

Clënterveringsonderzoek

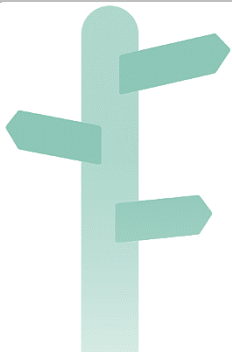
Participatiewet 2020 **Gemeente Waalre**

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliënterveringsonderzoek Participatiewet 2020. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die in 2020 ondersteuning gehad hebben op het gebied van werk en inkomen. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

Aantallen

Uitgenodigd	454
Ingevuld	80
Respons	18%

CONTACT



61%

-10%

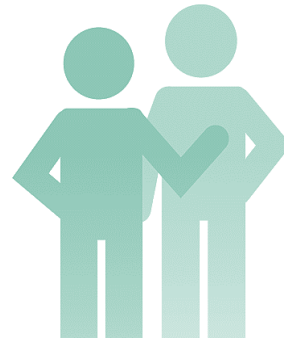
wist waar zij moest zijn



73%

-5%

is tevreden over de snelheid waarmee men werd geholpen



77%

-4%

vond de informatie vanuit de gemeente goed



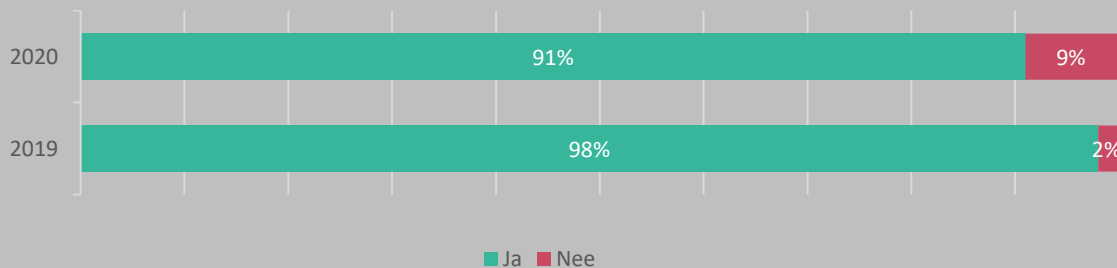
64%

-14%

zocht samen naar oplossing

Ik ben tevreden over de gevonden oplossing voor mijn vraag

KWALITEIT



“De ondersteuning helpt me om meer contact met mensen te hebben”

“Ik voel me goed”

RESULTAAT

AANVRAAG



76%

-6%

is tevreden over de deskundigheid van de medewerker



93%

-2%

vond de brief met het besluit over de aanvraag duidelijk

COMPLIMENTEN

“Contact was duidelijk, snel en deskundig”

“Er wordt geluisterd naar mijn wensen”

ONDERSTEUNING



75%

-13%

is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning



73%

-13%

voelt zich beter dankzij de ondersteuning

VERBETER-
PUNTEN

“De informatie had duidelijker gekund. ik moest nu veel zelf uitzoeken”

“Bij de gemeente duurt het zéér lang om antwoord te krijgen. Soms weken wachten”

KWALITEIT



7,8

+0,1

is het rapportcijfer voor het contact met de gemeente

7,2

+0,3

is het rapportcijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente