

RAPPORT

**Clïentervaringsonderzoek
Participatiewet 2023**

Gemeente Waalre





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor de Participatiewet over 2023 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 ondersteuning worden bevraagd. Na afloop van elk kwartaal zijn uitnodigingen voor deelname verzonden naar inwoners die het kwartaal daarvoor ondersteuning hebben aangevraagd. In totaal hebben 272 cliënten een uitnodiging ontvangen; 63 cliënten hebben deze vragenlijst ingevuld (23%).

Beantwoording centrale vraagstelling

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

Respondenten zijn tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. 80% geeft aan dat zij wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn. In de meeste gevallen ging de hulpvraag over het ontvangen van bijzondere bijstand en/of een bijstandsuitkering voor levensonderhoud. 67% is tevreden over de snelheid waarmee hij/zij is geholpen. Maar liefst 82% van de respondenten is positief over de omgang met de medewerker. 79% is daarnaast tevreden over de deskundigheid van de medewerker.

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

96% van de respondenten is tevreden over de gevonden oplossing voor de vraag. 89% geeft aan dat de brief met het besluit over de aanvraag van ondersteuning duidelijk was. Over de kwaliteit van de ondersteuning is 72% tevreden. Respondenten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. Het contact met de gemeente wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 7,6.

Ervaren cliënten een effect van de ondersteuning op hun leven?

72% van de respondenten geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning doordat ze zich beter voelen. Driekwart (75%) geeft aan tevreden te zijn met het tot nu toe bereikte resultaat. 32% van de respondenten heeft door de ondersteuning bijvoorbeeld een parttime betaalde baan gevonden, terwijl slechts 16% aangeeft nog geen baan/andere vorm van dagbesteding te hebben gevonden. Het gemiddelde rapportcijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente is een 7,4.

Clïentervaringsonderzoek 2023

Gemeente Waalre – Participatiewet

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2023. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2023 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	272
Ingevuld	63
Respons	23%

CONTACT



80% ^{+5%}

wist waar zij moest zijn



67% ^{-1%}

is tevreden over de snelheid waarmee men werd geholpen



75% ^{-2%}

vond de informatie vanuit de gemeente goed



74% ^{-3%}

is tevreden over de manier waarop samen gezocht is naar oplossingen

CONTACT

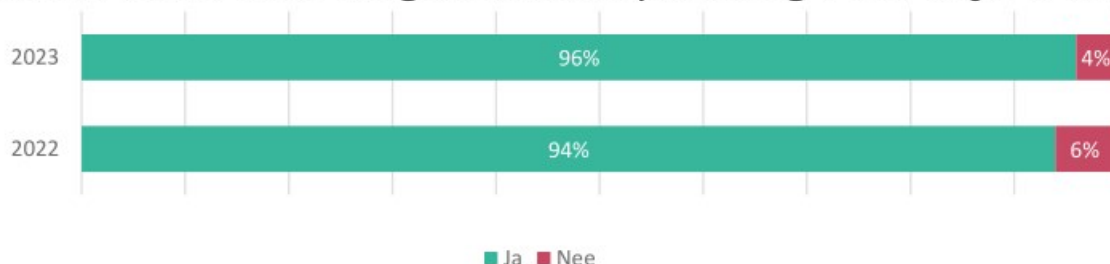
“Fijne communicatie”

“Onderbezetting, onvoldoende kennis, geen focus.”

“Verloopt goed.”

KWALITEIT

Ik ben tevreden over de gevonden oplossing voor mijn vraag



AANVRAAG



79%^{+2%}

is tevreden over de deskundigheid van de medewerker



89%^{-3%}

vond de brief met het besluit over de aanvraag duidelijk

COMPLIMENTEN
ONDERSTEUNING

“Op zoeken naar oplossing.”

“Ik vind het leuk dat ze mij ZZZP laten doen.”

ONDERSTEUNING



72%^{+3%}

is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning



72%^{+3%}

voelt zich beter dankzij de ondersteuning

VERBETER-
PUNTEN

“Ontzettend zorgwekkend. Geen hulp met werk zoeken. Contact is nooit bereikbaar. 11 maanden moeten wachten op geld, drie keer per week bellen en mailen.”

“Taalgebruik mag wat duidelijker zijn.”

KWALITEIT



7,6^{-0,2}

is het rapportcijfer voor het contact met de gemeente



7,4^{-0,1}

is het rapportcijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente



Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding en doel	5
1.2 Aanpak onderzoek	5
1.2.1 Doelgroep	5
1.2.2 Methode	5
1.2.3 Respons	6
1.3 Leeswijzer	7
2 Resultaten	8
2.1 Toegang tot de ondersteuning	8
2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk	12
3 Vergelijking voorgaande jaren	16
3.1 Contact met de gemeente	16
3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk	20



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 2023 een aanvraag hebben gedaan of gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Participatiewet. Alle inwoners die in 2023 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 ondersteuning 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 antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie 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 respondenten 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 respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	272
Aantal meegenomen vragenlijsten	63
Netto responspercentage	23,2%
Nauwkeurigheidsmarge	10,8%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle Participatie-cliënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Participatie-cliënten die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 10,8% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 10,8% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 39,2% en 60,8% zijn.

1.2.3.1 Responspercentage vergelijken

De gemeente Waalre wil graag weten wat hun responspercentage is in vergelijking met andere gemeenten. In tegenstelling tot de Wmo bestaat voor het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet geen landelijke publicatie. Daarom is gekeken naar de responspercentages van de cliëntervaringsonderzoeken Participatiewet die ZorgfocuZ voor een tiental gemeenten uitvoert. Participatiewet cliënten is een lastig te bereiken doelgroep. Het responspercentage is daardoor ook aanzienlijk lager dan bijvoorbeeld bij het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo. Gemiddeld gezien vullen tussen 10% en 20% van de Participatiewet cliënten de vragenlijst in. Belangrijke vermelding hierbij is dat de onderzoeken per gemeente op verschillende manieren opgezet zijn, dat de vragenlijsten van elkaar verschillen en dat ook de doelgroep sterk varieert. Hierdoor geven deze percentages alleen een indicatie.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de toegang tot de ondersteuning, 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.

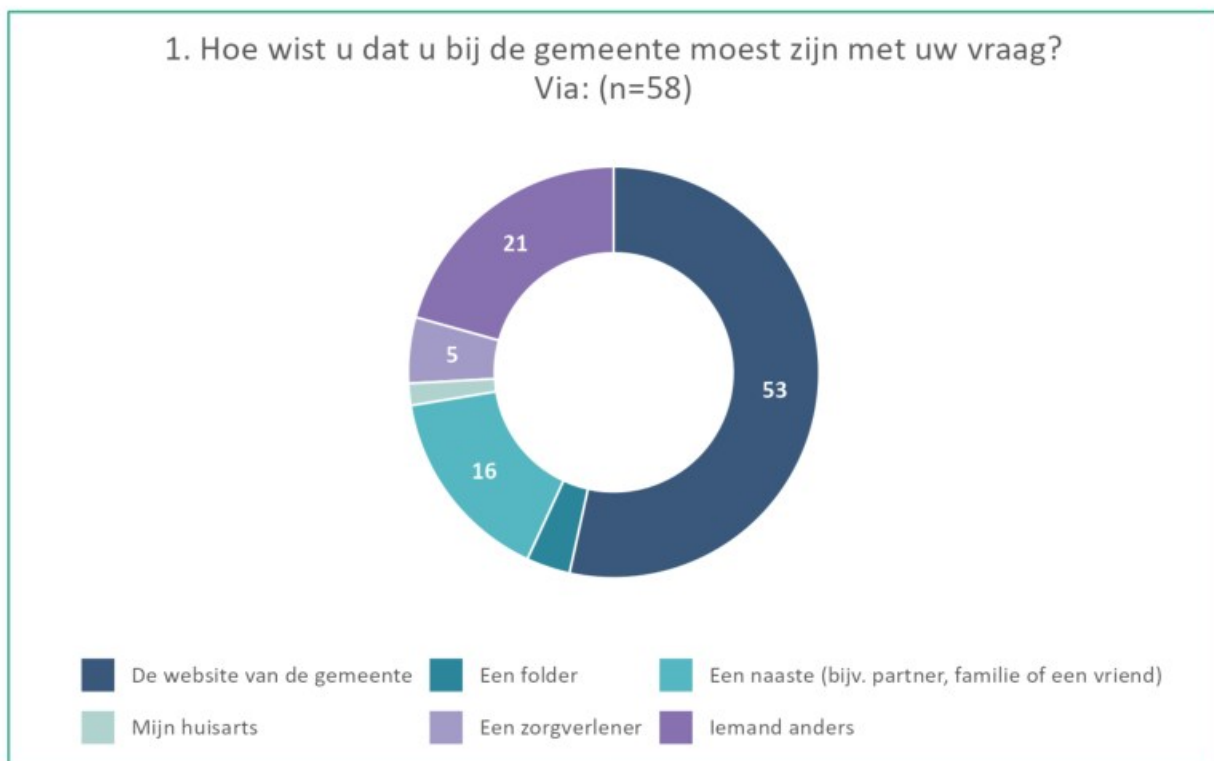
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal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



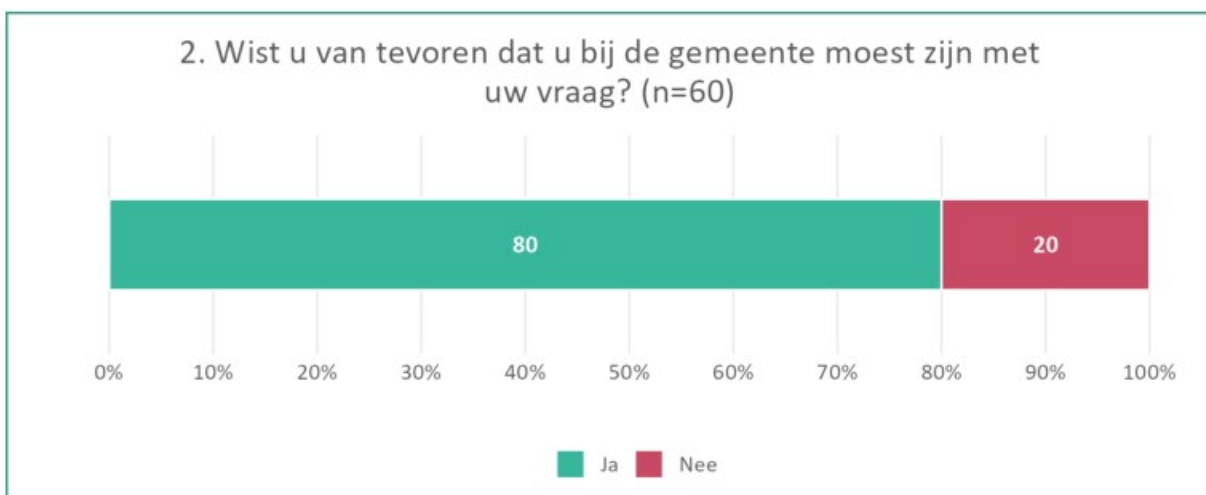
2 | Resultaten

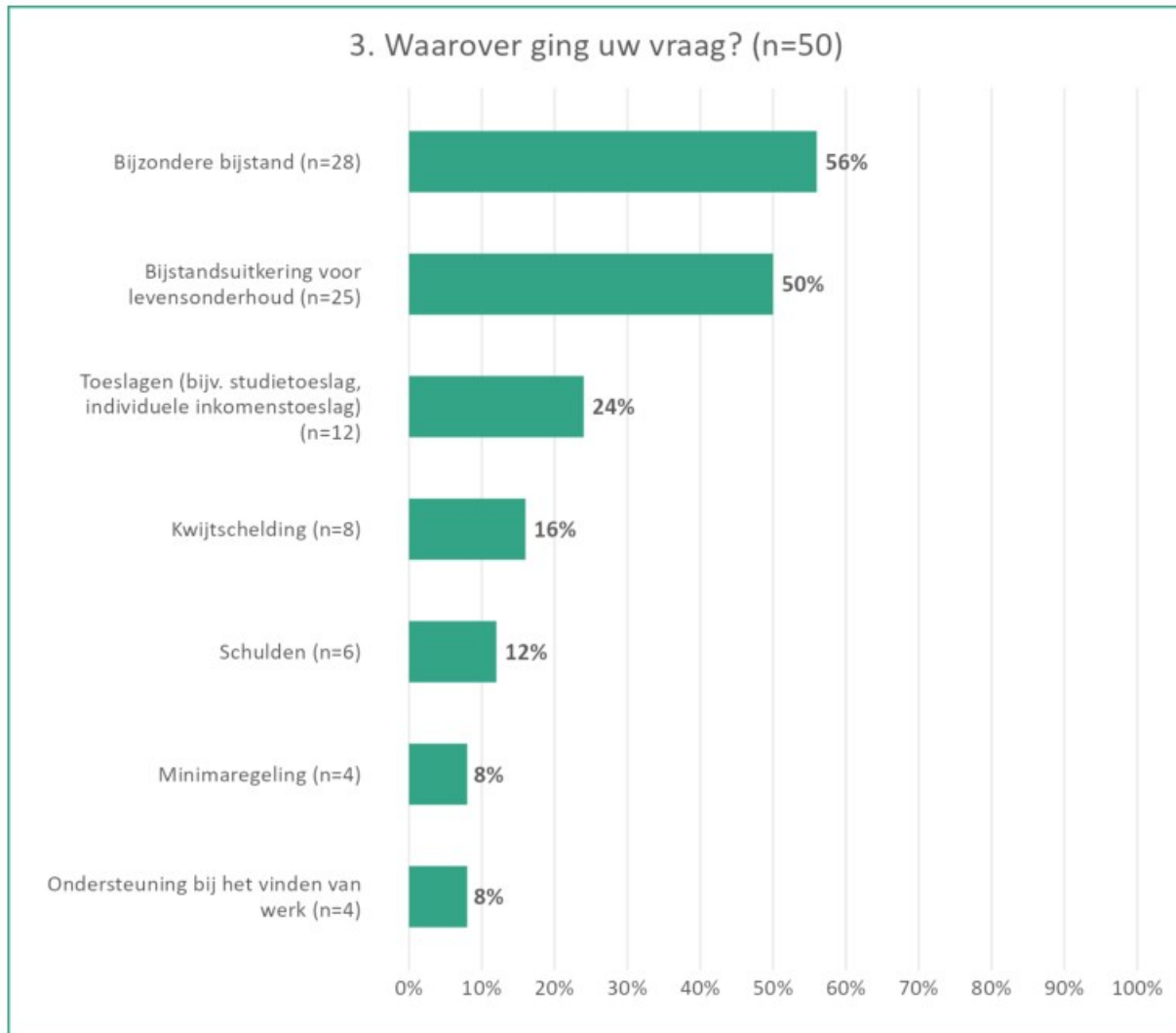
2.1 Toegang tot de ondersteuning

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. Respondenten die dit gesprek in 2023 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente Waalre omtrent deze aanvraag hebben ervaren.

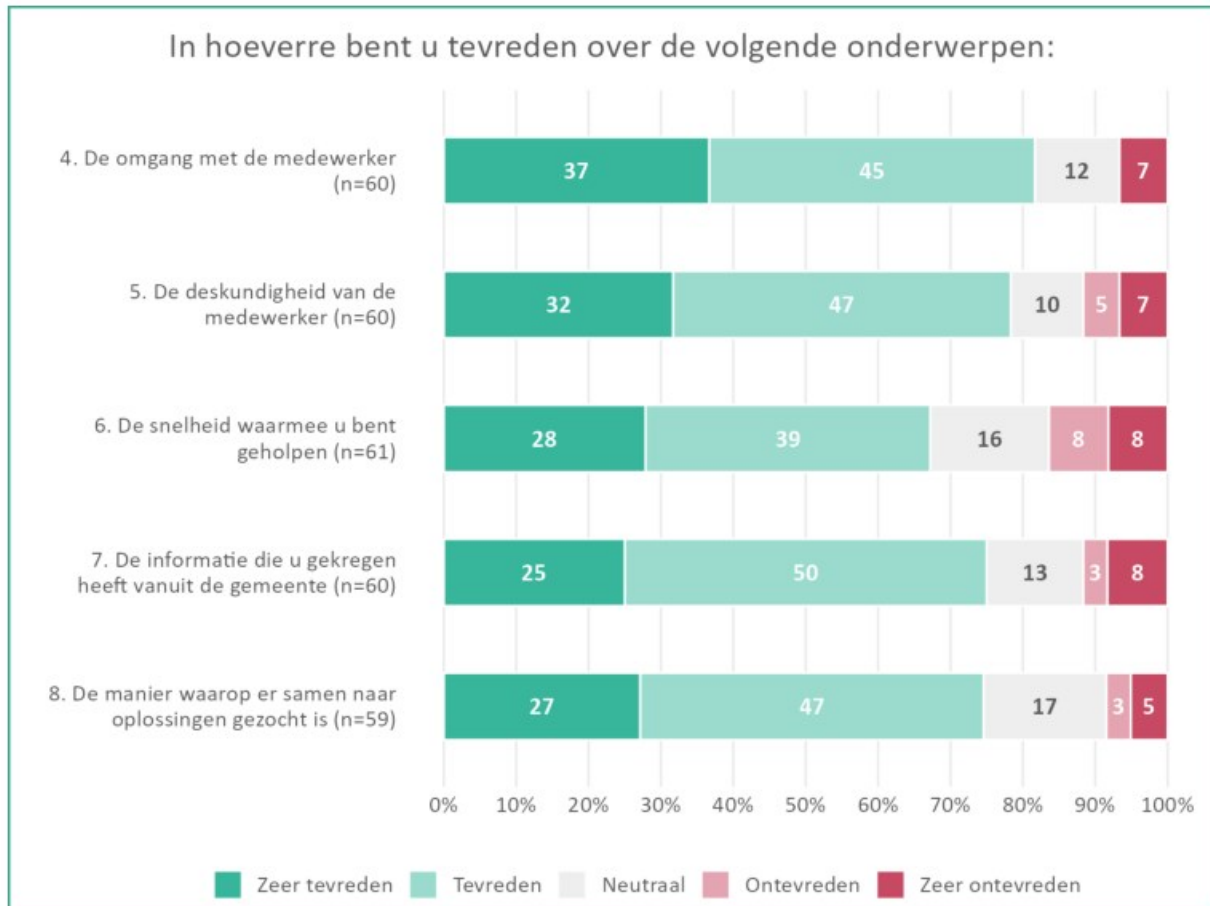


Bij antwoordoptie 'iemand anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: wist ik zelf (3x); generalist (2x); kennis (1x); broer (1x); sociaal werker (1x); advocaat (1x)





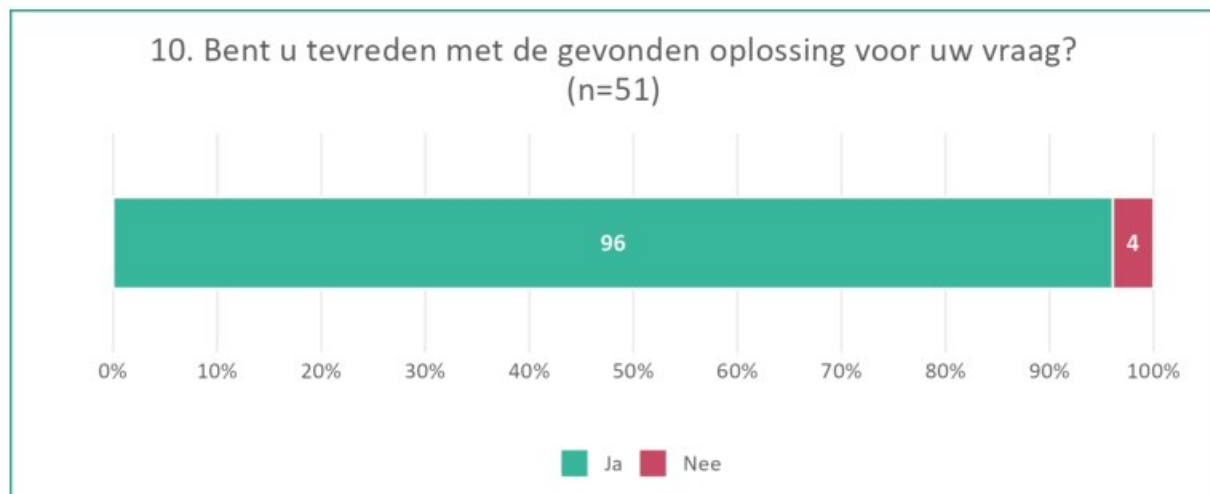
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=9). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' (n=7) geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: wmo (1x); IOAW (1x); voor een document (1x)



Antwoordoptie 'Weet niet/N.v.t.': v4 (n=2); v5 (n=1); v6 (n=0); v7 (n=1); v8 (n=1).

Vraag 9

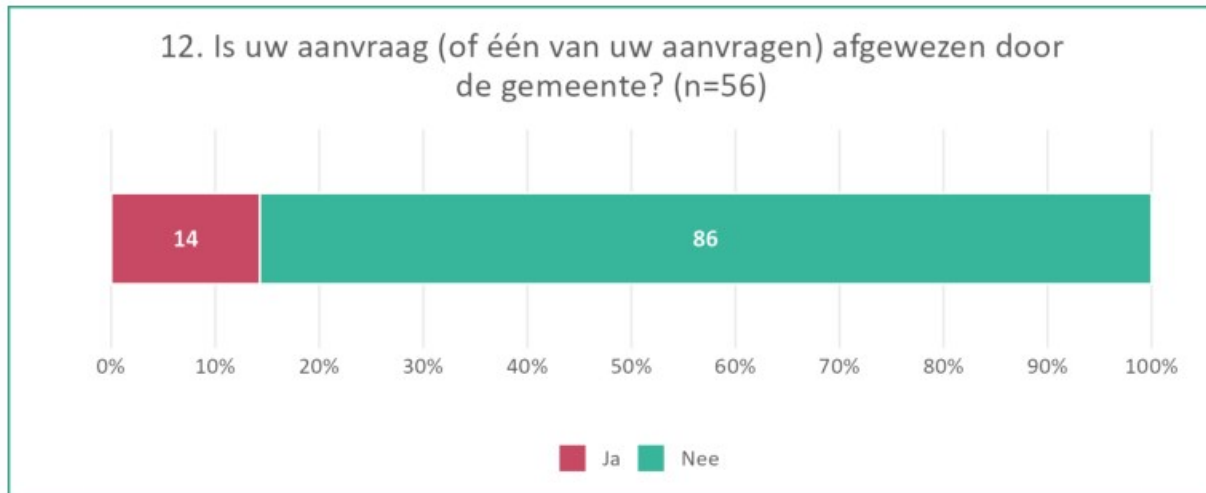
De toelichtingen bij vraag 9 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=9).

Vraag 11

Vraag 11 'Wat vond u goed of minder goed aan de gevonden oplossing?' is alleen beantwoord door respondenten die niet tevreden zijn met de gevonden oplossing. Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

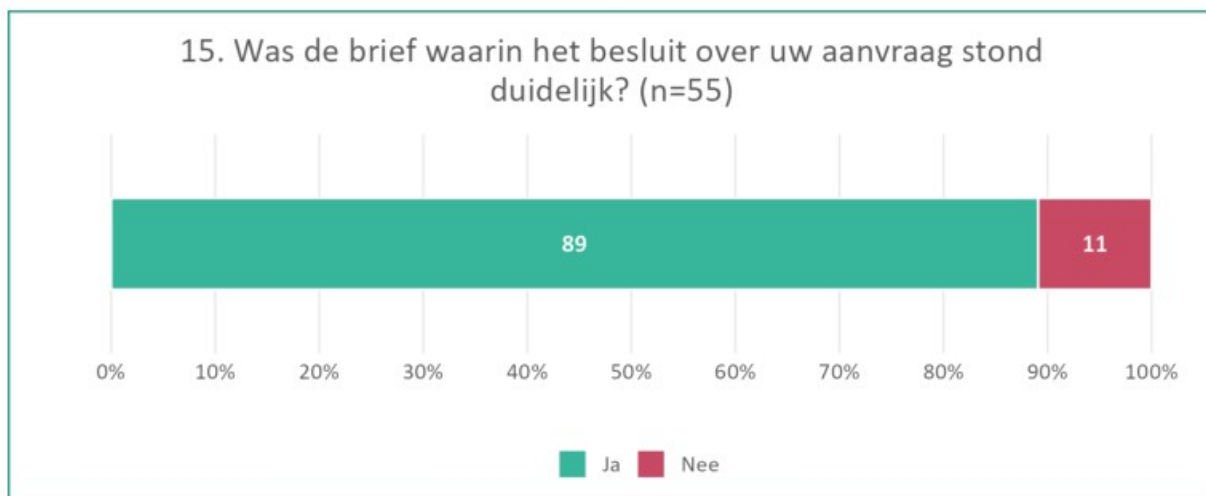


Vraag 13

Vraag 13 'Is door de medewerker van de gemeente duidelijk aan u uitgelegd waarom uw aanvraag werd afgewezen?' is alleen beantwoord door respondenten waarbij de aanvraag is afgewezen. Dit waren er minder dan 10. Om de privacy van deze personen te waarborgen, worden deze resultaten niet getoond.

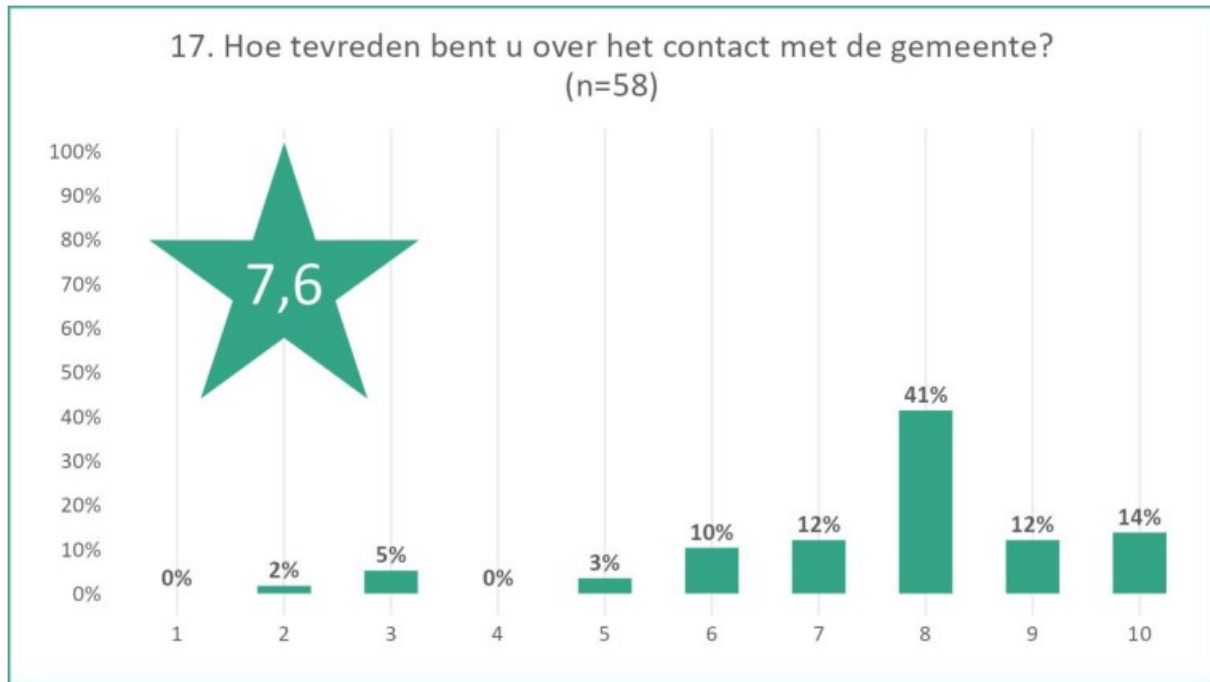
Vraag 14

Vraag 14 'Wat was er niet duidelijk aan de uitleg?' is alleen beantwoord door respondenten waarbij niet duidelijk is uitgelegd waarom de aanvraag afgewezen werd. Dit waren er minder dan 10. Om de privacy van deze personen te waarborgen, worden deze resultaten niet getoond.



Vraag 16

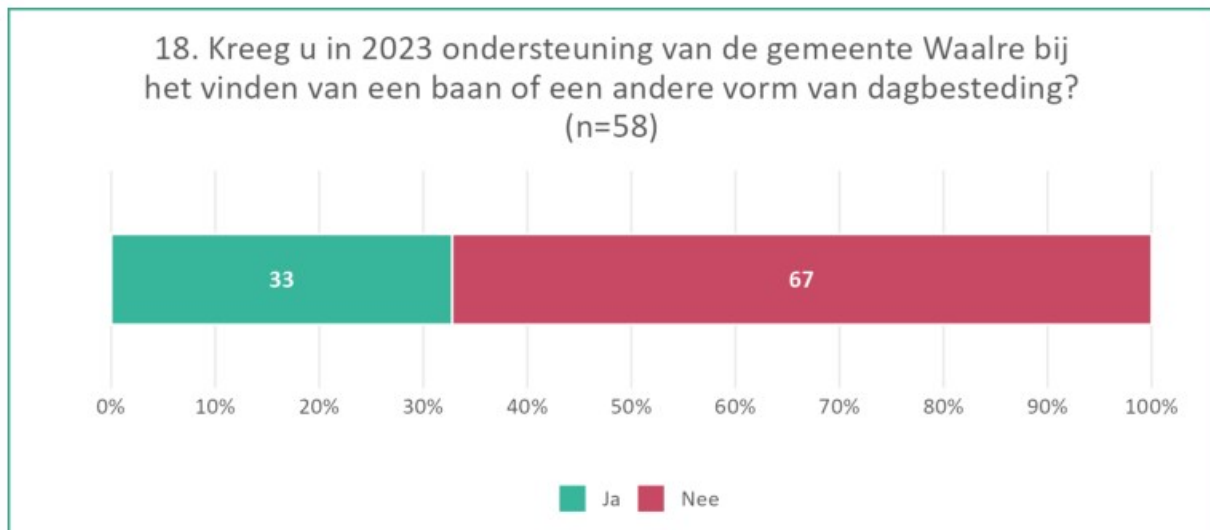
Vraag 16 'Wat zou er duidelijker kunnen?' is alleen beantwoord door respondenten die de brief met het besluit niet duidelijk vonden. Dit waren er minder dan 10. Om de privacy van deze personen te waarborgen, worden deze resultaten niet getoond.



1= zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden

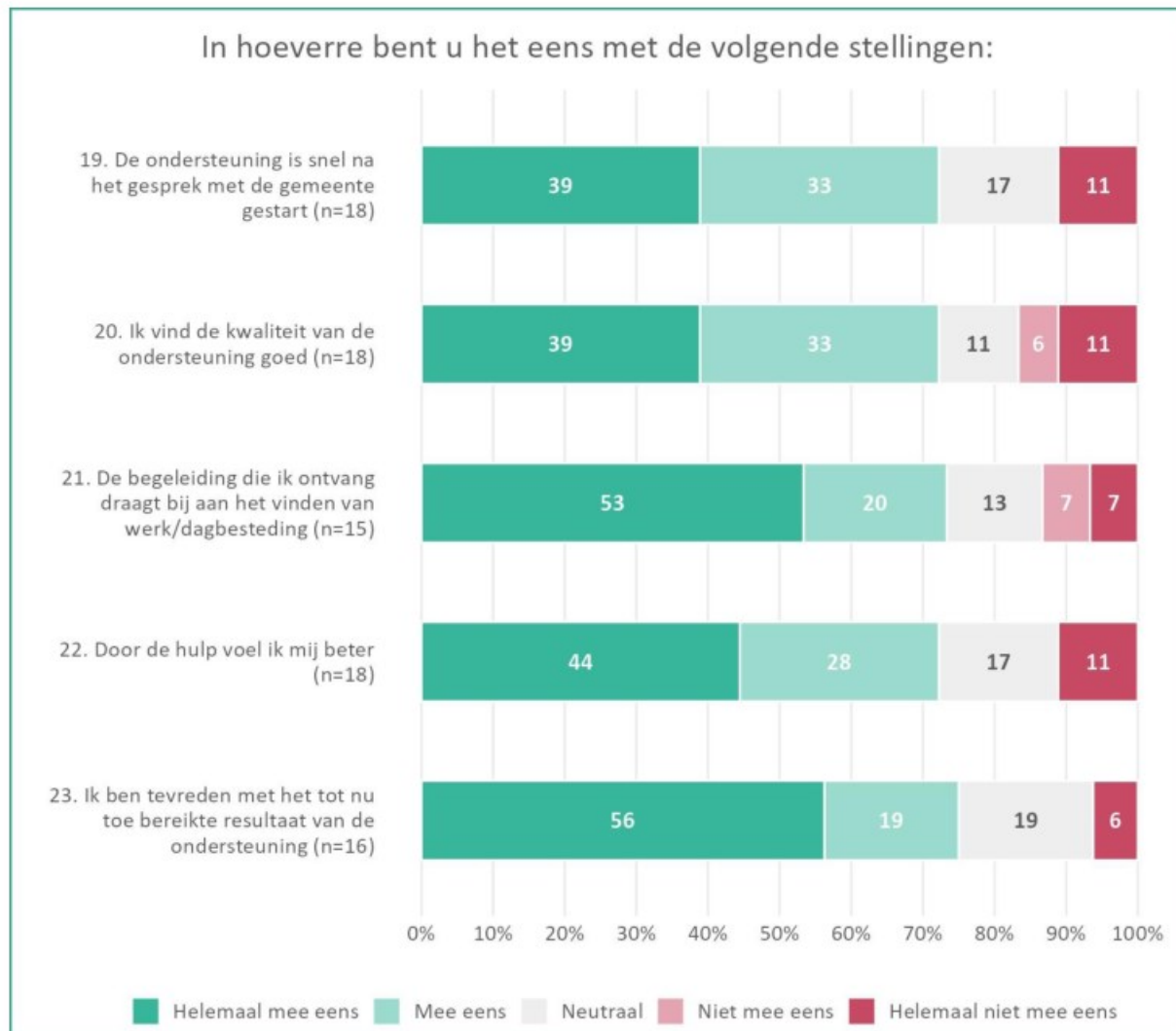
2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk

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.

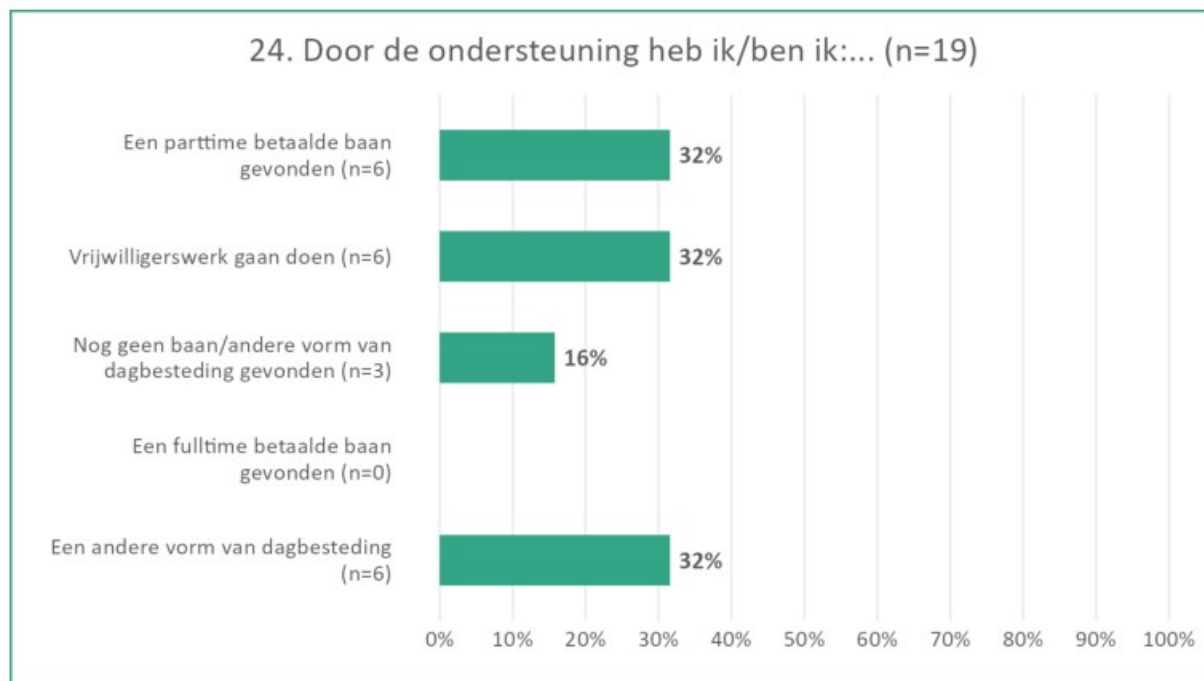




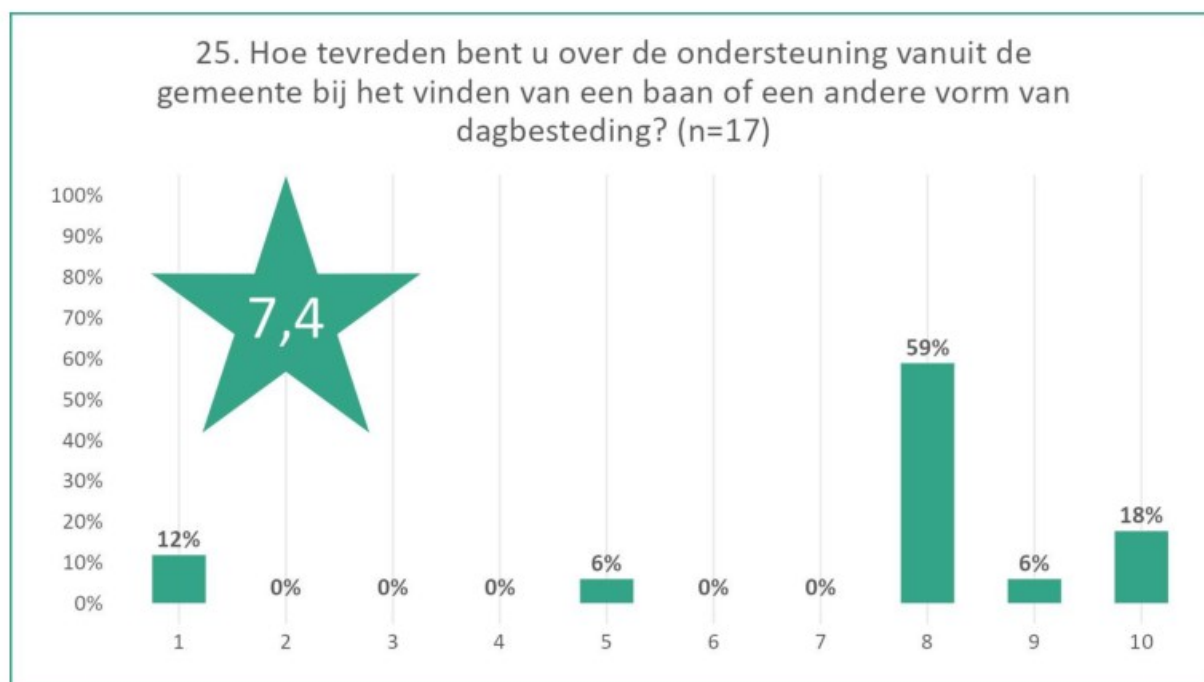
Vragen 19 tot en met 27 zijn alleen beantwoord door de respondenten die hebben aangegeven ondersteuning te hebben ontvangen van de gemeente Waalre.



Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=0); v20 (n=0); v21 (n=1); v22 (n=1); v23 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v19 (n=1); v20 (n=1); v21 (n=0); v22 (n=0); v23 (n=0).



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.



1= zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden

Vraag 26

De toelichtingen bij vraag 26 'Wat vindt/vond u goed aan de ondersteuning?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 27

De toelichtingen bij vraag 27 'Wat vindt/vond u minder goed aan de ondersteuning of wat heeft u gemist?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Vraag 28

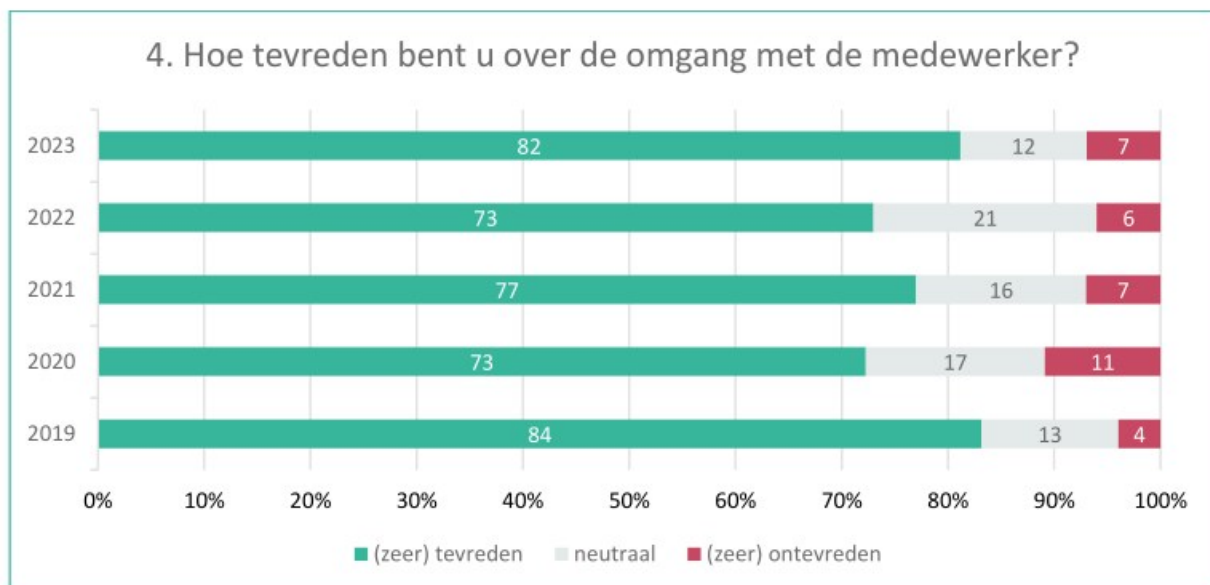
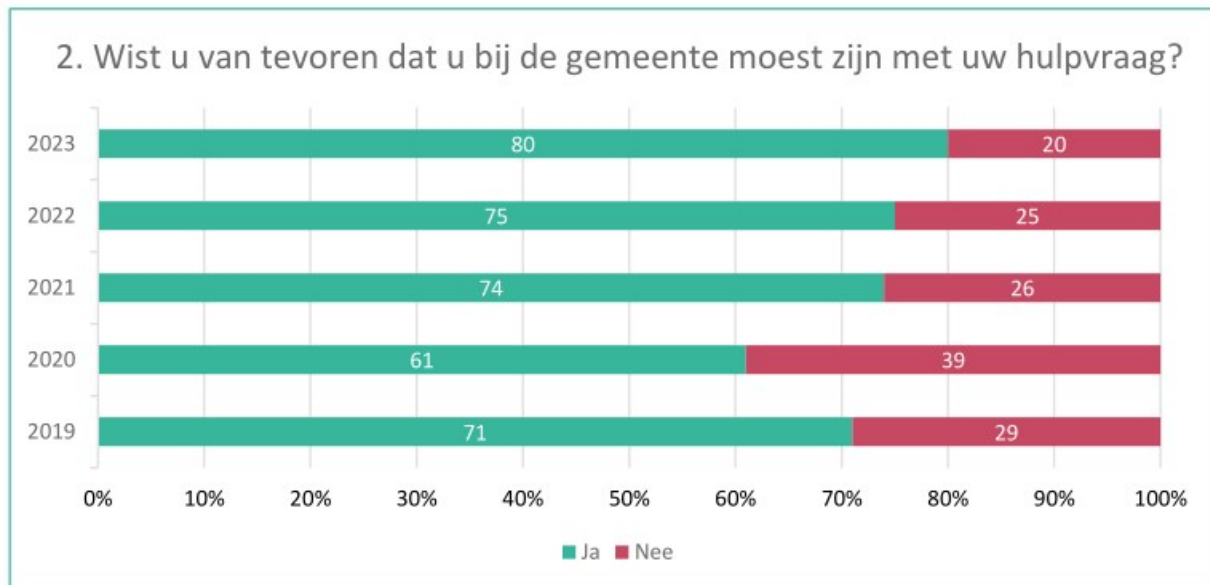
De toelichtingen bij vraag 28 'Wat vindt u ervan dat de uitvoering van bijstandsuitkeringen en de begeleiding naar werk sinds 2019 door het Centrum voor Maatschappelijke deelname van de gemeente Waalre (CMD) wordt uitgevoerd?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

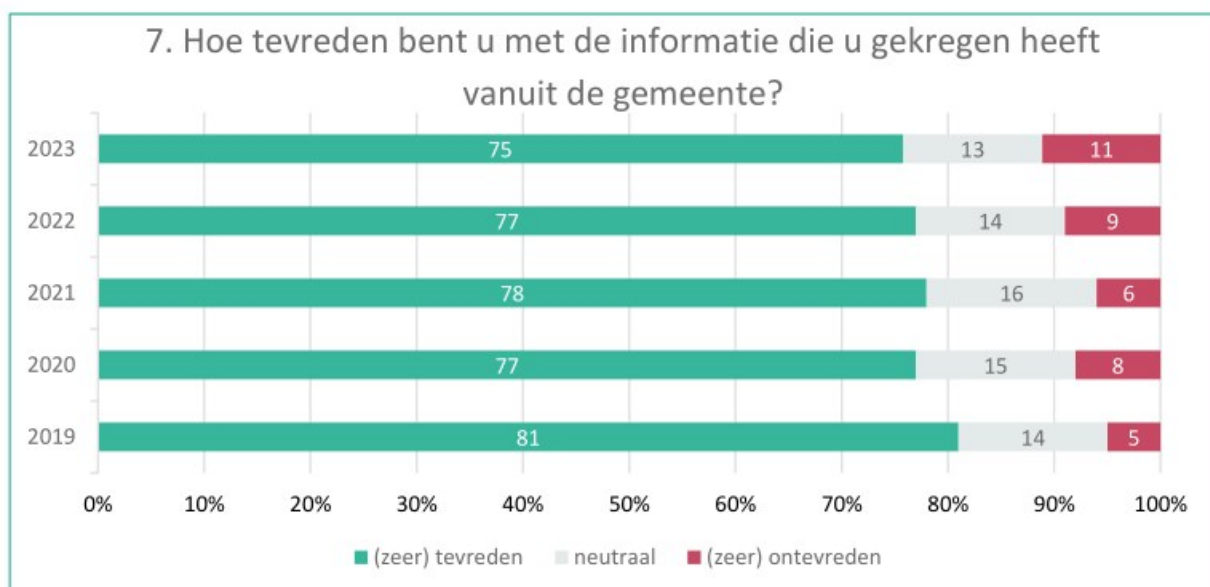
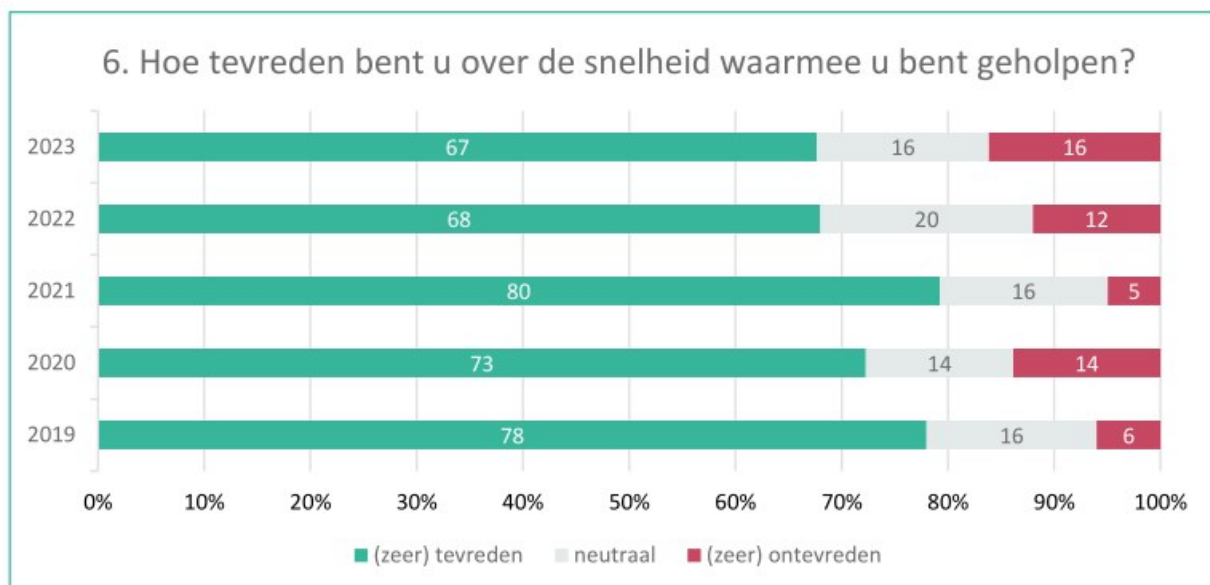
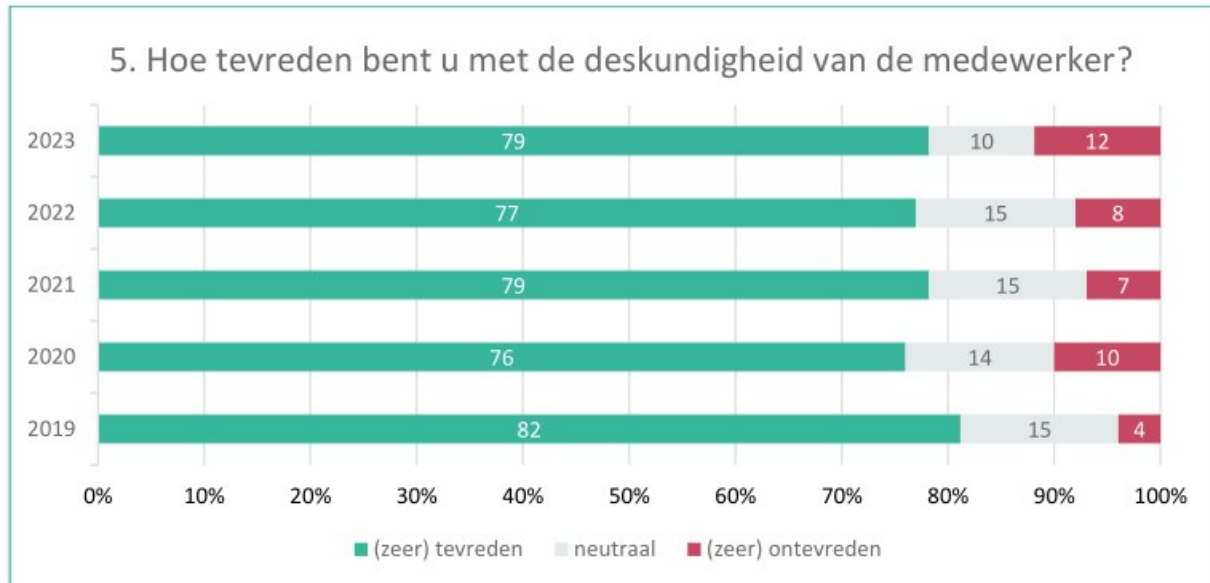


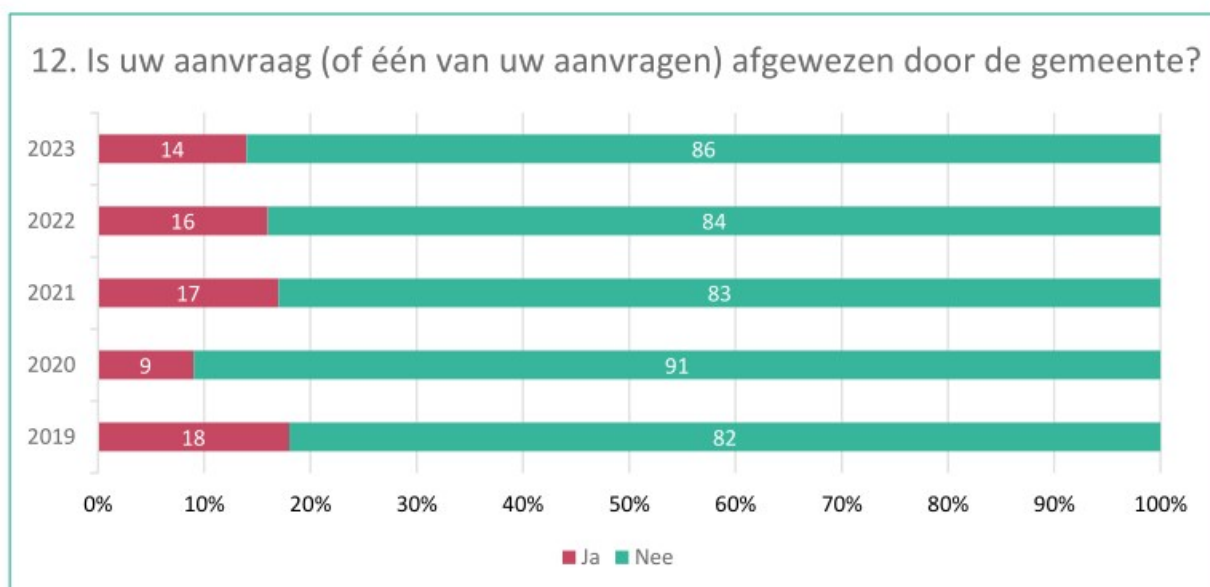
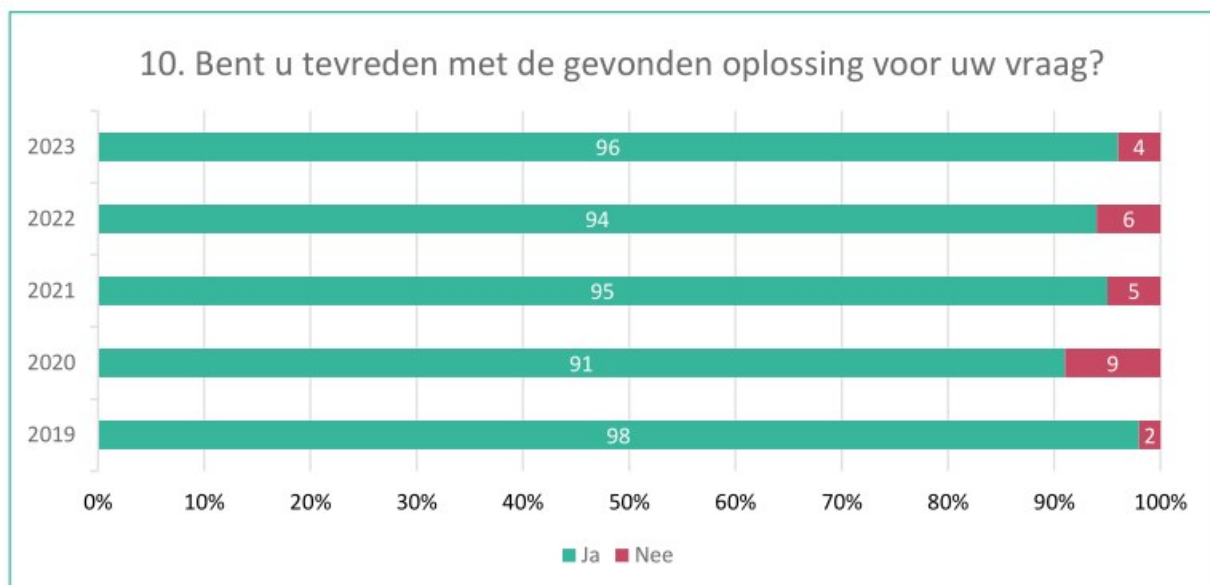
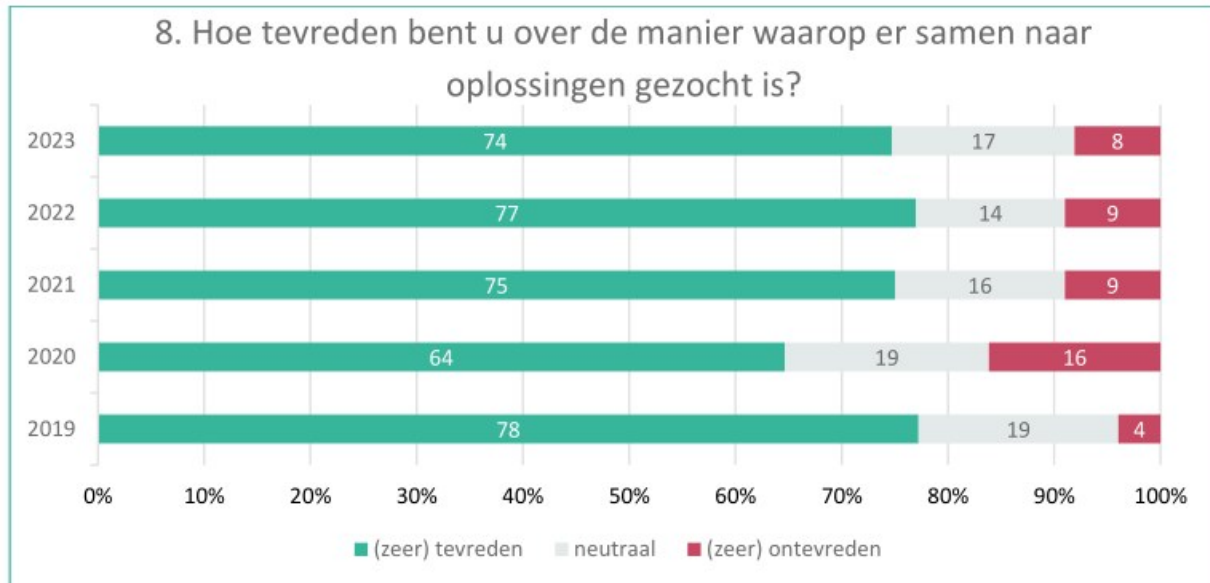
3 | Vergelijking voorgaande jaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2023 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 respondenten zijn beantwoord, worden ook niet getoond.

3.1 Contact met de gemeente

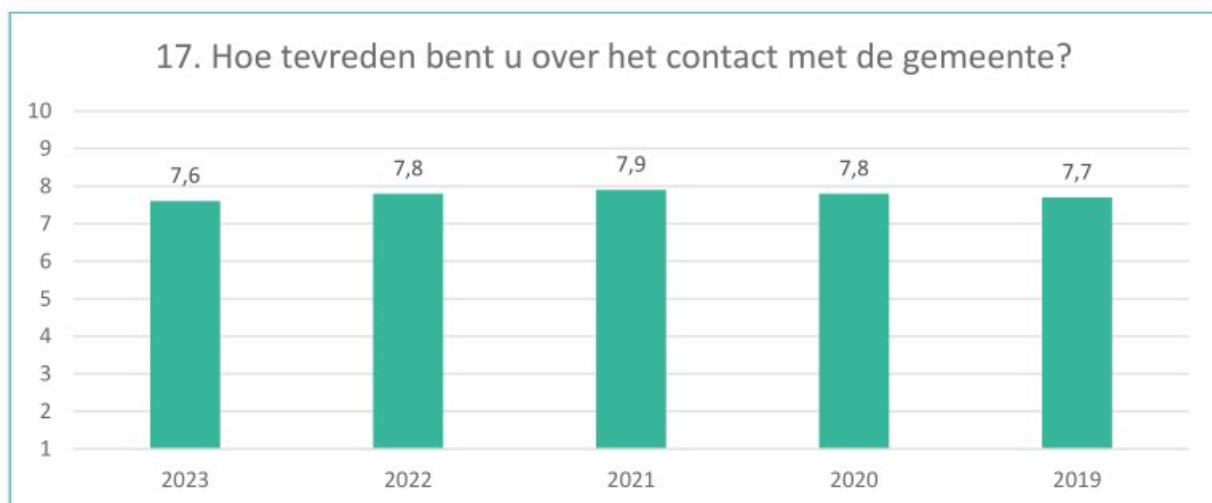
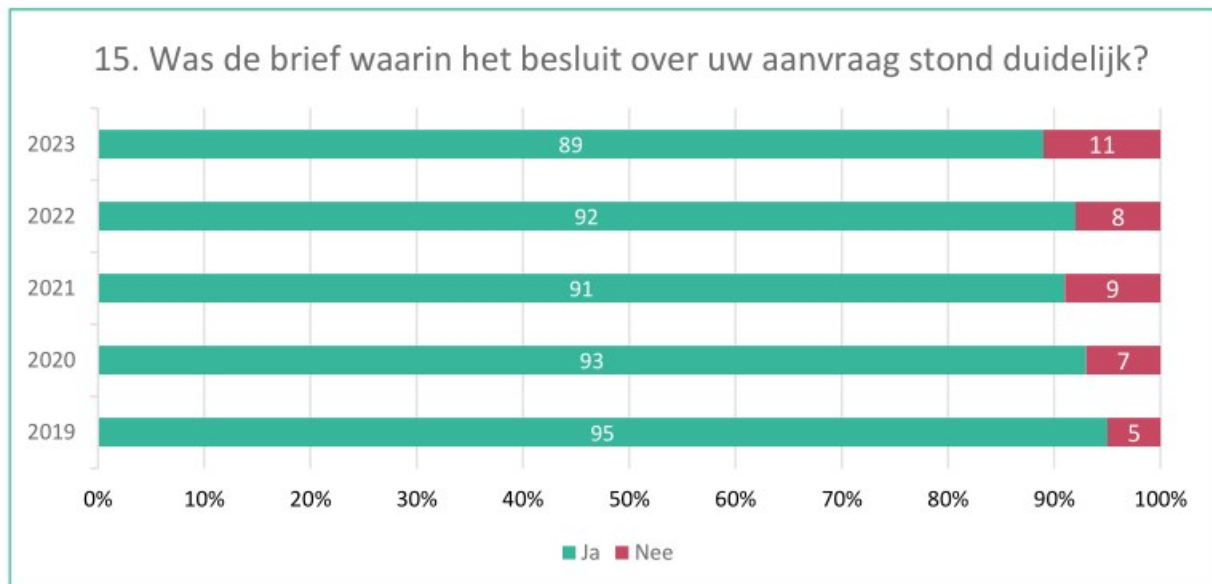
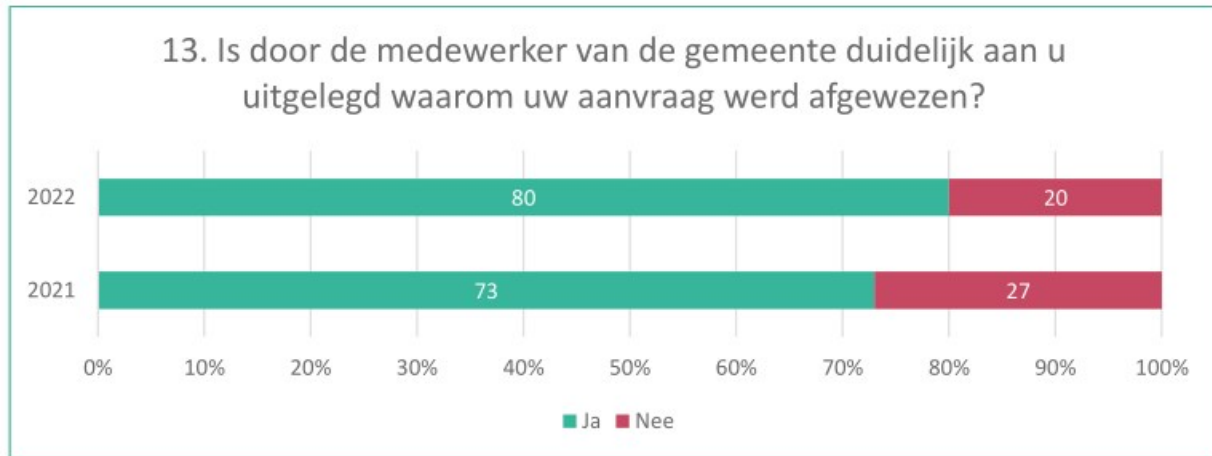








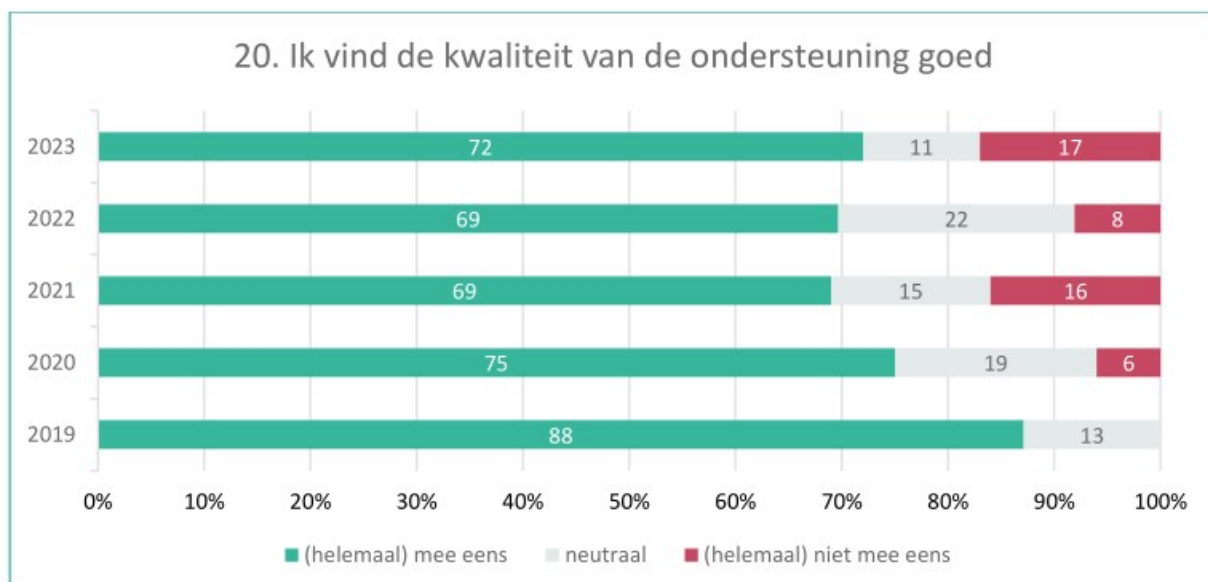
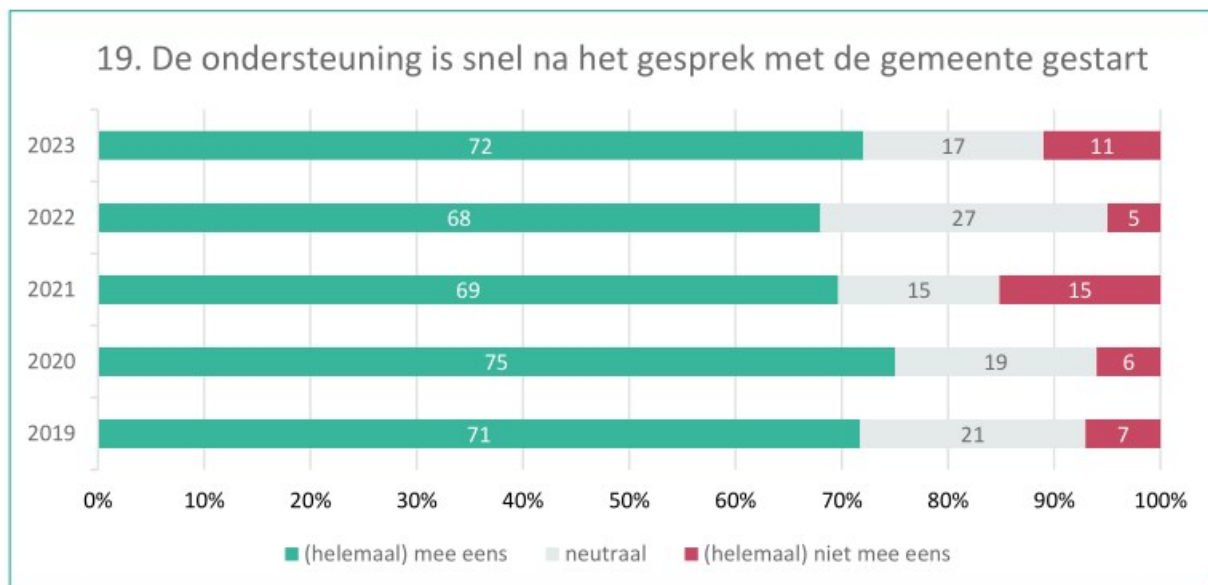
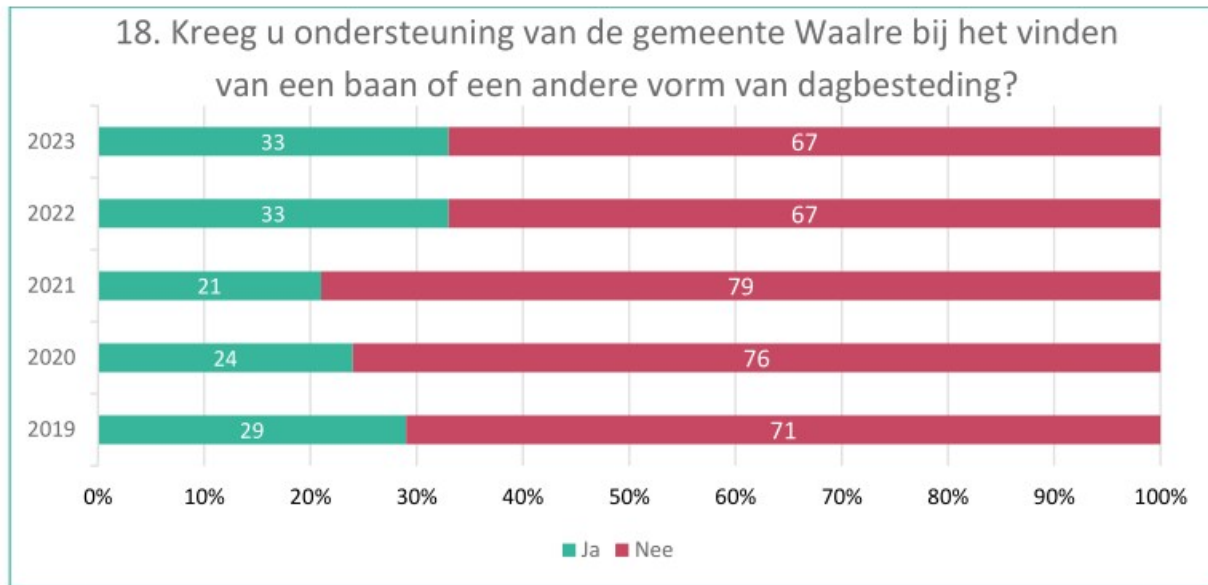
Vraag 13 is in 2023, 2020 en 2019 door minder dan tien deelnemers beantwoord, deze resultaten worden niet in onderstaande grafiek getoond.

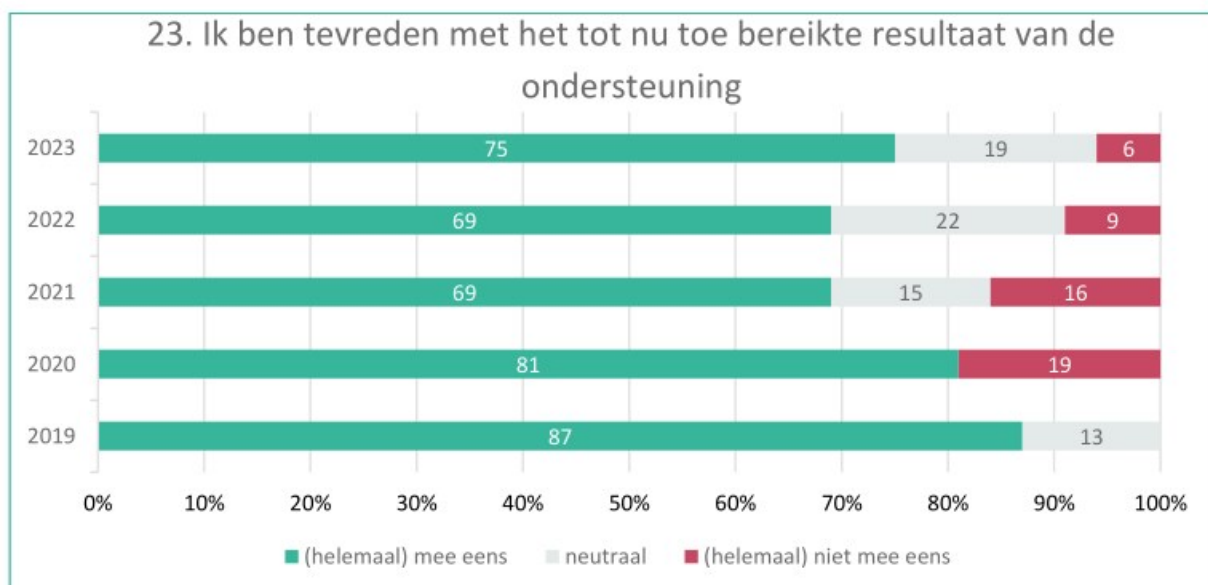
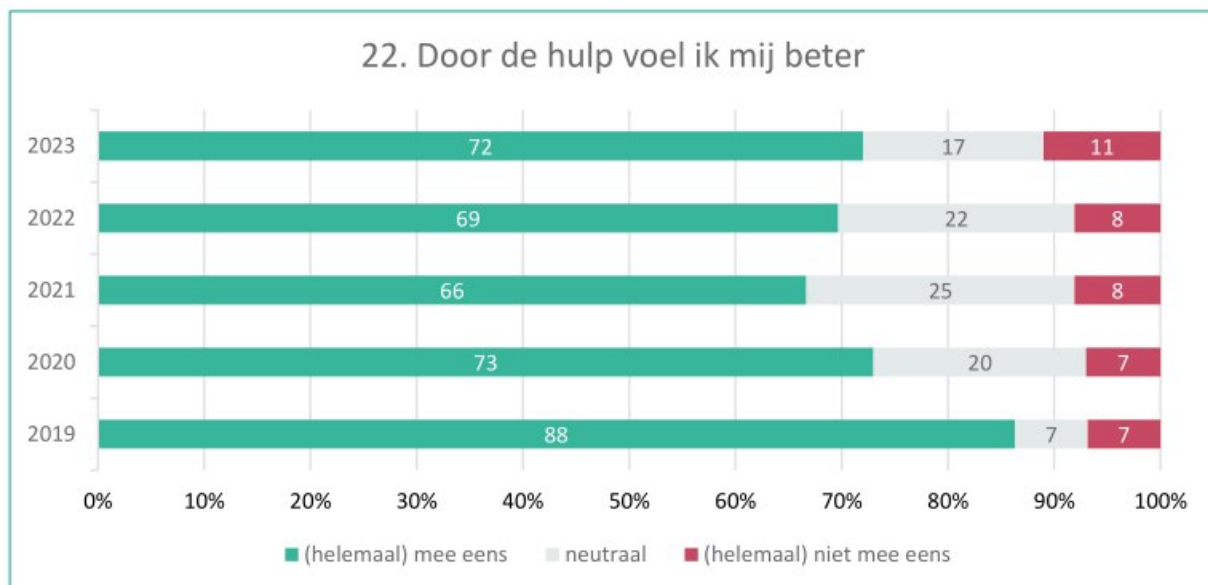
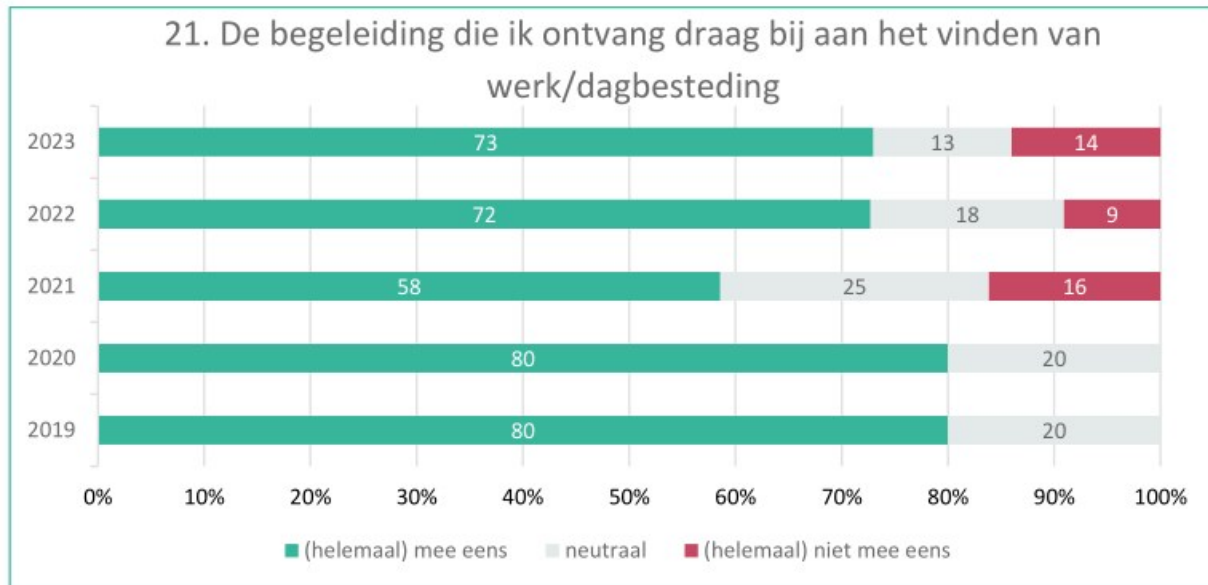


1= zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden



3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk







1= zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden



Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

