

RAPPORT

**Clïentervaringsonderzoek
Participatiewet 2021**

Gemeente Waalre





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor de Participatiewet over 2021 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Waalre ervaringen ophalen om de dienstverlening aan hen 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 is een mailing verzonden naar inwoners die het kwartaal daarvoor ondersteuning hebben aangevraagd. In totaal hebben 365 cliënten een uitnodiging ontvangen; 68 cliënten hebben deze vragenlijst ingevuld (19%).

Beantwoording centrale vraagstelling

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

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 74% 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. 80% is tevreden over de snelheid waarmee hij/zij is geholpen. Daarnaast hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers deskundig zijn. Een meerderheid van de deelnemers (75%) 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?

95% van de deelnemers is tevreden over de gevonden oplossing voor de vraag. 91% zegt dat de brief met het besluit over de aanvraag van ondersteuning duidelijk was. Over de kwaliteit van de ondersteuning is 69% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. Het contact met de gemeente wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,9.

Ervaren cliënten een effect van de ondersteuning op hun leven?

66% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze zich beter voelen. Ook geeft 69% aan tevreden te zijn met het tot nu toe bereikte resultaat. Zo is 9% dankzij de hulp vrijwilligerswerk gaan doen. Het gemiddelde rapportcijfer voor de ondersteuning is een 7,4.

Cliëntervaringsonderzoek 2021

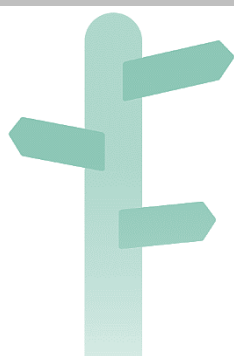
Gemeente Waalre – Participatiewet

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 ondersteuning bij werk en inkomen hebben aangevraagd (en naar aanleiding daarvan al dan niet ondersteuning hebben ontvangen). Cliënten konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	365
Ingevuld	68
Respons	19%

CONTACT



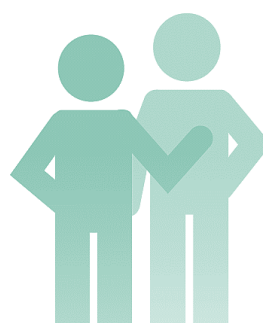
74% ^{+13%}

wist waar
zij moest zijn



80% ^{+7%}

is tevreden over de snelheid
waarmee men werd geholpen



78% ^{+1%}

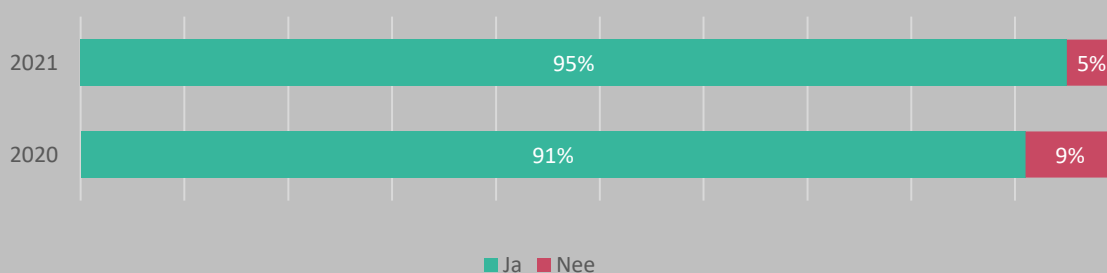
vond de informatie
vanuit de gemeente goed



75% ^{+11%}

zocht samen
naar oplossingen

Ik ben tevreden over de gevonden oplossing voor mijn vraag



“Ze heeft goed geluisterd.
En mij sterker gemaakt.
Meer zelfvertrouwen.”

“Een gespecialiseerd re-integratiebureau
heeft gekeken naar mij als mijn mens,
kwaliteit, potentie en interesse. Maar
vooral naar duurzaamheid.”

RESULTAAT

AANVRAAG



79% ^{+3%}

is tevreden over de deskundigheid van de medewerker



91% ^{-2%}

vond de brief met het besluit over de aanvraag duidelijk

COMPLIMENTEN

“Zeer goed advies gekregen naar aanleiding van bezoek.”

“Erg goed en vriendelijk geholpen!”

ONDERSTEUNING



69% ^{-6%}

is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning



66% ^{-7%}

voelt zich beter dankzij de ondersteuning

VERBETER-PUNTEN

“De contactpersoon had naar mijn mening teveel cases te verwerken, heeft haar uiterste best gedaan in de totale case maar naar mijn gevoel teveel werk.”

“Ze luisteren niet naar mij. Ik voelde me onder druk gezet om een baan aan te nemen.”

KWALITEIT



7,9 ^{+0,1}

is het rapportcijfer voor het contact met de gemeente

7,4 ^{+0,2}

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	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 de 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 (bijvoorbeeld 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 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 cliënten meer of beter deel te laten nemen in de maatschappij. Bijvoorbeeld door (betaald) werk te vinden of door financiële ondersteuning via 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

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2021 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Participatiewet. Alle inwoners die in 2021 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan ondersteuning hebben ontvangen, zijn uitgenodigd.

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 cliënten 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 cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na twee weken hebben cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Het betreft hierbij alleen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link of QR-code in de brief invullen. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst, opgesteld samen met de gemeente Waalre. Deze vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

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

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 alsook de bijbehorende respons.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	365
Aantal meegenomen vragenlijsten	68
Netto responspercentage	18,6%
Nauwkeurigheidsmarge	10,7%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Participatiewet-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 (namelijk alle Participatiewet-cliënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 10,7% 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 69,3% en 90,7% 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. De 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. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten uit voorgaande metingen. De vergelijking is weergegeven in grafieken.

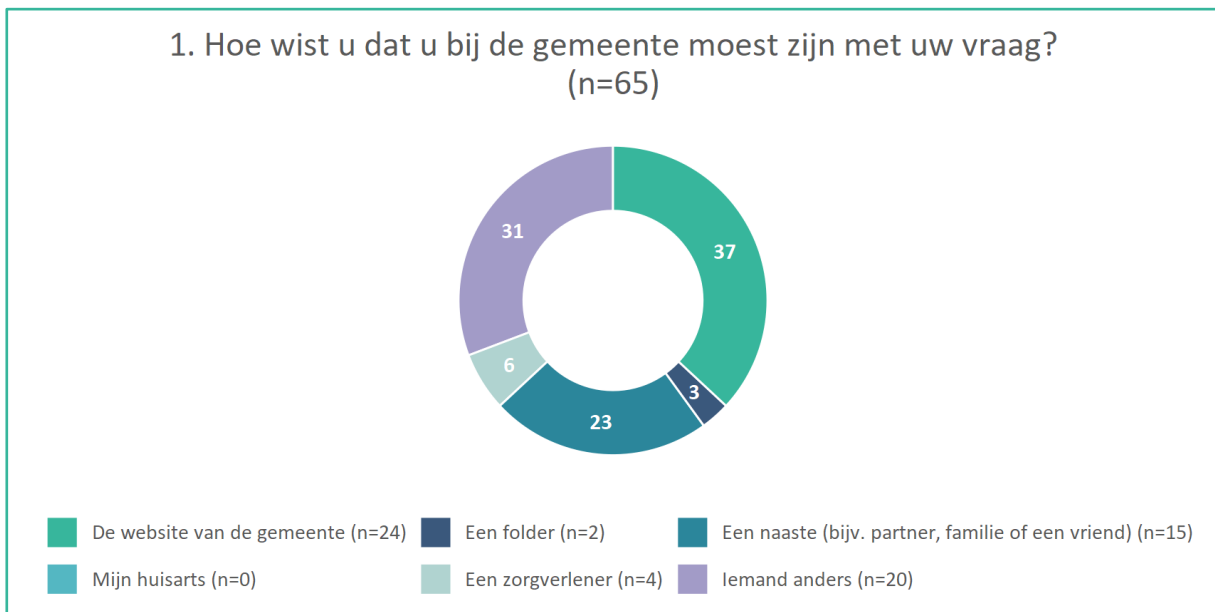
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal 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. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, worden de resultaten niet in grafieken gepresenteerd. Dit om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.



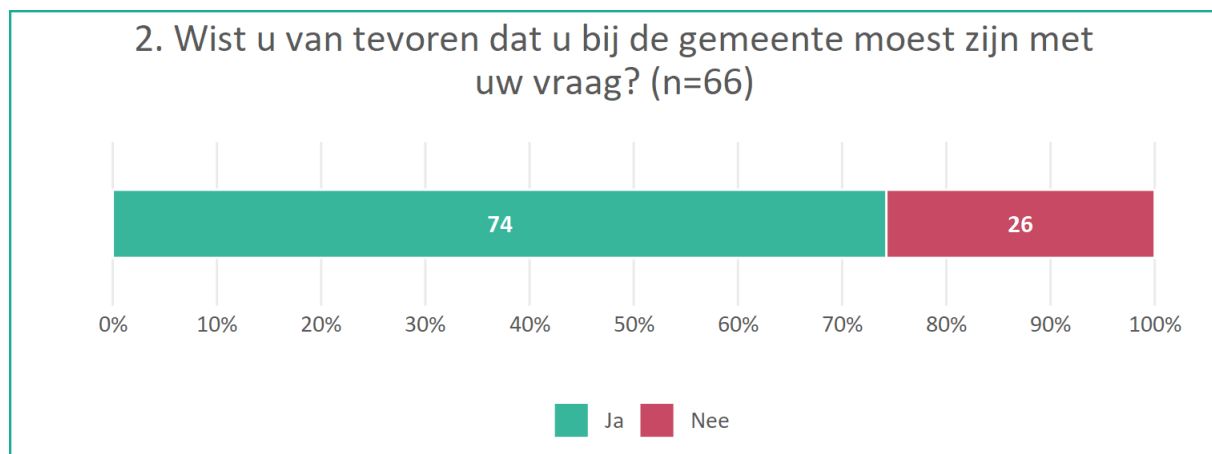
2 | Resultaten

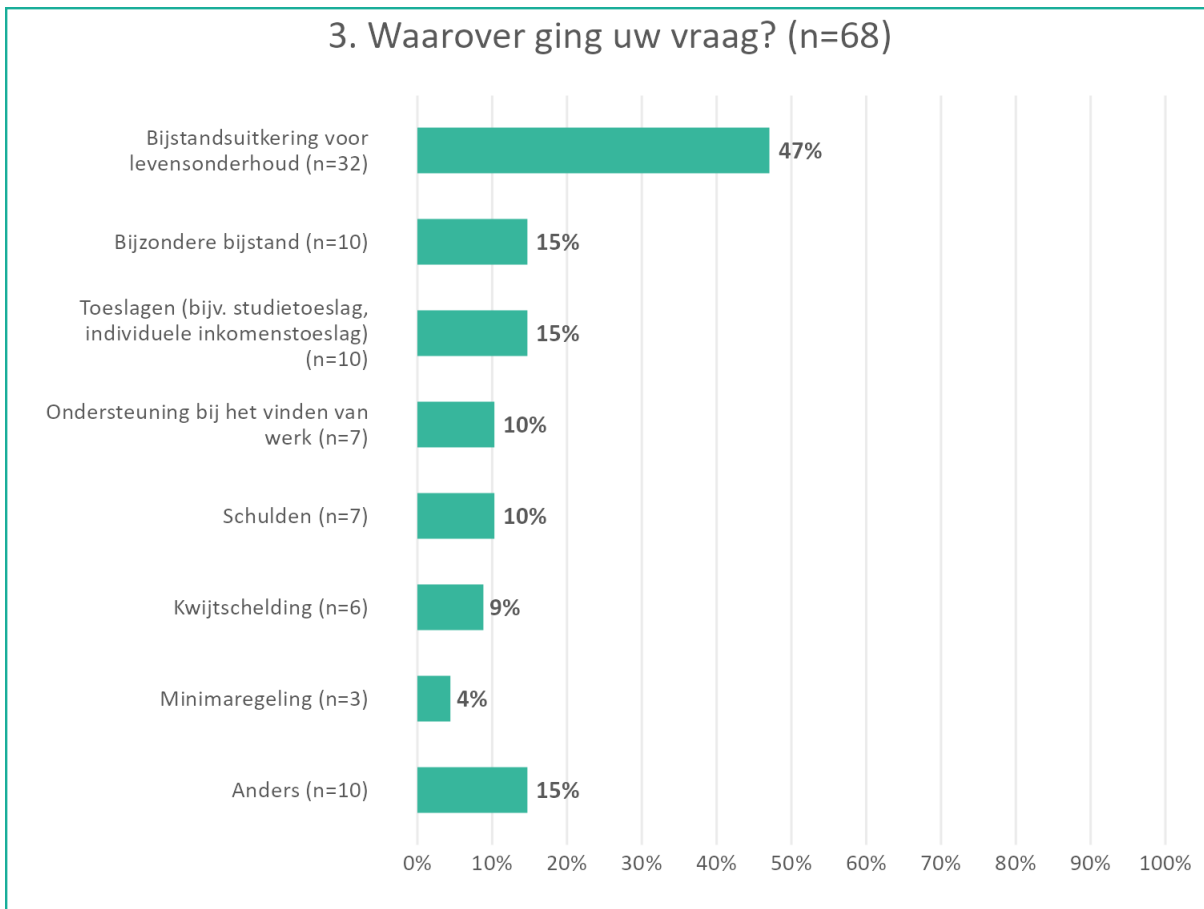
2.1 Toegang tot de ondersteuning

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 2021 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente Waalre omtrent deze aanvraag hebben ervaren.

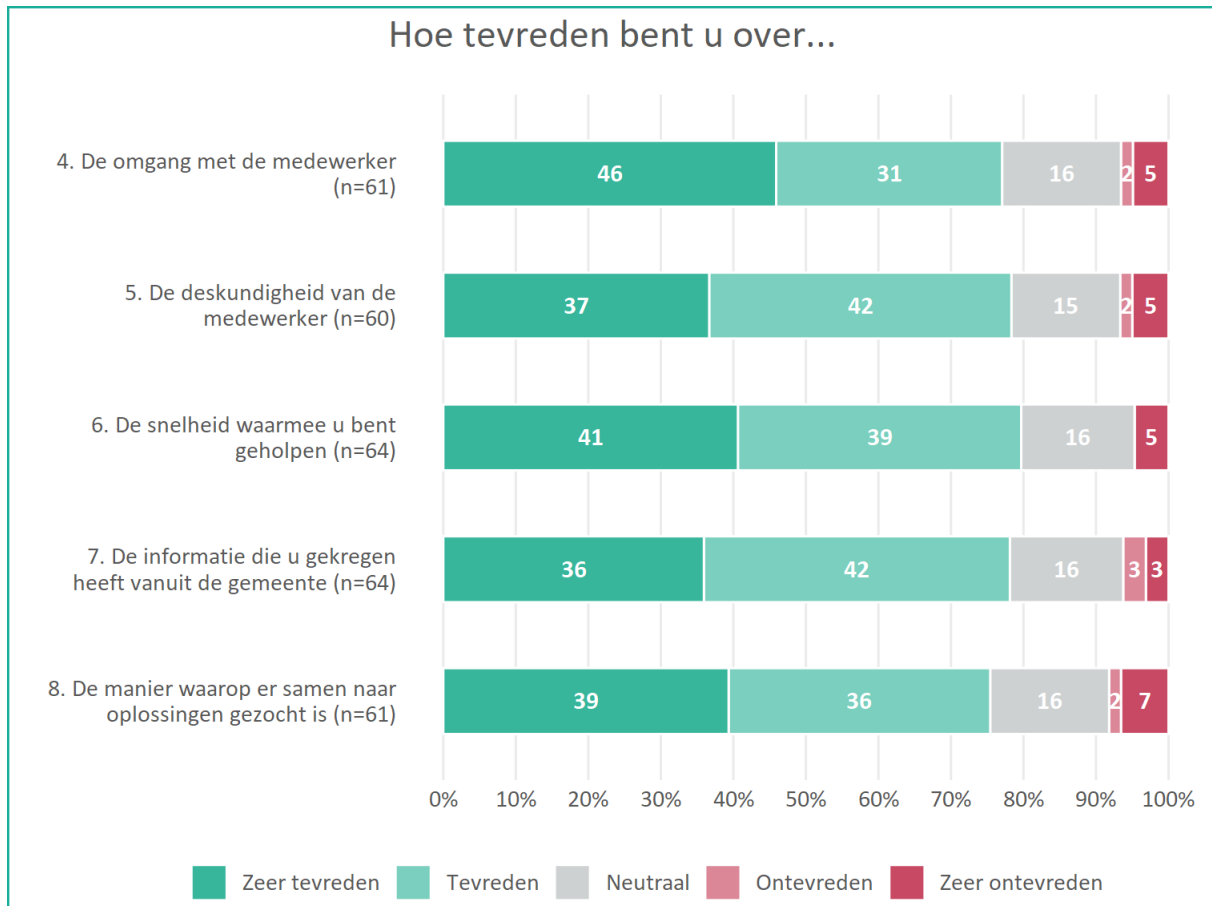


Bij antwoordoptie 'iemand anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: accountant (1x); advocaat (1x); consulent (2x); Google (1x); Steunpunt Vluchteling (2x).





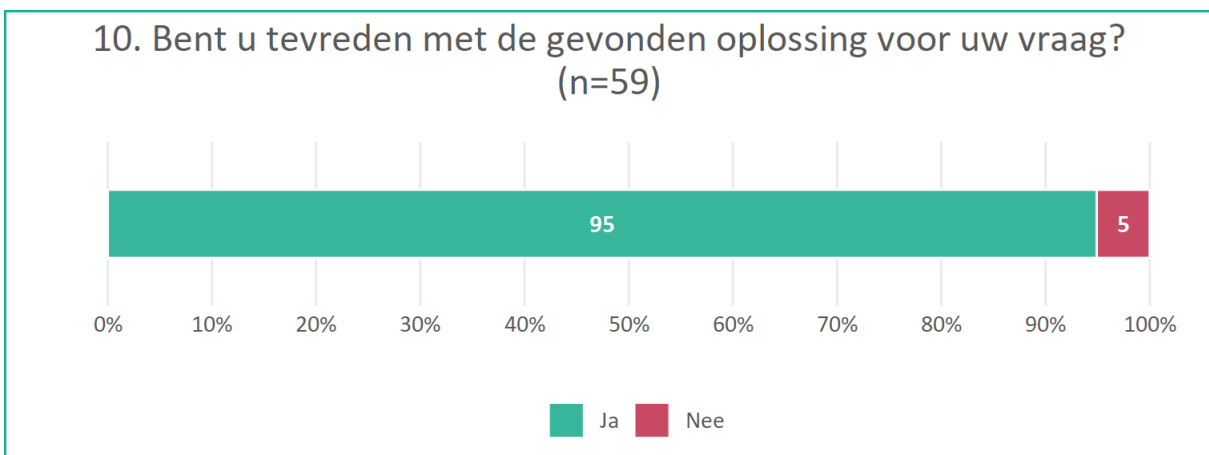
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=7). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: TOZO (8x); vakantieformulier (1x).



Antwoordoptie 'Weet niet/N.v.t.': v4 (n=3); v5 (n=5); v6 (n=1); v7 (n=2); v8 (n=5).

Vraag 9

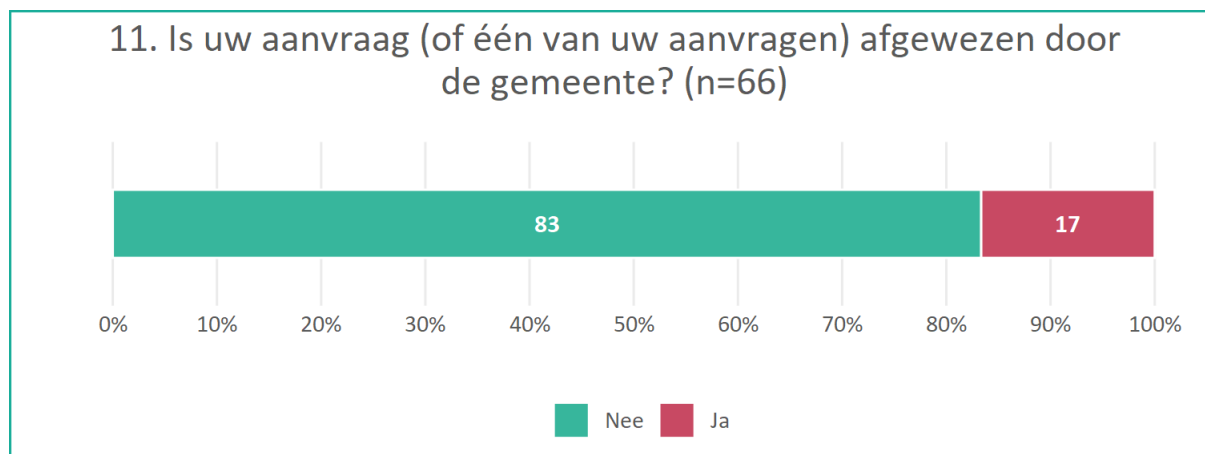
Vraag 9 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente?' is in totaal door 13 deelnemers beantwoord. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



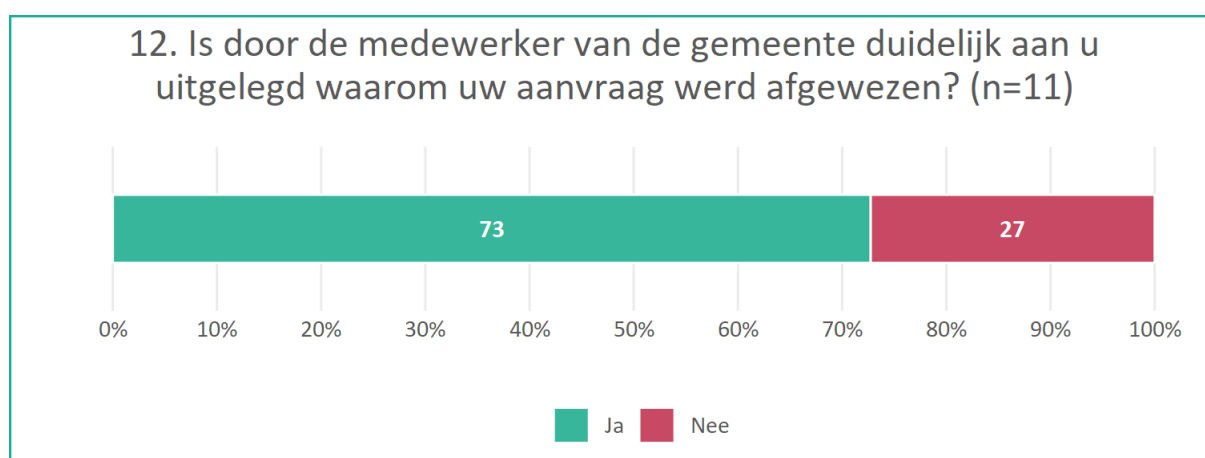
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=7).

Vraag 10a

Vraag 10a 'Wat vond u goed of minder goed aan de gevonden oplossing?' is alleen beantwoord door deelnemers die niet tevreden zijn met de gevonden oplossing. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

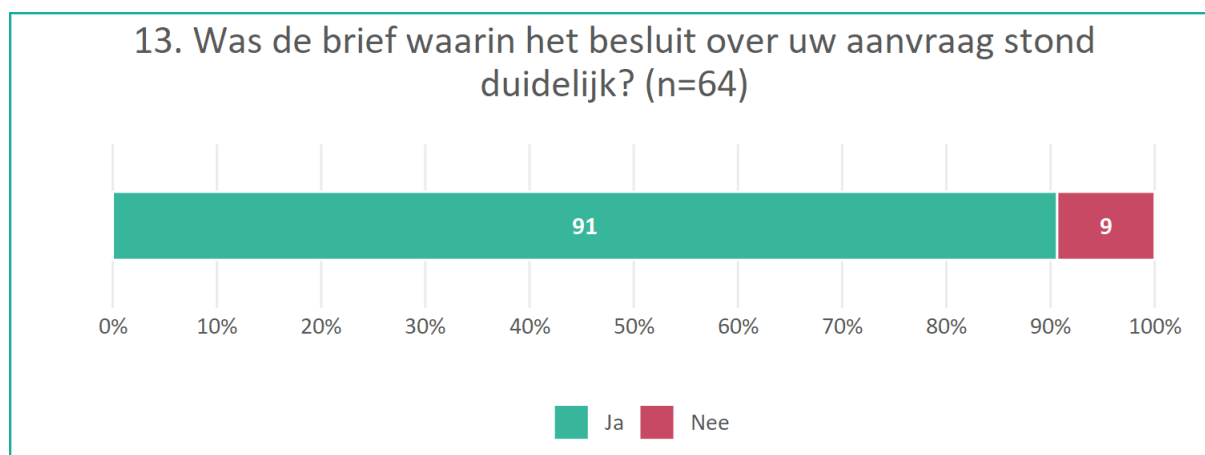


Vraag 12 is alleen beantwoord door deelnemers waarbij de aanvraag is afgewezen.



Vraag 12a

Vraag 12a 'Wat was er niet duidelijk aan de uitleg?' is alleen beantwoord door deelnemers waarbij niet duidelijk is uitgelegd waarom de aanvraag afgewezen werd. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Vraag 13a

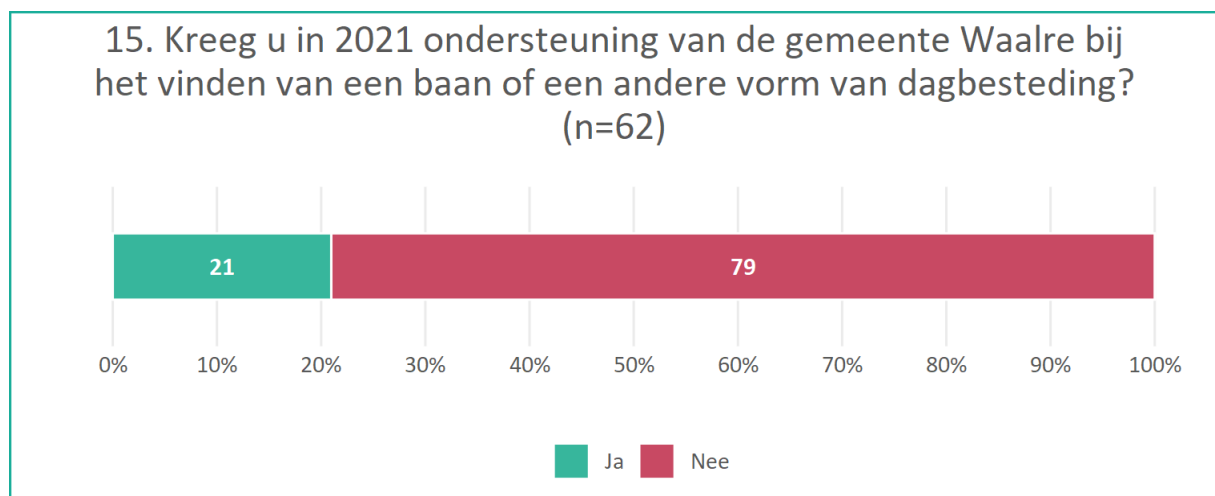
Vraag 13a 'Wat vond u goed of minder goed aan de gevonden oplossing?' is alleen beantwoord door deelnemers die de brief met het besluit niet duidelijk. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



14. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (n=75) (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	1	1,6
2	1	1,6
3	2	3,1
4	0	0,0
5	2	3,1
6	3	14,1
7	12	18,8
8	16	25,0
9	13	20,3
10	14	21,9
Gemiddelde:	7,9	

2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk

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

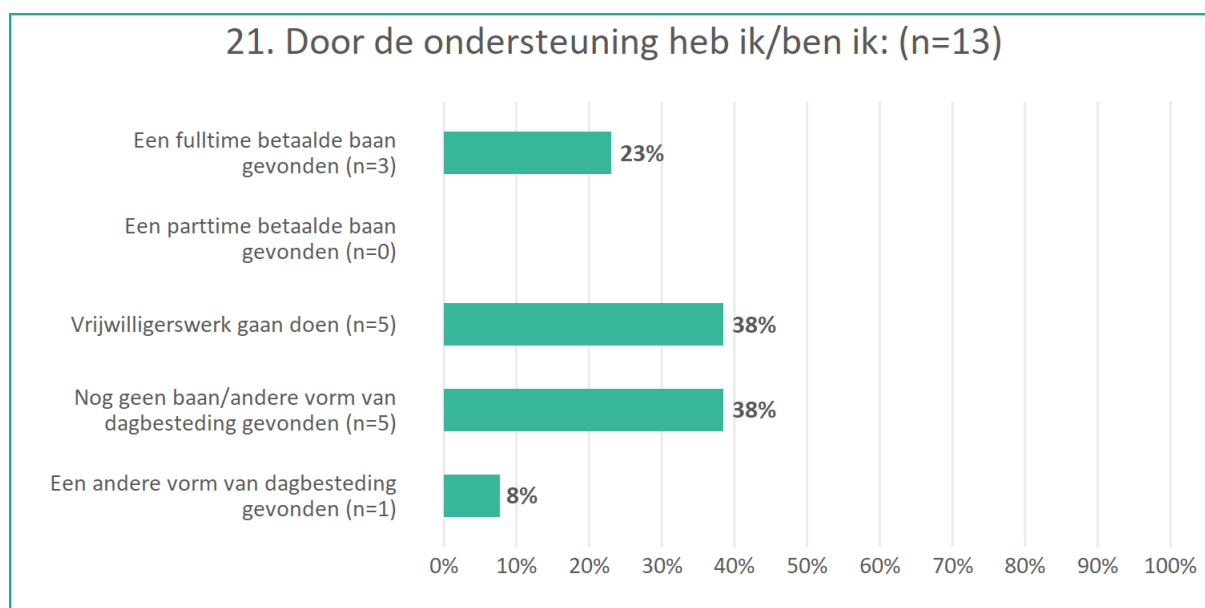




Vragen 16 tot en met 24 zijn alleen beantwoord door de deelnemers die hebben aangegeven ondersteuning te hebben ontvangen van de gemeente Waalre.



Antwoordoptie 'Geen mening': v16 (n=1); v17 (n=1); v18 (n=1); v19 (n=1); v20 (n=1).
 Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v16 (n=0); v17 (n=0); v18 (n=1); v19 (n=1); v20 (n=0).



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers de volgende toelichtingen: loopt nog (1x); studie en onderzoek (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=17) (1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	1	7,1
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	7,1
6	2	14,3
7	1	7,1
8	4	28,6
9	4	28,6
10	1	7,1
Gemiddelde:	7,4	

Vraag 23

De toelichtingen bij vraag 23 'Wat vindt/vond u goed aan de ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 24

De toelichtingen bij vraag 24 'Wat vindt/vond u minder goed aan de ondersteuning of wat heeft u gemist?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 25

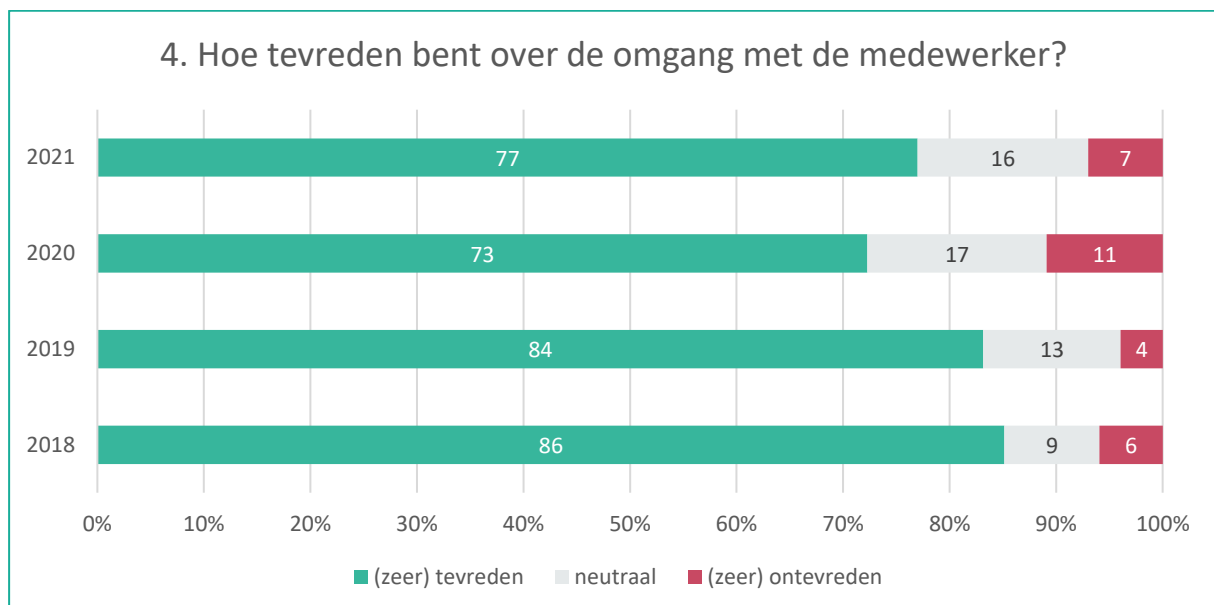
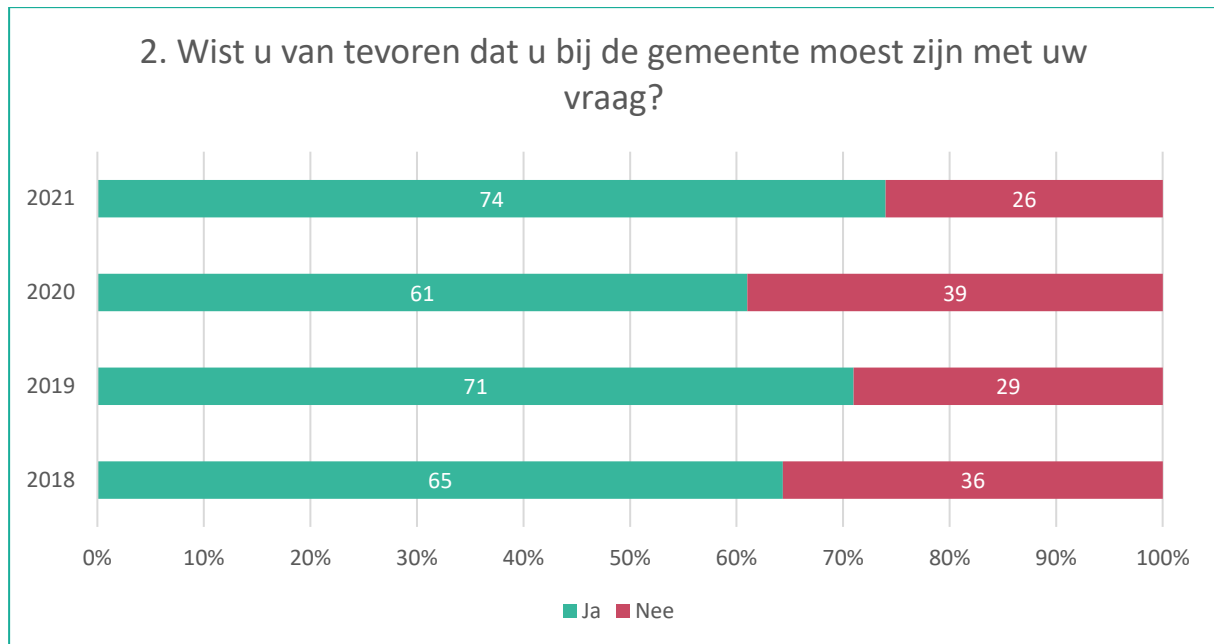
De toelichtingen bij vraag 25 'Wat vindt u ervan dat de uitvoering van bijstandsuitkeringen en de begeleiding naar werk sinds 2019 door het Centrum voor Maatschappelijke deelname van de gemeente Waalre (CMD) wordt uitgevoerd?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

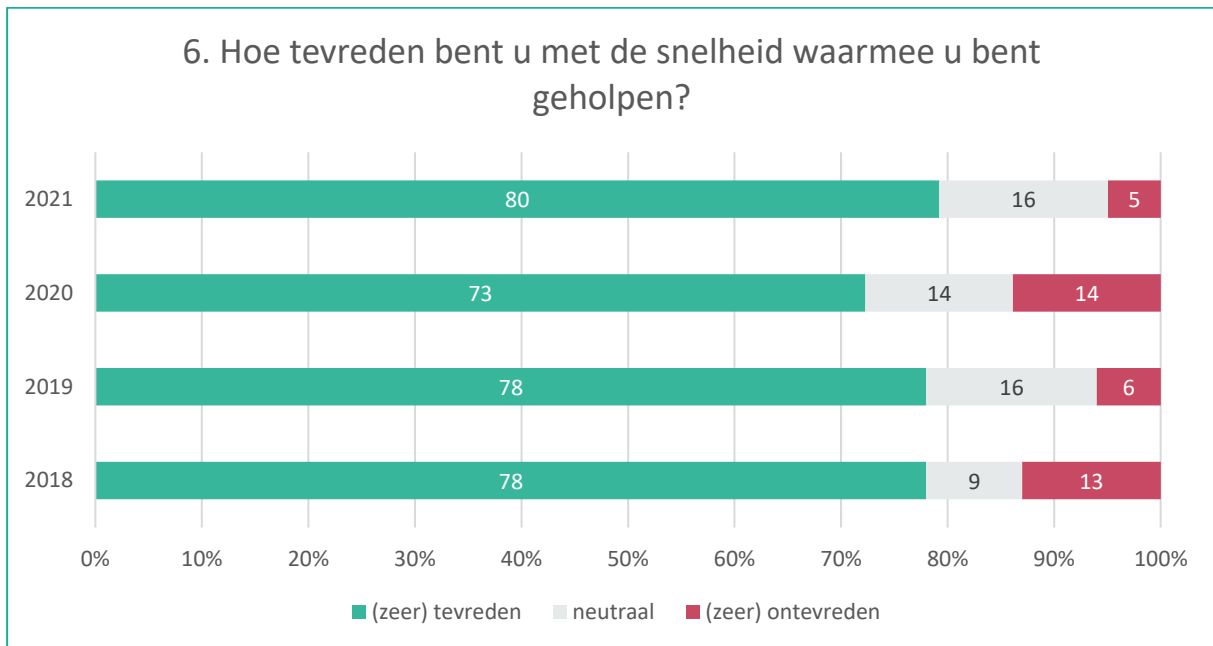
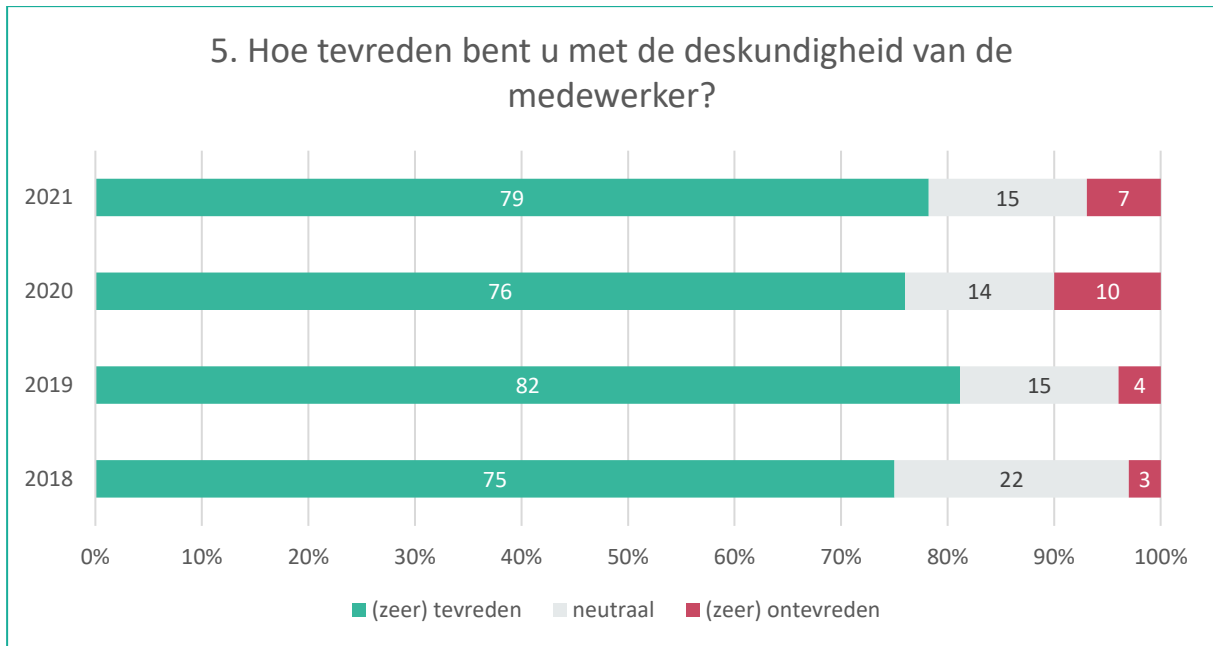


3 | Vergelijking voorgaande jaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2021 vergeleken met die van eerdere meetjaren. De vergelijking wordt weergegeven in grafieken. De resultaten van meerkeuzevragen en open vragen worden niet gepresenteerd. De vragen die door minder dan tien deelnemers zijn beantwoord, worden ook niet getoond.

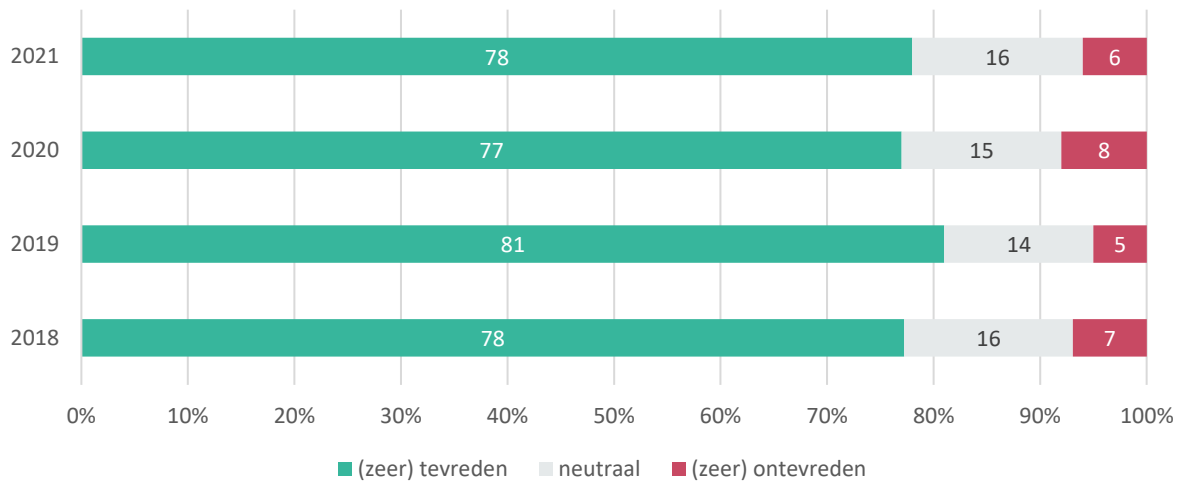
3.1 Contact met de gemeente



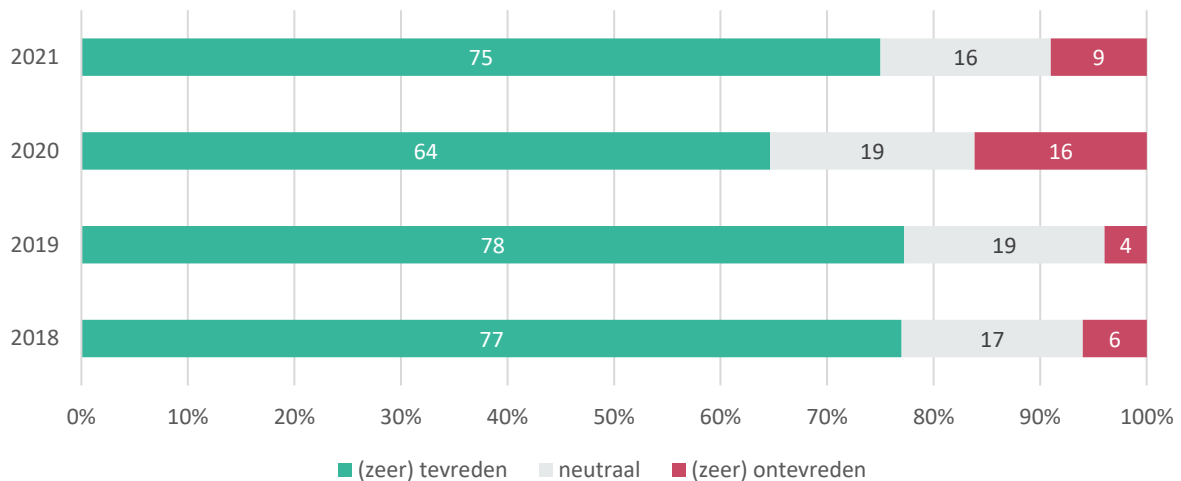


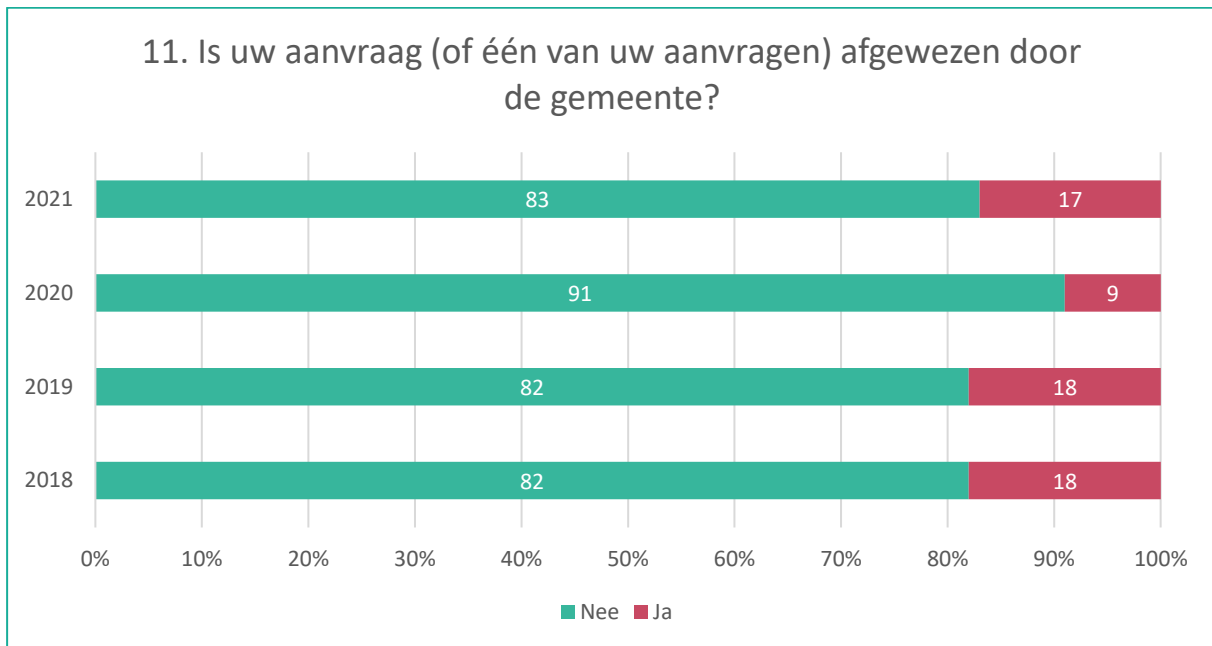
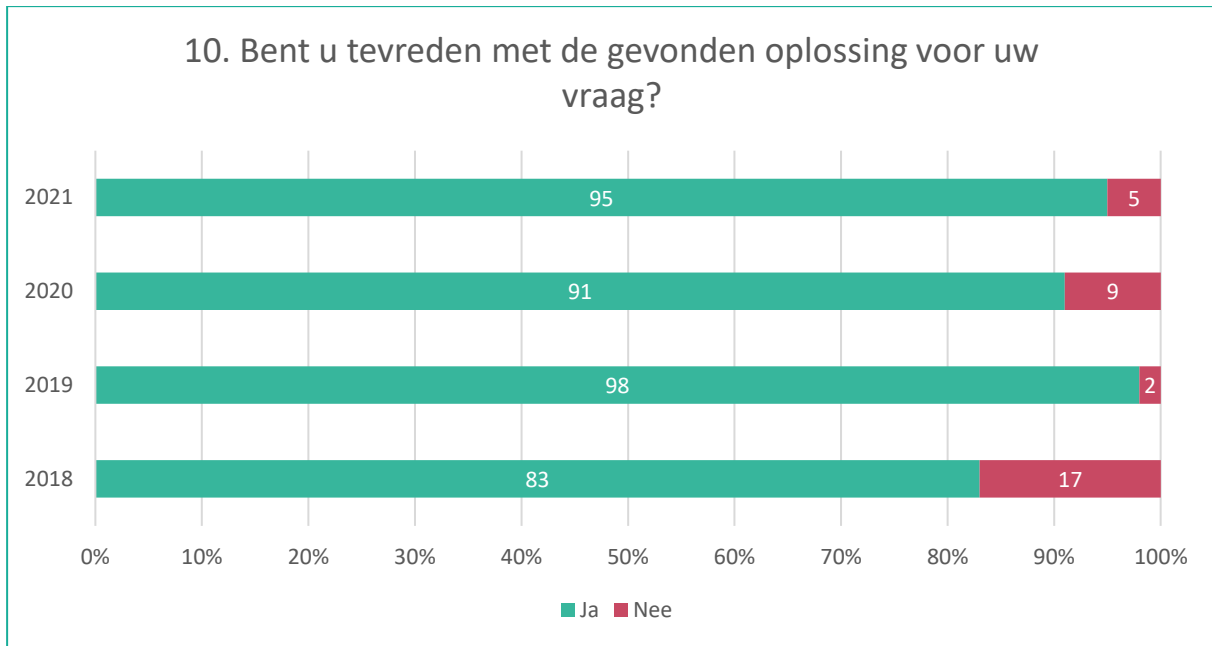


7. Hoe tevreden bent u met de informatie die u gekregen heeft vanuit de gemeente?



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

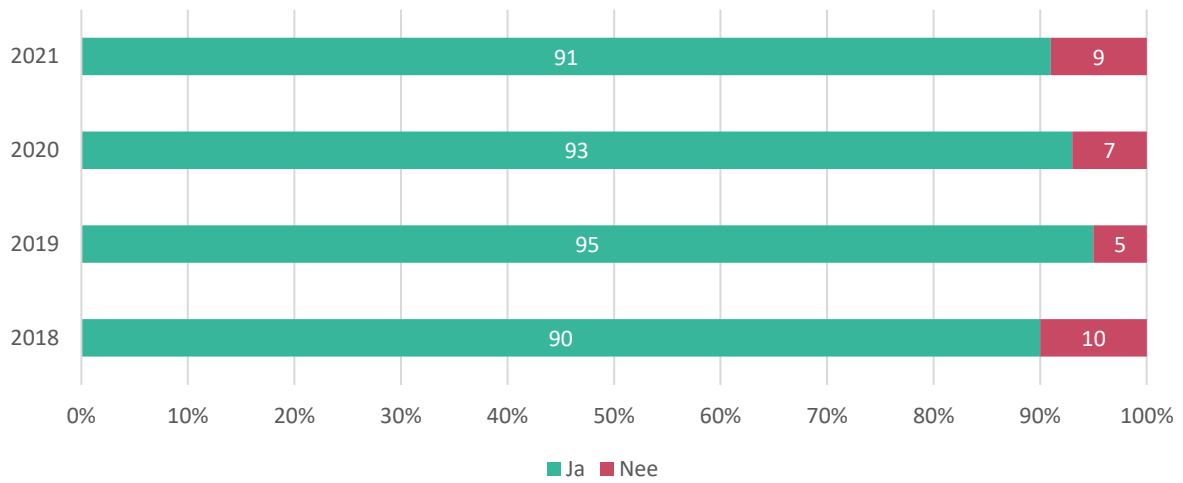




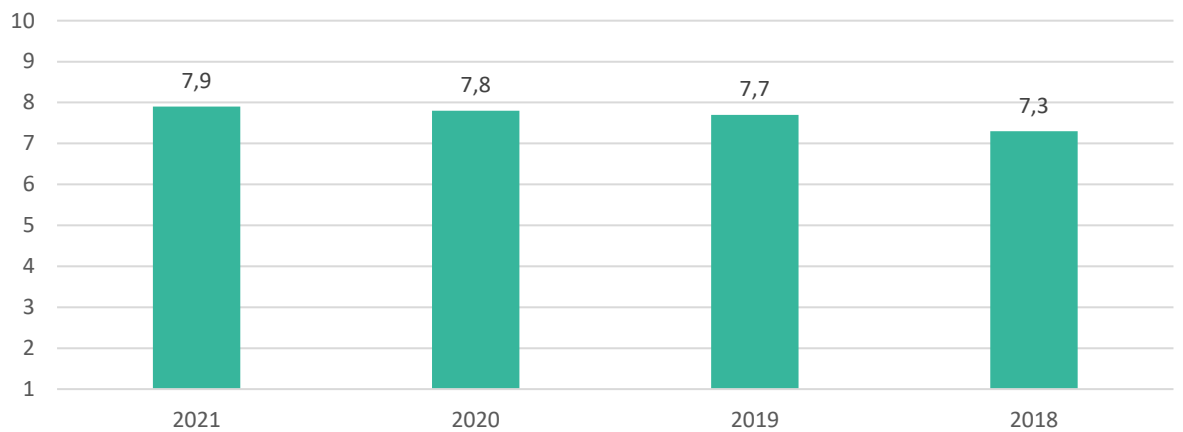
Vragen 12 is door minder dan tien deelnemers beantwoord, resultaten worden niet getoond.



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

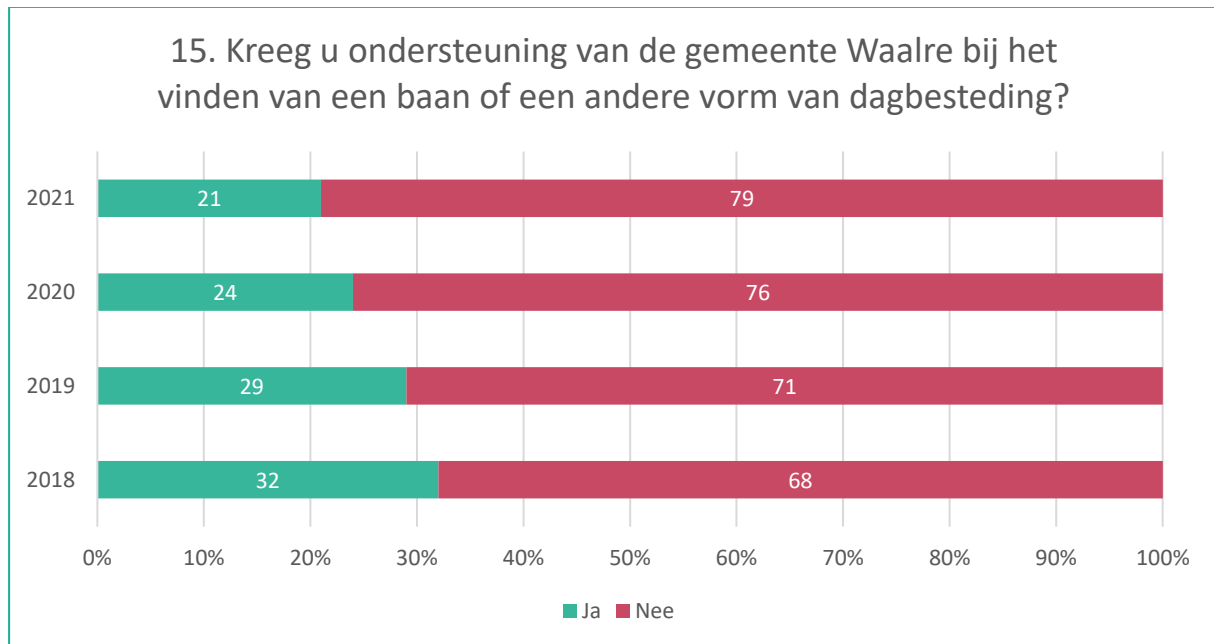


14. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente?

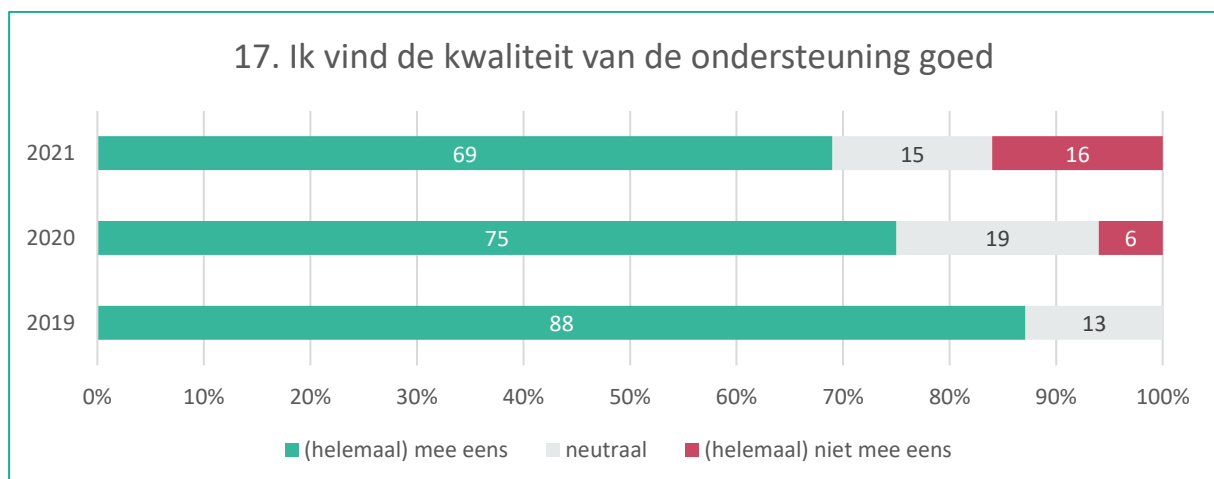
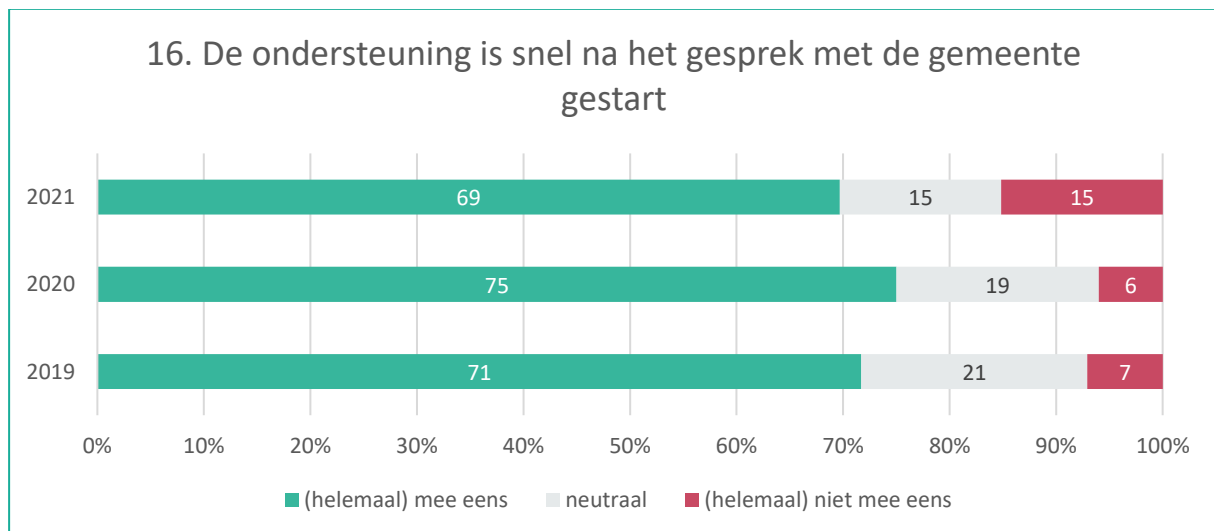


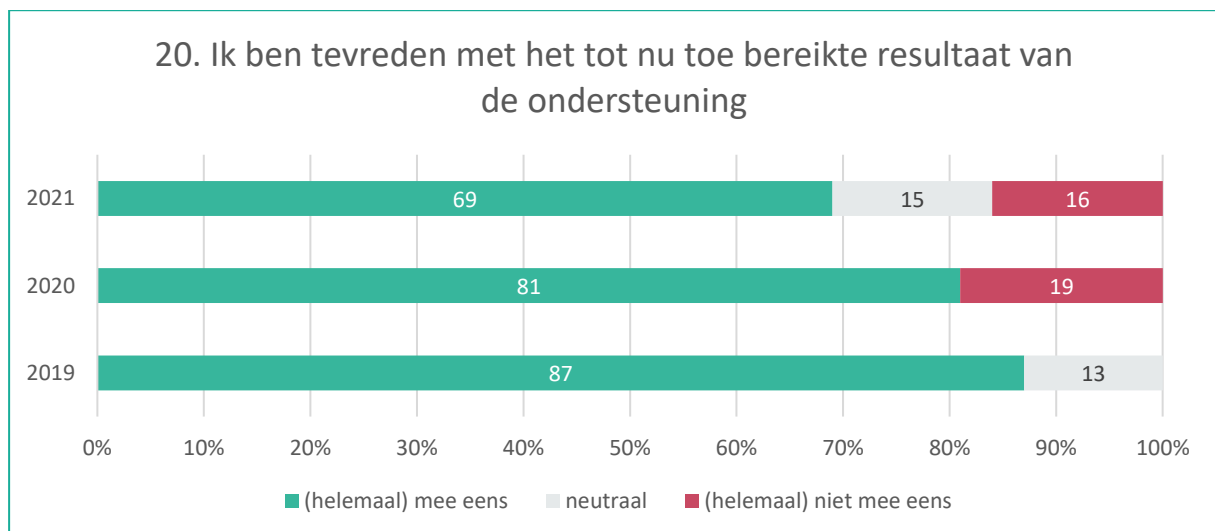
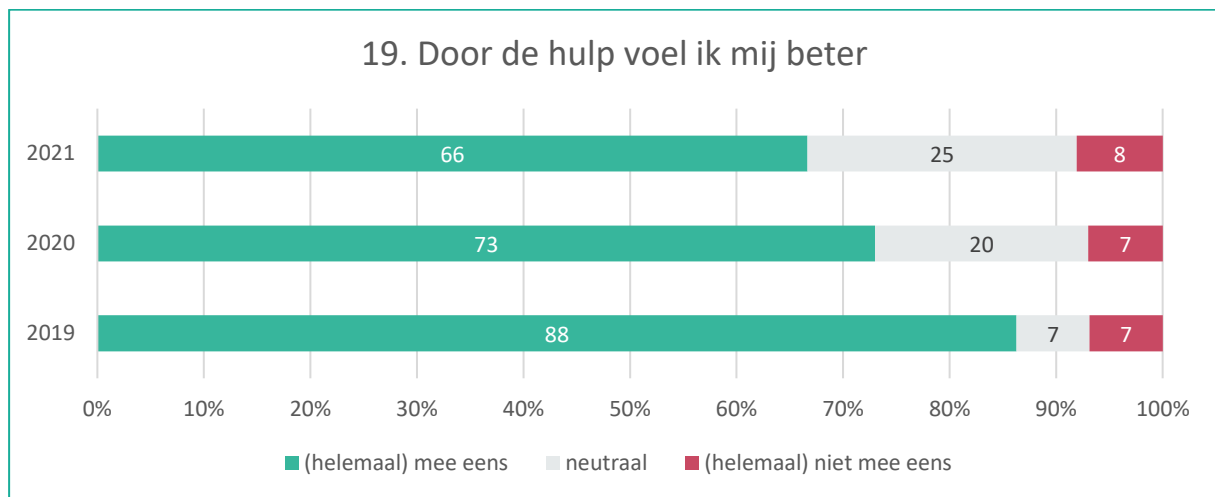
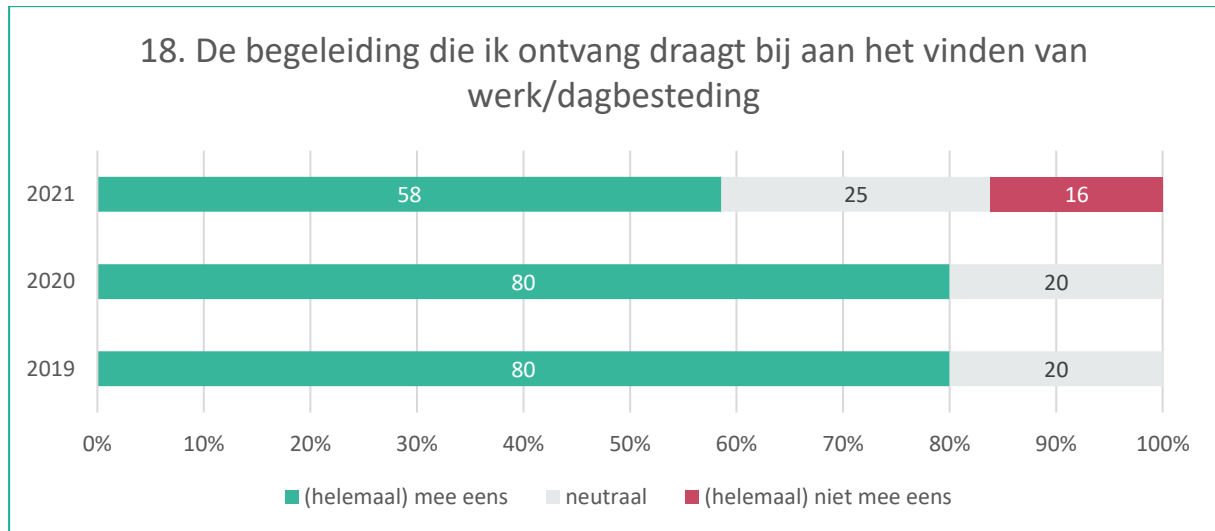


3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk



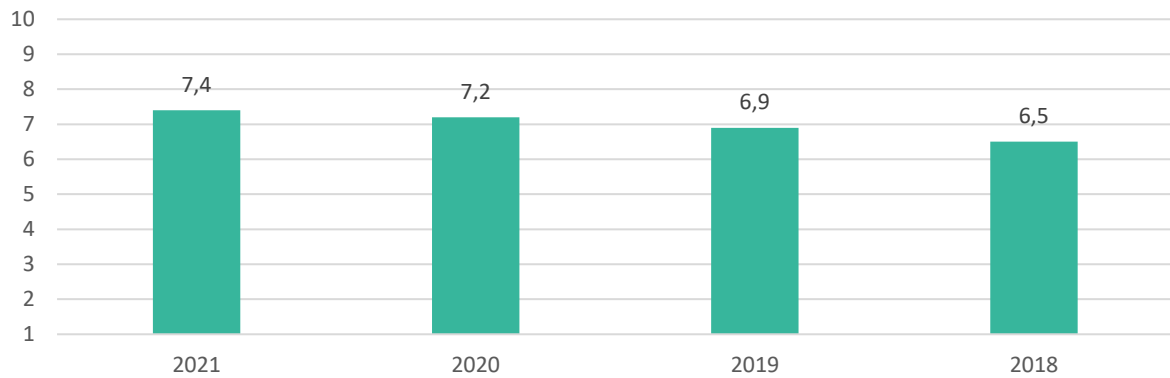
Vragen 16 tot en met 20 zijn in de meetjaar 2018 door minder dan tien deelnemers beantwoord, resultaten worden niet getoond.







22. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)



Uw contactpersonen

Marieke Steeman – m.steeman@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

