ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert



RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2025

Juli 2026

Gemeente Waalre

Inhoudsopgave

1 | Samenvatting 2
1.1 Achtergrond 2
1.2 Uitvoering onderzoek 2
1.3 Beantwoording centrale vraagstelling 2
2 | Inleiding 3
2.1 Aanleiding en doel 3
2.2 Aanpak onderzoek 3
2.3 Leeswijzer 5
3 | Resultaten 6
3.1 Het contact met de gemeente over de hulp 6
3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding 7
3.3 Kwaliteit van de ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding 9
4 | Vergelijking met voorgaande jaren 10
4.1 Contact met de gemeente over de hulp 10
4.2 Ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding 13
4.3 Kwaliteit van de ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding 13
5 | Bijlage 16

1| Samenvatting

1.1 Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor de Participatiewet over 2025 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

1.2 Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht met behulp van een vragenlijst, die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2025 een aanvraag hebben gedaan en gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Participatiewet. De vragenlijst is na afloop van het kalenderjaar 2025 per post verstuurd. In totaal hebben 130 inwoners een uitnodiging ontvangen; 26 inwoners hebben deze vragenlijst ingevuld (20%).

1.3 Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren respondenten de toegang tot de ondersteuning vanuit de participatiewet?

Respondenten zijn overwegend tevreden over het aanvraagproces van ondersteuning. In de meeste gevallen ging de hulpvraag over hulp bij een te laag inkomen (35%) en te hoge energiekosten (26%). 71% is tevreden over de snelheid waarmee hij/zij is geholpen. Ook is een groot deel (72%) positief over de omgang met de medewerker. Daarnaast is 69% tevreden over de deskundigheid van de medewerker. Het contact met de gemeente wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,9.

Hoe ervaren respondenten de tevredenheid van de ondersteuning die ze ontvangen?

Van de respondenten kreeg 35% ondersteuning van de gemeente Waalre bij het vinden van een baan of dagbesteding. Daarvan geeft 66% van de respondenten aan tevreden te zijn over de gevonden oplossing voor de vraag. Over de kwaliteit van de ondersteuning is een groot deel (89%) tevreden. Respondenten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen.

Ervaren respondenten een effect van de ondersteuning op hun leven?

89% van de respondenten geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning doordat ze zich beter voelen. Een kleiner deel (44%) geeft aan tevreden te zijn met het tot nu toe bereikte resultaat. Een kwart van de respondenten (25%) geeft aan door de ondersteuning vrijwilligerswerk te hebben gevonden. Een klein deel (25%) heeft een parttime betaalde baan gevonden. 38% geeft aan nog geen baan/andere vorm van dagbesteding te hebben gevonden. Het gemiddelde rapportcijfer voor de ondersteuning vanuit de gemeente is een 7,6.

2 | Inleiding

2.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de toegang tot ondersteuning en de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de Participatiewet hebben ervaren. Deze ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn het ontvangen van een bijstandsuitkering of ondersteuning bij het zoeken naar een baan (zoals via een re-integratietraject).

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 reden van contact met de gemeente. De gemeente wil beter begrijpen wat de aanleiding is voor inwoners om contact op te nemen.
2) Het contact met de gemeente over de hulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van ondersteuning vanuit de Participatiewet. Wanneer inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente bepaalt vervolgens voor welke ondersteuning de inwoner in aanmerking komt.
3) Ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de tevredenheid van inwoners met de ondersteuning die ze vanuit de gemeente en/of van externe aanbieders ontvangen.
4) Kwaliteit van de ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding. Naast de tevredenheid met de ondersteuning, is het doel van de ondersteuning om inwoners meer of beter deel te laten nemen in de maatschappij. Bijvoorbeeld door (betaald) werk te vinden of door financiële ondersteuning via een bijstandsuitkering. Hierdoor wil de gemeente graag weten wat de kwaliteit is van de ondersteuning.

2.2 Aanpak onderzoek

2.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2025 een aanvraag voor ondersteuning vanuit de Participatiewet hebben gedaan en op basis daarvan een positieve beschikking voor een individuele ondersteuning.

2.2.2 Methode

Dataverzameling

Inwoners kregen in februari 2026 een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ. Na drie weken kregen inwoners een herinneringsbrief. Het betreft inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld. Inwoners konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een website of via een QR-code in de brief invullen. In totaal kregen inwoners vijf weken de tijd om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. De vragenlijst is opgenomen in de bijlage en gaat in op de volgende thema's:

1) Contact met de gemeente over de hulp
2) Ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding
3) Kwaliteit van de ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding

2.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode; wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal genodigden met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	130
Aantal ingevulde vragenlijsten	26
Responspercentage	20%
Nauwkeurigheidsmarge	17%

Omdat niet de gehele onderzoekspopulatie (namelijk alle inwoners die in 2025 ondersteuning bij werk en inkomen hebben aangevraagd en ontvangen) deelneemt aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef. Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle inwoners die in 2025 ondersteuning bij werk en inkomen hebben aangevraagd en/of ontvangen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 17% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 17% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: 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 33% en 67% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen[1]. De marge voor dit onderzoek ligt buiten deze grens. Omwille van de brede nauwkeurigheidsmarge dient men de resultaten zorgvuldig te interpreteren en voorzichtig te zijn met het trekken van conclusies over de gehele populatie.

[1] Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

2.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het CEO Participatiewet 2025. Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van het onderzoek. Hier wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de aanvraag en de toegang tot de ondersteuning bij werk en inkomen, het contact met het gemeente en de kwaliteit van de ondersteuning.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse.

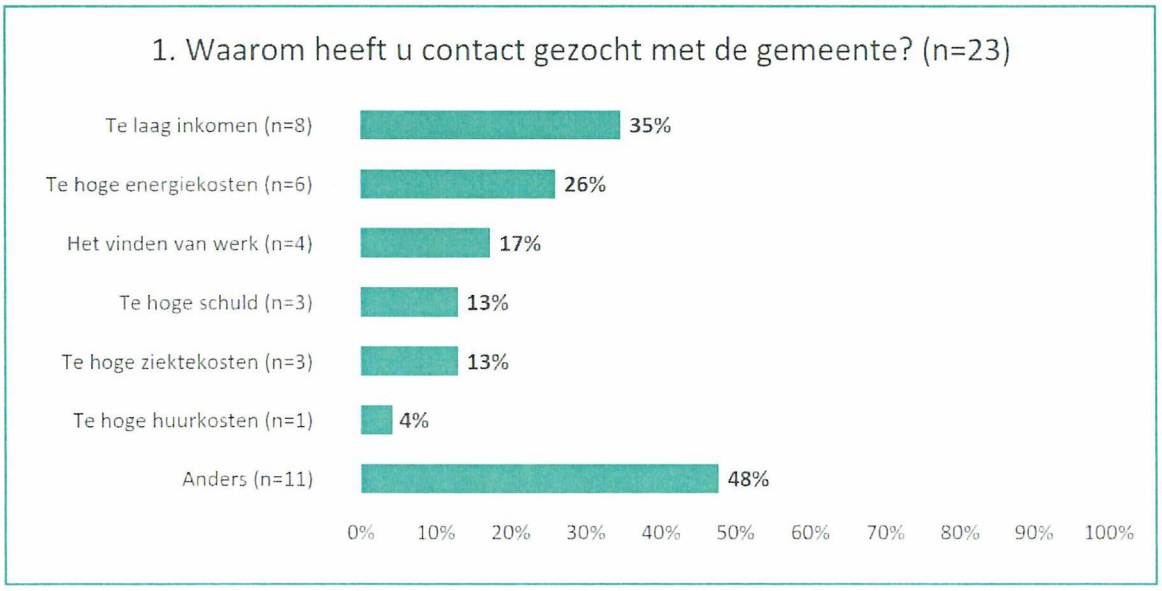
De resultaten in hoofdstuk 3 zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Niet van toepassing'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Als de percentages niet optellen 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 gepresenteerd. Dit om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de respondenten te waarborgen.

Alle toelichtingen bij open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

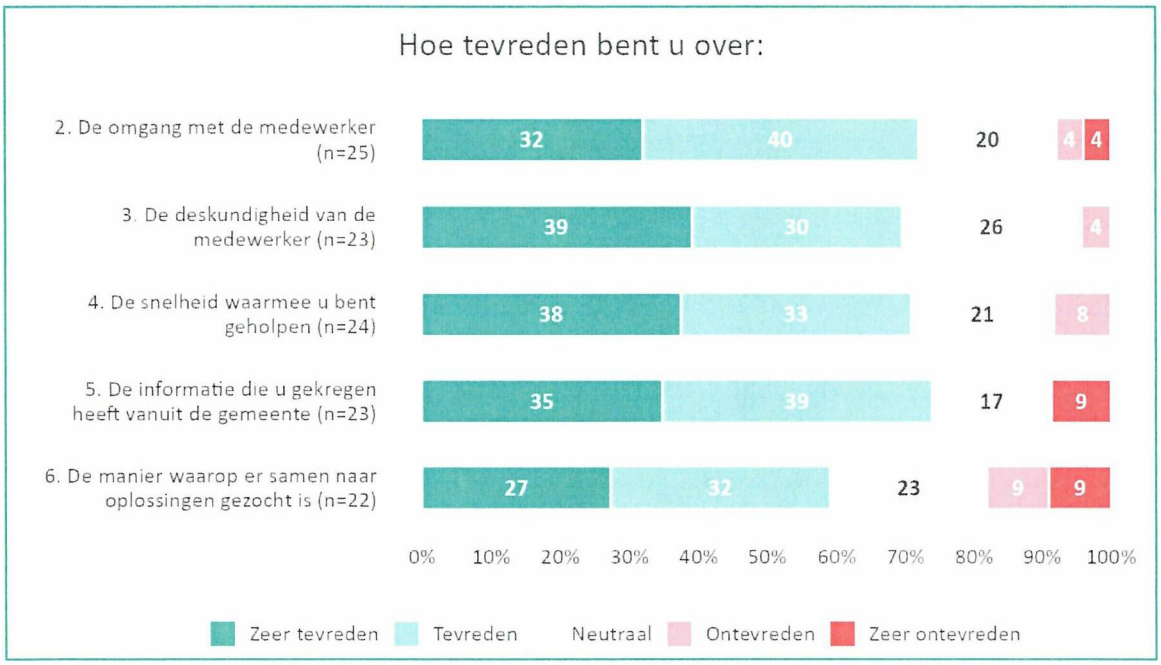
3 | Resultaten

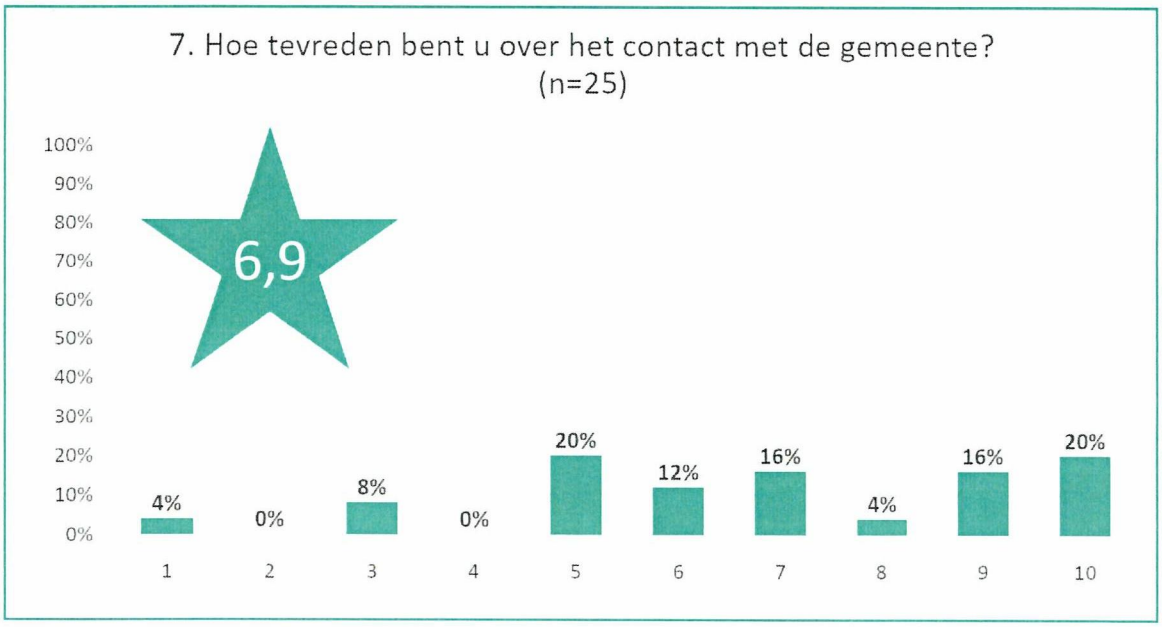
3.1 Het contact met de gemeente over de hulp

Wanneer inwoners een aanvraag doen voor ondersteuning vanuit de Participatiewet komen ze in contact met de gemeente. Van respondenten die een gesprek in 2025 gehad hebben, wil de gemeente weten waarom zij contact hebben gezocht met de gemeente. Daarnaast zorgt de gemeente ervoor dat de aanvragen van inwoners behandeld worden en dat er al dan niet een gesprek plaatsvindt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Naast dat de gemeente wil weten waarom inwoners contact opnemen met de gemeente en hoe zij het contact met de gemeente omtrent de hulpvraag hebben ervaren.



Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. De toelichtingen bij antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.





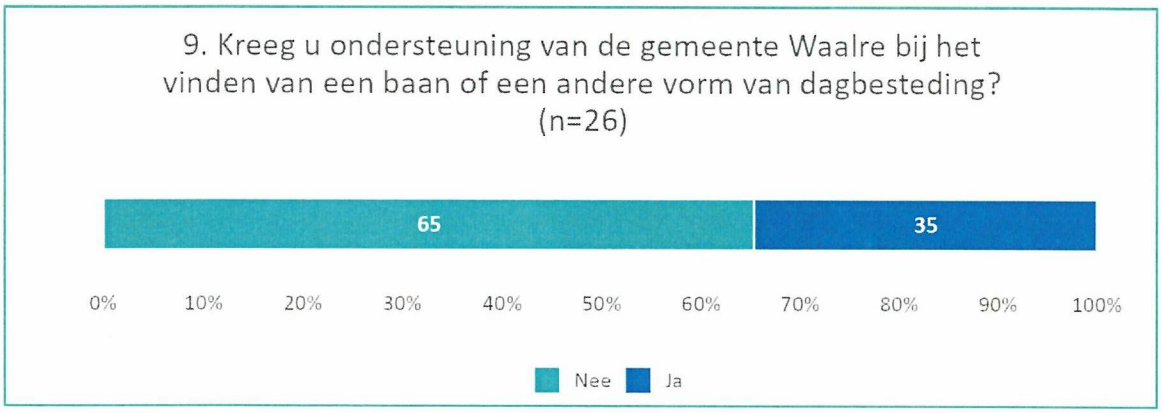
Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

Vraag 8

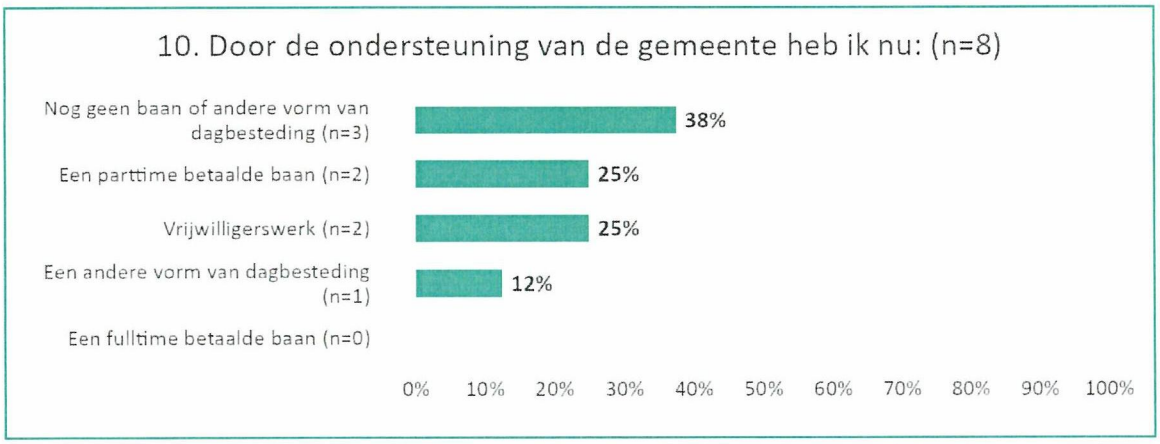
De toelichtingen bij de vraag 8 'Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente of over hoe de medewerker u heeft geholpen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

3.2 Ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding

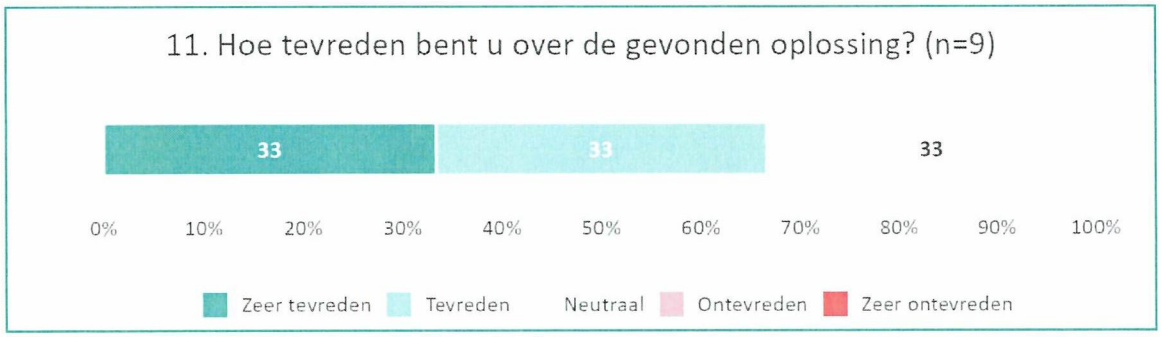
Naar aanleiding van de melding en de aanvraag hebben inwoners mogelijk een bijstandsuitkering ontvangen of ondersteuning bij het vinden van werk (zoals een re-integratietraject). Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de tevredenheid met de ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding.



Vragen 10 tot en met 19 zijn alleen beantwoord door de respondenten die ondersteuning hebben ontvangen van de gemeente Waalre.



De toelichting bij antwoordoptie 'Een andere vorm van dagbesteding' is integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

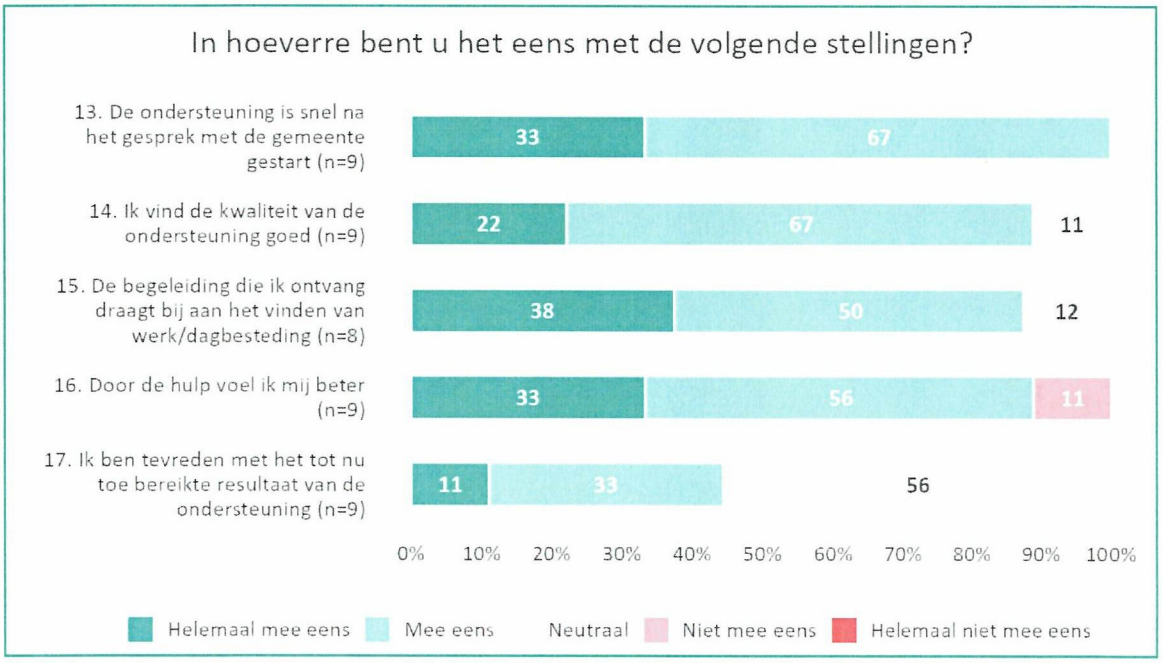


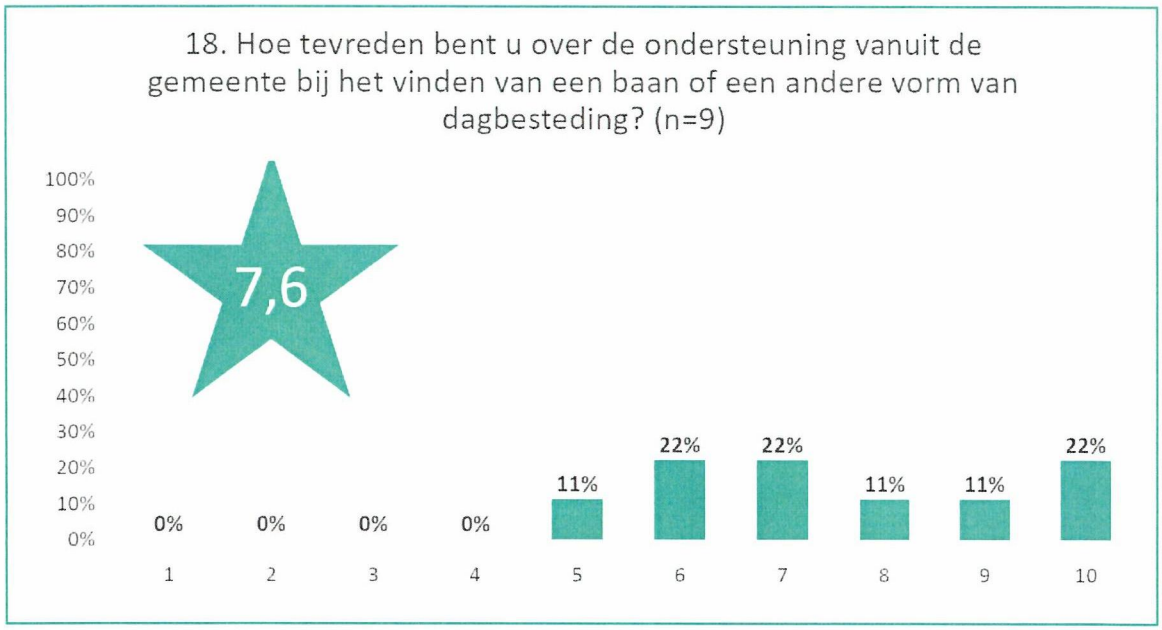
Vraag 12

De toelichtingen bij de vraag 12 'Heeft u opmerkingen over de gevonden oplossing?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

