

**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek  
Participatiewet 2019**

Gemeente Waalre



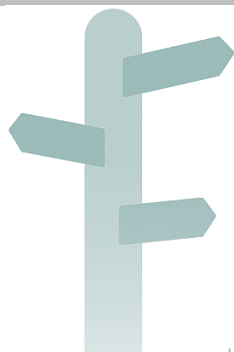
# Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2019 Gemeente Waalre

Deze samenvatting toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2019. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die in 2019 ondersteuning gehad hebben op het gebied van werk en inkomen. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

## Aantallen

Uitgenodigd	293
Ingevuld	63
Responspercentage	22%

## CONTACT



+6%

**71%**

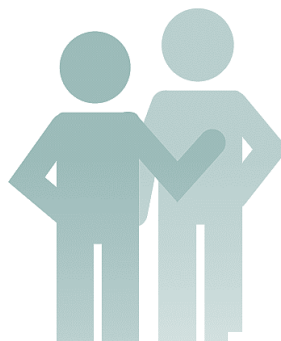
wist waar zij moest zijn voor de aanvraag



+0%

**78%**

werd snel geholpen



+3%

**81%**

vond de informatie vanuit de gemeente goed



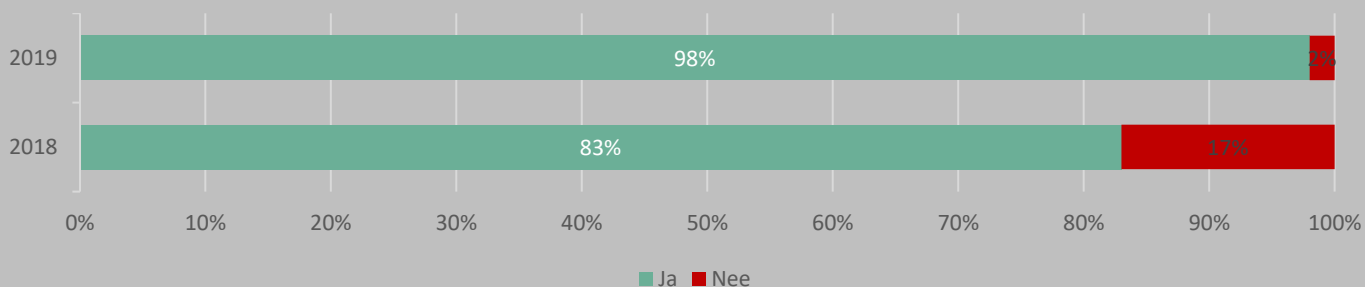
+1%

**78%**

zocht samen naar oplossing

## Ik ben tevreden met de gevonden oplossing voor mijn vraag

## KWALITEIT



## RESULTAAT

“Fijn dat er naar de persoon gekeken wordt. Je voelt je geen nummer.”

“Soms duurt het lang voordat je vragen opgelost worden.”

“Zeer meedenkend, vriendelijk en begripvol.”

## AANVRAAG



**82%**

+7%

is tevreden de deskundigheid van de medewerker



**95%**

+5%

vond de brief met het besluit over de aanvraag duidelijk

## POSITIEVE QUOTES

“Er wordt nu duidelijker geïnformeerd en gecommuniceerd over bepaalde veranderingen, dat is erg prettig.”

“Ik heb meer ‘lucht’ nu.”

## ONDER-STEUNING



**86%**

+26%

is tevreden over de kwaliteit van de hulp



**86%**

voelt zich beter dankzij de hulp

## VERBETER PUNTEN

“Als ik een vraag heb over mijn inkomen kan ik geen contact krijgen.”

“Mensen die gebruik moeten maken van een uitkering mogen op een meer respectvolle manier benaderd worden.”

## KWALITEIT



**7,7**

+0,5

is het rapportcijfer voor het contact met de gemeente

**6,9**

+0,4

is het rapportcijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk</b>	<b>10</b>
<b>3   Vergelijking met eerdere metingen</b>	<b>13</b>



# 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 cliënten 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

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2019 hulp/ondersteuning hebben ontvangen op het gebied van werk en inkomen.

### 1.2.2 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.

### 1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit houdt in dat na afloop van elk kwartaal een mailing werd verzonden naar cliënten die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd. Op deze manier is het onderwerp voor cliënten nog actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Cliënten die de vragenlijst na twee weken nog niet hadden ingevuld en die zich niet tussentijds hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.





## 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	293
Aantal reacties (bruto respons)	63 (21,5%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	63 (21,5%)
Nauwkeurigheidsmarge	11,0%

Uitgaande van 63 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 11,0%. 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 11,0% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 39,0% en 61,0% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

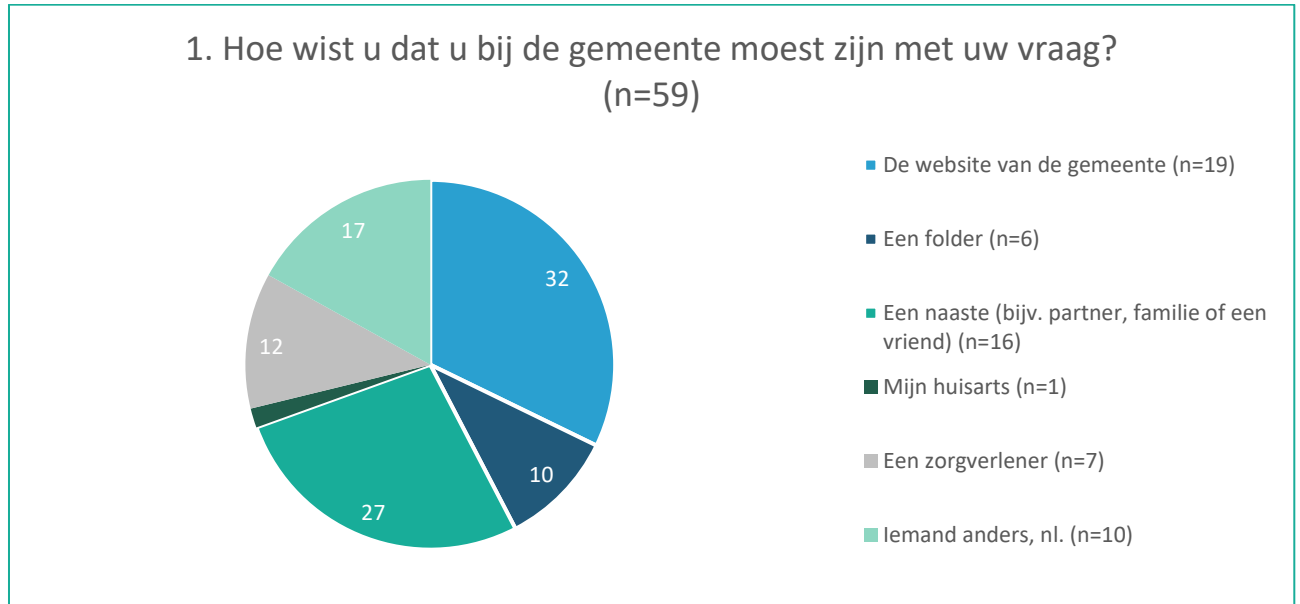
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente en de hulp die zij hebben ontvangen.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten 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 respondenten. 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 tevens het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van 2019 vergeleken met de resultaten van eerdere metingen.

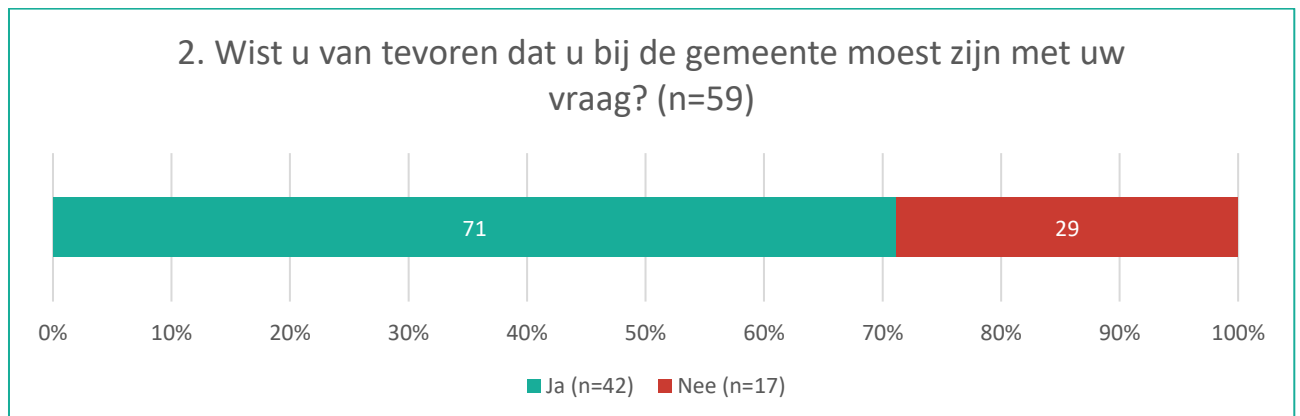


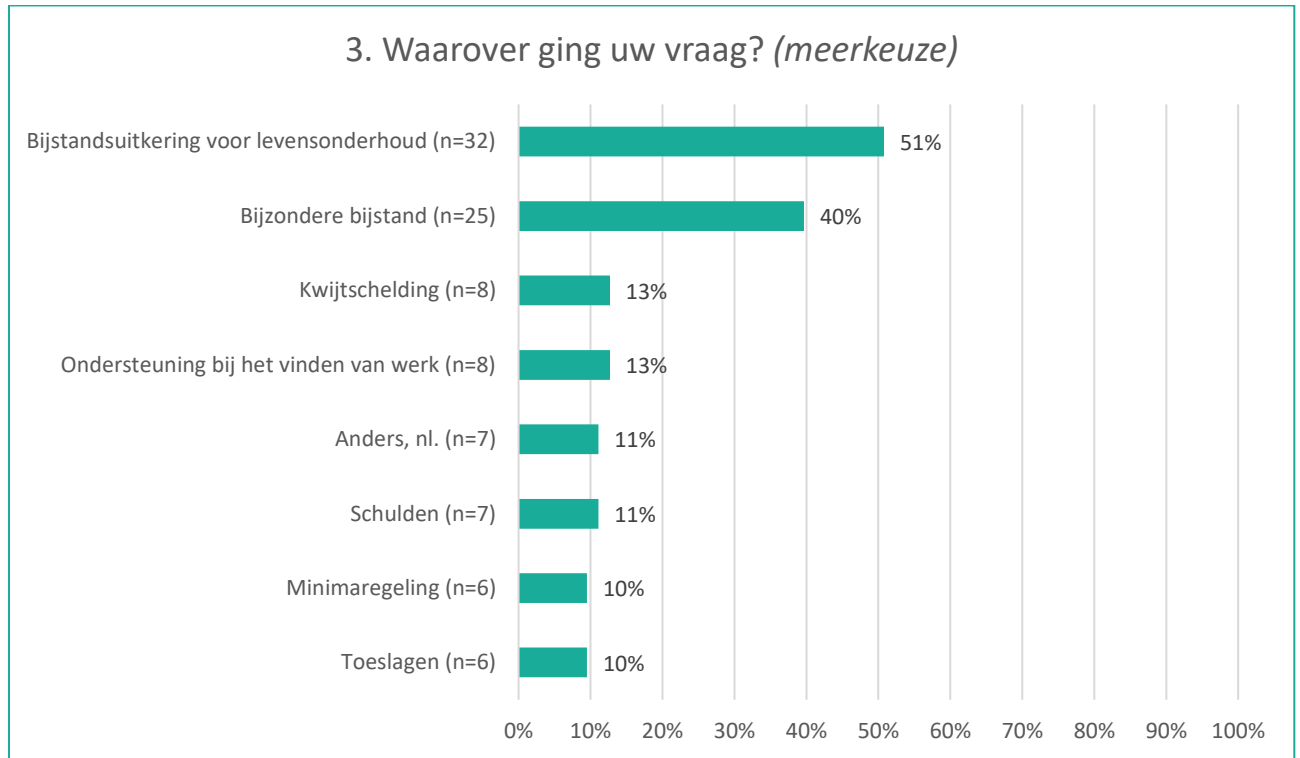
## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

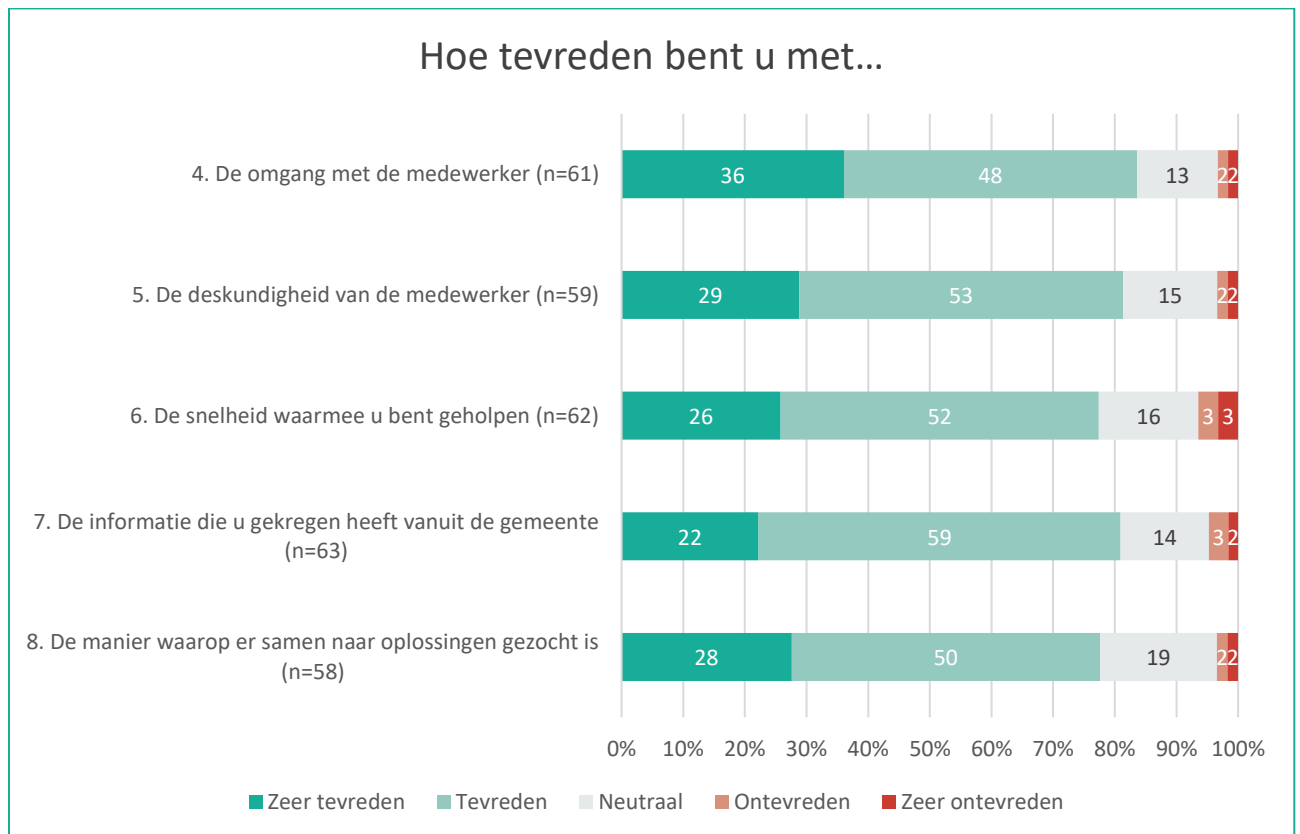


Bij antwoordoptie 'anders, nl.' geeft men onder andere de volgende antwoorden: accountant (1x), steunpunt Vluchtelingenwerk (1x), UWV (1x), VWN (2x), werknemer van gemeente (1x), zelf (1x), benaderd door gemeente (1x).





Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=4). Bij antwoordoptie 'anders, nl.' worden onder andere de volgende antwoorden gegeven: aanvraag ID-kaart (1x), paspoort (1x), reiskostenvergoeding revalidatiecentrum (1x), sociaal werk (1x), tussentijdse tegemoetkoming huurtoeslag (1x), via Neos (1x), woonruimte (1x).



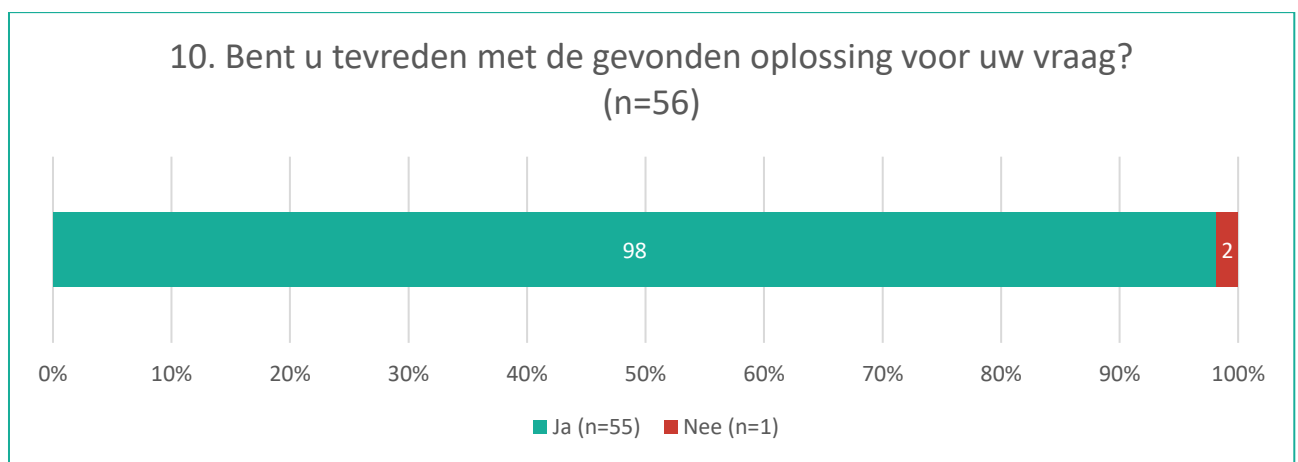
Antwoordoptie 'weet niet/n.v.t.': V4 (n=1), V5 (n=2), V6 (n=0), V7 (n=0), V8 (n=4).





Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 **‘Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente?’**. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

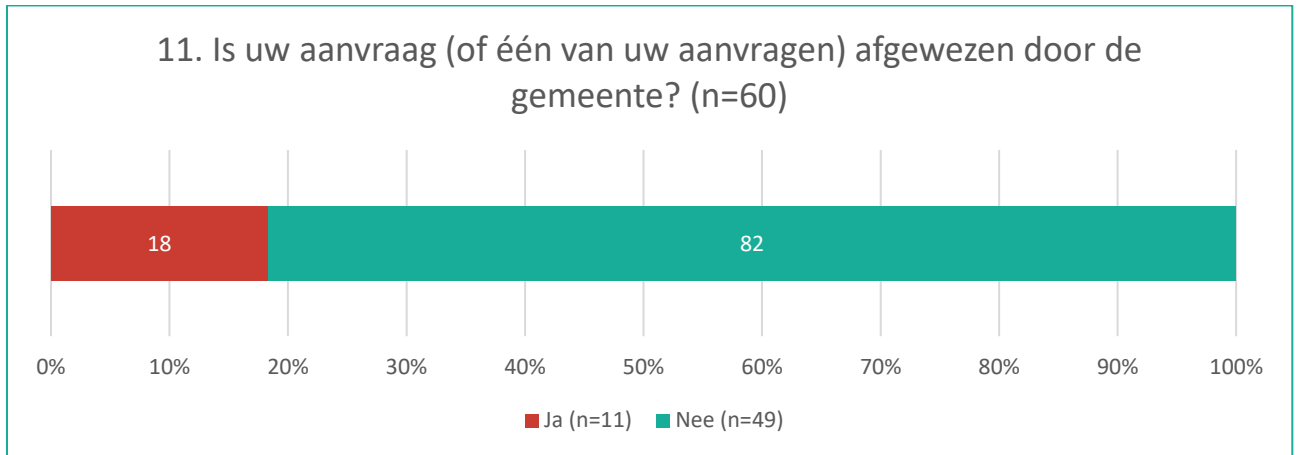
- + Zes respondenten zeggen dat zij tevreden zijn over het contact met de gemeente. Andere respondenten benoemen de persoonlijke bejegening (1x) en de snelheid waarmee zij zijn geholpen (1x). Daarnaast vindt men de medewerkers vriendelijk (2x), meedenkend en begripvol (1x).
- Vijf respondenten benoemen verbeterpunten. Eén respondent is verkeerd geïnformeerd door de gemeente. Een tweede respondent kan maar moeilijk contact krijgen met de juiste persoon wanneer hij/zij vragen heeft. Ook wordt de toon in de brieven van de gemeente benoemd. Deze kwam erg bevelend en dreigend over op een respondent, terwijl de afspraak waarvoor hij/zij opgeroepen werd enkel een kennismaking met een nieuwe contactpersoon betrof (1x). Tot slot benoemt één respondent dat het lang kan duren voordat vragen worden opgelost.



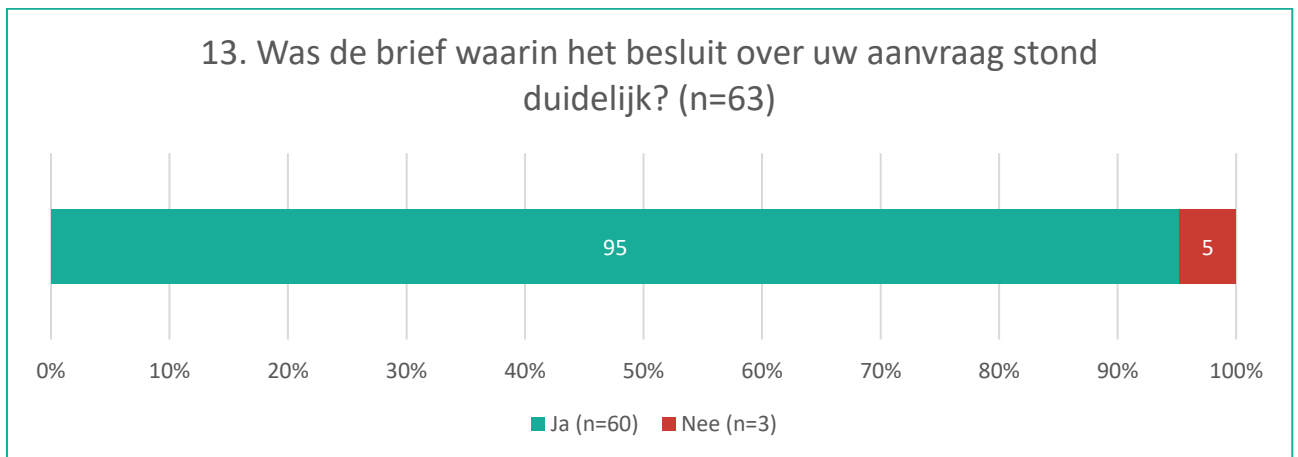
Antwoordoptie ‘weet ik niet (meer)’: (n=5).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 10.a. **‘Wat vond u goed of minder goed aan de gevonden oplossing?’**.

- + Positieve respondenten benoemen dat er goed gekeken werd naar de persoon achter de hulpvraag (3x). Eén respondent zegt dankzij de hulp beter rond te kunnen komen. Ook noemt een respondent de snelheid. Twee respondenten benoemen de duidelijkheid, waarbij één van hen zegt dat de communicatie en informatie is verbeterd.
- Eén respondent benoemt de trage afhandeling van zijn/haar hulpvraag en zegt dat betalingen vaak te laat kwamen. Een ander stelt dat hij/zij graag een schenking in plaats van een lening had gekregen. Tot slot zegt één respondent ontevreden te zijn.



Vraag 12 'Is door de medewerker van de gemeente duidelijk aan u uitgelegd waarom uw aanvraag werd afgewezen?' en vraag 12.a. 'Wat was er niet duidelijk aan de uitleg?' zijn door minder dan 10 respondenten beantwoord. Om de privacy van deze respondenten te beschermen zijn deze vragen niet gerapporteerd.



Op vraag 13.a. 'Wat zou er duidelijker kunnen?' antwoordt één respondent 'ander taalgebruik'.

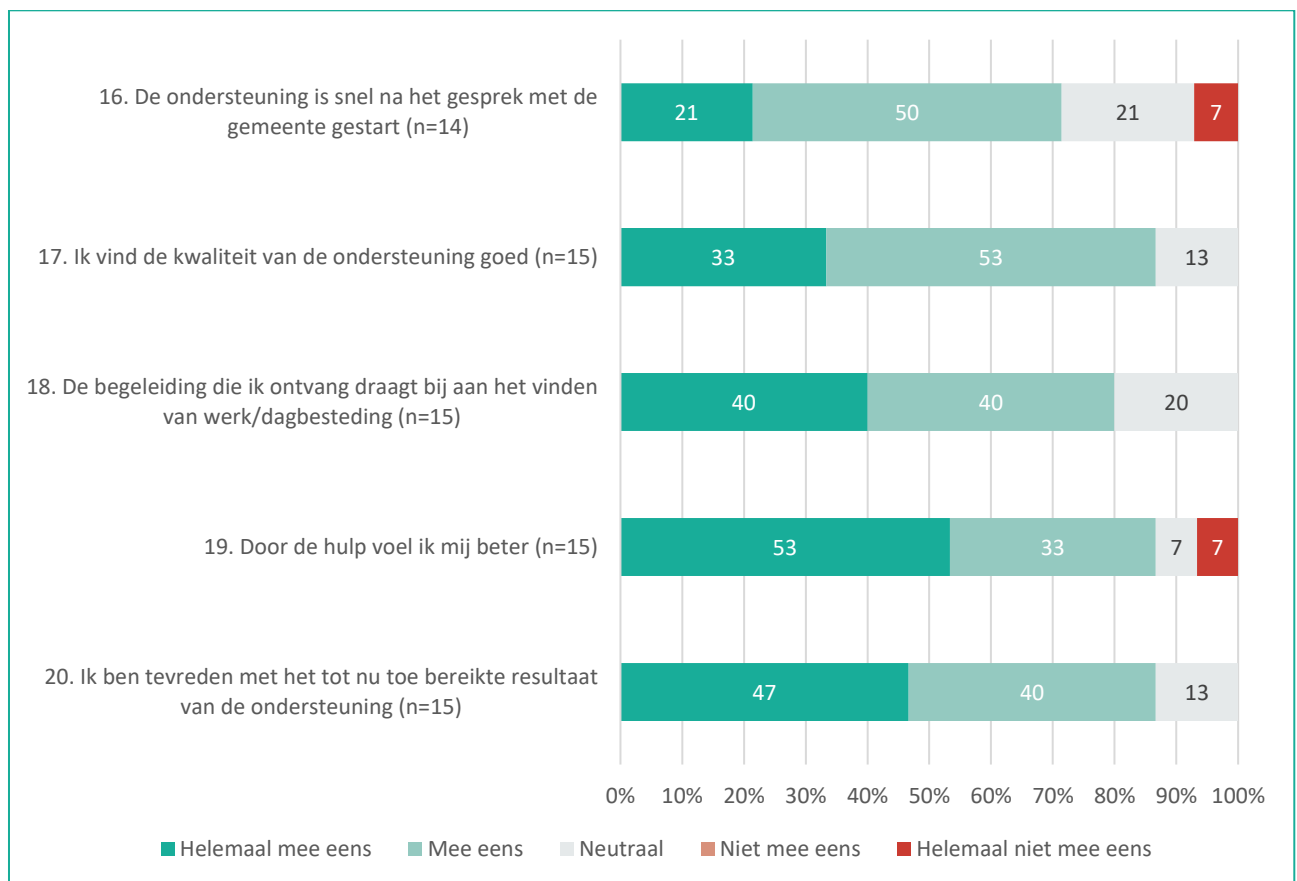
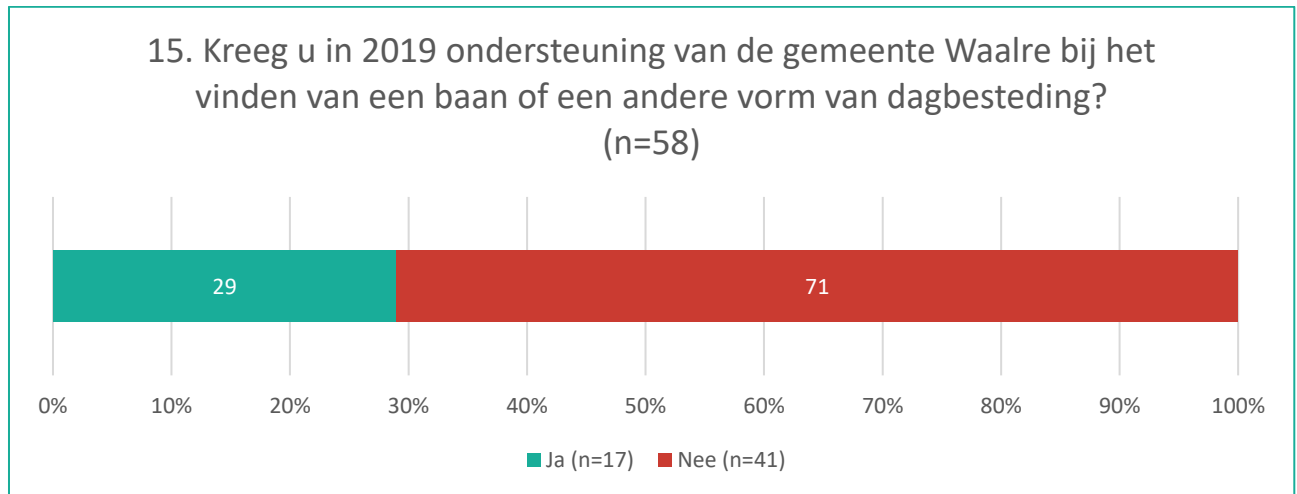
14. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (n=62)

	n	%
1 = zeer ontevreden	1	1,6
2	1	1,6
3	0	0,0
4	2	3,2
5	1	1,6
6	6	9,7
7	10	16,1
8	22	35,5
9	10	16,1
10 = zeer tevreden	9	14,5
<b>Gemiddelde:</b>		<b>7,7</b>

