

BMC

YACHT GROUP



Klantbeleving W&I 2018

Gemeente Woudenberg

Rapport
Augustus 2018
Projectnummer: P005387
Correspondentienummer: DH-2908-9454



INHOUD

SAMENVATTING		1
INLEIDING		3
HOOFDSTUK 1	WAARDERING VOOR DE ALGEMENE DIENSTVERLENING	4
HOOFDSTUK 2	WAARDERING EERSTELIJNSDIENSTVERLENING	5
	2.1 Bejegening en wachttijd aan de balie	5
	2.2 Bereikbaarheid	5
	2.3 Informatievoorziening	6
HOOFDSTUK 3	INTAKEGESPREK	8
HOOFDSTUK 4	WAARDERING KLANTMANAGERS/CONSULENTEN	9
HOOFDSTUK 5	WAARDERING RE-INTEGRATIETRAJECTEN	11
	5.1 Algemene waardering van het re-integratietraject	11
	5.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject	11
	5.3 Ervaring re-integratietraject	12
HOOFDSTUK 6	ERVAREN AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT	13
HOOFDSTUK 7	SUCCESS- EN VERBETERPUNTEN VANUIT KLANTEN ZELF	14
BIJLAGE 1	ONDERZOEKSVERANTWOORDING EN RESPONS	15

Samenvatting

Doelgroep van dit onderzoek zijn de klanten algemene bijstand van de gemeente. De vragenlijst gaat in op thema's als bereikbaarheid, bejegening, het intakegesprek en re-integratie. In totaal hebben 32 respondenten de vragenlijst ingevuld. De resultaten worden vergeleken met het gemiddelde van ruim 4.600 klanten algemene bijstand in 34 andere gemeenten.

Voor de dienstverlening van de sociale dienst in het algemeen geven de respondenten met een algemene bijstandsuitkering een 7,4 gemiddeld. Dit is hoger dan vorig jaar, toen de respondenten gemiddeld een 6,9 gaven. Ook ligt het hoger dan het gemiddelde in de referentiegroep (7,3). 16% van de klanten geeft een onvoldoende als cijfer in verhouding tot 13% in de referentiegroep.

Waardering eerstelijnsdienstverlening

De respondenten geven voor de onderdelen bejegening (8,0) en wachttijden (8,1) een hoger rapportcijfer dan vorig jaar. Deze cijfers zijn ook hoger dan in de referentiegroep.

Met betrekking tot de bereikbaarheid zijn de respondenten het meest tevreden over de bereikbaarheid per e-mail (7,8). Op alle onderdelen voor wat betreft de bereikbaarheid scoort de gemeente Woudenberg hoger dan vorig jaar. Met betrekking tot informatievoorziening scoort de gemeente het hoogst voor de duidelijkheid van formulieren, brieven, beschikkingen, et cetera en de informatie over de rechten en plichten (beide een rapportcijfer van 6,7). Ten opzichte van de referentiegroep zijn dit iets lagere cijfers.

Intakegesprek

De overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan dat de plichten goed zijn uitgelegd tijdens het intakegesprek (100%) en de respondenten een duidelijk beeld kregen van wat hen te wachten stond (86%).

Waardering klantmanagers/consulenten

Het rapportcijfer dat klanten geven voor de dienstverlening van klantmanagers en consulenten in het algemeen ligt met een 7,5 hoger dan vorig jaar en de referentiegroep (beide een 7,2 gemiddeld). Zo'n 16% van de respondenten geeft een onvoldoende, in verhouding tot 15% gemiddeld in de referentiegroep. Ten opzichte van vorig jaar vinden respondenten minder vaak dat medewerkers vaak wisselen en ook minder vooroordelen hebben. Het meest zijn de respondenten het eens met de stellingen 'de medewerkers respecteren mijn privacy' en 'de medewerkers houden zich stipt aan de afspraken'. Het minst zijn klanten het eens met de stelling 'de medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting'.

Re-integratie

Zo'n 19% van de respondenten geeft aan een re-integratietraject te volgen of de afgelopen twaalf maanden te hebben gevolgd. De respondenten die het betreft geven gemiddeld een 6,7 voor de dienstverlening tijdens het re-integratietraject.¹ Dit is minder positief dan vorig jaar (7,4) en dan de referentiegroep (6,9). De respondenten zijn het meest tevreden over de aandacht die de trajectbegeleider voor hen heeft (7,8) en de snelheid waarmee een traject is gestart (7,7). Het minst tevreden zijn de respondenten over de aansluiting van het traject op de persoonlijke omstandigheden

¹ Deze resultaten zijn gebaseerd op een klein absoluut aantal respondenten en hierdoor indicatief.

(6,8). Respondenten geven aan te ervaren dat ze tijdens het traject altijd met vragen bij iemand terechtkonden.

Succes- en verbeterpunten vanuit klanten W&I

Aan het eind van de vragenlijst is klanten gevraagd één punt aan te geven dat zij goed vinden aan de sociale dienst en één punt aan te geven dat volgens hen verbeterd moet worden. Klanten noemen het meest 'de klantvriendelijkheid/behulpzaamheid' als punt dat goed gaat, op afstand gevolgd door 'de klantmanager'. Meest genoemde verbeterpunt is 'rekening houden met de situatie van de klant'.

Inleiding

Het klantbelevingsonderzoek Werk en Inkomen (Kto W&I) is een compact onderzoek naar de beleving van klanten algemene bijstand. Doordat de vragenlijst kort is, kan deze periodiek uitgezet worden onder klanten algemene bijstand. Hiermee kan de ontwikkeling van de klanttevredenheid over een langere periode worden gevolgd.

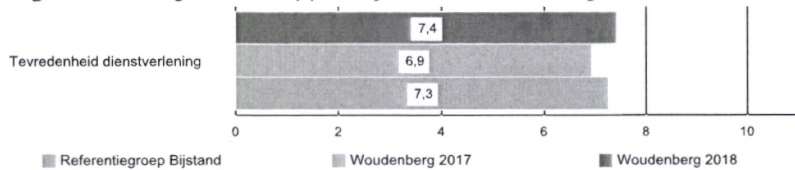
Wij presenteren in dit rapport de resultaten van uw sociale dienst. Er wordt ook een vergelijking gemaakt met het eerdere klantbelevingsonderzoek uit 2017 onder de klanten algemene bijstand. Uw resultaten worden vergeleken met de referentiegroep. Hiermee kunnen de resultaten enigszins in context geplaatst worden.

Het onderzoek is uitgevoerd in april. Er zijn 111 klanten aangeschreven. Hiervan hebben 32 de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 28,8%. Dit is een goede respons voor deze doelgroep. Op basis van het absoluut aantal respondenten zijn de resultaten van dit kto op hoofdlijnen.

Hoofdstuk 1 Waardering voor de algemene dienstverlening

Dit hoofdstuk behandelt de algemene beleving van de klanten over de dienstverlening van uw gemeente. De verschillende deelonderwerpen komen in de volgende hoofdstukken aan bod. Figuur 1 toont het gemiddelde rapportcijfer dat de klanten met een bijstandsuitkering geven aan de dienstverlening van de sociale dienst.

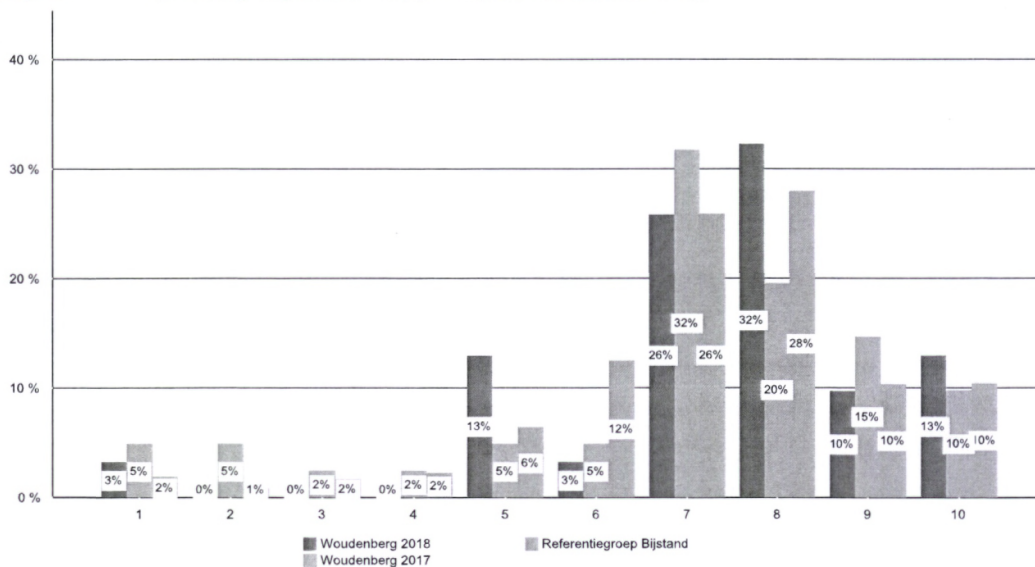
Figuur 1 Algemeen rapportcijfer dienstverlening



De klanten in uw gemeente geven de dienstverlening gemiddeld een 7,4. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van uw gemeente is hoger dan het gemiddelde over alle deelnemende gemeenten (34). Ook zijn de respondenten dit jaar meer tevreden over de dienstverlening dan vorig jaar. Toen was het cijfer gemiddeld een 6,9.

Figuur 2 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten geeft een voldoende, 16% van de klanten in uw gemeente geeft een onvoldoende. Vorig jaar gaf 19% van de respondenten een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 13% van de klanten een onvoldoende.