3.3 Kwaliteit van de ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding

De gemeente wil graag weten hoe inwoners die een bijstandsuitkering ontvangen of ondersteuning krijgen bij het vinden van werk (zoals een re-integratietraject) de kwaliteit van de ondersteuning vinden. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van de ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding.



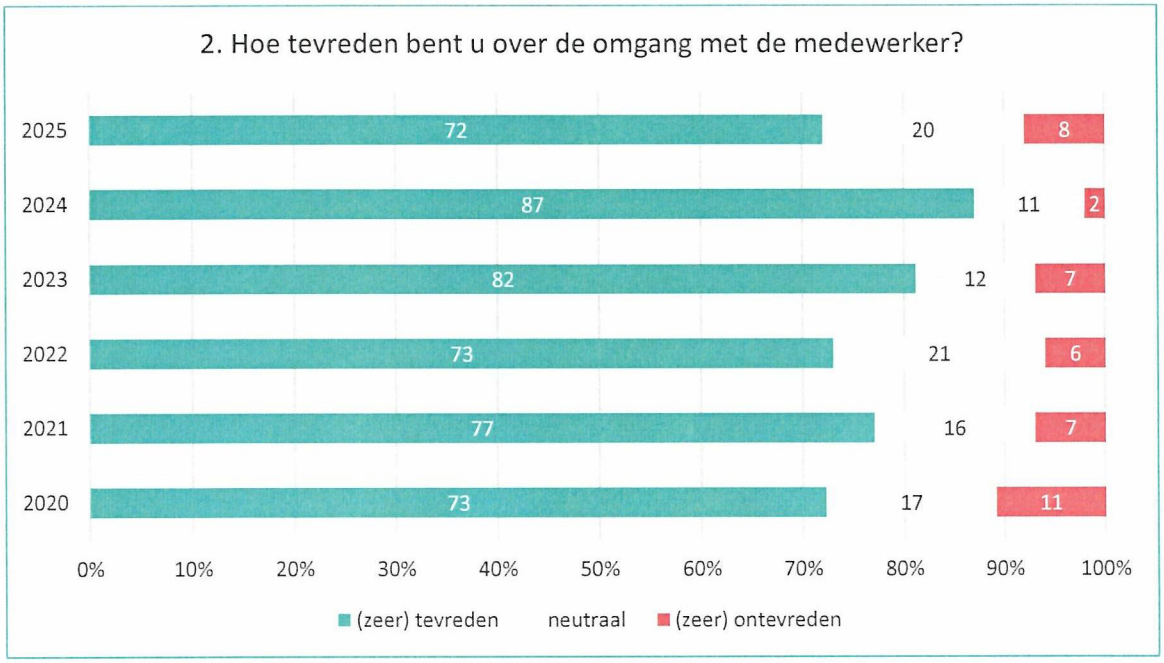


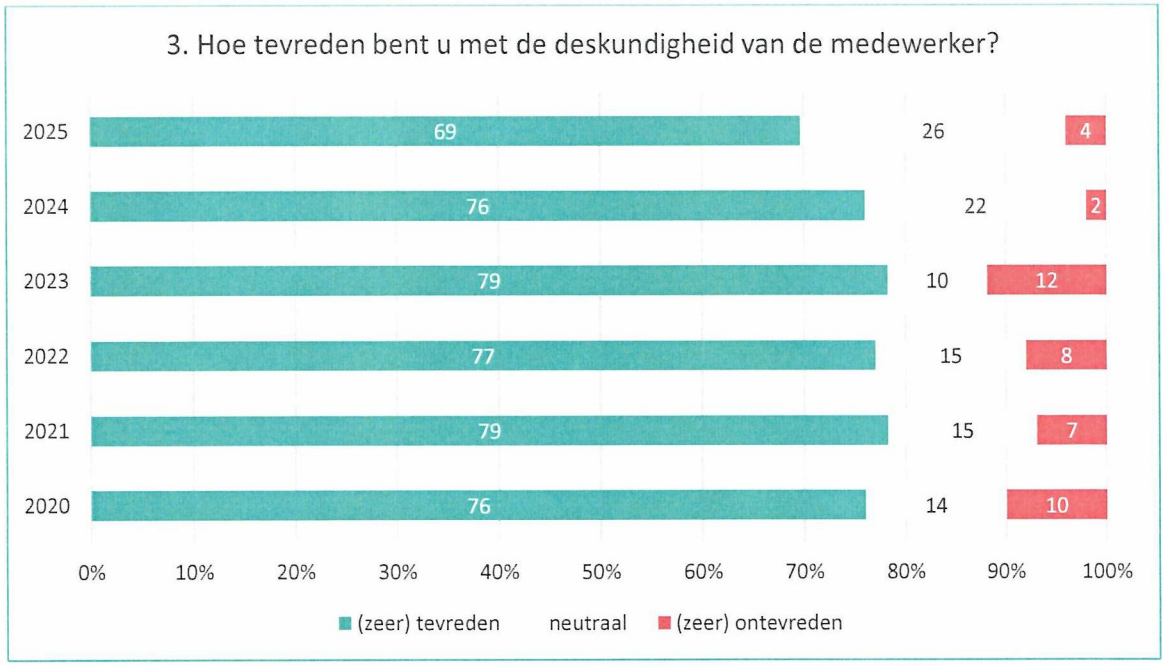
Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden.

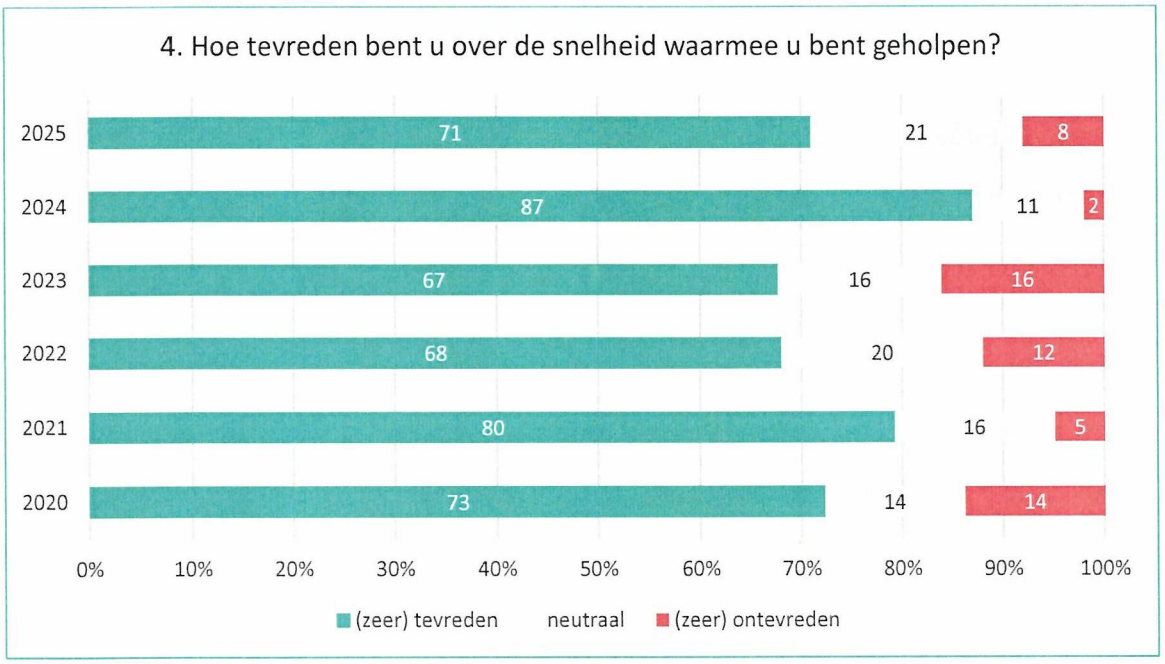
4 | Vergelijking met voorgaande jaren

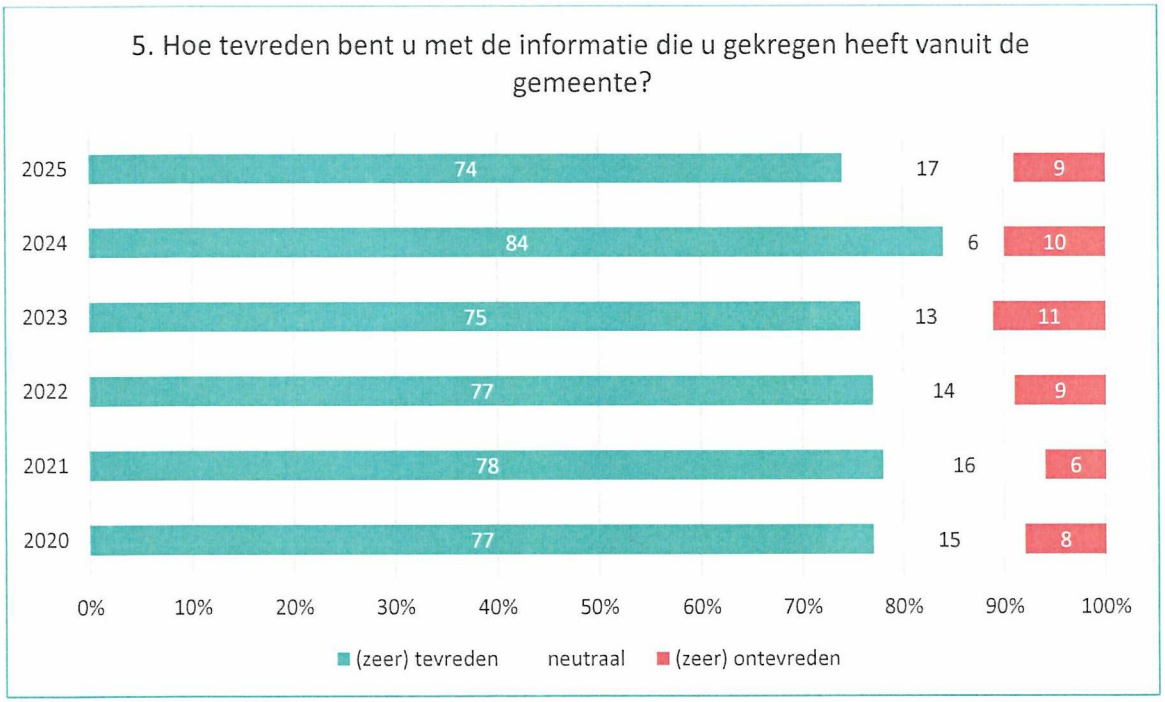
In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2025 vergeleken met die van eerdere meetjaren. De vergelijking wordt weergegeven in grafieken. De resultaten van meerkeuzevragen en open vragen worden niet gepresenteerd.

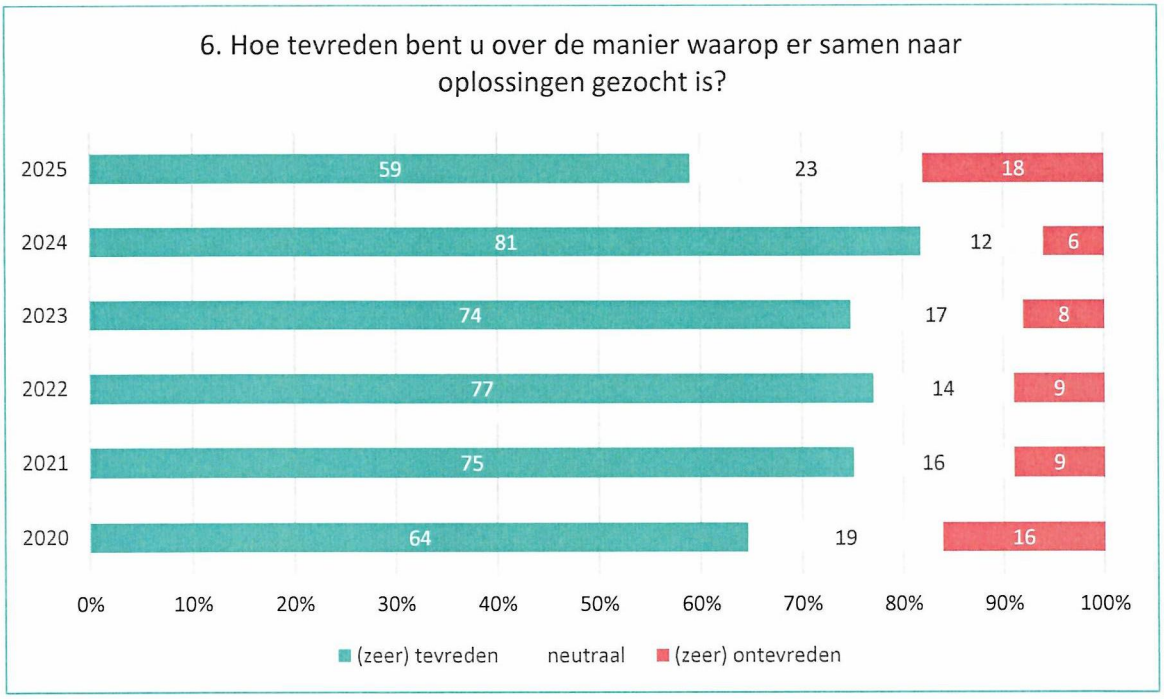
4.1 Contact met de gemeente over de hulp

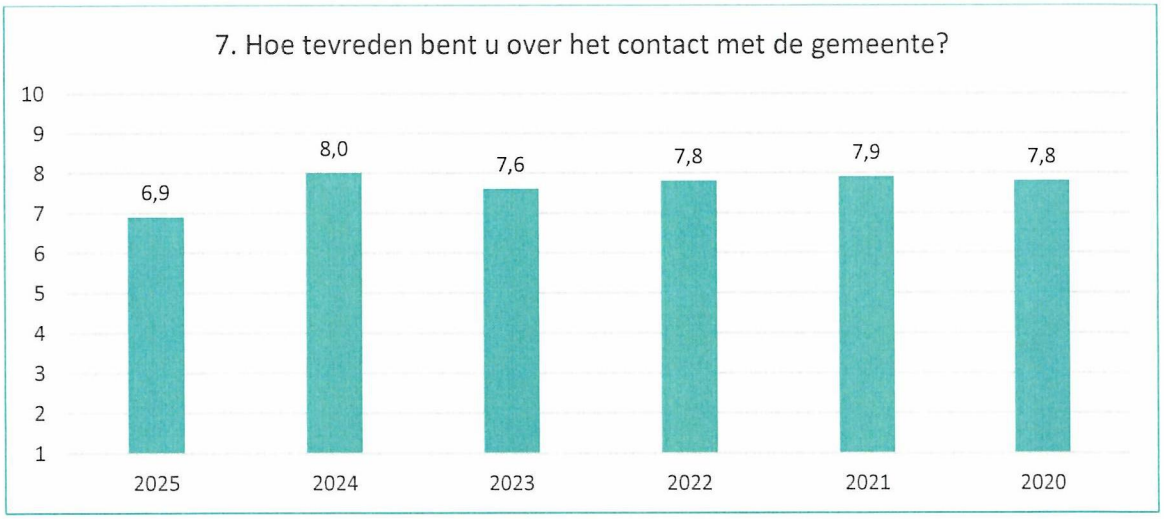




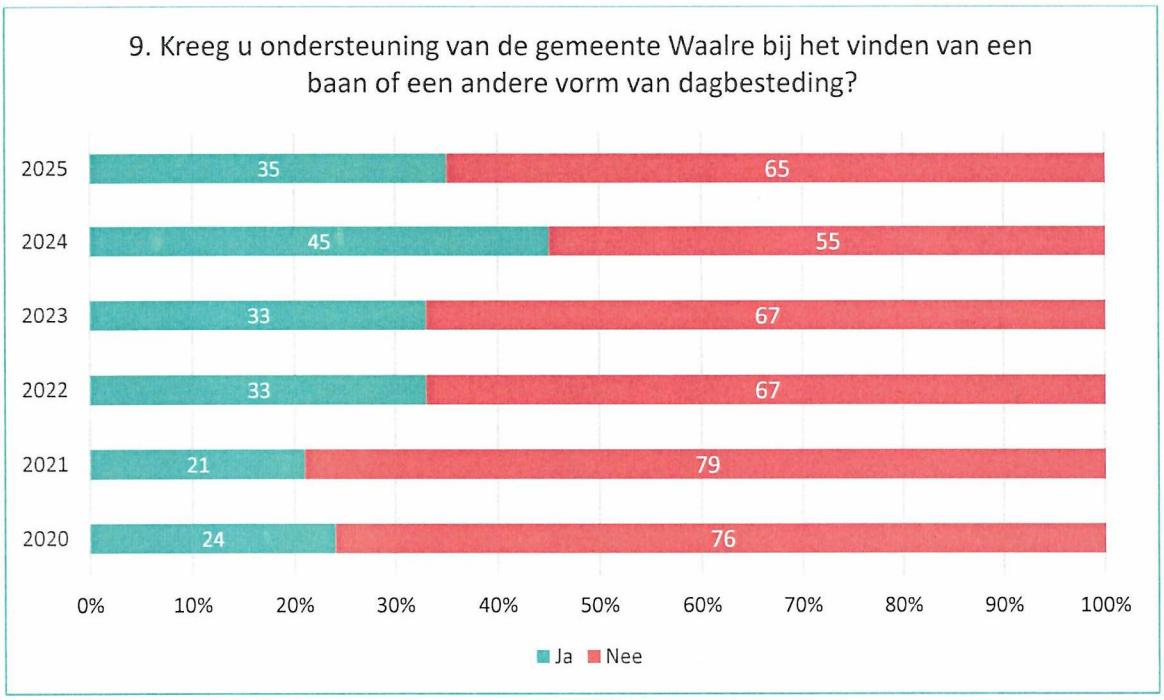

4. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee u bent geholpen?
2025
71
21
8
2024
87
11
2
2023
67
16
16
2022
68
20
12
2021
80
16
5
2020
73
14
14
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
(zeer) tevreden
neutraal
(zeer) ontevreden


5. Hoe tevreden bent u met de informatie die u gekregen heeft vanuit de gemeente?
2025
74
17
9
2024
84
6
10
2023
75
13
11
2022
77
14
9
2021
78
16
6
2020
77
15
8
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
(zeer) tevreden
neutraal
(zeer) ontevreden

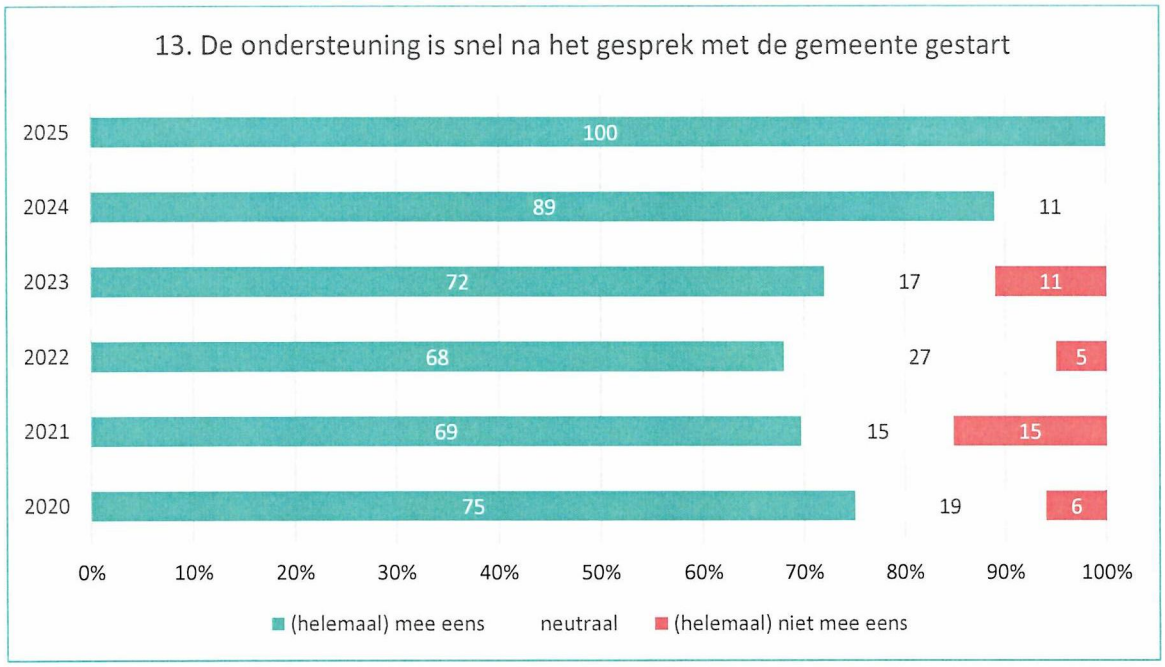

6. Hoe tevreden bent u over de manier waarop er samen naar oplossingen gezocht is?
2025
59
23
18
2024
81
12
6
2023
74
17
8
2022
77
14
9
2021
75
16
9
2020
64
19
16
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
(zeer) tevreden
neutraal
(zeer) ontevreden

