



Klanttevredenheidsonderzoek

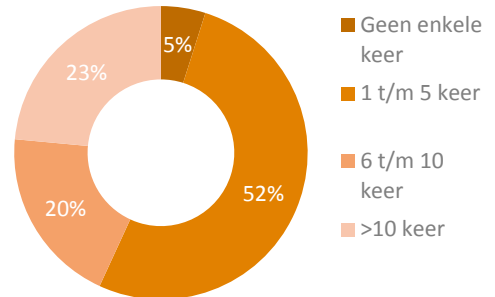
Dienstverlening team Werk en Inkomen,
gemeente Olst-Wijhe



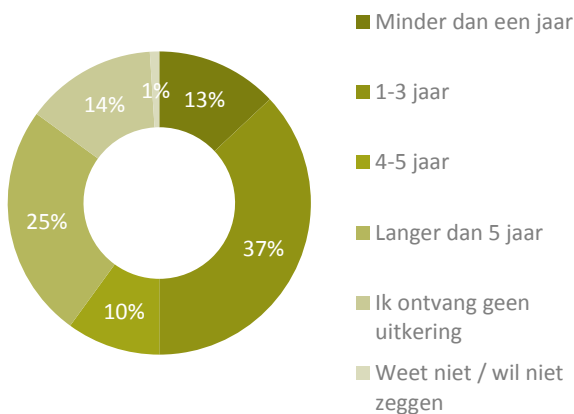
Respons en achtergrond

Totale respons	36,1%
Respons schriftelijke enquête	15,4%
Respons telefonische enquête	41,7%

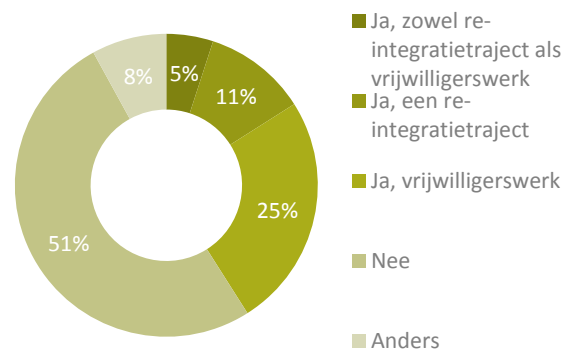
Frequentie contact met consultant, afgelopen 12 maanden



Duur onafgebroken uitkering via team W&I



Deelname re-integratietraject en vrijwilligerswerk

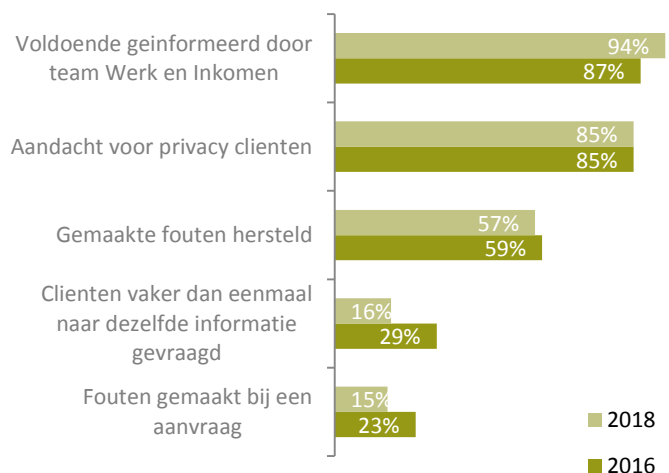


Algemeen

Respondenten geven in 2018 een gemiddeld rapportcijfer van **7,9** voor de **dienstverlening** vanuit het team Werk en Inkomen van de gemeente Olst-Wijhe. In 2016 was dit nog een 7,7.

