

RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Participatiewet 2022

Gemeente Súdwest-Fryslân



Clïentervaringsonderzoek 2022

Gemeente Súdwest-Fryslân - Participatiewet

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2022. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning bij werk en inkomen hebben gedaan en ondersteuning hebben ontvangen. Cliënten kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (er is geen significantietoets gedaan).*

Aantallen

Uitgenodigd	507
Ingevuld	91
Respons	18%

GEBIEDSTEAM



55%

wist waar zij moest zijn

-2%



58%

was snel geholpen

-18%



57%

is tevreden met het ondersteuningsplan

-26%



64%

zocht samen naar oplossingen

-13%



34%

wist van de cliënt-ondersteuner

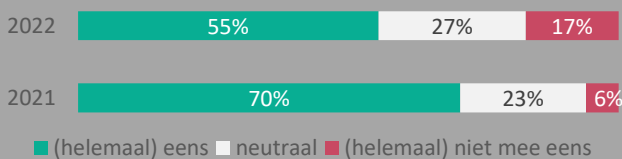
+5%

“Ik ben goed en snel geholpen.”

“De hulp die ik kreeg was geweldig en hielp me te begrijpen wat ik moest doen.”

KWALITEIT

De kwaliteit van de ondersteuning is goed

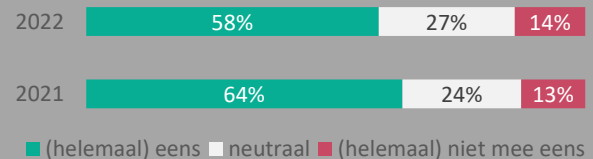


6,8

-0,6

is het cijfer voor de ondersteuning van de aanbieder

De ondersteuning past bij de hulpvraag

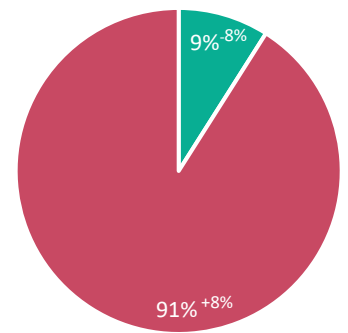
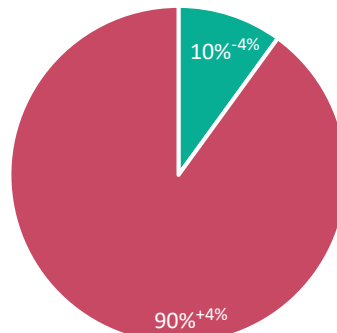
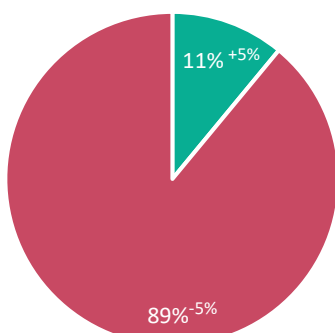


“Te veel vragen die ik niet snap en te veel papierwerk.”

“Beter luisteren naar mensen en hen ook (proberen) te geloven.”

Door de ondersteuning die ik krijg:

RESULTAAT



... heb ik een fulltime betaalde baan gevonden

... heb ik een parttime betaalde baan gevonden

... ben ik vrijwilligerswerk gaan doen



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	7
2.1 Het contact met het gebiedsteam	7
2.2 Het ondersteuningsplan	9
2.3 Het uitvoeringsplan van de aanbieder of dienstverlener	9
2.4 De ondersteuning op het gebied van werk en/of inkomen	10
3 Bevindingen Interviews	13
3.1 De aanvraag	13
3.2 Het plan	13
3.3 De ondersteuning	13



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Súdwest-Fryslân is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Participatiewet hebben ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn het ontvangen van een bijstandsuitkering of ondersteuning bij het zoeken een baan (via een re-integratietraject).

