

Cliëntervaringsonderzoek P-wet 2018

Gemeente Waalre

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2018. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die hulp/ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ontvangen. Cliënten hebben schriftelijk of online een vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz. Bij elke vraag staat het verschil in score ten opzichte van vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	117
Ingevuld	35
Responspercentage	30%

CONTACT



78%^{+4%}
was tevreden over de ontvangen informatie



78%^{+12%}
werd snel geholpen



86%^{+9%}
is tevreden over de omgang met de medewerker



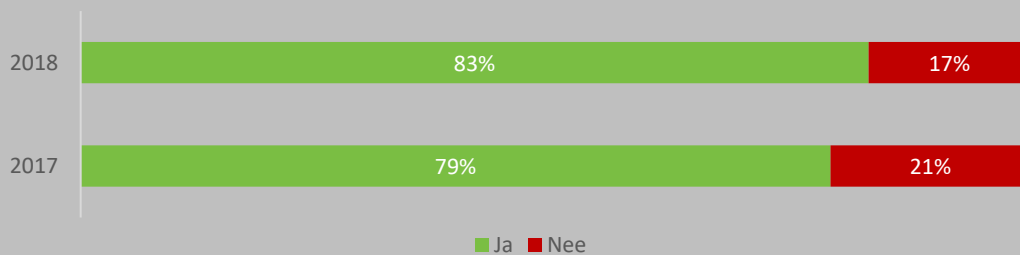
77%^{+12%}
vond de manier waarop er samen naar oplossingen werd gezocht goed



75%^{+6%}
vond de medewerkers deskundig

KWALITEIT

Ik ben tevreden met de gevonden oplossing voor mijn vraag



QUOTES RESULTAAT

“Ik ben snel en deskundig geholpen.”

“Ik vond het fijn dat ik weer vooruit kon.”

“Het is goed dat de gemeente klaarstaat.”

AANVRAAG



65%

-27%

wist van tevoren dat ze bij de gemeente moesten zijn met hun vraag



83%

+4%

is tevreden met de gevonden oplossing voor hun vraag



90%

-3%

vond de brief met het besluit over hun aanvraag duidelijk

POSITIEVE QUOTES

“Er wordt echt als persoon naar je geluisterd, je wordt niet als nummer behandeld.”

“Het contact met de gemeente en de manier waarop zij de voorzieningen regelt vind ik deskundig en snel.”

ONDER STEUNING



32%

+17%

kreeg in 2018 ondersteuning bij het vinden van een baan of andere vorm van dagbesteding



50%

-14%

is vrijwilligerswerk gaan doen

NEGATIEVE QUOTES

“Het eerste gesprek vond ik niet fijn verlopen. Het is toch een drempel waar ik overheen moest stappen.”

“Je wordt steeds teruggewezen naar de pc om dingen op te zoeken en te vinden. Ik kan weinig met dat ding.”

TEVREDEN HEID



7,3

+0,3

is het gemiddelde cijfer voor het contact met de gemeente

6,5

+0,3

is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente