

CONCEPTRAPPORTAGE

# Clïentervaringsonderzoek Participatiewet

Gemeente Waalre

juli 2018



# Cliëntervaringsonderzoek Pwet 2017

## Gemeente Waalre

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2017. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die hulp/ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

### Aantallen

Uitgenodigd	291
Ingevuld	81
Responspercentage	28%

### CONTACT



**74%**

was tevreden over de ontvangen informatie



**66%**

werd snel geholpen



**77%**

is tevreden over de omgang met de medewerker



**65%**

vond de manier waarop er samen naar oplossingen werd gezocht goed

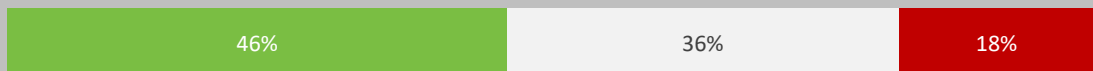


**69%**

vond de medewerkers deskundig

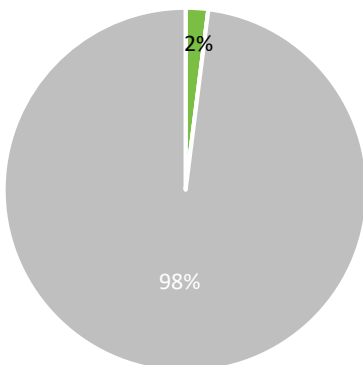
### KWALITEIT

#### Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed

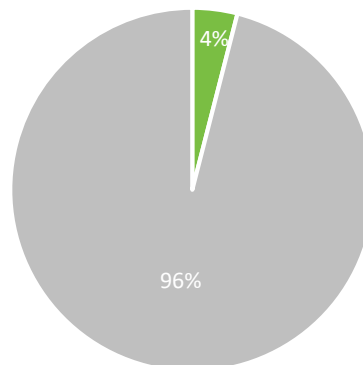


■ (helemaal eens) ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

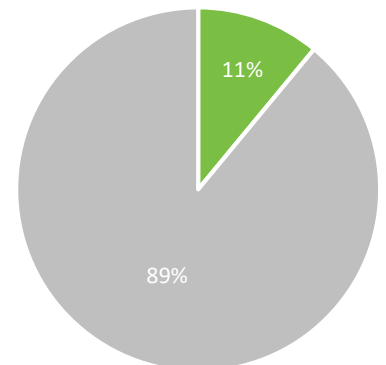
#### Door de hulp/ondersteuning die ik krijg:



... heb ik een fulltime betaalde baan gevonden



...heb ik een parttime betaalde baan gevonden



...ben ik vrijwilligerswerk gaan doen

### RESULTAAT

## AANVRAAG



**92%**

wist dat ze bij de gemeente moesten zijn met hun vraag



**79%**

is tevreden met de gevonden oplossing voor hun vraag



**93%**

vond de brief met het besluit over hun aanvraag duidelijk

## POSITIEVE QUOTES

“Zeer tevreden dat Waalre zo begaan is en dat er ook meegedacht wordt met lage inkomens.”

“Super fijn, eindelijk mensen die tijd voor me hebben!”

## ONDER STEUNING



**15%**

kreeg in 2017 ondersteuning bij het vinden van een baan of andere vorm van dagbesteding



**60%**

voelt zich door de hulp beter

## NEGATIEVE QUOTES

“Duurt allemaal te lang, men gaat onvoldoende proactief faciliteren.”

“Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.”

## TEVREDEN HEID



**7,0**

is het gemiddelde cijfer voor het contact met de gemeente

**6,2**

is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente

# Inhoudsopgave

Clïentervaringsonderzoek Pwet 2017 ..... 1

**1 | Inleiding ..... 2**

1.1 Aanleiding en doel..... 2

1.2 Aanpak onderzoek..... 2

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer ..... 3

**2 | Resultaten..... 4**

2.1 Contact met de gemeente..... 4

2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk ..... 9

CONCEPT

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde ondersteuning vanuit de participatiewet hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van inwoners en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2017 hulp/ondersteuning hebben ontvangen op het gebied van werk en inkomen.

### Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Ondersteuning bij het vinden van werk

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

### Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

### Respons

Onder de doelgroep is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	291
Aantal reacties (Bruto respons)	82 (28,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	81 (27,8%)

Uitgaande van 82 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 9,3%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 9,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 40,7% en 59,3% ligt.

