Resultaten van het Klantbelevingsonderzoek 2024/2025

1. Meest positieve punten per gemeente

Gemeente Hengelo

Sterke punten

- **Respectvolle bejegening staat centraal**
  Inwoners voelen zich serieus genomen: 81–89% ervaart de behandeling door medewerkers als respectvol en zorgvuldig.
- **Goede bereikbaarheid en openingstijden**
  De dienstverlening is voor veel inwoners goed bereikbaar (80% telefonisch, 70% per e mail). Ook de openingstijden worden door 80% als voldoende ervaren.
- **Duidelijke informatie en prettige intakegesprekken**
  Ongeveer 73% vindt formulieren en brieven duidelijk. Intakegesprekken verlopen positief: een ruime meerderheid (>70%) ervaart duidelijke uitleg, weet wat er gaat gebeuren en voelt ruimte om vragen te stellen.
- **Sterke begeleiding binnen trajecten**
  Re-integratie- en inburgeringstrajecten worden hoog gewaardeerd. Inwoners ervaren een luisterend oor, duidelijke uitleg en een passend traject.
- **Minimaregelingen maken zichtbaar verschil**
  Minimaregelingen (zoals IKT, Jeugdfonds en Sport- en Cultuurfonds 18+) krijgen hoge rapportcijfers (7,7–8,6). Veel inwoners ervaren hierdoor minder geldzorgen en meer mogelijkheden om mee te doen.

Gemeente Haaksbergen

Sterke punten

- **Zeer hoge waardering voor baliemedewerkers**
  Haaksbergen scoort het hoogst op tevredenheid over de baliemedewerker: 89% van de inwoners is hierover positief. Het contact wordt ervaren als respectvol, begripvol en snel.
- **Positieve ervaringen met contactpersonen**
  Contactpersonen worden zeer goed beoordeeld op respect (89%), begrip (82%) en snelle reactie (78%). Dit draagt bij aan vertrouwen en een prettige samenwerking.
- **Duidelijke informatievoorziening**
  Informatie over andere vormen van hulp is voor veel inwoners helder (65%, hoger dan in andere gemeenten). Ook de website en brieven worden relatief duidelijk gevonden.
- **Prettige intakegesprekken**
  Net als in Hengelo ervaren inwoners intakegesprekken als positief, met duidelijke uitleg en ruimte om vragen te stellen.
- **Zorgvuldige en betrokken trajectbegeleiding**
  Re-integratie- en inburgeringstrajecten worden hoog gewaardeerd. Inwoners ervaren een luisterend oor, duidelijke uitleg en betrokken begeleiding, wat het vertrouwen in de ondersteuning versterkt.
- **Goede vindbaarheid van lokale ondersteuning**
  Hulp via Wijkracht wordt in Haaksbergen relatief vaak gevonden, wat wijst op een goede toegankelijkheid van lokale ondersteuning bij aanvragen.
- **Gevoel van serieus genomen worden**
  Veel inwoners geven aan zich geholpen en serieus genomen te voelen, met name binnen trajecten en persoonlijk contact.

Gemeente Borne

Sterke punten

- **Waardering voor begrip en respect van medewerkers**
  Inwoners waarderen het begrip en respect van medewerkers. Dit vormt een belangrijke basis voor vertrouwen in de dienstverlening (circa 48% geeft dit expliciet aan).
- **Brieven en informatie meestal goed te begrijpen**
  Meer dan de helft van de inwoners geeft aan de brieven en informatie goed te begrijpen, wat bijdraagt aan duidelijkheid en overzicht.
- **Minimaregelingen als passend ervaren**
  De minimaregelingen worden relatief vaak als duidelijk en passend bij de persoonlijke situatie ervaren en bieden ondersteuning waar dat nodig is.
- **Positieve ervaringen met trajecten**
  Re-integratie- en inburgeringstrajecten ontvangen positieve beoordelingen, vergelijkbaar met de andere gemeenten. Inwoners ervaren dat er wordt geluisterd en dat begeleiding ondersteunend is.
- **Contactpersonen degelijk en betrouwbaar**
  Contactpersonen scoren goed op respect, bereikbaarheid en het nakomen van afspraken, wat zorgt voor een stabiele en betrouwbare ondersteuning.
- **Ondersteuning via netwerk goed gevonden**
  Inwoners weten bij aanvragen van regelingen relatief vaak hulp te vinden via familie en vrienden, wat bijdraagt aan toegankelijkheid van ondersteuning

2. Overkoepelende aandachtspunten / speerpunten

Hieronder de belangrijkste thema's die in alle gemeenten naar voren komen als verbeterpunten.

Bereikbaarheid & communicatie

- De bestaande bereikbaarheid biedt een goede basis om telefonische en digitale kanalen verder te verbeteren.
- Er liggen kansen om het taalgebruik in brieven en communicatie nog eenvoudiger en toegankelijker te maken.
- Extra zichtbaarheid van bezwaarprocedures en beschikbare ondersteuning kan inwoners verder helpen.

Wachttijden & duidelijkheid processen

- Duidelijkere communicatie over doorlooptijden, termijnafspraken en voorschotten kan bijdragen aan meer voorspelbaarheid en rust.
- Het onderzoek biedt aanknopingspunten om inwoners beter te informeren over het moment van uitbetaling van de uitkering, zodat verwachtingen helder zijn en onzekerheid wordt voorkomen.

Digitale vaardigheden & taalvaardigheden

- Er is ruimte om inwoners met lagere taal- of digitale vaardigheden beter te ondersteunen. Het actiever onder de aandacht brengen van hulp, zoals het Taalpunt, kan drempels verder verlagen

Minimaregelingen en zichtbaarheid

- Door de zichtbaarheid te vergroten en heldere informatie te bieden, kunnen meer inwoners tijdig herkennen waar zij recht op hebben en hoe zij ondersteuning kunnen aanvragen.

Vereenvoudiging procedures

- In open opmerkingen: frustratie over aanleveren bankafschriften, kwijtscheldings-aanvragen en jaarlijkse herhaling.
- Wens voor snellere en eenvoudiger processen.

Toegang tot werk & ontwikkeling

- Er liggen kansen om het aanbod verder te verbreden, met meer passende werkplekken, stages en aandacht voor specifieke doelgroepen, zoals hoogopgeleiden en inwoners met psychische - problematiek.