



Ceo Werk & Inkomen gemeente Gouda 2024

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/110

Datum

mei 2024

Opdrachtgever

Gemeente Gouda

Auteurs

Rachel Beerepoot
Teije ten Den

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Onderzoeksverantwoording	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	7
1.2 Werkwijze en respons	7
1.3 Analyse	8
2 Werk & Inkomen	10
2.1 Waardering voor de algemene dienstverlening	10
2.2 Waardering eerstelijnsdienstverlening	11
2.3 Gesprekken met team Werk en Inkomen	14
2.4 Waardering consultants Werk en Financiën	16
2.5 Gebruik overig hulpaanbod	19
2.6 Waardering re-integratietrajecten	19
2.7 Succes- en verbeterpunten vanuit cliënten zelf	21

Samenvatting

Onderzoeksverantwoording

Ipsos I&O (voorheen I&O Research) voerde in opdracht van de gemeente Gouda een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit. In februari 2024 ontvingen 1.800 cliënten van de Participatiewet in de gemeente Gouda een brief met het verzoek deel te nemen aan het ceo. Bij deze brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Cliënten die na twee weken nog geen reactie hadden gegeven, hebben een herinnering ontvangen en werden daarna gebeld met het verzoek de vragenlijst alsnog in te vullen. In totaal vulden 208 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 12 procent. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar, toen de respons 14 procent was. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

Algemene dienstverlening krijgt goede beoordeling

Gemiddeld waarden cliënten de dienstverlening van team Werk en Inkomen met een 8,0. Dit is een hogere beoordeling dan in de voorgaande jaren (2022; 7,5, 2021; 7,7, 2020; 7,1).

Eerstelijnsdienstverlening: bereikbaarheid en dienstverlening balie/receptie toegenomen

Cliënten hebben de bereikbaarheid van de consultants van Werk en Financiën beoordeeld op verschillende aspecten. Alle aspecten worden beter beoordeeld dan de voorgaande jaren, waarbij de cijfers variëren tussen de 7,6 en 7,8. Met name de snelheid voor het krijgen van een persoonlijke afspraak met een medewerker wordt goed beoordeeld (7,8).

Cliënten die voor het eerst met het team Werk en Inkomen in aanraking komen, hebben eerst contact met de medewerkers van de balie. Cliënten geven gemiddeld een 8,5 voor de bejegening door de baliemedewerkers en een 8,3 voor de wachttijden bij de balie/receptie. Dit is hoger in vergelijking met de voorgaande jaren.

De verschillende aspecten van de informatievoorziening beoordelen cliënten met een ruime voldoende. De beoordelingen liggen gemiddeld tussen de 7,2 en 7,6 en zijn toegenomen vergeleken met 2022 (gemiddelden tussen de 6,8 en 7,4) en vergelijkbaar met 2021 (gemiddelden tussen de 7,0 en 7,5). De duidelijkheid van de post en formulieren, de duidelijkheid van informatie op de website en het gebruik van de website worden het hoogst (7,6) gewaardeerd. De informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen (7,2) en over de onafhankelijke cliëntenondersteuner (7,3) wordt het laagst beoordeeld.

Ervaringen met gesprek met team Werk en Inkomen blijven positief

Bijna zeven op de tien cliënten (68%) hadden in 2023 contact met team Werk en Inkomen. Aan de hand van stellingen is gevraagd naar wat zij van dit gesprek vonden. Deze werden allen positief beoordeeld door ongeveer negen op de tien cliënten. Vergeleken met vorig jaar begrepen meer cliënten wat er van hen verwacht werd en tijdens het gesprek konden cliënten al hun vragen stellen (2023; 97%, 2022; 91%). Ook was na het gesprek duidelijk wat er allemaal ging gebeuren en begrepen cliënten wat zij konden verwachten (2023; 93%, 2022; 89%).

Van de cliënten die in 2023 contact hadden, hebben vier op de tien (41%) een uitkering aangevraagd. De tijd tussen de aanvraag en de eerste betaling van de uitkering was voor acht op de tien cliënten (79%) geen probleem. Voor een op de vijf (21%) was dit wel het geval. Dit lijkt een afname ten opzichte van de voorgaande jaren (2022; 60% geen probleem, 40% wel een probleem). Vanwege een lage respons moet dit resultaat als indicatief beschouwd worden.

Waardering consulenten Werk en Financiën blijft positief

De dienstverlening van de consulenten Werk en Financiën waarderen cliënten gemiddeld met een 7,8. Dit cijfer is vergelijkbaar met 2022 en 2021 (7,6), maar is sinds 2018 (6,9) flink toegenomen. Vooral het niet worden gediscrimineerd, het worden behandeld met respect en respecteren van privacy scoren hoog (8,5, 8,3, 8,1). De laagste beoordeling (7,3) is, net als vorig jaar, de wijze waarop consulenten elkaar informeren, zodat de cliënt niet telkens het verhaal opnieuw hoeft te doen. Een op de acht cliënten (8%) geeft aan gebruik te hebben gemaakt van de ondersteuning van een onafhankelijke cliëntenondersteuner. De helft (52%) heeft dit niet gedaan en ruim een derde van de cliënten (35%) weet niet af van het bestaan van deze ondersteuning.

Waardering voor re-integratie toegenomen

Drie op de tien (31%) van de cliënten die deelnamen aan het onderzoek volgden in 2023 een re-integratietraject. Deze cliënten waarderen het re-integratietraject over het algemeen met een 7,6. Dit is een hoger cijfer dan vorig jaar (7,1). Ten opzichte van 2018 (6,5) is een stijgende lijn zichtbaar. Men is dit jaar voornamelijk tevreden met de aandacht van de begeleider (8,1) en de mate waarin er rekening is gehouden met beperkingen als gevolg van een aandoening of van ziekte (7,8). Ook het overleg tussen consulenten onderling scoort goed (7,7). De passendheid van het traject wordt als laagste beoordeeld (7,1). Vergeleken met vorig jaar is deze score toegenomen (2022; 6,7). De beoordelingen komen sterk overeen met de scores van 2021 en zijn over het algemeen hoger dan de daaraan voorafgaande jaren.

Over het re-integratietraject zijn cliënten meer dan in de voorgaande jaren te spreken. Bijna alle cliënten kunnen tijdens dit traject de vragen stellen die zij hebben (95%). Ook hebben cliënten het idee dat het traject goed past bij wat zij kunnen en willen (81%). Toch wordt het traject door de helft van de cliënten (48%) als zwaar ervaren. Vorig jaar (48%) en in 2018 (47%) vond ook de helft van de cliënten dit zwaar. In 2020 (32%) en 2021 (35%) vond een minder groot deel van de cliënten dit zwaar.

Ruim vier op de tien maken gebruik van ondersteuning van hulpaanbod

Iets minder dan de helft van de cliënten (43%) maakt gebruik van ondersteuning van een hulpaanbod in de stad, zoals het Sociaal Team. Bijna zes op de tien (57%) maken hier geen gebruik van.

Succes- en verbeterpunten vanuit de cliënten

Als succespunt noemen cliënten 'alles in het algemeen' (29%) en het stipt uitbetalen van de uitkering (26%) het vaakst. De uitbetaling wordt minder vaak benoemd als succespunt dan in 2022 (34%) en 2021 (41%). Het proces in het algemeen wordt even vaak als vorig jaar als succespunt benoemd (28%), maar vaker dan de jaren daarvoor (2021; 15%). Als voornaamste verbeterpunt wordt minder wisselingen van consulenten benoemd (21%). Dit is in voorgaande jaren minder vaak benoemd. Daarnaast wordt net als voorgaande jaren het "rekening houden met de situatie van de klant" vaak als verbeterpunt benoemd (19%).

Inleiding

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Het team Werk en Inkomen verzorgt in Gouda onder andere de verstrekking van inkomensondersteuning (zoals (bijzondere) bijstand en/of minimaregelingen), trainingen, voert gesprekken om de participatie van cliënten te vergroten en verzorgt begeleiding naar werk. Om de dienstverlening te verbeteren is inzicht in de ervaringen van cliënten noodzakelijk. Daarom heeft team Werk en Inkomen in februari, maart en april 2024 door Ipsos I&O (voorheen: I&O Research) onderzoek laten doen naar ervaringen van cliënten.

1.2 Werkwijze en respons

De doelgroep zijn cliënten die een uitkering ontvangen op basis van de Participatiewet. In februari 2024 ontvingen 1.800 cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij deze brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een QR-code of een persoonlijke inlogcode). Twee weken na ontvangst van de uitnodigingsbrief volgde een herinnering. Een deel van de cliënten die een week na deze herinnering de vragenlijst nog niet had ingevuld, is gebeld door Ipsos I&O om hen te motiveren dit alsnog te doen.

In totaal vulden 208 cliënten de vragenlijst volledig in: een respons van 12 procent. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar, toen de respons 14 procent was.

- 59 procent vulde de vragenlijst schriftelijk in en 41 procent online.
- Het nabellen zorgde ervoor dat er ongeveer 60 vragenlijsten extra zijn ingevuld.

Nieuwe werkwijze gemeente Gouda

Met ingang van 1 januari 2021 werkt de gemeente Gouda in een integrale uitvoeringsorganisatie. De dienstverlening op het gebied van werk en inkomen vindt nu plaats door consultants binnen drie uitvoerende afdelingen: de afdeling Opgroeien en Start Arbeidsmarkt (voor cliënten jonger dan 27 jaar), de afdeling Werk en Financiën en de afdeling Zorg en Ondersteuning. Vanwege de leesbaarheid wordt deze organisatie verder aangeduid met 'Werk en Inkomen'. De functiebenamingen 'werkcoach' en 'inkomensconsulent' bestaan niet meer. Er zijn nu consultants werk en/of inkomen die de contacten met inwoners hebben over de uitkeringsverstrekking en de re-integratie. Voor deze consultants gebruiken wij de term 'consulent Werk en Financiën'.

Vragenlijst

In 2018 heeft de gemeente Gouda een vragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst vormde ook dit jaar weer de basis. De volgende onderwerpen zijn aan de orde gekomen:

- waardering voor de algemene dienstverlening;
- waardering eerstelijnsdienstverlening;
- gesprekken met team Werk en Inkomen;
- waardering consultants Werk en Financiën;
- waardering ondersteuning naar werk en re-integratietrajecten;
- succes- en verbeterpunten.

Aan het einde van de vragenlijst konden cliënten aangeven of zij kans wilden maken op een van de tien bonnen ter waarde van 20 euro.

1.3 Analyse

De antwoordcategorie “niet van toepassing” is, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke figuur staat tussen haakjes het aantal respondenten dat deze vraag over 2023 invulde vermeld met (n=). Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd. Bij enkele grafieken met data uit meerdere jaartallen is het jaar 2016 eruit gehaald voor de leesbaarheid.

De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de resultaten over 2022. We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt of groter zijn bij percentages en 0,3 punt op een schaal van 10 bij rapportcijfers. Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Werk & Inkomen

2 Werk & Inkomen

Tabel 2.1 De ondervraagde Participatiecliënten in Gouda: over wie hebben we het?

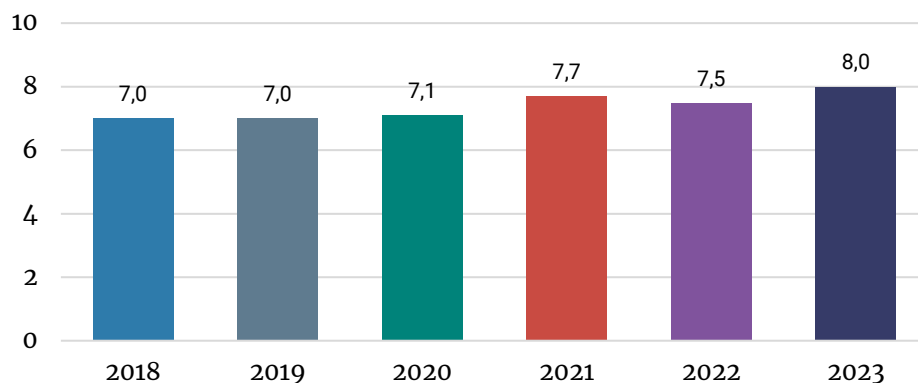
Leeftijd (n=207)		Reden aanvraag bijstand (n=170)	
Jonger dan 27 jaar	8%	Ik ben gescheiden/mijn relatie stopte	10%
27 tot 45 jaar	18%	Ik raakte mijn baan kwijt en had geen recht op WW	8%
45 tot 55 jaar	21%	Ik kon geen werk vinden toen ik van school kwam	4%
55 jaar of ouder	52%	Vanwege ziekte/arbeidsongeschiktheid	37%
In 2023 een uitkering aangevraagd (n=132)		Mijn WW-uitkering via het UWV liep af	12%
		Ik verdien niet langer genoeg	6%
		Ik ben uit een andere gemeente naar Gouda verhuisd	5%
		Anders	18%
Ja	41%		
Nee	59%		
Duur van bijstandsuitkering (n=203)		Hoogst afgeronde opleiding (n=196)	
Korter dan 1 jaar	14%	Basisonderwijs of lager	29%
Tussen de 1 en 2 jaar	13%	Vmbo (of vergelijkbaar)	25%
Langer dan 2 jaar	73%	Havo/vwo/mbo (of vergelijkbaar)	33%
		Hbo/wo	14%
Heeft een smartphone (n=204)			
Ja	84%		
Nee	16%		

2.1 Waardering voor de algemene dienstverlening

Algemene dienstverlening krijgt een goede beoordeling

Cliënten geven gemiddeld een 8,0 voor de dienstverlening van team Werk en Inkomen. Zeven op de tien cliënten (69%) geven een 8 of hoger voor de dienstverlening en 5 procent van de cliënten geeft een onvoldoende (5 of lager). Dit is een hogere beoordeling dan in de voorgaande jaren.

Figuur 2.1 Algemeen rapportcijfer dienstverlening team Werk en Inkomen (n=188)

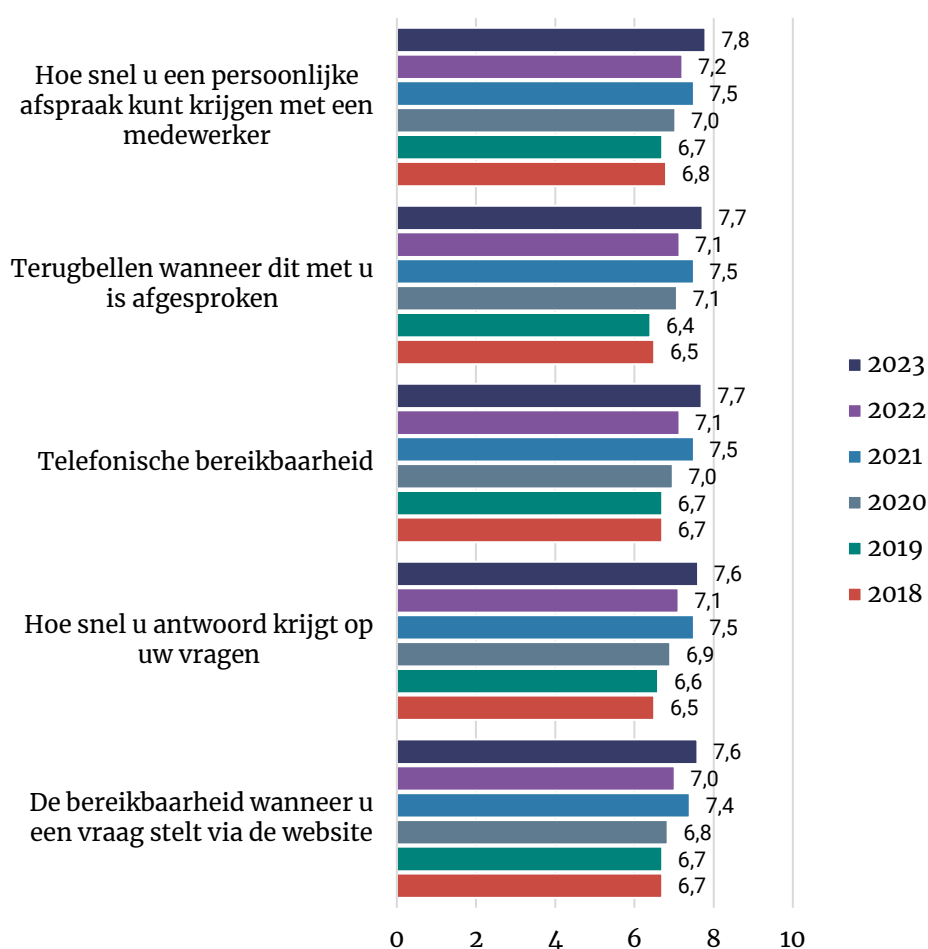


2.2 Waardering eerstelijnsdienstverlening

Bereikbaarheid consulenten Werk en Financiën toegenomen

Cliënten hebben de bereikbaarheid van de consulenten van Werk en Financiën beoordeeld op verschillende aspecten zoals het maken van een persoonlijke afspraak, telefonische bereikbaarheid, de snelheid van antwoorden op vragen en het tijdig terugbellen. Alle aspecten worden gemiddeld met een ruime voldoende beoordeeld, waarbij de cijfers variëren tussen de 7,6 en 7,8. De tevredenheid met de bereikbaarheid van consulenten is toegenomen sinds vorig jaar (in 2022 lagen de gemiddelde rapportcijfers tussen de 7,0 en 7,2). Voor bijna alle aspecten is het gemiddelde rapportcijfer met 0,6 toegenomen. De resultaten komen dit jaar sterk overeen met het jaar 2021.

Figuur 2.2 Rapportcijfers bereikbaarheid (gemiddelde rapportcijfer) (nmin=131)

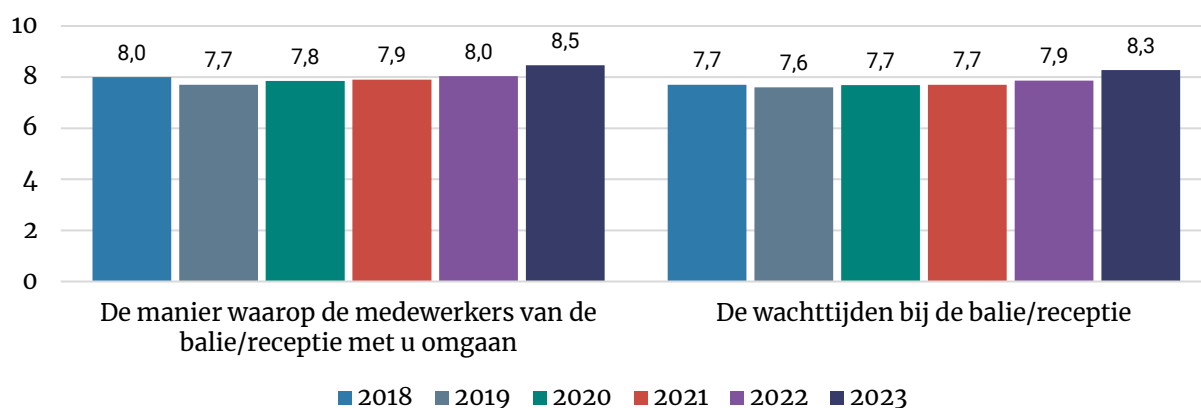


7,5 is het gemiddelde cijfer wat cliënten geven voor de snelheid waarmee zij zijn teruggebeld, nadat dit is afgesproken. Dit is gestegen ten opzichte van 2022, toen cliënten dit beoordeelden met een 7,0.

Tevredenheid met eerste contact bij balie/receptie gestegen

Cliënten die voor het eerst met het team Werk en Inkomen in aanraking komen, hebben eerst contact met de medewerkers van de balie. Cliënten geven ook hier goede beoordelingen voor de dienstverlening. Zij geven gemiddeld een 8,5 voor de bejegening door de baliemedewerkers en een 8,3 voor de wachttijden bij de balie/receptie. Een enkeling (3%) geeft een onvoldoende (5 of lager) voor deze onderdelen. De cijfers zijn toegenomen vergeleken met de voorgaande jaren en op het hoogste niveau sinds de eerste meting (2018).

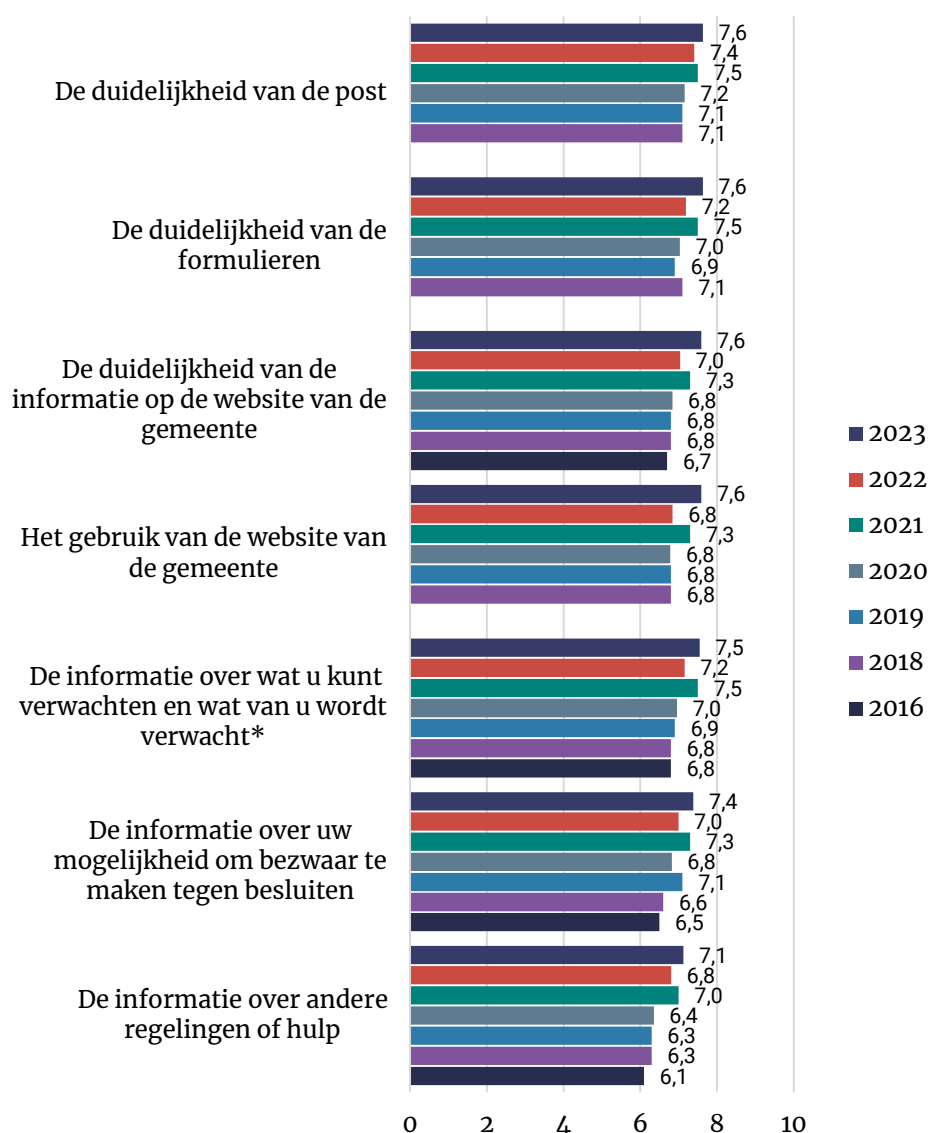
Figuur 2.3 Waardering dienstverlening balie/receptie (gemiddelde rapportcijfer) (nmin=188)



Informatievoorziening scoort hoger dan vorig jaar

Clënten konden rapportcijfers geven voor verschillende aspecten van de informatievoorziening, zoals de duidelijkheid van de post, formulieren en de website van de gemeente (zie Figuur 2.4). Deze verschillende aspecten worden ruim voldoende beoordeeld. De duidelijkheid van de post, formulieren, de informatie op de website en het gebruik van de website worden met een 7,6 gewaardeerd. De duidelijkheid van de post scoort de laatste jaren ongeveer even goed. De andere aspecten zijn toegenomen. Met name de waardering over het gebruik van de website is gestegen (van een 6,8 in 2022 naar een 7,6 in 2023). De informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken wordt het minst hoogst beoordeeld (7,4), maar is wel gestegen vergeleken met 2022.

Figuur 2.4 Waardering informatievoorziening (gemiddelde rapportcijfer) (nmin=169)¹

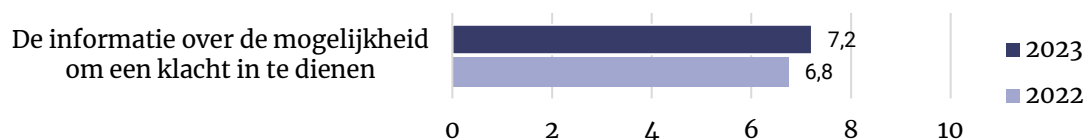


¹ Een * geeft aan dat de vraagstelling is gewijzigd t.o.v. 2020. In de vragenlijst werd niet meer gesproken over rechten en plichten, maar over wat van de cliënt verwacht werd (plichten) en wat deze kon verwachten (rechten). Deze wijziging heeft mogelijk de resultaten beïnvloed.

Informatie over klacht indienen ruim voldoende

Cliënten konden ook een rapportcijfer geven voor de informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Dit aspect ontvangt een ruime voldoende: 7,2. Dit is hoger dan in 2022 (6,8).

Figuur 2.5 Waardering informatievoorziening (gemiddelde rapportcijfer) (n=157)

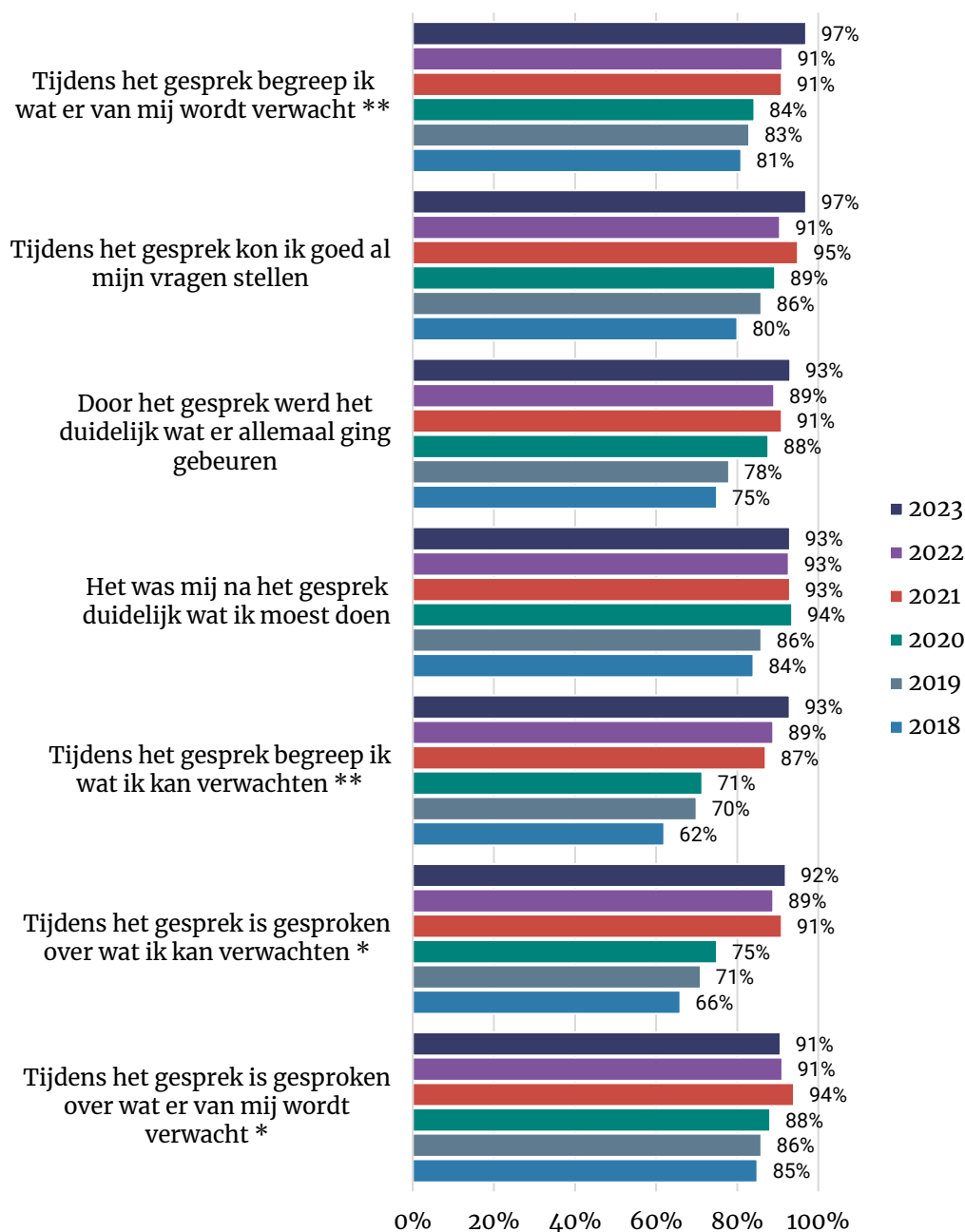


2.3 Gesprekken met team Werk en Inkomen

Contact is in meeste gevallen positief ervaren

Bijna zeven op de tien cliënten (68%) gaven aan in 2023 contact te hebben gehad met team Werk en Inkomen. Dit zijn er iets meer dan vorig jaar (60%). Deze cliënten hebben hun mening gegeven over verschillende aspecten van het gesprek, zie onderstaande Figuur 2.6. De aspecten worden allen positief beoordeeld door ongeveer negen op de tien cliënten, met minimale verschillen tussen de stellingen (91% tot 97% is het (helemaal) eens met de stellingen). Hier en daar blijkt de tevredenheid te zijn toegenomen ten opzichte van vorig jaar: meer cliënten begrepen wat er van hen verwacht werd en tijdens het gesprek konden cliënten al hun vragen stellen (van 91% naar 97%). Ook was het na het gesprek duidelijk wat er allemaal ging gebeuren en begrepen cliënten wat zij konden verwachten (van 89% naar 93%).

Figuur 2.6 Stellingen over laatste gesprek met iemand van de gemeente over werk en financiën (% (helemaal) mee eens) (basis=gesprek gehad in 2023, nmin=124)²

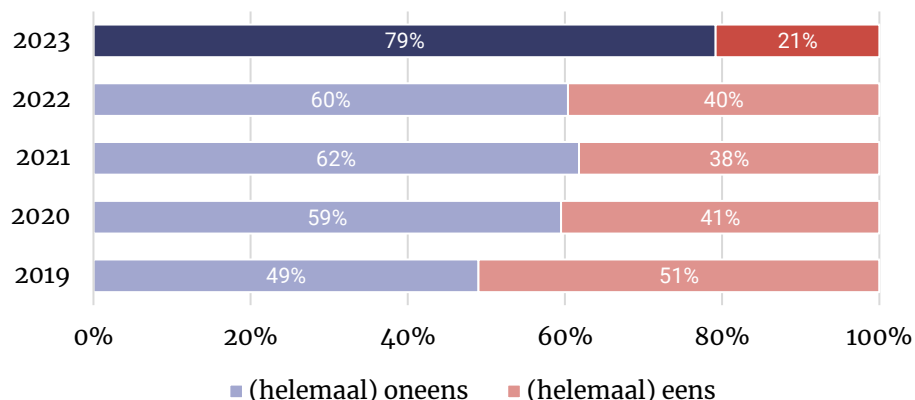


² Eén * geeft aan dat de vraagstelling is gewijzigd t.o.v. 2020. In de vragenlijst werd niet meer gesproken over rechten en plichten, maar over wat van de cliënt verwacht werd (plichten) en wat deze kon verwachten (rechten). Twee ** geven aan dat de antwoordoptie licht is gewijzigd t.o.v. 2022. Het zinsdeel 'is duidelijk uitgelegd ...', is vervangen door 'begreep ik ...'. Deze wijzigingen hebben mogelijk de resultaten beïnvloed.

Tijd tussen aanvraag uitkering en eerste betaling in meeste gevallen geen probleem

Van de cliënten die in 2023 voor het laatst contact hadden met iemand van de gemeente over werk en financiën, hebben vier op de tien cliënten (41%) in 2023 ook een uitkering aangevraagd. Voor acht op de tien cliënten (79%) was de tijd tussen de aanvraag en de eerste betaling geen probleem. Voor een op de vijf (21%) was dit wel het geval. Van de cliënten voor wie de tijd wel een probleem was, geeft een enkeling een toelichting: Eén cliënt had al een huurachterstand en een andere cliënt vond het te lang duren.

Figuur 2.7 De tijd tussen aanvraag en de eerste betaling was een probleem (n=48)³

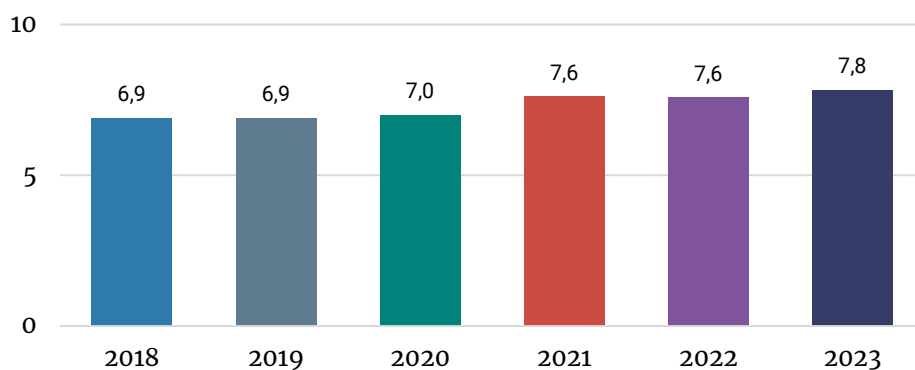


2.4 Waardering consulenten Werk en Financiën

Waardering dienstverlening stabiel

Cliënten geven de dienstverlening door de consulenten Werk en Financiën gemiddeld het rapportcijfer 7,8. Dit cijfer is vergelijkbaar met de voorgaande twee jaren. Vergeleken met de jaren daarvoor is dit flink gestegen. Twee derde van de tien cliënten (65%) geeft een 8 of hoger en een op de tien (9%) geeft een onvoldoende (5 of lager).

Figuur 2.8 Algemene tevredenheid dienstverlening consulenten Werk en Financiën (gemiddelde rapportcijfer) (n=185)



³ Door een lage respons (n<50) dienen deze resultaten als indicatief te worden beschouwd.

Cliënten benoemen een grote verscheidenheid aan ondersteuning die zij hebben ontvangen vanuit de gemeente. De vaakst genoemde ondersteuningsvormen zijn het ontvangen van uitkeringen; zoals de (aanvullende) bijstandsuitkering en het ontvangen van ondersteuning bij het vinden van (vrijwilligers)werk, bijvoorbeeld via een re-integratietraject. Een cliënt benoemt het ontvangen van (algemene) informatie over schulden, bijvoorbeeld hulp bij vinden van een schuldhulpmaatje. Ook hebben een paar cliënten hulp gekregen bij het aanvragen van een energietoeslag en een enkeling benoemt het volgen van een taalcursus.

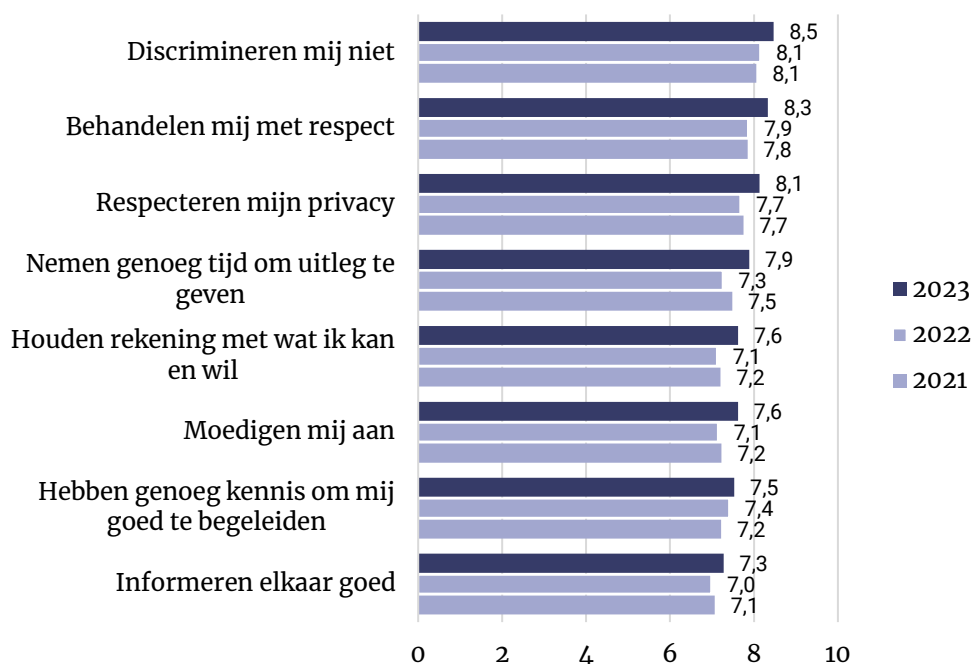
- *“Ondersteuning het vinden van werk en het doen van cursussen.”*
- *“Uitkering en hypotheek.”*
- *“Ondersteuning voor belastingaangifte.”*
- *“Informatie over uitkering van pensioenen.”*
- *“Vorbereiding om aanstaande medische keuring. Verzoek voor hulp van een schuldhulpmaatje.”*
- *“Uitleg van onduidelijke brieven.”*
- *“Maaltijdvoorziening, bijzondere bijstand, aanvragen IIT, energietoeslag.”*
- *“Het vinden van een Nederlandse cursus en vrijwilligerswerk.”*

Dienstverlening van consultants Werk en Financiën wordt als goed ervaren

Vanaf 2021 zijn de vragen over de consultants Werk en Financiën aangepast. In de daaraan voorafgaande jaren werd cliënten een aantal stellingen voorgelegd die met eens of oneens beantwoord konden worden. Sinds 2021 is gevraagd om een rapportcijfer voor de verschillende onderdelen (zie Figuur 2.9).

Vooraf het niet worden gediscrimineerd (8,5), met respect behandeld worden (8,3) en het respecteren van privacy scoren hoog (8,1). De laagste beoordeling (7,3) is, net als eerdere jaren, voor de wijze waarop consultants elkaar informeren, zodat de cliënt niet telkens het verhaal opnieuw hoeft te doen. Het gedeelte cliënten dat een onvoldoende geeft (5 of lager), varieert van 5 procent bij ‘discrimineren mij niet’ tot 16 procent bij ‘informeren elkaar goed’. Vergeleken met de voorgaande jaren, behalve voor het hebben van genoeg kennis om goed te kunnen begeleiden, scoren de verschillende onderdelen hoger.

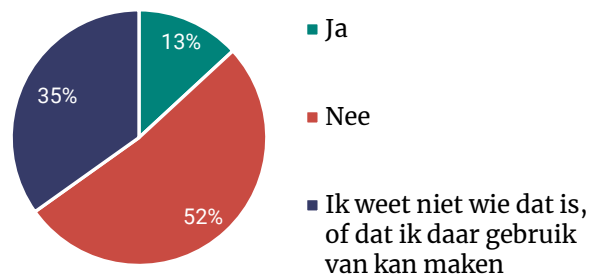
Figuur 2.9 Tevredenheid dienstverlening consulent Werk en Financiën (gemiddeld rapportcijfer) (nmin=165)



Merendeel maakt geen gebruik van cliëntenondersteuner of is hier niet bekend mee

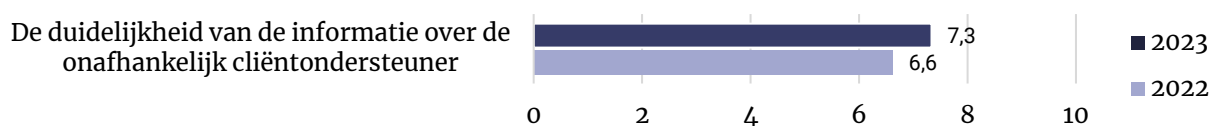
Een op de acht cliënten (13%) geeft aan gebruik te hebben gemaakt van de ondersteuning van een onafhankelijke cliëntenondersteuner. Circa de helft (52%) heeft dit niet gedaan en ruim een derde van de cliënten (35%) weet niet van het bestaan van deze ondersteuning. Aangezien slechts een kleine groep gebruikmaakt van de cliëntondersteuner (26 cliënten), dienen de volgende twee resultaten als indicatief te worden beschouwd: de hulp van de cliëntondersteuner ontvangt gemiddeld een 8,6 en twee derde (67%) van de cliënten vond dat deze persoon zich onafhankelijk van de gemeente opstelde.

Figuur 2.10 Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner (%) (n=198)



Cliënten waarderen de duidelijkheid van de ontvangen informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner gemiddeld met een 7,3. Ten opzichte van vorig jaar (6,6) is dit toegenomen. Cliënten die aangeven gebruik te hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner beoordelen dit gemiddeld met een 7,8. Cliënten die hier geen gebruik van hebben gemaakt met een 7,1.

Figuur 2.11 Rapportcijfer informatie over de onafhankelijk cliëntondersteuner (n=146)

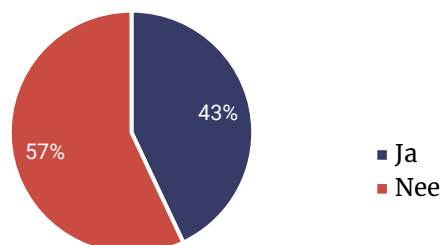


2.5 Gebruik overig hulpaanbod

Ruim vier op de tien cliënten maken gebruik van overige ondersteuning

Iets minder dan de helft van de cliënten maakt gebruik van ondersteuning van een hulpaanbod in de stad, zoals het Sociaal Team. Bijna zes op de tien (57%) maken hier geen gebruik van.

Figuur 2.12 Heeft u gebruik gemaakt van ondersteuning van een hulpaanbod in de stad? (n=200)

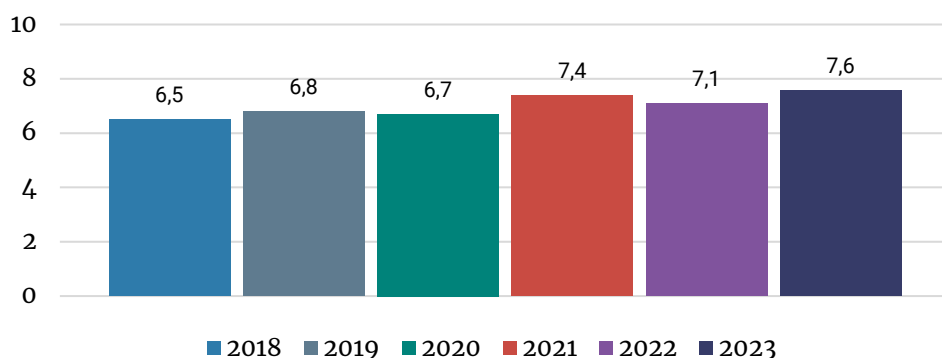


2.6 Waardering re-integratietrajecten

Waardering voor re-integratietraject toegenomen

Drie op de tien cliënten (31%) die de vragenlijst invulden volgden in 2023 een re-integratietraject. Deze cliënten waarden het traject over het algemeen met een 7,6. Dit is een hoger cijfer dan vorig jaar (7,1). Zes op de tien cliënten (58%) waarden het traject met een 8 of hoger en een op de tien (10%) met een onvoldoende (5 of lager). Over de jaren heen is een stijgende lijn zichtbaar (2018; 6,5).

Figuur 2.13 Algemene waardering re-integratietraject (n=59)

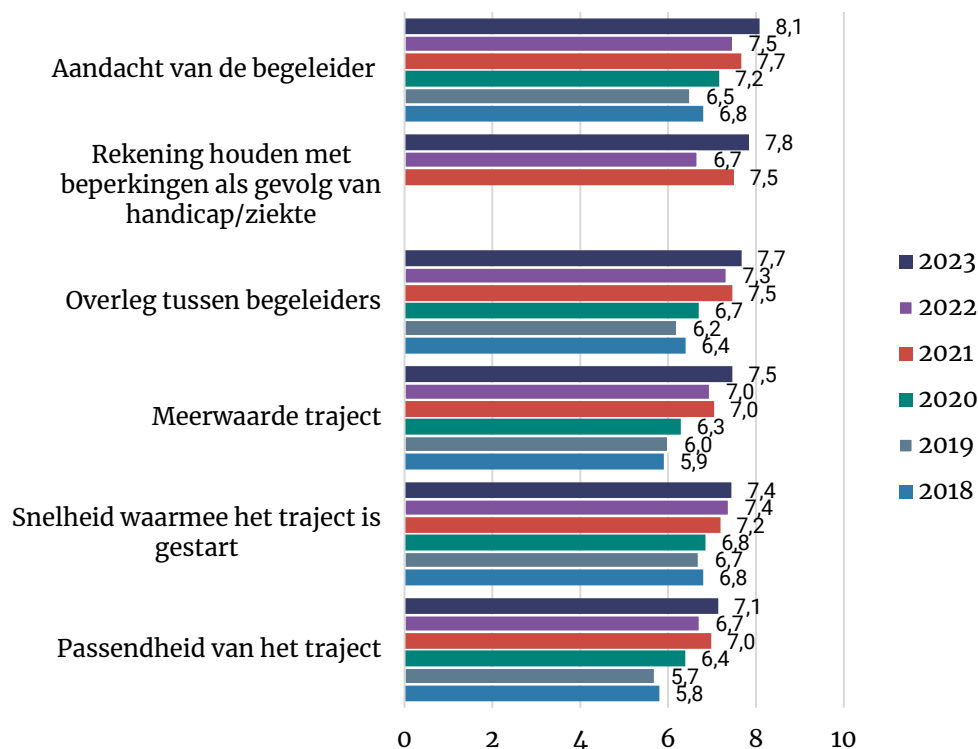


Aandacht van re-integratiebegeleider en het rekening houden met beperking scoren goed

Cliënten hebben het re-integratietraject op verschillende aspecten beoordeeld met een rapportcijfer (zie Figuur 2.14). Men is voornamelijk tevreden met de aandacht van de begeleider (8,1), het rekening houden met beperkingen als gevolg van een handicap of ziekte (7,8) en het overleg tussen consulenten onderling (7,7). Het aspect dat het laagst scoort is de passendheid van het traject (7,1). Vergeleken met 2022 is deze tevredenheid toegenomen (2022; 6,7) en

vergelijkbaar met 2021 (7,0). De beoordelingen voor de verschillende aspecten komen sterk overeen met 2021 en zijn hoger dan in de daaraan voorafgaande jaren.

Figuur 2.14 Stellingen over het re-integratietraject (gemiddeld rapportcijfer) (nmin=51)⁴

