(concept) Strategische doelen, resultaten en KPI's Sociaal domein 2025-2028

Inhoud

Inleiding 2
Bestaanszekerheid 2
Uitstroom naar werk 2
Inburgering 2
Passende huisvesting voor aandachtsgroepen 2
Armoede en schulden (zoals opgenomen in beleidsplan armoede en schulden) 3
Sociale basis 3
Versterken persoonlijke en gemeenschappelijke sociale basis 3
Versterken gemeenschappelijk en institutionele sociale basis 4
Versterken sociale basis (met incidentele middelen) 4
Leefbaarheid 4
Participatie van dorpen en wijken 4
Stimuleren inwonersinitiatieven 4
Gezondere leefstijl 5
Gezondere leefstijl via mentale en sociale ondersteuning 5
Verbetering goed ervaren gezondheid (18+). 5
Kansrijk en veilig opgroeien 5
Verbinding onderwijs, kinderopvang en preventieve voorzieningen 6
Overgang 18- 18+ 6
Besluitvorming over inrichting sterk lokaal team en fasering 6
Uitwerken implementatieplan t.b.v. sterk lokaal team 7
Evaluatie en doorontwikkeling sterk lokaal team 7
Veerkrachtig ouder worden 7
Veerkrachtig ouder worden 7
Mantelzorgondersteuning 8
Reductie wachttijden 8
Afname kosten geïndiceerde hulp en ondersteuning 8
Afname kosten reductie ZIN 8
Was- en strijkservice als algemene voorziening 9

Inleiding

In dit document hebben we de strategische KPI's voor het sociaal domein geformuleerd voor de periode 2025-2028. De strategische KPI's zijn gegroepeerd per bouwsteen uit de visie en het uitvoeringsplan van het sociaal domein. Per bouwsteen is beknopt een toelichting gegeven op wat we beogen met deze bouwsteen in de periode 2025-2028. Zie het uitvoeringsplan voor volledig inzicht in de ontwikkelingen, doelstellingen en resultaten per bouwsteen.

Bestaanszekerheid

We zetten in op het versterken van bestaanszekerheid door inwoners te ondersteunen in hun weg naar zelfstandigheid, participatie en een stabiele leefomgeving. Dit doen we door te investeren in kansen op werk, het bevorderen van integratie van nieuwkomers, het realiseren van passende huisvesting voor kwetsbare groepen en het terugdringen van armoede en schulden. Deze samenhangende aanpak richt zich op het wegnemen van structurele belemmeringen en het vergroten van perspectief, zodat inwoners volwaardig kunnen meedoen in de samenleving.

Uitstroom naar werk

Doel:	De bestaanszekerheid van inwoners versterken door het vergroten van duurzame uitstroom uit de bijstand naar betaald werk, met focus op zelfstandigheid en inkomensverbetering.
Resultaat:	Een significante en aantoonbare toename van inwoners die uit de bijstand treden richting structureel werk, waarmee niet alleen hun financiële positie verbetert, maar ook hun maatschappelijke participatie en toekomstperspectief.
KPI:	In 2030 is minimaal 90% van de bijstandsgerechtigden, waaronder ook inburgeraars, die op 1 januari 2025 tot de werkfitte doelgroep behoren, duurzaam (minimaal 6 maanden) uitgestroomd naar betaald werk.

Inburgering

Doel:	De statushouders in Zevenaar faciliteren om een snelle en effectieve integratie mogelijk te maken met een focus op taal, participatie en zelfredzaamheid
Resultaat:	Nieuwkomers doen zo snel mogelijk volwaardig mee in de lokale samenleving
KPI:	Binnen twee jaar na vestiging in de gemeente neemt minimaal 80% van de statushouders deel aan de lokale samenleving via vrijwilligerswerk, welzijnsactiviteiten, stages, opleidingen of werk, zoals geregistreerd in gemeentelijke en partnergegevens.

