

Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2020

Het onderzoeksbureau ZorgfocuZ heeft in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd over 2020 onder mensen die ondersteuning ontvangen via de Participatiewet. Centraal in het onderzoek stond het contact met de gemeente, hoe de ondersteuning is verlopen en tot welk resultaat de ondersteuning heeft geleid.

Opvallend is dat de overgrote meerderheid van de ondervraagde inwoners (meer dan 90%) tevreden is over het contact met de medewerkers van de gemeente. Inwoners geven aan snel te zijn geholpen, tevreden te zijn over de manier waarop er is geluisterd, de gekozen oplossing en de deskundigheid van de medewerkers. Op al deze onderdelen wordt er in dit onderzoek hoger gescoord dan in het vorige onderzoek over 2019. Daarnaast beoordeelden de ondervraagden de ondersteuning op het gebied van werk en inkomen gemiddeld met een 7,1.

Naast positieve ervaringen, komen uit het onderzoek ook verbeterpunten naar voren. Zo hebben een aantal ondervraagden aangegeven dat er meer aandacht kan worden besteed aan de persoonlijke situatie waarin de inwoners zich bevinden. Daarnaast is er nog ruimte voor verbetering in het resultaat van de ondersteuning, hierbij gaat het zowel om de kwaliteit als ook om de snelheid. Hierbij kan ook meer aandacht worden besteed aan de begeleiding naar betaald werk. Een meerderheid van de ondervraagden (82%) geeft aan op deze onderdelen tevreden of neutraal te zijn.

Tenslotte blijft het belangrijk de onafhankelijke cliëntondersteuning onder de aandacht te brengen en te houden. Een derde van de ondervraagden uit het onderzoek Participatie, wist nog niet dat ze hulp konden krijgen bij het aanvragen van een uitkering.

Met de resultaten die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen, is in beeld waar het goed gaat en waar er aandacht moet zijn voor verbeteringen. De gemeente is gestart met onderzoek hoe ze deze verbeterpunten kan aanpakken.