



Aan de Maatschappelijke Adviesraad Albrandswaard

Uw brief van: 9 maart 2021

Uw kenmerk:

Bijlage(n):

Ons kenmerk: 349026

Contact: J. Wouda

Doorkiesnummer: +31105061816

E-mailadres: j.wouda@bar-organisatie.nl

Datum: 26 mei 2021

Betreft: Terugkoppeling advies betreffende informele uitvraag over KTO

Geachte leden van de MAA,

Allereerst hartelijk dank voor uw snelle reactie op onze informele uitvraag betreffende de klanttevredenheidsonderzoeken voor de Participatiewet. In uw advies heeft u een aantal aandachtspunten meegegeven. Via deze brief willen wij u daar graag een terugkoppeling over geven.

Definitieve vragenlijsten

U heeft onder meer aangegeven dat er voor inwoners de mogelijkheid moet zijn voor het beantwoorden van open vragen. Hiervoor hebben we open veld met opmerkingen bij de vragenlijst geplaatst, waar inwoners per onderdeel adviezen/suggesties/klachten kunnen neerzetten. Daarbij waren de vragenlijsten redelijk lang. Wij hebben waar mogelijk de vragenlijsten ingekort. Hierbij blijven de kernvragen over die van belang zijn voor onze dienstverlening. De vragen zijn kort en bondig en in begrijpelijk Nederlands geschreven. Hierbij is gebruik gemaakt van de expertise van het onderzoeksbureau dat het onderzoek voor ons uitvoert. Zodra de definitieve vragenlijsten beschikbaar zijn, zullen wij u deze toesturen.

Wijze van aanbieden

De vragenlijsten kunnen zowel digitaal als op papier worden ingevuld. Geselecteerde inwoners krijgen per post een vragenlijst thuisgestuurd die ook digitaal ingevuld kan worden. Bij de papieren versie zit een gefrankeerde antwoordvelop. Ook is het mogelijk om de vragenlijst digitaal via een link of de QR-code in te vullen. Inwoners kunnen dus op de door hen gewenste wijze de vragenlijst invullen en terugsturen. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Begeleiding

Binnen de gemeente worden alle betrokken afdelingen op de hoogte gesteld van de vragenlijsten en het uit te voeren onderzoek. Ook het klantcontactcentrum (KCC) wordt op de hoogte gebracht van het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek. Als inwoners vragen hebben over de enquête kunnen zij hiervoor altijd bij de gemeente terecht.

Daarbij biedt het onderzoeksbureau dat voor ons het onderzoek uitvoert ook de mogelijkheid om inwoners individueel te begeleiden. Bovenaan het vragenformulier staan de contactgegevens van het onderzoeksbureau dat de inwoners te allen tijde kunnen raadplegen. Zij kunnen bellen of appen met een direct telefoonnummer en ook is het mogelijk om 1 op 1 begeleiding te krijgen van een medewerker van het onderzoeksbureau. Zij vullen dan samen met de inwoner de vragenlijst in. Het voordeel hiervan is dan een onafhankelijk persoon met de inwoner meekijkt en de inwoner vrijelijk een antwoord kan geven.



Beoogd resultaat

Voor het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek voeren wij een continu meting uit. Dit betekent dat wij per kwartaal een X aantal inwoners bevragen. Zo kunnen we kijken of er gedurende het jaar ook veranderingen in de respons optreden. Per kwartaal worden er 250 inwoners aangeschreven verdeeld over de gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Dit betekent dat er per kwartaal ongeveer 50 tot 75 inwoners van Albrandswaard worden aangeschreven. Wij verwachten voldoende respons op het onderzoek te krijgen doordat de inwoner zelf de manier van invullen en verzenden kan kiezen en bij het invullen gebruik kan maken van persoonlijke begeleiding door het onderzoeksbureau. De uitslag van het KTO nemen wij mee in de doorontwikkeling van de afdeling Participatie. De input van onze inwoners geeft ons een goede indicatie op welke gebieden wij onze dienstverlening nog kunnen optimaliseren.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,



Janneke Wouda
Beleidsadviseur Participatie BAR-organisatie