Passende huisvesting voor aandachtsgroepen

Doel:	Zorgen voor voldoende en passende huisvesting voor statushouders, cliënten beschermd wonen/beschermd thuis, jongeren en ouderen (aandachtsgroepen conform de woon-zorg visie ; zoals vastgelegd in de Groene Metroloop regio en de afspraken die worden gemaakt op de zogenoemde "verdeeltafel") , zodat zij veilig, zelfstandig en met perspectief op integratie of participatie kunnen wonen. Dit draagt bij aan doorstroom, het voorkomen van dakloosheid en het ontlasten van duurdere voorzieningen.
Resultaat:	De gemeente heeft voor het overgrote deel van deze aandachtsgroepen tijdig en passend woonruimte gerealiseerd, waardoor wachttijden afnemen, zorgdoelen worden ondersteund en mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen of doorstromen vanuit instellingen of opvang.

KPI:	Jaarlijks realiseren we, per aandachtsgroep, de overeengekomen woningtoewijzingen en acties zoals geformuleerd in de woon-zorg visie ; zoals vastgelegd in de Groene Metroloop regio en conform de afspraken die worden gemaakt op de zogenoemde “verdeeltafel”. - Statushouders 75% van de rijks-taakstelling via corporaties - Uitstroom Beschermd Wonen minimaal 8 en Maatschappelijke Opvang minimaal 4 woningen per jaar NB: Over de verdeling van de overige aandachtsgroepen worden nog afspraken gemaakt

Armoede en schulden (zoals opgenomen in beleidsplan armoede en schulden)

Doel:	Door een laagdrempelige toegang en communicatie worden meer inwoners ondersteund met een schuldhulpverleningstraject
Resultaat:	Meer schuldhulpverleningstrajecten in 2025 vergelijking met 2023
KPI:	In 2025 zijn er minimaal 20% (30 trajecten) meer schuldhulpverleningstrajecten in vergelijking met 2023.

Doel:	Minder inwoners leven in armoede
Resultaat:	In lijn met landelijke ambities leven in 2030 minder inwoners in armoede in vergelijking met 2024.
KPI:	In 2030 leeft 15% minder inwoners in armoede in vergelijking met 2024. Dit is in lijn met landelijke ambities.

Doel:	Het aantal inwoners dat duurzaam hun schulden oplost met onze hulp is verdubbeld.
Resultaat:	In 2030 is het aantal inwoners dat duurzaam hun schulden oplost met onze hulp verdubbeld. Dit moet een directe weerspiegeling zijn van de invoering van de basisdienstverlening schuldhulpverlening (hiervoor vroegsignaleringscijfers en aantal trajecten schuldhulpverlening monitoren).
KPI:	In 2030 is het aantal inwoners dat duurzaam hun schulden oplost met onze hulp verdubbeld t.o.v. 2025. Hiervoor vroegsignaleringscijfers en aantal trajecten schuldhulpverlening monitoren

Sociale basis

We zetten in op het versterken van de sociale basis, cq. sterkere sociale netwerken in de gemeente door in te zetten op ontmoeting en echt contact, op laagdrempelige algemeen toegankelijke ondersteuning, informatie en advies en op het verenigen van het zgn. voorliggend veld, waardoor er samenhang en afstemming is hoe de inwoner het best bediend kan worden en in diens eigen kracht kan blijven staan. We versterken daarbij de gemeenschapskracht en voorkomen of verlagen daarmee het beroep op zwaardere zorg. Tot slot draagt dit ook sterk bij aan gelukkiger inwoners.

Versterken persoonlijke en gemeenschappelijke sociale basis

Doel:	Inwoners zijn veerkrachtiger en participeren actiever in hun leefomgeving door gebruik te maken van en bij te dragen aan de sociale basis.
Resultaat:	Een toename van 10% in 2028 t.o.v. 2026 van het aantal inwoners dat deelneemt aan sociale activiteiten, of zich minder eenzaam voelt of actief is als vrijwilliger of initiatiefnemer en tevreden is over de toegankelijkheid van voorzieningen in hun buurt.

KPI	Uit de periodieke monitoring van de GGD komt naar voren dat het percentage inwoners dat actief betrokken is bij hun sociale leefomgeving én zich voldoende toegerust voelt om met steun van hun netwerk uitdagingen aan te gaan, is 2028 met minimaal 10% gestegen t.o.v. 2026

Versterken gemeenschappelijk en institutionele sociale basis

Doel:	Een samenhangende, toegankelijke en effectieve infrastructuur van professionele en semiprofessionele ondersteuning binnen de sociale basis
Resultaat:	In alle kernen is een goed georganiseerde en vindbare sociale basis aanwezig, waarin partners samenwerken, voorzieningen goed gedekt zijn en professionals elkaar weten te vinden.
KPI	Het percentage kernen (of wijken) waarin de institutionele sociale basis aantoonbaar samenhangend, toegankelijk en effectief functioneert, stijgt met minimaal 10 procentpunten in 2028 t.o.v. 2026

Versterken sociale basis (met incidentele middelen)

Doel:	Het versterken van de sociale basis door met incidentele middelen duurzame voorzieningen, netwerken of werkwijzen te realiseren die bijdragen aan preventie, gezondheid en zelfredzaamheid in de wijk en kernen.
Resultaat:	De gemeente benut incidentele (rijks)middelen effectief om langdurige meerwaarde te creëren in de wijk, bijvoorbeeld via buurtnetwerken, wijkpunten, preventieve ontmoetingsvoorzieningen of laagdrempelige ondersteuning.
KPI	Uiterlijk in 2028 is in alle wijken en kernen van de gemeente ten minste één structurele interventie of voorziening gerealiseerd ter versterking van de sociale basis, gefinancierd vanuit incidentele middelen (bijv. SPUK IZA en/of GALA), waarbij ten minste 50% van het aantal interventies/voorzieningen na afloop van de incidentele financiering structureel is geborgd binnen gemeentelijke of netwerkpartners.

Leefbaarheid

We zetten de komende jaren in op leefbaarheid en verbondenheid van inwoners met hun dorp of wijk. Deze bouwsteen sluit ook nauw aan op de bouwsteen Sociale basis, maar heeft meer betrekking op de invulling van de fysieke leefomgeving. Denk aan een fijne buurt, goede voorzieningen, ontmoetingsplekken en een gezonde leefomgeving. Het is de optelsom van sociale samenhang, hoe schoon en veilig het is, en of mensen zich thuis voelen.

Participatie van dorpen en wijken

Doel:	Versterken van de lokale betrokkenheid bij besluitvorming.
Resultaat:	Inwoners ervaren meer invloed op hun eigen leefomgeving en beleid sluit beter aan bij lokale behoeften.
KPI	Bij 75% van beleidsvorming en uitvoering op het gebied van leefbaarheid uit het uitvoeringsplan SD 2025-2028 is in 2028 de dorpsraad of een vergelijkbare bewonersgroep betrokken.

Stimuleren inwonersinitiatieven

Doel:	Actieve inwoners ondersteunen in het verbeteren van hun leefomgeving.
Resultaat:	Meer eigenaarschap en betrokkenheid van inwoners bij hun dorp of wijk.

KPI	Jaarlijks worden minimaal 2 inwonersinitiatieven op het gebied van leefbaarheid, vanuit de dorpscontactpersoon, ondersteund met inhoudelijk advies, begeleiding of gericht op het beschikbaar stellen van fysieke ruimte of materialen door de gemeente of door een uitvoerende partnerorganisatie.

Gezondere leefstijl

We zetten voor de komende vier jaar sterk in op het bevorderen van mentale gezondheid. Door eerst de mentale gezondheid van onze inwoners te versterken, leggen we een stevige basis voor gezondere keuzes op het gebied van voeding, sporten en bewegen. Een goede mentale gezondheid bevordert zelfregulatie, vermindert stress en verbetert motivatie. Daarnaast vergroot het sociale verbindingen, wat leidt tot meer steun en betrokkenheid bij gezonde gewoonten. Dit voorkomt terugval in ongezonde leefstijl en draagt bij aan duurzaam welzijn en kwaliteit van leven.

Gezondere leefstijl via mentale en sociale ondersteuning

Doel:	Een gezondere leefstijl bevorderen door inzet van preventieve interventies die mentale veerkracht versterken en inwoners activeren om zelf regie te nemen over hun gezondheid en welzijn.
Resultaat:	• Vergroot mentaal welbevinden in de wijk en dorpen. • Versterkt de samenhang tussen zorg, welzijn en preventie. • Onderbouwt het effect van lokale samenwerking in mentale gezondheid.
KPI	Minimaal 60% van de deelnemers aan herstelgerichte of preventieve leefstijlinterventies in de periode 2025-2028(zoals herstelacademie, welzijn op recept, wijk GGD of positieve gezondheidscampagnes) geeft bij meting v.a. 2026 aan zich mentaal gezonder te voelen of beter om te kunnen gaan met stress en dagelijks functioneren.

Verbetering goed ervaren gezondheid (18+).

Doel:	De ervaren gezondheid onder volwassenen inwoners (18+) verbeteren tot minimaal het landelijke gemiddelde zoals gemeten in de vierjaarlijkse Gezondheidsmonitor (RIVM).
Resultaat:	Het percentage inwoners van 18 jaar en ouder dat een goede gezondheid ervaart stijgt in 2028 naar ten minste het landelijke gemiddelde, waarmee de achterstand van de gemeente op Nederland (zoals gemeten in 2024) is ingelopen.
KPI	In de Gezondheidsmonitor Volwassenen en Ouderen 2028 van het RIVM(/GGD/CBS) geeft minimaal 74,1% van de inwoners van 18 jaar en ouder in de gemeente aan hun gezondheid als goed of zeer goed te ervaren, waarmee het percentage minimaal gelijk is aan het landelijke gemiddelde van de meting in 2024 (74,1%). Meting gemeente Zevenaar 2024 70,3%.

Kansrijk en veilig opgroeien

We zetten de komende vier jaar in op preventie, normaliseren en ondersteuning in de directe omgeving van het kind. We weten uit landelijk onderzoek dat kansrijk en veilig opgroeien begint bij preventieve inzet in de directe leefomgeving van een kind, zoals scholen, clubs, jongerenwerk en het sociale netwerk van een kind/gezin. En niet pas op het moment dat opvoed- en opgroeiproblemen escaleren richting geïndiceerde zorg. Voorkomen is beter dan genezen. Als we bij kinderen en gezinnen vroegtijdig kunnen interveniëren dan zorgt dat er ook voor dat zij zich op de lange termijn goed kunnen ontwikkelen en er minder jongeren- en volwassenproblematiek is. Eigen kracht is een

belangrijke pijler. Enerzijds omdat ouders en kinderen zelf goed weten wat ze nodig hebben en zelf kunnen beslissen over hun leven en welke ondersteuning zij willen. Anderzijds omdat juist zij beschikken over vaardigheden en talenten waarvan het belangrijk is dat deze versterkt worden. Er dient een goede balans te ontstaan tussen 'eigen kracht' en ondersteuning vanuit professionals.

We gaan aan de slag met het versterken van sociale netwerken, het voorliggend veld en een integrale aanpak bij kwetsbare gezinnen. Zodat professionals elkaar beter en sneller weten te vinden de samenwerking wordt versterkt. Voorts zorgen we er voor dat de overgang van zorg als een jongere 18 wordt verbetert, zodat zij -al dan niet met ondersteuning- eigen regie kunnen (blijven) voeren over hun leven, en er intensievere zorg wordt voorkomen.

Als gemeente hebben we een wettelijke opdracht om het Sterk Lokaal Team te organiseren, dat voldoet aan de wettelijke eisen die hieraan worden gesteld. Het 'wat' is wettelijk bepaald, het 'hoe' geeft ruimte voor lokale invulling.

Verbinding onderwijs, kinderopvang en preventieve voorzieningen

Doel:	Vroegsignalering en laagdrempelige ondersteuning versterken
Resultaat:	Preventieve signalen worden sneller opgepakt, kinderen krijgen eerder passende ondersteuning.
KPI	In 2028 heeft minimaal 60% van de basisscholen en kinderopvangorganisaties in de gemeente een structurele samenwerking met het sterke lokale team, vastgelegd in schriftelijke afspraken of samenwerkingsplannen.

Overgang 18- 18+

Doel:	Gemeente Zevenaar versterkt de samenwerking tussen jongeren, ouders/verzorgers, jeugdhulpaanbieders en gemeentelijke partners om jongeren goed voor te bereiden op de overgang van 18- naar 18+, met als doel een soepele uitstroom uit de jeugdhulp en het voorkomen van instroom in Beschermd Wonen (BW), Beschermd Thuis (BT) en jeugdwerkloosheid.
Resultaat:	Vanaf 2025 is gestart met: -het verbeteren van informatievoorziening over de gevolgen van 18+ voor jongeren en hun ouders/verzorgers; -het opstellen van persoonlijke ontwikkelplannen voor jongeren vanaf 16 jaar, gebaseerd op de 'Big 5'; -het geven van voorlichting door jongerenwerk over wonen, werk, inkomen en welzijn.
KPI	1) Aansluitingsgraad 18-/18+ binnen jeugdhulptrajecten Minimaal 90% van jongeren in zorg vanaf 16 jaar heeft 2026 vóór hun 18e verjaardag een persoonlijk ontwikkelplan en is geïnformeerd over de gevolgen van 18+. *2)* De gemeente geeft het jongerenwerk (binnen hun huidige opdracht) de taak om voorlichting te geven aan ouders/verzorgers en jongeren over zaken die veranderen als zij 18 worden. Zij brengen hierover verslag uit aan de gemeente. Dit is gerealiseerd in 2027. De resultaten van deze bijeenkomsten komen terug in het jaarverslag.

Besluitvorming over inrichting sterk lokaal team en fasering

Doel:	Heldere en gedragen besluitvorming op het juiste niveau over inrichting van het sterke lokale team en keuzes in de fasering van de implementatie

Resultaat:	Per 01-01-2026 ligt er een besluit in de gemeente Zevenaar over de implementatie van het sterk lokaal team, op basis van inrichtingsvoorstel van bureau Hiemstra en de Vries, zodat gefaseerd toegewerkt kan worden aan de inrichting uiterlijk 31-12-2028.
KPI	Op 01-01-2026 ligt er een besluit in de gemeente Zevenaar over de inrichting van de sterke lokale teams en de fasering van de implementatie

Uitwerken implementatieplan t.b.v. sterk lokaal team

Doel:	De leidraad voor implementatie zoals opgesteld door bureau Hiemstra en De Vries is uitgewerkt tot een concreet en uitvoerbaar implementatieplan, zodat er gericht gewerkt kan worden aan de inrichting van het sterke lokale team
Resultaat:	In Q1 van 2026 is er een gedetailleerd implementatieplan opgesteld voor de inrichting van het sterke lokale team, gebaseerd op het besluit over inrichting en fasering én de leidraad van Hiemstra en De Vries.
KPI	Uiterlijk op 01-04-2026 is er door het CMT (Concern Management Team) van de gemeente Zevenaar besloten over een implementatieplan voor de vorming van het sterke lokale team

Evaluatie en doorontwikkeling sterk lokaal team

Doel:	Vanuit lerend werken het sterke lokale team continu verbeteren op basis van praktijkervaring
Resultaat:	In het implementatieplan is aangegeven hoe en wanneer het sterke lokale team wordt geëvalueerd en hoe op basis daarvan verbeteringen worden doorgevoerd voor verdere doorontwikkeling.
KPI	In het implementatieplan is uitgewerkt hoe er periodiek geëvalueerd gaat worden samen met gemeentelijke partners. In ieder geval moet en de 13 punten van het Richtinggevend kader voor toegang sociaal domein hierin terug komen en hoe verbeteringen worden doorgevoerd n.a.v. de evaluatie.

Veerkrachtig ouder worden

We zetten de komende vier jaar in op preventie, samenwerking en innovatie om zo ook inwoners te ondersteunen bij veerkrachtig ouder worden. We gaan door met onze inzet op het bevorderen van de zelfredzaamheid onder ouderen. Dit kan met of zonder inzet van maatwerkvoorzieningen zijn. Omdat we ‘de kracht’ (het groeiend aantal ouderen) beter willen benutten in de samenleving zetten we onder andere in op het versterken van de ondersteuning aan mantelzorgers. Al onze inzet moet bijdragen aan een samenleving waarin ouderen langer zelfstandig, gezond en met kwaliteit van leven kunnen blijven participeren, met aandacht voor fysieke, mentale en sociale veerkracht. Dit doel meten we.

Veerkrachtig ouder worden

Doel:	Bijdragen aan een samenleving waarin ouderen langer zelfstandig, gezond en met kwaliteit van leven kunnen blijven participeren, met aandacht voor fysieke, mentale en sociale veerkracht.
Resultaat:	Een meetbare toename in het aandeel ouderen dat zich veerkrachtig voelt (ten opzichte van de nulmeting in 2026), wat wijst op effectief lokaal beleid gericht op preventie, sociale verbinding, zelfredzaamheid en ondersteuning.

