

NOTITIE

Aan Dagelijks bestuur
Van Elian Cozijn
Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek 2016
Datum 31 mei 2016
Ter Besluitvorming

Algemeen

In opdracht van het dagelijks bestuur heeft I&O Research dit jaar het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Nieuwe ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein en goed om een keer een onafhankelijke partij het onderzoek uit te laten voeren, waren redenen om het onderzoek dit jaar niet zelf uit te voeren.

Waar mogelijk is aansluiting gezocht met de vragen uit voorgaande interne klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast zijn de verplichte vragen voor het landelijk Cliëntervaringsonderzoek (CEO) meegenomen en is een non respons onderzoek uitgevoerd.

Gelet op de ontwikkelingen in 2015, zoals de aangescherpte Wet werk en bijstand (vanaf 2015 Participatiewet), strengere regelgeving, aanpassing van het minimabeleid door landelijke wetgeving, afschaffing Wet tegemoetkoming chronisch zieken gehandicapten en compensatie eigen risico en ontwikkelingen/onzekerheden Wmo/hulp bij het huishouden was de inschatting van de ISD dat de tevredenheid nu lager is dan in 2013.

Resultaat

De aanname dat de resultaten iets minder zijn dan 2013 blijkt ook uit het onderzoek. Maar ondanks de daling van circa 0,5 punt scoort de ISD nog steeds een dikke voldoende op de algemene klantgerichtheid (7,4), de beoordeling medewerkers (7,3) en de algemene beoordeling ISD (7,3). Aan het begin van het rapport staan in de samenvatting de belangrijkste bevindingen.

Aanvullende opmerkingen op het rapport

1. Voor zover bij I&O bekend zijn er niet veel ISD-en in Nederland die een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek doen zoals de ISD en zijn wij daar redelijk voorloper in. Het zou nog wel kunnen dat ISD-en er vaak voor kiezen om intern/zelf een klanttevredenheidsonderzoek te organiseren, daar heeft I&O minder zicht op.
2. Ook wat betreft het gedeelte cliëntervaringsonderzoek Wmo is de ISD Bollenstreek volgens I&O een van de eerste. Zij hebben momenteel een groot aantal van deze onderzoeken lopen, maar veelal in een beknopte variant. Dit is ook een van de eerste CEO's waar het onderzoek van afgerond is. In de toekomst ontstaan hier dus wel benchmarkmogelijkheden.
3. Het onderzoek naar overheidsdienstverlening dat I&O voor Binnenlandse Zaken heeft uitgevoerd had als uitkomst een 7,0 gemiddeld voor de waardering van overheidsorganisaties.
4. Het spreekt voor zich dat er altijd verbeterpunten zijn, maar de eindconclusie is dat klanten tevreden zijn over de ISD.
5. I&O stuurt de gegevens voor het CEO direct door naar KING.

Voorstel DB

1. Notitie voor kennisgeving aannemen.
2. Besluit nemen of presentatie I&O nog gewenst is. (extra kosten € 1.000,-)
3. De resultaten via een persbericht communiceren.
4. Het rapport zonder individuele reacties ter kennisname naar de gemeenteraden sturen.
5. Aanbevelingen op basis van individuele reacties waar mogelijk oppakken.

