

Welkom in het dashboard cliëntervaringsonderzoek van gemeente Overbetuwe!



Introductie

De gemeente Overbetuwe hecht veel waarde aan de beleving en tevredenheid van inwoners die zorg of ondersteuning ontvangen. Daarom voeren wij ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit.

Dit onderzoek leverde tot nu toe vooral een algehele impressie op.

Voor meer actuele en concrete feedback wordt het CEO vanaf heden middels continu-onderzoek uitgevoerd. Hierbij worden:

1. Ervaringen van inwoners op verschillende momenten gemeten
2. De vragenlijsten afgestemd op het product, de dienst en/of de fase van de dienstverlening
3. Inzichten verworven in zowel ervaringen als concrete verbeter suggesties

De uitkomsten van het onderzoek hebben betrekking op:

- Contact met de gemeente;
- Kwaliteit van de ondersteuning;
- De effecten van de ondersteuning voor cliënten;
- Contact met de wijkteams;
- Tevredenheid over het keukentafelgesprek;
- Mate waarin cliënten gebruik maken van hun sociaal netwerk en voorzieningen.

Adviesbureau Kurtosis heeft de data middels een vragenlijst verzameld en opgenomen in het dashboard.

Vragen?

Neem contact op met Gabriëlla Kuling, g.kuling@kurtosis.nl

Toelichting gebruik dashboard

Bij de verschillende figuren zitten toelichten bij over hoe je het figuur moet lezen. Ook is er een samenvatting te vinden, hier kan je de bevindingen lezen van de vragenlijsten.

Om dieper in te gaan bij het figuur, kan je op het plusje bij 2022 klikken om het uit te klappen om te zien welke vragenlijst erbij hoort.

Verdere informatie over de vragenlijsten, zoals wat het verschil is tussen de vragenlijsten en ook wat het response percentage is, staat bij Verdere Introductie.

[Bekijk hier de resultaten](#)

[Bekijk hier de methode en het response percentage](#)

Welkom in het dashboard cliëntervaringsonderzoek van gemeente Overbetuwe!

Methode CEO

De vragenlijst van participatiewet is uitgezet binnen twee groepen dit jaar. Dezelfde vragenlijst is gestuurd naar beiden groepen. De groepen zijn:

- **2022 Participatiewet Half Jaar:** Dit zijn inwoners die recentelijk zijn begonnen met ondersteuning ontvangen, tussen 0 - 6 maanden terug van het meetmoment
- **2022 Participatiewet Tot 5 Jaar:** Dit zijn inwoners die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen.

Het aantal respondenten van 2022.1 en 2022.2 Half Jaar is klein (4 respondenten bij 2022.1 en 8 bij 2022.2), dus de resultaten zullen niet als leidend genomen moeten worden. Het kan wel een idee geven.

Response percentage

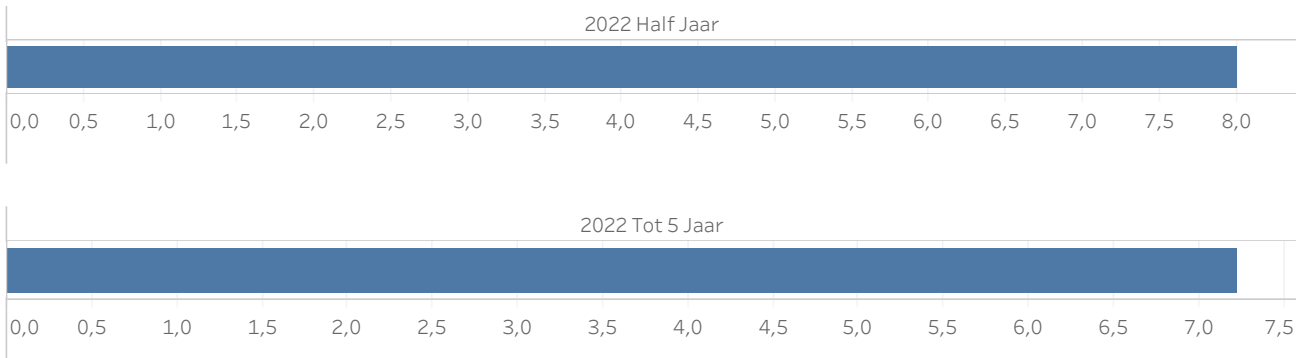
Jaartal	Groep	Aantal aangeschreven inwoners	Aantal respondenten	Response %
2022.1	2022 Participatiewet Half Jaar	47	4	9%
	2022 Participatiewet Tot 5 Jaar	174	30	17%
2022.2	2022 Participatiewet Half Jaar	32	8	25%
	2022 Participatiewet Tot 5 Jaar	163	34	21%

[Bekijk hier de resultaten](#)



1. Algemeen | Participatiewet

1. De dienstverlening van de afdeling Werk & Inkomen als geheel



Toelichting figuur

Vraag 1 is aan beiden groepen gevraagd, zij moesten een rapportcijfer geven van 1 - 10.

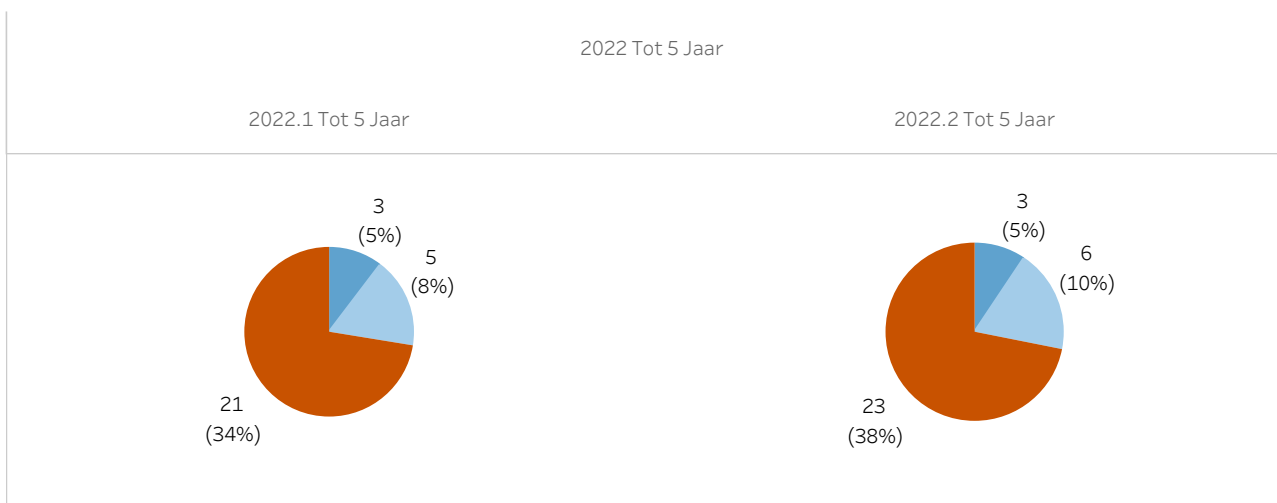
Samenvatting

Inwoners van de gemeente Overbetuwe die een half jaar ondersteuning ontvangen zijn positiever (8,0) dan inwoners die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen (7,1 en 7,3).

Hierbij moet wel opgelet worden dat degene die een half jaar ondersteuning ontvangen een kleine sample is, terwijl inwoners tot 5 jaar een grotere groep is.

2. Krijgt u op dit moment begeleiding naar werk of heeft u dit de afgelopen 12 maanden gekregen?

Participatiewet Tot 5 Jaar



Legenda

- Ja, ik heb de afgelopen 12 maanden begeleiding gehad
- Ja, ik word begeleid naar werk
- Nee



2. Contact | Participatiewet Half Jaar

Vragen	Jaar	Vragenlijst	Aantal respondenten	Gemiddeld rapportcijfer (1-10)
2. De manier waarop de medewerkers van de balie/receptie van de afdeling Werk & Inkomen met u omgaan	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	3	8,3
		2022.2 Half Jaar	7	8,0
3. De wachttijden bij de balie/receptie	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	3	8,0
		2022.2 Half Jaar	4	8,3

Toelichting figuur

In de tabel staan het aantal respondenten weergegeven, het gemiddelde rapportcijfer van 1-10 wat de respondenten hebben geantwoord op de desbetreffende vraag.

