College

Raadsinformatiebrief

Aan	Raad
Portefeuillehouder	Marijo Immink
Onderwerp	Raadsinformatiebrief klantervaringsonderzoek Participatiewet
Datum	19-08-2019

Kennisnemen van
De uitkomsten van het klantervaringsonderzoek Participatiewet.

Inleiding
In het voorjaar van 2019 is in opdracht van de gemeente door onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ een klantervaringsonderzoek Participatiewet uitgevoerd onder alle inwoners met een actieve voorziening vanuit de participatiewet en inwoners die gebruik maken van het minimabeleid of re-integratieaanbod. Ook intermediairs die inwoners begeleiden die gebruik maken van genoemde voorzieningen zijn bevraagd. Voor de gemeente Goirle is het belangrijk om te weten hoe inwoners en intermediairs de door de gemeente georganiseerde ondersteuning vanuit de participatiewet, het minimabeleid en het re-integratieaanbod ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen en kan de gemeente de dienstverlening waar nodig verbeteren. Het onderzoek is ook bedoeld om informatie op te halen voor de evaluatie van het minimabeleid. Het onderzoek biedt daarnaast de mogelijkheid om deelnemers voor een nog op te zetten klantenpanel te werven.
Het rapport treft u als bijlage aan.

Informatie
Het rapport met de uitkomsten van het klantervaringsonderzoek vindt u in de bijlage. Het rapport bestaat uit drie delen:

1. Er is een representatief onderzoek uitgevoerd onder 231 respondenten;
2. Er heeft een verdiepend telefonisch interview plaatsgevonden met 14 van deze 231 respondenten;
3. Er heeft een groepsgesprek plaatsgevonden met intermediairs die inwoners begeleiden (denk bijv. aan vrijwilligers van de werkgroep opvang statushouders, leergeld en formulierenbrigade, maar er waren ook professionals uitgenodigd van bijv. IMW, MEE, Thebe en ContourdeTwern).

De dienstverlening op het gebied van werk en inkomen wordt door inwoners met een 7,2 gewaardeerd. Het gemiddelde cijfer in de referentiegroep is 7,0 (op basis van 310 respondenten uit vijf andere gemeenten).

De uitkomsten van het klantervaringsonderzoek nemen we mee als bouwstenen voor de evaluatie en doorontwikkeling van het minimabeleid. Het onderzoek biedt daarnaast de mogelijkheid om deelnemers te werven voor een nog op te zetten klantenpanel. Hiermee voldoet de gemeente aan de opdracht van de Participatiewet om inwoners die gebruik maken van deze wet een stem te geven.

Vervolg

- De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek nemen we mee in de evaluatie van het minimabeleid, hierover komen we uiterlijk het eerste kwartaal van 2020 bij de Raad op terug.
- We onderzoeken de haalbaarheid van een klantenpanel Participatiewet.
- De uitkomsten nemen we mee in de organisatie van de doorontwikkeling van ’t Loket.

Communicatie

Het klantervaringsonderzoek Participatiewet wordt gepubliceerd. Daarnaast bespreken we het met intermediairs, het platform minima en professionele organisaties. Het klantervaringsonderzoek is reeds gedeeld met de Participatieraad.

Bijlagen

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet, gemeente Goirle, uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ, augustus 2019.