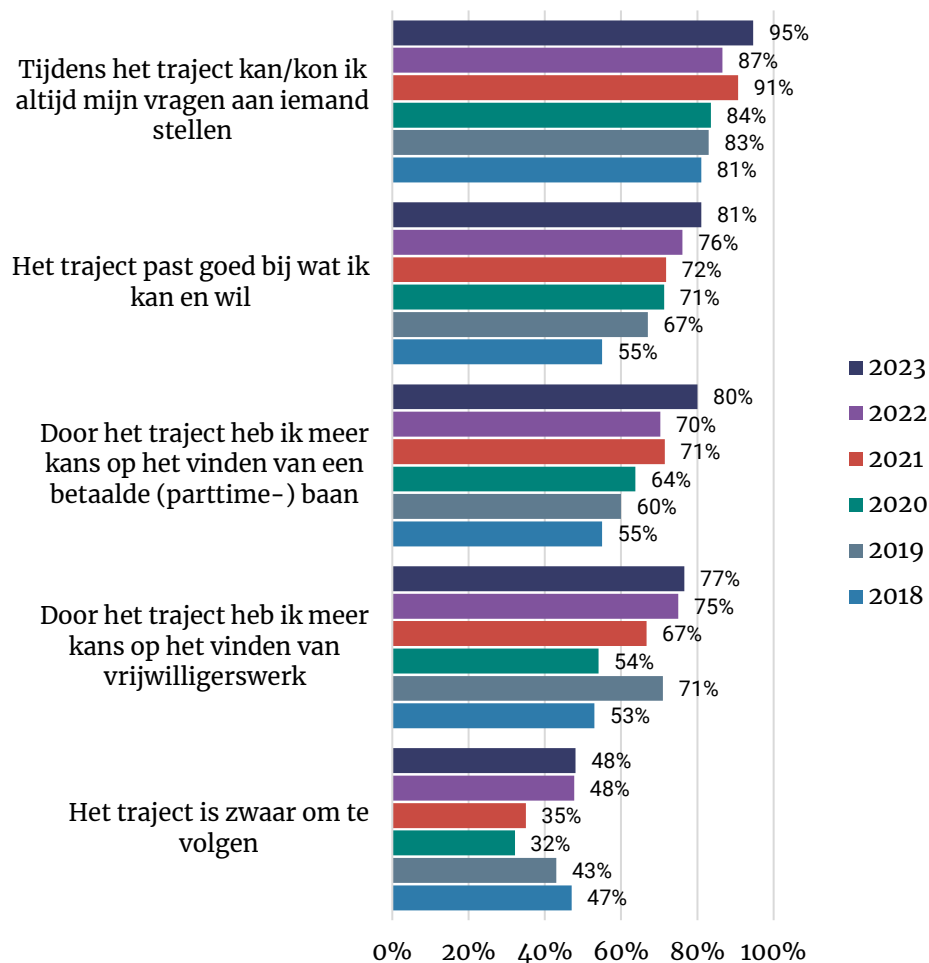


Cliënten te spreken over het traject, maar blijft zwaar

Bijna alle cliënten (95%) zijn van mening dat zij altijd hun vragen konden stellen tijdens het traject. Dit is toegenomen vergeleken met vorig jaar (2022; 87%) en op het hoogste niveau sinds 2018 (81%). Acht op de tien cliënten (81%) hebben het idee dat het traject goed past bij wat zij kunnen en willen. Daarnaast denken acht op tien cliënten door het traject meer kans te hebben op het vinden van een betaalde (parttime-) baan (80%). Ruim driekwart (77%) denkt door het traject meer kans te hebben op het vinden van vrijwilligerswerk. Op al deze aspecten is over de jaren heen een stijgende lijn zichtbaar. Toch wordt het traject door de helft van de cliënten (48%) als zwaar ervaren. Vorig jaar (2022; 48%) en in 2018 (47%) ook de helft het re-integratietraject zwaar om te volgen. De jaren 2020 (32%) en 2021 (35%) lijken hier een uitzondering op.

⁴ Door een lage respons (nmin=51) dienen deze resultaten als indicatief te worden beschouwd.

Figuur 2.15 Stellingen over de begeleiding naar werk (% (helemaal) eens) (nmin=47)⁵



2.7 Succes- en verbeterpunten vanuit cliënten zelf

Succes- en verbeterpunten vanuit de cliënten

Aan de cliënten is gevraagd een verbeterpunt en een succespunt mee te geven aan Werk en Financiën. Cliënten konden hierbij kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten in een open schrijfveld. Als succespunt noemen cliënten 'alles in het algemeen' (29%) en het stipt uitbetalen van de uitkering (26%) het vaakst. De uitbetaling wordt minder vaak benoemd als succespunt dan in 2022 en 2021 (34%; 41%). Het proces in het algemeen wordt even vaak als vorig jaar (28%) als succespunt benoemd, maar vaker dan de jaren daarvoor (2021; 15%). De andere aspecten worden minder vaak benoemd, wat impliceert dat deze er minder duidelijk uitspringen voor cliënten.

Cliënten zien graag minder wisselingen onder consultants. Een op de vijf cliënten benoemt (21%) minder wisselingen van de consultant als voornaamste verbeterpunt. Dit is in de voorgaande jaren minder benoemd (2022; 11%). Daarnaast wordt net als voorgaande jaren het 'rekening houden met de situatie van de klant' door ongeveer een op de vijf cliënten (19%)

⁵ Door een lage respons (nmin=47) dienen deze resultaten als indicatief te worden beschouwd.

benoemd. Een ander verbeterpunt die men vaak noemt is de gegeven informatie over rechten/mogelijkheden (12%). Ten opzichte van 2022 wordt het beter en sneller reageren op vragen minder vaak benoemd (2023; 2%, 2022; 9%).

Tabel 2.2 Genoemde verbeterpunten en succespunten (nmin=165)

Succespunten	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Alles in het algemeen	29%	28%	15%	21%	22%	24%
De uitkering wordt op tijd betaald	26%	34%	41%	13%	25%	26%
Dat er hulp is	11%	9%	12%	8%	6%	12%
Klantvriendelijkheid / behulpzaamheid	11%	9%	15%	15%	15%	22%
Mijn consulent	6%	8%	6%	3%	2%	8%
Begeleiding/ondersteuning	5%	5%	1%	22%	4%	7%
Aandacht van de medewerkers	4%	1%	1%	5%	5%	10%
De manier waarop je informatie krijgt	3%	3%	3%	2%	2%	6%
Anders	6%	4%	5%	7%	7%	7%
Verbeterpunten	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Minder wisselingen van consultants	21%	11%	12%	7%	6%	15%
Rekening houden met de situatie klant	19%	17%	22%	31%	24%	34%
Informatie rechten/mogelijkheden	12%	12%	19%	7%	6%	15%
Telefonische bereikbaarheid	9%	13%	16%	9%	17%	19%
Begeleiding naar werk	8%	7%	4%	4%	3%	12%
Meer tijd nemen voor de klant	4%	2%	3%	4%	1%	7%
Beter/snel reageren op vragen	2%	9%	5%	6%	4%	11%
Meer begrip/respect van de medewerkers	2%	4%	3%	3%	7%	13%
Anders	24%	24%	17%	18%	17%	5%

Hieronder staan een aantal van de toelichtingen van cliënten weergegeven met betrekking tot de succespunten:

- “Aardige consultants, zijn begripvol, kunnen goed uitleggen, hebben geduld.”
- “Alles gebeurt netjes op tijd.”
- “Begrip voor mijn situatie en hulp en advies om toch, ondanks mijn gezondheid, de mogelijkheden te benutten om het beste uit de situatie te halen.”
- “Dat het werkcafé bestaat. Ideaal.”
- “Ik ben erg tevreden met mijn huidige re-integratiecoach. Hij neemt mij serieus, luistert goed en is oprecht. Hij heeft mij echt de tijd gegeven en meegedacht om weer aan het werk te kunnen en willen gaan.”
- “Het is fijn dat de gemeente rekening houdt met mijn situatie bij het vinden van passend werk.”
- “Ik word goed en duidelijk geholpen.”
- “Personen zijn meestal direct bereikbaar of bellen snel terug. Er wordt tijd voor mij genomen en het antwoord is helder.”
- “Ze zijn heel klantvriendelijk en helpen mensen graag.”

En toelichtingen ten aanzien van de verbeterpunten:

- “De werking van Mijn Gouda op de website.”
- “Heb wel vaker een andere consultant. Heeft invloed op het vertrouwen.”
- “Betere uitleg van wat nou wel en niet mag in de bijstand.”
- “Fijner voor mij om dezelfde consultant te hebben.”
- “Informatievoorziening kan duidelijker zijn.”
- “Mijn contactpersoon verandert voortdurend. Ik vind het lastig om mijn problemen nog een keer uit te leggen.”
- “Soms heb je lange wachttijden en verschillende medewerkers.”
- “Het zou goed zijn om meer informatie op papier te hebben als je een uitkering krijgt. Dan weet je wat wel en niet mag en zo voorkom je fouten.”
- “Beter leren kijken naar de behoefte van de cliënt en wat mogelijk en haalbaar is. Drukleggen en de cliënt overvragen werkt belemmerend.”

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

