



Regionale Cliëntenraad

Kromme Rijn Heuvelrug

Aan: het Algemeen Bestuur Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn en Heuvelrug
Betreft: reactie Regionale Cliëntenraad op uitkomsten Klantbelevingsonderzoek 2021

8 februari 2022

Geacht bestuur,

Ons is verzocht te reageren op de uitkomsten van het Klantbelevingsonderzoek 2021. Daar voldoen wij graag aan.

In de eerste plaats merken wij op dat het een goede zaak is periodiek een onderzoek te doen naar de klanttevredenheid en wij zijn blij dat de RSD daartoe besloten heeft. Immers, de RSD bestaat niet alleen dankzij de cliënten, maar primair voor deze cliënten.

De uitkomsten zijn over het algemeen positief en dat is een compliment voor de inzet van het management en de medewerkers. Wij verzoeken u deze complimenten namens ons over te brengen. Er wordt over het algemeen goed werk geleverd, zo blijkt uit de cijfers.

Wij plaatsen twee kanttekeningen en koppelen daar twee adviezen aan:

1. Wij vragen ons af of het onderzoek volledig representatief is. Het was een schriftelijke enquête en cliënten met een taalachterstand. Hoewel de respons wellicht relatief goed was, vermoeden wij dat anderstaligen / mensen met een taalachterstand fors ondervertegenwoordigd zijn. Zij zullen wellicht andere ervaringen hebben. Ons advies is om de volgende keer met andere middelen deze groep te bereiken.
2. Het onderzoeken van de klantbeleving is één aspect. Hoe de klant de dienstverlening daadwerkelijk beleeft is ook een belangrijk aspect. Wat maakt een (nieuwe) client mee wanneer hij/zij een uitkering aanvraagt, een beroep doet op schulphulpverlening, ondersteund wordt bij het vinden van werk etc. Ons advies is om deze "klantreizen" te onderzoeken en objectief vast te stellen of een en ander vanuit het perspectief van de client wel altijd even duidelijk is.

Het houden van een klantbelevingsonderzoek is één, het formuleren van verbeteracties is twee, en belangrijk.

3. Wij zijn benieuwd welke acties de RSD koppelt aan de uitkomsten.

Ten slotte viel ons op dat er een groep cliënten is die digitaal onvoldoende vaardig is om bijvoorbeeld gebruik te maken van email, Digi-D en MijnRSD. Wij vermoeden dat deze groep groter is dan de gerapporteerde 1 op de 20 omdat de groep anderstaligen ondervertegenwoordigd is. Wij koppelen daar ons laatste advies aan:

4. De formulierenbrigade is een succes. Ons advies is om te onderzoeken of de RSD een vergelijkbare vorm van digitale ondersteuning kan leveren aan cliënten als het gaat om gebruik van email, Digi-D en MijnRSD. Dat helpt zowel de client als de RSD.

Wij verzoeken u te reageren op onze adviezen.

Met vriendelijke groet,

Erik van Esterik, voorzitter