

Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022

Hengelo, Haaksbergen en Borne



Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022

Rapport
Hengelo, Haaksbergen en Borne

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	5
H2 Dienstverlening algemeen	6
H3 Aanvragen	8
3.1 Manier van aanvragen.....	8
3.1 Gemak van aanvragen	8
3.2 Waardering reactiesnelheid op aanvraag	9
H4 Minimaregelingen	10
4.1 Bijdragen voor volwassenen/Sociaal fonds/Sport- en cultuurfonds 18+	10
4.2 Kindpakket	12
4.3 Jeugdfonds Sport & Cultuur	15
4.4 Stichting Leergeld.....	16
4.5 Bijzondere bijstand	17
4.6 Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	19
4.7 Individuele inkomenstoeslag	21
4.8 Collectieve zorgverzekering bij Menzis.....	23
H5 Eerstelijnsdienstverlening en informatievoorziening	26
5.1 Waardering medewerkers	26
5.2 Klantenservice	27
5.3 Informatievoorziening	28
H6 Digitalisering	29
6.1 Toegang tot internet	29
6.2 Gebruik DigiD	29
6.3 Voorkeur voor manier van stukken aanleveren	29
H7 Succes- en verbeterpunten	30
7.1 Wat gaat er goed?	30
7.2 Wat kan er beter?.....	31
Colofon	33

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

In dit rapport vindt u de resultaten van het Klantbelevingsonderzoek minimabeleid voor de gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne. Het betreft een nulmeting. Het voornemen is om het onderzoek in de toekomst te herhalen zodat de uitkomsten vergeleken kunnen worden. De nulmeting maakt het mogelijk om op onderdelen verbeteringen na te streven of het nu geldende niveau van dienstverlening te behouden. Van de 2.694 aangeschreven klanten hebben 248 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Dit is een responspercentage van 9%.

Waardering totale dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel

De eerste vraag die aan alle klanten in de vragenlijst is voorgelegd is: 'Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel?' De respondenten geven gemiddeld een 7,7 voor de totale dienstverlening. Dit is een goed resultaat.

Waardering uitvoering minimaregelingen

We zien dat men het meest tevreden is over de snelheid waarmee bedragen worden uitbetaald. Respondenten waarderen dit met een 7,6. De inspanningen die Werk en Inkomen doet om klanten te informeren over de regelingen krijgt gemiddeld een 6,8 als rapportcijfer. De inspanningen die Werk en Inkomen doet om klanten te informeren over andere organisaties en de helderheid van de regelingen waar klanten recht op hebben worden met gemiddeld een 6,4 iets minder positief gewaardeerd.

Manier van aanvragen

Voor het aanvragen van minimaregelingen moeten inwoners een aanvraagformulier invullen en gegevens van henzelf inleveren. Dat kan met een papieren aanvraagformulier of via het internet. Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft de minimaregeling uitsluitend met een papieren aanvraagformulier aangevraagd. Ruim twee derde (36%) doet hun aanvragen uitsluitend via het internet. Een vijfde (19%) van de respondenten heeft aanvragen zowel met een papieren aanvraagformulier als via het internet gedaan.

Gemak van aanvragen

Toegankelijkheid van minimaregelingen kan het gebruik door inwoners die daar recht op hebben vergroten. Het merendeel van de respondenten die via een papieren aanvraagformulier hun aanvraag hebben gedaan vindt dit erg makkelijk of redelijk makkelijk (65%). Een kwart (24%) vindt het redelijk moeilijk en heeft soms hulp nodig. Eén op de tien respondenten (11%) vindt het erg moeilijk en heeft (bijna) altijd hulp nodig. Degenen die hun aanvraag via internet hebben gedaan vinden het naar verhouding makkelijker om hun aanvraag te regelen. 70% vindt het regelen van de aanvraag via internet erg of redelijk makkelijk. Eén op de vijf respondenten vindt het redelijk moeilijk en heeft soms hulp nodig. Eén op de tien (9%) respondenten vindt het erg moeilijk en heeft (bijna) altijd hulp nodig. Gemeenten kunnen nastreven het aanvraagproces zo laagdrempelig mogelijk in te richten zodat meer inwoners het aanvragen als gemakkelijk gaan ervaren. Desalniettemin zal een deel van de doelgroep waarschijnlijk alsnog moeite hebben met de aanvraag. Voor hen is het belangrijk dat zij makkelijk hulp kunnen vinden.

Respondenten die hun aanvraag op papier doen en hulp nodig hebben, zoeken hun hulp voornamelijk bij organisaties (52%). 36% zoekt hiervoor hulp bij familie en vrienden. De respondenten die via internet hun aanvraag regelen en hulp nodig hebben, schakelen naar verhouding vaker familie en vrienden in voor hulp (48%). Maar ook organisaties worden door een ruim aandeel respondenten ingeschakeld (42%). Eén op de tien respondenten van degenen die hulp nodig hebben weet niet hoe zij hier hulp voor kunnen krijgen. Zij vallen qua ondersteuning op dit vlak dus buiten de boot.

Waardering reactiesnelheid op aanvraag

De snelheid waarmee op een aanvraag is gereageerd waardeert men gemiddeld met een 7,2 als rapportcijfer.

Minimaregelingen

De gemeenten bieden verschillende regelingen voor inwoners met een laag inkomen. In de vragenlijst is per minimaregeling gevraagd naar de bekendheid met de mogelijkheden van deze regeling, of men van de regeling gebruikmaakt en hoe men de regeling waardeert. De bekendheid en het gebruik van de regelingen variëren. De waardering is positief en ligt redelijk dicht bij elkaar in de buurt (tussen de 7 en 8). Tot slot konden respondenten per minimaregeling iets schrijven over hun ervaring met de regeling. Individuele opmerkingen zijn terug te vinden in het rapport en laten voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

- 84% is (deels) bekend met de verschillende bijdragen voor volwassenen vanuit het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds en 60% heeft hiervan gebruikgemaakt. Zij waarderen deze regeling met een 7,2.
- 88% van de respondenten kent (alle, de meeste of enkele van) de genoemde bijdragen van het kindpakket en 65% van de respondenten met kinderen heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,6.
- 84% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van het Jeugdfonds Sport & Cultuur en 55% van de respondenten met kinderen heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,4.
- 37% van de respondenten uit Haaksbergen kent (deels) de mogelijkheden van Stichting Leergeld en 33% van de respondenten met kinderen heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 6,8.
- 79% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand en 56% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,6.
- 88% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en 69% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,5.
- 59% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van Individuele inkomenstoeslag en 46% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,4.
- 86% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van de collectieve zorgverzekering bij Menzis en 65% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,4.

Bij de minimaregelingen met de laagste bekendheid kunnen gemeenten inzet plegen om deze te vergroten. Mogelijk ook bij regelingen waar men een hogere bekendheid verwacht.

Waardering medewerkers

Gemiddeld geven de klanten een 7,8 als rapportcijfer voor de medewerkers van Werk en Inkomen. Dit is een goed resultaat. Het overgrote merendeel van de klanten kan zich vinden in de twee positieve uitspraken over de medewerkers van Werk en Inkomen. 91% vindt dat zij hun uiterste best doen om klanten zo goed mogelijk te helpen en 85% deelt de mening dat de medewerkers snel en efficiënt werken. Werk en Inkomen doet er goed aan om te blijven investeren in haar medewerkers zodat het huidige niveau van hulpvaardigheid en dienstverlening gehandhaafd blijft.

Klantenservice

Klanten konden voor een drietal aspecten van de klantenservice hun waardering geven. De respondenten oordelen het meest positief over de manier waarop de medewerkers hen te woord staan (7,5). De mate waarin de antwoorden die zij krijgen van de telefonische klantenservice hen helpen krijgt gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer. Het laagste rapportcijfer geeft men voor de wachttijden bij de telefonische klantenservice. Dit aspect wordt met een 7,0 gemiddeld alsnog redelijk goed gewaardeerd.

Informatievoorziening

Voor inwoners met een laag inkomen is informatie over mogelijke ondersteuning belangrijk. Wanneer de informatie goed toegankelijk is, kan dit een positief effect hebben op het gebruik van regelingen. Klanten konden voor twee aspecten van de informatie hun waardering geven. De informatie over andere regelingen of hulp, bijvoorbeeld de Wmo, toeslagen, enzovoorts (6,9) en de informatie op de website van de Werk en Inkomen (7,1) worden met een gemiddeld rapportcijfer van rond de 7, redelijk goed gewaardeerd. Alhoewel het merendeel dus tevreden is over de informatievoorziening, is er ook nog ruimte om verbetering na te streven.

Digitalisering

Een grote meerderheid (89%) van de respondenten geeft aan toegang te hebben tot het internet. Betekent dat één op de tien respondenten niet over internet beschikt. De meeste respondenten (66%) vinden het makkelijk om gebruik te maken van DigiD. Bij 14% gaat het moeizaam, 13% maakt er alleen met hulp van een ander gebruik van en 7% maakt geen gebruik van DigiD. De respondenten leveren hun stukken het liefst via internet aan bij Werk en Inkomen (47%). 27% geeft de voorkeur aan het opsturen per post en 26% geeft de voorkeur aan het persoonlijk afgeven van stukken bij de balie. Alhoewel een groot deel van de respondenten dus het liefst digitaal hun zaken regelt met Werk en Inkomen, prefereert eveneens een aanzienlijk deel een 'offline' werkwijze. Het is goed hier rekening mee te houden wanneer uw organisatie overweegt om in de toekomst de dienstverlening meer digitaal in te richten.

Succes- en verbeterpunten

De klanten is gevraagd wat ze goed vinden aan Werk en Inkomen en wat verbeterd kan worden.

Punten die de respondenten het meest als succespunt noemen zijn:

- Klantvriendelijkheid/hulpvaardigheid
- Dat inkomensondersteuning bestaat
- Alles in het algemeen
- Mijn contactpersoon

Verbeterpunten die respondenten vaker aandragen zijn:

- Informatievoorziening over regelingen
- Verruimen financiële ondersteuning
- Makkelijker maken aanvraagproces
- Meer contact
- Secuur (samen) werken

H1 | Inleiding

Voor u ligt het rapport met de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek minimabeleid van de gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne. Dit onderzoek is in het vierde kwartaal van 2022 uitgevoerd.

De vragenlijst minimabeleid is door uw afdeling Werk en Inkomen verzonden naar alle klanten die behoren tot de doelgroep minimabeleid. In eerste instantie zijn uitsluitend de inwoners aangeschreven die van een minimaregeling gebruik hebben gemaakt maar geen bijstandsuitkering ontvangen. De reden hiervoor was het lopende klantbelevingsonderzoek Participatiewet waar de bijstandsgerechtigden ook al een vragenlijst voor hadden ontvangen. Later zijn ook nog de bijstandsgerechtigden aangeschreven met de vragenlijst minimabeleid om zo een grotere respons te realiseren.

Tabel 1 Verzonden vragenlijsten en respons

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Inwoners met minimaregeling zonder bijstandsuitkering	307	32	54	393
Inwoners met een bijstandsuitkering	1.700	291	310	2.301
Respons	(steekproef) 117	36	23	248

Uiteindelijk hebben 248 klanten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 9%. Met deze respons zijn de uitkomsten betrouwbaar met een betrouwbaarheidsniveau van 90%. De uitkomsten per gemeente zijn niet betrouwbaar maar hebben een indicatief karakter. Houdt hier rekening mee bij het interpreteren van gemeentelijke uitkomsten. 9% is een relatief lage respons voor een schriftelijk onderzoek onder deze doelgroep. Mogelijk speelt het gelijktijdig uitgevoerde Klantbelevingsonderzoek Participatiewet hier een rol.

Om de respons te verhogen heeft uw afdeling Werk en Inkomen aan alle klanten een herinneringsbrief verzonden. Ook zijn de klanten waarvan een e-mailadres bekend is per e-mail aangeschreven.

Het merendeel van de vragen in de vragenlijst bestond uit gesloten vragen. Aspecten die klanten door middel van een schaal konden waarderen en stellingen waar klanten het in meer of mindere mate mee (on)eens konden zijn. Op deze wijze zijn we in staat om per thema en vraag voor de totale doelgroep te berekenen in welke mate zij de dienstverlening gemiddeld waarderen. De extra open vragen boden daarnaast de mogelijkheid om aan de klanten te vragen waarom zij de dienstverlening op een bepaalde manier waarderen. In een open tekstvlak konden zij hun individuele ervaringen delen.

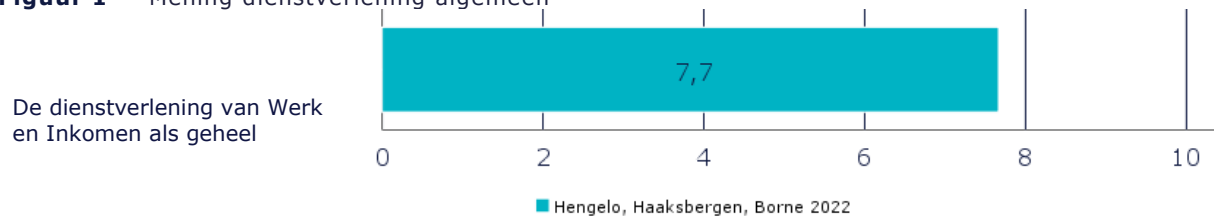
In samenwerking met Werk en Inkomen heeft BMC een vragenlijst opgesteld. Het betreft hier een eerste meting. De huidige nulmeting maakt het mogelijk om op onderdelen toekomstige verbeteringen na te streven of het nu geldende niveau van dienstverlening te behouden.