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het contact met het gebiedsteam van de gemeente. Inwoners komen met hun hulpvraag terecht bij het gebiedsteam. Het gebiedsteam kan zelf ondersteuning verlenen, maar kan inwoners ook doorverwijzen naar ondersteuning georganiseerd vanuit de Participatiewet. De gemeente is benieuwd hoe het contact met het gebiedsteam ervaren wordt.
- 2) Het ondersteuningsplan. In overleg met een medewerker van het gebiedsteam wordt een (keukentafel)gesprek ingepland. Tijdens dit gesprek wordt bepaald wat de hulpvraag precies is. Vervolgens wordt een ondersteuningsplan opgesteld waarin staat welke ondersteuning nodig is. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over dit ondersteuningsplan.
- 3) Het uitvoeringsplan van de aanbieder/dienstverlener. Wanneer ondersteuning vanuit een aanbieder/dienstverlener nodig is, kan een plan opgesteld worden waarin staat welke ondersteuning verleend gaat worden. De gemeente is benieuwd hoe tevreden cliënten over het uitvoeringsplan van hun aanbieder/dienstverlener zijn.
- 4) De kwaliteit van de ondersteuning van de aanbieder/dienstverlener. Cliënten kunnen van één of meerdere aanbieders/dienstverleners ondersteuning ontvangen. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten hierover zijn.
- 5) Het effect van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners meer of beter deel te laten nemen aan de maatschappij. Bijvoorbeeld door (betaald) werk te vinden of door financiële ondersteuning via een bijstandsuitkering te krijgen. De gemeente is benieuwd of de ondersteuning hieraan bijdraagt.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Súdwest-Fryslân die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning bij werk en inkomen hebben gedaan en daar ook daadwerkelijk gebruik van hebben gemaakt. Deze inwoners stonden in 2022 bij de gemeente geregistreerd als inwoners met ondersteuning vanuit de Participatiewet.



1.2.2 Methode

Om ervaringen op te halen is ervoor gekozen om een vragenlijst op te stellen en uit te zetten. Daarnaast zijn telefonische interviews afgenomen om verdiepende informatie over deze ervaringen op te halen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van vier maanden werden cliënten per post uitgenodigd. Het betreft cliënten die in de vier maanden ervoor ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hadden aangevraagd en toegekend hadden gekregen middels een beschikking over ondersteuning vanuit de Participatiewet. Doordat cliënten de vragenlijst snel na de aanvraag en na het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Idealiter vindt de eerste verzending voor de zomer plaats. Echter, gezien de overstap naar het continu meten, is ervoor gekozen om langer stil te staan bij de voorbereidingen en vooral bij het herzien van de vragenlijsten. Zo zijn de vragenlijsten ingekort; is het invullen gemakkelijker gemaakt door de antwoordoptie 'Niet van toepassing' te verwijderen; en is de lay-out gewijzigd om de vragenlijsten overzichtelijker te maken. Ook zijn de vragenlijsten tussen de verschillende domeinen zoveel mogelijk gelijk getrokken (enkele vragen zijn niet opgenomen in de vragenlijst voor het gebiedsteam; daarnaast is terminologie gebleven zoals deze was, namelijk passend bij de specifieke doelgroep). De eerste verzending heeft daarom pas in september 2022 plaatsgevonden; de tweede in oktober 2022; en de derde in januari 2023.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben cliënten in totaal zes weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijstonderzoek

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld in overleg met de gemeente. De vragenlijst is ten opzichte van meetjaar 2021 ingekort en consistent gemaakt met de andere doelgroepen. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Het contact met het gebiedsteam van de gemeente
- 2) Het ondersteuningsplan
- 3) Het uitvoeringsplan van de aanbieder/dienstverlener
- 4) De ondersteuning op het gebied van werk en/of inkomen

Telefonische interviews

Aan het eind van de vragenlijst konden respondenten hun contactgegevens achterlaten wanneer ze verder in gesprek wilden gaan over hun ervaringen. Het doel van de interviews was om meer verdiepende informatie op te halen als aanvulling op de cijfermatige resultaten. De wens was om met name 'ontevreden' cliënten te spreken om te kunnen ontdekken waar de onvrede vandaan komt en hoe de gemeente kan verbeteren.

De belrondes hebben in november 2022, januari 2023 en april 2023 plaatsgevonden. Vooraf werden de cliënten die bij meerdere vragen antwoordoptie '(helemaal) niet mee eens' hadden ingevuld en/of die een rapportcijfer van een zes of lager hadden gegeven geselecteerd. Elke cliënt is maximaal drie keer gebeld door ZorgfocuZ, elke keer op een ander tijdstip en andere dag. Wanneer een cliënt niet in de gelegenheid was om op te nemen, werd een voicemailbericht ingesproken. Ook kon een belafpraak ingepland worden, wanneer het moment van bellen niet goed uitkwam. Na de laatste belpoging werd een voicemailbericht ingesproken en werd een e-mail verstuurd. Wanneer de cliënt geen contact opnam, werd de cliënt afgemeld. Elk interview duurde ongeveer 20 minuten.



Voor de interviews is in overleg met de gemeente een interviewleidraad opgesteld. Het verhaal van de respondent stond centraal; de interviewleidraad diende dus meer als houvast. Tijdens een interview werden alleen de vragen besproken waar de respondent een lage score op had gegeven in de vragenlijst. Wel werd in ieder interview gevraagd waarom respondenten hun rapportcijfer hadden gegeven en hoe dit cijfer hoger zou kunnen worden.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel is de respons opgenomen.

Responstabel	
Aantal uitgenodigde cliënten	507
Aantal ingevulde vragenlijsten	91
Netto responspercentage	18%
Nauwkeurigheidsmarge	9%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval alle Participatiewet-cliënten die in 2022 ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben aangevraagd en hebben ontvangen). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Participatiewet-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 9% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 9% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 41% en 59% zijn. De marge voor dit onderzoek ligt boven de 5%. Dit betekent dat de uitkomsten van dit onderzoek niet als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen worden beschouwd. De uitkomsten dienen daarom zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

In totaal zijn elf Participatiewet-cliënten benaderd voor de telefonische interviews, op een totaal van vijfenveertig. De interviews geven een verdiepend inzicht op de cijfermatige resultaten.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaring van respondenten met het contact met het gebiedsteam van de gemeente, het ondersteuningsplan, het uitvoeringsplan van de aanbieder/dienstverlener en de ondersteuning op het gebied van werk en/of inkomen. Een samenvatting van de interviews is opgenomen in hoofdstuk 3.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn dus vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie 'geen mening' in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordoptie in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse. Ook de antwoorden van respondenten die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld, tellen dus mee.

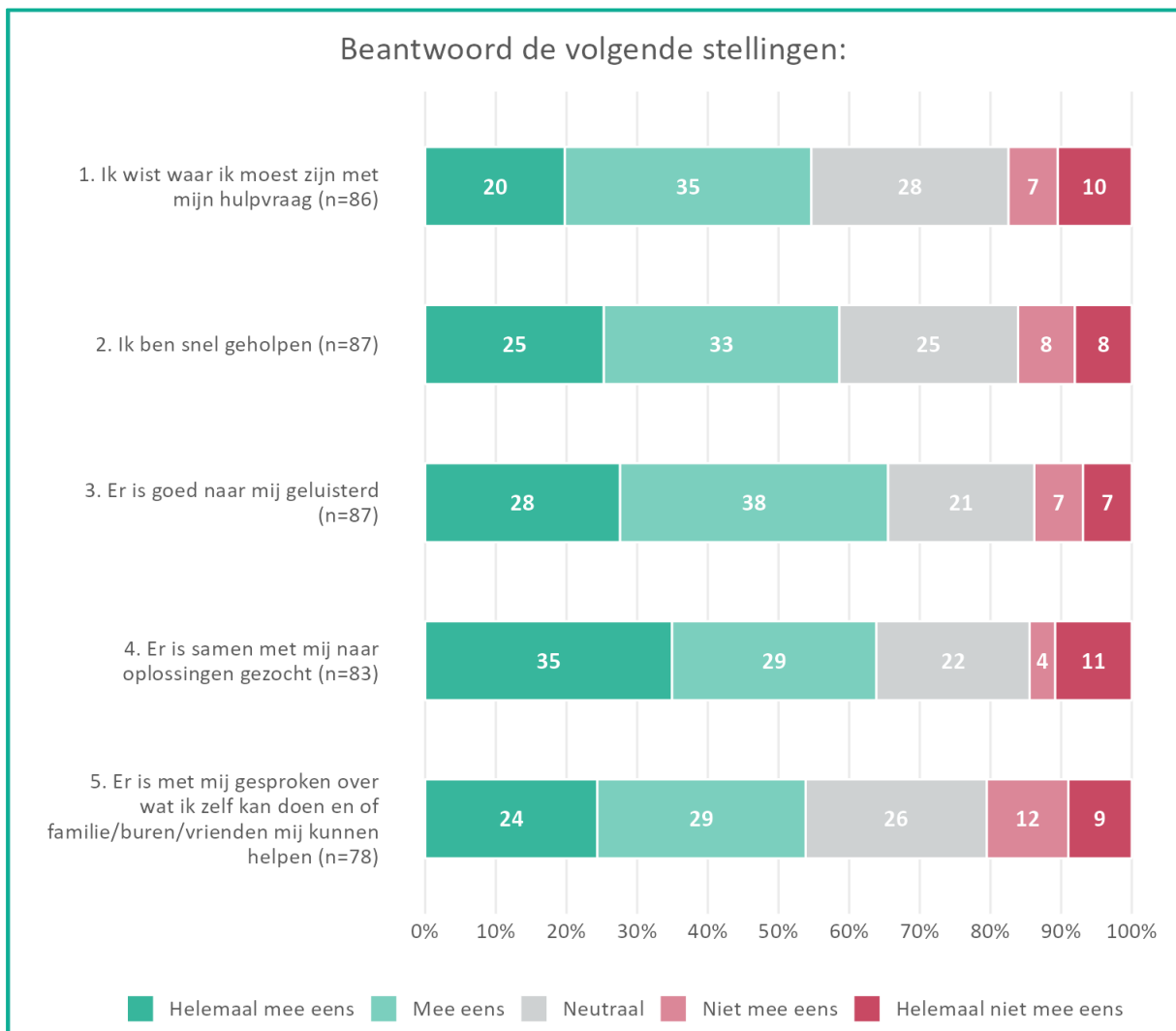
De resultaten zijn in grafieken en tabellen gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze optie gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).



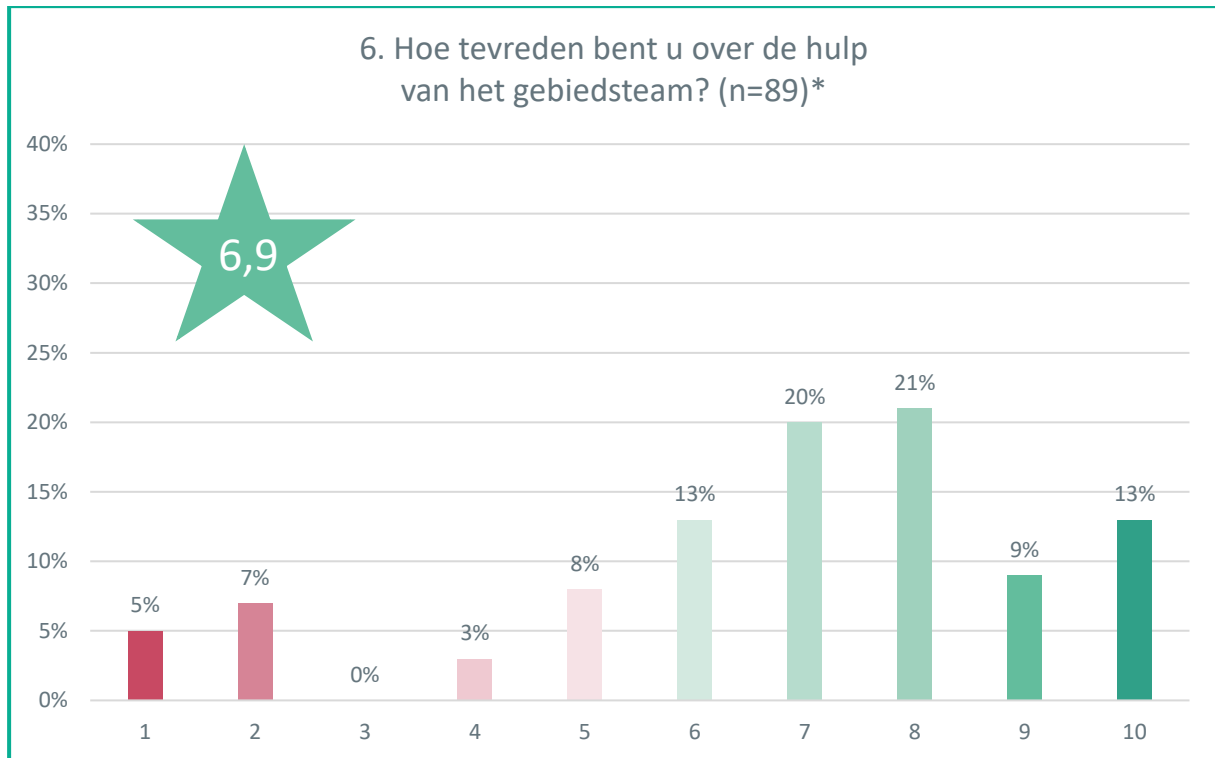
2 | Resultaten

2.1 Het contact met het gebiedsteam

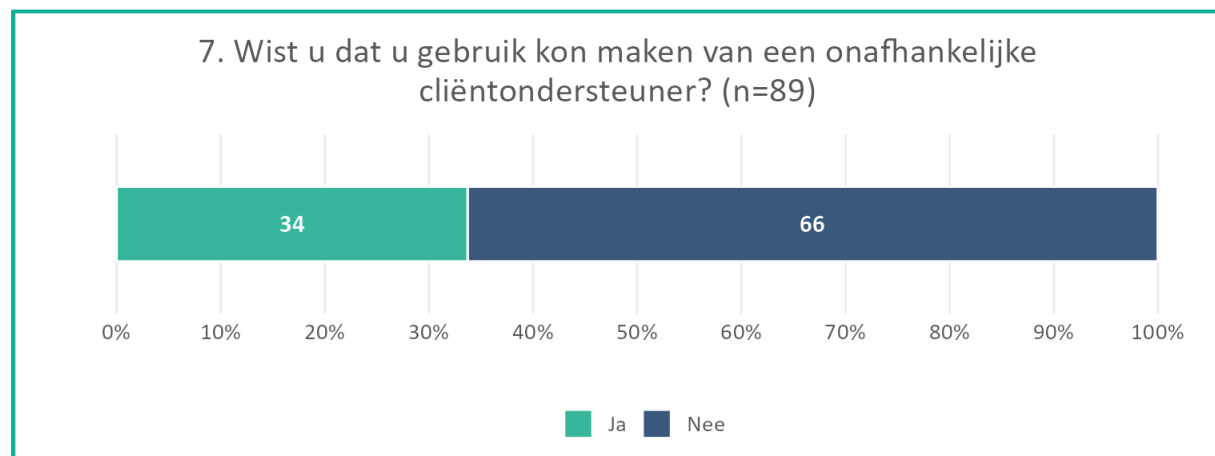
Als inwoners een aanvraag voor ondersteuning op het gebied van werk en inkomen doen, komen ze meestal in contact met een gebiedsteam van de gemeente Súdwest-Fryslân. Aan respondenten die in 2022 een melding gedaan hebben, is gevraagd hoe zij het contact met het gebiedsteam van de gemeente hebben ervaren.



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=4); v2 (n=3); v3 (n=3); v4 (n=5); v5 (n=12).



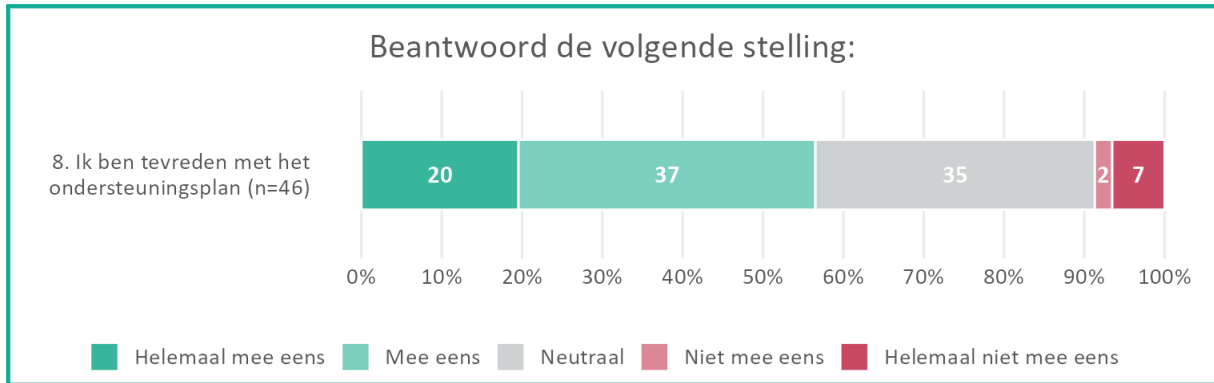
*Betekenis schaal: 1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden.





2.2 Het ondersteuningsplan

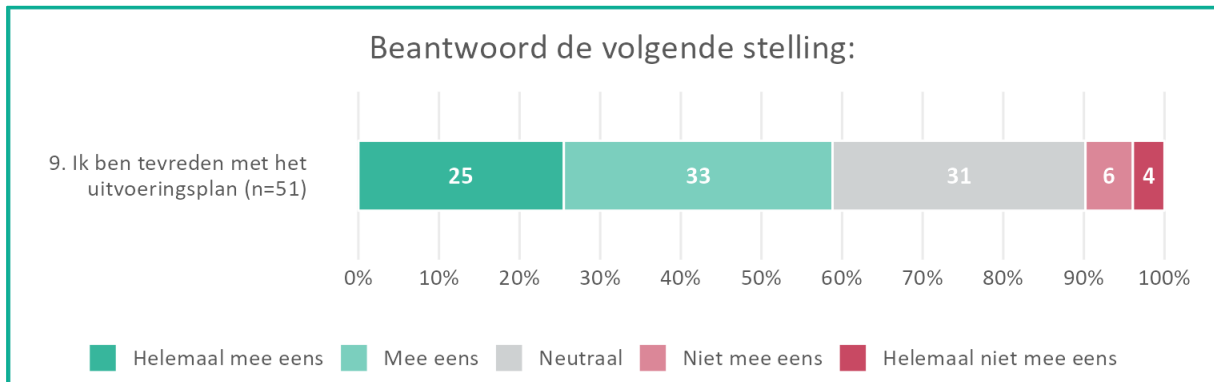
Na de melding wordt meestal een gesprek met het gebiedsteam ingepland om te bekijken welke ondersteuning precies nodig is. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. De volgende grafiek laat zien hoe tevreden respondenten zijn over het ondersteuningsplan. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij het gebiedsteam om hulp of ondersteuning hebben gevraagd.



Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=7).

2.3 Het uitvoeringsplan van de aanbieder of dienstverlener

Wanneer inwoners ondersteuning vanuit de aanbieder/dienstverlener krijgen, wordt soms een uitvoeringsplan opgesteld waarin staat welke ondersteuning verleend zal worden. De volgende grafiek toont hoe tevreden respondenten zijn over het uitvoeringsplan.

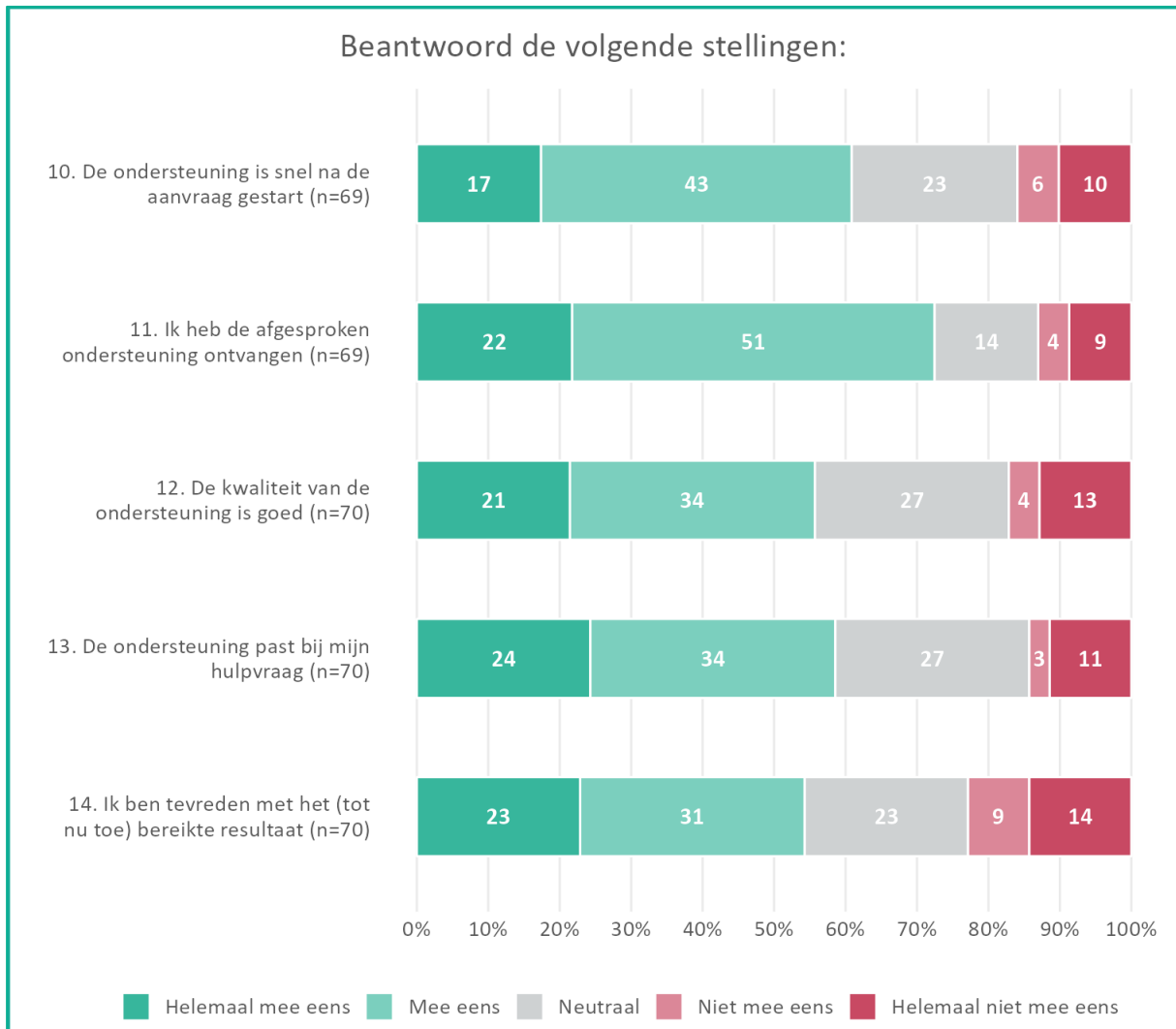


Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=6).

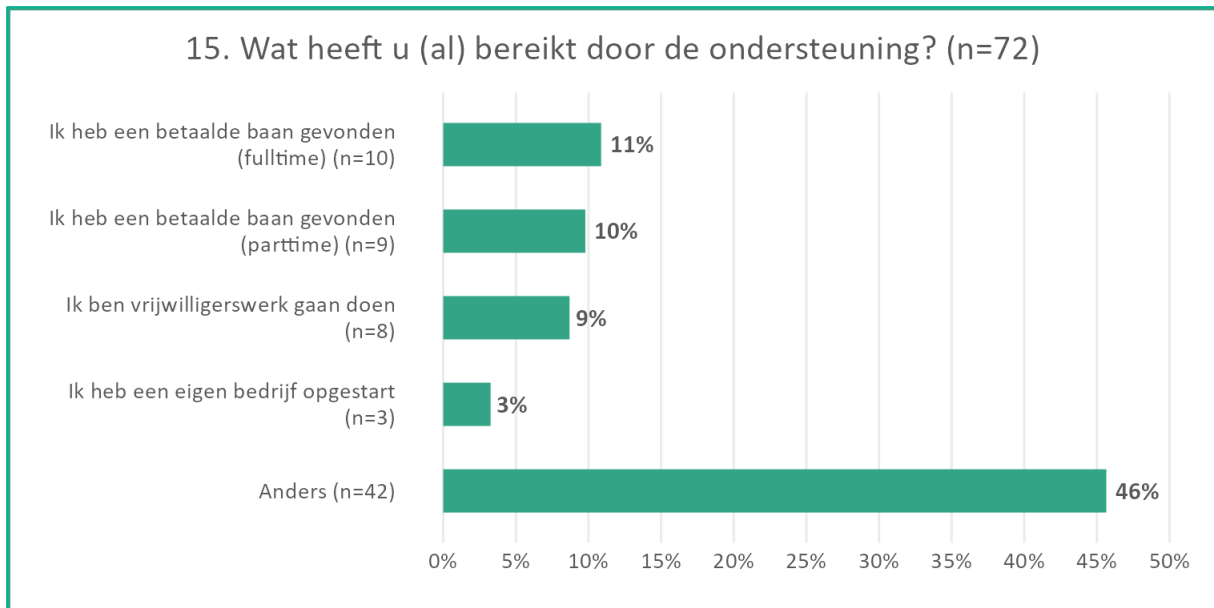


2.4 De ondersteuning op het gebied van werk en/of inkomen

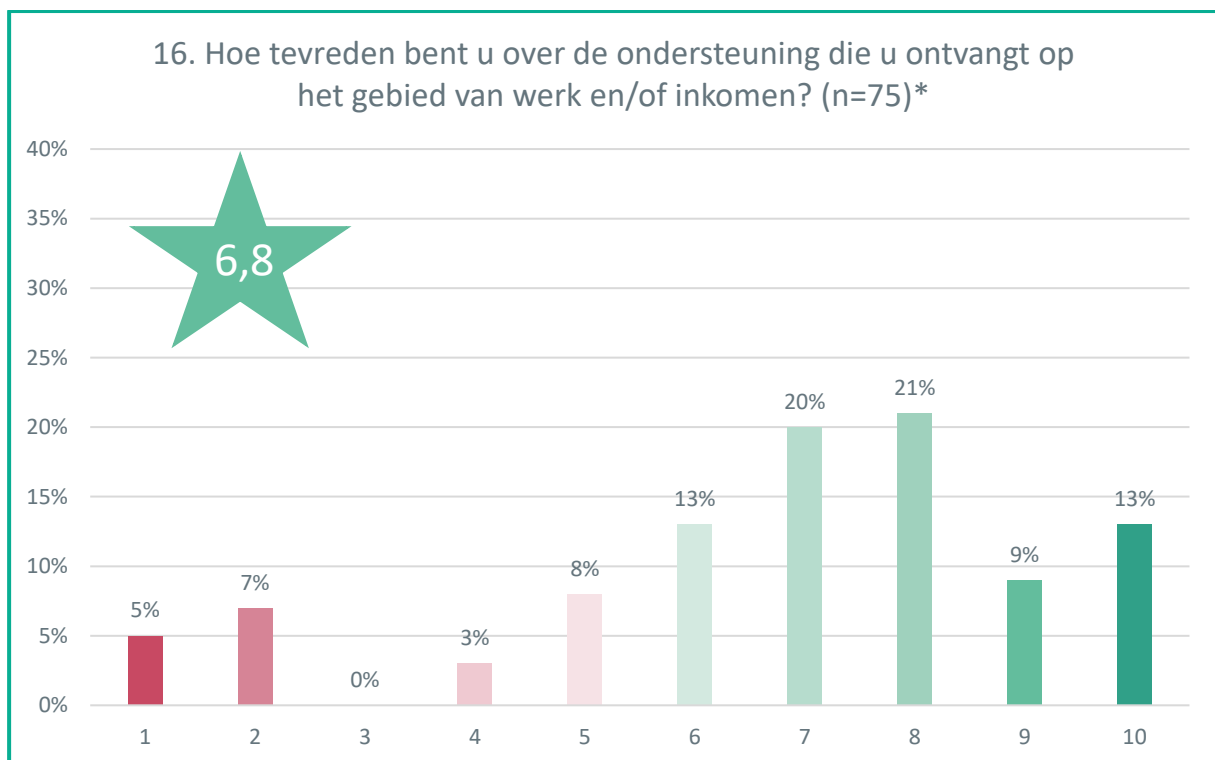
Naar aanleiding van het gesprek hebben respondenten ondersteuning bij werk en/of inkomen van de gemeente ontvangen. Hierbij valt te denken aan ondersteuning bij het vinden van (betaald) werk of het ontvangen van een uitkering. Aan respondenten is gevraagd wat ze vinden van de start, de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=3); v11 (n=3); v12 (n=2); v13 (n=2); v14 (n=3).



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: cursus gedaan, dagbesteding, ga weer naar school of stage, gestart met een traject, niets ben afgekeurd, nog aan het wachten op een intakegesprek, nog zoekende naar een baan.



*Betekenis schaal: 1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden.



Vraag 17

Hieronder volgt een samenvatting van de gegeven toelichtingen bij vraag 17 'Heeft u opmerkingen over het gebiedsteam of over de ondersteuning die u ontvangt op het gebied van werk en/of inkomen? Wat gaat goed, wat kan beter, tips?'

- De toelichtingen die respondenten beschrijven zijn wisselend. Een groot aantal geeft aan goed geholpen te zijn bij het vinden van werk. Anderen geven aan het gevoel te hebben dat er niet naar hun geluisterd is en hebben het idee als een 'nummer' behandeld te worden.
- Een deel van de respondenten kaart aan dat de gebiedsteams en re-integratiebedrijven het druk hebben, waardoor er weinig aandacht voor en contact met de respondent is gedurende de hulp. Deze respondenten voelen zich daardoor niet goed geholpen bij het vinden van werk.
- Tot slot vonden enkele respondenten het aanvraagproces ingewikkeld en merken dat ze nu ook moeite hebben met het vinden van werk.



3 | Bevindingen Interviews

In totaal zijn elf cliënten die niet tevreden waren (rapportcijfer 6 of lager) telefonisch geïnterviewd. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

3.1 De aanvraag

Respondenten zijn niet goed bekend met de mogelijkheden voor ondersteuning. De gemeente zou haar inwoners beter kunnen informeren door bijvoorbeeld brieven toe sturen en flyers uit te delen, maar ook door mondelinge overdracht en informatie per mail. Het taalgebruik moet niet te ingewikkeld zijn, omdat respondenten bang zijn dat ze het dan niet kunnen lezen.

Respondenten zien geen mogelijkheden om hun sociale omgeving in te schakelen bij hun hulpvraag. Eventuele hulp van hen zou het probleem waarschijnlijk niet oplossen, gezien de complexiteit van de hulpvraag. Sommigen hadden dan ook graag hulp van de onafhankelijke cliëntondersteuner gehad willen hebben, als ze ervan geweten hadden. Een suggestie is dat medewerkers bij de melding inwoners standaard attenderen op het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

3.2 Het plan

Respondenten zijn doorgaans niet bekend met het ondersteuningsplan of uitvoeringsplan. Respondenten die deze wel doorgelezen hebben, merken op dat het plan klopt met wat er gezegd en afgesproken is. Waar een enkeling graag een ander hulptraject had gezien, zijn de meesten het eens met het plan van aanpak.

3.3 De ondersteuning

Het wachten tot de start van de hulp duurt in de ogen van de respondenten te lang en ze begrijpen niet goed waarom het zo lang duurt. In de tussentijd wordt er geen andere hulp geboden, waardoor respondenten het gevoel hebben dat ze aan hun lot overgelaten worden.

Respondenten klagen over het feit dat begeleiders vaak afwezig zijn (door ziekte of vakantie), waardoor ze soms langere tijd geen ondersteuning krijgen. Wel zeggen respondenten door de ondersteuning meer zelfvertrouwen te krijgen en hopen dat ze snel een baan of stageplek kunnen vinden.

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl