

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Werk en Inkomen 2021

Gemeente Oldebroek



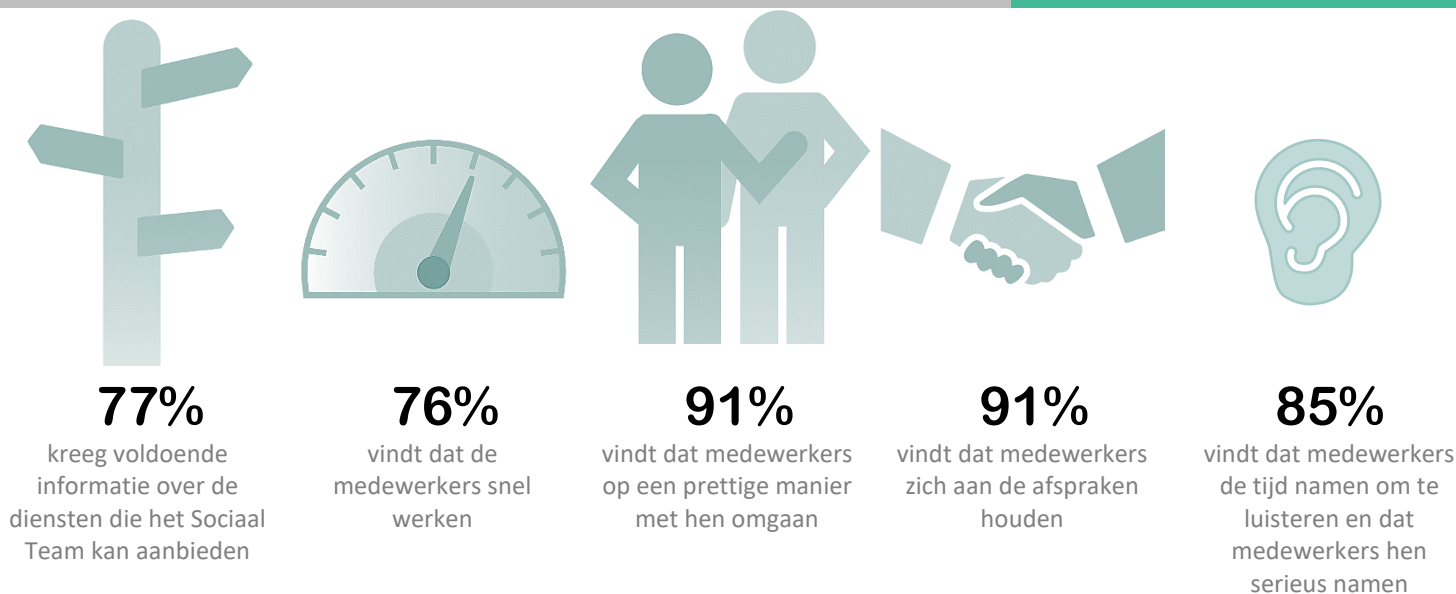
Clïëntervaringsonderzoek Werk en Inkomen 2021

Gemeente Oldebroek

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Werk en Inkomen over 2021. De doelgroep van het CEO Werk en Inkomen bestaat uit alle inwoners van de gemeente Oldebroek die in 2021 een gesprek hebben gehad over een aanvraag, of in dezelfde periode al ondersteuning op het gebied van werk en inkomen ontvingen. Deelnemers hebben een schriftelijke of digitale vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

	Aantallen
Uitgenodigd	314
Ingevuld	86
Respons	27,4%

CONTACT



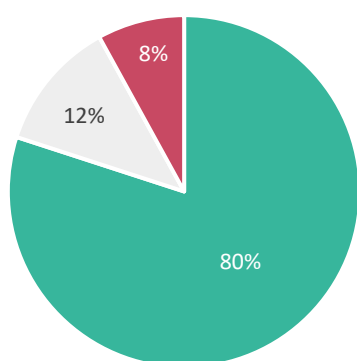
HET SOCIAAL TEAM



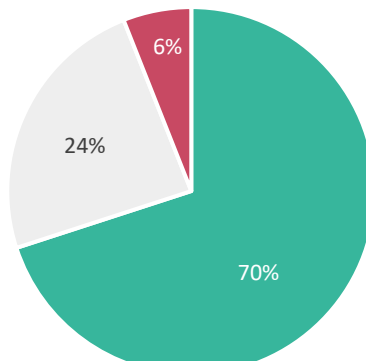
8.2

is het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven aan de medewerkers werk en inkomen van het Sociaal Team van de gemeente

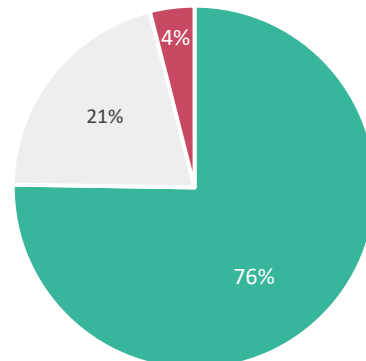
HET TRAJEKT



De werkcoach heeft voldoende aandacht voor mij



Mijn werkcoach werkt goed samen met andere betrokkenen, zoals werkgevers of trajectbegeleiders



Ik ben tevreden over het verloop van het traject

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Doelgroep	2
1.2.2 Methode	2
1.2.3 Respons	3
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten	4
2.1 Contact met het Sociaal Team	4
2.2 Intakegesprek	7
2.3 Minima- en/of inkomensregelingen Gemeente Oldebroek	8
2.4 Begeleiding naar werk	9
2.5 Achtergrondgegevens	10



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oldebroek is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning op het gebied van werk en inkomen vanuit de participatiewet ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. De gemeente heeft in samenwerking met Zorgfocuz een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de dienstverlening en ondersteuning te verbeteren in het nieuwe beleid dat in 2022 wordt opgesteld.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Oldebroek die in 2021 een gesprek hebben gehad over een aanvraag, of in dezelfde periode al ondersteuning op het gebied van werk en inkomen ontvingen.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van een eenmalige puntmeting. Cliënten ontvingen in november 2021 een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop. Cliënten kregen de mogelijkheid om de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal in te vullen. Digitale deelname was mogelijk via een link in de brief. Cliënten kregen vijf weken de tijd om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt een vragenlijst welke in gaat op de volgende thema's:

- 1) Contact met het Sociaal Team van de gemeente
- 2) Intakegesprek Werk en Inkomen
- 3) Minima- en/of inkomensregelingen Gemeente Oldebroek
- 4) Begeleiding naar werk
- 5) Over uzelf

De gebruikte vragenlijsten zijn opgenomen in het bijlagenrapport.





1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers en de bijbehorende respons.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	314
Aantal volledig ingevulde vragenlijsten	86
Netto responspercentage	27,4%
Nauwkeurigheidsmarge	9,0%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle inwoners uit de doelgroep deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle cliënten Werk en Inkomen in de gemeente Oldebroek). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie betreffende de ondersteuning maximaal 9,0% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 71% en 89% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt boven deze grens. Resultaten zijn mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie en dienen daarom zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met het contact met het Sociaal Team van de gemeente, het intakegesprek Werk en Inkomen, de minima- en/of inkomensregelingen van de Gemeente Oldebroek, de begeleiding naar werk en achtergrondgegevens van de deelnemers zelf.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



2 | Resultaten

2.1 Contact met het Sociaal Team

Wanneer inwoners een aanvraag voor ondersteuning op het gebied van werk en inkomen doen, komen ze in contact met het Sociaal Team van de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2021 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met het Sociaal Team omtrent deze aanvraag hebben ervaren. Deelnemers die dit gesprek vóór 2021 hebben gehad, maar wel ondersteuning ontvangen, is gevraagd om bij deze vragen 'N.v.t.' in te vullen.

De resultaten in deze paragraaf hebben betrekking op de ervaringen van deelnemers met het Sociaal Team en met de medewerkers van het Sociaal Team.

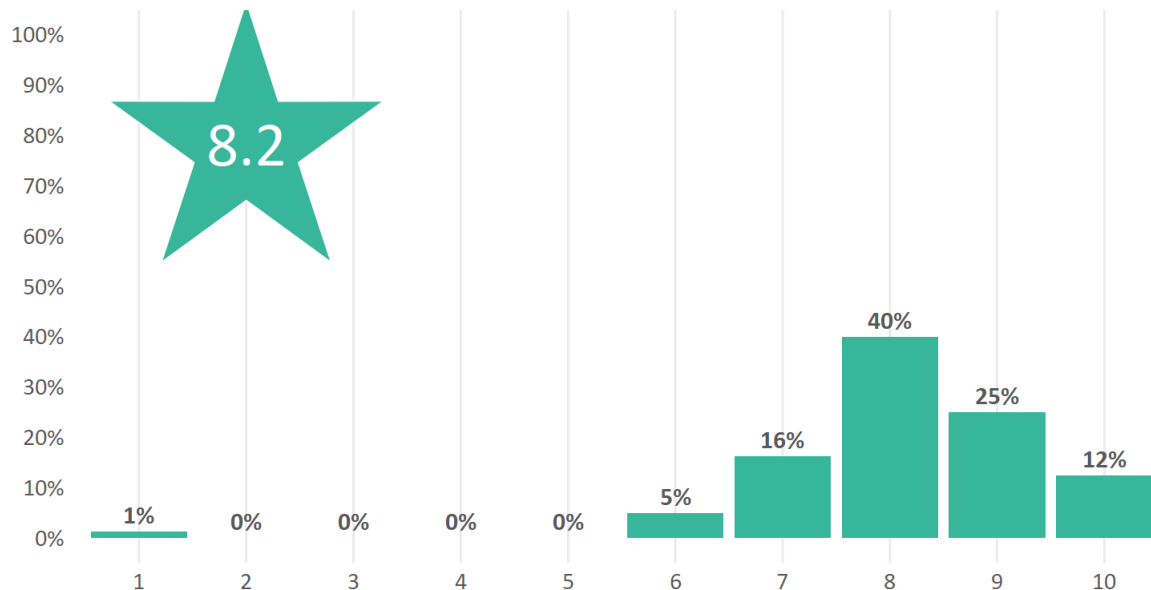


Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=0), v2 (n=0), v3 (n=1), v4 (n=0), v5 (n=0), v6 (n=2).

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=6), v2 (n=7), v3 (n=23), v4 (n=8), v5 (n=13), v6 (n=14).



7. Welk rapportcijfer geeft u de medewerkers werk en inkomen van het Sociaal Team van de gemeente Oldebroek? (n=80)



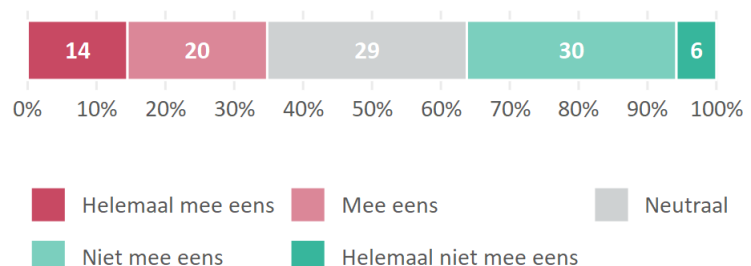
Vraag 8: Kunt u uw antwoord toelichten?

Deelnemers kregen de mogelijkheid om hun rapportcijfer bij vraag 7 toe te lichten. In totaal hebben 38 deelnemers de vraag 'Kunt u uw antwoord toelichten?' beantwoord. Het volgende patroon komt naar voren:

- 19 deelnemers ervaren de medewerkers van de gemeente als zeer behulpzaam en vriendelijk. Meerdere deelnemers geven aan dat het team erg goed is.
- Verder geven vijf deelnemers aan dat het team goed bereikbaar is. Als men hulp nodig heeft, reageren de medewerkers snel, aldus de deelnemers.
- Ook geven vijf deelnemers aan dat het personeel met je meedenkt. De deelnemers ervaren veel persoonlijke begeleiding, waardoor het voelt alsof ze je als individu zien.

De medewerkers werk en inkomen...

9. ...wisselen vaak waardoor ik steeds hetzelfde verhaal moet vertellen (n=69)

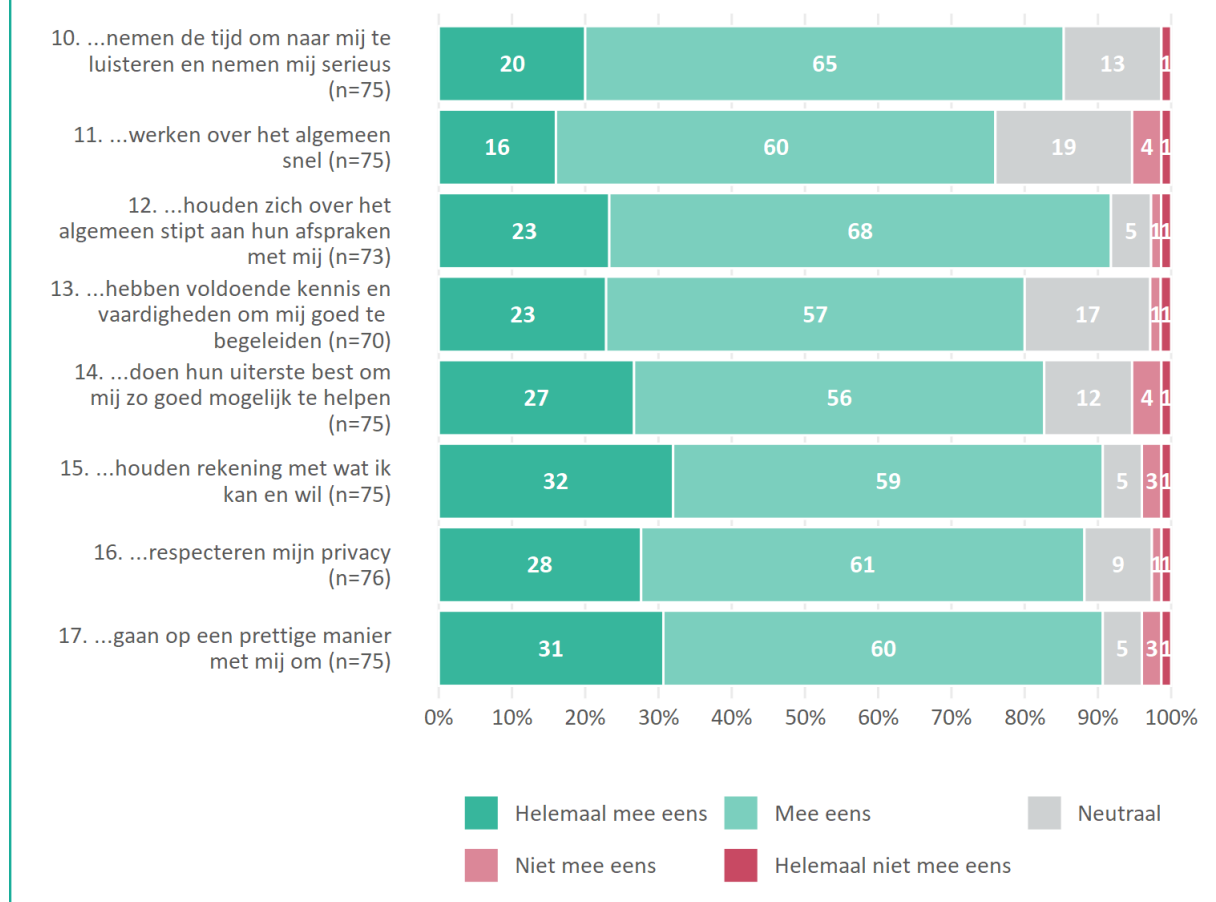


Antwoordoptie 'Geen mening': n=1.

