

RAPPORTAGE

# Clïentervaringsonderzoek Participatiewet 2019

Gemeente Stichtse Vecht

januari 2020



# Cliëntervaringsonderzoek P-wet 2019

## Gemeente Stichtse Vecht

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet 2019. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die in 2019 hulp of ondersteuning vanuit de Participatiewet ontvingen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	813
Ingevuld	241
Responspercentage	30%

### CONTACT



**88%**

is tevreden over het contact met de medewerker



**88%**

werd snel geholpen



**86%**

vindt dat goed geluisterd wordt



**87%**

is tevreden over de gekozen oplossing

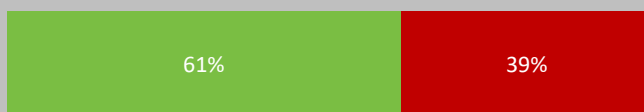


**86%**

is tevreden over de deskundigheid van de medewerker

### AANVRAAG

Had u behoefte aan hulp bij het aanvragen van een uitkering?



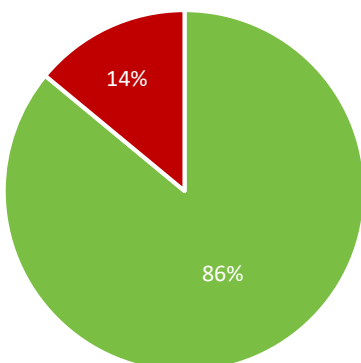
■ Ja ■ Nee

Wist u dat u hulp kon krijgen bij het aanvragen van een uitkering?

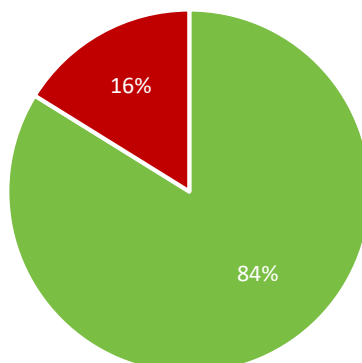


■ Ja ■ Nee

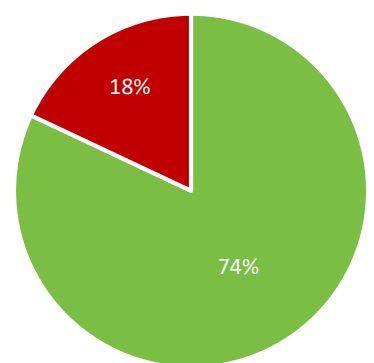
### RESULTAAT



De ondersteuning is snel gestart



De kwaliteit van de ondersteuning was goed



Ik ben tevreden over het (tot nu toe) bereikte resultaat

# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer .....	3
<b>2   Resultaten.....</b>	<b>4</b>
2.1 Ondersteuning vanuit de gemeente .....	4
2.2 Contact met de gemeente.....	5
2.3 Aanvragen bijstandsuitkering.....	6
2.4 Ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding .....	8
2.5 Algemene ervaring .....	10

# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Stichtse Vecht 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 Stichtse Vecht die in 2019 (peildatum 24 september 2019) ondersteuning vanuit de participatiewet ontvingen.

### 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:

- Ondersteuning vanuit de gemeente
- Contact met de gemeente
- Aanvragen bijstandsuitkering
- Brieven en besluiten
- Ondersteuning bij het vinden van werk
- Inkomensondersteunende regelingen
- Algemene ervaring

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

### 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. De dataverzameling heeft in de maanden oktober en november 2019 open gestaan. Cliënten hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

## Respons

Onder mensen die gebruik gemaakt hebben van hulp op het gebied van werk en inkomen is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
	<i>n</i> (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	813
Aantal reacties (Bruto respons)	241 (29,6%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	241 (29,6%)

Uitgaande van 241 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 5,0%. 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 5,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 44,2% en 55,8% ligt.

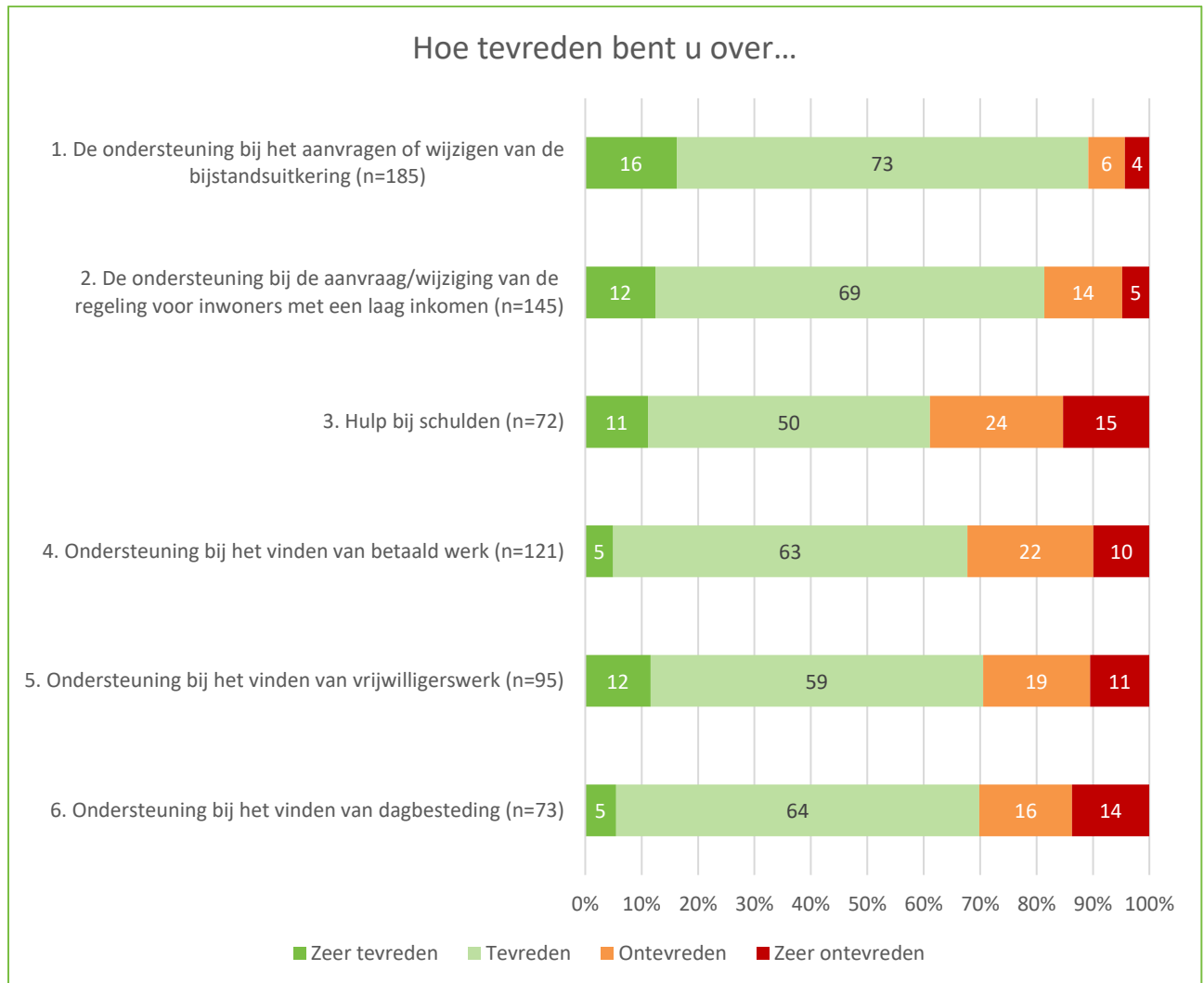
## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten van de vragenlijst in grafieken weergegeven. 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).

## 2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven in grafieken.

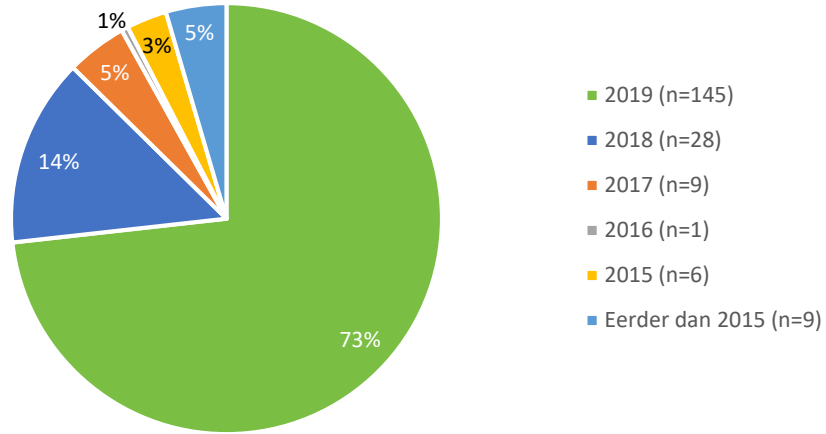
### 2.1 Ondersteuning vanuit de gemeente



Antwoordoptie 'Weet niet': v1 (n=10); v2 (n=21); v3 (n=14); v4 (n=19); v5 (n=22); v6 (n=26). Antwoordoptie 'Geen gebruik van gemaakt.': v1 (n=43); v2 (n=68); v3 (n=146); v4 (n=89); v5 (n=115); v6 (n=131).

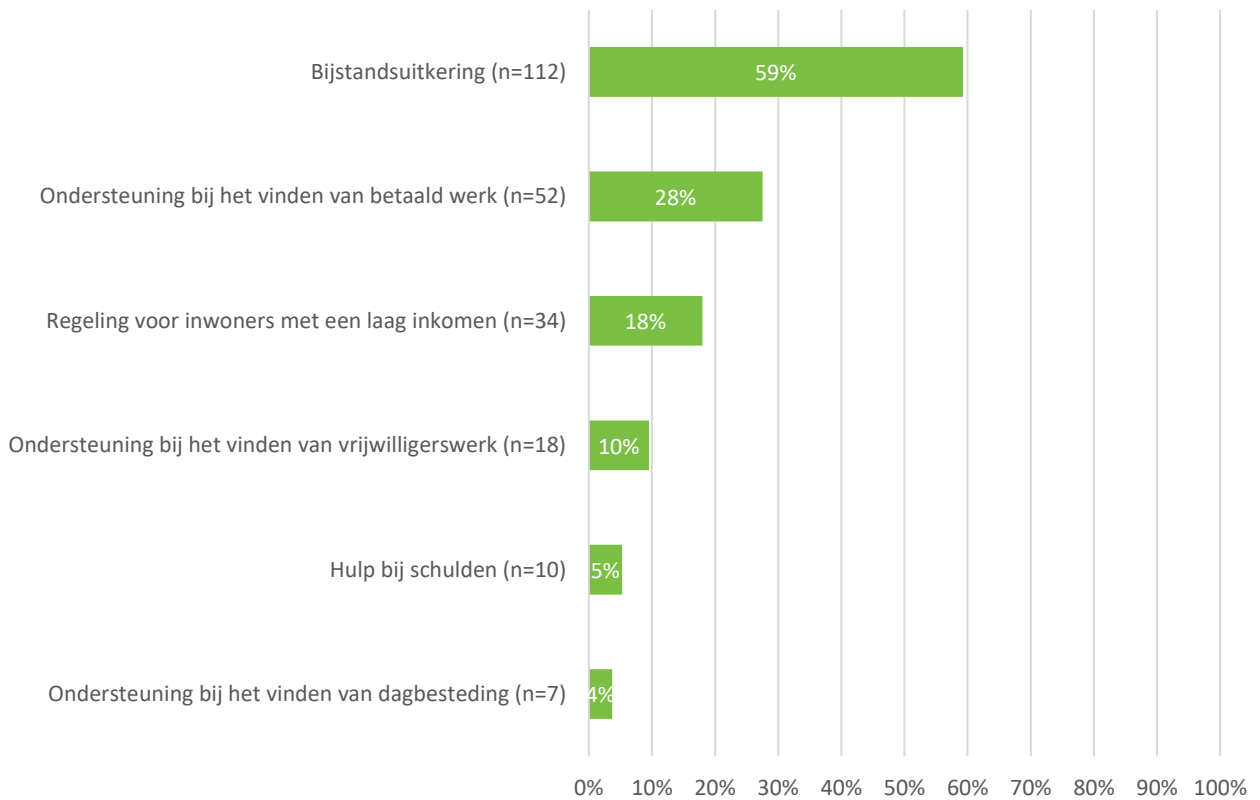
## 2.2 Contact met de gemeente

7. Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met de gemeente over werk of inkomen? (n=198)

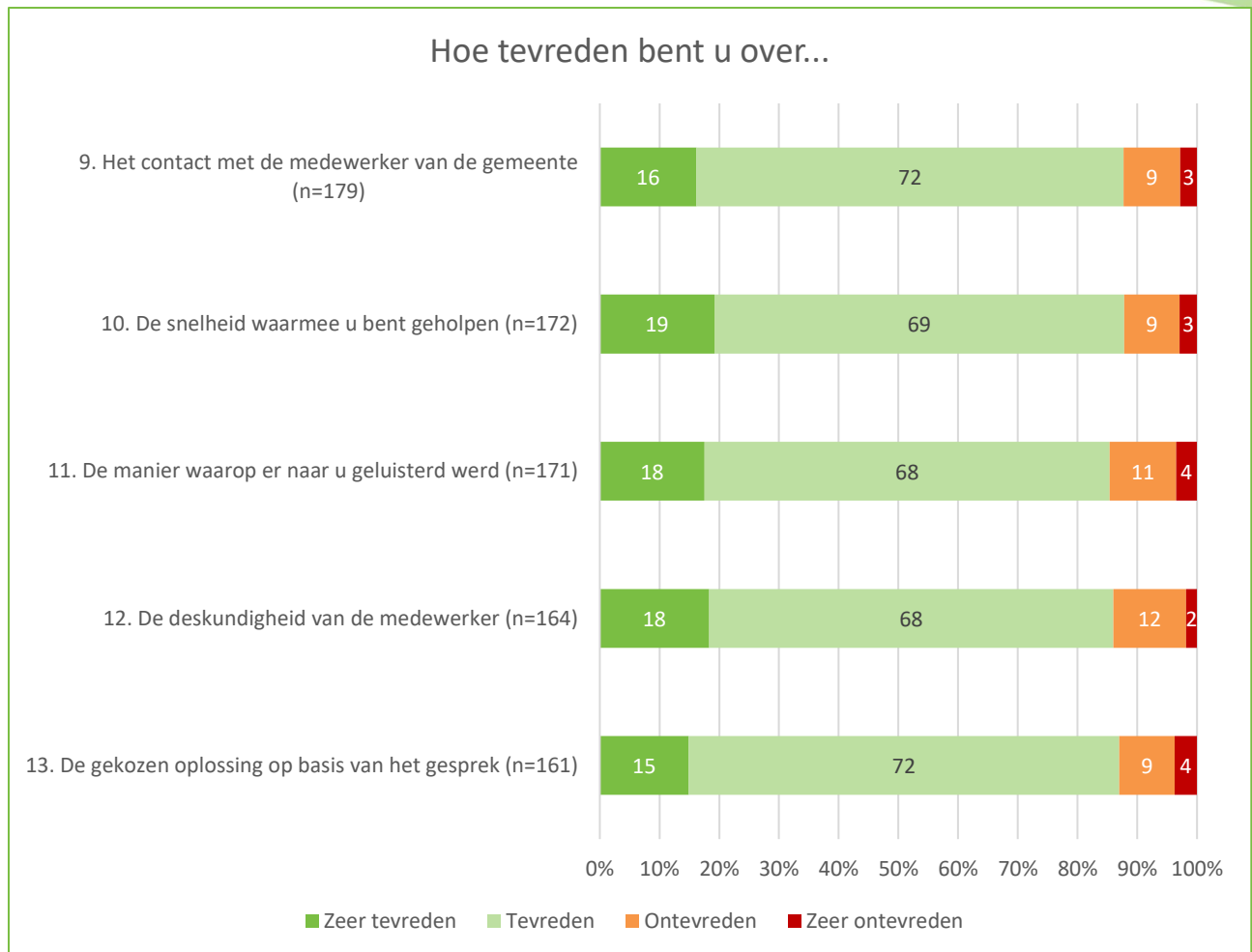


Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v7 (n=35).

8. Waarover ging het contact met de gemeente? (meerkeuze)

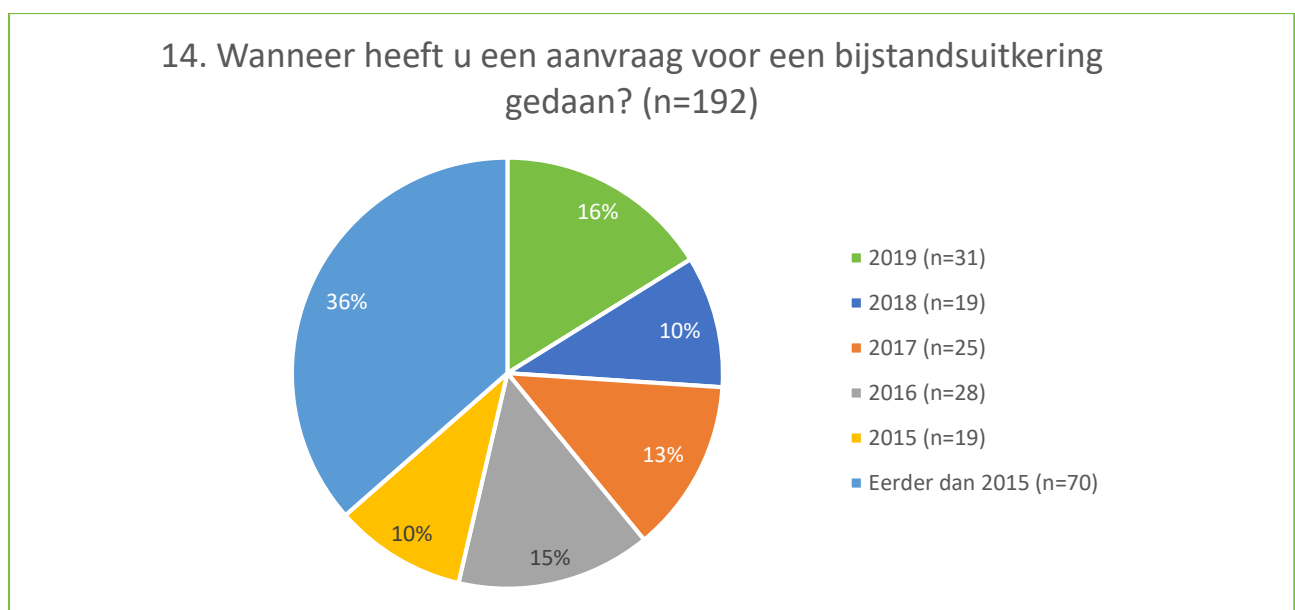


Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v8 (n=14).



