



Raadsbrief

Datum: 2 juli 2019
Behandeld door: Eltje Hut
Zaak: 2019-023765

Verzenddatum: 9 juli 2019
Mailadres: e.hut@bwri.nl
Portefeuillehouder: Peter Verschuren

Onderwerp: Raadsbrief

Geachte leden van de raad,

Door middel van deze brief informeren wij u over de resultaten van het klantbelevingsonderzoek BWRI 2019.

De klanten geven BWRI een 7,4 voor dienstverlening. Dat is een mooi resultaat want het is iets hoger dan het vorig jaar en ook hoger dan het landelijk gemiddelde.

Voor het eerst is dit jaar onderscheid gemaakt naar ervaringen met de werkcoaches en de inkomensconsulenten. Voor de dienstverlening door de werkcoaches geven klanten een 7,5 (het landelijk gemiddelde is 7,2). De klanten waarderen de inkomensconsulenten met een 7,2 (dat komt overeen met het landelijk gemiddelde).

Klanten zijn zowel bij de werkcoaches als de inkomensconsulenten het meest tevreden over het respect waarmee ze behandeld worden en het respecteren van de privacy.

Positief om te zien is het feit dat de inkomensconsulenten en de werkcoaches in verhouding tot het gemiddelde relatief hoog scoren op de stelling “houden rekening met wat ik kan en wil”. Deze hoge score ligt in de lijn met de score van het vorig jaar. Dat de tevredenheid hierover relatief hoog is, gecombineerd met het feit dat dit een punt is dat klanten als belangrijk ervaren, verklaart het relatief hoge algemene rapportcijfer.

Over de gehele linie wordt BWRI meestal iets beter gewaardeerd dan het gemiddelde van de gemeenten. Dit geldt ook voor de informatievoorziening en de bereikbaarheid van BWRI. De cijfers zijn hoger dan het vorig jaar. Zie hiervoor onderstaande tabel.

	BWRI 2019	BWRI 2018	Landelijk 2019
Telefonische bereikbaarheid	7,2	6,8	7,0
Bereikbaarheid per e-mail	7,5	7,4	7,3
Hoe snel krijgt de klant antwoord	7,3	7,1	7,1
Openingstijden	7,6	7,3	7,6
Hoe snel krijgt de klant een afspraak met de medewerker	7,4	7,3	7,2
Duidelijkheid van de formulieren	7,1	7,0	7,0
Informatie over rechten en plichten	7,2	6,9	6,9
Informatie over een bezwaar mogelijkheid	7,1	6,8	6,8
Informatie over andere regelingen of hulp	6,7	6,4	6,4
Informatie via de website	6,9	6,8	6,9

Voor verbetering vatbaar is volgens de klanten de voorlichting over voorschotten. BWRI verstrekt ambtshalve een voorschot als niet binnen 4 weken is beslist op een aanvraag. Voor zover dit nodig is kan eerder een voorschot verstrekt worden. BWRI zal nog meer aandacht vestigen op de mogelijkheden.

Een ander punt dat volgens de klanten voor verbetering vatbaar is, is de tijd die zit tussen aanvraag en uitbetaling van de bijstand. Doorgaans beslist BWRI binnen 4 weken nadat het aanvraagformulier is ontvangen. Voor zover dat niet zo is, bestaat doorgaans recht op een voorschot van 90% van het normbedrag. Dit voorschot wordt ambtshalve verstrekt. Hoewel het aantal klanten dat zegt hierdoor in de problemen te komen lager is dan het landelijk gemiddelde, zal BWRI onderzoek doen naar de oorzaak van deze klantbeleving.

Het volledige rapport over het klantbelevingsonderzoek is bijgevoegd.

Een kopie van deze brief is (inclusief het rapport) op 10 juli 2019 per mail verzonden naar de Adviesraad Sociaal Domein.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen

A. Hoogendoorn
Burgemeester

H.J.W. Mulder
Gemeentesecretaris