KPI	In 2029 geeft ten minste 20% van de zelfstandig wonende inwoners van 75 jaar en ouder aan zich sociaal, fysiek en mentaal veerkrachtig te voelen t.o.v. de nulmeting in 2026, zoals gemeten via de lokale gezondheidsmonitor of jaarlijkse gemeentelijke ouderenpeiling

Mantelzorgondersteuning

Doel:	De gemeente versterkt de ondersteuning van mantelzorgers door bestaande voorzieningen, communicatie en samenwerking beter te benutten.
Resultaat:	Mantelzorgers voelen zich beter geïnformeerd en ondersteund, binnen gemeentelijke en maatschappelijke infrastructuur.
KPI	Uiterlijk in het vierde kwartaal van 2026 geeft minimaal 65% van de mantelzorgers die bekend zijn bij het steunpunt mantelzorg aan zich voldoende geïnformeerd te voelen over beschikbare ondersteuning.

Reductie wachttijden

Doel:	Tijdige afhandeling van hulpvragen Wmo, Jeugdhulp, inkomensondersteuning, schuldhulpverlening en inburgering
Resultaat:	De aanvragen voor Wmo, Jeugdhulp, inkomensondersteuning, schuldhulpverlening en inburgering worden binnen de geldende wettelijke termijnen opgepakt
KPI	De uitvoerende teams verwerken alle binnengekomen aanvragen voor Wmo, Jeugdhulp, inkomensondersteuning, schuldhulpverlening en inburgering in 2027 binnen de wettelijk vastgestelde termijnen.

Afname kosten geïndiceerde hulp en ondersteuning

Afname kosten reductie ZIN

Doel:	Structurele beheersing en verlaging van de uitgaven aan zorg in natura, in lijn met de bezuinigingsopgave financieel gezonde toekomst, door substitutie naar lichtere, preventieve ondersteuning en het voorkomen van zwaardere instroom.
Resultaat:	De gemeente realiseert de bezuinigingsdoelstelling op maatwerkvoorzieningen op een gecontroleerde manier waarbij preventieve inzet via basisvoorzieningen toeneemt maar binnen het bestaande financiële kader blijft. Er is geen sprake van overschrijding van het sociaal domeinbudget.
KPI	In 2029 zijn de totale jaarlijkse uitgaven aan zorg in natura geleverd door gecontracteerde partijen (Wmo en/of Jeugdwet) gedaald ten opzichte van 2025, in lijn met de vastgestelde bezuinigingsdoelstelling. Waarbij de totale uitgaven binnen het sociaal domein budget gelijk blijven ondanks een mogelijke toename van de uitgaven aan basisvoorzieningen. We gaan dit bereiken door: I. In 2029 een daling van 2% in de gemiddelde kosten per inwoner (= Wmo-cliënt) aan Wmo maatwerkvoorzieningen ten opzichte van 2025. II. Het aantal uithuisplaatsingen van jeugdigen daalt zodanig dat dit een cumulatieve besparing oplevert van € 650.000 eind jaar 2026, € 1.150.000 eind jaar 2027, € 1.650.000 eind jaar 2028

	€ 2.150.000 eind jaar 2029 t.o.v. eind jaar 2024. *III.* Het percentage vragen dat binnen de sociale basis wordt opgelost zonder opschaling naar geïndiceerde Wmo-maatwerkvoorzieningen vanuit de gemeentelijke contacten met inwoners stijgt in 2028 t.o.v. 2027 met minimaal 7% (Gebaseerd op een meting in 2027 binnen de gemeentelijke organisatie in 2027 en 2028)

Was- en strijkservice als algemene voorziening

Doel:	Het realiseren van een laagdrempelige, toegankelijke was- en strijkservice als algemene voorziening die door gebruikers als kwalitatief goed wordt ervaren.
Resultaat:	De service is operationeel in 2027 en wordt in 2028 geëvalueerd op klanttevredenheid, met een representatief oordeel op basis van voldoende respons.
KPI	Uiterlijk in 2027 is in de gemeente een was- en strijkservice dienst operationeel als algemene voorziening. Uiterlijk in het vierde kwartaal van 2028 is een klanttevredenheidsmeting uitgevoerd, waaruit blijkt dat minimaal 70% van de gebruikers een tevredenheidsscore van 7 of hoger geeft op de geleverde dienstverlening. De respons op de meting beslaat minimaal 30% van alle gebruikers om het resultaat als representatief te kunnen aanmerken.