

RAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Participatiewet 2018

Gemeente Waalre

augustus 2019



Cliëntervaringsonderzoek P-wet 2018

Gemeente Waalre

Deze samenvatting 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



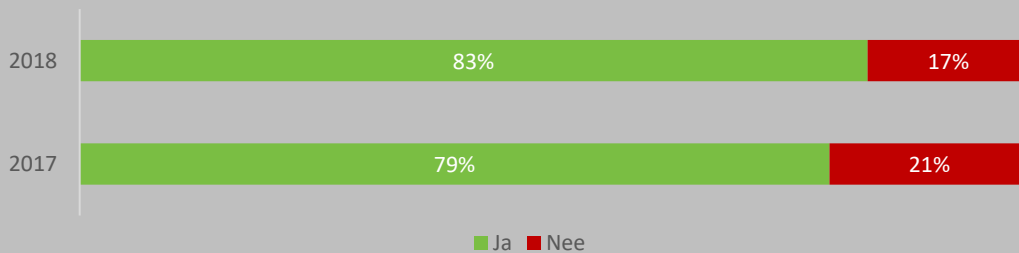
77%^{+12%}
vond de manier waarop er samen naar oplossingen werd gezocht goed



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

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Contact met de gemeente.....	4
2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk	8
3 Vergelijking 2018 2017.....	10
3.1 Contact met de gemeente.....	10
3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk	13

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde ondersteuning vanuit de participatiewet hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van inwoners en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2018 hulp/ondersteuning hebben ontvangen op het gebied van werk en inkomen.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Ondersteuning bij het vinden van werk

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er in plaats van één keer per jaar, gedurende het hele jaar ervaringen van cliënten met de Participatiewet opgehaald zijn. Er zijn in totaal vier meetmomenten geweest. Per meting zijn cliënten die het voorafgaande kwartaal een beschikking gekregen hebben bevroegd over hun ervaringen. Bij continu meten staat de gedachte centraal dat cliëntervaringen worden opgevraagd, zo snel mogelijk nadat de toegangsfase is afgerond en/of nadat de zorg geleverd is. Dit rapport bevat de resultaten van alle metingen die over 2018 zijn verricht.

Uitnodigen cliënten

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

Respons

Onder de doelgroep is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). *n* staat voor het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld.

Responstabel		
	n	%
Aantal verzonden vragenlijsten	117	100
Aantal reacties (Bruto respons)	35	29,9
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	35	29,9

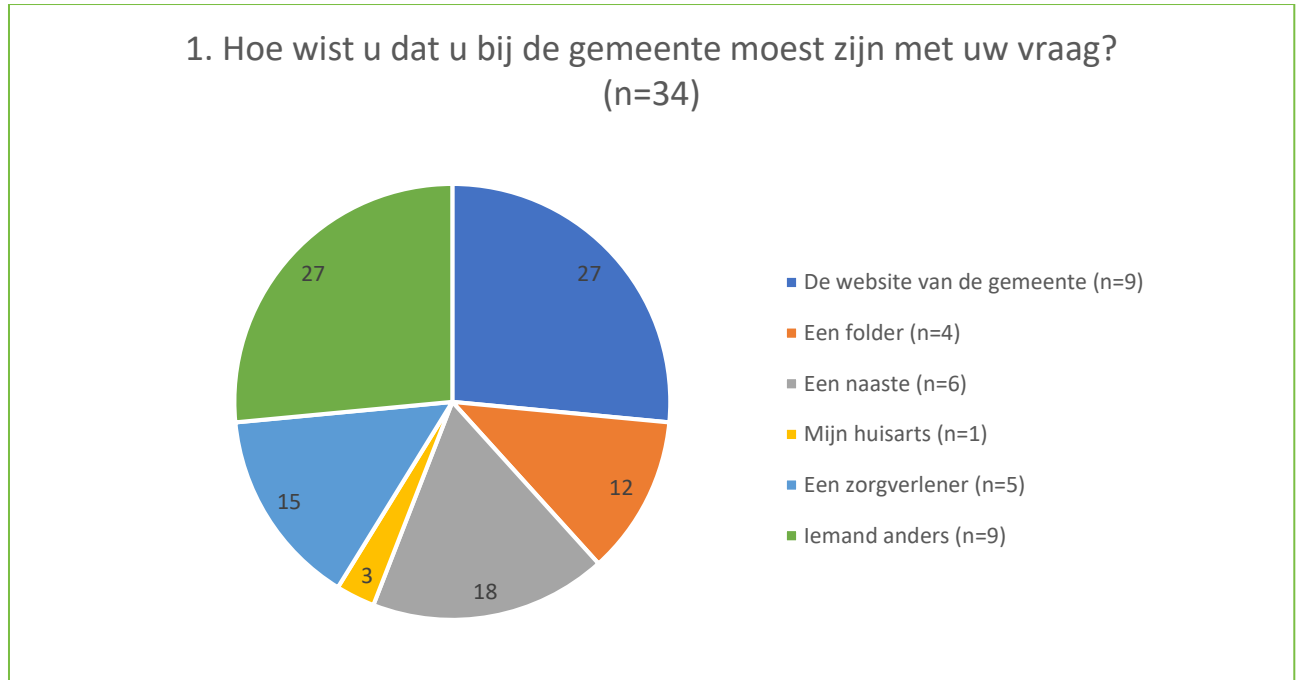
Uitgaande van 35 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 13,9%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 13,9% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 36,1% en 63,9% ligt.

1.3 Leeswijzer

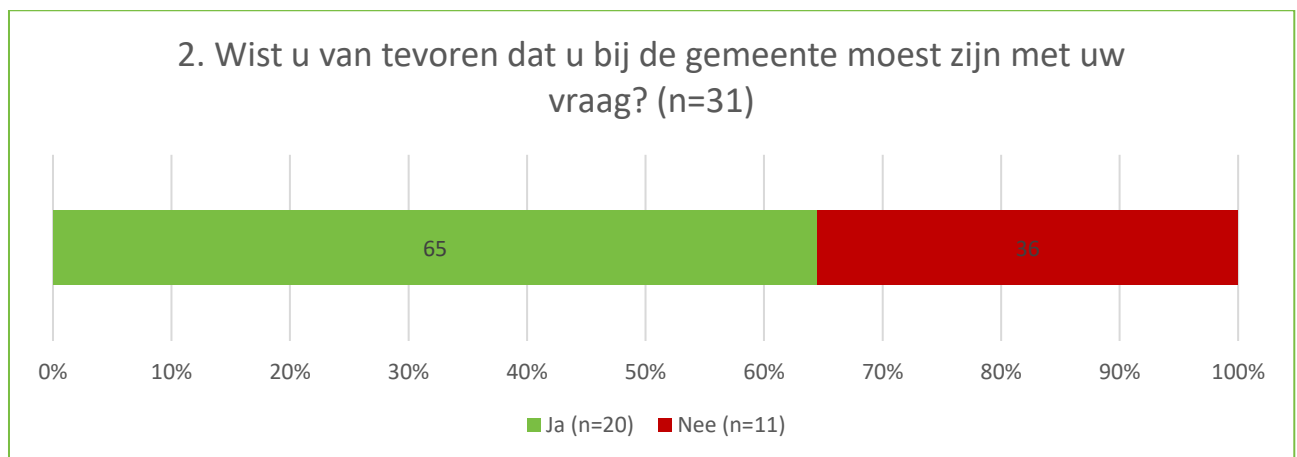
In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet (meer)’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet (meer)’. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (*n*). In hoofdstuk 3 zijn de resultaten uit 2018 vergeleken met de resultaten van 2017. Deze resultaten zijn in grafieken weergegeven.

2 | Resultaten

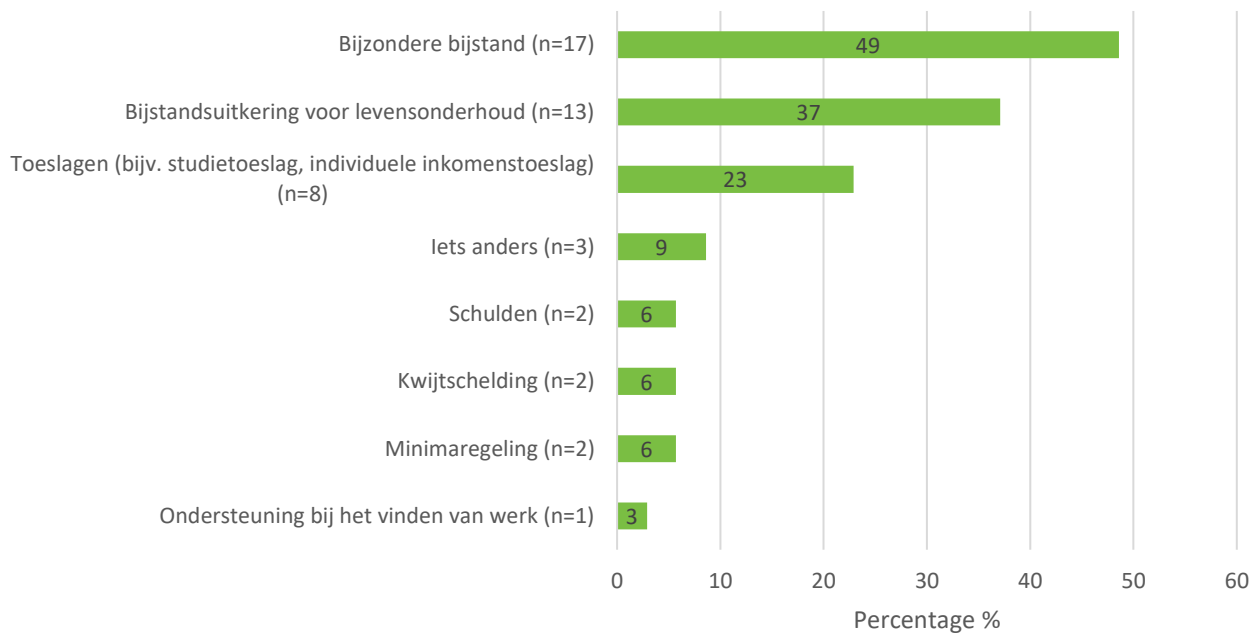
2.1 Contact met de gemeente



Bij antwoordoptie 'iemand anders, namelijk' geven respondenten de volgende antwoorden: wist ikzelf (3x), contactpersoon (1x), brief van de gemeente (1x), gemeente (1x), Juridisch Loket (1x), UWV (1x).

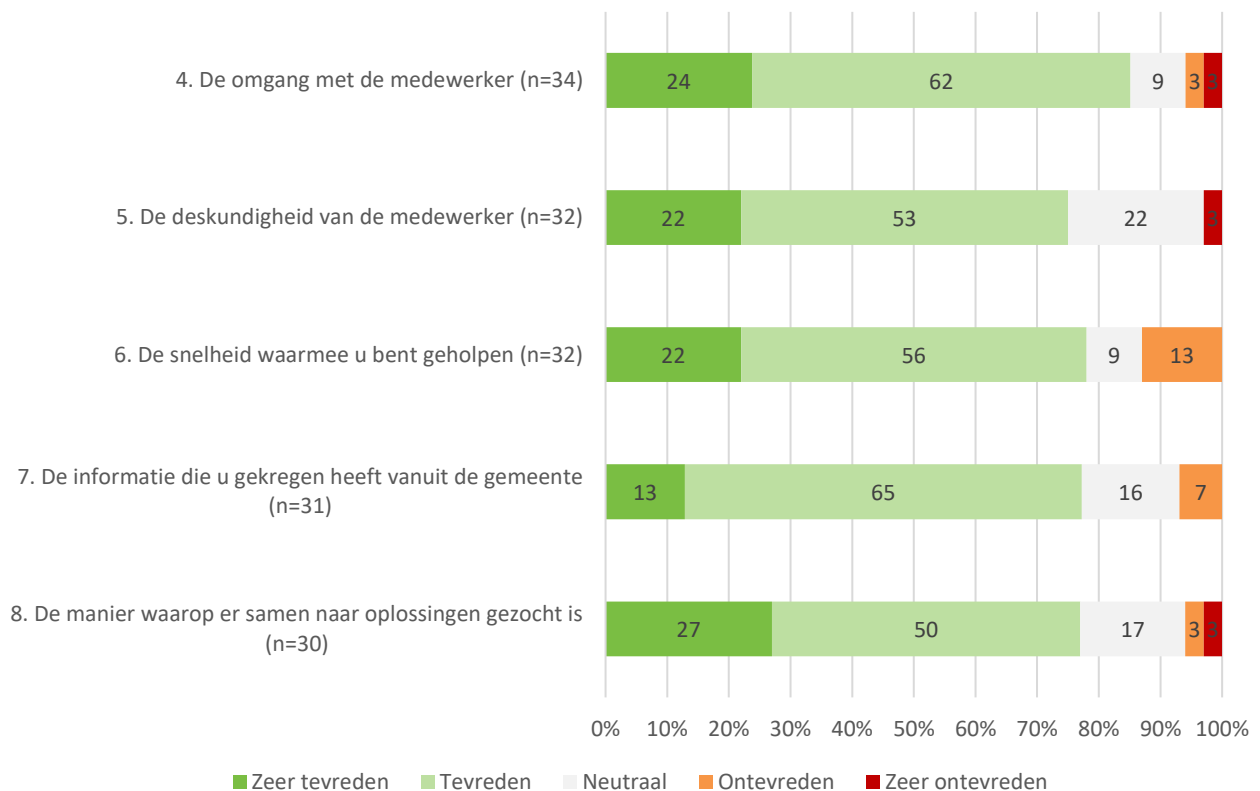


3. Waarover ging uw vraag? (meerkeuze)



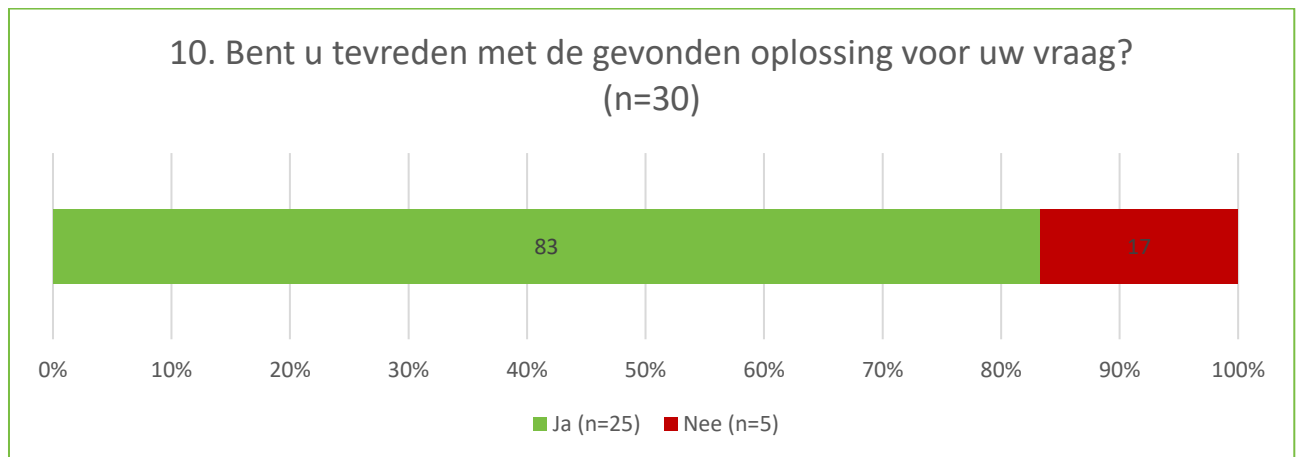
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v3 (n=3). Bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk' hebben respondenten het volgende genoemd: begeleiding bij psychische hulp (1x), begeleiding bij scheiding CMB (1x), IOAW/IOAZ (1x).

Hoe tevreden bent u over...



Antwoordoptie 'Weet niet/Niet van toepassing': v4 (n=1), v5 (n=2), v6 (n=2), v7 (n=3), v8 (n=3).

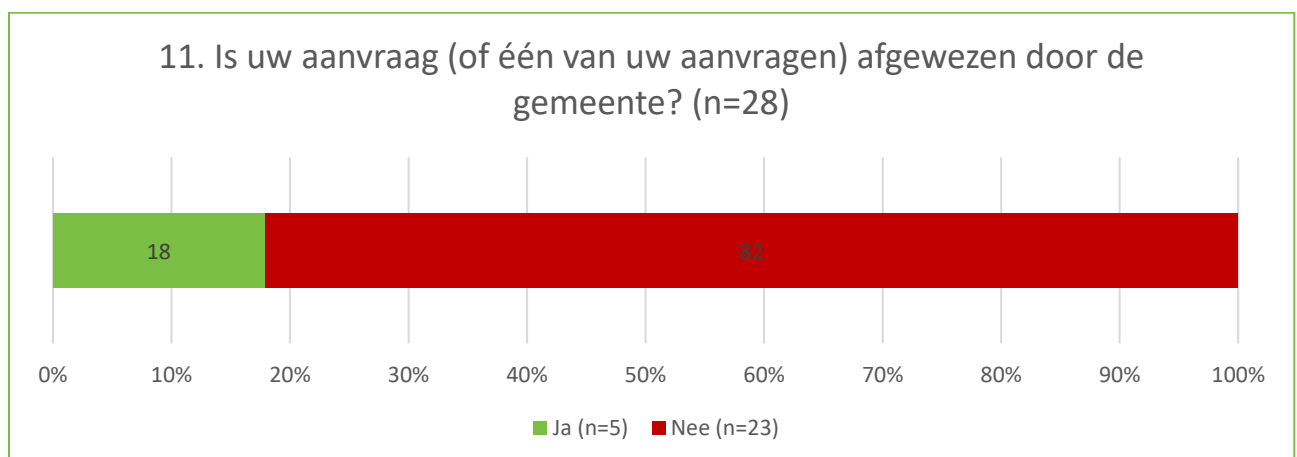
Minder dan tien respondenten hebben inhoudelijk antwoord gegeven op v9 ‘Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente?’’. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vraag niet gerapporteerd.



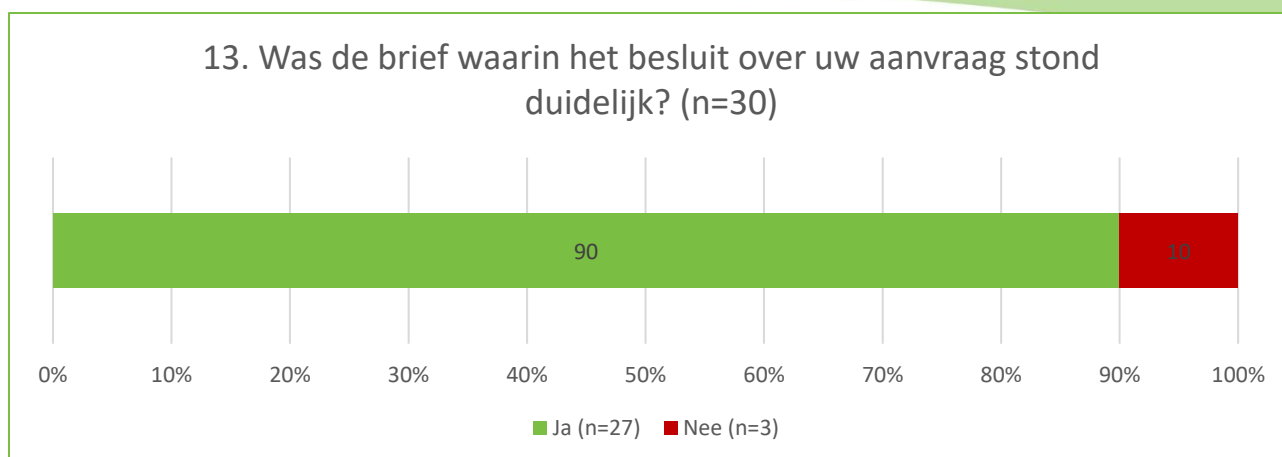
Antwoordoptie ‘Weet ik niet (meer): v10 (n=4).

