



Gemeente Midden-Groningen
Postbus 75
9600 AB Hogezeand

IBAN NL 45 BNGH 0285 1729 48
Tel.nr: (0598)-373737
www.midden-groningen.nl

Adviesraad Sociaal Domein

BWRI team Stafbureau

Datum: 5 oktober 2021

Uw kenmerk:

Behandeld door: Cindy Stooker

Bijlage(n):

Verzenddatum:

Zaak: 650114

Mailadres: Cindy.Stooker@bwri.nl

Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek BWRI

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Op 2 juli jl. hebben wij u gevraagd om advies te geven over het kwalitatief onderzoek naar de dienstverlening van BWRI. Wij hebben daarbij gedeeld hoe wij de aanbevelingen uit het onderzoek willen oppakken. Op 1 oktober jl. hebben wij uw advies ontvangen, waarvoor wij u willen bedanken. Via deze brief reageren wij op uw advies.

Aanleiding voor het kwalitatieve onderzoek

BWRI laat jaarlijks door onderzoeksbureau BMC een kwantitatief onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de dienstverlening bij BWRI. Het laatste onderzoek is uitgevoerd in het jaar 2020. De uitkomst van dit onderzoek was positief. BWRI scoorde met een 7,5 iets hoger dan het landelijke gemiddelde van alle sociale diensten.

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) heeft het college voorgesteld om een aanvullend kwalitatief onderzoek uit te voeren. De ASD verwachtte dat er dan meer informatie boven tafel zou komen dan nu het geval is. Deze wens bestaat al langer en is ook al eerder door de ASD geuit tijdens gesprekken met BWRI. Het college heeft besloten om eenmalig een verdiepend kwalitatief onderzoek uit te voeren.

Dit aanvullende onderzoek is uitgevoerd door BMC zodat we een goede aansluiting en verdiepingsslag kunnen maken op het eerdere kwantitatieve onderzoek. De klanten van BWRI zijn benaderd voor deelname aan dit onderzoek. Er zijn telefonische interviews afgenomen met negentien personen waarin vragen zijn gesteld over hun ervaringen met BWRI. Er waren negentien aanmeldingen. Klanten konden zich anoniem aanmelden. Het onderzoek is op 30 april 2021 afgerond.

Uitkomsten onderzoek

We hebben het onderzoek met veel belangstelling gelezen en vinden dit onderzoek een waardevolle verdieping op het eerdere kwantitatieve onderzoek om tot een nog betere dienstverlening te komen. Hieronder gaan we in op:

- de resultaten van het onderzoek;
- de wijze waarop wij de aanbevelingen oppakken;
- advies van de Adviesraad Sociaal Domein (ASD);
- reactie op uw advies.

Nieuwsbrief

Uitkomst onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat de tekst in de nieuwsbrief soms als vermanend wordt ervaren.

Actie

Dit is uiteraard niet de bedoeling. We hebben al met de ASD afgesproken dat we het concept van de BWRI Nieuwsbrief vooraf laten lezen door de ASD. De inhoud en toonzetting passen we aan naar aanleiding van uw adviezen hierover. We verwachten hierdoor een nog beter product te leveren dat nog meer aansluit op de beleving van de lezer. Wij zijn erg blij dat de Adviesraad dit wil doen en we zijn hiermee vanaf mei gestart.

Advies ASD

U onderstreept in uw advies de noodzaak om informatie en formele zaken in de nieuwsbrieven gescheiden te houden. Dit omdat klanten van BWRI niet op de hoogte zijn van formele informatie.

Reactie college

Klanten ontvangen nu een brief over onderwerpen die invloed hebben op het recht of hoogte van hun uitkering. Als er een nieuwe regeling is of een regeling wordt aangepast dan kiezen we er nu voor om alle klanten te informeren via de nieuwsbrief. We gaan graag in gesprek met de Adviesraad Sociaal Domein over welke informatie meer thuishoort in een persoonlijke brief en welke juist passender is voor de nieuwsbrief.

Traject en mogelijkheden

Uitkomst onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat meerdere klanten moeite hebben om het speelveld van rechten, plichten, voorzieningen en subsidies te overzien en dat klanten zich soms niet gehoord voelen.

Actie

We doen er alles aan om zoveel mogelijk maatwerk te leveren. We passen de omgekeerde toets toe waarmee we vooral kijken naar de bedoeling van de wet en niet alleen naar de regels. We realiseren ons dat sommige klanten tegen grenzen kunnen aanlopen. Het komt voor dat de verwachtingen van de inwoner en onze mogelijkheden niet matchen. We hebben te maken met een beperkt budget voor de participatie. Dit maakt dat wij binnen ons re-integratiebeleid keuzes hebben gemaakt. We vergoeden bijvoorbeeld alleen opleidingen die toeleiden naar een beroep waar de kans op een betaalde baan groot is. We zetten ons in om de mensen te geven waarop ze recht hebben en coachen mensen om te werken naar vermogen.

We gaan bij de werkcoaches en consulenten inkomen benadrukken dat zij in gesprekken het accent leggen op dat wat wel mogelijk is. Soms moeten we echter ook duidelijk zijn over onmogelijkheden.

Advies ASD

U benadrukt in uw advies het belang van mondelinge communicatie. Voordat er een, in de ogen van klanten onbegrijpelijke brief wordt verstuurd, moet er eerst met klanten worden gesproken. Dan snappen klanten ook beter waarom er een keuze wordt gemaakt.

Reactie college

Ons beleid is ook dat wij eerst klanten mondeling informeren over ons beleid. We gaan het belang van mondelinge communicatie benadrukken bij de werkcoaches. We realiseren ons dat dit hele speelveld complex is en hebben de wens om onze keuzes zo goed mogelijk uit te leggen, zodat klanten dit kunnen begrijpen.

Feedback

Uitkomst onderzoek

Door een aantal klanten wordt aangegeven dat zij feedback hebben gegeven aan medewerkers maar dat het onduidelijk is wat ermee gedaan wordt. Het gaat hierbij om feedback aan de individuele medewerker. Er is hierbij geen sprake van een klacht. Voor klachten kennen we een klachtenprocedure waarin de klant altijd een terugkoppeling krijgt van de klachtencoördinator waarbij gemotiveerd aangegeven wordt wat de vervolgacties zijn.

Actie

De feedback die in individuele feedbackgesprekken gegeven wordt, is zeer lastig te achterhalen. Daarmee is het ook lastig om tot een concrete verbeteractie te komen. We zullen wel benadrukken bij de medewerkers dat zij klanten een terugkoppeling moeten geven over wat er met de feedback wordt gedaan. Ook bespreken we dit onderzoek met alle medewerkers zodat iedereen kennis kan nemen van de uitkomsten en de specifieke ervaringen uit dit onderzoek.

Advies ASD

De ASD benadrukt dat aandacht nodig blijft voor een pro-actieve terugkoppeling, zowel voor de klanten maar ook om de verwerking van feedback in de organisatieprocessen mee te nemen.

Reactie college

Wij delen uw constatering. Klanten leveren waardevolle informatie voor de verbetering van de onze dienstverlening. Wij gaan onze medewerkers vragen om feedback te delen, zodat er concrete verbeteracties aan gekoppeld kunnen worden.

Schriftelijke communicatie

Uitkomst onderzoek

Benoemd wordt dat er een lage betrokkenheid van de consultants inkomen ervaren wordt bij de persoonlijke situatie van de klant. Daarnaast wordt aangegeven dat de schriftelijke communicatie én ook de rechten en plichten niet altijd helder en begrijpelijk zijn.

Actie

We gaan nog meer benadrukken dat de (negatieve) gevolgen van een besluit van de casemanagers Inkomen vooraf mondeling wordt gecommuniceerd met de mensen die hierdoor worden getroffen, waarbij we een goede uitleg geven waarom we een (negatief) besluit moeten nemen. Door deze mondelinge toelichting hopen we dat er meer gevoel van betrokkenheid ontstaat en de schriftelijke communicatie verduidelijkt wordt.

