



Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage onderzoek
'Inwoner in beeld'

Gemeente Zutphen

Rapportage onderzoek *'Inwoner in beeld'*

Gemeente Zutphen

Concept 1

Datum: 23-02-2024

Projectnummer: 21510

Auteurs:

Hannemarie Hardeman

Luc Oonk

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 7
Onderzoeksopzet	Pagina 8
2 Resultaten	Pagina 9
Beoordeling contact	Pagina 10
Manier en locatie	Pagina 17
Belangrijke aspecten	Pagina 24
Verbeterpunten	Pagina 27
Regelingen	Pagina 32
Rol gemeente	Pagina 39
3 Bijlagen	Pagina 47
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 48
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 49

Management Samenvatting

Beoordeling contact

Ruim driekwart van de respondenten heeft sinds januari 2022 contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden. Bij dit contact met medewerkers van de gemeente denkt men onder andere aan de woorden vriendelijk, behulpzaam en meedenkend. Positieve punten aan het contact met de gemeente volgens de respondenten zijn onder andere begrip, ruimte voor persoonlijke gesprekken en behulpzaamheid. Verbeterpunten die respondenten aandragen zijn onder andere (nog) meer persoonlijk contact, en snellere afhandeling van zaken. Gemiddeld geven respondenten een 7,3 als rapportcijfer voor het contact met gemeente Zutphen. Respondenten met enkel contact met team Schuldhelp geven relatief vaak een rapportcijfer 8, en respondenten die sinds 3 jaar hulp krijgen van de gemeente beoordelen het contact met de gemeente relatief hoger dan gemiddeld.

Manier en locatie

Als respondenten contact opnemen met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden dan doen ze dit bij voorkeur via de telefoon of email. Respondenten met contact met Team Schuldhelp nemen in verhouding vaker het liefst contact op via de telefoon, respondenten met contact met Gelre werkt in verhouding vaker bij voorkeur via WhatsApp, SMS of berichtenservice. Hoe langer men hulp krijgt van de gemeente hoe minder vaak men een voorkeur heeft om contact op te nemen per email.

Circa één op de zes respondenten zou minimaal maandelijks contact willen met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden. Nagenoeg zes op de tien respondenten heeft het liefst een gesprek met de gemeente op de locatie Henri Dunantweg 1. Respondenten met enkel contact met Team Inkomen hebben relatief vaak geen voorkeur voor de plek om een gesprek te hebben, terwijl respondenten die sinds 3-5 jaar worden geholpen door de gemeente relatief vaak een voorkeur hebben voor een gesprek bij hen thuis.

Belangrijke aspecten

De belangrijkste aspecten bij het contact met de gemeente zijn volgens de respondenten vertrouwen, vast contactpersoon en respect. Respondenten met enkel contact met Team Gelre werkt vinden in verhouding vaak 'vertrouwen' belangrijk in het contact, respondenten met enkel contact met Team Schuldhelp noemen relatief vaak 'oplossingsgericht'. Respondenten die sinds 1-3 jaar worden geholpen noemen relatief vaak 'vast contactpersoon' als belangrijk in het contact met gemeente.

Verbeterpunten

Het merendeel van de respondenten heeft sinds januari 2022 contact gehad met de teams Inkomen en Gelre werkt. Volgens respondenten die contact hadden met Team Gelre werkt zou gemeente Zutphen (nog) beter kunnen helpen bij vinden van werk door het aanbieden van (betere) ondersteuning. Gemeente Zutphen kan (nog) beter helpen bij inkomenssituaties, voor respondenten die contact hadden met Team Inkomen, door het geven van informatie over bijzondere bijstand en andere minimaregelingen. Respondenten die contact hadden met Team Schuldhelp geven aan (nog) beter geholpen te kunnen worden door ondermeer informatie over het regelen van geldzaken en begeleiding.

De helft van de respondenten die contact hadden met Team Schuldhelp en na de periode van 18 maanden nog begeleiding zouden willen, zouden dit nog een jaar of langer willen.

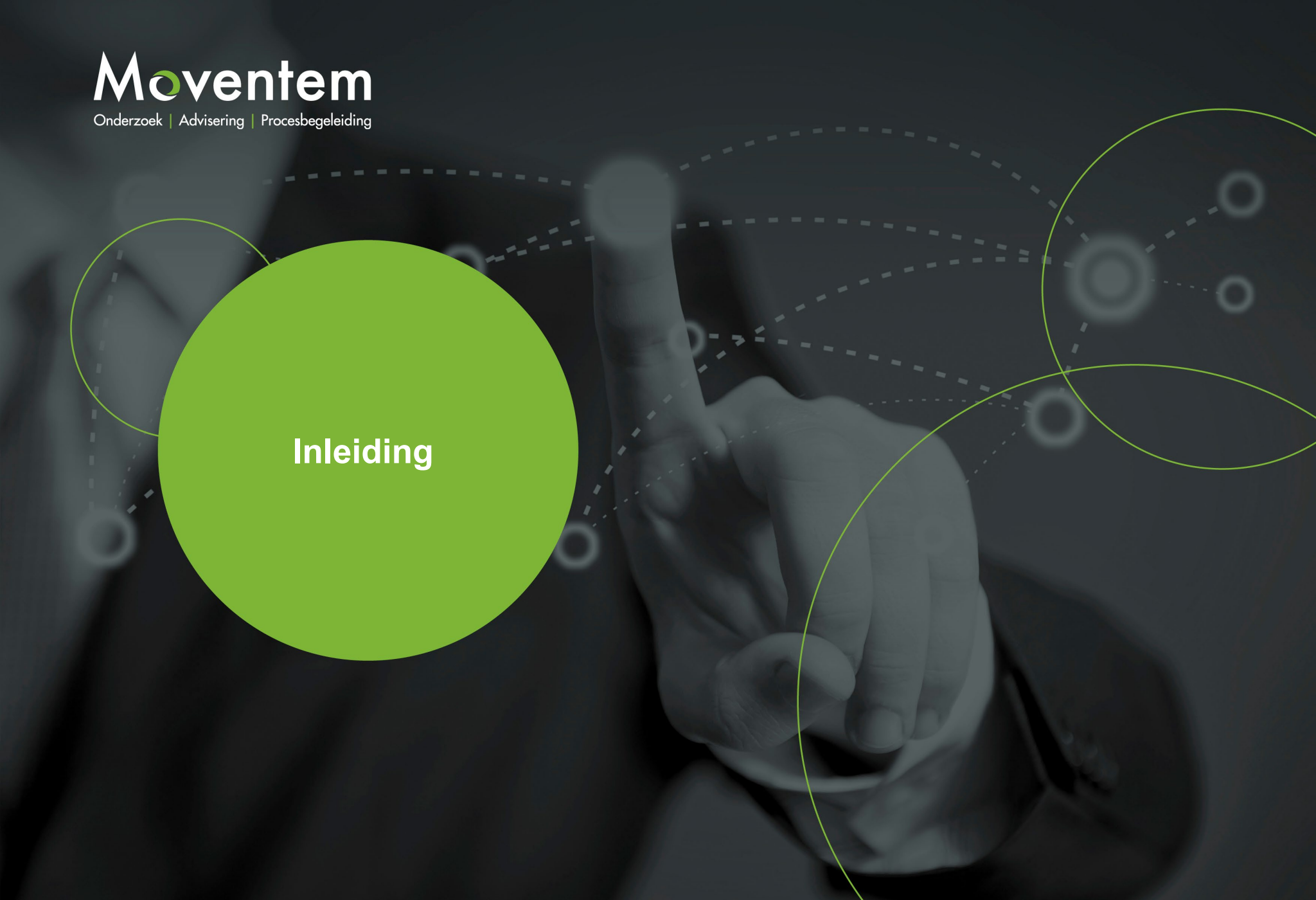
Regelingen

Ruim zes op de tien respondenten maakt gebruik van één of meer regelingen van gemeente Zutphen om inkomen te ondersteunen. Van de respondenten die geen gebruik maken van de regelingen geeft ruim een derde aan er geen recht op te hebben. Circa acht op de tien respondenten die gebruik maken van één of meer regelingen, zegt het aanvragen van de regeling(en) 'makkelijk' of 'niet makkelijk, niet moeilijk' te hebben gevonden. Respondenten die het aanvragen van de regeling(en) moeilijk vonden zeggen in ruim de helft van de gevallen dat ze het veel gedoe vonden.

Circa een derde van de respondenten die de regeling(en) van de gemeente niet kennen zouden deze ook niet willen gebruiken. Voornaamste reden waarom respondenten regeling(en) niet willen gebruiken is de onbekendheid over of de regelingen wel voor hen zijn bedoeld.

Ruim vier op de tien respondenten zegt zich zorgen te maken over de financiële toekomst, circa één op de zes maakt zich wel eens zorgen of ze in hun woning kunnen blijven. Gemeente Zutphen zou vooral door mee te denken en het geven van volledige informatie het gevoel van bestaanszekerheid van respondenten kunnen vergroten. Respondenten met enkel contact met Team Gelrewerk hebben er relatief vaak behoefte aan dat er met hen wordt meegedacht, respondenten met enkel contact met Team Inkomen noemen relatief vaak dat ze behoefte hebben aan het krijgen van volledige informatie. Met name respondenten die sinds 3 jaar worden geholpen door de gemeente noemen vaak 'door met mij mee te denken' als iets wat de gemeente kan doen om het gevoel van bestaanszekerheid te vergroten.

Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan het belangrijk te vinden dat er echt naar ze wordt geluisterd bij contact met de gemeente. Respondenten met enkel contact met Team Schuldhulp noemen relatief vaak 'dat er echt naar me geluisterd wordt' als belangrijk in het contact met de gemeente, hetzelfde geldt voor respondenten die sinds 3 jaar worden geholpen door de gemeente. Volgens respondenten is vertrouwen tussen inwoner en de gemeente gebaseerd op onder andere wederzijds respect, begrip en effectieve communicatie. Om te zorgen voor gelijkwaardig contact tussen inwoner en de gemeente worden door respondenten diverse uiteenlopende punten genoemd.

A hand in a suit jacket pointing upwards, with a large green circle and dashed lines overlaid on the image.

Inleiding

Benaderen doelgroep

In opdracht van gemeente Zutphen heeft Moventem een onderzoek uitgevoerd over ervaringen van inwoners met hulp die zij ontvangen vanuit de gemeente voor werk, inkomen en schuldhulp. Inwoners die hiermee te maken hebben (gehad) kregen een brief met uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal zijn er 1.873 brieven verstuurd. Respondenten hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen 7 december 2023 en 14 februari 2024.

Deelnemers

In totaal hebben 271 respondenten de vragenlijst ingevuld, een responsrate van 14,5%. Met het aantal respondenten (271) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,51% uitspraken worden gedaan over de populatie.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage 'Inwoner in beeld'.



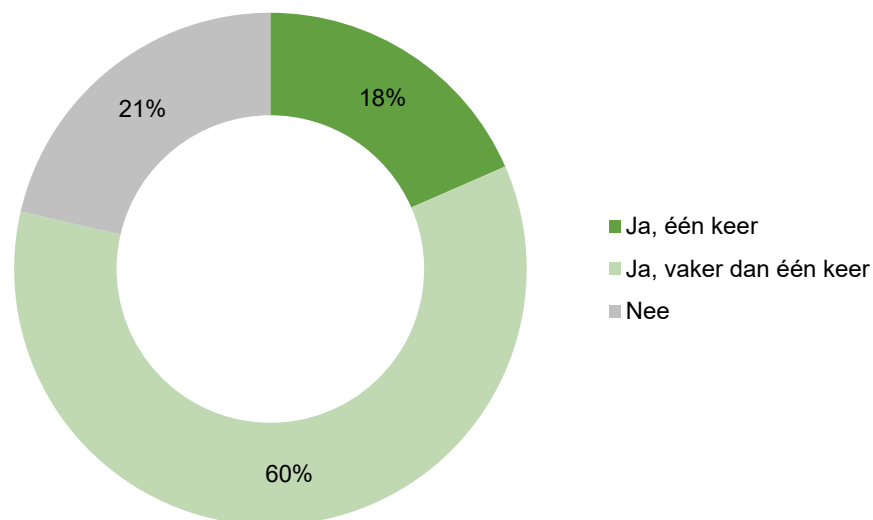
Resultaten

Welke 3 woorden komen in u op als u denkt aan het contact met medewerkers van de gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)

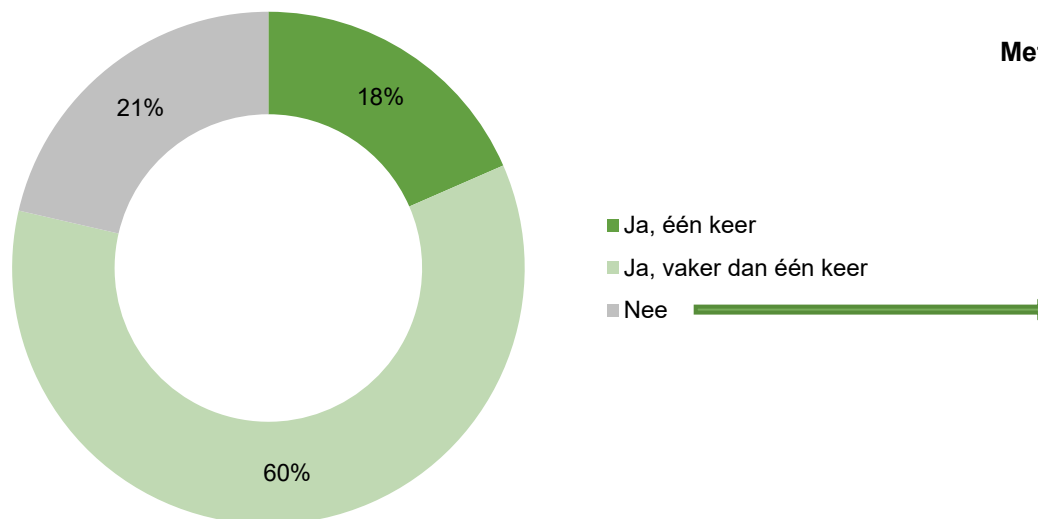


Weet ik niet / geen mening: 70

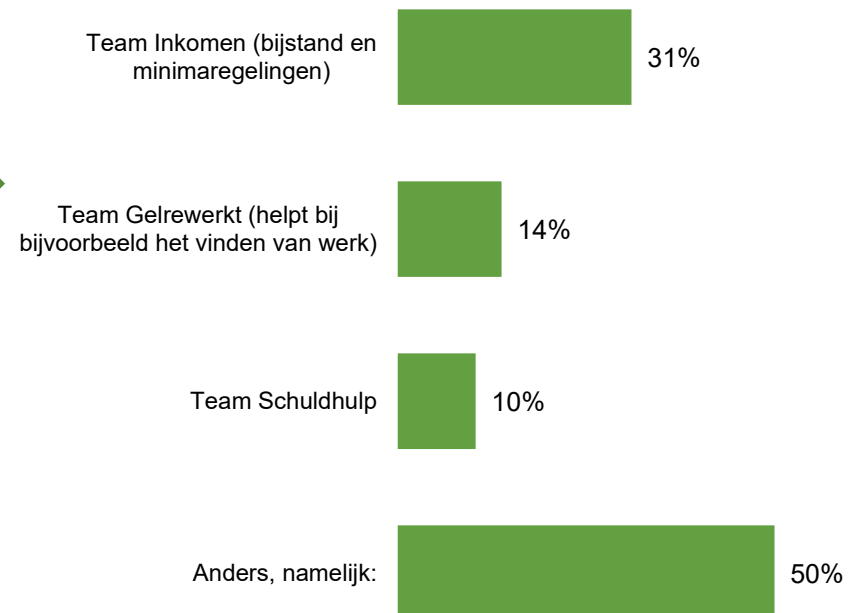
Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2022 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)



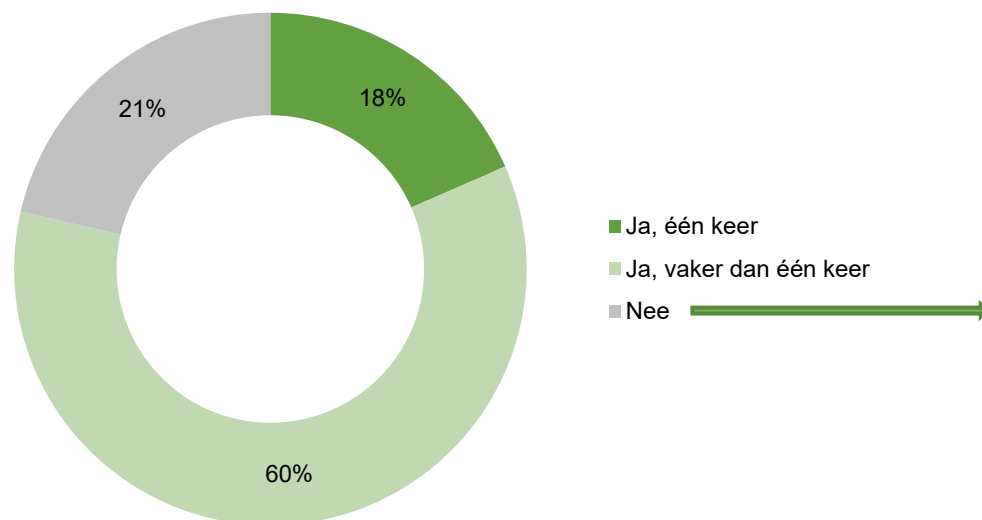
Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2022 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)



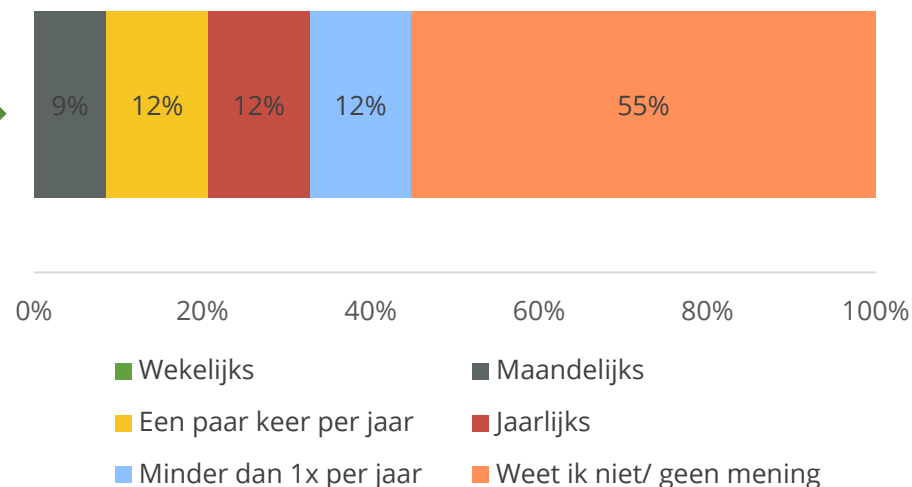
Met welk team heeft u contact (of in 2022 contact gehad)?



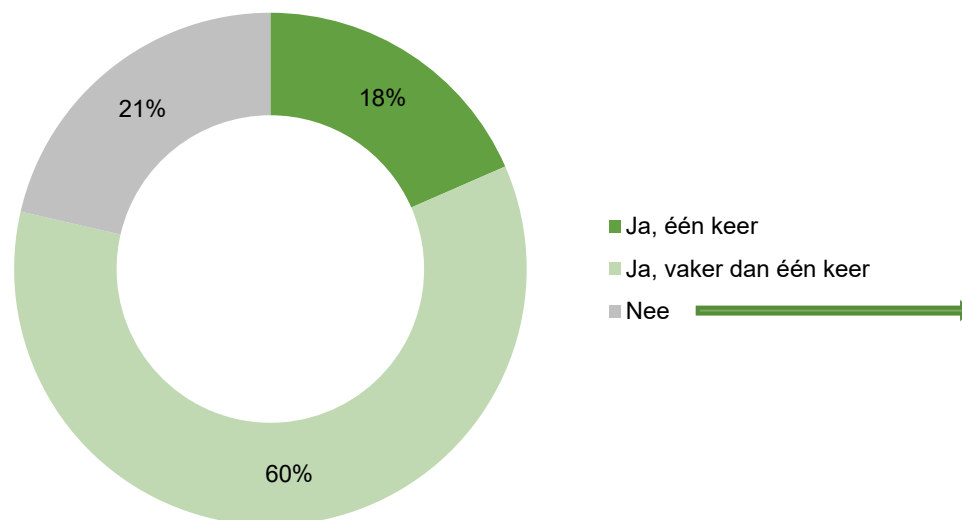
Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2022 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)



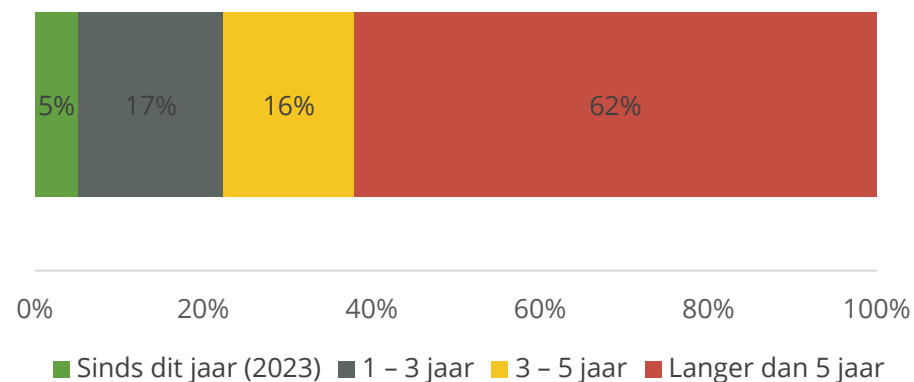
Hoe vaak wilt u contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?



Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2022 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)



Hoe lang krijgt u hulp bij werk, inkomen of schulden van gemeente Zutphen?



Wat vond u goed aan het contact met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=213)

Respondenten noemen dat ze de persoonlijke aanpak en inzet van de medewerkers van de gemeente waarderen. Hoewel er volgens hen ook ruimte is voor verbetering in sommige aspecten van de dienstverlening.

Hieronder wordt een beeld geschetst van de gegeven antwoorden omtrent wat er 'goed' gaat in het contact met gemeente Zutphen.

- Vriendelijkheid, begrip en luisterbereidheid van de medewerkers worden vaak geprezen.
- Er wordt benadrukt dat medewerkers de tijd nemen om naar de klant te luisteren en dat er ruimte is voor persoonlijke gesprekken.
- Positieve opmerkingen over het feit dat medewerkers meedenken, behulpzaam zijn en oplossingsgericht te werk gaan.
- Sommige klanten noemen dat zij zeer tevreden zijn over de geboden hulp bij het vinden van werk, schuldhelpverlening of andere vormen van ondersteuning.
- Enkele opmerkingen wijzen op verbeterpunten, zoals het gebrek aan efficiëntie, het niet nakomen van afspraken of een gebrek aan informatievoorziening.

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die in de periode vanaf 1 januari 2022 contact hebben gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden.

Weet ik niet / geen mening: 34

Wat kan beter in het contact met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=213)

Respondenten noemen verschillende aspecten waarop de dienstverlening volgens hen verbeterd kan worden, met name op het gebied van communicatie, persoonlijk contact en efficiëntie in de afhandeling van zaken.

Hieronder een korte opsomming van een aantal punten die herhaaldelijk worden genoemd:

- Problemen met communicatie: Cliënten geven aan dat ze soms moeite hebben om contact op te nemen met de juiste persoon binnen de gemeente of dat ze lang moeten wachten op een reactie. Ook wordt genoemd dat het vervelend is om steeds opnieuw hun verhaal te moeten doen aan verschillende contactpersonen.
- Behoeftte aan meer persoonlijk contact: Cliënten geven aan dat ze graag een vaste contactpersoon willen hebben en dat ze het belangrijk vinden dat deze persoon betrokken en empathisch is.
- Verbeteringen in de dienstverlening: Er wordt gevraagd om meer proactief contact vanuit de gemeente, betere bereikbaarheid en meer ondersteuning bij het vinden van werk en het omgaan met financiële zaken zoals schulden.
- Duidelijkheid en begrip: Cliënten willen dat er meer begrip is voor hun situatie en dat er duidelijke informatie wordt verstrekt over hun rechten, plichten en beschikbare ondersteuning.
- Snellere afhandeling van zaken: Er wordt aangegeven dat sommige processen te lang duren en dat er behoefte is aan snellere besluitvorming en actie vanuit de gemeente.

Weet ik niet / geen mening: 95

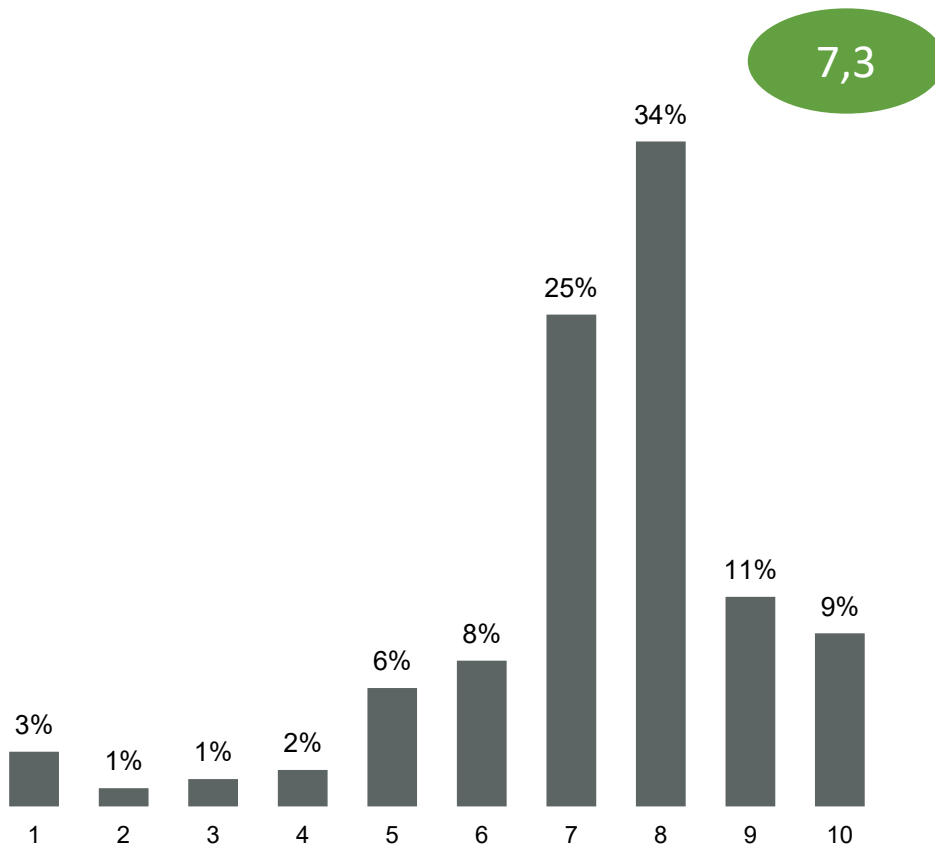
Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die in de periode vanaf 1 januari 2022 contact hebben gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden.

Gemiddeld geven respondenten een 7,3 als rapportcijfer voor het contact met gemeente Zutphen

Welk rapportcijfer geeft u het contact met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=213)

Het gaat hierbij om het contact vanaf 1 januari 2022 tot nu.

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die in de periode vanaf 1 januari 2022 contact hebben gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden.

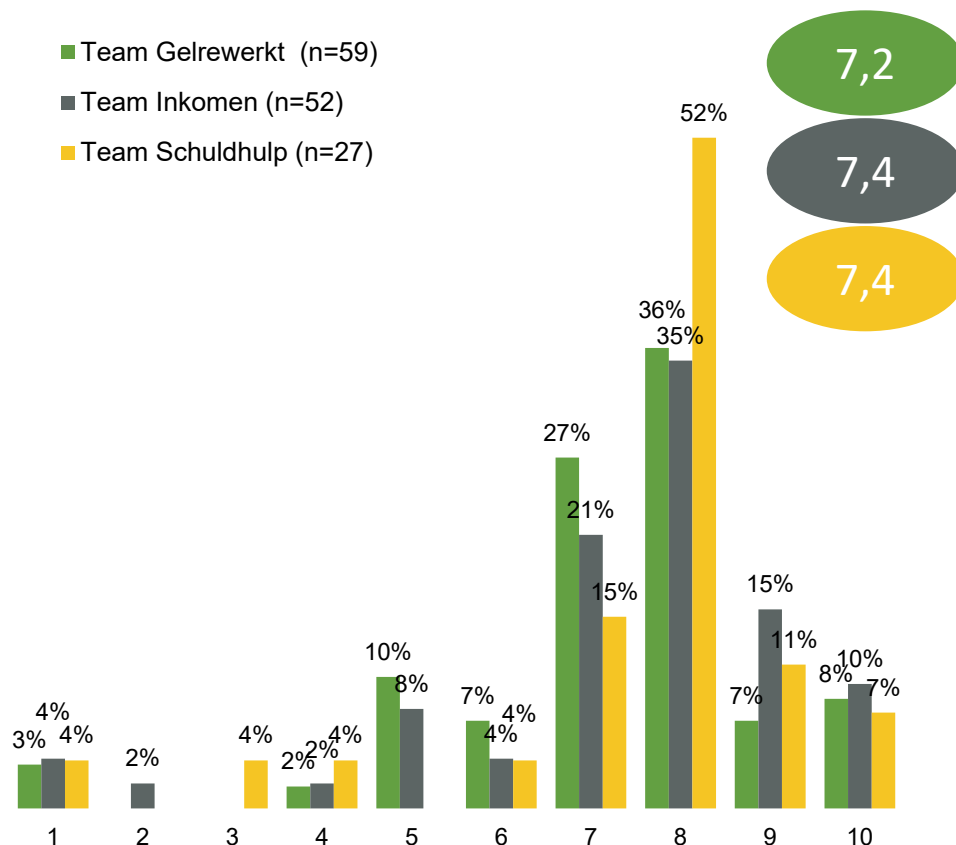


Respondenten met enkel contact met team Schuldhelp geven relatief vaak een rapportcijfer 8

Welk rapportcijfer geeft u het contact met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=213)

Het gaat hierbij om het contact vanaf 1 januari 2022 tot nu.

*Deze vraag is enkel gesteld aan
respondenten die in de periode
vanaf 1 januari 2022 contact
hebben gehad met gemeente
Zutphen over werk, inkomen en/of
hulp bij schulden.*

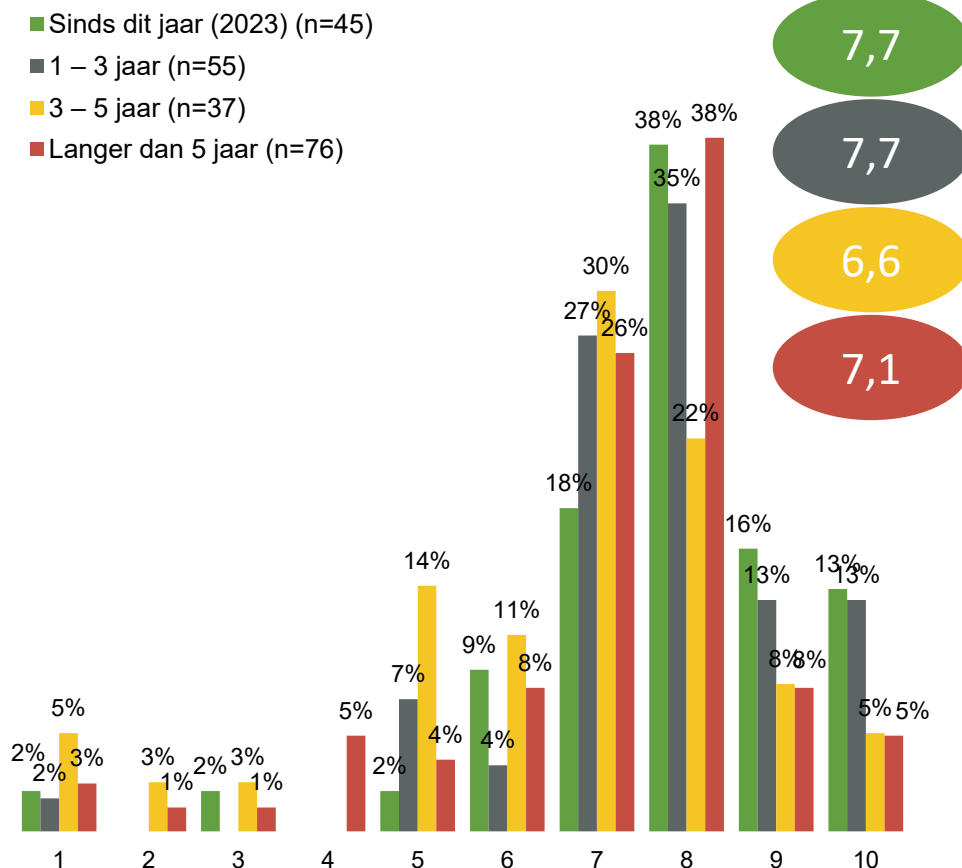


Respondenten die sinds 3 jaar hulp krijgen van de gemeente beoordelen het contact met de gemeente relatief hoger

Welk rapportcijfer geeft u het contact met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=213)

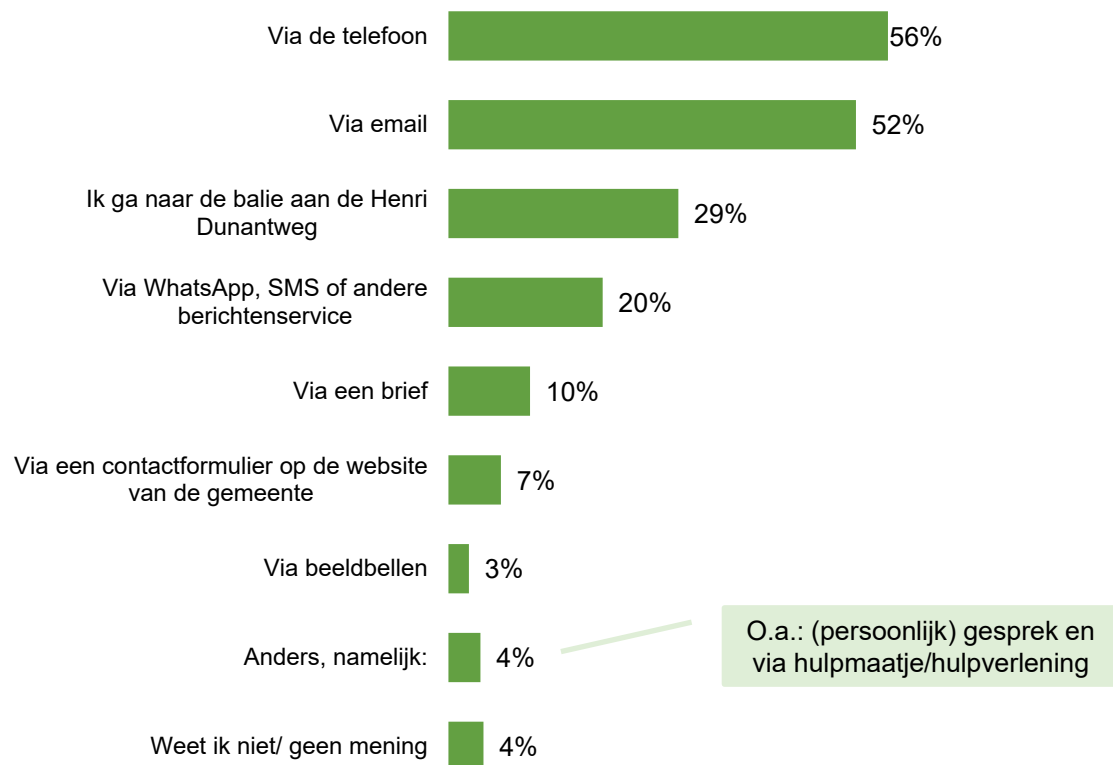
Het gaat hierbij om het contact vanaf 1 januari 2022 tot nu.

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die in de periode vanaf 1 januari 2022 contact hebben gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden.



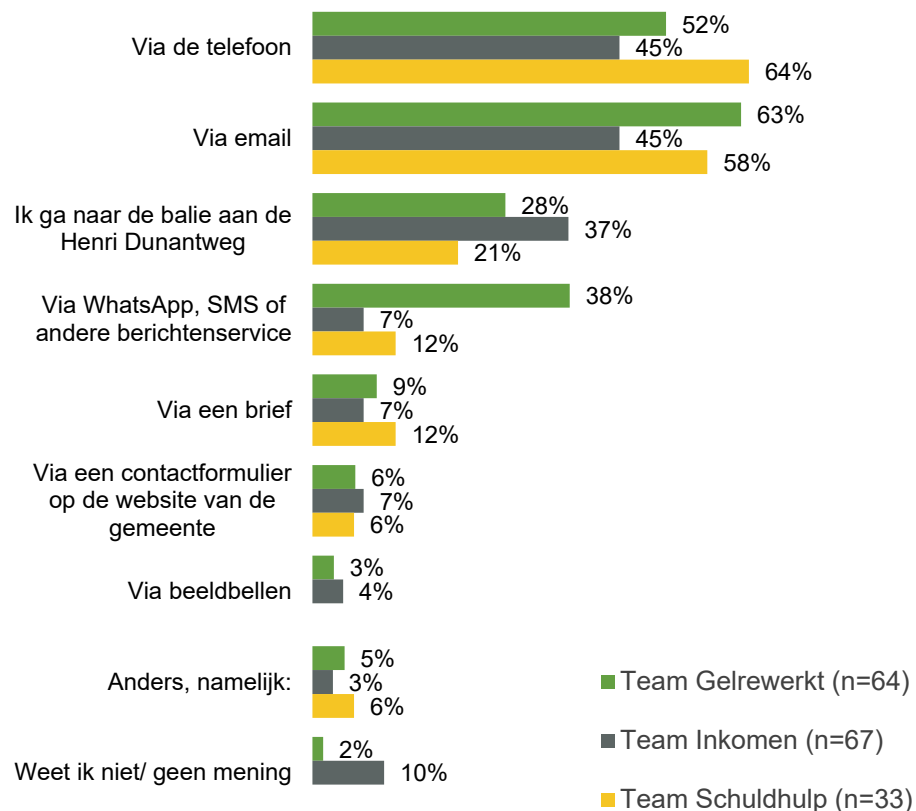
**Hoe neemt u het liefst contact op met gemeente Zutphen met
vragen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)**

U kunt maximaal drie antwoorden geven



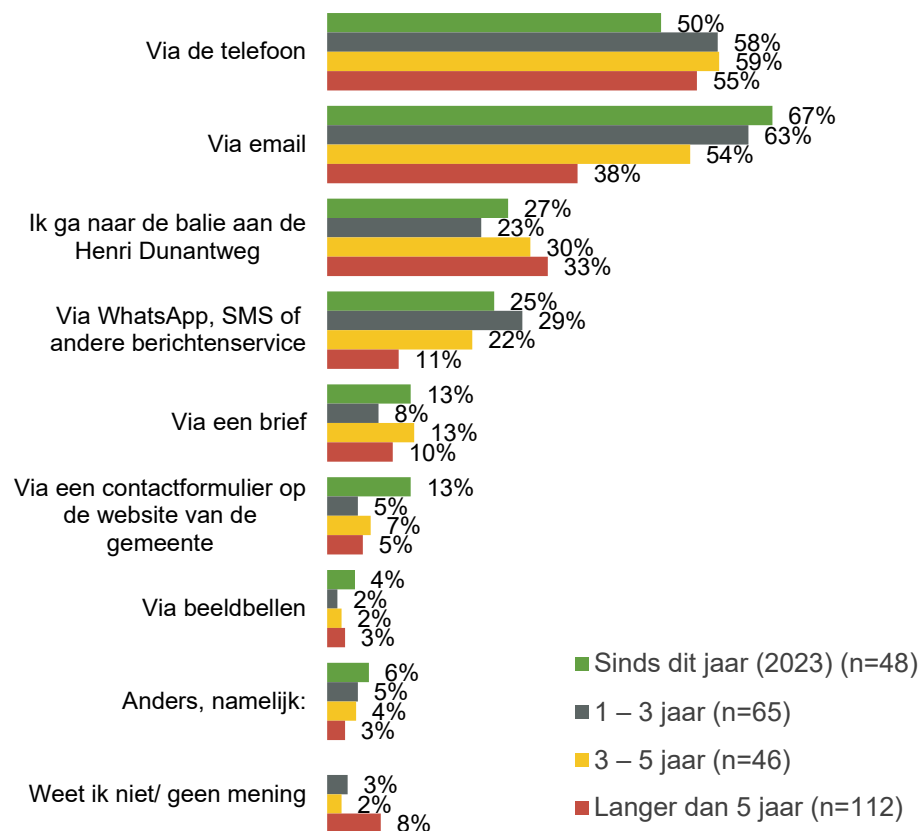
Hoe neemt u het liefst contact op met gemeente Zutphen met vragen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?

U kunt maximaal drie antwoorden geven



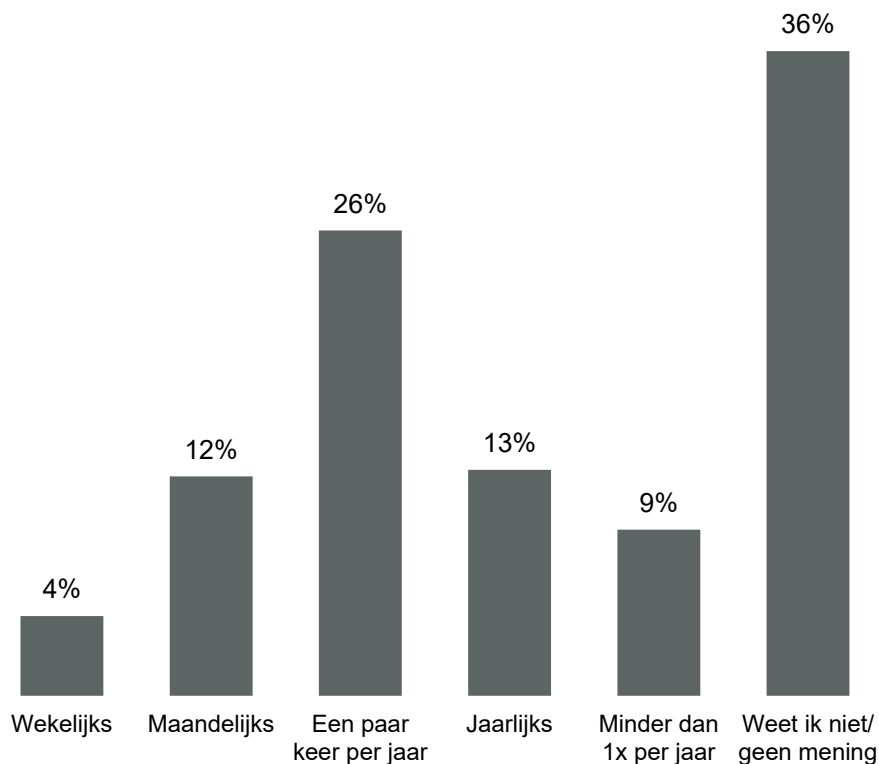
Hoe neemt u het liefst contact op met gemeente Zutphen met vragen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?

U kunt maximaal drie antwoorden geven



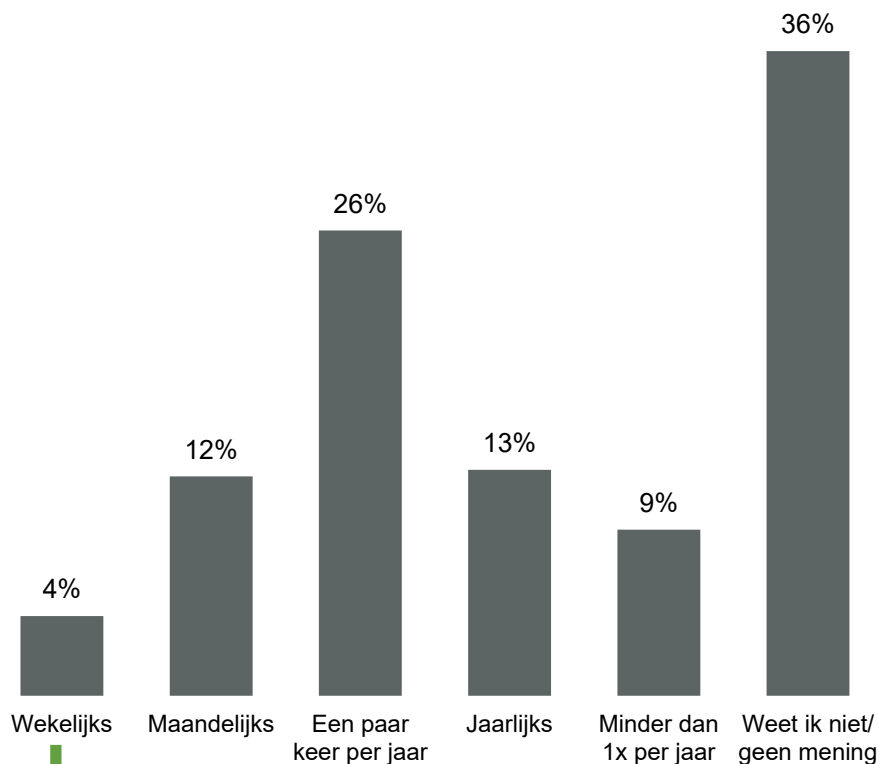
Hoe vaak wilt u contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)

Het kan gaan om het stellen van vragen, het bespreken van mogelijkheden en bijvoorbeeld om te horen wat u nodig heeft.

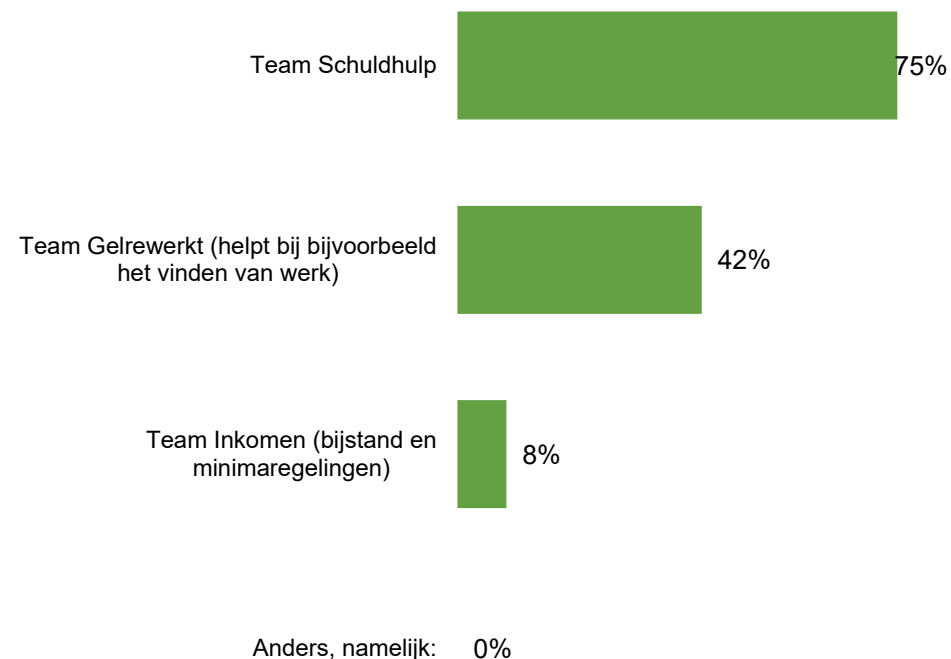


Hoe vaak wilt u contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)

Het kan gaan om het stellen van vragen, het bespreken van mogelijkheden en bijvoorbeeld om te horen wat u nodig heeft.



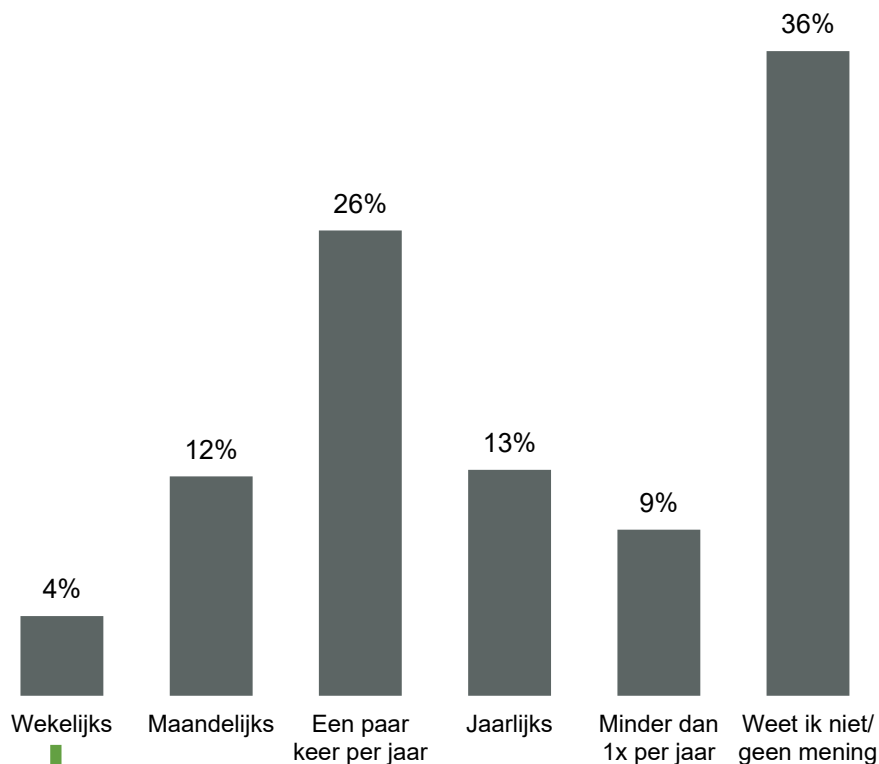
Met welk team heeft u contact (of in 2022 contact gehad)?



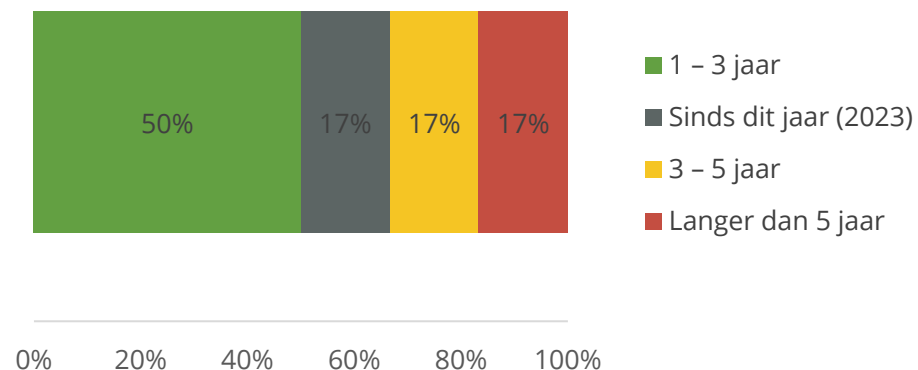
Van de respondenten die wekelijks contact willen met de gemeente, heeft de helft de hulp tussen de 1 en 3 jaar.

Hoe vaak wilt u contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)

Het kan gaan om het stellen van vragen, het bespreken van mogelijkheden en bijvoorbeeld om te horen wat u nodig heeft.

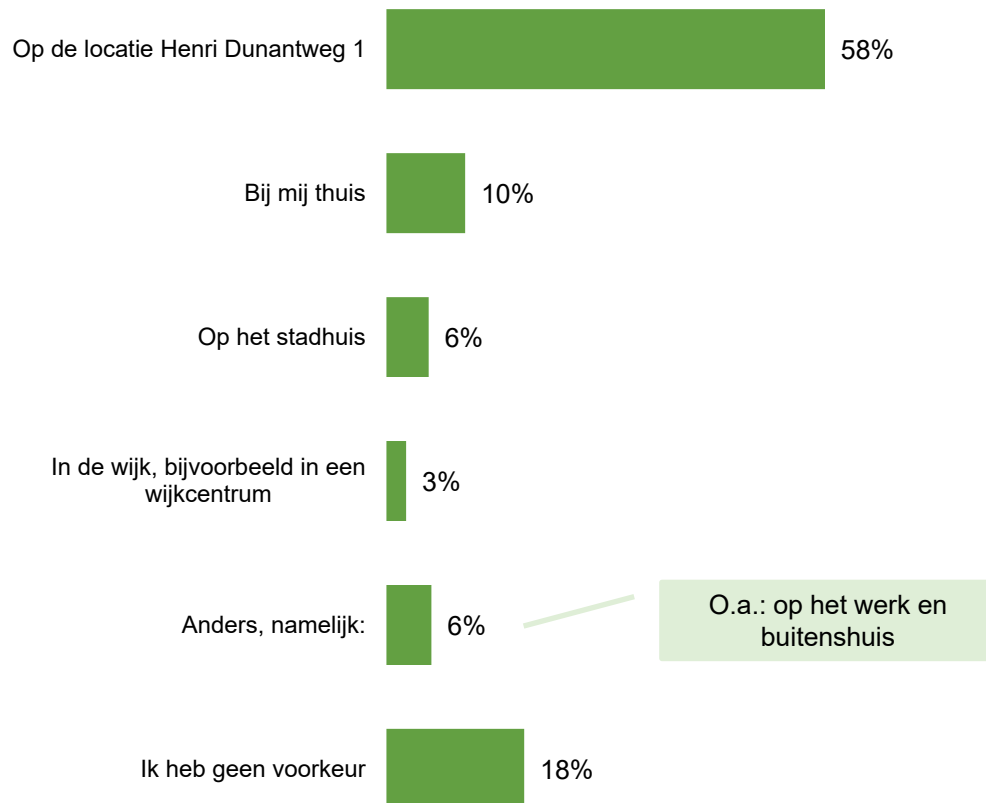


Hoe lang krijgt u hulp bij werk, inkomen of schulden van gemeente Zutphen?



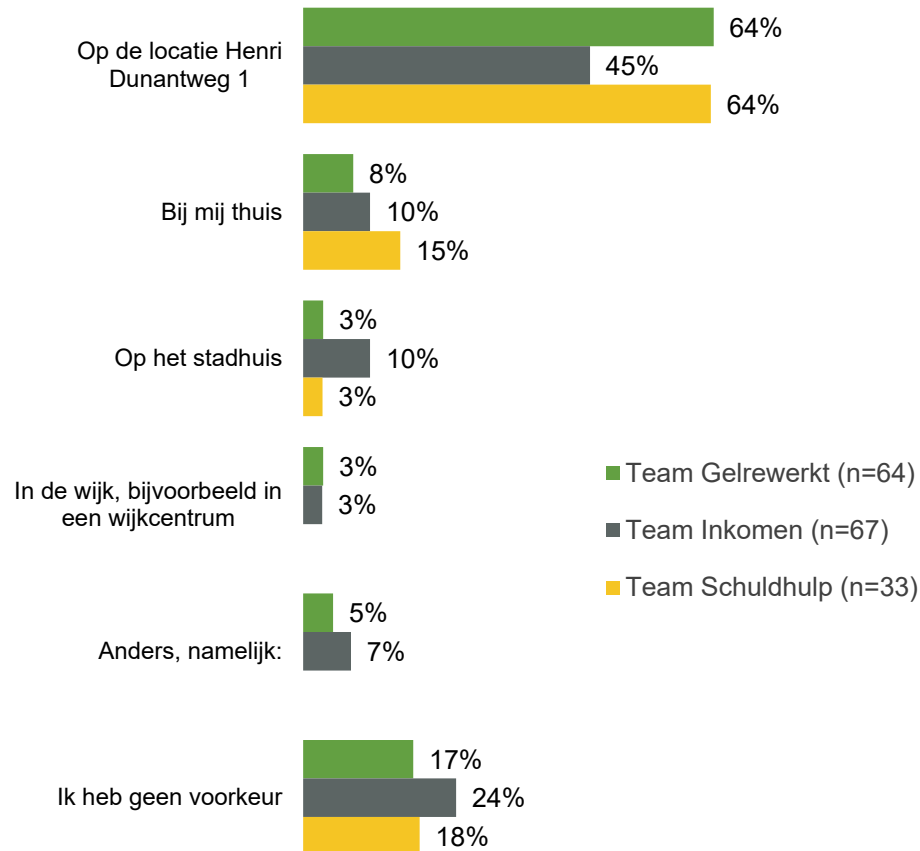
Nagenoeg zes op de tien respondenten heeft het liefst een gesprek met de gemeente op de locatie Henri Dunantweg 1

Op welke plek heeft u het liefst gesprekken met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)



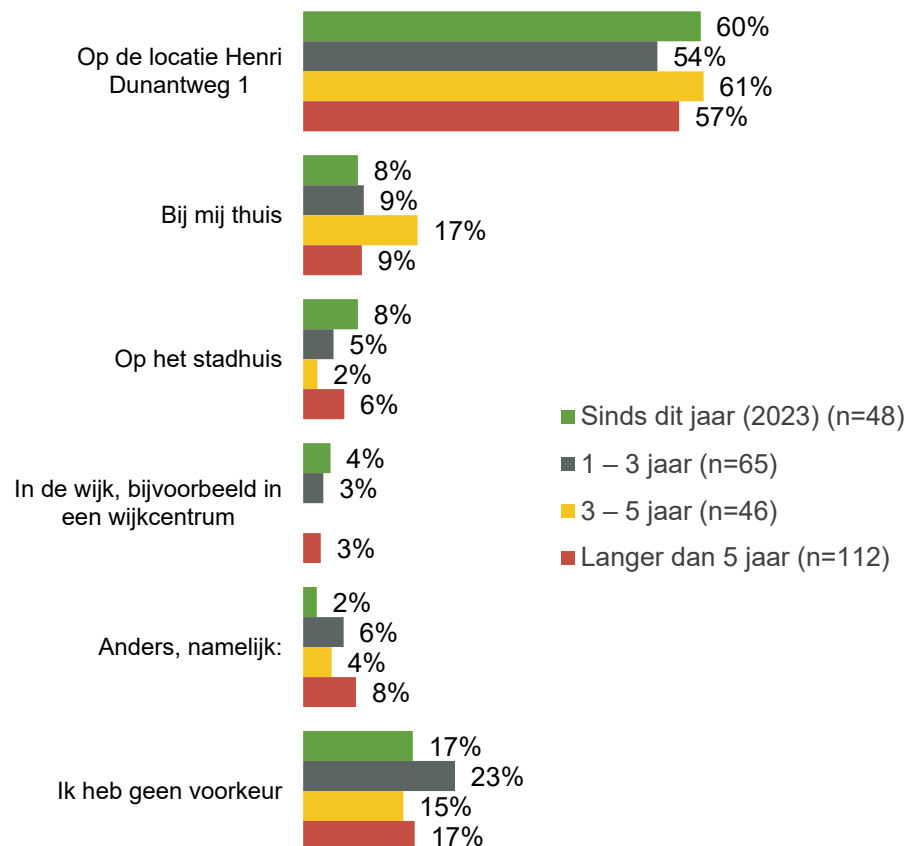
Respondenten met enkel contact met Team Inkomen hebben relatief vaak geen voorkeur voor de plek om een gesprek te hebben

Op welke plek heeft u het liefst gesprekken met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?



Respondenten die sinds 3-5 jaar worden geholpen door de gemeente hebben relatief vaak een voorkeur voor een gesprek bij hen thuis

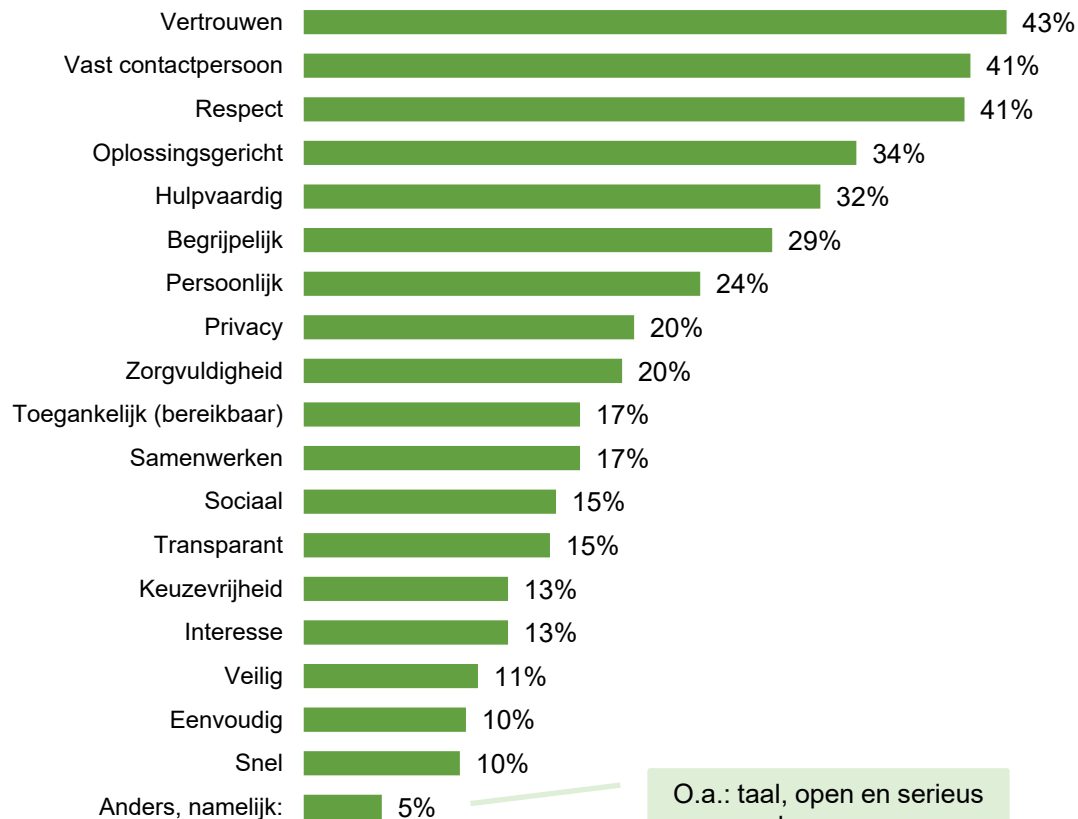
Op welke plek heeft u het liefst gesprekken met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?



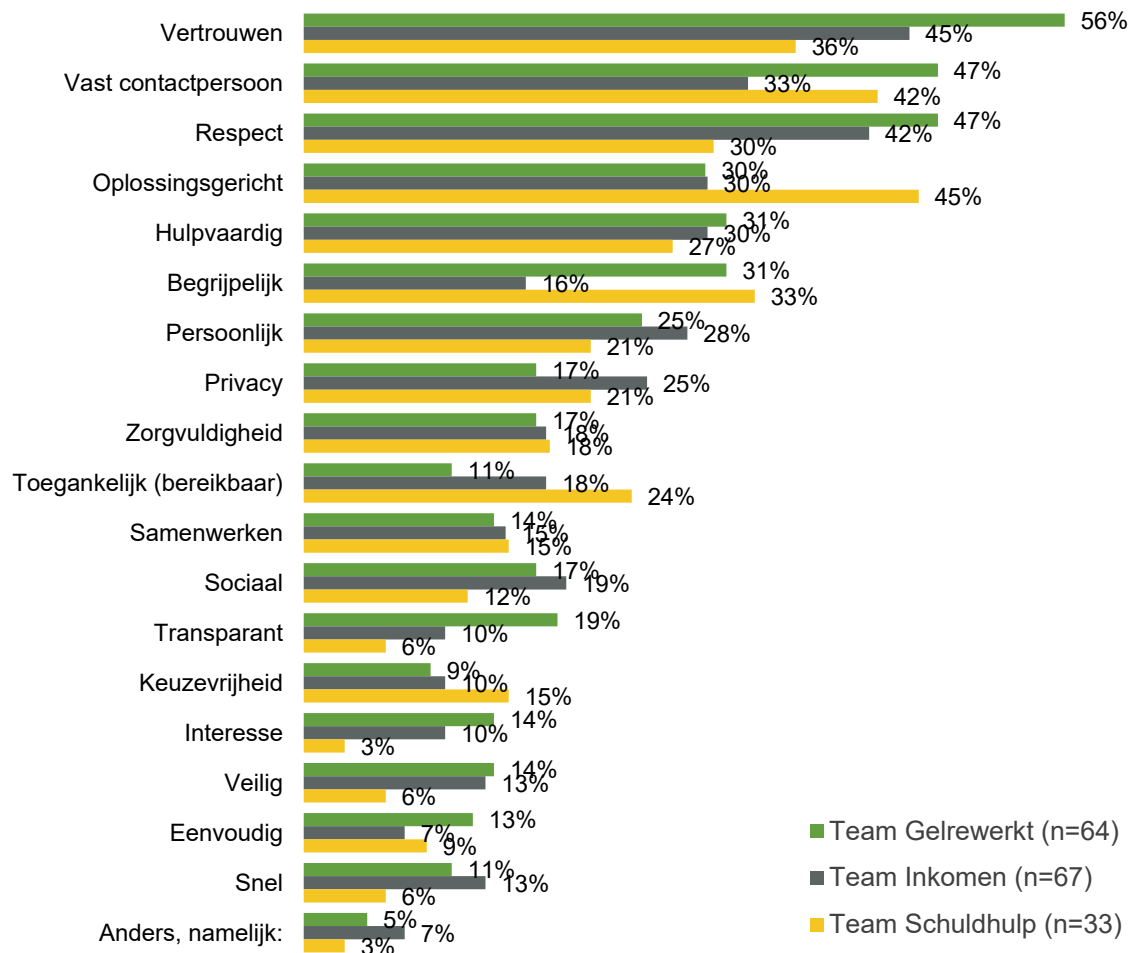
Wat vindt u belangrijk in het contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij uw schulden? (n=271)

Hierbij gaat het niet om hoe de dienstverlening nu is, maar om wat in uw ogen belangrijk is voor de dienstverlening en waaraan gewerkt moet worden.

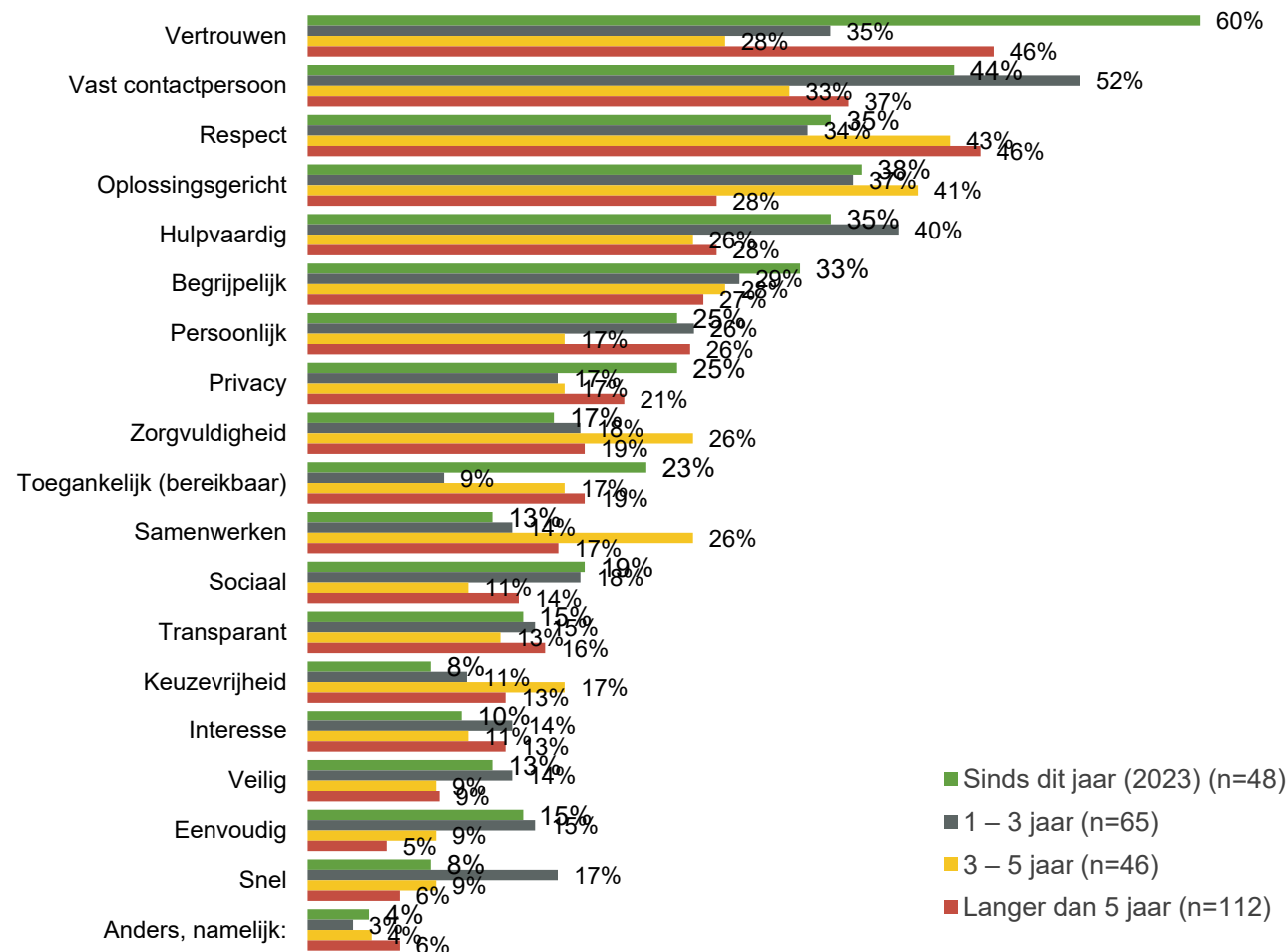
Welke van volgende omschrijvingen vindt u het belangrijkste? U kunt er maximaal vijf kiezen.



Wat vindt u belangrijk in het contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij uw schulden?



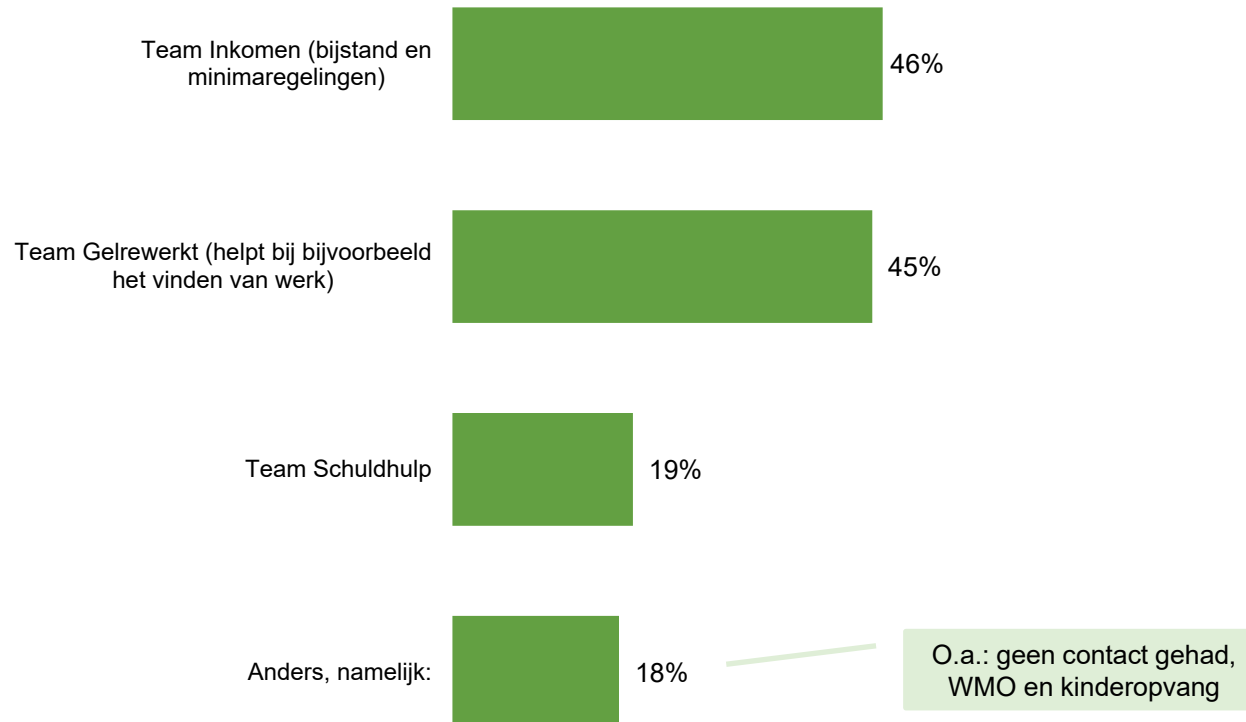
Wat vindt u belangrijk in het contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij uw schulden?



Het merendeel van de respondenten heeft sinds januari 2022 contact gehad met de teams Inkomen en Gelrewerkt

Met welk team van de gemeente heeft u in de periode van 1 januari 2022 tot nu contact (gehad)? (n=271)

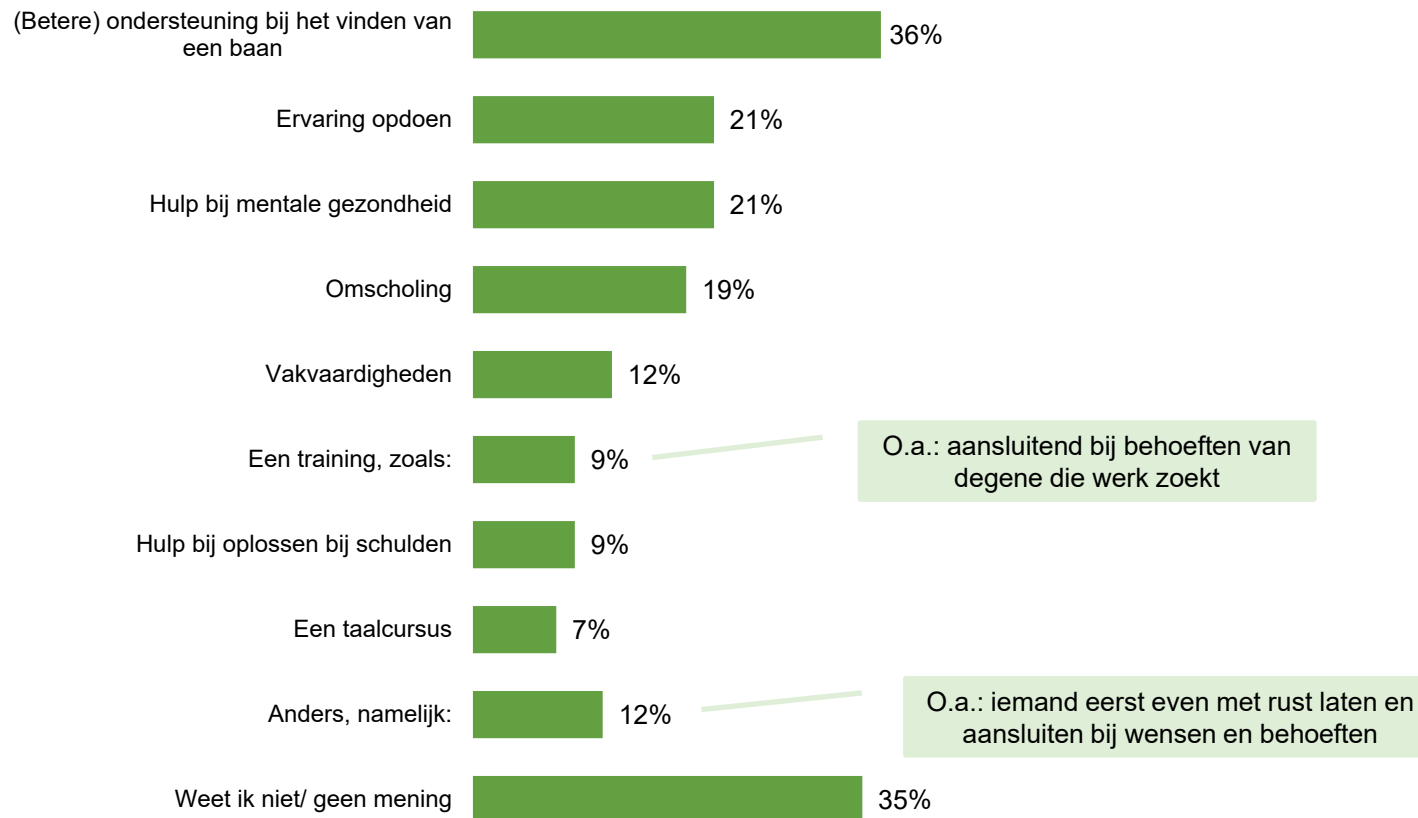
Meer antwoorden mogelijk



Hoe kan de gemeente Zutphen u (nog) beter helpen bij het vinden van werk? Door het aanbieden van... (n=121)

Meer antwoorden mogelijk

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die in de periode vanaf 1 januari 2022 contact hebben gehad met Team Gelre werkt.



Hoe kan gemeente Zutphen u (nog) beter helpen bij uw inkomenssituatie? Door... (n=124)

Meer antwoorden mogelijk

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die in de periode vanaf 1 januari 2022 contact hebben gehad met Team Inkomen.

Het geven van informatie over bijzondere bijstand en andere minimaregelingen (zoals de Meedoenregeling en de...



Het aanbieden van hulp bij mentale gezondheid



Het voeren van een persoonlijk gesprek (om meer inzicht te krijgen in mijn situatie)



Mij door te verwijzen naar een werkcoach



Hulp bij oplossen van schulden



Een training omgaan met een beperkt budget



Anders, namelijk:



O.a.: hulp/aanpassing bij taal die men spreekt en meer begrip voor individuele situaties

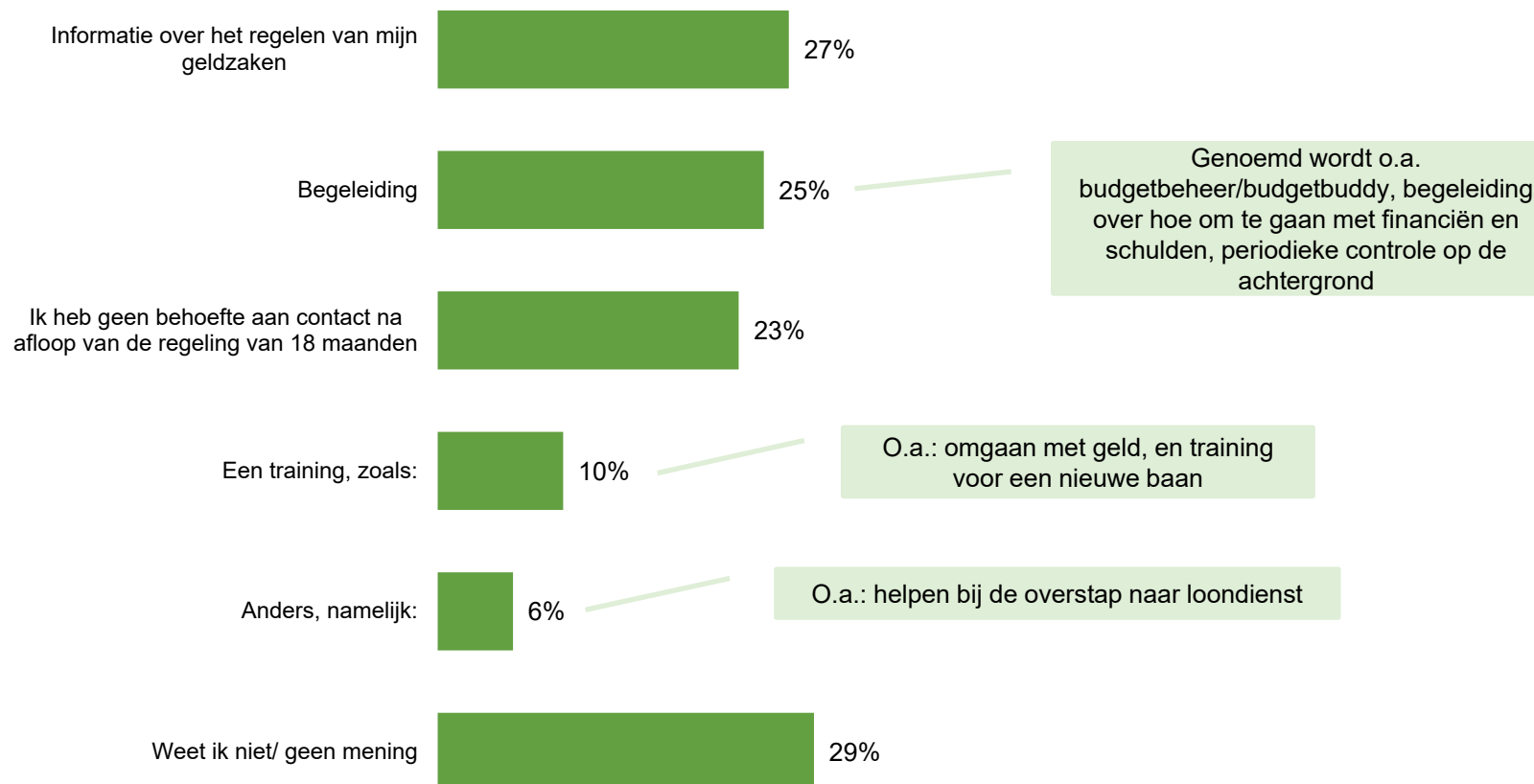
Weet ik niet/ geen mening



Hoe kan de gemeente u (nog) beter helpen na afloop van deze 18 maanden? Door het aanbieden van... (n=52)

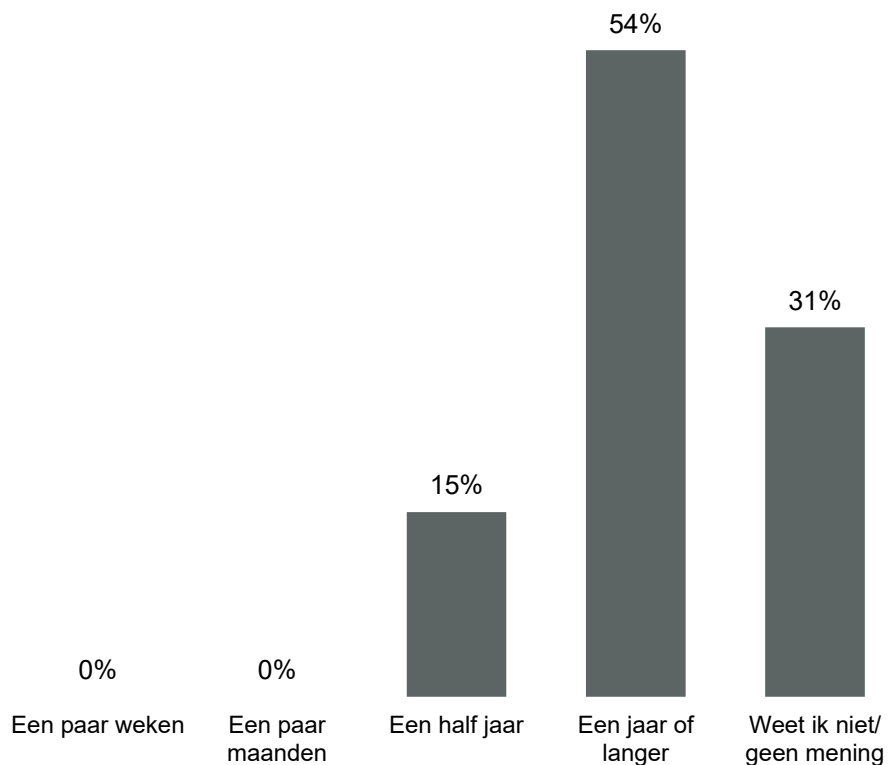
Meer antwoorden mogelijk

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die in de periode vanaf 1 januari 2022 contact hebben gehad met Team Schuldhulp.



De helft van de respondenten die contact hadden met Team Schuldhelp en na de periode van 18 maanden nog begeleiding zouden willen, zouden dit nog een jaar of langer willen

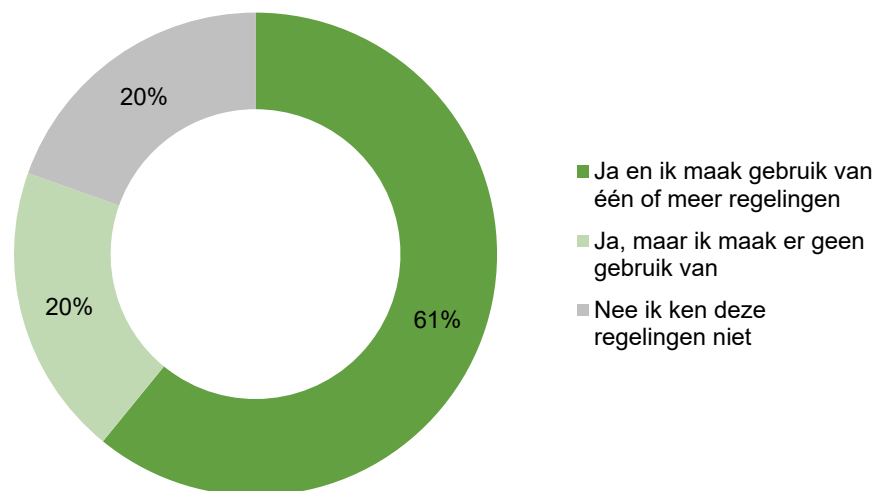
Hoelang zou u (nog) begeleiding willen hebben na afloop van de periode van 18 maanden? (n=13)



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die in de periode vanaf 1 januari 2022 contact hebben gehad met Team Schuldhelp en die behoefte hebben aan contact na afloop van de regeling.

Kent u de regelingen van gemeente Zutphen om uw inkomen te ondersteunen? (n=271)

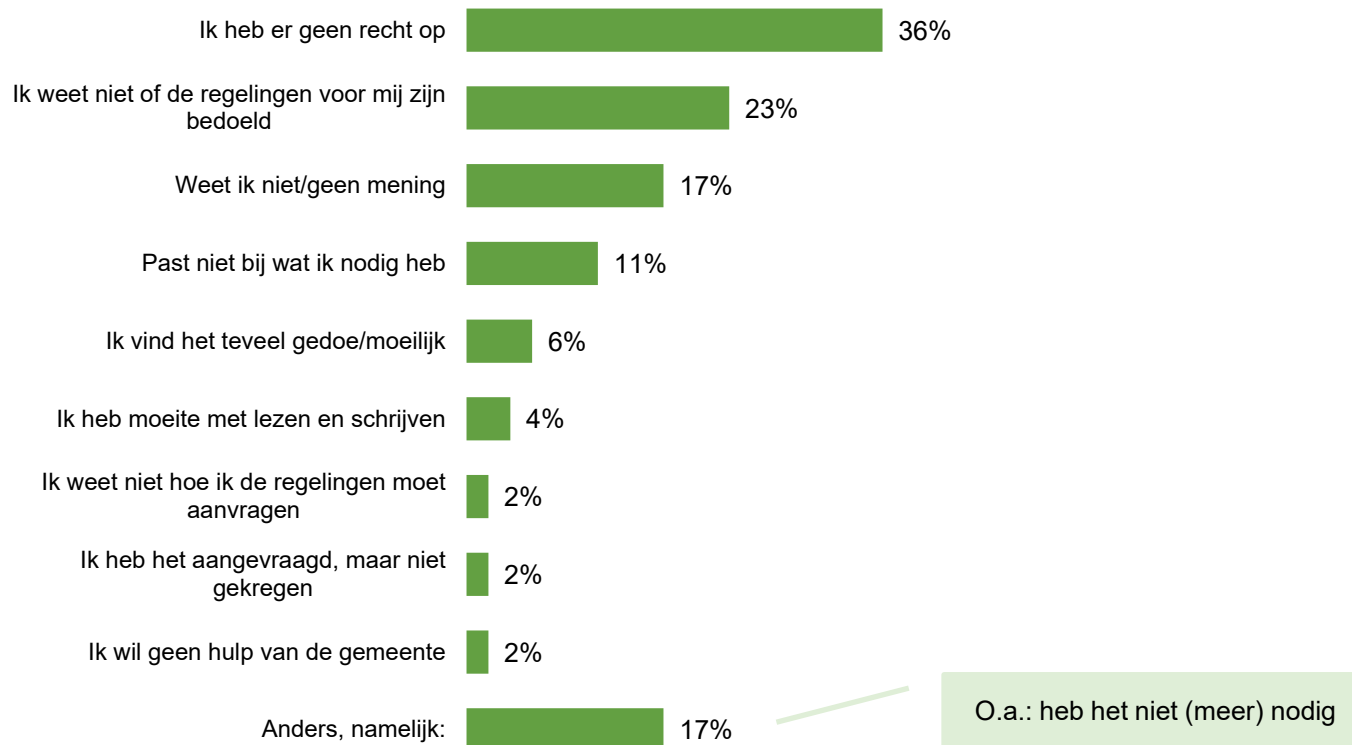
Zoals bijzondere bijstand, het Kindpakket of de Meedoen-regeling.



Van de respondenten die geen gebruik maken van de regelingen geeft ruim een derde aan er geen recht op te hebben

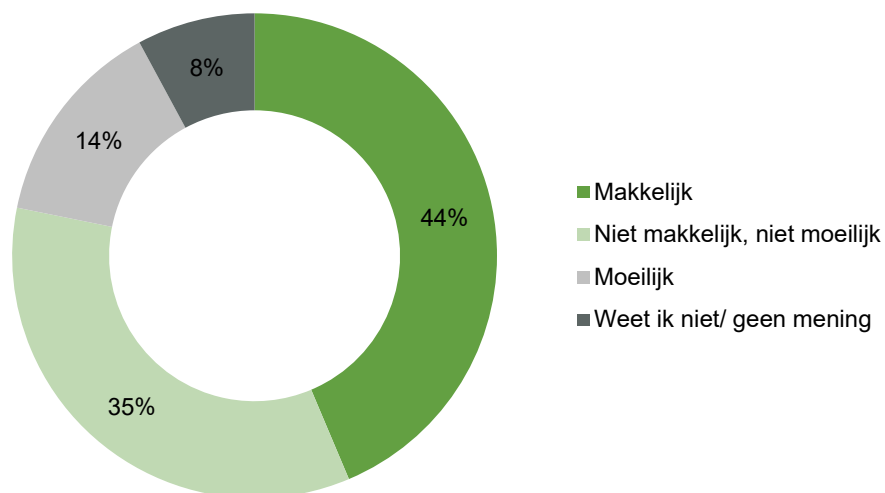
Waarom gebruikt u de regelingen niet? (n=53)

Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de regelingen van gemeente Zutphen om inkomen te ondersteunen kennen en hebben aangegeven er geen gebruik van te maken.

Vond u het gemakkelijk of moeilijk om de regeling(en) aan te vragen? (n=165)

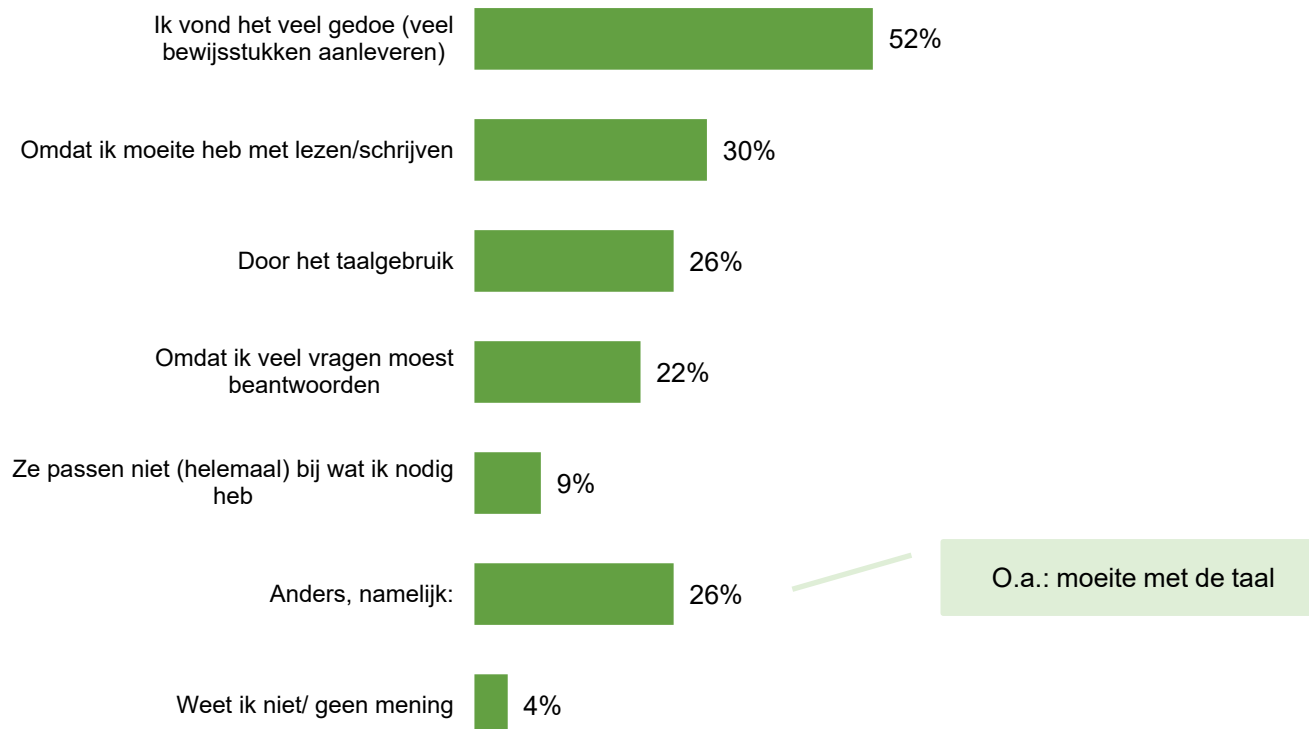


Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de regelingen van gemeente Zutphen om inkomen te ondersteunen kennen en hebben aangegeven gebruik te maken van één of meer van de regelingen.

Waarom vond u het moeilijk om de regeling(en) aan te vragen?

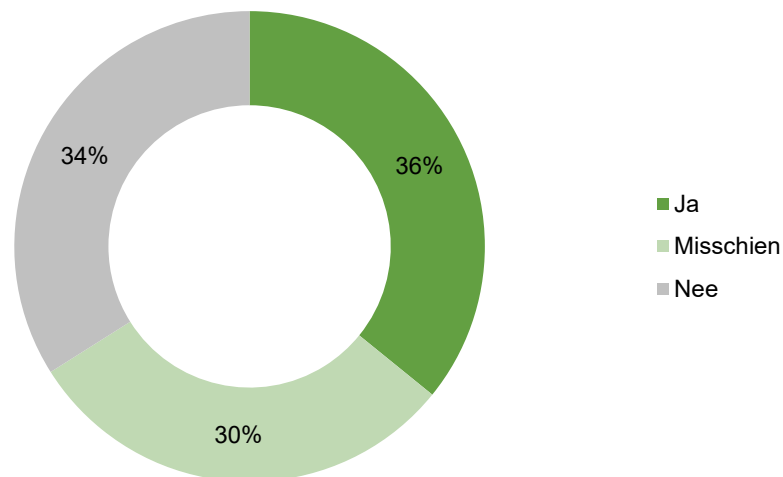
(n=23)

Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de regelingen van gemeente Zutphen om inkomen te ondersteunen kennen, hebben aangegeven gebruik te maken van één of meer van de regelingen en die het aanvragen van de regeling(en) moeilijk vonden.

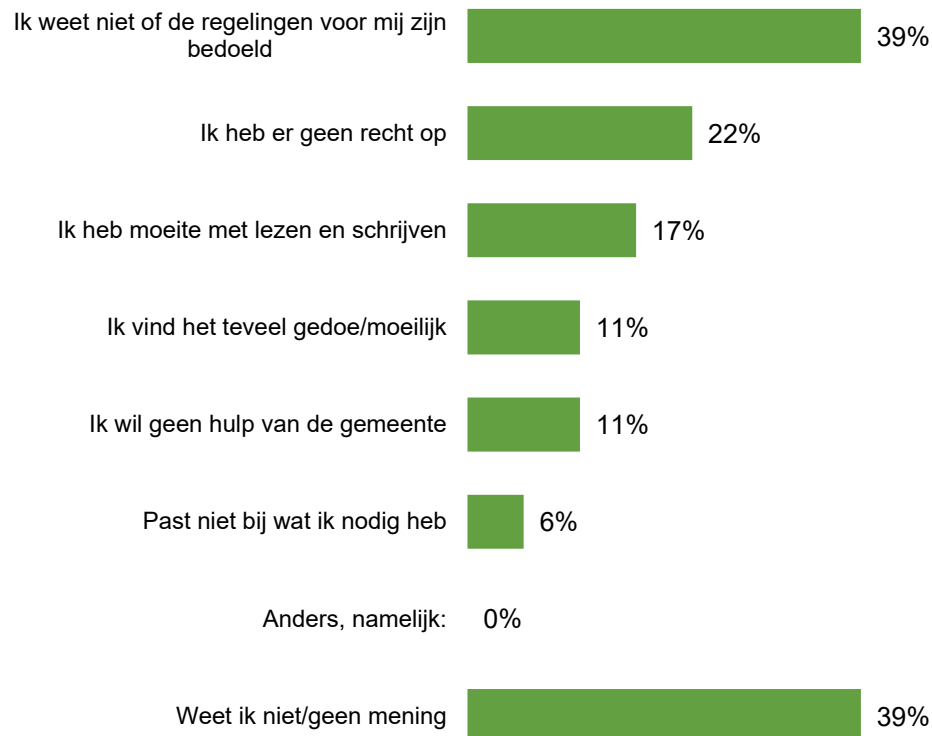
Zou u (een) regeling(en) die mensen met een laag inkomen ondersteunen willen gebruiken? (n=53)



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de regelingen van gemeente Zutphen om inkomen te ondersteunen niet kennen.

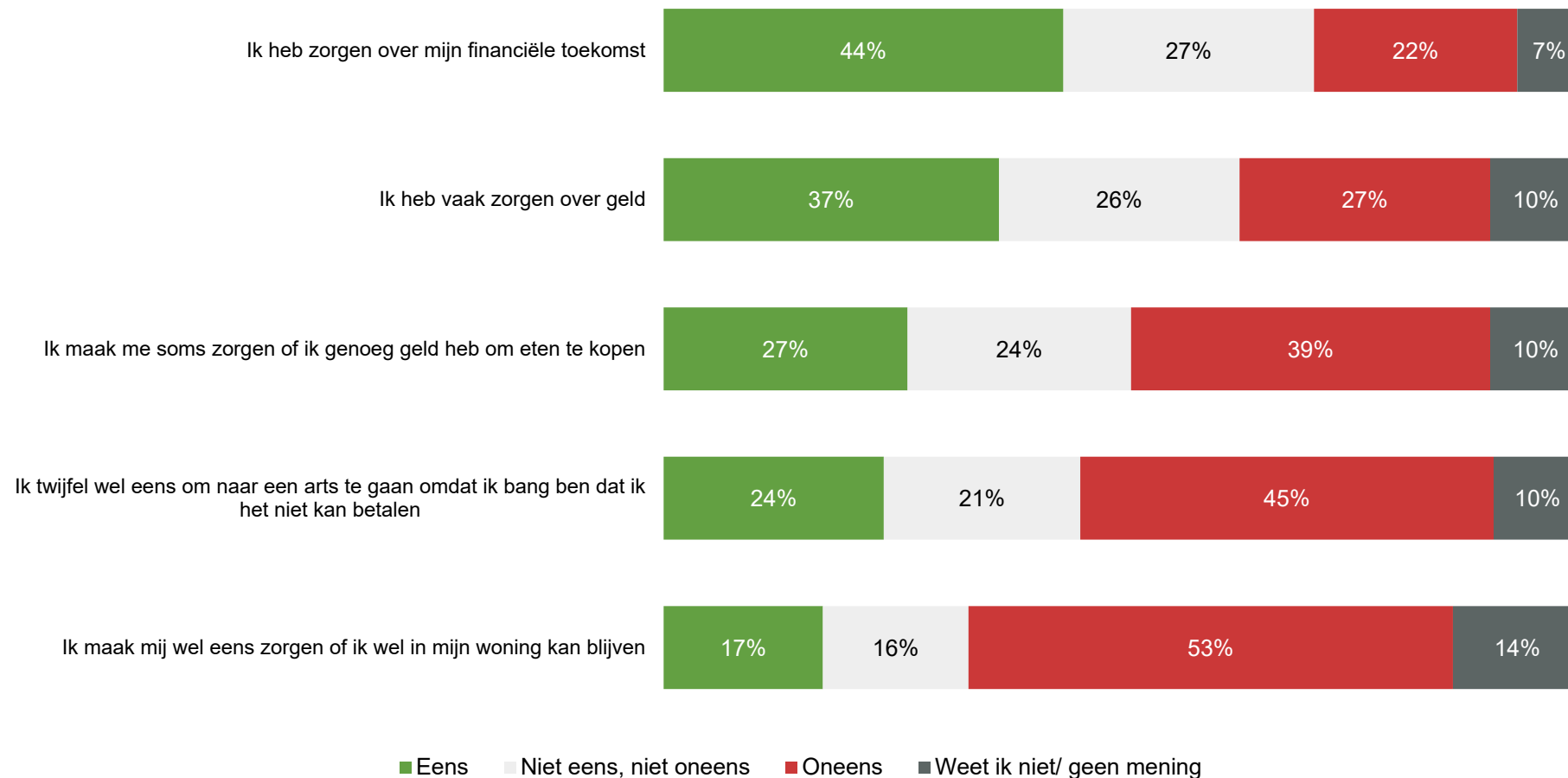
Waarom wilt u de regeling(en) niet gaan gebruiken? (n=18)

Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de regelingen van gemeente Zutphen om inkomen te ondersteunen niet kennen en deze niet willen gaan gebruiken.

Bent u het eens of oneens met deze stellingen? (n=271)



Deze respondenten hebben aangegeven dat ze het eens zijn met de stellingen over geldzorgen.

Ik heb vaak zorgen over geld (n=99)



Ik heb vaak zorgen over mijn financiële toekomst. (n=118)



Ik maak mij wel eens zorgen of ik in mijn huis kan blijven wonen. (n=47)



Ik maak me soms zorgen of ik genoeg geld heb om eten te kopen. (n=72)



Ik twijfel wel eens om naar een arts te gaan omdat ik bang ben dat ik het niet kan betalen. (n=65)



- Nee ik ken deze regelingen niet
- Ja, maar ik maak er geen gebruik van
- Ja en ik maak gebruik van één of meer regelingen

Ongeveer 70% van de respondenten die zeggen zich soms maken over geld, maken gebruik van één of meer regelingen van de gemeente om hun inkomen te ondersteunen.

Deze respondenten hebben aangegeven dat ze het niet eens en niet oneens zijn met de stellingen over geldzorgen.

Ik heb vaak zorgen over geld (n=71)



Ik heb vaak zorgen over mijn financiële toekomst. (n=74)



Ik maak mij wel eens zorgen of ik in mijn huis kan blijven wonen. (n=43)



Ik maak me soms zorgen of ik genoeg geld heb om eten te kopen. (n=66)



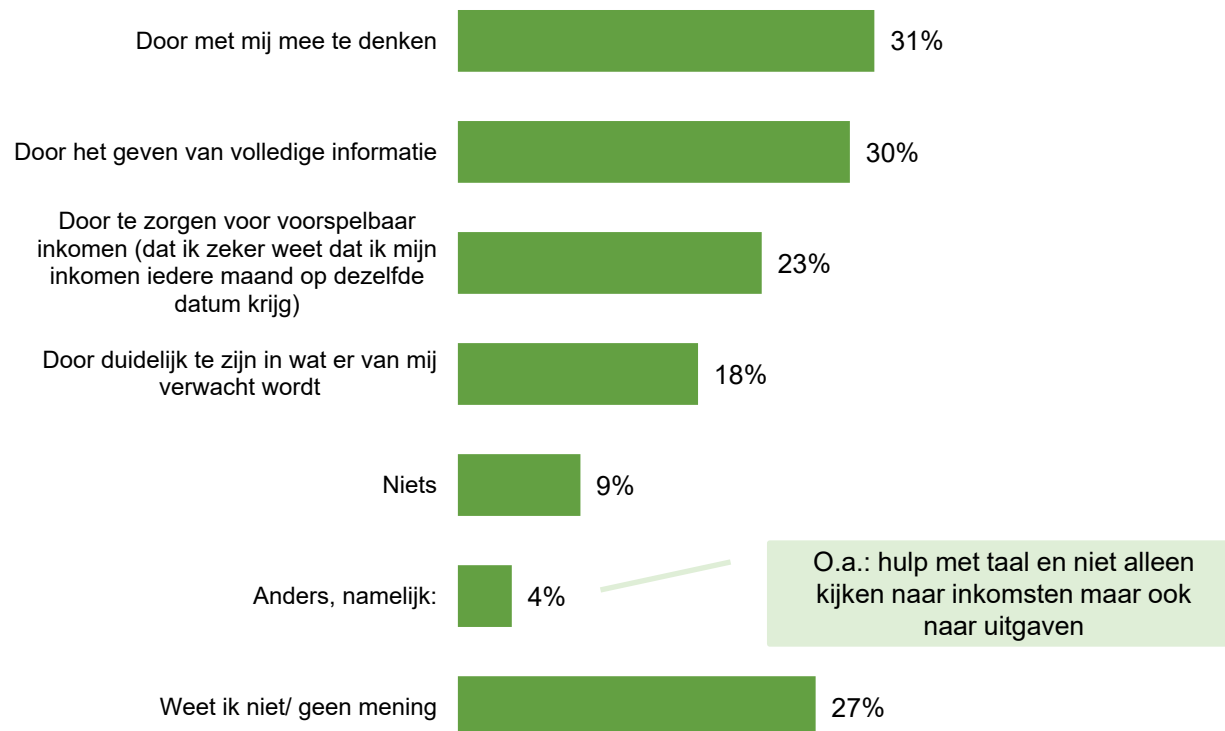
Ik twijfel wel eens om naar een arts te gaan omdat ik bang ben dat ik het niet kan betalen. (n=58)



- Nee ik ken deze regelingen niet
- Ja, maar ik maak er geen gebruik van
- Ja en ik maak gebruik van één of meer regelingen

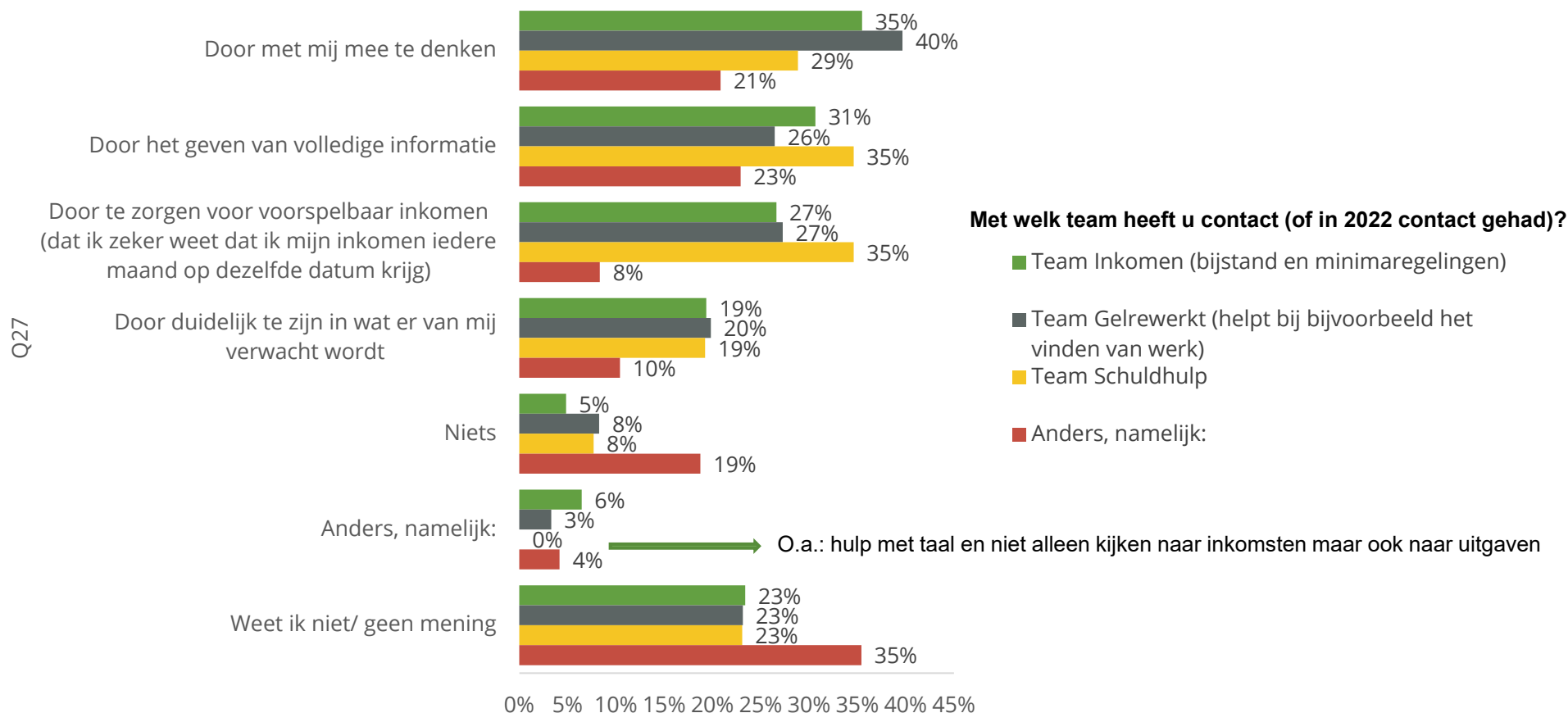
Wat kan de gemeente Zutphen vooral doen om uw gevoel van bestaanszekerheid te vergroten? (n=271)

U kunt maximaal twee antwoorden kiezen



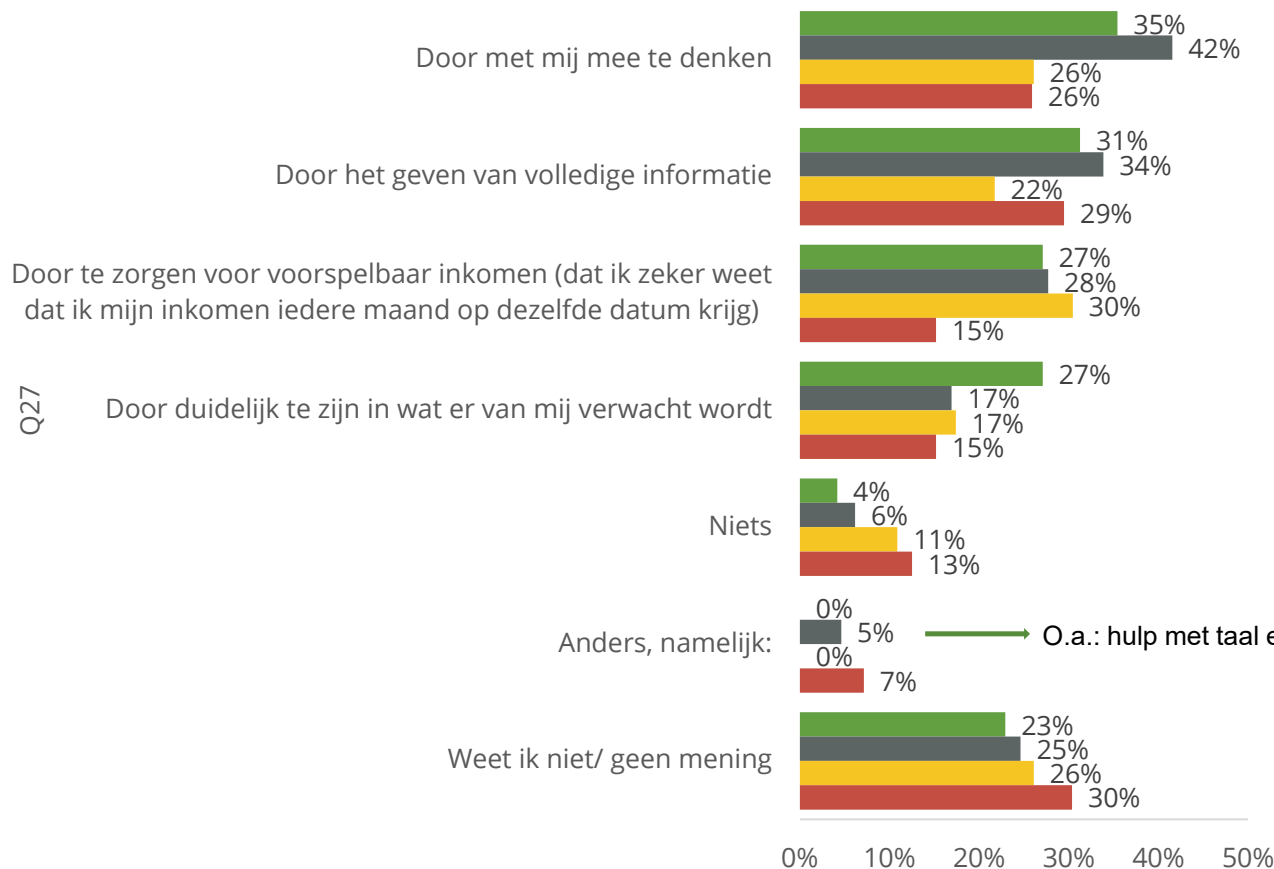
Wat kan de gemeente Zutphen vooral doen om uw gevoel van bestaanszekerheid te vergroten? (n=271)

U kunt maximaal twee antwoorden kiezen



Wat kan de gemeente Zutphen vooral doen om uw gevoel van bestaanszekerheid te vergroten? (n=271)

U kunt maximaal twee antwoorden kiezen

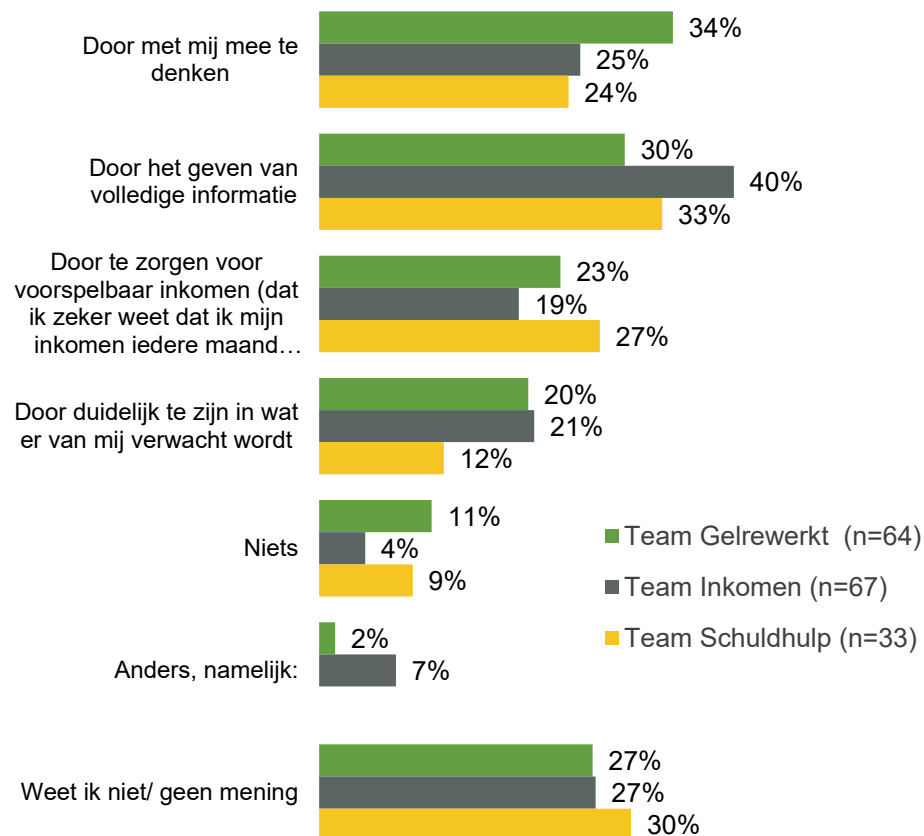


Hoe lang krijgt u hulp bij werk, inkomen of schulden van gemeente Zutphen?

- Sinds dit jaar (2023)
- 1 - 3 jaar
- 3 - 5 jaar
- Langer dan 5 jaar

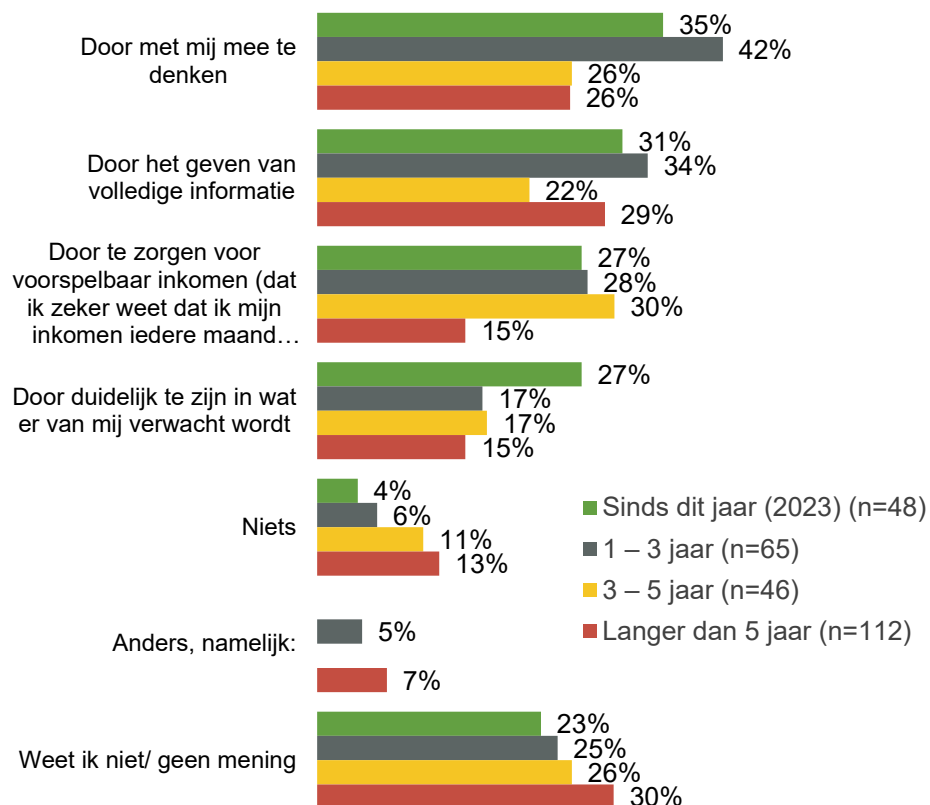
Wat kan de gemeente Zutphen vooral doen om uw gevoel van bestaanszekerheid te vergroten?

U kunt maximaal twee antwoorden kiezen



Wat kan de gemeente Zutphen vooral doen om uw gevoel van bestaanszekerheid te vergroten?

U kunt maximaal twee antwoorden kiezen



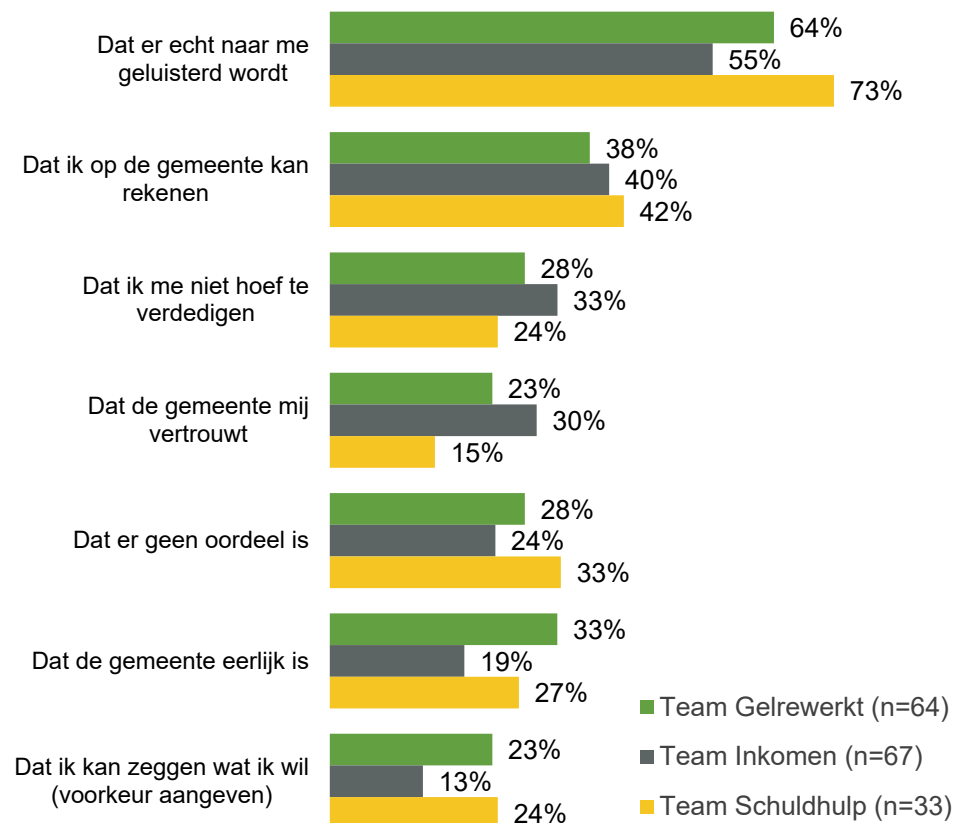
Wat vindt u het meest belangrijk bij het contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)

U kunt maximaal drie antwoorden kiezen



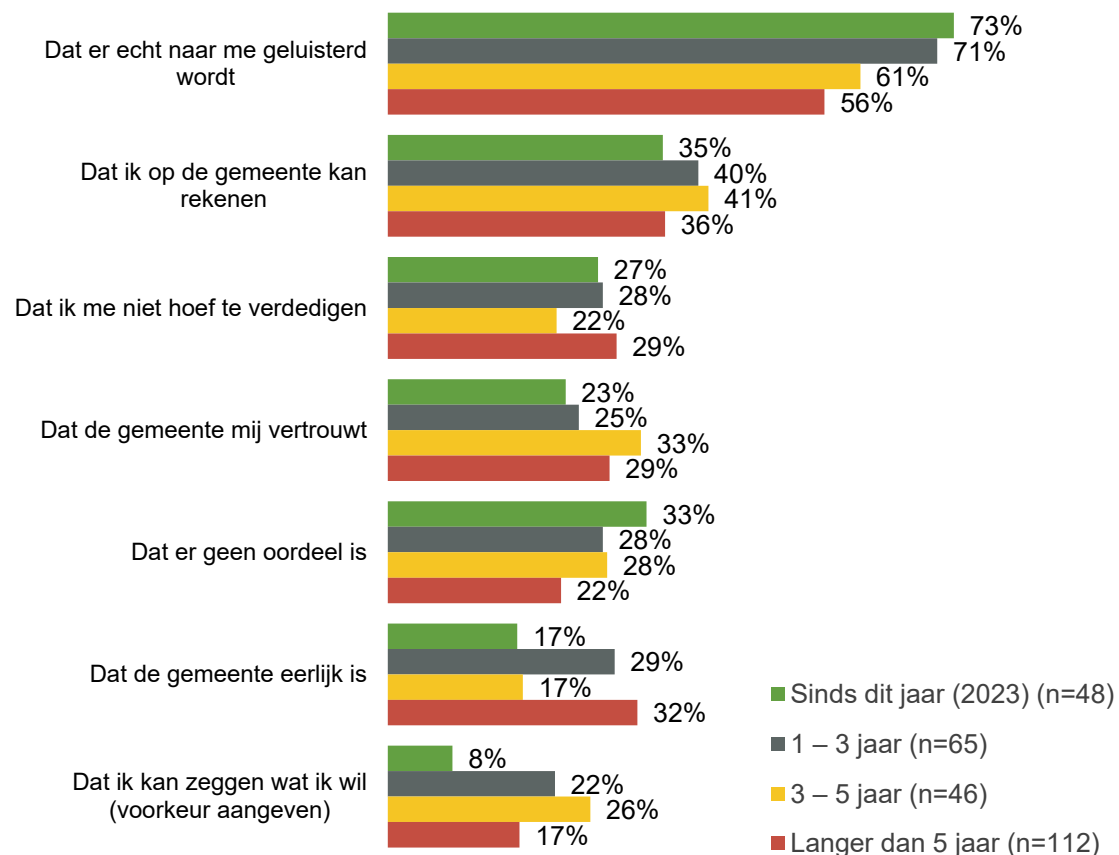
Wat vindt u het meest belangrijk bij het contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)

U kunt maximaal drie antwoorden kiezen



Wat vindt u het meest belangrijk bij het contact met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=271)

U kunt maximaal drie antwoorden kiezen



Wanneer is er volgens u sprake van vertrouwen tussen u en de gemeente Zutphen? (n=271)

Een positieve relatie met vertrouwen is volgens respondenten gebaseerd op ondermeer wederzijds respect, begrip en effectieve communicatie. Enkele belangrijke punten die worden genoemd bij het opbouwen van vertrouwen zijn:

- Openheid en eerlijkheid van beide kanten.
- Het gevoel hebben gehoord en serieus genomen te worden.
- Duidelijke communicatie en transparantie.
- Respectvolle behandeling en gelijkwaardigheid.
- Het nakomen van afspraken.
- Een vast contactpersoon hebben.
- Begrip voor persoonlijke situaties en omstandigheden.
- Geen overmatige controle of wantrouwen, maar eerder ondersteuning en vertrouwen.

Weet ik niet / geen mening: 138

Wat kan de gemeente Zutphen doen om ervoor te zorgen dat het contact met u gelijkwaardig is? (n=271)

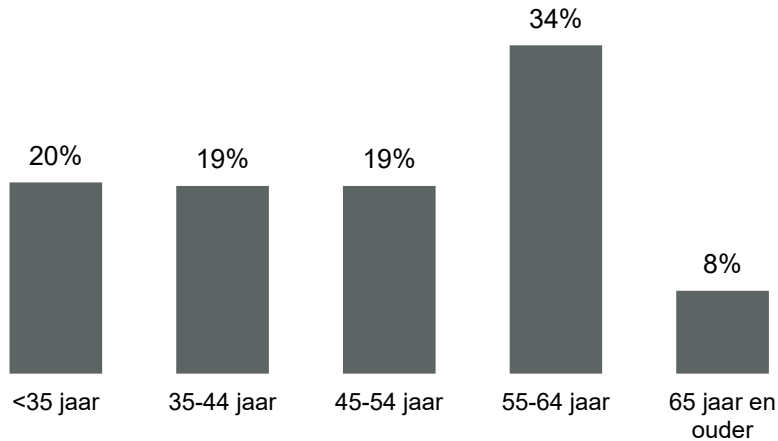
Hieronder wordt een beeld geschetst van belangrijke punten die naar voren komen bij de reacties van respondenten:

- Er wordt benadrukt dat de burger centraal moet staan en dat de gemeente er voor de burger moet zijn, met aandacht en oplossingsgerichtheid.
- Er wordt gestreefd naar een gelijkwaardige relatie tussen de burger en de gemeente, gebaseerd op vertrouwen, luisteren zonder oordeel, en wederzijds begrip.
- Persoonlijk contact wordt gewaardeerd, vooral tijdens aanvraagprocessen, maar er is behoefte aan duidelijkheid over verwachtingen.
- Respect, vriendelijkheid, en vertrouwen worden als belangrijke aspecten van de relatie tussen burger en gemeente genoemd.
- Er wordt gevraagd om aandacht te hebben voor individuele behoeften en om rekening te houden met persoonlijke omstandigheden, zoals gezondheidsproblemen.
- Feedback wordt gewaardeerd, en er is behoefte aan goede communicatie en transparantie over veranderingen binnen de gemeente die de burger aangaan.
- Er wordt opgemerkt dat het contact gelijkwaardig verloopt, maar dat er ruimte is voor verbetering in de communicatie en het respecteren van individuele verschillen.

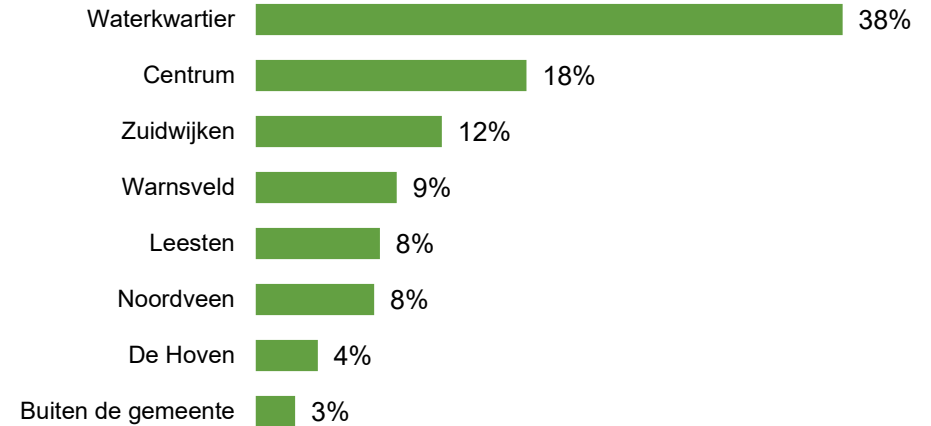
Weet ik niet / geen mening: 132

Bijlage

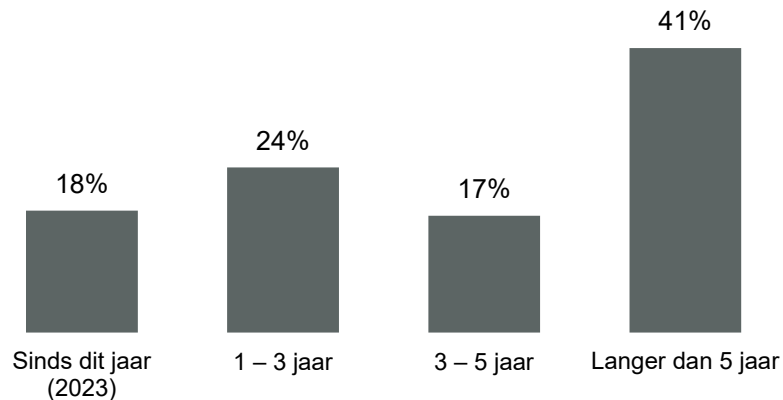
Leeftijd (n=271)



Wijk (n=271)



Hoe lang krijgt u hulp bij werk, inkomen of schulden van gemeente Zutphen? (n=271)



Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (271) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 5,51% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau.