

Rapportage Cliëntervaringsonderzoek 2019 beschikbaar

In oktober en november 2019 heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder mensen die ondersteuning ontvangen via de participatiewet. Aanleiding voor het onderzoek is de aangenomen motie 'Motie Aanscherping Collegewerkprogramma' op 5 maart 2019, waarin is opgeroepen om de klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening te meten. Met dit onderzoek zien we waar het goed gaat en waar aandacht moet zijn voor verbetering.

In het onderzoek zijn vragen gesteld over hoe het contact met de gemeente is verlopen, hoe de aanvraag voor ondersteuning is verlopen en tot welk resultaat de ondersteuning heeft geleid.

De inwoners zijn ruim voldoende tevreden over de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen vanuit de gemeente Stichtse Vecht. 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.

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) door ontwikkelen, 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 wat 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.