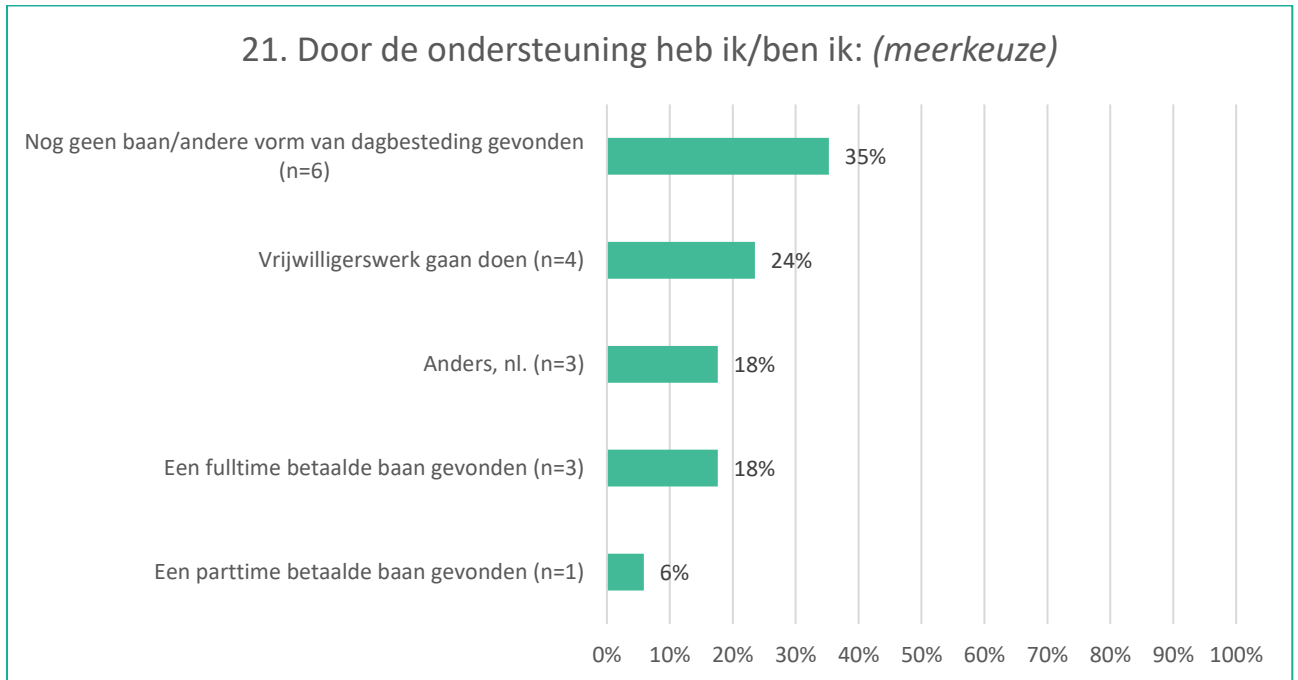




## 2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk



Antwoordoptie 'geen mening': V16 (n=1), V17 (n=0), V18 (n=0), V19 (n=0), V20 (n=0).  
 Antwoordoptie 'niet van toepassing': V16 (n=2), V17 (n=2), V18 (n=2), V19 (n=2), V20 (n=2).



Bovenstaande vraag is alleen gesteld aan respondenten die ondersteuning bij het vinden van werk gekregen hebben. De percentages zijn zodoende gebaseerd op n=17. Bij antwoordoptie 'anders, nl.' geeft men de volgende antwoorden: daarnaast ook mantelzorger (1x), diversen (1x), zelf iets gevonden (1x).

### 22. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding? (n=16)

	n	%
<b>1 = zeer ontevreden</b>	1	6,3
<b>2</b>	0	0,0
<b>3</b>	0	0,0
<b>4</b>	0	0,0
<b>5</b>	0	0,0
<b>6</b>	4	25,0
<b>7</b>	2	12,5
<b>8</b>	9	56,3
<b>9</b>	0	0,0
<b>10 = zeer tevreden</b>	0	0,0
<b>Gemiddelde:</b>	<b>6,9</b>	

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 23 'Wat vond u goed aan de ondersteuning' en vraag 24 'Wat vindt/vond u minder goed aan de ondersteuning of wat heeft u gemist?'

- + Twee respondenten zeggen dat alles goed is gegaan. Eén respondent zegt het fijn te vinden dat er begrip voor de situatie was en voor hoe hij/zij in de situatie terecht gekomen was.
- Eén respondent zegt dat het vinden van een stageplek niet is gelukt.





Tot slot volgt hieronder een samenvatting van de antwoorden op vraag 25 **'Wat vindt u ervan dat de uitvoering van bijstandsuitkeringen en de begeleiding naar werk sinds 2019 door het Centrum voor Maatschappelijke deelname van de gemeente Waalre (CMD) wordt uitgevoerd?'**

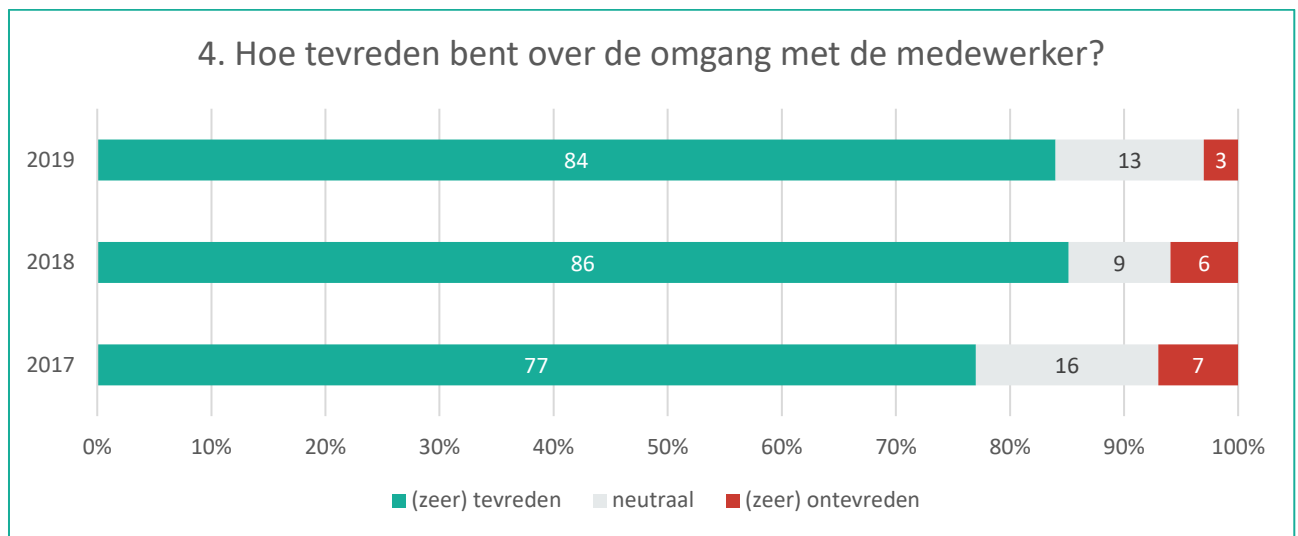
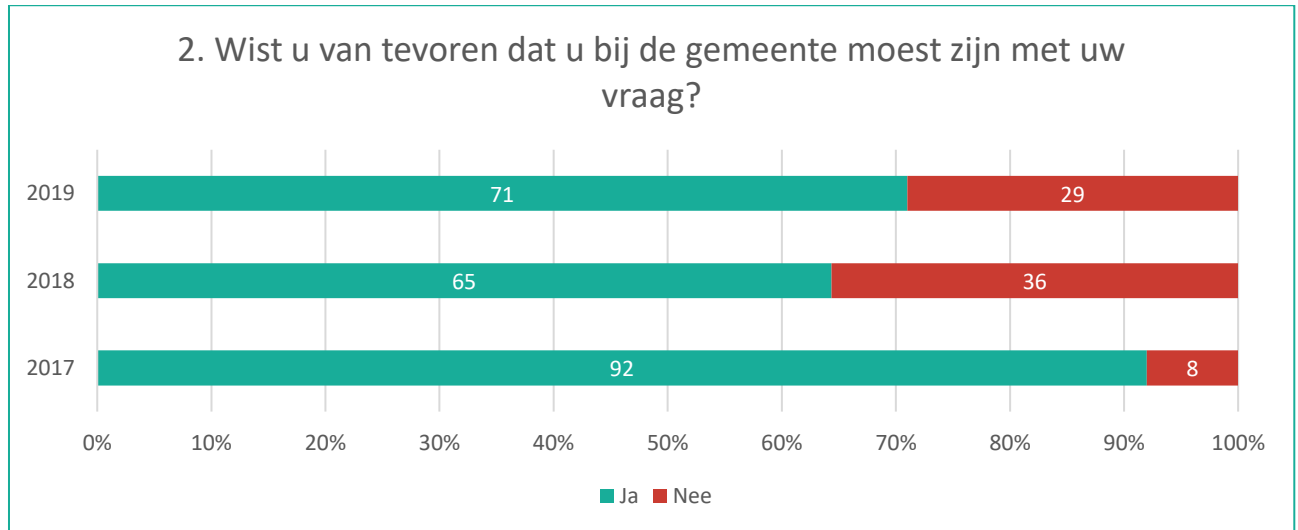
- + Vrijwel alle respondenten geven aan tevreden te zijn over het CMD. Een enkele respondent merkt op dat het erg onduidelijk was wie zijn/haar contactpersoon was, maar dat dit na het gesprek werd opgelost en de communicatie nu prettig verloopt. Een tweetal respondenten merkt op blij te zijn niet naar Eindhoven te hoeven als er iets geregeld moet worden. Daarnaast ervaart één van hen de bejegening in Waalre als persoonlijker.

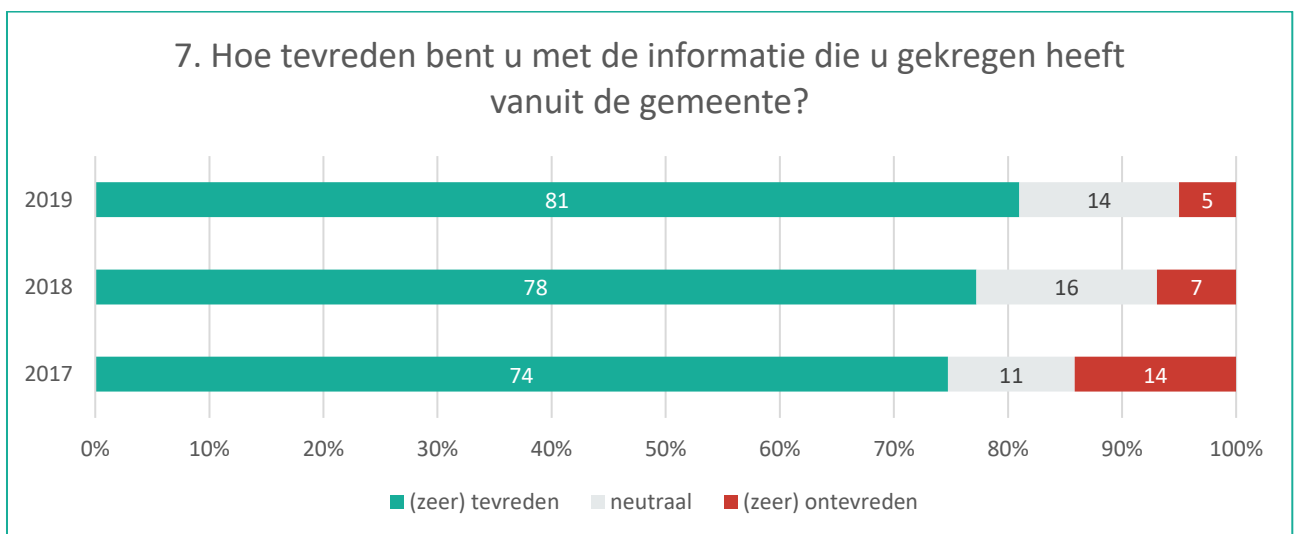
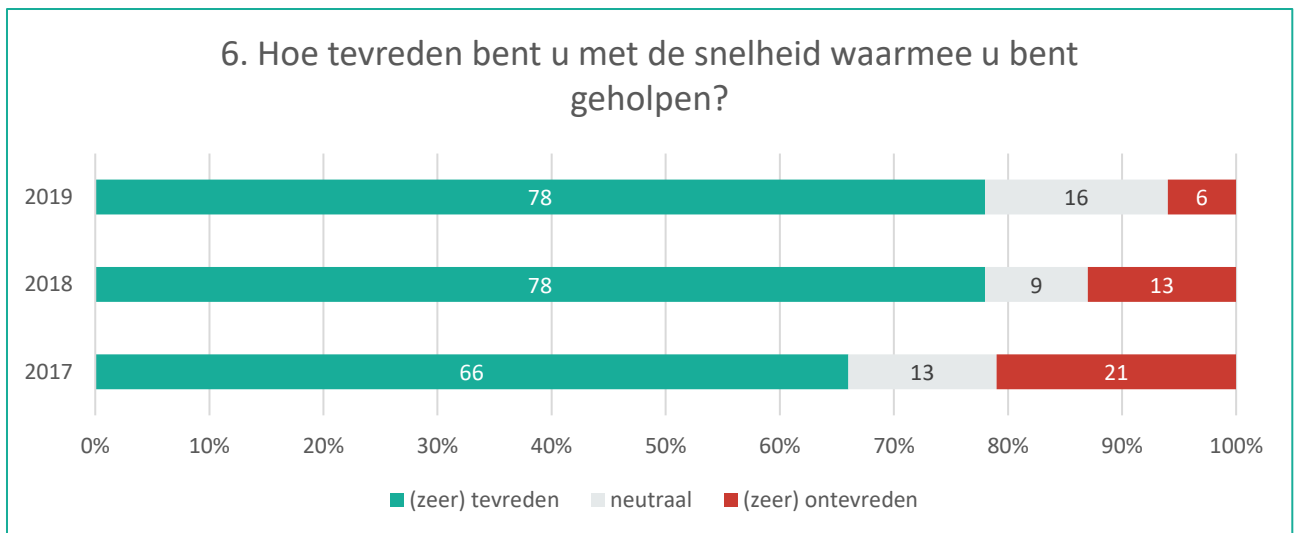
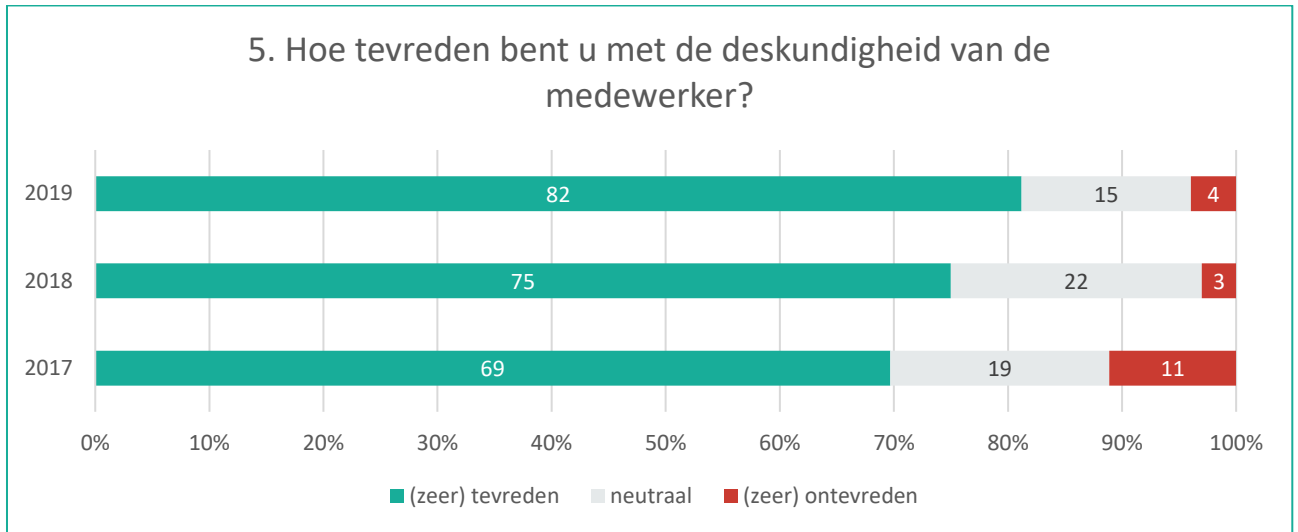


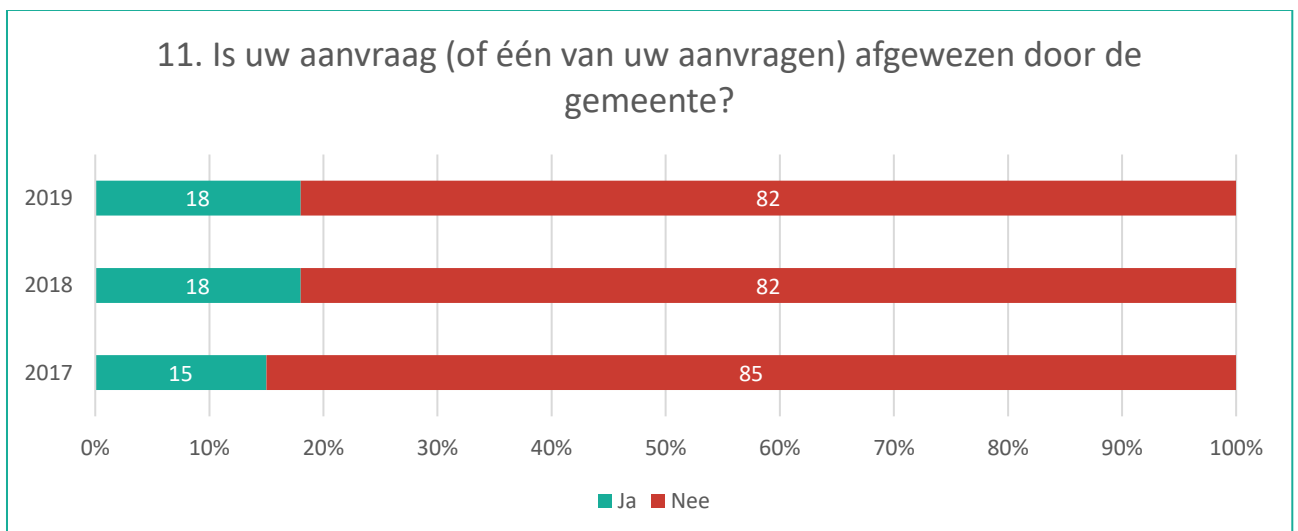
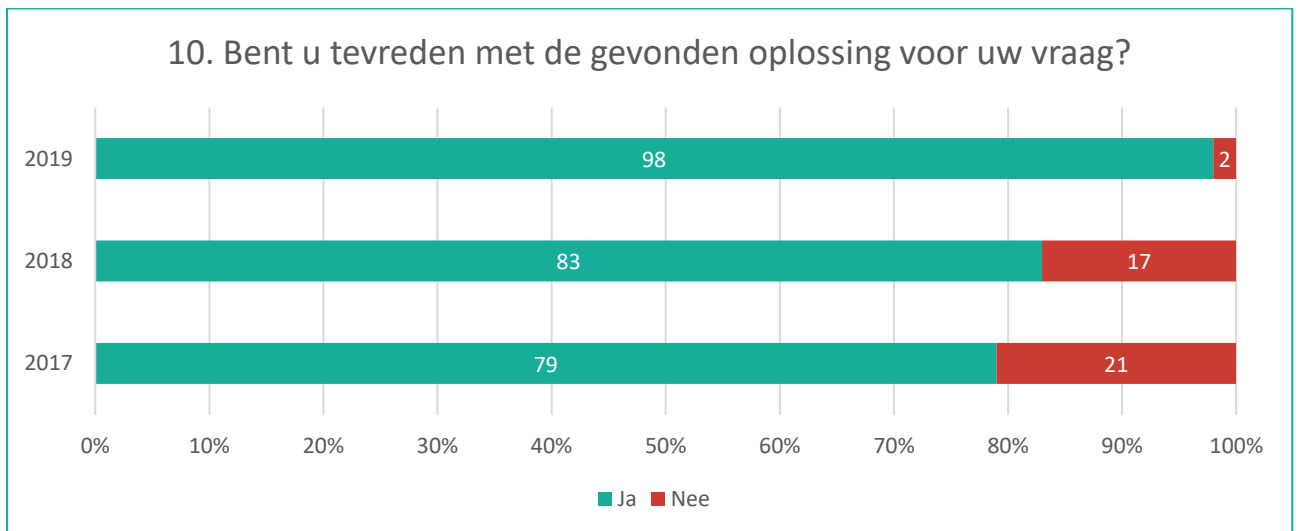
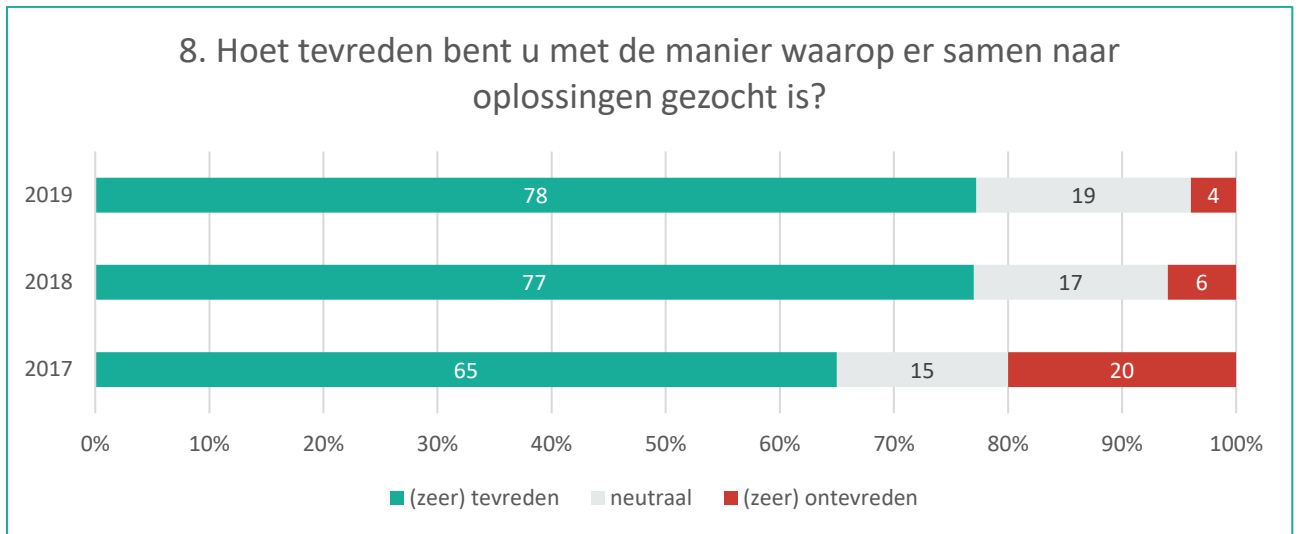


### 3 | Vergelijking met eerdere metingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2019, waar mogelijk, vergeleken met de resultaten van eerdere metingen. De vergelijking is weergegeven middels grafieken.



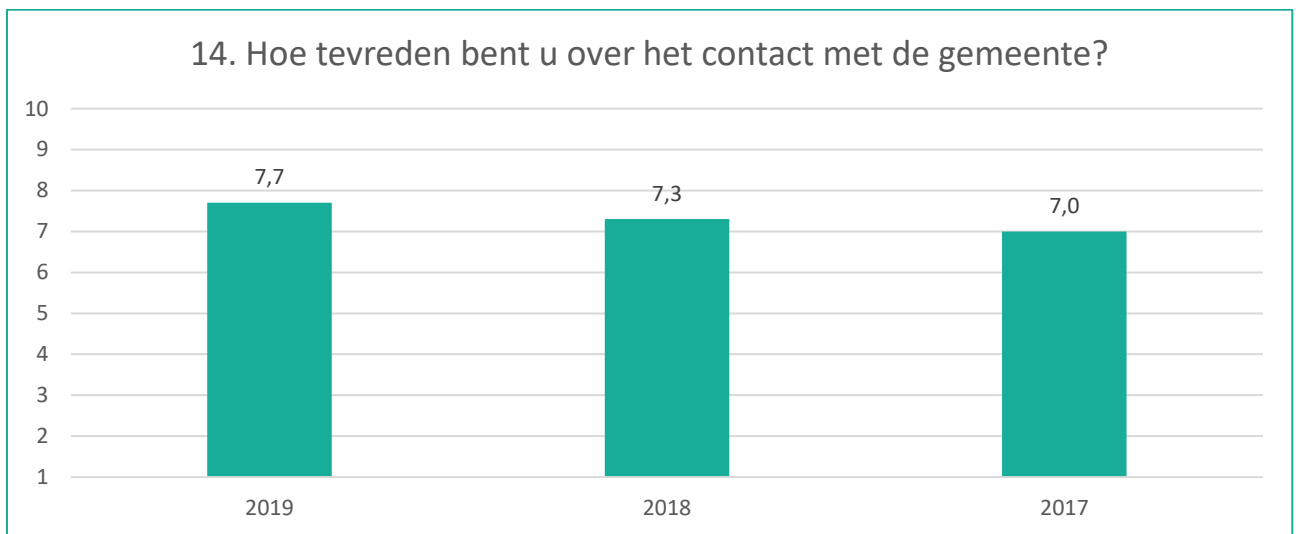
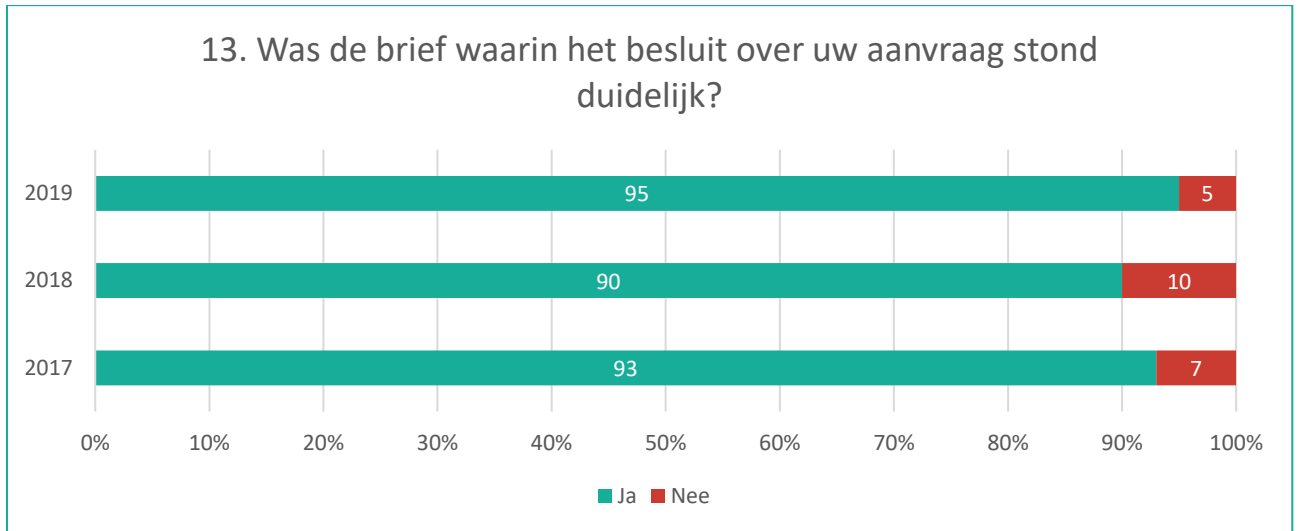


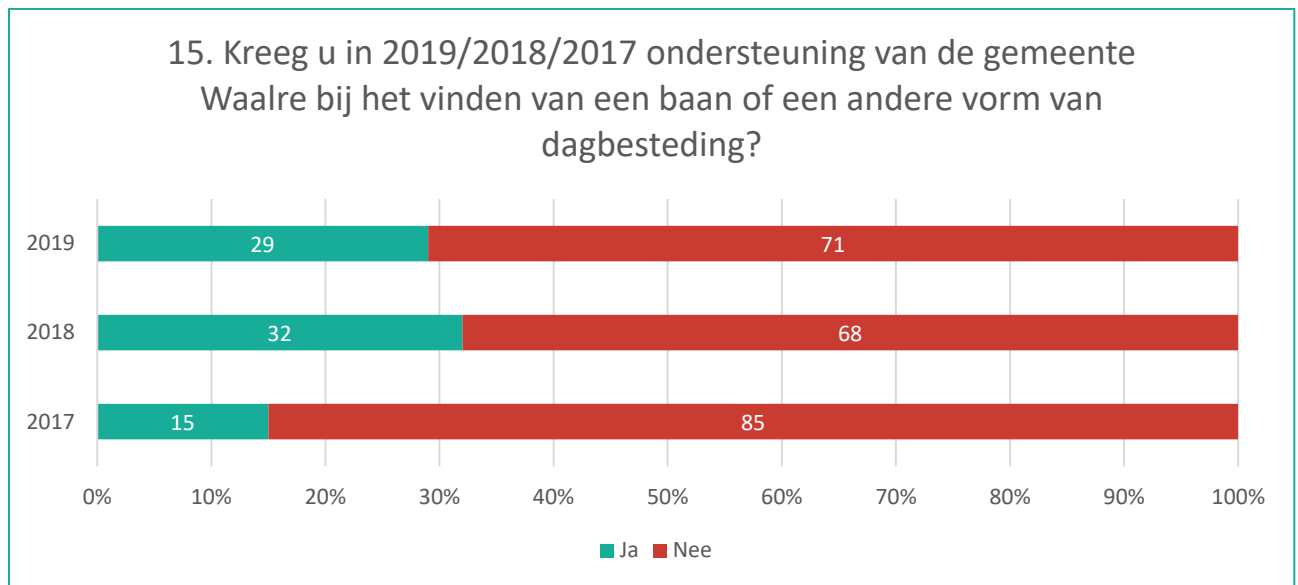




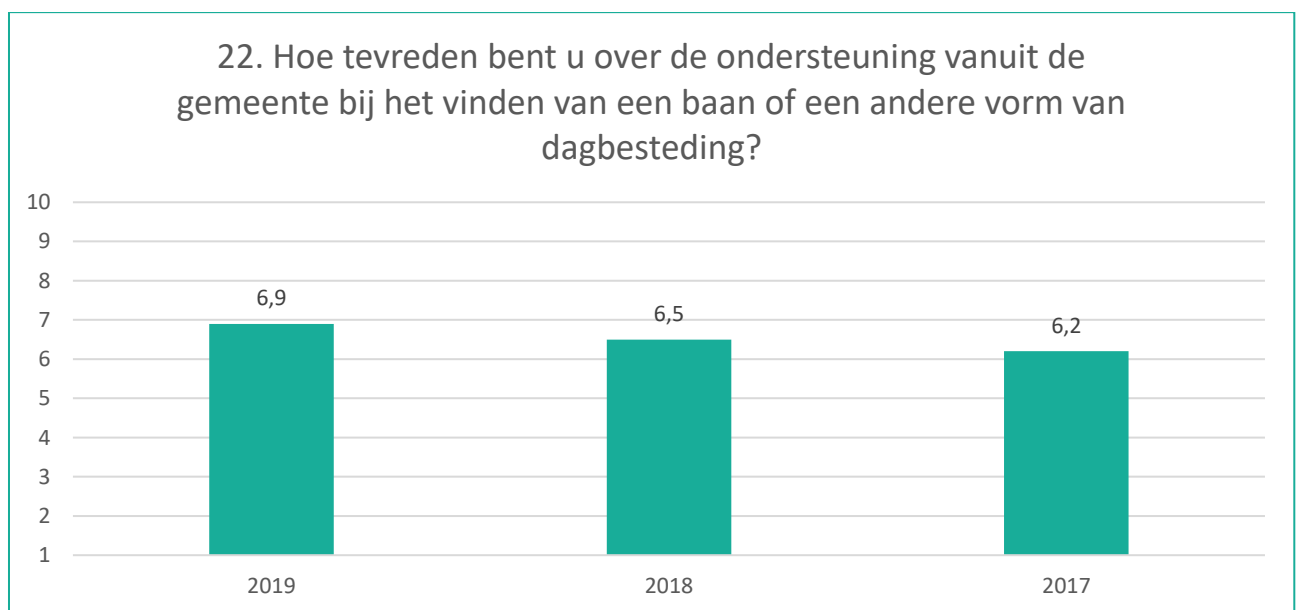


Vraag 12 'Is door de medewerker van de gemeente duidelijk aan u uitgelegd waarom uw aanvraag werd afgewezen?' is door minder dan 10 respondenten beantwoord. Om de privacy van deze respondenten te beschermen zijn deze vragen niet gerapporteerd.





V16 'De ondersteuning is snel na het gesprek met de met de gemeente gestart', v17 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed', v18 'De begeleiding die ik ontvang draagt bij aan het vinden van werk/dagbesteding', v19 'Door de hulp voel ik mij beter' en v20 'Ik ben tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat van de ondersteuning' zijn in de meting over 2018 door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vragen niet gerapporteerd.



**Uw contactpersonen**

Miriam de Vries – [m.devries@zorgfocuz.nl](mailto:m.devries@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)