RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet

Gemeente Goirle

augustus 2019

Cliëntervaringsonderzoek Pwet 2019

Gemeente Goirle

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet 2019. De doelgroep van het onderzoek bestond uit alle inwoners met een actieve voorziening vanuit de participatiewet en inwoners die gebruik maken van het minimabeleid of re-integratieaanbod. Inwoners hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking t.o.v. vorig jaar.

Aantallen

Uitgenodigd	576
Ingevuld	231
Responspercentage	40%

CONTACT MET DE GEMEENTE

96%

weet waar zij terecht kunnen met vragen over uitkering

65%

vindt de brieven van de gemeente duidelijk

82%

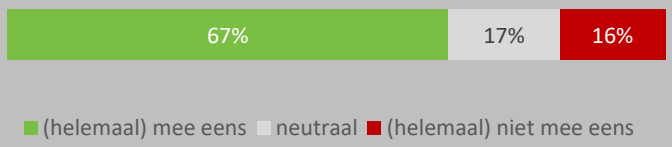
heeft een persoonlijk gesprek gehad

BEGELEIDING NAAR WERK

24%

betaalde baan gevonden

Tevreden over resultaat



ALGEMEEN

Gemiddeld cijfer dienstverlening gemeente Goirle

QUOTES

"Voor mij was er gepaste hulp, er werd goed geluisterd naar mijn verhaal. Ik heb de tijd ruimte en juiste begeleiding gekregen waardoor ik nu weer betaald werk heb."

"Voor mijzelf zijn de brieven en de folders volkomen duidelijk, maar dit geldt niet voor iedereen. Voor veel mensen zouden de brieven en folders meer in Jip-en Janneke taal mogen, maar ik begrijp wel, dat dit moeilijk te realiseren is."

Inhoudsopgave

Cliëntervaringsonderzoek Pwet 2019 1

1 | Inleiding 2

1.1 Aanleiding en doel 2
1.2 Methode 2
1.3 Leeswijzer 4

2 | Resultaten 5

2.1 Contact met de gemeente 5
2.2 Bijstandsuitkering 7
2.3 Dienstverlening bij het vinden van werk 9
2.4 Inkomensondersteunende regelingen 12
2.5 Bekendheid dienstverleningsorganisaties 15
2.6 Communicatie 16
2.7 Algemeen oordeel 17
2.8 Verder in gesprek 19

3 | Bevindingen telefonische interviews 21

3.1 Algemeen 21
3.2 Contact met sociale zaken 21
3.3 Dienstverlening 22
3.4 Bekendheid dienstverleningsorganisaties 24
3.5 Tot slot 25

4 | Groepsgesprek intermediairs 26

4.1 Contact met de gemeente 26
4.2 Communicatie vanuit de gemeente 27
4.3 Ondersteuning vanuit de gemeente 28
4.4 Bekendheid mogelijkheden 29

Bijlage 1 – Brief 30

Bijlage 2 – Vragenlijst 32

Bijlage 3 – Gespreksleidraad interviews inwoners 37

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Goirle is het belangrijk om te weten hoe inwoners, intermediairs en werkgevers de door de gemeente georganiseerde ondersteuning vanuit de participatiewet, het minimabeleid en het re-integratieaanbod ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen en kan de gemeente de dienstverlening waar nodig verbeteren. Het onderzoek biedt daarnaast de mogelijkheid om deelnemers voor een nog op te zetten klantenpanel te werven. Om een beeld van de ervaringen te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een onderzoek uitgevoerd.

1.2 Methode

Het onderzoek richt zich op de volgende drie doelgroepen:

1. Intermediairs
2. Inwoners
3. Werkgevers in de gemeente Goirle en de Diamantgroep

Betrokkenheid Intermediairs

Voorafgaand aan het onderzoek onder inwoners is een groepsgesprek georganiseerd met intermediairs. Intermediairs maken onderdeel uit van de uitvoering en zijn werkzaam voor onder andere de Formulierenbrigade, Leergeld, WOS, cliëntondersteuners MEE en KBO. Het betrekken van de intermediairs aan de voorkant van het onderzoek had meerdere redenen:

1. Intermediairs hebben veel contact met de inwoners en konden zodoende goed adviseren over de te hanteren methode voor het onderzoek onder inwoners;
2. Het was mogelijk om intermediairs te informeren over het onderzoek en gezamenlijk te verkennen hoe eenieder kan bijdragen aan een hoge respons;
3. Ervaringen van intermediairs ophalen met de dienstverlening van de gemeente Goirle. Dus: hoe wordt de samenwerking met en dienstverlening van de gemeente ervaren? Wat gaat goed en wat kan beter? Hoe kan het beter? Etc.

Om de ervaringen van intermediairs op te halen is gekozen voor een kwalitatieve methode. De gemeente en ZorgfocuZ hebben een aantal thema's en stellingen geformuleerd. Aan de intermediairs is gevraagd om in groepjes uit elkaar te gaan en per stelling voor- en tegenargumenten op te schrijven. In de vorm van een carrousel zijn de verschillende thema's besproken. Gedurende de sessie zijn twee gespreksleiders van ZorgfocuZ bij groepen langsgelopen om waar nodig de discussies op gang te helpen/ te leiden. De plenaire terugkoppeling is door ZorgfocuZ geleid. De flipovers met daarop de stellingen en uitkomsten zijn één voor één gezamenlijk

besproken. Daarbij is gekeken welke voor- en tegenargumenten er zijn gegeven en is bekeken of er nog zaken missen. Waar nodig is doorgevraagd naar verbetersuggesties.

Vragenlijstonderzoek inwoners

Om een beeld te krijgen van de ervaringen van inwoners is een vragenlijstonderzoek uitgevoerd. De doelgroep bestond uit alle inwoners met een actieve voorziening vanuit de participatiewet en inwoners die gebruik maken van het minimabeleid of re-integratieaanbod.

De vragenlijst en uitnodigingsbrief (bijlage 1) zijn in samenwerking met de gemeente, de participatieraad en intermediairs opgesteld.

Inwoners hebben van ZorgfocuZ een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Na drie weken hebben de inwoners een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Inwoners konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Inwoners hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren. De dataverzameling heeft open gestaan in de maanden april – mei 2019.

Responstabel	
	n
Aantal verzonden vragenlijsten	576
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	231 (40,1%)

Uitgaande van 231 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutenmarge 5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de foutenmarges ligt. Een foutenmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een foutenmarge van 5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45% en 55% ligt. Een foutenmarge van 5% is vrij gangbaar in statistisch onderzoek. Een vergelijkbare foutenmarge wordt bijvoorbeeld ook gehanteerd bij het landelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

Respons naar leeftijd	
	n
18-30	21 (9,1%)
30-45	55 (23,8%)
45-65	102 (44,2%)
65+	53 (22,9%)

Aan respondenten is gevraagd of zij bereid zijn om deel te nemen aan een telefonisch interview en of zij mee willen praten over actuele onderwerpen door deel te nemen aan een klantenpanel.:

Responstabel	
	n
Bereid om deel te nemen aan klantenpanel	21 (10,6%)
Bereid om deel te nemen aan telefonisch interview	45 (22,6%)

Verdiepende telefonische interviews met inwoners

Ter verdieping op het vragenlijstonderzoek zijn er telefonische interviews gehouden met respondenten die bereid waren hier aan deel te nemen. Hiermee krijgt de gemeente inzicht in wat er volgens respondenten goed gaat, en kunnen ideeën en suggesties worden verkregen voor eventuele verbeteringen. Op deze manier krijgen respondenten de mogelijkheid om dieper in te gaan op hun ervaringen. Aan de hand van een gespreksleidraad zijn de interviews gehouden. De gespreksonderwerpen zijn samen met de gemeente opgesteld. De gespreksleidraad is als bijlage opgenomen in dit rapport (bijlage 3). In totaal zijn er drie belpogingen gedaan om respondenten uit te nodigen voor het interview. Uiteindelijk zijn er veertien interviews afgenomen.

Telefonische interviews met werkgevers

De gemeente wil naast de ervaringen van intermediairs en inwoners ook de samenwerking met werkgevers in de gemeente en de Diamantgroep evalueren. Werkgevers hebben een brief vanuit de gemeente Goirle ontvangen waarin zij uitgenodigd werden om deel te nemen aan een telefonisch interview. De brief is naar 24 werkgevers verzonden, waarvan er zich vier aangemeld hebben voor een interview. Werkgevers die niet gereageerd hebben op de brief vanuit de gemeente, zijn allemaal nagebeld door de gemeente. Uiteindelijk zijn er twee interviews afgenomen, hetgeen te weinig is om op te nemen in dit rapport. De werkgevers die niet deel wilden nemen gaven aan dat zij het te druk hadden voor een interview.

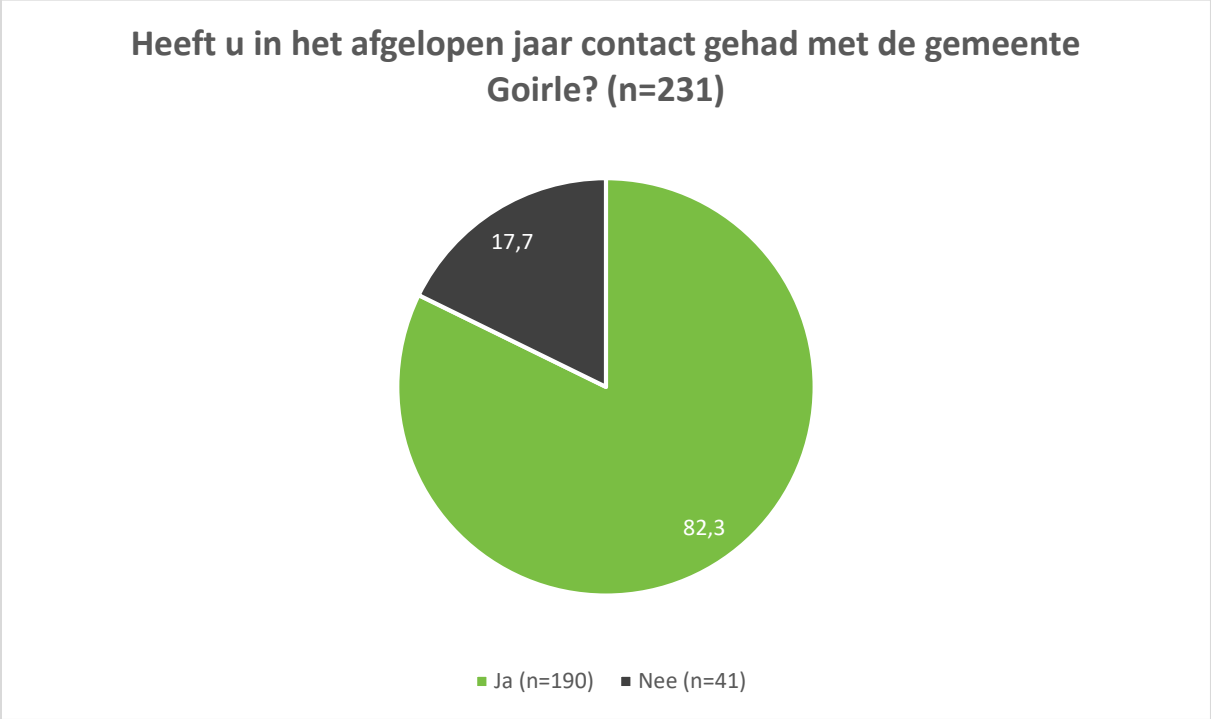
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de uitkomsten van het onderzoek onder inwoners weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). In hoofdstuk 3 worden de bevindingen uit de telefonische interviews met inwoners weergegeven. Hoofdstuk 4 bevat een samenvatting van de resultaten van de groepsgesprekken met intermediairs. Alle vragen zijn getoetst op significante verschillen tussen leeftijdsgroepen. Indien een significant verschil gevonden is dan wordt dit benoemd onder de grafiek.

2 | Resultaten

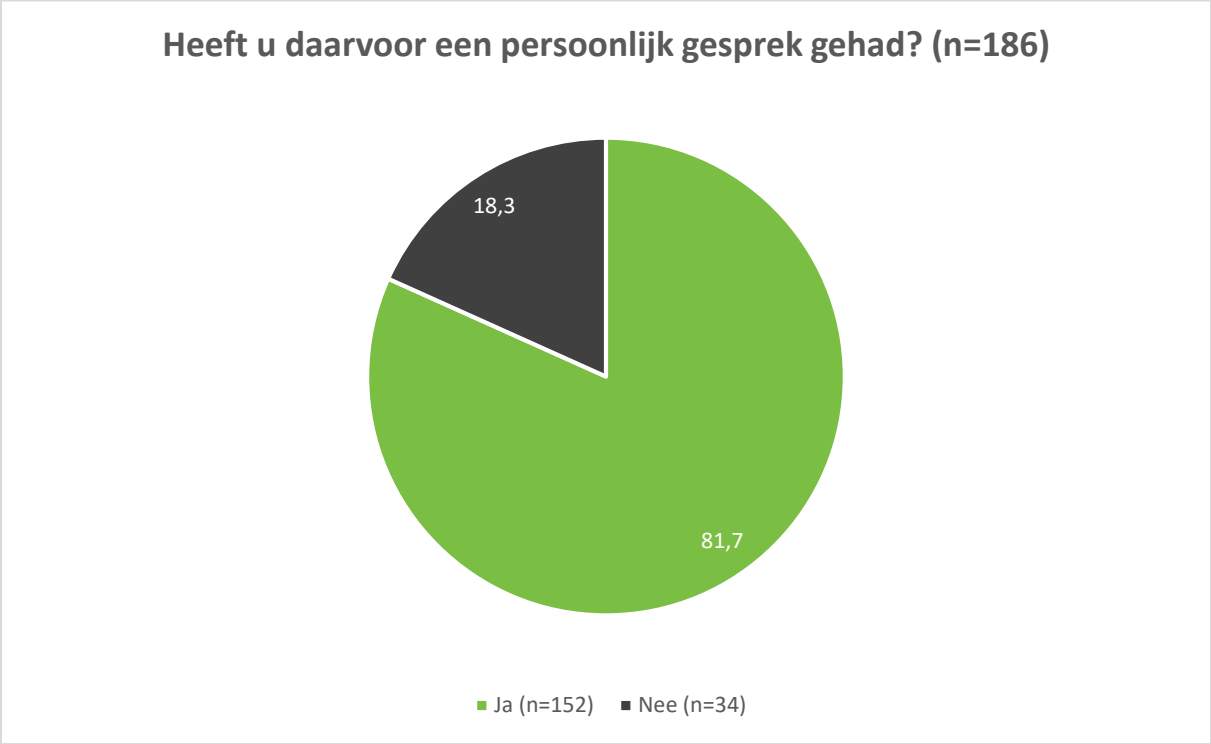
In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van het onderzoek onder inwoners met een actieve voorziening vanuit de participatiewet en inwoners die gebruik maken van het minimabeleid of re-integratieaanbod.

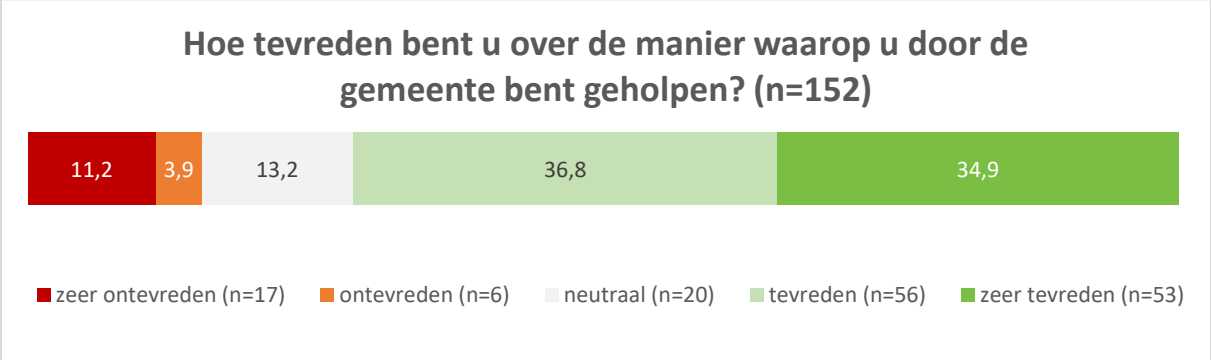
2.1 Contact met de gemeente



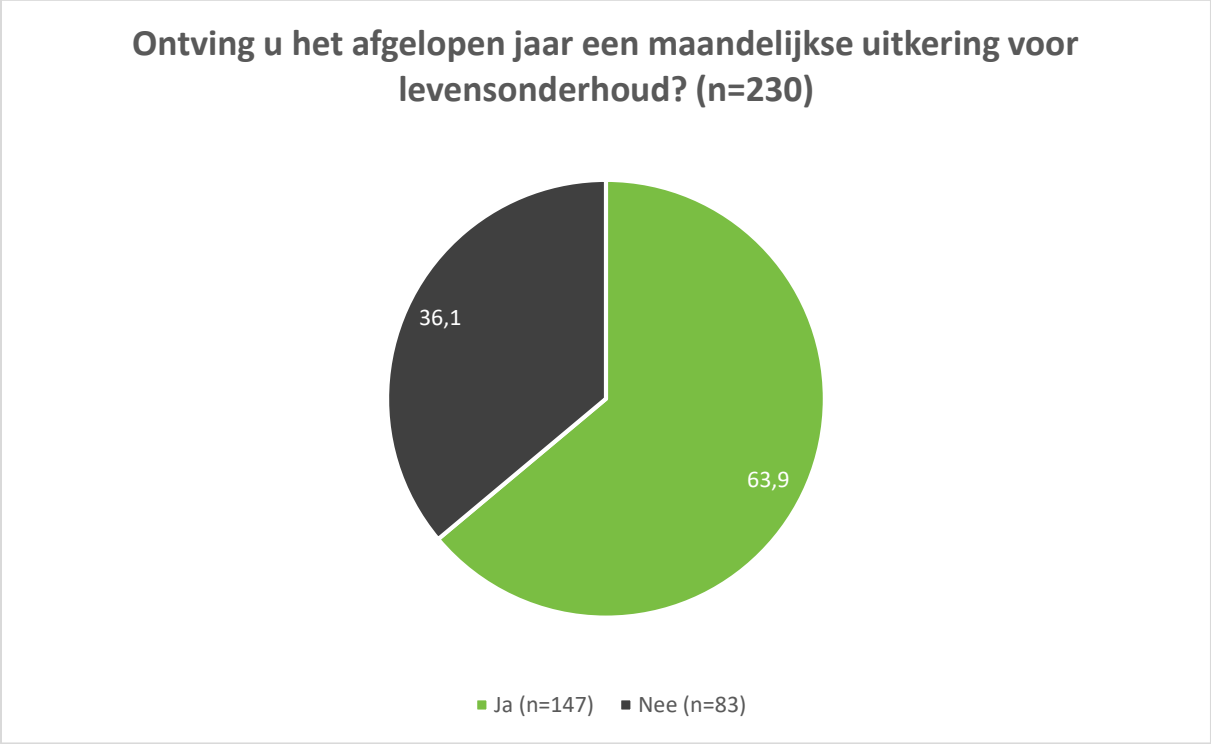
- De groep 65 plussers geeft vaker dan andere leeftijdsgroepen aan het afgelopen jaar geen contact met de gemeente gehad te hebben.

- Percentages gebaseerd op het aantal respondenten dat contact gehad heeft met de gemeente Goirle (n=190).
- Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn de volgende antwoorden het meest genoemd:
- Evaluatie (11x), aanvraag hulpmiddelen (5x), gesprek over verandering situatie (5x), huishoudelijke hulp (5x), vrijwilligerswerk (3x).





2.2 Bijstandsuitkering



Wat zou de gemeente kunnen doen om de dienstverlening ten aanzien van de bijstandsuitkering te verbeteren? *Op deze vraag hebben 70 respondenten antwoord gegeven.*

- 25 van hen geven aan tevreden te zijn en 20 respondenten zeggen niet te weten wat er verbeterd kan worden aan de dienstverlening.

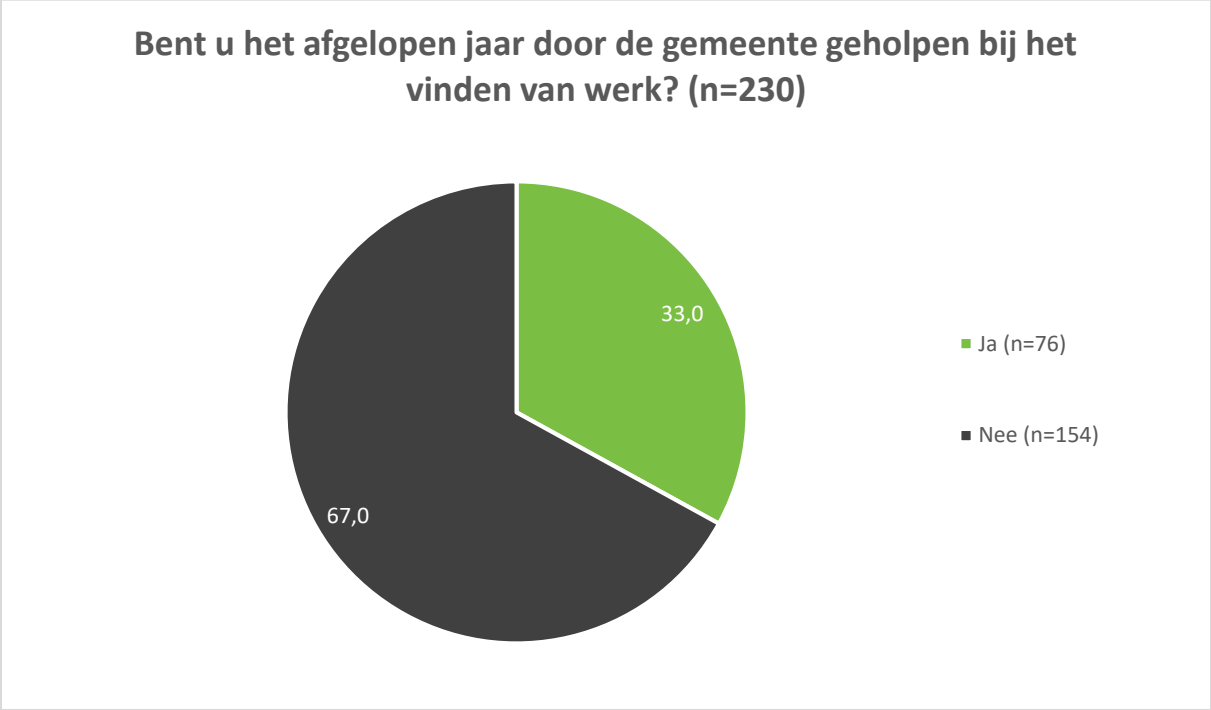
- Er zijn echter ook verbeterpunten genoemd. De meest gehoorde verbeterpunten bevinden zich op het gebied van de communicatie, hier hebben zeven inwoners een opmerking over geplaatst. Een cliënt geeft bijvoorbeeld aan dat hij/zij graag meer gelijkwaardigheid zou willen zien in de gesprekken met de gemeente, terwijl een ander zich niet volledig serieus genomen voelt. Verder vindt één respondent dat er beter geluisterd kan worden, mist een ander empathie bij de medewerkers en geeft een client aan dat de gemeente telefonisch slecht bereikbaar is.

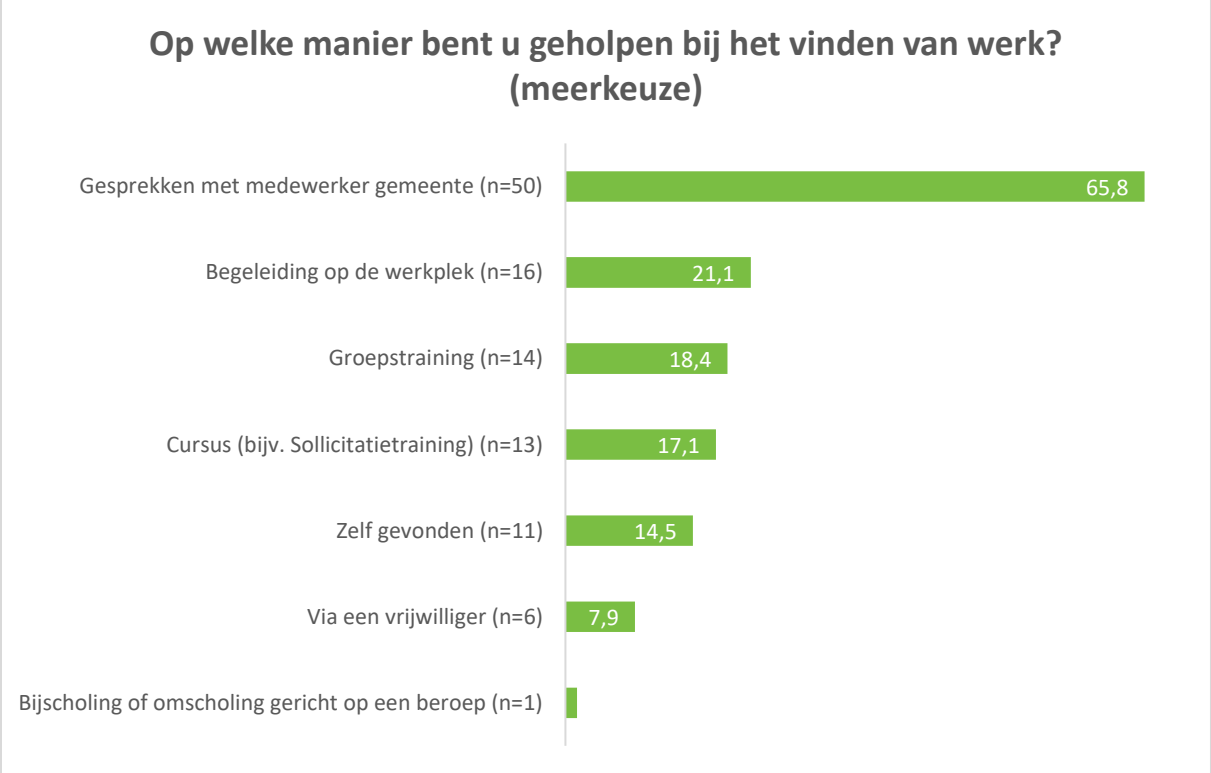
- Verder geven vier respondenten aan dat zij het vervelend vinden dat er veel wisselingen plaatsvinden in de toegewezen casemanagers en contactpersonen. Door deze wisselingen moeten zij hun verhaal vaak opnieuw vertellen en missen zij de vertrouwensband die wordt opgebouwd met een vaste contactpersoon/hulpverlener.

- Ook geven drie respondenten aan dat de informatievoorziening vanuit de gemeente beter zou kunnen. Alle drie deze respondenten geven aan dat de website en digitale omgeving van de gemeente hierbij een grotere rol mag spelen. Wat zij vooral graag zouden willen zien is een digitaal overzicht van hun situatie en berekeningen van de eventuele uitkering.

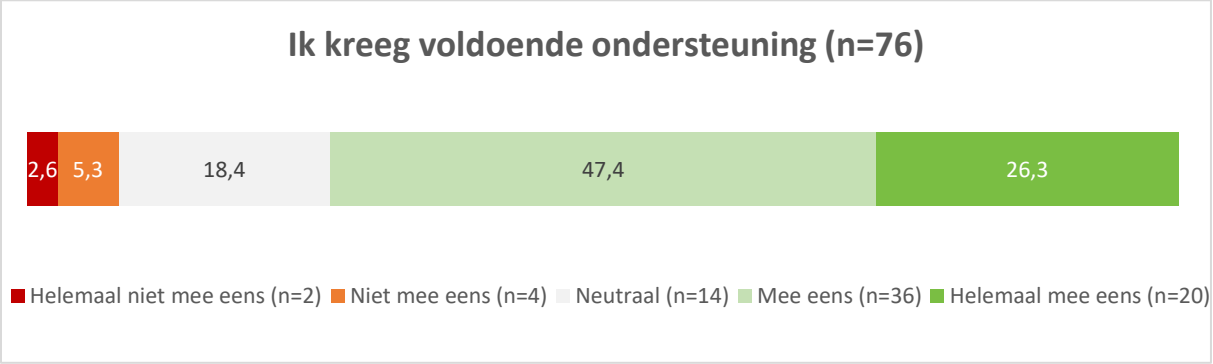
- Tot slot vinden drie respondenten dat de gemeente meer rekening zou kunnen houden met hun persoonlijke situatie, waarbij het gaat het om inwoners met een bepaalde ziekte of een specifieke gezinssituatie.

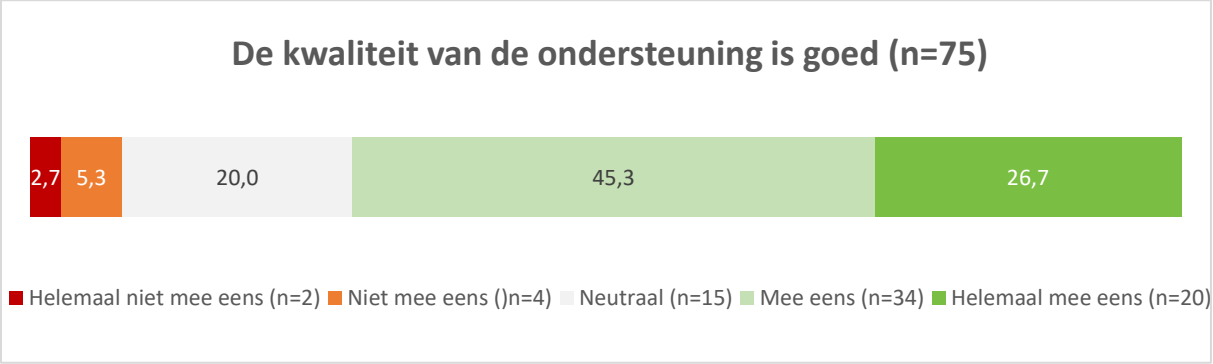
2.3 Dienstverlening bij het vinden van werk

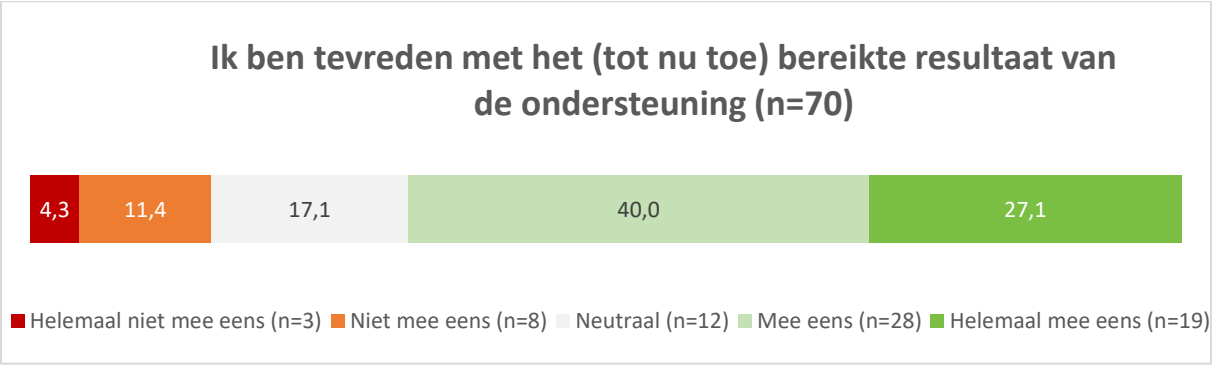


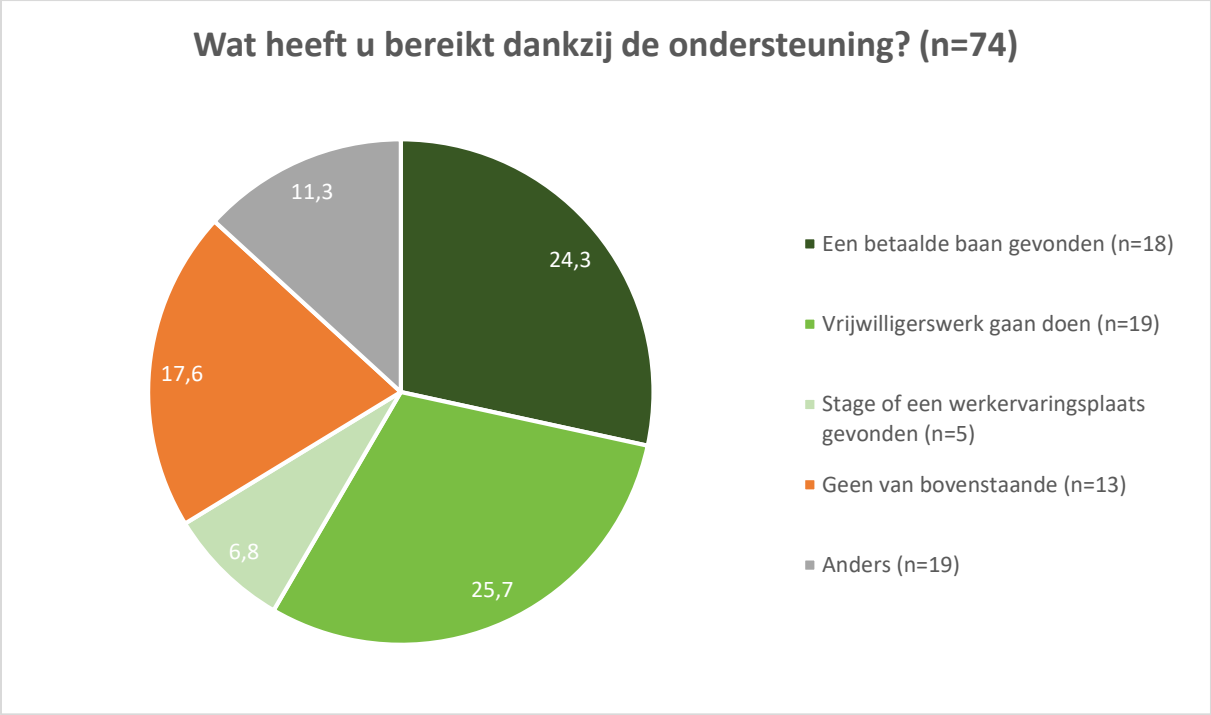


- Percentages gebaseerd op het aantal respondenten dat geholpen is bij het vinden van werk (n=76).
- Bij de antwoordoptie ‘anders, namelijk’ zijn de volgende antwoorden het meest genoemd: Jobcoach (4x), contactpersoon (3x), proefplaatsing, sociale werkplaats, vrijwilligersorganisatie.


Ik kreeg voldoende ondersteuning (n=76)
2,6
5,3
18,4
47,4
26,3
Helemaal niet mee eens (n=2)
Niet mee eens (n=4)
Neutraal (n=14)
Mee eens (n=36)
Helemaal mee eens (n=20)


De kwaliteit van de ondersteuning is goed (n=75)
2,7
5,3
20,0
45,3
26,7
Helemaal niet mee eens (n=2)
Niet mee eens ()n=4)
Neutraal (n=15)
Mee eens (n=34)
Helemaal mee eens (n=20)


Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning (n=70)
4,3
11,4
17,1
40,0
27,1
Helemaal niet mee eens (n=3)
Niet mee eens (n=8)
Neutraal (n=12)
Mee eens (n=28)
Helemaal mee eens (n=19)



- Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn de volgende antwoorden het meest genoemd: Dagbesteding (3x), eigen onderneming gestart, participatiebaan gevonden, gestart met een opleiding, loonsverhoging gekregen, goede cv gemaakt, stage gevonden.

Wat kan de gemeente nog meer doen om u te helpen bij het vinden van vrijwilligerswerk of een betaalde baan? *45 respondenten hebben deze vraag beantwoord.*

- De grootste groep, tien personen, geeft aan tevreden te zijn.

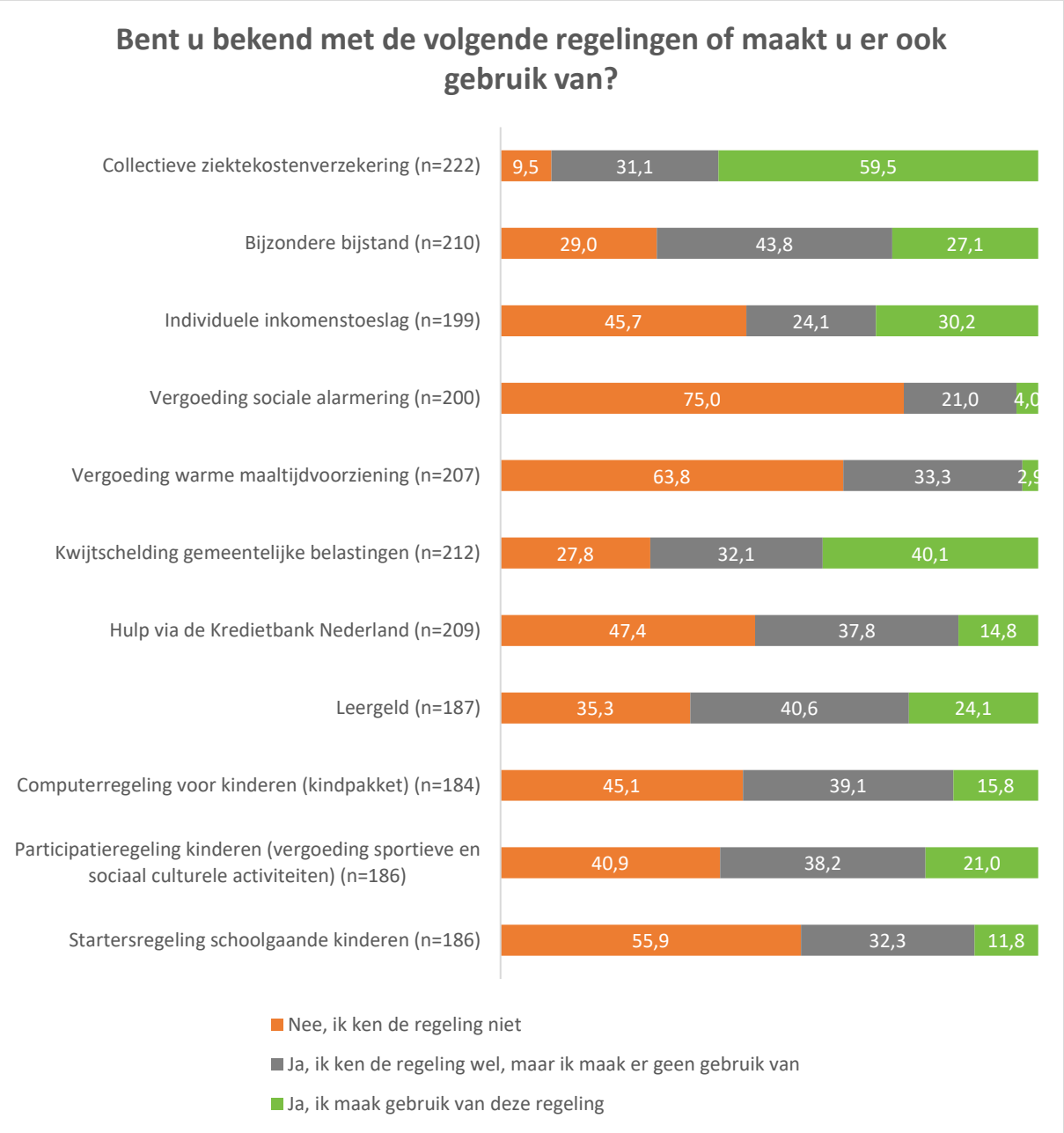
- Negen respondenten hebben geen opmerkingen.

- Van de mensen die wel verbeterpunten aandragen zouden vijf respondenten graag willen dat de gemeente meer ruimte creëert voor maatwerk. Zij geven aan dat zij graag werk willen doen dat beter bij hun interesse en specifieke situatie past. Een respondent geeft bijvoorbeeld aan dat hij/zij het gevoel heeft afgeremd te worden omdat hij/zij niet over bepaalde diploma's beschikt, maar wel over veel werkervaring. Twee andere respondenten geven aan dat zij werk zouden willen doen dat beter aansluit bij wat zij in hun land van herkomst deden, maar dat de gemeente hun hier meer in zou kunnen steunen.

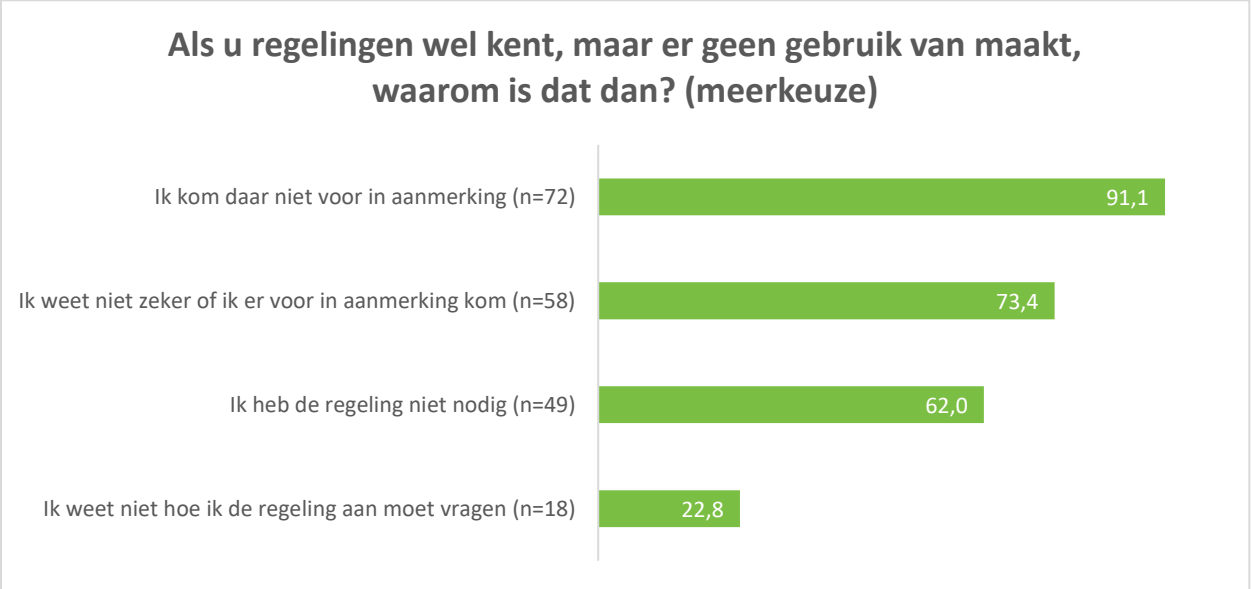
- Verder zouden vier respondenten graag een breder aanbod aan vacatures en/of trainingen willen ontvangen. Eén van hen verklaart dat het keuzeaanbod van cursussen voor 50-plussers erg klein is vergeleken met andere leeftijdsgroepen. Een andere respondent zou graag een breder overzicht willen hebben in beschikbare vacatures, zodat hij/zij makkelijker kan overzien of er een geschikte baan in

zijn/haar interessegebied beschikbaar is. Tot slot geven twee respondenten aan graag gebruik te willen maken van een jobcoach.

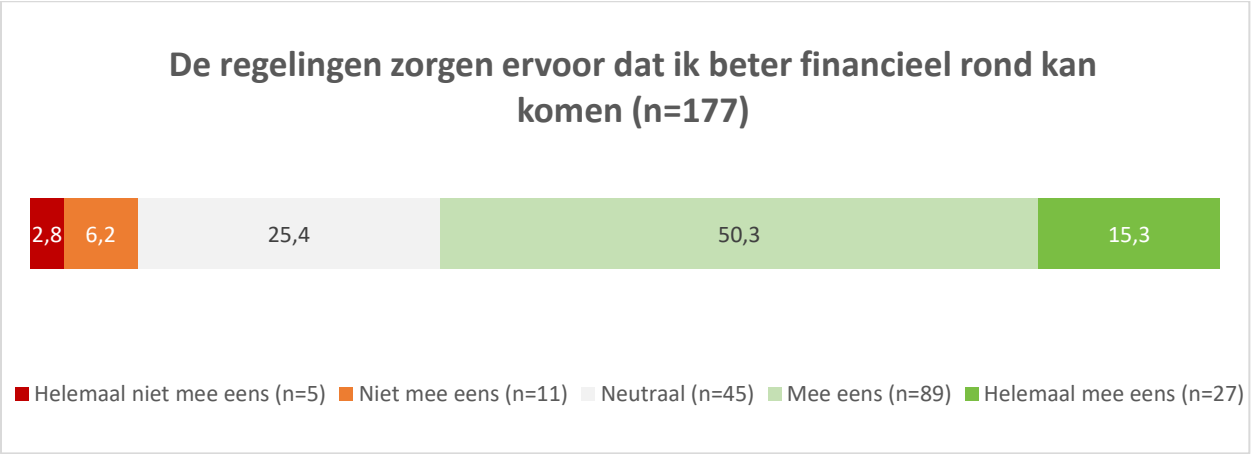
2.4 Inkomensondersteunende regelingen

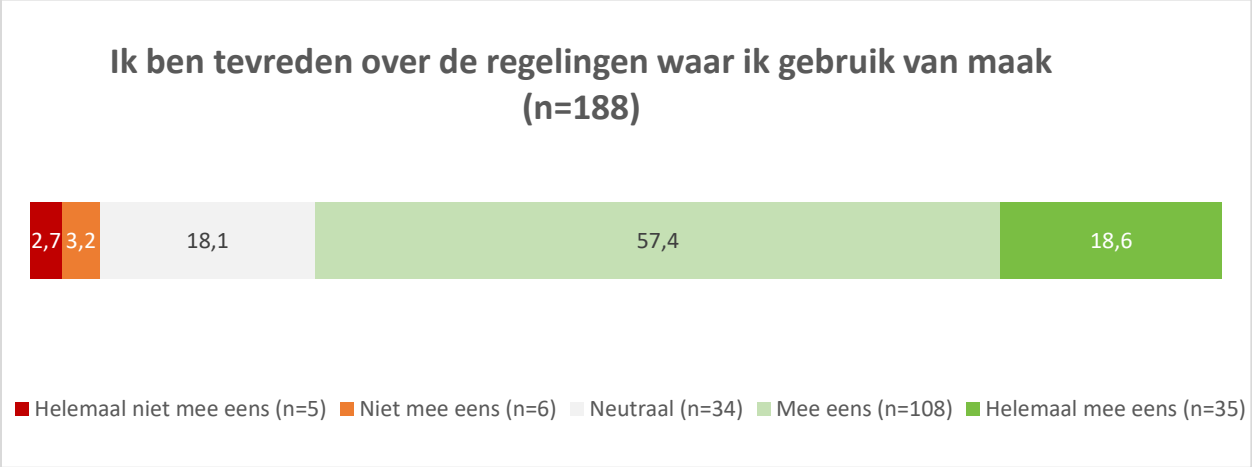


- Bij de selectie van inwoners jonger dan 45 zijn de volgende percentages niet bekend met de regelingen voor kinderen: leergeld (32%), computerregeling voor kinderen (48,5%), participatieregeling kinderen (40%), startersregeling schoolgaande kinderen (63%).



- Percentage gebaseerd op aantal respondenten dat aangeeft een regeling wel te kennen maar er geen gebruik van maakt (n=79)
- De groep 65 plussers geeft vaker dan andere leeftijdsgroepen aan niet voor bepaalde regelingen in aanmerking te komen.
- Bij de antwoordoptie ‘anders, namelijk’ zijn de volgende antwoorden het meest genoemd: Kinderen niet in de betreffende leeftijdscategorie (12x), ik heb het niet nodig (5x), ik heb geen kinderen (4x), het is te veel gedoe (2x).





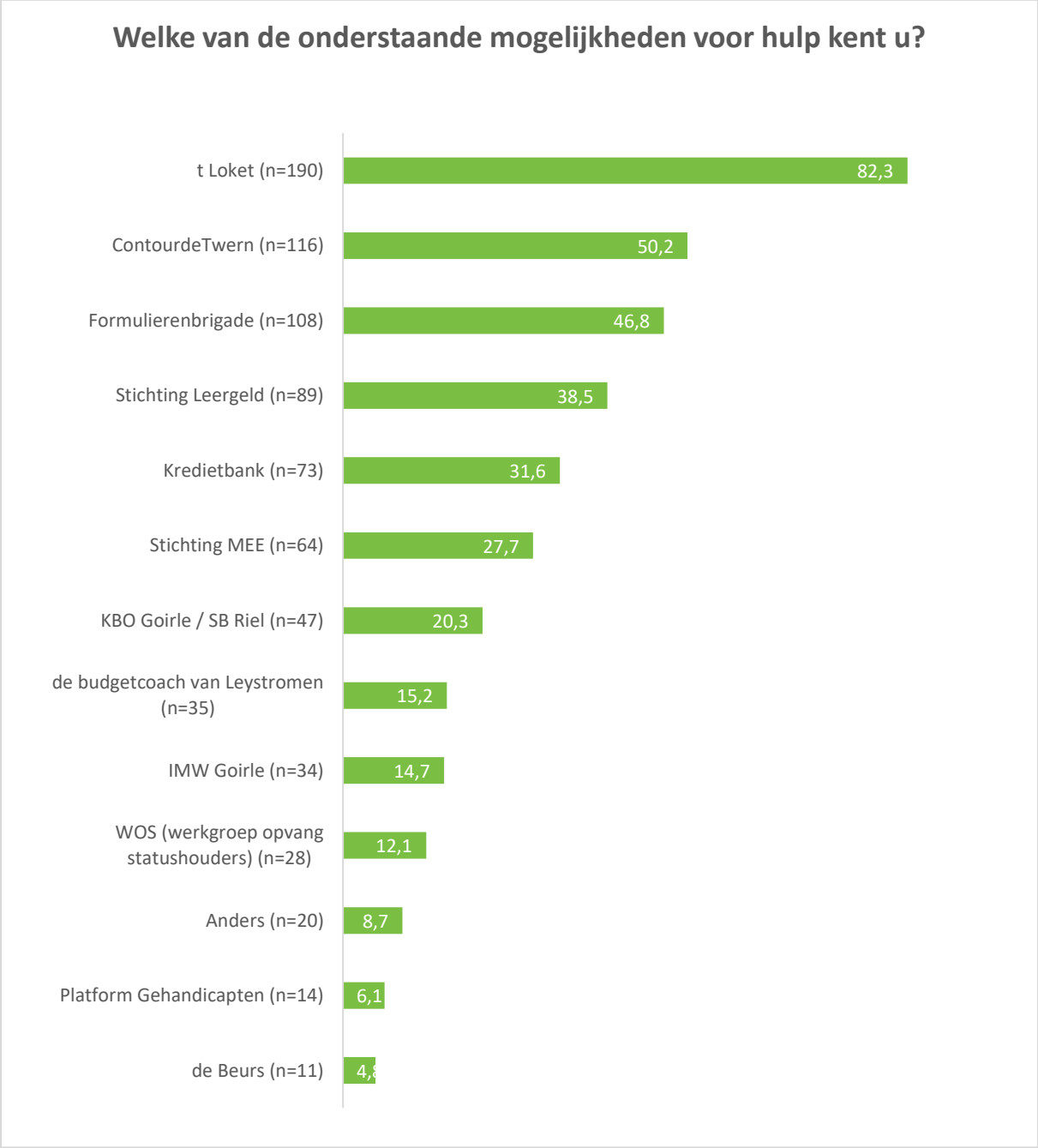
Zijn er ook regelingen die de gemeente niet aanbiedt, maar waar u wel behoefte aan heeft? Zo ja, welke? *82 respondenten hebben op deze vraag gereageerd.*

- 36 van hen geven aan geen behoefte te hebben aan regelingen die de gemeente op dit moment niet aanbiedt.

- Van de respondenten die wel behoefte hebben aan een regeling die de gemeente momenteel niet aanbiedt heeft verreweg de grootste groep, 23 personen, behoefte aan een participatievoorziening, of ''meedoenregeling''. Zij geven aan dat het fijn zou zijn om deel te kunnen nemen aan sportieve of culturele activiteiten en op deze manier hun sociale leven te vergroten. De genoemde activiteiten waar respondenten graag aan mee willen doen variëren van sportieve activiteiten als zwemmen en fitness, culturele activiteiten zoals theater- en bioscoopbezoek of een lidmaatschap van de bibliotheek.

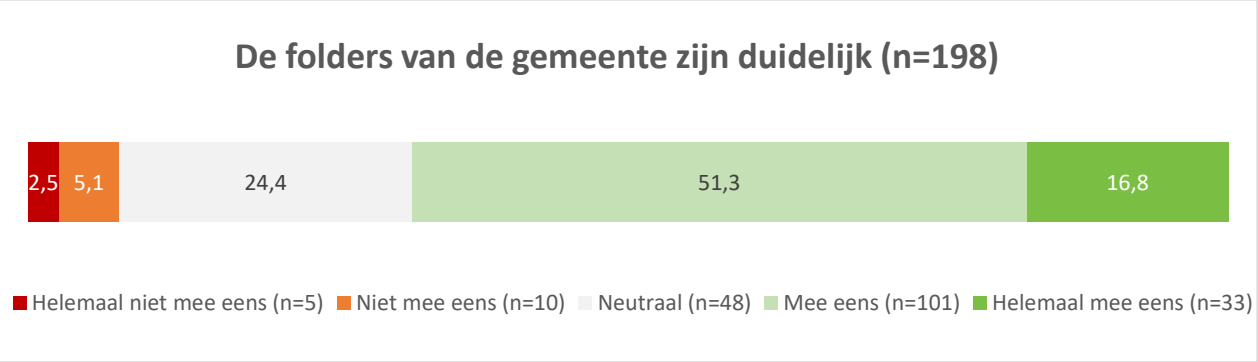
- Verder zouden tien respondenten graag een vergoeding ontvangen voor diverse producten en diensten. Drie respondenten zouden graag een hogere zorgvergoeding willen ontvangen. Twee respondenten zouden graag een tegemoetkoming willen ontvangen voor de aanschaf van een computer. Tot slot geeft één respondent aan graag autorijlessen vergoed te willen krijgen, een ander een wasmachine en de laatste zijn/haar reiskosten.

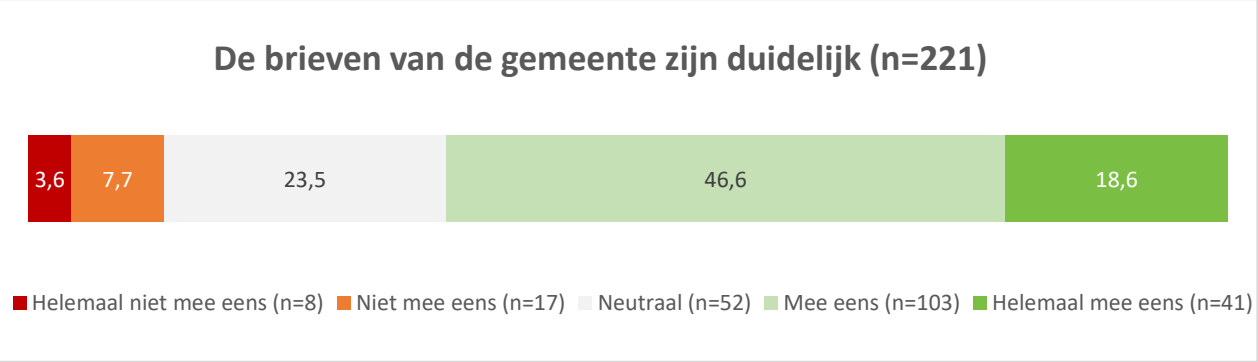
2.5 Bekendheid dienstverleningsorganisaties

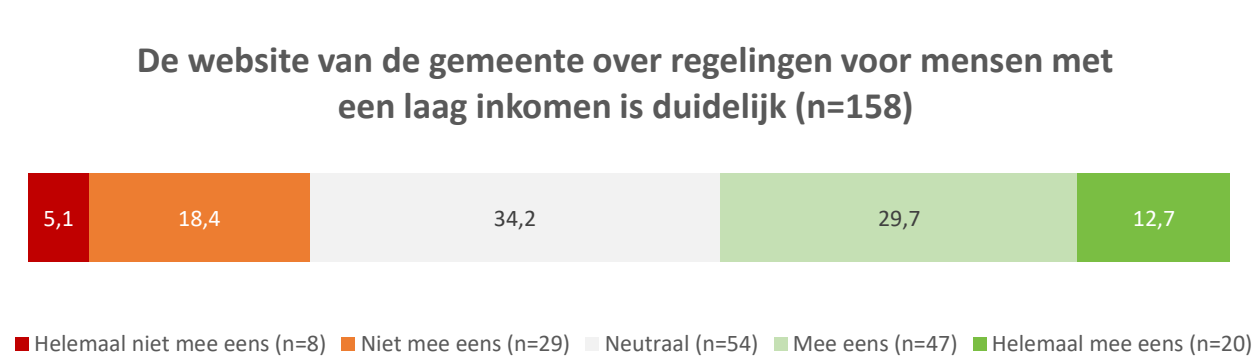


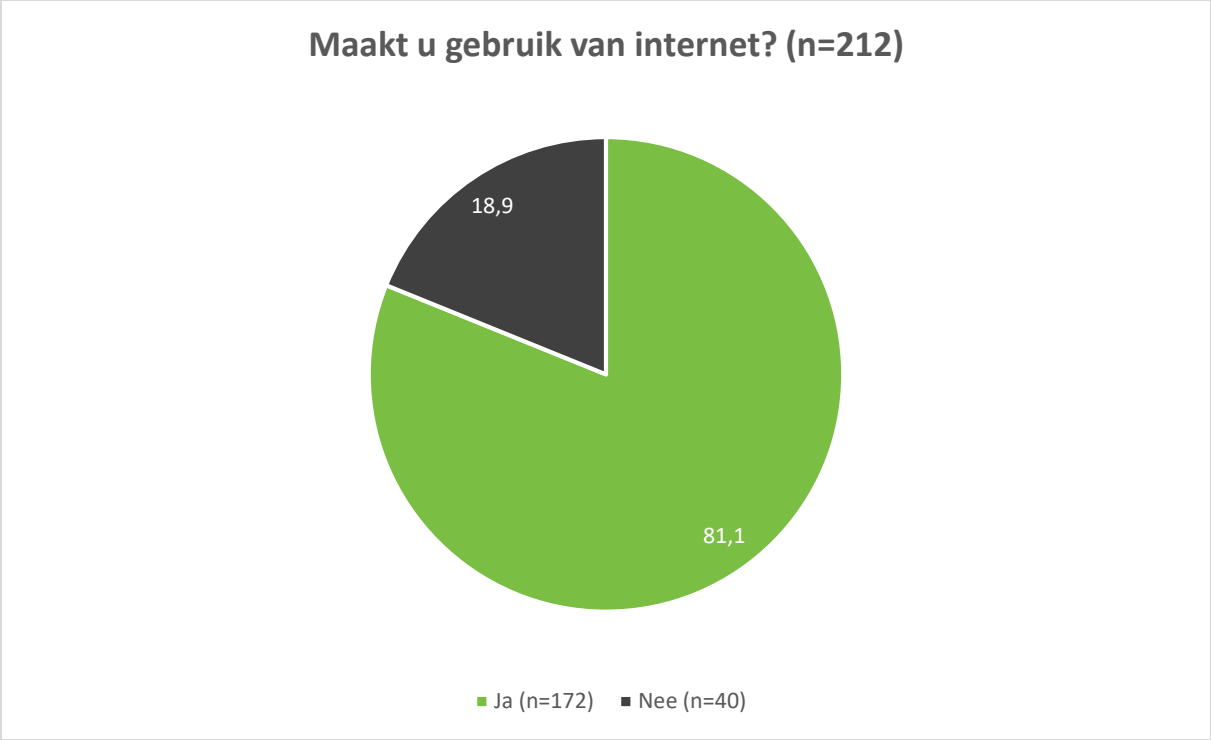
- Percentages gebaseerd op het totaal aantal respondenten (n=231)
- Bij de antwoordoptie ‘anders, namelijk’ zijn de volgende antwoorden het meest genoemd: Amarant (2x), Impegno (2x), Voedselbank (2x), BMO, Diamant Groen, GGZ, IBW, Kievit ondersteuning, MSN, Mens en Groei, Sterk Huis.

2.6 Communicatie



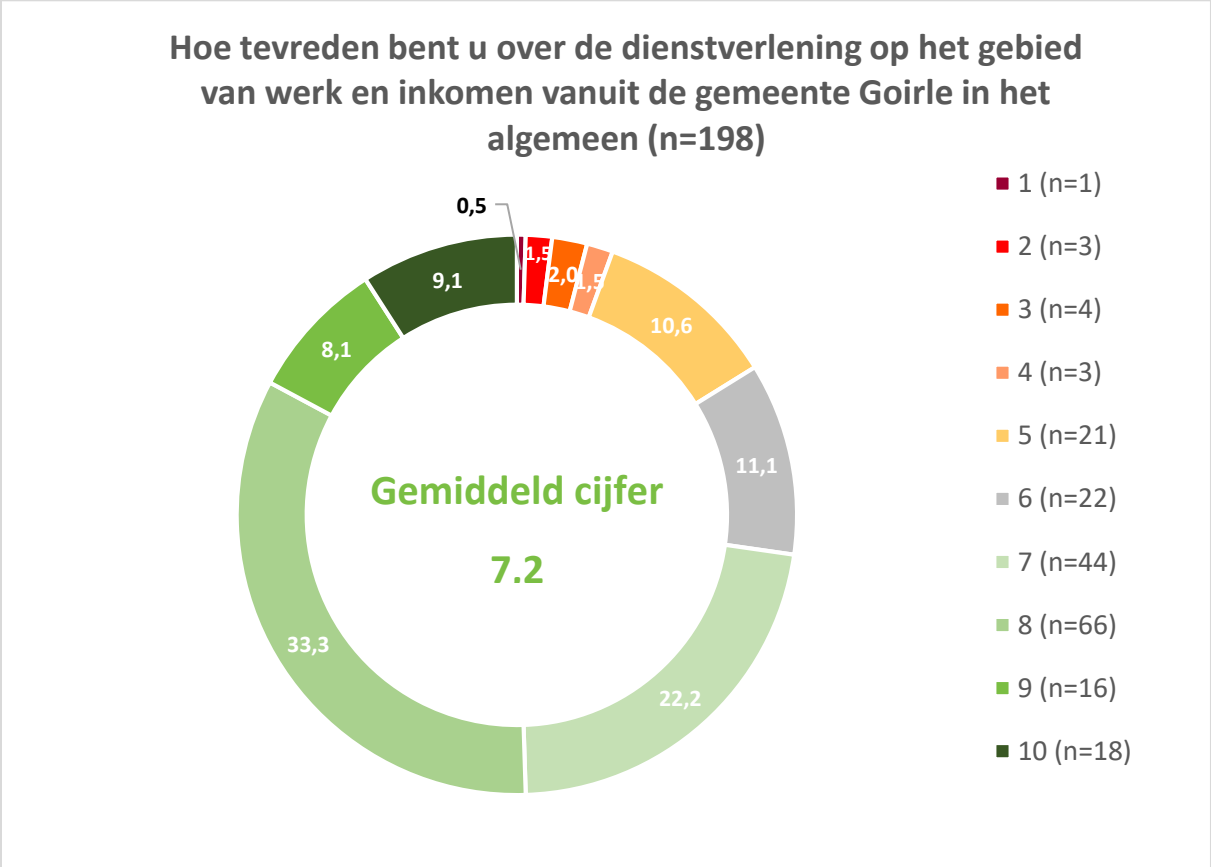






- 65 plussers geven vaker dan andere leeftijdsgroepen aan geen gebruik te maken van internet.

2.7 Algemeen oordeel



- De leeftijdsgroep tussen de 45 en 65 is significant meer tevreden dan over de dienstverlening van andere leeftijdsgroepen (7,5 tegenover 6,9 gemiddeld).
- Het gemiddeld cijfer in de referentiegroep is 7,0 (n=310 o.b.v. vijf andere gemeenten).

Wat vindt u goed aan de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen? *137 respondenten hebben op deze vraag gereageerd.*

- De grootste groep inwoners is tevreden over de communicatie met de gemeente en haar medewerkers. 14 van hen geven specifiek aan tevreden te zijn over het contact dat zij hebben met hun contactpersoon. Veelgehoorde positieve punten in het contact met de gemeente zijn de behulpzaamheid van de medewerkers (8 respondenten), het meedenken met de cliënt (7 respondenten), het feit dat medewerkers een luisterend oor bieden (6 respondenten) en de duidelijkheid (4 respondenten).

- Verder geven 21 respondenten aan tevreden te zijn over de ontvangen hulp en begeleiding. Positieve punten die respondenten noemen zijn hierin sollicitatietrainingen, groepstrainingen, taalcursussen en hulp op het gebied van het starten van een eigen bedrijf. Drie respondenten hebben door de ontvangen hulp inmiddels een betaalde baan gevonden.

- Ook zijn zes respondenten tevreden over de regelingen die de gemeente biedt, waarvan drie expliciet aangeven tevreden te zijn met het leefgeld dat zij ontvangen. Tot slot geven drie mensen aan dat de informatievoorziening vanuit de gemeente duidelijk en overzichtelijk is.

Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen? *117 respondenten hebben deze vraag beantwoord.*

- 52 van hen hebben op geen op- of aanmerkingen.

- Negen respondenten zeggen tevreden te zijn over de manier waarop de dienstverlening verloopt.

- Achttien respondenten vinden dat de communicatie met de gemeenten en de medewerkers beter zou kunnen. Hierbij wordt bijvoorbeeld door vier respondenten opgemerkt dat medewerkers niet voldoende oog hebben voor hun persoonlijke situatie. Hierin ontbreekt het de gemeentemedewerkers aan flexibiliteit en maatwerk. Verder geven drie respondenten aan dat zij zich gewantrouwd voelen door de medewerker. Verder wordt genoemd dat het de communicatie niet altijd duidelijk is en dat er in het leggen en onderhouden van contact (te) veel wordt verwacht van de cliënt zelf.

- De traagheid van de berichtgeving wordt door vier respondenten als verbeterpunt genoemd.

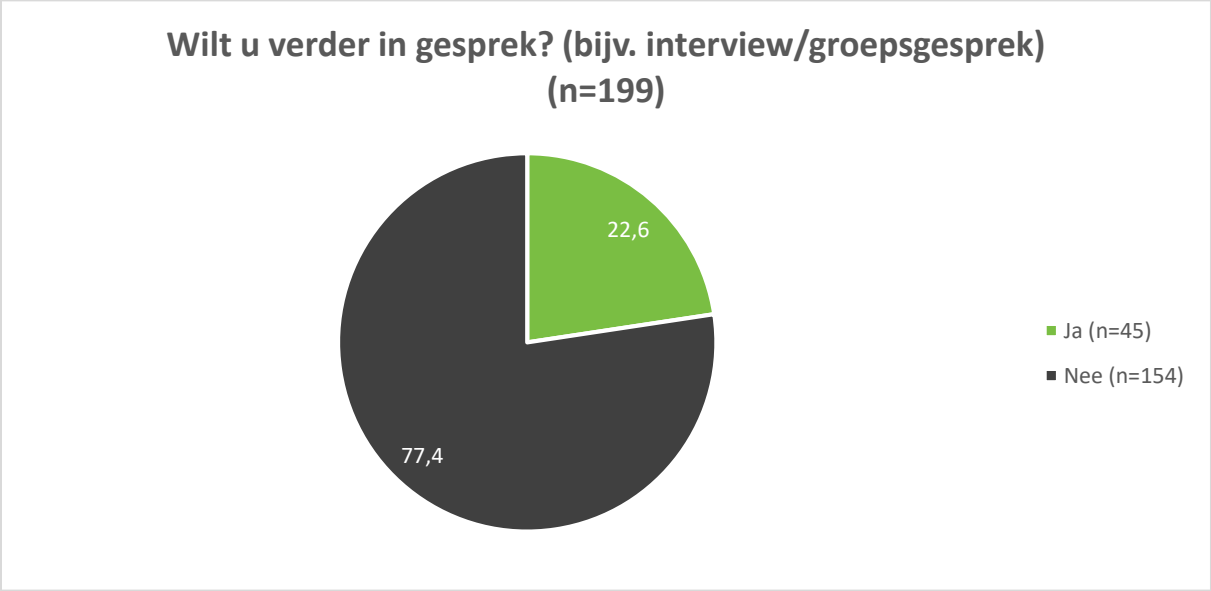
- Ook verklaren vier personen dat de hoeveelheid contactpersonen en de vele personeelswisselingen niet bijdragen aan de dienstverlening.

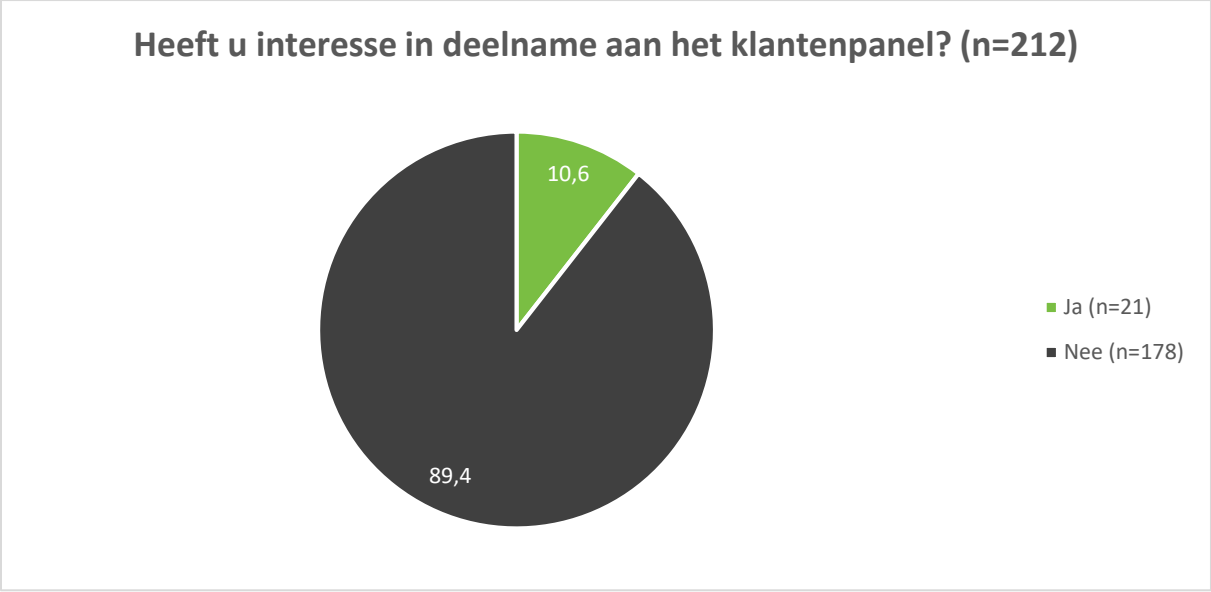
- Drie respondenten geven aan dat de gemeente telefonisch niet goed bereikbaar is en zouden hier graag verbetering in willen zien.

- Wat ook meermaals is aangegeven, vier respondenten noemen dit, is de onduidelijkheid van het taalgebruik in de schriftelijke communicatie. Brieven worden door deze respondenten niet goed begrepen, wat leidt tot onrust en verwarring.

- Tot slot geven drie respondenten aan dat zij werk hebben gekregen wat niet aansluit bij hun situatie, kwaliteiten en interesses.

2.8 Verder in gesprek




Heeft u interesse in deelname aan het klantenpanel? (n=212)
10,6
89,4
Ja (n=21)
Nee (n=178)

3 | Bevindingen telefonische interviews

Naast het vragenlijstonderzoek zijn er ter verdieping telefonische interviews gehouden met respondenten die zich hiervoor hebben aangemeld. In totaal zijn veertien mensen geïnterviewd. Hieronder wordt per thema een samenvatting gegeven van de bevindingen.

3.1 Algemeen

Van de veertien respondenten ontvangen tien een bijstandsuitkering van de gemeente. Een aantal van deze respondenten krijgt naast de bijstandsuitkering nog andere vormen van ondersteuning voor werk en inkomen; zeven ontvangen hulp bij (het vinden van) werk, zeven andere respondenten maken ook gebruik van inkomensondersteunende regelingen.

Twee respondenten ontvangen alleen financiële ondersteuning voor hun kind(eren), zoals het sportfonds. Tot slot ontvangen twee respondenten alleen ondersteuning bij het vinden van werk. De meeste respondenten hebben recentelijk nog contact gehad met sociale zaken; tussen de drie maanden tot een week geleden.

3.2 Contact met sociale zaken

Ongeveer de helft van de respondenten is erg tevreden met het huidige contact dat zij met sociale zaken hebben. Zij geven aan op verschillende manieren contact te kunnen opnemen met hun contactpersoon. Het is mogelijk om telefonisch of per mail contact te hebben. Daarnaast hebben zij regelmatig een persoonlijk gesprek met hun contactpersoon.

"We hebben om de week telefonisch contact en ongeveer één keer per maand een persoonlijk gesprek. Dit vind ik erg goed."

De hoeveelheid contact dat respondenten hebben met hun contactpersoon vinden zij passend bij de hulpvraag en situatie. Zo geeft een respondent bijvoorbeeld aan dat de tweemaandelijkse gesprekken met zijn/haar contactpersoon voldoende is. Op het moment dat hij/zij meer vragen heeft of ergens tegen aanloopt, weet deze respondent waar hij/zij terecht kan. Over het algemeen is de contactpersoon goed bereikbaar en reageert hij/zij snel.

"Voor tussentijdse vragen of andere dingen kan ik haar altijd bellen of appen. Dan reageert ze negen van de tien keer nog dezelfde dag."

Respondenten bij wie meerdere mensen betrokken zijn voor de hulpvraag, ervaren een goede samenwerking tussen de verschillende contactpersonen. Zo noemt een respondent dat zijn/haar contactpersoon van het 't Loket nauw samenwerkt met de contactpersoon van sociale zaken. De respondent merkt op dat er onderling contact is over zijn/haar situatie en dat iedereen altijd op de hoogte is van de huidige stand van zaken.

Acht respondenten zijn minder tevreden over het contact met sociale zaken. Uit de interviews komen drie redenen naar voren waardoor deze respondenten aangeven ontevreden te zijn over het contact. Een gedeelte van de respondenten vindt het onprettig dat er veel wisselingen zijn (geweest) in wie hun contactpersoon is. Hierdoor moeten zij meerder malen hun verhaal doen en hun hulpvraag uitleggen.

"Dat vind ik echt vreselijk omdat ik daardoor heel vaak mijn verhaal opnieuw moet uitleggen, terwijl ik dan denk: "dat staat toch gewoon in mijn dossier?"

Respondenten vinden daarnaast het gebrek aan communicatie een verbeterpunt bij sociale zaken. Op het moment dat er een nieuw contactpersoon of casemanager komt, zien respondenten graag dat zij hierover tijdig worden geïnformeerd. Er zou bijvoorbeeld een kennismaking ingepland kunnen worden.

"Op dit moment weet ik niet eens wie mijn contactpersoon is, terwijl het erg belangrijk is dat het contact goed loopt. Dit zou verbeteren als mijn nieuwe casemanager met mij contact opneemt, ik weet zelf niet wie ik moet bellen."

Naast het wisselen van contactpersoon, vindt een aantal respondenten de bejegening door de contactpersonen niet prettig. Twee respondenten hebben het gevoel dat zij gepusht worden om stappen te ondernemen waar zij momenteel nog niet klaar voor zijn, zoals het nemen van een baan. In de interviews geven twee respondenten aan zich niet begrepen te voelen door hun contactpersoon. Hierdoor omschrijven zij hun contactpersoon als wantrouwend en iemand met veel onbegrip. Een andere respondent geeft aan het gevoel te hebben dat hij/ zij zich moet verantwoorden bij sociale zaken.

"Ze zitten me te dicht op mijn huid, ze gaan na waar ik de uitkering aan uitgeef. Dat vind ik belachelijk."

Tot slot heeft één respondent een verbeterpunt over de schriftelijke correspondentie vanuit sociale zaken. De brieven zijn volgens deze respondent moeilijk leesbaar voor iemand die de Nederlandse taal niet volledig beheerst. Hij/ zij raadt de gemeente aan de brieven te controleren op leesbaarheid en moeilijkheidsgraad.

3.3 Dienstverlening

3.3.1 Dienstverlening gemeente algemeen

Aan de respondenten is gevraagd wat zij van het aanbod van producten voor mensen met een laag inkomen vinden. Over het algemeen zijn de respondenten positief over de dienstverlening. Respondenten benoemen nogmaals dat sociale zaken goed meedenkt, oplossingsgericht is en het contact snel en goed verloopt. De informatievoorziening is volgens respondenten over het algemeen duidelijk, wel zien een aantal respondenten liever dat er meer informatie met hen wordt gedeeld. Er is onder andere behoefte aan meer informatie over de verschillende mogelijkheden en regelingen binnen de participatiewet. Hierover zegt een respondent het volgende:

"Ik zou het fijn vinden als er bijvoorbeeld brochures of folders waren, of een duidelijk overzicht op de website van de gemeente waar mensen zich al kunnen informeren. Dan kun je veel gerichter hulp aanvragen en word je niet steeds van het kastje naar de muur gestuurd."

Het ontvangen van uitgebreide informatie over de mogelijkheden, is wat een andere respondent expliciet benoemt als positief punt van de dienstverlening.

"Ik heb bij de aanvraag een hele map met folders en informatie meegekregen waarin stond waar ik allemaal recht op had en wat er van mij werd verwacht."

Respondenten geven tot slot aan wat zij missen aan de huidige dienstverlening. Volgens een respondent mag er wel meer mogelijk gemaakt worden qua ondersteuning voor mensen met een laag inkomen; bijvoorbeeld meer vergoedingen omtrent reiskosten. Een andere respondent benadrukt nogmaals dat hij/zij graag een nieuwsbrief ontvangt (iets dat eerder wel werd gedaan) met informatie over sociale zaken en de mogelijkheden die zij kunnen aanbieden.

3.3.2 Dienstverlening bijstandsuitkering

De respondenten die een bijstandsuitkering ontvangen zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening met betrekking tot hun bijstandsuitkering. De meeste respondenten geven aan dat de zaken goed zijn geregeld en dat zij zelden tegen problemen aanlopen. Op het moment dat er wel een probleem aandient, weten respondenten hun contactpersoon goed te vinden.

"Hierover heb ik eigenlijk nooit vragen. Als ik die wel heb, dan weet ik wel wie ik daarvoor kan bellen."

Respondenten die in eerste instantie alleen bijstandsuitkering hadden, zijn via hun contactpersoon ook gewezen op de andere vormen van ondersteuning. Een aantal respondenten is samen met hun contactpersoon bezig gegaan met het vinden van (vrijwilligers)werk of is gewezen op inkomensondersteunende regelingen. Daarnaast heeft hun contactpersoon ervoor gezorgd dat zij terecht konden bij dienstverleningsorganisaties zoals de formulierenbrigade.

Een tweetal respondenten is minder tevreden over de dienstverlening rondom hun bijstandsuitkering. Deze respondenten vinden het contact met hun contactpersoon over rechten en plichten rondom bijstandsuitkering niet fijn. Beide respondenten hebben het gevoel dat de strenge voorwaarden en procedures omtrent bijstandsuitkering leiden tot negativiteit en wantrouwen van de contactpersonen.

3.3.3 Dienstverlening bij het vinden van werk

Zeven respondenten zijn via sociale zaken geholpen bij het vinden van vrijwilligerswerk of een betaalde baan. Met name de respondenten die in het verleden via hun contactpersoon aan vrijwilligerswerk zijn gekomen, zijn hier erg blij mee.

"In het begin ben ik veel geholpen bij het vinden van werk, toen hebben ze mij mijn huidige vrijwilligerswerk voorgesteld. Dat doe ik nu al vier jaar met plezier."

Eén van de respondenten is er door de gesprekken met zijn/ haar contactpersoon achter gekomen wat voor werk bij hem/haar past. De contactpersoon heeft vervolgens veel voor diegene betekend door meeloopdagen, informatie en contactgegevens te regelen.

Drie respondenten zijn door hun contactpersoon gewezen op het vinden van (betaald) werk, terwijl dit volgens deze respondenten niet passend was in hun situatie. Deze respondenten vinden het vervelend dat er onvoldoende wordt gekeken wat zij aan werk aankunnen en wat er binnen hun mogelijkheden ligt. De gemeente (sociale zaken) zou volgens deze respondenten meer naar het individu moeten kijken en maatwerk moeten leveren op het gebied van het aansturen op werk.

3.3.4 Dienstverlening inkomensondersteunende regelingen

Van de veertien respondenten zijn de meesten bekend met inkomensondersteunende regelingen. De mogelijkheid om van een dergelijke regeling gebruik te maken, is volgens respondenten door hun contactpersoon verteld. Negen respondenten maken gebruik van één of meerdere regelingen; zoals bijzondere bijstand, collectieve ziektekostenverzekering, leergeld en het sportfonds. Hun ervaring met deze regelingen is over het algemeen positief. Men is met name blij dat de mogelijkheden er zijn en zijn erg dankbaar dat ze gebruik kunnen maken van de regelingen.

Eén van de respondenten, die ouder is van twee kinderen, ontvangt ondersteuning via het sportfonds en Stichting Leergeld. Over het leergeld is volgens deze ouder niet veel bekend. Zij ziet liever dat scholen een rol gaan spelen bij de het bekender maken van inkomensondersteunende regelingen gericht op mensen met kinderen.

> ***"Ikzelf was lang niet bekend met het bestaan van de stichting leergeld. Een goede communicatie tussen partijen is van belang, scholen kunnen helpen door te gaan doorverwijzen naar stichting Leergeld."***

Er zijn meer respondenten die aankaarten dat de bekendheid van inkomensondersteunende regelingen verbeterd kan worden. Respondenten die deze informatie niet hebben ontvangen van hun contactpersoon bij sociale zaken, hebben dit zelf op internet opgezocht of zijn hier door familie of kennissen op gewezen. Deze respondenten geven aan dat de informatie meer verspreid moet worden; bijvoorbeeld door het plaatsen van de mogelijkheden op de website van de gemeente, of door hier in brieven naar te verwijzen. Een andere respondent geeft de volgende suggestie:

> ***"Ik denk dat het goed is als de gemeente elke inwoner die met de sociale zaken te maken krijgt een boekje geeft met alle mogelijkheden op dit gebied. Op deze manier weten mensen beter waar zij recht op hebben."***

3.4 Bekendheid dienstverleningsorganisaties

De bekendheid van dienstverleningsorganisaties is groot onder de respondenten. Een enkeling geeft aan er niet bekend mee te zijn. De andere respondenten hebben met één of meerdere organisaties contact of zijn verder geholpen door een dergelijke ondersteuning.

’t Loket wordt met name genoemd tijdens de interviews. Respondenten zijn doorverwezen naar verschillende vormen van ondersteuning via ’t Loket, hebben informatie ontvangen of krijgen hulp van een maatschappelijk werker vanuit ’t Loket. Daarnaast zijn een aantal respondenten op de hoogte van de mogelijkheid om bij MEE, het KBO en de formulierenbrigade advies of hulp te krijgen. Respondenten die gebruik hebben gemaakt van de dienstverleningsorganisaties zijn hier over het algemeen tevreden over. Ze zijn goed geholpen bij het vinden van vrijwilligerswerk, of worden ondersteund bij het invullen van formulieren. Volgens een respondent is de bekendheid onder inwoners met deze organisaties nog niet groot.

“Ik denk dat heel veel mensen echter niet van de verschillende organisaties op de hoogte zijn, en dat is wel heel jammer. Nogmaals, de gemeente zou iedere inwoner een brochure/folder moeten geven, bijvoorbeeld bij een verhuizing in Goirle, waar alle mogelijkheden staan uitgelegd.”

Twee respondenten die gebruik hebben gemaakt van de diensten van ’t Loket zijn minder tevreden over het contact. Bij één van de respondenten ligt de ontevredenheid aan de wisselingen van maatschappelijk werker; de overdracht verliep niet goed waardoor de respondent opnieuw zijn/haar verhaal moest vertellen. De andere respondent vindt het vervelend dat de vrijwilligers werkzaam bij ’t Loket zijn/haar hulpvraag onvoldoende in kaart hadden gebracht. Daarnaast miste deze respondent een terugkoppeling van gemaakte afspraken.

3.5 Tot slot

Tot slot konden respondenten nog een laatste opmerking, tip of suggestie achterlaten. Twaalf respondenten hebben hier gebruik van gemaakt. Negen respondenten benoemen goed te zijn geholpen door de ondersteuning die zij ontvangen. Zij zien resultaat en merken dat zij vooruit zijn gegaan in hun hulpvraag.

“De ondersteuning haalt heel veel zorgen bij me weg.”

Respondenten geven nog een aantal tips/verbetersuggesties. De volgende punten zijn genoemd:

- Mensen in de bijstand financieel iets meer tegemoetkomen.
- Meer regelingen beschikbaar stellen.
- Ondersteuning en oplossingen voor hulpvraag op individueel niveau maken.
- Investeren in persoonlijk contact, ervoor zorgen dat de contactpersonen luisteren naar de individuele behoeften van de klanten.
- Meer informatie geven over de mogelijkheden binnen de Participatiewet, bijvoorbeeld door het organiseren van een bijeenkomst voor mensen die in aanmerkingen komen op een uitkering.

4 | Groepsgesprek intermediairs

Hieronder worden per thema en per stelling de belangrijkste bevindingen en tips weergegeven. Niet bij elke bevinding is een tip genoemd; sommige bevindingen zijn positief en bij sommige bevindingen is tijdens de bijeenkomst geen oplossing of tip benoemd.

4.1 Contact met de gemeente

De gemeente is goed bereikbaar voor vragen en informatie over de Participatiewet	
Bevindingen	**Tips van intermediairs**
Het is voor klanten onduidelijk of zij voor de aanvraag bij de gemeente of bij het loket moeten zijn.	
De klant wordt niet geïnformeerd wanneer zijn of haar klantmanager wijzigt.	Informeer de klant (per brief) als hun klantmanager wisselt.
Als de klantmanager wisselt bij een klant, moet de klant alle gegevens opnieuw opgeven.	Klantmanagers moeten een goede overdracht doen wanneer zij wisselen. De opvolger dus goed informeren over de situatie van de klant, zodat de klant niet steeds opnieuw haar verhaal hoeft te vertellen. Voorkom daarnaast zoveel mogelijk dat klanten hun gegevens opnieuw moeten invullen.
Het inlevingsvermogen van medewerkers van de gemeente kan beter.	Medewerkers moeten zich inleven op het niveau van de inwoners. Klantmanagers zouden meer bij mensen thuis op bezoek kunnen gaan in plaats van af te spreken op het gemeentehuis. In thuisomgeving is het mogelijk om opener te communiceren. Bovendien krijgt de gemeente meteen inzicht in de thuissituatie, dat levert vaak ook informatie op.
Het is onduidelijk voor klanten waar ze hun klacht of ongenoegen over de klantmanager kunnen uiten en/of wat zij daarvoor moet doen. Nu moet je direct een hele formele procedure volgen (vaste klachtenregeling).	Open een klachtenloket, waar je mondeling met je klacht terecht kan zonder direct een bezwaarformulier in te vullen.
Het is voor klanten vaak niet bekend dat het mogelijk is om een onafhankelijke cliëntbegeleider in te schakelen. Hierover wordt vanuit de gemeente niet gecommuniceerd.	
De gemeente is in de middag telefonisch niet meer bereikbaar.	
Intermediairs weten op casusniveau precies wie ze moeten bereiken.	
Intermediairs kunnen snel inbreken bij spoed als dat nodig is.	
Er zijn korte lijntjes tussen intermediairs, klantmanagers en beleidsambtenaren van de gemeente.	
Kortere lijnen met klanten zijn wenselijk.	
De klant weet vaak niet wie de klantmanager is.	

Voor het uitvoeren van mijn functie is het noodzakelijk om een vast contactpersoon bij de gemeente te hebben
Bevindingen
Intermediairs hebben geen behoefte aan een vast contactpersoon. Na een half jaar is de intermediair bekend bij de gemeente en weet de intermediair bij wie zij voor welke vraag moet zijn. Intermediairs vinden hun weg dus redelijk snel.

4.2 Communicatie vanuit de gemeente

De informatie vanuit de gemeente (d.m.v. brieven, folders en de website) is duidelijk genoeg	
Bevindingen	**Tips van intermediairs**
De gemeentelijke website is overzichtelijk en toegankelijk maar mist meer algemene informatie (need-to-know versus nice-to-know). Voorbeeld: weinig tekst over het minimabeleid.	Geef op de website korte, heldere, concrete informatie. Bijvoorbeeld een puntsgewijs overzicht wanneer een klant recht heeft op een regeling.
Telefoonnummers zijn moeilijk te vinden op de gemeentelijke website.	Verbeter de vindbaarheid van de informatie.
Bij een aanvraag moet er veel aangeleverd worden op papier. Printen kost echter geld klanten hebben (vaak) geen printer.	Maak een persoonlijke afspraak en regel de aanvraag samen.
Brieven worden in ambtelijke en formele taal geschreven. Voor inwoners is dit moeilijk te lezen en te begrijpen.	Houd rekening met analfabetisme en met inwoners die moeite hebben met de Nederlandse taal. Houd de brieven simpel, gebruik Jip en Janneke taal.
De folders van de gemeente zijn onvoldoende toegankelijk en zichtbaar. Bij Het Loket staan folders, maar intermediairs vragen zich af of klanten deze meenemen en lezen. Verder staat er een hele rij folders op de afdeling Sociale Zaken, maar voor afspraken komen de klanten niet meer op deze verdieping, dus zien ze de folders ook niet. Folders zijn wel een fijne manier om informatie te geven over onderwerpen. Folders creëren aandacht en zijn een goede manier om ouderen te bereiken.	Pas op voor een ‘overkill’ aan informatie en leg folders op plekken waar de inwoners komen.
Intermediairs worden goed door de medewerkers van de gemeente te woord gestaan, maar er wordt veel vanuit hokjes en afdelingen gedacht.	Gemeente moet meer integraal tussen afdelingen werken, één plan opstellen.
Het is positief dat de gemeente soms de klant belt, nadat de gemeente een brief heeft gestuurd.	De gemeente moet niet alleen schriftelijk communiceren, maar ook ruimte maken voor persoonlijk contact. Bij toewijzing of afwijzing moet de gemeente uitleg geven waarom een besluit genomen is en niet alleen ‘nee’ verkopen.
Intermediairs vragen zich af of de nieuwsbrief Sociale Zaken nog wel verspreid wordt.	Graag in elke nieuwsbrief korte aandacht voor de folders, mogelijkheden en regelingen omtrent het participatiebeleid.

Intermediairs worden niet structureel proactief geïnformeerd over de (nieuwe) voorzieningen van de gemeente.	De gemeente zou intermediairs in moeten lichten bij beleidsveranderingen of regelingswijzingen. Dit kan bijvoorbeeld via bijeenkomsten. Creëer een overzicht met alle regelingen en bijbehorende telefoonnummers voor als intermediair of klant specifieke informatie nodig heeft. Dit overzicht moet kort, concreet en themagericht zijn.
Intermediairs vragen zich af of Goirles Gids goed bekeken en bezocht wordt.	
Intermediairs zien dat Goirles Belang goed gelezen wordt, maar slecht bezorgd wordt.	
Gesproken tekst voor blinden en slechtzienden verloopt stroef.	
De oudere doelgroep communiceert niet via de website of internet, maar gaat via familie en hulpverleners mond-tot-mond.	
Klant hoort vaak wat zij wil. Er is verschil in hoe de boodschap van de gemeente geïnterpreteerd wordt.	

4.3 Ondersteuning vanuit de gemeente

De gemeente biedt mij voldoende ondersteuning bij mijn taken als intermediair	
Bevindingen	**Tips van intermediairs**
De sociale kaart is goed en geeft snel overzicht, maar beleidsontwikkelingen gaan snel en het is lastig om deze ontwikkelingen bij te houden.	Verminder de hoeveelheid informatie die op de sociale kaart staat en de complexiteit hiervan. Werk aan een heldere structuur.
De brede doorverwijzing vanuit Het Loket kan beter (minder van-kastje-naar-de-muur). Nu zijn klantmanagers niet altijd op de hoogte van de regelingen of weten ze het bestaan ervan niet, waardoor de klant geen regeling krijgt, terwijl de klant er wel recht op heeft.	Doe meer aan kennisdeling zodat iedereen op de hoogte is van welke regelingen er bestaan (bijv. door extra scholing). Creëer vertrouwen en wees toegankelijk naar de klant. Voorbeeld: openbaar spreekuur voor klanten met geldproblemen.
De samenwerking tussen intermediairs kan beter.	Initiatieven als MDO en 'Samen voor Goirle' bevorderen de samenwerking. Geef dus ruimte aan goede initiatieven vanuit de organisaties. De gemeente kan daarin een faciliterende rol aannemen. Bewerkstellig dat organisaties meer met elkaar in gesprek gaan en elkaar beter kunnen vinden.
Er is een hoge betrokkenheid (participatieraad) bij de beleidsontwikkeling	
Complexiteit beleid maakt stroperig (klanten moeten vechten iets voor elkaar te krijgen)	
	De gemeente kan meer gebruik maken van de ondersteuning vanuit het veld (intermediairs) en van elkaars kennis en expertise. Voorbeeld: preventief Plan voor de Toekomst (i.s.m. thema armoede). Samen nadenken over, en werken aan, een breed vraagstuk. Voorliggend én formele veld beter integreren.

Stelling: Ik heb het gevoel er als intermediair alleen voor te staan
Bevindingen
Intermediairs hebben niet het gevoel er alleen voor te staan. De ondersteuning van Werk en Inkomen op casusniveau is goed. De Formulierenbrigade en Platform Gehandicapten worden goed ondersteund.

4.4 Bekendheid mogelijkheden

Het is voor mij bekend wat mogelijkheden zijn op het gebied van minimabeleid en/of re-integratie	
Bevindingen	**Tips van intermediairs**
De mogelijkheden zijn voor de klant onduidelijk. De mogelijkheden zijn voor intermediairs duidelijk, maar de uitvoering is minder goed. Zo weten intermediairs niet altijd bij welke beleidsambtenaren/klantmanagers ze voor welke vraag moeten zijn (mede door wisselingen).	Eenduidigheid in beleid en communicatie over besluiten die genomen zijn rondom het minima- en re-integratiebeleid.
De afstemming tussen de gemeente, professionals en vrijwilligers kan beter door met zijn allen samen te werken.	Denk na over wat elke organisatie kan betekenen voor specifieke doelgroepen. Lever maatwerk, dit vraagt afstemming met de coördinatie op drie niveaus: cliëntwerker, management en bestuur. Betrek daarbij ook het professionele en informele kader.

Een periodieke bijeenkomst waarin de mogelijkheden van minimabeleid en re-integratiebeleid worden uitgelegd aan intermediairs is noodzakelijk	
Bevindingen	**Tips van intermediairs**
Intermediairs zijn voor periodieke bijeenkomsten (bijv. 2 keer per jaar).	• Houd de belangstelling op peil door goede communicatie en interactie. • Bedenk voor elke bijeenkomst een thema (met elkaar vaststellen). • Wees duidelijk waarover gesproken gaat worden tijdens de bijeenkomst. • Nodig alle betrokkenen in het sociale speelveld uit • Deel niet alleen informatie, maar haal ook input op en gebruik dat voor beleid. • Voorbeeld: casuservaring vanuit verschillende perspectieven bespreken of goede ervaringen delen en daarvan leren. • Bespreken waar grenzen en verantwoordelijkheden van elke organisatie liggen.

Bijlage 1 – Brief

NAAM
ADRES
WOONPLAATS

Betreft: Klantervaringsonderzoek Participatie 2018

Geachte <Aanhef> <Voorletters> <Achternaam>,

U ontvangt deze brief omdat u het afgelopen jaar ondersteuning op het gebied van werk en inkomen heeft ontvangen. De gemeente Goirle organiseert deze dienstverlening. De gemeente is benieuwd naar uw ervaring. Met deze informatie kan de gemeente de dienstverlening verbeteren. Ik wil u daarom vragen om mee te doen aan dit onderzoek. Als waardering voor uw bijdrage aan het onderzoek ontvangt u een cadeaubon ter waarde van € 10,00.

Deelname aan het onderzoek
Het onderzoek wordt uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau ZorgfocuZ. Dit bureau zorgt ervoor dat al uw gegevens en antwoorden strikt vertrouwelijk worden behandeld. De gemeente of anderen weten niet welke antwoorden u hebt gegeven. Deelname aan het onderzoek is geheel vrijwillig en heeft op geen enkele wijze invloed op de hulp of dienstverlening die u ontvangt.

Hoe doet u mee?
U kunt meedoen door de bijgevoegde vragenlijst in te vullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. De vragenlijst kunt u makkelijk en gratis terugsturen in de bijgevoegde retourenvelop. Deelnemen is mogelijk tot <DATUM>.

Het is ook mogelijk om vragenlijst online in te vullen. Dit kunt u doen door de volgende link in te typen in uw adresbalk.

Website:	www.zorgfocuz.nl/participatiegoirle
Uw inlogcode:	<token>

Hulp bij het invullen van de vragenlijst?
Vindt u het invullen van de vragenlijst lastig of begrijpt u de vragen niet goed? U kunt hulp krijgen bij het invullen. De medewerkers van de formulierenbrigade helpen u graag. U kunt ze bereiken door een e-mail te sturen naar formbrig.goirle@gmail.com of door te bellen naar 06-38369551.

Vragen of afmelden?
Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek, of wilt u zich afmelden voor dit onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk van ZorgfocuZ. U kunt e-mailen naar helpdesk@zorgfocuz.nl of bellen naar 050 - 205 30 14 (op werkdagen van 9.00-17.30 uur). Wilt u in de toekomst liever ook geen vragenlijsten ontvangen? Meld dit dan bij de gemeente.

Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Marijo Immink
Wethouder Participatiewet, Wmo en Welzijn

Bijlage 2 – Vragenlijst

GEMEENTE GOIRLE – ERVARINGEN MET WERK EN INKOMEN <TOKEN>

De gemeente is benieuwd naar uw ervaringen met de dienstverlening op het gebied van werk of inkomen. Zou u zo vriendelijk willen zijn om enkele vragen te beantwoorden? Met deze informatie kunnen we onze werkwijze verbeteren.

U kunt deze papieren vragenlijst invullen, maar u kunt ook meedoen door de vragenlijst online in te vullen. Ga naar www.zorgfocuz.nl/participatiegoirle en log in met de code: <TOKEN>.

Kruis het vakje van uw keuze aan. Kies het antwoord dat het beste bij u past. Er is geen goed of fout antwoord. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje (☒) en kruis het juiste hokje aan.

Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk. U kunt bellen naar 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30) of een e-mail sturen naar helpdesk@zorgfocuz.nl.

CONTACT GEMEENTE

Om de uitkering of dienstverlening aan te vragen heeft u contact gehad met de gemeente Goirle. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

1. **Heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Goirle?** *(bijvoorbeeld per brief, telefoon of gesprek)*
   - ❑ Ja
   - ❑ Nee → Ga naar vraag 5

2. **Waarover ging dit contact?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*
   - ❑ Maandelijkse uitkering voor levensonderhoud
   - ❑ Regeling voor inwoners met een laag inkomen
   - ❑ Informatie over hulp bij schulden
   - ❑ Ondersteuning bij het vinden van werk
   - ❑ Anders:

3. **Heeft u daarvoor een persoonlijk gesprek gehad?**
   - ❑ Ja
   - ❑ Nee → Ga naar vraag 5

4. **Hoe tevreden bent u over de manier waarop u door de gemeente bent geholpen?**
   - ❑ Zeer ontevreden
   - ❑ Ontevreden
   - ❑ Neutraal
   - ❑ Tevreden
   - ❑ Zeer tevreden
   - ❑ Weet ik niet / geen mening

BIJSTANDSUITKERING

5. **Ontving u het afgelopen jaar een maandelijkse uitkering voor levensonderhoud?**
   - ❑ Ja
   - ❑ Nee → Ga naar vraag 8

6. **Weet u waar u terecht kunt met vragen over uw uitkering?**
   - ❑ Ja
   - ❑ Nee

7. **Wat zou de gemeente kunnen doen om de dienstverlening ten aanzien van de bijstandsuitkering te verbeteren?**

DIENSTVERLENING BIJ HET VINDEN VAN WERK

8. **Bent u het afgelopen jaar door de gemeente geholpen bij het vinden van werk?**
   - ❑ Ja
   - ❑ Nee → Ga naar vraag 15

9. **Op welke manier bent u geholpen bij het vinden van werk?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*
   - ❑ Groepstraining
   - ❑ Gesprekken met medewerker gemeente
   - ❑ Zelf gevonden
   - ❑ Via een vrijwilliger
   - ❑ Cursus *(bijvoorbeeld een sollicitatietraining)*
   - ❑ Bijscholing of omscholing gericht op een beroep
   - ❑ Begeleiding op de werkplek
   - ❑ Anders, namelijk:

	Helemaal niet mee eens	*Niet mee eens*	*Neutraal*	*Mee eens*	*Helemaal mee eens*	*Geen mening*
10. Ik kreeg voldoende ondersteuning	❑	❑	❑	❑	❑	❑
11. De kwaliteit van de ondersteuning is goed	❑	❑	❑	❑	❑	❑
12. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	❑	❑	❑	❑	❑	❑

13. **Wat heeft u bereikt dankzij de ondersteuning?**
   - ❑ Een betaalde baan gevonden
   - ❑ Vrijwilligerswerk gaan doen
   - ❑ Stage of een werkervaringsplaats gevonden
   - ❑ Geen van bovenstaande
   - ❑ Anders, namelijk:

14. **Wat kan de gemeente nog meer doen om u te helpen bij het vinden van vrijwilligerswerk of een betaalde baan?**

DIENSTVERLENING BIJ INKOMENSONDERSTEUNENDE REGELINGEN

15. Bent u bekend met de volgende regelingen voor volwassenen of maakt u er ook gebruik van?
(kies per regeling één van de antwoordopties)

	Nee, ik ken de regeling niet	*Ja, ik ken de regeling wel, maar ik maak er geen gebruik van*	*Ja, ik maak gebruik van deze regeling*
Collectieve ziektekostenverzekering	❑	❑	❑
Bijzondere bijstand	❑	❑	❑
Individuele inkomenstoeslag	❑	❑	❑
Vergoeding sociale alarmering	❑	❑	❑
Vergoeding warme maaltijdvoorziening	❑	❑	❑
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	❑	❑	❑
Hulp via de Kredietbank Nederland	❑	❑	❑

16. Bent u bekend met de volgende regelingen voor kinderen of maakt u er ook gebruik van?
(kies per regeling één van de antwoordopties)

	Nee, ik ken de regeling niet	*Ja, ik ken de regeling wel, maar ik maak er geen gebruik van*	*Ja, ik maak gebruik van deze regeling*
Leergeld	❑	❑	❑
Computerregeling voor kinderen *(kindpakket)*	❑	❑	❑
Participatieregeling kinderen *(vergoeding sportieve en sociaal culturele activiteiten)*	❑	❑	❑
Startersregeling schoolgaande kinderen	❑	❑	❑

17. Als u regelingen wel kent, maar er geen gebruik van maakt, waarom is dat dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- ❑ Ik kom daar niet voor in aanmerking
- ❑ Ik weet niet zeker of ik er voor in aanmerking kom
- ❑ Ik weet niet hoe ik de regeling aan moet vragen
- ❑ Ik heb de regeling niet nodig
- ❑ Anders, namelijk: _____

	☹ *Helemaal niet mee eens*	*Niet mee eens*	*Neutraal*	*Mee eens*	*Helemaal mee eens*	- *N.v.t.*
18. De regelingen zorgen ervoor dat ik beter financieel rond kan komen	❑	❑	❑	❑	❑	❑
19. Ik ben tevreden over de regelingen waar ik gebruik van maak	❑	❑	❑	❑	❑	❑

20. Zijn er ook regelingen die de gemeente niet aanbiedt, maar waar u wel behoefte aan heeft? Zo ja, welke?

_____

BEKENDHEID DIENSTVERLENINGSORGANISATIES

21. Welke van de onderstaande mogelijkheden voor hulp kent u? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- ❑ WOS (werkgroep opvang statushouders)
- ❑ Formulierenbrigade
- ❑ de Beurs
- ❑ Kredietbank
- ❑ Stichting Leergeld
- ❑ KBO Goirle / SB Riel
- ❑ 't Loket
- ❑ de budgetcoach van Leystromen
- ❑ Platform Gehandicapten
- ❑ IMW Goirle
- ❑ Stichting MEE
- ❑ ContourdeTwern
- ❑ Andere, namelijk:

COMMUNICATIE

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet ik niet
22. De brieven van de gemeente zijn duidelijk	❑	❑	❑	❑	❑	❑
23. De folders van de gemeente zijn duidelijk	❑	❑	❑	❑	❑	❑
24. De website van de gemeente over regelingen voor mensen met een laag inkomen is duidelijk	❑	❑	❑	❑	❑	❑

25. Maakt u gebruik van internet?

❑ Ja ❑ Nee

ALGEMEEN OORDEEL

26. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen vanuit de gemeente Goirle in het algemeen? *(1=zeer ontevreden, 10= zeer tevreden)*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

27. Wat vindt u goed aan de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen?

28. Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen?

Hartelijk bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst gratis terug in de retourenvelop.

TOT SLOT

ZorgfocuZ verwerkt uw gegevens die u hier achter laat los van de rest van uw antwoorden. De gemeente of anderen weten niet welke antwoorden u gegeven heeft.

Alle deelnemers ontvangen een cadeaubon ter waarde van €10,00. Wilt u deze ontvangen?
❑ Nee
❑ Ja → Vul aan het eind van dit formulier uw naam, adres, postcode en woonplaats in. ZorgfocuZ stuurt u de bon per post toe.

Voor dit onderzoek willen wij (ZorgfocuZ) en de Participatieraad ook graag in gesprek met inwoners over hun ervaringen met de dienstverlening, bijvoorbeeld in een groepsgesprek of telefonisch interview. Bent u bereid om daaraan deel te nemen?
❑ Nee
❑ Ja → Vul aan het eind van dit formulier uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in. ZorgfocuZ neemt na dit onderzoek contact met u op.

De gemeente en de Participatieraad willen graag inwoners betrekken bij actuele onderwerpen. Wilt u meedenken over de dienstverlening en het beleid van de gemeente, dan kunt u zich opgeven voor het klantenpanel. Heeft u interesse in deelname aan het klantenpanel van de gemeente Goirle?
❑ Nee
❑ Ja → Vul aan het eind van dit formulier uw naam en e-mailadres of telefoonnummer in. ZorgfocuZ deelt uw naam en contactgegevens met de gemeente. Uw antwoorden blijven anoniem.

Vul hier uw gegevens in:

Naam:
Telefoonnummer:
E-mailadres:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:

Bijlage 3 – Gespreksleidraad interviews inwoners

Interviewschema

Omdat u het afgelopen jaar ondersteuning op het gebied van werk en inkomen heeft ontvangen, bent u onlangs uitgenodigd voor een klantervaringsonderzoek door de gemeente Goirle. De gemeente Goirle organiseert deze dienstverlening. De gemeente is benieuwd naar uw ervaring. Met deze informatie kan de gemeente de dienstverlening verbeteren. In de vragenlijst heeft u aangegeven dat u benaderd mag worden om verder met u in gesprek te gaan over uw ervaringen. De gemeente heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om telefonische interviews te houden.

Doel van het onderzoek: inzicht in uw ervaringen met de dienstverlening van sociale zaken van de gemeente.

Duur: 20 minuten

Verslag: er wordt een samenvatting gemaakt van alle interviews. Hierin wordt uw naam en persoonlijke gegevens niet genoemd.

Thema's: de volgende thema's komen aan bod (zie schema).

Over u

- Wie bent u?
- Wat voor hulp heeft u vanuit de Participatiewet?
- Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met de gemeente?

Contact met sociale zaken

NB: het gaat hier met nadruk over het contact met sociale zaken over de P-WET in het afgelopen jaar. Het gaat hier onder andere over de manier waarop sociale zaken u uitnodigt voor een gesprek, de manier waarop die gesprekken verlopen, de brieven die u ontvangt, telefonische contacten etc.)

- Hoe ervaart u het huidige contact met sociale zaken? Hoe vaak heeft u contact? (is dit teveel, precies goed of te weinig?)
- Op welke wijze kunt u contact opnemen met sociale zaken?
    - Gaat dit makkelijk of niet? Zou u liever op een andere manier contact hebben?
    - Wordt u snel genoeg geholpen?
- Heeft u een vast contactpersoon bij sociale zaken?
    - Zo ja: voor hulp bij het vinden van werk of voor vragen over uw uitkering.
    - Zo ja wat is uw ervaring hiermee?
    - Zo nee, zou u hier behoefte aan hebben?
- Hoe is de communicatie in zijn algemeen over het proces van melding tot besluit verlopen?
- Wat ging er goed aan de communicatie met sociale zaken? Wat kan er volgens u beter wat betreft communicatie met sociale zaken?

Dienstverlening gemeente P-wet

Onder dienstverlening verstaan we het aanbod van producten voor mensen met een laag inkomen en voor het vinden van werk.

- Wat vindt u van de dienstverlening van sociale zaken?
- Hoe heeft u de informatievoorziening vanuit sociale zaken ontvangen? Vond u de verkregen informatie duidelijk? In hoeverre was de verkregen informatie volledig/voldoende? (Weet u wat de mogelijkheden zijn?)
- Wat vindt u prettig aan de dienstverlening?
- Wat vindt u minder prettig aan de dienstverlening?
- Zijn er zaken die u mist wat betreft dienstverlening?

Cliënten kunnen onder andere te maken hebben met de volgende manieren van dienstverlening:

➢ **Indien: dienstverlening bijstandsuitkering**

- Wat vindt u van de dienstverlening met betrekking tot uw bijstandsuitkering?
- Weet u waar u terecht kunt met vragen over uw uitkering? Zo ja, hoe verloopt dat, hoe wordt u geholpen? Zo nee, hoe zou dat beter kunnen?
- Wat gaat er goed, wat kan beter?

➢ **Indien dienstverlening bij het vinden van werk**

- Wat is uw ervaring met de ondersteuning bij het vinden van werk? Hoe bent u hierbij geholpen?
- Wat vindt u van de ondersteuning die u heeft ontvangen? Krijgt u voldoende ondersteuning?
- In hoeverre merkt u resultaat door de ondersteuning? Gaat het beter of juist slechter met u?
- Wat gaat er goed, wat kan er beter?

➢ Er zijn meerdere **inkomensondersteunende regelingen**. Bijvoorbeeld: collectieve ziektekostenverzekering, bijzondere bijstand, inkomenstoeslag. Daarnaast zijn er regelingen voor kinderen zoals leergeld of computerregeling.

- Bent u bekend met dit soort inkomensondersteunende regelingen? Zo ja, hoe bent u hier van op de hoogte gesteld? Zo niet, hoe zou u daarvan op de hoogte gesteld willen worden?
- Maakt u gebruik van inkomensondersteunende regelingen?
- Zo ja, wat vindt u van de regelingen? Waarbij helpt het u? Wat kan er beter?
- Wat mist u in het aanbod?
- Wat kan de gemeente doen om te bereiken dat inwoners met een laag inkomen beter rond kunnen komen met het inkomen?
- Wat kunnen andere partijen in de gemeente doen om te bereiken dat inwoners met een laag inkomen beter rond kunnen komen met het inkomen?

Bekendheid dienstverleningsorganisaties

In de gemeente Goirle zijn verschillende dienstverleningsorganisaties werkzaam (zoals 't loket, de formulierenbrigade, KBO) die u op verschillende vlakken kunnen helpen, met uw administratie, u advies kunnen geven, met u naar vrijwilligerswerk kunnen zoeken etc.

- Ben u bekend met dergelijke dienstverleningsorganisatie (werkzaam op gebied van advisering en werk en inkomen)?
- Zo ja, hoe bent u op de hoogte gesteld van het bestaan van de organisaties?
- Zo niet, hoe zou de gemeente de bekendheid van de dienstverleningsorganisaties kunnen vergroten?
- Heeft u ook gebruik/ contact gehad met een dienstverleningsorganisatie?
- Zo ja, wat zijn uw ervaringen met de organisaties? Waarmee heeft het u geholpen?
- Zo niet, had u hier wel behoefte aan gehad?

Tot slot

- Heeft u nog tips/ ideeën/ suggesties voor de gemeente Goirle om haar dienstverlening te verbeteren?

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Dennis Kremer
d.kremer@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

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