



# Raadsbrief

Datum: 28 juni 2018  
Behandeld door: Eltje Hut  
Zaak: 2018-018682

Verzenddatum: 11 juli 2018  
Mailadres: e.hut@bwri.nl

Onderwerp: Raadsbrief klantbelevingsonderzoek en clientenaudit

Geachte leden van de raad,

Met deze brief wil het college u informeren over de resultaten van twee onderzoeken:

1. klantbelevingsonderzoek Team inkomen en voorzieningen BWRI;
2. de cliëntenaudit BWRI.

Sinds een groot aantal jaren voert het BMC een klantbelevingsonderzoek uit voor BWRI. Ook in 2018 vond deze weer plaats. Klanten gaven BWRI het rapportcijfer 7,3. Dit onderzoek richt zich met name op het team Inkomen en voorzieningen en het team re-integratie is hiervan een kleiner onderdeel.

In verband met het keurmerk Blik op Werk verrichtte het bureau Panteia een onderzoek naar de tevredenheid van klanten die in een traject naar werk zitten. De klanten gaven BWRI team re-integratie een 7,2. Dit onderzoek vond exclusief voor het onderdeel re-integratie plaats.

### **Klantbelevingsonderzoek**

De klanten in Midden-Groningen gaven BWRI team Inkomen en Voorzieningen een 7,3 voor de dienstverlening. Dat is een goed cijfer en is gelijk aan het gemiddelde van alle gemeenten. Zie bijgevoegd klantbelevingsonderzoek "Klantbeleving Team Inkomen en Voorzieningen 2018". Dit onderzoek is vooral gericht op het team Inkomen en Voorzieningen en het team re-integratie is hiervan een kleiner onderdeel.

In de maanden februari en maart 2018 is het klantbelevingsonderzoek uitgevoerd door het BMC. De in 2016 ingezette significante verbetering is in 2017 en in 2018 niet alleen geconsolideerd maar is op losse onderdelen nog verder verbeterd. Dit zijn mooie scores voor BWRI, zeker ook in het licht gezien van de werkzaamheden rond de voortgaande inrichting van BWRI en de herindeling.



*Stellingen positief geformuleerd*

	<b>Midden-Groningen 2018</b>	<b>Midden-Groningen 2017</b>	<b>Gemiddelde van de gemeenten 2018</b>
werken snel en efficiënt	83%	81%	79%
houden zich stipt aan de afspraken	90%	87%	87%
hebben voldoende kennis en vaardigheden	81%	76%	76%
besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting	82%	78%	78%
doen hun uiterste best om klanten zo goed mogelijk te helpen	88%	86%	82%
houden rekening met wat ik kan en wil	84%	78%	78%
respecteren mijn privacy	89%	88%	87%
gaan op een correcte manier met mij om	91%	87%	88%
Het traject pas goed bij wat ik kan en wil	77%	74%	68%
Door het traject heb ik meer kans op werk	65%	66%	58%

*Stellingen negatief geformuleerd*

	<b>Midden-Groningen 2018</b>	<b>Midden-Groningen 2017</b>	<b>Gemiddelde van de gemeenten 2018</b>
medewerkers wisselen vaak waardoor ik hetzelfde verhaal moet vertellen	49%	48%	54%
medewerkers hebben een vooroordeel over wat ik kan en wil	37%	42%	45%
Het traject is zwaar om te volgen	31%	23%	36%



In het vorig klantbelevingsonderzoek (verricht in 2017) werden door de klanten de volgende verbeterpunten aangeven:

1. De website kan beter

Hierin is geïnvesteerd en dit leidde tot een verbetering van de klanttevredenheid op dit punt (van 6,5 naar 6,8). Hiermee staat de klanttevredenheid op ongeveer het gemiddelde van de gemeenten.

2. Wijzen op rechten tijdens de intake kan iets beter

In het vorig onderzoek scoorde BWRI hierop 77% terwijl het gemiddelde van de gemeenten 81% was. Hieraan is aandacht geschonken en dit leidde tot nog betere score nl. 88% en dit is hoger dan het gemiddelde van de gemeenten (81%).

3. Telefonisch spreekuur in de middag invoeren voor inkomen en voorzieningen

Dit werd het vorig jaar als verbeterpunt aangevoerd terwijl dit al ruim geleden was ingevoerd. Dit is nogmaals uitgebreid gecommuniceerd met de klant. De klantbeleving op dit onderdeel is iets verbeterd ten opzichte van het vorig jaar.

4. Een aantal klanten adviseert om nog meer maatwerk te leveren

Uit het vorig onderzoek adviseerde een aantal klanten ons om nog meer maatwerk te leveren. Hierin is en wordt veel aandacht besteed. BWRI is druk doende met het invoeren van de omgekeerde toets waarin de doelstelling van de wet centraal staat en niet de letter van de wet. Uit het nieuwe onderzoek blijkt dat 84% van de klanten vindt dat BWRI rekening houdt met wat de klant kan en wil. Het landelijk gemiddelde is 78%. Ook voor wat betreft re-integratie scoort BWRI goed. Op de stelling "het traject pas goed bij wat ik wil en kan" beaamt 77% dat dit zo is, terwijl het landelijk gemiddelde 68% is.

5. Volgens een aantal klanten waren er teveel wisselingen van klantmanagers.

Dit beeld herkende BWRI niet omdat er sprake was van een stabiele organisatie. Er was wel een periode van veel wisselingen, daarom weet BWRI dit aan het historisch besef van klanten. Uit het nieuwe onderzoek blijkt dat 49% van de klanten dit nog steeds vindt. Dit is iets meer dan bleek uit het vorig onderzoek (48%). Toch steekt dit nog gunstig af tegen het gemiddelde van de gemeenten (54%). Zeker ook gezien de herindeling waardoor klanten van de voormalige gemeente Menterwolde overgingen naar BWRI (en andere contactpersonen kregen) is dit een goed resultaat.

6. Bereikbaarheid van BWRI Sappemeer per openbaar vervoer kan beter

Dit is een langer traject en hierover is met de beleidsmedewerker vervoer uitgebreid gecommuniceerd. Hij neemt dit mee in een eventueel op te zetten lokaal vervoerssysteem.



In het klantbelevingsonderzoek van 2018 worden de volgende verbeterpunten het meest genoemd:

- meer rekening houden met de situatie van de klant;
- de telefonische bereikbaarheid.

Op het punt van rekening houden met de situatie van de klant scoort BWRI al beter dan het gemiddelde van de gemeenten maar het blijft een aandachtspunt om dit verder te ontwikkelen, onder meer door het invoeren van de omgekeerde toets.

Een fractie minder goed dan gemiddeld scoort BWRI op het punt van telefonische bereikbaarheid. Hieraan wordt de komende tijd aandacht gegeven door nogmaals intensief met klanten te communiceren over de bereikbaarheid van BWRI.

#### **Clïëntenaudit BWRI**

Dit onderzoek richtte zich specifiek op het onderdeel re-integratie. De klanten gaven BWRI team re-integratie een 7,2 voor het onderdeel re-integratie.

*In het door het BMC uitgevoerde onderzoek blijkt dat klanten BWRI team re-integratie voor dit onderdeel een 7 gaven en dat was iets beter dan het gemiddelde van de gemeenten (6,9).*

Door het bureau Panteia werd op verzoek van het keurmerk Blik op Werk een onderzoek verricht naar de klanttevredenheid onder klanten die een traject naar werk of scholing volgen of onder sociale activering vallen. Een representatief aantal klanten zijn telefonisch benaderd voor een diepte interview.

Het totaalbeeld over de dienstverlening is positief en de klant voelt zich goed geholpen. Ook hier wordt als meest genoemde verbeterpunt aangevoerd meer rekening houden met de persoonlijke situatie. Dit blijft dit jaar een aandachtspunt. De medewerkers worden getraind in het toepassen van de omgekeerde toets, waardoor nog meer maatwerk mogelijk is.

Bijgevoegd zijn de rapporten “Klantbeleving Team Inkomen en Voorzieningen 2018” en “clïëntenaudit 2018”.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen

R.W. Munnikma  
Burgemeester

H.J.W. Mulder  
Gemeentesecretaris



Pagina: 5 van 5  
Datum: 28 juni 2018  
Zaak: 2018-018682