

# Cliëntervaringsonderzoek Pwet 2017

## Gemeente Waalre

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2017. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die hulp/ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

### Aantallen

Uitgenodigd	291
Ingevuld	81
Responspercentage	28%

### CONTACT



**74%**

was tevreden over de ontvangen informatie



**66%**

werd snel geholpen



**77%**

is tevreden over de omgang met de medewerker



**65%**

vond de manier waarop er samen naar oplossingen werd gezocht goed

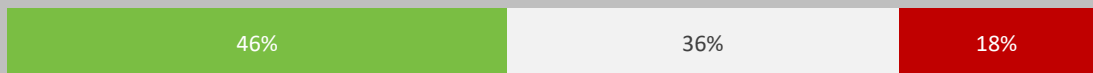


**69%**

vond de medewerkers deskundig

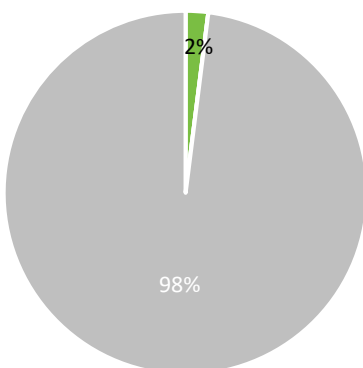
### KWALITEIT

#### Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed

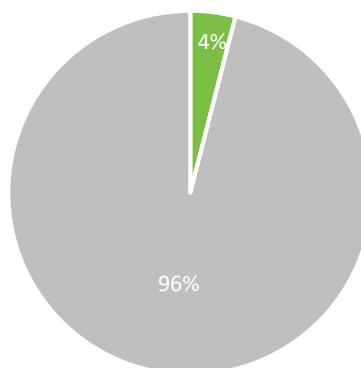


■ (helemaal eens) ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

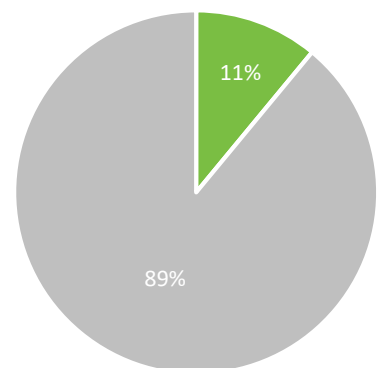
#### Door de hulp/ondersteuning die ik krijg:



... heb ik een fulltime betaalde baan gevonden



...heb ik een parttime betaalde baan gevonden



...ben ik vrijwilligerswerk gaan doen

### RESULTAAT

## AANVRAAG



**92%**

wist dat ze bij de gemeente moesten zijn met hun vraag



**79%**

is tevreden met de gevonden oplossing voor hun vraag



**93%**

vond de brief met het besluit over hun aanvraag duidelijk

## POSITIEVE QUOTES

“Zeer tevreden dat Waalre zo begaan is en dat er ook meegedacht wordt met lage inkomens.”

“Super fijn, eindelijk mensen die tijd voor me hebben!”

## ONDER STEUNING



**15%**

kreeg in 2017 ondersteuning bij het vinden van een baan of andere vorm van dagbesteding



**60%**

voelt zich door de hulp beter

## NEGATIEVE QUOTES

“Duurt allemaal te lang, men gaat onvoldoende proactief faciliteren.”

“Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.”

## TEVREDEN HEID



**7,0**

is het gemiddelde cijfer voor het contact met de gemeente

**6,2**

is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente