



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK FERM WERK

1-meting 2022
Factsheet versie 1.1

Opdrachtgever
Ferm Werk

Datum
Juli 2023

Auteurs
Tessa Schoot Uiterkamp
Jitske Kooistra - van der Wijk

Grafisch ontwerp
Senne Trip

KWIZ
Stavangerweg 23-5
9723 JC Groningen
050-5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze uitgave is een uitgave van KWIZ B.V. Het overnemen van cijfers en/of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ B.V..

1-METING

Aantal verstuurd
enquêtes

1.150

cliënten van
Ferm Werk in 2022

Respons

176

cliënten, oftewel 15%

INLEIDING

Ferm Werk hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten en wil (beter) inzicht krijgen in de ervaringen die zij hebben met de dienstverlening: waarover zijn ze tevreden en waar liggen mogelijke verbeterpunten? Meer specifiek gaat het om de thema's informatievoorziening, contact, aanvragen uitkering en regelingen, veiligheid en het re-integratietraject. Twee jaar geleden heeft KWIZ via een vragenlijst de tevredenheid over deze zaken in 2020 gemeten onder cliënten van Ferm Werk (nulmeting). Het huidige onderzoek betreft de eenmeting en gaat over 2022. In de eenmeting zijn vragen over veiligheid bij Ferm Werk toegevoegd.

Doelgroep en respons

In februari 2023 hebben 1.150 personen een uitnodiging gekregen voor het onderzoek. Dit zijn cliënten van Ferm Werk die op 31 december 2022 een bijstandsuitkering hadden. Zij konden de vragenlijst op papier of online invullen. In totaal hebben **176 respondenten** de vragenlijst ingevuld (112 op papier en 64 online). Dit is 15 procent van de doelgroep. De respons is niet voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele doelgroep: hiervoor wordt een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent gehanteerd en daarvoor zijn 289 ingevulde enquêtes noodzakelijk. De huidige respons geeft een betrouwbaarheid van 85 procent; oftewel over de resultaten kunnen uitspraken worden gedaan over de gehele doelgroep met een betrouwbaarheid van 85 procent. De betrouwbaarheid ligt iets lager dan wenselijk in sociaal maatschappelijk onderzoek. De resultaten dienen daarom als **indicatief** te worden beschouwd. Een vergelijking met de vorige meting is mogelijk, maar kan beïnvloed worden door de indicatieve resultaten van de huidige meting.

De aangeschreven doelgroep is kleiner dan in de nulmeting (2020: 2.168 cliënten en 2022: 1.150 cliënten). Dit is te verklaren doordat in de nulmeting een andere groep is bevestigd dan in de eenmeting. In de nulmeting zijn zowel cliënten met een bijstandsuitkering als cliënten met één of meerdere minimaregelingen bevestigd. In de eenmeting alleen cliënten met een bijstandsuitkering. Beide groepen hebben een vermogen binnen de grenzen van de Participatiewet. In 2022 is de energietoeslag uitgekeerd, (ook) aan mensen met een vermogen buiten de grenzen van de Participatiewet. Om een goed beeld te krijgen van de (voornaamste) doelgroep van Ferm Werk en de groepen met vermogens binnen grens van de Participatiewet te vergelijken is ervoor gekozen om alleen de bijstandsgerechtigden aan te schrijven.

Opzet rapportage en dashboard

In deze rapportage worden de belangrijkste uitkomsten weergegeven op hoofdlijnen. Het rapport begint met een korte samenvatting en conclusie waarbij we de trends over de twee metingen weergeven. Vervolgens worden de verschillende thema's kort toegelicht. De meeste vragen hadden de antwoordopties 'ja', 'nee' en 'niet van toepassing'. In de analyse laten we deze laatste categorie buiten beschouwing. De genoemde percentages gaan daarom over de respondenten die de vraag hebben beantwoord met ja of nee. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede.

Alle antwoorden op de vragenlijst zijn tevens verwerkt in een online dashboard. Ferm Werk kan hier zelf verschillende analyses en dwarsverbanden in maken en het dashboard geeft altijd de actuele stand van zaken weer.

