

Aan de leden van de raad

Raamsdonksveer, 23 maart 2026

Ons kenmerk : 20260228139832/Sociaal domein werk & inkomen
Onderwerp : Raadsinformatiebrief Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2025

Geachte leden van de raad,

In 2025 is er een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder alle inwoners die in 2025 contact hebben gehad met een consulent Werk en activering, consulent Inkomen en/of consulent Bijzondere bijstand.

In totaal hebben 344 inwoners een vragenlijst ontvangen. Cliënten konden online dan wel schriftelijk de vragenlijst invullen. In totaal hebben 62 cliënten de vragenlijst ingevuld. De respons komt hiermee op 18%. De respons ligt hiermee in lijn met de respons die het onderzoeksbureau in andere gemeenten ziet (tussen de 15% en 25%).

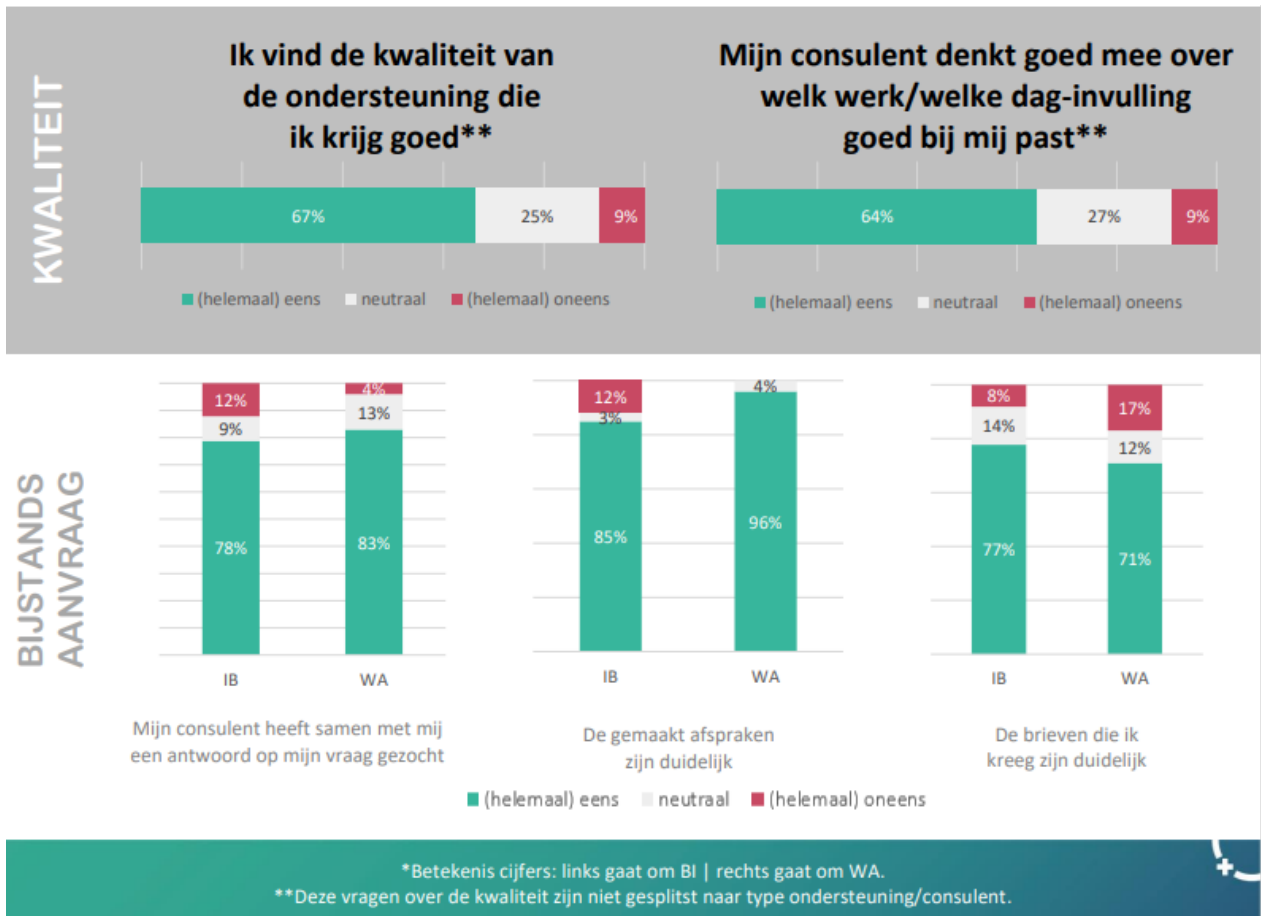
Betrouwbaarheid

De respons van 18% heeft echter wel gevolgen voor de betrouwbaarheid van de uitkomsten. De uitkomsten van het onderzoek geven aan hoe de respondenten de dienstverlening beoordelen. We dienen echter voorzichtig te zijn met het trekken van de conclusies voor de gehele populatie. Met een respons van 18% is de nauwkeurigheidsmarge 11%. Dit betekent dat de mening van de gehele populatie maximaal 11% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt.

Resultaten van het onderzoek

Het rapport laat zien dat cliënten tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening van consulenten Inkomen en Werk en Activering. In onderstaand overzicht staan de belangrijkste conclusies, waarbij links de uitkomst van de afdeling Inkomen/ Bijzondere Bijstand en rechts de uitkomst van de afdeling Werk en activering staat.





Met een voorbehoud vanwege de lage respons, schetsen de uitkomsten een beeld van tevreden cliënten, waarbij team Werk en activering iets hoger scoort dan team Inkomen en Bijzondere bijstand. Wij vinden dit een verklaarbaar verschil gezien de aard van de werkzaamheden van deze teams. Daarnaast heeft een aantal cliënten bij de vrije ruimte voor opmerkingen aanknopingspunten voor verbetering genoteerd. Bijvoorbeeld op het gebied van communicatie: de brieven die we versturen, het toelichten van afspraken en regelingen en het signaleren van stress of financiële problemen. Ook al betreft het opmerkingen van slechts enkele cliënten, nemen we deze punten mee in de bespreking van de uitkomsten in het werkoverleg van consulenten. Daarnaast worden de aandachtspunten meegenomen in de implementatie van de nieuwe Participatiewet in balans of het op te stellen nieuwe beleidsplan.

Continu meting

Vanuit de Participatiewet is er geen verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Toch vinden wij het belangrijk om te monitoren hoe inwoners de dienstverlening ervaren. Ook om op die manier de effecten van nieuwe werkwijzen en nieuw beleid te kunnen meten. Uw raad heeft zelf ook aangegeven het belangrijk te vinden om de tevredenheid van cliënten van de afdeling Sociale Zaken te monitoren. Vanaf 2026 gaan wij daarom het cliëntervaringsonderzoek gezamenlijk met de Wmo vormgeven, waarbij de vragenlijst zoveel als mogelijk een gelijke opbouw heeft.

Hoogachtend,
 burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,
 de secretaris, de burgemeester,

J. Donkers

M.M. van Toorenborg

Bijlagen:

1. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2025 door Zorgfocuz