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=12.



De medewerkers werk en inkomen...



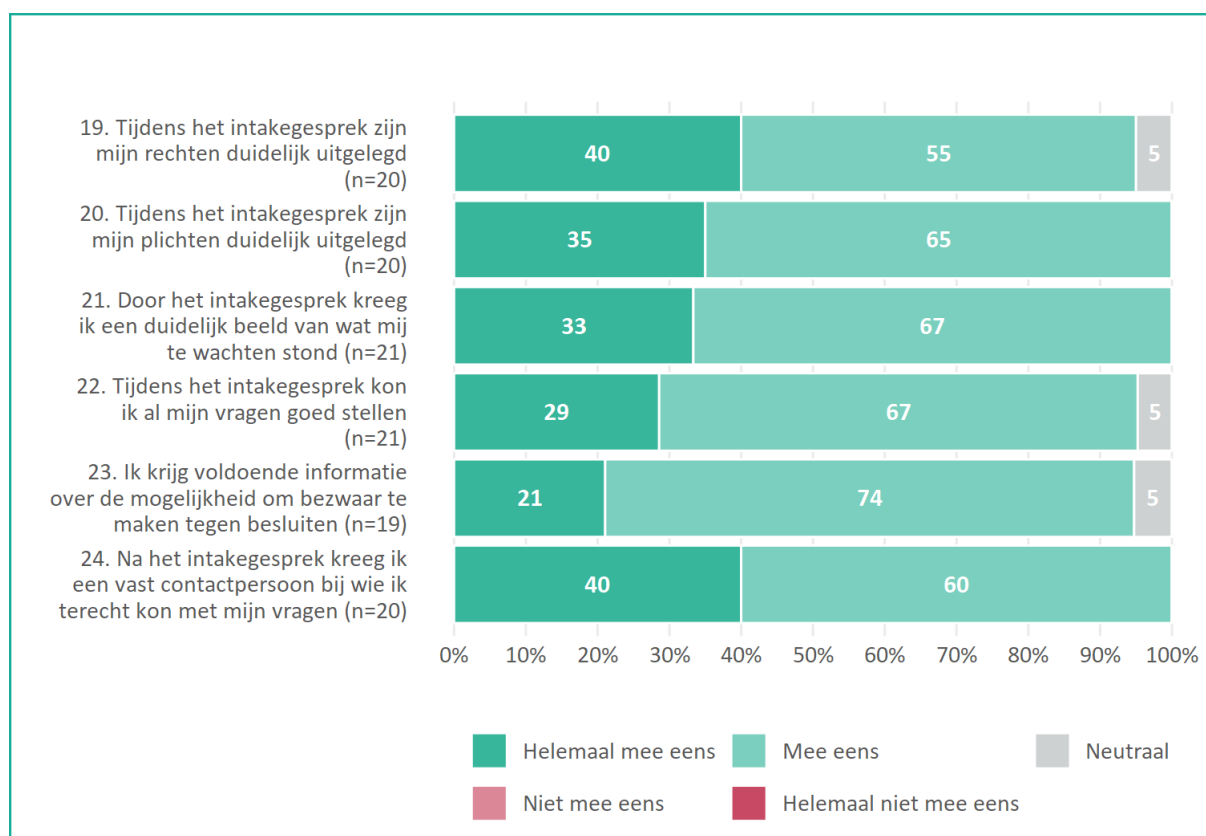
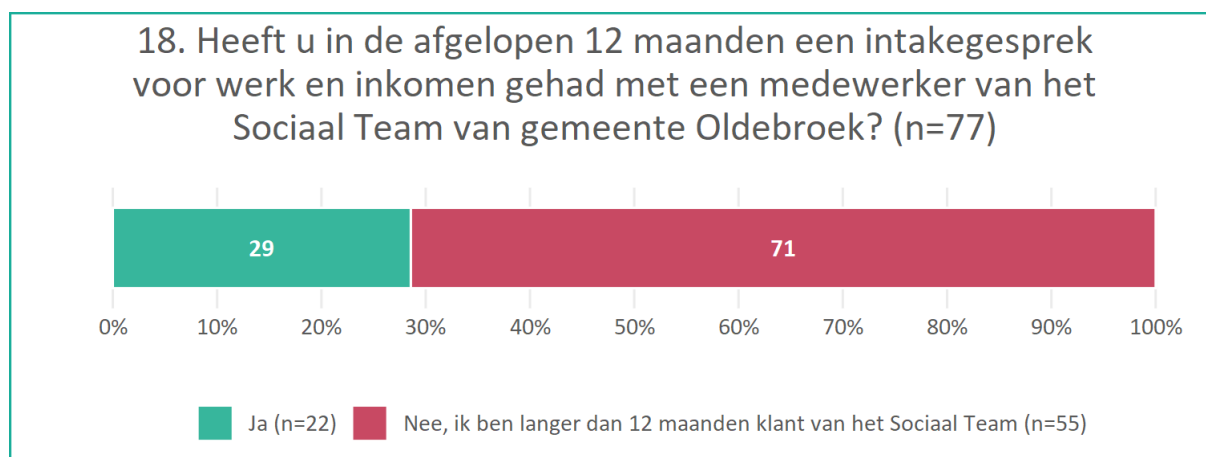
Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=1), v11 (n=2), v12 (n=1), v13 (n=2), v14 (n=2), v15 (n=1), v16 (n=1), v17 (n=1).

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v10 (n=5), v11 (n=5), v12 (n=7), v13 (n=8), v14 (n=5), v15 (n=6), v16 (n=5), v17 (n=5).



2.2 Intakegesprek

Inwoners die een aanvraag voor ondersteuning op het gebied van Werk en Inkomen doen worden uitgenodigd voor een intakegesprek met een medewerker van het Sociaal Team van de gemeente Oldebroek. Vragen 19 tot en met 24 zijn alleen beantwoord door deelnemers die in de afgelopen 12 maanden een intakegesprek hebben gehad.



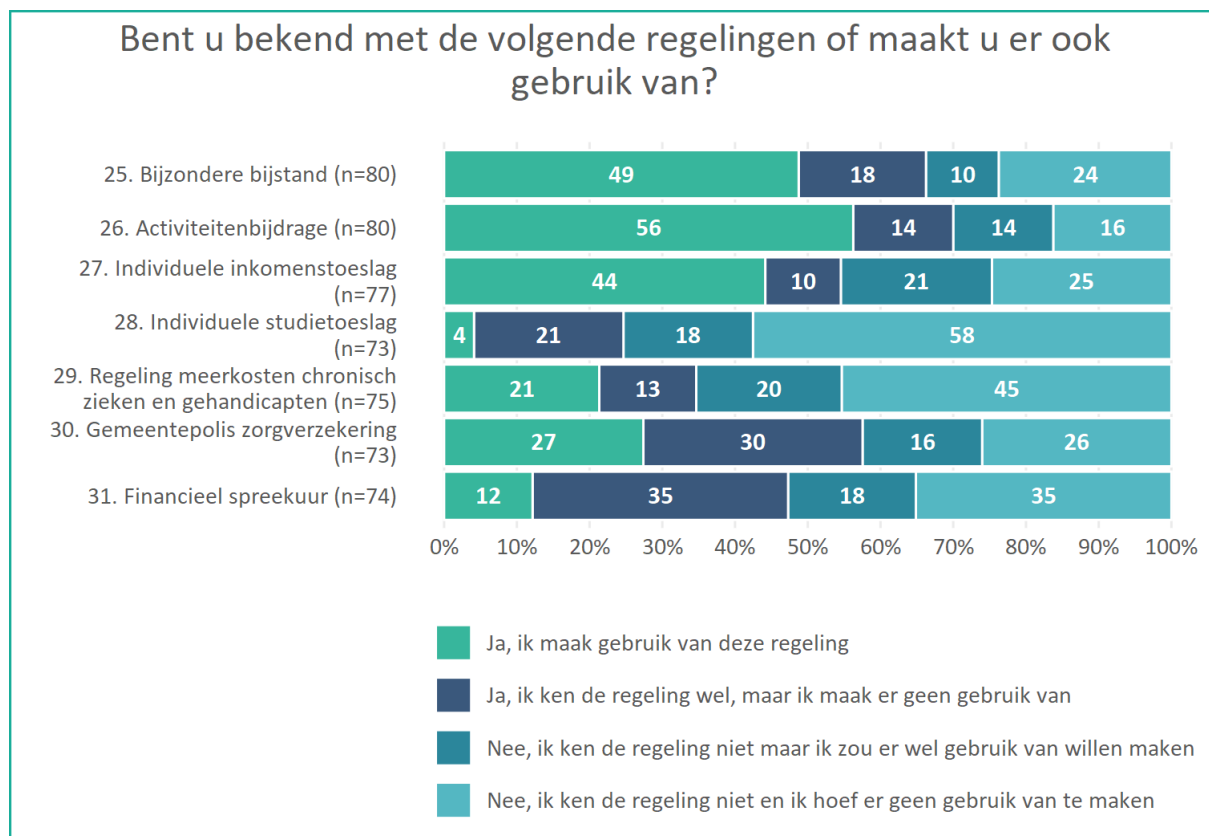
Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=0), v20 (n=0), v21 (n=0), v22 (n=0), v23 (n=0), v24 (n=0).

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v19 (n=2), v20 (n=2), v21 (n=1), v22 (n=1), v23 (n=3), v24 (n=2).



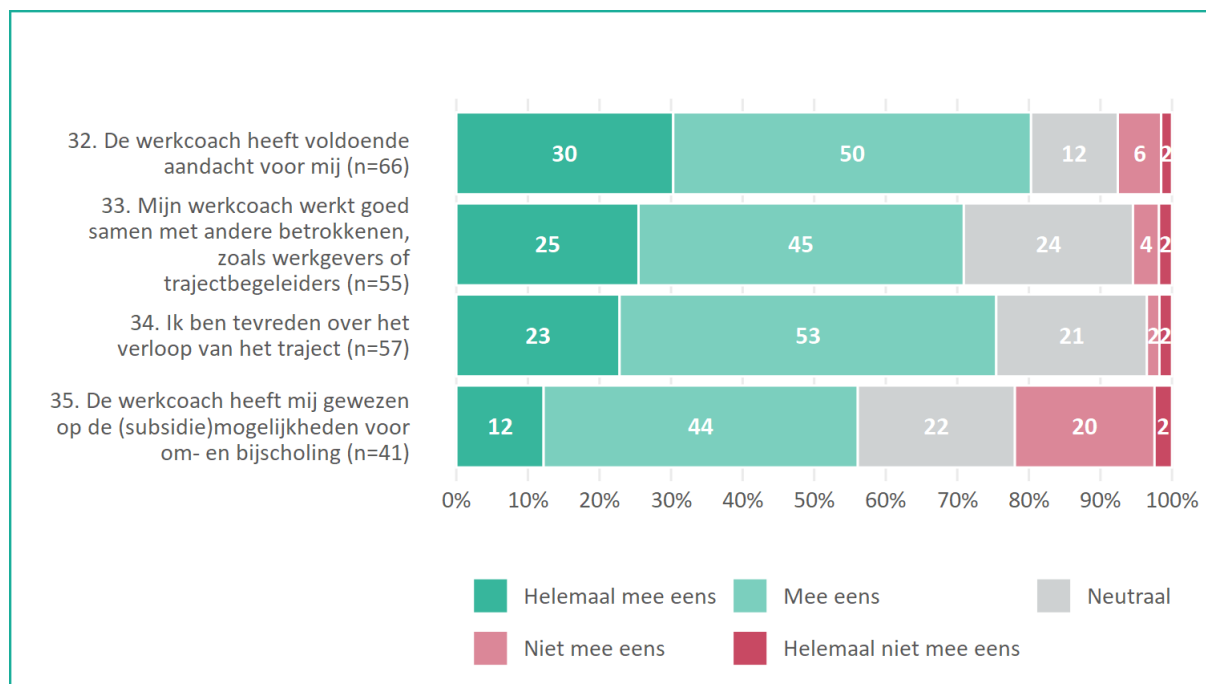
2.3 Minima- en/of inkomensregelingen Gemeente Oldebroek

De resultaten in deze paragraaf hebben betrekking op de verschillende regelingen die de Gemeente Oldebroek aanbiedt op het gebied van minima en inkomen, en de mate waarin deelnemers bekend zijn met en gebruik maken van deze regelingen.





2.4 Begeleiding naar werk



Antwoordoptie 'Geen mening': v32 (n=1), v33 (n=4), v34 (n=4), v35 (n=9).

Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v32 (n=12), v33 (n=19), v34 (n=18), v35 (n=23).

Vraag 36: Kunt u uw antwoord toelichten?

Deelnemers kregen de gelegenheid om hun antwoorden op vragen 32 tot en met 35 toe te lichten. In totaal hebben 31 deelnemers de vraag 'Kunt u uw antwoord toelichten?' beantwoord. Het volgende patroon komt naar voren:

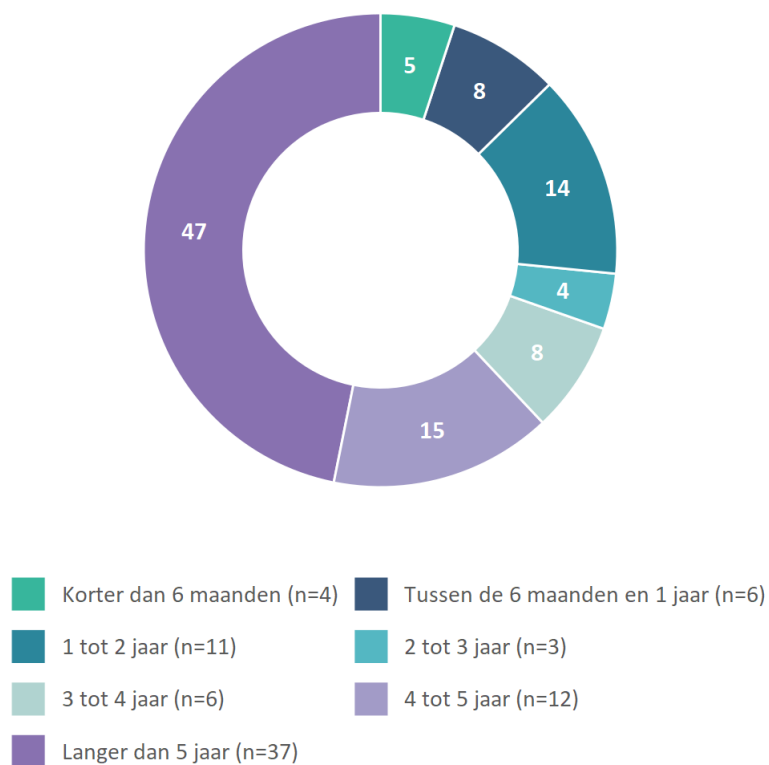
- Het zoeken naar werk of omscholing is voor vier deelnemers op dit moment niet van toepassing. Een deelnemer geeft bijvoorbeeld aan in een vervelende situatie te zitten, waardoor het zoeken van werk onmogelijk is.
- Verder geven vier deelnemers aan dat de werkcoach hen veel helpt. Eén deelnemer is aan werk gekomen door de werkcoach. Twee andere deelnemers geven aan dat de coach begrijpt wat voor hen haalbaar is.
- Ook geven drie deelnemers aan afgekeurd te zijn. Zij kunnen niet werken en zijn dus niet op zoek naar werk.
- Twee deelnemers geven aan zelf aan werk of een opleiding te zijn gekomen. Twee andere deelnemers zijn erg tevreden over het vrijwilligerswerk dat ze doen.