Door met de muis over het figuur te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals de standaard deviatie van het rapportcijfer.

Samenvatting

Let op! Kleine sample.

Inwoners van de gemeente Overbetuwe nemen voor een hulpvraag contact op met de afdeling Werk & Inkomen. Het gemiddelde rapportcijfer is zeer positief over de manier waarop de medewerkers van de balie/receptie van de afdeling met de inwoners omgaan (8,3 bij 2022.1 en 8,0 bij 2022.2) en ook over de wachttijden bij de balie/receptie zijn zij zeer positief (8,0 bij 2022.1 en 8,3 bij 2022.2).

Legenda

8,0  8,3



3. Bereikbaarheid | Participatiewet Half Jaar

Vragen	Jaar	Vragenlijst	Aantal respondenten	Gemiddeld rapportcijfer (1-10)
4. De telefonische bereikbaarheid van de afdeling Werk & Inkomen (de tijden waarop u kunt bellen)	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	2	7,0
		2022.2 Half Jaar	7	6,1
5. De bereikbaarheid van de afdeling Werk & Inkomen per e-mail	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	4	8,5
		2022.2 Half Jaar	5	7,2
6. De snelheid waarmee de afdeling Werk & Inkomen op uw vragen reageert	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	4	8,5
		2022.2 Half Jaar	6	7,5
7. De openingstijden van de afdeling Werk & Inkomen	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	3	8,0
		2022.2 Half Jaar	8	6,9
8. De wachttijden voor een afspraak met de klantmanager	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	2	7,5
		2022.2 Half Jaar	6	7,7

Toelichting figuur

In de tabel staan het aantal respondenten weergegeven, het gemiddelde rapportcijfer van 1-10 wat de respondenten hebben geantwoord op de desbetreffende vraag.

Door met de muis over het figuur te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals de standaard deviatie van het rapportcijfer.

Samenvatting

Inwoners van de gemeente Overbetuwe nemen voor een hulpvraag contact op met de afdeling Werk & Inkomen. Het gaat hier om de bereikbaarheid van de afdeling Werk & Inkomen.

Let op! Kleine sample.

De bereikbaarheid wordt als positief gezien, maar het is minder positief bij 2022.2 dan bij 2022.1. Hierbij is de telefonische bereikbaarheid het minst goed, met een 6.1 en hierna de openingstijden van de afdeling met een 6.9. De anderen vragen zijn boven een 7 gescoord.

Legenda

6,1  8,5



4. Informatievoorziening | Participatiewet Half Jaar

Vragen	Jaar	Vragenlijst	Aantal respondenten	Gemiddeld rapportcijfer (1..
9. De duidelijkheid van de in te vullen formulieren, de brieven, de beschikkingen, enzovoorts	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	4	5,5
		2022.2 Half Jaar	5	7,0
10. De informatie over uw rechten en plichten	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	3	8,3
		2022.2 Half Jaar	5	6,0
11. Informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	2	7,5
		2022.2 Half Jaar	5	6,6
12. Algemene informatie over wetswijzigingen (bijvoorbeeld de Participatiewet)	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	3	8,3
		2022.2 Half Jaar	3	7,0
13. De informatie over andere gemeentelijke regelingen (bijvoorbeeld de Wmo of Minimaregelingen)	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	3	8,3
		2022.2 Half Jaar	5	4,6
14. De informatievoorziening via de website van de gemeente	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	3	8,3
		2022.2 Half Jaar	4	7,3

Toelichting figuur

In de tabel staan het aantal respondenten weergegeven, het gemiddelde rapportcijfer van 1-10 wat de respondenten hebben geantwoord op de desbetreffende vraag.

Door met de muis over het figuur te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals de standaard deviatie van het rapportcijfer.

Samenvatting

Let op! Kleine sample.
Over de informatie over andere gemeentelijke regelingen geven de respondenten bij 2022.2 een onvoldoende (4,6), bij de vorige meting was dit nog een 8,3. Alleen de vraag over de duidelijkheid van de in te vullen formulieren is vooruit gegaan, van een 5,5 bij 2022.1 naar een 7,0 bij 2022.2. De andere vragen zijn allemaal negatiever geworden.

Avg. Antwoorden - Numer..
4,6  8,3



5. Intake | Participatiewet Half Jaar

15. Wanneer heeft u uw intakegesprek/poortgesprek gehad met de afdeling Werk & Inkomen?

	2022 Half Jaar	
	2022.1 Half Jaar	2022.2 Half Jaar
Minder dan 6 maanden geleden	1	4
6 maanden tot 1 jaar geleden	1	
Langer dan een jaar geleden		1
Weet ik niet	2	1

			Oneens	Eens	Helemaal mee eens
16. Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar		2	
		2022.2 Half Jaar		3	
17. Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar		2	
		2022.2 Half Jaar		2	1
18. Door het intakegesprek kreeg ik een duidelijk beeld wat mij te wachten stond	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar		2	
		2022.2 Half Jaar	1	1	1
19. Tijdens het intakegesprek kon ik goed mijn vragen stellen	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar		2	
		2022.2 Half Jaar	1	2	

Samenvatting

Let op! Kleine sample.

Bij 2022.2 hebben 4 respondenten hun intakegesprek/poortgesprek gehad minder dan 6 maanden geleden, 1 andere heeft het langer dan een jaar geleden gehad en de laatste weet het niet.

3 van de respondenten van 2022.2 zijn het eens met dat zijn of haar rechten goed zijn uitgelegd, 2 zijn het ermee eens dat hun plichten duidelijk zijn uitgelegd en 1 is het er helemaal mee eens, bij het intakegesprek was 1 respondent het oneens met dat er een duidelijk beeld was wat hun te wachten stond, de andere twee waren het hier (helemaal mee) eens. 1 respondent vond niet dat hij/zij goed zijn/haar vragen kon stellen.



6. Klantmanagers | Participatiewet Half Jaar

			Aantal respondenten		Gemiddeld rapportcijfer (1-10)	
20. De dienstverlening door de klantmanagers	2022 Half Jaar	2022.1 Half Jaar	3		8,3	
		2022.2 Half Jaar	7		8,1	
			Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal mee eens
21. wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen	2022 Half ..	2022.1 H..	2			
		2022.2 H..	2		2	1
22. hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil	2022 Half ..	2022.1 H..	2			
		2022.2 H..	2	2	1	1
23. werken over het algemeen snel en efficiënt	2022 Half ..	2022.1 H..	1		1	
		2022.2 H..	1		3	1
24. houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met klanten	2022 Half ..	2022.1 H..			2	
		2022.2 H..	1		1	4
25. hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden	2022 Half ..	2022.1 H..	1		1	
		2022.2 H..			1	4
26. besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting	2022 Half ..	2022.1 H..			2	
		2022.2 H..			6	1
27. doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk te helpen	2022 Half ..	2022.1 H..			2	
		2022.2 H..			3	4
28. houden rekening met wat ik kan en wil	2022 Half ..	2022.1 H..	1		1	
		2022.2 H..	1		2	4
29. respecteren mijn privacy	2022 Half ..	2022.1 H..			2	
		2022.2 H..			5	3
30. gaan op een correcte manier met mij om	2022 Half ..	2022.1 H..			2	
		2022.2 H..			4	4

Toelichting

In de tabel staan het aantal respondenten weergegeven, het gemiddelde rapportcijfer van 1-10 wat de respondenten hebben geantwoord op de desbetreffende vraag. Door met de muis over het figuur te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals de standaard deviatie van het rapportcijfer.

Samenvatting

Let op! Kleine sample.

Over de dienstverlening door de klantmanagers zijn de respondenten erg positief (8.3 bij 2022.1 en 8,1 bij 2022.2). Bij 2022.2 zijn 2 respondenten zijn het helemaal oneens met dat de klantmanagers vaak wisselen, maar ook dat zij vooroordelen hebben over wat zij kunnen of willen. 1 respondent is het oneens met dat ze snel en efficiënt werken, zich over het algemeen aan afspraken houden met klanten en ook rekening houden met wat zij kunnen en willen. De andere respondenten antwoorden eens of helemaal mee eens op de overige vragen.

