

Bijlage 4: Uitkomsten Rkc onderzoek Heerenveen

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In opdracht van de Rekenkamercommissie (RKC) Heerenveen heeft I&O Research onderzoek gedaan naar de bejegening van cliënten met een bijstandsuitkering in de gemeente. Het onderzoek vormt een onderdeel van een breder onderzoek die de RKC uitvoert naar dit thema. Dit specifieke onderdeel betreft een enquête onder alle bijstandsccliënten in de gemeente, gevolgd door 20 interviews. I&O Research verzorgde het uitzetten van deze enquête, de analyse en duiding van de uitkomsten en (via deze enquête) het werven van deelnemers voor verdiepende interviews.

Uit de 38 aanmeldingen voor de interviews is een selectie gemaakt van 20 personen. Dit aantal is voor kwalitatief onderzoek ruim voldoende om een goed beeld te krijgen. Over het algemeen wordt na ongeveer 15 interviews geen nieuwe informatie meer opgehaald. De selectie van deelnemers is gemaakt op basis van geslacht, wel of geen terugvordering, leeftijd en hun oordeel over het contact met de gemeente Heerenveen. Door deze spreiding in (persoons)kenmerken is de selectie een goede afspiegeling van de doelgroep.

1.2 Werkwijze en respons

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit bijstandsccliënten van de gemeente Heerenveen. In mei 2021 ontvingen 1.277 cliënten een uitnodiging voor het onderzoek. Bij deze uitnodiging was een schriftelijke vragenlijst bijgesloten. Ook kregen zij de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal vulden 260 bijstandsccliënten de vragenlijst in; een respons van 20 procent. Tabel 2.1 hieronder laat een overzicht van de respons zien.

Tabel 2.1 Overzicht respons

Uitgenodigd	Respons			
	online	schriftelijk	totaal	totaal
1277	98	162	260	20%

De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de totale cliëntenpopulatie in Heerenveen. De nauwkeurigheidsmarge in dit onderzoek bedraagt 5 procent. Met een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent zal de werkelijkheid (met een betrouwbaarheid van 95%) bij een uitkomst van 50 procent ergens tussen de 45 en 55 procent liggen.

1.3 Analyse

De antwoord categorieën ‘weet niet’ en ‘niet van toepassing’ zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat uit gesloten en open vragen. Sommige van de antwoorden op de open vragen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking tussen groepen van cliënten

We kijken waar mogelijk naar verschillen tussen groepen cliënten, zoals op basis van geslacht, leeftijd, opleiding, duur van de ondersteuning en of men wel/niet te maken had met terugvordering. De verschillen worden alleen beschreven indien er sprake is van een significant verschil. We toetsen de uitkomsten tussen groepen op significantie. Dat wil zeggen dat het voor minimaal 95 procent zeker is dat de resultaten ook daadwerkelijk van elkaar verschillen en het gevonden verschil niet te wijten is aan toeval.

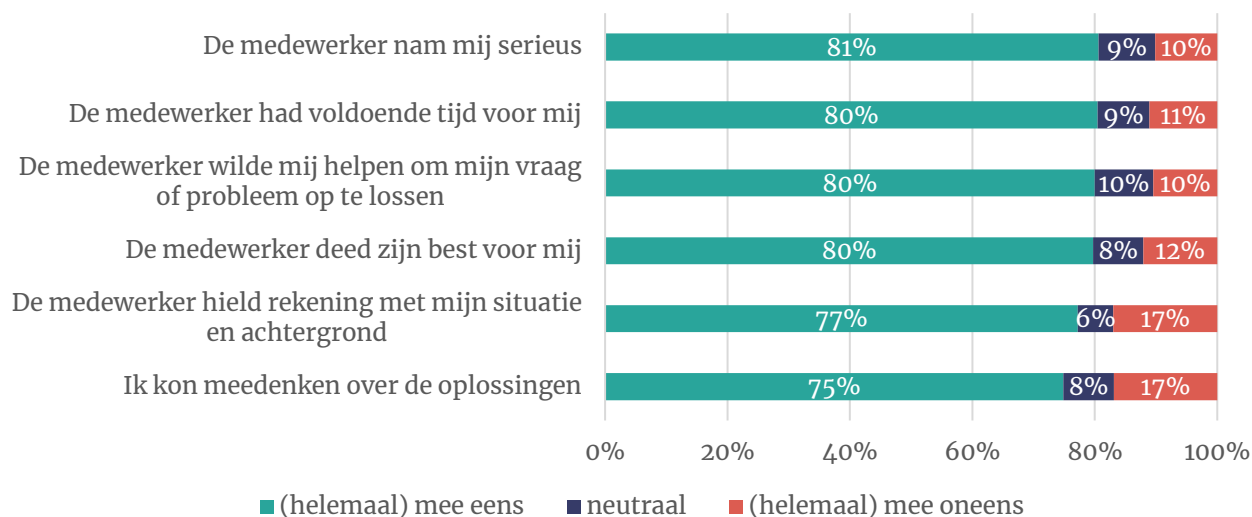
2 Resultaten

Contact met de gemeente

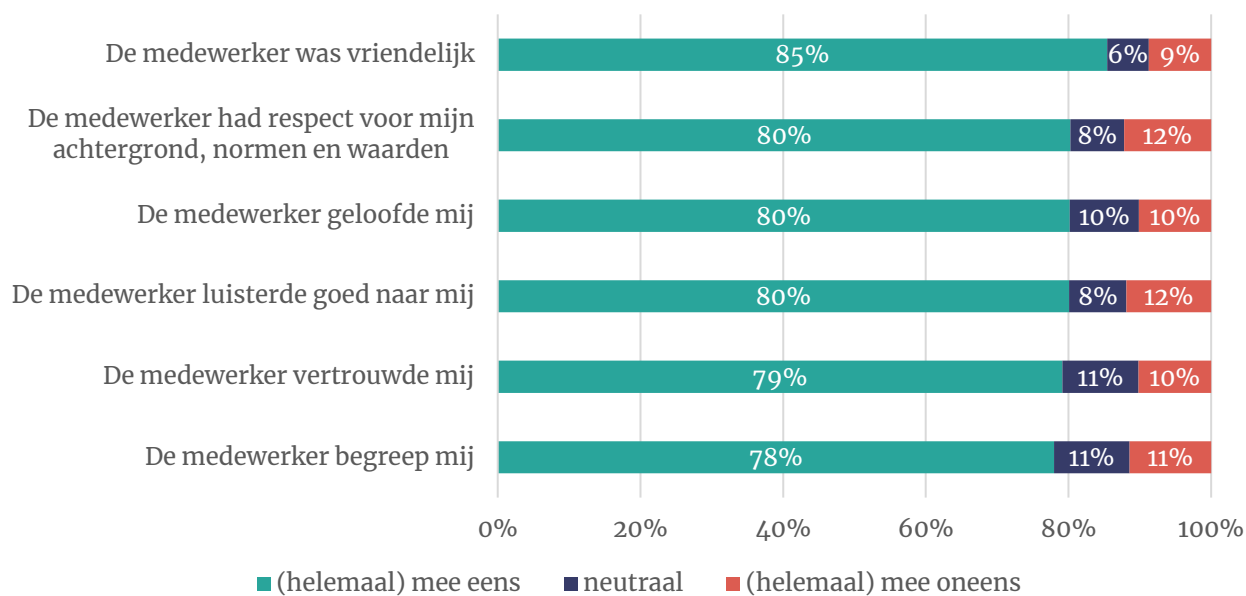
- De grootste groep (39%) had in 2021 contact over hun bijstandsuitkering. Een derde had 1 tot 5 keer contact het afgelopen jaar en 15% meer dan 5 keer.
- Hoger opgeleiden hadden vaker contact met de gemeente over hun bijstandsuitkering.
- Het afgelopen jaar had men meestal telefonisch contact.
- Een ruime meerderheid (75-80%) is positief over contact en behulpzaamheid van de medewerker. Ongeveer 10/12% is ontevreden.
 - Het rekening houden met situatie en het meedenken over oplossingen krijgt de laagste waardering, hier zit de grootste groep ontevredenen (17%).
 - Midden opgeleid vaker mee *oneens* dan lager opgeleid over het goed luisteren van de medewerker
 - Cliënten met terugvordering zijn over het algemeen minder positief, maar ook vaker ontevreden.
 - De tevredenheid over het contact met de medewerker is lager bij cliënten die in 2021 contact hadden ten opzichte van cliënten met het laatste contact in 2020.
 - Dit geldt ook voor cliënten met intensiever contact (5 keer of meer): zij zijn minder te spreken hierover dan cliënten die een enkele keer contact hadden in het afgelopen jaar.
 - Positieve reacties over het contact met de medewerker: betrokken, behulpzaam, luisterend oor, begripvol en serieus genomen. Maar ook vriendelijk, respectvol en vertrouwen komt voorbij.
 - Verbeterpunten: velen noemen hier niets en zijn juist erg te spreken. Maar opvallend is dat juist ook enkele punten naar voren komen die hierboven worden genoemd: meer vertrouwen, rekening houden/inleving situatie. Meer en beter luisteren noemt men.

Figuur x. Waardering behulpzaamheid medewerker (nmin=207)





Figuur x. Waardering contact medewerker (nmin=216)

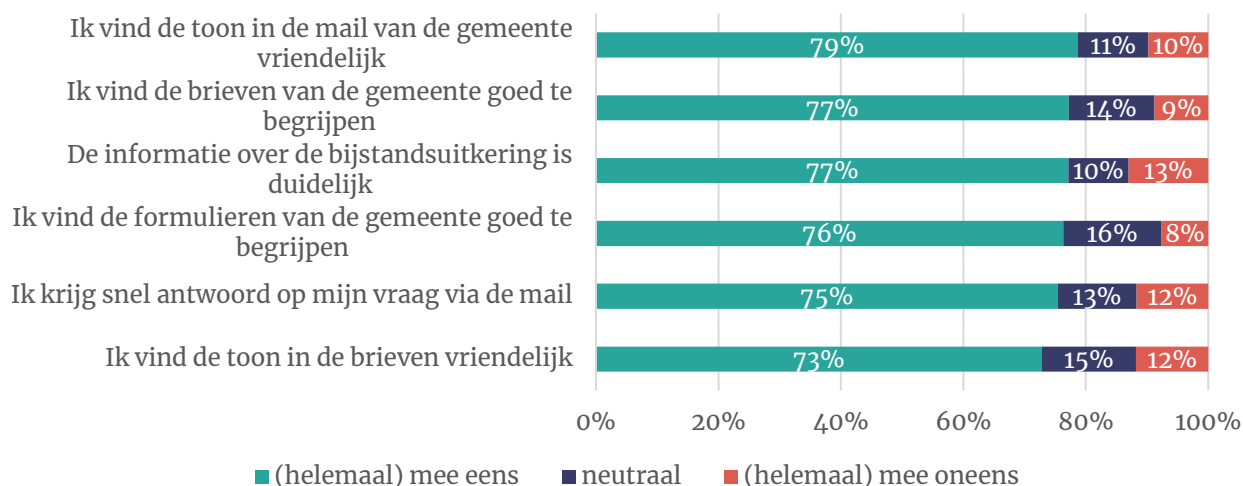


Brieven en e-mail



- Men is doorgaans positief over het contact via brieven en e-mail. Minstens driekwart is te spreken over de toon, duidelijkheid en informatievoorziening. Circa een tiende is ontevreden. De grootste ontevredenheid is over duidelijkheid van de informatie (13%).
 - Cliënten met terugvordering scoren lager (minder positief, maar ook negatiever).
 - De tevredenheid over de toon van de brieven en de duidelijkheid van de informatie is lager bij cliënten die in 2021 contact hadden ten opzichte van cliënten met het laatste contact in 2020.
 - Ook cliënten met intensiever contact (5 keer of meer) zijn minder te spreken over de duidelijkheid van de informatie dan cliënten die een enkele keer contact hadden in het afgelopen jaar.

Figuur x. Waardering informatievoorziening (nmin=171)



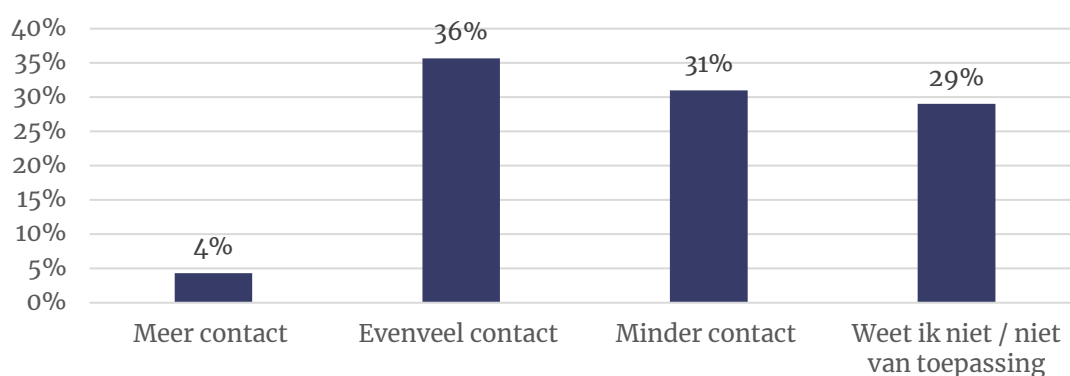
Corona

- Voor een meerderheid heeft corona weinig invloed op het contact, of men kan dit niet goed (genoeg) inschatten. Men is tevreden over het contact en doorlopende ondersteuning.

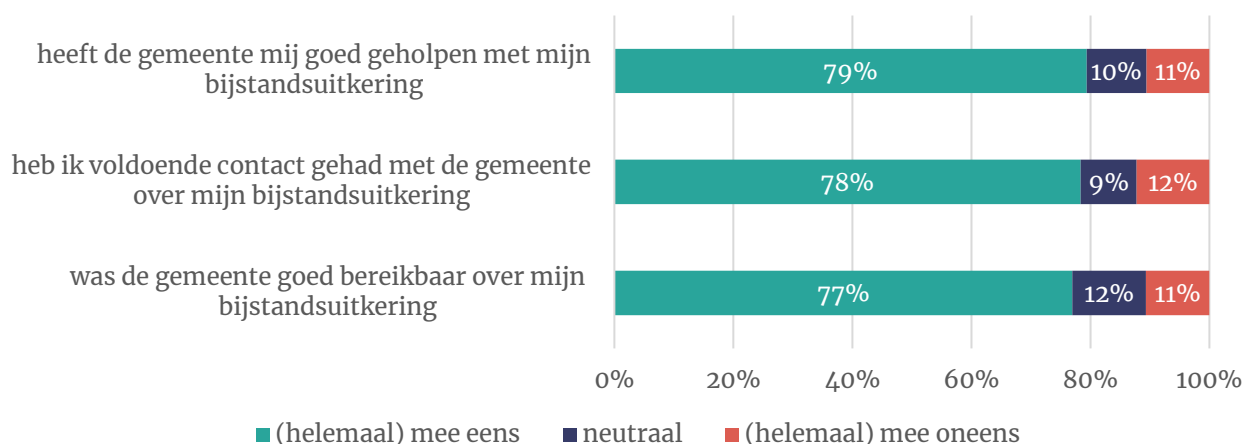


- Een deel is hier minder over te spreken: relatief veel midden - hoogopgeleiden en cliënten met terugvordering.

Figuur x. Invloed van coronacrisis op contact over bijstandsuitkering (n=255)



Figuur x. Contact tijdens coronacrisis over bijstandsuitkering (nmin=178)

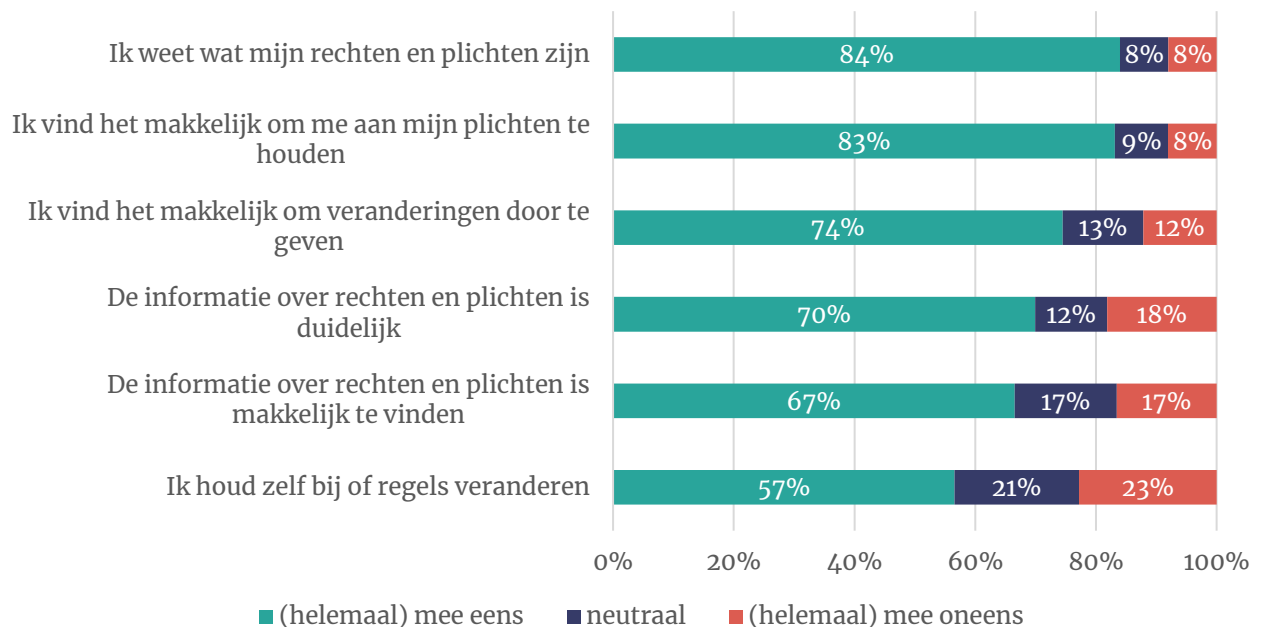


Rechten en plichten

- De meerderheid weet wat de rechten en plichten zijn, vindt het makkelijk om zich hieraan te houden en vindt de informatie duidelijk.
 - Iets minder (67%) vindt het makkelijk om de informatie hierover te vinden. 17% heeft hier moeite mee en 18% vindt de informatie niet duidelijk.
 - Maar 57% houdt zelf bij of regels veranderen en 23% houdt dit niet zelf bij.
 - Cliënten zonder terugvordering zijn positiever over de rechten en plichten en informatie hierover.
 - Cliënten met het laatste contact in 2021 zijn minder te spreken over de duidelijkheid van de regels en de manier waarop de gemeente controleert.



Figuur x. Recht en plichten (nmin=228)

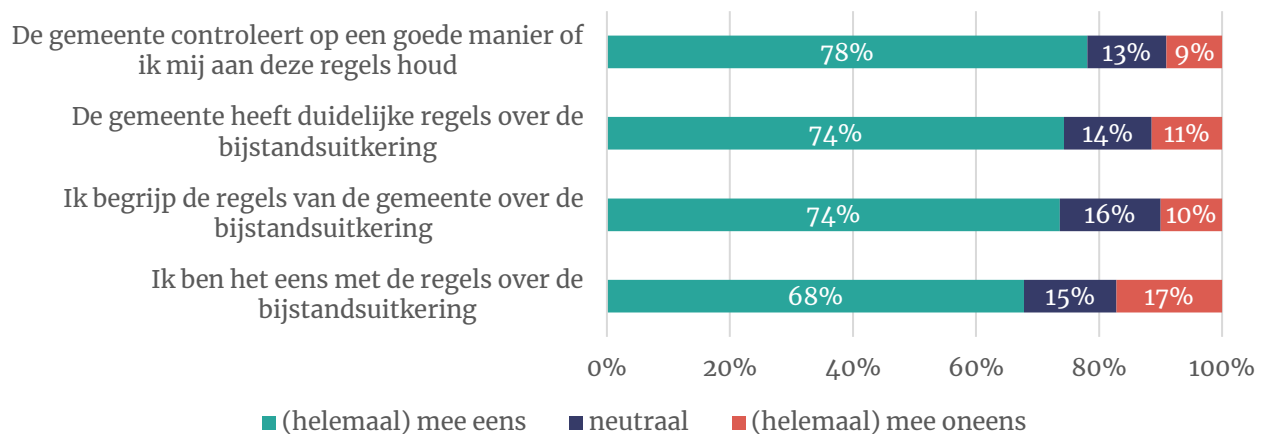


Regels

- De meesten (circa driekwart) vinden de regels van de gemeente duidelijk en begrijpelijk, en de controle goed.
 - Iets minder (68%) is het eens met de regels, 17% is het oneens.
 - Clënten met terugvordering: zij vinden de regels minder duidelijk en begrijpelijk, en zijn het minder vaak eens met de regels.
 - De antwoorden op de open vraag laat zien dat er bij een deel sprake is van onduidelijkheid, ingewikkelde en veranderende regels, onvoldoende vindbaar of uitgelegd.



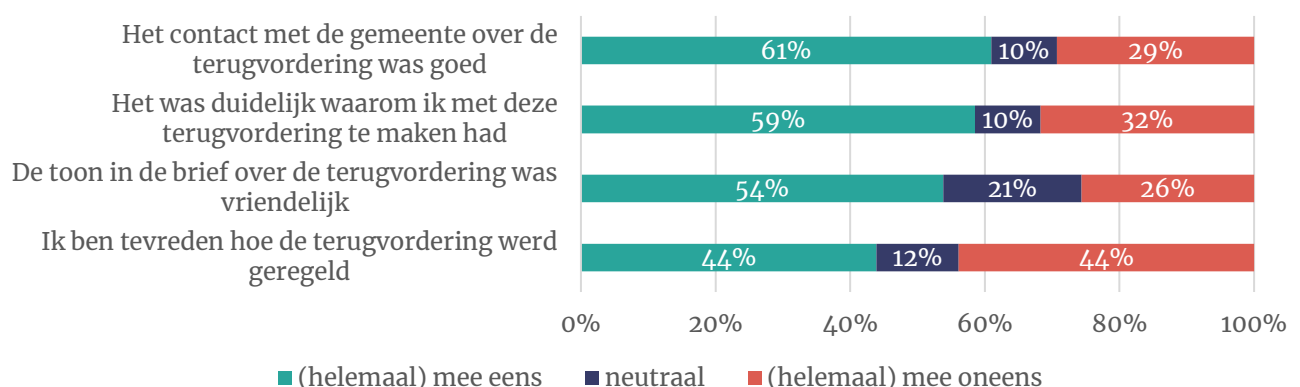
Figuur x. Regels bij een bijstandsuitkering (nmin=210)¹



Terugvordering

- In totaal had 16 procent hier mee te maken.² Bij een ruime meerderheid (75%) is er geen sprake van terugvordering.
 - Er is verdeeldheid over hoe dit geregeld is: 44% positief en 44% negatief. Iets beter te spreken is men over de duidelijkheid (59%), goed contact (61%) en toon in de brief (54%).
 - Ontevreden over toon in brief, soms als bedreigend ervaren, maar ook kort/summier en onduidelijkheid over de redenen. Men voelt zich een fraudeur en dit zorgt voor veel stress bij de inwoners. Bij sommigen was het ook onterecht, waardoor de terugvordering moest worden teruggedraaid.

Figuur x. Tevredenheid terugvordering (nmin=39)



Cliëntondersteuning weinig bekend en gebruikt

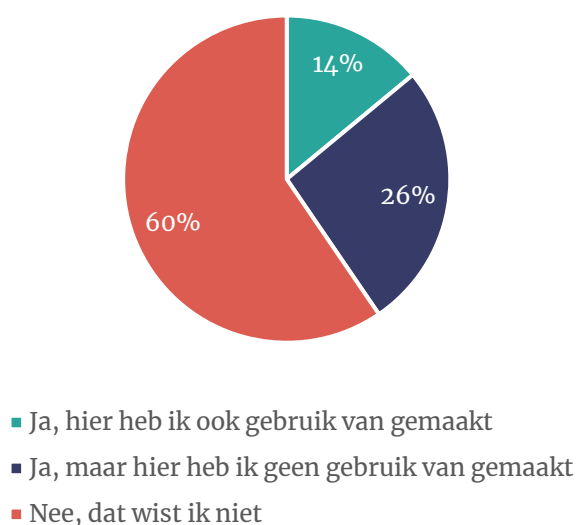
¹ 17% weet niet of de gemeente op een goede manier controleert of hij/zij zich aan de regels houdt, deze hebben we buiten de analyse gelaten

² n=42 wel enige voorzichtigheid geboden bij de interpretatie, percentages zijn indicatief.



- 60% weet niet dat hij/zij gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij de aanvraag van de bijstandsuitkering. Slecht 14% heeft hier gebruik van gemaakt.

Figuur x. Wist u dat u gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning bij de aanvraag van uw bijstandsuitkering? (n=257)

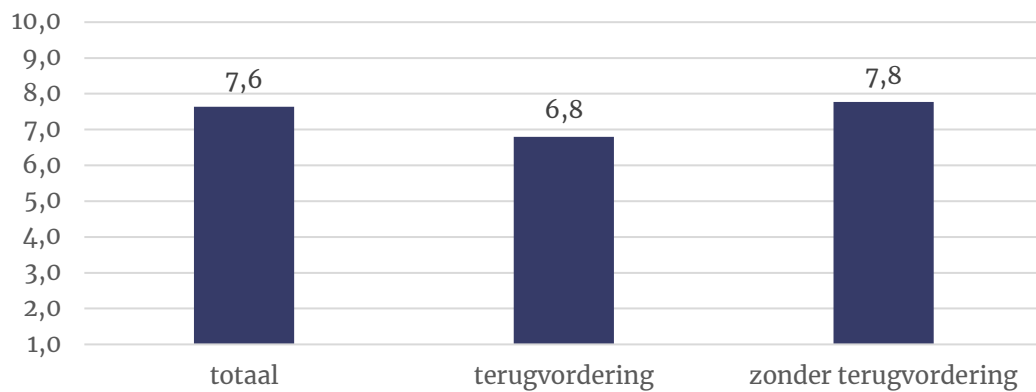


Totaaloordeel over contact met de gemeente

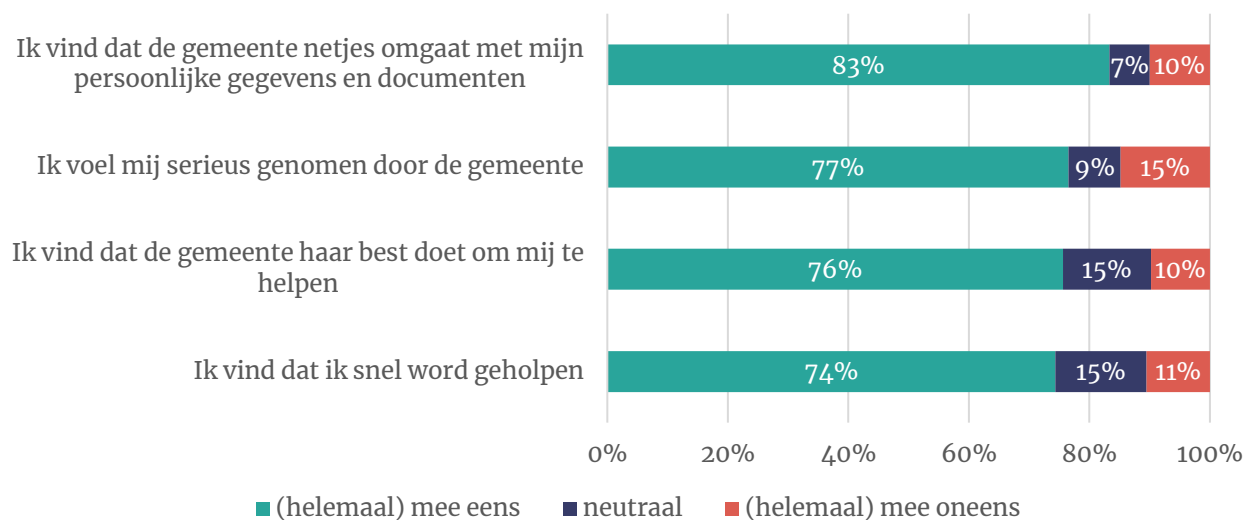
- Totaaloordeel: een meerderheid is positief. Circa 10% is ontevreden. Het 'serieus genomen worden' wordt door 15% als negatief bestempeld.
 - 7,7 is het gemiddelde cijfer voor contact met de gemeente over bijstandsuitkering.
 - 67% geeft een 8 of hoger en 12% een onvoldoende.
 - Degenen die een onvoldoende geven, geven aan: behoefte aan een meer menselijke opstelling - inleving en respect, maar ook deskundigheid, op de hoogte zijn van regels, accurater werken. Meer informatie en contact is nodig.
 - Onder cliënten met terugvordering is de beoordeling lager (6,8). Van hen geeft 36 procent een onvoldoende t.o.v. 10 procent onder cliënten zonder terugvordering.
 - Cliënten met intensiever contact (5 keer of meer) zijn minder te spreken over de bejegening door de gemeente en de omvang met persoonlijke documenten dan cliënten een enkele keer contact hadden.

Figuur x. Totaaloordeel gemeente





Figuur x. Totaaloordeel gemeente (nmin=205)³



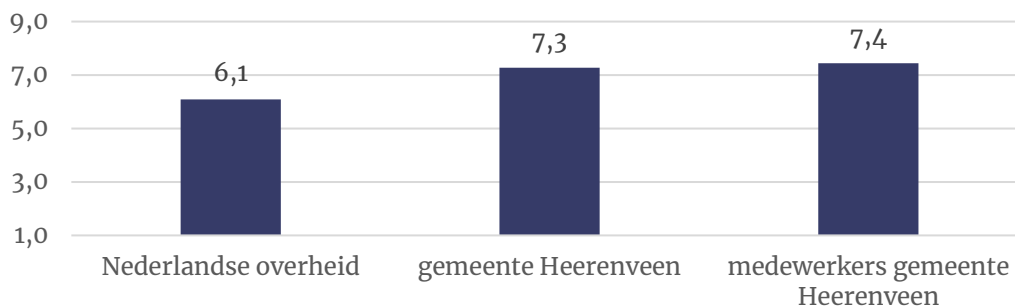
Vertrouwen in overheid, gemeente en medewerkers

³ 16% weet niet of de gemeente netjes omgaat met persoonlijke documenten en gegevens, deze hebben we buiten de analyse gelaten.



- Cliënten hebben het meeste vertrouwen in de medewerkers en de gemeente (7,5 en 7,3) en minder in de Nederlandse overheid (6,1). In totaal geeft 37 procent een onvoldoende voor het vertrouwen in de overheid, 17 procent voor de gemeente en 15 voor de medewerkers.
 - Hoger opgeleiden hebben meer vertrouwen in de Nederlandse overheid.

Figuur x. Mate van vertrouwen in...



Overall: Resultaten zijn over het algemeen positief

- Cliënten zijn over het algemeen tevreden met de ondersteuning en het contact over hun bijstandsuitkering. Dat geldt ook voor de duidelijkheid rondom rechten/plichten en regels.
- De duur van de ondersteuning heeft weinig tot geen invloed op de ervaringen van cliënten.
- Cliënten met terugvordering zijn minder tevreden over alle aspecten.
- Op veel aspecten zijn cliënten die in 2021 contact hadden minder positief dan cliënten met het laatste contact in 2020. Dit geldt ook voor cliënten die regelmatig contact hadden (5 keer of meer) ten opzichte van cliënten die minder vaak contact hadden met de gemeente in het afgelopen jaar.

Aanknopingspunten / doorvragen voor de interviews:

- Veel tevredenheid over alle aspecten van de ondersteuning. Wat verklaart dat de ene cliënt positief is en zich goed gehoord voelt en de ander niet? ligt het aan de medewerker? De periode waarin men aanklopt bij de gemeenten of spelen er andere zaken?
- Ontevredenheid zit met name in de inleving en de bejegening: het serieus nemen. Wat ervaren deze inwoners?
- Meerdere benoemen de deskundigheid en het op de hoogte zijn van de regels. Hoe merken zij dit en wat zijn de gevolgen?
- Structurele groep ontevredenen (10-12%). Waar ligt dat aan?
- Vertrouwen in (lokale) overheid, waarom voor sommigen een lage score?
- Komt de ontevredenheid vooral door het resultaat (terugvordering) of door de bejegening en het contact? Of spelen er andere dingen?

