

# Cliëntervaringsonderzoek Participatie 2020

## Gemeente Stichtse Vecht

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit cliënten die in 2020 ondersteuning hebben ontvangen bij werk en inkomen. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk of online ingevuld. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	850
Ingevuld	154
Respons	18%

### CONTACT



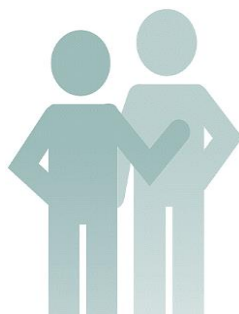
**92%** <sup>+4%</sup>

is tevreden over het contact met de medewerker



**90%** <sup>+2%</sup>

werd snel geholpen



**90%** <sup>+4%</sup>

is tevreden over de manier waarop er geluisterd is



**90%** <sup>+3%</sup>

is tevreden over de gekozen oplossing

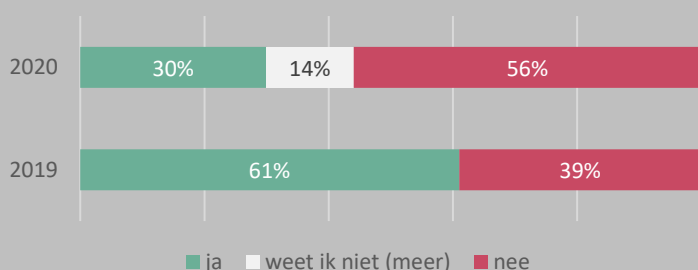


**92%** <sup>+6%</sup>

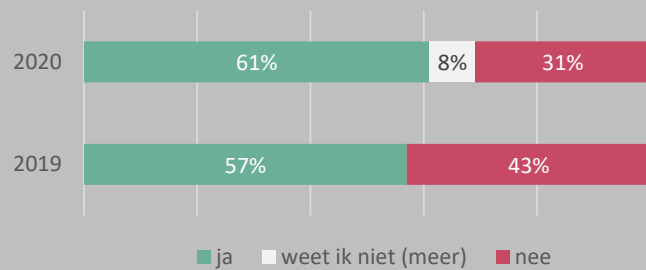
is tevreden over de deskundigheid van de medewerker

### AANVRAAG

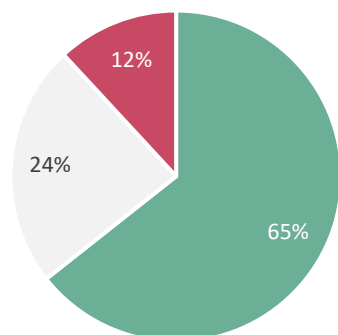
#### Had u behoefte aan hulp bij het aanvragen van een uitkering?



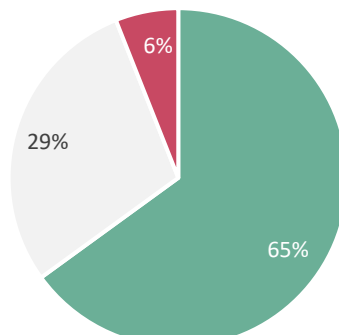
#### Wist u dat u hulp kon krijgen bij het aanvragen van een uitkering?



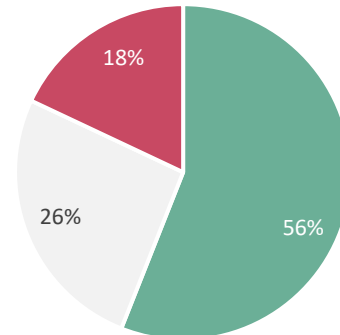
### RESULTAAT



De ondersteuning is snel gestart\*



De ondersteuning is goed\*



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

■ (helemaal) eens ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

\*In 2020 is de antwoordoptie 'neutraal' aan de schaal toegevoegd om meer uniformiteit tussen de verschillende cliëntervaringsonderzoeken binnen het Sociaal Domein te creëren. Het is daardoor niet mogelijk om een vergelijking met het voorgaande meetjaar te maken.