5% gaf een **5** of lager
66% gaf een **8** of hoger

Algemene ervaringen team Werk en Inkomen

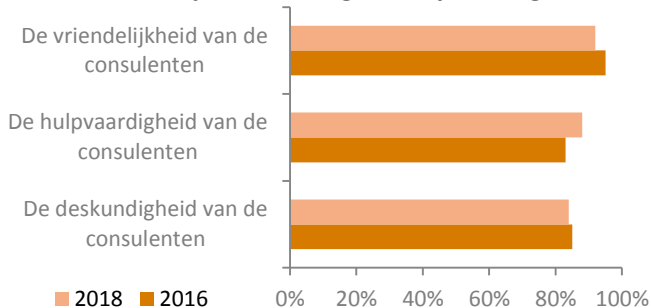


Contact met consulenten

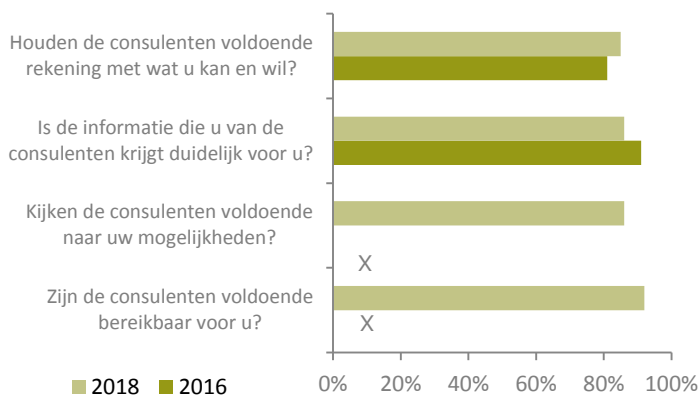
Ervaren aandacht en respect en nakomen afspraken door consulenten



% Respondenten dat consulent als (zeer) vriendelijk, deskundig en hulpvaardig ervaart

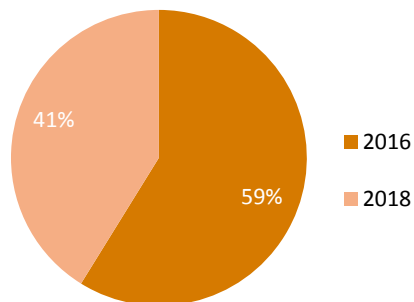


Ervaren helderheid verstrekte informatie, maatwerk en bereikbaarheid



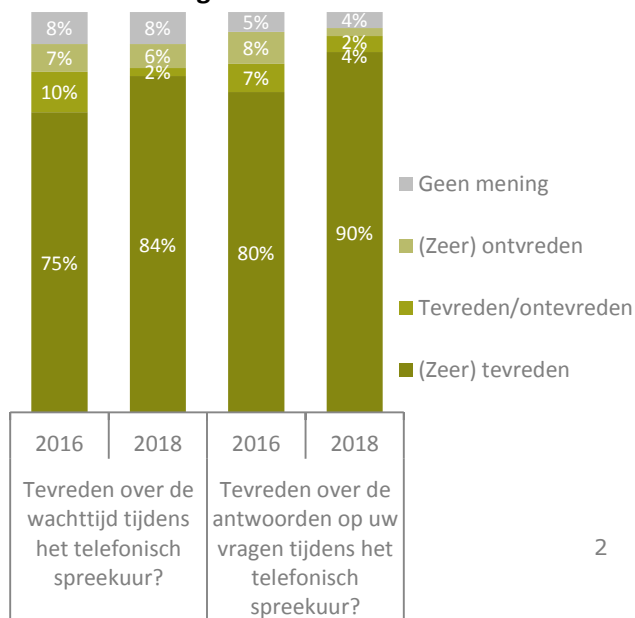
Telefonisch contact

% Respondenten dat telefonisch contact heeft gehad met consulenten team Werk en Inkomen



In 2018 was **92%** tevreden over de **bereikbaarheid** van het telefonisch spreekuur

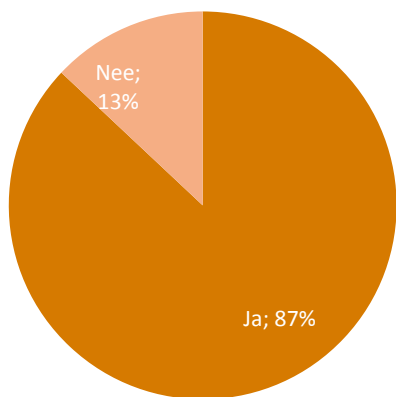
Tevredenheid telefonisch spreekuur en ontvangen antwoorden



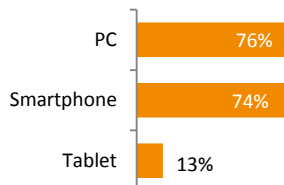
Wijze van informeren



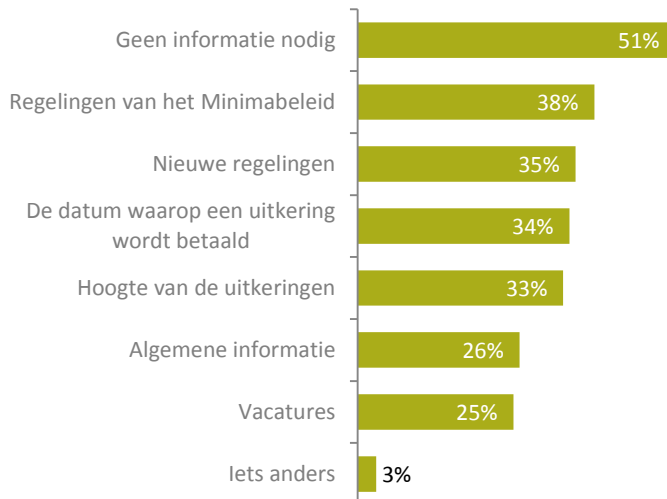
Beschikking tot PC, tablet en/of smartphone



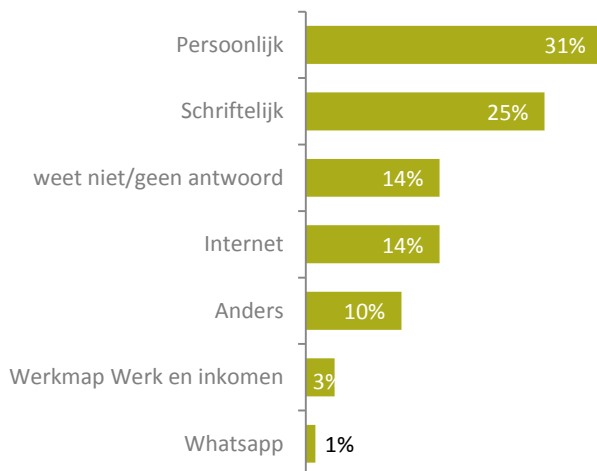
Welk van de drie?



Welke informatie wil men ontvangen vanuit team Werk en Inkomen?

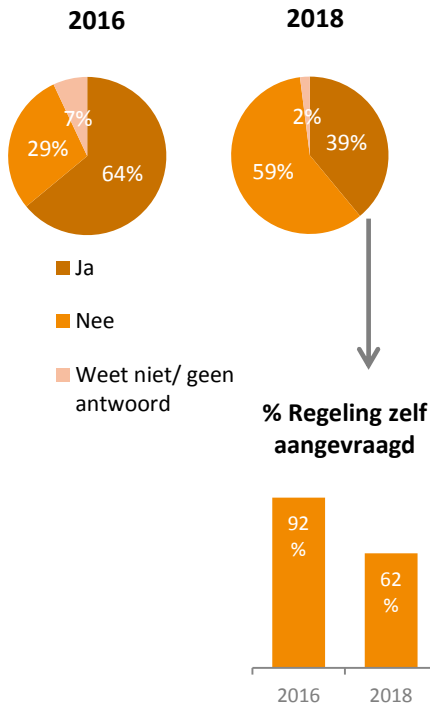


Hoe wil men de informatie ontvangen?

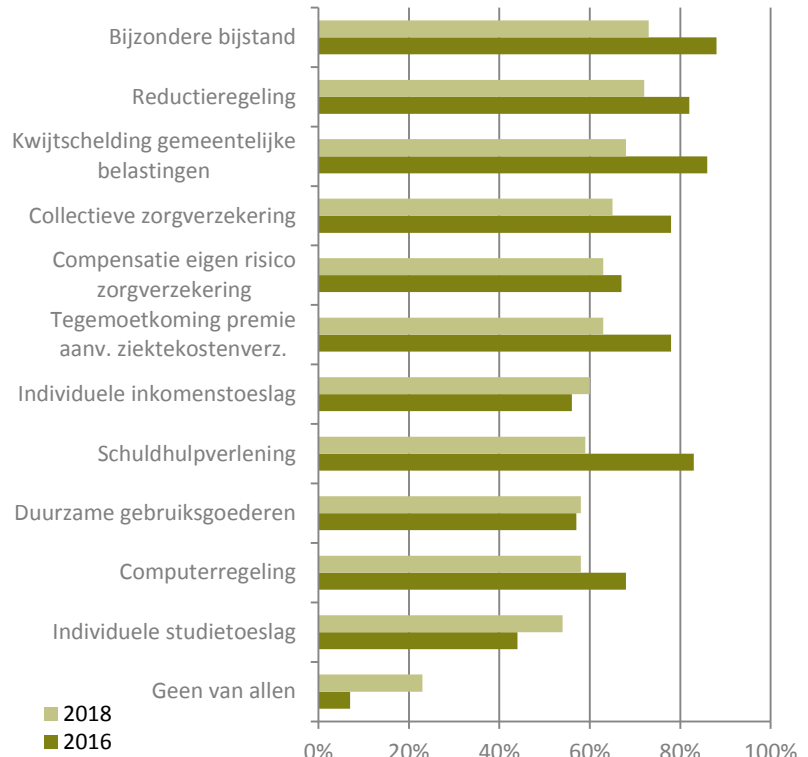


Regelingen minimabeleid

Regeling aangevraagd?



