



Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage onderzoek
Inwoner in beeld
meting 2026

Gemeente Zutphen

Rapportage onderzoek *Inwoner in beeld* meting 2026

Gemeente Zutphen

DEFINITIEF

Datum: 22 mei 2026

Projectnummer: 21934

Auteurs:

Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker

Michel Hartemink, Onderzoeker

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Moventem 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 omgegaan. Tevens is Moventem 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. Moventem 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 6
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 7
2 Resultaten	Pagina 8
2.1 Contact	Pagina 9
2.2 Minimaregelingen	Pagina 19
3 Bijlagen	Pagina 26
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 27
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 28

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management samenvatting

Doelgroep

Inwoners die in de periode tussen 1 januari 2024 en 1 januari 2026 hulp vanuit de gemeente ontvingen voor werk, inkomen of schulden zijn door de gemeente geselecteerd voor dit onderzoek. De vragen in dit onderzoek gaan over ervaringen in deze hele periode. Eind 2023/begin 2024 is een eerdere meting van dit onderzoek uitgevoerd. De vragen in dat onderzoek gingen over de periode vanaf 1 januari 2022 tot 1 januari 2023.

Contact

De woorden 'goed', 'vriendelijk' en 'behulpzaam' komen vooral op bij inwoners als zij denken aan het contact met medewerkers van de gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden.

78% van de respondenten heeft de afgelopen 2 jaar meerdere keren contact gehad met de gemeente over werk, inkomen en/of hulp bij schulden. Dit was bij de eerdere meting in 2024 60%. 14% heeft de afgelopen 2 jaar 1 keer contact gehad en 8% niet. Bijna driekwart (74%) weet bij wie ze terecht kunnen met vragen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden.

Er zijn verschillende positieve punten genoemd aan het contact met de gemeente. Zo geven respondenten aan dat ze zich netjes, warm en menselijk behandeld worden. Ook tonen medewerkers inlevingsvermogen, wordt er actief meegedacht, wordt er een heldere uitleg gegeven en ervaren respondenten steun.

Er zijn verschillende verbeterpunten genoemd aan het contact met de gemeente. Zo wordt betere communicatie over informatievoorziening en terugkoppeling na een gesprek genoemd. Ook worden betere bereikbaarheid, minder wisselingen en een vast contactpersoon, meer begrip en snellere, duidelijkere en proactievere ondersteuning genoemd.

Van de respondenten die de afgelopen twee jaar contact met de gemeente hebben gehad, heeft tweederde contact gehad met Team Inkomen. 44% heeft contact gehad met Team Gelre werkt en 17% met Team Schuldhulp. Het contact met de gemeente over werk wordt gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. Het contact over inkomen wordt gemiddeld met een 8,0 beoordeeld en het contact over hulp bij schulden met een 7,9. Alle drie de beoordelingen zijn in dit onderzoek hoger dan in de eerdere meting in 2024. Bijna alle respondenten (96%) durven een vraag te stellen als ze iets niet begrijpen. Ook geven ze bijna allemaal (94%) aan met respect behandeld te worden.

Minimaregelingen

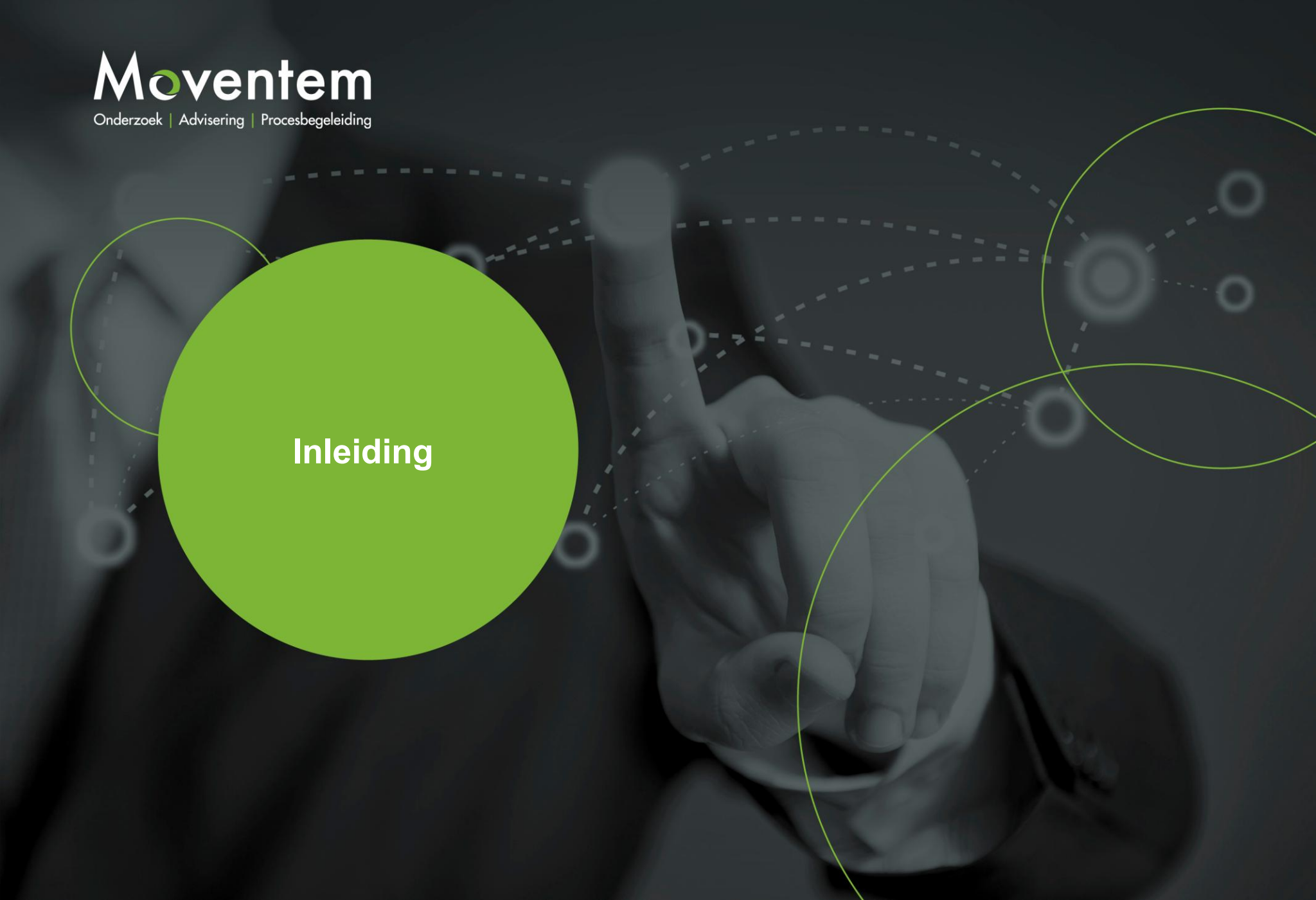
66% maakt gebruik van 1 of meer regelingen van gemeente Zutphen om het inkomen te ondersteunen. 24% kent het wel maar maakt er geen gebruik van. 10% kent de regelingen niet.

84% van de respondenten die een regeling gebruikt vond het makkelijk om het aan te vragen. Dat is aanzienlijk meer dan bij de meting in 2024 toen het 44% was. 4% vond het moeilijk om aan te vragen (meting 2024 14%).

Van de respondenten die de regeling niet kennen zou 19% er wel gebruik van willen maken. 42% wil dat misschien en 39% niet.

Invulling van de dag

72% geeft aan geen ondersteuning te willen bij het vinden van een zinvolle invulling van de dag en/of werk. 17% wil dit wel. Een zinvolle invulling betekent wat anders dan meedoen, het betekent namelijk dat inwoners structuur, betekenis, autonomie, mentale rust en toekomstperspectief ervaren in hun dagelijks leven. 83% geeft aan genoeg dingen te doen te hebben om de dag betekenis te geven. Onder andere de resultaten van deze vraag zijn verder verdiept in een focusgroep.

A hand in a suit jacket pointing upwards with the index finger. A large green circle is positioned to the left of the hand. Several dashed white lines and thin green circles are scattered around the hand and the green circle, creating a network-like pattern.

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. Eind 2023/begin 2024 is een eerdere meting van dit onderzoek uitgevoerd. De vragen in dat onderzoek gingen over de periode vanaf 1 januari 2022 tot najaar 2023. Inwoners die in de periode tussen 1 januari 2024 en 1 januari 2026 hulp vanuit de gemeente ontvingen voor werk, inkomen of schulden zijn door de gemeente geselecteerd voor dit onderzoek en kregen vragen over deze periode. Deze inwoners kregen een brief waarin een telefonisch onderzoek werd aangekondigd. In de brief stond wanneer men gebeld werd en werd uitgelegd hoe men zich kon afmelden voor het onderzoek. Ook is in de brief een QR-code opgenomen naar een Engelse, Turkse en Arabische versie van de brief en vragenlijst. In totaal zijn er 1.660 brieven verstuurd. 105 inwoners hebben zich voor de start van het onderzoek afgemeld. Respondenten hebben de mogelijkheid gehad om mee te doen met het onderzoek tussen 26 januari en 24 februari 2026.

	1555 te bellen nummers
Onjuist telefoonnummer	89x
Voicemail ingesproken	397x
Wil niet meedoen	241x (waarvan 41 op papier wilden meedoen (4 Arabisch, 3 Engels en 9 Turks), 12 hebben dat gedaan)
Te druk voor een interview	66x
Niet bereikt	431x
Telefonisch interview afgerond	331x

Deelnemers

In totaal hebben 343 respondenten meegedaan met het onderzoek. Dit is een respons van 20,66%. Met het aantal respondenten (343) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,29% uitspraken worden gedaan over de populatie.

Telefonisch onderzoek

In tegenstelling tot de meting in 2024 is voor de meting in 2026 gekozen voor telefonische interviews. Dit draagt bij de aan de toegankelijkheid voor inwoners voor wie lezen, schrijven of zelfstandig invullen mogelijk te moeilijk zou zijn. Deze afnamevorm kan de resultaten beïnvloeden, omdat deelnemers mondeling uitleg konden krijgen bij vragen, maar ook sociaal wenselijker kunnen antwoorden. Daarnaast bleek dat sommige deelnemers de vragen nog lastig te begrijpen vonden, wat het belang van begrijpelijke informatie en eenvoudige vraagstelling onderstreept.

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.

Waar mogelijk zijn vergelijkingen met de eerdere meting van 2024 opgenomen in deze rapportage. Als er niks bijstaat gaat het over de meting van 2026. Als het over de meting van 2024 gaat staat dat aangegeven.

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 meting 2026'.



Resultaten

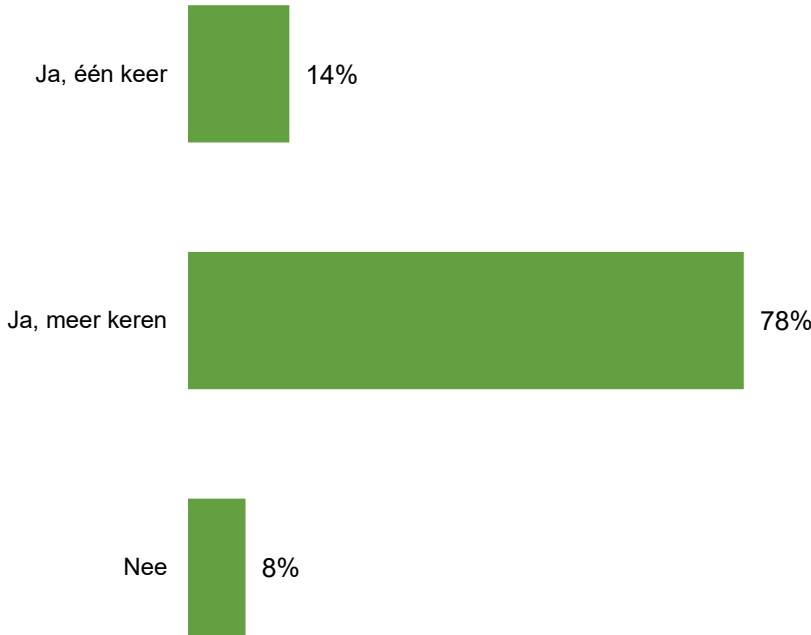
Welke 3 woorden komen in u op als u denkt aan het contact met medewerkers van de gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=343)



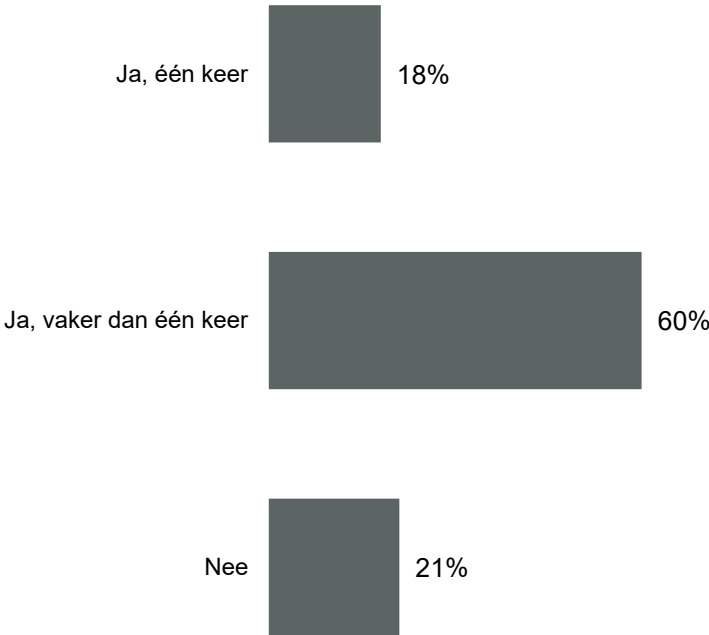
Weet ik niet / geen mening: 13

Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=343)
Contact kan zijn: telefonisch contact met een medewerker van de gemeente, contact bij de balie, bij u thuis of via WhatsApp of mail.

Meting 2026

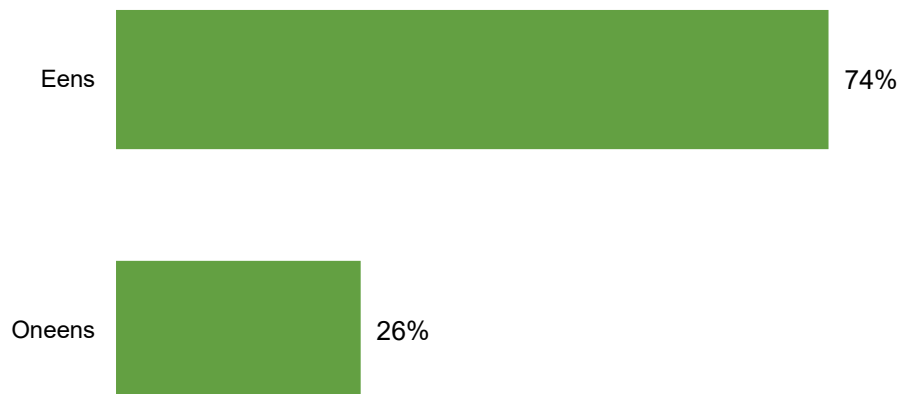


Meting 2024 (n=271)



Bent u het eens of oneens met de stelling?

"Ik weet bij wie ik terecht kan bij de gemeente Zutphen met vragen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden" (n=25)



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die "nee" hebben geantwoord op de vraag: Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?

Wat vond u goed aan het contact met medewerkers van gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=319)

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.

- Inwoners voelen zich netjes, warm en menselijk behandeld.
- Medewerkers tonen inlevingsvermogen, nemen inwoners serieus en kijken naar de persoonlijke situatie.
- Er wordt actief meegedacht, hulp geboden en waar mogelijk worden problemen ook echt opgelost.
- Inwoners waarderen heldere uitleg, snelle antwoorden en het feit dat er wordt teruggebeld of gereageerd.
- Inwoners ervaren steun van jobcoaches, medewerkers inkomen en schuldhulp; zij voelen zich geholpen in lastige situaties.

Weet ik niet / geen mening: 13

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die "Ja" hebben geantwoord op de vraag: Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?

Wat kan beter in het contact met medewerkers van gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=319)

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:

- Betere communicatie wat betreft informatie, terugkoppeling, duidelijkheid en interne afstemming.
- Verbeterde bereikbaarheid. Minder wachttijden, beter telefonisch en via e-mail bereikbaar.
- Soms nog sprake wisselingen van contactpersonen en daardoor minder continuïteit in begeleiding en een minder duidelijk aanspreekpunt.
- Meer begrip, inlevingsvermogen en maatwerk. Rekening houden met omstandigheden, beter luisteren en minder druk door meer acceptatie wanneer inwoners niet kunnen werken.
- Snellere, duidelijkere en proactievere ondersteuning. Actiever contact zoeken, sneller reageren, beter informeren over rechten en mogelijkheden.

Vergelijking contact met medewerkers van gemeente Zutphen met meting in 2024

Uit de vergelijking met de meting in 2024 blijkt dat een deel van de genoemde verbeterpunten uit de eerdere meting inmiddels in deze meting als positieve ervaring wordt benoemd. Vooral op het gebied van vriendelijkheid, behulpzaamheid, begrip, luisteren, meedenken, duidelijke uitleg en respectvolle bejegening is een positieve ontwikkeling zichtbaar. Inwoners geven vaker aan dat zij zich gehoord en serieus genomen voelen en dat medewerkers met hen meedenken.

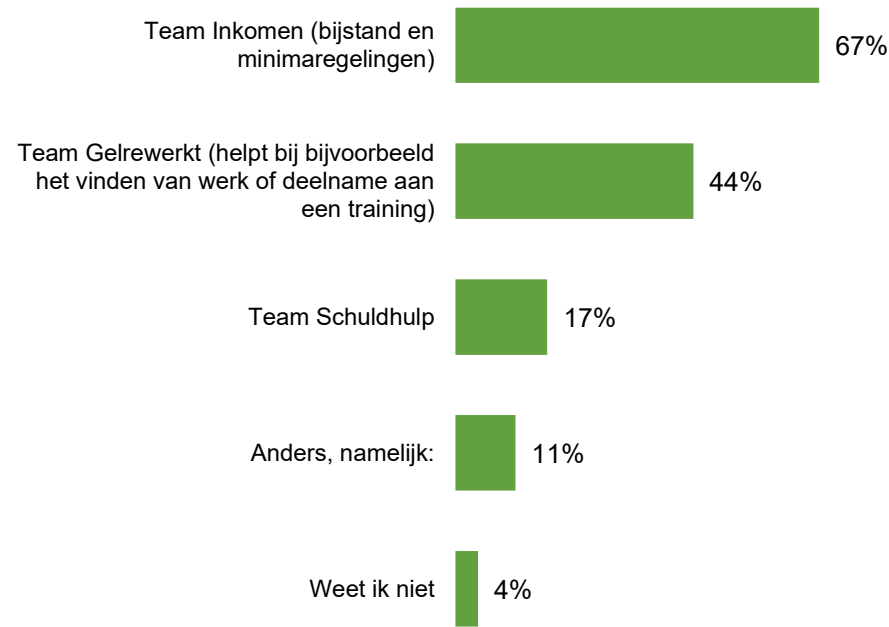
Weet ik niet / geen mening: 96

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die "Ja" hebben geantwoord op de vraag: Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?

Tegelijkertijd laat de meting in 2026 zien dat niet alle verbeterpunten structureel zijn opgelost. Bereikbaarheid, snelheid van reageren, terugkoppeling, duidelijke communicatie, overdracht bij wisseling van contactpersonen, interne afstemming en proactief contact blijven aandachtspunten. Ook blijft er behoefte aan meer maatwerk, vooral bij inwoners met complexe situaties rond inkomen, schulden, werk, gezondheid, taal of inburgering.

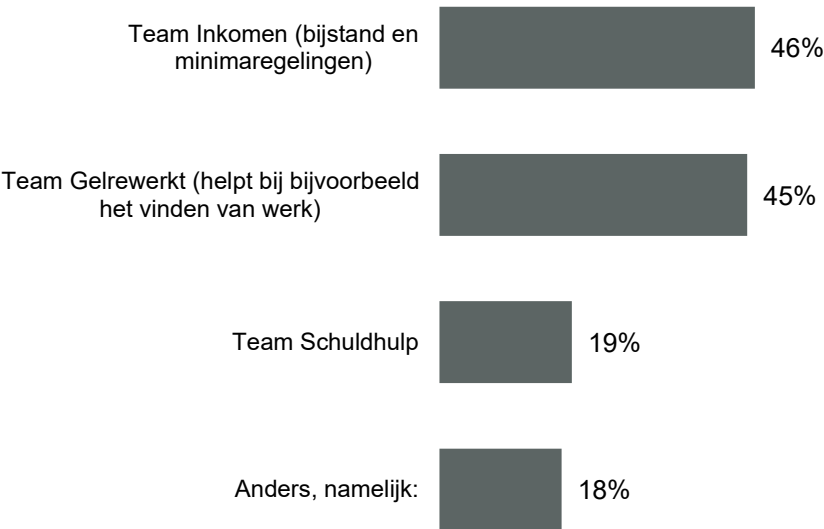
Met welk team van de gemeente heeft u in de periode van 1 januari 2024 tot nu contact (gehad)? (n=319)
Meerdere antwoorden mogelijk

Meting 2026



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die "Ja" hebben geantwoord op de vraag: Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?

Meting 2024 (n=271)

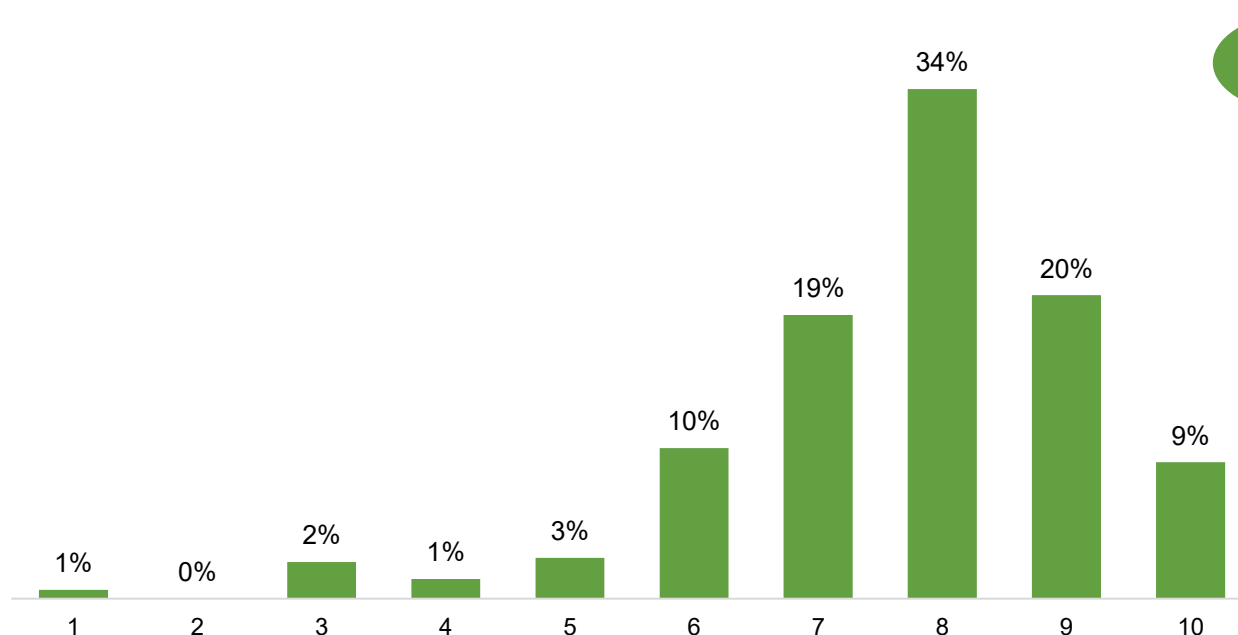


Bij de meting in 2024 is deze vraag aan iedereen gesteld. Ook was er niet de antwoordoptie 'Weet ik niet'.

Het contact met de gemeente over werk wordt gemiddeld met een 7,7 beoordeeld

Welk rapportcijfer geeft u het contact met gemeente Zutphen over werk? (n=143)

Het gaat hierbij om het contact vanaf 1 januari 2024 tot nu.

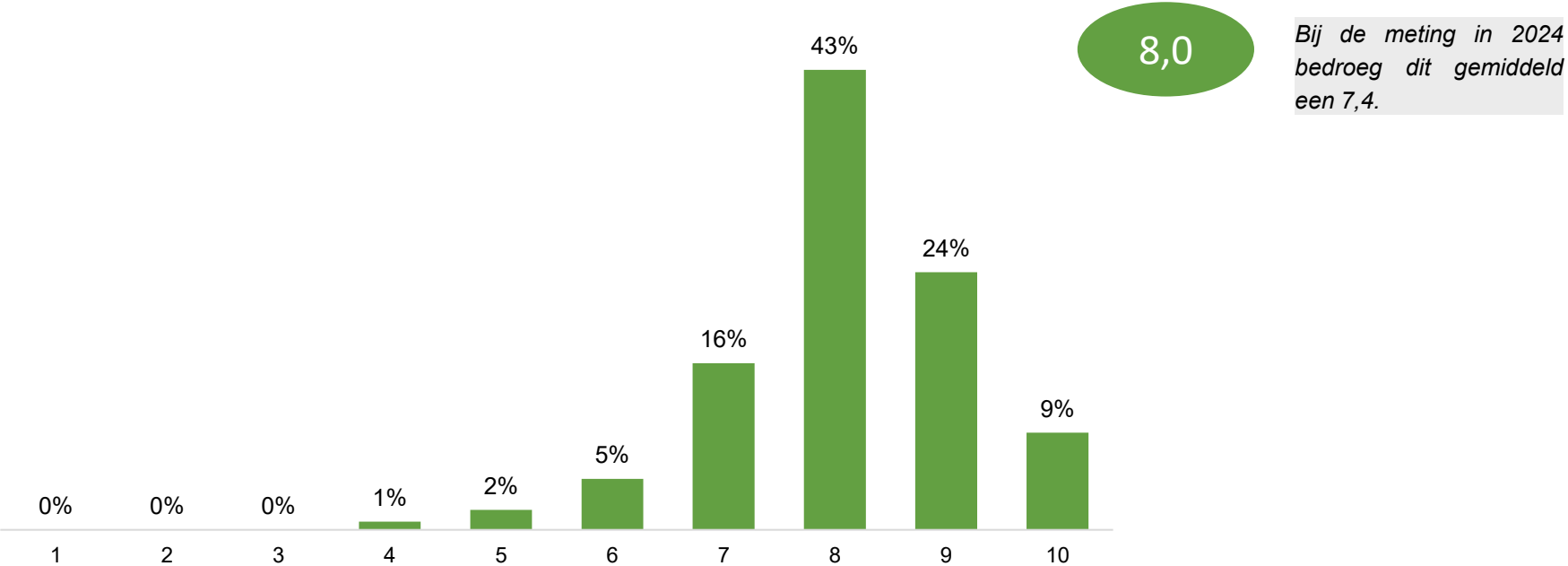


7,7

Bij de meting in 2024 bedroeg dit gemiddeld een 7,2.

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die "Ja" hebben geantwoord op de vraag: Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? en contact hebben gehad met team Gelrewerkt.

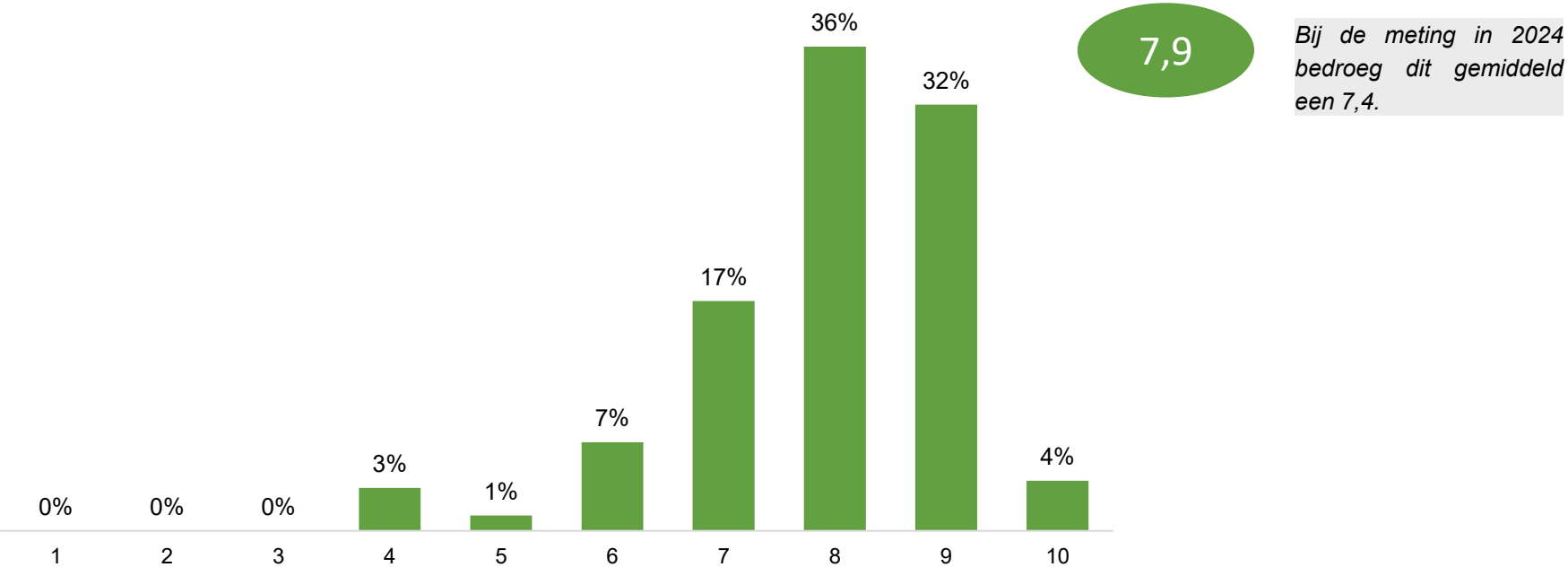
Welk rapportcijfer geeft u het contact met gemeente Zutphen over inkomen (bijstand en minimaregelingen)? (n=211)
Het gaat hierbij om het contact vanaf 1 januari 2024 tot nu.



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die "Ja" hebben geantwoord op de vraag: Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? en contact hebben gehad met team Inkomen.

Het contact met de gemeente over hulp bij schulden wordt gemiddeld met een 7,9 beoordeeld

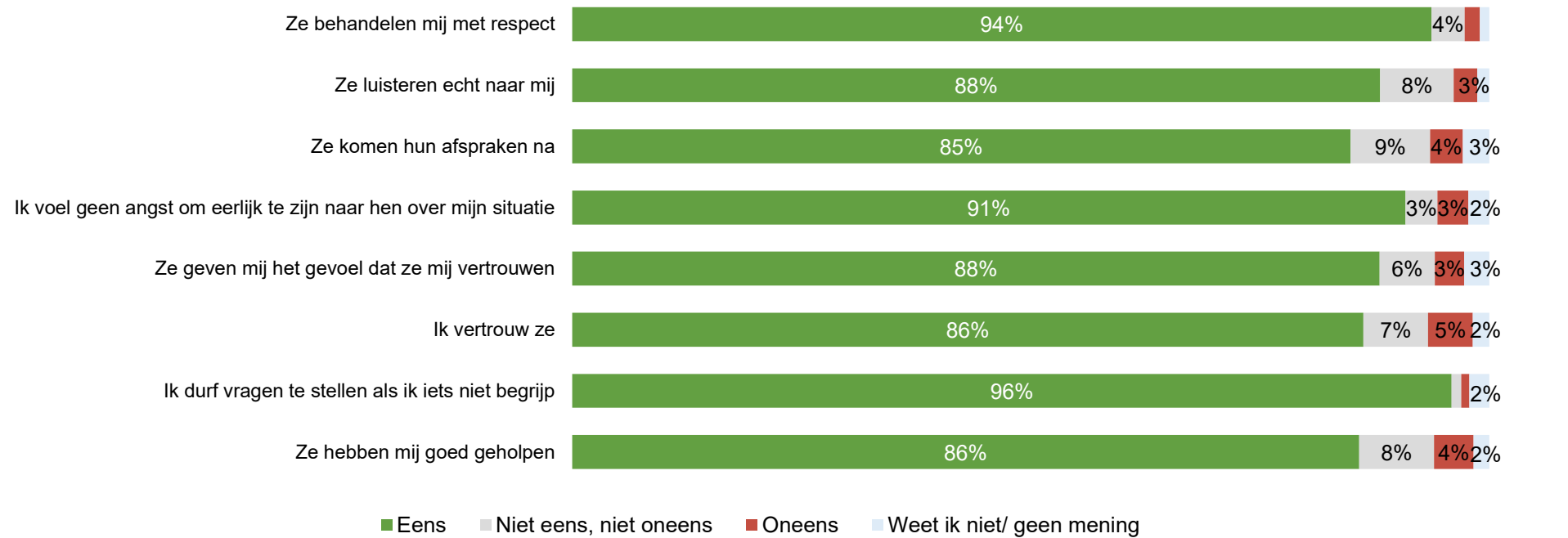
Welk rapportcijfer geeft u het contact met gemeente Zutphen over hulp bij schulden? (n=57)
Het gaat hierbij om het contact vanaf 1 januari 2024 tot nu.



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die "Ja" hebben geantwoord op de vraag: Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? en contact hebben gehad met team Schuldhulp.

Bent u het eens of oneens met deze stellingen over het contact met medewerkers van de gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=319)

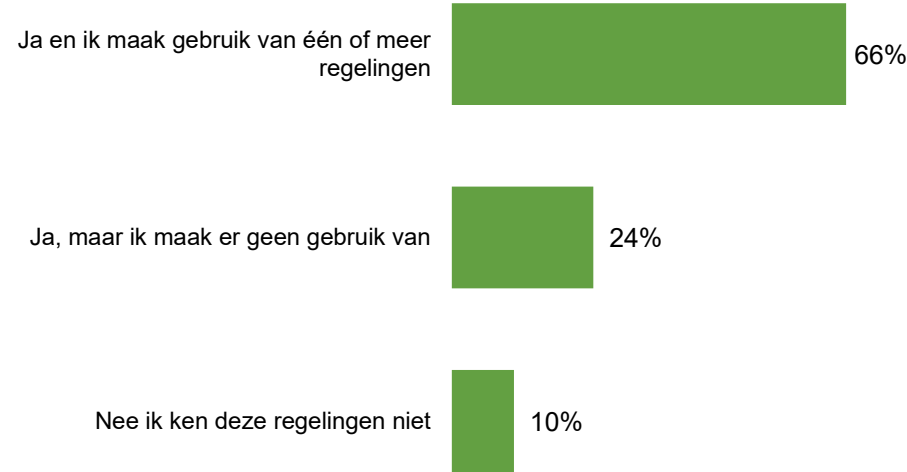
Met 'ze' bedoelen we de medewerkers van de gemeente Zutphen waarmee u contact had over werk, inkomen en/of hulp bij schulden



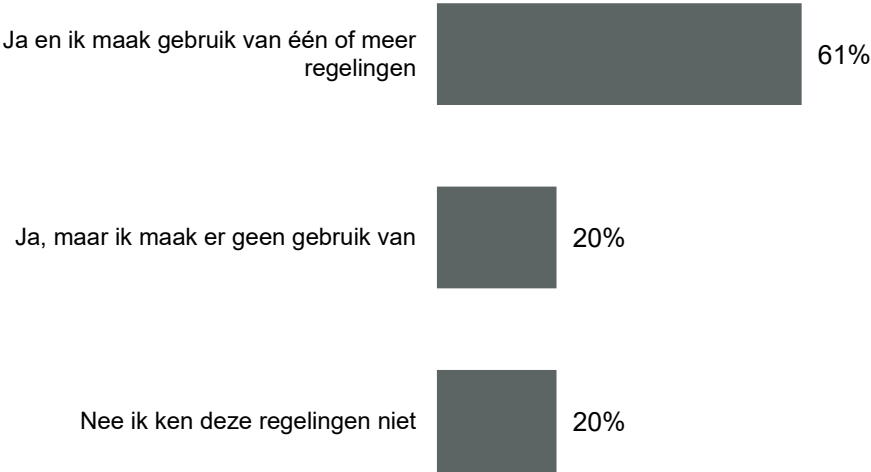
Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die "Ja" hebben geantwoord op de vraag: Heeft u in de periode vanaf 1 januari 2024 tot nu contact gehad met gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden?

Kent u de regelingen van gemeente Zutphen om uw inkomen te ondersteunen? (n=343)
Zoals bijzondere bijstand, het Kindpakket of de Meedoen-regeling.

Meting 2026



Meting 2024 (n=271)



Waarom gebruikt u de regelingen niet? (n=79)

Meerdere antwoorden mogelijk



Bij de meting in 2024 gaf 36% aan er geen recht op te hebben en 23% wist niet of de regelingen voor hen bedoeld zijn

Hierbij wordt vooral aangegeven dat de inwoners de regelingen niet gebruiken omdat zij deze niet (meer) nodig hebben of niet in aanmerking komen.

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die de regelingen **wel kennen**, maar **niet gebruiken**.

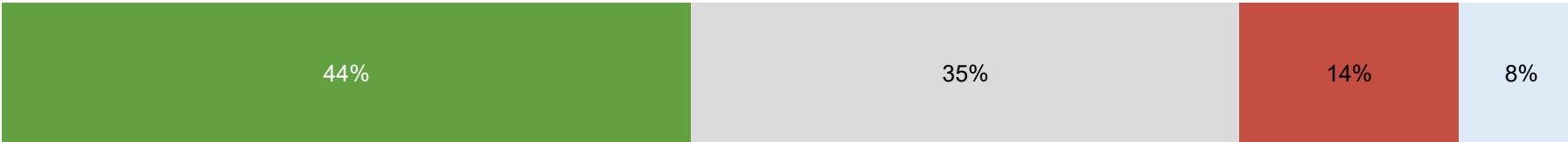
Vond u het gemakkelijk of moeilijk om de regeling(en) aan te vragen? (n=232)

Meting 2026



■ Makkelijk ■ Niet makkelijk, niet moeilijk ■ Moeilijk ■ Weet ik niet/ geen mening

Meting 2024 (n=165)

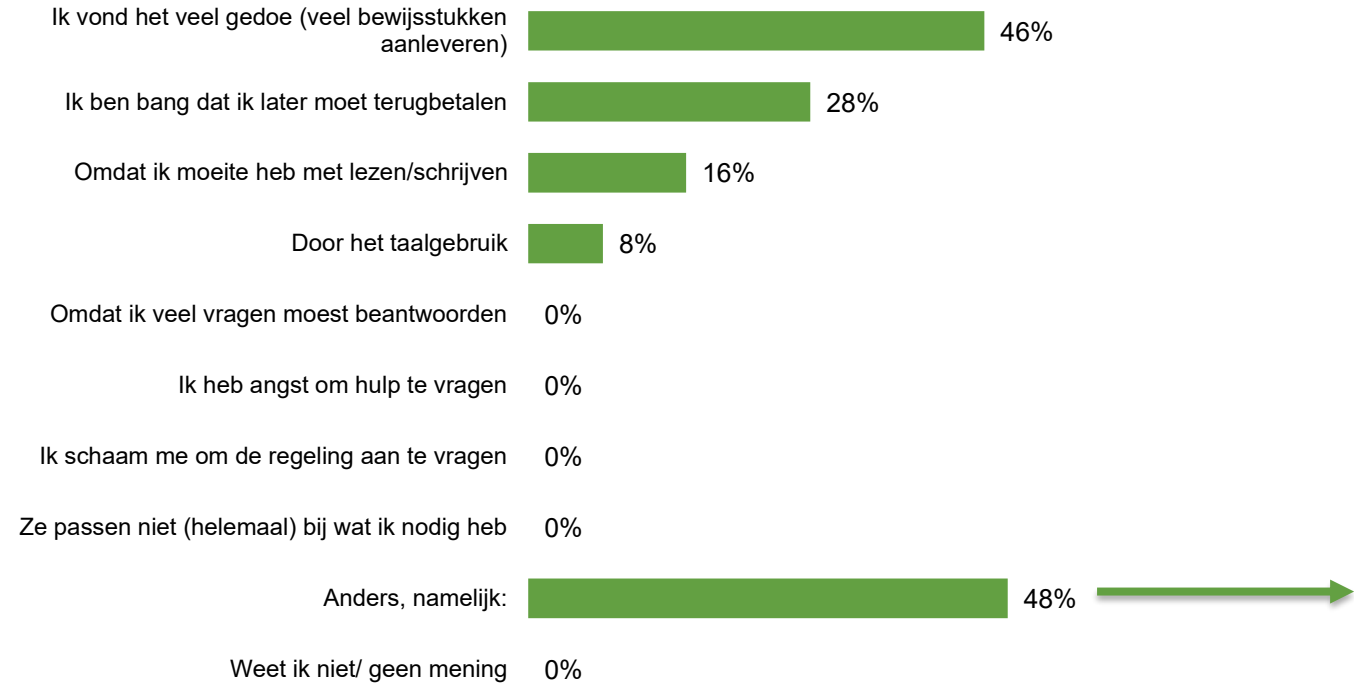


■ Makkelijk ■ Niet makkelijk, niet moeilijk ■ Moeilijk ■ Weet ik niet/ geen mening

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die één of meerdere regelingen gebruiken.

Waarom vond u het moeilijk om de regeling(en) aan te vragen? (n=10)

Meerdere antwoorden mogelijk

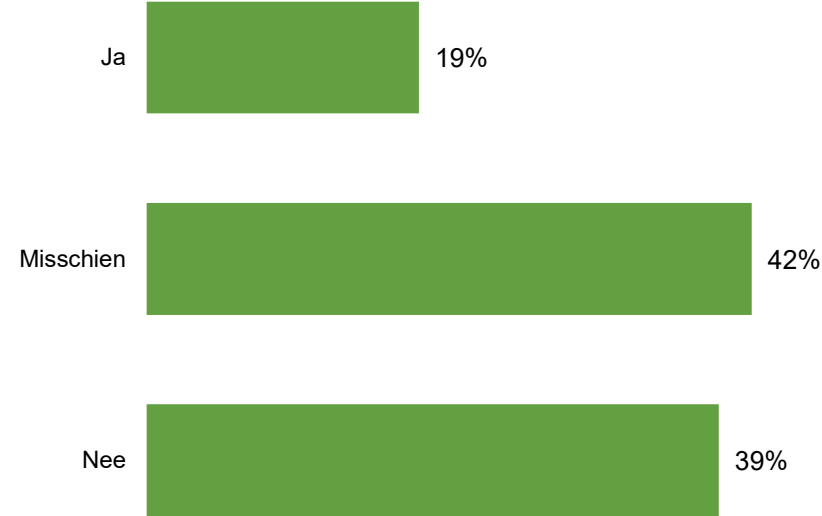


Hierbij wordt aangegeven dat de inwoners moeite hebben met het (digitaal) aanvragen en dat het elk jaar opnieuw moet

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die het moeilijk vonden om een regeling aan te vragen.

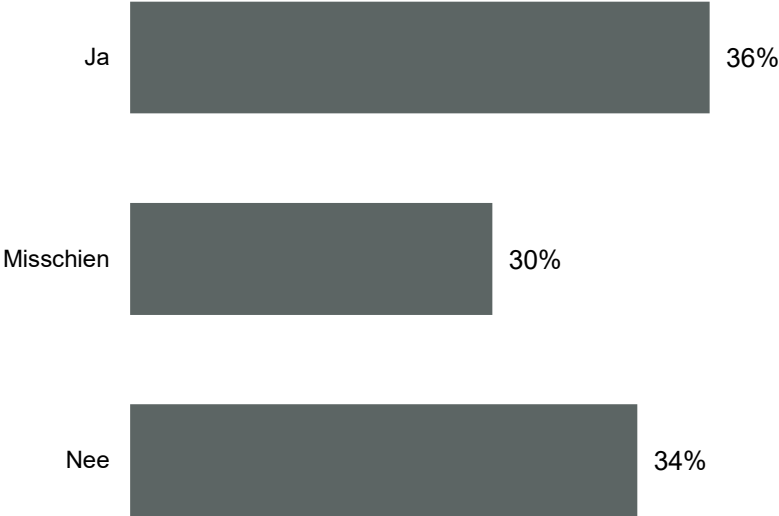
Zou u één of meer regelingen die inwoners ondersteunen willen gebruiken? (n=34)

Meting 2026



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die de regelingen **niet kennen**. Zij hebben voorafgaand aan deze vraag uitleg gehad over wat de regelingen inhouden.

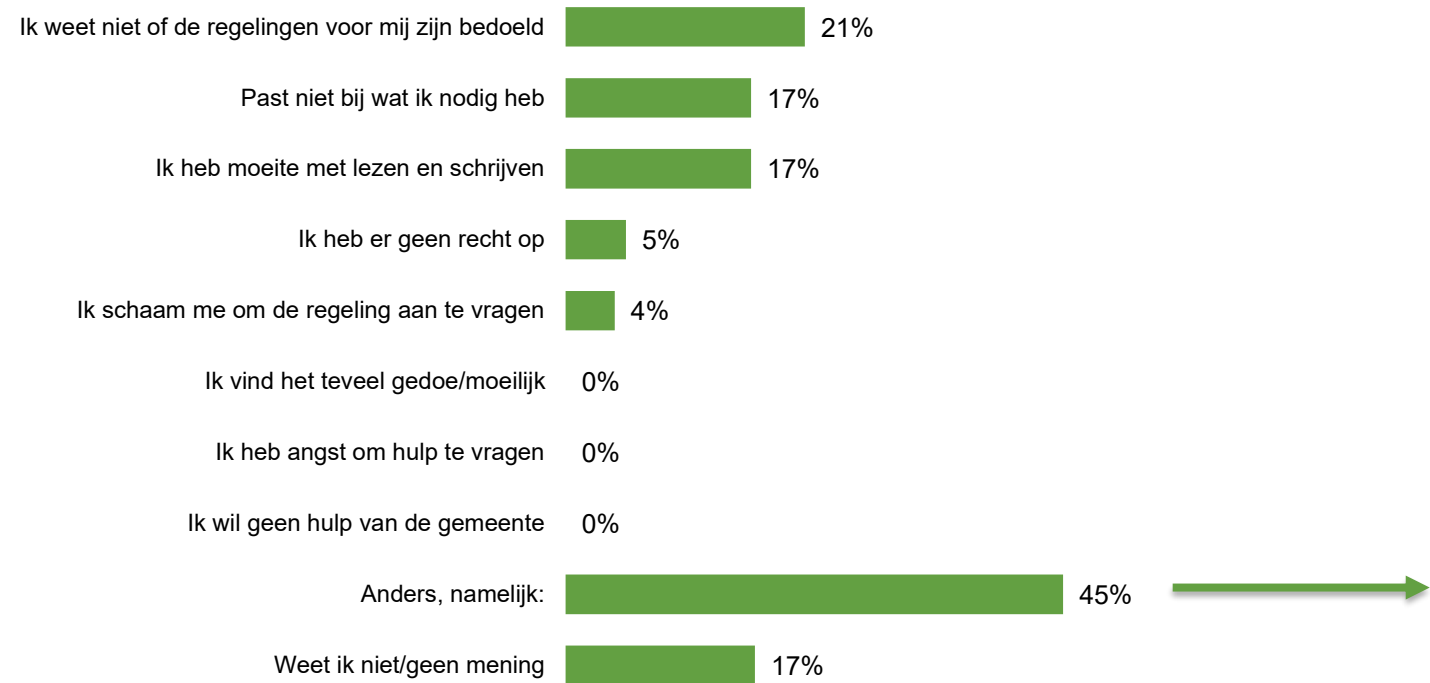
Meting 2024 (n=53)



Bij de meting in 2024 was de vraagstelling 'Zou u (een) regeling(en) die inwoners met een laag inkomen ondersteunen willen gebruiken?'

Waarom wilt u de regeling(en) niet gaan gebruiken? (n=16)

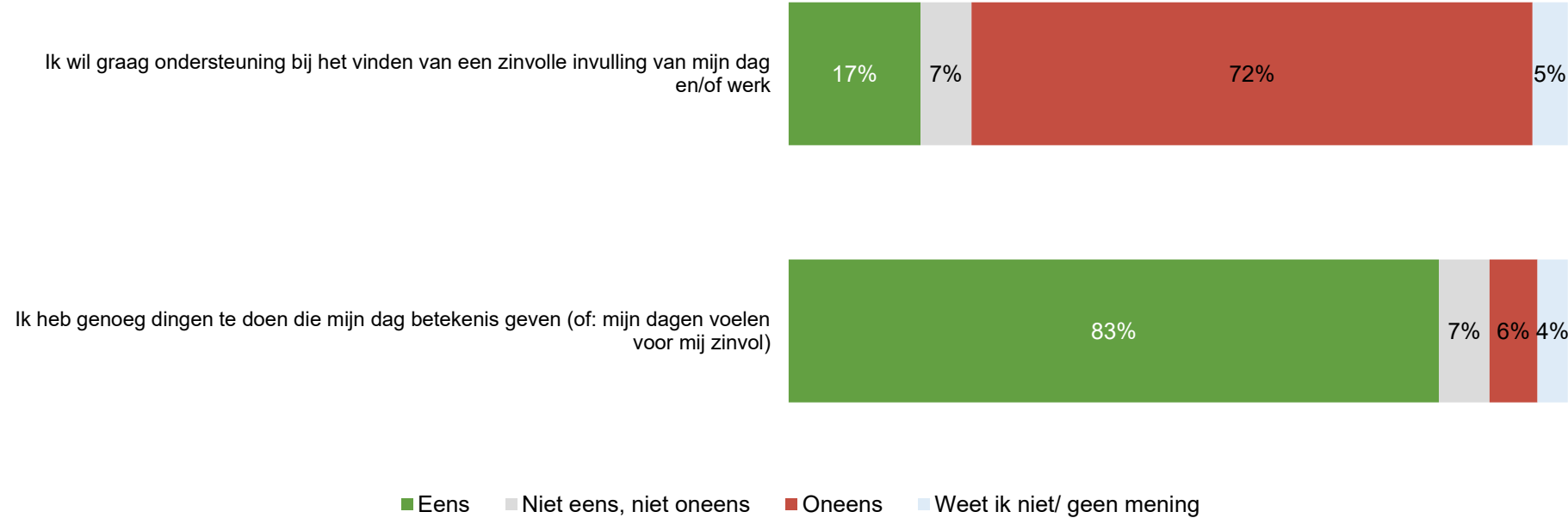
Meerdere antwoorden mogelijk



Hierbij wordt vooral aangegeven dat de inwoners de regelingen niet nodig hebben

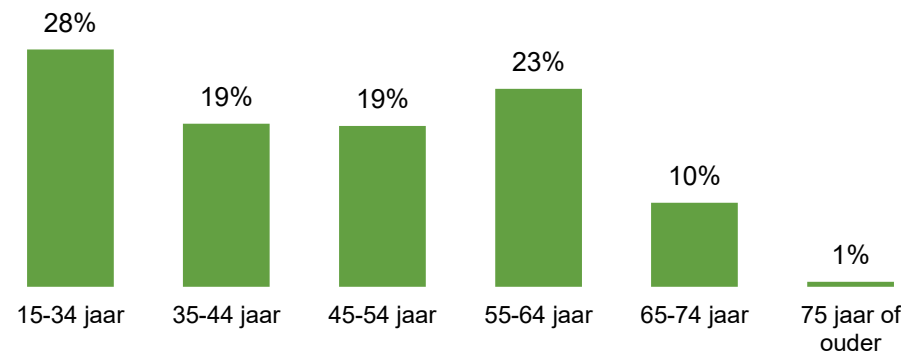
Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die de regelingen **niet kennen** en de regelingen **niet wil gebruiken**.

Bent u het eens of oneens met deze stellingen over het contact met medewerkers van de gemeente Zutphen over werk, inkomen en/of hulp bij schulden? (n=343)

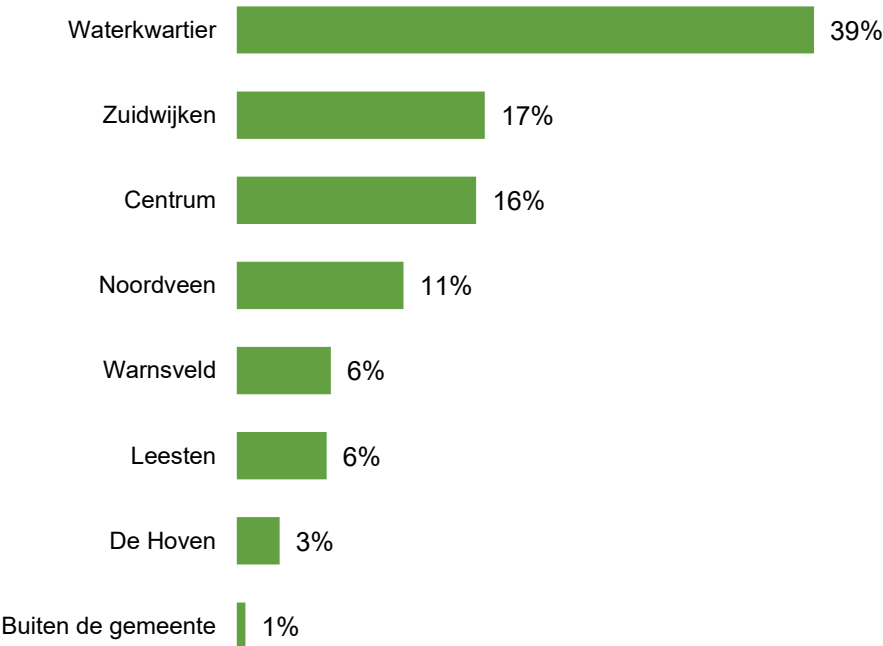


Bijlagen

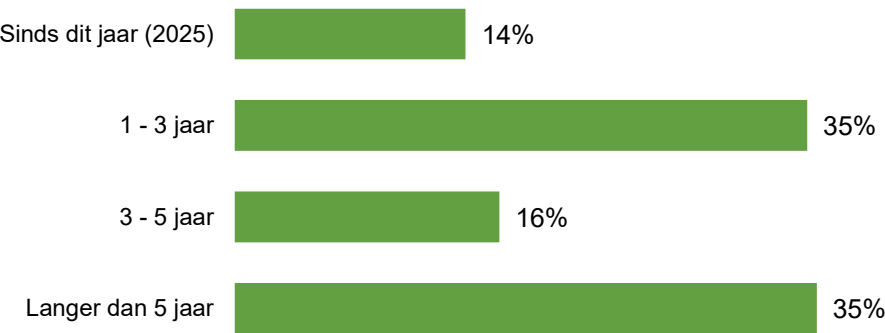
Leeftijd (n=343)



Wijk (n=343)



Hoe lang krijgt u hulp bij werk, inkomen of schulden van gemeente Zutphen? (n=343)



Binnen dit onderzoek zijn de resultaten gewogen naar leeftijd. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Op deze en de volgende pagina staan ongewogen resultaten. De rest van de rapportage zal gewogen resultaten bevatten. Meer informatie over de weging staat in bijlage 2 weergegeven.

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 omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (343) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 5,29% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Weging

Binnen dit onderzoek zijn de resultaten gewogen naar leeftijd. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Vanwege de ondervertegenwoordiging van respondenten ouder dan 65 jaar, krijgt een respondent uit deze groep bijvoorbeeld weegfactor 2,79 en een respondent tussen de 45 en 54 jaar (die oververtegenwoordigd is) weegfactor 0,81. Weegfactoren mogen niet te groot zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet worden 'opgeblazen' tot 50%). Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 en een minimale weegfactor van 0,5 gehanteerd.

Door de weging zijn de resultaten representatief over leeftijd.