Figuur 2 Spreiding algemeen rapportcijfer dienstverlening



Hoofdstuk 2 Waardering eerstelijnsdienstverlening

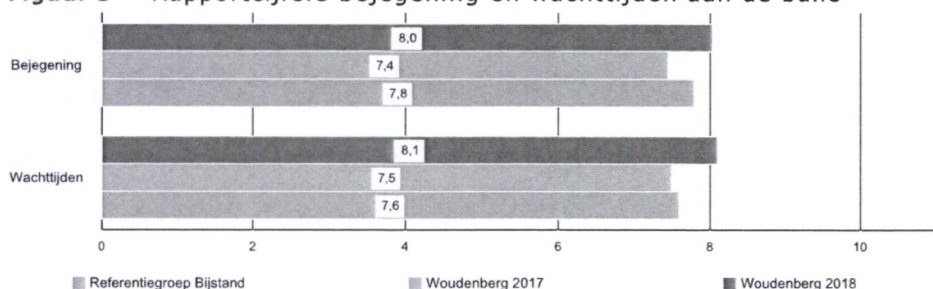
In dit hoofdstuk gaan we in op algemene aspecten van de eerstelijnsdienstverlening. Hieronder verstaan wij de balie, de telefonische bereikbaarheid, de bejegening en de informatievoorziening.

2.1 Bejegening en wachttijd aan de balie

Figuur 3 toont de gemiddelde rapportcijfers voor de bejegening van klanten door de baliemedewerkers en voor de wachttijden bij de balie. Klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor de volgende aspecten:

- de manier waarop de medewerkers van de balie/receptie van de sociale dienst met u omgaan;
- de wachttijden bij de balie.

Figuur 3 Rapportcijfers bejegening en wachttijden aan de balie

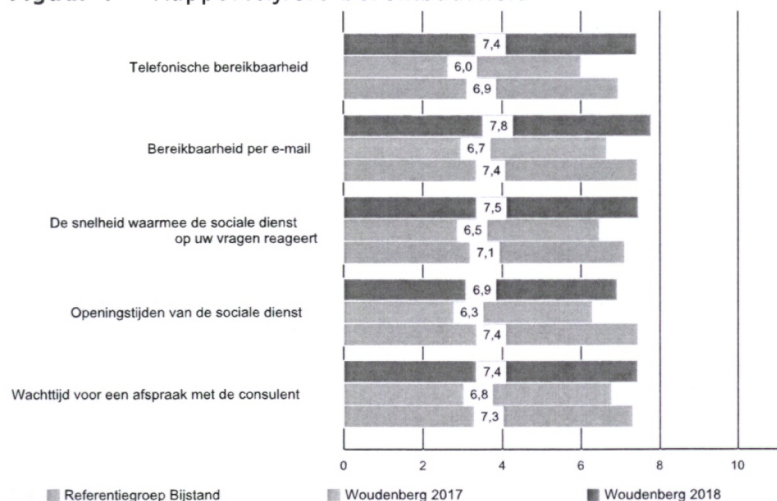


In figuur 3 is te zien dat de bejegening is gestegen (8,0) in vergelijking met de resultaten van vorig jaar (7,4) en daarnaast is de bejegening hoger dan de referentiegroep (7,8). Ook is de waardering voor de wachttijden gestegen van 7,5 (2017) naar 8,1 (2018). Dit rapportcijfer is net als bij bejegening hoger dan de referentiegroep (7,6). Te zien is dat op beide onderdelen de gemeente Woudenberg dit jaar betere resultaten heeft geboekt.

2.2 Bereikbaarheid

Figuur 4 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de volgende aspecten van de bereikbaarheid van de sociale dienst:

- telefonische bereikbaarheid (de tijden waarop gebeld kan worden);
- bereikbaarheid per e-mail;
- snelheid waarmee op uw vragen wordt gereageerd;
- openingstijden van de sociale dienst;
- wachttijd voor een afspraak met de bijstandsconsulent/klantmanager.

Figuur 4 Rapportcijfers bereikbaarheid

De respondenten zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid per e-mail (7,8). Het minst tevreden zijn ze over de openingstijden van de sociale dienst (6,9). Het valt op dat de gemeente Woudenberg op alle onderdelen hoger scoort dan vorig jaar.

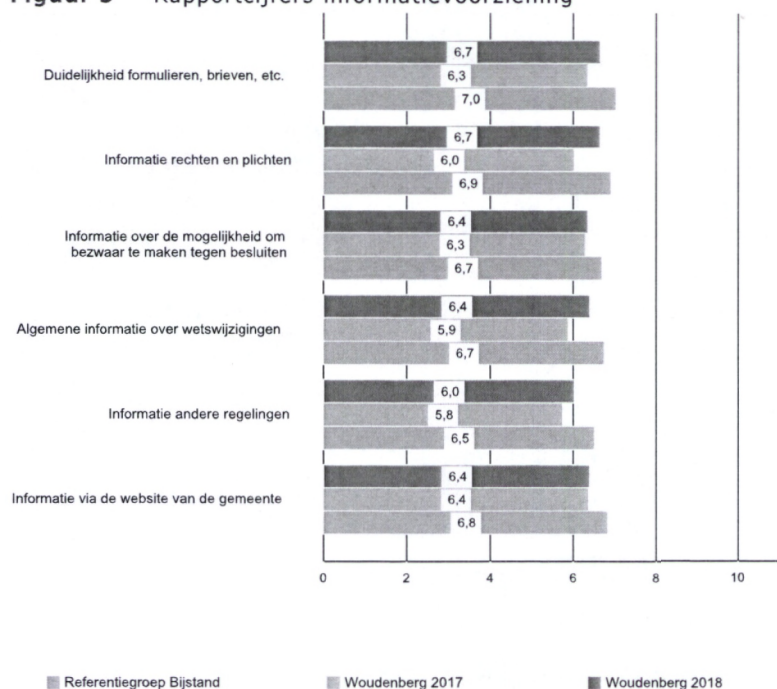
2.3 Informatievoorziening

Figuur 5 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de informatievoorziening van de sociale dienst. Klanten zijn de volgende zes aspecten voorgelegd:

- duidelijkheid van de in te vullen formulieren, brieven, beschikkingen, et cetera;
- informatie over uw rechten en plichten;
- informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten;
- algemene informatie over wetswijzingen
- informatie over andere gemeentelijke regelingen (bijvoorbeeld de Wmo of minimaregelingen);
- informatie via de website van de gemeente.

Het hoogst is de waardering voor de duidelijkheid van formulieren, brieven, beschikkingen, et cetera en de informatie over de rechten en plichten (beide een rapportcijfer van 6,7). Het minst tevreden zijn de respondenten over de informatie over andere regelingen. De gemeente Woudenberg scoort wederom op alle onderdelen hoger dan vorig jaar.

Figuur 5 Rapportcijfers informatievoorziening



Toegang tot internet

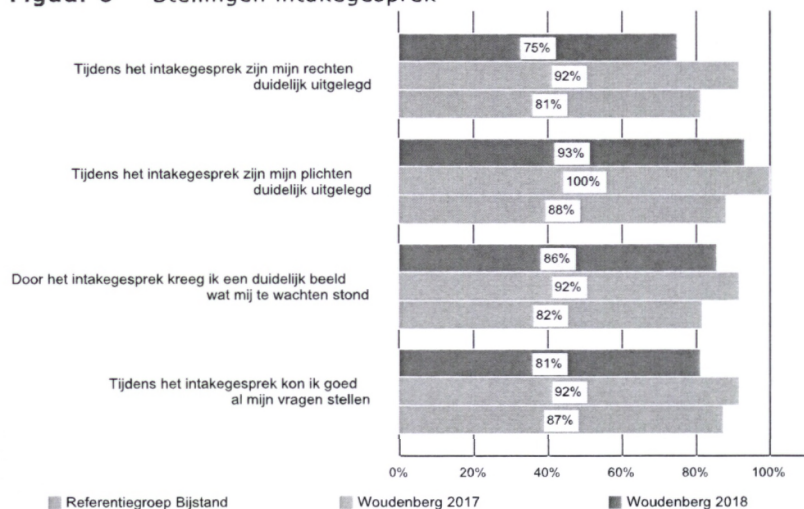
Aan klanten is gevraagd of zij thuis een tablet of computer met internetaansluiting hebben. Het merendeel van de klanten geeft aan dit te hebben (81%). Toch is er een redelijke groep die geen tablet of computer met internet thuis heeft (19%). In de referentiegroep is dit 22%. Het is goed hier rekening mee te houden bij de keuzes over hoe de informatievoorziening naar en contactmogelijkheden met de gemeente voor klanten worden ingericht.

Hoofdstuk 3 Intakegesprek

De klanten is gevraagd wanneer zij hun intakegesprek met de sociale dienst hebben gehad. In uw gemeente had 54% hun intakegesprek tot één jaar geleden. Aan degenen die tot een jaar geleden een hun intakegesprek hadden is een aantal stellingen over het intakegesprek voorgelegd:

- Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd.
- Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd.
- Door het intakegesprek kreeg ik een duidelijk beeld wat mij te wachten stond.
- Tijdens het intakegesprek kon ik goed al mijn vragen stellen.

Figuur 6 Stellingen intakegesprek



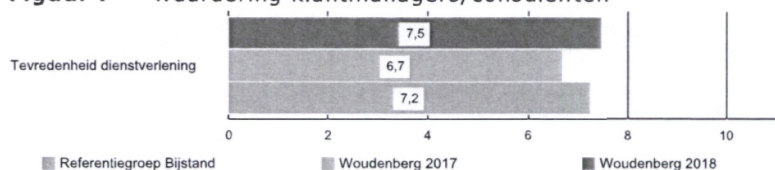
Ten opzichte van vorig jaar scoort de gemeente Woudenberg op alle onderdelen voor wat betreft het intakegesprek lager dan vorig jaar. Voor de respondenten die het betref, geeft de overgrote meerderheid aan dat de plichten goed zijn uitgelegd en de respondenten een duidelijk beeld kregen van wat hen te wachten stond.

Hoofdstuk 4 Waardering klantmanagers/consulenten

Uw klantmanagers/consulenten zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met uw klanten. De ervaring die een klant heeft met een gemeente is vaak sterk afhankelijk van hoe zij de contacten met hun eigen consulent ervaren.

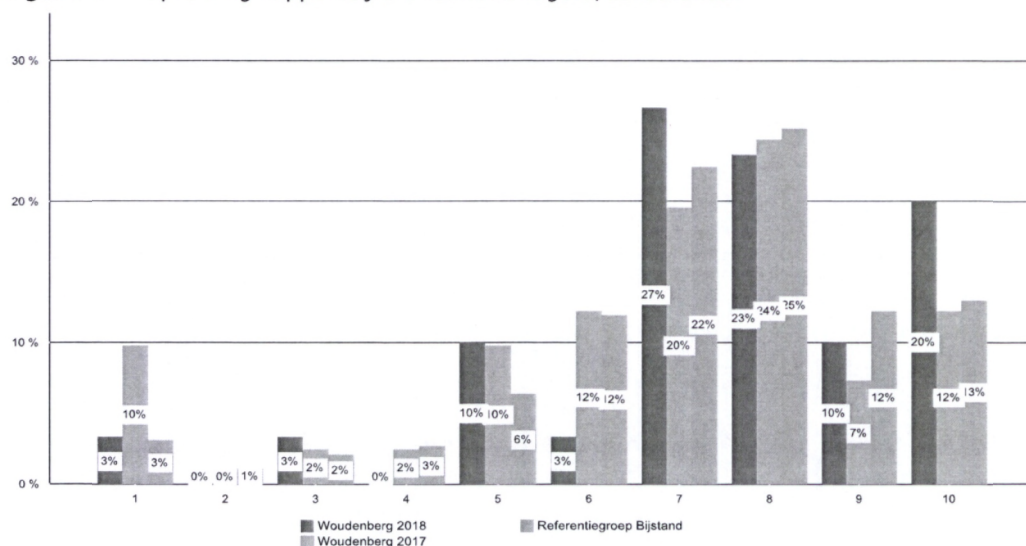
Aan de klanten is hun waardering over de dienstverlening door de medewerkers gevraagd. Figuur 7 toont de resultaten op deze vraag. Deze ligt met een 7,5 hoger dan vorig jaar (6,7). Ook ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente hoger.

Figuur 7 Waardering klantmanagers/consulenten



Figuur 8 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten (83%) geeft een voldoende, 16% van de klanten in uw gemeente geeft een onvoldoende. Vorig jaar gaf 24% van de respondenten aan onvoldoende tevreden te zijn over de dienstverlening van de klantmanagers/consulenten. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 15% van de klanten een onvoldoende.

Figuur 8 Spreiding rapportcijfers klantmanagers/consulenten



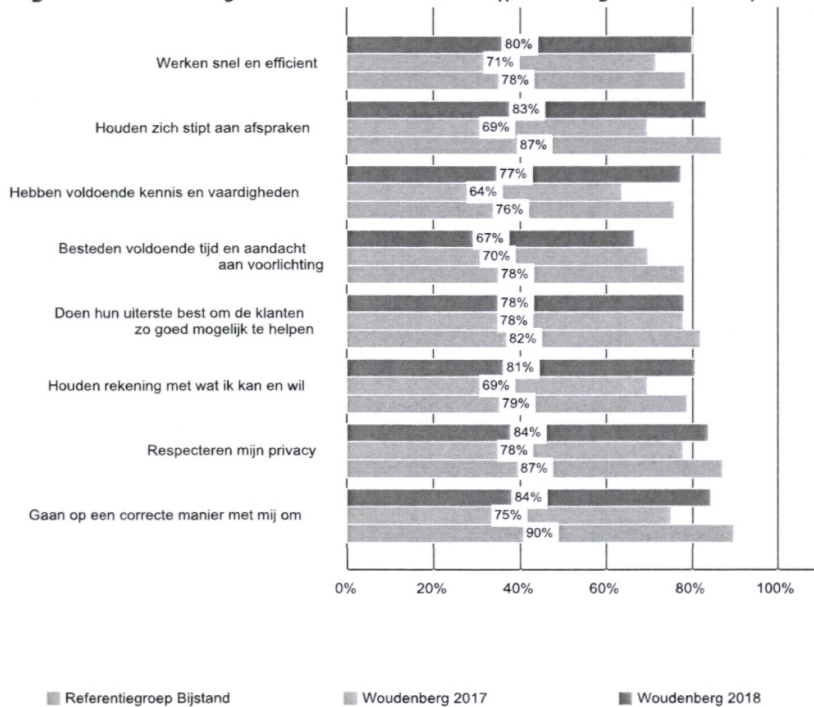
Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken (helemaal) eens of (helemaal) oneens zijn:

- De medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt.
- De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met klanten.
- De medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden.
- De medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting.
- De medewerkers doen hun uiterste best om klanten zo goed mogelijk te helpen.

- De medewerkers houden rekening met wat ik kan en wil.
- De medewerkers respecteren mijn privacy.
- De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen.
- De medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil.

In de figuren 9 en 10 zetten wij de ervaringen van de klanten van uw gemeente af tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

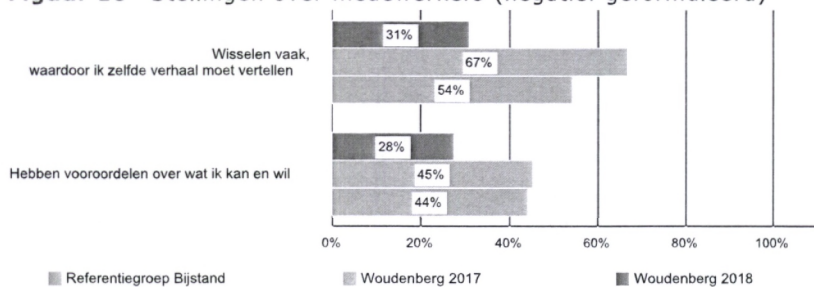
Figuur 9 Stellingen over medewerkers (positief geformuleerd)



Het meest zijn de respondenten het eens met de stellingen 'de medewerkers respecteren mijn privacy' en 'de medewerkers houden zich strikt aan de afspraken'. Het minst zijn klanten het eens met de stelling 'de medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting'. Ten opzichte van vorig jaar scoort de gemeente Woudenberg op alle onderdelen hoger.

In onderstaande figuur is te zien dat de respondenten ten opzichte van vorig jaar minder vaak vinden dat medewerkers vaak wisselen en ook minder vooroordelen hebben.

Figuur 10 Stellingen over medewerkers (negatief geformuleerd)



Hoofdstuk 5 Waardering re-integratietrajecten

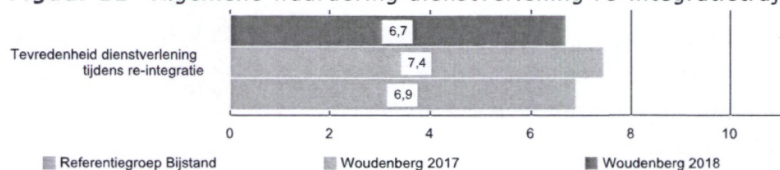
Budgetten voor re-integratie staan nog steeds onder druk. Met beperkte middelen dienen gemeenten effectiever mensen te ondersteunen in het vinden van werk. Gemeenten voeren re-integratie steeds vaker in eigen beheer uit. Daarbij kijkt men kritisch naar de resultaten en effecten van de ingezette dienstverlening. De ervaringen van de klanten met de aangeboden dienstverlening geeft input voor de optimalisatie van de dienstverlening en de begeleiding vanuit de gemeente.

Aan klanten is gevraagd of ze op dit moment een re-integratietraject volgen (of de afgelopen twaalf maanden hebben gevolgd). 19% van uw respondenten volgt nu naar eigen zeggen een re-integratietraject en 16% van de respondenten heeft de afgelopen twaalf maanden een traject gevolgd. Het absoluut aantal klanten dat de vragen over re-integratietrajecten heeft ingevuld is klein. Dit betekent dat deze resultaten een indicatie geven.

5.1 Algemene waardering van het re-integratietraject

Als eerste is respondenten gevraagd hoe zij in het algemeen de dienstverlening tijdens het re-integratietraject waarden. Respondenten uit uw gemeente die een re-integratietraject volgen of de afgelopen twaalf maanden hebben afgerond gaven gemiddeld een 6,7 als rapportcijfer. Dit is lager dan de referentiegroep (6,9). Vorig jaar was het rapportcijfer van de respondenten een 7,4 voor de dienstverlening tijdens re-integratietrajecten.

Figuur 11 Algemene waardering dienstverlening re-integratietraject



5.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject

Klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor een aantal aspecten van de re-integratietrajecten. Klanten konden hun waardering geven voor de volgende zaken:

Proces/traject:

- de snelheid waarmee het traject is gestart;
- de aansluiting van het traject op hun persoonlijke omstandigheden.

Begeleiding²:

- de aandacht die de begeleider voor de klant heeft;
- de afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders.

Resultaat:

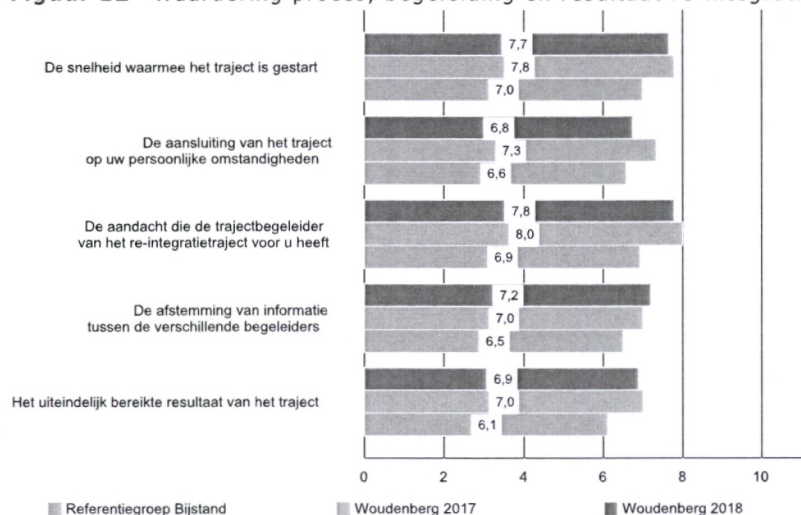
- het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject.

Figuur 12 toont de waardering van de klanten van uw gemeente voor de verschillende aspecten, afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Met name de aandacht die de trajectbegeleider voor de klant heeft, wordt hoog gewaardeerd met een 7,8. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar (8,0). Het minst tevreden zijn de respondenten over de aansluiting van het

² Voor de begeleiding geldt dat dit begeleiding vanuit verschillende betrokken organisaties kan betreffen, afhankelijk van de situatie van de klant en de gemaakte afspraken. De begeleiding kan liggen bij de gemeente, het re-integratiebedrijf of bij een andere instelling.

traject op de persoonlijke omstandigheden (6,8). Dit is echter wel een hoger rapportcijfer dan in de referentiegroep (6,6).

Figuur 12 Waardering proces, begeleiding en resultaat re-integratietraject



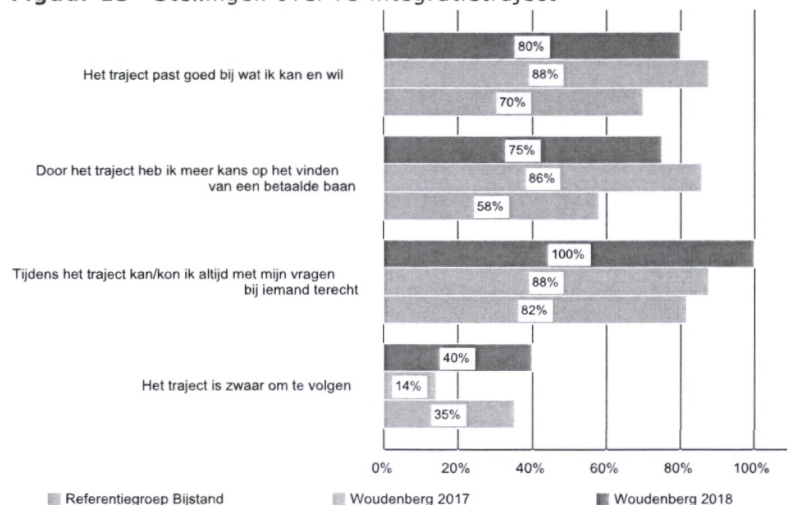
5.3 Ervaring re-integratietraject

Naast de waardering van de begeleiding is ook een aantal stellingen aan klanten voorgelegd over het traject zelf. De stellingen zijn:

- Het traject past goed bij wat ik kan en wil.
- Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan.
- Tijdens het traject kan/kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht.
- Het traject is zwaar om te volgen.

In figuur 13 staan de antwoorden (% (helemaal) mee eens) van uw respondenten. De respondenten zijn het vooral eens met de stelling dat ze tijdens het traject altijd met vragen bij iemand terecht konden. Met de stelling dat het traject te zwaar is om te volgen zijn de respondenten het het minste eens.

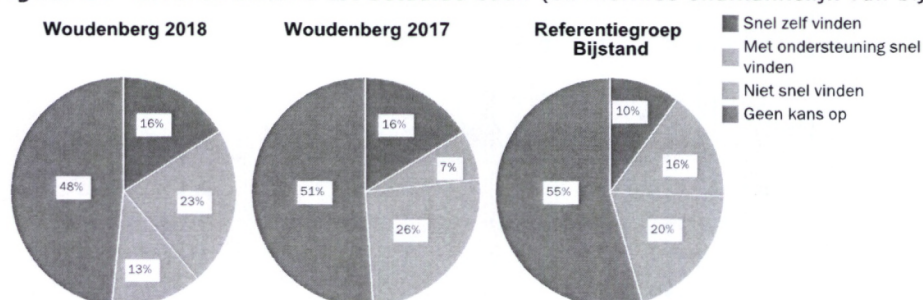
Figuur 13 Stellingen over re-integratietraject



Hoofdstuk 6 Ervaren afstand tot de arbeidsmarkt

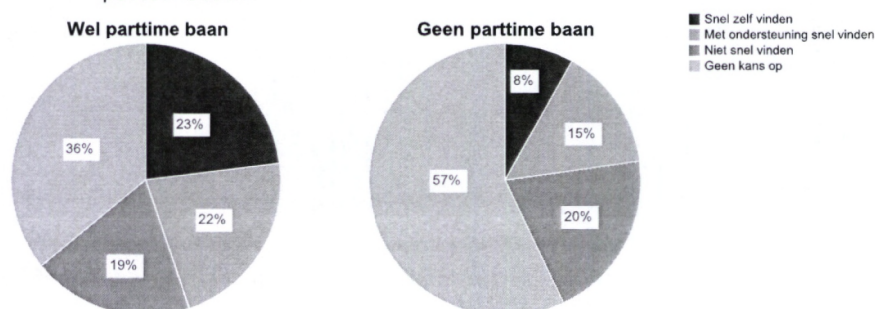
Hoe schatten uw klanten zelf hun afstand tot de arbeidsmarkt in? En in hoeverre komt de indeling overeen met uw eigen indeling? Wij maken in dit hoofdstuk onderscheid naar klanten die tijdelijk en/of parttimewerk hebben (waardoor zij slechts gedeeltelijk afhankelijk zijn van een uitkering) en klanten die dit niet hebben. Aan *alle* klanten is de vraag gesteld: 'Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen waarmee u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering?' In onderstaande figuur ziet u de verwachtingen van alle respondenten hoe makkelijk zij aan een betaalde baan denken te komen (waarmee zij niet meer afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering).

Figuur 14 Ervaren afstand tot betaalde baan (en hiermee onafhankelijk van bijstand)



29% van de respondenten in uw gemeente heeft een parttimebaan (in de referentiegroep is dit 14%). Hierdoor is op gemeenteniveau het uitsplitsen van verwachtingen naar de klanten die *wel* al betaald parttimewerk hebben en de klanten die dit (nog) *niet* hebben, onbetrouwbaar. Als wij dit onderscheid maken op de totale dataset blijkt dat deze verwachtingen per groep verschillen van elkaar. De figuren tonen dat de klanten die aangeven *geen* parttimebaan te hebben, de afstand tot een betaalde baan waarmee ze onafhankelijk worden van de bijstand groter inschatten dan de klanten die aangeven *wel* een parttimebaan te hebben.

Figuur 15 Ervaren afstand tot betaalde baan (en hiermee onafhankelijk van bijstand) naar wel/niet parttimebaan



Hoofdstuk 7 Succes- en verbeterpunten vanuit klanten zelf

Aan het einde van de vragenlijst is klanten gevraagd om één punt aan te geven dat zij *goed* vinden aan de sociale dienst. Klanten konden hierbij kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten in een open schrijfvak. Uit de antwoorden kwamen de volgende punten het meest naar voren:

Tabel 1 Verdeling punten die klanten goed vinden aan de sociale dienst

	Dit jaar	Referentiegroep
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	31%	26%
Mijn klantmanager	16%	20%
Stiptheid uitbetaling uitkering	12%	31%
Alles in het algemeen	19%	23%
Anders	12%	5%

Het meest tevreden is men over de klantvriendelijkheid/behulpzaamheid van de sociale dienst. Klanten konden hun antwoord toelichten in een schrijfvak. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

'Het is erg fijn te weten dat wanneer je, in mijn geval door ziekte, niet voldoende inkomen kunt genereren, er toch mensen zijn die met je meedenken.'

'De medewerkers zijn altijd beleefd en vriendelijk. Als ik iets vraag nemen ze de tijd voor mij.'

'Ze begrijpen de situatie waar ik in zit.'

Vervolgens is klanten gevraagd één punt aan te geven dat de sociale dienst zou moeten verbeteren. Ook hier konden klanten kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten.

Tabel 2 Verdeling punten die volgens klanten verbeterd moeten worden

	Dit jaar	Referentiegroep
Meer tijd nemen voor de klant	9%	7%
Beter/sneller reageren op vragen	9%	10%
Minder wisselingen klantmanagers	9%	21%
Rekening houden met de situatie klant	31%	29%

Het verbeterpunt dat door de klanten van uw sociale dienst het meest wordt genoemd betreft het rekening houden met de situatie van de klant. De punten 'meer tijd nemen voor de klant, beter/sneller reageren op vragen en minder wisseling van klantmanagers' scoren alle drie 9%. Hieronder volgen enkele citaten ter illustratie:

'Soms moet er per individu gekeken worden wat de situatie is.'

'Ik heb in 5 jaar al 4 klantmanagers gehad.'

'Beter luisteren en lezen als iets wordt doorgegeven en niet zo vaak wisselen van klantmanagers.'

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording en respons

Doorgaans is de respons bij een belevingsonderzoek onder klanten algemene bijstand lager dan bij een andere doelgroepen. Dit heeft deels te maken met het gegeven dat de klanten een afhankelijkheidsrelatie hebben met de gemeente. Daardoor kunnen zij zich belemmerd voelen vrijuit hun mening te geven. Daarnaast is het aandeel laaggeletterden binnen deze doelgroep groter dan het Nederlands gemiddelde, wat de respons negatief kan beïnvloeden. Waar bij andere doelgroepen de respons soms 35% bedraagt, leert de ervaring dat de respons bij belevingsonderzoeken onder klanten algemene bijstand doorgaans rond de 25% ligt.

De sociale dienst van uw gemeente heeft alle klanten van de sociale dienst de vragenlijst toegestuurd. Om de respons te stimuleren heeft de gemeente tijdens de invulperiode een rappelbrief verstuurd. Uiteindelijk hebben 32 van de 111 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 28,8%. Voor een belevingsonderzoek onder klanten algemene bijstand is dit een goede respons. Op basis van dit absoluut aantal respondenten zijn de resultaten indicatief. Dat wil zeggen dat zij een indicatie geven van de werkelijke situatie.

Tabel 3 Respons

	2018	2017	Referentiegroep
Respons N	32	44	4.603

Kenmerken respondenten in uw gemeente ten opzichte van referentiegroep

Hier volgt een overzicht van enkele kenmerken van de respondenten in uw gemeente in vergelijking met de respondenten uit de referentiegroep.

Tabel 4 Uitkeringsduur

	Dit jaar	Vorige meting	Referentiegroep
Tot 1 jaar	23%	16%	17%
1 tot 3 jaar	32%	35%	25%
3 tot 5 jaar	19%	26%	19%
5 jaar of langer	26%	23%	40%

Tabel 5 Re-integratietraject

	Dit jaar	Vorige meting	Referentiegroep
Nee	66%	79%	78%
Ja, ik volg nu een re-integratietraject	19%	14%	14%
Ja, ik heb in de afgelopen 12 maanden een traject afgerond	16%	7%	8%

BMC

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl