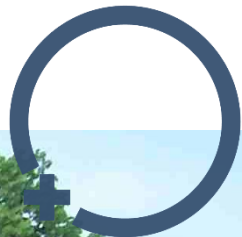


RAPPORTAGE

**Clëntervaringsonderzoek
Participatiewet 2020**

Gemeente Waalre





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Waalre heeft Zorgfocuz gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Participatiewet over 2020 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Waalre cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevestigd. Na afloop van elk kwartaal werd een mailing verzonden naar inwoners het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd. 18% van de inwoners heeft de vragenlijst ingevuld.

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren cliënten de toegang tot de ondersteuning vanuit de participatiewet?

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 61% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn. In de meeste gevallen ging de hulpvraag over het ontvangen van een bijstandsuitkering. 73% is tevreden over de snelheid waarmee hij/zij is geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers deskundig zijn. Een meerderheid van de deelnemers (64%) is tevreden over de manier waarop samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht.

Hoe ervaren cliënten (de kwaliteit) van de ondersteuning die ze ontvangen?

91% van de deelnemers is tevreden over de gevonden oplossing voor de vraag. 93% zegt dat de brief met het besluit duidelijk was. Over de kwaliteit van de hulp is 75% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. Men geeft het contact met de gemeente gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer.

Ervaren cliënten een effect van de ondersteuning op hun leven?

73% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze zich beter voelen. Daarnaast geeft 81% van de deelnemers aan een tevreden te zijn met het tot nu toe bereikte resultaat. 11% is dankzij de hulp vrijwilligerswerk gaan doen.

Clïentervaringsonderzoek

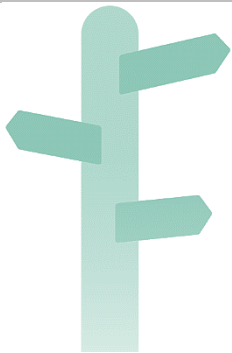
Participatiewet 2020 **Gemeente Waalre**

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 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%

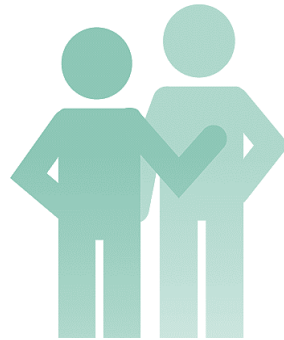
wist waar zij moest zijn



73%

-5%

is tevreden over de snelheid waarmee men werd geholpen



77%

-4%

vond de informatie vanuit de gemeente goed



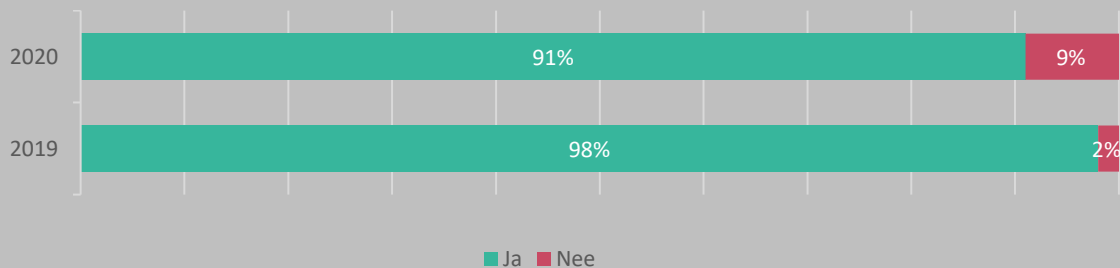
64%

-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



Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Toegang tot de ondersteuning	6
2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk	10
3 Vergelijking voorgaande jaren	13
3.1 Contact met de gemeente	13
3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk	18



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners ondersteuning vanuit de Participatiewet hebben ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn het ontvangen van een bijstandsuitkering of ondersteuning bij het zoeken naar een baan (bijv. middels een re-integratietraject). De gemeente heeft in samenwerking met Zorgfocuz een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de ondersteuning te verbeteren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van ondersteuning vanuit de Participatiewet. Wanneer cliënten een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de vraag precies is. De gemeente bepaalt vervolgens voor welke ondersteuning de cliënt in aanmerking komt.
- 2) Ondersteuning bij het vinden van werk. De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente en/of van externe aanbieders ontvangen. Daarnaast is het doel van de ondersteuning om inwoners meer of beter deel te laten nemen in de maatschappij. Bijvoorbeeld door (betaald) werk te vinden of door financiële ondersteuning middels een bijstandsuitkering. De gemeente wil daarom graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2020 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Participatiewet. Alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2020 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan (cliënten) zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden deelnemers die in het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

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

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst, opgesteld in overleg tussen gemeente Waalre en Zorgfocuz. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Ondersteuning bij het vinden van werk



De gebruikte vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle ingevulde vragenlijsten, gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Dit zijn de vragenlijsten die zijn meegenomen in de rapportage.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	454
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	80
Netto responspercentage	17,6%
Nauwkeurigheidsmarge	10,0%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle cliënten 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 Participatiewet-cliënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoek-populatie maximaal 10,0% 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 70,0% en 90,0% 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%. De marge voor dit onderzoek ligt niet binnen deze grens. Resultaten dienen daarmee zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de hulp, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op het leven van de respondent. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten uit voorgaande metingen. De vergelijking is weergegeven in grafieken

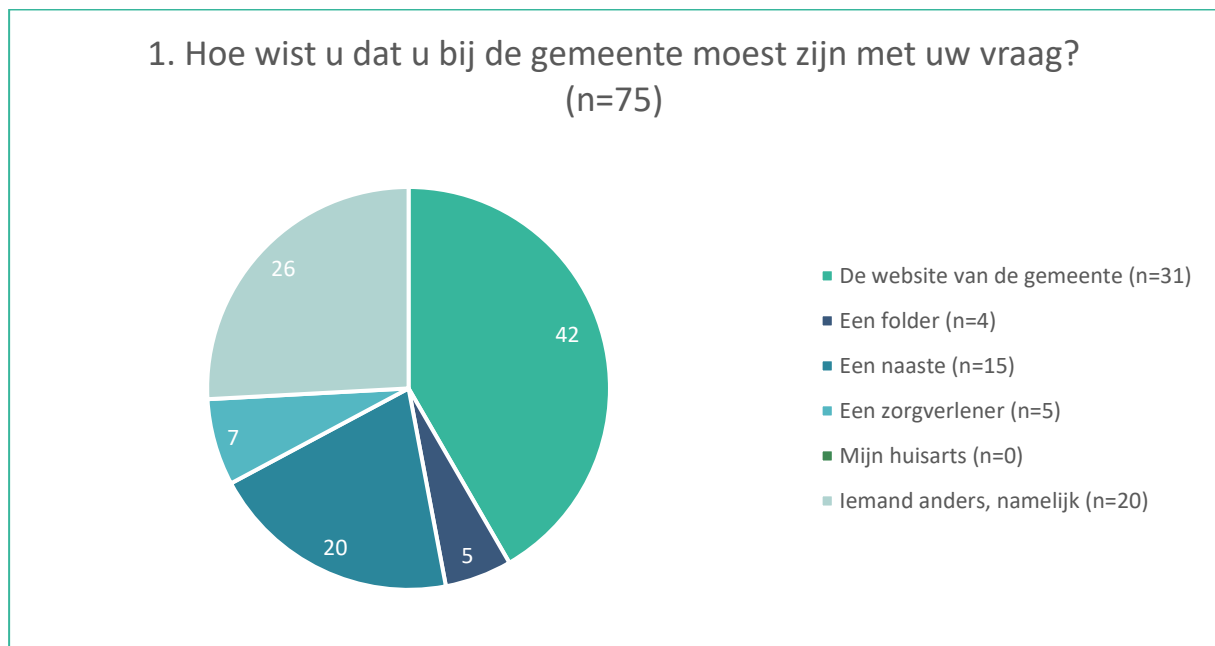
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal 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. De reacties op de open vragen zijn samengevat weergegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.



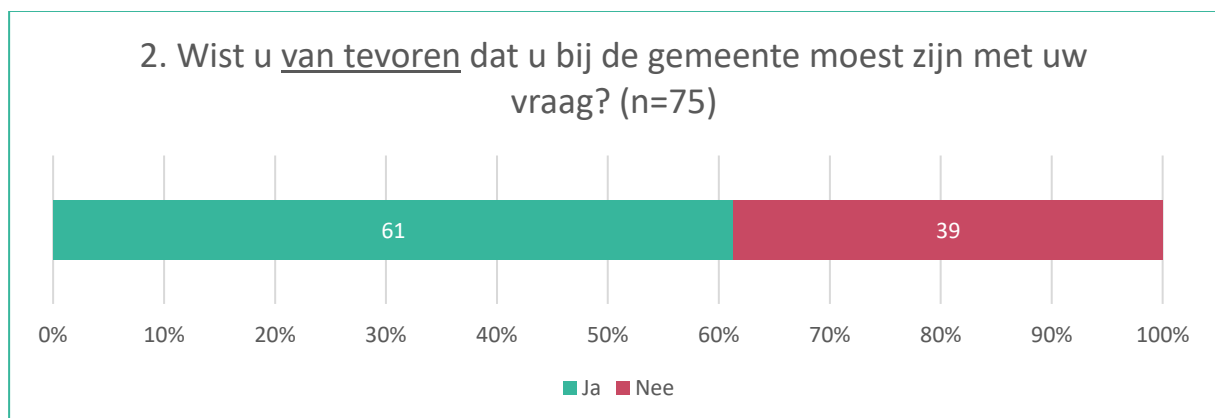
2 | Resultaten

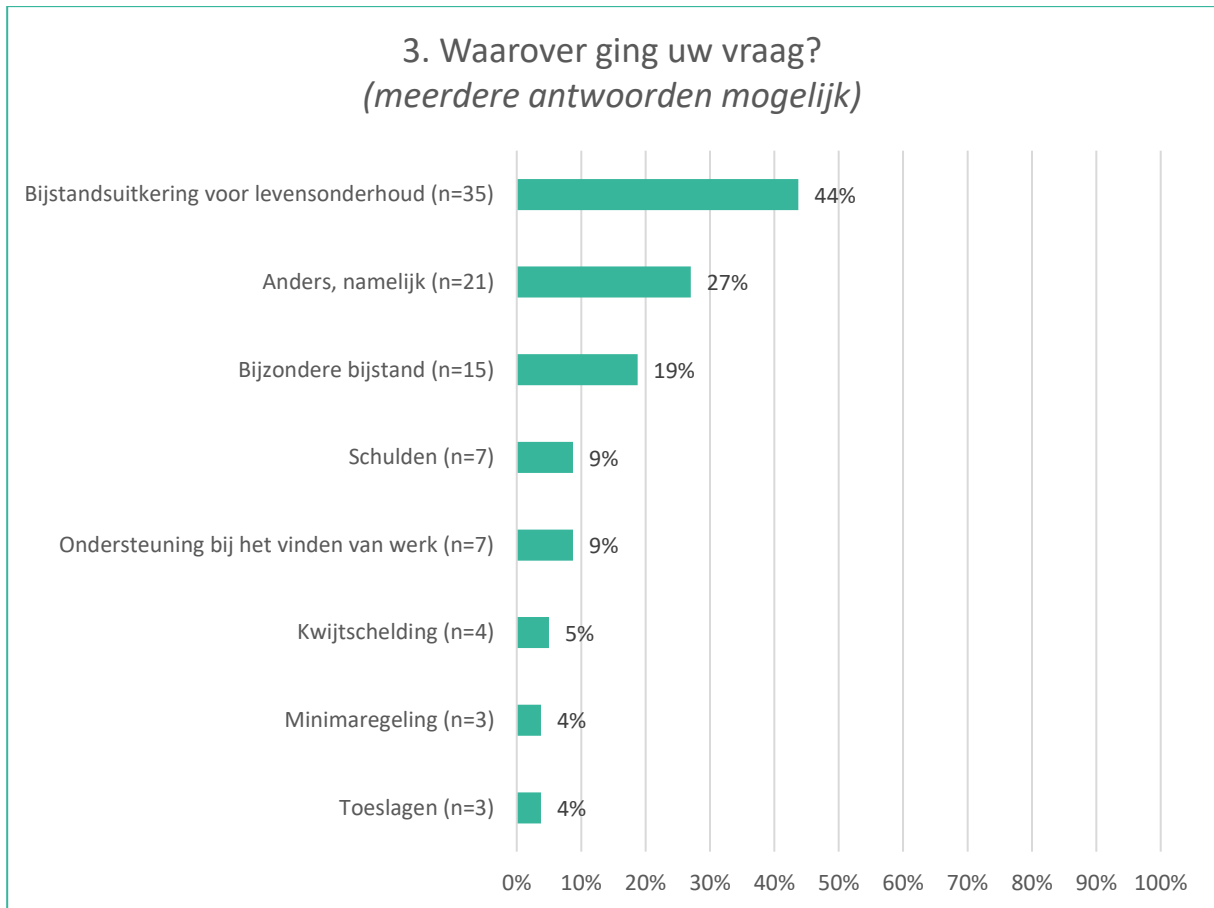
2.1 Toegang tot de ondersteuning

Wanneer inwoners een aanvraag doen voor ondersteuning vanuit de Participatiewet komen ze in contact met de gemeente Waalre. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van cliënten 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 2020 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente Waalre omtrent deze aanvraag hebben ervaren.

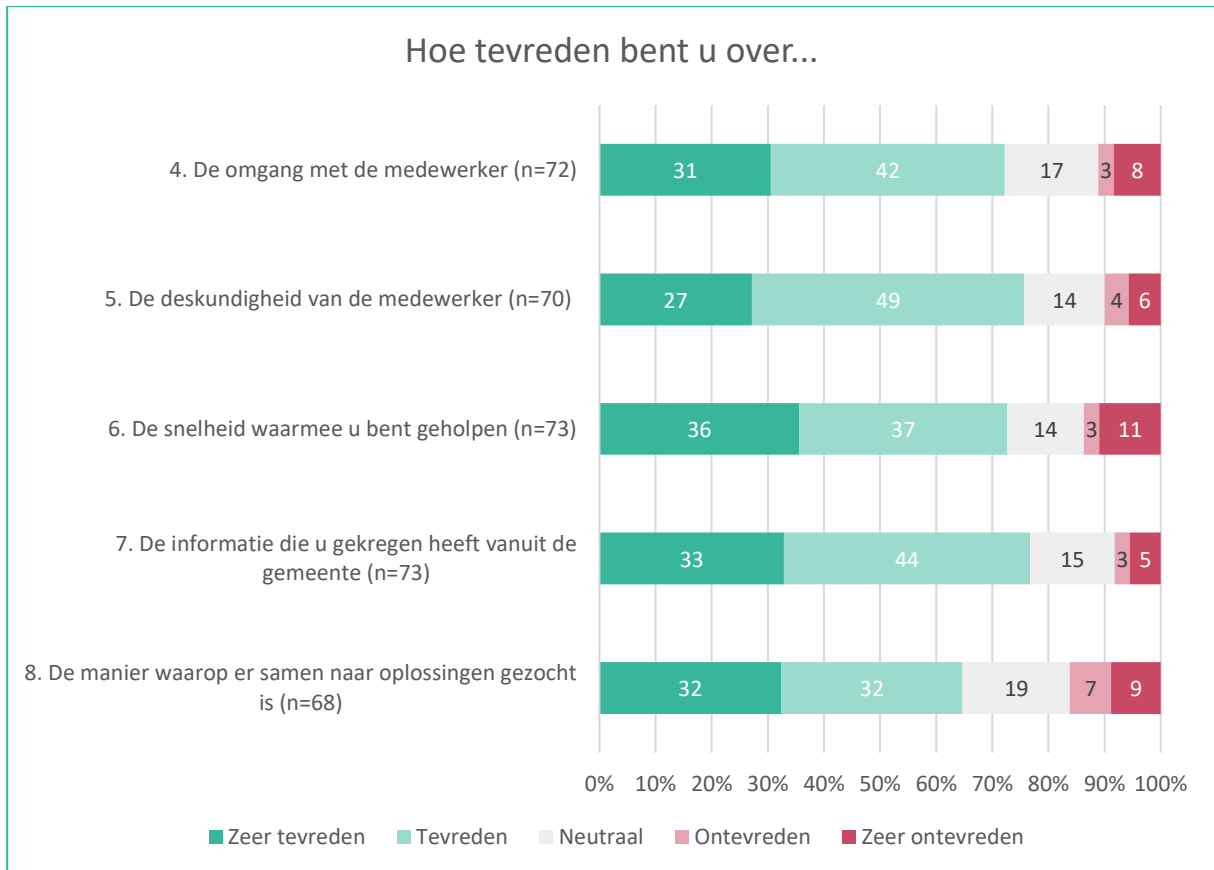


Bij antwoordoptie 'iemand anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: advocaat (2x); Cjg (1x); internet (3x); vrijwilliger van steunpunt vluchtelingen Waalre (1x); zelf (2x).





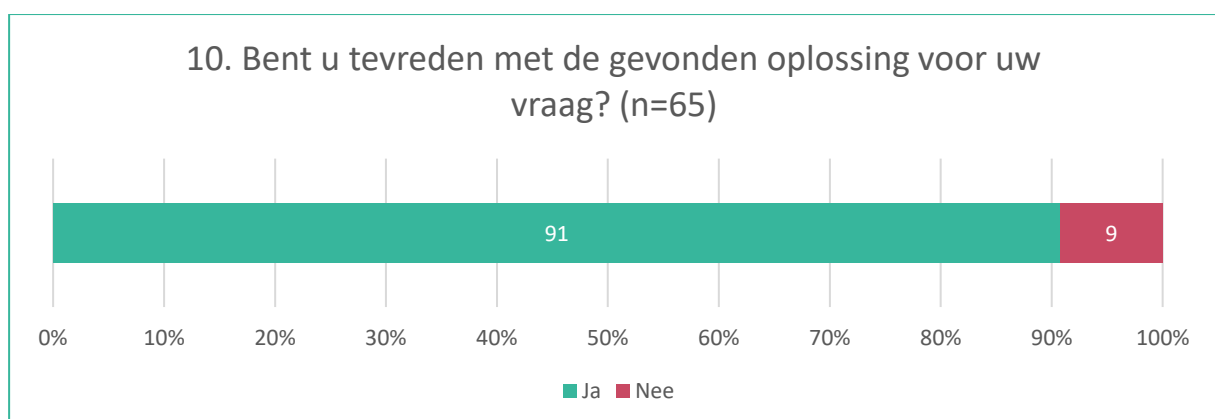
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=5). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: briefadres (1x); gemeentelijke administratie (1x); participatiewet eenmanszaak (1x); huishulp (1x); tozo (13x).



Antwoordoptie 'Weet niet/N.v.t.': v4 (n=5); v5 (n=6); v6 (n=4); v7 (n=4); v8 (n=7).

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 9 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente?'. In totaal hebben negentien deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking').

- Deelnemers geven aan zowel met de gemeente Waalre als de gemeente Veldhoven contact te hebben gehad. Het is niet altijd even duidelijk bij welke gemeente een deelnemer moet zijn. Een aantal deelnemers laat weten dat het soms lang duurt voordat de gemeente reageert en in sommige gevallen blijft een reactie uit. Een andere deelnemer laat daarentegen juist weten tevreden te zijn met de snelle reactie.
- Een deelnemer laat weten erg tevreden te zijn met de wijze waarop de aanvraag af is gehandeld. Een andere deelnemer laat weten het contact als snel, deskundig en duidelijk te hebben ervaren.
- Tot slot vond een deelnemer de medewerker onprofessioneel en veroordelend, een ander kreeg het idee dat hij/zij niet serieus werd genomen.

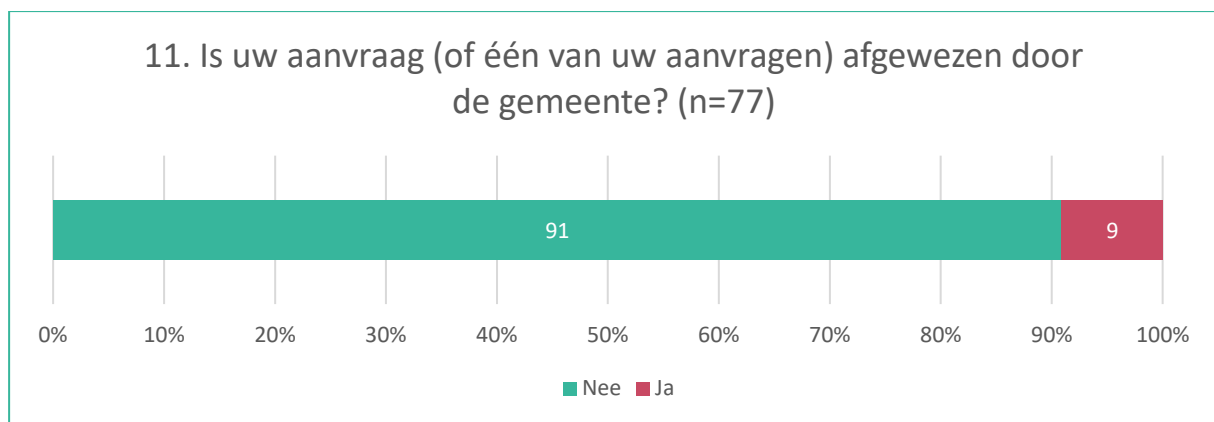


Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=12).

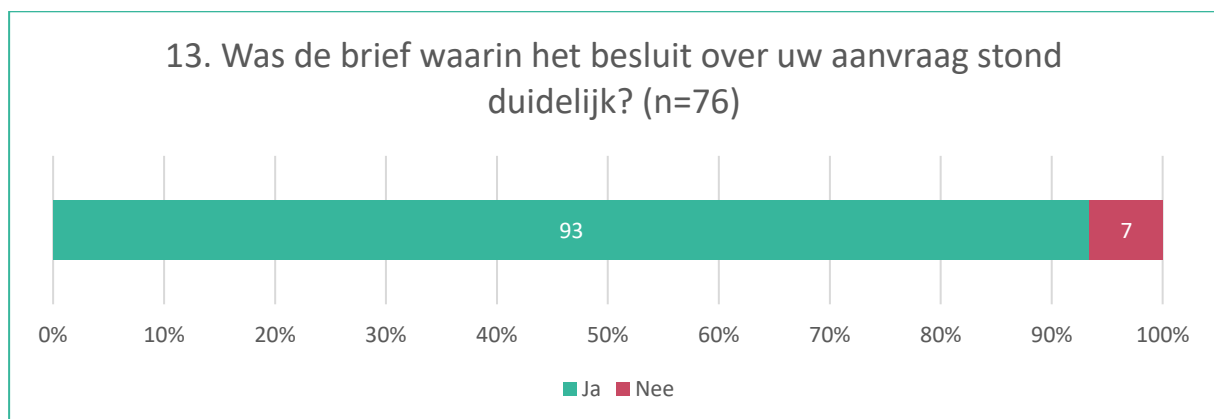


Hieronder volgt een samenvatting op vraag **10a 'Wat vond u goed of minder goed aan de gevonden oplossing?'**. In totaal hebben negentien deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking').

- Deelnemers waarderen de hulp en ondersteuning die ze ontvangen. Hierdoor kunnen deelnemers zich beter redden.
- Een deelnemer is erg positief over de persoonlijke dienstverlening. Het hebben van een vaste contactpersoon is voor de deelnemer erg prettig. De snelheid en vriendelijkheid waarmee de ondersteuning worden geleverd worden gewaardeerd en ook laat een deelnemer weten het fijn te vinden dat er goede antwoorden worden gegeven op vragen vanuit de deelnemer.
- Een deelnemer is positief over het begrip voor de situatie.
- Tot slot vindt een deelnemer het prettig nu vrijwilligerswerk te hebben.



De volgende vraag is alleen beantwoord door de deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven dat hun aanvraag is afgewezen door de gemeente. Vraag 12 'Is door de medewerker van de gemeente duidelijk aan u uitgelegd waarom uw aanvraag werd afgewezen?' en vraag 12a. 'Wat was er niet duidelijk aan de uitleg?' zijn door minder dan 10 deelnemers beantwoord (n<10). Om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de gegevens niet weergegeven.



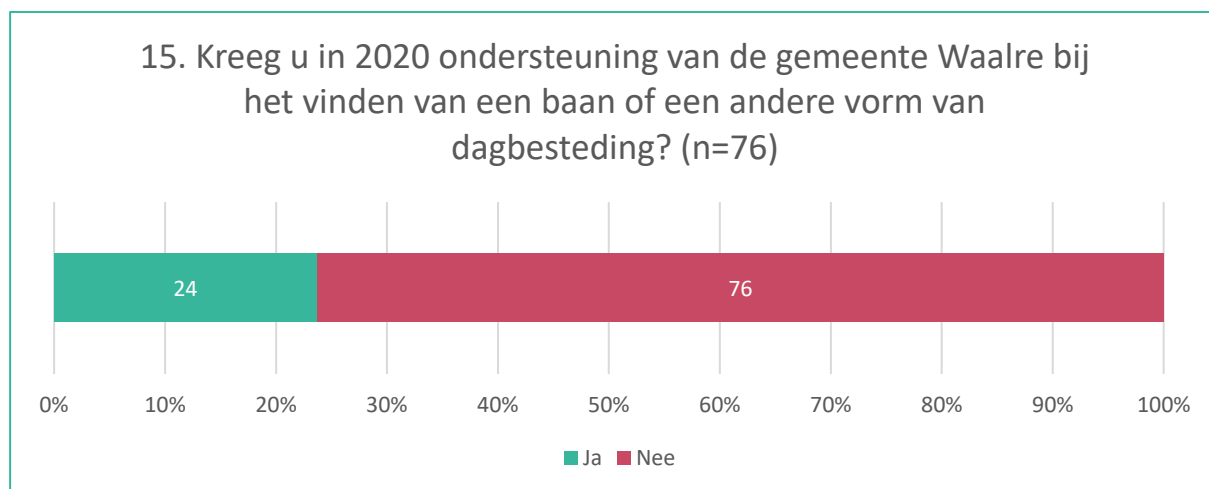
Op vraag 13a. 'Wat zou er duidelijker kunnen?' antwoorden twee deelnemers: 'geen brief ontvangen'; 'Ik wil gemeentelijk lenen was het daar niet mee eens'.