H2 | Dienstverlening algemeen

Waardering dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel

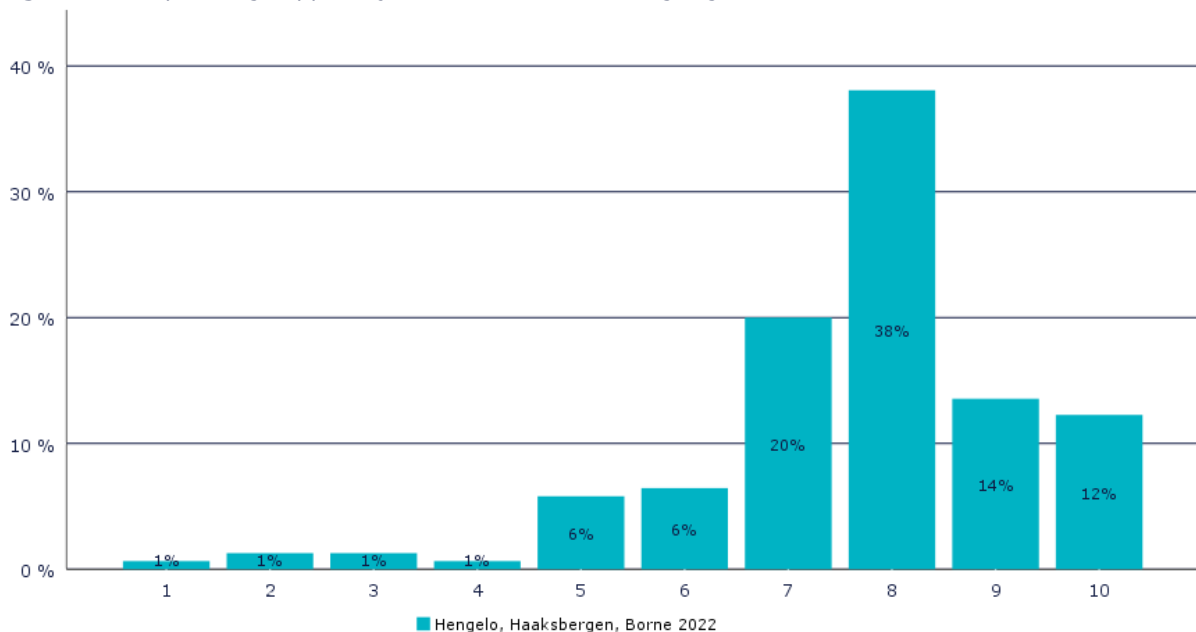
De eerste vraag die aan alle klanten in de vragenlijst is voorgelegd is 'Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel?'.

Figuur 1 Mening dienstverlening algemeen



De respondenten geven gemiddeld een 7,7 voor de totale dienstverlening van Werk en Inkomen. Dit is een goed resultaat. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8. 38% van de respondenten geeft dit rapportcijfer. Ook zevens (20%), negens (14%) en tiens (12%) worden door veel respondenten gegeven. 10% van de respondenten waardeert de totale dienstverlening van Werk en Inkomen met een onvoldoende. De waardering van Werk en Inkomen is nagenoeg gelijk in de drie gemeenten.

Figuur 2 Spreiding rapportcijfer voor dienstverlening algemeen



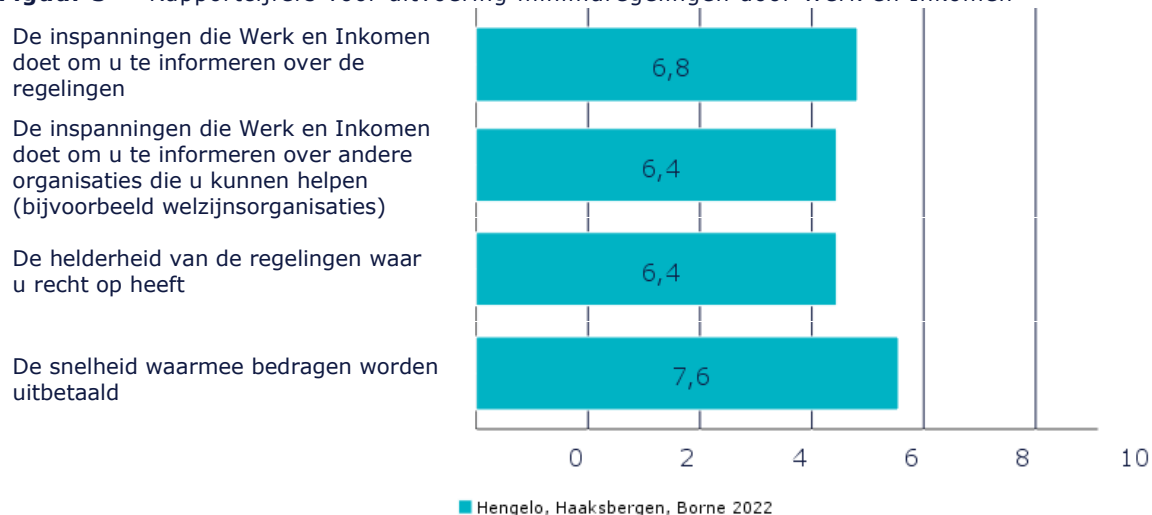
Tabel 2 Mening dienstverlening algemeen per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Mening dienstverlening	7,7	7,6	7,6	7,7

Waardering dienstverlening van Werk en Inkomen in uitvoering minimaregelingen

Aan de klanten is gevraagd verschillende aspecten van de dienstverlening van Werk en Inkomen in de uitvoering van minimaregelingen te waarderen.

Figuur 3 Rapportcijfers voor uitvoering minimaregelingen door Werk en Inkomen



We zien dat men het meest tevreden is over de snelheid waarmee bedragen worden uitbetaald. Respondenten waarderen dit met een 7,6. De inspanningen die Werk en Inkomen doet om klanten te informeren over de regelingen krijgen gemiddeld een 6,8 als rapportcijfer. De inspanningen die Werk en Inkomen doet om klanten te informeren over andere organisaties en de helderheid van de regelingen waar klanten recht op hebben worden met gemiddeld een 6,4 iets minder positief gewaardeerd. Ook wanneer we de uitkomsten per gemeente bekijken zien we een vergelijkbare verdeling. Waarbij men het meest positief oordeelt over de snelheid van uitbetalen en kritischer is over de helderheid van de regelingen waar klanten recht op hebben. In Haaksbergen is men positiever over de inspanningen die Werk en Inkomen doet om hen te informeren over regelingen en organisaties.

Tabel 3 Mening dienstverlening algemeen per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
De inspanningen die Werk en Inkomen doet om u te informeren over de regelingen	6,6	7,5	6,8	6,8
De inspanningen die Werk en Inkomen doet om u te informeren over andere organisaties die u kunnen helpen	6,3	7,1	6,3	6,4
De helderheid van de regelingen waar u recht op heeft	6,4	6,5	6,4	6,4
De snelheid waarmee bedragen worden uitbetaald	7,4	8,1	7,5	7,6

H3 | Aanvragen

3.1 Manier van aanvragen

Voor het aanvragen van minimaregelingen moeten inwoners een aanvraagformulier invullen en gegevens van henzelf inleveren. Dat kan met een papieren aanvraagformulier of via het internet. Aan de klanten is gevraagd hoe zij de minimaregelingen hebben aangevraagd.

Tabel 4 Hoe heeft u minimaregelingen aangevraagd?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Met een papieren aanvraagformulier	38%	53%	61%	45%
Via het internet	42%	22%	26%	36%
Allebei	19%	25%	13%	19%

Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft de minimaregeling uitsluitend met een papieren aanvraagformulier aangevraagd. Ruim twee derde (36%) doet hun aanvragen uitsluitend via het internet. Een vijfde (19%) van de respondenten heeft aanvragen zowel met een papieren aanvraagformulier als via het internet gedaan.

3.2 Gemak van aanvragen

Toegankelijkheid van minimaregelingen kan het gebruik door inwoners die daar recht op hebben vergroten. Aan de klanten is daarom gevraagd hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de aanvraag te regelen.

Tabel 5 Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om de aanvraag te regelen? (papier/internet)

Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om..	het papieren aanvraagformulier in te vullen en gegevens van uzelf in te leveren	op internet uw aanvraag te regelen?
Erg makkelijk	26%	31%
Redelijk makkelijk	39%	39%
Redelijk moeilijk, ik heb soms hulp nodig	24%	21%
Erg moeilijk, ik heb (bijna) altijd hulp nodig	11%	9%

Het merendeel van de respondenten die via een papieren aanvraagformulier hun aanvraag hebben gedaan vindt dit erg makkelijk of redelijk makkelijk (65%). Een kwart (24%) vindt het redelijk moeilijk en heeft soms hulp nodig. Eén op de tien respondenten (11%) vindt het erg moeilijk en heeft (bijna) altijd hulp nodig. Degenen die hun aanvraag via internet hebben gedaan vinden het naar verhouding makkelijker om hun aanvraag te regelen. 70% vindt het regelen van de aanvraag via internet erg of redelijk makkelijk. Eén op de vijf respondenten vindt het redelijk moeilijk en heeft soms hulp nodig. Eén op de tien (9%) respondenten vindt het erg moeilijk en heeft (bijna) altijd hulp nodig.

Aan de respondenten die aangeven soms of altijd hulp nodig te hebben is gevraagd waar zij die hulp zoeken.

Tabel 6 Waar vraagt u hulp bij het regelen van uw aanvraag (papier/internet)?

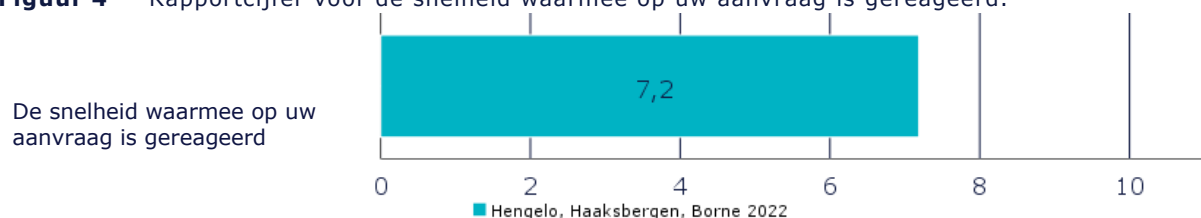
Waar zoekt u hulp...	bij het invullen van de formulieren van Werk en Inkomen?	bij het regelen van uw aanvraag van Werk en Inkomen op internet?
Bij familie en vrienden	36%	48%
Bij organisaties	52%	42%
Ik weet niet hoe ik hulp kan krijgen hiervoor	11%	10%

Respondenten die hun aanvraag op papier doen en hulp nodig hebben, zoeken hun hulp voornamelijk bij organisaties (52%). 36% zoekt hiervoor de hulp bij familie en vrienden. De respondenten die via internet hun aanvraag regelen en hulp nodig hebben, schakelen naar verhouding vaker familie en vrienden in voor hulp (48%). Maar ook organisaties worden door een ruim aandeel respondenten ingeschakeld (42%). Eén op de tien respondenten van degenen die hulp nodig hebben weet niet hoe zij hier hulp voor kunnen krijgen. Zij vallen qua ondersteuning op dit vlak dus buiten de boot.

3.3 Waardering reactiesnelheid op aanvraag

Tot slot is met betrekking tot het aanvraagproces gevraagd hoe klanten de snelheid waarmee op hun aanvraag is gereageerd waarderen.

Figuur 4 Rapportcijfer voor de snelheid waarmee op uw aanvraag is gereageerd.



De snelheid waarmee op aanvragen is gereageerd wordt gemiddeld met een 7,2 gewaardeerd. De klanten uit Haaksbergen beoordelen de snelheid iets positiever (7,8) dan de klanten uit Hengelo (7,0) en Borne (7,0).

Tabel 7 Rapportcijfer voor de snelheid waarmee op uw aanvraag is gereageerd per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Waardering reactiesnelheid op aanvraag	7,0	7,8	7,0	7,2

H4 | Minimaregelingen

In dit hoofdstuk gaan we specifiek in op de verschillende minimaregelingen die de gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne bieden. Per minimaregeling kijken we naar de bekendheid, het gebruik en de waardering.

Ook is de klanten de mogelijkheid geboden om in een open tekstvlak iets te schrijven over hun ervaring met de betreffende minimaregeling. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de klanten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten. Deze ervaringen kunnen de gemeenten handvatten bieden voor de aspecten waar zij in willen investeren om deze te verbeteren of juist te behouden. Niet alle respondenten zullen ervaring hebben met de diverse regelingen waardoor zij ook geen input kunnen leveren. Omdat het aantal deelnemende respondenten uit Hengelo het grootst is leveren zij ook het grootste aantal opmerkingen.

4.1 Bijdragen voor volwassenen/Sociaal fonds/Sport- en cultuurfonds 18+

De gemeenten kennen verschillende regelingen voor inwoners met een laag inkomen. Voor volwassenen kennen de gemeenten verschillende participatieregelingen

Tabel 8 Bijdragen per gemeente

	Bijdragen voor volwassenen/Sociaal fonds/Sport- en Cultuurfonds
Hengelo (Sport- en Cultuurfonds, vanaf 18 jaar)	In Hengelo kan men vanuit het Sport- en Cultuurfonds een bijdrage krijgen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten. Ook kan men een gratis lidmaatschap van de bibliotheek krijgen.
Haaksbergen (bijdragen voor volwassenen)	In Haaksbergen kan men een bijdrage krijgen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten. Ook kan men een bijdrage voor de kosten van een internetabonnement en een bijdrage voor het lidmaatschap van de bibliotheek ontvangen.
Borne (Sociaal fonds, vanaf 18 jaar)	In Borne kan men vanuit het Sociaal fonds een bijdrage krijgen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten. Ook kan men een bijdrage van 50% van de toegangsprijzen van voorstellingen krijgen.

Tabel 9 Bent u bekend met de verschillende bijdragen voor volwassenen/vanuit het Sociaal fonds/vanuit het Sport- en Cultuurfonds

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	60%	46%	43%	55%
Deels	26%	34%	35%	29%
Nee	14%	20%	22%	16%

Ruim de helft van de respondenten (55%) is bekend met de verschillende bijdragen voor volwassenen vanuit het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds. 29% is ten dele bekend met wat vanuit dit fonds mogelijk is. 16% is in zijn geheel niet bekend met de verschillende mogelijke bijdragen voor volwassenen vanuit dit fonds. Onder de klanten uit Hengelo lijkt de bekendheid met dit fonds groter dan onder de klanten uit Haaksbergen en Borne.

Tabel 10 Heeft u gebruikgemaakt van een bijdrage voor volwassenen/vanuit het Sociaal fonds/vanuit het Sport- en Cultuurfonds?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	61%	53%	65%	60%
Nee	39%	47%	35%	40%

Aan de respondenten die gebruikmaken van een bijdrage vanuit het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds is gevraagd deze te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,2. In Borne oordeelt men gemiddeld het meest positief over deze minimaregeling

Figuur 5 Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen voor volwassenen/vanuit het Sociaal fonds/ vanuit het Sport- en Cultuurfonds?



Tabel 11 Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen voor volwassenen/vanuit het Sociaal fonds/ Sport- en Cultuurfonds per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	7,1	7,0	7,7	7,2

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

Hengelo

- Het is geweldig dat dit bestaat en ik ben erg dankbaar voor en ben goed geholpen.*
- Is goed dat ze er zijn voor mensen die gebruik van maken.*
- Fijn dat het bestaat en dat we er recht op hebben. Goede ervaring mee.*
- Door deze regeling kan ik sporten zonder dat dit in de papieren loopt. De sportbeoefening is ook belangrijk voor sociale contacten.*
- Dit is een prima regeling - voor minima - om op deze manier geld te krijgen voor hobby of sport.*
- Prima regeling, eenvoudig formulier.*
- Bezoek schouwburg.*
- Zwemlessen voor ouderen!*
- Ik heb zowel beroepsmatige als vrijetijdscursussen mogen volgen.*
- Ikzelf gebruik het om te sporten. Nog nooit voor culturele activiteiten.*
- Ik houd van sportactiviteiten maar niemand heeft mij geholpen!*
- Er is één klein punt dat ik wil noemen. Er wordt een jaar contributie gestort. Je kunt dus tussentijds niet wisselen van sport. Soms is dit lastig. Hoewel de stok achter de deur ook fijn is.*
- Ik heb er niks aan.*
- Heel moeilijk. Daarom eerst moet betalen. Daarna met bon krijg terug. Dit is reden dat ik geen sport kan gebruiken. Vind ik jammer. Ik heb sport nodig. Met minimumloon kan ik het niet betalen.*
- Vorig jaar diverse malen contact gehad maar uiteindelijk zonder resultaat. Je moest basicfitabonnement dus zelf betalen voor mijn dochter (20 euro per maand).*
- Ik vind de bijdrage te laag, zeker omdat sporten goed is voor de gezondheid.*
- De verandering van kaart voor metropool of Rabotheater moesten eerst 100%. Dan kan je aanvraag indienen voor 50%. Minder korting dan voorheen.*
- De bedragen zijn goed, maar de aanvraag duurt eindelijk of wordt niet goed gecommuniceerd. Als het goed is, is het nu wel voor elkaar maar dat heeft veel moeite gekost, veel gemaaild en bij het loket geweest.*
- Na de eerste aanvraag niet duidelijk hoe het vervolg voor de periode/het jaar erna gaat.*
- De bedragen worden met het jaar minder.*

- Eenmaal alle rompslomp van papieren ingeleverd ging het vrij snel... Wat vervelend is, is dat er elk jaar opnieuw aangevraagd moet worden met weer dezelfde aantal aan papieren rompslomp. Dat moet eenvoudiger kunnen lijkt mij.
- Prima regeling, alleen is het lastig om het online terug te vinden, was er twee dagen mee bezig. Dit kan beter.

Haaksbergen

- Is goed geregeld.
- Sport bijvoorbeeld kun je nu meedoen. Omdat het anders onbetaalbaar voor de mensen is.
- Goede voorlichting en nette uitbetaling.
- Mijn internet.
- Ik heb elke jaar voor internetabonnement aanvragen.
- Ik weet nooit goed waar ik het aan moet vragen en laat het dan maar zitten.
- Ik vind ten opzichte van andere gemeenten 90 euro erg laag!
- Ik wist niet van vergoeding internetabonnement.

Borne

- Dit is een prima regeling - voor minima - om op deze manier geld te krijgen voor hobby of sport.
- Prima regeling eenvoudig formulier.
- Ik vul een formulier in voor mijn oefenen in het warme water (goed voor mijn spieren) en dat krijg ik dan terug.
- Je moet alles eerst zelf betalen om het terug te krijgen terwijl je juist geen geld hebt. Dan laat je het maar zitten.
- Vooral de bijdragen die je zelf moet voorschieten is vaak niet te doen, omdat de 'terugbetaling' erg lang duurt.
- Ik heb bijdrage gevraagd om te sporten. Er werd een beetje moeilijk gedaan over het tijdperk waarin in de contributie werd afgeschreven.
- Het zou fijn zijn als er een regeling was voor computer voor individuen zonder kinderen. Die van mij is al twee jaar kapot en ik heb geen kinderen dus geen tegemoetkoming.
- Niet alles staat duidelijk omschreven, zoals bijvoorbeeld een ID-kaart voor kind. Deze moet je eerst bij het Sociaal Fonds aanvragen. Dat zou beter omschreven moeten worden. Nu krijg ik deze niet vergoed.

4.2 Kindpakket

Voor kinderen (tot en met 17 jaar) kunnen de gemeenten verschillende bijdragen in kosten leveren. Dit heet het Kindpakket.

Tabel 12 Bijdragen per gemeente

	Kindpakket
Hengelo	In Hengelo bestaat het Kindpakket uit een bijdrage voor schoolkosten, een fiets, een bijdrage voor zwemlessen, een kledingbon, een identiteitskaart, een computer/laptop, een bijdrage voor vakantie-activiteiten, een bijdrage voor educatieve of maatschappelijke activiteiten en gratis lidmaatschap speel-o-theek.
Haaksbergen	In Haaksbergen bestaat het Kindpakket uit een bijdrage voor schoolkosten, een fiets, een bijdrage voor zwemlessen, een kledingbon, een identiteitskaart, een computer/laptop en een bijdrage voor vakantie-activiteiten.
Borne	In Borne bestaat het Kindpakket uit een bijdrage voor schoolkosten, een fiets, een bijdrage voor zwemlessen, een kledingbon, een identiteitskaart, een computer/laptop, een bijdrage voor vakantie-activiteiten, een bijdrage voor educatieve of maatschappelijke activiteiten en gratis lidmaatschap speel-o-theek.

Driekwart van de respondenten (74%) kent alle of de meeste van de genoemde bijdragen van het Kindpakket, 14% kent enkele van de bijdragen en 12% is niet bekend met de bijdragen.

Tabel 13 Bent u bekend met de verschillende bijdragen vanuit het Kindpakket?¹

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja, ik ken alle mogelijke bijdragen van het Kindpakket	49%	24%	45%	43%
Ik ken de meeste van de genoemde bijdragen van het Kindpakket	29%	35%	36%	31%
Ik ken enkele van de genoemde bijdragen van het Kindpakket	12%	29%	0%	14%
Nee, ik ken geen van de genoemde bijdragen van het Kindpakket	10%	12%	18%	12%

Tabel 14 Heeft u gebruikgemaakt van een bijdrage vanuit het Kindpakket

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	67%	48%	91%	65%
Nee	33%	52%	9%	35%

65% van de respondenten met kinderen in de betreffende leeftijd zegt gebruikgemaakt te hebben van een bijdrage vanuit het Kindpakket. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,6. Men is in de verschillende gemeenten nagenoeg even positief over deze minimaregeling

Figuur 6 Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit het Kindpakket



Tabel 15 Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit het Kindpakket

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
De mogelijke bijdragen vanuit het Kindpakket	7,5	7,7	7,6	7,6

Klanten konden toelichten wat hun ervaringen zijn met het Kindpakket. De volgende citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

¹ Respondenten konden ook aangeven dat de vraag voor hen niet relevant is omdat zij geen kinderen hebben. Deze antwoorden zijn buiten beschouwing gelaten.

Hengelo

- *Heel fijn dat deze mogelijkheid er is.*
 - *Kledingbon en ID-kaarten kinderen. Werkt probleemloos.*
 - *Mijn kinderen zijn nu 21 en 19, weinig aan gehad helaas. Als mijn kinderen nu jong zijn, is het beter geregeld. Toen wist ik veel dingen niet waar mijn kinderen of ik recht op hadden.*
 - *Is goed ondersteuning van kopen van fietsen van de kinderen, schoolspullen en sporten.*
 - *Drie personen in Sinterklaaskleding kwamen aan de deur en gaven ons pakjes waar mijn zoon heel blij mee was.*
 - *Dankzij de bedragen kunnen de kinderen gewoon meedoen met alle schoolactiviteiten, hebben ze een fatsoenlijke fiets en een keer nieuwe kleding. We zijn er echt heel gelukkig mee.*
 - *Ik vind het heel goed dat het wordt gedaan.*
 - *Blij dat we het elk jaar krijgen, het helpt ons gigantisch.*
 - *Alles wat je krijgt, is mooi mee genomen. Het helpt altijd.*
- *Ervaring met fashioncheque, met schoolkosten en ben nu bezig met de aanvraag voor ID-kaart.*
 - *Ik heb al meerdere keren gebeld en gemaaild. Dan krijg je de mededeling dat het erg druk is, dat snap ik. Maar wanneer ik bel of mail is er altijd wel een medewerker afwezig, en dan niet 1 week maar 3 weken. Drukte kan ik begrijpen maar wanneer je verantwoordelijk bent voor de Kindpakket aanvragen dan neem ik toch aan dat je dan niet in de periode vanaf augustus afwezig bent. En dat je er even op moet wachten kan ik echt wel begrijpen maar niet door deze redenen. We zitten nu al eind november, de eerste vorst is geweest, de feestdagen komen er aan en de rekeningen zijn hoog. Ik ben benieuwd of ik het voor het einde van het jaar nog krijg. Ik ben zeker wel dankbaar dat wij dit kunnen krijgen maar het kost veel stress, tijd en geduld.*
 - *Men kijkt naar het inkomen naar hier naar de uit gave ik hou 111 euro over in de maand, loop bij de voedselbank en mag geen gebruikmaken van dit pakket, te belangrijker voor woorden! Met 111 euro per maand kan niemand tijd komen, ik loop niet voor niets bij de voedselbank. En heb verder geen schurende dit komt door dat ik zelf en twee kinderen heb die lichamelijke beperkingen hebben wat veel geld kost. Schandalig.*
 - *Voor een alleenstaande moeder en inwoners met lage inkomen vind ik dit niet voldoende. Alles is zo duur geworden.*
 - *Voorheen kreeg je een bijdrage voor een andere fiets, nu wacht ik al vanaf augustus en heeft ze nog geen andere.*
 - *Bedrag van de kledingbon is veel te weinig. Als ik een goede warme winterjas en goede stevige schoenen wil aanschaffen is het bedrag of al op of ik moet zelf nog bijbetalen en dan heb ik nog geen trui, broek, etc.*
 - *Helaas moet je het zelf allemaal uitzoeken en gaat het niet automatisch.*
 - *Het geld is nu te weinig want alles is duurder geworden en het bedrag die jullie geven die helpt dan beetje.*
 - *Jammer dat in Hengelo weinig winkels zitten die erbij aan gesloten zijn.*

Haakbergen

- *Supergoed.*
- *Ik heb gebruikgemaakt voor de zwemlessen voor mijn kinderen.*
- *Ik verhuisde naar gemeente daarna vertelde klant manager mij dat ik Kindpakket kon vragen.*
- *Kosten bijdragen Kindpakket van een school + fiets, sport.*

Borne

- *Goed snel geregeld.*
- *Erg fijn dat het er is.*
- *Goed.*

4.3 Jeugdfonds Sport & Cultuur

Een bijdrage voor een sportieve of culturele activiteit voor kinderen zit niet in het Kindpakket. Hiervoor kan men terecht bij het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Het gaat bijvoorbeeld om de contributie van de sportvereniging of muziekles.

Tabel 16 Bent u bekend met de mogelijkheden van Jeugdfonds Sport & Cultuur?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	60%	46%	43%	55%
Deels	26%	34%	35%	29%
Nee	14%	20%	22%	16%

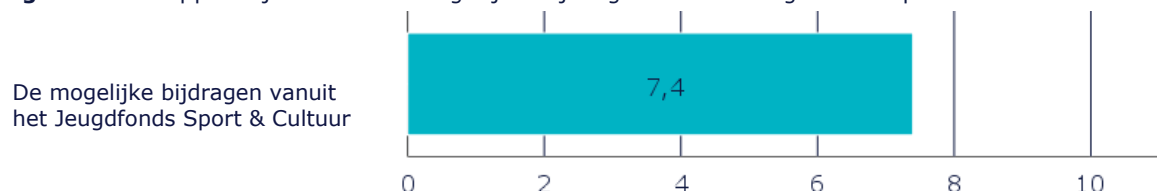
55% van de respondenten met kinderen geeft aan bekend te zijn met de mogelijkheden van het Jeugdfonds Sport & Cultuur. 29% is dit ten dele en 16% is niet bekend met de mogelijkheden.

Tabel 17 Heeft u gebruikgemaakt van een bijdrage vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	47%	56%	92%	55%
Nee	53%	44%	8%	45%

55% van de respondenten met kinderen in de betreffende leeftijd zegt gebruikgemaakt te hebben van een bijdrage vanuit Jeugdfonds Sport & Cultuur. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,4. De respondenten uit Borne geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer.

Figuur 7 Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit Jeugdfonds Sport & Cultuur



Tabel 18 Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit Jeugdfonds Sport & Cultuur

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
De mogelijke bijdragen vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur	7,2	7,3	8,2	7,4

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Respondenten hebben hier beperkt gebruik van gemaakt.

Hengelo

- *Het duurt even maar uiteindelijk komt het goed.*
- *De kinderen sporten dankzij dit fonds.*
- *We hebben wel eens een cultuur activiteit gedaan toen de kinderen jonger waren, sport was toen niet duidelijk of veel gedoe.*
- *Het voetbal van mijn zoon helpen voor de kosten van het clublidmaatschap.*
- *Ik wil eerst weten of ik in aanmerking kom voordat ik mijn kinderen opgeef op een sport, dadelijk krijg ik het niet van jullie en heb ik de kinderen op sport zitten wat ik niet kan betalen. Dit is één keer eerder voorgekomen.*

Haaksbergen

- *Goed.*
- *Mijn zoon speelt voetbal en jeugdfonds is betaald.*
- *Ze hielpen mijn kinderen met zwemlessen en andere activiteiten.*
- *Muziekles, voetbal en basketbal.*
- *Elk jaar opnieuw aanvragen. Dat moet ook makkelijker kunnen. Verder goed geregeld.*

Borne

- *Goed geregeld, wordt zelfs gebeld als ik weer opnieuw kan aanvragen.*
- *Door de bijdrage kon mijn dochter haar geliefde sport beoefenen. Ook heel fijn dat het anoniem is zodat niemand dat weet.*
- *Erg fijn dat het er is.*
- *Goede regeling, eenvoudig formulier.*
- *Het voetbal van mijn zoon helpen voor de kosten van het clublidmaatschap.*
- *De hoogte van de bijdrage is afhankelijk van degene die het formulier invult.*

4.4 Stichting Leergeld

Specifiek in de gemeente Haaksbergen kunnen gezinnen aanvullend vergoedingen aanvragen voor kinderen in de leeftijd van 4 tot en met 17 jaar. Vergoedingen die ervoor zorgen dat kinderen mee kunnen doen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten. Ze vergoeden bijvoorbeeld gymkleding, voetbalschoenen, schoolreisjes of excursies.

Tabel 19 Bent u bekend met de mogelijkheden van Stichting Leergeld? (alleen Haaksbergen)

	Haaksbergen
Ja	25%
Deels	12%
Nee	62%

Een kwart van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de mogelijkheden van Stichting Leergeld. 12% is dit ten dele en 62% is niet bekend met de mogelijkheden. De bekendheid is hiermee lager dan we bij andere minimaregelingen zien.

Tabel 20 Heeft u gebruikgemaakt van een bijdrage vanuit Stichting Leergeld?

	Haaksbergen
Ja	33%
Nee	67%

Een derde van de respondenten met kinderen in de betreffende leeftijd zeggen gebruikgemaakt te hebben van een bijdrage vanuit Stichting Leergeld. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 6,8.

Figuur 8 Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit Stichting Leergeld (alleen Haaksbergen)

Klanten uit Haaksbergen konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met Stichting Leergeld. Het aantal respondenten dat dit heeft gedaan is beperkt.

Haaksbergen

- *Mijn kinderen hebben veel baat gehad bij deze organisatie.*
- *Goed.*
- *Prima. Alleen een laptop gekregen uit 2016. Deze moet nog 4 jaar meegaan.*
- *Leergeld vergoeden voor voetbalschoenen, gymkleding, schoolreisjes.*

4.5 Bijzondere bijstand

Er zijn kosten waarvoor Bijzondere Bijstand mogelijk is. Het moet gaan om noodzakelijke kosten die men door persoonlijke (individuele) omstandigheden niet uit het lage inkomen kan betalen en die men nergens anders vergoed krijgt. Tot en met december 2022 kon eenmalig een energietoeslag aangevraagd worden.

Tabel 21 Bent u bekend met de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand?

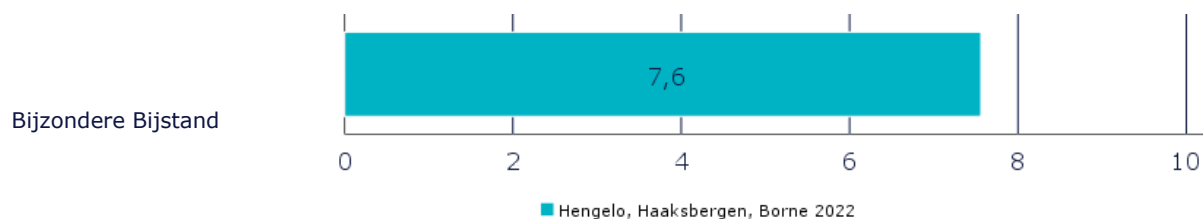
	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	52%	63%	39%	52%
Deels	27%	23%	35%	27%
Nee	21%	14%	26%	21%

52% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand. 27% is dit deels en 21% is niet bekend met de mogelijkheden.

Tabel 22 Heeft u gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	54%	68%	52%	56%
Nee	46%	32%	48%	44%

Ruim de helft van de respondenten (56%) heeft naar eigen zeggen gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,6. De respondenten uit Haaksbergen geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer.

Figuur 9 Rapportcijfer voor Bijzondere Bijstand**Tabel 23** Rapportcijfer voor Bijzondere Bijstand

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Bijzondere Bijstand	7,5	8,1	7,1	7,6

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met Bijzondere Bijstand. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

Hengelo

- *Is automatisch gebeurd en hoefde het niet aan te vragen. Goed geregeld.*
- *Mijn ervaring is van een aantal jaar geleden een die was positief. Ik kan niet oordelen over hoe het nu gaat.*
- *Heel fijn de extra bijdrage voor de energierekening.*
- *Heel fijn en snel uitbetaald.*
- *Ik heb de energietoeslag gekregen en toen ik na een ongeval bepaalde tandartskosten niet vergoed leek te krijgen werd er ook meegedacht. Gelukkig was een tegemoetkoming niet nodig.*
- *Snel geregeld.*
- *Benodigde apparaten steun is super.*
- *Goed dat er een bijdrage voor energie is.*
- *Energietoeslag aangevraagd, verliep soepel.*
- *Bijna alle jaren was ik of ben ik met/in bijzonder bijstand.*
- *Mijn tv was na vele jaren stuk, ik heb een bedrag ontvangen die maandelijks van mijn bijstand afgeboekt werd zonder rente.*
- *Als ik het geld krijg, is het een 9. Krijg ik niks dan een 1.*
- *Ik kan hier door de kapitaaleis slechts gedeeltelijk gebruik van maken (energietoeslag gekregen), maar ben hier wel content mee.*
- *Bewindvoerder wordt hiervan betaald.*
- *In de vorm van een renteloze lening heb ik bijzondere bijstand ontvangen voor verhuiskosten en een wasmachine.*

- In plaats van het bedrag uit te keren werd een lening aangeboden bij de stadsbank. Belachelijk!
- Superfijn dat het er is, alleen de snelheid is lastig. Bijvoorbeeld advocaatkosten moeten binnen bepaalde tijd en de gemeente is vaak niet zo snel.
- Moeilijk om een koelkast te vinden voor het bedrag wat ik uit mag geven.

