

## CONCEPT PERSBERICHT

# Inwoners geven de gemeente een 7 voor dienstverlening Werk en Inkomen

***De gemeente Stichtse Vecht heeft een ervaringsonderzoek laten uitvoeren onder mensen die ondersteuning ontvangen via de participatiewet. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die een bijstandsuitkering ontvangen of ondersteuning ontvangen bij het zoeken naar (vrijwilligers)werk of dagbesteding. Inwoners geven aan gemiddeld ruim voldoende tevreden te zijn over de dienstverlening door de gemeente op het gebied van werk en inkomen. Uit het onderzoek komen ook verbeterpunten naar voren.***

Het overgrote deel van de inwoners is tevreden over het contact met de medewerkers van de gemeente. Zo omschrijven inwoners medewerkers als professioneel, competent en vriendelijk die over het algemeen goed luisteren naar de inwoners. Daarnaast is de meerderheid van de inwoners tevreden over de ondersteuning die de gemeente biedt bij het aanvragen of wijzigen van een bijstandsuitkering of inkomensregeling. De meeste inwoners zijn ook tevreden over de ondersteuning die zij krijgen bij het vinden van werk of dagbesteding. Bovendien vinden zij dat deze ondersteuning snel is gestart, goede kwaliteit heeft en leidt tot een tevredenstellend resultaat.

Maarten van Dijk, Wethouder Werk en Inkomen in Stichtse Vecht: *“Met dit onderzoek kunnen we de klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening van de gemeente Stichtse Vecht meten en waar nodig verbeteren. Het is mijn overtuiging dat een meer mensgerichte aanpak leidt tot de juiste re-integratie van inwoners uit een uitkering naar werk of dagbesteding. Als we daarmee dan ook kunnen besparen op de bijstandsuitgaven is dat mooi meegenomen, maar het gaat er vooral om dat we er samen voor zorgen dat iedereen kan meedoen. We gaan aan de slag met de verbeterpunten die ook uit het onderzoek naar voren komen, zodat de kwaliteit van onze dienstverlening nog verder omhoog zal gaan. Zo maken we werk van werk.”*

### **Verbeterpunten**

Naast positieve ervaringen, komen uit het onderzoek ook verbeterpunten naar voren. Een aanzienlijk deel van de inwoners wist niet dat zij gebruik kan maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner of iemand uit het sociaal wijkteam bij het aanvragen van een bijstandsuitkering. De komende tijd gaat de gemeente in samenwerking met maatschappelijke partners de onafhankelijke cliëntenondersteuning (OCO) doorontwikkelen, waarbij er onder andere aandacht is voor het verbeteren van de bekendheid en vindbaarheid van dit OCO.

Verder geeft een deel van de inwoners aan niet tevreden te zijn over de hulp bij schulden vanuit de gemeente. Een ander verbeterpunt dat door inwoners is genoemd zijn de wachttijden voor het nemen van beslissingen en (telefonische) bereikbaarheid van medewerkers. De gemeente gaat de komende tijd onderzoeken hoe ze deze punten kan aanpakken.

---

Noot voor de redactie: onderzoeksverantwoording

### **Uitvoering onderzoek**

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau ZorgfocuZ. De schriftelijke vragenlijst is naar 813 inwoners verstuurd en kon schriftelijk en digitaal worden ingevuld. De vragenlijst is door 241 mensen ingevuld, wat neerkomt op bijna 30% van de benaderde mensen. Er zijn vragen gesteld over hoe het contact met de gemeente is verlopen, hoe de aanvraag van een uitkering is verlopen en tot welk resultaat de ondersteuning heeft geleid. Het hele rapport is te lezen via [X]