

Informatienota

Datum vergadering : 3 maart 2020
Registratienummer : IN2020/020
Portefeuillehouder : Ton van Maanen
Bijlage(n) : 1
Onderwerp : Klantwaarde-onderzoek werkzoekenden Werkzaak

Onderwerp

Klantwaardeonderzoek werkzoekenden Werkzaak.

Kennisnemen van

Kennis nemen van de belangrijkste resultaten van het klantwaardeonderzoek werkzoekenden Werkzaak.

Inleiding

Werkzaak heeft een klanttevredenheidsonderzoek onder werkzoekenden die zij begeleiden uitgevoerd. De belangrijkste resultaten staan in bijgevoegd memo weergegeven.

Kernboodschap

Het klantwaardeonderzoek is een nulmeting voor wat betreft klanttevredenheid onder werkzoekenden. Als meest positief wordt de algemene waardering over de dienstverlening gezien, en de vriendelijkheid van de medewerkers. Belangrijkste verbeterpunten zijn uitleg over de Dariuz wegwijzer, verduidelijking van verrekening van inkomsten en het verbeteren van duidelijkheid en leesbaarheid van brieven en beschikkingen.

Consequenties

Aan de verbeterpunten zijn concrete ambities voor 2020 gekoppeld.

Financiën

De verbeterpunten worden opgepakt binnen de kaders van de vastgestelde begroting van Werkzaak.

Communicatie

Bijgevoegd memo wordt u ter informatie toegestuurd. Werkzaak pakt de communicatie naar andere betrokkenen op.

Vervolg

Werkzaak gaat continu-metingen invoeren om de voorgenomen verbeteringen te checken. Wanneer daar een voortgangsrapportage over beschikbaar komt sturen wij deze ook ter informatie door naar de raad.

Bijlage(n)

Memo klantwaarde-onderzoek werkzoekenden.

9 december 2019

Kenmerk

Pagina 2 van 2

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,
de secretaris
Karen Coesmans

de burgemeester,
Servaas Stoop