

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum : 21 maart 2023  
Mozardnummer : 1173693  
Behandeld door : College van B&W  
Onderwerp : Klanttevredenheidsonderzoek IASZ 2022  
Verzonden :  
Bijlage(n) :

Geachte heer, mevrouw,

De Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) voert voor Bloemendaal (en Heemstede) de Participatiewet uit. Eens in de drie jaar laat de IASZ een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Beoogd effect is om zo optimaal mogelijke dienstverlening aan de doelgroep te bieden, uiteraard binnen de kaders van de Participatiewet. Graag breng ik u op de hoogte van de resultaten van dit onderzoek.

Het klanttevredenheidsonderzoek is net als voorgaande jaren uitgevoerd door bureau Facit. Voor het klanttevredenheidsonderzoek zijn 536 vragenlijsten verstuurd, waarvan er 115 (anoniem) zijn ingevuld en teruggestuurd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 21,5 procent (ter vergelijking: in 2019 was de respons 26 procent en in 2016 was de respons 28 procent).

### **Vragenlijst**

De vragenlijst bestond uit 34 (meerkeuze) vragen, met afhankelijk van de vraag ruimte voor een toelichting. Niet iedereen heeft van de toelichting gebruik gemaakt.

### **Uitkomsten onderzoek**

Hieronder worden de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek kort samengevat.

#### Contact

In het algemeen zijn mensen tevreden over de bereikbaarheid en de deskundigheid van de IASZ. Ook zijn de meeste respondenten tevreden met de manier waarop er met ze wordt omgegaan.

#### Informatie

De vindbaarheid van informatie op de website is volgens de respondenten verbeterd in vergelijking met 2019. Ook vindt men het overgrote deel van de folders voldoende tot zeer duidelijk. De respondenten vinden de brieven procentueel gezien duidelijker en vriendelijker dan in 2019, toen dit ook al positief scoorde. Dit sluit aan bij de wens van de gemeente om direct en duidelijk te communiceren.



Re-integratie

De IASZ helpt bij het zoeken naar werk, stage of vrijwilligerswerk, afhankelijk van de mogelijkheden en situatie van de klant. De hulp wordt gegeven door de consultants van de IASZ zelf of door een andere partij, zoals Spaarne Werkt, Agros of Vluchtelingenwerk. Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de hulp die ze krijgen. Er is echter ook een klein deel dat zich minder goed geholpen voelt. Naar aanleiding van de resultaten gaan wij in gesprek met onze re-integratiepartners om te kijken wat nog verbeterd kan worden aan de dienstverlening. Vraag is bijvoorbeeld ook of de verwachtingen vooraf voldoende duidelijk worden gemaakt.

Overig

Er zijn vragen gesteld over de bekendheid van de 'vrijlating giften' en over de 'premie parttime werken'. Niet iedereen blijkt hiervan voldoende op de hoogte. Hier gaan we daarom opnieuw aandacht aan geven in bijvoorbeeld de nieuwsbrief en in individuele gesprekken. Tot slot zijn er vragen gesteld over de Cliëntenraad Werk en Inkomen en over de vraag of er behoefte is aan clientondersteuning.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

bla 

, burgemeester



, secretaris