

## INTERNE MEMO

**DATUM** : 14-7-2022  
**AAN** : Regionale Cliëntenraad  
**CC** : John van der Vorst  
**VAN** : Bernice Ruiter  
**CLUSTER/TEAM** : Unit advies & support  
**ONDERWERP** : Terugkoppeling naar aanleiding van AB 7 juli 2022

### Inleiding

Hartelijk dank voor uw reactie op het klantbelevingsonderzoek schulddienstverlening. Wij waarderen de inzet van de RCR voor het meedenken met dit onderzoek en voor de reactie op de uitkomsten van het onderzoek. Het onderzoek is in het Algemeen bestuur van 7 juli besproken en is daarmee ook openbaar. Wij nemen de adviezen van de RCR graag mee, ook naar een volgend onderzoek. Hieronder per advies/vraag een antwoord. Als hier nog vragen over zijn, horen we dat graag.

### Adviezen

*"1. Advies 1: vraag elk jaar feedback aan cliënten die gebruik maken van de afdeling Schulddienstverlening. Ook al wordt gesproken over een redelijke respons, toch vragen wij ons af of dit niet beter kan. Belangrijk is dat het invullen niet te veel tijd vergt.*

*- Advies 1a: kijk of alle gestelde vragen een zinvolle reactie hebben opgeleverd. Zo niet, schrap die vragen voor een vervolgonderzoek.*

*- Advies 1b: om duidelijk te maken dat dit onderzoek en de uitkomst ervan belangrijk zijn voor de RSD lijkt het ons wenselijk om de uitslag van het onderzoek aan de cliënten terug te koppelen en daarbij het formuleren van actiepunten over zaken die minder scoorden."*

De respons op het klantbelevingsonderzoek was 16%; volgens BMC dit is een goede respons voor een schriftelijk onderzoek onder deze doelgroep. Temeer omdat voor een deel van de respondenten de schulddienstverlening in een minder recent verleden heeft plaatsgevonden. De uitkomsten hebben geleid tot een goed inzicht in de dienstverlening van de RSD. Het KBO wordt over twee jaar herhaald. Graag toetsen we dan opnieuw bij de RCR of de vragen op een juiste manier geformuleerd zijn, om daarmee een betrouwbare respons te krijgen. De uitkomsten (aandachtspunten) van het Klantbelevingsonderzoek, zijn bedoeld om intern verder op te pakken, zodat de dienstverlening aan de klant nog verder verbeterd kan worden. De klant wordt tijdens het hele traject regelmatig gesproken. In deze gesprekken kunnen de klanten aangeven wat zij wel of niet prettig vinden en wat er anders zou moeten.

*"2. Een van de meest opvallende punten is de waardering van de vaste contactpersonen/consulenten. Naast de vele maximale scores, vindt ook 21% van de invullers van dit onderzoek dat medewerkers van de RSD die hen bijstonden een onvoldoende verdienen. Er lijkt dus een wezenlijk verschil te zijn tussen de medewerkers van de afdeling Schulddienstverlening.*

*-Advies 2: Maak hier een actiepunt van, onderzoek wat hieraan ten grondslag ligt en kijk hoe en binnen welke termijn dit te verbeteren is."*

Dit is zeker een aandachtspunt. De RSD zet hierbij in op kwaliteit van het werk en de communicatie. De ontevredenheid lijkt ook voort te kunnen komen uit het feit dat de consulenten Schulddienstverlening soms een onaangename boodschap moeten brengen. Het vraagt immers veel van klanten om het traject te doorlopen. Het lijkt erop dat dit zichtbaar is

geworden in de 21%, waarin klanten een onvoldoende geven.

Al onze consultants zijn professionals en handelen ook in die geest. Toch kan het voorkomen dat het op relationeel niveau soms niet 'klikt' met de klant. Op het moment dat we dat ervaren en medewerker en klant er samen niet uitkomen, dan wordt naar een oplossing gezocht door de klant over te dragen aan een andere collega. Dit is echter niet het streven, we gaan liever in gesprek met de klant, eventueel met interventie. Maar omdat trajecten lang duren, vaak meerdere jaren, vinden wij dit wel belangrijk. Het zorgt er ook voor dat klanten het traject afronden.

*"3. Niet alle cliënten die contact zoeken met de afdeling Schulddienstverlening worden waarschijnlijk geholpen, een deel zal wellicht zelf afhaken of wordt niet geaccepteerd. Juist het bevragen van deze groep kan interessante informatie opleveren.*

*-Advies 3: laat ook deze mensen deelnemen aan het Klanttevredenheidsonderzoek. Stel daarvoor een specifiek voor hen opgestelde vragenlijst op of benader deze mensen telefonisch."*

Al onze klanten uit de periode 2020 en 2021 die een aanvraag hebben ingediend én alle actieve klanten (die eerder een aanvraag hebben ingediend en al een lopend traject hadden) zijn bevraged, dus ook de klanten die vroegtijdig zijn afgehaakt zijn meegenomen in het klantbelevingsonderzoek.

De RSD accepteert overigens iedereen die contact met ons opneemt en probeert met iedereen tot een passende oplossing te komen. De klant moet uiteraard wel in ons werkgebied wonen, anders kunnen zij een beroep doen op de schuldhulpverlening van hun eigen gemeente.

## **Vraag**

*"De twee negatief gestelde vragen hebben ook een negatief oordeel opgeleverd. Als het tegenovergestelde ook waar is, dus dat positief gestelde vragen veelal een positief onderdeel opleveren, lijkt het raadzaam te onderzoeken bij BMC of het mogelijk is om in het vervolg neutrale vragen op te stellen."*

Negatief geformuleerde vragen leveren niet per definitie een negatief oordeel en positief geformuleerde vragen ook niet per definitie een positief oordeel. Dit is ook wel getest door hetzelfde aspect op twee manieren te bevragen (zowel negatief als positief). Dat de negatief geformuleerde uitspraken regelmatig wel negatief uitpakken (dat men het er mee eens is), heeft er mee te maken dat dit meningen zijn die klanten vaak ook uit zichzelf naar voren brengen. Het zijn regelmatig ervaren onderwerpen van kritiek die uiteindelijk van invloed kunnen zijn op het algemene oordeel. (Bijv. Het ervaren van wisselingen van personeel en het ervaren van vooroordelen.)

## **Ten slotte**

*"Het onderzoek van klanttevredenheid en ook klantervaringen is wat ons betreft een belangrijk speerpunt; het is een spiegel waarin de RSD kan zien hoe haar werk ervaren wordt door de doelgroep. Wij zijn benieuwd of de RSD en het AB/DB beleid hebben als het gaat om het in beeld brengen van de ervaringen van de RSD-cliënten. Daar zouden wij als RCR graag over mee willen denken."*

Het Klantbelevingsonderzoek Participatiewet én het Klantbelevingsonderzoek Schulddienstverlening worden over twee jaar herhaald, zodat we een nog beter beeld krijgen van de ervaringen van de inwoners. Wij waarderen het aanbod van de RCR om actief mee te denken en we gaan graag verder in gesprek met de RCR hierover.