Respondenten is gevraagd wat ze goed of minder goed vonden aan de gevonden oplossing. Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de meest gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagerapport.

- Negen respondenten geven aan dat ze goed (en snel) geholpen zijn. Verder wordt de inzet van de gemeente gewaardeerd, evenals de toegewezen aanvullende hulp. Tot slot geeft één respondent aan inmiddels weer vooruit te kunnen en doet een ander nu vrijwilligerswerk.
- Twee respondenten geven aan niet een (juiste) oplossing te hebben ontvangen. Eén hiervan geeft aan dat zijn/haar aanvraag helaas is afgewezen, de ander noemt de oplossing dubieus.



V12 ‘Is door de medewerker van de gemeente duidelijk aan u uitgelegd waarom uw aanvraag werd afgewezen?’ en V12a. ‘Wat was er niet duidelijk aan de uitleg?’ zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vragen niet gerapporteerd.

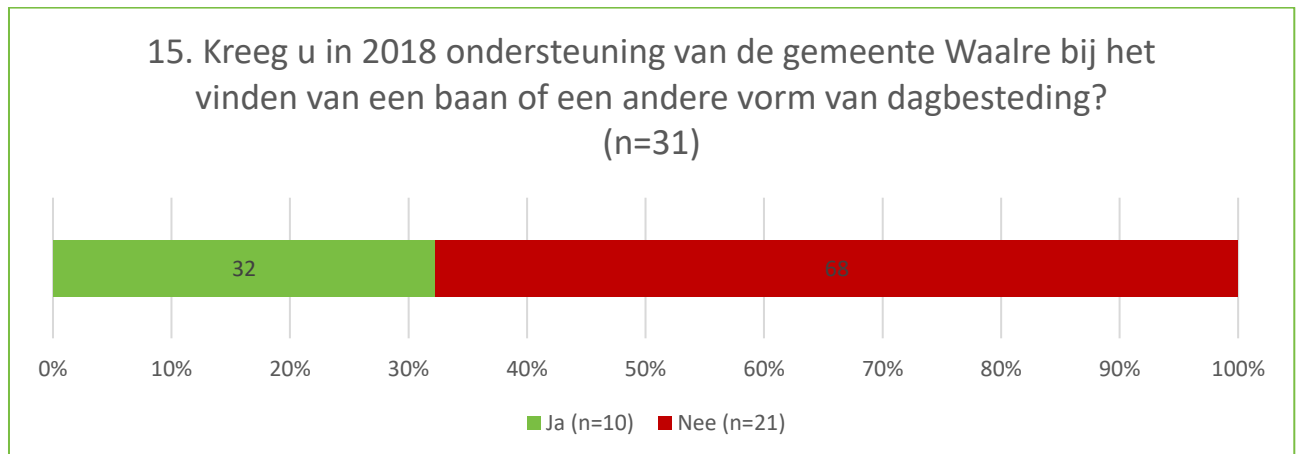


Minder dan tien respondenten hebben aangegeven wat in de brief duidelijker zou kunnen. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vraag niet gerapporteerd.

14. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? (1 = helemaal niet tevreden, 10 = zeer tevreden) (n=34)

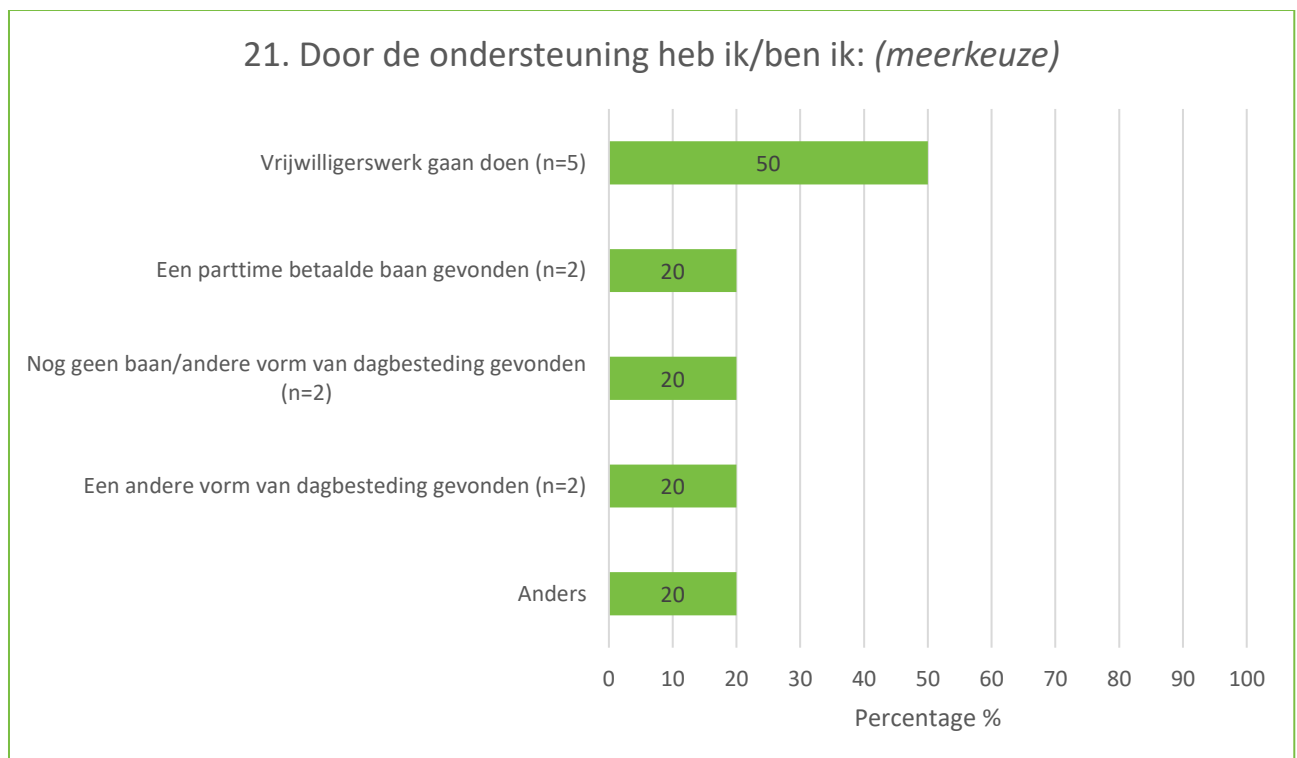
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	5,9
5	4	11,8
6	3	8,8
7	10	29,4
8	6	17,6
9	7	20,6
10	2	5,9
Gemiddelde		7,3

2.2 Ondersteuning bij het vinden van werk



V16 'De ondersteuning is snel na het gesprek met de met de gemeente gestart', v17 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed', v18 'De begeleiding die ik ontvang draagt bij aan het vinden van werk/dagbesteding', v19 'Door de hulp voel ik mij beter' en v20 'Ik ben tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat van de ondersteuning' zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vragen niet gerapporteerd.

V21 is enkel ingevuld door respondenten die bij v15 hebben aangegeven in 2018 ondersteuning bij het vinden van een baan/vorm van dagbesteding gehad te hebben. Zodoende zijn de percentages gebaseerd op n=10.



Antwoordoptie 'Een fulltime betaalde baan gevonden' (n=0). Bij antwoordoptie 'Een andere vorm van dagbesteding gevonden, namelijk' geven respondenten de volgende antwoorden: stage (1x), meer is niet mogelijk (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=10)		
	<i>n</i>	%
1	0	0,0
2	1	10,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	10,0
6	2	20,0
7	3	30,0
8	2	20,0
9	1	10,0
10	0	0,0
Gemiddelde	6,5	

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op V23 ‘Wat vindt/vond u goed aan de ondersteuning?’ en v24 ‘Wat vindt/vond u minder goed aan de ondersteuning of wat heeft u gemist?’ In totaal hebben achttien respondenten een of beide vragen beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagerapport.

- Respondenten geven aan dat er goed wordt geluisterd. Eén respondent geeft aan dat hij/zij zich geen nummer voelt, maar echt als mens is behandeld. Een andere respondent vindt het positief dat door de gesprekken zaken duidelijker werden. Ook hebben twee respondenten inmiddels naar tevredenheid een baan of stage gevonden door de begeleiding.
- Genoemde verbeterpunten zijn de afhankelijkheid van computers voor het invullen van formulieren, gebrekkige communicatie, het ontbreken van een concrete oplossing en het feit dat een verhaal meerdere malen moet worden uitgelegd.

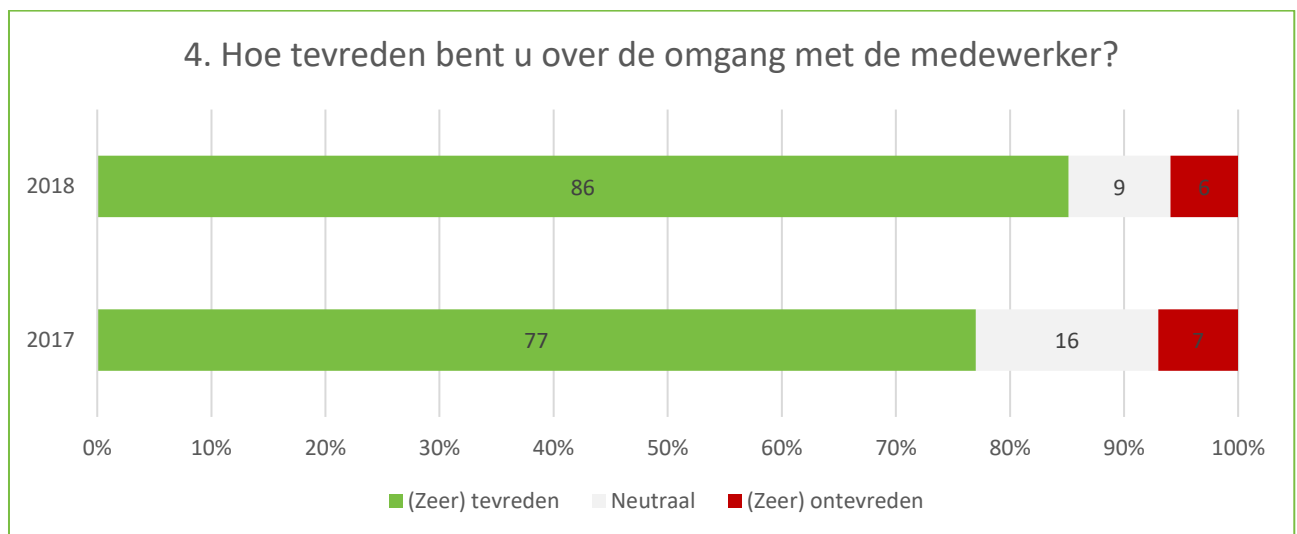
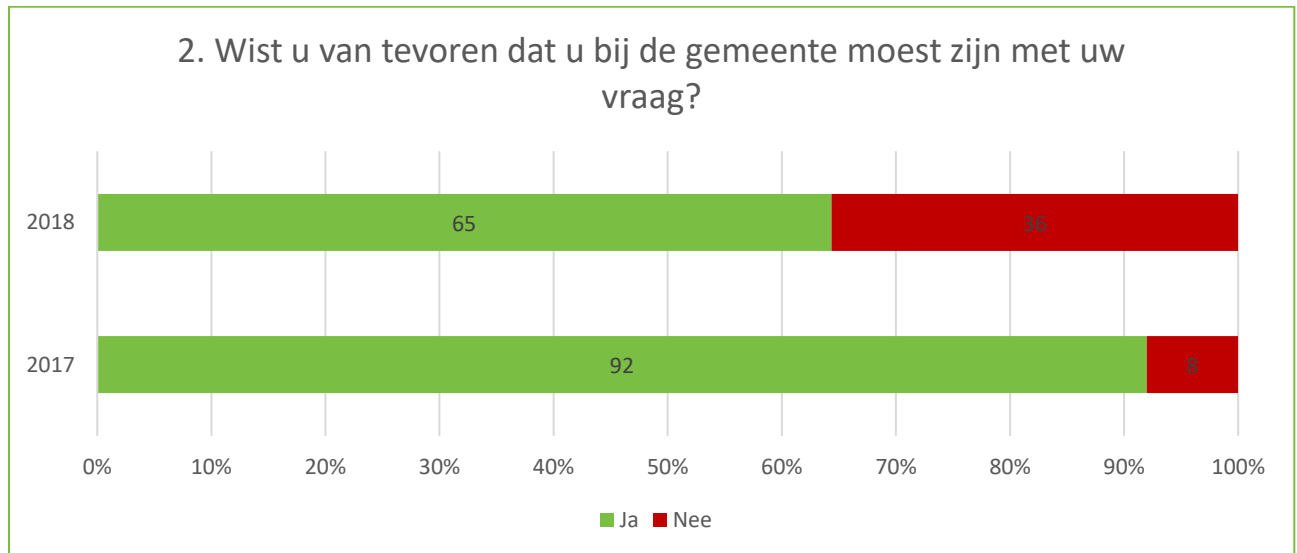
V25 ‘Wat vindt u ervan dat de uitvoering van bijstandsuitkeringen en de begeleiding naar werk sinds 2018 door het Centrum voor Maatschappelijke deelname van de gemeente Waalre (CMD) wordt uitgevoerd?’ is door negentien respondenten beantwoord. Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagerapport.

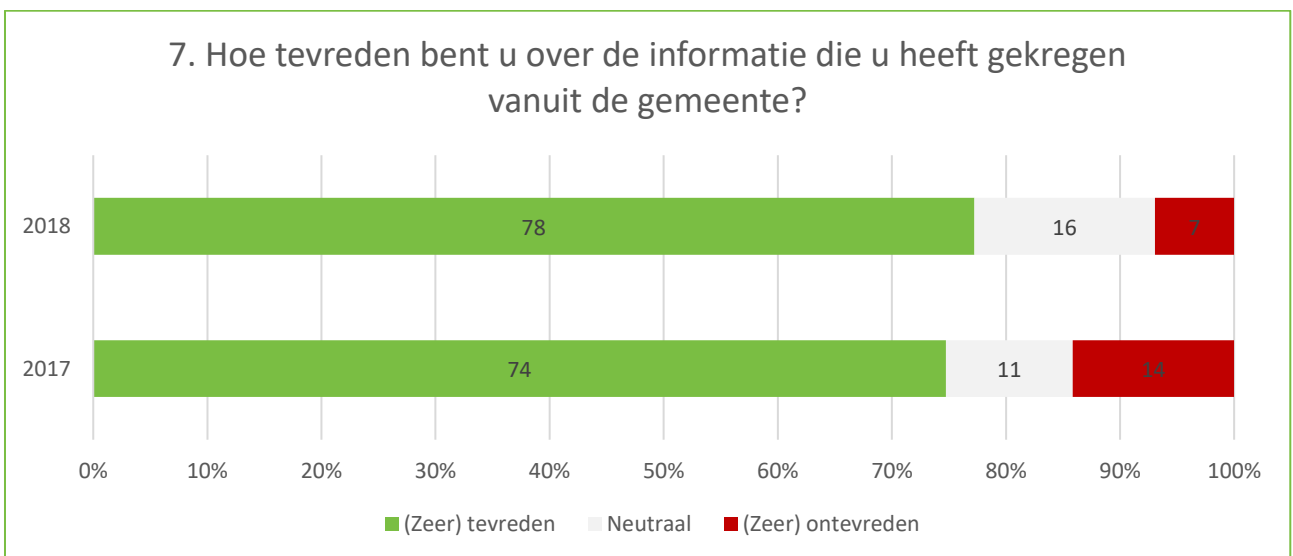
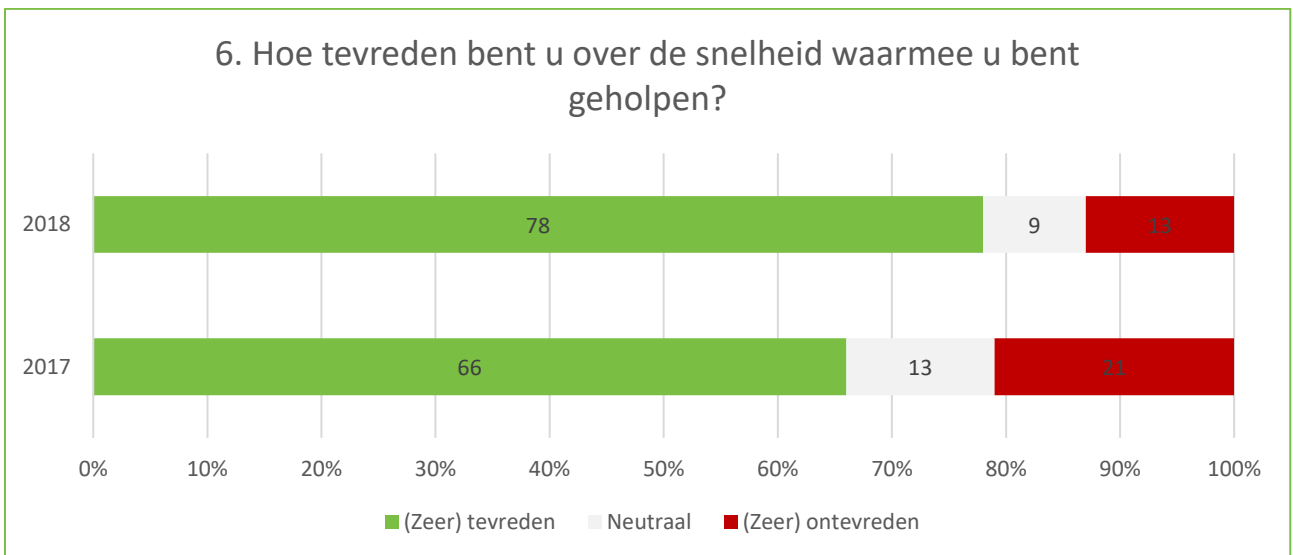
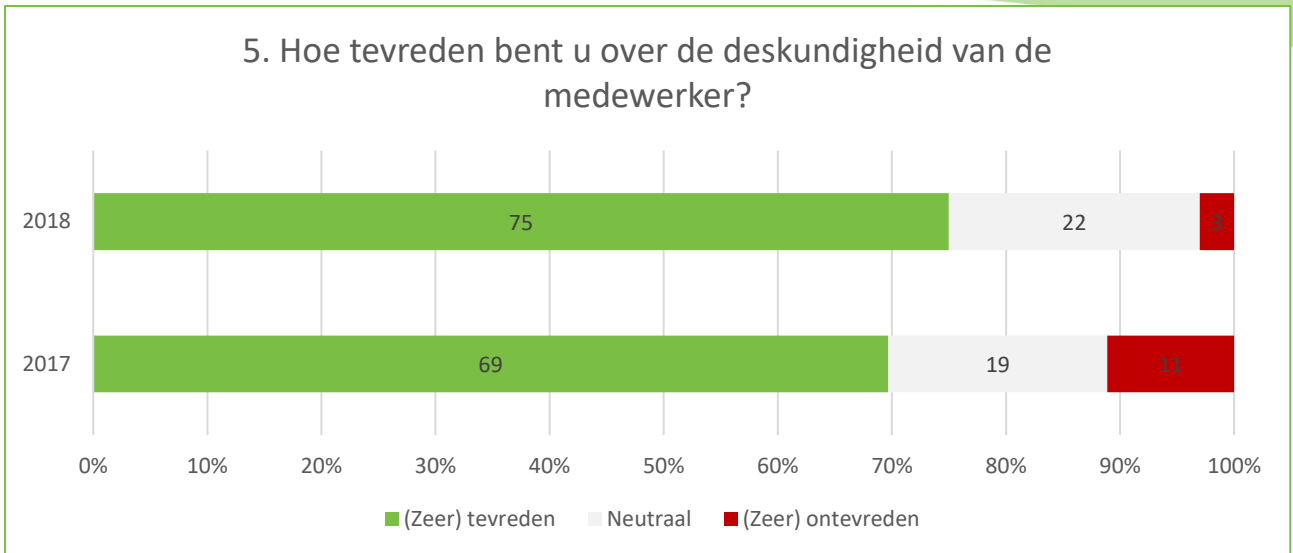
- Alle respondenten vinden het fijn dat de uitvoering nu door CMD wordt gedaan. Redenen zijn: het voelt toegankelijker; de gemeente kent de inwoners beter; de medewerkers zijn kundig en ze helpen goed en snel.

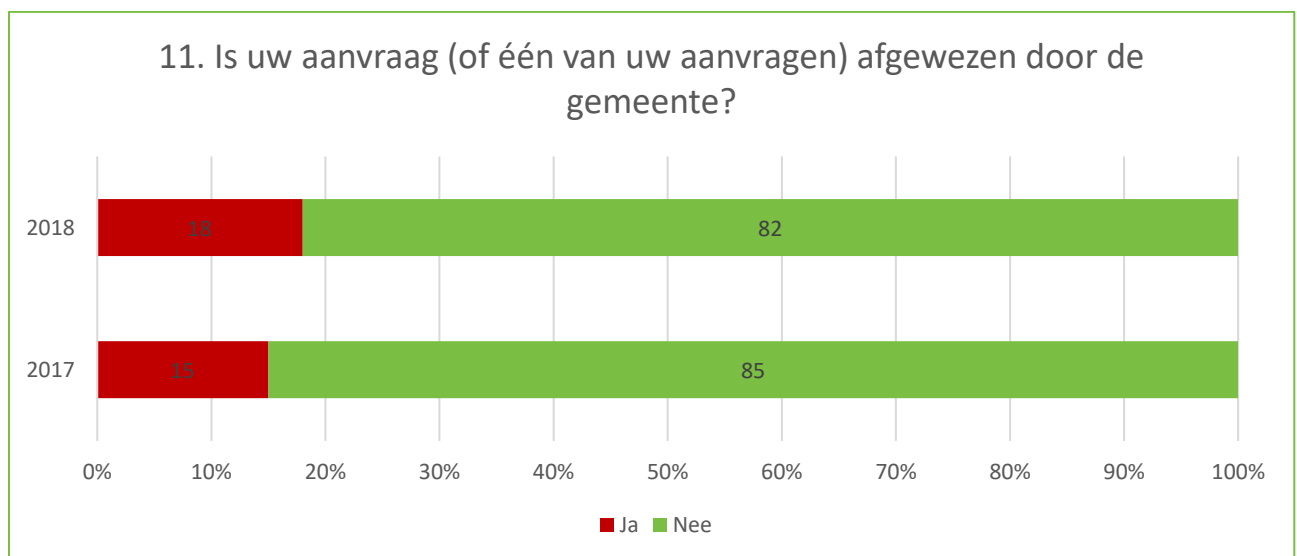
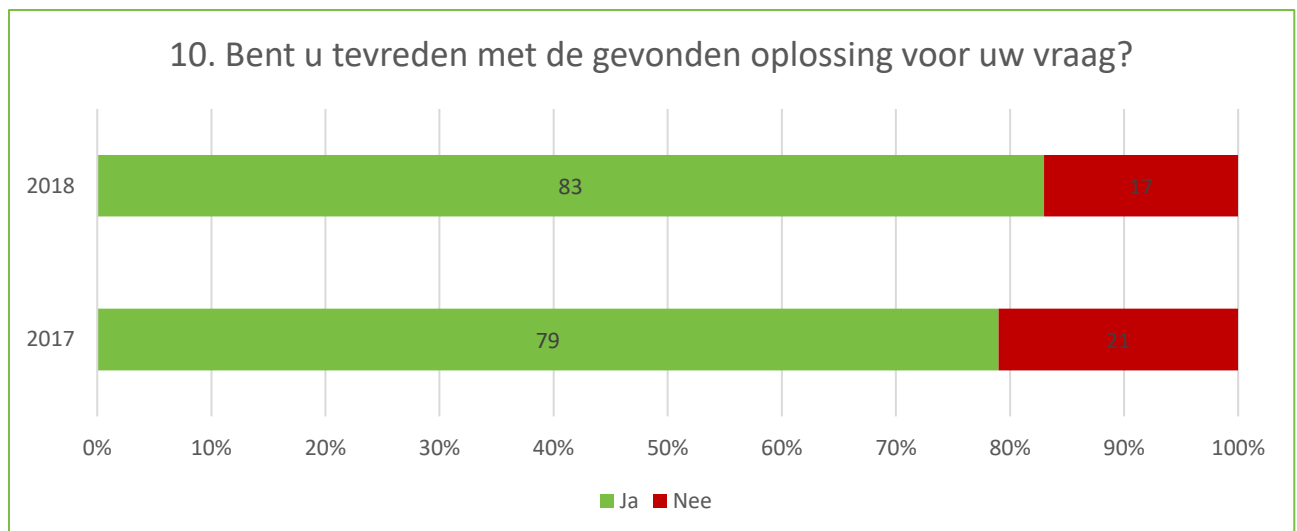
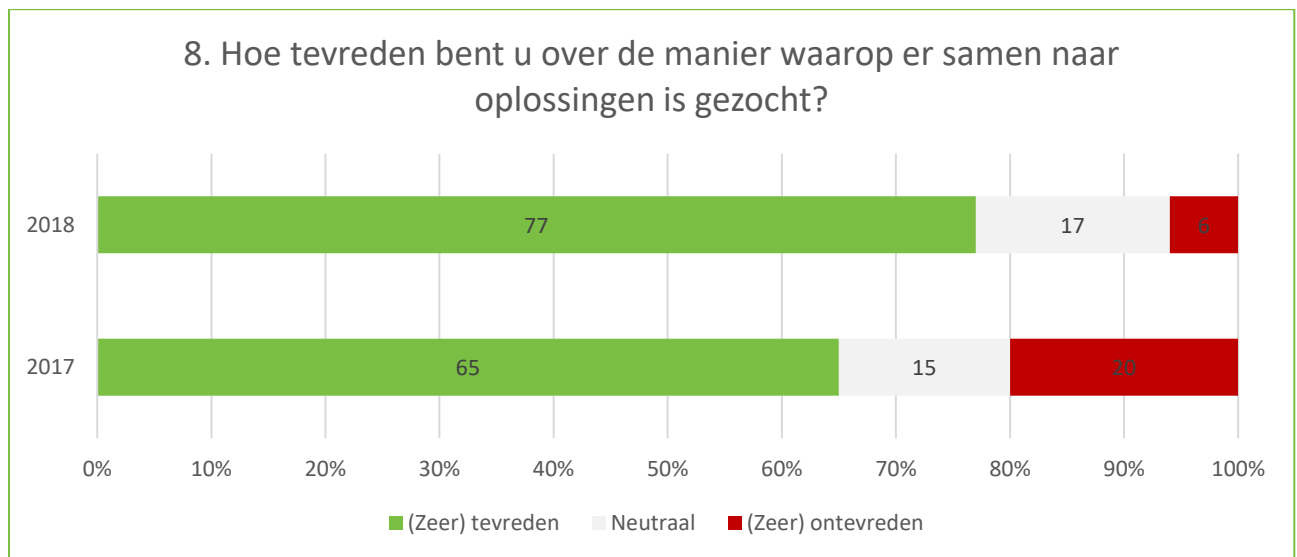
3 | Vergelijking 2018 | 2017

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2018 vergeleken met die van 2017. De vergelijking is gemaakt middels grafieken.

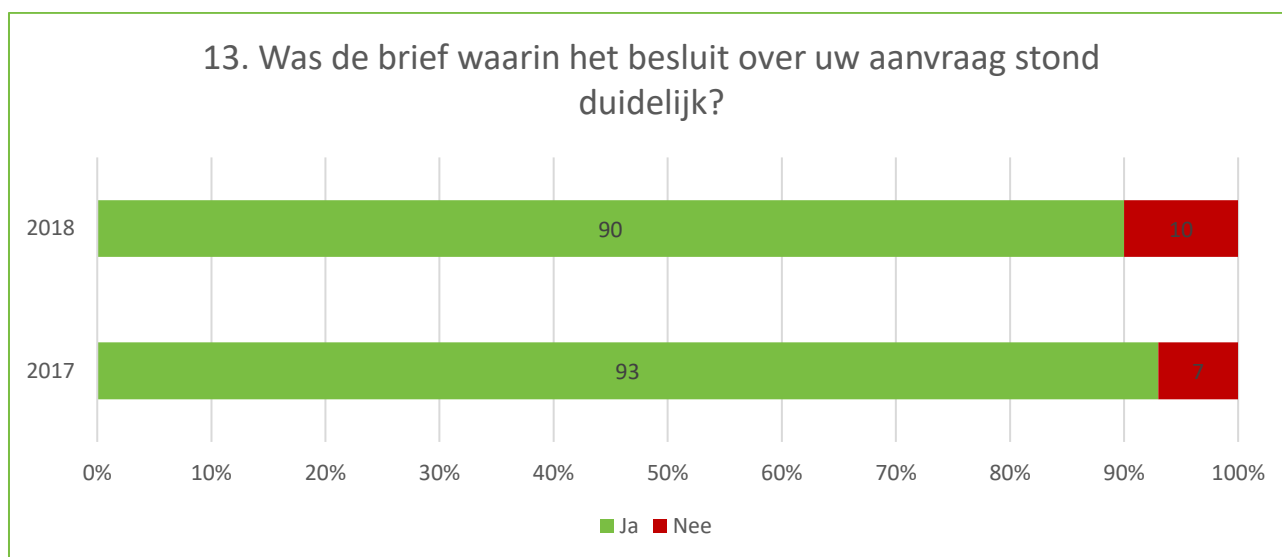
3.1 Contact met de gemeente



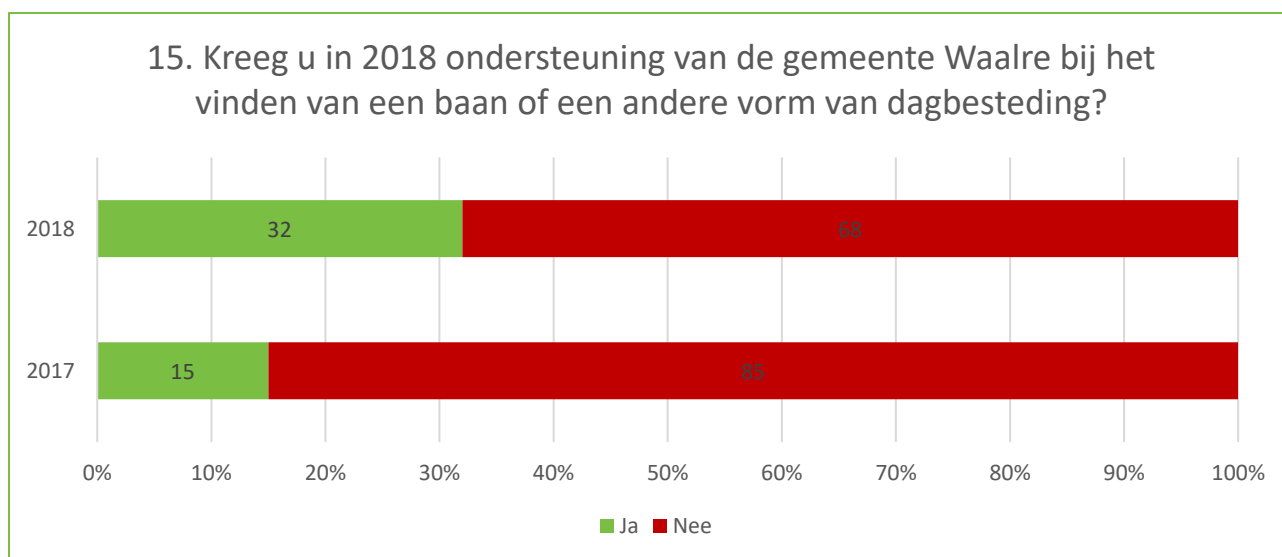




V12 over of uitgelegd is waarom de aanvraag afgewezen is, is in 2018 en 2017 door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vragen niet gerapporteerd.



3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk



V16 tot en met V20 over de ondersteuning bij het vinden van werk zijn in 2018 en voor enkele vragen ook in 2017 door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn de resultaten van deze vragen niet gerapporteerd.

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461