

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2020-110

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 17 november 2020
Zaaknummer Z/20/373109 /ADV/20/988976
Onderwerp RSD Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2019
Portefeuillehouder B. Elfrink

Contactpersoon Evert Breman
E-mail e.breman@zevenaar.nl
Telefoon 0316-595237

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Met deze raadsinformatiebrief wordt u het RSD Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2019 toegezonden. Het KTO sturen wij u ter informatie toe.

Kernboodschap

De RSD heeft eind 2019 een onderzoek verricht naar de tevredenheid van haar klanten over de algemene dienstverlening van haar organisatie. Met het RSD Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2019 informeren wij u over de uitkomst van dit onderzoek.

Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Collegeprogramma
- ☐ Motie/amendement/toezegging
- ☒ Anders, namelijk ter informatie

Inhoudelijke boodschap

Het KTO laat het volgende beeld zien:

- De algemene dienstverlening is door de klanten van de RSD gewaardeerd op een 7,5;
 - Het onderzoek laat ook zien dat er onderwerpen zijn die aandacht en verbetering vragen. De gedane aanbevelingen hebben voornamelijk betrekking op communicatie en klantgerichtheid.
- De RSD geeft in haar aanbiedingsbrief aan dat een aantal genoemde aanbevelingen in de loop van 2020 hebben geleid tot aanpassingen in de werkprocessen; door de Coronacrisis heeft een versnelde verbetering van de digitale dienstverlening plaatsgevonden. Verder zijn er aandachtspunten en hieraan

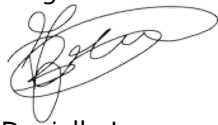
wordt gewerkt; deze onderwerpen vormen periodiek een agendapunt van het bestuurlijk overleg met de RSD.

Communicatie en vervolgproces

Het opstellen van de vragen voor het Klanttevredenheidsonderzoek is in overleg gegaan met de cliëntenraad van de RSD. De resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek zijn gedeeld met de cliëntenraad van de RSD.

De RSD verzorgt de verdere communicatie over de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Danielle Jansen
secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

- | | |
|------------------|---|
| 1. INK/20/989896 | Aanbiedingsbrief Klanttevredenheidsonderzoek algemene dienstverlening RSD De Liemers 2019. |
| 2. INK/20/988972 | Rapport (uitkomsten) Klanttevredenheidsonderzoek algemene dienstverlening RSD De Liemers 2019 |

Colleges van Burgemeester en Wethouders
Van de gemeenten Duiven, Westervoort en Zevenaar

Datum 28 oktober 2020
Betreft RSD klanttevredenheidsonderzoek 2019

Geachte college,

In het bestuurlijk overleg RSD van 27-08-2020 is het RSD klanttevredenheidsonderzoek 2019 door de bestuurders van de RSD behandeld. Ter kennisname bieden wij u als bijlage bij deze brief het Klanttevredenheidsonderzoek 2019 aan. Met het verzoek het Klanttevredenheidsonderzoek 2019 vervolgens ter kennisname aan te bieden aan de raden.

Ten opzichte van 2018 zien wij positieve ontwikkelingen in de beoordeling van onze klanten. Wij zijn trots op alle medewerkers die hieraan hun bijdrage aan hebben geleverd.

Ten opzichte van deze meting in november 2019 en waar we nu staan, hebben we stappen gezet om ook in 2020 deze resultaten te realiseren. De Coronacrisis waarmee we in het voorjaar werden geconfronteerd, zal van invloed zijn op deze nieuwe resultaten. Toch kunnen we nu al concluderen dat de Coronacrisis voor een aantal aandachtspunten tot een versnelling van het aanpassen van de dienstverlening heeft geleid.

- De overstap naar digitale dienstverlening middels videobellen is nu een vast onderdeel van onze dienstverlening geworden. Voor klanten die minder digi-vaardig zijn, zijn alternatieve contactmogelijkheden ingezet. Klanten voelen zich hierdoor gesteund.
- Mede door de oprichting van het Liemers Ondernemersportaal en wspmgwerktdoor.nl zijn lijnen tussen werkgevers en RSD en WSP korter geworden.
- De bekendheid van de RSDapp is en wordt in 2020 uitgebreid onder de aandacht gebracht bij Klantmanagers en klanten van de RSD. Het geeft klanten regie in hun weg naar werk.
- Door de digitale ervaringen met de Tozo zijn grote stappen gezet om ook het proces rondom de Participatiewet verdergaand te digitaliseren. Deze stappen verhogen het gemak waarmee klanten online de gevraagde informatie kunnen aanleveren.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2019 waren een stimulans om verder te gaan in de verbetering van de dienstverlening van de RSD. De Coronacrisis heeft hierop positieve invloed gehad.

Met vriendelijke groet,
RSD de Liemers



Wilfred Hekkers
Manager RSD de Liemers

Resultaten
Klanttevredenheidsonderzoek
algemene dienstverlening
RSD de Liemers 2019



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Resultaten enquête	4
Conclusies en aanbevelingen	21

Inleiding

In november 2019 is er opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder alle klanten van RSD de Liemers. Doel van dit onderzoek is verbeterpunten te benoemen en op basis daarvan de werkwijze van de RSD te optimaliseren.

Aanleiding voor dit onderzoek is vaststellen hoe de dienstverlening van de RSD op dit moment wordt gewaardeerd.

Met de aanbevelingen uit dit onderzoek kunnen verbeteringen worden onderzocht en geïmplementeerd.

Begin november 2019 hebben klanten van de RSD waarvan geen e-mailadres bekend was, per post een brief ontvangen met het verzoek hun e-mailadres door te geven, of aan te geven of zij de vragenlijst per post wilde ontvangen.

Op 10-11-2019 hebben alle klanten van de RSD waarvan een e-mailadres bekend was, via de mail de link ontvangen naar de online vragenlijst (via www.survio.com).

Op 28-11-2019 hebben de mensen die op basis van de brief hun e-mailadres hebben doorgegeven alsnog een e-mail ontvangen met de link naar de online vragenlijst.

36 klanten hebben aangegeven de vragenlijst per post te willen ontvangen.

De inzendtermijn van de vragenlijst (zowel online als papier) sloot op 08-12-2019.

De online vragenlijst is door 725 respondenten online geopend. 409 vragenlijsten zijn afgewerkt.

Uit de resultaten blijkt dat de enquête in de eerste week na het versturen van de mail zijn ingevuld.

Per post zijn 11 vragenlijsten retour ontvangen.

De totale respons is 26,8%. Deze score is goed. Zeker de toelichting op de vragenlijsten geven een goed beeld van de beleving van de dienstverlening van de RSD en de verbeterpunten.

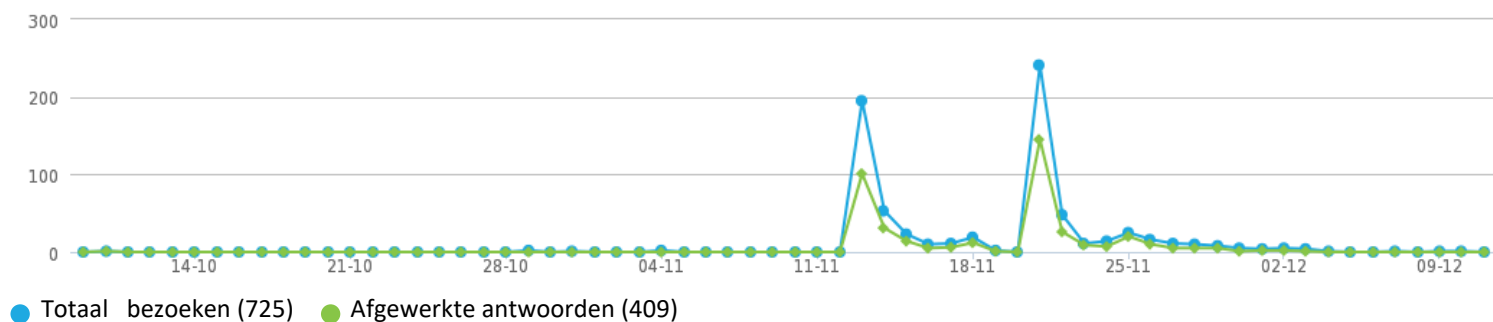
De resultaten in dit rapport zijn vermeld in volgorde zoals de vragen in de vragenlijst hebben gestaan.

De conclusies zijn gebaseerd op de vragenlijsten die geretourneerd zijn.

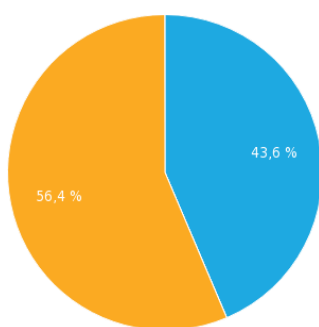
Enquête bezoeken

725 Totaal bezoeken
 409 Afgewerkte antwoorden
 0 Onvolledige antwoorden
 316 Slechts getoond
 56,4 % Totale succespercentage

Bezoek Geschiedenis (10-10-2019 - 03-12-2019)

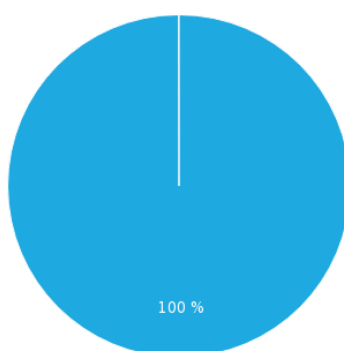


Totaal Bezoeken



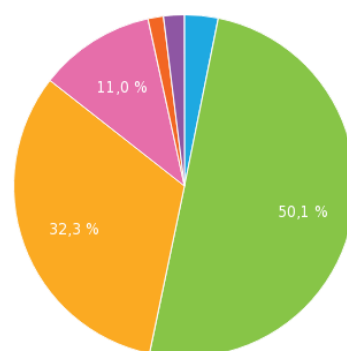
● Slechts getoond (43,6 %)
 ● Onvolledig (0 %)
 ● Voltooid (56,4 %)

Bezoek bronnen



● Directe link (100 %)

Gemiddelde tijd voor voltooiing



● 1-2 min. (3,2 %)
 ● 2-5 min. (50,1 %)
 ● 5-10 min. (32,3 %)
 ● 10-30 min. (11,0 %)
 ● 30-60 min. (1,5 %)
 ● >60 min. (2,0 %)

Inleiding/vraagstelling

Geachte Heer / Mevrouw,

U ontvangt deze vragenlijst, omdat u klant bent bij RSD de Liemers.

Wij willen graag weten wat u van onze dienstverlening vindt.

Met uw antwoorden helpt u ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

U geeft uw antwoord door uw keuze aan te klikken.

Om naar een volgende vraag te gaan, klikt u op de pijl aan de rechterzijde van de vraag.

Als u terug wilt naar een vorige vraag, klikt u op de pijl aan de linkerzijde van de vraag.

Soms kunt u meerdere antwoorden aanvinken. Dit staat dan apart vermeld.

Vragen met een * moeten beantwoord worden voor u verder kunt gaan.

U vult deze vragenlijst anoniem in.

De RSD kan dus niet zien wie de antwoorden heeft ingevuld.

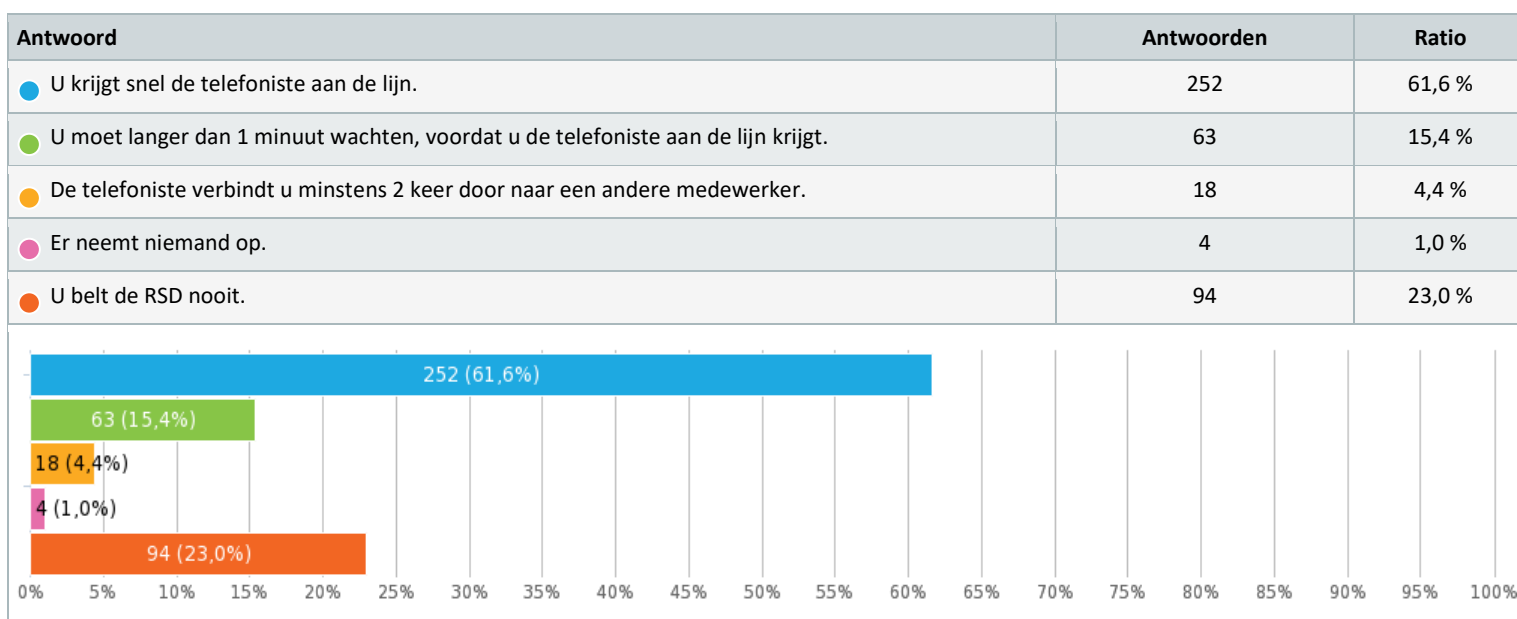
Op de volgende pagina's ontvangt u de resultaten van de vragenlijst. Aan het eind van dit rapport benoemen wij de maatregelen die op basis van deze vragenlijst worden genomen.

De volgende vragen gaan over: Communicatie en klantgerichtheid

Resultaten

1. Wat gebeurt er als u de RSD belt?

Meerkeuze, Antwoorden **409x**, onbeantwoord **0x**

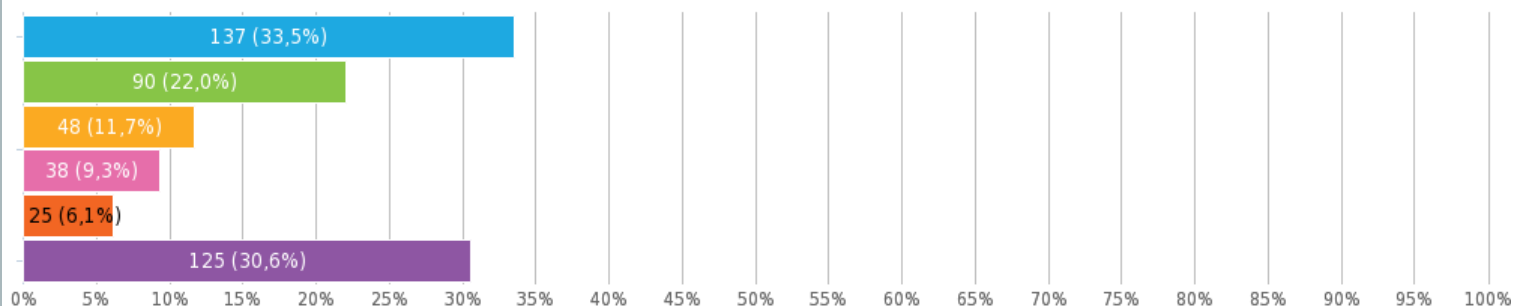


Voetnoten: Nav de opmerkingen van de KTO 2018 is er bij een groot aantal vragen een extra optie toegevoegd als 'niet van toepassing' of 'anders'. Hierdoor is een 1-op-1 vergelijking 2018-2019 niet te maken. Over het algemeen blijft de verhouding tussen de antwoorden vergelijkbaar, als we deze laatste opties buiten beschouwing laten.

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

Meerkeuze, Antwoorden **409x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
 Wij bellen u nog dezelfde dag terug.	137	33,5 %
 Wij bellen u op het afgesproken tijdstip terug.	90	22,0 %
 Wij bellen u pas een aantal dagen later terug.	48	11,7 %
 Wij sturen u een e-mail.	38	9,3 %
 Er gebeurt helemaal niets.	25	6,1 %
 Niet van toepassing.	125	30,6 %

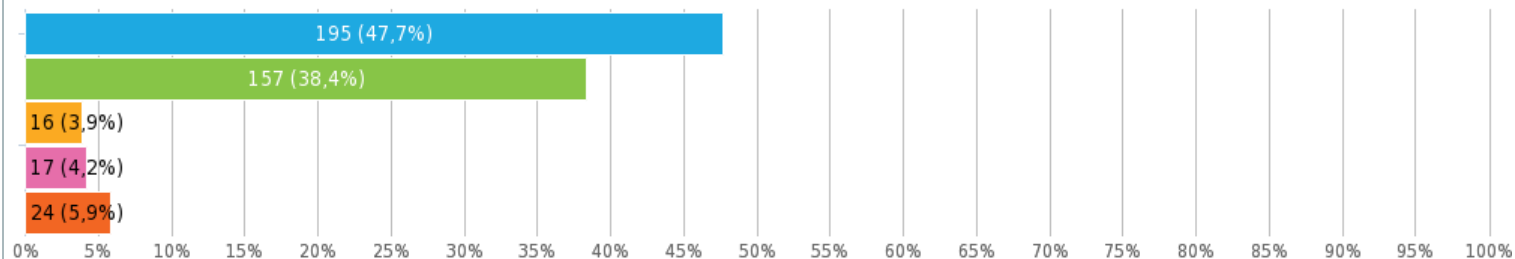


Voetnoten: Uit deze antwoorden blijkt dat meer dan 2/3 van de terugbelverzoeken wordt gehonoreerd. Blijft toch nog 1/3 over, waarbij dit niet zo is. Dit komt ook terug bij de tips/opmerkingen bij vraag 20.

3. Hoe reageert uw klantmanager op uw vragen?

Enkele keuze, Antwoorden **409x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
Uw klantmanager geeft meteen antwoord op uw vragen.	195	47,7 %
Uw klantmanager zoekt eerst dingen voor u uit en geeft u dan later antwoord.	157	38,4 %
U krijgt later antwoord van een andere medewerker van RSD.	16	3,9 %
U krijgt antwoord, maar u kunt niets met het antwoord.	17	4,2 %
U krijgt helemaal geen antwoord.	24	5,9 %

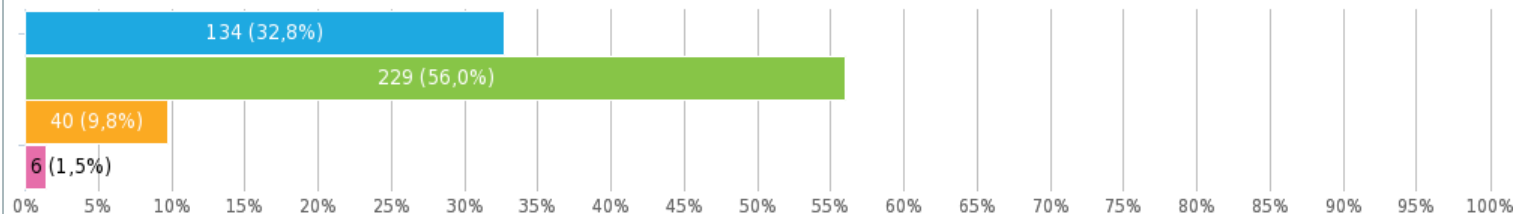


Voetnoten: 90% van de vragen wordt beantwoord, direct of na het uitzoeken ervan.

4. 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 **409x**, onbeantwoord **0x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
U heeft het gevoel dat onze medewerkers u echt vooruit willen helpen.	134	32,8 %
U voelt zich begrepen en u krijgt antwoord.	229	56,0 %
Onze medewerkers geven u het gevoel dat u iets verkeerd doet.	40	9,8 %
U vindt dat onze medewerkers u slecht behandelen.	6	1,5 %

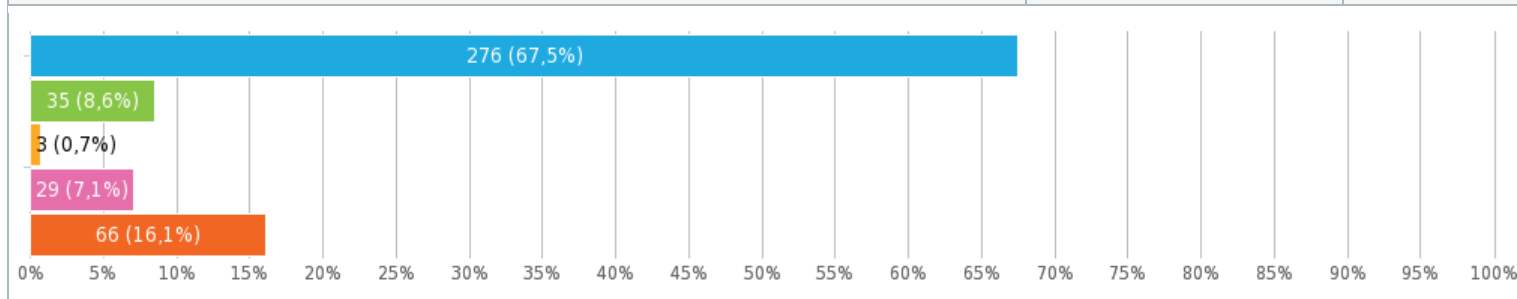


Voetnoten: Ook hier geldt dat 90% van de klanten zich positief benaderd en behandeld voelt. Ook hier geldt dat dit wel wordt genoemd in de tips bij vraag 20.

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

Enkele keuze, Antwoorden 409x, onbeantwoord 0x

Antwoord	Antwoorden	Ratio
● U bespreekt de klacht met uw vaste contactpersoon.	276	67,5 %
● U belt de telefoniste en vraagt naar de manager van de RSD.	35	8,6 %
● U schakelt de cliëntenraad van de RSD in.	3	0,7 %
● U stuurt een brief met uw klacht naar de RSD.	29	7,1 %
● U doet niets, omdat u denkt dat een klacht indienen toch niet helpt.	66	16,1 %



Voetnoten: Het grootste deel van de 'klachten' wordt besproken met de klantmanager. Toch heeft ruim 30% van de klanten aan dat als er een klacht is deze niet klantmanager wordt besproken.

Wat valt op

Ten opzichte van 2018 is het contact met de RSD op een vergelijkbaar niveau gebleven. Klanten worden teruggebeld. Klantmanagers kunnen in meer dan 85% van de gevallen antwoord geven.

De gesprekken tussen klant en klantmanager zijn constructief en er is wederzijds begrip. Toch is bijna 10% niet of niet voldoende tevreden. Het vertrouwen in elkaar is groot, gezien het grote percentage dat bij eventueel ongenoegen dit met de vaste contactpersoon wordt besproken. Het percentage klanten dat niets doet, omdat het toch niet helpt, is teruggelopen ten opzichte van 2018.

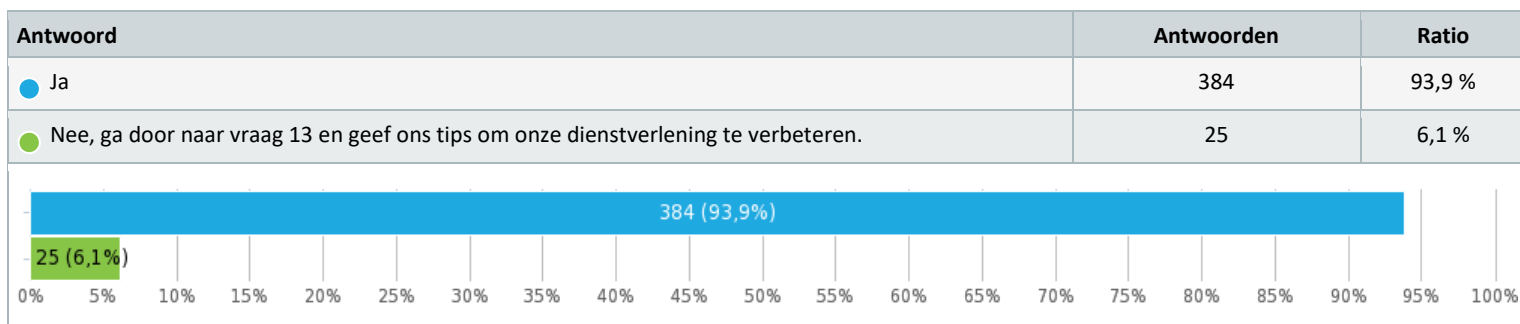
Uitkering

De volgende vragen gaan over het ontvangen van een uitkering.

U vult deze vragenlijst anoniem in. De RSD kan dus niet zien wie de antwoorden heeft ingevuld.

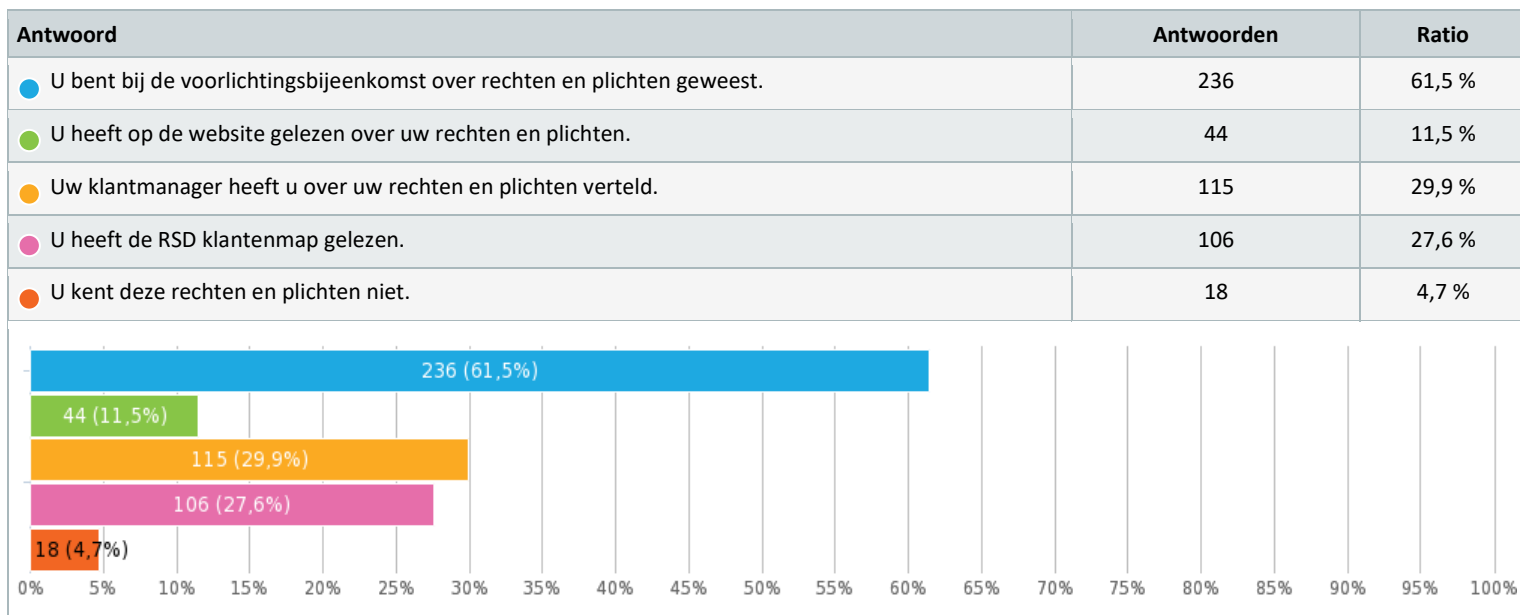
6. Ontvangt u een uitkering van RSD de Liemers?

Enkele keuze, Antwoorden **409x**, onbeantwoord **0x**



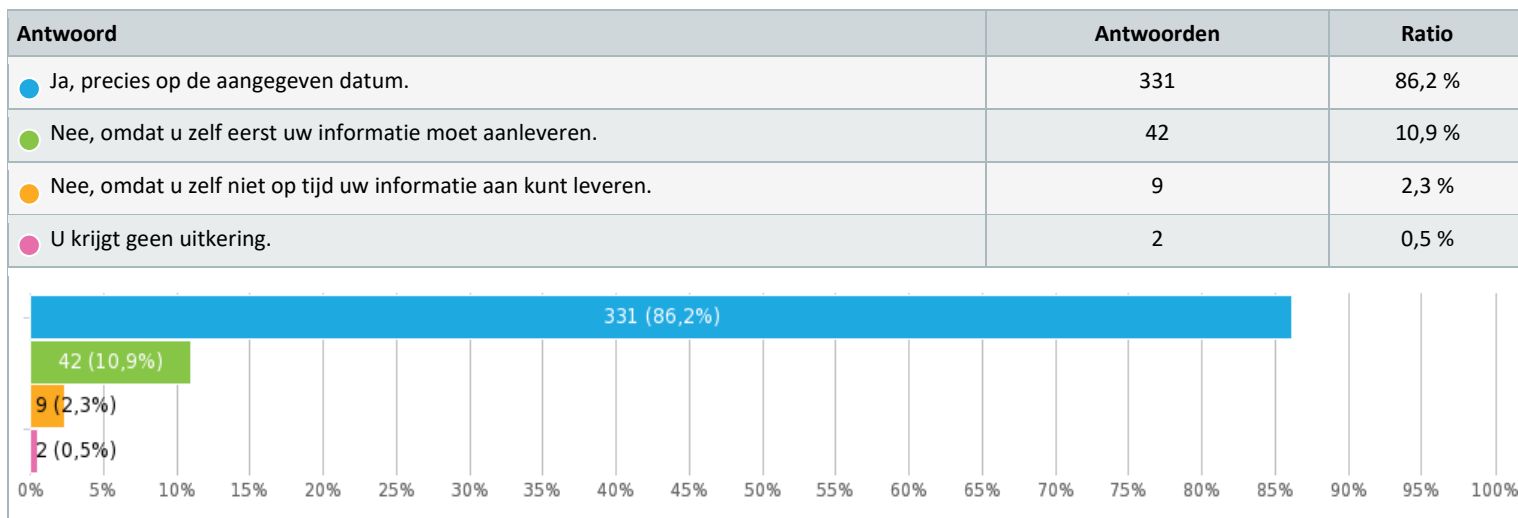
7. U ontvangt een bijstandsuitkering. Bij het ontvangen van een uitkering horen rechten en plichten. Hoe bent u over deze rechten en plichten geïnformeerd?

Meerkeuze, Antwoorden **384x**, onbeantwoord **25x**



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

Enkele keuze, Antwoorden **384x**, onbeantwoord **25x**



Wat valt op

Om het enigszins vertekende beeld van 2018 te voorkomen, is vraag 6 toegevoegd.

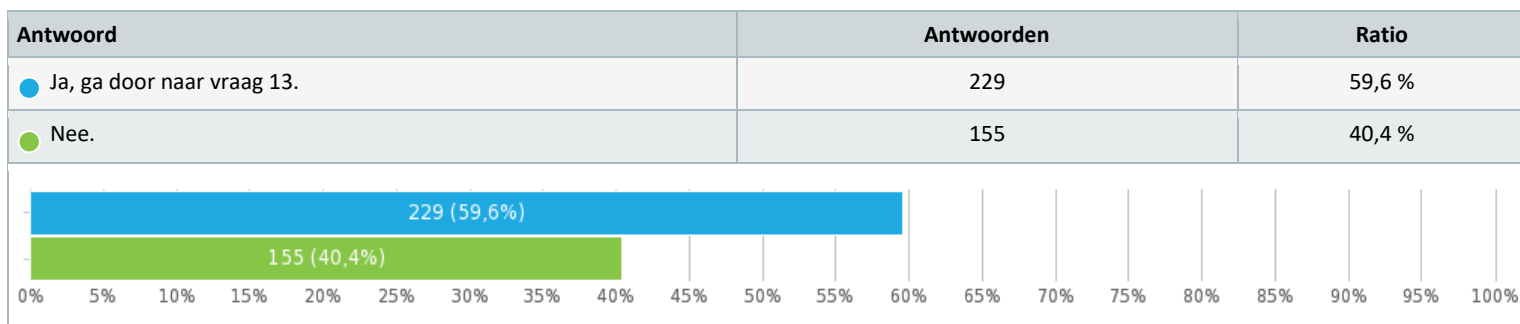
Over het algemeen kunnen we stellen dat de rechten en plichten bekend zijn. Al realiseren we ons wel dat herhaling van deze informatie iedereen scherp houdt.

Werk

De klantmanagers van de RSD helpen u bij het vinden van werk. De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen u en uw klantmanager. U vult deze vragenlijst anoniem in. De RSD kan dus niet zien wie de antwoorden heeft ingevuld.

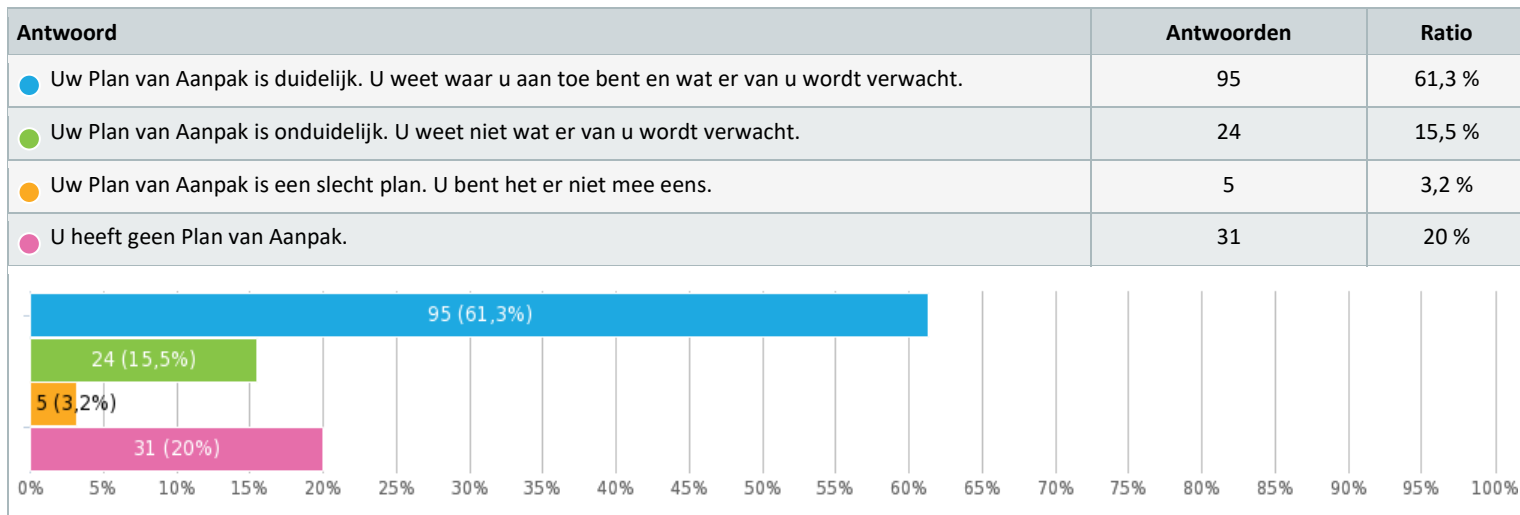
9. Bent u vrijgesteld van een arbeidsverplichting?

Enkele keuze, Antwoorden **384x**, onbeantwoord **25x**



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

Enkele keuze, Antwoorden **155x**, onbeantwoord **254x**

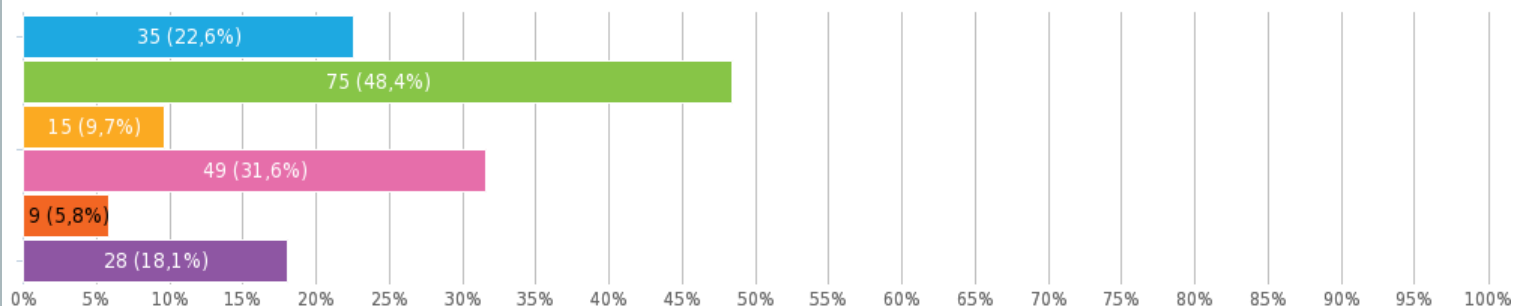


Voetnoten: 60% van de respondenten geeft aan geen arbeidsverplichting te hebben. Dat betekent dat we bij deze vraag rekening moeten houden met 40% van de respondenten die deze vraag hebben ingevuld.

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

Meerkeuze, Antwoorden **155x**, onbeantwoord **254x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
U kreeg van hem/haar een uitnodiging voor een informatiemarkt.	35	22,6 %
Hij/zij vertelde u over verschillende trajecten en werkervaringsplaatsen.	75	48,4 %
U kreeg folders mee naar huis.	15	9,7 %
Hij/zij vertelde u over de RSD App.	49	31,6 %
Uw klantmanager heeft u hier niet over geïnformeerd.	9	5,8 %
Anders (vul hier uw antwoord in)	28	18,1 %



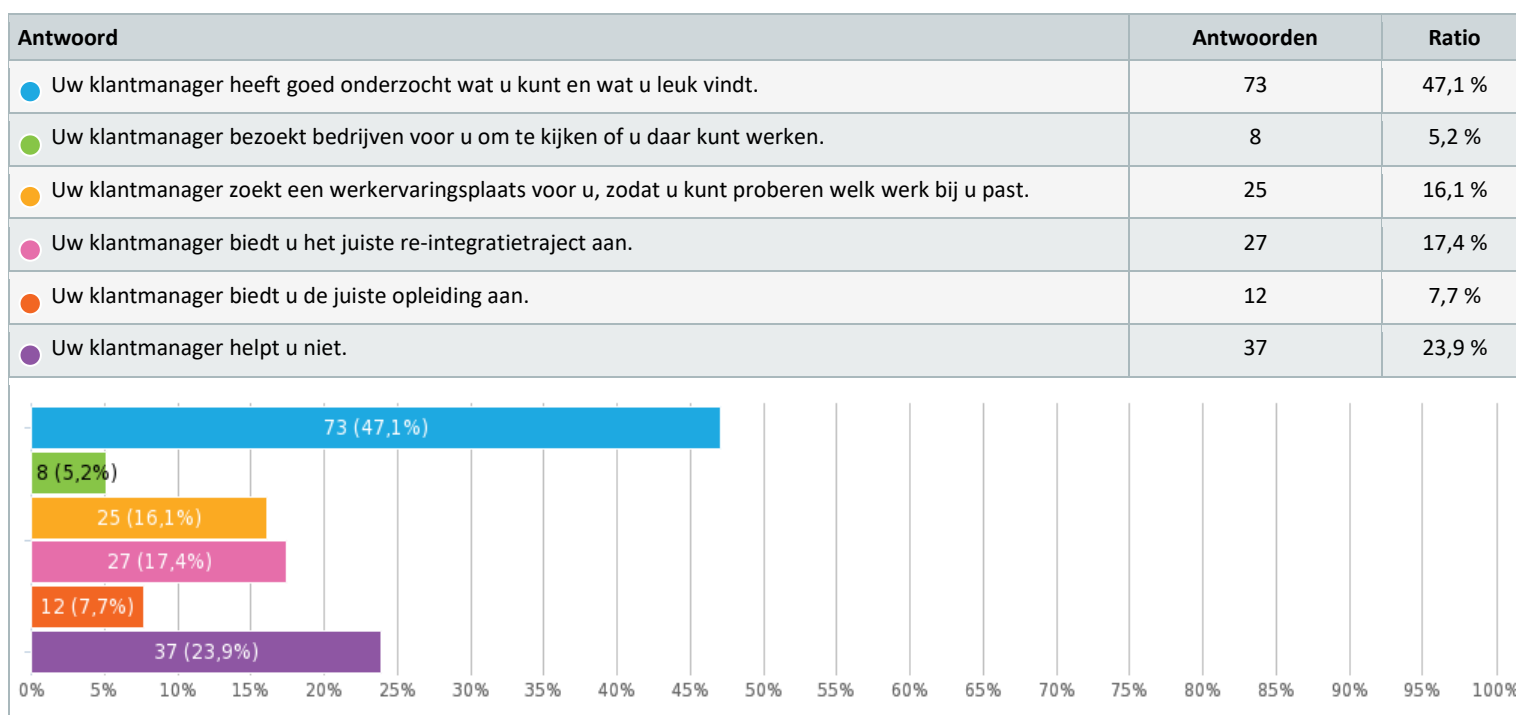
Voetnoten: De klantmanager speelt een grote rol in de informatievoorziening richting klanten. De vraag blijft wat klantmanagers nodig hebben om hun rol hierin te vergroten.

- Ik wil iets doen en dat is niet goed. Ik moet doen wat ze willen en niet wat ik kan en wil
- verplicht naar werkervaringsplekken gestuurd en ruim 2 jaar zonder loon moeten werken en er is niet gelet, en rekening gehouden, met mijn gezondheid.
- heb geen klantmanager omdat ik al een jaar bij team activering sta en mij niet hebben benaderd voor een nieuw gesprek
- Re integratie via interstap
- interstap
- zelf werk gezocht
- Ben zelf goed op de hoogte
- doorverwezen naar een traject
- Heb momenteel een werkervaringsplek
- Ik heb zelf werk gevonden.
- Ik word door hem/haar opgegeven voor een arbeidsmarkt, terwijl ik al 22 uur p/w werk heb
- Niet van toepassing: ik had net zelf een baan gevonden
- Zelf keuze gemaakt en opgezet
- Ik ben gestrest van mijne overledene man, ben vanzelf ziek. Nu bezig met artsen, en therapie, Yoga, logopedie, psychologie
- Ik heb aangegeven weer op zoek te willen gaan naar werk en toen kreeg ik een andere klantmanager
- Ik heb werk.
- Heb zelf werk gevonden

- Jobclub
- Ik heb nog geen klant manager
- Via een banenafpraak
- persoonlijk gesprek
- Ik heb werk voor een bepaald aantal uren per week.
- ik zit nog maar net in het traceet
- gesprek gehad en aangegeven dat ik jaarlijks tijdelijk werk heb en enorm veel vrijwilligers werk doe/
- geenn rsd app die werkt
- Opleiding
- Zelf gesprekken gehad met klantmanager
- via een re-integratie traject

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

Meerkeuze, Antwoorden **155x**, onbeantwoord **254x**



Voetnoten: Tov het klanttevredenheidsonderzoek 2018 is het aantal klanten dat vindt dat hij/zij niet geholpen wordt teruggebracht met 5%.

Wat valt op

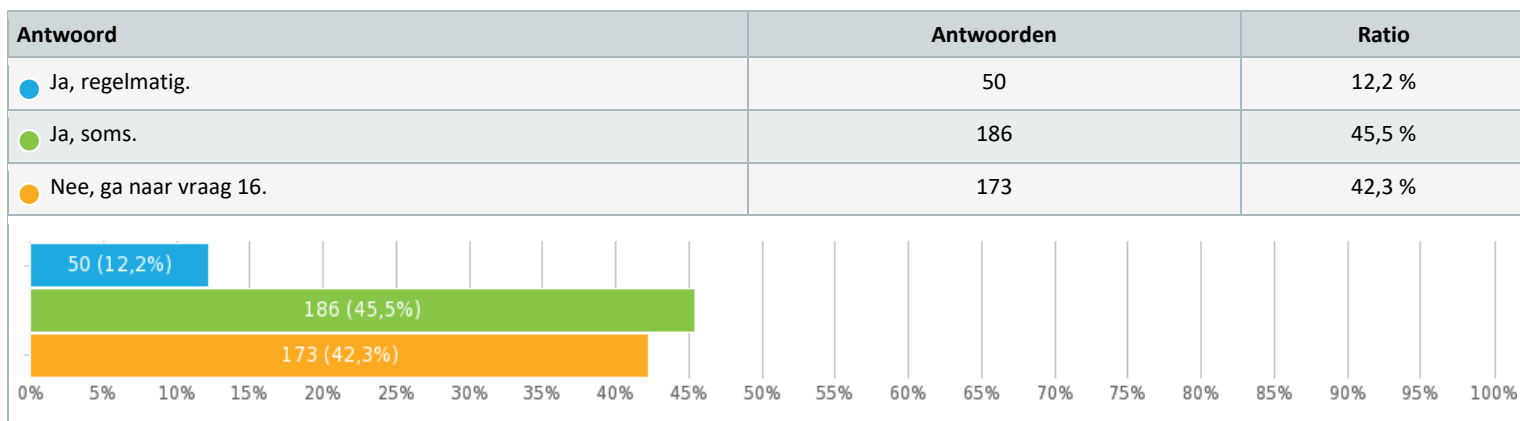
Het grootste deel van de klanten is tevreden over de informatie over werk die hij/zijn van de klantmanager ontvangen. Toch moeten we ook concluderen dat het niet altijd goed gaat. Door de komst van de kwaliteitsmedewerker bij de RSD wordt het proces nu gemonitord. Verbeterpunten worden daardoor sneller gezien en doorgevoerd.

RSD online

U kunt de RSD online vinden op de website www.rsddeliemers.nl of via de RSD App (op uw tablet of smartphone). De volgende vragen gaan over onze website en app. U vult deze vragenlijst anoniem in. De RSD kan dus niet zien wie de antwoorden heeft ingevuld

13. Bezoekt u de website van de RSD wel eens?

Enkele keuze, Antwoorden **409x**, onbeantwoord **0x**

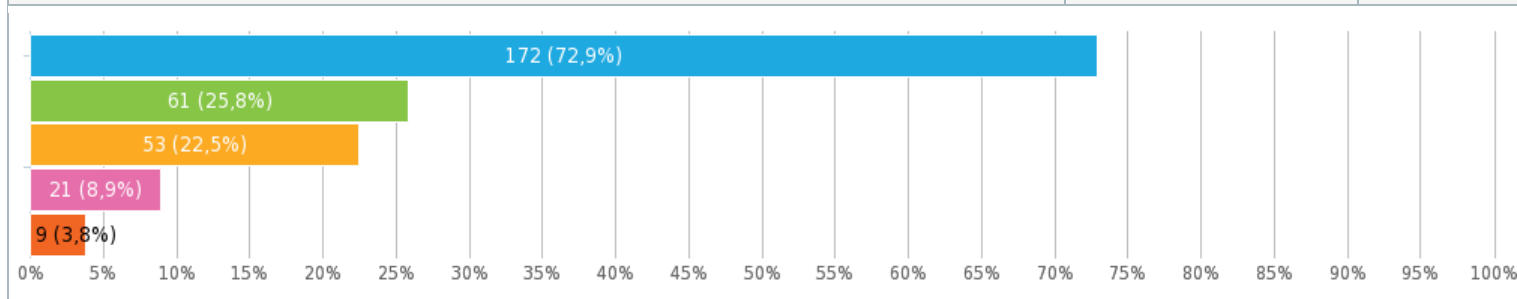


Voetnoten: Bijna 60% bezoekt de website. Dat betekent dat toch ruim 40% dat niet doet. Hier is werk aan de winkel, zeker gezien de wens en de verwachting dat mensen steeds digitaler gaan werken. Hier ligt een voorlichtingsrol voor de klantmanagers.

14. Waarvoor gebruikt u de website van de RSD?

Meerkeuze, Antwoorden **236x**, onbeantwoord **173x**

Antwoord	Antwoorden	Ratio
 Voor het opzoeken van informatie.	172	72,9 %
 Voor het invullen of downloaden van formulieren.	61	25,8 %
 Voor het opzoeken van contactgegevens (zoals ons telefoonnummer en adres).	53	22,5 %
 Voor het sturen van een e-mail naar de RSD.	21	8,9 %
 Anders ... (vul hier uw antwoord in)	9	3,8 %

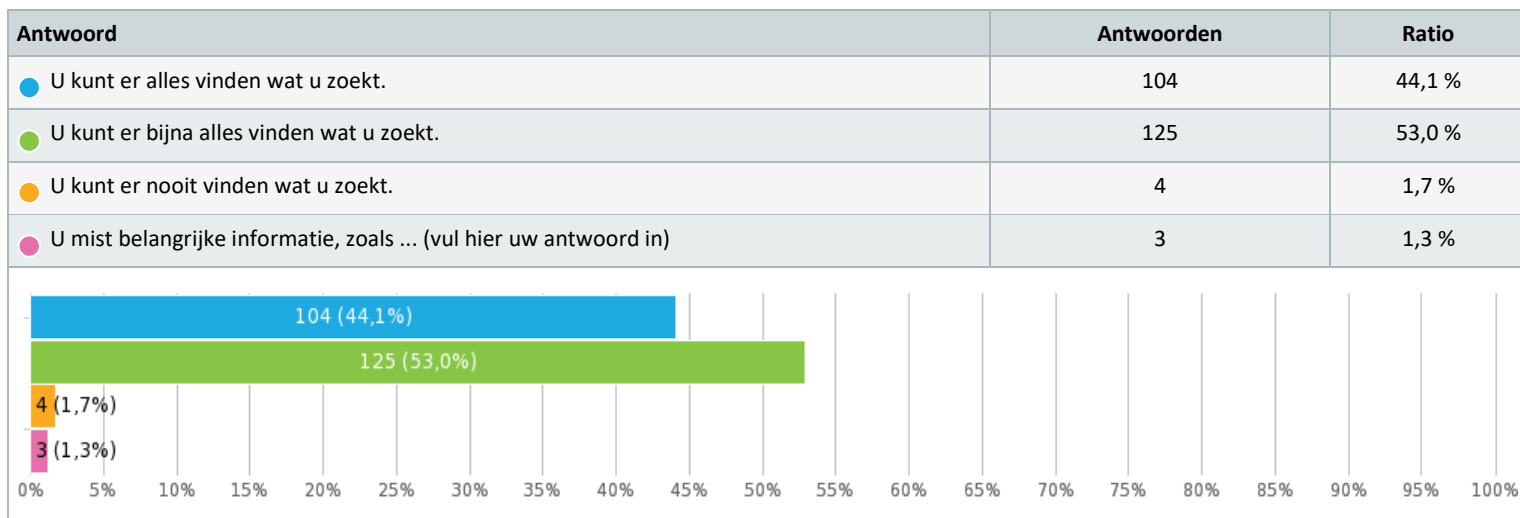


Voetnoten: *Tov 2018 is een afname te zien in het opzoeken van contactgegevens en het versturen van een e-mail naar de RSD. Vraag is of hier een verklaring voor is? Ook het online invullen van formulieren is procentueel afgenomen. Is dit herkenbaar?*

-  Wanneer precies de uitkering komt
-  ik gebruik de app
-  Om te kijken wanneer ik formulieren moet aanvragen. Dat kon ik helaas niet vinden
-  ik zit nog maar net in het traject
-  Vacatures
-  voor vacature
-  kijken
-  Op zoek naar werk

15. Wat vindt u van de website van de RSD?

Enkele keuze, Antwoorden **236x**, onbeantwoord **173x**



Voetnoten: Deze resultaten zijn vergelijkbaar met 2018. Met het plaatsen van de klantenmap als content is de website completer geworden en kunnen er in 2020 meer onderwerpen gevonden worden.

- vacatures
- Wanneer ik een aanvraag voor bijzondere bijstand moet opvragenn
- zoals informatie over afgekeurd te worden door cronisch ziekte.

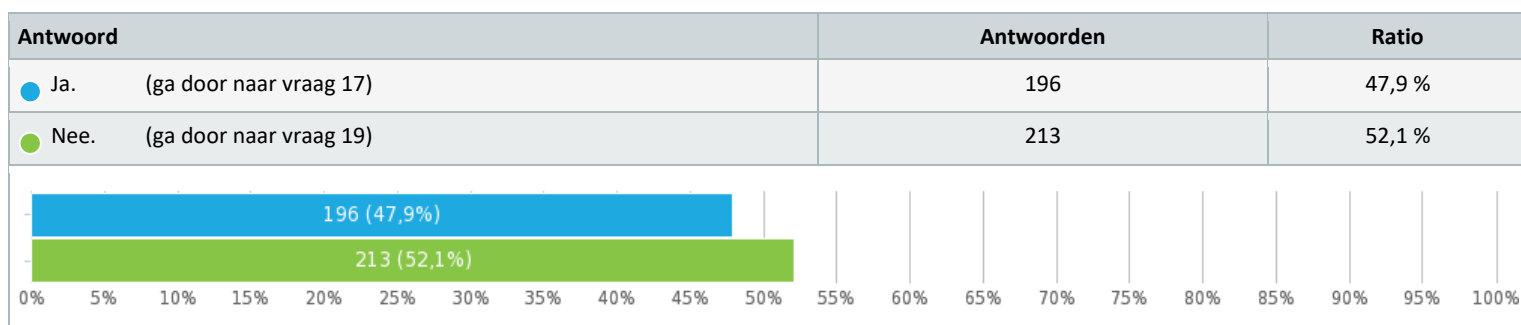
Wat valt op

Ten opzichte van 2018 wordt de website nog steeds primair gebruikt voor het opzoeken informatie. Wat opvalt is dat het invullen/downloaden van formulieren ten opzichte van 2018 is teruggelopen. Dit vraagt om onderzoek omdat er in 2019 meer formulieren op de website zijn toegevoegd.

Daarnaast blijkt de dat website van de RSD de suggestie wekt dat er ook vacatures op staan, terwijl dat niet zo is. Blijkbaar is de verwachting er wel.

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

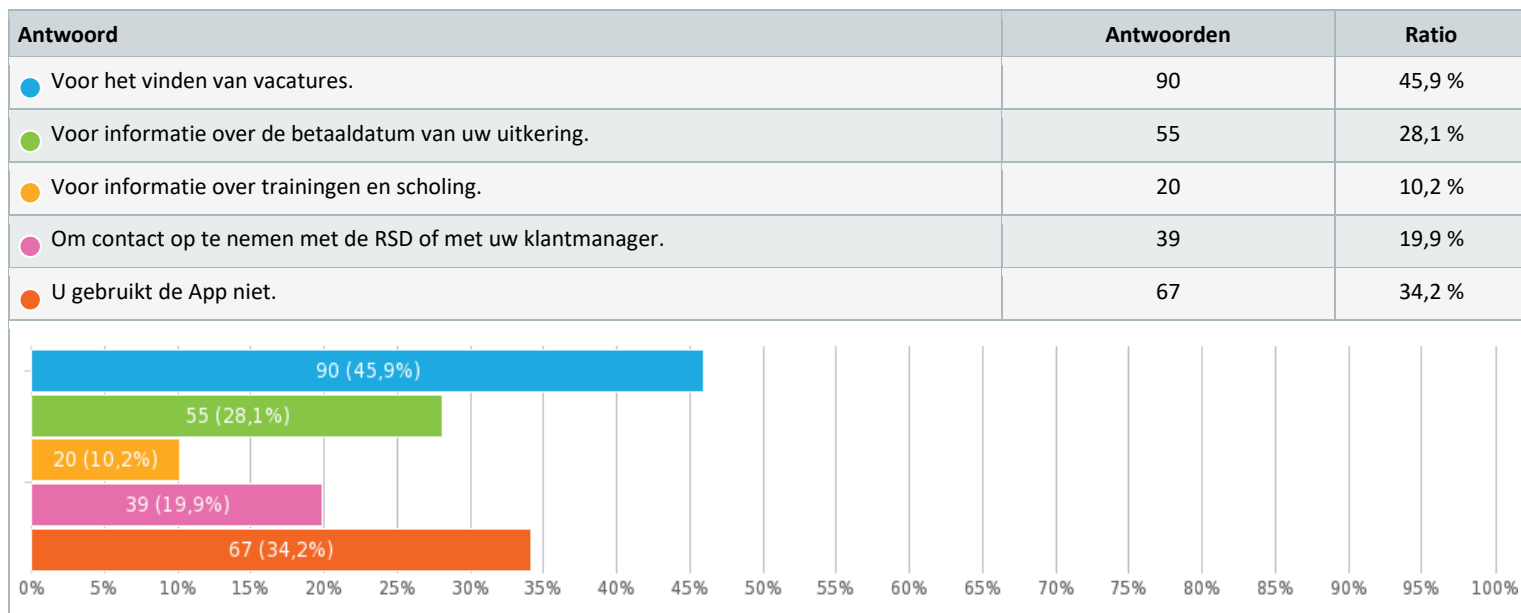
Enkele keuze, Antwoorden **409x**, onbeantwoord **0x**



Voetnoten: Tov 2018 is RSD app iets beter bekend bij klanten. Echter het blijft onder de 50%. Dit is een kans voor klantmanagers, ondersteuners en promotie in andere kanalen om meer bekendheid te geven en om klanten meer te betrekken bij het vinden van werk.

17. Waarvoor gebruikt u de RSD App?

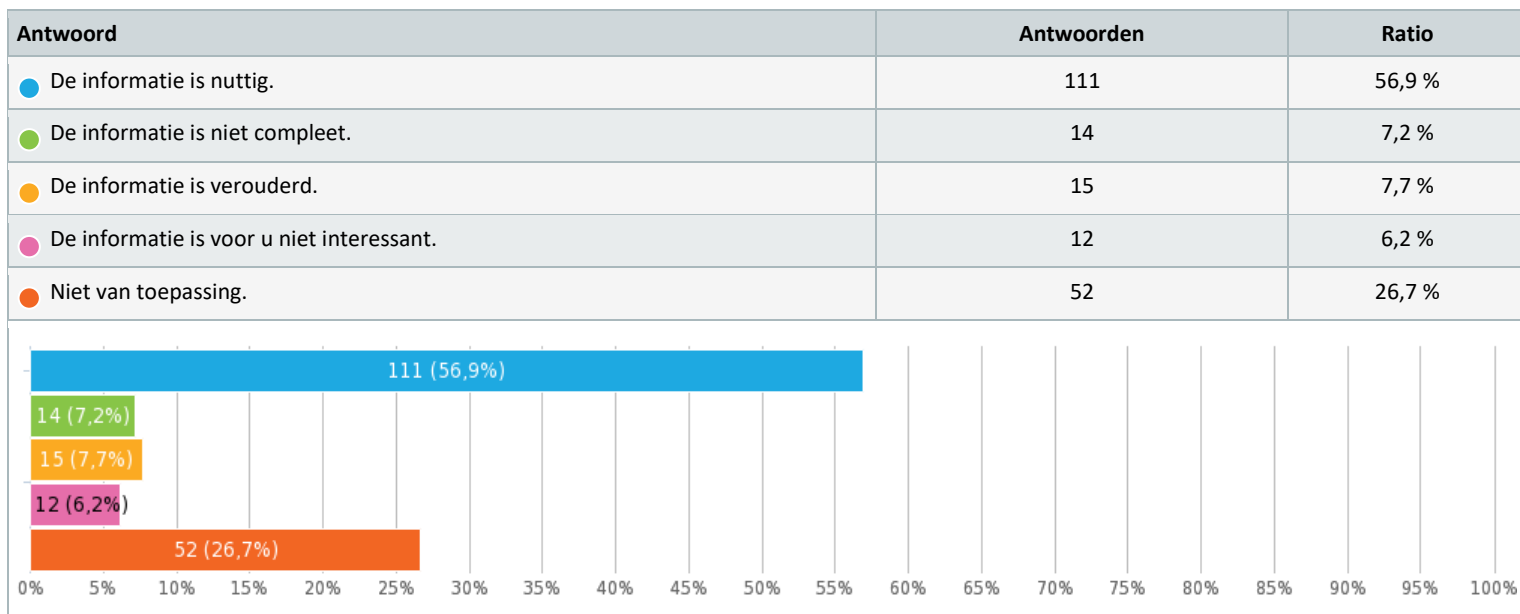
Meerkeuze, Antwoorden **196x**, onbeantwoord **213x**



Voetnoten: Tov 2018 is de app wel meer bekend, maar is het aantal respondenten dat de app niet gebruikt gestegen. Dat is jammer.
Voetnoot: met ingang van 2020 gaan alle gemeenten in de arbeidsmarktregio, inclusief Montferland de app gebruiken. Dat betekent dat het vacature-aanbod van het WSP groter wordt en er voor klanten dus ook meer mogelijkheden ontstaan. Daarnaast wordt er gewerkt aan uitbreiding van de rechten van het WSP, zodat zij zelf opleidingstrajecten kunnen toevoegen.

18. Wat vindt u van de informatie op de RSD App?

Meerkeuze, Antwoorden **195x**, onbeantwoord **214x**



Voetnoten: Aandachtspunt bij de app: zorgen voor actualiteit, voldoende aanbod. Onderhoud door alle partijen is hierin essentieel. Het percentage 'niet interessant' of 'niet van toepassing' moet zeker naar beneden.

Wat valt op

Het aantal klanten dat bekend is met de app is in 2019 wel toegenomen, maar blijft toch nog onder de 50%. Wat daarnaast opvalt is dat het aantal mensen dat de app gebruikt ten opzichte van 2018 is afgenomen. Dit verdient aandacht.

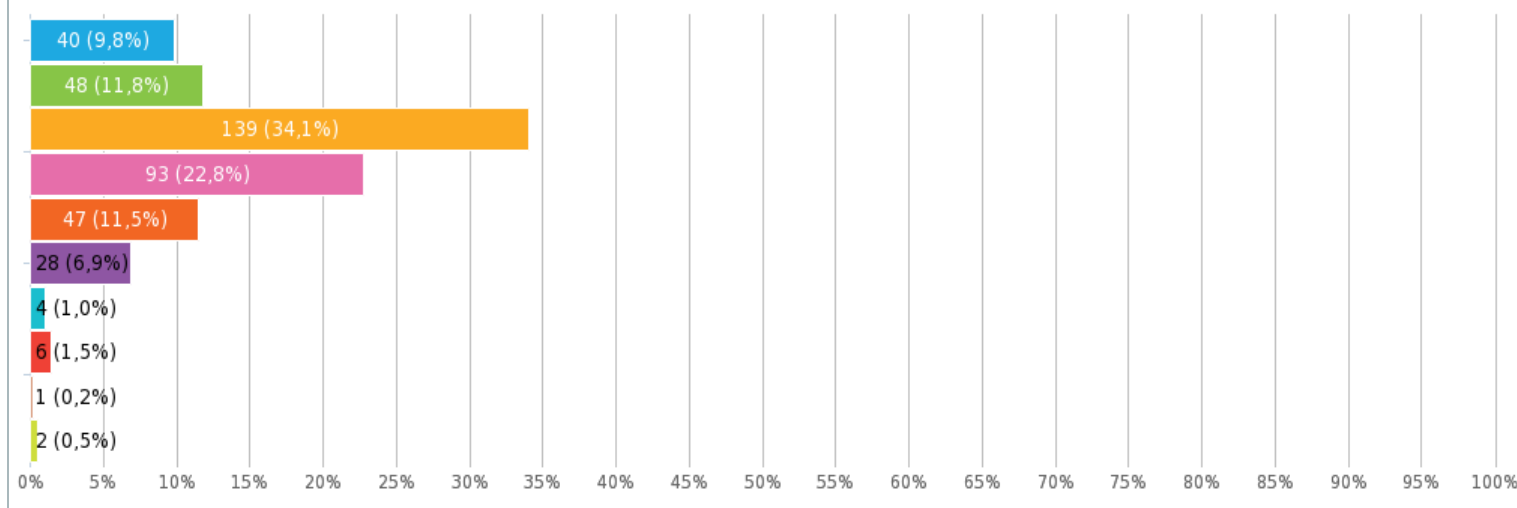
Ruim 30% van de klanten die de app kent, vindt de informatie niet interessant of van toepassing. Onderzoek tijdens het klantcontact moet uitwijzen waarom dat zo is. Zeker om dat alle gemeenten in de Regio Gelderland-Midden hebben besloten de app te gaan gebruiken. Informeren van klanten over het gebruik van de app moet dus hoger in de mindset van de klantmanagers komen.

19. Wilt u de RSD een beoordeling geven voor de totale dienstverlening? 1 ster is zeer slecht, 10 is zeer goed.

Aantal sterren, Antwoorden **408x**, onbeantwoord **1x**

Aantal sterren 7,5/10

Antwoord	Antwoorden	Ratio
10/10 ★★★★★★★★★★	40	9,8 %
9/10 ★★★★★★★★★☆	48	11,8 %
8/10 ★★★★★★★★☆☆	139	34,1 %
7/10 ★★★★★★★★☆☆	93	22,8 %
6/10 ★★★★★★★★☆☆	47	11,5 %
5/10 ★★★★★★★★☆☆	28	6,9 %
4/10 ★★★★★★★★☆☆	4	1,0 %
3/10 ★★★★★★★★☆☆	6	1,5 %
2/10 ★★★★★★★★☆☆	1	0,2 %
1/10 ★★★★★★★★☆☆	2	0,5 %



Conclusies

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2019 spreken voor zich en geven een duidelijk signaal op volgende hoofdonderwerpen:

- **Klantbejegening**
Voorkom vooringenomen conclusies. Behandel klanten met respect.
- **Warme overdracht**
Besteed aandacht aan de overdracht naar een collega/Werkgevers Service Punt
- **Passend aanbod**
Verwachtingspatroon werkgever en kandidaat moeten op elkaar aansluiten.
- **Aanpassen betaalmoment**
- **Digitalisering**
Verbetering digitaal aanleveren van informatie

Aanbevelingen

Klantbejegening

De klant staat centraal. Door administratieve lastenverlichting ontstaat meer tijd voor het echte klantcontact. Het DNA van de RSD is hierin leidend: Vakmanschap – Perspectief – Maatwerk. Besteed aandacht aan de communicatieve vaardigheden van klantmanagers waardoor er over en weer de juiste verwachtingen zijn. Coaching door de kwaliteitsmedewerker (vanaf juni 2019) draagt hier aan bij en zorgt voor borging.

Warme overdracht

Kennis van de klant en zijn dossier zorgen voor een serieuze overdracht en klantbenadering. Een warme overdracht voorkomt dat de klant het gevoel heeft meerdere keren zijn verhaal te moeten doen. De focus moet 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.

Aanpassen betaalmoment

Onderzoek de mogelijkheden om het betaalmoment van de uitkering aan te passen, zodat dit nog beter aansluit bij de betaling van de maandelijkse vaste lasten.

Digitaliseren

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, uitbreiden van de website en verdere integratie van de RSD-app.