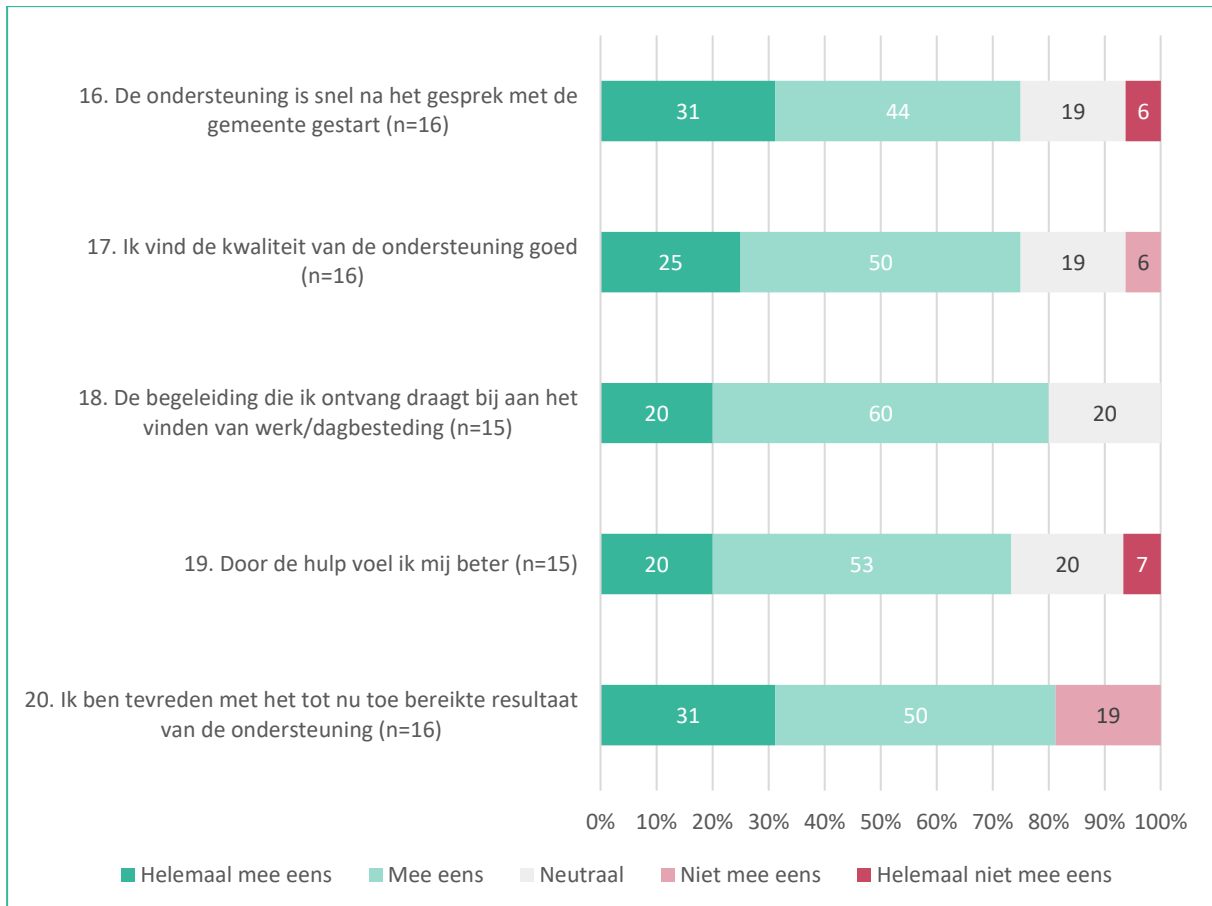
14. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden) (n=75)		
	n	%
1	3	4,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	2,7
5	0	0,0
6	8	10,7
7	15	20,0
8	20	26,7
9	12	16,0
10	15	20,0
Gemiddelde:	7,8	

2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk

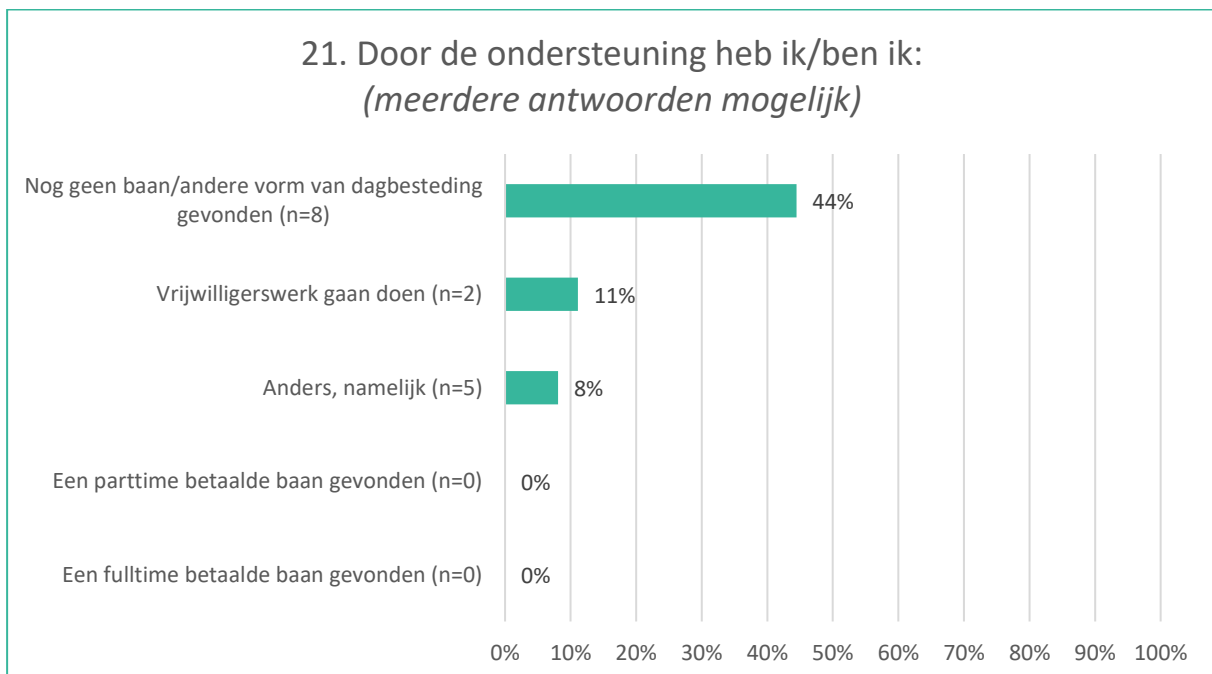
Naar aanleiding van de melding en de aanvraag hebben inwoners mogelijk een bijstandsuitkering of ondersteuning bij het vinden van werk (bijv. een re-integratietraject) ontvangen. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de tevredenheid met deze ondersteuning.



De vragen 16 tot en met 24 zijn alleen beantwoord door de deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven ondersteuning te hebben ontvangen van de gemeente Waalre.



Antwoordoptie 'Geen mening': v16 (n=1); v17 (n=1); v18 (n=1); v19 (n=1); v20 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=1); v17 (n=1); v18 (n=2); v19 (n=2); v20 (n=1).



Bovenstaande vraag is alleen gesteld aan respondenten die ondersteuning bij het vinden van werk gekregen hebben. De percentages zijn zodoende gebaseerd op n=18. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers de volgende toelichtingen: de pimpernel (1x); duale coaching bij Gamma (1x); Ergon Daf Traject (1x); mantelzorger (1x).



22. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden) (n=17)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	5,9
4	1	5,9
5	2	11,8
6	2	11,8
7	3	17,6
8	2	11,8
9	3	17,6
10	3	17,6
Gemiddelde:	7,2	

Hieronder volgt een samenvatting op vraag **23 'Wat vindt/vond u goed aan de ondersteuning?'**. In totaal hebben negen deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking').

- Deelnemers laten weten dat de ondersteuning goed en snel is geregeld en aansluit bij de wensen en de behoefte van de deelnemer.
- Deelnemers vinden het ook fijn dat er wordt geluisterd naar hun wensen betreffende de ondersteuning.
- Een deelnemer vindt dat de ondersteuning helpt om contact te hebben met andere mensen. Ook laat een deelnemer weten de samenwerking te waarderen.
- Tot slot geeft een deelnemer aan dat de klantmanager vriendelijk is en helpt bij het zoeken naar een oplossing.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag **24 'Wat vindt/vond u minder goed aan de ondersteuning of wat heeft u gemist?'**. In totaal hebben vijf deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking').

- Twee deelnemers zouden graag een baan willen, een laat weten een baan te willen die aansluit bij het vak wat is geleerd. Een deelnemer vindt dat het allemaal erg langzaam gaat.
- Een andere deelnemer zou graag willen weten wat nodig is om het inkomen te verbeteren.

Tot slot volgt een samenvatting op vraag **25 'Wat vindt u ervan dat de uitvoering van bijstandsuitkeringen en de begeleiding naar werk sinds 2020 door het Centrum voor Maatschappelijke deelname van de gemeente Waalre (CMD) wordt uitgevoerd?'**. In totaal hebben 48 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking').

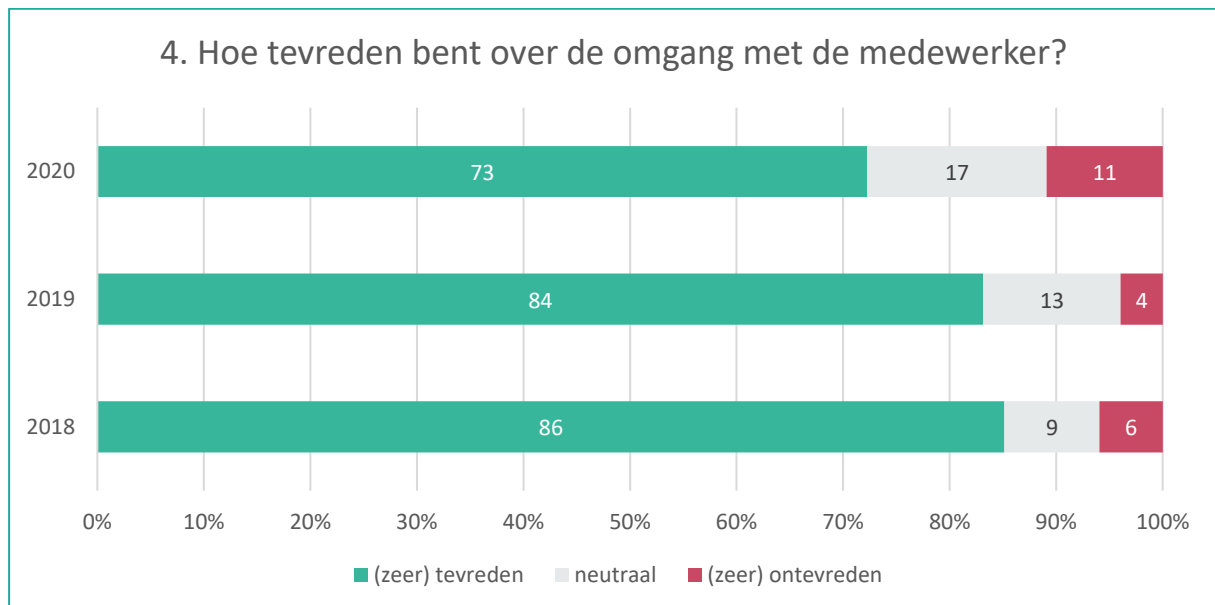
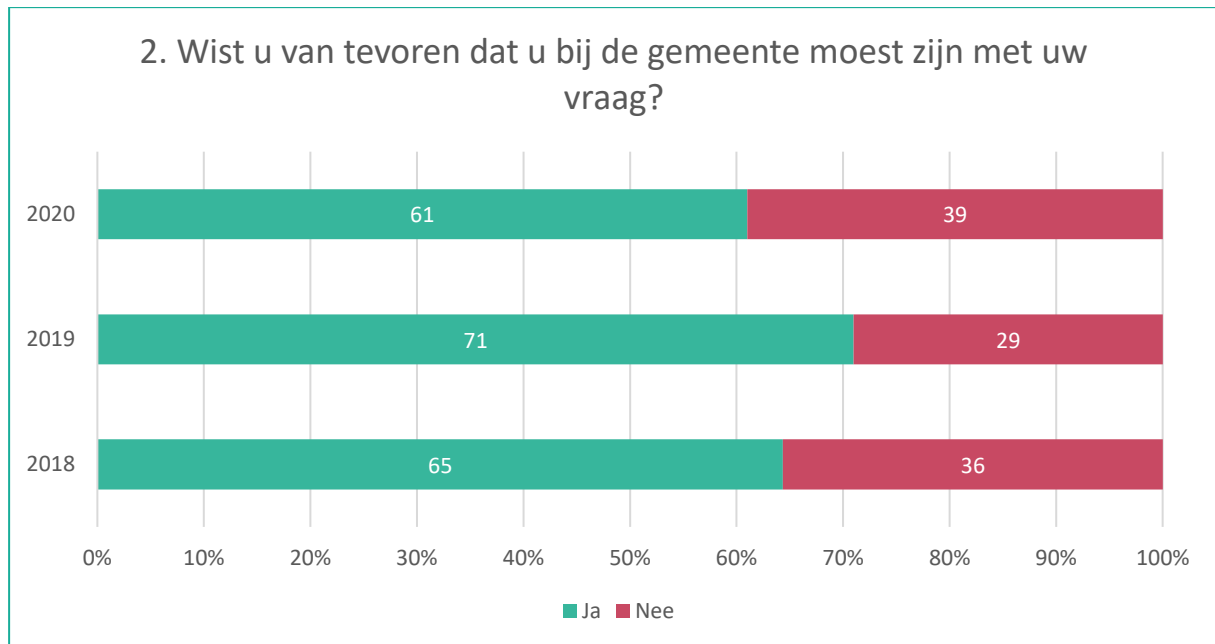
- Veel deelnemers laten weten dat de uitvoering van bijstandsuitkeringen en de begeleiding naar werk goed is. Ook laat een aantal deelnemers weten niet op de hoogte te zijn van het feit dat dit uit wordt gevoerd door het Centrum voor Maatschappelijke deelname van de gemeente Waalre. Een aantal geeft hierbij aan te worden geholpen door de gemeente Veldhoven.
- Deelnemers vinden dat ze op een prettige manier zijn geholpen, goed te woord zijn gestaan en zijn geholpen waar dit mogelijk was. Deelnemers vinden het over het algemeen prettig als er een contactpersoon is waar zij terecht kunnen met alle vragen en opmerkingen.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat ze het een slechte ontwikkeling vinden. Een van de deelnemers geeft een toelichting en geeft aan het idee te hebben dat het via gemeente Veldhoven gaat die vervolgens ZZP'ers inhuurt voor de uitvoering.

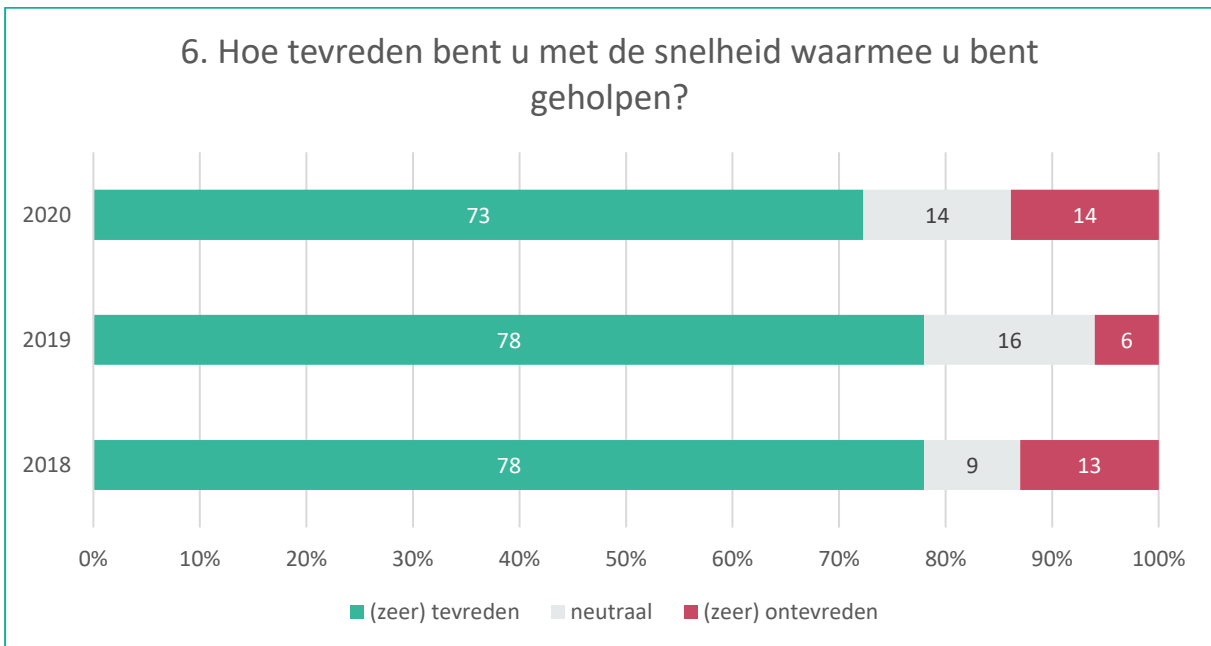
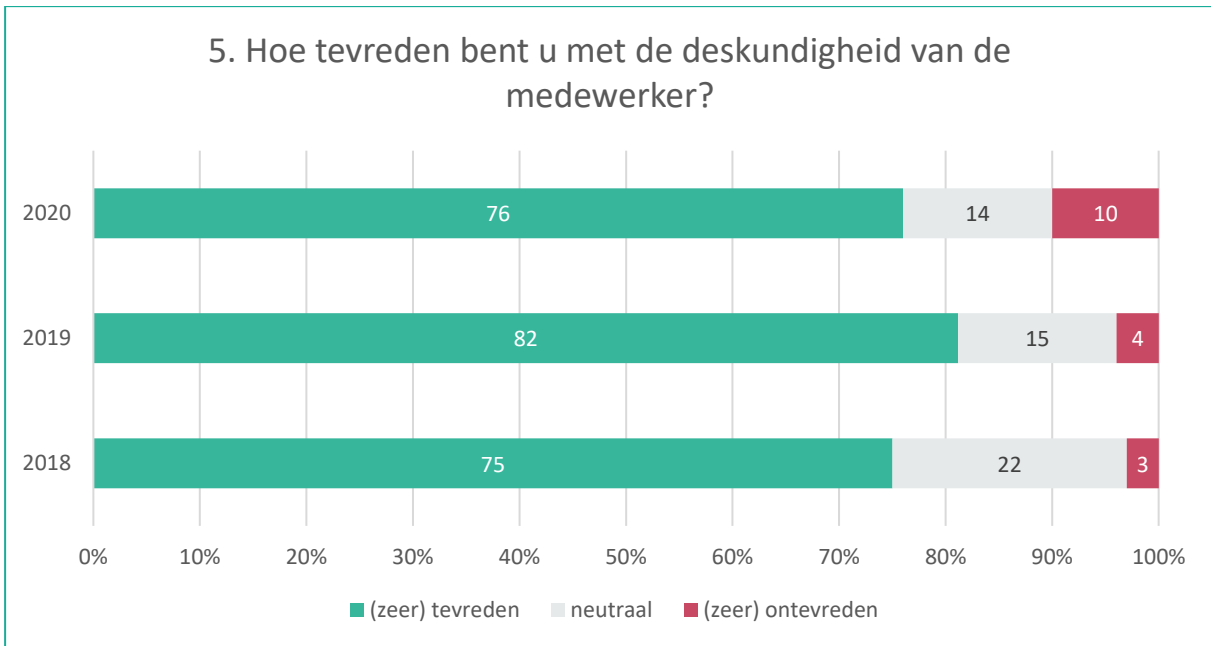


3 | Vergelijking voorgaande jaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten vergeleken met de resultaten van eerdere metingen vanaf 2018. De vergelijkingen zijn weergegeven middels grafieken.

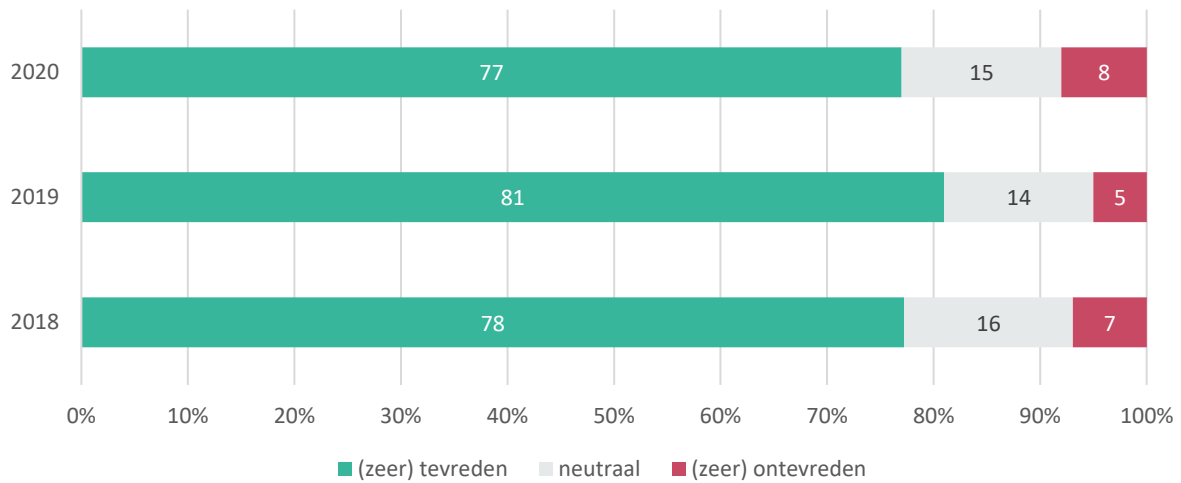
3.1 Contact met de gemeente



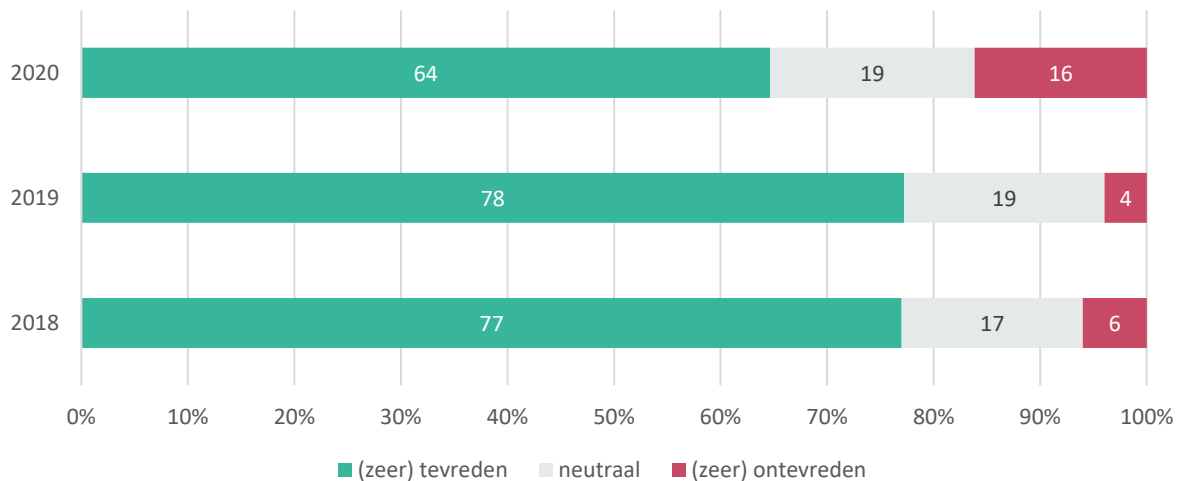


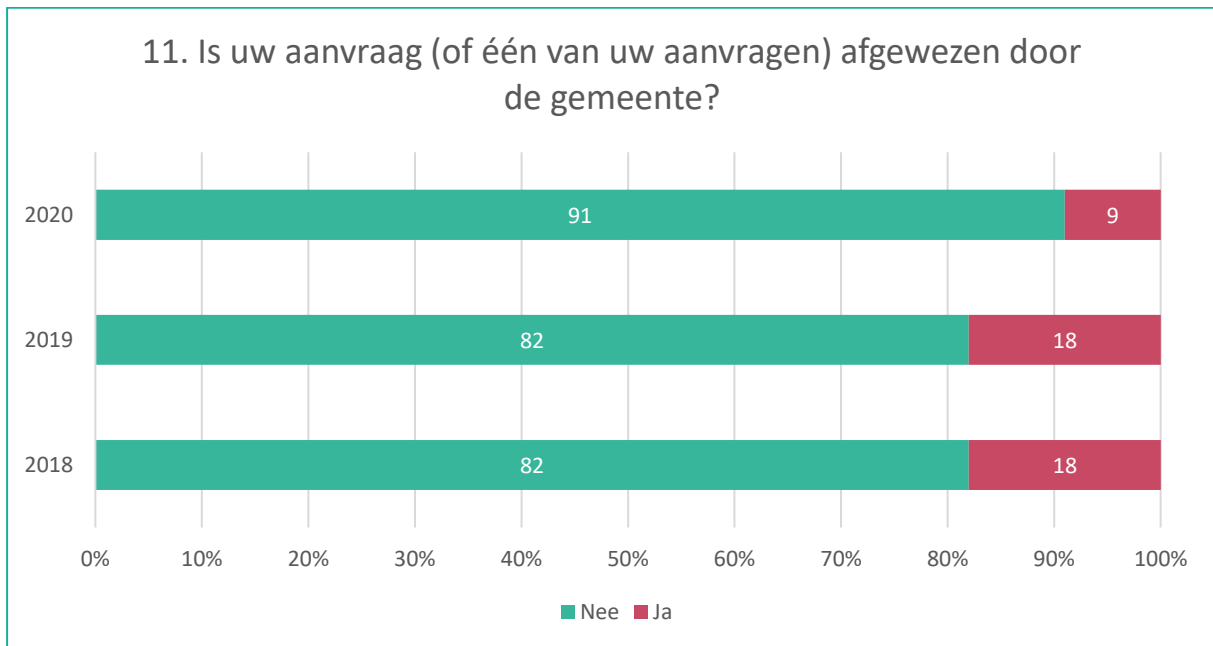
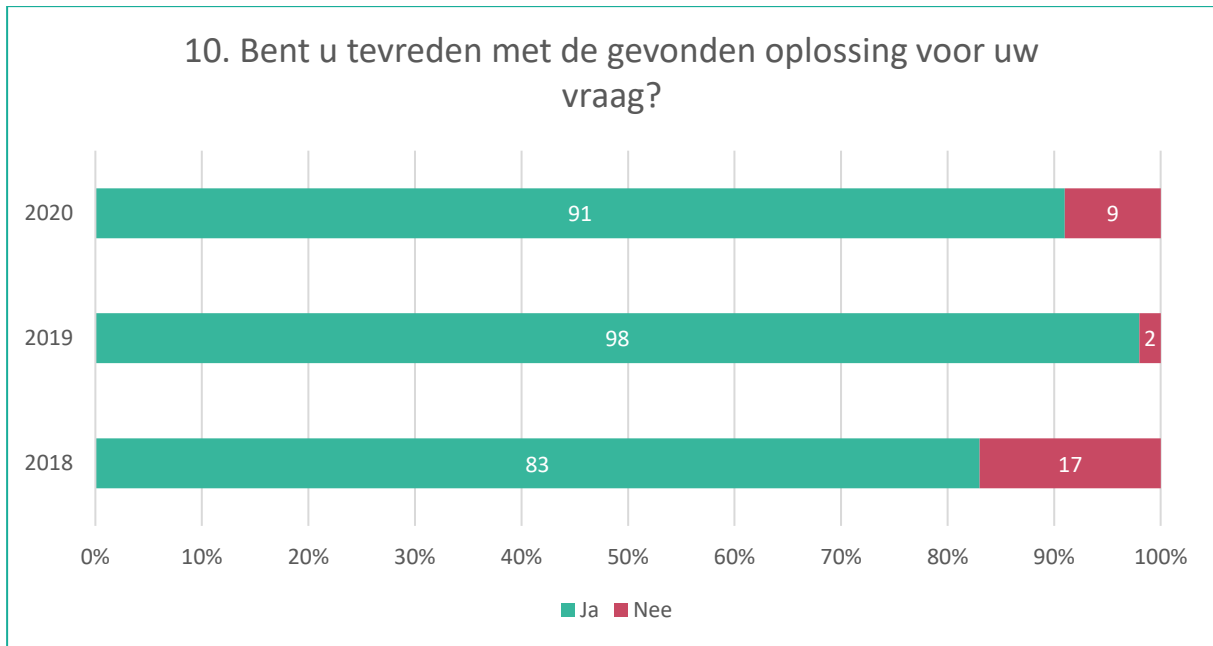


7. Hoe tevreden bent u met de informatie die u gekregen heeft vanuit de gemeente?



8. Hoe tevreden bent u met de manier waarop er samen naar oplossingen gezocht is?

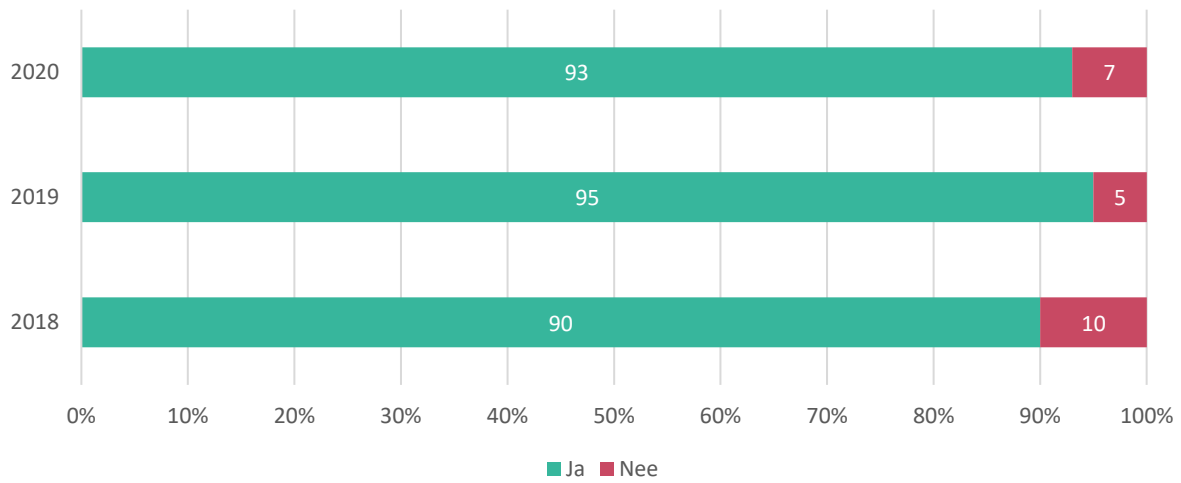




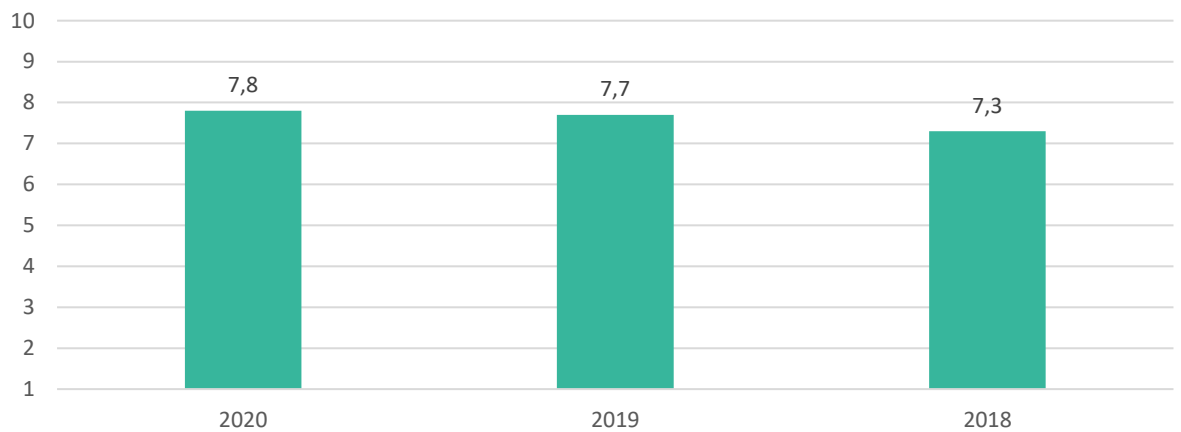
Vraag 12 'Is door de medewerker van de gemeente duidelijk aan u uitgelegd waarom uw aanvraag werd afgewezen?' is door minder dan 10 deelnemers beantwoord (n<10). Om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de gegevens niet weergegeven.



13. Was de brief waarin het besluit over uw aanvraag stond duidelijk?

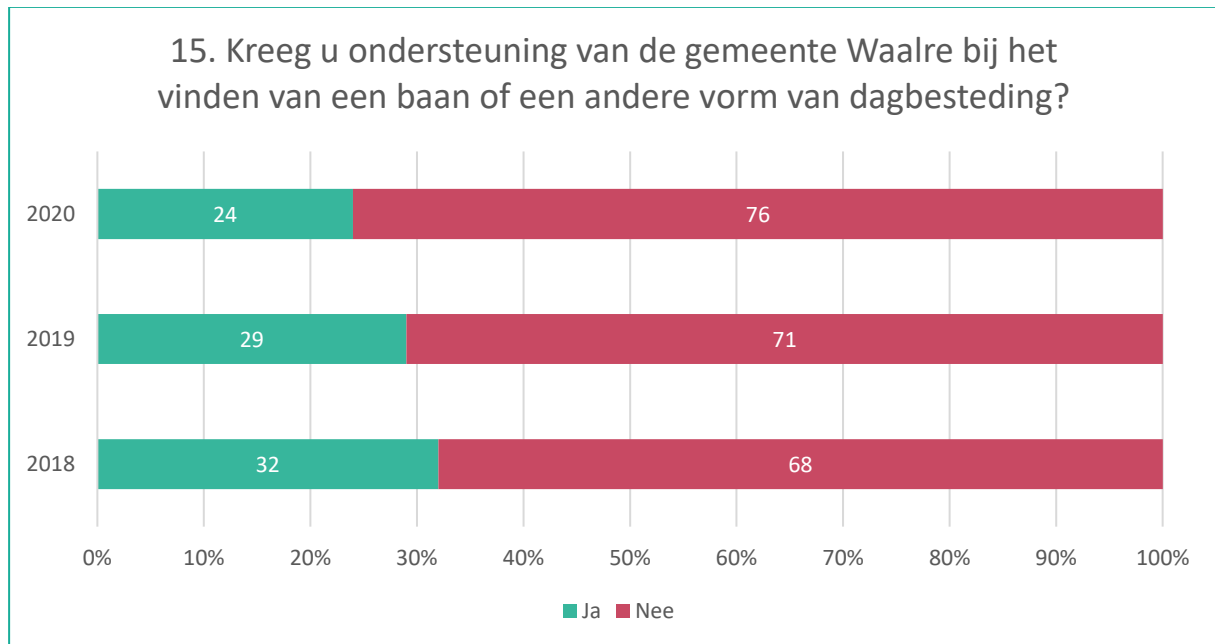


14. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente?

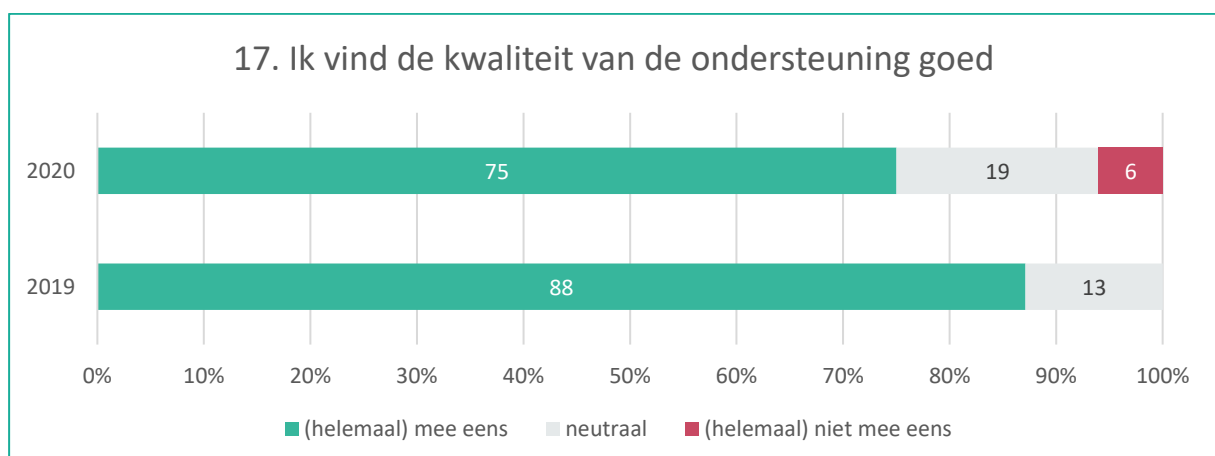
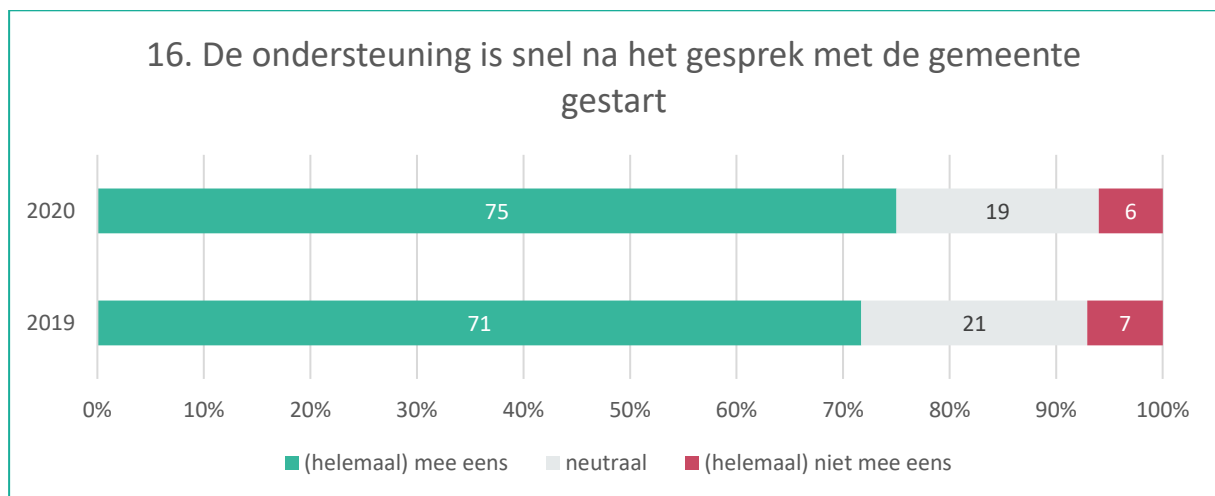


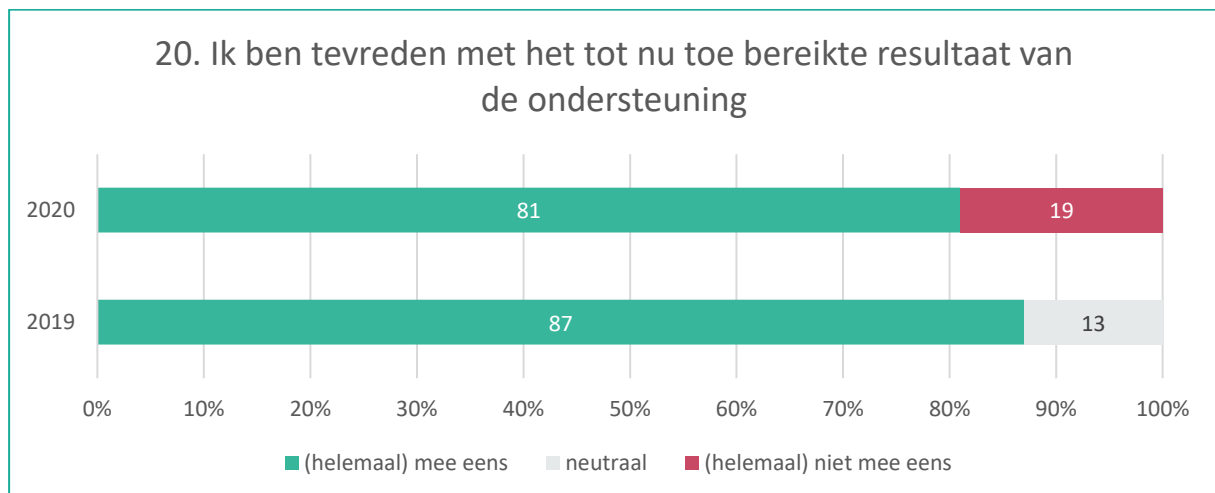
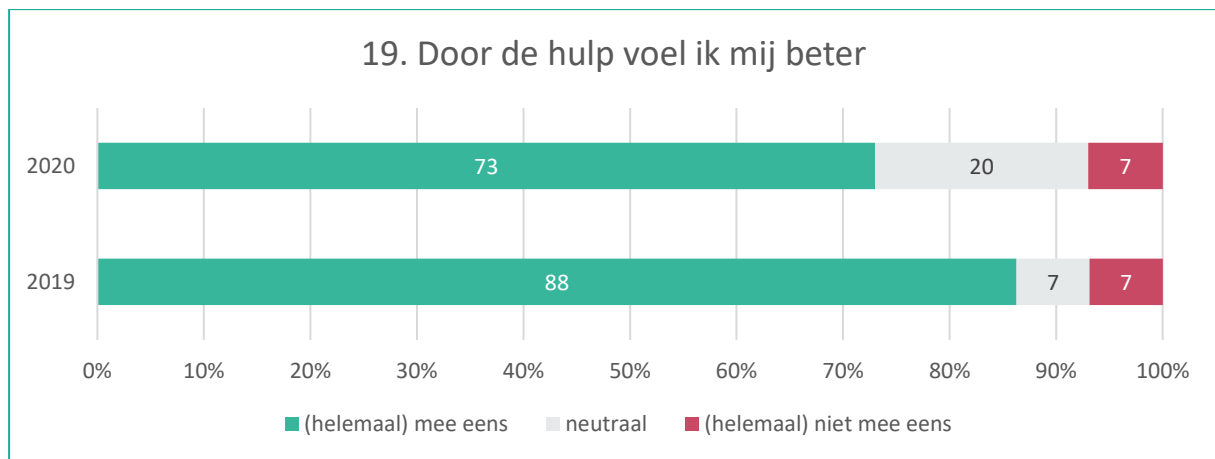
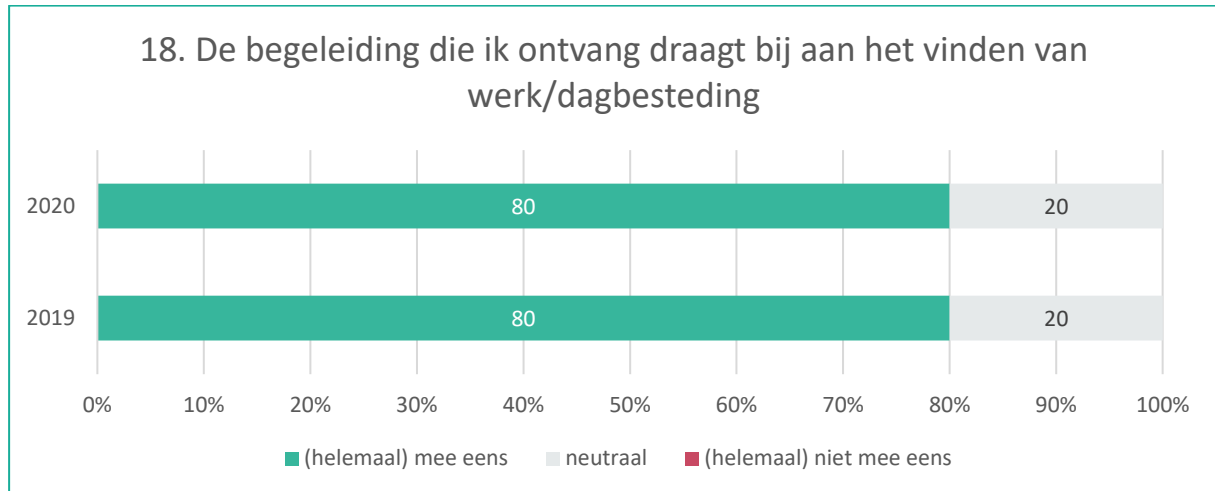


3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk



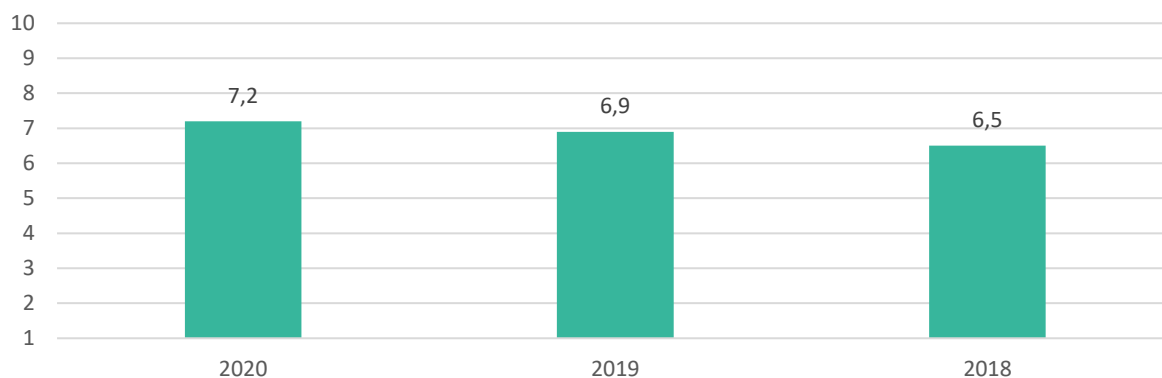
De vragen 16 tot en met 20 zijn in de meting over 2018 door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de gegevens niet weergegeven van 2018 niet weergegeven.







22. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding?



Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@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