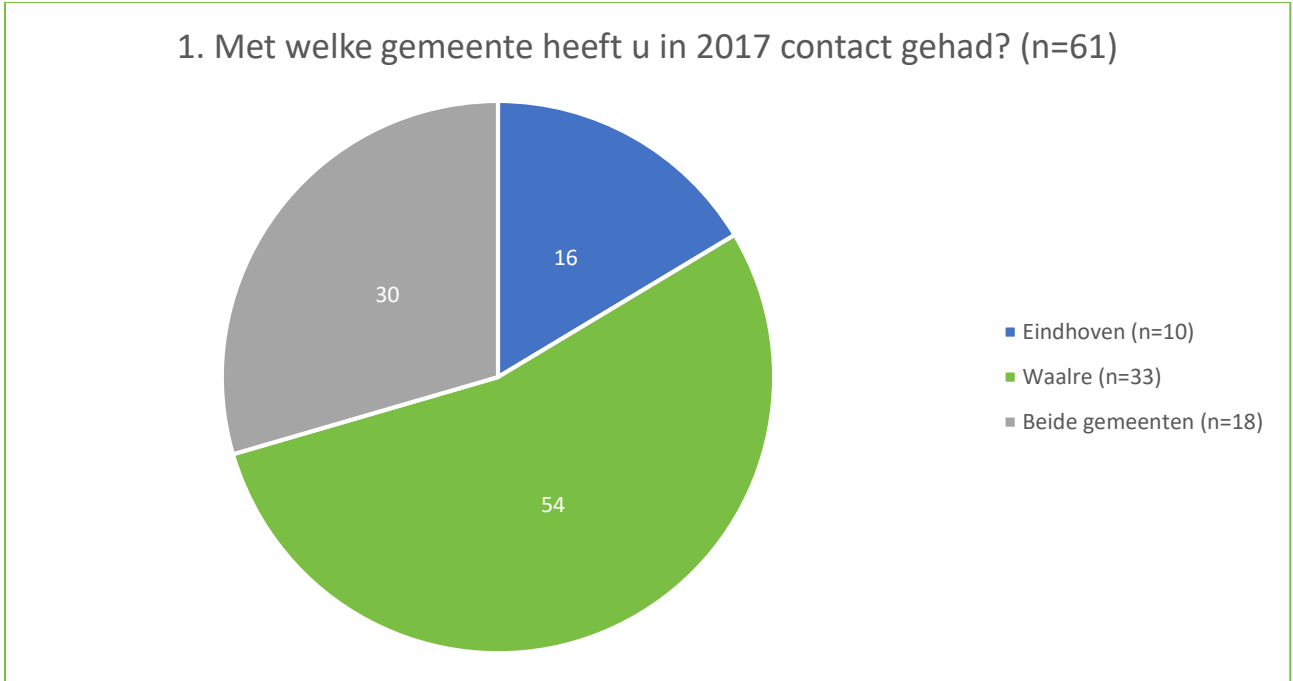
### 1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een conceptrapportage van de resultaten. Deze rapportage wordt besproken met de gemeente Waalre vervolgens wordt de definitieve rapportage opgeleverd. In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst weergegeven. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

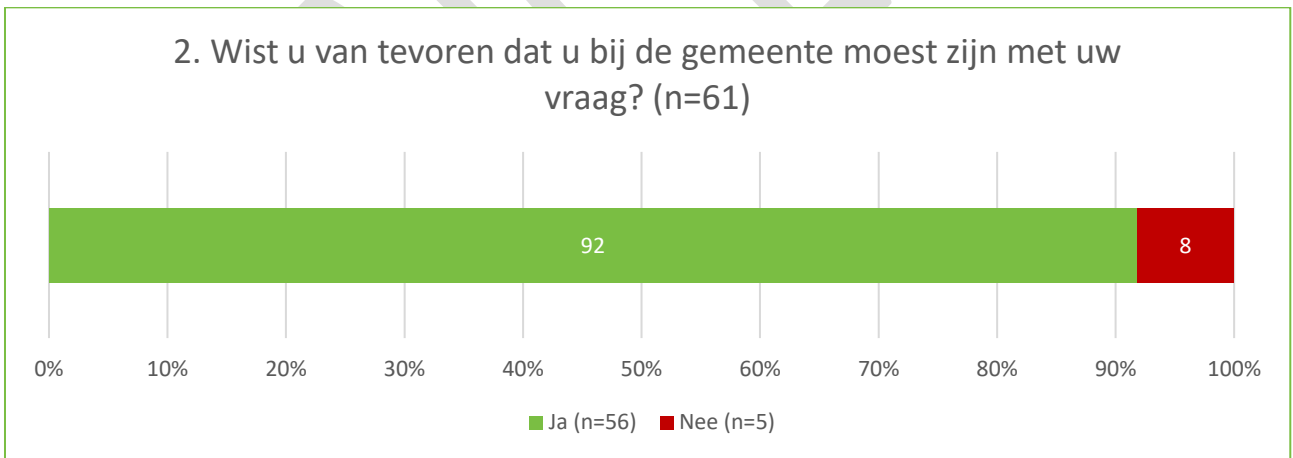
CONCEPT

# 2 | Resultaten

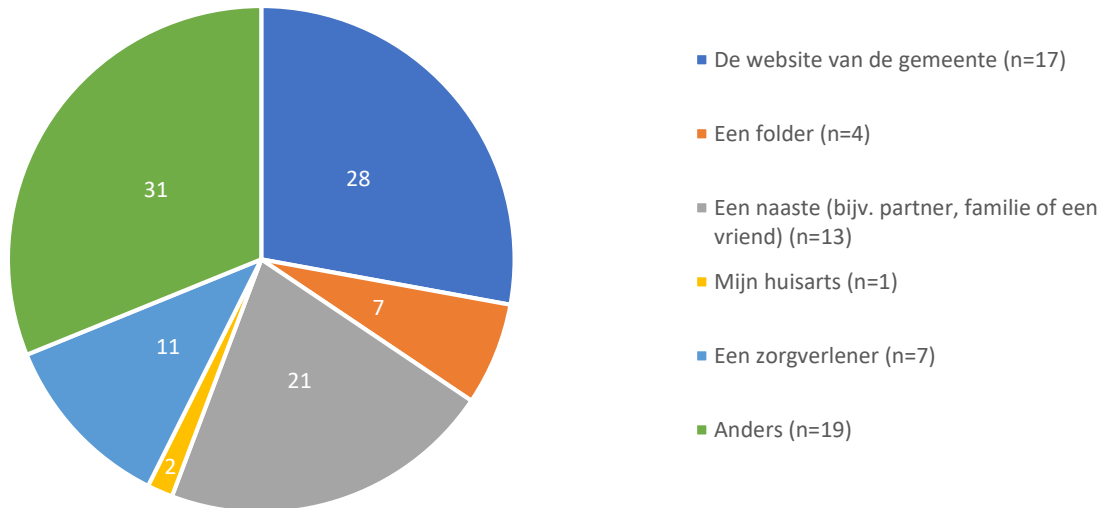
## 2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'N.v.t., ik heb in 2017 geen contact gehad': V1 (n=14).

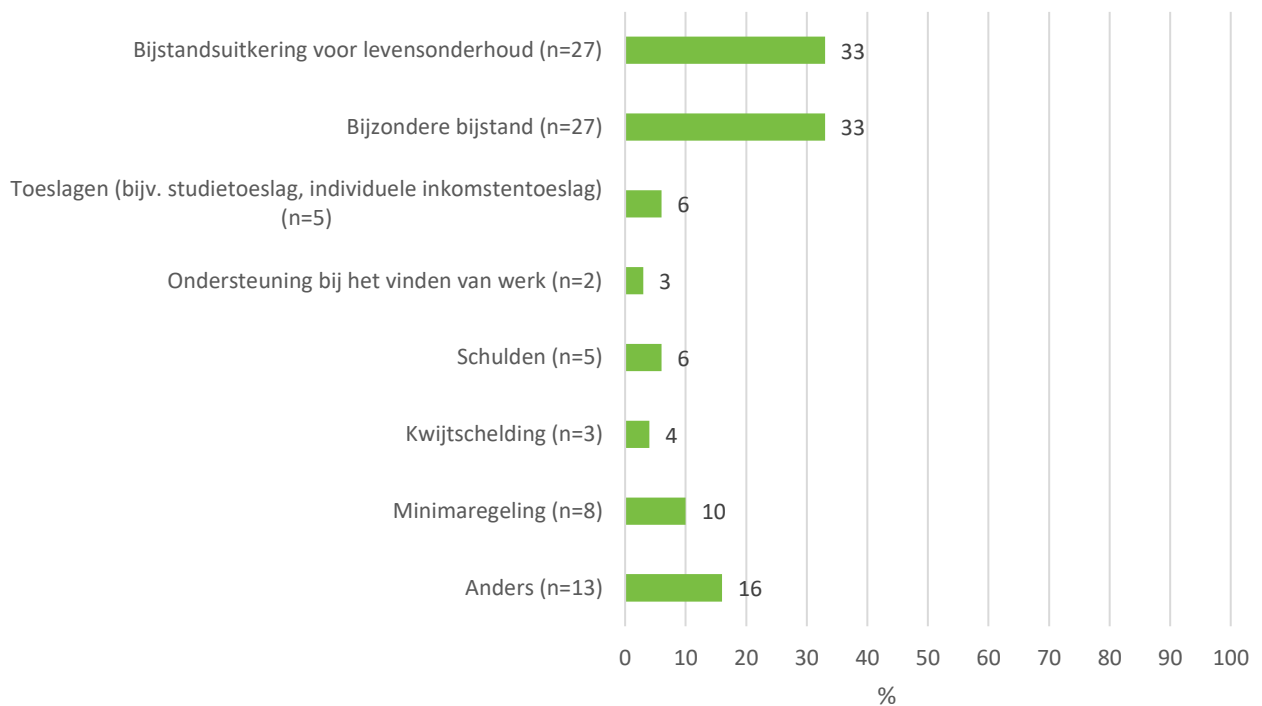


### 3. Hoe wist u dat u bij de gemeente moest zijn met uw vraag? (n=61)



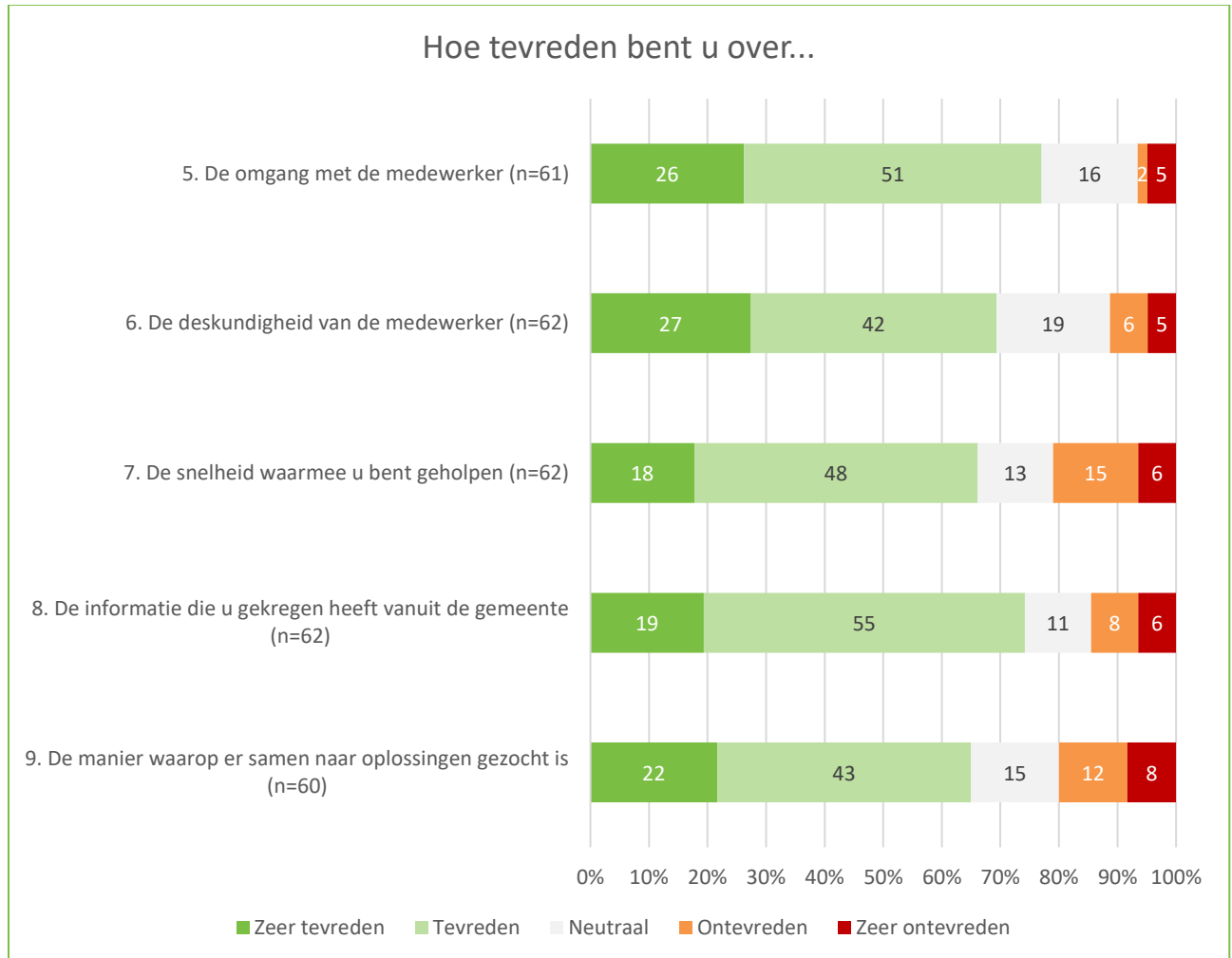
Bij de antwoordoptie ‘Anders’ hebben respondenten het volgende genoemd: asielzoekerscentrum (1x), bellen (1x), brief (2x), brief van CMD (1x), contactpersoon (1x), eigen ervaring (1x), gemeente Veldhoven (1x), Hiac (1x), mezelf (7x), psycholoog (1x), S.V.W.W. (1x), visitekaartje (1x), vrienden (1x).

### 4. Waarover ging uw vraag? (meerkeuze)





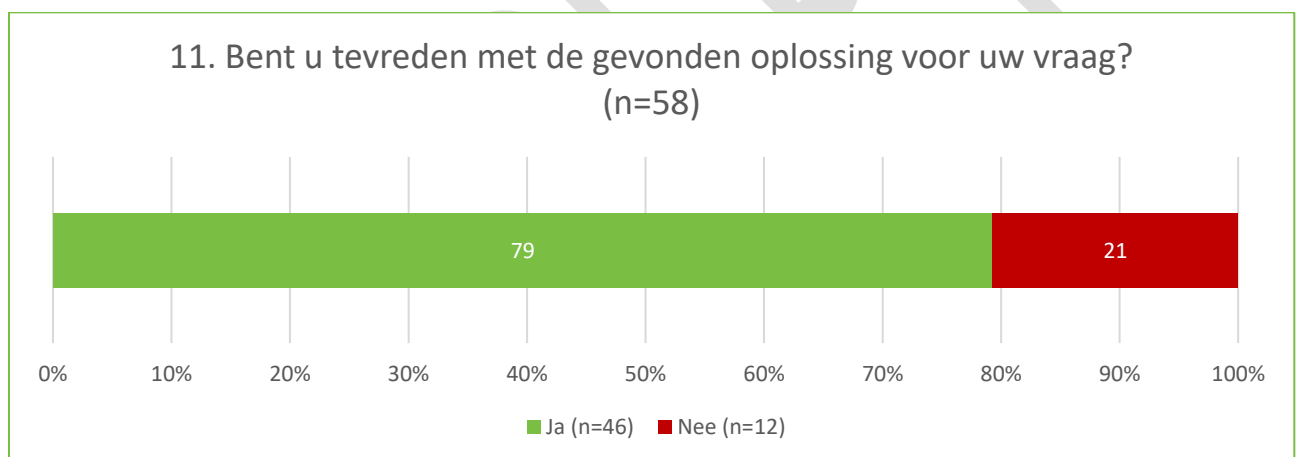
Bij de antwoordoptie ‘Anders’ hebben respondenten het volgende genoemd: aanvraag huishoudelijke hulp (1x), aanvulling IOAW/IOAZ (1x), contact met instantie in Eindhoven (1x), diverse informatie (1x), diversen (1x), GGZ Eindhoven (1x), huishoudhulp (2x), hulp bij opstarten bedrijf (1x), meedoen bijdrage (1x), uitkering (1x), Wmo (1x).



Antwoordoptie ‘Weet niet/N.v.t.’: V5 (n=5), V6 (n=3), V7 (n=3), V8 (n=3), V9 (n=5).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag ‘Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente?’.

