



# Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2024

Regionale Sociale Dienst

KROMME RIJN HEUVELRUG



	<b>Inleiding</b> Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting		<b>Waardering totaal</b> Dienstverlening		<b>Manier van contact</b> Voorkeuren contact Aanleveren stukken		<b>Toegankelijkheid</b> Locaties Balie Bereikbaarheid		<b>Informatievoorziening</b> Toegang Waardering Open antwoorden		<b>Online regelen</b> Toegang en gebruik Mijn RSD		<b>Formulierenbrigade</b> Waardering Open antwoorden		<b>Contactpersoon</b> Waardering Hulpvaardigheid Bejegening en inleving		<b>Tips en tops</b> Wat gaat goed? Wat kan beter?		<b>Bijlage</b> Vragenlijst
---	---	---	---	---	---	---	--	---	--	---	---	---	--	---	--	---	---	---	-------------------------------

# Inleiding

## Aanleiding en onderzoeksmethode

### Aanleiding

Voor u ligt het rapport Klantbelevingsonderzoek voor de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (hierna te noemen de RSD). De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de klanten van uw organisatie. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek en kunnen aanknopingspunten bieden ter verbetering van beleid en dienstverlening.

Het Klantbelevingsonderzoek Participatiewet is een compact onderzoek naar de beleving van klanten van de Participatiewet. Doordat de vragenlijst kort is, kan deze periodiek uitgezet worden onder klanten algemene bijstand. Hiermee is de ontwikkeling van de klanttevredenheid over een langere periode te volgen.

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Klanten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee klanten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Ook konden zij door middel van een QR-code in de brief de online vragenlijst benaderen. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Klanten hadden zes weken de tijd om te reageren.



### Vergelijkingen

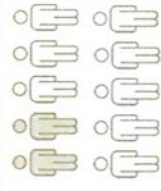
We presenteren in dit rapport de resultaten van uw organisatie in het meetjaar 2024. Indien mogelijk vergelijken we de resultaten met een referentiegroep. Hiermee kunnen de resultaten enigszins in context geplaatst worden. Omdat het onderzoek ook in 2021 is uitgevoerd, met grotendeels dezelfde vragenlijst, kunnen we de resultaten van het huidige onderzoek vergelijken met de resultaten uit de eerdere meting.

### Referentiegroep

De referentiegroep bestaat uit ruim 2.900 klanten uit: Almere, Voorst, Boekel, Maastricht, Meerssen, Vaals, Valkenburg aan de Geul, Wijdemeren, Bernheze, Gulpen-Wittem, Overbetuwe, Eijsden-Margraten, Meierijstad, Midden-Groningen, Wil, Stroomopwaarts (Schiedam, Vlaardingen, Maassluis), Baanbrekers (Heusden, Loon op Zand en Waalwijk).

### Respons

Het onderzoek is uitgevoerd in het voorjaar van 2024. Er zijn 1.800 klanten aangeschreven. Hiervan hebben 402 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. 168 klanten hebben de papieren vragenlijst ingevuld en 234 klanten de online versie van de vragenlijst. Het totale responspercentage is 22,3 %. Dit is een gebruikelijke respons voor deze doelgroep. Op basis van het absoluut aantal respondenten zijn de resultaten van dit klantbelevingsonderzoek betrouwbaar met een betrouwbaarheidspercentage van 96,8%.



22,3%

**BMC**

YACHT GROUP

	<b>Inleiding</b> Aanleiding en onderzoeksmethode <b>Leeswijzer</b> Samenvatting		<b>Waardering totaal</b> Dienstverlening		<b>Manier van contact</b> Voorkeuren contact Aanleveren stukken		<b>Toegankelijkheid</b> Locaties Balie Bereikbaarheid		<b>Informatievoorziening</b> Toegang Waardering Open antwoorden		<b>Online regelen</b> Toegang en gebruik Mijn RSD		<b>Formulierenbrigade</b> Waardering Open antwoorden		<b>Contactpersoon</b> Waardering Hulpvaardigheid Bejegening en inleving		<b>Tips en tops</b> Wat gaat goed? Wat kan beter?		<b>Bijlage</b> Vragenlijst
---	---	---	---	---	---	---	--	---	--	--	---	---	--	---	--	---	---	---	-------------------------------

# Inleiding

## Leeswijzer

### Leeswijzer

De hoofdstukken zijn thematisch ingedeeld. De thema's zijn onderverdeeld in paragrafen. De tabbladen en paragrafen aan de bovenzijde zijn aanklikbaar.



### Privacy

De privacy van de klanten van de RSD is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn verschillende maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen. In de communicatie is benadrukt dat wat de klanten zeggen anoniem naar voren komt. Anoniem betekent dat de antwoorden van de klanten in de rapportage niet gekoppeld worden aan hun naam. Daarnaast is uitgelegd dat het wel of niet deelnemen aan het onderzoek geen gevolgen heeft voor hun uitkering.

De uitkomsten worden voornamelijk op geaggregeerd niveau gepresenteerd. Alleen enkele individuele open antwoorden, als het gaat om geopperde succes- en verbeterpunten, staan als citaten in dit rapport.

De individuele data van de klanten die aan BMC zijn doorgegeven worden drie maanden na oplevering van het rapport vernietigd.

### Gesloten en open vragen

Uw organisatie heeft samen met BMC een vragenlijst opgesteld om de ervaringen van bijstandsgerechtigden met verschillende onderdelen van de dienstverlening te meten. Daar waar gebruik is gemaakt van de door BMC ontwikkelde standaardvragen is vergelijking van resultaten met een referentiegroep mogelijk.

De meeste vragen in de vragenlijst hebben een gesloten karakter en hebben dus een aantal voorgeschreven antwoordopties. We maken gebruik van stellingen waar de respondenten het meer of minder mee eens kunnen zijn en gebruik van rapportcijfers waar respondenten hun waardering voor een bepaald aspect kunnen geven. Gesloten vragen resulteren in kwantificeerbare uitkomsten die goed vergelijkbaar zijn.

Bij het aangeven van punten die goed gaan en die beter moeten konden respondenten zelf hun antwoord formuleren. Hierdoor is ook ruimte voor onvoorziene antwoorden. We willen dicht bij de ervaringen van de respondenten blijven en recht doen aan de rijkheid van hun verhalen. Daarom zijn ook een aantal citaten opgenomen die de meningen van de respondenten illustreren. De citaten zijn niet te generaliseren naar de gehele groep bijstandsgerechtigden. De citaten hoeven echter ook niet representatief te zijn om relevant te zijn. Zij geven een verdiepend beeld van de ervaringen van respondenten en bieden voorbeelden van situaties en suggesties ter verbetering.



	<b>Inleiding</b> Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer <b>Samenvatting</b>		<b>Waardering totaal</b> Dienstverlening		<b>Manier van contact</b> Voorkeuren contact Aanleveren stukken		<b>Toegankelijkheid</b> Locaties Balie Bereikbaarheid		<b>Informatievoorziening</b> Toegang Waardering Open antwoorden		<b>Online regelen</b> Toegang en gebruik Mijn RSD		<b>Formulierenbrigade</b> Waardering Open antwoorden		<b>Contactpersoon</b> Waardering Hulpvaardigheid Bejegening en inleving		<b>Tips en tops</b> Wat gaat goed? Wat kan beter?		<b>Bijlage</b> Vragenlijst
---	---	---	---	---	---	---	--	---	--	--	---	---	--	---	--	---	---	---	-------------------------------

# Inleiding

## Samenvatting

### Waardering voor de algemene dienstverlening

Respondenten geven de algemene dienstverlening van de RSD gemiddeld een 8,1. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer is hoger dan in 2021 (7,7) en hoger dan de referentiegroep (7,6). Een groter aandeel beoordeelt de dienstverlening met een 8 dan met een 10.

### Manieren van contact met de sociale dienst

Het contact, bijvoorbeeld als er vragen zijn, of om stukken aan te leveren, tussen de klanten en de RSD kan op verschillende manieren plaatsvinden. Als de RSD contact opneemt met de klant, dan heeft 63% van de respondenten het liefste dat de RSD dit per e-mail doet. 54% geeft de voorkeur aan 'per post' en 36% 'telefonisch'. Ten opzichte van de voorgaande meting zien we dat meer respondenten willen dat de RSD contact met hen opneemt per e-mail en per post, en minder telefonisch. Als respondenten zelf contact opnemen met de RSD, dan doen ze dat het liefste telefonisch (68%) of per e-mail (52%). 21% gaat het liefst zelf langs om een afspraak te maken en 14% geeft de voorkeur aan 'per post'. Ten opzichte van 2021 is de voorkeur om zelf telefonisch contact op te nemen met de RSD gedaald, terwijl de overige manieren in voorkeur zijn gestegen.

Het aanleveren van stukken bij de RSD doen respondenten het liefst via internet (48%) en per post (32%). Ten opzichte van de vorige meting in 2021 is het aandeel respondenten dat het liefst stukken aanlevert via internet toegenomen, maar per post gedaald.

### Tevredenheid balie

De klanten is gevraagd naar hun waardering voor de balie medewerkers en de bereikbaarheid van de RSD. De bejegening en de wachttijden aan de balie waarden de respondenten van de RSD relatief iets hoger dan in 2021 en nog hoger dan de respondenten van de referentiegroep. Voor de bejegening geven de respondenten van de RSD gemiddeld een 8,4. Voor de wachttijden geven de respondenten van de RSD gemiddeld een 8,3.

### Toegankelijkheid

Bij toegankelijkheid gaan we in op de bekendheid en bereikbaarheid van de verschillende locaties waar de RSD gevestigd is, en hoe goed de klanten de RSD digitaal en telefonisch kunnen bereiken.

Het kantoor van de RSD in Zeist is voor de meeste respondenten goed bereikbaar (91%). Ook de andere locaties zijn goed bereikbaar (87%). Echter weet minder dan de helft van de respondenten dat de RSD ook op andere locaties is gevestigd (42%).

De gemiddelde rapportcijfers die de respondenten geven voor de bereikbaarheid lopen uiteen van een 7,9 voor de snelheid waarmee de RSD antwoord geeft, op vragen tot een 8,4 voor de openingstijden van de RSD. De scores van uw sociale dienst voor de bereikbaarheid liggen iets hoger dan in 2021 en nog hoger dan bij de referentiegroep.

### Informatievoorziening

De klanten is gevraagd hoe ze aan informatie komen, bijvoorbeeld bij vragen over de administratie, over formulieren of over de uitkering. En hoe ze de informatievoorziening door de RSD waarderen. Respondenten van de RSD zoeken informatie over administratie, formulieren of hun uitkering op via internet (53%) of ze vragen het aan hun contactpersoon (43%), aan familie, vrienden of kennissen (28%), aan de balie van de RSD (22%), aan het sociaal dorpssteam of wijkteam (19%), aan een andere organisatie (6%) of aan de cliëntenraad (3%). 16% heeft (bijna) nooit vragen hierover.

De gemiddelde rapportcijfers over de informatievoorziening voor uw RSD liggen iets hoger dan in 2021, maar veel hoger dan in de referentiegroep. De cijfers lopen uiteen van een 7,6 voor de informatie over bezwaar tot een 7,9 voor de duidelijkheid van formulieren en brieven en de informatie op de website.

De klanten van de RSD is gevraagd of ze aanvullingen hebben op vragen over de tevredenheid over de informatievoorziening. Respondenten geven aan dat de informatie verwarrend en onduidelijk kan zijn, vooral als er veel informatie wordt gegeven. Ook kan de toonzetting van de brieven dreigend en streng zijn.

# BMC

YACHT GROUP

									
<b>Inleiding</b> Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer <i>Samenvatting</i>	<b>Waardering totaal</b> Dienstverlening	<b>Manier van contact</b> Voorkeuren contact Aanleveren stukken	<b>Toegankelijkheid</b> Locaties Balie Bereikbaarheid	<b>Informatievoorziening</b> Toegang Waardering Open antwoorden	<b>Online regelen</b> Toegang en gebruik Mijn RSD	<b>Formulierenbrigade</b> Waardering Open antwoorden	<b>Contactpersoon</b> Waardering Hulpvaardigheid Bejegening en inleving	<b>Tips en tops</b> Wat gaat goed? Wat kan beter?	<b>Bijlage</b> Vragenlijst

# Inleiding

## Samenvatting

### Medewerkers

Medewerkers zijn het belangrijkste contactpunt van de organisatie met uw klanten. Aan de klanten is hun waardering voor de dienstverlening door de vaste contactpersoon gevraagd. Gemiddeld geven de respondenten hun vaste contactpersoon een 8,2. Dat is hoger dan in 2021 (8,0). Een groter aandeel beoordeelt de dienstverlening met een 10 dan met een 8.

Op hulpvaardigheid en bejegening scoort de RSD hoog. Respondenten zijn vooral tevreden over de afspraken die stipt worden nagekomen (94%) en over duidelijke en eerlijke communicatie over regels en verplichtingen (94%). Op alle aspecten scoort de RSD hoger dan in 2021 en duidelijk hoger dan het gemiddelde in de referentiegroep. De meeste respondenten voelen zich met respect behandeld (95%). Ook houdt de contactpersoon rekening met wat de klant kan (91%). Respondenten zijn het minst tevreden over de mate waarin de contactpersoon mensen weet te motiveren (86%). Op alle aspecten van bejegening en inleving door de contactpersoon scoort de RSD hoger dan in 2021. Ook in vergelijking met de referentiegroep worden de contactpersonen op dit vlak duidelijk positiever beoordeeld.

### Digitalisering

De digitale toegankelijkheid van de dienstverlening van sociale diensten wordt steeds belangrijker. Daarom zijn er vragen gesteld over de toegang tot internet, het gebruik van DigiD en 'Mijn RSD'. Een grote meerderheid van de respondenten (88%) heeft thuis toegang tot internet, 1% heeft geen toegang tot internet op een andere plek dan thuis, 8% heeft geen toegang tot internet, maar geeft aan dat iemand anders dat doet en 2% heeft helemaal geen toegang tot internet. De meeste respondenten (75%) vinden het makkelijk om gebruik te maken van DigiD. Bij 5% gaat het moeizaam, 17% maakt er alleen met hulp van een ander gebruik van en 3% maakt geen gebruik van DigiD.

### 'Mijn RSD'

Op de website van de RSD kunnen klanten gebruikmaken van 'Mijn RSD'. In 'Mijn RSD' kunnen klanten hun uitkeringspecificatie en jaarpagave inzien en downloaden. Een grote meerderheid van de respondenten (70%) is bekend met 'Mijn RSD'. Dit is vergelijkbaar met 2021 (71%). Een zeer grote meerderheid van de respondenten die bekend zijn met 'Mijn RSD' maakt er gebruik van (85%). Dit is hoger dan in 2021.

De respondenten die gebruikmaken van 'Mijn RSD' vinden het inzien en downloaden van informatie via 'Mijn RSD' makkelijk (89%) en het inzien en downloaden van informatie via 'Mijn RSD' handig (93%). Deze percentages zijn ook hoger dan in 2021.

### Formulierenbrigade

De Formulierenbrigade helpt bij het op orde brengen van de administratie en bij het invullen van (digitale) formulieren en bij het doen van de belastingaangifte. Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) is bekend met de Formulierenbrigade. Dat is hoger dan in 2021 (48%). Van de respondenten die bekend zijn met de Formulierenbrigade, heeft 52% wel eens gebruikgemaakt van de Formulierenbrigade, dat is ook meer dan in 2021 (45%).

Vrijwel alle respondenten die gebruik hebben gemaakt van de Formulierenbrigade (97%) geven aan dat de Formulierenbrigade goed geholpen heeft. Dit is een hoger aandeel dan in 2021 (92%). De helft van deze respondenten (68%) geeft aan dat ze het door de hulp van de Formulierenbrigade de volgende keer zelf kunnen. Dat is aanzienlijk meer dan in 2021 (47%).

### Succes- en verbeterpunten

- + Bejegening, toewijding en professionaliteit van medewerkers.
- + De nieuwsbrief.
- +/- Maatwerk wordt zeer gewaardeerd. Wanneer het ontbreekt, wordt het gemist.
- Moeilijk taalgebruik, duidelijker communiceren.