Kenmerken respondenten

Ruim de helft van de respondenten woont in Woerden en een kwart woont in Bodegraven-Reeuwijk. De overige respondenten komen uit Oudewater en Montfoort. De grootste groep (56 procent) is tussen de 46 en 66 jaar oud.

Een derde van de respondenten (36 procent) zegt moeite te hebben met lezen en schrijven en 29 procent van de respondenten geeft (daarnaast) aan moeite te hebben met Nederlands praten en verstaan.

“Het is niet duidelijk op de website wat toegestaan is bij de uitkering betreffende bijverdiensten en de manieren van opgeven en de consequenties.”

“Ben erg tevreden met de begeleiding van Ferm Werk!”

“Ik zou willen dat Ferm Werk praktische training kon bieden in een duurzame carrière.”

“Het is vervelend als ik steeds een andere contactpersoon krijg.”

“Bedankt voor het geduld met een chronische ziekte.”

“Cliënten de optie geven om alle communicatie digitaal te doen. Ferm Werk stuurt mij alles via de post terwijl ik alles digitaal communiceer met Ferm Werk.”

“Ik ben tevreden over de wijze waarop Ferm Werk mij behandelt!”

“Jullie doen het heel goed.”

“Mensen vrolijk, duidelijk en begrijpelijk te woord staan. Neem de tijd om zaken verstaanbaar uit te leggen.”

“Meer arbeidsconsulenten of de mogelijkheid om een andere consulent in te schakelen.”

“Het verloopt goed bij mij.”

BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

De gemiddelde **rapportcijfers** per thema geven een positief beeld. Ten opzichte van de vorige meting (over 2020) is de tevredenheid van respondenten over het algemeen vergelijkbaar. Er zijn lichte schommelingen te zien. Opvallend is dat de tevredenheid over het digitaal aanvragen van regelingen toegenomen.

	2020	2022
Informatie	7,4	7,4
Contact	7,3	7,0
Aanvragen uitkering	7,5	7,5
Aanvraagformulier regelingen	7,4	7,3
Digitaal aanvragen regelingen	6,6	7,5
Re-integratietraject	7,2	6,9
Re-integratieconsulent	7,1	7,2

Bekendheid Ferm Werk en informatie

Ruim acht op de tien respondenten weten dat ze een uitkering en andere (minima)regelingen bij Ferm Werk kunnen aanvragen. De bekendheid is zelfs iets toegenomen ten opzichte van de vorige meting. De begrijpelijkheid van de informatie en het gebruik van de verschillende kanalen (folders, website en brieven) worden door respondenten positief beoordeeld. Respondenten die moeite hebben met lezen en schrijven en/of de Nederlandse taal begrijpen de informatie niet altijd en kunnen ook minder vaak vinden wat ze zoeken.

Contact

De meeste respondenten zijn tevreden over het contact met de medewerkers van Ferm Werk: ze voelen zich serieus genomen en vinden dat alles goed uitgelegd wordt. Ook over het contact per e-mail of telefoon is een ruime meerderheid tevreden. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van 2020. De antwoordsnelheid via e-mail en via terugbelverzoeken worden als verbeterpunt genoemd. Daarnaast weet niet iedereen waar hij moet zijn voor vragen over hun uitkering of een andere regeling.

Aanvragen van uitkering en regelingen

De begeleiding door medewerkers tijdens de aanvraagprocedure wordt positief beoordeeld: negen op de tien respondenten vinden dat ze goed worden geholpen en dat alles duidelijk wordt uitgelegd. De tevredenheid is zelfs iets toegenomen ten opzichte van de vorige meting. Een op de vijf respondenten heeft ondersteuning nodig bij het verzamelen van de bewijsstukken. Het aanvragen van een uitkering of regeling vinden sommige respondenten wel lastig, met name omdat ze veel bewijsstukken moeten aanleveren en dit proces jaarlijks herhaald moet worden.

Re-integratietraject

Een kwart van de respondenten volgt een re-integratietraject. Het re-integratietraject geeft perspectief: voor acht op de tien respondenten heeft het traject ervoor gezorgd dat ze iets nuttigs kunnen doen en ruim de helft geeft aan dat zij nu meer kans hebben op een baan.

