

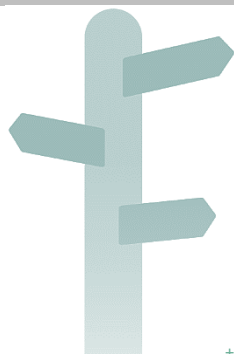
# Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2019 Gemeente Waalre

Deze factsheet 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%**

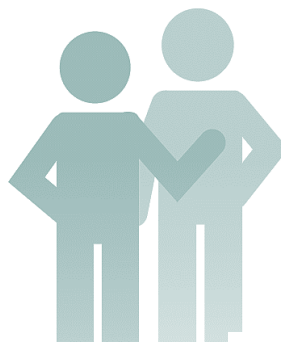
wist waar zij moest zijn voor de aanvraag



+0%

**78%**

werd snel geholpen



+3%

**81%**

vond de informatie vanuit de gemeente goed



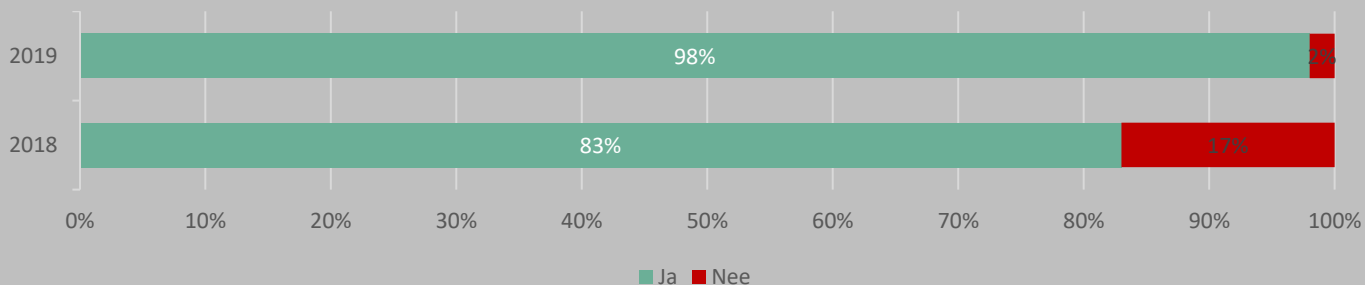
+1%

**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