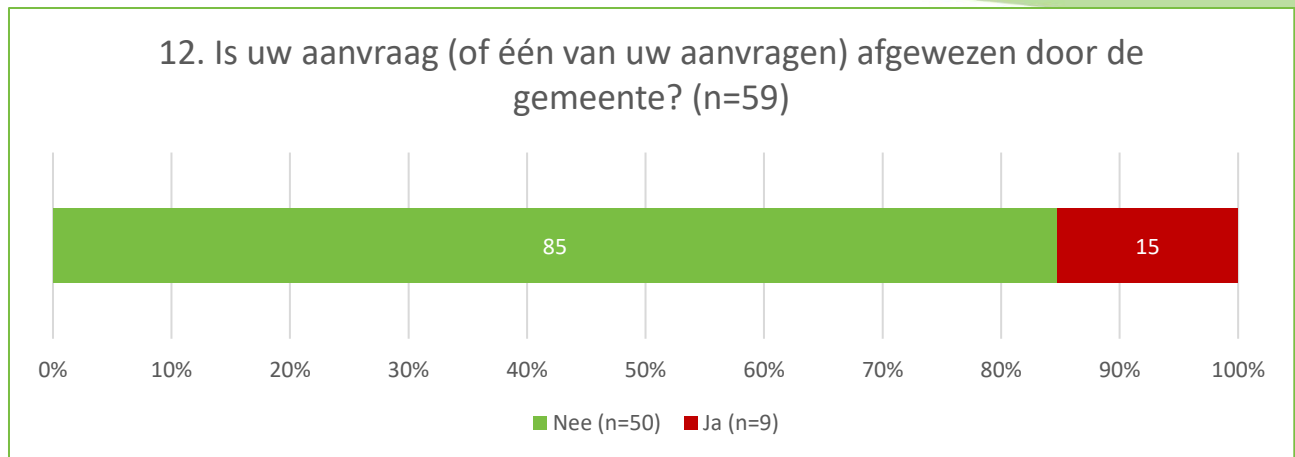
- Zes respondenten geven aan tevreden te zijn met het contact met de gemeente. Mogelijkheden kwamen goed aan bod en alles verliep correct. Eén respondent is dankbaar voor alle hulp.
- Vier respondenten geven aan ontevreden te zijn met het contact met de gemeente. Zo noemt één hiervan het contact onbevredigend, een ander voelt zich niet geholpen. Eén respondent geeft aan dat de gemeente contact zou opnemen, maar dit is nooit gebeurd. Twee geven aan dat het contact langzaam verloopt. Het duurt lang voordat er teruggebeld wordt en uitkeringen worden laat overgemaakt.
- Eén respondent geeft aan van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Een andere respondent had een goede ervaring met gemeente Waalre, maar een slechte ervaring met gemeente Eindhoven. Hier werden veel fouten gemaakt die uiteindelijk door een hulpverlener van een andere instantie opgelost zijn. Eén respondent geeft aan dat de medewerkers onvoldoende kennis hebben. Ten slotte noemt één respondent het contact onpersoonlijk.



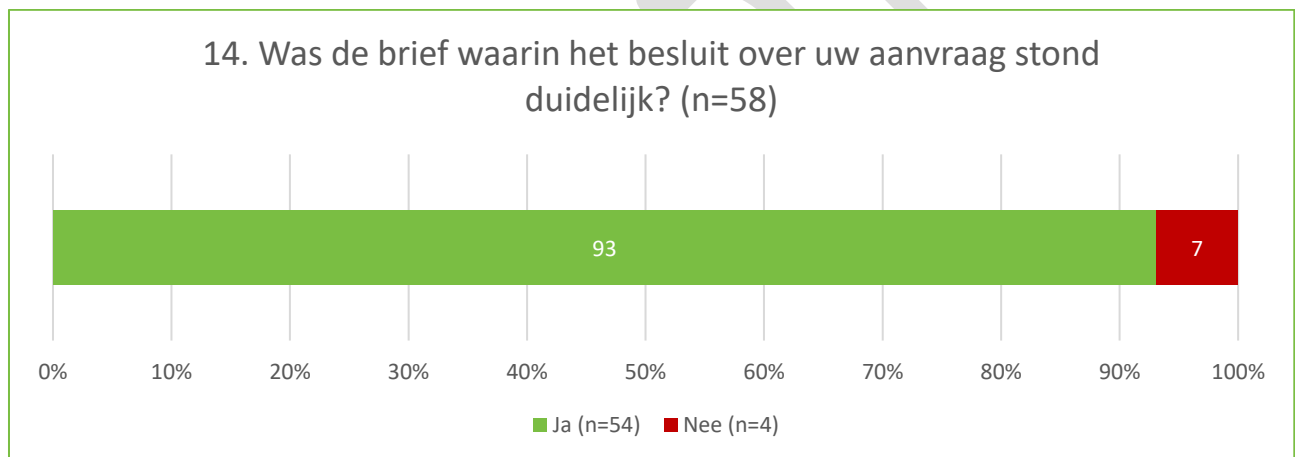
Antwoordoptie ‘Weet ik niet (meer): (n=6).

Respondenten is gevraagd wat ze goed of minder goed vonden aan de gevonden oplossing.

- Zeven respondenten geven aan dat ze goed geholpen zijn. De hulp was goed geregeld en er kon gebruik gemaakt worden van voorzieningen. Eén respondent geeft wel aan dat het eerst een moeizame discussie was. Eén respondent noemt de gesprekken erg fijn, een ander vindt het fijn dat de tijd genomen werd voor de gesprekken.
- Vijf respondenten geven aan niet een (juiste) oplossing te hebben ontvangen. Eén hiervan geeft aan dat het zonde van de tijd was, een ander kreeg vooral verplichtingen opgelegd. Eén respondent heeft nooit antwoord gekregen op zijn/haar vraag, een ander vindt het onduidelijk. Ten slotte geeft een respondent aan uiteindelijk zelf te zijn gaan zoeken naar een goede oplossing.



Vraag 13 'Is door de medewerker van de gemeente duidelijk aan u uitgelegd waarom uw aanvraag werd afgewezen?' en 13.a. 'Wat was er niet duidelijk aan de uitleg?' worden vanwege n<10 niet gerapporteerd.



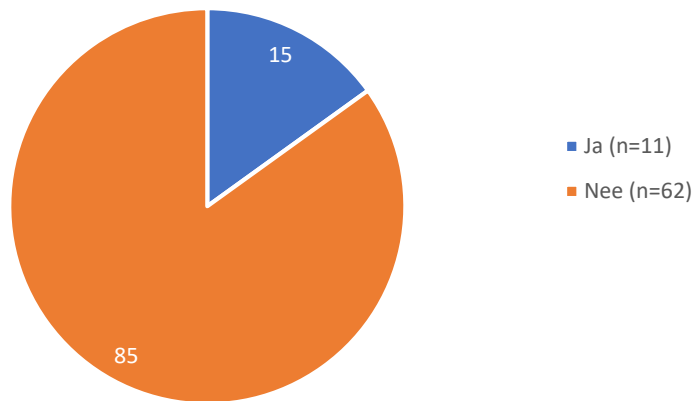
Aan respondenten is gevraagd wat er duidelijker zou kunnen aan de brief. Eén respondent geeft aan dat er meer uitleg bij kan, een ander vindt dat de toewijzing duidelijker kan.

15. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (n=62)

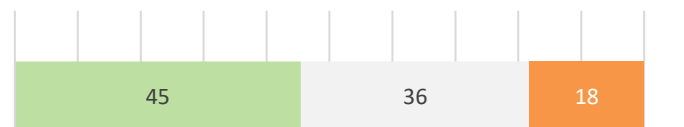
	n	%
1	2	3,2
2	2	3,2
3	3	4,8
4	2	3,2
5	4	6,5
6	3	4,8
7	11	17,7
8	23	37,1
9	6	9,7
10	6	9,7
<b>Gemiddelde:</b>		<b>7,0</b>

## 2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk

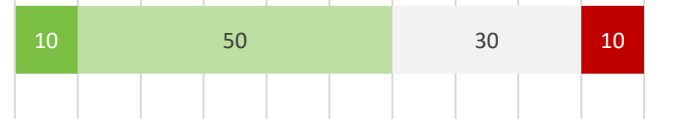
16. Kreeg u in 2017 ondersteuning bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding van de gemeente Eindhoven? (n=73)



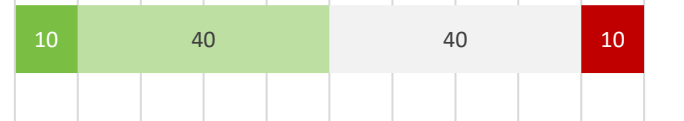
18. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed (n=11)



20. Door de hulp voel ik mij beter (n=10)



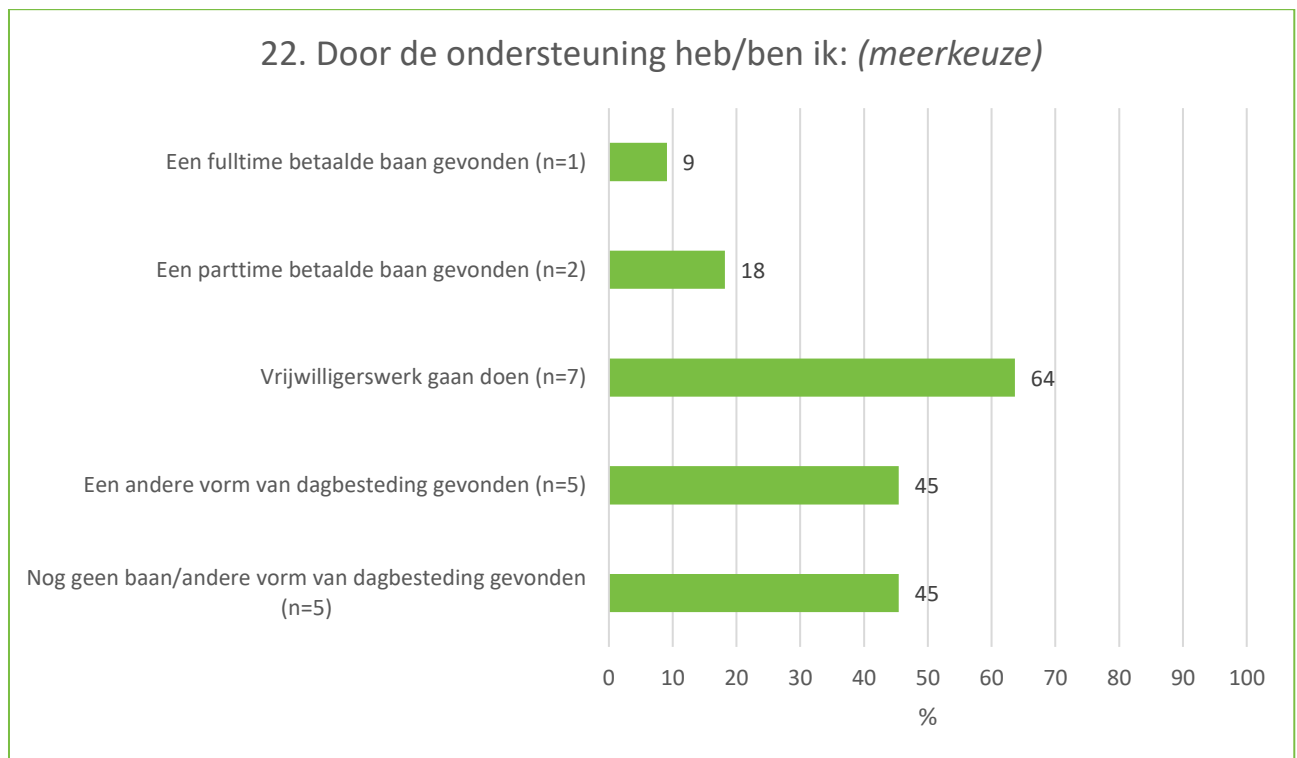
21. Ik ben tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat van de ondersteuning (n=10)



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Antwoordoptie 'Geen mening': V18 (n=1), V20 (n=2), V21 (n=1); Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V18 (n=1), V19 (n=1), V20 (n=1).

Vraag 17 'De ondersteuning is snel na het gesprek met de gemeente gestart' en vraag 19 'De begeleiding die ik ontvang draagt bij aan het vinden van werk/dagbesteding' worden vanwege een n<10 niet gerapporteerd.



Bovenstaande vraag is enkel ingevuld door respondenten die aangegeven hebben in 2017 ondersteuning bij het vinden van een baan/vorm van dagbesteding gehad te hebben. Zodoende zijn de percentages gebaseerd op n=11.

Een aantal respondenten heeft een andere vorm van dagbesteding toegelicht. Het volgende is genoemd: GGZE Eindhoven (1x), vrijwilligerswerk gevonden zonder ondersteuning (1x), 0 uren contract (1x), geslaagd (1x).

23. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding? (n=12)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	8,3
4	0	0,0
5	4	33,3
6	1	8,3
7	3	25,0
8	3	25,0
9	0	0,0
10	0	0,0
<b>Gemiddelde:</b>	<b>6,2</b>	

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Martin Bloem  
m.bloem@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 - 82 00 461