

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 Half Jaar is klein (4 respondenten), dus de resultaten zullen niet als leidend genomen moeten worden. Het kan wel een idee geven.

Response percentage

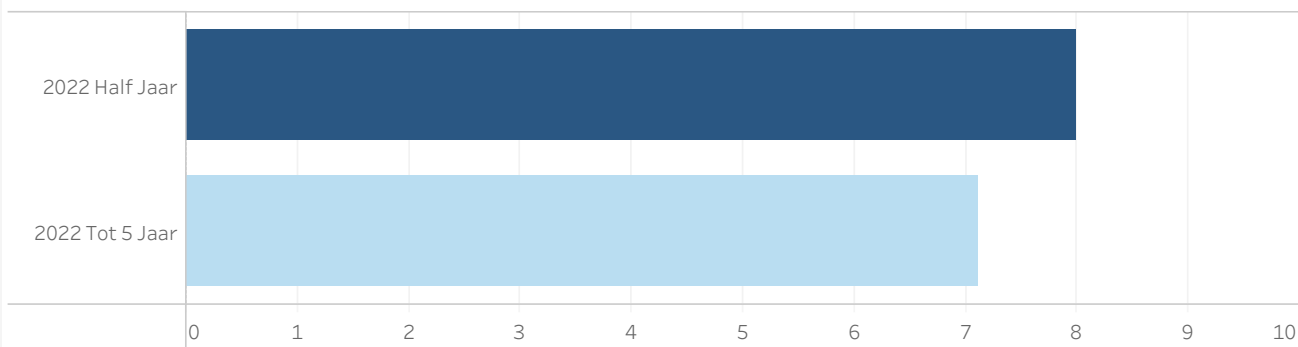
Jaartal	Groep	Aantal aangeschreven inwoners	Aantal respondenten	Response %
2022	2022 Participatiewet Half Jaar	47	4	9%
	2022 Participatiewet Tot 5 Jaar	174	30	17%

[Bekijk hier de resultaten](#)



1. Algemeen | Participatiewet

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



Toelichting figuur

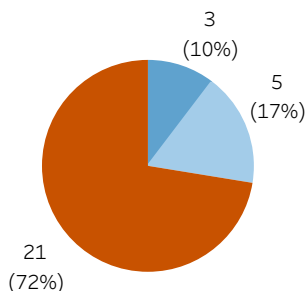
Vraag 1 is aan beiden groepen gevraagd, zij moesten een rapportcijfer geven van 1 - 10.

Samenvatting

Inwoners van de gemeente Overbetuwe die een half jaar ondersteuning ontvangen zijn positiever (8) dan inwoners die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen. Hierbij moet wel opgelet worden dat degene die een half jaar ondersteuning ontvangen een kleine sample is (4 respondenten), 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 afgelope..
- Ja, ik word begeleid n..
- Nee



2. Contact | Participatiewet Half Jaar

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

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.

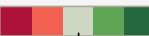
Door met de muis over het figuur te gaan verschijnt er aanvullende informatie, zoals de standaard deviatie van het rapportcijfer.

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) en ook over de wachttijden bij de balie/receptie zijn zij zeer positief (8,0).

Legenda

1,0  10,0



3. Bereikbaarheid | Participatiewet Half Jaar

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

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. Alle vragen is boven de 7, per e-mail en de snelheid wordt wel hoger gescoord (8,5) dan de telefonische bereikbaarheid (7), openingstijden (8) en wachttijden voor een afspraak (7,5).

Legenda

1,0  10,0



4. Informatievoorziening | Participatiewet Half Jaar

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

Over de informatievoorziening van de gemeente Overbetuwe geven de inwoners de duidelijkheid van de formulieren een krappe voldoende (5,5), maar de andere vragen over informatievoorziening wordt wel als positief gezien. De informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken krijgt een 7,5, en de andere vragen krijgen een 8,3.

Avg. Antwoorden - Numer..
1,0  10,0



5. Intake | Participatiewet Half Jaar

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

6 maanden tot 1 jaar geleden	1
Minder dan 6 maanden geleden	1
Weet ik niet	2

	Eens
16. Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd	2
17. Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd	2
18. Door het intakegesprek kreeg ik een duidelijk beeld wat mij te wachten stond	2
19. Tijdens het intakegesprek kon ik goed mijn vragen stellen	2

Samenvatting

Let op! Kleine sample.

Twee van de 4 respondenten geeft aan dat zij binnen het afgelopen jaar een intakegesprek hebben gehad. Daarnaast zijn de twee die het intakegesprek hebben gehad het eens met de stellingen die zijn gesteld.



6. Klantmanagers | Participatiewet Half Jaar

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

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). De respondenten zijn het oneens met dat de klantmanagers vaak wisselen en dat ze vooroordelen hebben. Ook dat de klantmanagers zich houden aan de afspraken, voldoende tijd en aandacht hebben aan de voorlichting en hun uiterste best om hen te helpen. Daarnaast respecteren de klantmanagers de privacy van de inwoners en gaan zij op een correcte manier met hen om.

Avg. Antwoorden - Numer..
1,0  10,0



7. Re-integratie | Participatiewet Tot 5 Jaar

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

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 (7,4), de snelheid waarmee het traject is gestart (7,2), de aansluiting van het traject op de persoonlijke omstandigheden (7,0), de aandacht die de klantmanager heeft voor de inwoner (7,9), de verschillende klantmanagers die één aanpak hebben (6,0) en het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject (7,2). De respondenten geven een 8,4 gemiddeld voor de aandacht die de re-integratiebegeleider buiten de gemeente voor hen heeft.

De respondenten zijn negatief over dat het re-integratietraject het een doel heeft (4,2 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

	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Korter dan 6 maanden	1	25%
Tussen 6 maanden en 1 jaar	2	50%
Langer dan 5 jaar	1	25%

Tot 5 Jaar

	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Tussen 6 maanden en 1 jaar	2	7%
1 tot 2 jaar	8	29%
2 tot 3 jaar	7	25%
3 tot 4 jaar	2	7%
4 tot 5 jaar	5	18%
Langer dan 5 jaar	4	14%

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

Half Jaar

	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Ja	1	25%
Nee	3	75%

Tot 5 Jaar

	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
	24	80%
	6	20%

Samenvatting

Respondenten die een half jaar ondersteuning ontvangen geven twee ervan aan dat dit tussen 6 maanden en 1 jaar is. 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 heeft merendeel geen tablet of computer met internetaansluiting. Degene die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen heeft 80% van de respondenten een tablet of computer met internetaansluiting.



8.2. Persoonskenmerken | Participatiewet

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

Half Jaar

	Aantal respondenten	% van aantal responden..
Ja	2	50%
Nee	2	50%

Tot 5 Jaar

	Aantal respondenten	% of Total Aantal respondenten..
Ja	1	3%
Nee	28	97%

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

Half Jaar

	Aantal responden..	% van aantal res..
Ik verwacht met ondersteuning snel een betaalde parttime baan te kunnen vinden	1	25%
Ik zie geen kans om nog een betaalde parttime baan te vinden	1	25%

Tot 5 Jaar

	Aantal respon..	% van aantal r..
Ik verwacht met ondersteuning niet snel een betaalde parttime baan te kunnen vinden	5	21%
Ik verwacht met ondersteuning snel een betaalde parttime baan te kunnen vinden	4	17%
Ik zie geen kans om nog een betaalde parttime baan te vinden	15	63%

Samenvatting

De helft van de respondenten heeft wel een betaalde parttime baan van degene die een half jaar ondersteuning ontvangen. Degene die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen heeft 97% geen betaalde parttime baan. Hiervan verwacht 63% geen kans om een parttime baan meer te vinden.



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

	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Ik verwacht zelf snel een betaalde baan te kunnen vinden	1	25%
Ik zie geen kans om nog een betaalde baan te vinden	2	50%

Tot 5 Jaar

	Aantal respondenten	% van aantal respondenten
Ik verwacht met ondersteuning niet snel een betaalde baan te kunnen vinden	5	18%
Ik verwacht met ondersteuning snel een betaalde baan te kunnen vinden	4	14%
Ik verwacht zelf snel een betaalde baan te kunnen vinden	1	4%
Ik zie geen kans om nog een betaalde baan te vinden	18	64%

Samenvatting

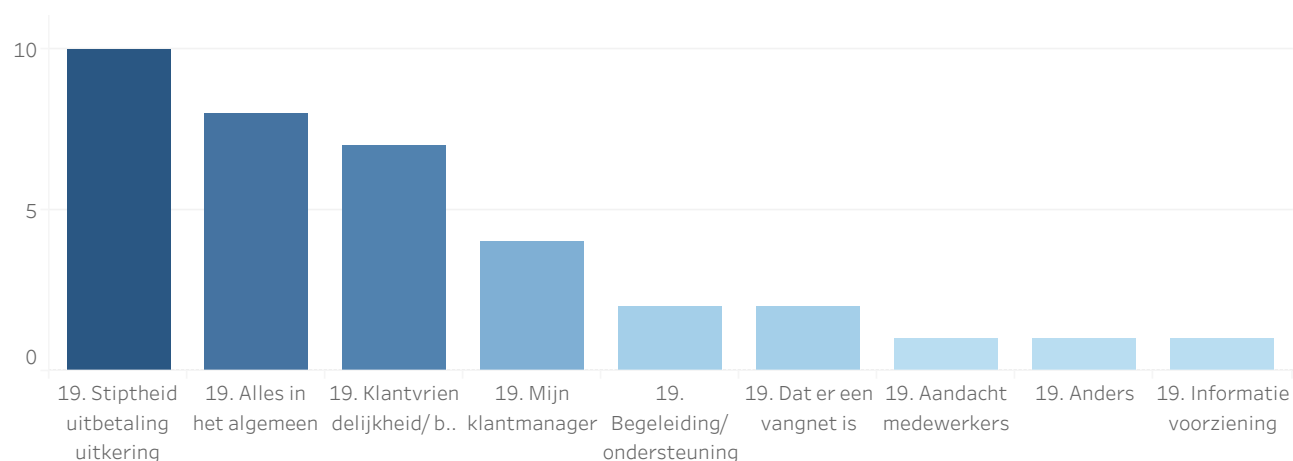
De respondenten die een half jaar ondersteuning ontvangen verwachten 2 dat er geen kans is om een betaalde baan wordt gevonden, de andere verwacht snel een betaalde baan te kunnen vinden.

De respondenten die tot 5 jaar ondersteuning ontvangen ziet 64% geen kans om nog een betaalde baan te vinden, 18% verwacht met ondersteuning niet snel een betaalde baan te vinden, 14% verwacht dat er met ondersteuning een betaalde baan te kunnen vinden en 4% verwacht zelf snel een betaalde baan te vinden.



9.2. Feedback | Participatiewet Tot 5 Jaar

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 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?

