

d



Aan: het bestuur van de Regionale Dienst Werk en Inkomen Kromme Rijn Heuvelrug Zeist

Betreft: Reactie op het Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2024.

Datum: 12 juli 2024

Bijlage: RCR-reactie februari 2024

Geacht bestuur,

Hierbij onze reactie op dit onderzoek. Allereerst: een mooi resultaat. Maar daarmee is wat ons betreft niet alles gezegd. Drie van onze leden van de RCR hebben wekelijks te maken met de doelgroep via hun werk voor Humanitas. Die bevindingen lijken niet te kloppen met de uitkomst van dit onderzoek.

In februari jl. hebben we aangegeven dat het aangeboden onderzoek niet een makkelijk leesbaar onderzoek is, met wat ons betreft te weinig open vragen, waarmee wel het verhaal achter de cijfers duidelijk zou kunnen worden. In de bijlage onze reactie van februari jl.

Omdat het lastig is om een goed representatief onderzoek te doen bij klanten in een afhankelijkheidspositie, willen we voorstellen voortaan ook hulpverleners bij het onderzoek te betrekken. Deze groep kan aangeven waar de klant op vastloopt. Wij denken dan vooral aan hulpverleners als Schuldhulpmaatje, het hierboven al benoemde Humanitas, MEE, Wegwijs cafés en helpers van andere inlooppunten.

Het contract met de huidige onderzoeker BMC loopt af. Daarom willen we vragen om over te stappen op een mixed methods onderzoek waarbij naast het kwantitatief onderzoek ook een deel kwalitatief onderzoek gedaan kan worden. Graag denken vooraf we mee over de mogelijkheden.

Gemeente De Bilt heeft met het bureau K2 uit Utrecht bijvoorbeeld mooi in kaart kunnen brengen wat burgers meemaken en waar zij tegenaan lopen bij het oplossen van hun problemen. Dat gaf goede inzichten. Wellicht zinvol dit mee te nemen in een onderzoek naar een andere methode van klantbelevingsonderzoek, voordat er een aanbesteding komt.

We hebben uit het rapport van BMC een drietal vragen overgehouden:

1. We zien dat de vragenlijsten zijn uitgezet onder 1800 van de 2800 klanten. Wat zijn de selectiecriteria geweest?
2. We zien bij de antwoorden van de open vragen dat sommige klanten die aangeven geen klantcontact te hebben, toch daarover een score afgeven. Wat leiden jullie daaruit af?
3. De antwoorden op de open vragen zijn enigszins afwijkend met de score die het aangeeft. Is daar een verklaring voor?

Opmerkingen:

- In het onderzoek wordt gevraagd naar de bekendheid van de plaatsen waar de RSD contact onderhoud met haar klanten. Op de site van de RSD staat alleen het kantoor van Zeist als mogelijkheid benoemd. Tip: Benoem alle plekken en tijden waar contact met de RSD mogelijk is.

- Twintig procent van de klanten is onvoldoende of niet digitaal vaardig. Tip: Neem deze klanten op een andere manier mee met een volgend onderzoek.

#### **Aandachtspunten:**

- Voor de aanbesteding onderzoek doen naar een andere methode van klantbelevingsonderzoek.
- Bij het volgende klantbelevingsonderzoek ook (informele) hulpverleners betrekken in het onderzoek.
- Heb voldoende aandacht voor klanten met een onvoldoende digitale of taalvaardigheid.

Met vriendelijke groet,



Gonny Olthof

Voorzitter RCR-KRH

## Bijlage

Reactie RCR op het Concept vragenlijst klantbelevingsonderzoek, een herhalingsmeting.

14 februari 2024

Beste Jellinka,

De vragenlijst is lang en ziet er ingewikkeld uit. De moed om eraan te beginnen kan mensen dan al snel in de schoenen zakken. We hebben geprobeerd om de vragenlijst wat korter, begrijpelijker en specifiekter te maken. We ervaren de vragenlijst als een schrikbeeld, zoveel hokjes en vakjes en veel retorische vragen. Juist de overbodige vragen, vinden wij, maken dit tot een onoverzichtelijke vragenlijst. Hoe korter en specifiekter de vragenlijst hoe meer kans dat mensen dit invullen.

Om te beginnen zullen we de vragenlijst volgen en zo nodig per vraag onze reactie geven.

Vraag 1, daar mag je meerdere antwoorden geven. Het lijkt ons dat je dan geen echt antwoord op de vraag krijgt. Het liefst één antwoord, zie ook vraag 9.

Vraag 2, zie reactie vraag 1.

Vraag 3b mag wat ons betreft komen te vervallen. Dit lijkt ons meer bij de policy dan wel het protocol horen van de RSD. Als er bij de balie rijen ontstaan zijn jullie de eerste die dit merken en kunnen jullie daarop inspringen.

Vraag 4a, de RSD werkt voor 5 gemeentes: gevraagd wordt naar de fysieke bereikbaarheid van de RSD. Benoemd wordt het Rond in Zeist. Wellicht beter hier een duidelijke specificatie aan te brengen. In elke gemeentes is de bereikbaarheid anders dan in Zeist. Benoem de vijf gemeentes en hun mogelijkheden. Bij specifieke vragen krijg je o.i. een beter antwoord.

4b Vragen over mogelijke aanwezigheid van gemeentehuis en wijkteams is onduidelijk. Wel locatie en tijd van fysieke aanwezigheid RSD in andere gemeentes benoemen en dan vragen of ze dit bekend is. Specifieker en geeft meer duidelijkheid.

Vraag 4d, overbodige vraag, antwoord is kantoortijden.

Vraag4e, overbodige vraag, mailen kun je 24 uur per dag

Vraag4f, dit een RSD vraag, welke termijn staat er in de bevestigingsmail? Wordt hiervan afgeweken dan moet dat de vraag worden.

Vraag4g, dit lijkt ons een overbodige vraag.

Bij vraag 5, zou een aanvulling kunnen komen, namelijk of het bekend is dat mensen gebruik kunnen maken van de onafhankelijke cliënten ondersteuning.

Vraag8, deze vraag geeft een negatief beeld, zou deze vraag met ja en nee beantwoord kunnen worden, met ruimte voor eigen ervaring. Een aanvulling kan zijn de vraag Hoe lost u het op?

Vraag 10, in de vraagstelling van deze vraag wordt de indruk gewekt dat de formulierenbrigade de administratie op orde brengt, echter zover bekend leggen deze brigades geen huisbezoek af. Meegebrachte zaken worden door de formulierenbrigade verwerkt. Ze brengen de totale administratie niet op orde. Dit kan dus verkeerd beeld geven. Ook de onduidelijke antwoorden mogelijkheid, ja, nee en ga door naar vraag 14 , het is niet echt duidelijk dat antwoord NEE verwijst naar vraag 14.

Vraag14, antwoord mogelijkheid evenals bij vraag 10 onduidelijk. Antwoord Nee verwijst naar vraag 17. Specifieker verwijzen door aan te geven dat men bij een Nee antwoord naar vraag 17 kan.

Vraag 16, twee dezelfde vragen, de vraagstelling kan vervangen worden door 1 vraag. Namelijk kunt u etc. etc.

Vraag21, in plaats van het woord klanten kiezen wij liever voor het woord andere inwoners die gebruik maken van de diensten van de RSD. Alle antwoorden worden wel anoniem verwerkt maar de RSD weet wel wie meedoet.

De vraag van je om de lay out buiten beschouwing te laten, is moeilijk. De vragenlijst laat heel veel hokjes en vakjes zien. Is er een mogelijkheid om een meer uitnodigend enquête dan wel vragenlijst te gaan gebruiken?

In het huidige formulier worden open vragen niet voldoende ingepast en als het wel gebeurt is de ruimte om in te vullen te klein.

Wordt het onderzoek ook in andere talen aangeleverd en hoe gaan jullie om met mensen die slecht taalvaardig zijn?

Tot slot

Er waren in 2021 twee afzonderlijke onderzoeken. Namelijk een voor de Participatiewet Werk en Inkomen en een voor Schuldhulpdienstverlening. We gaan er nu van uit dat het om het onderzoek Participatiewet gaat. Dit omdat de we vragen herkenden uit het vorige onderzoek. Voor de herhalingsmeting van de schuldhulpverlening volgt wellicht het volgende concept ter beoordeling.

Met vriendelijke groet,

Paula en Marijke