

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2025

Gemeente Geertruidenberg



Cliëntervaringsonderzoek 2025

Gemeente Geertruidenberg – Participatiewet

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2025. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2025 hulp of ondersteuning vanuit de Participatiewet hebben ontvangen. Respondenten konden een vragenlijst schriftelijk of online invullen. Resultaten zijn voor het contact met de consulent gesplitst naar consulent Inkomen en Bijzondere Bijstand [IB] en Consulent Werk en Activering [WA]. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd 344

Ingevuld 62

IB: 37 | WA: 25

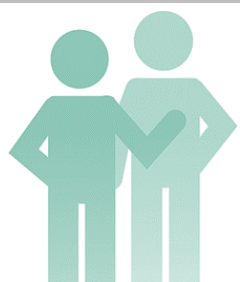
Respons 18%

CONTACT*



76% | 83%

werd snel geholpen



73% | 96%

vindt dat zijn consulent goed luistert naar zijn verhaal



79% | 100%

kon tijdens het gesprek alle vragen stellen die zij hadden



76% | 88%

is goed uitgelegd door zijn consulent wat zij zelf moesten doen

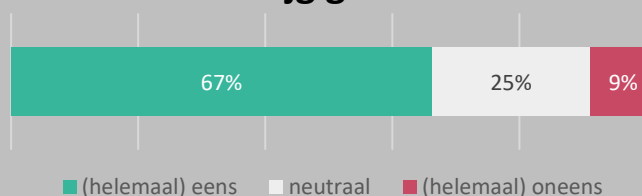


7,2 | 7,7

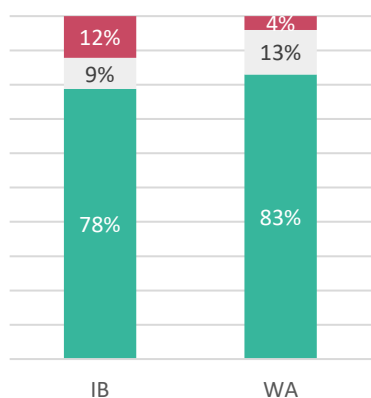
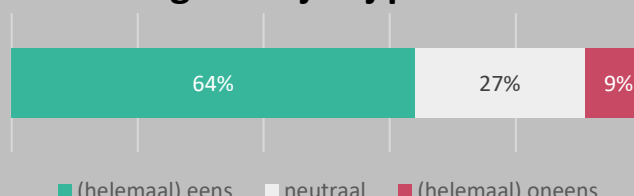
is het rapportcijfer voor het contact

KWALITEIT

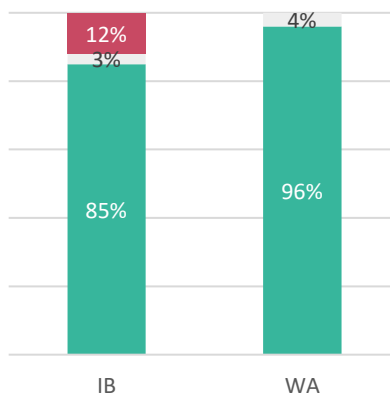
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed**



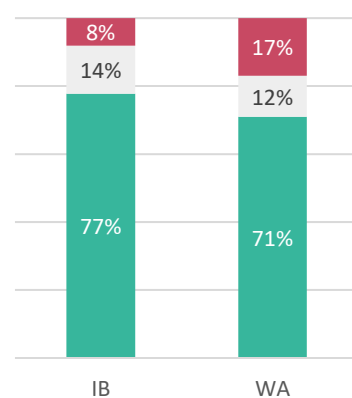
Mijn consulent denkt goed mee over welk werk/welke dag-invulling goed bij mij past**



Mijn consulent heeft samen met mij een antwoord op mijn vraag gezocht



De gemaakt afspraken zijn duidelijk



De brieven die ik kreeg zijn duidelijk

■ (helemaal) eens ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

*Betekenis cijfers: links gaat om IB | rechts gaat om WA.

**Deze vragen over de kwaliteit zijn niet gesplitst naar type ondersteuning/consulent.



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Ondersteuning vanuit de gemeente	5
2.2 Contact met de gemeente	6
2.3 Contact met uw consulent	7
2.3.1 Consulent Inkomen en Bijzondere Bijstand	7
2.3.2 Consulent Werk en Activering	10
2.4 De ondersteuning (hulp bij het vinden van werk/dag-invulling en/of vragen over inkomen)	13



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Geertruidenberg is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Participatiewet ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn inkomensondersteuning en hulp bij het vinden van (al dan niet betaald) werk.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De ondersteuning vanuit en het contact met de gemeente. De gemeente wil graag weten hoe inwoners het aanvragen van ondersteuning hebben ervaren. Zo wil de gemeente onder andere weten of inwoners snel zijn geholpen, wat zij van de gekozen oplossing vinden en of de communicatie over de aanvraag duidelijk en begrijpelijk was.
- 2) Het contact met de consulent. De gemeente wil graag weten hoe inwoners het contact met de consulent Inkomen/Bijzondere Bijstand of de consulent Werk en Activering hebben ervaren.
- 3) De ondersteuning bij het vinden van (betaald) werk of activering. De gemeente wil graag weten hoe de inwoners de ondersteuning hebben ervaren en of het heeft geholpen.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Geertruidenberg die in 2025 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Participatiewet. Het gaat hierbij om inwoners die in 2025 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van een puntmeting die in het vierde kwartaal van 2025 is uitgevoerd. Het betrof inwoners die in 2025 ondersteuning hebben ontvangen vanuit de Participatiewet.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst schriftelijk of digitaal via een link of QR-code uit de brief invullen. Hierbij hebben ze in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld in overleg met de gemeente. De vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Ondersteuning vanuit de gemeente
- Contact met de gemeente
- Contact met de consulent
- De ondersteuning (hulp bij het vinden van werk/dag-invulling en/of vragen over inkomen)



1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het betrouwbaarheidsinterval geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere graad van waarschijnlijkheid ligt.

- Het betrouwbaarheidsinterval wordt bepaald door de nauwkeurigheidsmarge, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- Voor de graad van waarschijnlijkheid wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) 95% gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	344
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	62
Netto responspercentage	18%
Nauwkeurigheidsmarge	11%

Een landelijk gemiddelde respons voor de Participatiewet is niet bekend; het uitvoeren van het onderzoek wordt immers niet verplicht gesteld vanuit het Ministerie van VWS. Wel kan gezegd worden dat de respons lager ligt dan de Wmo. In andere gemeenten ligt de respons voor de Participatiewet doorgaans tussen de 15% en 25%. Voor het onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De nauwkeurigheidsmarge van 11% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 11% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 39% en 61% zijn. Omwille van de brede nauwkeurigheidsmarge dient men de resultaten zorgvuldig te interpreteren en zeer voorzichtig te zijn met het trekken van conclusies over de gehele populatie.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met het aanvragen van ondersteuning en de verschillende ondersteuningsvormen.

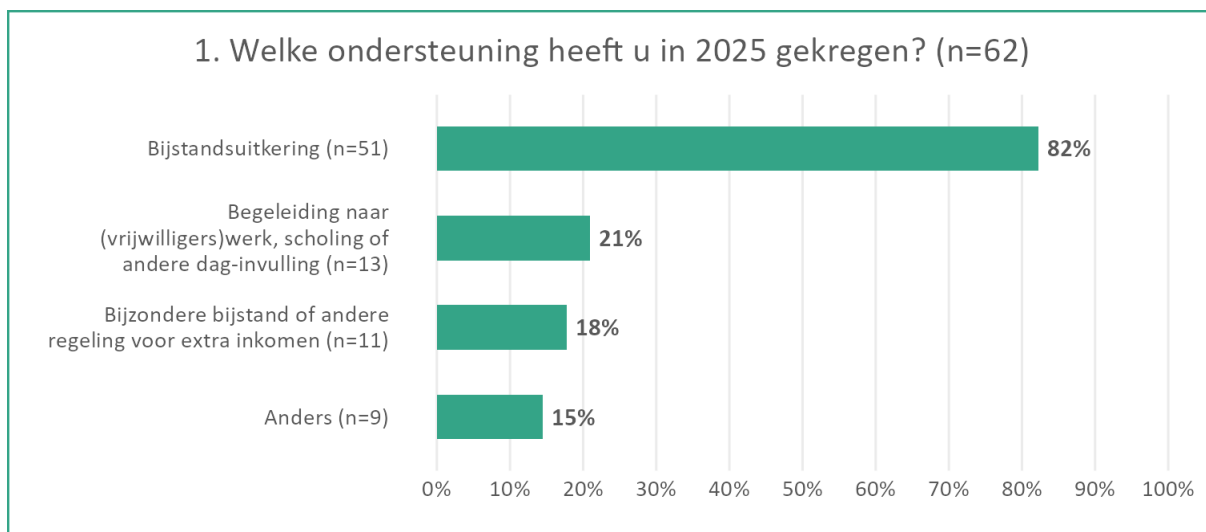
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Geen mening en 'Weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, worden de resultaten niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de respondenten te waarborgen. De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

