

**Aan** : College Burgemeester en Wethouders  
**Van** : Cliëntenraad Werk en Inkomen  
**Onderwerp** : Advies m.b.t. het Klanttevredenheidsonderzoek onder bijstandsgerechtigden  
**Datum** : 25 april 2016

Geacht College,

In de vergadering van 19 april 2016 heeft de Cliëntenraad Werk en Inkomen (hierna: Cliëntenraad) kennis genomen van het Klanttevredenheidsonderzoek onder bijstandsgerechtigden. In dit rapport geeft onderzoeksbureau PIP Advice conclusies over de kwaliteit van dienstverlening rondom de begeleiding naar werk en de inkomensverstrekking. Ook geeft PIP Advice aanbevelingen voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Doel van dit onderzoek voor de gemeente Enschede is om vast te stellen hoe tevreden de Enschedese bijstandsgerechtigden zijn over de toeleiding naar de arbeidsmarkt en de inkomensverstrekking en ook om de gemeente in de gelegenheid te stellen daar, waar noodzakelijk en mogelijk, haar dienstverlening daarop aan te passen.

De Cliëntenraad is blij dat er een klanttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden en hij hecht hier veel waarde aan. De Cliëntenraad vindt het goed dat er regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. De organisatie kan hierdoor kritisch naar zichzelf kijken.

Wel had de Cliëntenraad het prettig en nuttig gevonden als er mogelijkheden tot benchmark waren geweest met vergelijkbare gemeenten.

De Cliëntenraad heeft geïnformeerd naar hoe de respons bekeken moest worden. Uit deze informatie blijkt dat de respons als aanzienlijk wordt gezien en dat deze boven verwachting is. De respons was voldoende om representatief te zijn. Dit betekent dat er voldoende betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden over de tevredenheid van de totale groep van bijstandsgerechtigden in Enschede. Niettemin blijft bij de Cliëntenraad de vraag bestaan of de hele groep van cliënten vertegenwoordigd is, doordat een aantal cliënten niet in de gelegenheid is de enquête via mail te beantwoorden. Deze kwestie is terug te zien in het hele klanttevredenheidsonderzoek. Factoren zoals het niet gebruik kunnen maken van e-mail of het hebben van een taalprobleem verhinderen dat bepaalde cliënten met de huidige dienstverlening op de juiste manier geholpen worden. Dit speelt overigens bij de totale dienstverlening van de gemeente Enschede.

Aandachtspunten:

- Speerpunt voor de Cliëntenraad is het aantal contactpersonen per cliënt. De Cliëntenraad pleit ervoor er naar te streven het aantal contactpersonen per cliënt te beperken. De Cliëntenraad is zich ervan bewust dat de middelen hiervoor niet toereikend zijn en dat de bestanden per contactpersoon groot zijn, maar vindt dit een blijvend aandachtspunt.
- De Cliëntenraad benadrukt dat een duidelijk aanspreekpunt en persoonlijke benadering erg belangrijk zijn.
- Belangrijk is dat er ruimte is voor maatwerk. Dit betekent dat het belangrijk is dat er meer personele inzet komt, waardoor de caseload verlaagd kan worden en er meer persoonlijke aandacht gegeven kan worden.

De Cliëntenraad adviseert dat de aanbevelingen, die voortkomen uit het klanttevredenheids-onderzoek, worden opgepakt. De Cliëntenraad vindt het van groot belang dat er aandacht bestaat voor maatwerk, persoonlijke aandacht en scholing. Met name het opleiden en instrueren van personeel in het kader van een goede bejeging naar de cliënt is belangrijk. De Cliëntenraad zal dit in de toekomst kritisch volgen.

Tot slot hoopt de Cliëntenraad dat in de toekomst enige vorm van klanttevredenheidsonderzoek plaats zal blijven vinden.

De voorzitter van de Cliëntenraad,

B. Heeringa.