Gemiddeld rapportcijfer (..
8,1  8,3



7. Re-integratie | Participatiewet Tot 5 Jaar

Vragen	Jaar	Vragenlijst	Aantal respondenten	2022 Tot 5 Jaar
3. De dienstverlening tijdens het re-integratietraject	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	10	7,4
		2022.2 Tot 5 ..	9	6,7
4. De snelheid waarmee het traject is gestart	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	10	7,2
		2022.2 Tot 5 ..	10	6,5
5. De aansluiting van het traject op uw persoonlijke omstandigheden	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	10	7,0
		2022.2 Tot 5 ..	9	6,6
6. De aandacht die de klantmanager van het re-integratietraject voor u heeft	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	7	7,9
		2022.2 Tot 5 ..	10	7,6
7. De aandacht die de re-integratiebegeleider buiten de gemeente voor u heeft	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	5	8,4
		2022.2 Tot 5 ..	6	6,7
8. De verschillende klantmanagers van de gemeente en/of re-integratiebegeleiders buiten de gemeente werken goed samen aan één aanpak voor mij	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	5	6,0
		2022.2 Tot 5 ..	6	7,5
9. Het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject (Bijvoorbeeld: heeft u iets geleerd? Heeft u een baan gevonden? Enzovoorts)	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	5	7,2
		2022.2 Tot 5 ..	9	6,3
10. Mijn re-integratietraject heeft tot doel om (deeltijd) betaald werk te vinden	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	6	4,2
		2022.2 Tot 5 ..	10	3,3
11. Mijn traject heeft tot doel om beter deel te kunnen nemen in de samenleving (participatie)	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	6	4,2
		2022.2 Tot 5 ..	9	3,0
12. Door het traject zet ik stappen in de richting van betaald werk	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	5	4,4
		2022.2 Tot 5 ..	9	3,0
13. Het doel van het traject sluit aan bij mijn mogelijkheden	2022 Tot 5 Jaar	2022.1 Tot 5 ..	6	3,5
		2022.2 Tot 5 ..	9	3,2

Toelichting figuur

In de tabel staan het aantal respondenten weergegeven, het gemiddelde rapportcijfer van 1-10 wat de respondenten hebben geantwoord op de desbetreffende vraag. Door met de muis over het figuur te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals de standaard deviatie van het rapportcijfer.

Samenvatting

Let op! Kleine sample.

De respondenten zijn positief over de dienstverlening tijdens het re-integratietraject, de snelheid waarmee het traject is gestart, de aansluiting van het traject op de persoonlijke omstandigheden, de aandacht die de klantmanager heeft voor de inwoner, de verschillende klantmanagers die één aanpak hebben en het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject. De respondenten zijn wel negatiever in 2022.2 dan bij 2022.1, behalve over de verschillende klantmanagers van de gemeente, dat deze buiten de gemeente goed samen werken. De respondenten zijn negatief over dat het re-integratietraject het een doel heeft bij zowel betaald werk vinden als deel te..

Avg. Antwoorden numeriek
1,0  10,0



8.1. Persoonskenmerken | Participatiewet

Vraag: Hoe lang heeft u een bijstandsuitkering?

Half Jaar

	2022 Half Jaar			
	2022.1 Half Jaar		2022.2 Half Jaar	
	Aantal respond..	% van aantal re..	Aantal respond..	% van aantal re..
Korter dan 6 maanden	1	25%	6	75%
Tussen 6 maanden en 1 jaar	2	50%		
2 tot 3 jaar			1	13%
Langer dan 5 jaar	1	25%	1	13%

Tot 5 Jaar

	2022 Tot 5 Jaar			
	2022.1 Tot 5 Jaar		2022.2 Tot 5 Jaar	
	Aantal res..	% van aant..	Aantal res..	% van aant..
Korter dan 6 maanden			1	3%
Tussen 6 maanden e..	2	7%	5	16%
1 tot 2 jaar	8	29%	7	23%
2 tot 3 jaar	7	25%	7	23%
3 tot 4 jaar	2	7%	3	10%
4 tot 5 jaar	5	18%	4	13%
Langer dan 5 jaar	4	14%	4	13%

Samenvatting

Respondenten die een half jaar ondersteuning ontvangen bij 2022.2 geeft één aan dat diegene 2 tot 3 jaar ondersteuning ontvangt en één langer dan 5 jaar. Bij respondenten die tot 5 jaar ondersteuning ontvangt merendeel ondersteuning 1 tot 2 jaar of 2 tot 3 jaar.

Degene die een half jaar ondersteuning hebben alle respondenten een tablet of computer met internetaansluiting bij 2022.2. Degene die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen heeft 77% van de respondenten een tablet of computer met internetaansluiting.

Vraag: Heeft u thuis een tablet of computer met internetaansluiting?

Half Jaar

	2022 Half Jaar			
	2022.1 Half Jaar		2022.2 Half Jaar	
	Aantal res..	% van aant..	Aantal res..	% van aant..
Ja	1	25%	5	100%
Nee	3	75%		

Tot 5 Jaar

	2022 Tot 5 Jaar			
	2022.1 Tot 5 Jaar		2022.2 Tot 5 Jaar	
	Aantal respon..	% van aantal r..	Aantal respon..	% van aantal r..
Ja	24	80%	23	77%
Nee	6	20%	7	23%



8.2. Persoonskenmerken | Participatiewet

Vraag: Heeft u een betaalde parttime baan? (De inkomsten van uw baan worden aangevuld met een bijstandsuitkering)

Half Jaar

	2022 Half Jaar			
	2022.1 Half Jaar		2022.2 Half Jaar	
	Aantal resp ondenten	% van aantal res..	Aantal resp ondenten	% van aantal res..
Ja	2	50%		
Nee	2	50%	5	100%

Tot 5 Jaar

	2022 Tot 5 Jaar			
	2022.1 Tot 5 Jaar		2022.2 Tot 5 Jaar	
	Aantal respondenten	% van aantal respondenten.	Aantal respondenten	% van aantal respondenten.
	1	3%	2	6%
	28	97%	30	94%

Samenvatting

Van 2022.2 hebben degene die een half jaar ondersteuning ontvangen geen betaalde partime baan. De respondenten die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen heeft 94% geen betaalde parttime baan. Hiervan verwacht 56% geen kans om een betaalde parttime baan te vinden.

Vraag: Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttime baan te kunnen vinden?

Half Jaar

	2022 Half Jaar			
	2022.1 Half Jaar		2022.2 Half Jaar	
	Aantal re sponde..	% van aantal r..	Aantal re sponde..	% van aantal r..
Ik verwacht met ondersteuning snel een betaalde parttime baa..	1	25%	2	25%
Ik verwacht met ondersteuning niet snel een betaalde parttime..			2	25%
Ik zie geen kans om nog een betaalde parttime baan te vinden	1	25%	1	13%

Tot 5 Jaar

	2022 Tot 5 Jaar			
	2022.1 Tot 5 J..		2022.2 Tot 5 J..	
	Aantal respo..	% van aanta..	Aantal respo..	% van aanta..
Ik verwacht zelf snel een betaalde parttime baan te kunn..			2	8%
Ik verwacht met ondersteuning snel een betaalde parttime baan..	4	17%	5	20%
Ik verwacht met ondersteuning niet snel een betaalde parttime ..	5	21%	4	16%
Ik zie geen kans om nog een betaalde parttime baan te vinden	15	63%	14	56%



8.3. Persoonskenmerken | Participatiewet

Vraag: Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen waarmee u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering?

Half Jaar

	2022 Half Jaar			
	2022.1 Half Jaar		2022.2 Half Jaar	
	Aantal respondenten	% van aantal respondenten	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Ik verwacht zelf snel een betaalde baan te kunnen vinden	1	25%		
Ik verwacht met ondersteuning snel een betaalde baan te kunnen vinden			2	25%
Ik verwacht met ondersteuning niet snel een betaalde baan te kunnen vinden			2	25%
Ik zie geen kans om nog een betaalde baan te vinden	2	50%	1	13%

Tot 5 Jaar

	2022 Tot 5 Jaar			
	2022.1 Tot 5 Jaar		2022.2 Tot 5 Jaar	
	Aantal respondenten	% van aantal respondenten	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Ik verwacht zelf snel een betaalde baan te kunnen vinden	1	4%	2	7%
Ik verwacht met ondersteuning snel een betaalde baan te kunnen vinden	4	14%	5	19%
Ik verwacht met ondersteuning niet snel een betaalde baan te kunnen vinden	5	18%	6	22%
Ik zie geen kans om nog een betaalde baan te vinden	18	64%	14	52%

Samenvatting

De respondenten die een half jaar ondersteuning ontvangen verwachten twee dat zij met ondersteuning niet snel een betaalde baan te kunnen vinden, twee verschaten snel een betaalde baan te kunnen vinden en de andere ziet geen kans om nog een betaalde baan te vinden.

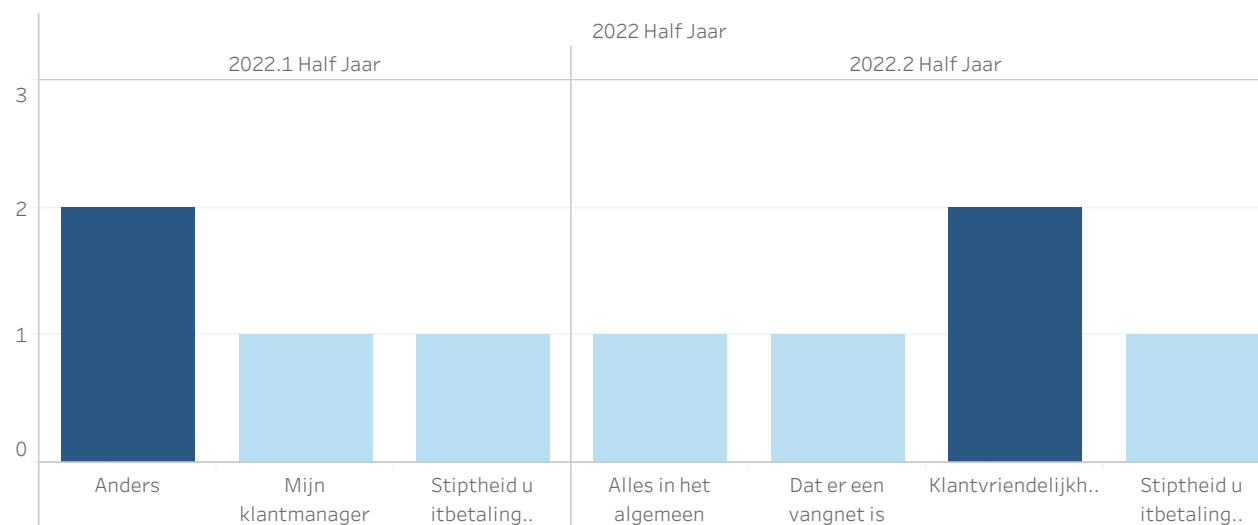
De respondenten die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen ziet 52% geen kans om nog een betaalde baan te vinden, 22% verwacht met ondersteuning niet snel een betaalde baan te vinden, 19% verwacht dat er met ondersteuning een betaalde baan te kunnen vinden en 7% verwacht zelf snel een betaalde baan te vinden.



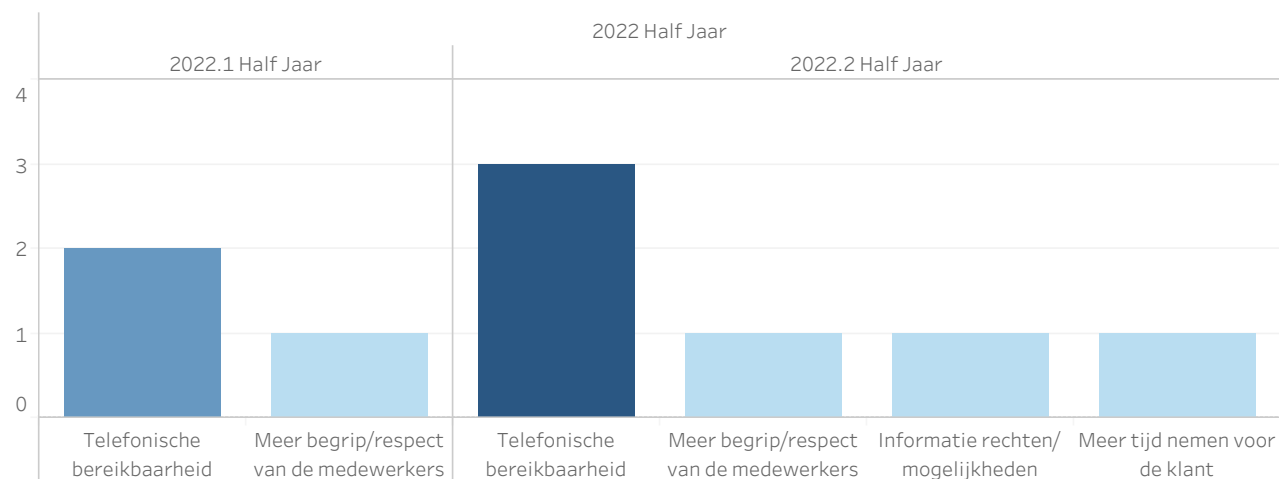
9.1. Feedback | Participatiewet Half Jaar

Vragenlijst
All

36. Kunt u één punt aangeven dat u goed vindt aan de afdeling Werk & Inkomen?



37. Kunt u één punt aangeven dat de afdeling Werk & Inkomen zou moeten verbeteren?



Samenvatting

Let op! Kleine sample.

De respondenten die een half jaar ondersteuning ontvingen bij 2022.2 vonden de klantvriendelijkheid goed, maar ook stiptheid van uitbetaling, dat er een vangnet is en ook alles in het algemeen.

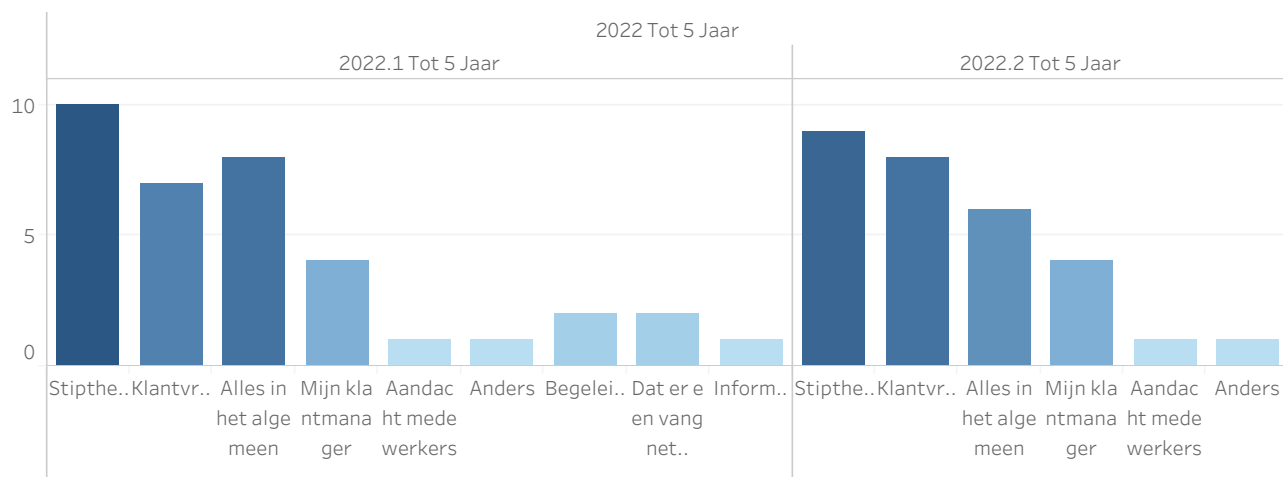
Wel vonden de respondenten dat de telefonische bereikbaarheid van de afdeling Werk & Inkomen verbeterd zou moeten worden, meer begrip/respect van de medewerkers, informatie rechten/mogelijkheden en ook meer tijd nemen voor de klant.



9.2. Feedback | Participatiewet Tot 5 Jaar

Vragenlijst
All

19. Kunt u tot slot één punt aangeven dat u goed vindt aan de afdeling Werk & Inkomen?



Samenvatting

De respondenten geven aan dat de stiptheid van de uitbetaling goed gaat, klanttevredenheid en ook dat alles in het algemeen goed gaat.

Wel geven de respondenten aan dat de telefonische bereikbaarheid van de afdeling Werk & Inkomen verbeterd moet worden en dat er rekening gehouden moet worden met de situatie van de klant.

20. Kunt u tot slot één punt aangeven dat de afdeling Werk & Inkomen zou moeten verbeteren?