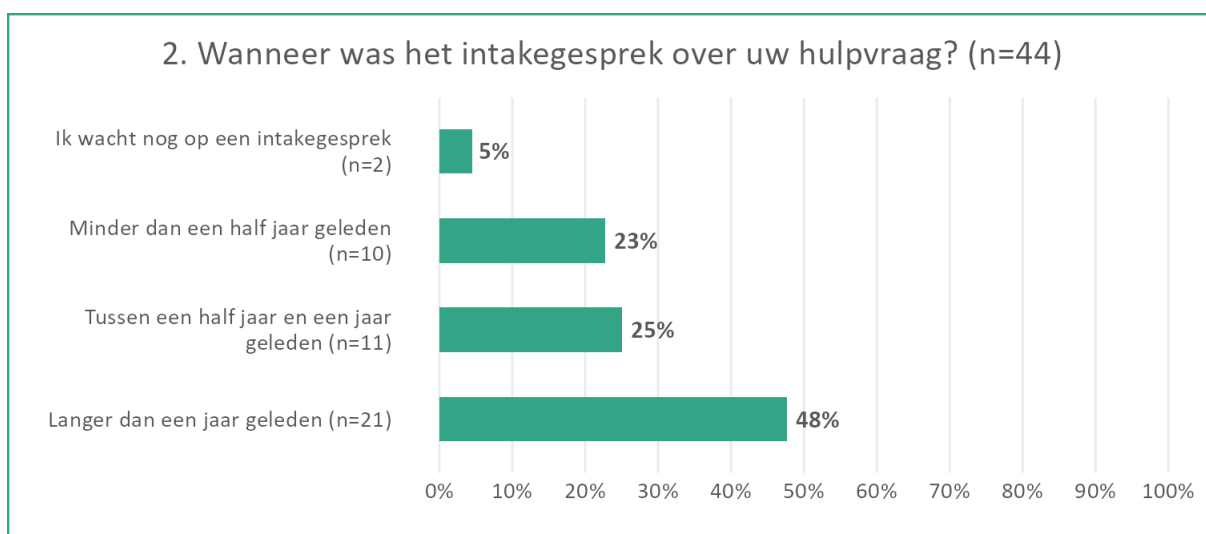


2 | Resultaten

2.1 Ondersteuning vanuit de gemeente



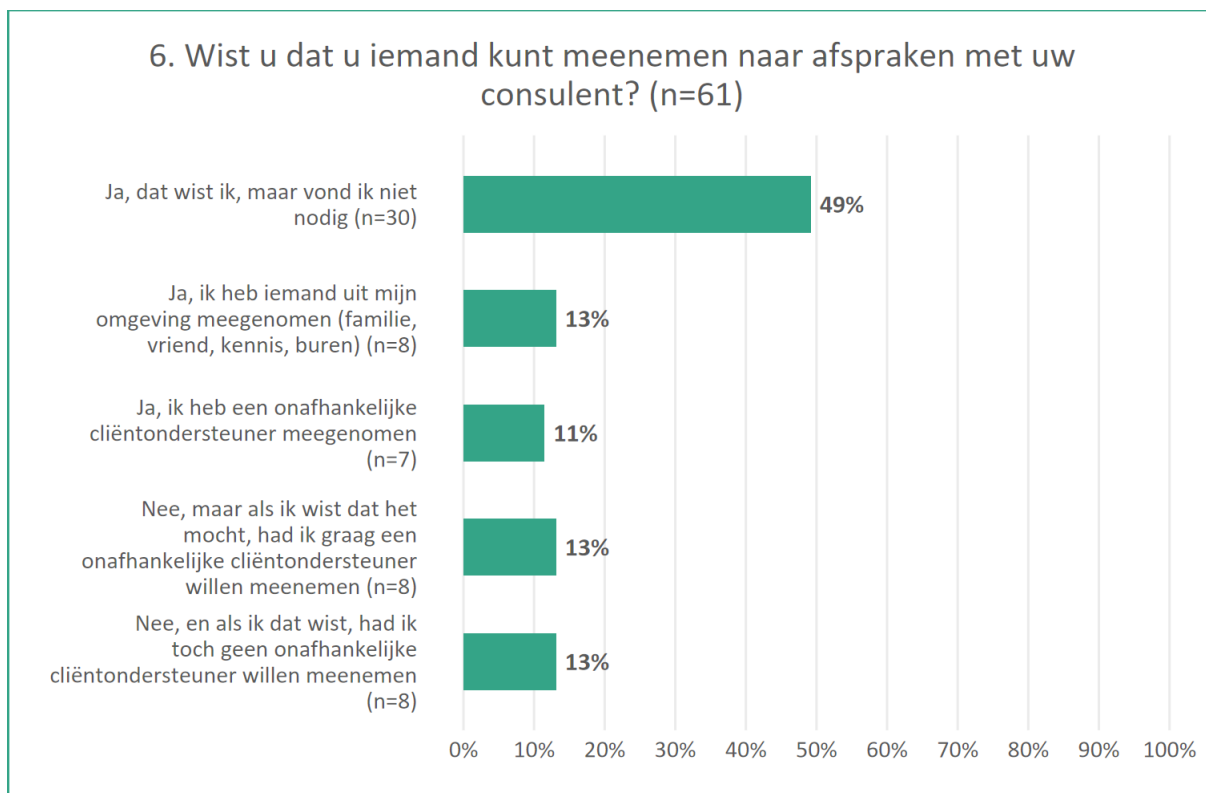
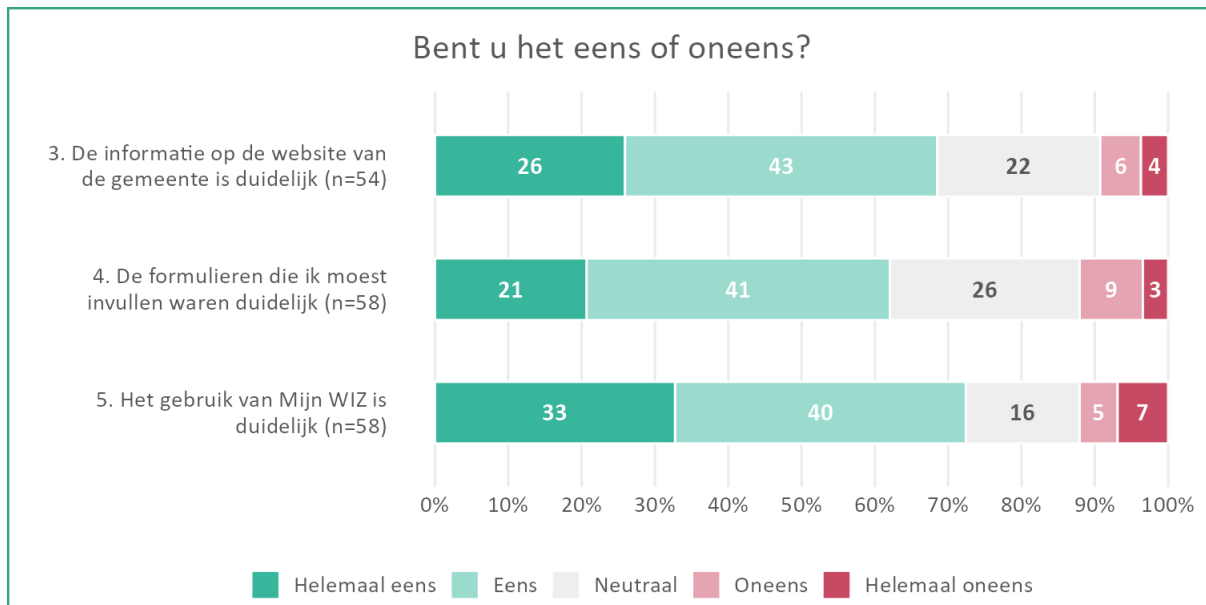
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. De toelichtingen bij de antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.





2.2 Contact met de gemeente

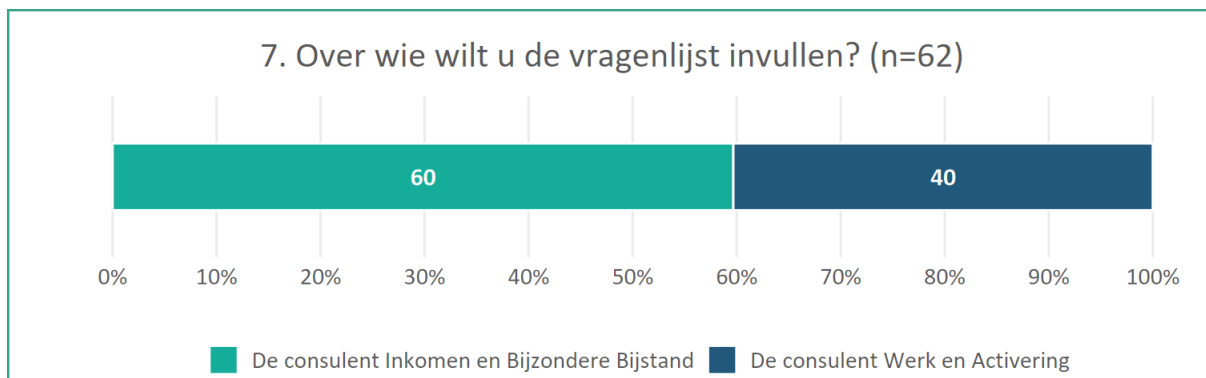
Wanneer inwoners een aanvraag doen voor ondersteuning vanuit de Participatiewet, komen ze in contact met een medewerker van de gemeente. De aanvraag wordt vervolgens behandeld door de gemeente en er wordt een gesprek ingepland. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld.





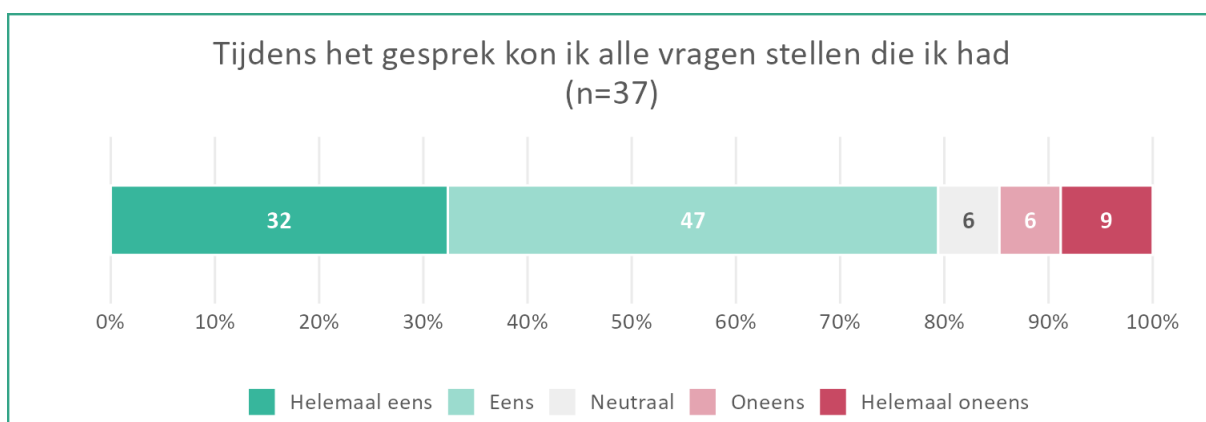
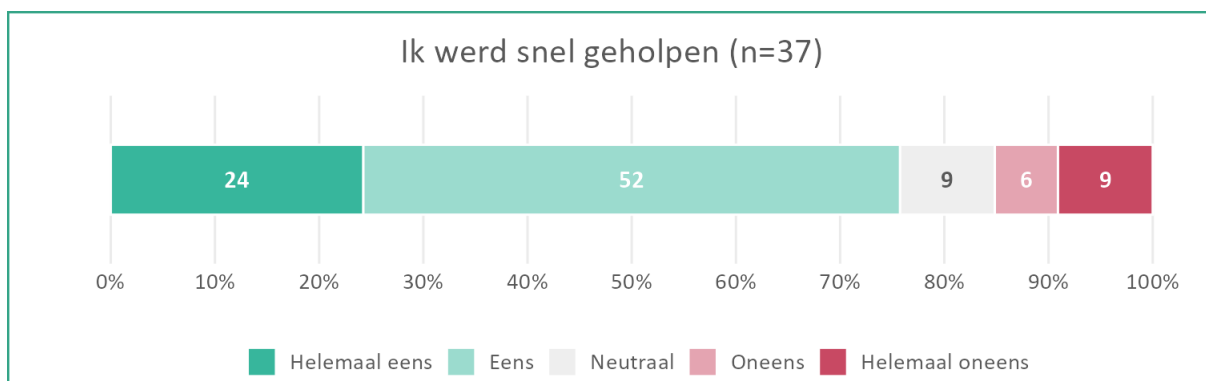
2.3 Contact met uw consulent

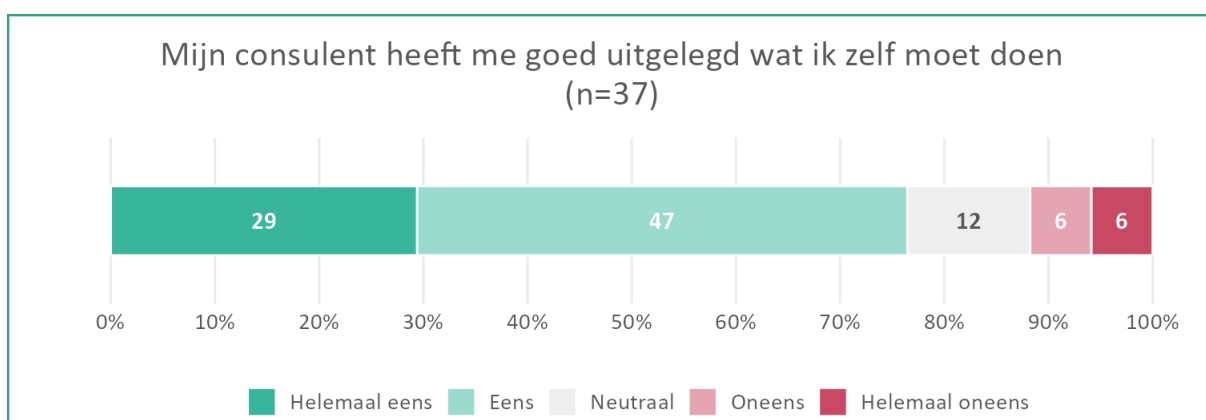
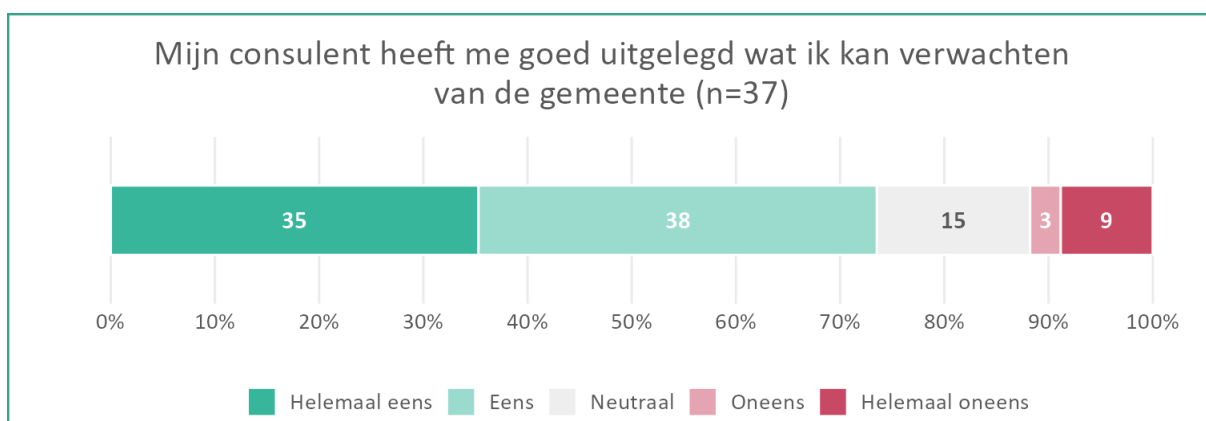
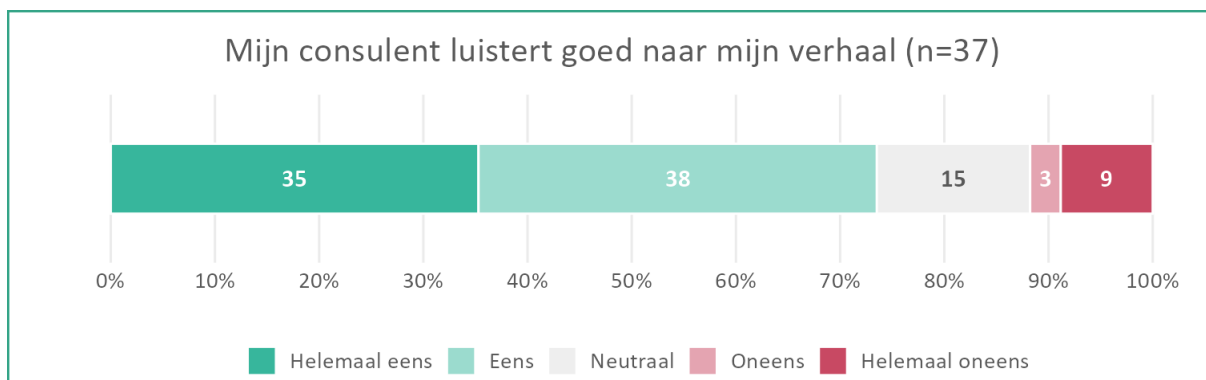
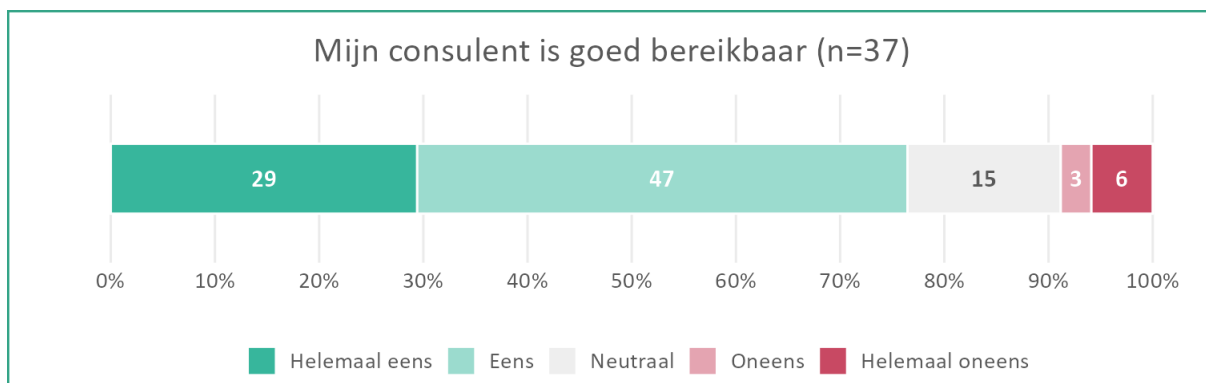
Onderstaande vragen gaan over het contact met de consulent Inkomen/Bijzondere Bijstand of met de consulent Werk en Activering.



Voor de vragen 8 tot en met 18 worden de grafieken weergegeven voor twee respondentgroepen op basis van vraag 7: de consulent Inkomen en Bijzondere Bijstand en de consulent Werk en Activering. Per vraag worden de grafieken van beide groepen onder elkaar weergegeven. De grafieken 8 tot en met 17 tonen stellingen die volgden op de vraag: 'Bent u het eens of oneens?'.

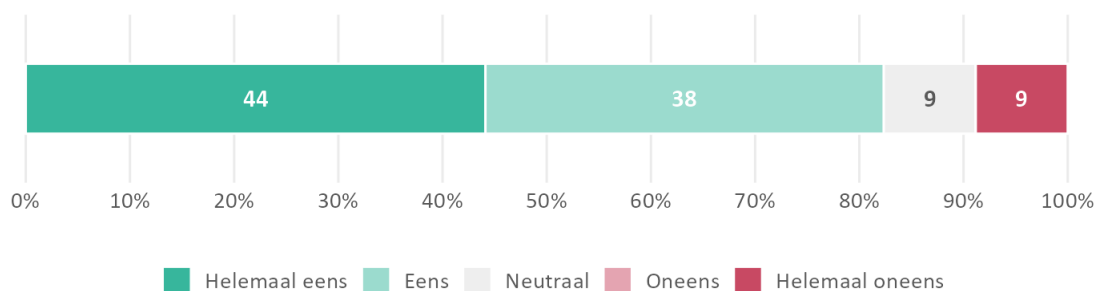
2.3.1 Consulent Inkomen en Bijzondere Bijstand



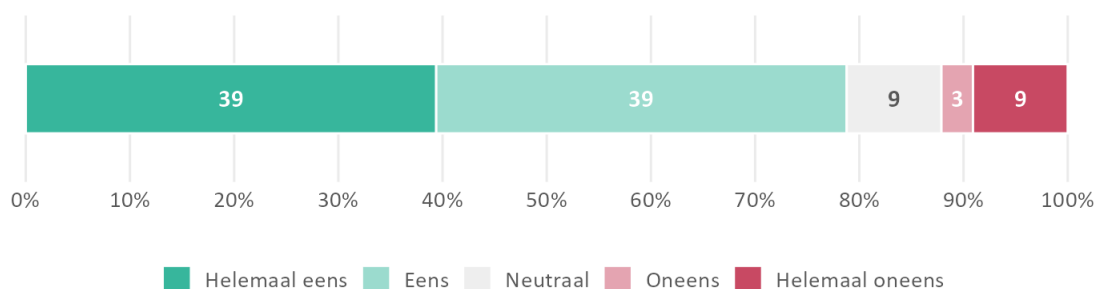




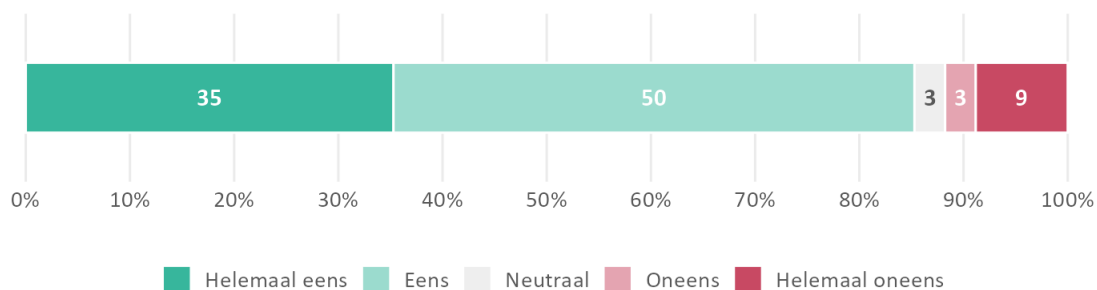
Mijn consulent behandelde me met respect (n=37)



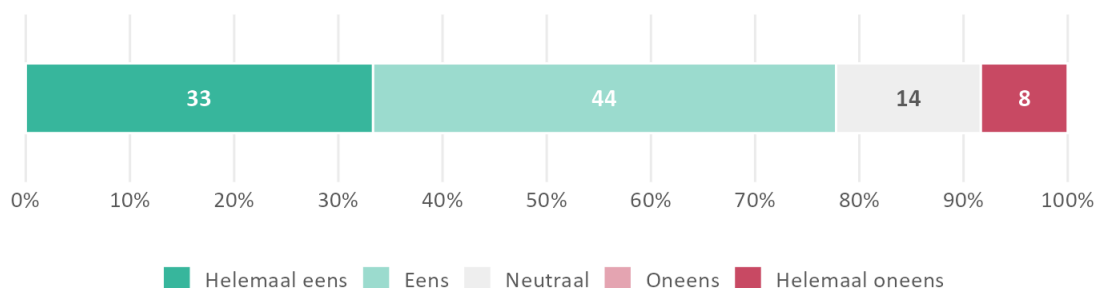
Mijn consulent heeft samen met mij een antwoord op mijn vraag gezocht (n=36)

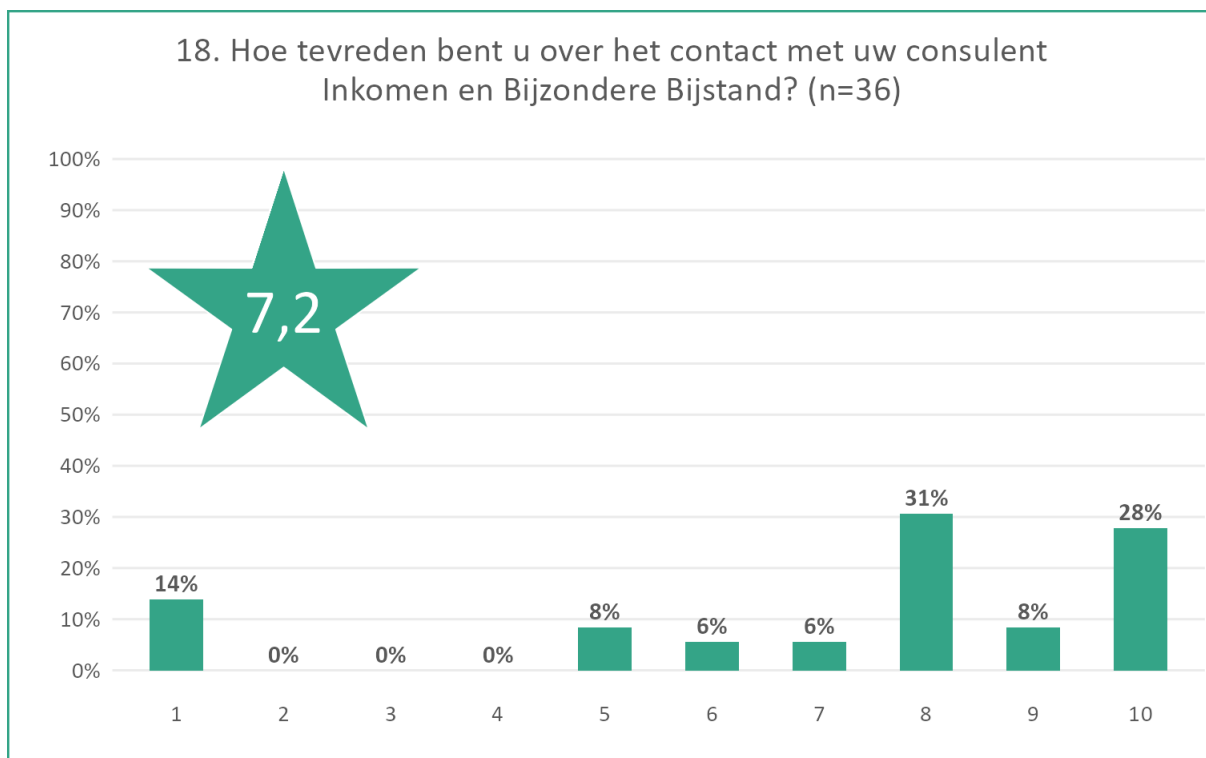


De gemaakte afspraken zijn duidelijk (n=36)



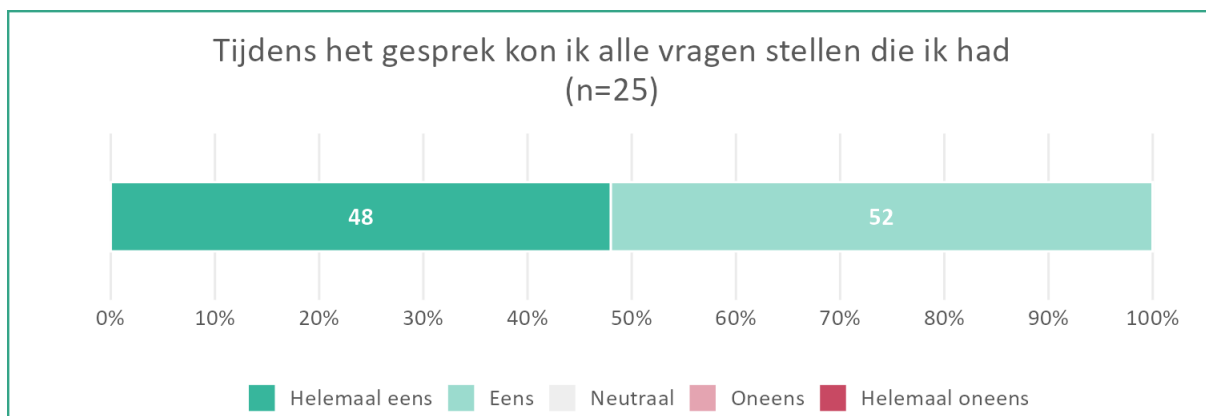
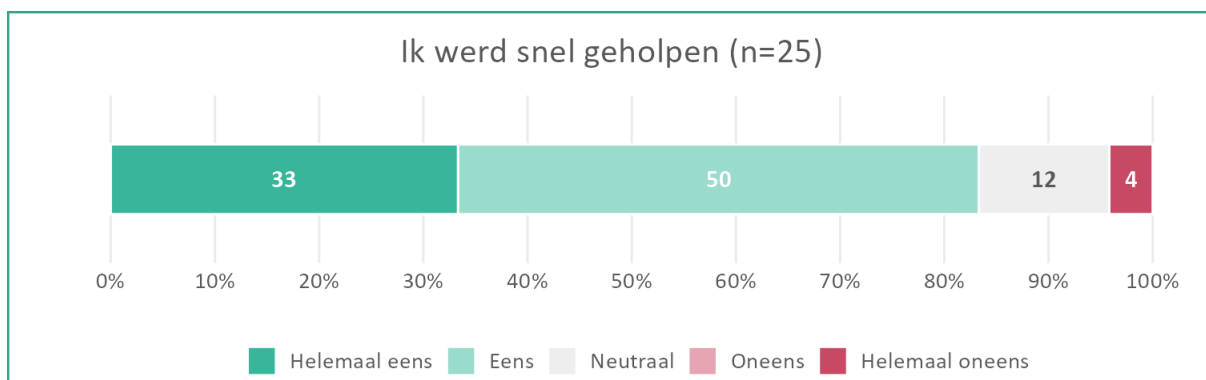
De brieven die ik kreeg zijn duidelijk (n=37)

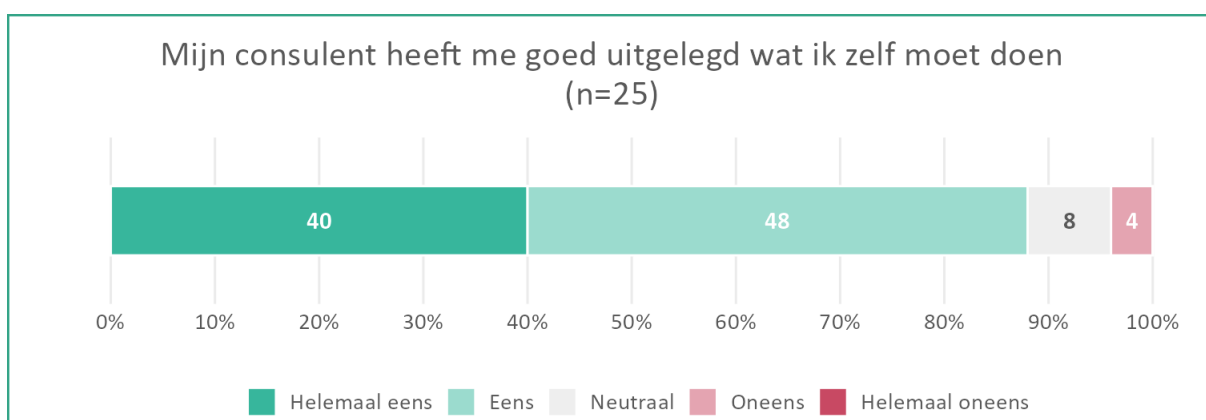
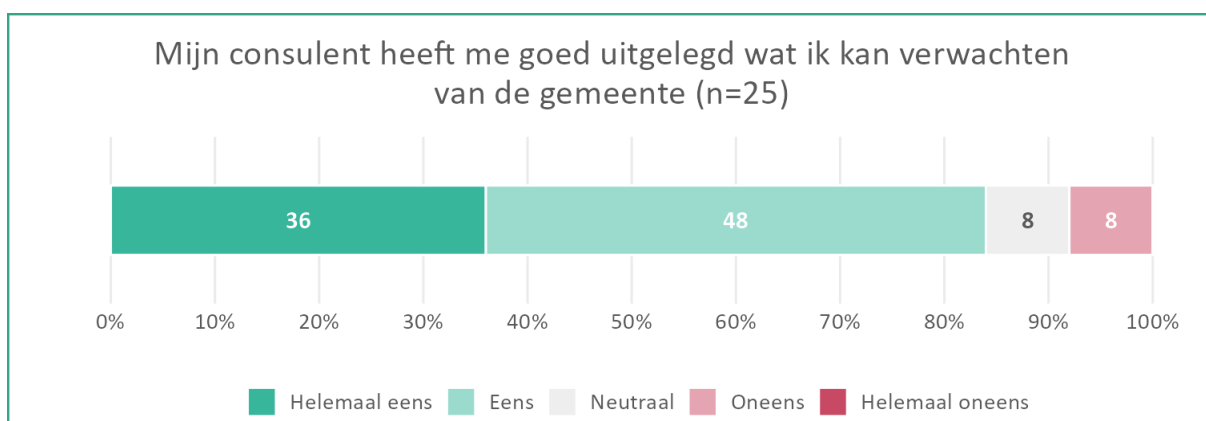
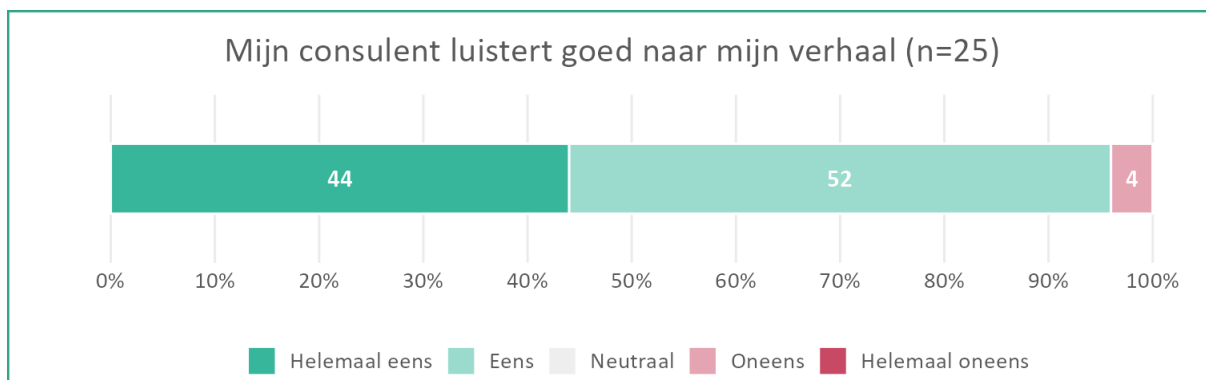
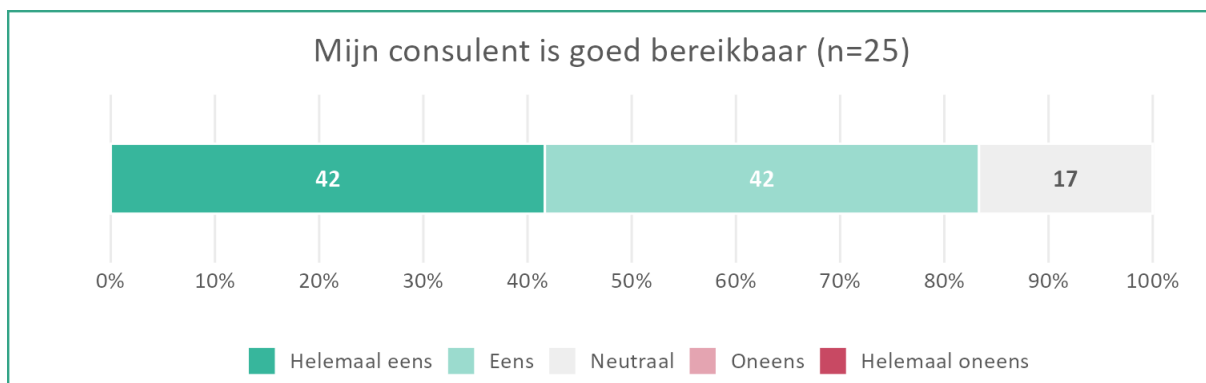




Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden.

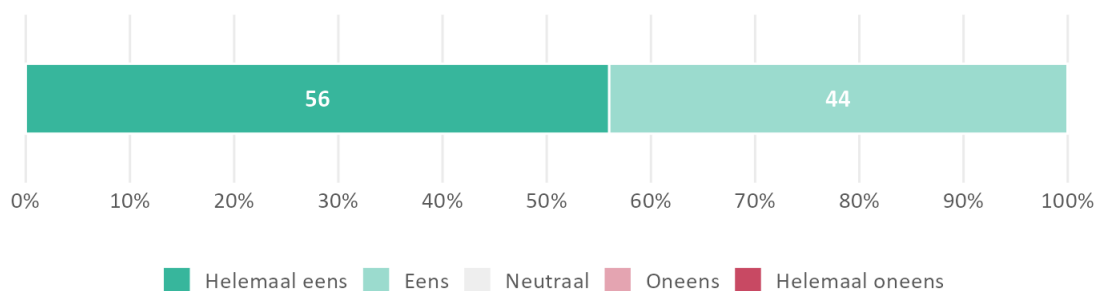
2.3.2 Consulent Werk en Activering



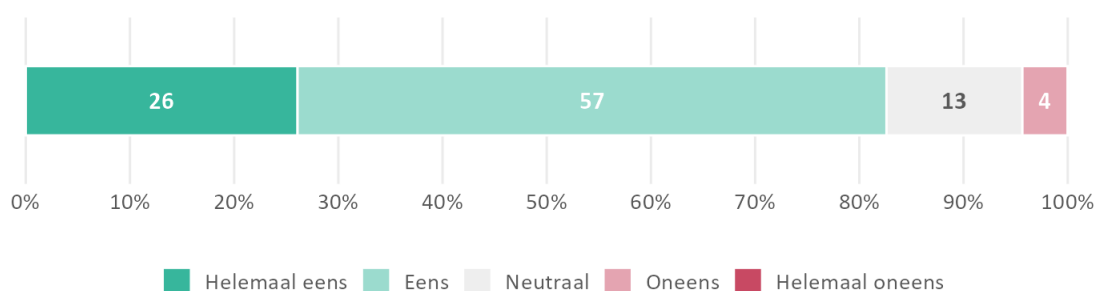




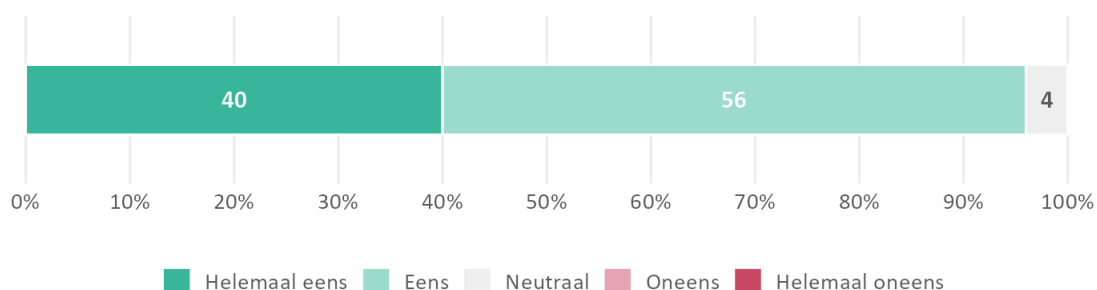
Mijn consulent behandelde me met respect (n=25)



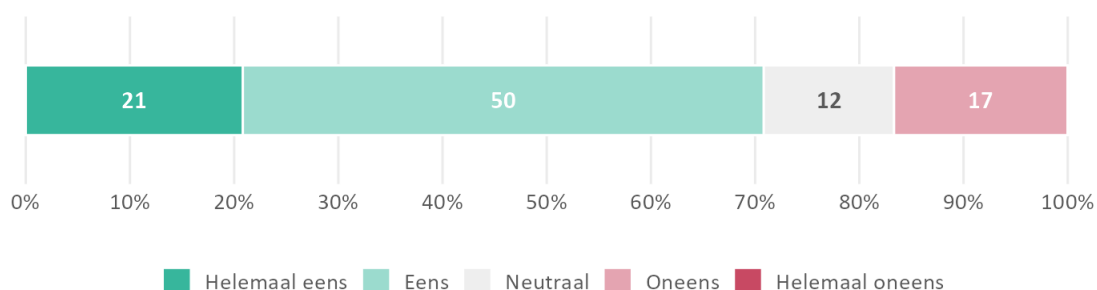
Mijn consulent heeft samen met mij een antwoord op mijn vraag gezocht (n=24)

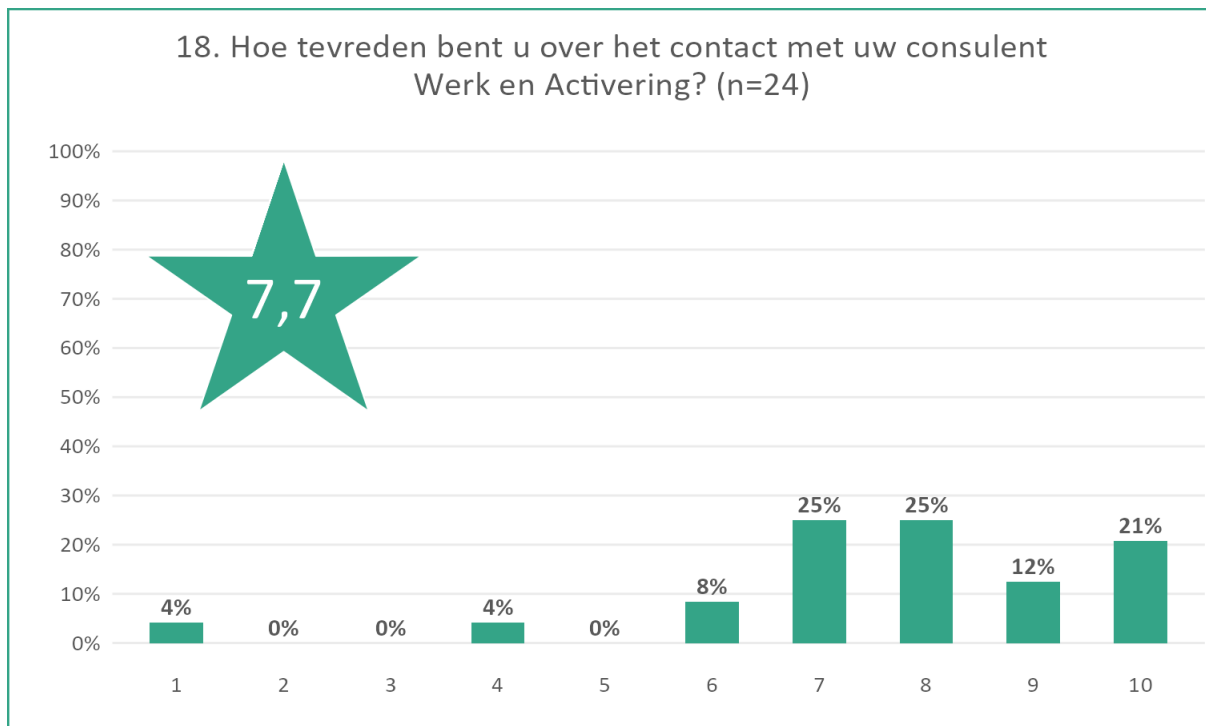


De gemaakte afspraken zijn duidelijk (n=25)



De brieven die ik kreeg zijn duidelijk (n=25)

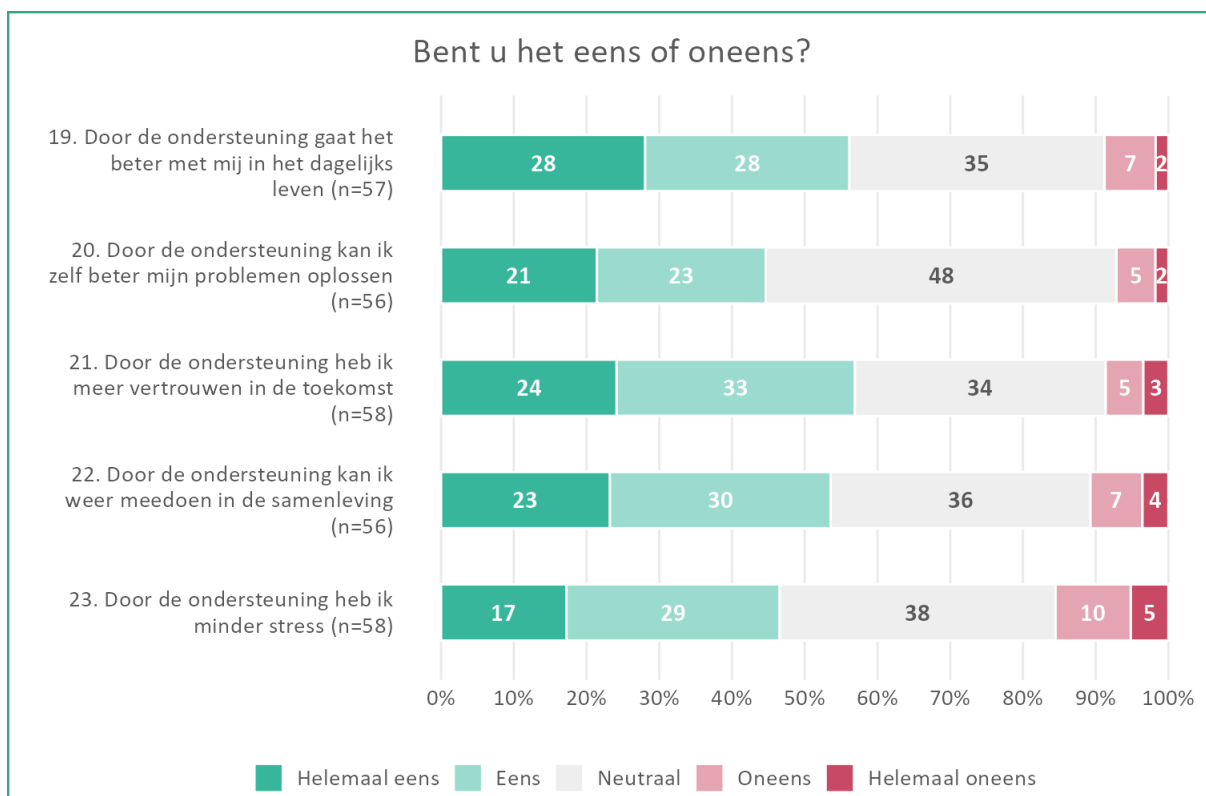




Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden.

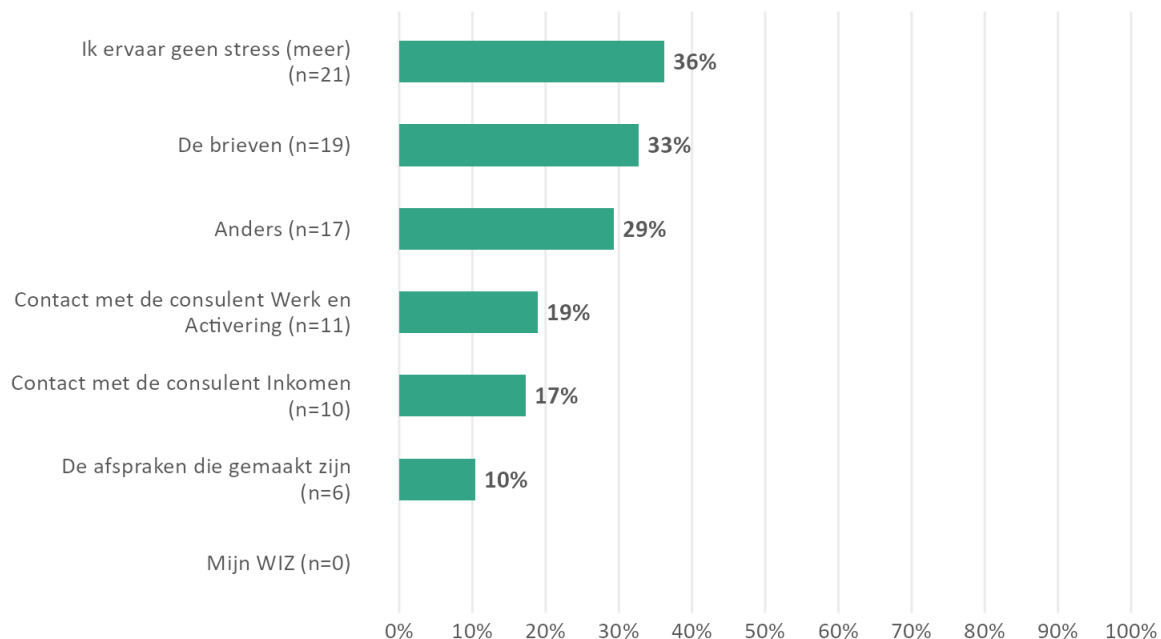
2.4 De ondersteuning (hulp bij het vinden van werk/dag-invulling en/of vragen over inkomen)

Het doel van de Participatiewet is om inwoners meer of beter deel te laten nemen aan de maatschappij. Bijvoorbeeld door te ondersteunen bij het vinden van betaald werk of vrijwilligerswerk. Hieronder wordt ingegaan op de mate waarin deze doelen worden gehaald.



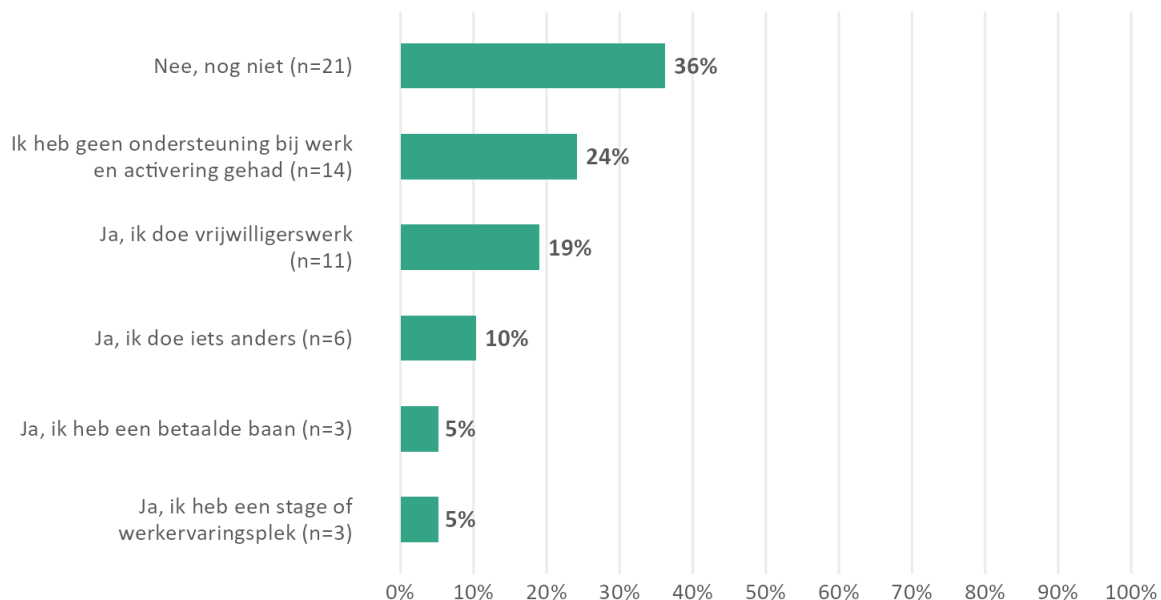


24. Als u stress ervaart, waardoor komt dat? (n=58)

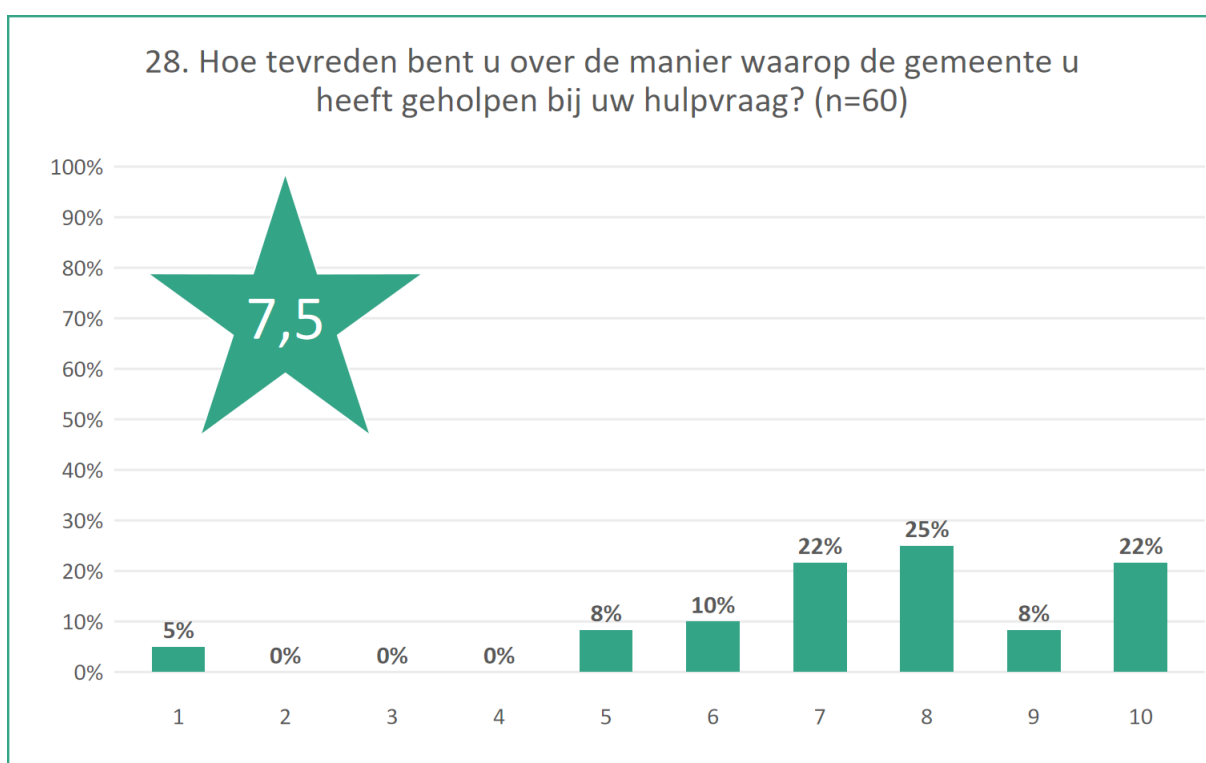
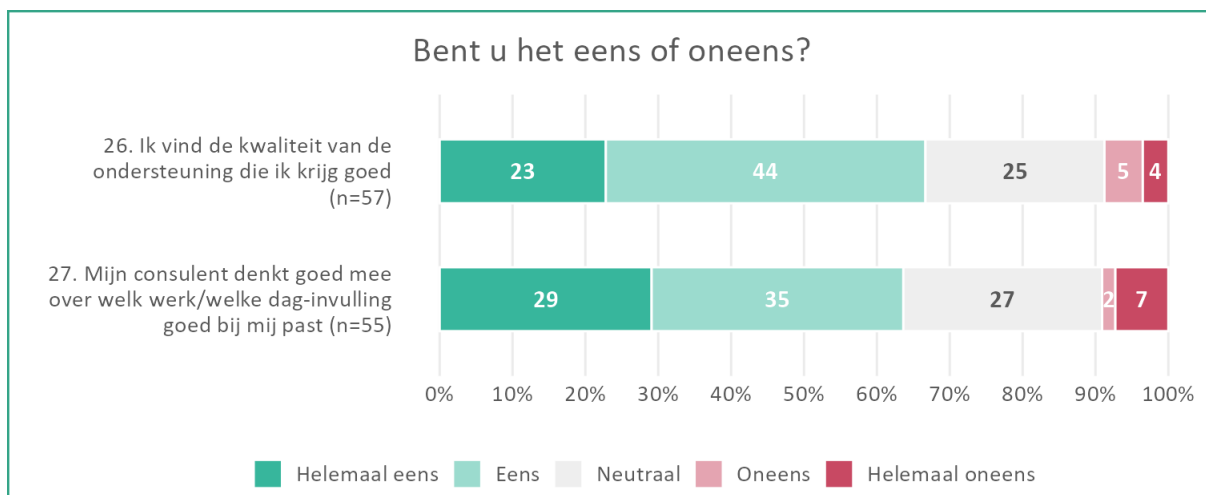


Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. De toelichtingen bij de antwoordoptie 'Anders:' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

25. Heeft de ondersteuning bij werk en activering geholpen? (n=58)



De toelichtingen bij de antwoordoptie 'Ja, ik doe iets anders:' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden.

De toelichtingen bij vraag 29 “Heeft u nog suggesties of opmerkingen voor de geboden ondersteuning, brieven, formulieren, Mijn WIZ?” zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

Jennifer Wyduba – j.wyduba@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

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

