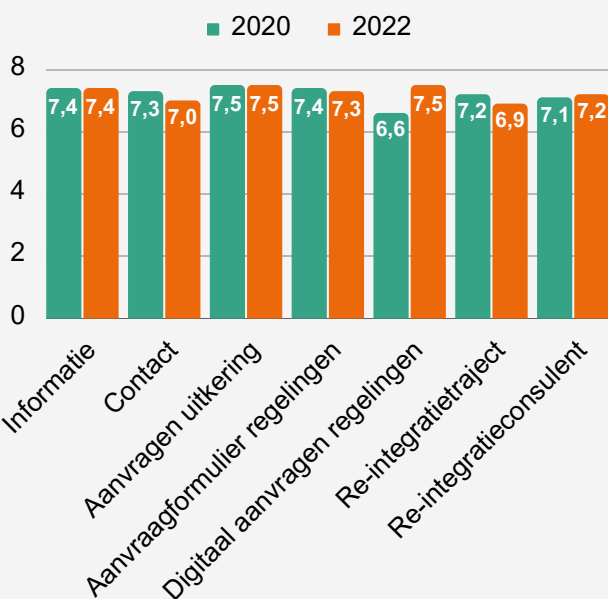


# CLIËNTERVARINGSONDERZOEK 2022

## RAPPORTCIJFERS

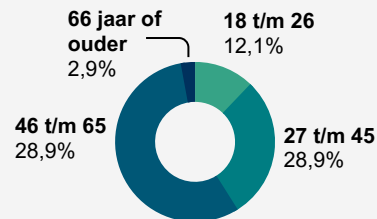


## RESPONDENTEN



**1150**  
CLIËNTEN MET EEN  
BIJSTANDSUITKERING  
OP 31 DECEMBER 2022

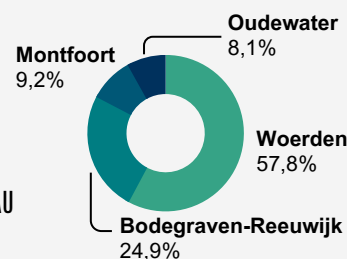
### LEEFTIJD



**176**  
RESPONDENTEN

**85%**  
BETROUWBAARHEIDSNIVEAU  
RESULTATEN

### WOONPLAATS



## INFORMATIEVOORZIENING EN BEKENDHEID

7,4

### BEKENDHEID FERM WERK

**85%** wist dat zij voor een uitkering bij Ferm Werk moesten zijn

**88%** weet dat zij ook andere minima-regelingen kunnen aanvragen

Maar... **hoe dit kan** is minder bekend bij cliënten:

**75%** weet hoe ze andere regelingen kunnen aanvragen

### DUIDELIJKHEID COMMUNICATIE

**85%** kan de informatie vinden die zij zoeken

Meer dan **80%**...

- vindt de website van Ferm Werk duidelijk
- vindt de folders van Ferm Werk over regelingen duidelijk
- begrijpt de brieven en informatie die Ferm Werk hen stuurt

### TWEDELING IN BEGRIP

Respondenten zijn in verschillende mate taalvaardig, digitaal vaardig en schrijfvaardig. **Laaggeletterden** (29,1% van respondenten) en **mensen die moeite hebben om Nederlands te verstaan en spreken** (36,4% van respondenten) hebben meer moeite om de juiste informatie te vinden en te begrijpen.

Ferm Werk scoort wel hoger in begrip dan andere uitvoeringsorganisaties die KWIZ onderzocht heeft. Gemiddeld begrijpt **60%** van de respondenten de informatie – bij Ferm Werk is dat meer dan **80%**.



## CONTACT MET CLIËNTEN

7,0



De overgrote meerderheid van de respondenten voelt zich serieus genomen door medewerkers (**86%**). Volgens cliënten komen medewerkers hun afspraken na (**83%**) en leggen zij alles goed uit (**83%**).

**Verbeterpunten:** cliënten weten niet altijd bij wie zij terecht kunnen voor vragen over hun uitkering (**25%**). Nog meer cliënten weten dit niet van andere regelingen (**32%**).

## AANVRAGEN UITKERING EN ANDERE REGELINGEN

7,5

### UITKERING AANVRAGEN

**93%** vindt dat zij goed geholpen werden bij hun aanvraag

**20%** heeft hulp nodig met alle bewijsstukken verzamelen (bij andere gemeenten: **40%**)

### DIGITAAL AANVRAGEN

**75%** vindt het makkelijk om een regeling via DigiD aan te vragen

De tevredenheid over digitale aanvragen is sterk gestegen (van **6,9** naar **7,5**). Een deel geeft nog wel aan liever alles op papier te doen.

### ANDERE REGELINGEN AANVRAGEN

Het aanvragen van andere regelingen gaat minder goed. Slechts **49%** begrijpt welke bewijsstukken nodig zijn en kan ze zelf verzamelen. **24%** kan de aanvraagformulieren alleen met hulp invullen.



#### KNELPUNTEN

- Veel bewijsstukken moeten aanleveren voor een aanvraag
- Het proces jaarlijks moeten herhalen

### MANIEREN VAN AANVRAGEN

**Ik heb geen regelingen aangevraagd**  
7,6%

**Online met DigiD**  
21,2%



**Met een formulier via de post**  
48,3%

**Met een formulier via e-mail**  
22,9%

7,3

## VEILIGHEID BIJ FERM WERK

**De overgrote meerderheid van respondenten heeft in het contact met Ferm Werk nooit onveilige situaties meegemaakt.** Een klein deel zegt situaties als pesten, discriminatie, of intimidatie en machtsmisbruik te hebben ervaren. Geen enkele respondent heeft seksuele intimidatie meegemaakt. Als toelichting gaven sommige respondenten aan dat zij ook een onveilig gevoel kregen wanneer zij zich onbegrepen voelden.

Voor cliënten is er nu de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de vertrouwenspersoon (na doorverwijzing door de klachtencoördinator).



## RE-INTEGRATIETRAJECT

7,2



### CONSULENTEN DOEN HET GOED

**8 op de 10** respondenten is tevreden over hun consulent:

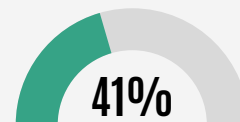
- **78%** vindt dat het contact goed verloopt
- **84%** voelt zich serieus genomen
- **86%** vindt dat hun consulent naar hun mening en inbreng luistert
- **87%** vindt dat hun consulent alles duidelijk uitlegt

### RE-INTEGRATIETRAJECT GEEFT PERSPECTIEF...

**80%** kan (nu of later) iets nuttigs doen door het re-integratietraject

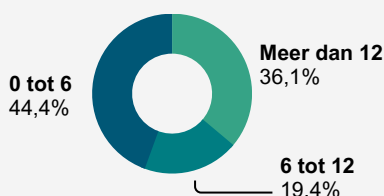
**58%** geeft aan dat ze nu meer kans hebben op een baan

### ...EN LEVERT RESULTATEN



van de respondenten heeft werk gevonden door hun re-integratietraject

### HOEVEEL MAANDEN VOLGEN DE RESPONDENTEN AL EEN TRAJEKT?



### VOORBEELDEN VAN ACTIVITEITEN

- Opleiding, cursus of training
- Hulp bij solliciteren
- Werkervaringsplaats
- Deelname aan werk-leerlijn
- Hulp bij vinden van andere bezigheden, bijvoorbeeld vrijwilligerswerk



6,9