

VERSLAG

Cliëntervaringsonderzoek Participatie

Gemeente Vught

december 2018



Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en doel.....	1
1.2 Aanpak onderzoek.....	1
1.3 Toepasbaarheid van de resultaten.....	2
2 Uitkomsten.....	3
2.1 Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang.....	3
2.2 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie	4
2.3 Bejegening door klantmanager	4
2.4 De ondersteuning.....	6
2.5 WSD/Doelgroepwerkt	6
Bijlage 1. Interviewschema	7

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Vught is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde ondersteuning vanuit de participatiewet hebben ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente gevraagd aan ZorgfocuZ om een ervaringsonderzoek uit te voeren. Met de informatie uit dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van inwoners en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn benaderd en welke methode voor het onderzoek is gebruikt.

Doelgroep en werving

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Vught die in 2017 hulp of ondersteuning hebben ontvangen op het gebied van werk en inkomen. In de gemeente Vught kunnen inwoners voor vragen en ondersteuning terecht bij Wegwijs+. De gemeente heeft inwoners die in 2017 contact hebben gehad met Wegwijs+ over werk en inkomen, aangeschreven met de vraag of zij wilden deelnemen aan een telefonisch interview. Men kon zich vervolgens opgeven door het bijgeleverde formulier terug te sturen naar ZorgfocuZ. In totaal hebben 24 mensen zich aangemeld. Van de 24 hebben acht zich alsnog afgemeld voor het onderzoek. Met zeven mensen is een telefonisch interview afgenomen.

Onderzoeksmethode

Om de ervaringen van inwoners met de ondersteuning vanuit de participatiewet in kaart te brengen is in de gemeente Vught in 2018 gekozen voor een kwalitatieve meting; middels telefonische interviews. De interviews zijn gehouden aan de hand van vooraf opgestelde gespreksthema's. Deze thema's zijn in overleg met de gemeente tot stand gekomen. In de bijlage is het volledige gespreksschema opgenomen.

- Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang
- Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie
- Bejegening door klantmanager
- De ondersteuning
- WSD/Doelgroepwerkt

De bevindingen zijn in een bijeenkomst met beleidsmedewerkers van de gemeente Vught besproken. Het doel van deze sessie is naast het bespreken van de bevindingen formuleren van verbeterpunten.

1.3 Toepasbaarheid van de resultaten

Het onderzoek is kwalitatief van aard op basis van zeven interviews. De rapportage van dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van inwoners over de dienstverlening en ondersteuning van Wegwijs+ vanuit de Participatiewet. Daarnaast is de rapportage bedoeld om ideeën te verkrijgen voor verbetering. Een overzichtstabel met de bevindingen uit de CEO's Participatiewet, Wmo en Jeugd wordt als aparte bijlage opgeleverd bij dit rapport.

2 | Uitkomsten

In dit hoofdstuk wordt op themaniveau een samenvatting gegeven van de ervaringen van de zeven respondenten. De meeste respondenten hebben recentelijk nog contact gehad met Wegwijs+; dit varieert van een jaar geleden tot één dag. Wegwijs+ helpt de respondenten onder andere bij het aanvragen van bijzondere bijstand, financiële regelingen en het informeren over geldzaken en mogelijke regelingen. Een aantal respondenten ontvangt naast de ondersteuning vanuit de participatiewet ook een Wmo-ondersteuning. In een enkel geval is er ook sprake van jeugdhulp.

2.1 Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang

De duidelijkheid rondom de toegang is over het algemeen goed. Alle respondenten wisten dat zij in de gemeente Vught bij Wegwijs+ terecht konden voor hun vragen en problemen op het gebied van werk en inkomen. De meeste respondenten geven aan al een andere vorm van ondersteuning te ontvangen. Via hun contactpersoon of begeleider bij een zorgorganisatie (zoals MEE of specialistische zorgaanbieder), is de respondent gewezen op Wegwijs+. Daarnaast zijn sommige respondenten zelf op zoek gegaan waar zij met hun hulpvraag terecht konden. Zo geeft een respondent aan dit in de schriftelijke correspondentie van de gemeente te hebben gelezen.

“Ik wist dat ik daar (bij Wegwijs+) terecht kon, doordat ik zelf dingen ga uitzoeken en doordat ik elke week een tijdschrift krijg; ‘Het Klaverblad’. In dat tijdschrift staan relevante telefoonnummers en belangrijke zaken, zoals dit over Wegwijs+.”

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over het eerste contact dat zij met Wegwijs+ hebben gehad. Met name de bejegening en de verkregen informatie vindt men goed.

“Bij het eerste contact met Wegwijs+ heb ik heel goed uitleg gekregen over wat zij voor mij kunnen doen en wat ik zelf al kon aanvragen of in gang kon zetten.”

Bij één van de respondenten, die meerdere vormen van ondersteuning ontvangt, verliep het eerste contact niet soepel. Volgens deze respondent miste er in zijn/haar situatie iemand die de regie op zich nam. Liever ziet deze respondent dat er een regisseur is die alle verschillende hulpvragen kan oppakken.

“Het contact was moeizaam en stroperig: er moest zoveel geregeld worden wat onder verschillende potjes viel. Het ene deel viel onder jeugdhulp en een ander deel onder participatie. Van de gemeente hebben we uiteindelijk een lijst gekregen en moesten we het eigenlijk allemaal zelf uitzoeken.”

2.2 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

De respondenten zijn gevraagd naar hun ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie. Over het algemeen is men hier tevreden over. De brieven zijn duidelijk geschreven en de informatie is volledig en wordt op een begrijpelijk manier uitgelegd. Hetzelfde geldt voor de informatie die op de website van Wegwijs+ staat. Hoewel voor sommige respondenten het internet moeilijk toegankelijk is, is de informatie zelf begrijpelijk en goed leesbaar. Indien nodig licht de klantmanager de informatie toe. Een respondent vertelt hierover het volgende:

“De informatie is duidelijk en overzichtelijk. Daarnaast word ik ook goed voorgelicht door mijn contactpersoon van Wegwijs+. Doordat het dan wordt toegelicht is het voor mij allemaal duidelijk.”

Het invullen van formulieren op de website brengt voor respondenten die online niet vaardig zijn problemen met zich mee. Een respondent merkt op dat het gebruik van internet bij aanvragen doen of informatie opzoeken een belemmering is.

“Ik vind de informatie misschien wel begrijpelijk maar niet als het via het internet is, dan snap ik het minder goed en moet ik weer iemand vragen mij te helpen.”

Naast de ervaringen over informatievoorziening is aan respondenten gevraagd in hoeverre zij Wegwijs+ bereikbaar vinden. Onder respondenten verschilt het in hoeverre zij tevreden zijn met de bereikbaarheid van Wegwijs+. Volgens de meeste respondenten is Wegwijs+ zowel telefonisch als op de locatie goed bereikbaar. Twee van de respondenten geven aan dat zij de bereikbaarheid niet altijd even goed vinden. De klantmanager is bijvoorbeeld slechts op bepaalde dagen bereikbaar. Daarnaast heeft één van de geïnterviewden het gevoel van het kastje naar de muur te zijn gestuurd; dit komt de bereikbaarheid volgens de respondent niet ten goede.

“Ik heb het gevoel dat ik soms wordt afgeschoven; dan moet ik weer bij die zijn, die stuurt mij weer door naar een ander. Het is voor mij allemaal erg onduidelijk en ik vind ze daarom niet goed bereikbaar.”

2.3 Bejegening door klantmanager

Respondenten hebben bij Wegwijs+ allemaal een vast contactpersoon; de klantmanager. Tijdens de interviews gebruiken sommige respondenten de term klantmanager, de anderen praten over ‘hun contactpersoon’.

Een aantal respondenten vertelt in de interviews over hun eerste gesprek met de klantmanager. Het eerste gesprek was volgens één respondent erg fijn. In het gesprek kwamen veel persoonlijke zaken aan bod, waar de klantmanager op een prettige manier op in ging. Daarnaast vindt deze respondent het goed dat er in het gesprek juist veel aandacht wordt gegeven aan zijn/haar persoonlijke situatie en dat er minder nadruk op dossiers of papierwerk ligt. Eén respondent die ook tevreden is over het eerste gesprek, mist wel regelmatige terugkoppeling en vindt het huidige contact met de klantmanager te weinig.

Het verschilt per respondent hoe vaak en waarover zij contact hebben met hun klantmanager. Eén respondent vindt het erg fijn dat de klantmanager zelf contact opneemt om updates te geven over de lopende zaken. Een prettige verbetering ten opzichte van een vorige klantmanager die uit zichzelf weinig terugkoppeling gaf aan de inwoner. Dit punt komt in meerdere interviews naar voren. Men vindt het fijn dat de klantmanager zelf initiatief neemt om inwoners op de hoogte te stellen van de gang van zaken. Respondenten bij wie dit volgens hen niet (of nauwelijks) gebeurt noemen dit dan ook als verbeterpunt.

De bejegening door de klantmanager is volgens de meeste respondenten prettig. Zij vertellen dat de klantmanager goed luistert, advies geeft en duidelijk aangeeft wat zijn verwachtingen zijn van de inwoner. Eén van de respondenten noemt daarbij dat de klantmanager deskundig is en op vragen duidelijk antwoord kan geven aan de inwoner.

“Als er iets is, belt ze ons en stelt ze ons op de hoogte en dat is precies wat wij graag willen en nodig hebben.”

“Je bent geen nummer, je bent niet één van de Vughtenaren, je bent uniek.”

Een aantal respondenten is minder tevreden over hun klantmanager. Zij geven de volgende dingen aan:

- Er wordt kennis gemist bij de klantmanager over de mogelijkheden van ondersteuning.
- Er wordt kunde en ervaring gemist in hoe klantmanagers omgaan met bepaalde ziektebeelden.
- De klantmanager is niet goed bereikbaar.
- De terugkoppeling en updates over aanvragen en regelingen gebeurt te weinig door de klantmanager.
- De klantmanager geeft te weinig informatie en argumentatie waarom bepaalde hulp of regelingen wel of juist niet mogelijk zijn.

“De klantmanager is niet te bereiken via de telefoon. Als je zo’n aanvraag doet zou je op z’n minst een e-mail moeten krijgen dat je bericht goed is aangekomen en dat er desnoods later nog een uitgebreide reactie volgt; nu hoor je werkelijk helemaal niets.”

Aan de geïnterviewden is gevraagd of zij nog aanbevelingen hebben met betrekking tot de klantmanager. De volgende aanbevelingen zijn door de geïnterviewden genoemd:

- Op concrete vragen over mogelijke vormen van ondersteuning een duidelijker antwoord geven of laten weten dat het wordt uitgezocht.
- Meer de regie oppakken en op het moment dat het nodig is minder beslissingen bij de inwoner laten liggen.
- Minstens vier dagen per week bereikbaar zijn.
- Beter op de hoogte zijn van de verschillende zorg- en ondersteuningsmogelijkheden in de gemeente.
- Meer kennis over de mogelijke regelingen waar een inwoner recht op heeft binnen de participatiewet.

- Beter naar de wensen van de inwoner luisteren en de wensen/behoefte van de inwoner in overweging meenemen.

2.4 De ondersteuning

De ondersteuning past volgens de meeste respondenten bij hun hulpvraag. Door de hulp voelen respondenten zich beter, zijn ze geholpen bij het vinden van vrijwilligerswerk en hebben ze inzicht in hun financiële zaken. Daarnaast heeft Wegwijs+ geholpen om financiële regelingen aan te vragen. Uit de interviews blijkt dat Wegwijs+ ook positief heeft bijgedragen aan gemoedstoestand van respondenten. Door de gesprekken met de klantmanager heeft een respondent het gevoel gekregen weer met beide benen op de grond te staan. Tijdens die gesprekken kreeg de respondent onder andere het advies om vrijwilligerswerk te gaan doen.

“Ik ben mijzelf weer door Wegwijs+, ik lach weer!”

Voor één van de respondenten is de ondersteuning vanuit Wegwijs+ (nog) niet naar behoren. De respondent geeft aan al vier maanden bezig te zijn met de aanvraag van ondersteuning op het gebied van werk en inkomen bij Wegwijs+. Op het moment van interviewen is er nog niets in gang gezet. Met name de duur van het traject en dat het proces stroef verloopt vindt de respondent vervelend.

“We zijn al vier maanden bezig en het is nog steeds niet rond, daarom kan ik niet zeggen dat de hulp aansluit bij wat we graag willen.”

Respondenten die in een langer traject zitten en meerdere vormen van hulp krijgen, ervaren dat zij zelf teveel de regie in handen hebben. Zij zien liever dat hun klantmanager van Wegwijs+ een grotere rol op zich neemt in hun ondersteuningsvraag en ontvangen tussentijds vaker een terugkoppeling.

“De regie ligt volledig in onze handen en dat is juist niet fijn. Je wilt iemand die je helpt en die ook uit zichzelf actie onderneemt.”

Tegelijkertijd vertellen andere respondenten het prettig te vinden dat zij zoveel mogelijk de regie in eigen handen hebben. Op het moment dat zij meer ondersteuning nodig hebben, weten zij hun klantmanager te vinden.

2.5 WSD/Doelgroepwerkt

Geen van de respondenten heeft ervaring met WSD en/of met Doelgroepwerkt. WSD is bij een aantal van hen wel bekend. Aan hen is gevraagd of ze weten wat WSD doet en hoe WSD bekend staat. Eén respondent merkt op dat WSD met name bezig is met het regelen van werk voor inwoners.

“Ik weet dat WSD een organisatie is die bemiddelt om werk voor ‘de minderen onder ons’ te regelen.”

Een respondent kent WSD van naam en zegt hierover:

“Ik ben wel bekend met WSD van naam, ik vind het heel goed dat ze bestaan; heel positief.”

Bijlage 1. Interviewschema

U heeft in 2017 contact gehad met de gemeente Vught en Wegwijs+ over werk en inkomen vanuit de Participatiewet. Om te kijken of het aanvragen van de hulp en de eventuele begeleiding die u krijgt goed geregeld is, zouden we u graag een paar vragen willen stellen. De gemeente heeft ons gevraagd om van u te horen wat u van het contact met de gemeente Wegwijs+ en de hulp vindt.

Uitleg aan cliënt

- Duur gesprek en thema's die aan bod komen (20 min)
- Er komt een verslag (anoniem) met uw ervaringen en die van andere cliënten.

Achtergrondvragen / algemeen

- Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met de Wegwijs+?
- Waarover heeft u contact?
- Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang?
- Weet/wist u waar u terecht kunt/kon met uw vragen over werk en inkomen/ de Participatiewet?
- Hoe bent u bij Wegwijs+ terecht gekomen?
- Wist u dat u voor dit soort vragen ook bij het Wegwijs+ terecht kon?
- Voor diegenen die zichzelf hebben gemeld, hoe wist u dat u daar terecht kon?

Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

- Hoe ervaart u de bereikbaarheid van Wegwijs+? (telefonisch en het gebouw)
- Was de verkregen informatie begrijpelijk, volledig en to the point en hoe heeft u deze informatie verkregen? (brieven, website, mondeling, maatwerkfolders)
- Wordt er gebruik gemaakt van het online aanvragen van regelingen, zo ja, wat vindt u ervan?

Bejegening door klantmanager

- Waarover heeft u contact?
- Hoe ervaart u het contact met de klantmanager
- Hoe ervaart u de ondersteuning van de klantmanager
- Heeft u het idee dat de klantmanager kennis/deskundigheid mist? En zo ja, welke specifieke kennis ontbreekt er?
- Hoe merkt u dat er kennis ontbreekt?
- Was/is duidelijk wie uw aanspreekpunt is?
- Hoe ervaart u de gespreksruimte? (thuis of op gemeente kantoor)

- Heeft u nog aanbevelingen?

De ondersteuning

- Sloot de hulp/ondersteuning aan bij uw vraag/wensen?
- Hoe waardeert u de geboden hulp/ondersteuning?
- Had u zelf zoveel mogelijk de regie in handen?
- Kon u gemakkelijk tussentijds afspraken aanpassen als de situatie daarom vroeg?
- Was er een mantelzorger, familielid of vrijwilliger actief bij de hulp en ondersteuning die u kreeg?
- Wordt tussentijds met u overlegd of alles nog goed verloopt?
- Heeft u nog aanbevelingen?

WSD/Doelgroepwerkt

- Wat is uw ervaring met de begeleiding/dienstverlening van de WSD? (alleen voor klanten WSD)
- Wat is uw ervaring met de begeleiding/dienstverlening van de Doelgroepwerkt? (alleen voor klanten Doelgroepwerkt)

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
AH Utrecht

Contactpersoon

Maartje Koops
m.koops@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

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

3531