

<p><b>Onderwerp</b></p> <p>Aanpak klanttevredenheidsonderzoeken werk, inkomen en schulden 2015/2016</p>	<p><b>Bestuurlijk Behandelaar:</b> (2016/56036)</p>
<p><b>Behandelaar voor commissie en raad</b></p> <p><i>B&amp;W stuurt het voorstel naar de commissie Samenleving</i></p> <p><i>Ter informatie</i></p>	<p><b>Afdeling:</b> SZW/PO</p> <p><b>Auteur:</b> Graaff, I. de</p> <p><b>Email:</b> idegraaff@haarlem.nl</p> <p><b>Telefoonnr:</b> 023-5115287</p>
<p><b>Bestuurlijke context</b></p> <p>Jaarlijks voert de afdeling SZW een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. Het KTO geeft inzicht in de tevredenheid, beleving en verwachting van de klanten over de dienstverlening van de afdeling SZW. In deze informatienota wordt de aanpak van het KTO voor 2015/2016 toegelicht die bestaat uit een schriftelijke vragenlijst, rondetafelgesprek en de customer journey.</p>	<p><b>Portefeuillehouder:</b> Langenacker, J.</p>
<p><b>Collegebesluit</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Het college stelt de informatienota aanpak klanttevredenheidsonderzoek werk, inkomen en schulden vast.</li> <li>Het college stuurt de nota ter informatie naar de commissie samenleving.</li> </ol>	<p><b>Vergadering:</b> Vergadering BenW d.d. 16-2-2016</p>