

CTO Werk en Inkomen 2019



313 respondenten
(respons: 19%)

dienstverlening sociale dienst als geheel



Gemiddeld rapportcijfer voor de sociale dienst is een 7,0.
Als belangrijkste punten die goed gaan noemt men:

- 26% noemt de stiptheid van uitbetaling
- 24% noemt 'alles in het algemeen'
- 22% noemt de klantvriendelijkheid of behulpzaamheid

laatste gesprek*



- 84% wist na het gesprek wat hij/zij moest doen
- 75% had een duidelijk beeld van wat er allemaal ging gebeuren
- 80% heeft tijdens gesprek goed alle vragen kunnen stellen

*de stellingen gaan over het laatste gesprek, dit kan zowel een poortgesprek als een vervolgesprek geweest zijn.

bereikbaarheid



gemiddeld rapportcijfer voor bereikbaarheidsaspecten:

- 6,7 voor telefonische bereikbaarheid
- 6,7 bij een vraag via de website
- 6,5 terugbellen als dat is afgesproken
- 6,5 snelheid van beantwoorden vrag
- 6,8 snelheid waarmee persoonlijke afspraak met medewerker gemaakt kan worden

informatievoorziening



gemiddeld rapportcijfer voor aspecten informatievoorziening:

- 7,1 duidelijkheid van formulieren
- 7,1 duidelijkheid van de post
- 6,8 informatie over rechten en plichten
- 6,6 informatie over mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten
- 6,3 informatie over andere regelingen of hulp
- 6,8 gebruik van de website van de gemeente
- 6,8 duidelijkheid van de informatie op de website van de gemeente

werkcoaches



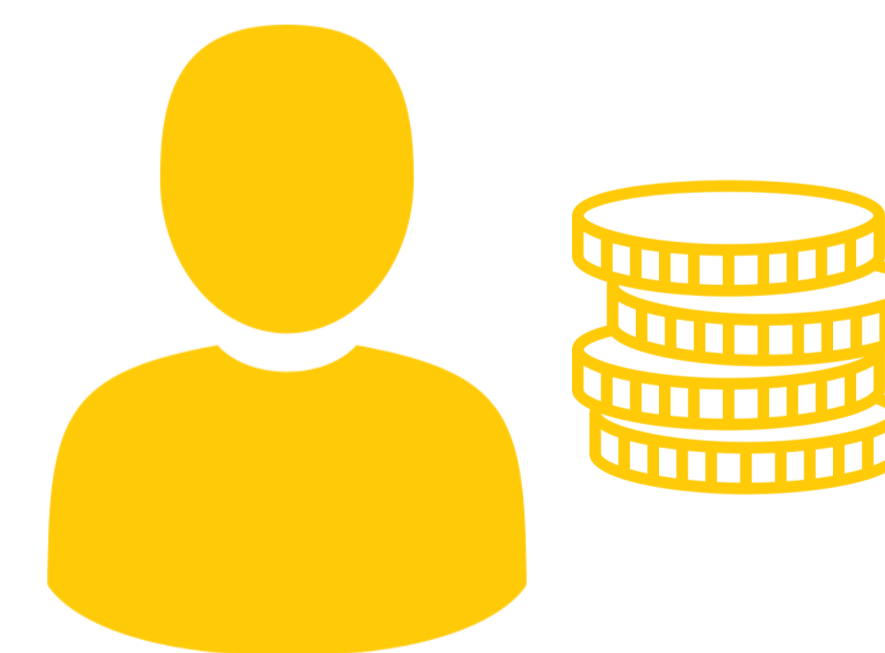
- 60% vindt dat werkcoaches elkaar goed informeren
- 66% vindt dat werkcoaches snel en efficiënt werken
- 69% vindt dat werkcoaches genoeg kennis en vaardigheden hebben om goed te begeleiden
- 78% vindt dat werkcoaches voldoende tijd nemen om uitleg te geven
- 63% vindt dat werkcoaches rekening houden met wat hij/zij kan en wil
- 84% vindt dat werkcoaches privacy respecteren
- 84% vindt dat werkcoaches hem/haar met respect behandelen

6,5

gemiddeld

rapportcijfer dienstverlening
door de werkcoaches

inkomensconsulenten



- 82% vindt dat inkomensconsulenten snel en efficiënt werken
- 82% vindt dat inkomensconsulenten genoeg kennis en vaardigheden hebben om goed te begeleiden
- 81% vindt dat inkomensconsulenten voldoende tijd nemen om uitleg te geven
- 87% vindt dat inkomensconsulenten privacy respecteren
- 85% vindt dat inkomensconsulenten hem/haar met respect behandelen

6,9

gemiddeld

rapportcijfer dienstverlening door
de inkomensconsulenten



gemeente
gouda