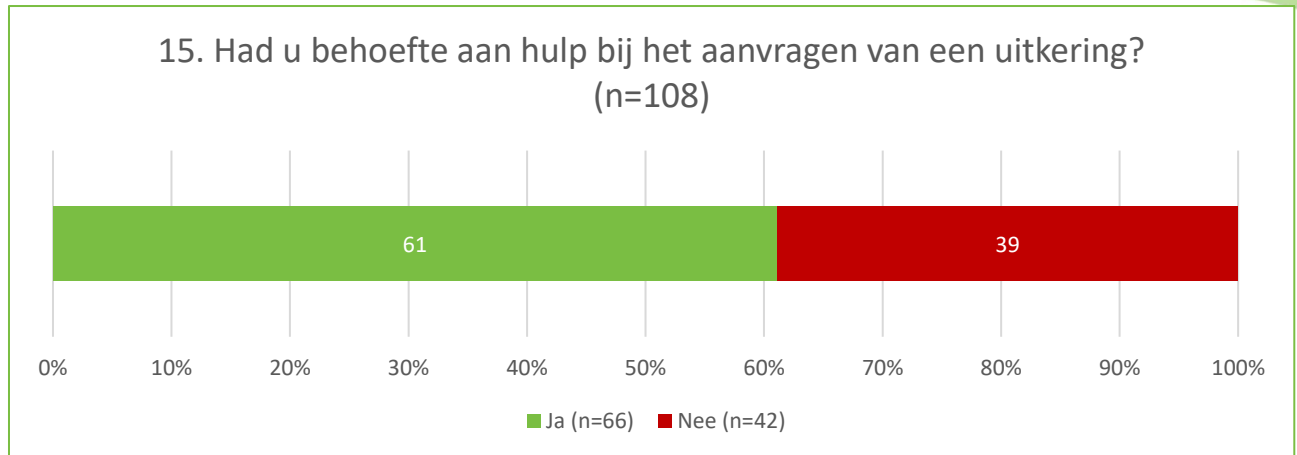
Antwoordoptie 'Weet niet': v9 (n=5); v10 (n=9); v11 (n=11); v12 (n=17); v13 (n=18).

## 2.3 Aanvragen bijstandsuitkering

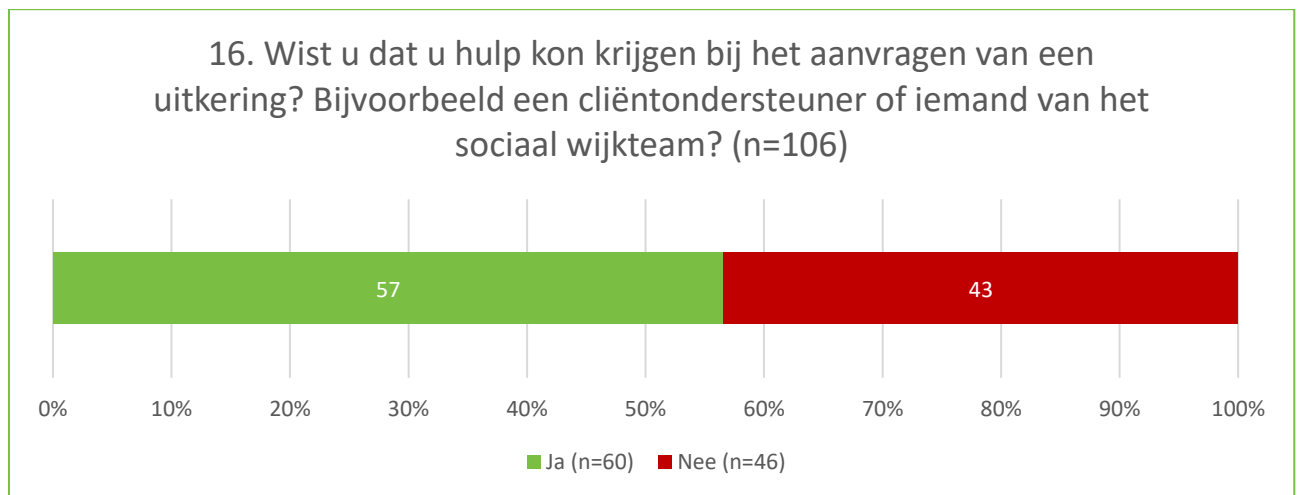


Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v14 (n=28). Antwoordoptie 'Ik heb nooit een aanvraag gedaan': v14 (n=8).

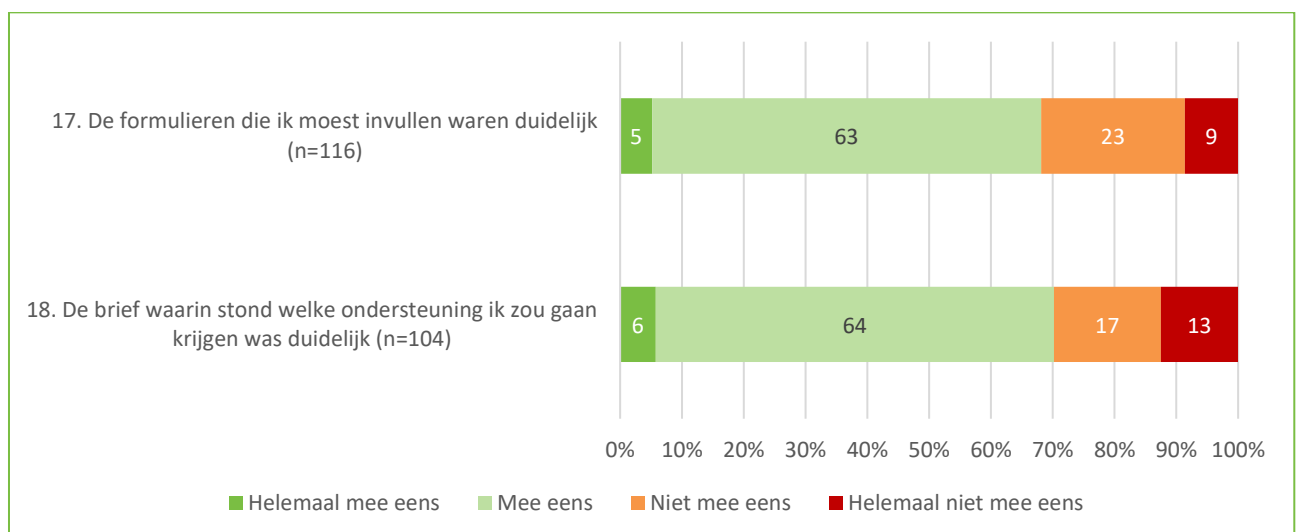




Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v15 (n=11).

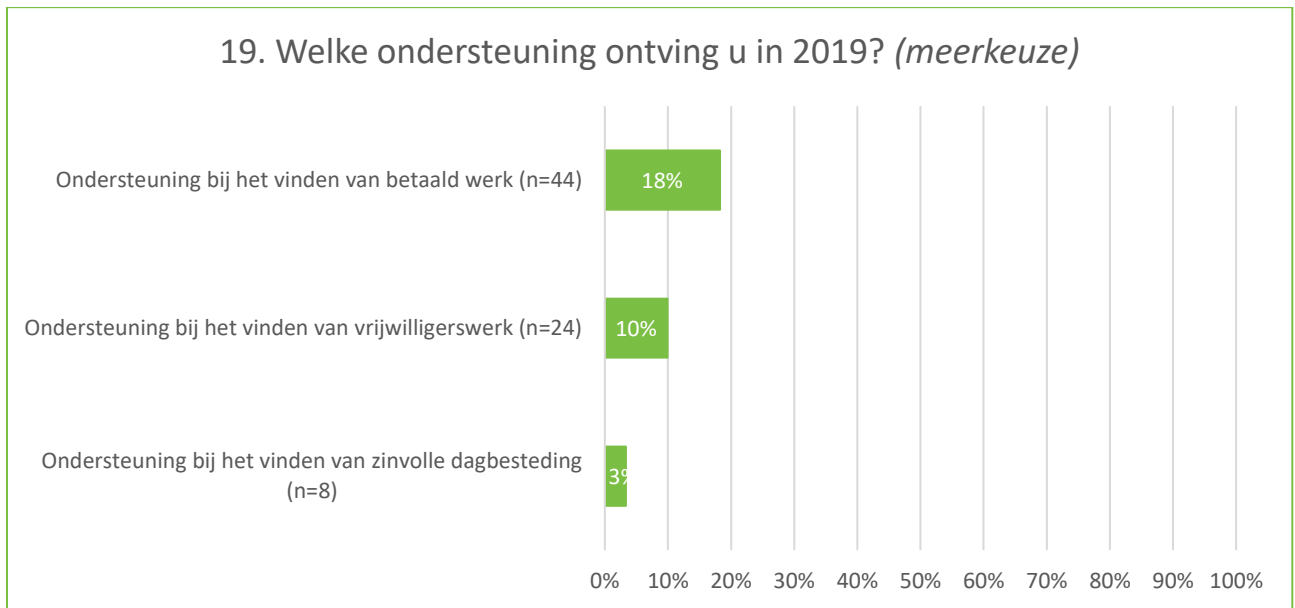


Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v16 (n=14).

