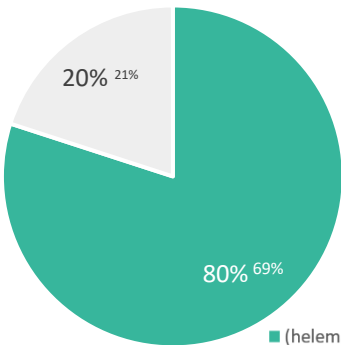
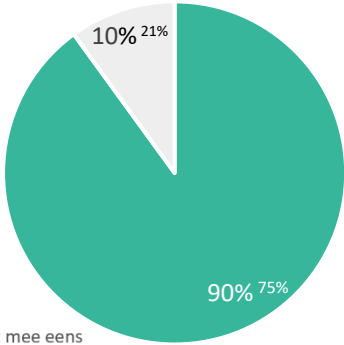


Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Participatiewet over 2024. Het onderzoek is uitgevoerd samen met onderzoeksbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit twee groepen: inwoners die in 2024 een aanvraag voor ondersteuning bij werk en inkomen hebben gedaan ('poort cliënten') en inwoners die al langere tijd gebruik maken van ondersteuning ('zittende' cliënten). Voor beide groepen is een aparte vragenlijst opgesteld. De factsheet bestaat uit twee pagina's, waarbij de resultaten van 'poort' cliënten op de ene pagina worden gepresenteerd, en de resultaten van 'zittende' cliënten op de andere. Cliënten kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat – waar mogelijk – steeds ook de score van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (er is geen significantietoets gedaan).

Respons*	Nieuw	Bestaand
Aantal uitgenodigd	63	315
Aantal vragenlijsten	10	44
Respons totaal	16%	14%

Contact					
	- 72%	- 79%	- 80%	50% 76%	8,1 8,0
	wist waar hij/zij moest zijn	werd snel geholpen	voelde zich serieus genomen	is op de hoogte gehouden tijdens het wachten op het besluit	is het cijfer voor het contact
Informatie					
	De brieven en formulieren voor het aanvragen zijn duidelijk		Het is duidelijk wat moet gebeuren wanneer het inkomen verandert		
	(helemaal) mee eens neutraal (helemaal) niet mee eens				
Aanvraagproces					
	50% 80%	90% 93%	100% 80%	- 57%	
	heeft interesse in de folder 'Meer doen met minder inkomen'	heeft geen informatie gemist tijdens de aanvraag	geeft aan het besluit op tijd te hebben ontvangen	weet beter van welke regelingen ze nog meer gebruik kunnen maken	

*De respons is zeer laag, de resultaten dienen daarom zeer zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.
Vragen met minder dan 10 responsen worden zonder score getoond.
Door afrondingsverschillen tellen percentages niet altijd op tot 100%.

Klantmanager Inkomen



60% | 75%

weet waarvoor – hij/zij terecht
kan bij de Klantmanager
Inkomen

62% | 80%

ervaart dat rekening
gehouden wordt met de
persoonlijke situatie

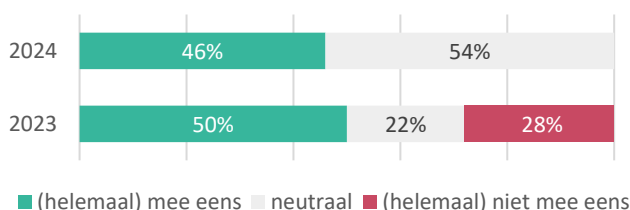
41% | 61%

is geïnformeerd over
andere mogelijkheden voor
inkomensondersteuning

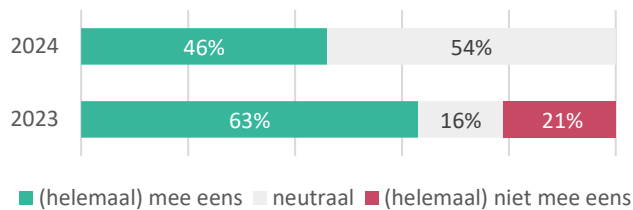
7,2 | 7,1

is het gemiddelde cijfer
voor de ondersteuning

**Ik heb zelf kunnen kiezen
voor een bepaald traject**



**Ik ben tevreden over het
traject dat ik gevolgd heb**



Klantmanager Werk



73% | 62%

kan de Klantmanager
Werk goed bereiken

60% | 81%

vindt dat de
Klantmanager
Werk genoeg kennis heeft

73% | 53%

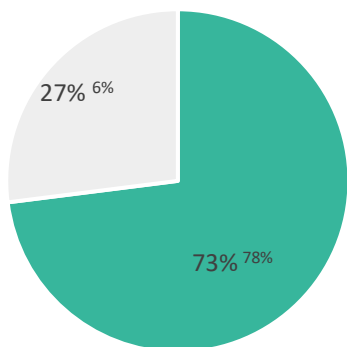
voelt zich
gelijkwaardig
behandeld

66% | 85%

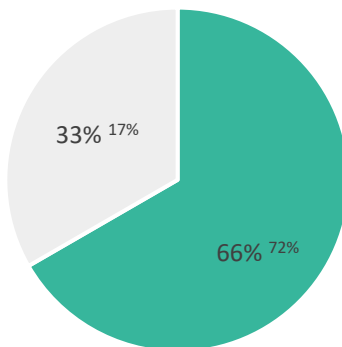
heeft samen naar
oplossingen gezocht

7,5 | 7,0

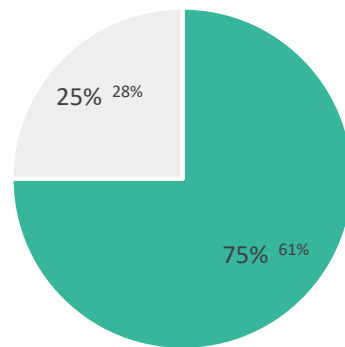
is het gemiddelde cijfer
voor de ondersteuning



De afspraken over de
ondersteuning zijn duidelijk



De ondersteuning van de
Klantmanager Werk is genoeg



De kwaliteit van de
ondersteuning is goed

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

Ondersteuning