

## AB voorstel

<b>Steller</b>	Communicatieadviseur
<b>Afdeling/team</b>	Unit advies en support
<b>Datum</b>	30-7-2024
<b>Onderwerp</b>	Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2024 RSD-KRH
<b>Volgnummer</b>	3324-04
<b>Geagendeerd</b>	Voor besluitvorming
<b>Bijlagen</b>	4
<b>Portefeuillehouder DB</b>	J. d'Hondt

### **Te nemen besluit:**

Aan het Algemeen bestuur voor te stellen:

1. Kennis te nemen van de rapportage Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2024 RSD-KRH;
2. Kennis te nemen van de bevindingen van het MT inzake de rapportage;
3. Kennis te nemen van de zienswijze van de Regionale Cliëntenraad op het rapport;
4. Akkoord te gaan met de reactie aan de Regionale Cliëntenraad.

### **Toelichting**

Bijgaand treft u aan de rapportage Klantbelevingsonderzoek (KBO) Participatiewet 2024 RSD-KRH. Dit onderzoek is een herhalingsonderzoek van het KBO uit 2021.

Over de gehele linie is er sprake van positievere scores dan in de voorgaande (nul)meting van 2021. In vergelijking met de referentiegroep scoort de RSD bovengemiddeld. Op alle getoetste onderdelen krijgt de RSD hogere waarderingen. Zowel de gemiddelde rapportcijfers als de mate waarin men het eens is met de verschillende stellingen schetsen een positief beeld van de dienstverlening.

Toch is er ook ruimte voor verbetering. Ondanks de hoge waardering voor de begrijpelijkheid van formulieren en brieven, geven onze inwoners tevens aan dat de informatie verwarrend en onduidelijk kan zijn als er veel informatie wordt gegeven. Daarnaast kan de toonzetting als dreigend en streng worden ervaren. Aan de RSD de opgave om hier een verbeterslag in aan te brengen. Hier wordt in het bijgevoegde memo over de bevindingen van het MT nader op ingegaan.

### **Argumenten voor gekozen richting**

Het rapport wordt ter informatie aangeboden aan het Algemeen bestuur. Naast het rapport zelf is ook een samenvatting bijgevoegd.

Bij de totstandkoming van dit Klantbelevingsonderzoek (KBO) is de Regionale Cliëntenraad wederom aan de voorkant van het proces meegenomen. Zij hebben wederom een waardevolle bijdrage geleverd aan het samenstellen van de vragenlijst en de RSD voorzien van advies. Daarom is de RCR gevraagd om een reactie op het rapport.

## Reactie RCR

De reactie van de RCR is ter informatie bijgevoegd. Voorgesteld wordt om hier in de volgende lijn op te reageren:

### *Algemene inleiding*

We waarderen de betrokkenheid van de RCR voorafgaand aan het onderzoek en we waarderen de manier waarop de RCR de uitkomsten heeft beoordeeld en ons feedback heeft gegeven. De suggesties die zijn meegegeven voor een volgend onderzoek, bijvoorbeeld over de mogelijkheden voor verder kwalitatief onderzoek, zijn erg waardevol en nemen we daarin zeker mee. Zoals gebruikelijk, zullen we ook bij een volgend onderzoek de RCR vooraf betrekken.

### *Vragen en opmerkingen naar aanleiding van het onderzoek*

De RCR vraagt naar de selectiecriteria van de deelnemers. Het onderzoeksbureau heeft een aselechte steekproef gehouden. Alle leden van de te onderzoeken populatie hebben dus een even grote kans (gehad) om in deze steekproef terecht te komen. De overige vragen zijn uitgezet bij het onderzoeksbureau.

### *Aandachtspunten*

De suggesties voor een andere methode, waarbij meer aandacht is voor kwalitatief onderzoek, nemen we mee. De aanbeveling om ook hulpverleners te bevragen is zeker het overwegen waard; in welke vorm dat kan plaatsvinden, is nog verder uit te werken. Dit kan meegenomen in een volgend klantbelevingsonderzoek, maar kan ook onderdeel zijn van een netwerkbelevingsonderzoek dat in het kader van het Meerjarig strategisch plan (uitwerking strategische kaders) uitgevoerd zal worden. Tot slot vraagt de RCR aandacht voor inwoners met onvoldoende digitale of taalvaardigheid. Dit is een blijvend aandachtspunt voor de RSD; vandaar dat ook kwalitatief onderzoek van belang is om de uitkomsten verder te verrijken.

## Kanttekeningen en risico's

De resultaten van dit onderzoek zijn positief en kennen een stijgende lijn ten opzichte van het vorige onderzoek. De uitdaging wordt om deze lijn in de toekomst vast te houden en waar mogelijk nog verder te verbeteren.

## Stappen afstemming

Besproken met		Datum	Resultaat
MT	Ja	13-8-2024	Akkoord
DB	Ja	28-8-2024	Akkoord
AB	Ja	11-9-2024	
AO	Ja		
RCR	Ja	n.t.b.	
Overige	Ja/nee		

**MT voorstel**  
**Managementteam RSD Kromme Rijn Heuvelrug**

Besluit  Conform voorstel

Anders: Ter kennisname

Datum MT vergadering: 13 augustus 2024

Handtekening directeur

**DB voorstel**  
**Dagelijks bestuur van RDWI Kromme Rijn Heuvelrug**

Ter informatie

Voor besluit  Conform voorstel

Anders: \_\_\_\_\_

Datum DB vergadering: 28 augustus 2024

Handtekening voorzitter:

**AB voorstel**  
**Algemeen bestuur van RDWI Kromme Rijn Heuvelrug**

Ter informatie

Voor besluit       Conform voorstel

Anders: \_\_\_\_\_

Datum AB vergadering: 11 september 2024

Handtekening voorzitter:

**Bijlagen**

- Bijlage 1 – Rapportage Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2024 RSD-KRH
- Bijlage 2 – Memo met bevindingen van het MT inzake de rapportage
- Bijlage 3 – Memo met het standpunt van de Regionale Cliëntenraad
- Bijlage 4 – Samenvatting rapportage Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2024 RSD-KRH