

Behandeling in:	<input type="checkbox"/> MT van	DB van 8 juli 2011	AB van 11 juli 2011
<b>Onderwerp:</b>	<b>KTO</b>		
Steller:	Liesbeth Kruythoff		
<b>Voorstel:</b>	Kennis te nemen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek		
<b>Inhoud besluit:</b>			
Datum besluit en ondertekening:	AB 11 juli 2011		
	A.E.W. van Limpt secretaris	W.J.J. Ligtenberg voorzitter	
<b>Overleg gevoerd met</b> (indien van toepassing):			
Intern:		Functionarissen / overlegorgaan	Datum:
		DB	8 juli 2011
Extern:		Functionarissen / overlegorgaan	Datum:
WWB-kamer:	X	Klantenraad	9 juni 2011
<b>Communicatie:</b> (indien van toepassing)	Actor / bijzonderheden		Datum:
Publicatie verplicht			
Colleges / raden			
Gemeentepagina			
Gemeente(n) :			
Website	X	R. de Jong	ntb
ISD Actueel	X	R. de Jong	ntb
Intranet	X	R. de Jong	ntb
O.R.			
Anders:			
Terinzagelegging:			
<b>Archivering</b>		Verwerkt door:	Datum:
Zakenarchief	X	M. felida	ntb
Postregistratie uit			
Anders			

### **Samenvatting:**

Voor u ligt de Rapportage Tevredenheidsonderzoek WWB-, IOAW- en IOAZ klanten van de ISD Midden-Langstraat. Voorafgaand aan deze rapportage is een vragenlijst verstuurd naar 1272 klanten en hebben 326 klanten de ingevulde vragenlijst teruggestuurd. Dit is een respons van 25,6%. Vergeleken met voorafgaande jaren is de respons toegenomen. In 2010 was de respons 22,1% en in 2009 24,2%.

### **Resultaten**

De klanten zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening. Hieronder ziet u het verloop over de afgelopen drie jaar wat betreft het rapportcijfer met daarnaast het gemiddelde rapportcijfer op de 13 stellingen van het onderwerp algemene dienstverlening.

Jaar	Gemiddelde rapportcijfer	Gemiddelde cijfer onderwerp algemene dienstverlening
2009	7,16	7,36
2010	7,11	7,38
2011	7,16	7,63

Niet alleen de tevredenheid over de algemene dienstverlening is gestegen op alle 13 stellingen maar ook de tevredenheid op alle stellingen over de baliemedewerkers (cijfer 7,9), de werkcoaches en de inkomensconsulenten (cijfer 7,8) is gestegen. Ook geldt dit voor de tevredenheid over de begeleiding van de werkcoaches bij het vinden van een baan (cijfer 8,2) en de resultaten die dit oplevert (cijfer 8,0). De tevredenheid over de re-integratiebureaus is gestegen in zowel begeleiding (cijfer 7,8) als resultaten (cijfer 7,4).

De tevredenheid over de klachtbehandeling is licht gestegen. Dit geldt zowel voor de wijze, de snelheid als de oplossing van de klachtbehandeling (cijfer 6,2). Daarentegen is de tevredenheid over de wijze van en de snelheid van behandeling van bezwaarschriften licht gedaald (cijfer 5,9). 90% van de klanten voelt zich goed geïnformeerd over de rechten en plichten. Dit was in 2010 een percentage van 92%. 83% van de klanten is op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is. Dit was in 2010 een percentage van 84%. De tevredenheid over de informatieverstrekking over de rechten en plichten is gestegen (cijfer 7,4).

### **Voorgeschiedenis:**

In het kader van de professionaliseringslag klantmanagement is afgesproken dat bij de start van de organisatiewijziging (maart 2009), en zowel één jaar als twee jaar na de organisatiewijziging een KTO wordt uitgevoerd (zie projectplan implementatiefase klantmanagement ISD-ML van oktober 2008). De uitslag van het KTO van februari 2009 wordt gezien als nulmeting, de uitslag van het voorliggend KTO betreft het KTO van twee jaar na de organisatiewijziging.

In de professionaliseringslag staat het belang van de klant centraal. De klant heeft belang bij deskundige, gemakkelijk toegankelijke en tijdige dienstverlening. In de implementatiefase is iedere beslissing getoetst aan dit beginsel. Om te meten of het project geslaagd is wat betreft het belang van de klant zijn de resultaten van het KTO een indicator. De afgelopen twee jaar zijn na de uitslag van het KTO meerdere verbeteracties doorgevoerd. Ons streven was voor dit jaar een gemiddeld rapportcijfer van 7,2 te halen met op alle onderdelen minimaal een cijfer van 7,0.

Het rapportcijfer van 7,2 is ondanks de toegenomen werkdruk (niet) gehaald. Wat betreft de andere 9 onderdelen is op 7 onderdelen het gemiddelde rapportcijfer van ene 7,0 ruim gehaald. De twee onderdelen waar dit gemiddelde cijfer niet behaald is, betreft klachten en bezwaren.

**Wat willen we bereiken?**

Ons streven is de tevredenheid die wij nu hebben bereikt onder de klanten vast te houden gedurende het fusieproces met de WML en de aangekondigde bezuinigingen. Ook na de fusie willen wij de klanttevredenheid onderzoeken en verbeteracties doorvoeren om de tevredenheid over onze dienstverlening voortdurend te vergroten.

**Wat gaan we daarvoor doen?**

Wij gaan de werkgroep klantmanagement vragen een voorstel te doen wat betreft vorm en frequentie van onderzoeken en meten klanttevredenheid.

**Wat gaat het kosten?**

Nog niet bekend.

**Adviezen in- en extern**

Niet van toepassing.

**Voorstel:**

Kennis te nemen van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.

**Dagtekening**, 30 juni 2010