



## TEVREDENHEID KLANTEN ISD IS GOED

De klanten van de ISD zijn tevreden over de dienstverlening van deze intergemeentelijke dienst. Dat blijkt uit een onlangs gehouden klanttevredenheidsonderzoek (KTO). 1.082 WWB-, WIJ-, IOAW- en IOAZ-klanten van de ISD kregen de vragenlijsten van het KTO toegestuurd. 239 personen stuurden de lijsten ingevuld retour. De respons is met 22,1 procent voldoende om betrouwbare conclusies te trekken. Het onderzoek werd in opdracht van de ISD gehouden door adviesbureau Stimulansz. De klanten belonen de ISD met een 7+ als rapportcijfer. Er zijn dus kansen om de dienstverlening verder te verbeteren. Met deze verbeteracties gaat de ISD op korte termijn aan de slag.

De klanten zijn het meest tevreden over de openingstijden van de ISD, de snelheid en stiptheid van de betaling van de uitkering, de snelheid van de werkwijze van de medewerkers, de wachttijden, de telefonische bereikbaarheid, de schriftelijke informatievoorziening, de duidelijkheid van de correspondentie en de reactietermijn op brieven en e-mail. De ISD scoort ook goed op de manier waarop de medewerkers met klanten omgaan. Zowel de tijd en aandacht die aan de klanten wordt besteed als de inzet, de behulpzaamheid, het nakomen van afspraken en het respecteren van de privacy wordt als goed beoordeeld. Daarnaast viel op dat het merendeel van de klanten aangeeft dat er redelijk tot goed naar hun verhaal wordt geluisterd.

### Verbeterd

Op drie onderdelen scoort de ISD flink beter dan in het KTO dat ruim een jaar geleden werd gehouden. Een hoger percentage klanten ervaart de ondersteuning van de werkcoaches bij activiteiten gericht op het vinden van een baan als erg prettig en positief. Deze klanten zijn ook meer tevreden over deze ondersteuning en de resultaten hiervan. Ook zijn de klanten beduidend meer tevreden over het afhandelen van bezwaren en de uitkomst ervan. Tenslotte voelen meer klanten zich voldoende geïnformeerd over hun rechten en plichten en zijn ze op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is.

### Verbeteracties

De resultaten van het KTO heeft de ISD intern besproken. Naar aanleiding hiervan zijn

een aantal verbeteracties opgesteld. Deze acties zijn samen met de resultaten van het onderzoek besproken met de klantenraad.

### De verbeterpunten op een rij:

- De privacy in de wachtruimten wordt waar mogelijk aangepakt.
- De manier waarop uitkeringen worden aangevraagd wordt beter toegelicht in de voorlichting naar klanten toe. Hierbij willen wij meer duidelijkheid bieden wat betreft de duur van de wachttijd, de te volgen procedure en de ingangsdatum van de uitkering.
- De procedure waarop klanten een aanvraag levensonderhoud kunnen doen, wordt op de website geplaatst. Ook wordt de mogelijkheid bekeken om de aanvraagprocedure te verkorten. Dit kan door de aanvraag digitaal/per computer in te dienen.
- Klanten die moeite hebben om een formulier in te vullen worden goed voorgelicht over de hulp die ze hierbij kunnen krijgen. Hiervoor is een speciale folder gemaakt met het adres van elke organisatie die deze hulp aanbiedt.
- De duidelijkheid van in te vullen formulieren wordt aangepakt. Ook worden alle folders, brieven en beschikkingen gescreend en geoptimaliseerd. Als het mogelijk is, worden teksten duidelijker en eenvoudiger gemaakt. In de klantenraad is afgesproken dat leden van de klantenraad de leesbaarheid van de nieuwe documenten uittesten. Alle werkcoaches krijgen een training 'klantgericht werken voor de professional'. Hierbij vormen gesprekstechnieken een onderdeel. Op termijn krijgen ook andere ISD-medewerkers deze training.
- Om bereikbaarheidsklachten te voorkomen, verbinden de baliemedewerkers de klant door naar de werkcoach als de inkomensconsulent niet te bereiken is.



## UITKERINGEN VALLEN HOGER UIT

De uitkeringen vallen vanaf 1 juli 2010 hoger uit. Dit heeft te maken met het feit dat het wettelijk minimumloon is gestegen. Omdat de uitkeringen aan dit wettelijk minimumloon zijn gekoppeld, zijn deze ook omhooggegaan. Hierbij treft u de meest actuele uitkeringsbedragen aan.

### Uitkeringsbedragen per 1 juli 2010: Wet werk en bijstand (WWB)

De netto WWB-uitkeringsbedragen voor mensen van 21 tot 65 jaar (bedrag per maand, inclusief vakantiegeld):

Gehuwd en ongehuwd samenwonend	Alleenstaande ouders	Alleenstaanden
€ 1.304,37	€ 913,06	€ 652,19

De maximale toeslag voor mensen van 21 tot 65 jaar:

Bedrag	Alleenstaande ouders en alleenstaanden
Totaal	€ 260,87

De netto WWB-uitkeringsbedragen voor 65-plussers (bedrag per maand, inclusief vakantiegeld):

Gehuwd en ongehuwd samenwonend	Alleenstaande ouders	Alleenstaanden
€ 1.379,66	€ 1.260,47	€ 1.003,66

De netto WWB-uitkeringsbedragen voor mensen jonger dan 21 jaar (bedrag per maand, inclusief vakantiegeld):

Gehuwd en ongehuwd samenwonend, beide partners 18, 19 of 20 jaar	Gehuwd en ongehuwd samenwonend, één partner jonger dan 21 jaar	Alleenstaanden
€ 450,70	€ 877,54	€ 225,35

De netto WWB-uitkeringsbedragen voor mensen jonger dan 21 jaar met één of meerdere kinderen (bedrag per maand, inclusief vakantiegeld):

Gehuwd en ongehuwd samenwonend, beide partners 18, 19 of 20 jaar	Gehuwd en ongehuwd samenwonend, één partner jonger dan 21 jaar	Alleenstaanden
€ 711,57	€ 1.138,41	€ 486,22

### Uitkeringsbedragen per 1 juli 2010: IOAW en IOAZ

De netto uitkeringsbedragen voor mensen van 21 jaar tot 65 jaar (bedrag per maand, inclusief vakantiegeld):

Gehuwd en ongehuwd samenwonend	Alleenstaande ouders	Alleenstaande van 21 jaar	Alleenstaande van 22 jaar	Alleenstaande van 23 jaar
€ 1.304,37	€ 1.173,93	€ 658,85	€ 750,29	€ 913,06



# CONTACT

Wilt u met ons in contact komen? Maak dan gebruik van de volgende contactgegevens.

## Bezoekadres

Werkplein Midden-Langstraat  
Grotestraat 403  
5142 CB Waalwijk

## Postadres

Postbus 15  
5140 AA Waalwijk

## Telefoon en fax

Algemeen telefoonnummer:  
0416 - 671 000  
Algemeen faxnummer:  
0416 - 671 099

## E-mail en internet

Algemeen e-mailadres: [info@isd-ml.nl](mailto:info@isd-ml.nl)  
Website: [www.isd-ml.nl](http://www.isd-ml.nl)

## Openingstijden en spreekuur

De ISD Midden-Langstraat heeft elke werkdag een telefonisch spreekuur van 10.00 uur tot 12.00 uur. U kunt alleen op afspraak bij de ISD Midden-Langstraat terecht. De openingstijden zijn van 9.00 tot 17.00 uur.

# COLOFON

## Redactie:

Communicatie ISD Midden-Langstraat

## Vormgeving en drukwerk:

CommunicatieTijgers, Waalwijk

© 2010 – Alle rechten voorbehouden – Intergemeentelijke Sociale Dienst Midden-Langstraat, Waalwijk. ISD Actueel is een uitgave van de ISD Midden-Langstraat. Dit bulletin verschijnt minstens vier keer per jaar in een oplage van 1.500 stuks. Aan de teksten uit ISD Actueel kunnen geen rechten worden ontleend.

## OP VAKANTIE MET EEN UITKERING?

**De vakantietijd staat voor de deur. Omdat u een uitkering ontvangt, moet u rekening houden met bepaalde regels als u op vakantie of naar het buitenland wilt. Hierover brachten wij u per brief al op de hoogte. Voor de duidelijkheid treft u ze hier nogmaals aan.**

### Hoe lang mag u in het buitenland verblijven?

- Maximaal vier weken per kalenderjaar (aaneengesloten periode of meerdere korte periodes). Tijdens deze vier weken loopt uw uitkering inkomensvoorziening door.
- Heeft u ontheffing van alle arbeids- en re-integratieverplichtingen? Dan mag u maximaal dertien weken per kalenderjaar met behoud van uitkering in het buitenland verblijven.
- Personen van 65 jaar of ouder mogen 26 weken per kalenderjaar in het buitenland verblijven. Dat is zo in de wet geregeld.
- Om als (echt)paar samen gebruik te kunnen maken van de langere (vakantie) periode in het buitenland moet u allebei aan de voorwaarden voldoen.

Let op: het verblijf in het buitenland van vier of dertien weken mag niet aansluiten op het verblijf in het buitenland van het voorafgaande kalenderjaar.

### Moet u uw vakantie melden?

- Geef alle vakanties of verblijven in het buitenland altijd tijdig door met het vakantiemeldformulier.
- Het vakantiemeldformulier moet u uiterlijk één week vóór uw vertrek inleveren bij de ISD.
- U kunt uw vakantie of verblijf in het buitenland ook persoonlijk doorgeven aan onze informatiebalie en ter plekke het formulier invullen.

### Bijzondere zaken

- Valt de inleverdatum van uw rechtmatigheidsonderzoeksformulier (ROF-je) in uw vakantieperiode of tijdens uw verblijf in het buitenland? Dan moet u bij terugkomst alsnog het ROF-je inleveren.
- Meld uw terugkeer van vakantie of verblijf in het buitenland altijd persoonlijk op de eerste werkdag na uw vakantie of terugkomst uit het buitenland. Dit kan bij onze informatiebalie. U moet zich hierbij legitimeren. Ook moet u kopieën van tickets of andere bewijsstukken overleggen, waaruit de duur van verblijf in het buitenland blijkt.

### Wat gebeurt er als u te lang in het buitenland verblijft?

- Blijft u te lang in het buitenland? Dan stopt uw uitkering/inkomensvoorziening.
- Bent u te laat terug van uw verblijf in het buitenland? Dan kan uw uitkering/inkomensvoorziening worden hervat vanaf de datum waarop u zich weer persoonlijk bij de ISD heeft gemeld. Over de dagen dat u te laat terug bent, ontvangt u geen uitkering/inkomensvoorziening. Dit is zo geregeld in de wet.
- Bestaat al dertig dagen of langer geen recht op uitkering/inkomensvoorziening? Dan moet u na uw terugkeer opnieuw een uitkering/werkleeraanbod aanvragen. De uitkering/inkomensvoorziening gaat dan in met ingang van de datum van deze nieuwe aanvraag.
- Te laat terugkeren na uw verblijf in het buitenland of te laat melden dat u weer terug bent, kan gevolgen hebben voor uw re-integratie naar werk. Uw uitkering/inkomensvoorziening kan in deze gevallen worden verlaagd.