

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Ondersteuning bij inkomen 2023

Gemeente Berg en Dal





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Berg en Dal heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor Ondersteuning bij Inkomen (participatiewet) over 2023 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Berg en Dal cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning bij werk en inkomen hebben gedaan en ook een beschikking hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van het eerste half jaar werd een uitnodiging verzonden naar cliënten die in de periode ervoor ondersteuning toegekend hadden gekregen. Na afloop van het derde kwartaal is nog een meting gedaan. Door omstandigheden zijn cliënten die in het vierde kwartaal ondersteuning hebben aangevraagd niet uitgenodigd voor deelname. Drie weken na het ontvangen van de uitnodiging voor deelname kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, en zich niet hadden afgemeld, een herinnering. In totaal hebben 964 cliënten een uitnodiging ontvangen; 222 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (23%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot ondersteuning bij inkomen en het contact met de gemeente over hun hulpvraag?

79% van de respondenten heeft zelf contact gehad met de gemeente over hun hulpvraag. Zij namen meestal contact op voor het aanvragen van een bijstandsuitkering (26%), minimaregeling (20%) of een andere reden (38%). De meeste respondenten (61%) zijn zelf terecht gekomen bij de gemeente, bij anderen ging dit via iemand uit hun omgeving (11%) of een welzijnsorganisatie (6%).

Het grootste gedeelte van de respondenten is positief over de toegang tot de ondersteuning. Echter, er is ook steeds een klein percentage dit niet is. Zo wist 70% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, werd 79% snel geholpen door de medewerker en had 86% het gevoel serieus genomen te worden. Daarentegen waren er ook respondenten die niet wisten waar zij terecht konden met hun hulpvraag (9%), niet het gevoel hadden snel geholpen te worden (5%), of serieus genomen te worden (5%). 82% van de respondenten vond de medewerker deskundig en kreeg voldoende informatie over mogelijke oplossingen (80%). 8% gaf echter aan niet voldoende informatie te hebben ontvangen. 78% van de respondenten heeft in het gesprek met de medewerker samen naar oplossingen gezocht. 11% heeft dit niet zo ervaren. 82% is tevreden over het contact met de medewerker waar 6% dit niet is.

De tevredenheid over de manier waarop respondenten geholpen zijn bij het (aan)vragen van hulp bij inkomen wordt beoordeeld met het rapportcijfer 7,9. De ondersteuning vanuit de gemeente wordt in het algemeen ook goed beoordeeld met het rapportcijfer 7,8.



Cliëntervaringsonderzoek 2023

Gemeente Berg en Dal

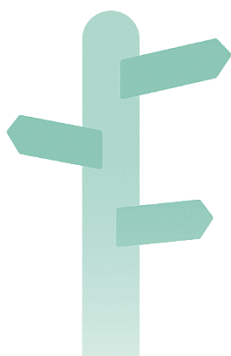
Ondersteuning bij inkomen

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Ondersteuning bij inkomen over 2023. De doelgroep bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Participatiewet-cliënt. Respondenten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar, 2022. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	964
Ingevuld	222
Respons	23%

CONTACT



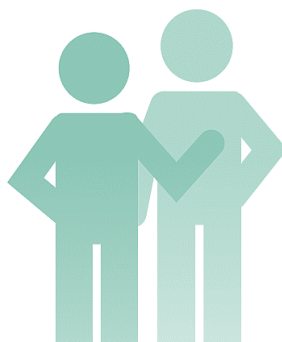
70%

wist waar zij moest zijn



79%

werd snel geholpen



86%

voelde zich serieus genomen



78%

zocht samen naar oplossingen



82%

Is tevreden over het contact

TIPS

“Ik ben altijd snel geholpen door de gemeente. Ze hebben een perfect systeem met vriendelijk met medewerkers.”



7,9

Rapportcijfer tevredenheid manier waarop cliënt geholpen is bij aanvragen hulp

“Ik vind de gemeente hierbij goed werk verrichten. Nog een paar maanden en dan ben ik ervan af. En petje af voor de medewerkster (***)”



7,8

Rapportcijfer algemene beoordeling ondersteuning vanuit gemeente

TIPS

“Ik begrijp niet alles. Alles moet met de computer, heb ik niet, dus begrijp niet alles.”

“De ondersteuning moet steeds opnieuw worden aangevraagd, dit terwijl het inkomen bekend is. Dat kan toch eenvoudiger.”





Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Tot slot	9



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Berg en Dal is het belangrijk om te weten hoe inwoners ondersteuning bij inkomen hebben ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn het ontvangen van een bijstandsuitkering of ondersteuning bij het zoeken naar een baan (zoals 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) De toegang tot de ondersteuning. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van ondersteuning vanuit de Participatiewet. Wanneer cliënten een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de vraag precies is. De gemeente bepaalt vervolgens voor welke ondersteuning de cliënt in aanmerking komt.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente en/of van externe aanbieders ontvangen.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Berg en Dal die in 2023 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Participatiewet (Ondersteuning bij inkomen). Het gaat hierbij om inwoners die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Enkele weken na afloop van het eerste half jaar en derde kwartaal zijn uitnodigingen voor deelname verzonden. Het betreft cliënten die in de periode ervoor ondersteuning toegekend hadden gekregen. Doordat cliënten de vragenlijst relatief snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp 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 invullen. Per meting hebben cliënten in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld in overleg met de gemeente. De basis van de vragenlijst komt overeen met andere, door de VNG opgestelde, cliëntervaringsonderzoeken. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning

1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het betrouwbaarheidsinterval geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere graad van waarschijnlijkheid ligt.

- **Het betrouwbaarheidsinterval of het gebied van waarden** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- Voor **de graad van waarschijnlijkheid of het betrouwbaarheidsniveau** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	964
Aantal ingevulde vragenlijsten	222
Netto responspercentage	23,0
Nauwkeurigheidsmarge	5,8%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit inwoners die vanuit de Participatiewet in 2023 Q1-Q3 ondersteuning hebben aangevraagd). 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. 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 5,8% 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 5,8% 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 44,2% en 55,8% zijn.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017).



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de toegang tot de ondersteuning bij inkomen en de kwaliteit van de ondersteuning.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze opties 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. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). De toelichtingen bij de open vraag zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport

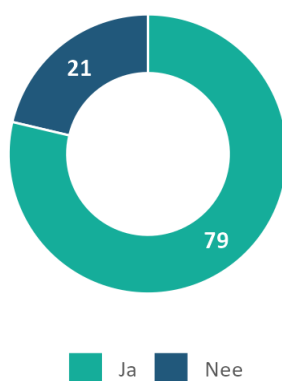


2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

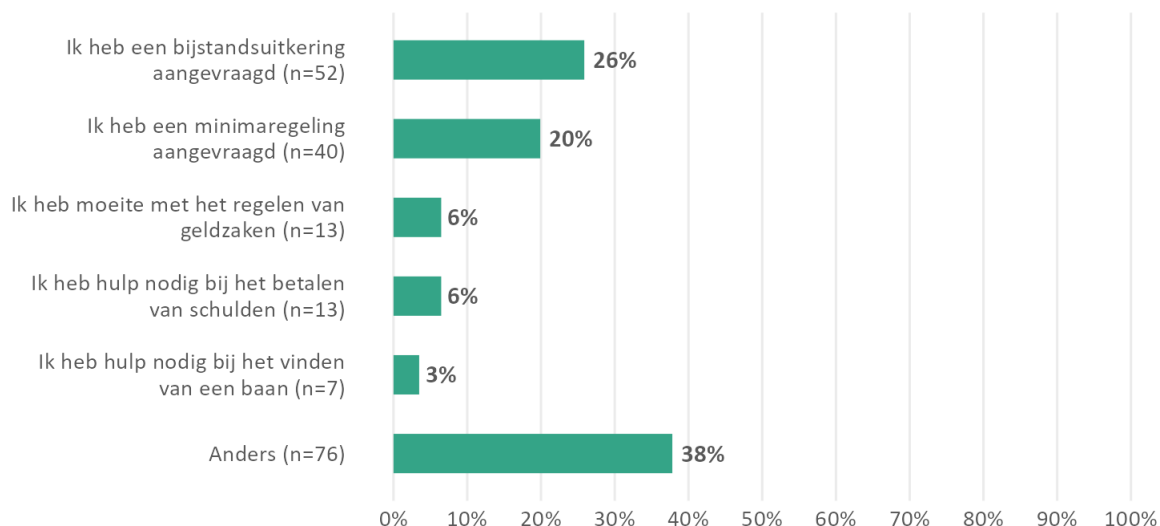
Wanneer inwoners een aanvraag voor ondersteuning bij inkomen doen komen ze in contact met de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die in 2023 een gesprek hebben gehad is gevraagd hoe zij het contact omtrent deze aanvraag hebben ervaren.

1. Heeft u zelf contact gehad met de gemeente voor uw hulpvraag? (n=197)



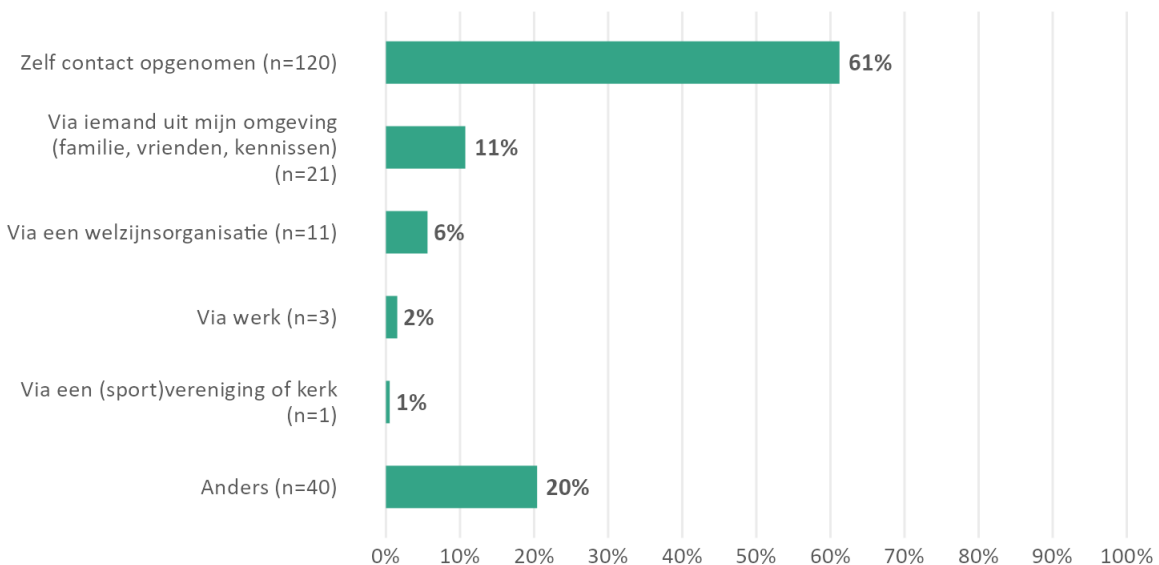
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': n=20.

2. Waarom nam u (of iemand anders namens u) contact op met de gemeente? (n=201)



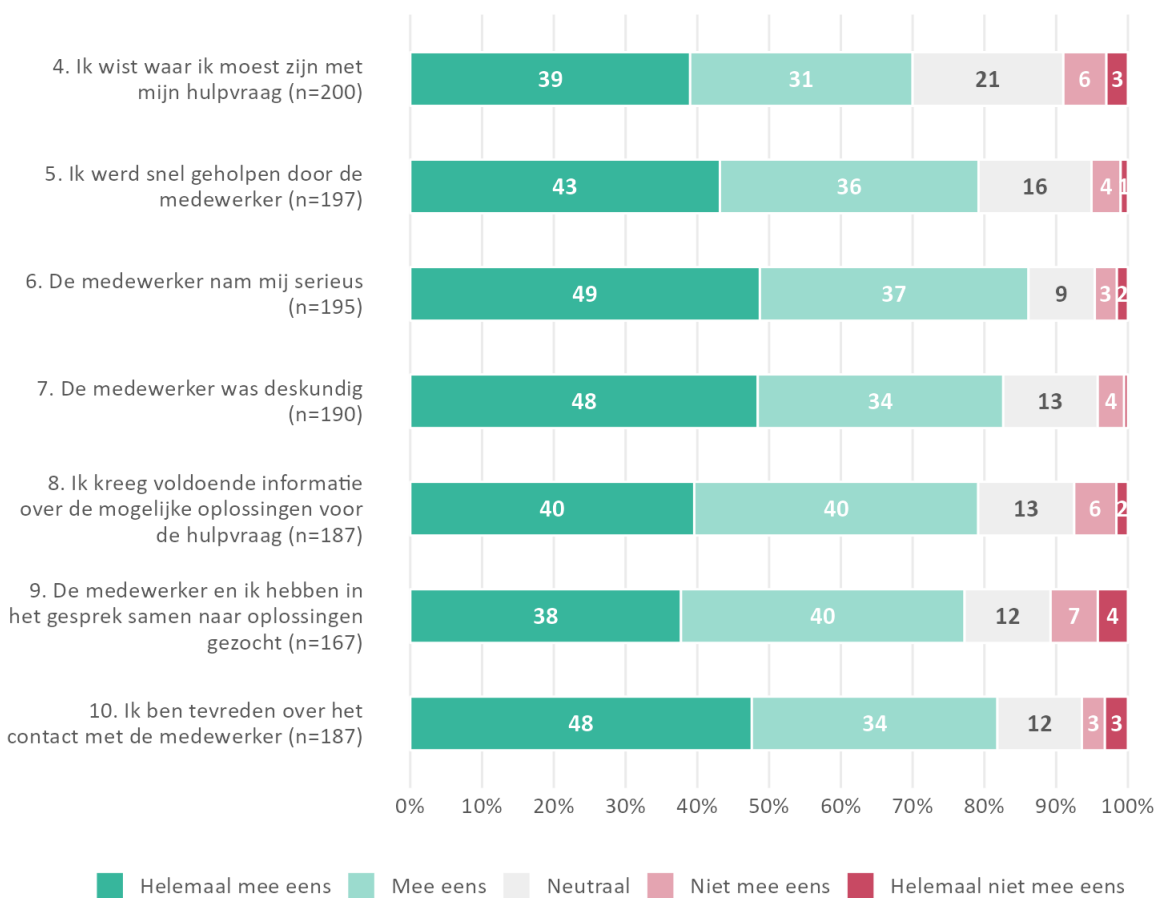


3. Hoe bent u terecht gekomen bij de gemeente? (n=196)

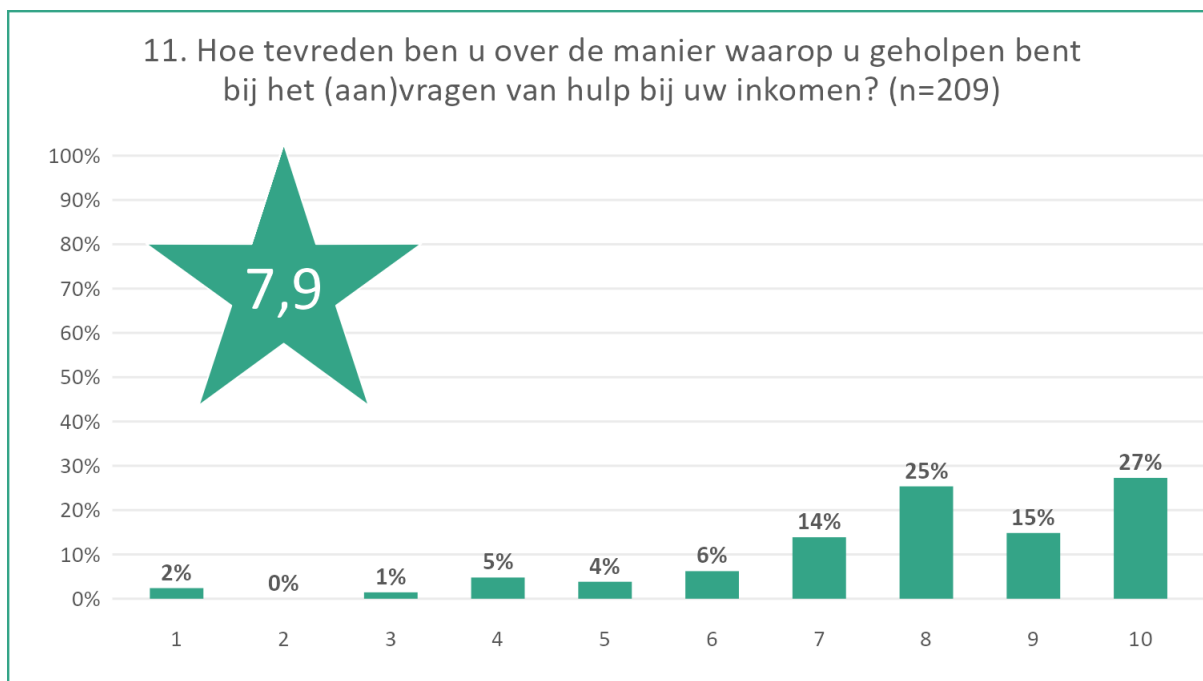


Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': n=18.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



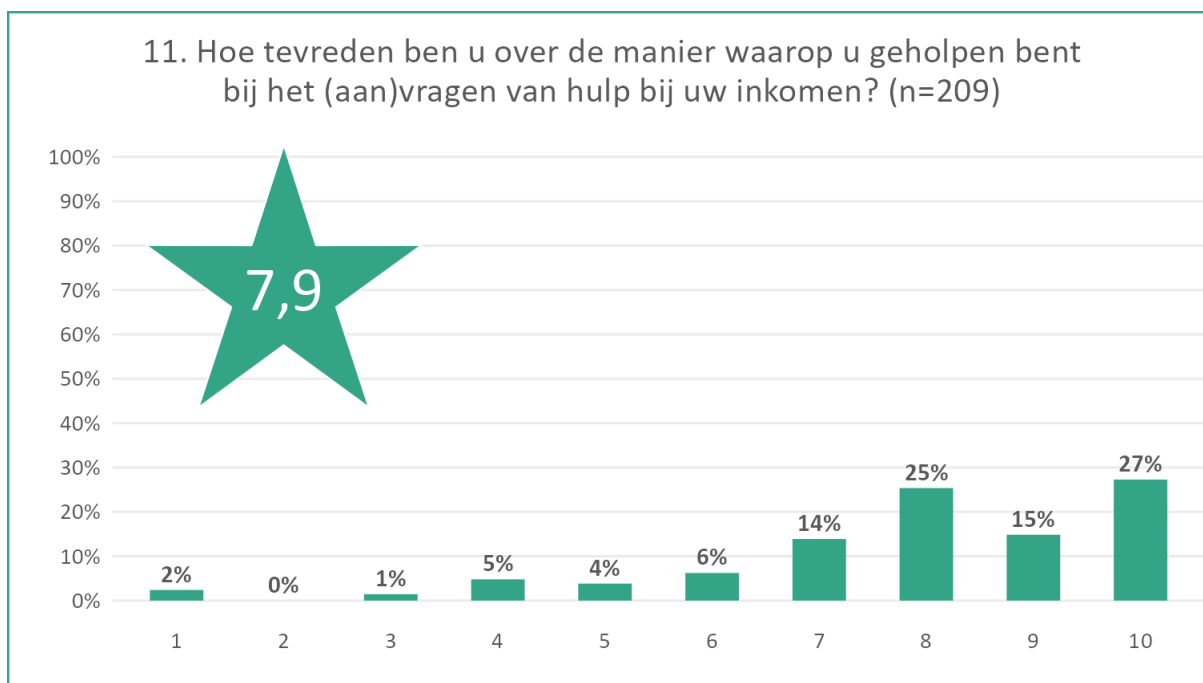
Antwoordoptie 'Geen mening': v4: n=10, v5: n=5, v6: n=6, v7: n=9, v8: n=7, v9: n=12, v10: n=3. Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v4: n=10, v5: n=17, v6: n=19, v7: n=21, v8: n=23, v9: n=37, v10: n=27.



1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden.

2.2 Tot slot

De cliënten hebben ondersteuning bij inkomen ontvangen van de gemeente. Onderstaande grafiek laat zien hoe cliënten in de gemeente Berg en dal de ondersteuning bij inkomen over het algemeen beoordelen.



1 = zeer goed, 10 = zeer slecht.

Vraag 13

De antwoorden op de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning vanuit de gemeente?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.

Uw contactpersonen

Savanne Grotenhuis – s.grotenhuis@zorgfocuz.nl

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

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

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

