# Klanttevredenheidsonderzoek algemene dienstverlening
# RSD de Liemers over het jaar 2020

## Inleiding

In januari 2021 is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle klanten van RSD de Liemers die een uitkering ontvangen op basis van de Participatiewet en Ioaw, en waarvan een e-mailadres bekend is. Ook zijn klanten in de nieuwjaarsbrief uitgenodigd deel te nemen aan dit onderzoek. Zij hebben de gelegenheid gekregen alsnog hun e-mailadres door te geven of konden de vragenlijst per post aanvragen.

Doel van dit onderzoek is te leren van de ervaringen die klanten hebben met de RSD en op basis hiervan verbeterpunten op te halen om de werkwijze van de RSD verder te optimaliseren.

Op 21 januari 2021 hebben Participatiewet-klanten die op het moment van versturen een uitkering ontvingen via de mail de link ontvangen naar de online vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek algemene dienstverlening RSD de Liemers 2020 (via www.survio.com).
Op 28-januari 2021 is er een reminder verstuurd aan het hele bestand om deze mensen nogmaals uit te nodigen hun mening te geven.

De inzendtermijn van de vragenlijst sloot op 03-02-2021.
De online vragenlijst is aan 1264 e-mailadressen verstuurd.
58,6% van de respondenten hebben de mail geopend. Hiervan hebben 452 respondenten de link naar de vragenlijst geopend. 230 vragenlijsten zijn afgewerkt.

De totale respons is 18,9%. Deze score is goed. De toelichting op de vragen geven een beeld van de beleving van de dienstverlening van de RSD en mogelijke verbeterpunten.

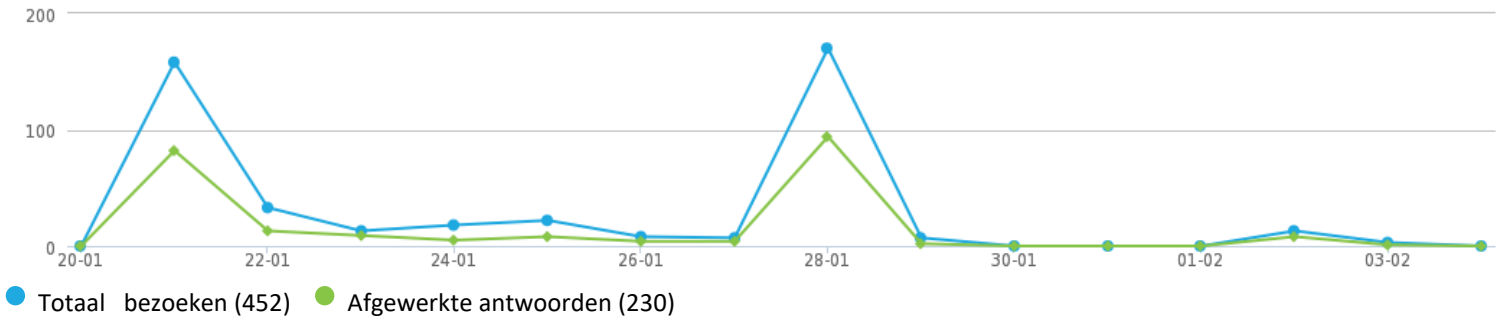
De resultaten in dit rapport zijn vermeld in volgorde zoals de vragen in de vragenlijst hebben gestaan. Ter vergelijking zijn, daar waar mogelijk, de resultaten van 2019 toegevoegd. In verband met de coronacrisis zijn een aantal extra vragen gesteld om te leren hoe de maatregelen, als gevolg van de maatregelen van het rijk, door klanten zijn ervaren. Daar waar de resultaten afwijken omdat de vraag tov 2019 iets is aangepast, wordt dit bij de conclusies vermeld.
De conclusies zijn gebaseerd op de vragenlijsten die geretourneerd zijn.

| | |
|---|---|
| Eerste antwoord | 21-01-2021 |
| Laatste antwoord | 03-02-2021 |
| Duur | 14 dagen |

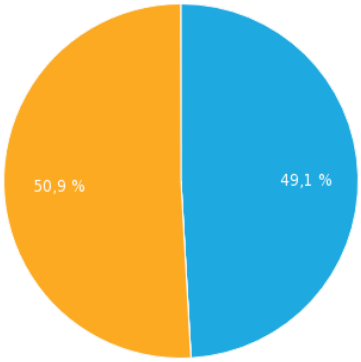
# Enquête bezoeken

| 452 | 230 | 0 | 222 | 50,9 % |
|---|---|---|---|---|
| Totaal bezoeken | Afgewerkte antwoorden | Onvolledige antwoorden | Slechts getoond | Totale succespercentage |

Bezoek Geschiedenis (21-01-2021 - 03-02-2021)

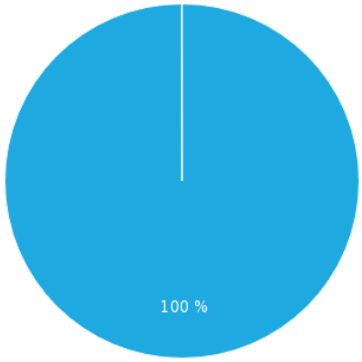



Totaal Bezoeken



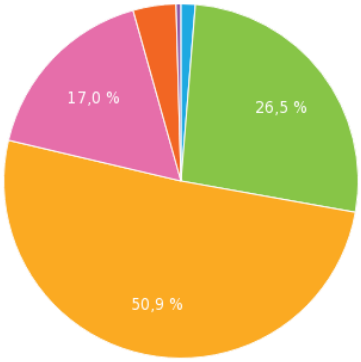

- Slechts getoond (49,1 %)
- Onvolledig (0 %)
- Voltooid (50,9 %)

Bezoek bronnen




- Directe link (100 %)

Gemiddelde tijd voor voltooiing




- 1-2 min. (1,3 %)
- 2-5 min. (26,5 %)
- 5-10 min. (50,9 %)
- 10-30 min. (17,0 %)
- 30-60 min. (3,9 %)
- >60 min. (0,4 %)

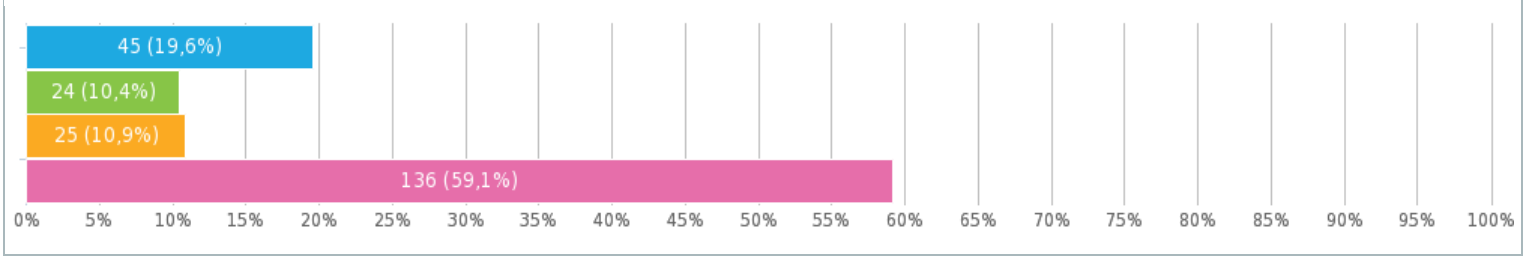
Het moment waarop de vragenlijst wordt ingevuld, is in grote mate gekoppeld aan het moment van het versturen van de mail. Het is bekend dat mensen direct reageren en er zijn maar weinig mensen die later dan 1 dag na de verzonden mail alsnog een vragenlijst invullen. De reminder die een week later is verstuurd, laat hetzelfde effect zien.

# Resultaten

**1. De RSD heeft haar werkzaamheden onderverdeeld binnen een aantal teams. Met welk team heeft u het meeste contact? Werkt uw klantmanager voor:**

*Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Team Zorg & Ondersteuning | 45 | 19,6 % |
| Team Activering | 24 | 10,4 % |
| Team Bemiddeling | 25 | 10,9 % |
| Weet ik niet | 136 | 59,1 % |



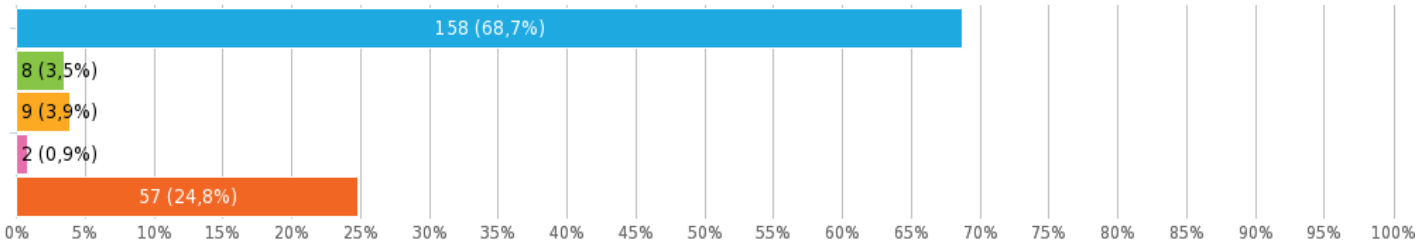

Deze vraag is toegevoegd om binnen de RSD inzage te krijgen in de verdeling per team en de antwoorden van de vragenlijst beter te kunnen plaatsen. De conclusie is dat bijna 60% dit niet weet. Door het grote aantal ‘weet ik niet’ kan deze verdeling naar teams niet in relatie worden gebracht tot de vervolgvragen.

De reden waarom een klant niet weet vanuit welk team de contactpersoon werkt, kan zijn dat klanten het onderscheid binnen de RSD(-teams) niet weten, herkennen of dat het niet is uitgelegd aan de klant. Vraag is of het voor de klant een meerwaarde heeft dit te weten. Het is het systeem van waaruit de RSD werkt.

## 2. Wat gebeurt er als u de RSD belt?

*Meerkeuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| U krijgt snel de telefoniste aan de lijn. | 158 | 68,7 % | 61,6% |
| U moet lang wachten, voordat u de telefoniste aan de lijn krijgt. | 8 | 3,5 % | 15,4% |
| De telefoniste verbindt u minstens 2 keer door naar een andere medewerker. | 9 | 3,9 % | 4,4% |
| Er neemt niemand op. | 2 | 0,9 % | 1,0% |
| U belt de RSD nooit. | 57 | 24,8 % | 23,0% |

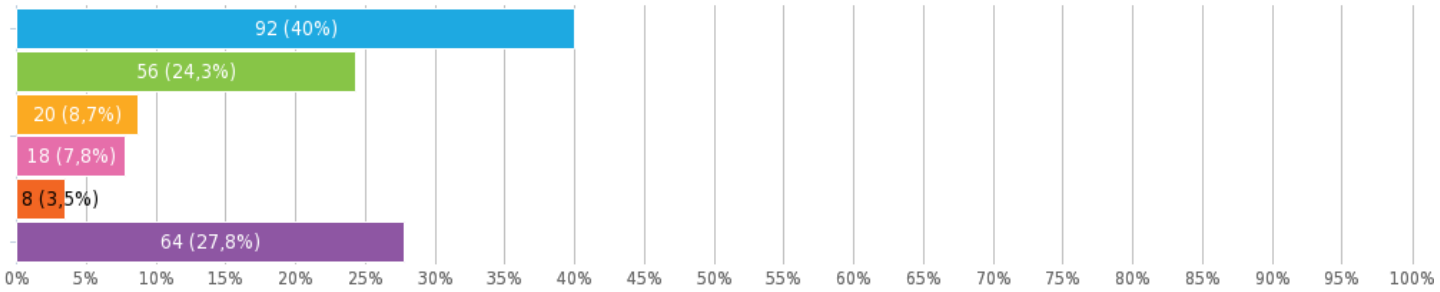



Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.
Ten opzichte van 2019 is de telefonische bereikbaarheid van de RSD verbeterd. Dit is zeker gezien de toestroom van Tozo-klanten in verband met de coronacrisis en daarmee de overbelasting van de medewerkers die de telefoon bemensen, het team Ondersteuning, een mooi resultaat. De extra inzet aan de telefooncentrale van collega's uit andere teams heeft hier zeker toe bijgedragen.

### 3. Wat gebeurt er als u ons vraagt of wij u willen terugbellen?

*Meerkeuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Wij bellen u nog dezelfde dag terug. | 92 | 40 % | 33,5% |
| Wij bellen u op het afgesproken tijdstip terug. | 56 | 24,3 % | 22,0% |
| Wij bellen u pas een aantal dagen later terug. | 20 | 8,7 % | 11,7% |
| Wij sturen u een e-mail. | 18 | 7,8 % | 9,3% |
| Er gebeurt helemaal niets. | 8 | 3,5 % | 6,1% |
| Niet van toepassing. | 64 | 27,8 % | 30,6% |

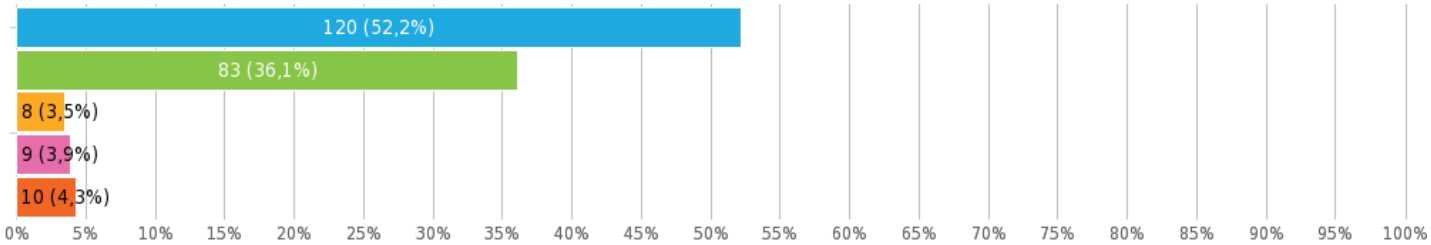



Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.
Ten opzichte van 2019 is ook het navolgen van een terugbelverzoek verbeterd.

### 4. Hoe reageert uw klantmanager op uw vragen?

*Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Uw klantmanager geeft meteen antwoord op uw vragen. | 120 | 52,2 % | 47,7% |
| Uw klantmanager zoekt eerst dingen voor u uit en geeft u dan later antwoord. | 83 | 36,1 % | 38,4% |
| U krijgt later antwoord van een andere medewerker van RSD. | 8 | 3,5 % | 3,9% |
| U krijgt antwoord, maar u kunt niets met het antwoord. | 9 | 3,9 % | 4,2% |
| U krijgt helemaal geen antwoord. | 10 | 4,3 % | 5,9% |

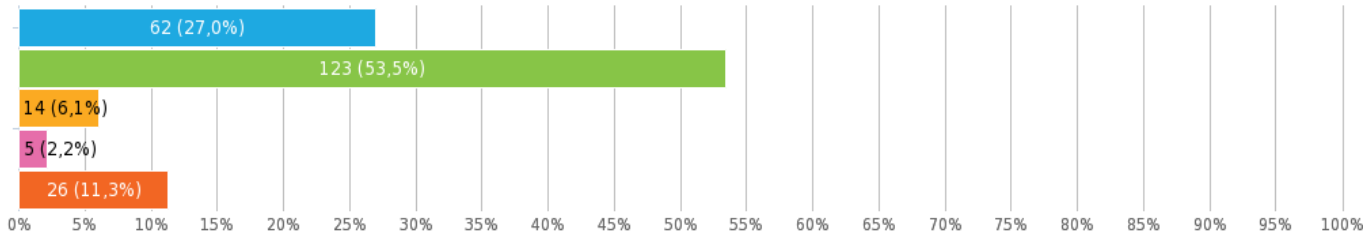



Bijna 90% is tevreden over de antwoorden van de klantmanager.
Bijna 10% van de vragen wordt niet beantwoord of de reactie geeft geen antwoord op de gestelde vraag. Wat we hier niet uit kunnen lezen, is waar het 'mis' loopt in de communicatie.

**5. Hoe ervaart u over het algemeen uw gesprekken met medewerkers van de RSD? Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw contact met de telefoniste, uw klantmanager, een medewerker van de Uitkeringsadministratie of iemand van de afdeling Debiteurenbeheer.**

*Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| U heeft het gevoel dat onze medewerkers u echt vooruit willen helpen. | 62 | 27,0 % | 32,8% |
| U voelt zich begrepen en u krijgt antwoord. | 123 | 53,5 % | 56,0% |
| Onze medewerkers geven u het gevoel dat u iets verkeerd doet. | 14 | 6,1 % | 9,8% |
| U vindt dat onze medewerkers u slecht behandelen. | 5 | 2,2 % | 1,5% |
| Anders... (vul hier uw eigen antwoord in) | 26 | 11,3 % | *In 2019 niet gevraagd* |




De vergelijking tussen 2019 en 2020 is bij deze vraag niet goed te maken, omdat er een antwoordoptie is toegevoegd in het geval dat de gevraagde opties niet van toepassing waren.

80% van de respondenten is tevreden over de gesprekken met de medewerkers.
Bijna 10% is minder tevreden of vindt dat ze niet goed behandeld worden.

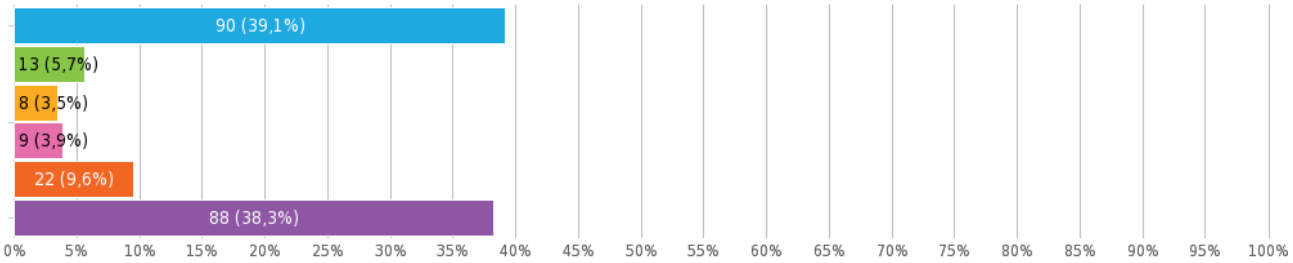
Van de 26 antwoorden die iets anders hebben ingevuld, kunnen we de volgende conclusies trekken:
12 respondenten ervaren de gesprekken met de medewerkers als niet positief
14 respondenten geven positieve feedback. Dit varieert van geen contact tot respect ver meendenken.

Als verbeterpunten worden genoemd:
- Empathie van de medewerkers laat soms te wensen over.
- Vooral het wisselen van klantmanager wordt als zeer vervelend ervaren.
- Klanten voelen zich opgejaagd en geven aan dat er te weinig begrip is voor hun persoonlijke situatie

## 6. Wat doet u, of wat gaat u doen, als u een klacht heeft over de RSD?

*Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| U bespreekt de klacht met uw vaste contactpersoon. | 90 | 39,1 % | 67,5% |
| U belt de telefoniste en vraagt naar de manager van de RSD. | 13 | 5,7 % | 8.6% |
| U schakelt de cliëntenraad van de RSD in. | 8 | 3,5 % | 0,7% |
| U stuurt een brief met uw klacht naar de RSD. | 9 | 3,9 % | 7,1% |
| U doet niets, omdat u denkt dat een klacht indienen toch niet helpt. | 22 | 9,6 % | 16,1% |
| U heeft geen klacht. | 88 | 38,3 % | *In 2019 niet gevraagd* |



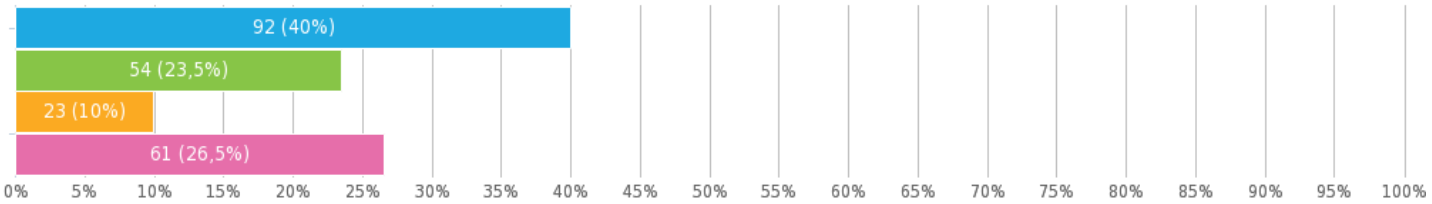

Een vergelijking naar 2019 is niet te maken.
Uit de antwoorden van 2020 blijkt dat als er een klacht is deze primair wordt besproken met de vaste contactpersoon. Daarnaast geeft bijna 40% aan geen klachten te hebben.

***Vraag 7, 8 en 9 zijn toegevoegd aan de vragenlijst ivm de Coronacrisis vanaf 11 maart 2020.***

**7. Door de Coronacrisis zijn er zo min mogelijk afspraken op het kantoor van de RSD in Zevenaar. Wat vindt u daarvan?**

*Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Het maakt u niets uit. | 92 | 40 % |
| U vindt het plezierig dat u thuis kunt blijven voor deze afspraak. | 54 | 23,5 % |
| U vindt het vervelend dat u niet naar de RSD kunt komen. | 23 | 10 % |
| Niet van toepassing. | 61 | 26,5 % |

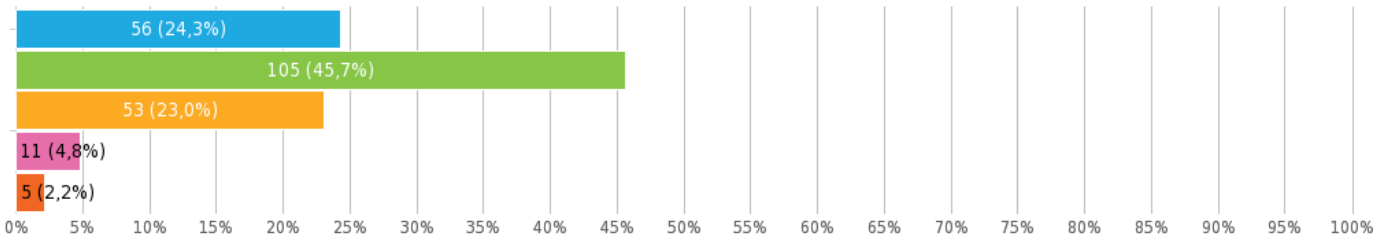



Slechts 10% van de respondenten ervaart het als vervelend dat ze niet naar de RSD kunnen komen. Voor de klanten die het vervelend vinden of waarvan de klantmanagers het beslist noodzakelijk achten, wordt in overleg een uitzondering gemaakt. De reden om de klant toch naar de RSD te laten komen, zijn wisselend. Redenen kunnen zijn: gezinssituatie, onvoldoende digivaardig of het missen van de visuele interactie, om meer beeld en geluid te krijgen bij hoe iemand er 'echt bij zit'. Ook emotioneel zwaar beladen gesprekken worden bij voorkeur aan tafel (in Zevenaar) gepland.

**8. Om contact met u te hebben, maken we nu online of telefonisch afspraken. Hoe vindt u dat?**

*Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Uitstekend | 56 | 24,3 % |
| Goed | 105 | 45,7 % |
| Neutraal | 53 | 23,0 % |
| Matig | 11 | 4,8 % |
| Slecht | 5 | 2,2 % |



## 9. Heeft u nog ideeën hoe wij onze dienstverlening tijdens de Coronacrisis kunnen verbeteren?

*Tekst antwoord, Antwoorden **71x**, onbeantwoord **159x***

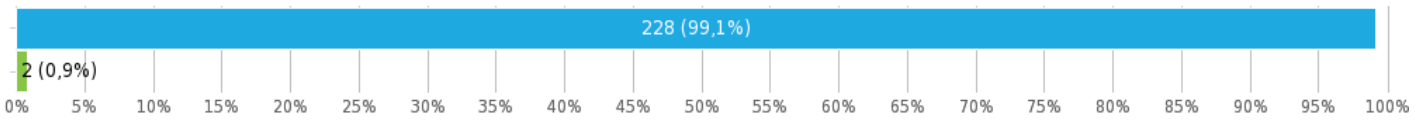
Meedere malen wordt genoemd:

- Juist door alleen telefonisch contact moet een goede follow-up gewaarborgd worden.
- Klanten informeren bij wisselingen van klantmanager.
- Wens om te kunnen videobellen
- Zorg voor goede bereikbaarheid, ook bij collega's die thuiswerken
- Instructiefilmpjes bij aanbod re-integratietrajecten
- Complimenten voor de manier waarop de RSD met de coronacrisis omgaat
- Klanten vinden brief veiliger dan mail

## 10. Ontvangt u een uitkering van RSD de Liemers?

*Enkele keuze, Antwoorden **230x**, onbeantwoord **0x***

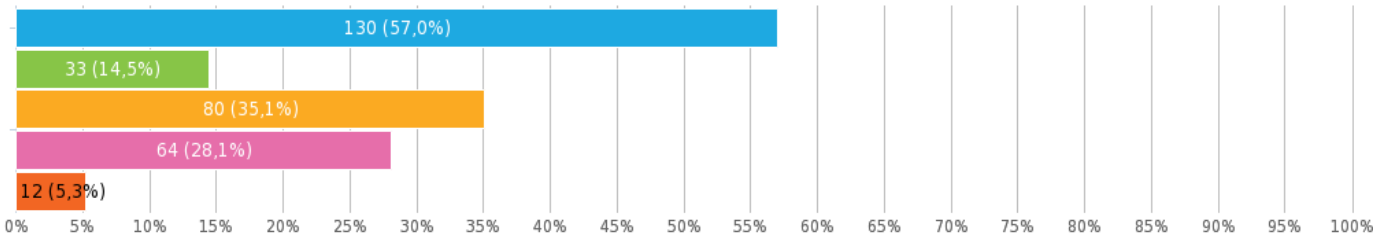
| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Ja | 228 | 99,1 % | 93,9% |
| Nee, ga door naar vraag 27 en geef ons tips om onze dienstverlening te verbeteren. | 2 | 0,9 % | 6,1% |



**11. U ontvangt een bijstandsuitkering. Bij het ontvangen van een uitkering horen rechten en plichten. Hoe bent u over deze rechten en plichten geïnformeerd?**

*Meerkeuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| U bent bij de voorlichtingsbijeenkomst over rechten en plichten geweest. | 130 | 57,0 % | 61,5% |
| U heeft op de website gelezen over uw rechten en plichten. | 33 | 14,5 % | 11,5% |
| Uw klantmanager heeft u over uw rechten en plichten verteld. | 80 | 35,1 % | 29,9% |
| U heeft de RSD klantenmap gelezen. | 64 | 28,1 % | 27,6% |
| U kent deze rechten en plichten niet. | 12 | 5,3 % | 4,7% |



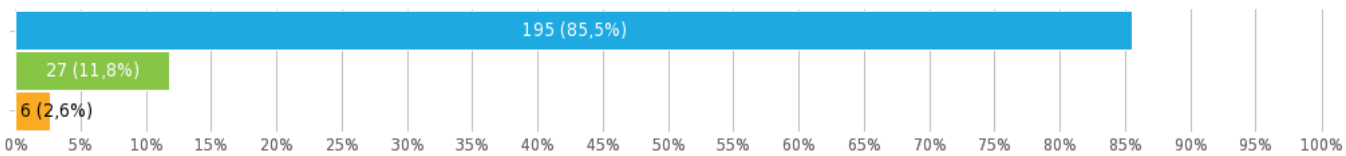

Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

Deze vraag draagt niet bij aan de beoordeling van de klanttevredenheid. Het is een onderdeel van het proces zoals de RSD dit uitvoert.

**12. Wordt uw uitkering voor u op het juiste tijdstip betaald?**

*Enkele keuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x***

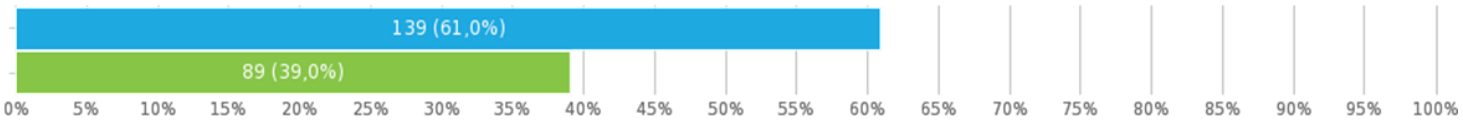
| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Ja, precies op de aangegeven datum. | 195 | 85,5 % | 86,2% |
| Nee, omdat u zelf eerst uw informatie moet aanleveren. | 27 | 11,8 % | 10,9% |
| Nee, omdat u zelf niet op tijd uw informatie aan kunt leveren. | 6 | 2,6 % | 2,3% |



### 13. Bent u vrijgesteld van een arbeidsverplichting?

*Enkele keuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Ja, ga door naar vraag 20. | 139 | 61,0 % | 59,6% |
| Nee. | 89 | 39,0 % | 40,4% |




**Toelichting**

Klanten kunnen zijn vrijgesteld van een arbeidsverplichting als

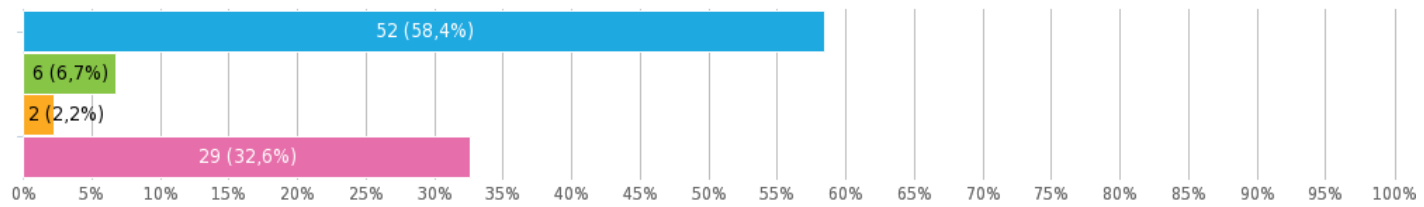
- Ze werken tot het, voor die klant, maximaal haalbaar aantal uren
- Als ze op grond van medische redenen niet aan de arbeidsverplichting kunnen voldoen
- Als ze een ontheffing voor alleenstaande ouders hebben gekregen
- Ze een traject volgen en gedurende het traject niet hoeven te sollicteren
- Ze nog in de intakefase zitten en de rechten en plichten nog niet zijn vastgesteld
- De klant werkt en de werkgever een LKS voor deze klant ontvangt.

We weten niet wat de situatie is van de klanten die deze vragenlijst hebben ingevuld. We kunnen dan ook geen conclusie trekken waarom 61% van de personen die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn vrijgesteld van de verplichting. De antwoorden op deze vraag moeten genuanceerd worden beoordeeld.

### 14. Uw klantmanager heeft samen met u een Plan van Aanpak opgesteld. Wat vindt u van uw Plan van Aanpak?

*Enkele keuze, Antwoorden **89x**, onbeantwoord **141x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Uw Plan van Aanpak is duidelijk. U weet waar u aan toe bent en wat er van u wordt verwacht. | 52 | 58,4 % | 61,3% |
| Uw Plan van Aanpak is onduidelijk. U weet niet wat er van u wordt verwacht. | 6 | 6,7 % | 15,5% |
| Uw Plan van Aanpak is een slecht plan. U bent het er niet mee eens. | 2 | 2,2 % | 3,2% |
| U heeft geen Plan van Aanpak. | 29 | 32,6 % | 20% |



32% geeft aan geen plan van aanpak te hebben.

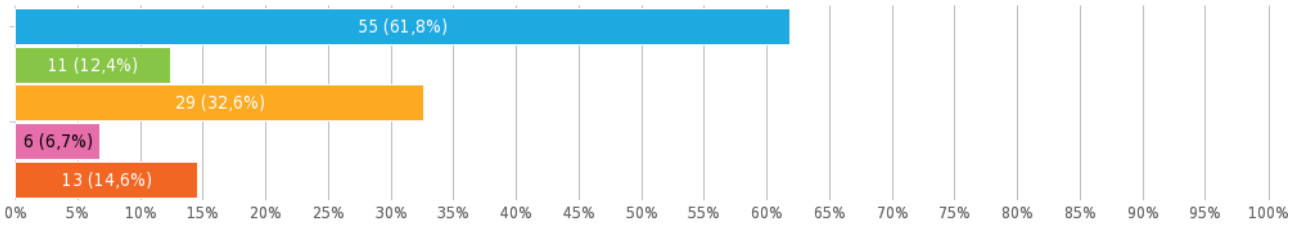
Klanten ontvangen een brief van de RSD waarin de gemaakte afspraken staan benoemd. Het kan zijn dat klanten deze brief niet herkennen als een “Plan van Aanpak”.
Ook kan het zijn dat de status van de gesprekken kan leiden tot het nog niet hebben van een Plan van Aanpak.

Een harde conclusie is dan ook niet te trekken waarom 32% (nog) geen plan van aanpak heeft.

### 15. Hoe heeft uw klantmanager u geïnformeerd over de mogelijkheden om werk te vinden?

*Meerkeuze, Antwoorden **89x**, onbeantwoord **141x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| U kreeg van hem/haar een uitnodiging voor een informatiemarkt. (Geen informatiemarkt geweest in 2020) | | Niet gevraagd | 22,6% |
| Hij/zij vertelde u over verschillende trajecten en werkervaringsplaatsen. | 55 | 61,8 % | 48.4% |
| U kreeg folders mee naar huis. | 11 | 12,4 % | 9,7% |
| Hij/zij vertelde u over de RSD App. | 29 | 32,6 % | 31,6% |
| Uw klantmanager heeft u hier niet over geïnformeerd. | 6 | 6,7 % | 5,8% |
| Anders .... (vul hier uw antwoord in) | 13 | 14,6 % | 18,1% |




Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.
In 2020 is, door de Coronacrisis, geen informatiemarkt georganiseerd.

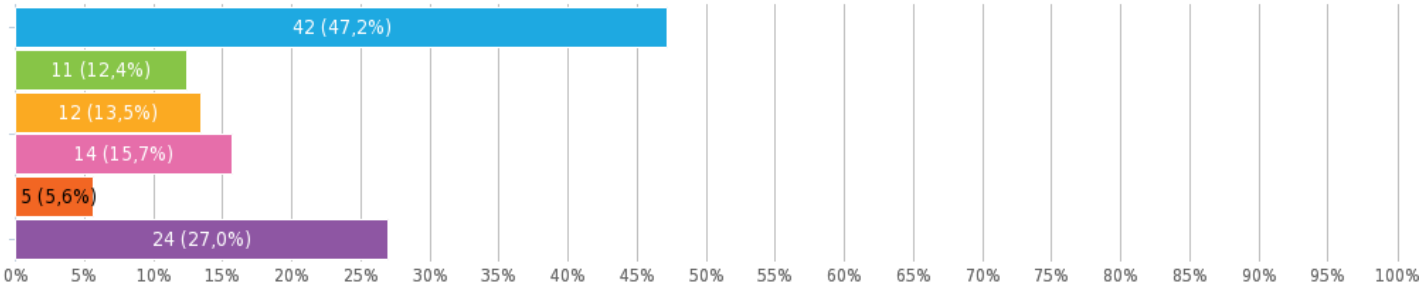
Andere redenen die worden genoemd:

- Nog niet toe aan werk. Wel de vraag: hoe kom ik uit mijn huidige situatie
- Advies om vooral te solliciteren
- Acties op eigen initiatief
- Parttime werk.

### 16. Hoe helpt de RSD u nu bij het vinden van werk?

*Meerkeuze, Antwoorden **89x**, onbeantwoord **141x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Uw klantmanager heeft goed onderzocht wat u kunt en wat u leuk vindt. | 42 | 47,2 % | 47,1% |
| Uw klantmanager bezoekt bedrijven voor u om te kijken of u daar kunt werken. | 11 | 12,4 % | 5,2% |
| Uw klantmanager zoekt een werkervaringsplaats voor u, zodat u kunt proberen welk werk bij u past. | 12 | 13,5 % | 16,1% |
| Uw klantmanager biedt u het juiste re-integratietraject aan. | 14 | 15,7 % | 17,4% |
| Uw klantmanager biedt u de juiste opleiding aan. | 5 | 5,6 % | 7,7% |
| Uw klantmanager helpt u niet. | 24 | 27,0 % | 23,9% |




Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.
Ten opzichte van 2019 zijn er kleine verschuivingen te zien.

Uit deze vraag is geen conclusie te trekken. Het is onduidelijk in welke fase van het traject een klant zit, en of het vinden van werk al aan de orde is.

*Voorbeeld: in totaal is 24 keer aangegeven dat de klantmanager niet helpt bij het vinden van werk. Dit kan twee dingen betekenen: De klant is zelf in staat om werk te zoeken en te vinden en heeft de verplichting om dit ook zelf te doen. Ook kan het betekenen dat de klant vindt dat hij onvoldoende hulp ontvangt van de klantmanager.*

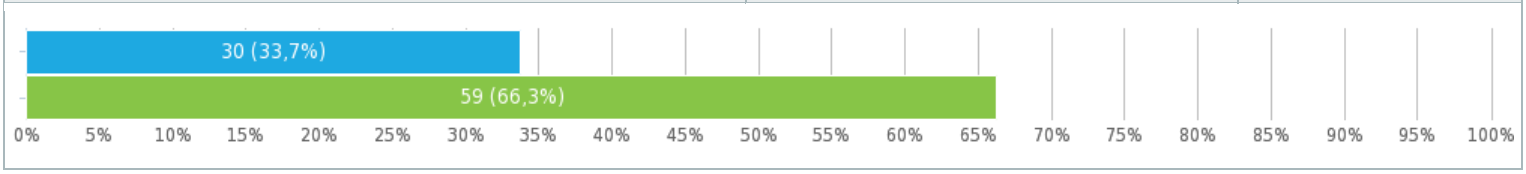
*Het merendeel van de antwoorden geeft aan dat de klantmanager actief met de klant samen een passend traject vorm geeft en aanbiedt.*

***Vraag 17, 18 en 19 zijn toegevoegd aan de vragenlijst ivm de opstart van het Leer- en Ontwikkelnetwerk met ingang van 01 januari 2020.***

### 17. Neemt u deel aan een re-integratietraject, taalles of andere activiteit vanuit de RSD?

*Enkele keuze, Antwoorden **89x**, onbeantwoord **141x***

| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Ja, ga door naar vraag 18 | 30 | 33,7 % |
| Nee, ga door naar vraag 19 | 59 | 66,3 % |



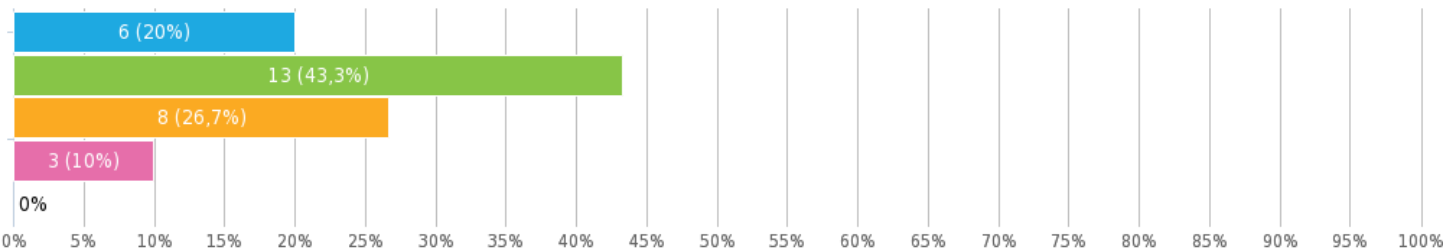

Op basis van deze antwoorden is geen harde conclusie te trekken. Hierbij kunnen we de volgende vragen stellen:

- Ervaart de klant een bij een LEON partner ingekocht traject als een activiteit van de RSD of van een andere partij?
- Het is afhankelijk van de trede of een klant wel/niet een traject moet volgen.
- In welke fase zit een klant, intake en diagnosefase, de bemiddelingsfase waarin de klant zelf activiteiten moet ondernemen? Of een andere fase?

### 18. Past het traject bij uw verwachtingen?

*Enkele keuze, Antwoorden **30x**, onbeantwoord **200x***

| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Uitstekend | 6 | 20 % |
| Goed | 13 | 43,3 % |
| Neutraal | 8 | 26,7 % |
| Matig | 3 | 10 % |
| Slecht | 0 | 0 % |

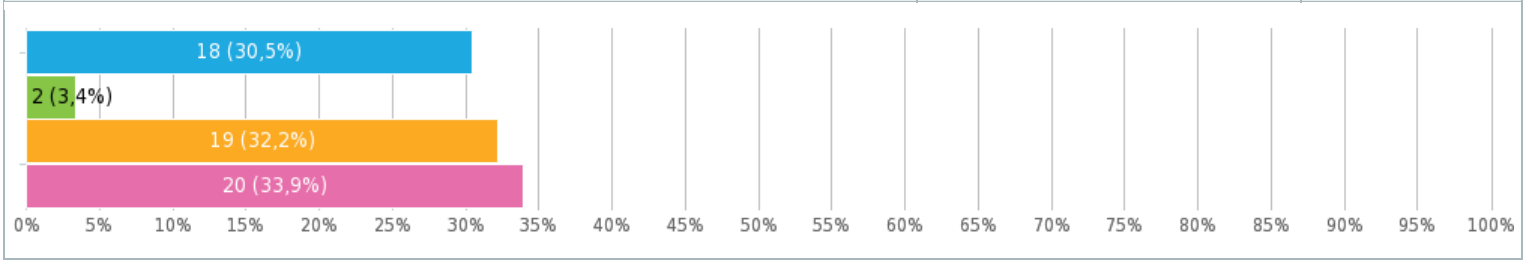



63,3% van de respondenten die deze vraag heeft beantwoord is tevreden over het traject. Gezien het aantal antwoorden op deze vraag is dat niet representatief te noemen.

## 19. Waarom neemt u niet deel aan een traject dat u door de RSD wordt aangeboden?

*Enkele keuze, Antwoorden **59x**, onbeantwoord **171x***

| Antwoord | Antwoorden | Ratio |
|---|---|---|
| Omdat dit (nog) niet past bij mijn thuissituatie. | 18 | 30,5 % |
| Omdat ik bang ben om Corona te krijgen. | 2 | 3,4 % |
| Omdat er geen passend traject is aangeboden. | 19 | 32,2 % |
| Weet niet | 20 | 33,9 % |

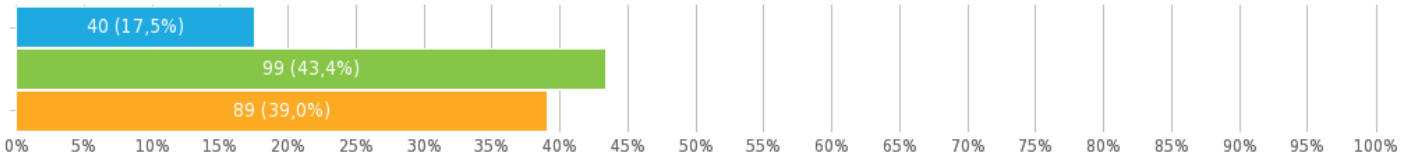



Zie conclusie bij vraag 17.

## 20. Bezoekt u de website van de RSD wel eens?

*Enkele keuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x***

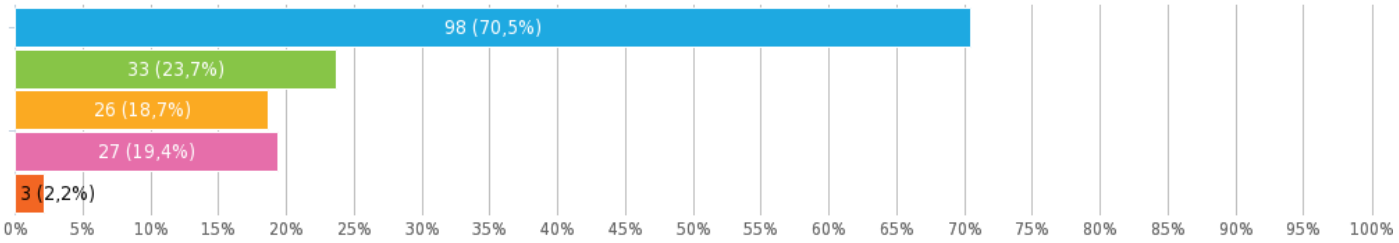
| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Ja, regelmatig. | 40 | 17,5 % | 12,2% |
| Ja, soms. | 99 | 43,4 % | 45,5% |
| Nee, ga naar vraag 23. | 89 | 39,0 % | 42,3% |
| | | | |



## 21. Waarvoor gebruikt u de website van de RSD?

*Meerkeuze, Antwoorden **139x**, onbeantwoord **91x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Voor het opzoeken van informatie. | 98 | 70,5 % | 72,9% |
| Voor het invullen of downloaden van formulieren. | 33 | 23,7 % | 25,8% |
| Voor het opzoeken van contactgegevens (zoals ons telefoonnummer en adres). | 26 | 18,7 % | 22,5% |
| Voor het sturen van een e-mail naar de RSD. | 27 | 19,4 % | 8,9% |
| Anders ... (vul hier uw antwoord in) | 3 | 2,2 % | 3,8% |

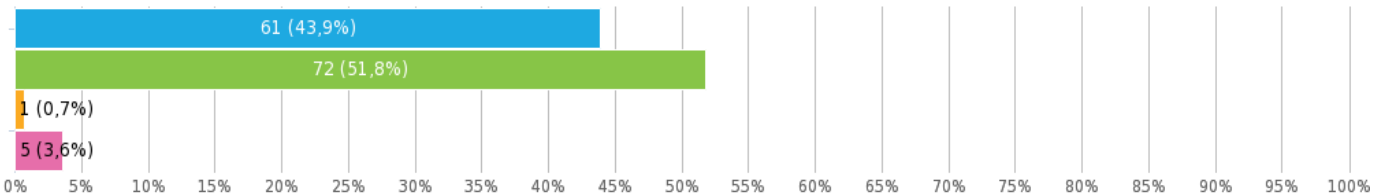



Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.
De website wordt **ook** gebruikt voor het aanleveren van gewerkte uren of het opzoeken van informatie.

## 22. Wat vindt u van de website van de RSD?

*Enkele keuze, Antwoorden **139x**, onbeantwoord **91x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| U kunt er alles vinden wat u zoekt. | 61 | 43,9 % | 44,1% |
| U kunt er bijna alles vinden wat u zoekt. | 72 | 51,8 % | 53,0% |
| U kunt er nooit vinden wat u zoekt. | 1 | 0,7 % | 1,7% |
| U mist belangrijke informatie, zoals ... (vul hier uw antwoord in) | 5 | 3,6 % | 1,3% |

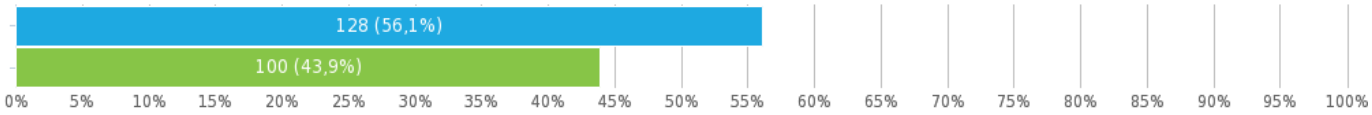


Specifiek wordt benoemd dat de informatie op de website beknopt is. Meer actuele informatie is gewenst. Daarnaast wordt gevraagd naar een persoonlijke inlogmogelijkheid om de uitkeringspecificaties te kunnen inzien.

**23. Op de RSD App vindt u bijvoorbeeld een overzicht van alle vacatures, trainingen en veelgestelde vragen. Kent u deze App?**

*Enkele keuze, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Ja. (ga door naar vraag 24) | 128 | 56,1 % | 47,9% |
| Nee. (ga door naar vraag 26) | 100 | 43,9 % | 52,1% |

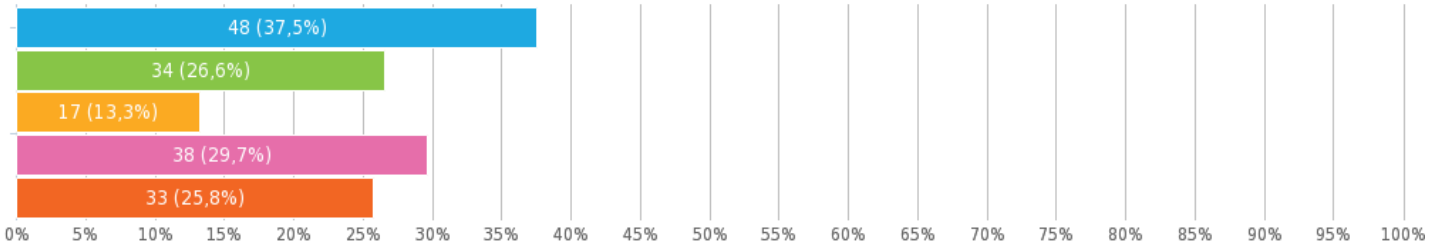



Ten opzichte van 2019 is de bekendheid van de app iets gestegen. Deze uitslag betekent dat de app blijvend aandacht moet krijgen, om de bekendheid onder klanten te vergroten.

**24. Waarvoor gebruikt u de RSD App?**

*Meerkeuze, Antwoorden **128x**, onbeantwoord **102x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| Voor het vinden van vacatures. | 48 | 37,5 % | 45,9% |
| Voor informatie over de betaaldatum van uw uitkering. | 34 | 26,6 % | 28,1% |
| Voor informatie over trainingen en scholing. | 17 | 13,3 % | 10,2% |
| Om contact op te nemen met de RSD of met uw klantmanager. | 38 | 29,7 % | 19,9% |
| U gebruikt de App niet. | 33 | 25,8 % | 34,2% |

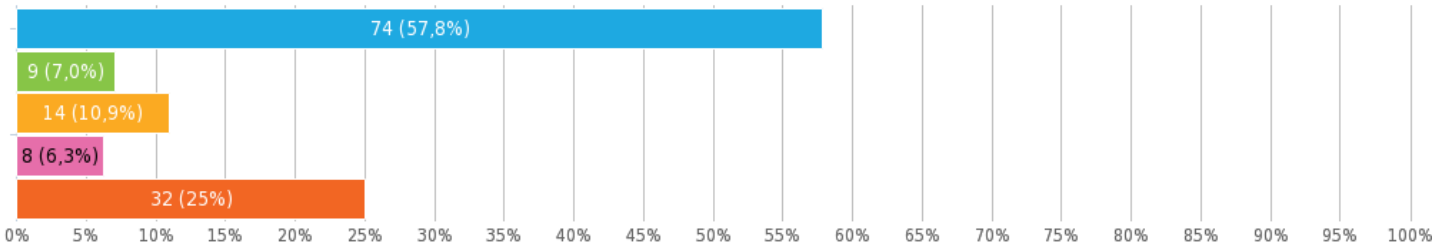



Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.
Het nut van de app is ook afhankelijk van de mogelijkheden van de klant.

### 25. Wat vindt u van de informatie op de RSD App?

*Meerkeuze, Antwoorden **128x**, onbeantwoord **102x***

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| De informatie is nuttig. | 74 | 57,8 % | 56,9% |
| De informatie is niet compleet. | 9 | 7,0 % | 7,2% |
| De informatie is verouderd. | 14 | 10,9 % | 7,7% |
| De informatie is voor u niet interessant. | 8 | 6,3 % | 6,2% |
| Niet van toepassing. | 32 | 25 % | 26,7% |



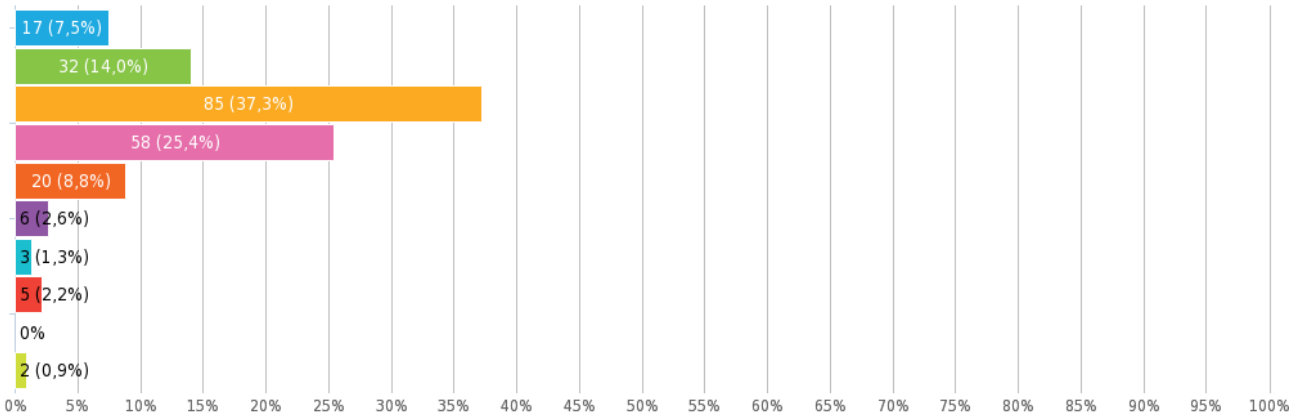

Op deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven. Daarmee komt de totale respons boven de 100%.

### 26. Wilt u de RSD een cijfer geven voor de totale dienstverlening? 1 ster is zeer slecht, 10 is zeer goed.

*Aantal sterren, Antwoorden **228x**, onbeantwoord **2x***

### Aantal sterren 7,6/10

| Antwoord | Antwoorden | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| 10/10 ★★★★★★★★★★ | 17 | 7,5 % | 9,8% |
| 9/10 ★★★★★★★★★☆ | 32 | 14,0 % | 11,8% |
| 8/10 ★★★★★★★★☆☆ | 85 | 37,3 % | 34,1% |
| 7/10 ★★★★★★★☆☆☆ | 58 | 25,4 % | 22,8% |
| 6/10 ★★★★★★☆☆☆☆ | 20 | 8,8 % | 11,5% |
| 5/10 ★★★★★☆☆☆☆☆ | 6 | 2,6 % | 6,9% |
| 4/10 ★★★★☆☆☆☆☆☆ | 3 | 1,3 % | 1,0% |
| 3/10 ★★★☆☆☆☆☆☆☆ | 5 | 2,2 % | 1,5% |
| 2/10 ★★☆☆☆☆☆☆☆☆ | 0 | 0 % | 0,2% |
| 1/10 ★☆☆☆☆☆☆☆☆☆ | 2 | 0,9 % | 0,5% |




Gemiddeld komt de waardering van de klanten die een Participatie/Ioaw-uitkering ontvangen uit op 7.6. In 2019 was dit 7.5. De waardering over 2020 wordt beïnvloed door de Corona-maatregelen waardoor de dienstverlening noodgedwongen is aangepast.
90% van de respondenten geeft de RSD een voldoende.

**27. Heeft u verbetertips voor de RSD? Wij horen ze graag. Schrijf uw tips hieronder op.**

*Tekst antwoord, Antwoorden **87x**, onbeantwoord **143x***

Deze vraag was niet verplicht. Alleen respondenten die behoefte hadden te reageren, hebben dat gedaan.
Van de 87 reacties zijn er 16 echt negatief. De verbetertips varieren van enorm tevreden naar ziekmakend.

## Conclusies

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2020 spreken voor zich en geven een signaal op volgende hoofdonderwepen:

- **Klantbejegening**
  Spreek de taal van de klant. Voorkom vooringenomen conclusies. Behandel klanten met respect en kom afspraken na. Communiceer over veranderingen als veranderingen nodig zijn. Zorg voor een correcte administratieve afhandeling (juiste adressering en eenduidige informatie).
- **Overdracht**
  Voorkom veelvuldig wisselen van klantmanager. Besteed aandacht aan de menselijke maat. Processen zijn ondergeschikt aan het klantcontact. Als er toch overgedragen moet worden, zorg dan voor een warme overdracht naar een collega/Werkgevers Service Punt
- **Passend aanbod**
  Houd rekening met de mogelijkheden en onmogelijkheden van de klant. Het verwachtingspatroon werkgever en kandidaat moet helder zijn en op elkaar aansluiten.
  Zorg voor een juiste begeleiding zeker in een onzekere tijd als deze met Corona.
- **Digitalisering**
  Verbetering van de informatie op de website en actualiteit op de RSD app.
  Verder ontwikkeling van het digitaal aanleveren van informatie en de wens naar een persoonlijke online omgeving.
  Klanten moeten geïnformeerd worden over Zorgmail, zodat ze weten dat hun persoonsgegevens veilig worden verstuurd.

## Aanbevelingen

**Klantbejegening**
Verplaats je in de wereld van de klant, zijn taalgebruik en verwachtingen. De klant centraal en niet specifiek het werkproces. Persoonlijk contact en bouwen aan vertrouwen moet de prioriteit zijn. Op deze manier kan de RSD zich presenteren binnen het afgesproken DNA: **maatwerk** (voor de klant) – (op basis van) **vakmanschap** – **perspectief** (op de toekomst voor de klant). Zodat de klant daar waar mogelijk kan uitstromen en in zijn eigen levensbehoefte kan voorzien. Daar waar dat niet kan, moet de RSD ondersteunen vanuit een menselijk perspectief.

Respectvolle benadering, bouwen aan vertrouwen, met duidelijke afspraken voor alle partijen.

***Specifiek***

- Aandacht voor de contacten tussen klant en medewerker.
- Duidelijkheid over gemaakte afspraken en afspraken nakomen.
- Wederzijds respect begint bij de RSD. Als de RSD dit waarmaakt en nakomt, zal de klant volgen.
- De klant centraal gaat voor systemisch werken

**Warme overdracht**
Kennis van de klant en zijn dossier zorgen voor een serieuze klantbenadering. Wisselingen van klantmanager vanwege het klantproces zullen de ontwikkeling van de klant en de mogelijke uitstroom geen goed doen. Overdracht vanwege het systeem wordt door klanten niet begrepen. Voorkom vakjargon en werk vanuit perspectief, maatwerk en vakmanschap. Als een overdracht nodig is, zorg dan voor een warme overdracht zodat de klant het gevoel heeft gekend te zijn. De focus moet ten alle tijden liggen op een succesvolle en duurzame match naar werk.

**Passend aanbod/LEON**
Investeer in het Leer- en ontwikkelnetwerk zodat vraag en aanbod goed op elkaar zijn afgestemd. Input van werkgevers en juiste voorlichting naar klanten zijn hierin cruciaal. Neem klanten, waarvoor dit van toepassing is, mee in het traject en wat er van ze wordt verwacht. Het plan van aanpak dat aan een traject ten grondslag ligt, moet ook voor de klant begrijpelijk en herkenbaar zijn.

**Digitaliseren**
Informeer klanten over Zorgmail, zodat ze weten dat hun persoonsgegevens veilig worden verstuurd en dat de RSD zorgvuldig en veilig omgaat met hun gegevens. Wijs medewerkers op het veilig verzenden van persoonsgegevens (AVG) en het belang van Zorgmail.

Investeer in verdere digitalisering van het proces, zowel in aanleveren van informatie als in communicatie met klanten en samenwerkingspartners. Denk daarbij aan het verder digitaliseren, verbeteren van de website en de functionaliteit van de RSD-app. Mede door de coronacrisis worden klanten digitaler en wordt de wens naar een online klantomgeving groter.

Onderzoek de mogelijkheden van een online klantportaal, zoals bijvoorbeeld Mijnoverheid.nl. Houd rekening met de digitale vaardigheden van het klantenbestand. Houd rekening met de toekomstige klant, die steeds digitaal vaardiger wordt.

**Klanttevredenheidsonderzoek 2021**

Om een goed beeld te krijgen van wat klanten belangrijk vinden, is een andere manier van uitvragen nodig. Vragenlijsten afgestemd de klantgroepen Zorg & Ondersteuning, Activeren en Bemiddeling geven een beter beeld wat per groep nodig is en verbeterd kan worden.

Gebruik bij het opstellen van de vragenlijst zo min mogelijk vakjargon. Ga bij de vraagstelling uit van de belevingswereld van de klant in plaats van het georganiseerde systeem van RSD.

Stel bij de vraagstelling de klantbeleving en -verwachting boven het systeem dat vanuit het vak binnen de RSD wordt gehanteerd.