Veiligheid bij Ferm Werk

Een klein deel van de respondenten heeft weleens een onveilige situatie meegemaakt in het contact met Ferm Werk zoals pesten, discriminatie, intimidatie of onbegrip. De overgrote meerderheid heeft deze ervaringen dus niet.

“Ik vind het jammer dat je alleen ‘s ochtends kunt bellen als er iets is of als je iets niet begrijpt.”

“Ik zie en weet dat er hard gewerkt wordt aan verbeteringen, maar dat het tijd nodig heeft om dat te realiseren. Ik werk er graag aan mee.”

Tips en opmerkingen van respondenten

Respondenten hadden de gelegenheid om tips en opmerkingen te geven. De volgende punten werden benoemd:

- Duidelijke communicatie over de (wisseling van) consultants;
- Meer (media) aandacht voor de ondersteuningsmogelijkheden;
- Schriftelijk communiceren moet mogelijk blijven;
- Duidelijke uitleg over de mogelijkheden;
- Antwoordsnelheid per mail vergroten;
- Maatwerk;
- Bedankt en tevreden!

RESULTATEN IN PERSPECTIEF

KWIZ heeft voor verschillende gemeenten en uitvoeringsorganisaties soortgelijk onderzoek uitgevoerd. Hieronder vergelijken we op hoofdlijnen een aantal resultaten van Ferm Werk met de uitkomsten van soortgelijke onderzoeken.

Verschillende doelgroepen

Uit het onderzoek bij Ferm Werk komt naar voren dat de respondenten in verschillende mate taalvaardig, digitaal vaardig en schrijfvaardig zijn. Respondenten die in mindere mate over deze vaardigheden beschikken, hebben meer moeite met het zoeken en vinden van de benodigde informatie. Deze tweedeling zien we ook terug bij gemeenten en andere uitvoeringsorganisaties. In grote lijnen scoort Ferm Werk wel iets hoger; gemiddeld begrijpt ongeveer zes op de tien de respondenten de informatie, terwijl dit aandeel bij Ferm Werk boven de 80 procent ligt. Het blijft echter belangrijk om informatie op verschillende manieren te verstrekken om aan te sluiten bij de verschillende doelgroepen.

Wisseling van medewerkers

De cliënten van Ferm Werk benoemen dat ze wisselingen van consultants onprettig vinden. Met name als dit pas kort tevoren wordt aangekondigd. Inwoners/cliënten van andere gemeenten en uitvoeringsorganisaties rapporteren dezelfde ervaringen.

Aanleveren van bewijsstukken

De respondenten rapporteren dat het aanleveren van bewijsstukken soms lastig is, vooral omdat het jaarlijks opnieuw moet. Bij andere gemeenten en uitvoeringsorganisaties zien we dit ook terug. Ferm Werk scoort echter relatief goed: ruim 80 procent van de respondenten kan de bewijsstukken zelf verzamelen, terwijl dit aandeel bij vergelijkbare organisaties rond de 60 procent ligt. Bij vergelijkbare organisaties zien we dat veel respondenten hulp van hun naasten vragen bij het aanleveren van de bewijsstukken.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Informatievoorziening & communicatie

Ferm Werk werkt aan laagdrempeligere communicatie. Onder andere door brieven in eenvoudiger taalgebruik, een nieuwe website en communicatie via sociale media. Een iets minder groot aandeel is tevreden over de stellingen omtrent informatie, maar de bekendheid van Ferm Werk is toegenomen en respondenten zijn aanzienlijk positiever over het digitaal aanvragen van regelingen. De eerste resultaten lijken zichtbaar te worden.

In de resultaten komt naar voren dat een deel van de respondenten digitaal vaardig is, en een deel daar meer moeite mee heeft. Het is van belang om een variatie aan communicatiemiddelen aan te bieden; zowel digitaal als schriftelijk.

Bied laagdrempelige en toegankelijke informatie aan, liefst proactief en zowel schriftelijk als digitaal verstrekt.

Aanvragen van uitkering en regelingen

Net als in de vorige meting zijn respondenten tevreden over het aanvragen van de uitkering en regelingen. Respondenten die moeite hebben met lezen en schrijven of respondenten die de Nederlandse taal niet (goed) beheersen hebben hier meer moeite mee. Het jaarlijks aanleveren van bewijsstukken vinden respondenten lastig. Het is daarom belangrijk om te blijven communiceren over verwachtingen rondom rechten en plichten. Ferm Werk heeft recent een nieuw boekje ontwikkeld waarin de regelingen beschreven staan. Dit geeft een uitgangspunt voor de communicatie over het aanvragen, zeker als het wordt aangevuld met een checklist.

*Blijf inzetten op duidelijke communicatie over de aanvraagprocedure en onderzoek mogelijkheden voor het automatisch toekennen van regelingen.
Blijf het boekje met regelingen onder de aandacht brengen, eventueel uitgebreid met een checklist. En spreek verwachtingen, rechten en plichten uit.*

Contact

Respondenten zijn tevreden over het contact met de medewerkers en de bejegening. Wegens de Covid 19-maatregelen heeft in die periode verminderd contact kunnen plaatsvinden; het is daarom een positief resultaat dat respondenten tevreden zijn. In de toelichting van respondenten op hun antwoorden vallen positieve en negatieve uitschieters op, terwijl een grote middenmoot tevreden is. Als verbeterpunt geven respondenten aan dat ze graag duidelijk en tijdig informatie krijgen over wisseling van consultants.

Ga door met hoe cliënten nu worden bejegend en blijf aandacht geven aan de wisselingen van medewerkers.

Mogelijkheden voor een vervolgmeting

De respons van de 1-meting is lager dan in de 0-meting (zie inleiding). Er zijn diverse mogelijkheden om de respons bij de vervolgmeting te verhogen.

- **Responsverhogende maatregelen**

Een grotere doelgroep aanschrijven draagt bij aan een hogere respons. In de 1-meting zijn minder respondenten aangeschreven (administratieve oorzaak), en was de respons ook lager. Verder valt te denken de rol van consultants. Zij zouden cliënten kunnen motiveren om de vragenlijst in te vullen. Ook een beloning of uitnodiging per e-mail kan hieraan bijdragen.

- **Continu meting**

Een andere mogelijkheid voor het vervolg zou kunnen zijn om continu te meten. Hierbij kan de toegang (deel A) en de kwaliteit en effecten (deel B) apart bevraagd worden. Voordelen hiervan zijn dat cliënten kort na hun aanvraag een enquête ontvangen.

Gemiddeld
rapportcijfer

7,4

*“Informatie is prima.
Op sommige vlakken
kan het iets beter qua
reageren op e-mails.”*

*“Het kan beter,
duidelijker,
eenvoudiger. Vaker
kenbaarheid geven
dat het er is.”*

*“Na verloop van tijd
kwam ik er pas achter
dat er meerdere
regelingen waren.”*

*“Op de site is alles
goed en duidelijk te
vinden. Telefonisch
goed bereikbaar.”*

“Duidelijke website.”

*“Alles staat duidelijk
beschreven.”*

1. BEKENDHEID FERM WERK

De bekendheid van Ferm Werk is toegenomen tussen 2020 en 2022: meer respondenten weten dat ze voor een uitkering bij Ferm Werk moeten zijn én dat ze hier ook andere (minima)regelingen kunnen aanvragen.

Tabel 1: Bekendheid (% = aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

	2020	2022
Ik wist dat ik voor een uitkering bij Ferm Werk moest zijn.	78%	85%
Ik weet dat ik ook andere regelingen kan aanvragen bij Ferm Werk.	83%	88%
Ik weet hoe ik deze regelingen moet aanvragen.	73%	75%

Gevraagd naar hoe men wist dat hij bij Ferm Werk moet zijn voor een uitkering of regelingen wordt 'via een medewerker van de gemeente' het vaakst genoemd, gevolgd door 'via de website van Ferm Werk' en 'andere organisaties' zoals met name UWV, Vluchtelingenwerk en ambulante begeleiding.

Respondenten uit Woerden en Montfoort zijn iets beter op de hoogte dan respondenten uit Oudewater en Bodegraven Reeuwijk. Verder valt op dat respondenten die moeite hebben met lezen en schrijven weliswaar weten *dat* ze bij Ferm Werk terecht kunnen voor een uitkering of regeling, maar niet altijd weten *hoe* ze deze moeten aanvragen (63 procent). Dit geldt des te meer voor respondenten die moeite hebben met de Nederlandse taal (57 procent). Onder respondenten die geen moeite hebben met lezen en schrijven en de Nederlandse taal beheersen, weet 82 procent hoe ze de regelingen moeten aanvragen.

