



# Raadsbrief

Datum: 5 oktober 2021  
Behandeld door: Cindy Stooker  
Zaak: 650114

Verzenddatum: 1 november 2021  
Mailadres: Cindy.Stooker@bwri.nl  
Portefeuillehouder: Peter Verschuren

Onderwerp: Kwalitatief klantonderzoek BWRI

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek naar de dienstverlening van BWRI. Daarbij delen wij met u de reactie van de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) over de wijze waarop wij de aanbevelingen uit het onderzoek willen oppakken.

## Achtergrond van het kwalitatieve onderzoek

BWRI laat jaarlijks door onderzoeksbureau BMC een kwantitatief onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de dienstverlening. Hierbij vragen we klanten die gebruik maken van de dienstverlening van BWRI om een vragenlijst in te vullen. 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 de andere sociale diensten die hun klanttevredenheid laten onderzoeken door BMC.

De ASD heeft het college voorgesteld om een aanvullend kwalitatief onderzoek uit te voeren. Hiermee kunnen we op basis van ervaringsverhalen achterhalen waarom mensen iets vinden. De ASD verwachtte dat met een kwalitatief onderzoek meer informatie boven tafel zou komen dan met een kwantitatief onderzoek. Deze wens bestaat al langer en is ook al eerder door de ASD geuit tijdens gesprekken met BWRI.

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.

We hebben op 2 juli jl. advies gevraagd aan de ASD over het onderzoek. Ook hebben we onze verbeteracties ter advisering voorgelegd. Op 1 oktober jl. hebben wij het advies van de ASD ontvangen.

Hieronder delen wij de uitkomsten van het onderzoek met u. Daarbij geven we aan hoe we onze dienstverlening gaan verbeteren. We hebben de adviezen van de ASD meegenomen bij het opstellen van de verbeteracties.

Hieronder gaan we in op:

- de uitkomsten van het onderzoek;
- de wijze waarop wij de aanbevelingen oppakken.

### **Nieuwsbrief**

Uit het onderzoek blijkt dat de tekst in de nieuwsbrief soms als vermanend wordt ervaren. 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 de adviezen van de ASD. We verwachten hierdoor een beter product te leveren dat meer aansluit op de beleving van de lezer.

De ASD wil graag dat de nieuwsbrief wordt ingezet om algemene informatie te verspreiden en niet om formele zaken te delen. We gaan in gesprek met de ASD over welke informatie meer thuishoort in een persoonlijke brief en welke juist passender is voor de nieuwsbrief.

### **Traject en mogelijkheden**

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. 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 consultants inkomen benadrukken dat zij in gesprekken het accent leggen op dat wat wel mogelijk is. Soms moeten we echter ook duidelijk zijn over onmogelijkheden. De ASD benadrukt 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. We gaan de werkcoaches wijzen op het belang van goede mondelinge uitleg.

### **Feedback**

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.

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.

De ASD geeft aan dat aandacht nodig blijft voor een proactieve terugkoppeling, zowel voor de klanten maar ook om de verwerking van feedback in de organisatieprocessen mee te nemen. Wij delen dit met de ASD en gaan onze medewerkers vragen om feedback met elkaar te delen, zodat er concrete verbeteracties aan gekoppeld kunnen worden.

### **Schriftelijke communicatie**

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

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

De ASD 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.

Wij werken in de gemeente met schrijfcoaches die medewerkers ondersteunen bij het opstellen van leesbare brieven. De suggestie van de ASD 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 moeite hebben met lezen. We proberen onze informatie ook op andere wijze over te brengen, bijvoorbeeld met de inzet van informatiefilmpjes.

### **Corona**

Klanten ervaren dat corona de afstand tussen hen en BWRI heeft vergroot. Het is juist dat ook BWRI moest wennen aan de beperkte mogelijkheden in de coronacrisis waarin geen ruimte was voor fysieke ontmoetingen 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 inwoner weer kunnen openen voor afspraken vanaf 1 juni jl.

### **Herhaling van het onderzoek**

De ASD heeft de wens 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.

Wij stellen voor om dit 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.

Bijlage 1: uitkomsten kwalitatief onderzoek naar de dienstverlening BWRI

Bijlage 2: advies van de ASD

Bijlage 3: reactie van het college op het advies van de ASD

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen

A. Hoogendoorn  
Burgemeester

H.J.W. Mulder  
Gemeentesecretaris