Raadsmemo

Nummer
26int01614

aan	Van	Opsteller	datum
Gemeenteraad Borne	College van B en W	D. Wind	1 september 2026

betreft
Klantbelevingsonderzoek Participatiewet en minimabeleid

Portefeuillehouder
B.A.J ter Braak

Argumentatie voor aanbieding memo aan de gemeenteraad:
Informeren over de belangrijkste resultaten en de geplande vervolgacties van het medio 2025 uitgevoerde klantbelevingsonderzoek.

Geachte raadsleden,

Medio 2025 hebben de gemeenten Borne, Hengelo en Haaksbergen een klantbelevingsonderzoek uitgevoerd onder inwoners die gebruikmaken van de dienstverlening van Werk & Inkomen. Het onderzoek bestond uit twee onderdelen:

- de beleving van inwoners met een bijstandsuitkering (Participatiewet)
- de beleving van inwoners die gebruikmaken van minimaregelingen

Daarnaast is specifiek gekeken naar de waardering van re-integratietrajecten en inburgeringstrajecten.

Het onderzoek is uitgevoerd door Kennispunt Twente met één centrale vragenlijst. Om de respons te verhogen is de vragenlijst ook beschikbaar gesteld in het Engels en Arabisch. Voor inwoners van Borne en Haaksbergen was er bovendien de mogelijkheid om een telefonische toelichting te geven. Van deze optie is geen gebruikgemaakt.

Klantbelevingsonderzoek Participatiewet
De algehele waardering voor de dienstverlening van Werk & Inkomen is wederom goed en vergelijkbaar met 2022. Hier zijn wij blij mee. Inwoners zijn over het algemeen positief over de bejegening door medewerkers, de professionele ondersteuning en de toegankelijkheid. Deze waardering is vergelijkbaar met de uitkomsten van het onderzoek uit 2022.

Tegelijkertijd zien we aandachtspunten op het gebied van; communicatie, continuïteit, helderheid van procedures, bekendheid van regelingen en behoefte aan maatwerk. Dit past bij het verbetertraject dat we vanuit de gemeente al zijn gestart. Mooie voorbeelden hiervan zijn het project rondom de integratie van de Participatiewet in balans en het vereenvoudigen van aanvragen.

Klantbelevingsonderzoek Minimabeleid
Uit het onderzoek blijkt dat de bekendheid en het gebruik van minimaregelingen sterk verschillen per regeling. Over het geheel genomen geldt:

- Het aanvragen van regelingen verloopt meestal eenvoudig, zowel digitaal als op papier.
- Veel inwoners vragen hulp aan familie of vrienden; minder vaak aan formele organisaties.
- Er is regelmatig onduidelijkheid over voorwaarden, afhandelingstermijnen en de vraag of men in aanmerking komt.
- De tevredenheid over de snelheid van afhandeling is hoog (circa 60–65%).

Respondenten geven aan dat de regelingen bijdragen aan:

- minder geldzorgen
- meer sociale participatie
- een positievere levensinstelling
- betere toekomstperspectieven voor kinderen

Afronding
De resultaten geven een indicatie om op dezelfde manier door te gaan, waarbij uiteraard wordt gewerkt aan de aandachtspunten. Een deel van de genoemde aandachtspunten wordt al opgepakt en de overige punten worden verder uitgewerkt. De inwoners die gebruik maken van de Participatiewet en/of een minimaregeling worden geïnformeerd over de uitkomsten van het klantbelevingsonderzoek.

Bijlagen
26bij06988 – Factsheet klantbelevingsonderzoek 2024 - 2025