

Memo



Aan: Dagelijks Bestuur/ Algemeen Bestuur
Van: MT
CC:
Datum: 18-3-2024
Betreft: Resultaten klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet

Eind 2023 is er klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten daarvan zijn nu bekend. Avres heeft goed gescoord, gemiddeld een 7,9! Avres scoort hiermee ook aanzienlijk hoger dan de referentiegroep uit het onderzoek.

Het onderzoek was gericht op uitvoering van de Participatiewet. Alle klanten die maandelijks een uitkering van Avres ontvangen, zijn gevraagd om mee te doen aan het onderzoek. In totaal hebben meer dan 300 klanten gereageerd. Het totale responspercentage is 17,5 %. Dit is een gebruikelijke respons voor deze doelgroep. De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek zijn betrouwbaar.

Waardering

De meeste waardering hebben klanten voor onze dienstverlening in het algemeen en klantvriendelijkheid. Klanten zijn positief over de kennis en kunde en hulpvaardigheid.

Aandachtspunten

Uiteraard zitten in de respons ook een aantal aandachtspunten die we, voor zover nog niet is gebeurd, verder gaan oppakken. Uit het onderzoek kwam bijvoorbeeld naar voren dat onze telefonische bereikbaarheid beter kan. Ook vinden respondenten dat we beter rekening kunnen houden met de situatie van de klant. De antwoorden laten zien dat de cliëntenraad nog beperkt bekend is binnen de respondentengroep. We kunnen dit onderwerp niet vergelijken met de referentiegroep, want andere gemeenten hebben deze vraag niet gesteld. We gaan in gesprek met de cliëntenraad over dit onderzoek..