Advies ASD

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert om ervaringsdeskundigen mee te laten denken en praten over de vorm, inhoud en toon van uitgaande brieven. Ook is er speciaal aandacht nodig voor de mondelinge overdracht van informatie naar mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands.

Reactie college

Wij werken in de gemeente met schrijfcoaches die medewerkers ondersteunen bij het opstellen van leesbare brieven. Uw suggestie om ook ervaringsdeskundigen hierbij te betrekken nemen wij over. Wij gaan een aantal mensen met een bijstandsuitkering vragen om mee te lezen met onze brieven. Hun feedback gebruiken we om de brieven beter leesbaar te maken.

Dit neemt niet weg dat een groot aantal van onze klanten moeilijk kan lezen. Vooral voor veel mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands is schriftelijke communicatie lastig.

Mondelinge communicatie blijft dus belangrijk met of zonder de ondersteuning van een tolk. We denken verder na over hoe we informatie nog toegankelijker kunnen maken voor mensen die moeilijk kunnen lezen, bijvoorbeeld via de inzet van informatiefilmpjes.

Corona

Uitkomst onderzoek

Klanten ervaren dat corona de afstand tussen hen en BWRI heeft vergroot.

Actie

Het is juist dat ook BWRI moest wennen aan de beperkte mogelijkheden in de coronacrisis waarin geen ruimte was voor fysieke ontmoeting en ook de banen aan het begin van de crisis niet voor het oprapen lagen. Ook kregen we te maken met een enorme toestroom van zelfstandigen die door de crisis in de problemen waren gekomen. Vanzelfsprekend werden klanten zo nodig wel telefonisch en digitaal benaderd maar dat is natuurlijk wat anders dan iemand fysiek spreken. Gelukkig hebben we de deuren voor de klant weer kunnen openen voor afspraken vanaf 1 juni.

Advies ASD

Herhaling van het onderzoek

Advies ASD

U geeft aan dat u hoopt dat het college in de toekomst mogelijkheden ziet om in aanvulling op het kwantitatieve onderzoek een dergelijk onderzoek te herhalen. Het onderzoek geeft immers een waardevolle verdieping op het kwantitatieve onderzoek, waarbij onderwerpen aan de orde komen die klanten niet kwijt kunnen in een kwantitatief onderzoek.

Reactie college

Wij stellen voor om dit kwalitatieve onderzoek niet te herhalen. Het jaarlijkse kwantitatieve onderzoek geeft namelijk voldoende handreikingen om de dienstverlening te verbeteren. Een kwantitatief onderzoek maakt ook een vergelijking mogelijk met andere sociale diensten in Nederland. We kunnen ook meer klanten bevragen over de dienstverlening. Hierdoor geeft een kwantitatief onderzoek een representatief beeld van de klanttevredenheid van alle klanten.

We zien wel dat het belangrijk is om kennis te nemen van de ervaringen van klanten. Verhalen van klanten kunnen soms de vinger op de zere plek leggen. We stellen daarom voor om in aanvulling op het jaarlijkse kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoek een bijeenkomst samen met de adviesraad Sociaal domein te organiseren waar de betrokken wethouder in gesprek kan gaan met klanten over hun ervaringen met de dienstverlening van BWRI. De uitkomst van deze bijeenkomst gebruiken we dan samen met de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek om onze dienstverlening aan te scherpen.

We hopen met deze inzet een verbetering te zien in de dienstverlening en de ervaringen met BWRI. Als u vragen of opmerkingen heeft over deze brief, dan kunt u contact opnemen met Cindy Stoker. Zij is te bereiken via het telefoonnummer 0598-373579 of via het mailadres: cindy.stoker@bwri.nl

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen

A. Hoogendoorn
Burgemeester

H.J.W. Mulder
Gemeentesecretaris