

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BLD

Onderwerp

KTO 2020 Werk&Inkomen

1- Notagegegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2021-001270	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	22-06-2021
Datum	14-06-2021	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
07 Inkomensvoorziening en arbeidsmarkt		College van B & W	
Portefeuillehouder Weth. De Geest		- Burgemeester	- Weth. Grijsen
		- Weth. De Geest	- Weth. Verhaar
		- Weth. Walder	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	<input type="checkbox"/> Besloten

Routing	d.d.	par.	
Programmamanager	16-06-2021	<input checked="" type="checkbox"/> adj.secr.	17-06-2021
Wethouder	16-06-2021	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	16-06-2021
		BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2021-06-23

Bijlagen

1. Klanttevredenheidsonderzoek Werk en Inkomen 2020
2. Reactie ASDD

B & W d.d.: 22-06-2021

Besloten wordt:

- 1 Kennis te nemen van de uitkomsten KTO 2020 van Werk&Inkomen;
- 2 De aanbevelingen van de ASDD over te nemen.
- 3 De raadsmededeling vast te stellen;
- 4 De stukken aan te bieden aan de raad;
- 5 De nota en het besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
---------------------------------------	-----

ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Ja

Adviesraad/ Adviesraden

Adviesraad Sociaal Domein Deventer

Toelichting

Inleiding

Eind 2020 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door de collega's van Kennis en Verkenning in opdracht van team Inkomensondersteuning, het Jongerenloket en KonnecteD. De samenwerkende partijen hebben gezamenlijk het onderzoek laten uitvoeren conform het beleidskader Iedereen Actief 2015!, implementatie inzet op maat en de opdrachten 2020 vanuit het programma Inkomensvoorziening en Arbeidsmarkt. Gezien het coronavirus heeft het onderzoek betrekking op de digitale dienstverlening in 2020 (zoals het klantcontact, kwaliteit informatie, communicatie) van de drie onderdelen, niet op de uitvoering van het beleid.

Beoogd resultaat

Inzicht in de ervaringen van de uitkeringsgerechtigden over de dienstverlening van KonnecteD, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning. Op basis van de sterke en zwakke punten wordt de dienstverlening waar nodig verbeterd.

In de opdrachten voor de partijen is de doelstelling opgenomen dat minimaal een 7,2 wordt gescoord.

Samenvattend kan op basis van het KTO worden gesteld dat zowel KonnecteD, het Jongerenloket en het team Inkomensondersteuning gemiddeld een 7,5 scoren op de digitale dienstverlening.

Kader

- Beleidskader Iedereen Actief 2015!
- Uitvoeringskader 2018

Argumenten voor en tegen

De doelgroep van het onderzoek in 2020 bestaat uit klanten van KonnecteD, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning die een uitkering op grond van de Participatiewet hebben aanvraagd of al ontvangen. Er zijn 1862 klanten per mail benaderd met het verzoek een aantal vragen te beantwoorden. Deze klanten hebben in 2020 met één van de drie partijen contact gehad. Van de benaderde klanten hebben er 507 hun medewerking verleend aan het onderzoek, dit is een respons van 27%.

Samenvattend kan worden gesteld dat de klanten van KonnecteD, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning tevreden zijn over de digitale dienstverlening van de drie partijen en dat dit beoordeeld is met een goed resultaat van minimaal een 7.5.

Daarnaast is een beoordeling gevraagd over de website van de drie partijen. Dit is beoordeeld met een gemiddeld resultaat van een 7.5.

Ondanks de goede beoordeling gaan de drie partijen werken aan een aantal verbeteringen, zoals verbetering van de website en de bereikbaarheid van consulenten.

Daarnaast is in de enquête de bekendheid van de minimaregeling meegenomen.

Het blijkt dat 74% van de respondenten bekend is met de minimaregelingen en dit is lager dan in 2018 (88%).

Het bereik van de minimaregeling is een van de onderdelen van het nieuwe beleidsplan: hoe vergroten we het bereik en gebruik van de regeling.

Extern draagvlak (partners)

De uitkomst van het KTO is aangeboden aan de Adviesraad Sociaal Domein Deventer (ASDD).

De ASDD heeft advies uitgebracht en geven aan dat het goed te zien is dat het gemiddelde waardering een 7.5 is.

De ASDD geeft wel het advies om meer aandacht aan toegankelijkheid van enquêtes te geven, bv. door inzet van studenten. Dit omdat veel inwoners de taal niet voldoende beheersen.

Dit aandachtspunt zal zeker meegenomen worden bij de volgende KTO.

Financiële consequenties

N.v.t.

Aanpak/uitvoering

De verbeterpunten worden opgepakt door de uitvoering. De resultaten komen terug in het KTO 2021, welke ook met u en de gemeenteraad zal worden gedeeld.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp KTO 2020 Werk&Inkomen

Mededelingenr	2021-001270	Portef.houder	Weth. De Geest
Team	DEV-BLD	BenW-besluit d.d.:	22 juni 2021

1. Inleiding: waarom deze mededeling

Eind 2020 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door de collega's van Kennis en Verkenning in opdracht van team Inkomensondersteuning, het Jongerenloket en KonnecteD. De samenwerkende partijen hebben gezamenlijk het onderzoek laten uitvoeren conform het beleidskader Iedereen Actief 2015!, implementatie inzet op maat en de opdrachten 2020 vanuit het programma Inkomensvoorziening en Arbeidsmarkt.

Gezien het coronavirus heeft het onderzoek betrekking op de digitale dienstverlening in 2020 (zoals het klantcontact, kwaliteit informatie, communicatie) van de drie onderdelen, niet op de uitvoering van het beleid.

2. Kader

- Beleidskader Iedereen Actief 2015!
- Uitvoeringskader 2019
- Implementatieplan inzet op maat

3. Kern van de boodschap

De dienstverlening van KonnecteD, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning is gewaardeerd met een gemiddeld van 7,5.
Dit resultaat is beter dan de doelstelling van 7,2.

4. Nadere toelichting

Samenvattend kan worden gesteld dat de klanten van KonnecteD, het Jongerenloket en team Inkomensondersteuning tevreden zijn over de dienstverlening en de website van de drie partijen en dat dit beoordeeld is met een goed resultaat van gemiddeld 7.5.

Ondanks de goede beoordeling gaan de drie partijen werken aan een aantal verbeteringen, zoals verbetering van de website, verhogen van de bereikbaarheid van de consumenten en kijken hoe automatisch een ontvangstbevestiging verstuurd kan worden.

Januari 2021

Klanttevredenheid- onderzoek Participatie

Resultaten



Inleiding

In het najaar van 2020 heeft vakgroep Kennis en Verkenning weer een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de klanten die een uitkering Participatiewet van de gemeente Deventer ontvangen.

In 2014, 2016 en 2018 hebben soortgelijke onderzoeken plaatsgevonden. De doelgroep van het onderzoek bestaat uit inwoners die van de gemeente Deventer een uitkering Participatiewet ontvangen. De doelgroep is in november 2020 benaderd om deel te nemen aan een digitale enquête; zij zijn cliënt van het Jongerenloket of Konnected/Deventer Werk talent en ontvangen ook ondersteuning vanuit het team Inkomensondersteuning van de gemeente.

Vanwege de situatie door corona was het contact met de doelgroep in het afgelopen jaar vooral digitaal (website en e-mail). De vragen in het onderzoek spitsten zich daarom toe op deze digitale dienstverlening. Op de slotvraag, over de bekendheid van regelingen van minimabeleid, na zijn de uitkomsten van het onderzoek daarom niet vergelijkbaar met de uitkomsten van de eerdere onderzoeken.

Voor het onderzoek zijn per e-mail 1.862 klanten benaderd met het verzoek de vragen te beantwoorden. Er hebben 507 klanten hun medewerking verleend aan het onderzoek, een respons van 27%. Deze notitie bevat de uitkomsten van het onderzoek.

Jongerenloket

Website Jongerenloket

Sinds het begin van de coronacrisis heeft 3 procent van de klanten in het onderzoek, 16 respondenten, gebruik gemaakt van de website van het Jongerenloket. Van deze 16 respondenten hebben er 7 op de website de informatie gevonden die ze zochten, 4 hebben de informatie gedeeltelijk gevonden. Van de overige 5 respondenten hebben er 3 de gezochte informatie niet gevonden, 2 weten het niet meer. Voor 12 van de 16 respondenten was de informatie op de website duidelijk, voor 2 niet en 2 weten dit niet meer. Eén respondent zegt op de website belangrijke informatie te hebben gemist, maar geeft daarbij niet aan om welke informatie het gaat. Een 7,8 is het gemiddelde rapportcijfer dat de gebruikers van de website van het Jongerenloket geven voor de dienstverlening via de website.

E-mail Jongerenloket

Sinds het begin van de coronacrisis heeft 4 procent van de klanten in het onderzoek via e-mail contact gehad met het Jongerenloket. Het betreft 20 respondenten, die op 1 respondent na de e-mail van het Jongerenloket duidelijk vonden. Gemiddeld geven de respondenten een 7,5 voor de dienstverlening via e-mail van het Jongerenloket.

Konnected/Deventer Werk talent

Website Konnected/Deventer Werk talent

Sinds het begin van de coronacrisis heeft 17 procent van de klanten in het onderzoek gebruik gemaakt van de website van Konnected/Deventer Werk talent. Het betreft 82 respondenten, waarvan 48 procent op de website de gezochte informatie heeft gevonden en 34 procent gedeeltelijk. Zes procent zegt de gezochte informatie niet te hebben gevonden, 12 procent weet dit niet meer. Voor een ruime meerderheid van 72 procent van de gebruikers van de website was de gevonden informatie duidelijk, 9 procent vond de informatie niet duidelijk en 19 procent weet dit niet meer.

Drie respondenten hebben op de website van Konnected/Deventer Werk talent belangrijke informatie gemist. Zij noemden in hun toelichting:

- een eenvoudige manier om contact op te nemen;
- vacaturebank;
- weet ik zo niet meer, maar heb 2 keer gebeld voor iets wat ik niet kon vinden. Maar is alweer een paar maanden terug.

Een 7,5 is het gemiddelde rapportcijfer dat de gebruikers van de website van Konnected/Deventer Werk talent geven voor de dienstverlening via de website. De meest gegeven rapportcijfers zijn een 6 (11 respondenten), 7 (16) en 8 (25). Zes respondenten gaven een onvoldoende rapportcijfer, 11 respondenten gaven het cijfer 9 of 10.

E-mail Konnected/Deventer Werk talent

Sinds het begin van de coronacrisis heeft 34 procent van de klanten in het onderzoek via e-mail contact gehad met Konnected/Deventer Werk talent. Het betreft 158 respondenten, waarvan 92 procent de e-mail duidelijk vond. Vijf respondenten vonden de e-mail niet duidelijk, 8 weten dit niet meer. Drie respondenten lichtten toe waarom ze de e-mail niet duidelijk vonden:

- er werd geen rekening gehouden met mijn autisme. Ik moest een extern persoon inschakelen om de mail te begrijpen;
- omdat ze de e-mails niet hadden gelezen;
- veel onnodige feittfouten, als dat een woord is.

Gemiddeld geven de respondenten een 7,7 voor de dienstverlening via e-mail van Konnected/Deventer Werk talent. Veruit de meest gegeven rapportcijfers zijn een 7 (51 respondenten, 32 procent) en 8 (46 respondenten, 30 procent). Elf respondenten gaven een onvoldoende rapportcijfer, 11 respondenten een 6 en 27 respondenten gaven het cijfer 9 of 10. Tien respondenten wisten geen rapportcijfer te geven.

Gemeente Deventer -Werk en inkomen/bijstand

Website gemeente Deventer

Sinds het begin van de coronacrisis heeft 35 procent van de klanten in het onderzoek gebruik gemaakt van de website van de gemeente Deventer voor informatie over werk en bijstand. Het betreft 160 respondenten, waarvan 58 procent op de website de gezochte informatie heeft gevonden en 24 procent gedeeltelijk. Tien procent zegt de gezochte informatie niet te hebben gevonden, 8 procent weet dit niet meer. Voor een ruime meerderheid van 76 procent van de gebruikers van de website was de gevonden informatie duidelijk, 13 procent vond de informatie niet duidelijk en 11 procent weet dit niet meer.

Veertien respondenten hebben op de website van de gemeente Deventer belangrijke informatie over werk en bijstand gemist. Acht van hen noemden in hun toelichting:

- alles;
- info over bijv. loonheffingskorting, praktische stappen over verandering in werksituaties. Hoewel sommige punten misschien bij DWT horen.. Tip wijzigingsformulier dat iets gemakkelijker te bewerken is. Bijv. ook een word versie;
- integreren in het arbeidsproces;
- mantelzorg;
- nergens staat duidelijk wat onder werk talent valt, wat bij de bijstand hoort en wat er bij eventuele andere afdeling en thuis hoort. Hierdoor is het niet altijd duidelijk wat waarheen moet. Ook staat de betreffende afdeling niet altijd duidelijk in de mail of brieven;
- niet laagdrempelig voor mensen met een beperking, niet compact en overzichtelijk;
- weet ik niet meer precies. Ik heb uiteindelijk gebeld. Toen wel de juiste informatie gehad;
- welke middelen de gemeente heeft en inzet om zijn burgers aan een (meer) zinvolle maatschappelijke deelname te helpen, buiten de functie van ambtenaar.

Een 7,5 is het gemiddelde rapportcijfer dat de gebruikers van de website van de gemeente geven voor de dienstverlening. Veruit de meest gegeven rapportcijfers zijn een 7 en een 8 (49 respondenten elk, 30 procent elk). Dertien respondenten gaven een onvoldoende rapportcijfer, 16 een 6 en 22 respondenten gaven het cijfer 9 of 10. Elf gebruikers van de website wisten geen rapportcijfer te geven.

E-mail gemeente Deventer

Sinds het begin van de coronacrisis heeft 32 procent van de klanten in het onderzoek via e-mail contact gehad met de gemeente Deventer over werk en inkomen/bijstand. Het betreft 143 respondenten, waarvan 89 procent de e-mail duidelijk vond. Tien respondenten vonden de e-mail niet duidelijk, 6 weten

dit niet meer. Vijf respondenten lichtten toe waarom ze de e-mail niet duidelijk vonden:

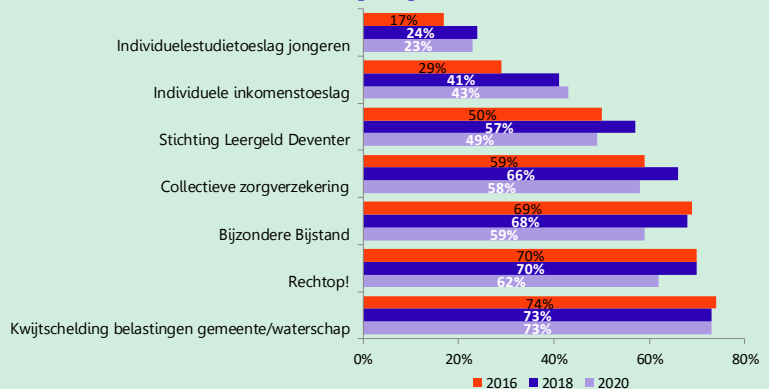
- blijkbaar stuurde ik het verkeerde op terwijl ik letterlijk de lijst heb gevolgd. Hierdoor heb ik meerdere weken bijstand gemist omdat ik het opnieuw moest aanvragen;
- info op ontvangstbevestiging na opsturen loonstroken over bijv. burgerservicenr. niet echt realistisch. Melding over digitale loonstrook wel;
- je moet sturen naar postinkomen en krijgt geen antwoord;
- niet duidelijk wanneer je antwoord krijgt of dat het niet aankomt;
- soms worden mails niet of laat beantwoord.

Gemiddeld geven de respondenten een 7,5 voor de dienstverlening via e-mail van de gemeente Deventer. Veruit de meest gegeven rapportcijfers zijn een 7 (45 respondenten, 32 procent) en 8 (48 respondenten, 34 procent). Elf respondenten gaven een onvoldoende rapportcijfer, 9 respondenten een 6 en 27 respondenten gaven het cijfer 9 of 10. Drie respondenten wisten geen rapportcijfer te geven.

Regelingen Minimabeleid

Net als in 2016 en 2018 is ook in 2020 aan de klanten in het onderzoek de slotvraag gesteld of ze van het bestaan weten van een zevental minimaregelingen.

Bekendheid minimaregelingen 2016, 2018 en 2020



Driekwart (74%) van de klanten geeft aan een of meer minimaregelingen te kennen. Dat is lager dan de 88 procent in 2018 en de 91 procent in 2016. Net als in 2016 en 2018 zijn kwijtschelding van belastingen, Rechttop! en bijzondere bijstand het meest bekend onder de klanten. De bekendheid van 1 van de 7 regelingen is toegenomen: individuele inkomensvoorschot.



Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Deventer
Postbus 5000
7500 GC Deventer

Deventer, 10 juni 20221

Onderwerp: Reactie op KTO Participatie en bericht over het CEO
Behandeld door: Dhr. H. Loderus (Cliëntenraad) en dhr. C. Pels (WSW)

Geacht College,

Hierbij de reactie op het Klanttevredenheidsonderzoek van 11 mei jl. én op het bericht van 27 mei jl. over het CEO.

Mooi om te lezen dat de gemiddelde waardering van het Klanttevredenheidsonderzoek ruim een 7,5 is. Wij begrijpen ook dat het jaar 2020 moeilijk te vergelijken valt met andere jaren. Terecht wordt ook opgemerkt dat het om relatief gering aantal respondenten gaat.

Afgelopen week ontvingen wij van mevrouw Lablans de informatie over het CEO, Cliënt Ervarings Onderzoek. De ASDD verwelkomt zeer dat er uitgebreider informatie van de cliënten verzameld gaat worden over hun ervaringen met de gemeente.

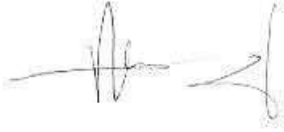
Als ASDD vragen wij ook nadrukkelijk om nog meer aandacht te geven aan toegankelijkheid van de enquêtes. Veel cliënten beheersen de taal slecht en vaak is toegang tot mail ook niet of gebrekkig voorhanden.

Wij doen u hierbij een aantal suggesties ter hand, waarvan wij verwachten dat u hier van gaat profiteren. Immers gaat het er niet om om louter complimenten binnen te halen, maar zien we graag dat punten van kritiek geuit en geïnventariseerd worden, zodat uiteindelijk de dienstverlening voor alle groepen er echt op vooruit gaat.

Om niet alleen de cliënten schriftelijk te hoeven benaderen is het wenselijk om studenten van Saxion in te zetten om interviews af te nemen bij bezoekers van Konnected en Inkomen bijstand. Vanzelfsprekend anoniem, maar wel met een grote kans op meer respons. Zo komt kritiek waarschijnlijk beter boven tafel. Immers als duidelijk is wat knelpunten zijn, is het eenvoudiger om de dienstverlening te verbeteren. En dit betekent weer dat het de drempel voor de bezoeker verlaagt en het zal zeker het werkplezier van de medewerkers verhogen.

Kritiek ontvangen is niet altijd fijn, maar als er ingezet wordt op continue feedback en waar noodzakelijk aanpassen van werkwijze zal dit enorm helpen. Graag blijven we constructief met elkaar in overleg en denken we mee.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Mittendorp', written in a cursive style.

mw. A. Mittendorp,
voorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Th. Oorthuis', written in a cursive style.

dhr. Th. Oorthuis,
secretaris