2. INFORMATIE

De tevredenheid van respondenten over de informatievoorziening is **licht afgenomen** ten opzichte van de vorige meting. Respondenten geven minder vaak aan dat de website, brieven en folders duidelijk zijn. Toch zijn nog steeds **acht op de tien respondenten positief over de (begrijpelijkheid van de) informatie**.

Tabel 2: Informatie (% = aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

	2020	2022
Ik kan de informatie over Ferm Werk vinden die ik zoek.	84%	85%
De website van Ferm Werk is duidelijk.	88%	83%
Ik begrijp de brieven en informatie die Ferm Werk mij stuurt.	88%	84%
De folders van Ferm Werk over de regelingen zijn duidelijk.	84%	80%

Respondenten die moeite hebben met lezen en schrijven, zijn het iets minder vaak eens dan gemiddeld met deze stellingen; ongeveer twee derde van deze respondenten begrijpt de brieven en folders van Ferm Werk. Een groter aandeel, driekwart van de respondenten die moeite hebben met lezen en schrijven, kan de informatie vinden die ze zoeken.

Als respondenten informatie nodig hebben over hun uitkering of de regelingen van Ferm Werk zoeken de meesten zelf informatie op internet of nemen zij contact op met Ferm Werk via e-mail of telefoon. Respondenten die moeite hebben met lezen en schrijven of de Nederlandse taal vragen hiervoor vaker hulp bij familie of vrienden.

Gemiddeld
rapportcijfer

7,0

“Als ik een terugbelverzoek aanvraag, duurt het lang voordat ik teruggebeld word.”

“Geen klachten. Altijd duidelijk en vriendelijk. Dank.”

“Gewoon prima contact en goede service.”

“Ik heb weinig contact en voel me aan de balie niet altijd gezien en aan de telefoon niet altijd gehoord.”

“Ik heb veel wisseling gehad met consultants. Dit zorgde voor wat verwarring en onduidelijkheid.”

Gemiddeld
rapportcijfer

7,5

Aantal respondenten
dat een uitkering heeft
aangevraagd

59

“Uitkering aanvragen ging soepel. Het was duidelijk.”

“Wel moeilijk omdat het zoveel stappen zijn en het is zo privé. Dus het voelt zwaar, maar het was wel duidelijk.”

“Ik moest meerderde keren dezelfde bewijzen aanleveren.”

“Snel en prima geholpen. Goed telefonisch bereikbaar en snelle actie.”

“Taalproblemen.”

3. CONTACT

Het aandeel respondenten dat weet waar hij/zij moet zijn met vragen over hun uitkering of andere regelingen is stabiel gebleven tussen 2020 en 2022. Voor vragen over hun werk of traject weten zelfs meer respondenten waar ze moeten zijn.

Tabel 3: Hulpvragen stellen (% = aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

Ik weet bij wie ik moet zijn voor vragen over...	2020	2022
mijn uitkering	75%	75%
andere regelingen	69%	68%
werk of mijn traject	74%	79%

De meeste respondenten zijn tevreden over het contact met de medewerkers van Ferm Werk: **ze voelen zich serieus genomen en vinden dat alles goed uitgelegd wordt**. Ook over het contact per e-mail of telefoon is een ruime meerderheid tevreden.

Tabel 4: Tevredenheid over medewerkers (% = aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

	2020	2022
De medewerkers nemen mij serieus.	86%	86%
De medewerkers leggen alles goed uit.	85%	83%
De medewerkers komen hun afspraken na.	88%	83%

In de toelichting die respondenten op dit thema geven komt de antwoordsnelheid via e-mail en telefoon als een verbeterpunt naar voren. Daarnaast is het voor respondenten niet altijd duidelijk welke regelingen beschikbaar zijn of dat zij een nieuwe contactpersoon krijgen. Vele respondenten zijn echter tevreden over het contact en vinden dat ze 'vriendelijk en behulpzaam' worden geholpen.

4. AANVRAGEN UITKERING

Net als in de vorige meting zijn **respondenten positief over het aanvragen van een uitkering**; de tevredenheid hierover is zelfs toegenomen. Respondenten geven in 2022 vaker aan dat de medewerker alles goed uitlegde en dat het handig was dat Ferm Werk contact opnam na de aanmelding. Een iets minder groot aandeel van de respondenten geeft aan zelf alle bewijsstukken te kunnen verzamelen.

Tabel 5: Aanvragen uitkering (% = aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

	2020	2022
Ik werd goed geholpen	91%	93%
De medewerker van Ferm Werk legde alles duidelijk uit	83%	89%
Het was handig dat Ferm Werk mij belde na mijn aanmelding	86%	91%
Het aanvraagformulier was duidelijk	86%	88%
Ik kon zelf alle bewijsstukken verzamelen	85%	80%

De ervaringen met het aanvragen van een uitkering verschillen per woongemeente. De respondenten uit Bodegraven-Reeuwijk zijn minder tevreden dan respondenten uit de andere woongemeenten.

Daarnaast valt op dat respondenten die moeite hebben met lezen en schrijven net zo tevreden zijn over de ondersteuning van Ferm Werk: ze voelen zich goed geholpen en de uitleg van de medewerker was duidelijk. Ze geven echter minder vaak aan dat ze alle bewijsstukken zelf konden verzamelen.

Gemiddeld
rapportcijfer

7,3

“Jammer dat het
steeds opnieuw
moet.”

“Het invullen ging
snel en gemakkelijk.
Ik begreep goed wat
er van mij gevraagd
werd.”

“Ik snap alle
bewijsstukken die ze
vragen niet. Het koste
me teveel moeite
allemaal.”

“Goed, maar zou
fijn zijn om het
online te kunnen
ondertekenen.”

“Het is niet duidelijk.”

Gemiddeld
rapportcijfer

7,5

“Net zo lastig. Al
die bewijzen die ze
vragen. Ik moet naar
meerdere websites en
dan foto's maken.”

“Was goed te doen.”

“Daar mag meer
duidelijkheid over
komen. Ik weet niet
hoe het werkt.”

“Ik wist niet dat dat
een optie was.”

“Online wordt
doorverwezen naar
een onduidelijke
pagina (collectieve
zorgverzekering).”

5. AANVRAGEN REGELINGEN

De **collectieve zorgverzekering** (24 procent), **individuele inkomensvoetstuk** (23 procent) en **bijzondere bijstand** (19 procent) zijn de meest bekende regelingen onder de respondenten. De bekendheid van de regelingen is licht toegenomen ten opzichte van de vorige meting. De tevredenheid over het aanvragen van regelingen is vergelijkbaar met 2020, maar de begrijpelijkheid van de bewijsstukken blijft een verbeterpunt.

Tabel 6: Aanvragen regelingen (% = aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

	2020	2022
Ik begrijp de vragen op het aanvraagformulier	91%	87%
Ik kan het formulier zonder hulp invullen	75%	76%
Ik begrijp welke bewijsstukken nodig zijn en kan deze zelf verzamelen	51%	49%

Cliënten die moeite hebben met lezen en schrijven begrijpen de vragen op het aanvraagformulier minder vaak dan gemiddeld (68 procent). Zij kunnen het formulier dan ook minder vaak zonder hulp invullen (56 procent). Dat geldt te meer voor cliënten die moeite hebben met de Nederlandse taal: zes op de tien begrijpen de vragen op het aanvraagformulier; vier op de tien dus niet.

Bij hun toelichting op dit thema geven respondenten aan dat ze niet altijd begrijpen waarom regelingen jaarlijks opnieuw aangevraagd moeten worden. Verder geven meerdere respondenten aan dat ze hulp vragen bij het verzamelen van de bewijsstukken, bijvoorbeeld van bewindvoering of (ambulante) begeleiding. Tot slot geven ook verschillende respondenten aan dat ze de aanvraagprocedure duidelijk vinden.

6. DIGITAAL AANVRAGEN REGELINGEN

Van de 120 respondenten die in de afgelopen twee jaar een of meerdere regelingen hebben aangevraagd, deed **het merendeel** dat **schriftelijk** (48 procent). Een kleiner deel deed dat via e-mail (23 procent) of via DigID (22 procent). Respondenten zijn positiever over het digitaal aanvragen van regelingen dan in 2020. Zo geven zij een hoger rapportcijfer (2020: 6,6, 2022: 7,5) en is het aandeel respondenten dat aangeeft dat het makkelijk is om een regeling online aan te vragen toegenomen (2020: 52 procent en 2022: 87 procent).

De **voornaamste redenen om regelingen niet digitaal aan te vragen** zijn dat respondenten het prettiger vinden om alles op papier te doen óf omdat zij geen computer hebben.

De toegenomen tevredenheid over het digitaal aanvragen van regelingen is ook terug te zien in het digitaal aanvragen van de **collectieve zorgverzekering**.

Tabel 8: Collectieve zorgverzekering (% = aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

Collectieve zorgverzekering	2020	2022
Ik heb mijn aanvraag voor de collectieve zorgverzekering weleens online gedaan	28%	46%
Ik weet dat ik de collectieve zorgverzekering (ook) digitaal kan aanvragen via gezondverzekerd.nl	52%	63%
Het is makkelijk om de collectieve zorgverzekering digitaal aan te vragen	54%	71%

In de toelichting die respondenten op dit thema geven, komt naar voren dat respondenten **nog niet altijd op de hoogte zijn van de mogelijkheden om online aan te vragen**. Respondenten die al een online aanvraag hebben gedaan beschrijven wisselende ervaringen. Sommigen vinden het goed werken en anderen ervaren geen tijds winst.

Gemiddeld
rapportcijfer traject

6,9

Gemiddeld
rapportcijfer consulent

7,2

“Valse belofte/
informatie.”

“Arrogantie en
onbegrip.”

“Machtsmisbruik in de
vorm van duidelijke
afhankelijkheid
benadrukken.”

“Onbegrip en
dwangmatig de
verkeerde richting
uitsturen.”

7. RE-INTEGRATIETRAJECT

Van de 42 respondenten die een re-integratietraject hebben gevolgd in de afgelopen twee jaar, hebben de meesten gebruikgemaakt van **gesprekken met diens consulent** of een **opleiding, cursus of training**. Ook hulp bij het vinden van een baan of bij het solliciteren wordt door respondenten genoemd. Gevraagd naar de effecten van het traject geven respondenten, in vergelijking tot 2020, minder vaak aan dat ze meer kans hebben gekregen op een baan.

Tabel 9: Re-integratietraject (% = aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

Door mijn traject ...	2020	2022
heb ik werk gevonden	42%	41%
heb ik meer kans op een baan	74%	58%
kan ik (nu of later) iets nuttigs doen	78%	80%

Bijna iedereen weet wie zijn consulent voor werk en re-integratie is. **Acht op de tien respondenten zijn ook tevreden over hun consulent**: ze vinden dat er naar hun mening en inbreng wordt geluisterd, dat de consulent alles duidelijk uitlegt en ze voelen zich serieus genomen. Een verbeterpunt is het aantal contactmomenten: 22 procent vindt dat hij onvoldoende contact heeft met zijn consulent. Dit aandeel is vergelijkbaar met de vorige meting.

8. VEILIGHEID BIJ FERM WERK

Een nieuw thema in de vragenlijst betreft veiligheid in het contact met Ferm Werk. De meeste respondenten hebben nooit te maken gehad met sociaal onveilige situaties in het contact met Ferm Werk. Een klein aantal geeft aan dat ze **intimidatie en machtsmisbruik** hebben ervaren. Enkelen hebben te maken gehad met **discriminatie of pesten**. Seksuele intimidatie heeft geen van de respondenten doorgemaakt.

Tabel 10: Veiligheid bij Ferm Werk (aantal respondenten dat 'ja' geantwoord heeft)

Ik heb in mijn contact met Ferm Werk weleens te maken gehad met	Aantal
Seksuele intimidatie	0
Pesten	3
Discriminatie	5
Intimidatie en machtsmisbruik	14

Gevraagd naar een toelichting op dit thema beschrijven respondenten andere situaties waarin ze zich onveilig hebben gevoeld. Bijvoorbeeld omdat ze zich onbegrepen hebben gevoeld en dat dat een onveilig gevoel had.