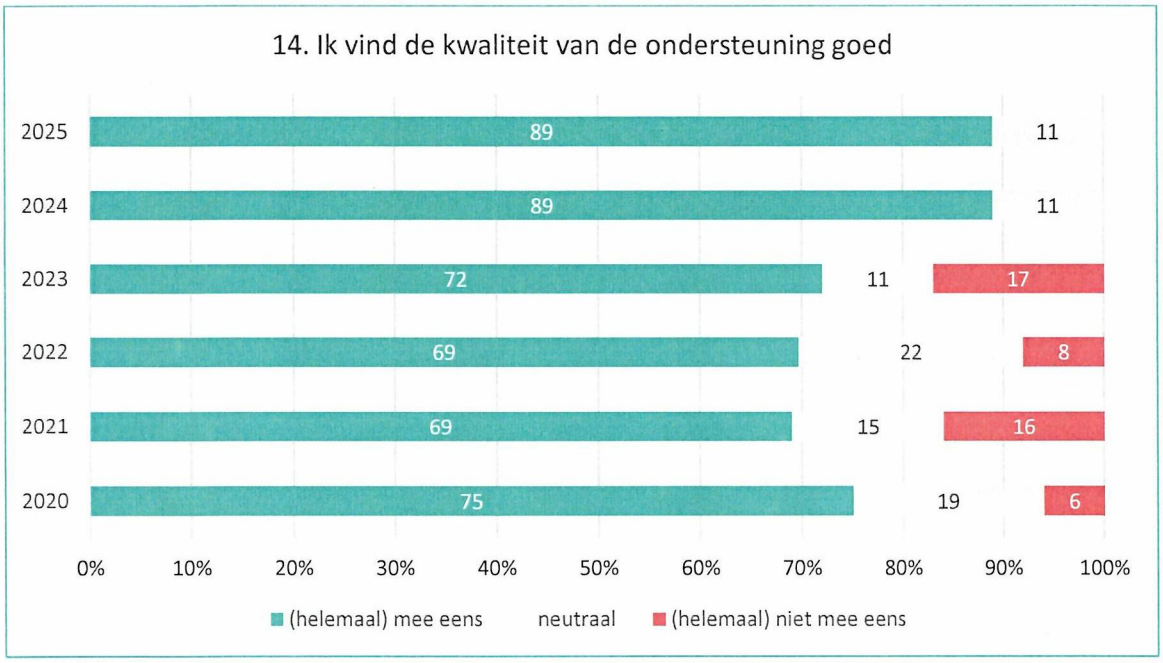

7. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente?
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
6,9
8,0
7,6
7,8
7,9
7,8
2025
2024
2023
2022
2021
2020

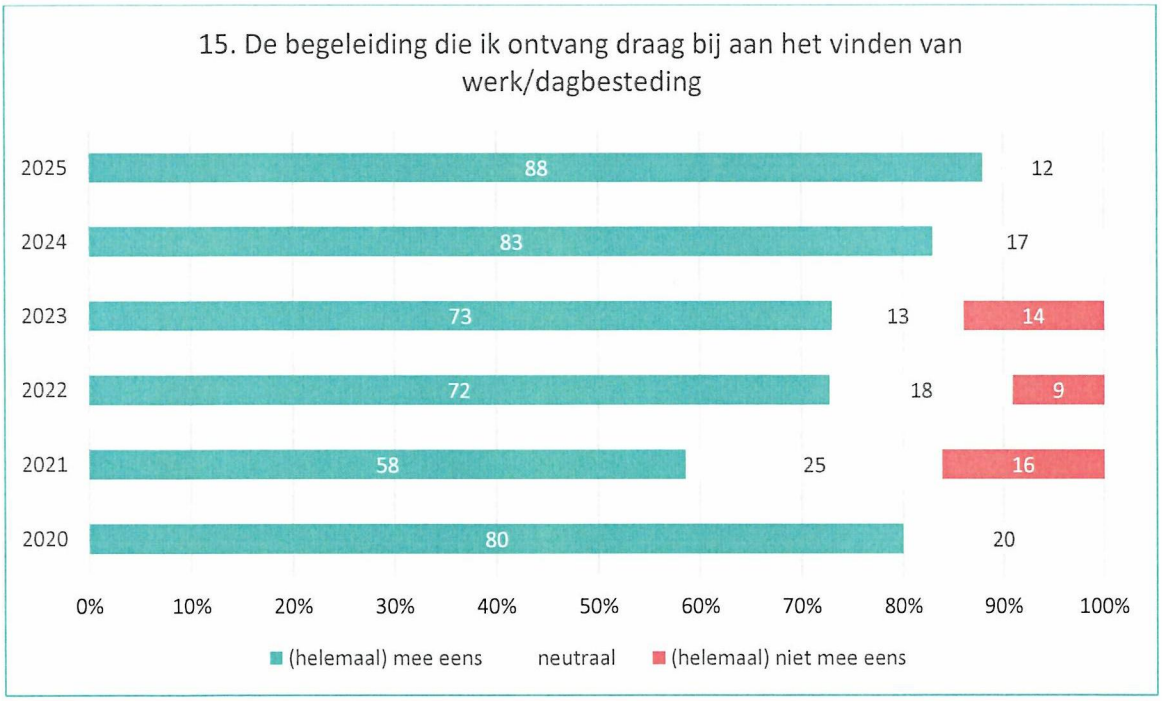
4.2 Ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding

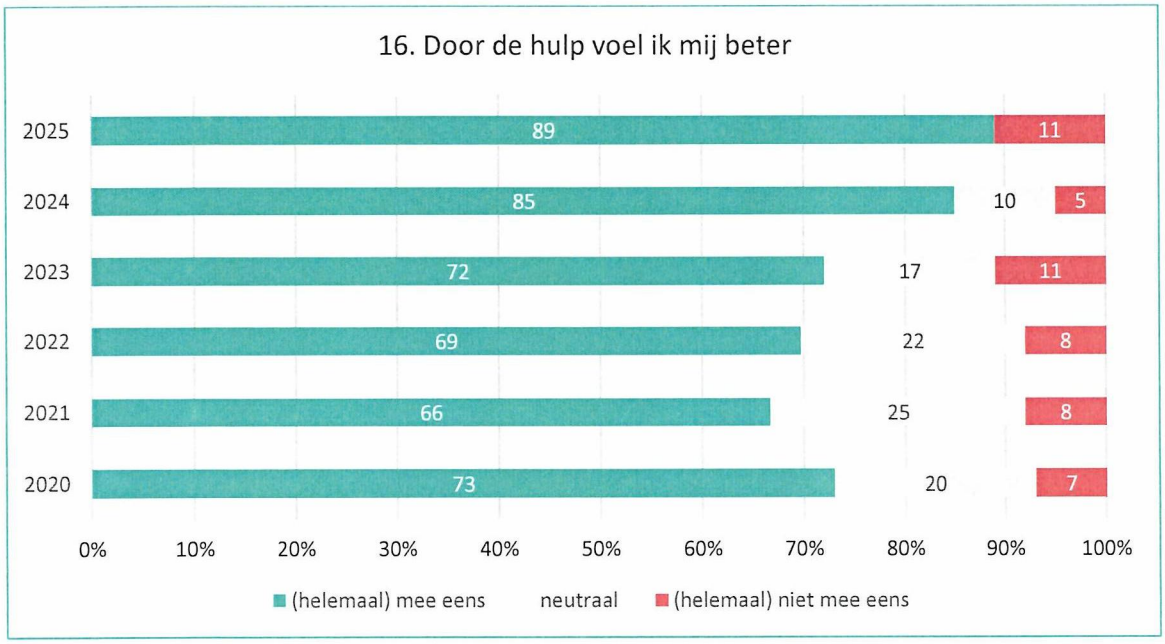


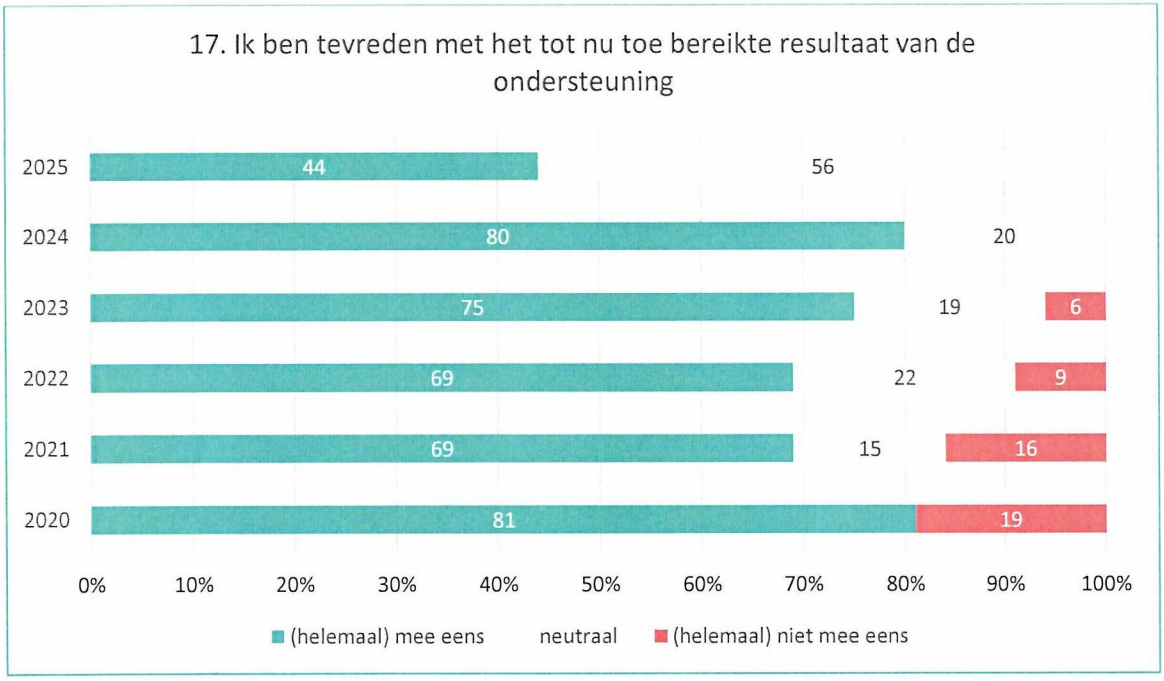
4.3 Kwaliteit van de ondersteuning bij het vinden van werk of dagbesteding

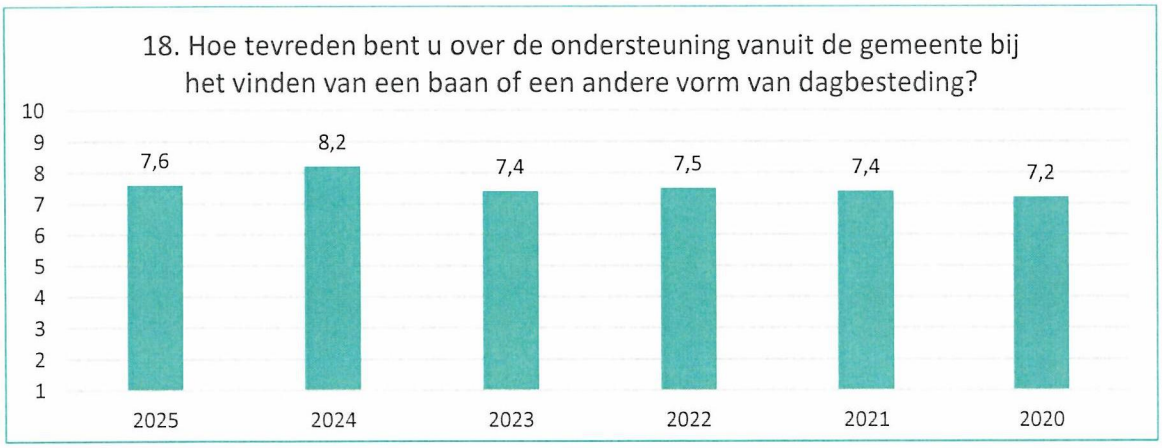



14. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed
2025
89
11
2024
89
11
2023
72
11
17
2022
69
22
8
2021
69
15
16
2020
75
19
6
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
(helemaal) mee eens
neutraal
(helemaal) niet mee eens


15. De begeleiding die ik ontvang draag bij aan het vinden van werk/dagbesteding
2025
88
12
2024
83
17
2023
73
13
14
2022
72
18
9
2021
58
25
16
2020
80
20
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
(helemaal) mee eens
neutraal
(helemaal) niet mee eens







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

5 | Bijlage

GEMEENTE WAARLE – HULP BIJ GELDZORGEN OF HET VINDEN VAN WERK 2025

- U heeft contact gezocht met de gemeente Waalre met vragen over uw geldzorgen of het vinden van werk. Wij willen u graag een aantal vragen stellen over het contact met de gemeente en de ondersteuning die u mogelijk heeft gekregen. Uw antwoorden kunnen de gemeente helpen om de dienstverlening verder te verbeteren.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Neem contact op met de helpdesk: bel/WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- **Vermeld bij de open vragen** alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en uw privacy en die van anderen te waarborgen.

CONTACT MET DE GEMEENTE OVER DE HULP

1. Waarom heeft u contact gezocht met de gemeente? (U mag meerdere antwoorden aankruisen)

- ☐ Te laag inkomen
- ☐ Te hoge schuld
- ☐ Te hoge huurkosten
- ☐ Te hoge ziektekosten
- ☐ Te hoge studiekosten
- ☐ Te hoge energiekosten
- ☐ Het vinden van werk
- ☐ Anders, namelijk: _____

Hoe tevreden bent u over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/n.v.t.
2. De omgang met de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De deskundigheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De snelheid waarmee u bent geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. De informatie die u gekregen heeft vanuit de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De manier waarop er samen naar oplossingen gezocht is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Hoe tevreden bent u over het contact met de gemeente? Geef een cijfer: 1=zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de gemeente of over hoe de medewerker u heeft geholpen?

ONDERSTEUNING BIJ HET VINDEN VAN WERK OF DAGBESTEDING

9. Kreeg u ondersteuning van de gemeente bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding?

- ☐ Nee → *U bent klaar met de vragenlijst en mag deze gratis terugsturen in de antwoordenvelop.*
- ☐ Ja

10. Door de ondersteuning van de gemeente heb ik nu: (U mag meerdere antwoorden aankruisen)

- ☐ Een fulltime betaalde baan
- ☐ Een parttime betaalde baan
- ☐ Vrijwilligerswerk
- ☐ Een andere vorm van dagbesteding, namelijk: ____
- ☐ Nog geen andere baan of andere vorm van dagbesteding

Hoe tevreden bent u over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/n.v.t.
11. De gevonden oplossing	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Heeft u opmerkingen over de gevonden oplossing?

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING BIJ HET VINDEN VAN WERK OF DAGBESTEDING

Bent u het eens of niet eens met deze stellingen:	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet/n.v.t.
13. De ondersteuning is snel na het gesprek met de gemeente gestart	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. De begeleiding die in ontvang draagt bij aan het vinden van werk/dagbesteding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Door de hulp voel ik mij beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Ik ben tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat van de ondersteuning	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente bij het vinden van een baan of een andere vorm van dagbesteding? Geef een rapportcijfer: 1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19. Heeft u nog tips over de ondersteuning van de gemeente bij het vinden van een baan of andere dagbesteding? Denk aan complimenten, verbeterpunten of tips over het contact met de gemeente, het gesprek of over de ondersteuning zelf.

Bedankt voor het invullen!
Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordenvelop.