Klanttevredenheidsonderzoek

Werk & inkomen, 2025

Gemeente Almere

COLOFON
Gemeente Almere

Onderzoek en statistiek
Gemeente Almere/BVL/Onderzoek & Statistiek
Dian van Hezel, Mirjam Boon

Opdrachtgever:
Gemeente Almere/Bart Smallenbroek/WI.AM/Handhaving W&I

Projectnummer P2025-001

November 2025

Contactgegevens
Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE Almere
Tel: 14 036

Onderzoek&statistiek@almere.nl OenS.almere.nl

Inhoudsopgave

Inleiding ... 3
Methode ... 3
Onderzoeksopzet ... 3
Dataverzameling en procedure ... 3
Meetinstrument ... 4
Beschrijving van de respondenten ... 4
Leeswijzer ... 5
Samenvatting ... 6
1. Begrip en toegankelijkheid van informatie ... 7
1.1 Begrip en toegankelijkheid van informatie naar leeftijdscategorie ... 9
1.2 Begrip en toegankelijkheid van informatie naar duur van uitkering ... 10
1.3 Begrip en toegankelijkheid van informatie naar taalvaardigheid ... 12
2: Medewerkers van Werk & Inkomen ... 14
3: Toepassing van informatie ... 17
3.1 Toepassing van informatie naar leeftijd ... 19
3.2 Toepassing van informatie naar taalvaardigheid ... 20
4: Contact met de afdeling Werk & Inkomen ... 21
4.1 Contact met afdeling Werk & Inkomen naar leeftijd ... 25
4.2 Contact met afdeling Werk & Inkomen naar duur van uitkering ... 26
4.3 Contact met afdeling Werk & Inkomen naar taalvaardigheid ... 28
Conclusie ... 31
Bijlage 1 – vragenlijst ... 32

Inleiding

In het afdelingsplan van Werk & Inkomen (W&I) is een belangrijke opdracht opgenomen: het ontwikkelen van een strategie voor klantcontact met een focus op preventie. Uit eerder onderzoek blijkt dat regelmatig contact tussen de gemeente en haar klanten meerdere voordelen biedt. Enerzijds kan de gemeente sneller inspelen op veranderingen in de persoonlijke of financiële situatie van klanten, waardoor de dienstverlening accurater en effectiever wordt. Anderzijds bevordert regelmatig contact de naleving van regels, omdat klanten zich gezien en gehoord voelen.

Preventie vormt een centraal uitgangspunt in deze aanpak. Het doel is problemen voor klanten te voorkomen of tot een minimum te beperken, zodat onnodige stress en onzekerheid worden verminderd. Een belangrijk onderdeel hiervan is het verkrijgen van een diepgaand inzicht in de behoeften en omstandigheden van klanten, zodat de dienstverlening hier beter op kan worden afgestemd.

Om hier invulling aan te geven, is onderzoek uitgevoerd naar hoe klanten de informatievoorziening van W&I ervaren. De centrale onderzoeksvraag luidt:

Wat verstaan klanten van W&I onder heldere en toegankelijke informatievoorziening?

De resultaten van dit onderzoek bieden input voor het ontwikkelen van een communicatiestrategie die aansluit bij de behoeften van klanten en bijdraagt aan een preventieve en klantgerichte dienstverlening.

Methode

Onderzoeksopzet

Voor dit onderzoek is gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksmethode in de vorm van een online enquête. Deze aanpak is geschikt om inzicht te krijgen in de meningen, ervaringen en behoeften van een grote groep klanten van Werk & Inkomen (W&I). De resultaten vormen een onderbouwing voor het ontwikkelen van een communicatiestrategie waarin heldere, toegankelijke en preventieve dienstverlening centraal staat.

Dataverzameling en procedure

De dataverzameling vond plaats in samenwerking met de afdeling Werk & Inkomen. Alle klanten die op het moment van onderzoek een uitkering ontvingen (N = 5.464) werden persoonlijk benaderd via een brief. In deze brief stond een korte toelichting met het doel van het onderzoek, het belang van deelname en een QR-code waarmee klanten direct toegang kregen tot de online vragenlijst. Deelnemers werden geïnformeerd dat hun antwoorden vertrouwelijk behandeld worden en uitsluitend gebruikt worden voor onderzoeks- en beleidsdoeleinden. De vragenlijst bleef van 29 september 2025 tot 27 oktober 2025 openstaan, zodat klanten voldoende tijd hadden om te reageren. In totaal namen 880 klanten deel aan het onderzoek, wat overeenkomt met een responspercentage van ongeveer 16,1%. Om het responspercentage zo hoog mogelijk te houden, werd geen enkele vraag verplicht gesteld, waardoor het responspercentage per vraag kon variëren.

Meetinstrument

De vragenlijst is ontwikkeld in overleg met medewerkers en beleidsadviseurs van Werk & Inkomen, met bewust duidelijk en toegankelijk taalgebruik (B1-niveau), zodat ook klanten met een lagere taalvaardigheid de vragen goed konden begrijpen. De vragenlijst bestond uit gesloten vragen en enkele open vragen, en was opgebouwd uit drie hoofdonderdelen:

- **Ervaring met informatievoorziening**: Vragen over hoe klanten de begrijpelijkheid, duidelijkheid en toon van gemeentelijke communicatie ervaren, en via welke kanalen (brief, e-mail, telefoon, website, persoonlijk contact) zij het liefst informatie ontvangen.
- **Behoeften en verwachtingen**: Vragen over wat klanten verstaan onder 'heldere en toegankelijke informatie' en welke verbeteringen zij wenselijk vinden in de huidige communicatie.
- **Respondentenkenmerken**: Vragen over leeftijd, duur van de uitkering en beheersing van de Nederlandse taal. Deze kenmerken zijn in de analyse afgezet tegen de andere vragen om te onderzoeken of ervaringen, voorkeuren en behoeften verschillen tussen groepen. Voor de rapportage zijn alleen de resultaten meegenomen die opvallende of relevante verschillen lieten zien.

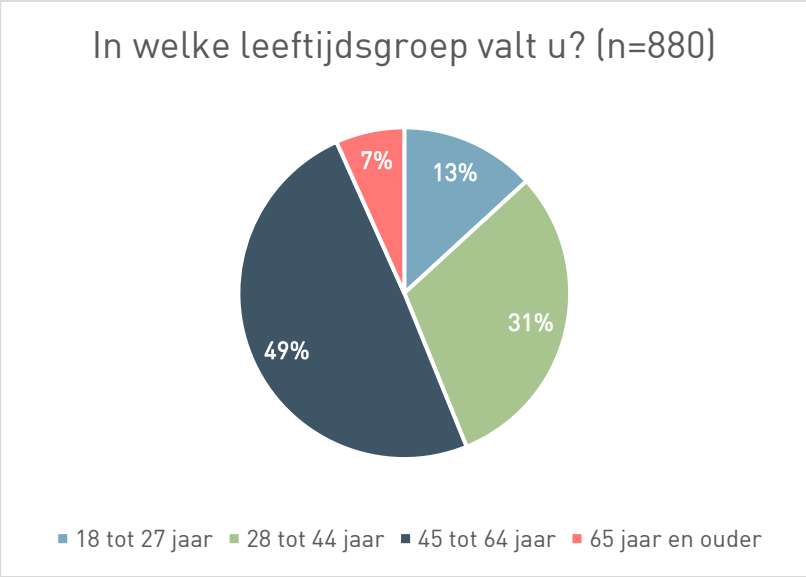
Beschrijving van de respondenten

De respondenten zijn klanten die een uitkering ontvangen van Werk & Inkomen van de gemeente Almere. Binnen de groep respondenten zijn uiteenlopende leeftijden, uitkeringsduren en niveaus van taalvaardigheid vertegenwoordigd.

Leeftijd

Ongeveer een op de acht respondenten is tussen de 18 en 27 jaar oud, en bijna een derde valt in de leeftijdscategorie van 28 tot 44 jaar. De grootste groep bestaat uit respondenten van 45 tot 64 jaar, bijna de helft van de respondenten valt in deze categorie. Slechts 6,7% van de respondenten is 65 jaar of ouder. De verdeling van de leeftijdsopbouw is weergegeven in Figuur 1.

Figuur 1: Leeftijdsverdeling van de respondenten

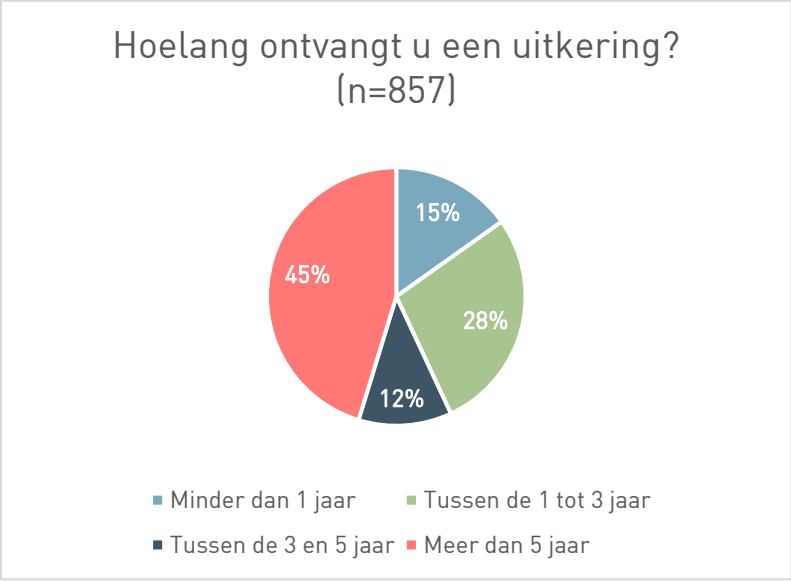


Duur van de uitkering

De duur van de uitkering verschilt tussen respondenten. Ongeveer één op de zeven ontvangt een minder dan een jaar een uitkering. Bij bijna drie op de tien ligt de uitkeringsduur tussen één en drie jaar en de groep die drie tot vijf jaar een uitkering hebben is één op de

tien. De grootste groep, bijna de helft, ontvangt een uitkering van vijf jaar of langer. De verdeling is weergegeven in Figuur 2.

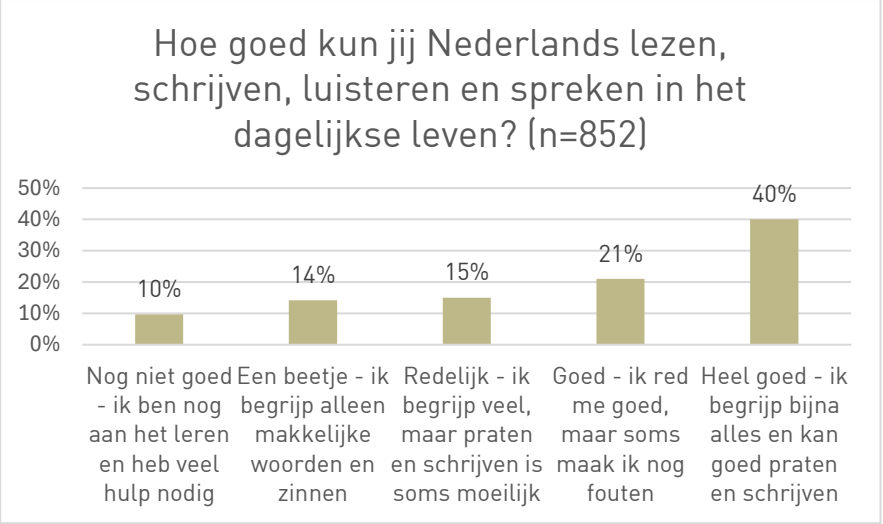
Figuur 2: Duur van de uitkering van de respondenten



Beheersing van de Nederlandse taal

Wat betreft taalvaardigheid geeft ongeveer twee op de vijf respondenten aan het Nederlands in het dagelijks leven heel goed te beheersen, en een op de vijf geeft aan dit goed te kunnen. Ongeveer een op de zeven geeft aan dat hun taalvaardigheid redelijk is, of dat zij het een beetje begrijpen. Eén op de tien geeft aan het Nederlands nog niet goed te beheersen. De grootste groep beheerst de taal dus heel goed, terwijl een deel van de respondenten moeite heeft met lezen en begrijpen van informatie. De verdeling van de beheersing van de Nederlandse taal is weergegeven in Figuur 3.

Figuur 3: Zelf gerapporteerde vaardigheid in Nederlands lezen, schrijven, luisteren en spreken



Leeswijzer

De rapportage start met de Inleiding en de beschrijving van de gebruikte Methode van het onderzoek. De Samenvatting van de belangrijkste bevindingen volgt direct daarna op pagina 8. De onderzoeksresultaten zijn vervolgens verdeeld over vier thematische hoofdstukken. Hoofdstuk 1 behandelt het Begrip en de toegankelijkheid van informatie, waarbij de resultaten zijn uitgesplitst naar leeftijd, duur van de uitkering en taalvaardigheid. Hierop volgt Hoofdstuk 2 over de beoordeling van de Medewerkers van Werk & Inkomen. Hoofdstuk 3 beschrijft hoe klanten de Toepassing van informatie ervaren, met uitsplitsingen naar leeftijd en taalvaardigheid. Tot slot behandelt Hoofdstuk 4 het Contact met de afdeling Werk & Inkomen, gespecificeerd naar leeftijd en duur van de uitkering.

Samenvatting

Het onderzoek toont aan dat klanten van Werk & Inkomen de verstrekte informatievoorziening overwegend duidelijk vinden. De kanalen die W&I gebruikt, zoals de website, de nieuwsbrief en het informatieboekje, worden door een ruime meerderheid van de respondenten met een voldoende beoordeeld en helpen veel respondenten bij het nakomen van hun verplichtingen.

1. Begrip en toegankelijkheid van informatie
Hoewel de informatie over het algemeen als duidelijk wordt ervaren, zijn er wel duidelijke verschillen in hoe klanten informatie vinden en begrijpen. Deze verschillen hangen sterk samen met persoonlijke kenmerken. Klanten met een beperkte beheersing van de Nederlandse taal hebben meer moeite met het begrijpen van de gemeentelijke communicatie dan mensen die aangeven de Nederlandse taal goed te beheersen. De keuze voor communicatiekanalen hangt sterk af van de leeftijd: jongere klanten (18 tot 27 jaar) geven de voorkeur aan digitale kanalen zoals 'Mijn Inkomen' en zoeken informatie in de vorm van tekst met plaatjes. Oudere leeftijdsgroepen daarentegen maken vaker gebruik van direct, persoonlijk of telefonisch contact. Ook de duur van de uitkering beïnvloedt het gebruik van informatiebronnen: nieuwe klanten (korter dan 1 jaar) raadplegen voornamelijk het informatieboekje dat zij bij de aanvraag ontvingen, terwijl langdurige klanten (langer dan vijf jaar) het algemene telefoonnummer van de gemeente het meest gebruiken.

2. Medewerkers van Werk & Inkomen
Ten aanzien van de medewerkers van Werk & Inkomen zijn de klanten over het algemeen tevreden over de dienstverlening. Twee derde van de klanten vindt dat medewerkers begrijpelijke taal gebruiken, voldoende tijd nemen voor hun vragen en de vragen op een duidelijke manier beantwoorden.

3. Toepassing van informatie
Bij de toepassing van informatie helpt de verstrekte informatie de meeste klanten bij het nakomen van hun verplichtingen. De verschillen in hoe klanten informatie toepassen, worden beïnvloed door leeftijd en taalvaardigheid. Dit betekent dat de groep die al meer uitdagingen ervaart bij het begrijpen van de informatie, ook meer moeite heeft met het correct toepassen ervan.

4. Contact met de afdeling Werk & Inkomen
Wat betreft het contact met de afdeling Werk & Inkomen is de meerderheid van de klanten proactief. Zij geven aan zelf contact op te nemen wanneer dit nodig is, bijvoorbeeld via de klantmanager of het algemene telefoonnummer. Slechts een klein deel van de klanten heeft behoefte aan structureel of regelmatig contact vanuit de afdeling. Dit patroon van zelf geïnitieerd contact is consistent bij de analyse over de verschillende leeftijdsgroepen en de duur van de uitkering.

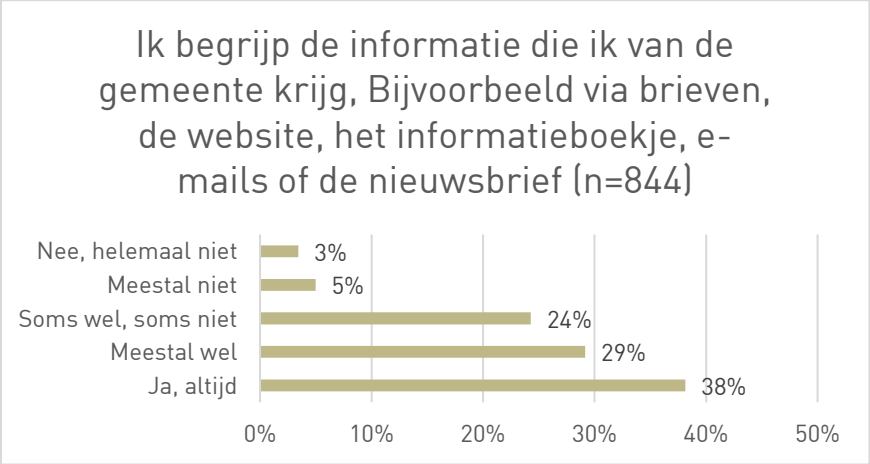
1. Begrip en toegankelijkheid van informatie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe respondenten de informatie van de gemeente ervaren. We kijken naar hoe goed ze de informatie begrijpen, waar ze die informatie kunnen vinden en welke vorm van informatie zij het prettigst vinden. Ook wordt weergegeven via welke kanalen zij meestal informatie over hun uitkering verkrijgen.

Begrip over informatie van de gemeente

De meeste respondenten geven aan dat ze de informatie van de gemeente goed kunnen volgen, waarbij bijna twee op de vijf aangeeft deze altijd te begrijpen en drie op de tien meestal. Ongeveer een kwart staat er neutraal tegenover en begrijpt de informatie soms wel, soms niet. Een kleiner deel heeft moeite met de informatie: 5% begrijpt deze meestal niet en 3% helemaal niet. De verdeling is weergegeven in Figuur 4.

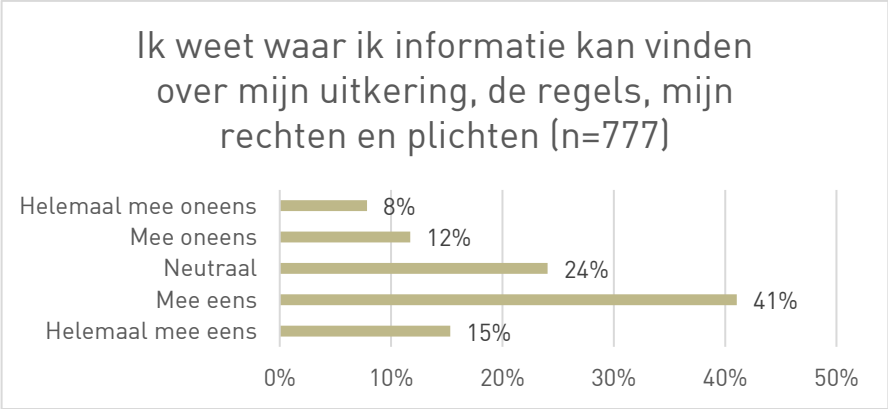
Figuur 4: Begrip van brieven, website, informatieboekje, e-mails en de nieuwsbrief



Informatie over mijn uitkering, regels, rechten en plichten

De meeste respondenten geven aan dat ze weten waar ze informatie kunnen vinden over hun uitkering, de regels en hun rechten en plichten. Meer dan de helft van de respondenten is het hier (helemaal) mee eens. Ongeveer een kwart staat hier neutraal tegenover en een op de tien is het hier (helemaal) mee oneens. Dit laat zien dat de meerderheid goed weet waar ze terecht kan, maar dat er ook nog een deel is dat niet goed op de hoogte is van waar ze de juiste informatie kunnen vinden. Deze verdeling is weergegeven in Figuur 5.

Figuur 5: Inzicht in waar klanten informatie over uitkering en rechten en plichten vinden

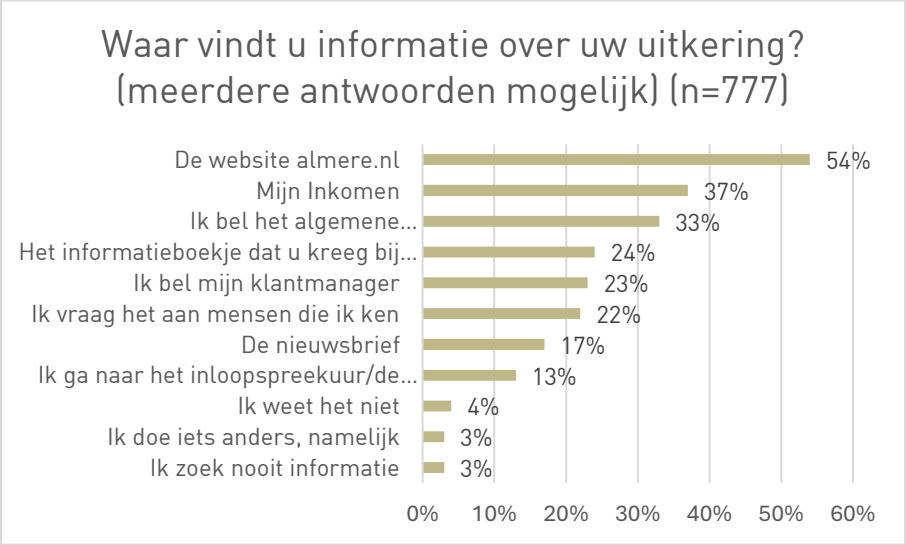


Bronnen van informatie over de uitkering

Iets meer dan de helft van de respondenten vindt informatie over hun uitkering via de website van de gemeente Almere. Ongeveer een op de drie maakt gebruik van Mijn Inkomen of belt het algemene nummer van de gemeente. Het informatieboekje dat klanten ontvangen bij de aanvraag van de uitkering wordt door bijna

een kwart van de respondenten geraadpleegd. Daarnaast belt iets meer dan twee op de tien respondenten hun klantmanager of vragen zij mensen in hun omgeving om informatie. De nieuwsbrief en het inloopspreekuur/ de balie van het Sociaal Domein worden het minst gebruikt om informatie te vinden. Een klein deel van de respondenten geeft aan niet te weten waar zij informatie over hun uitkering kunnen vinden, nooit informatie te zoeken of gebruik te maken van een andere informatiebron. Respondenten die een andere bron benoemen, verwijzen vaak naar Google of een ander persoon; daarbij wordt De Schoor meerdere keren genoemd.
Ook wordt er opgemerkt dat men soms contact opneemt met de gemeente via e-mail of Whatsapp. Omdat respondenten meerdere antwoorden konden selecteren, kunnen de voorkeuren overlappen. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 6.

Figuur 6: Inzicht in waar klanten de informatie over hun uitkering vandaan halen

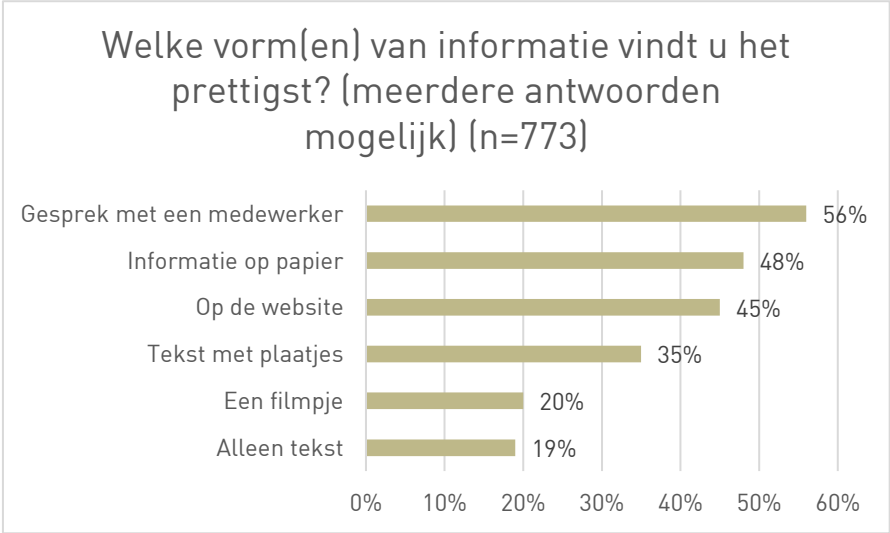


** Respondenten konden meerdere antwoorden geven; percentages tellen daarom niet op tot 100%*

Voorkeuren voor informatievoorzieningen

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat een gesprek met een medewerker de favoriete manier van informatieontvangst is. Iets minder dan de helft van de respondenten geven de voorkeur aan informatie op papier of informatie via de website. Daarnaast selecteert een derde van de respondenten tekst met plaatjes en ongeveer één op de zes kiest voor filmpjes of alleen tekst. Omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven, kunnen de voorkeuren voor verschillende vormen van informatievoorziening overlappen. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 7.

Figuur 7: Inzicht in waar klanten of informatie over hun uitkering vandaan halen



** Respondenten konden meerdere antwoorden geven; percentages tellen daarom niet op tot 100%*

1.1 Begrip en toegankelijkheid van informatie naar leeftijdscategorie

In deze paragraaf worden de opvallende verschillen tussen leeftijdsgroepen besproken met betrekking tot het begrip en de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie.

Bronnen van informatie over de uitkering naar leeftijd

Bij de vraag *"Waar vindt u informatie over uw uitkering?"* vallen duidelijke verschillen tussen leeftijdsgroepen op. Jongere volwassenen maken vaker gebruik van Mijn Inkomen, terwijl oudere groepen vaker kiezen voor persoonlijk contact. Zo nemen midden- en oudere leeftijdsgroepen vaker telefonisch contact op met hun klantmanager en bellen zij ook relatief vaker het algemene telefoonnummer van de gemeente. Daarnaast bezoeken ouderen vaker het inloopspreekuur of de balie van het Sociaal Domein, terwijl jongeren dit minder doen. Dit geeft een beeld dat jongere mensen vaker digitale informatiekanalen gebruiken, terwijl oudere groepen relatief vaker kiezen voor direct contact met de gemeente. Deze verschillen zijn terug te zien in Figuur 8,9,10 en 11.

Figuur 8: Waar vindt u informatie over uw uitkering? - Mijn inkomen

Leeftijdscategorie	Gebruikt "mijn inkomen"	Gebruikt "mijn inkomen" niet
18 tot 27 jaar	37%	63%
28 tot 44 jaar	38%	62%
45 tot 64 jaar	29%	71%
65 jaar en ouder	22%	78%

Figuur 9: Waar vindt u informatie over uw uitkering? - Ik bel mijn klantmanager

Leeftijdscategorie	Belt klantmanager wel	Belt klantmanager niet
18 tot 27 jaar	10%	90%
28 tot 44 jaar	23%	77%
45 tot 64 jaar	20%	80%
65 jaar en ouder	24%	76%

Figuur 10: Waar vindt u informatie over de uitkering? - Ik ga naar het inloopspreekuur/ de balie van het sociaal domein

Leeftijdscategorie	Wel inloopspreekuur	Niet inloopspreekuur
18 tot 27 jaar	10%	90%
28 tot 44 jaar	7%	93%
45 tot 64 jaar	14%	86%
65 jaar en ouder	19%	81%

Figuur 11: Waar vindt u informatie over uw uitkering? - Ik bel het algemene telefoonnummer van de gemeente

Leeftijdscategorie	Belt algemeen nummer wel	Belt algemeen nummer niet
18 tot 27 jaar	20%	80%
28 tot 44 jaar	26%	74%
45 tot 64 jaar	33%	67%
65 jaar en ouder	32%	68%

Voorkeur van informatievoorzieningen naar leeftijd

Bij de vraag *"Welke vorm(en) van informatie vindt u het prettigst?"* valt op dat tekst met plaatjes vooral populair is onder jongere volwassenen. Ruim vier op de tien respondenten van 18- tot 27 jaar geven aan deze vorm prettig te vinden, terwijl dit percentage afneemt bij oudere groepen. Bij 28- tot 44-jarigen kiest ongeveer een derde voor tekst met plaatjes, bij de groep 45- tot 64-jarigen iets meer dan een kwart, en bij 65-plussers slechts één op de zes. Dit laat zien dat jongere mensen vaker visueel ondersteunde teksten waarderen, terwijl oudere leeftijdsgroepen hier minder de voorkeur aan geven. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 12.

Figuur 12: Welke vorm(en) van informatie vindt u het prettigst? - Tekst met plaatjes

Leeftijdscategorie	Wel tekst met plaatjes	Geen tekst met plaatjes
18 tot 27 jaar	43%	57%
28 tot 44 jaar	35%	65%
45 tot 64 jaar	27%	73%
65 jaar en ouder	15%	85%

1.2 Begrip en toegankelijkheid van informatie naar duur van uitkering

In deze paragraaf worden de opvallende verschillen tussen uitkeringsduur en het begrip en de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie besproken.

Gebruik van informatieboekje bij aanvraag van de uitkering naar duur van uitkering

Bij de vraag *"Waar vindt u informatie over uw uitkering?"* valt op dat het informatieboekje vaker wordt geraadpleegd door mensen die nog maar kort een uitkering ontvangen. Onder respondenten met minder dan één jaar uitkering zegt bijna een derde informatie te vinden in het informatieboekje. In de groepen die één tot drie jaar en drie tot vijf jaar een uitkering ontvangen ligt dit duidelijk lager, beide rond de één op de vijf. Bij mensen die al meer dan vijf jaar een uitkering ontvangen, is het gebruik het minst; slechts één op de zes geeft aan het informatieboekje als informatiebron te gebruiken. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 13.

Figuur 13: Waar vindt u informatie over uw uitkering? - Het informatieboekje dat u kreeg bij aanvraag van de uitkering

Duur van uitkering	Wel het informatieboekje	Niet het informatieboekje
Minder dan 1 jaar	31%	69%
Tussen de 1 tot 3 jaar	23%	77%
Tussen de 3 en 5 jaar	22%	78%
Meer dan 5 jaar	18%	83%

Gebruik van "Mijn Inkomen" als informatiebron naar duur van uitkering

Op de vraag *"Waar vindt u informatie over uw uitkering?"* blijkt dat vooral mensen die nog maar kort een uitkering ontvangen gebruikmaken van "Mijn Inkomen". Respondenten met een uitkeringsduur van minder dan een jaar doen dit het vaakst. In de groep met een uitkeringsduur van één tot drie jaar blijft het gebruik

vergelijkbaar. Bij uitkeringsduren van drie tot vijf jaar en meer dan vijf jaar neemt het gebruik van "Mijn Inkomen" af. Onder mensen die al meer dan vijf jaar een uitkering ontvangen gebruiken minder dan drie op de tien deze informatiebron. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 14.

Figuur 14: Waar vindt u informatie over uw uitkering? - Mijn inkomen

Duur van uitkering	Wel mijn inkomen	Niet mijn inkomen
Minder dan 1 jaar	40%	60%
Tussen de 1 tot 3 jaar	38%	62%
Tussen de 3 en 5 jaar	33%	67%
Meer dan 5 jaar	28%	72%

Gebruik van het algemene telefoonnummer van de gemeente naar duur van uitkering

Bij de vraag *"Waar vindt u informatie over uw uitkering?"* valt op dat het algemene telefoonnummer van de gemeente vaker wordt geraadpleegd door mensen die langer een uitkering ontvangen. Respondenten met een uitkeringsduur van minder dan een jaar maken relatief weinig gebruik van deze bron. In de groepen met een uitkeringsduur van één tot drie jaar en drie tot vijf jaar neemt het gebruik geleidelijk toe. Onder mensen die al langer dan vijf jaar een uitkering ontvangen, wordt het algemene telefoonnummer het vaakst gebruikt. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 15.

Figuur 15: Waar vindt u informatie over uw uitkering? - Ik bel het algemene telefoonnummer van de gemeente

Duur van uitkering	Wel algemene nummer	Niet algemene nummer
Minder dan 1 jaar	20%	80%
Tussen de 1 tot 3 jaar	25%	75%
Tussen de 3 en 5 jaar	30%	70%
Meer dan 5 jaar	36%	64%

Voorkeur voor tekst en plaatjes naar duur van uitkering

Bij de vraag *"Welke vorm(en) van informatie vindt u het prettigst?"* valt op dat tekst met plaatjes vaker wordt gewaardeerd door mensen met een kortere of middellange uitkeringsduur. Respondenten met een uitkeringsduur van minder dan een jaar en degenen met een uitkeringsduur van één tot vijf jaar geven relatief vaak aan deze vorm prettig te vinden. Onder mensen die al langer dan vijf jaar een uitkering ontvangen, komt de voorkeur voor tekst met plaatjes minder vaak voor. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 16.

Figuur 16: Welke vorm(en) van informatie vindt u het prettigst? - tekst met plaatjes

Duur van uitkering	Wel tekst met plaatjes	Niet tekst met plaatjes
Minder dan 1 jaar	36%	64%
Tussen de 1 tot 3 jaar	35%	65%
Tussen de 3 en 5 jaar	40%	60%
Meer dan 5 jaar	26%	75%

1.3 Begrip en toegankelijkheid van informatie naar taalvaardigheid

In deze paragraaf worden de opvallende verschillen tussen beheersing van de Nederlandse taal en het begrip en de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie besproken.

Begrip van gemeentelijke informatie naar taalbeheersing

Bij de stelling *"Ik begrijp de informatie die ik van de gemeente krijg"* valt op dat vooral respondenten met een (heel) goede Nederlandse taalbeheersing de informatie van de gemeente altijd goed begrijp; iets meer dan de helft. Onder de respondenten die aangeven de taal redelijk te beheersen ligt het aandeel dat de informatie altijd begrijpt een stuk lager, namelijk één op de zeven. Van de respondenten die aangeven de taal een beetje/ niet goed te beheersen ligt het aandeel respondenten dat de informatie van de gemeente begrijp het laagst; namelijk één op de tien. De verdeling van de antwoorden per taalbeheersingsniveau is weergegeven in Figuur 17.

Figuur 17: Ik begrijp de informatie die ik van de gemeente krijg. Bijvoorbeeld via brieven, de website, het informatieboekje, e-mails of de nieuwsbrief

Nederlandse Taalbeheersing	Ja, altijd	Meestal wel	Soms wel, soms niet	Meestal niet	Nee, helemaal niet
(heel) goed	56%	33%	10%	1%	0%
Redelijk	15%	32%	49%	3%	2%
Een beetje / nog niet goed	9%	17%	45%	15%	13%

* *Antwoordcategorieën heel goed en goed zijn samengenomen in een categorie en een beetje en niet goed ook.*

Bronnen van informatie over de uitkering naar taalbeheersing

Bij de vraag *"Waar vindt u informatie over uw uitkering?"* valt op dat respondenten met (heel) goede Nederlandse beheersing vaak digitale bronnen gebruiken. Zo raadpleegt bijna één op de zes de website Almere.nl en één op de drie gebruikt "Mijn Inkomen". Iets meer dan een kwart geeft aan dat zij het informatieboekje als informatiebron gebruiken. Bij mensen met redelijke beheersing ligt het gebruik van digitale bronnen iets lager dan bij de groep met (heel) goede beheersing. Desondanks blijft de website Almere.nl de meest geraadpleegde bron, gevolgd door "Mijn Inkomen" en navragen bij bekenden. Het gebruik van het informatieboekje en de nieuwsbrief komt minder vaak voor.

Voor degenen met beperkte beheersing ("een beetje/nog niet goed") zijn de meest gebruikte bronnen eveneens de website, Mijn Inkomen en navragen bij bekenden, maar de frequentie ligt lager dan bij de andere groepen. De verdeling van de antwoorden per taalbeheersingsniveau is weergegeven in Figuur 18.

Figuur 18: Waar vindt u informatie over uw uitkering? (meerdere antwoorden mogelijk)

Informatiebron	(heel) goed	redelijk	Een beetje/ nog niet goed
Informatiebroekje	27%	16%	14%
De nieuwsbrief	16%	17%	14%
Website almere.nl	58%	48%	30%
Mijn inkomen	36%	31%	27%
Mensen die ik kan	14%	30%	29%
Ik bel mijn klantmanager	24%	18%	16%
Inloopspreekuur/ balie sociaal domein	10%	16%	14%
Algemene telefoonnummer van de gemeente	38%	26%	14%
Ik zoek nooit informatie	4%	2%	2%

** Antwoordcategorieën heel goed en goed zijn samengenomen in een categorie en een beetje en niet goed ook.*

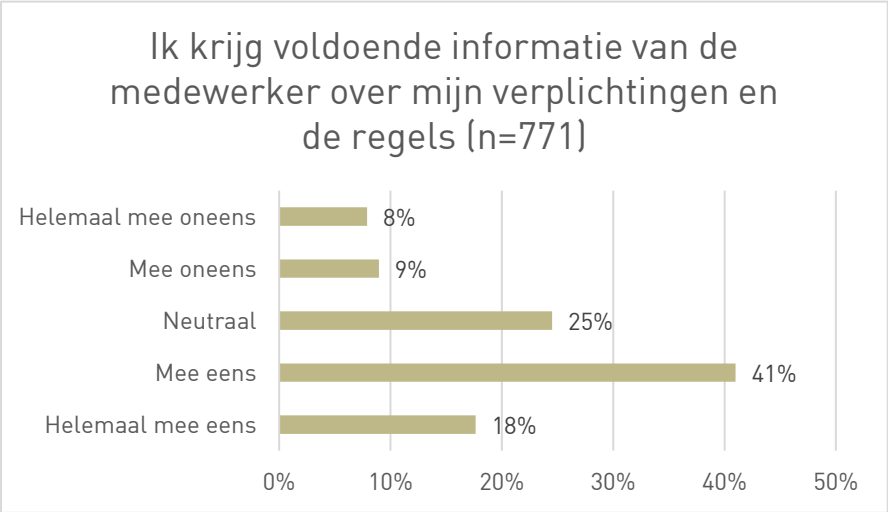
2: Medewerkers van Werk & Inkomen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe respondenten de dienstverlening door de medewerkers van Werk & Inkomen ervaren. Hierbij gaat het onder andere om de informatievoorziening over rechten en regels, de bereikbaarheid van medewerkers, de begrijpelijkheid van de gegeven antwoorden en de tijd die medewerkers voor cliënten nemen.

Informatie van medewerkers over verplichtingen en regels

De meeste respondenten geven aan dat zij voldoende informatie ontvangen van medewerkers over hun verplichtingen en de geldende regels. Bijna zes op de tien respondenten zijn het (helemaal) eens met deze stelling. Een kwart van de respondenten staat hier neutraal tegenover, terwijl ongeveer twee op de tien respondenten het (helemaal) oneens zijn. Dit wijst erop dat de informatievoorziening over het algemeen positief wordt beoordeeld, maar dat er ook een groep is die verbetering wenselijk acht. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 19.

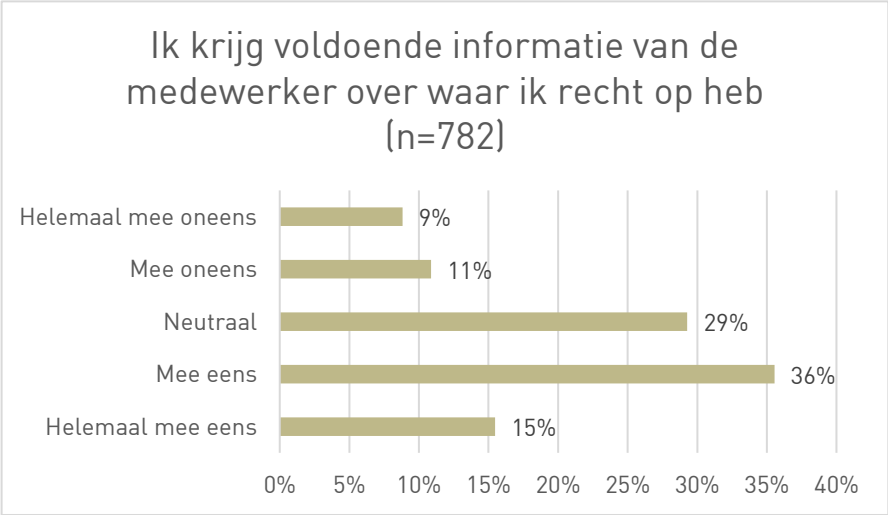
Figuur 19: Mate van overeenstemming over voldoende informatie van de medewerker over verplichtingen en regels



Informatie van de medewerker over rechten

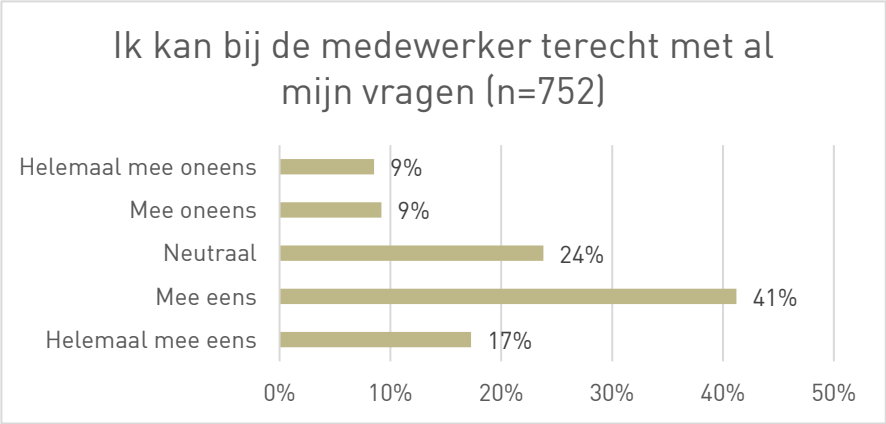
De meeste respondenten geven aan het eens of helemaal eens te zijn dat zij voldoende informatie van de medewerker krijgen over waar zij recht op hebben, in totaal ongeveer de helft van de respondenten. Een aanzienlijk deel staat neutraal tegenover deze stelling, terwijl een kleiner deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 20.

Figuur 20: Mate van overeenstemming over voldoende informatie van de medewerker over rechten



Bereikbaarheid van de medewerker voor vragen
De meeste respondenten geven aan het eens of helemaal eens te zijn dat zij bij de medewerker terecht kunnen met al hun vragen, in totaal bijna zes op de tien. Ongeveer een kwart van de respondenten staat neutraal tegenover deze stelling, terwijl een kleiner deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 21.

Figuur 21: Overzicht van hoe respondenten aangeven bij de medewerker terecht te kunnen voor hun vragen



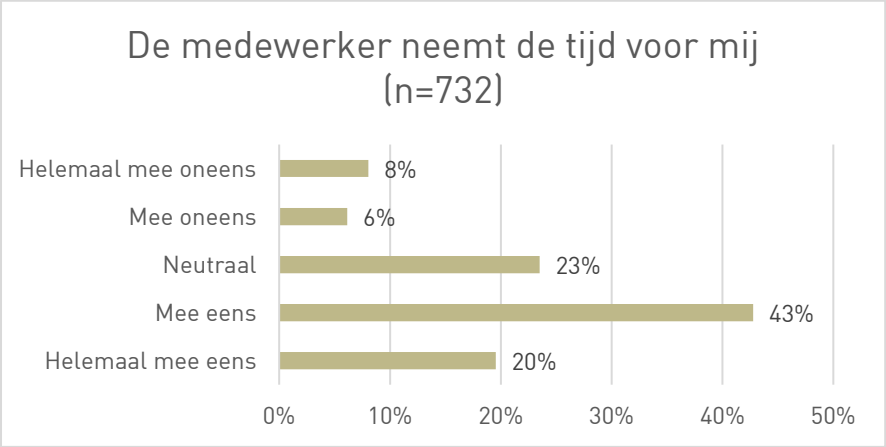
Begrijpelijkheid van de antwoorden van de medewerker
Bijna zes op de tien respondenten geven aan het eens of helemaal eens te zijn dat de medewerker hun vragen begrijpelijk beantwoordt. Ongeveer een kwart van de respondenten staat neutraal tegenover deze stelling, terwijl een kleiner deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 22.

Figuur 22: Hoe respondenten de begrijpelijkheid van de antwoorden van medewerkers beoordelen

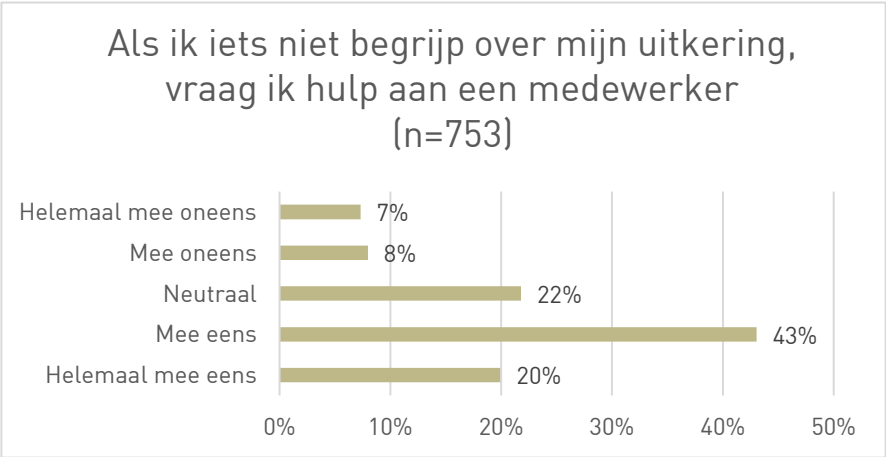
Tijd die de medewerker voor cliënten neemt
Zes op de tien respondenten geven aan het eens of helemaal eens te zijn dat de medewerker voldoende tijd voor hen neemt. Ongeveer een kwart staat neutraal tegenover deze stelling, terwijl een kleiner deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 23.

Hulp vragen aan een medewerker bij onduidelijkheden
Ruim zes op de tien respondenten geven aan het eens of helemaal eens te zijn dat zij hulp vragen aan een medewerker wanneer zij iets niet begrijpen over hun uitkering. Ongeveer één op de vijf respondenten staat neutraal tegenover deze stelling, terwijl een kleiner deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 24.

Figuur 23: Overzicht van hoe respondenten de tijd beoordelen die de medewerker voor hen neemt



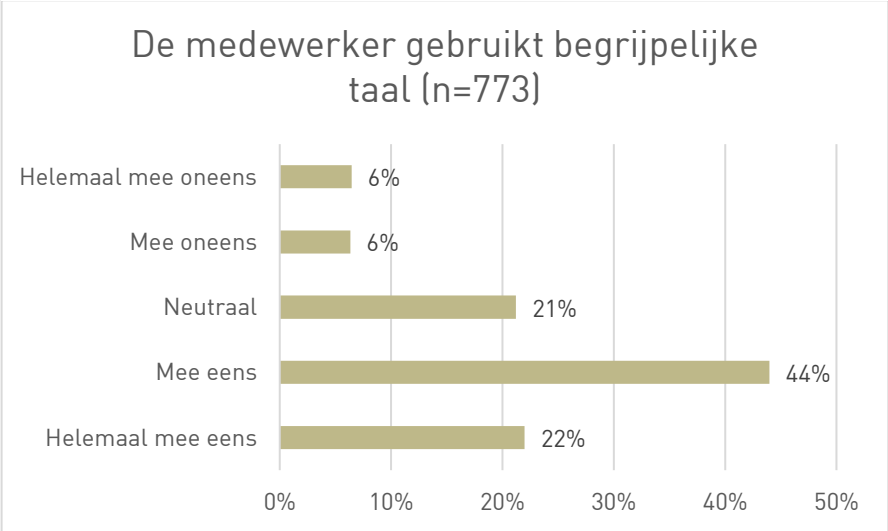
Figuur 24: Overzicht van de mate waarin respondenten hulp ragen aan een medewerker wanneer zij iets niet begrijpen over hun uitkering



Gebruik van begrijpelijke taal door de medewerker

Twee derde van de respondenten geeft aan het eens of helemaal eens te zijn dat de medewerker begrijpelijke taal gebruikt. Ongeveer één op de vijf respondenten staat neutraal tegenover deze stelling, terwijl een klein deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 25.

Figuur 25: Hoe respondenten het gebruik van begrijpelijke taal door de medewerker beoordelen



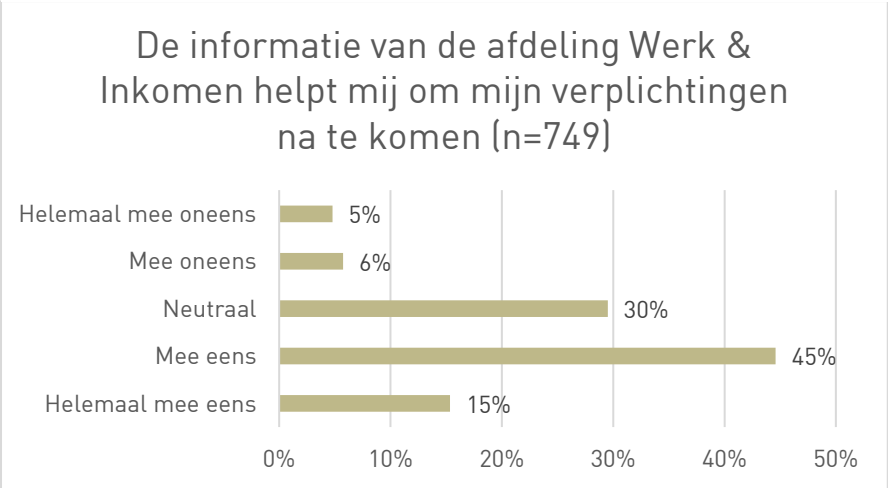
3: Toepassing van informatie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe respondenten de informatie van de afdeling Werk & Inkomen toepassen in hun eigen situatie. Hierbij gaat het onder andere om de mate waarin de informatie helpt bij het nakomen van verplichtingen, het begrijpen van wat er van hen wordt verwacht en het weten wanneer wijzigingen moeten worden doorgegeven.

Informatie helpt bij het nakomen van verplichtingen

Zes op de tien respondenten geven aan het eens of helemaal eens te zijn dat de informatie van de afdeling Werk & Inkomen hen helpt om hun verplichtingen na te komen. Drie op de tien respondenten staan neutraal tegenover deze stelling, terwijl een klein deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 26.

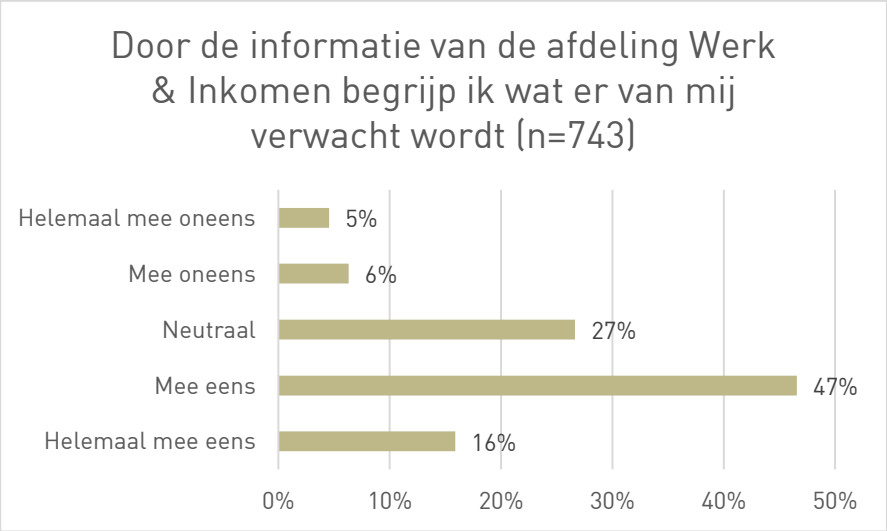
Figuur 26: Hoe respondenten beoordelen in hoeverre de informatie van Werk & Inkomen helpt bij het nakomen van verplichtingen



Begrip van wat er van respondenten wordt verwacht

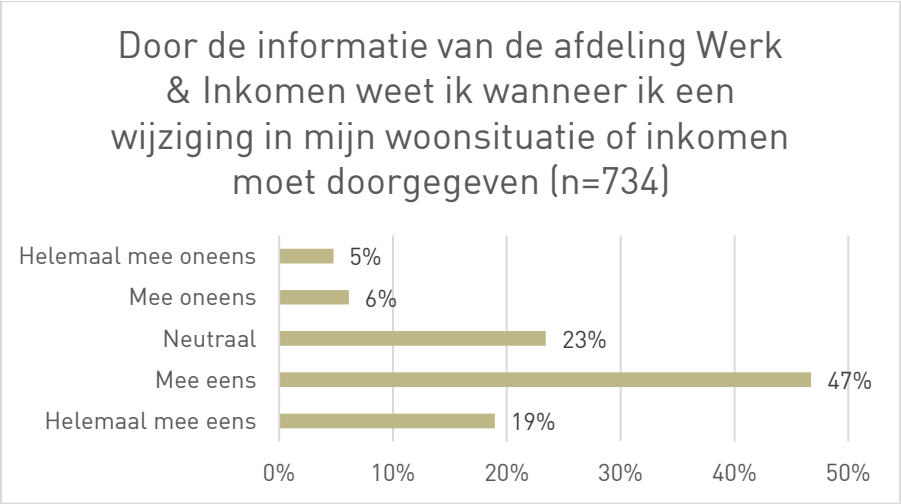
Ongeveer zes op de tien respondenten geven aan het eens of helemaal eens te zijn dat zij door de informatie van de afdeling Werk & Inkomen begrijpen wat er van hen wordt verwacht. Ongeveer een kwart van de respondenten staat neutraal tegenover deze stelling, terwijl een klein deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 27.

Figuur 27: Hoe respondenten aangeven door de informatie van Werk & Inkomen te begrijpen wat er van hen wordt verwacht



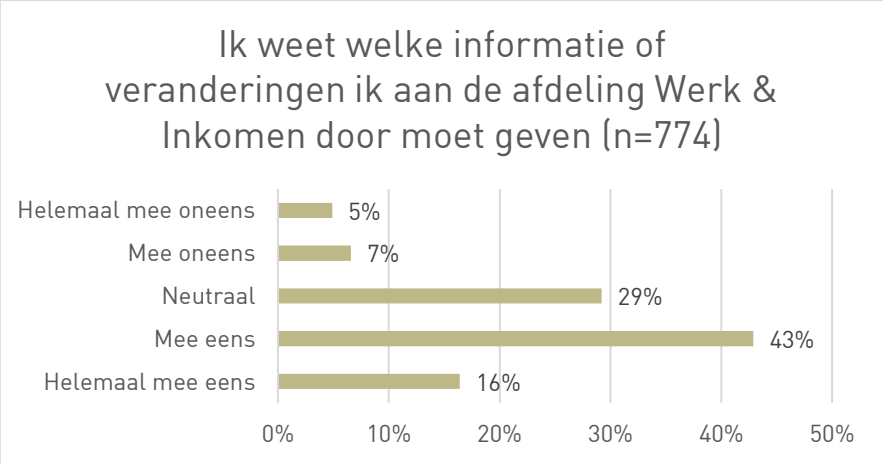
Weten wanneer wijzigingen moeten worden doorgegeven
Ongeveer twee derde van de respondenten geeft aan het eens of helemaal eens te zijn dat zij door de informatie van de afdeling Werk & Inkomen weten wanneer zij een wijziging in hun woonsituatie of inkomen moeten doorgeven. Ongeveer een kwart van de respondenten staat neutraal tegenover deze stelling, terwijl een klein deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 28.

Figuur 28: Hoe respondenten aangeven te weten wanneer zij wijzigingen in hun woonsituatie of inkomen moeten doorgeven



Weten welke informatie of veranderingen moeten worden doorgegeven
Ongeveer zes op de tien respondenten geven aan het eens of helemaal eens te zijn dat zij weten welke informatie of veranderingen zij aan de afdeling Werk & Inkomen moeten doorgeven. Ongeveer drie op de tien respondenten staan neutraal tegenover deze stelling, terwijl een kleiner deel aangeeft het oneens of helemaal oneens te zijn. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 29.

Figuur 29: Hoe respondenten aangeven te weten welke informatie of veranderingen zij aan de afdeling Werk & Inkomen moeten



Onder de respondenten die aangaven niet precies te weten welke informatie of veranderingen zij moeten doorgeven, wordt genoemd dat de regels hierover niet altijd duidelijk zijn. Zij twijfelen bijvoorbeeld of ook kleine wijzigingen, zoals tijdelijke werkzaamheden of vergoedingen, gemeld moeten worden. Een overzicht met voorbeelden zou volgens sommige helpen om dit te verduidelijken. Daarnaast speelt bij een aantal mensen de taalbarrière een rol, en wordt genoemd dat klantmanagers soms lastig te bereiken zijn of dat schriftelijke uitleg ontbreekt. Enkele illustratieve citaten zijn weergegeven in Figuur 30.

Figuur 30: Voorbeelden van reacties over onduidelijkheid bij het doorgeven van informatie aan Werk & Inkomen

Onduidelijkheid over regels

- "Ik vind het soms lastig om precies te weten welke veranderingen ik moet doorgeven, omdat de regels niet altijd duidelijk zijn."
- "Ik weet bijvoorbeeld niet altijd of kleine veranderingen, zoals een tijdelijk klusje of een vergoeding, ook gemeld moeten worden."

Wens voor meer duidelijkheid

- "Het zou helpen als er een overzicht of lijst komt met voorbeelden van situaties die ik moet doorgeven."
- "Duidelijke uitleg over bijverdienen met stagevergoeding en waar je dit door moet geven."

Taal en begrijpelijkheid

- "Ik begreep nooit wat brieven zeggen, mensen moeten me helpen."
- "Ik heb hulp nodig met tolk om alle informatie te vertalen."

Praktische en communicatieve knelpunten

- "Ik heb geen boekje of iets aan informatie gekregen bij de aanvraag van mijn uitkering."
- "Bijvoorbeeld het spreken met een klantmanager die eigenlijk nooit bereikbaar is."

3.1 Toepassing van informatie naar leeftijd

In deze paragraaf worden de opvallende verschillen tussen leeftijdsgroepen besproken met betrekking tot de toepassing van informatie.

Weten wanneer wijzigingen moeten worden doorgegeven naar leeftijd

Bij de stelling *"Door de informatie van de afdeling Werk & Inkomen weet ik wanneer ik een wijziging in mijn woonsituatie of inkomen moet doorgeven"* valt op dat de meerderheid van de respondenten aangeeft dit goed te begrijpen. Vooral de leeftijdsgroepen van 28 jaar en ouder geven vaker aan het eens of helemaal eens te zijn met de stelling. Jongeren (18-27 jaar) zijn iets minder overtuigd, met een groter deel dat neutraal of oneens aangeeft. Onder de oudste groep (65 jaar en ouder) is het aandeel dat aangeeft het helemaal mee eens te zijn is het hoogst. De verdeling van de antwoorden per leeftijdsgroep is weergegeven in Figuur 31.

Figuur 31: Door de informatie van de afdeling Werk & Inkomen weet ik wanneer ik een wijziging in mijn woonsituatie of inkomen moet doorgeven

Leeftijdscategorie	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
18 tot 27 jaar	8%	13%	31%	32%	16%
28 tot 44 jaar	6%	5%	23%	49%	17%
45 tot 64 jaar	4%	5%	21%	50%	20%
65 jaar en ouder	2%	4%	25%	45%	25%

3.2 Toepassing van informatie naar taalvaardigheid

In deze paragraaf worden de verschillen tussen Nederlandse taalvaardigheid en het gebruik van informatie besproken.

Weten welke informatie of veranderingen doorgegeven moeten worden per taalbeheersing

Bij de stelling *"Ik weet welke informatie of veranderingen ik aan de afdeling Werk & Inkomen door moet geven"* valt op dat respondenten met een (heel) goede Nederlandse taalbeheersing vaker aangeven het eens of helemaal eens te zijn met de stelling. Deze groep heeft een relatief laag aandeel dat oneens is en een hoger aandeel dat helemaal mee eens is, vergeleken met de andere groepen. Respondenten met een redelijke taalbeheersing zijn minder overtuigd; zij geven vaker neutraal of mee eens aan, terwijl het aandeel helemaal mee eens kleiner is. Degenen die hun taalbeheersing als een beetje of nog niet goed omschrijven, zitten qua antwoorden dicht bij de redelijke groep, met een iets groter aandeel neutraal en een lager aandeel helemaal mee eens. De verdeling van de antwoorden per taalbeheersingsgroep is weergegeven in Figuur 32.

Figuur 32: In weet welke informatie of veranderingen ik aan de afdeling Werk & Inkomen door moet geven

Nederlandse taalbeheersing	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
(heel) goed	6%	24%	46%	20%
Redelijk	9%	36%	36%	13%
Een beetje / nog niet goed	7%	39%	36%	10%

* *Antwoordcategorieën heel goed en goed zijn samengenomen in een categorie en een beetje en niet goed ook*

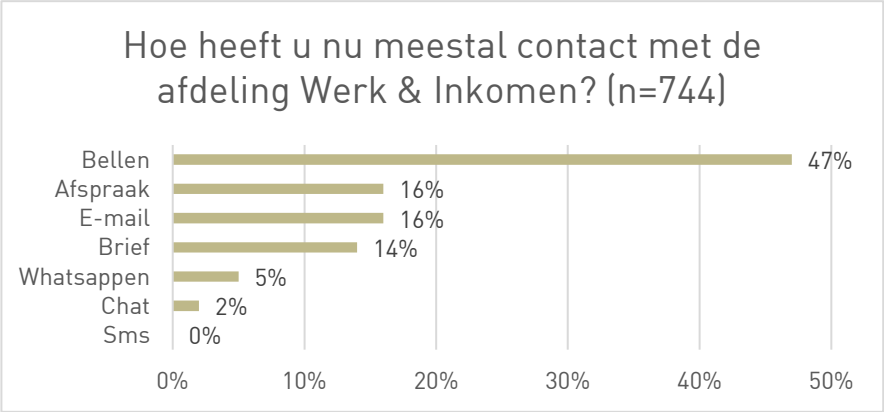
4: Contact met de afdeling Werk & Inkomen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe respondenten contact hebben met de afdeling Werk & Inkomen en hoe zij dit ervaren. Er is gekeken via welk kanaal men meestal contact heeft, welk kanaal de voorkeur heeft, hoe vaak men contact wil, waarover men contact wil en hoe duidelijk communicatiemiddelen zoals de website, nieuwsbrief en het informatieboekje worden gevonden.

Manier van contact met Werk & Inkomen

De meeste respondenten geven aan dat zij meestal telefonisch contact hebben met de afdeling Werk & Inkomen. Daarnaast heeft een kleiner deel doorgaans contact per e-mail of tijdens een afspraak. Ook per brief wordt nog met enige regelmaat gecommuniceerd, terwijl andere vormen zoals WhatsApp of chat slechts door een klein aantal mensen worden gebruikt. De verdeling van deze antwoorden is weergegeven in Figuur 33.

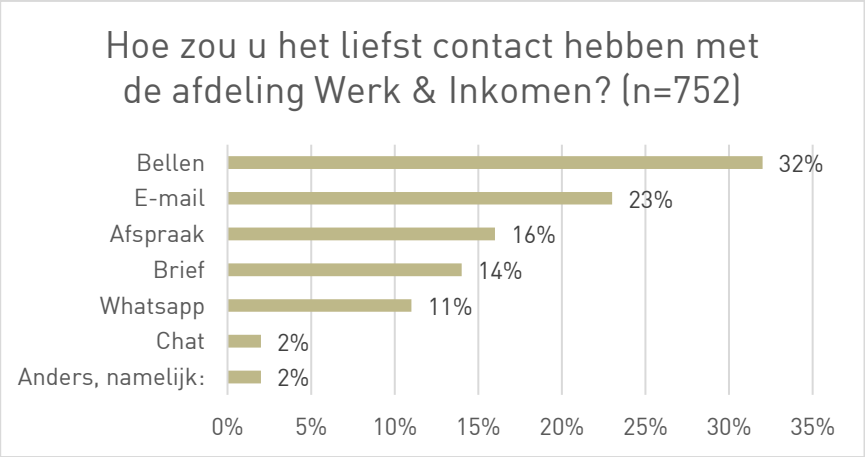
Figuur 33: Wijze waarop respondenten meestal contact hebben met de afdeling Werk & Inkomen



Gewenste contactvorm met de afdeling Werk & Inkomen

Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan het liefst telefonisch contact te hebben met de afdeling Werk & Inkomen. Daarnaast wordt e-mail door bijna een kwart van de respondenten genoemd als voorkeurskanaal. Een persoonlijke afspraak wordt door een kleiner deel genoemd, net als contact via WhatsApp of per brief. Slechts een kleine groep geeft de voorkeur aan chat of een andere vorm van communicatie. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 34.

Figuur 34: Gewenste contactvorm met de afdeling Werk & Inkomen



Onder de respondenten die de categorie "Anders" hebben gekozen, wordt aangegeven dat contactvormen afhankelijk zijn van persoonlijke omstandigheden. Zo wordt contact via een vaste contactpersoon of via ouders/bewindvoerder aangegeven, maar ook persoonlijk of via beeldbellen. Enkele illustratieve citaten zijn weergegeven in Figuur 35.

Figuur 35: Voorbeelden van reacties over gewenste contactvorm met de afdeling Werk & Inkomen

Afhankelijk van situatie

- "Afhankelijk van situatie wat het beste voor mij werkt."
- "Het ligt eraan of ik het contact prettig vind. Dan het liefst live of telefonisch, maar nu zou ik kiezen voor e-mail. Omdat het de emoties meer achterwege laat, waardoor het de laatste keren behoorlijk traumatisch geweest is."

Via tussenpersonen

- "Contact loopt via mijn ouders en graag hou ik dat zo omdat ik niet alles goed begrijp en daar ook onrustig van word."
- "Per e-mail via mijn bewindvoerder."

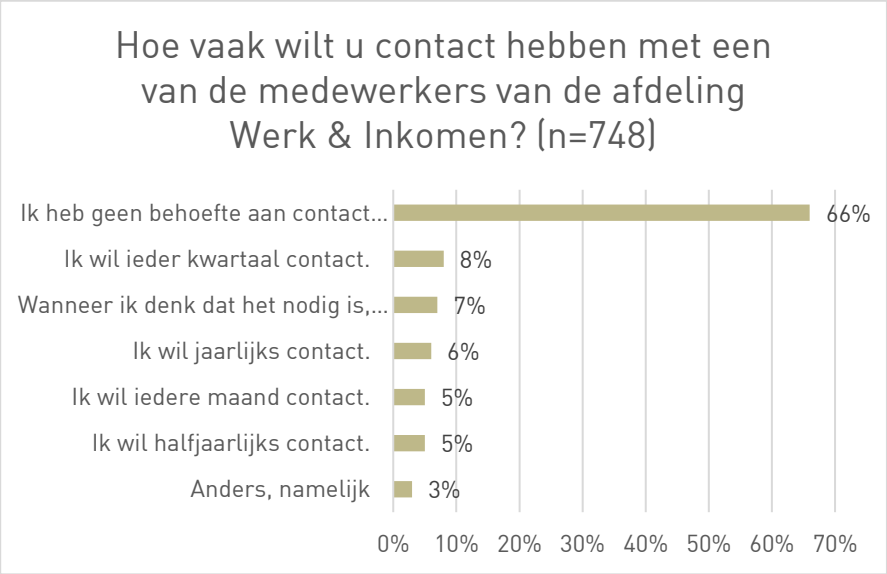
Alternatieve vormen van contact

- "Beeldbellen."
- "Ook variatie op de brief Arabisch."

Voorkeur voor contactmomenten met de afdeling Werk & Inkomen

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij zelf contact opnemen met de afdeling Werk & Inkomen wanneer zij dat nodig achten. Slechts een klein aantal respondenten geeft aan regelmatig contact te willen, bijvoorbeeld maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks of jaarlijks. Ook is er een kleine groep die aangeeft geen behoefte te hebben aan contact. Daarnaast geeft een klein aantal respondenten aan op een andere frequentie contact te willen hebben. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 36.

Figuur 36: Gewenste frequentie van contact met de afdeling Werk & Inkomen

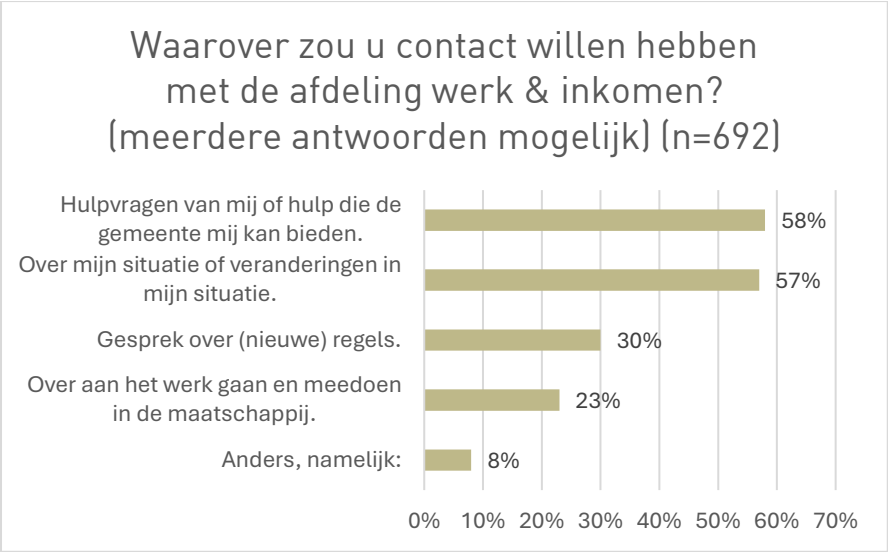


Onder de respondenten die de categorie "Anders" hebben gekozen, blijkt dat de gewenste frequentie van contact afhankelijk is van de persoonlijke situatie. Enkele respondenten geven aan helemaal geen contact te willen. Daarnaast hebben sommige respondenten onder "Anders" een frequentie ingevuld die ook in de vaste antwoordcategorieën voorkwam, wat erop wijst dat zij mogelijk de vaste opties hebben overgeslagen.

Onderwerpen waarvoor contact met de afdeling Werk & Inkomen gewenst is

De meeste respondenten geven aan contact te willen over hulpvragen van henzelf of de ondersteuning die de gemeente kan bieden, evenals over hun persoonlijke situatie of veranderingen daarin. Daarnaast is door een deel van de respondenten aangegeven dat zij contact willen over (nieuwe) regels of over mogelijkheden om aan het werk te gaan en mee te doen in de maatschappij. Een kleine groep geeft aan andere onderwerpen te willen bespreken. De verdeling van de antwoorden is weergegeven in Figuur 37.

Figuur 37: De verdeling van de onderwerpen waarvoor respondenten contact willen met de afdeling Werk & Inkomen



** Respondenten konden meerdere antwoorden geven; percentages tellen daarom niet op tot 100%*

Respondenten die "Anders" hebben gekozen, willen contact afhankelijk van hun persoonlijke situatie en leefomstandigheden. Het gaat vooral om belangrijke veranderingen, zoals pensioen, werk, studie of zwangerschap, en om praktische hulpvragen, zoals aanvragen, woonruimte, ondersteuning bij beperkingen of gemeentelijke regelingen. Sommige respondenten geven aan zelf contact op te nemen bij specifieke vragen of voor aanvullende informatie. Enkele citaten zijn te zien in Figuur 38.

Figuur 38: Voorbeelden van reacties over waarover respondenten contact willen met de afdeling Werk & Inkomen

Belangrijke veranderingen:

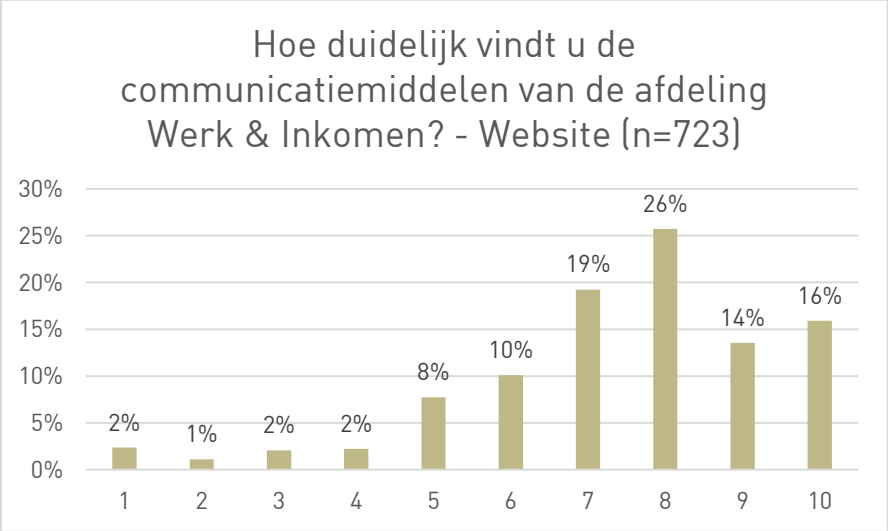
- "Binnenkort pensioen. Exacte datum beëindigen IOAW. Ik wil daarover geen misverstand."
- "Ik ga volgende maand met pensioen en wil weten of er nog iets is wat ik moet regelen voor werk en inkomen."
- "Over mijn zwangerschap, kinderuitzet."

Praktische hulpvragen:

- "Aanvragen doen voor bijvoorbeeld individuele inkomenstoeslag lopen heel stroef... medewerker heeft geen idee en blijft zelfde verhaal herhalen."
- "Dat ze me kunnen helpen met andere woning zodat ik geen stress heb."
- "Over mogelijkheden voor mensen met een onzichtbare beperking en wat verschillende gemeentes kunnen betekenen voor die mensen."

Duidelijkheid van de website van de afdeling Werk & Inkomen
De meeste respondenten beoordelen de duidelijkheid van de website van de afdeling Werk & Inkomen positief. Ongeveer acht van de tien respondenten geven de website een voldoende, wat erop wijst dat de informatie over het algemeen als duidelijk wordt ervaren. Slechts een klein aantal respondenten beoordeelt de website met een lagere score. De beoordelingen zijn gegeven in de vorm van een rapportcijfer van 1 tot 10. De verdeling van de beoordelingen is weergegeven in Figuur 39.

Figuur 39: Hoe duidelijk wordt de website van de afdeling Werk & Inkomen door respondenten beoordeeld? (rapportcijfer)



** Respondenten die 'niet van toepassing' hebben ingevuld, zijn uitgesloten van de analyse; hierdoor kan de N lager uitvallen*

Duidelijkheid van de nieuwsbrief van de afdeling Werk & Inkomen
De meeste respondenten beoordelen de nieuwsbrief van de afdeling Werk & Inkomen positief. Ongeveer acht van de tien respondenten geven de nieuwsbrief een voldoende, wat erop wijst dat deze over het algemeen als duidelijk wordt ervaren. Een kleiner deel van de respondenten beoordeelt de nieuwsbrief met een lagere score, wat aangeeft dat er nog enige ruimte is voor verbetering. De beoordelingen zijn gegeven in de vorm van een rapportcijfer van 1 tot 10 De verdeling van de beoordeling is weergegeven in Figuur 40.

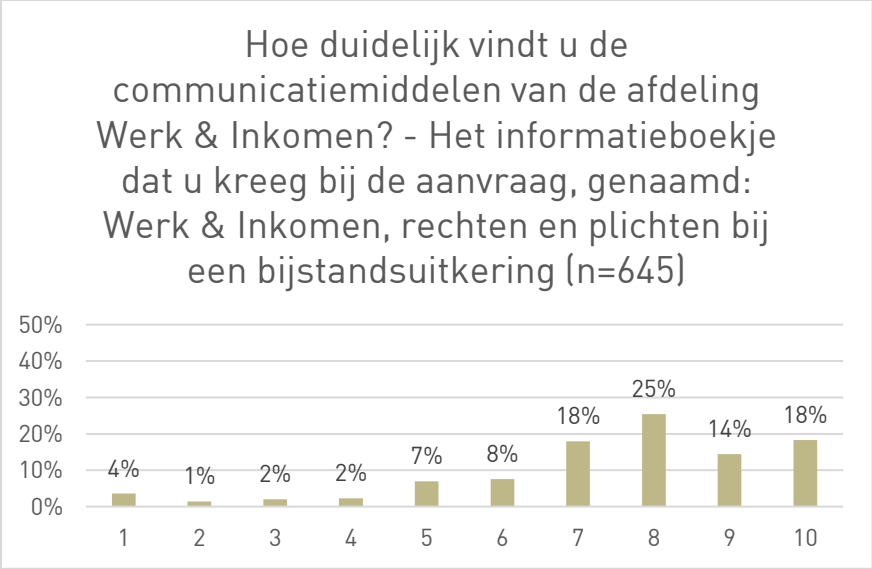
Figuur 40: Hoe duidelijk wordt de nieuwsbrief van de afdeling Werk & Inkomen door respondenten beoordeeld? (rapportcijfer)

** Respondenten die 'niet van toepassing' hebben ingevuld, zijn uitgesloten van de analyse; hierdoor kan de N lager uitvallen*

Duidelijkheid van het informatieboekje *Werk & Inkomen: rechten en plichten bij een bijstandsuitkering*

De meeste respondenten beoordelen het informatieboekje *Werk & Inkomen: rechten en plichten bij een bijstandsuitkering* positief. Ongeveer acht van de tien respondenten geven het boekje een voldoende, wat erop wijst dat het over het algemeen als duidelijk wordt ervaren. Slechts een klein deel van de respondenten geeft een lagere beoordeling. De verdeling van de beoordelingen is weergegeven in Figuur 41.

Figuur 41: Beoordelingen van de duidelijkheid van het informatieboekje "Werk & Inkomen, rechten en plichten bij een bijstandsuitkering"



** Respondenten die 'niet van toepassing' hebben ingevuld, zijn uitgesloten van de analyse; hierdoor kan de N lager uitvallen*

4.1 Contact met afdeling Werk & Inkomen naar leeftijd

In deze paragraaf worden de opvallende verschillen tussen leeftijdsgroepen besproken met betrekking tot contact met afdeling Werk & Inkomen.

Gewenste contactvorm met de afdeling Werk & Inkomen naar leeftijd

Bij de vraag *"Hoe zou u het liefst contact hebben met de afdeling Werk & Inkomen?"* blijkt dat jongeren (18-27 jaar) het liefst contact via e-mail willen, gevolgd door bellen en afspraken. Voor de groep 28- tot 44-jarigen is bellen het meest gekozen, met e-mail op de tweede plaats. Midden- en oudere leeftijdsgroepen (45 jaar en ouder) geven het vaakst aan dat ze contact willen via bellen, terwijl e-mail minder vaak wordt genoemd. Daarnaast valt op dat Whatsapp vooral bij jongeren populair is, en dat brief het meest door de oudste groepen wordt genoemd. De verdeling van de voorkeuren per leeftijdsgroep is weergegeven in Figuur 42.

Behoefte aan contact over aan het werk gaan en meedoen in de maatschappij naar leeftijd

Bij de vraag *"Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen? – Over aan het werk gaan en meedoen in de maatschappij"* valt op dat de behoefte om hierover contact te hebben het grootst is onder de 28- tot 44-jarigen. Jongeren (18-27 jaar) en de groep 45- tot 64-jarigen geven in iets mindere mate aan hierover contact te willen, terwijl 65-plussers het minst vaak contact hierover willen. De verdeling van de antwoorden per leeftijdsgroep is weergegeven in Figuur 43.

Figuur 42: Hoe zou u het liefst contact hebben met de afdeling Werk & Inkomen?

Leeftijds-categorie	Afspraak	E-mail	Bellen	Whats -app	Brief	Chat
18 tot 27 jaar	18%	29%	22%	16%	5%	5%
28 tot 44 jaar	18%	26%	29%	14%	10%	1%
45 tot 64 jaar	13%	21%	36%	8%	18%	2%
65 jaar en ouder	16%	20%	38%	4%	18%	0%

Figuur 43: Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen? - Over aan het werk gaan en meedoen in de maatschappij

Leeftijdscategorie	Wel contact over meedoen	Niet contact over meedoen
18 tot 27 jaar	15 %	85%
28 tot 44 jaar	25%	75%
45 tot 64 jaar	16%	84%
65 jaar en ouder	7%	93%

Contactbehoefte met Werk & Inkomen naar leeftijd

Bij de vraag *"Hoe vaak wilt u contact hebben met een van de medewerkers van de afdeling Werk & Inkomen?"* blijkt dat jongeren (18-27 jaar) relatief vaak regelmatig contact willen, terwijl het merendeel aangeeft zelf contact op te nemen wanneer dit nodig is. Voor de groep 28- tot 44-jarigen geldt dat vooral contact wanneer nodig de voorkeur heeft, met minder mensen die regelmatig contact willen. Midden- en oudere leeftijdsgroepen (45 jaar en ouder) geven het vaakst aan alleen contact te willen wanneer het nodig is. De verdeling van de voorkeuren per leeftijdsgroep is weergegeven in Figuur 44.

Figuur 44: Contactbehoefte met de afdeling Werk & Inkomen

Leeftijdscategorie	Regelmatig contact	Alleen wanneer nodig	Geen contact
18 tot 27 jaar	38%	51%	8%
28 tot 44 jaar	30%	63%	5%
45 tot 64 jaar	21%	70%	5%
65 jaar en ouder	20%	73%	6%

** De antwoordcategorieën: iedere maand, ieder kwartaal, halfjaarlijks en jaarlijks zijn samengenomen; regelmatig contact.*

4.2 Contact met afdeling Werk & Inkomen naar duur van uitkering

In deze paragraaf worden de opvallende verschillen tussen uitkeringsduur en contact met afdeling Werk & inkomen beschreven.

Voorkeur voor contactfrequentie naar duur van uitkering
Bij de vraag *"Hoe vaak wilt u contact hebben met een van de medewerkers van de afdeling Werk & Inkomen?"* valt op dat respondenten die langer dan vijf jaar een uitkering hebben relatief vaker aangeven contact op te nemen wanneer dit nodig is dan de respondenten die tussen de één en de vijf jaar een uitkering ontvangen. Ook geeft deze groep minder vaak aan behoefte te hebben aan regelmatig contact, dat wil zeggen contact per kwartaal, halfjaarlijks of jaarlijks. Tussen de groepen minder dan een jaar, tussen de een tot drie jaar en drie tot vijf jaar zijn de verschillen minimaal. verdeling van de voorkeuren per uitkeringsduur is weergegeven in Figuur 45.

Figuur 45: Hoe vaak wilt u contact hebben met een van de medewerkers van de afdeling Werk & Inkomen?

Duur van uitkering	Regelmatig contact	Alleen wanneer nodig	Geen behoefte aan contact
Minder dan 1 jaar	24%	57%	4%
Tussen de 1 tot 3 jaar	21%	62%	6%
Tussen de 3 en 5 jaar	24%	57%	4%
Meer dan 5 jaar	15%	72%	6%

** De antwoordcategorieën: iedere maand, ieder kwartaal, halfjaarlijks en jaarlijks zijn samengenomen; regelmatig contact.*

Contact over (nieuwe) regels naar duur van uitkering
Bij de vraag *"Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen?"* valt op dat mensen met een uitkeringsduur van één tot drie jaar het vaakst hebben aangegeven contact over (nieuwe) regels te willen. Respondenten met minder dan één jaar of met drie tot vijf jaar uitkering noemen dit iets minder vaak. Onder mensen die al langer dan vijf jaar een uitkering ontvangen, is het aandeel dat contact over (nieuwe) regels wil het laagst. De verdeling van de antwoorden per uitkeringsduur is weergegeven in Figuur 46.

Figuur 46: Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen?

Duur van uitkering	Wel gesprek over (nieuwe) regels	Geen gesprek over (nieuwe) regels
Minder dan 1 jaar	27%	73%
Tussen de 1 tot 3 jaar	29%	71%
Tussen de 3 en 5 jaar	26%	74%
Meer dan 5 jaar	19%	81%

Contact over "aan het werk gaan en meedoen in de maatschappij" naar duur van uitkering
Bij de vraag "Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen?" valt op dat mensen met minder dan één jaar, één tot drie jaar en drie tot vijf jaar uitkering relatief vaak contact over "aan het werk gaan en meedoen in de maatschappij" willen. Vergeleken met deze groepen valt het op dat mensen die al langer dan vijf jaar een uitkering ontvangen dit veel minder vaak aangeven. De verdeling van de antwoorden per uitkeringsduur is weergegeven in Figuur 47.

Figuur 47: Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen?

Duur van uitkering	Wel werk en meedoen in de maatschappij	niet over werk en meedoen in de maatschappij
Minder dan 1 jaar	21%	79%
Tussen de 1 tot 3 jaar	26%	74%
Tussen de 3 en 5 jaar	24%	76%
Meer dan 5 jaar	12%	88%

4.3 Contact met afdeling Werk & Inkomen naar taalvaardigheid

In deze paragraaf vergelijken we verschillende contactvoorkeuren en de ervaren duidelijkheid van communicatiemiddelen met het niveau van Nederlandse taalbeheersing.

Duidelijkheid van de website per niveau van Nederlandse taalbeheersing

Bij de vraag *"Hoe duidelijk vindt u de communicatiemiddelen van de afdeling Werk & Inkomen?"* valt bij het onderdeel website op dat de waardering samenhangt met de Nederlandse taalbeheersing. Respondenten die het Nederlands (heel) goed beheersen, geven het vaakst aan dat de website duidelijk is. In deze groep vindt meer dan de helft de informatie helder, terwijl slechts een klein deel de website als weinig duidelijk beoordeelt. Respondenten met een redelijke taalbeheersing zijn iets minder positief. Hoewel een meerderheid de website nog steeds duidelijk vindt, is het aandeel lage beoordelingen groter dan bij de groep met een hoge taalbeheersing. De groep die aangeeft het Nederlands een beetje of nog niet goed te beheersen, ervaart de website het minst duidelijk. In deze groep wordt het vaakst laag gescoord, iets minder dan de helft vindt de website duidelijk. De verdeling van de antwoorden per uitkeringsduur is weergegeven in Figuur 48.

Figuur 48: Hoe duidelijk vindt u de communicatiemiddelen van de afdeling Werk & Inkomen? - Website

Nederlandse taalbeheersing	Laag	Midden	Hoog
(heel) goed	4%	39%	57%
Redelijk	6%	40%	55%
Een beetje / nog niet goed	12%	39%	49%

** Antwoordcategorieën heel goed en goed zijn samengenomen in een categorie en een beetje en niet goed ook*

** Rapportcijfer 1 t/m 3 zijn samengenomen in laag, 4 t/m 7 in midden en 8 t/m 10 in hoog.*

Duidelijkheid van de nieuwsbrief per niveau van Nederlandse taalbeheersing

Bij de vraag *"Hoe duidelijk vindt u de communicatiemiddelen van de afdeling Werk & Inkomen?"* valt bij het onderdeel nieuwsbrief eveneens op dat de duidelijkheid samenhangt met de Nederlandse taalbeheersing. Respondenten die het Nederlands (heel) goed beheersen, beoordelen de nieuwsbrief het meest positief: zes op de tien geeft een hoge score, terwijl slechts een klein deel de nieuwsbrief als weinig duidelijk ervaart. Voor de groep met een redelijke taalbeheersing ligt de waardering iets lager. Hoewel een meerderheid de nieuwsbrief duidelijk vindt, komt een lage beoordeling vaker voor dan bij de groep met een hoge taalbeheersing. De nieuwsbrief wordt het minst duidelijk gevonden

door respondenten die het Nederlands een beetje of nog niet goed beheersen. In deze groep ligt het aandeel lage beoordelingen duidelijk hoger en vindt minder dan de helft de nieuwsbrief duidelijk. De verdeling van de antwoorden per uitkeringsduur is weergegeven in Figuur 49.

Figuur 49: Hoe duidelijk vindt u de communicatiemiddelen van de afdeling Werk & Inkomen? - nieuwsbrief

Nederlandse taalbeheersing	Laag	Midden	Hoog
(heel) goed	4%	37%	60%
Redelijk	7%	41%	53%
Een beetje / nog niet goed	13%	43%	43%

* *Antwoordcategorieën heel goed en goed zijn samengenomen in een categorie en een beetje en niet goed ook*
** Rapportcijfer 1 t/m 3 zijn samengenomen in laag, 4 t/m 7 in midden en 8 t/m 10 in hoog.*

Duidelijkheid van de informatieboekje per niveau van Nederlandse taalbeheersing

Bij de vraag *"Hoe duidelijk vindt u de communicatiemiddelen van de afdeling Werk & Inkomen?"* valt ook op dat de duidelijkheid van het informatieboekje van Werk & Inkomen samenhangt met de Nederlandse taalbeheersing. Respondenten die het Nederlands (heel) goed beheersen, vinden het informatieboekje het duidelijkst; het merendeel geeft aan dat de informatie helder is, en slechts een klein deel ervaart het boekje als onduidelijk. Bij de groep met een redelijke taalbeheersing ligt de waardering iets lager. De meerderheid vindt het boekje nog steeds duidelijk, maar er is een groter aandeel dat het minder duidelijk vindt.
De groep die het Nederlands een beetje of nog niet goed beheerst, ervaart het informatieboekje het minst duidelijk. Hier vindt minder dan de helft de informatie echt helder, en een groter deel geeft aan dat het boekje moeilijk te begrijpen is. De verdeling van de antwoorden per uitkeringsduur is weergegeven in Figuur 50.

Figuur 50: Hoe duidelijk vindt u de communicatiemiddelen van de afdeling Werk & Inkomen? - Informatieboekje

Nederlandse taalbeheersing	Laag	Midden	Hoog
(heel) goed	4%	32%	65%
Redelijk	7%	38%	55%
Een beetje / nog niet goed	17%	42%	41%

* *Antwoordcategorieën heel goed en goed zijn samengenomen in een categorie en een beetje en niet goed ook*
** Rapportcijfer 1 t/m 3 zijn samengenomen in laag, 4 t/m 7 in midden en 8 t/m 10 in hoog.*

Huidige contactvormen met de afdeling Werk & Inkomen naar taalbeheersing

Bij de vraag *"Hoe heeft u nu meestal contact met de afdeling Werk & Inkomen?"* valt op dat de manier van contact houden samenhangt met de Nederlandse taalbeheersing. Respondenten die het Nederlands (heel) goed beheersen, nemen het vaakst telefonisch contact op. Daarnaast wordt ook e-mail regelmatig gebruikt, gevolgd door brieven. Chat en WhatsApp worden minder vaak gebruikt, en sms komt nauwelijks voor. Bij de groep met een redelijke taalbeheersing blijft bellen de meest gebruikte contactvorm. E-mail wordt relatief vaker gebruikt dan bij de hoog

taalvaardige groep, terwijl brieven en WhatsApp ongeveer even vaak voorkomen. Chat en sms wordt in deze groep nauwelijks gebruikt. Respondenten die het Nederlands een beetje of nog niet goed beheersen, nemen vaker contact via e-mail of brief dan de groepen die de Nederlandse taal (heel) goed of redelijk beheersen, al blijft bellen wel een belangrijke contactvorm. Ook sms en chat komt in deze groep vaker voor dan in de andere twee groepen en whatsapp wordt ongeveer evenveel gebruikt door alle groepen. De verdeling van de antwoorden per uitkeringsduur is weergegeven in Figuur 51.

Figuur 51: Hoe heeft u meestal contact met de afdeling Werk & Inkomen?

Nederlandse taalbeheersing	E-mail	Bellen	Whatsappen	Sms	Brief	Chat
(heel) goed	13%	60%	4%	0%	14%	2%
Redelijk	21%	41%	6%	0%	13%	0%
Een beetje / nog niet goed	24%	24%	6%	1%	17%	4%

* *Antwoordcategorieën heel goed en goed zijn samengenomen in een categorie en een beetje en niet goed ook*

Onderwerpen waarvoor contact gewenst is naar taalbeheersing

Uit de vraag *"Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen?"* blijkt dat de voorkeuren per niveau van Nederlandse taalbeheersing enigszins verschillen. Respondenten met een (heel) goede taalbeheersing geven iets vaker dan de andere groepen aan contact te willen over hulpvragen of ondersteuning vanuit de gemeente. Onder respondenten die de taal redelijk beheersen, wordt het vaakst aangegeven dat men behoefte heeft aan contact over "mijn situatie of veranderingen". De groep die de taal een beetje of nog niet goed beheerst, noemt dit onderwerp én het onderwerp "hulpvragen/ondersteuning van de gemeente" het minst vaak. De verdeling van de antwoorden per taalbeheersingsniveau is weergegeven in Figuur 52.

Figuur 52: Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen?

Nederlandse taalbeheersing	Over mijn situatie of veranderingen	Hulpvragen/ ondersteuning van de gemeente
(heel) goed	46%	51%
redelijk	56%	46%
Een beetje/ nog niet goed	40%	39%

* *Antwoordcategorieën heel goed en goed zijn samengenomen in een categorie en een beetje en niet goed ook*

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste klanten van Werk & Inkomen de informatievoorziening als overwegend duidelijk en bruikbaar ervaren, maar dat er tegelijk verschillen bestaan tussen groepen klanten. Deze verschillen hangen vooral samen met kenmerken zoals leeftijd, duur van de uitkering en beheersing van de Nederlandse taal. Deze factoren bepalen mede hoe informatie wordt gevonden, begrepen en toegepast, en welke voorkeuren klanten hebben in het contact met de afdeling.

De informatiekanalen worden over het algemeen positief beoordeeld: de website, nieuwsbrief en het informatieboekje krijgen door een grote meerderheid een voldoende. Klanten die de Nederlandse taal goed beheersen begrijpen de communicatie vaak goed, terwijl klanten die de taal minder goed beheersen vaker moeite hebben met de inhoud. Ook het gebruik van informatiebronnen verschilt: sommige groepen maken vaker gebruik van digitale middelen, terwijl anderen juist meer behoefte hebben aan persoonlijk of schriftelijk contact.

De informatie helpt veel respondenten bij het nakomen van verplichtingen en het begrijpen van wat er van hen wordt verwacht. Tegelijkertijd is er een groep die aangeeft onzeker te zijn over welke wijzigingen precies moeten worden doorgegeven. Onduidelijke regels, taalbarrières en beperkte bereikbaarheid spelen hier soms een rol.

Wat betreft het contact met de afdeling Werk & Inkomen blijkt dat de meeste klanten zelf contact opnemen wanneer dit nodig is. Slechts een klein deel wil regelmatig contact. De gewenste contactvorm varieert: sommige groepen kiezen vaker voor e-mail, anderen voor bellen of schriftelijk contact. De onderwerpen waarover men contact wil liggen vooral bij hulpvragen, ondersteuning en persoonlijke situaties of veranderingen.

De dienstverlening door medewerkers wordt in het algemeen positief beoordeeld. Veel respondenten ervaren dat medewerkers begrijpelijk communiceren, voldoende tijd nemen en goed bereikbaar zijn voor vragen. Tegelijkertijd ervaart een deel van de klanten nog knelpunten in bereikbaarheid of helderheid van communicatie.

Samenvattend laat het onderzoek zien dat de informatievoorziening van Werk & Inkomen in de basis goed functioneert, maar dat verdere afstemming op de diversiteit binnen de klantgroep gewenst blijft. Met name klanten met lagere taalvaardigheid of complexe situaties hebben baat bij extra ondersteuning, duidelijkere uitleg en laagdrempelige contactmogelijkheden.

Bijlage 1 – vragenlijst

Onderzoek naar communicatie Werk en Inkomen
Bij de afdeling Werk en Inkomen vinden we het belangrijk dat onze brieven en gesprekken duidelijk en helpend zijn.

We willen graag weten wat u van onze communicatie vindt. Ook zijn wij benieuwd hoe u het liefst contact met ons heeft. Uw antwoorden helpen ons om onze brieven, gesprekken en informatie te verbeteren. Daarom sturen wij u een korte vragenlijst.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten.
Uw antwoorden blijven vertrouwelijk. We gebruiken ze alleen om onze hulp en communicatie te verbeteren.

Meer informatie over hoe wij omgaan met uw gegevens vindt u in ons privacybeleid op onze website

Gaat u akkoord met het gebruik van uw antwoorden voor dit onderzoek, zoals beschreven in ons privacybeleid?
☐ Ja, ik ga akkoord
☐ Nee, ik ga niet akkoord, ik ga dan direct naar het einde van de vragenlijst

Vragen over u

1. **Wat is uw leeftijd?**

18 tot 27 jaar
28 tot 44 jaar
45 tot 64 jaar
65 jaar en ouder

2. **Hoelang ontvangt u een uitkering?**

Minder dan 1 jaar
Tussen 1 tot 3 jaar
Tussen de 3 en 5 jaar
Meer dan 5 jaar

3. **Hoe goed kun jij Nederlands lezen, schrijven, luisteren en spreken in het dagelijkse leven?**

Heel goed – ik begrijp bijna alles en kan goed praten en schrijven
Goed – ik red me goed, maar soms maak ik nog fouten
Redelijk – ik begrijp veel, maar praten en schrijven is soms moeilijk
Een beetje – ik begrijp alleen makkelijke woorden en zinnen
Nog niet goed – ik ben nog aan het leren en heb veel hulp nodig.

4. **Ik begrijp de informatie die ik van de gemeente krijg. Bijvoorbeeld via brieven, de website, het informatieboekje, e-mails of de nieuwsbrief.**

Ja, altijd
Meestal wel
Soms wel, soms niet
Meestal niet
Nee, helemaal niet

5. **Stellingen over de medewerkers van de afdeling Werk & Inkomen van de gemeente Almere**

Ik krijg voldoende informatie van de medewerker over waar ik recht op heb.
Ik krijg voldoende informatie van de medewerker over mijn verplichtingen en de regels.
Ik kan bij de medewerker terecht met al mijn vragen.
De medewerker geeft een begrijpelijk antwoord op mijn vraag.
De medewerker neemt de tijd voor mij.
Wanneer ik iets niet begrijpt over mijn uitkering, dan vraag ik om hulp aan een medewerker.
Als ik iets niet begrijp over mijn uitkering, vraag ik hulp aan een medewerker.
De medewerker gebruikt begrijpelijke taal.

Antwoorden:
Helemaal mee oneens
Mee oneens
Neutraal
Mee eens
Helemaal mee eens

6. **Hoe duidelijk vindt u de communicatiemiddelen van de afdeling Werk & Inkomen? Geef een rapportcijfer tussen de 0 en 10 (0 voor heel onduidelijk en een 10 voor heel duidelijk).**

Werk en Inkomen, Rechten en plichten bij een bijstandsuitkering (het informatieboekje dat u kreeg bij aanvraag van de uitkering): rapportcijfer
Website: rapportcijfer
De nieuwsbrief: rapportcijfer

7. **Ik weet waar ik informatie kan vinden over bijvoorbeeld mijn uitkering, de regels, mijn rechten en plichten.**

Helemaal mee oneens
Mee oneens
Neutraal
Mee eens
Helemaal mee eens

8. **Waar vindt u informatie over uw uitkering? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Het informatieboekje dat u kreeg bij aanvraag van de uitkering
De nieuwsbrief
De website almere.nl
Mijn Inkomen
Ik vraag het aan mensen die ik ken
Ik bel mijn klantmanager
Ik ga naar het inloopspreekuur/de balie van het Sociaal domein
Ik bel het algemene telefoonnummer van de gemeente
Ik zoek nooit informatie (exclusieve optie).
Ik weet het niet (exclusieve optie).
Ik doe iets anders, namelijk....

9. Welke vorm van informatie vindt u het prettigst? (meerdere antwoorden mogelijk)
Ik lees graag een tekst met plaatjes.
Ik lees graag alleen tekst.
Ik kijk liever een filmpje
gesprek met een medewerker
Informatie op papier
Ik kijk liever op de website

10. Ik weet welke informatie of veranderingen ik aan de afdeling Werk & Inkomen door moet geven.
Helemaal mee oneens → vervolgvraag 10b
Mee oneens → vervolgvraag 10b
Neutraal
Mee eens
Helemaal mee eens

vervolgvraag 10b U zegt dat u niet weet welke informatie of veranderingen u moet doorgeven aan de afdeling Werk & Inkomen. Wilt u vertellen waarom? Wat kunnen we verbeteren?
Antwoord:
←←open→→

11. Stellingen over het toepassen van de informatie
De informatie van de afdeling Werk & Inkomen helpt mij om mijn verplichtingen na te komen.
Door de informatie van de afdeling Werk & Inkomen begrijp ik wat er van mij verwacht wordt.
Door de informatie die de afdeling Werk & Inkomen weet ik wanneer ik een wijziging in mijn woonsituatie of inkomen moet doorgegeven.
Antwoorden:
Helemaal mee oneens
Mee oneens
Neutraal
Mee eens
Helemaal mee eens

12. Hoe heeft u nu meestal contact met de afdeling Werk & Inkomen?
Afspraak
E-mail
Bellen
Whatsapp
Sms
Brief
Chat

13. Hoe zou u het liefst contact hebben met de afdeling Werk & Inkomen?
Afspraak
E-mail
Bellen
Whatsapp
Sms
Brief
Chat
Anders, namelijk ...

14. Hoe vaak wilt u contact hebben met een van de medewerkers van de afdeling Werk & Inkomen?

Ik wil iedere maand contact.
Ik wil ieder kwartaal contact.
Ik wil halfjaarlijks contact.
Ik wil jaarlijks contact.
Wanneer ik denk dat het nodig is, neem ik zelf contact op.
Ik heb geen behoefte aan contact met de afdeling Werk & Inkomen. (volgende vraag overslaan)
Anders, namelijk...

15. Waarover zou u contact willen hebben met de afdeling Werk & Inkomen? (meerdere antwoorden mogelijk)

Gesprek over (nieuwe) regels
Over mijn situatie of veranderingen in mijn situatie.
Over aan het werk gaan en meedoen in de maatschappij.
Hulpvragen van mij of hulp die de gemeente mij kan bieden.
Anders, namelijk:....

Wilt u deelnemen aan een van de onderstaande opties?

Kies wat voor u van toepassing is. (meerdere opties mogelijk)
Ik wil kans maken op één van de tien Albert Heijn cadeaubonnen van €25
Ik zou in de toekomst willen meewerken aan een verdiepend onderzoek over klantcontact met de afdeling Werk & Inkomen.
Geen van beide

Alleen tonen als een van de twee opties wordt gekozen

Vul hieronder uw e-mailadres in.
Uw e-mailadres wordt losgekoppeld van uw antwoorden en alleen gebruikt om contact met u op te nemen als u een cadeaubon heeft gewonnen of benaderd wilt worden voor verdiepend onderzoek.
→→ Open veld om e-mailadres in te vullen←←

16. Wilt u tenslotte nog iets kwijt naar aanleiding van deze enquête?
←← open antwoord→→

Bedankt!

Dit was de laatste vraag. Hartelijk bedankt voor uw medewerking. De antwoorden zijn in goede orde ontvangen en opgeslagen. U kunt nu op 'Afsluiten' drukken.

De resultaten worden over enkele maanden gepubliceerd op www.almere.nl onder Over Almere, Onderzoek & Statistiek, Armoede en bijstand.

Enquête