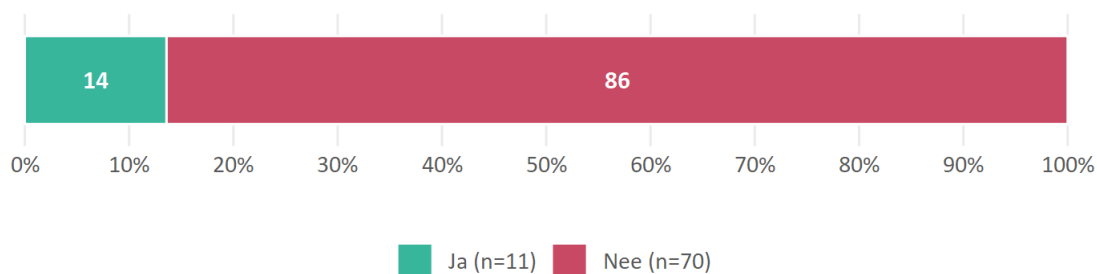
2.5 Achtergrondgegevens

Deze paragraaf bevat achtergrondgegevens van deelnemers met betrekking tot hun situatie, toekomstperspectief en hun beoordeling van het Sociaal Team van de gemeente Oldebroek. Vragen 39, 40 en 41 zijn alleen beantwoord door deelnemers die aangeven **geen** betaalde parttime baan te hebben.

37. Hoe lang heeft u een bijstandsuitkering? (n=79)

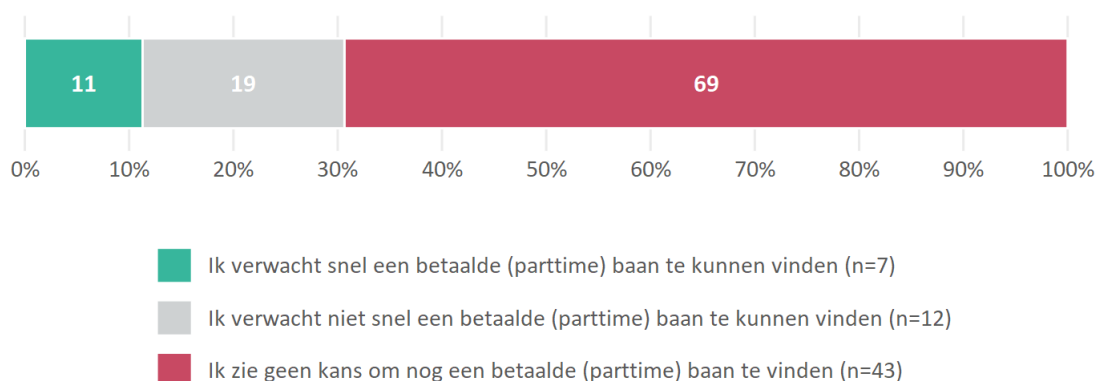


38. Heeft u een parttime baan? (n=81)





39. Hoe makkelijk denkt u een betaalde (parttime) baan te kunnen vinden? (n=62)



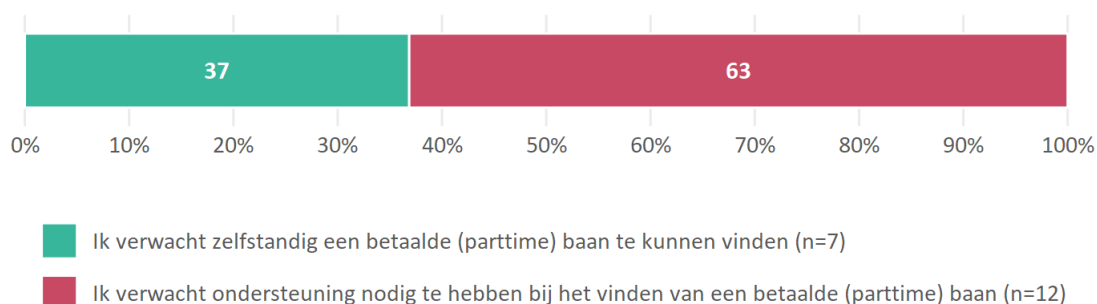
Vraag 41: Kunt u uw antwoord toelichten?

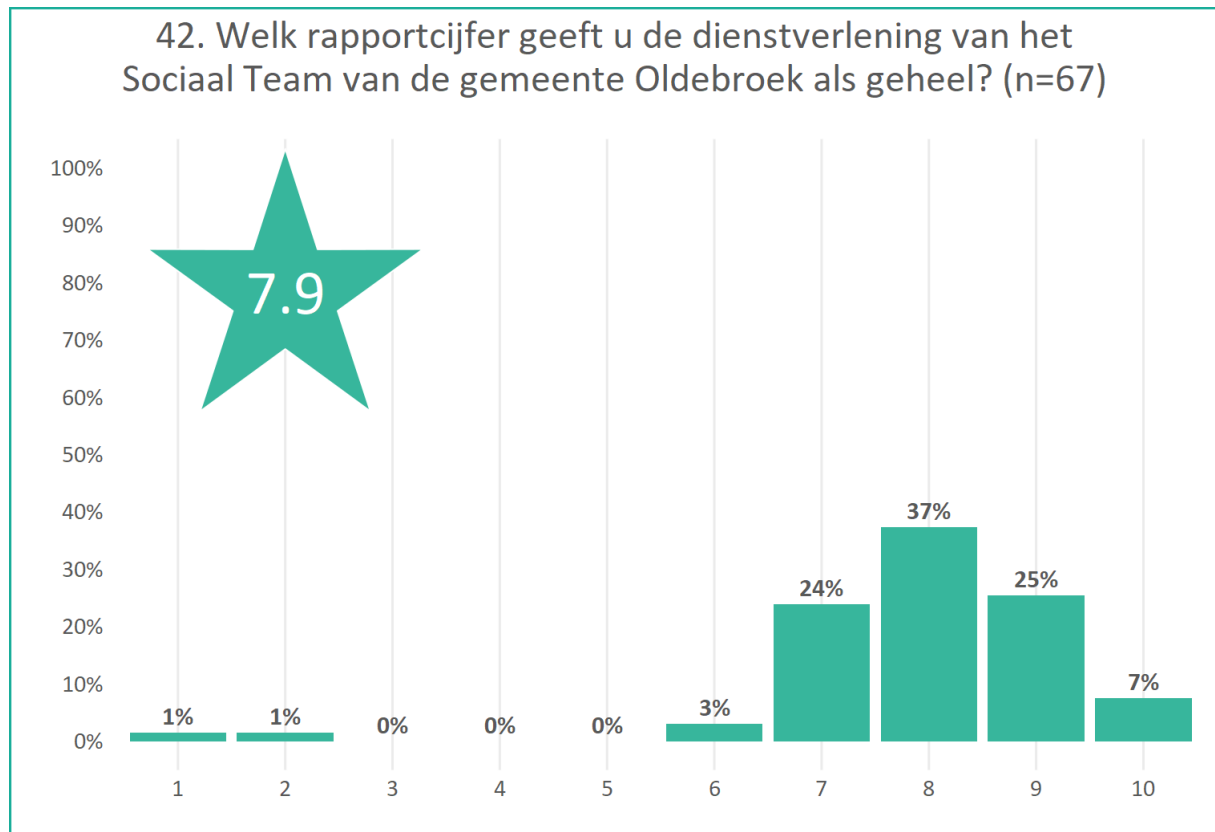
Deelnemers kregen de gelegenheid om hun antwoord op vraag 39 toe te lichten. In totaal hebben 24 deelnemers de vraag 'Kunt u uw antwoord toelichten?' beantwoord. Het volgende patroon komt naar voren:

- Meerdere mensen geven aan door uiteenlopende gezondheid gerelateerde redenen niet te kunnen werken, waaronder chronische darmontsteking, depressie, epilepsie en dwarslaesie en autisme.
- Vier andere deelnemers geven over het algemeen aan gezondheidsproblemen te hebben en noemen geen specifieke redenen. Ook geven twee deelnemers aan door privéomstandigheden niet te kunnen werken.

Vraag 41 is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 38 hebben aangegeven **geen** parttime baan te hebben maar bij vraag 39 aangeven **wel** te verwachten dat zij een (parttime) baan zullen vinden (zij het snel of niet snel).

41. Denkt u bij het vinden van een betaalde (parttime) baan ondersteuning nodig te hebben? (n=19)





Vraag 43: Wat vindt u goed aan het Sociaal Team?

In totaal hebben 45 deelnemers de vraag 'Wat vindt u goed aan het Sociaal Team' beantwoord. Het volgende patroon komt naar voren:

- Tien deelnemers geven aan dat de medewerkers van het Sociaal Team erg begripvol en behulpzaam zijn. En zeven andere deelnemers noemt de medewerkers erg vriendelijk in de omgang.
- Verder ervaren negen deelnemers dat het Sociaal Team een erg individuele aanpak heeft, waardoor ze rekening houden met iedere persoonlijke situatie.
- Zeven andere deelnemers geven aan dat hun coach altijd bereikbaar is. Als een deelnemer een vraag heeft, staat de coach altijd voor hen klaar.
- Tot slot geven twee deelnemers aan het fijn te vinden dat hun coach hen een luisterend oor biedt.

Vraag 44: Wat kan het Sociaal Team verbeteren?

In totaal hebben 34 deelnemers de vraag 'Wat kan het Sociaal Team verbeteren?' beantwoord. Het volgende patroon komt naar voren:

- Vier deelnemers geven aan dat de interne communicatie beter kan omdat zij bij een nieuwe coach alle persoonlijke problemen opnieuw moeten uitleggen. Zij geven aan dat het op voorhand inlezen fijn zou zijn.
- Twee andere deelnemers geven aan dat de communicatie over het algemeen beter kan. Een deelnemer geeft bijvoorbeeld aan dat het Sociaal Team duidelijker over contactmomenten kan zijn.
- Verder ervaren twee deelnemers dat het Sociaal Team meer mag helpen op het gebied van werk zoeken.
- Tot slot geeft één deelnemer aan minder of geen eigen bijdrage te willen betalen. Denk hierbij ook aan een vergoeding voor de reiskosten ontvangen. Ook geeft één deelnemer aan dat de bereikbaarheid van het Sociaal Team kan worden verbeterd.

Uw contactpersonen

Rimmer van Poeteren – r.vanpoeteren@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl