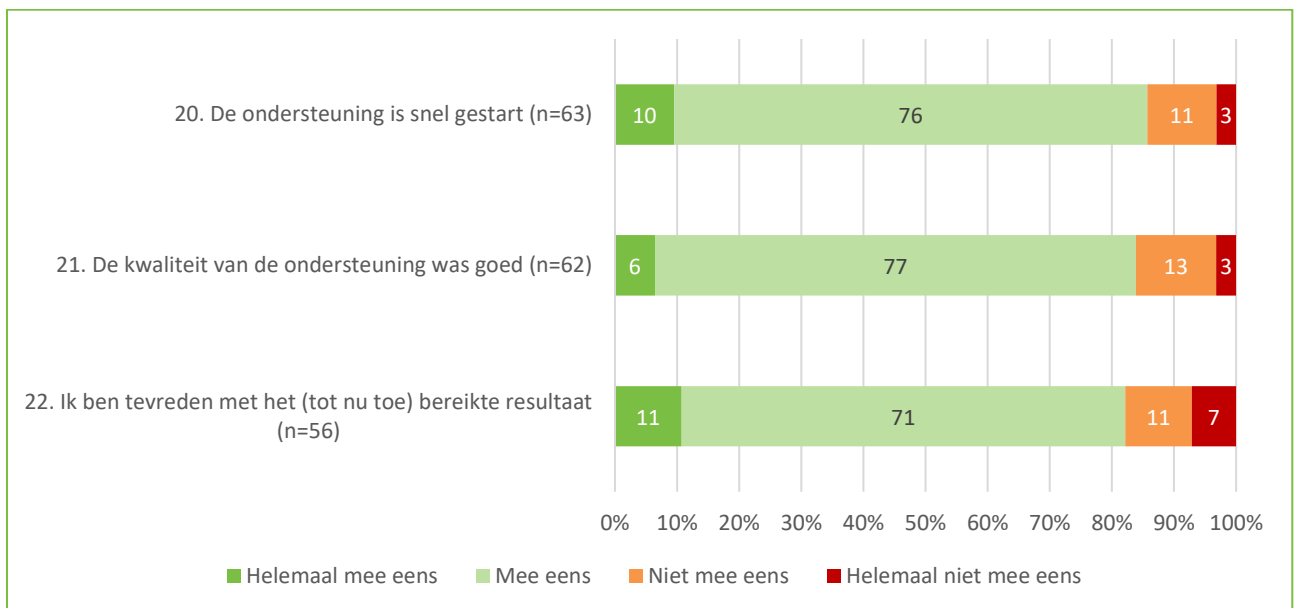


Antwoordoptie 'Weet niet': v17 (n=4); v18 (n=16).

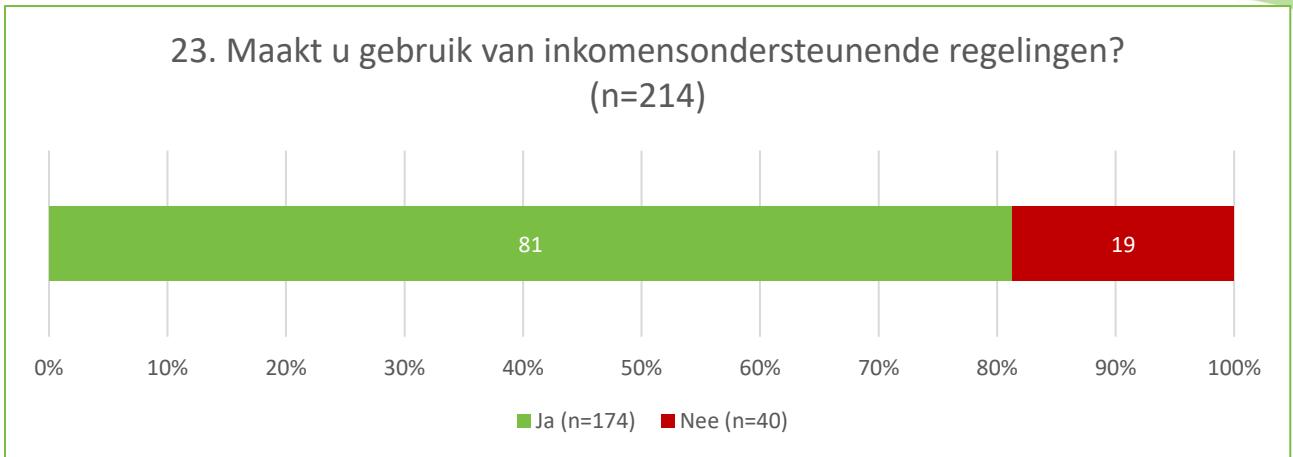
## 2.4 Ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding



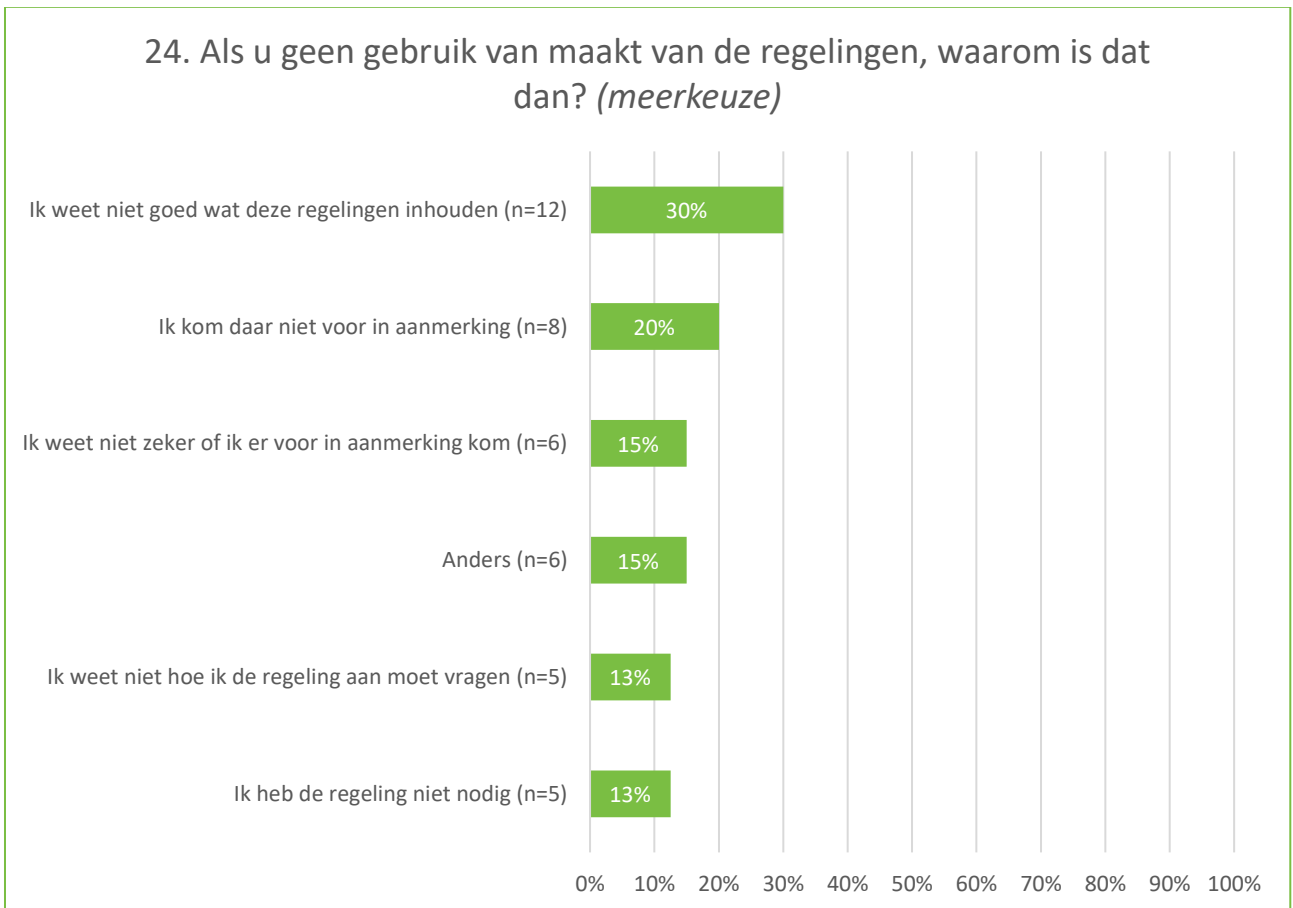
Antwoordoptie 'Geen van bovenstaande': v19 (n=134). Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v19 (n=20).



Antwoordoptie 'Weet niet': v20 (n=2); v21 (n=3); en v22 (n=9).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v23 (n=19).



## 2.5 Algemene ervaring

25. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen vanuit de gemeente Stichtse Vecht in het algemeen? (n=213) (1=zeer ontevreden, 10= zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	3	1,4
2	4	1,9
3	9	4,2
4	4	1,9
5	17	8,0
6	26	12,2
7	62	29,1
8	52	24,4
9	20	9,4
10	16	7,5
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,0</b>	

Antwoordoptie 'N.v.t./Weet niet': v25 (n=17).

### 2.5.1 Samenvatting antwoorden op open vragen

Hieronder zijn de antwoorden op vraag 26 'Wat vindt u goed aan de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen?' samengevat. 137 respondenten hebben een antwoord gegeven op deze vraag, daarvan waren 120 reacties inhoudelijk. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het merendeel van de respondenten is tevreden over de dienstverlening van de gemeente. Respondenten geven aan dat de medewerkers goed luisteren en dat ze professioneel, competent en vriendelijk zijn. Respondenten merken op goed te worden geholpen bij hun vragen omtrent werk en inkomen en zijn blij dat deze vorm van ondersteuning bestaat.
- Tevens geven respondenten aan dat zij blij zijn met hun vaste contactpersoon. De medewerkers kijken goed naar de individuele situatie; ze houden bijvoorbeeld rekening met het feit dat ze niet kunnen werken als gevolg van (chronische) ziekte, mentale gezondheidsproblemen, ongevallen of medische ingrepen.
- Tot slot geeft een aantal respondenten het fijn te vinden dat de uitkering iedere maand op tijd wordt betaald.

Hieronder zijn de antwoorden op vraag 27 'Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen?' samengevat. 124 respondenten hebben een antwoord gegeven op deze vraag, daarvan waren 88 reacties inhoudelijk.

- De meeste respondenten die een verbeterpunt aandragen, benoemen de lange wachttijden voordat beslissingen worden genomen en de (telefonische) bereikbaarheid.
- Daarnaast worden verscheidene, op zichzelf staande incidenten genoemd. Zo vinden een aantal respondenten dat zij niet goed worden behandeld; hierbij noemen ze de persoonlijke bejegening, de hoogte van het inkomen, en de controles op uitgaven. Een enkeling noemt de manier van communiceren 'dreigend' en vindt het aanbod van trainingen en cursussen niet nuttig. Ook vindt een aantal respondenten de brieven niet altijd duidelijk.
- Tot slot zijn verbeterpunten aangedragen door contactpersonen van statushouders. Volgens hen zou het prettig zijn als er per familie één contactpersoon van de gemeente wordt aangesteld; en zou de coördinatie en communicatie bij personeelwisseling beter kunnen.

Uitgevoerd door



**Hoofdkantoor**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

**Contactpersoon**

Dennis Kremer  
d.kremer@zorgfocuz.nl

**Postadres**

Postbus 473  
9700 AL Groningen

[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
050 - 82 00 461