

Beleid

Aan de leden van de gemeenteraad

Gemeente Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE Overveen
T 14 023
www.bloemendaal.nl

Datum : 2 juni 2020
Uw kenmerk : 2020001932
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2019
Verzonden :
Bijlage(n) : 2020001929: Rapport uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2019.

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 2 juni 2020 hebben wij kennis genomen van het Klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2019. Wij zenden u deze ter kennisname.

Aanleiding

In de Wmo en de Jeugdwet is bepaald dat gemeenten jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren. Voor de Participatiewet geldt deze verplichting niet, maar om de integraliteit in het sociaal domein te bevorderen ligt het voor de hand om ook voor de Participatiewet periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Bovendien sluit dit aan bij de wens van de cliëntenraad Werk & Inkomen en bij de wens van de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) zelf. De IASZ streeft ernaar om het KTO eens de drie jaar uit te voeren. De laatste (en eerste) keer was in 2016.

Opzet onderzoek

Klanten van de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) Bloemendaal en Heemstede zijn geraadpleegd over hun ervaringen met de Participatiewet in 2019 en de uitvoering daarvan door de IASZ. Er zijn 515 vragenlijsten verstuurd, waarvan er 135 zijn ingevuld en teruggestuurd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 26 procent (2016: 28 procent).

De vragen in het KTO gingen over de volgende thema's:

- Contact met de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ)
- Contact met de consultant
- Informatie
- Re-integratie
- Parttime werken

- Cliëntenraad Werk en Inkomen
- Klachtenregeling
- Tips en tops voor de IASZ

Daarnaast zijn aan de klanten die in 2019 een uitkering hebben aangevraagd, vragen gesteld over het aanvraagproces van de uitkering. Over het minimabeleid zijn dit keer geen vragen gesteld, omdat in 2019 al een onderzoek gedaan is over dit onderwerp door het Nibud.

Uitkomsten onderzoek

Hieronder worden de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek per categorie geanalyseerd.

Aanvraagproces uitkering

Als mensen een uitkering willen aanvragen melden ze zich eerst op het Werkplein in Haarlem. Daar krijgen ze een bijeenkomst over de rechten en plichten in de uitkering. Bijna alle respondenten vonden deze bijeenkomst duidelijk. Op het Werkplein vindt ook een gesprek plaats met een medewerker van de IASZ. Dit noemen wij het 'Participatiegesprek'. Hierin komt bijvoorbeeld het CV van iemand aan de orde en welke mogelijkheden er zijn om snel aan het werk te gaan. De grote meerderheid van de respondenten is tevreden over dit gesprek. Wel blijkt dat er in dit eerste gesprek nog meer aandacht aan het thema werk gegeven kan worden. Uiteraard komt re-integratie naar werk in de vervolgesprekken met consulenten uitgebreid aan de orde.

In 2020 wordt op initiatief van de gemeente Haarlem een pilot gestart voor een gewijzigde procedure voor de aanvraag van een uitkering. Deze pilot staat los van de uitkomsten van dit KTO. Over deze pilot wordt u afzonderlijk geïnformeerd.

Contact met de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken

Over het contact met de IASZ zijn zes vragen gesteld. Het merendeel van de vragen is positief beantwoord. Mensen zijn snel aan de beurt bij het inloopsprekuren en 93 procent van de bezoekers voelt zich voldoende tot zeer goed geholpen. Dit is een verbetering ten opzichte van 2016, toen dit onderdeel ook al positief scoorde.

Een verbeterpunt echter is nog steeds de bekendheid van het inloopsprekuren van de IASZ. De helft van de respondenten geeft aan dit niet te kennen. In het KTO 2016 was dit ook al een aandachtspunt. Sindsdien melden wij het inloopsprekuren nog prominenter op onze website en in onze folders. Ook wijzen onze consulenten op het bestaan van het inloopsprekuren. Met de afdeling communicatie gaan we in overleg hoe we het inloopsprekuren toch nog bekender kunnen maken.

Contact met de consulent

Over het contact met de consulent zijn drie vragen gesteld. Klanten zijn over het algemeen (zeer) tevreden over zowel de bereikbaarheid, de omgang met, als de deskundigheid van hun consulent.

Informatie

Over het onderwerp informatie zijn zeven vragen gesteld. Deze hebben te maken met de bekendheid en duidelijkheid van onze website en folders. Voor het eerst zijn ook vragen gesteld over de duidelijkheid en vriendelijkheid van onze brieven. Afgelopen jaren hebben we geprobeerd hier verbetering in aan te brengen, in lijn met de richtlijnen van onze gemeentelijke organisaties.

De duidelijkheid van de website is volgens de enquête verbeterd, al is de vraagstelling niet helemaal te vergelijken met 2016. Van de respondenten vindt 91 procent onze folders voldoende tot zeer duidelijk. Ook de brieven vindt men over het algemeen duidelijk en vriendelijk. Dit is voor ons een aansporing om door te gaan op de ingeslagen weg.

Re-integratie

De IASZ helpt bij het zoeken naar werk, stage of vrijwilligerswerk. De hulp wordt gegeven door de consulenten van de IASZ zelf of door een andere partij. De partijen waar de IASZ het meeste mee samenwerkt zijn Pasmatch en Agros.

Klanten zijn over het algemeen tevreden over de hulp die ze krijgen. Er is een verbetering zichtbaar bij de hulp van de consulent zelf. Over Agros zijn mensen het minst tevreden. Dit kan ermee te maken hebben dat de hulp die Agros biedt, over het algemeen gegeven wordt aan mensen met de kortste afstand tot de arbeidsmarkt. Wellicht is dit de groep die het meest kritisch is. Wij gaan over deze uitkomst met Agros in gesprek.

Parttime werken

Over parttime werken zijn drie vragen gesteld. Dit was nog vóór de bestuurlijke besluitvorming over het meer stimuleren van parttime werk. Uit de antwoorden op de vragen valt te concluderen dat er nog te winnen valt bij het beter bekend maken van de mogelijkheden. In overleg met afdeling communicatie zijn we hier mee bezig. Aan de andere kant geeft de helft van de respondenten aan dat de wetenschap dat ze meer geld over kunnen houden, niet maakt dat ze actiever op zoek gaan naar parttime werk. Soms kunnen klanten dat ook niet, door ziekte, handicap of multi-problematiek.

Cliëntenraad Werk & Inkomen

Ten opzichte van 2016 is de cliëntenraad iets bekender geworden. Aan een jaarlijkse bijeenkomst met de cliëntenraad hebben de meeste respondenten geen behoefte.

Klachtenregeling

Het merendeel van de klanten weet niet dat er een klachtenregeling bestaat. Dit gaan we extra onder de aandacht brengen.

Tips en Tops

Er zijn 60 complimenten en 47 verbeterpunten aangegeven. Hoewel de complimenten de overhand hebben en de resultaten in het KTO tevreden stemmen, kun je schrikken van (de toonzetting van) sommige verbeterpunten. Hierbij moet opgemerkt worden dat de afdeling IASZ niet alleen een hulpverlenende, maar ook een handhavende functie heeft. Ook zijn er zaken, zoals hogere wetgeving of woningnood, waar de IASZ geen invloed op heeft. Verbeterpunten die we in ieder geval oppakken:

- Meer digitaal voor wie dat kan en wil.
- Meer maatwerk voor oudere werklozen.

BIJLAGE

Rapport uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2019.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

, burgemeester

, secretaris