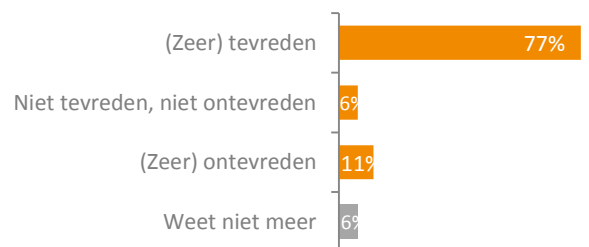
% Respondenten met kennis van regelingen minimabeleid



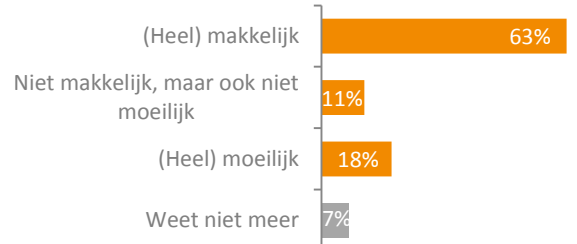
Laatst aangevraagde regeling



Tevredenheid snelheid afhandeling aanvraag

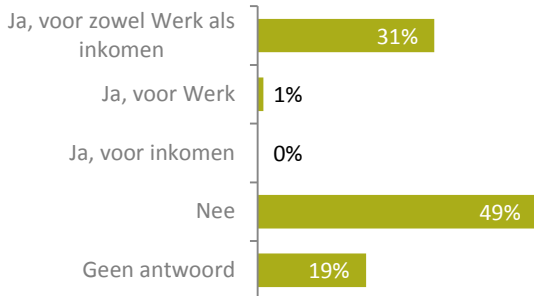


Moelijkheidsgraad invullen aanvraagformulier

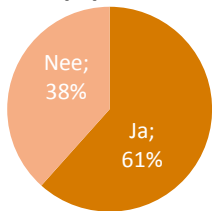


Inlooppreekuur

Wens voor breder opgezet spreekuur voor vragen Werk en Inkomen

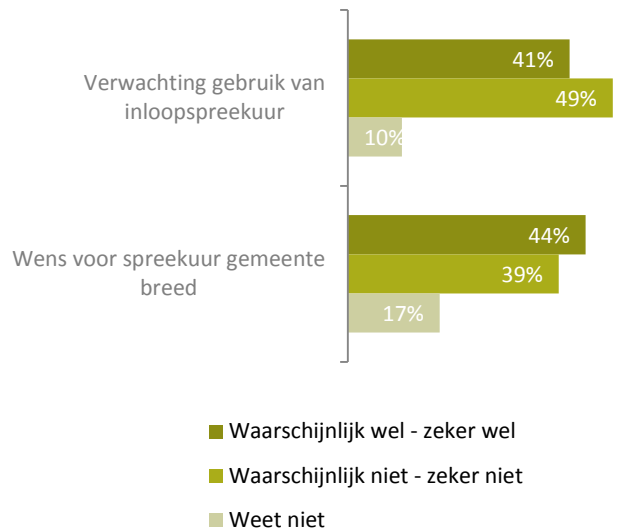


% bekend met wekelijkse inlooppreekuren



In 2016 was nog 52% bekend met de wekelijkse inlooppreekuren. In 2018 is dit **61%**

Gebruik van inlooppreekuur en wens voor gemeente breed spreekuur



Re-integratie

Verwachting betaalde baan binnen een jaar



12/15 respondenten zijn **tevreden met hun re-integratietraject**

13/16 respondenten vinden het **doel van het re-integratietraject duidelijk**

Bij **14/15** respondenten zijn er **afspraken gemaakt bij de start** van hun re-integratietraject

11/13 respondenten vinden de **gemaakte afspraken rondom het re-integratietraject 'vrij duidelijk' of 'heel helder'**

12/14 respondenten ervaren **voldoende ruimte om eigen ideeën** rondom het traject in te brengen

Bij **11/14** respondenten zou het re-integratietraject **aansluiten bij de persoonlijke omstandigheden**

14/15 respondenten zeggen (zeer) tevreden te zijn met hun **werkconsulent**

Colofon

Dit product is een uitgave van:
Gemeente Deventer
Vakgroep Kennis en Verkenning, team Services
Postbus 5000
7400 GC Deventer

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met
WBK Marktonderzoek en gemeente Olst-Wijhe