Haaksbergen

- Ging heel snel.
- Eenmalige uitkering energiebijdrage.
- Heb tot nu toe alleen gebruikgemaakt van de energietoeslag. Die hoefde ik niet eens aan te vragen. Die werd gewoon uitgekeerd.
- Gaat soms erg langzaam maar wel succesvol.
- Bijzondere bijstand voor advocaatkosten.

Borne

- Ik ben heel erg blij met de energietoeslag. Mijn energiekosten zijn bijna niet te betalen dus ik kan het goed gebruiken.
- Eenvoudig formulier, geen moeilijke vragen.
- Voor de energietoeslag is de toekenning makkelijk gegaan. Voor andere zaken, bijv. bijdrage verhuizing of tandarts, te veel regels en slecht toegankelijk.
- Het was maar gericht op 1 ding. Het leven is het afgelopen jaar zo duur geworden. Boodschappen, benzine... ondanks de steun is het nog moeilijk.
- Het lijkt op een beleid van moeilijk doen zodat je het op wilt geven de aanvraag te doen. Heb nu tweede keer aangevraagd omdat de vorige gegevens te laat zijn binnengekomen.

4.6 Kwijtschelding gemeentelijke belastingen

Inwoners met een laag inkomen en geen vermogen kunnen kwijtschelding van gemeentelijke belastingen krijgen. De gemeentelijke belastingen zijn: onroerendezaakbelasting, rioolrecht en afvalstoffenheffing.

Tabel 24 Bent u bekend met de mogelijkheden van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	67%	89%	70%	72%
Deels	19%	6%	13%	16%
Nee	14%	6%	17%	13%

72% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, 16% is dit deels en 13% is niet bekend met de mogelijkheden.

Tabel 25 Heeft u gebruikgemaakt van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	67%	75%	74%	69%
Nee	33%	25%	26%	31%

69% van de respondenten heeft naar eigen zeggen gebruikgemaakt van de mogelijkheden van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,6.

Figuur 10 Rapportcijfer voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen



Tabel 26 Rapportcijfer voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen

Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
	7,4	8,0	7,5	7,5

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met kwijtscheldingen van gemeentelijke belastingen. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

Hengelo

- *Vroeger was het lastig. Tegenwoordig hebben jullie het vereenvoudigd waardoor het voor ouderen vrij simpel is geworden.*
- *Wederom zo fijn dat het er is! Hierdoor betaal ik een tientje voor mijn afval. Goed dat het wel met een limiet is. Prettig dat het automatisch gebeurt!*
- *Goede ervaring. Snelle afwikkeling.*
- *Aanvragen ging eenvoudig maar wel veel gegevens invullen.*
- *Krijg netjes elk jaar bericht ervan.*
- *Ik vind het lastig via internet alles te doen. Dus doe het liever via post.*
- *Vindt de regeling goed, maar door mijn gezondheid kan ik niet meer volledig werken, maar moet elk jaar wel van het hele jaar gegevens inleveren, erg vermoeiend.*
- *Werd voor mij geregeld via klantmanager.*
- *Automatische kwijtschelding laatste tijd gekregen. Vreemd dat ik in andere jaren de gegevens eerst moest aanleveren, terwijl deze toch nog gecontroleerd worden.*
- *Volgens mij heb ik hier recht op. Dat moet ik binnenkort laten uitzoeken. Ik denk al heel wat jaren. Maar is me niet gezegd.*
- *Voor mensen met een inkomen wat elk jaar hetzelfde is/blijft misschien automatisch kwijtschelding organiseren i.p.v. alle papieren elke keer opnieuw insturen.*
- *Er wordt gekeken naar je inkomen maar niet naar je uitgaves net wat ik net aangaat. Ik moet rondkomen voor 111 euro in de maand maar ik heb een hoog inkomen van 63 net te veel maar ik loop bij de voedselbank niet voor niks. Ze moeten eens meer gaan kijken naar de uitgaves wat men overhoudt in plaats van het inkomen zelf.*
- *Ik snap niet dat de lijn of je het wel of niet krijgt zo zwart wit is. Waarom kan het niet zo zijn dat er een regeling komt dat er naar rato een regeling komt. Dat wanneer je er net boven valt wel in aanmerking kan komen maar dan gedeeltelijk.*
- *Wederom hier heeeeel veel papieren rompslomp moeten inleveren, terwijl de gemeente 1 druk op de knop van de belasting kan drukken en men weet alles wat ze weten moeten.*
- *Door kapitaaleis is het onmogelijk om hier gebruik van te maken. De kapitaaleis is voor vrij veel dingen keihard en is naar mijn mening discutabel, zeker bij een IOAZ, daar bij deze uitkering een hoger kapitaal is toegestaan dan bij een normale bijstandsuitkering.*

Bovendien als je je huis energiezuiniger wilt maken en liever niet leent, is dit in de gewone bijstand nauwelijks mogelijk, om hiervoor te sparen.

- Digitaal is wat lastig.*
- Ik vind dat als je een uitkering hebt je automatisch kwijtschelding moet krijgen. Veel te lastig aan te vragen.*
- De website GB Twente is moeilijk te vinden.*
- De kwijtschelding is gebaseerd op een momentopname. Als net de kinderbijslag binnen is of een bedrag van DUO, krijg je de kwijtschelding niet. Dat lijkt me niet helemaal eerlijk.*

Haaksbergen

- Alles ging heel erg soepel.*
- Gaat zelfs automatisch.*
- Dat verliep positief vanwege de hulp.*
- Ik krijg geen kwijtschelding. Iets teveel inkomsten.*
- Het is veel werk, je moet het keer voor keer weer opnieuw aanvragen.*
- Lastig dat ik dit elk jaar weer opnieuw moet doen. Mijn situatie verandert niet, ik hoor niet in de bijstand maar moet worden afgekeurd maar dat kan niet omdat ik vanuit de WW in de bijstand ben gekomen. Voor mensen met een inkomen wat elk jaar hetzelfde is/blijft misschien automatisch kwijtschelding organiseren i.p.v. alle papieren elke keer opnieuw insturen.*
- Ik kreeg kwijtschelding maar het duurde lange tijd.*

Borne

- Via internet is het eenvoudig aan te vragen, wel soms bijlage toevoegen.*
- Als alleenstaande moeder met laag inkomen. Dit helpt mij goed met mijn financiële situatie.*
- Jammer is dat als de gegevens bekend zijn (afkeuring) dat je dan toch wederom alles moet meesturen en bewijzen.*
- Moeilijk en slecht.*
- Zeer vervelend dat je het steeds weer opnieuw aan moet vragen.*
- Men zou rekening moeten houden met zzp'ers, deze worden voor één van de twee belastingen bij voorbaat al uitgesloten.*

4.7 Individuele inkomenstoeslag

Wie minimaal drie jaar een inkomen op bijstandsniveau heeft en tussen de 21 jaar en pensioengerechtigde leeftijd is en geen uitzicht heeft op inkomensverbetering, heeft eenmaal per twaalf maanden recht op een inkomenstoeslag.

Tabel 27 Bent u bekend met de mogelijkheden van Individuele inkomenstoeslag?

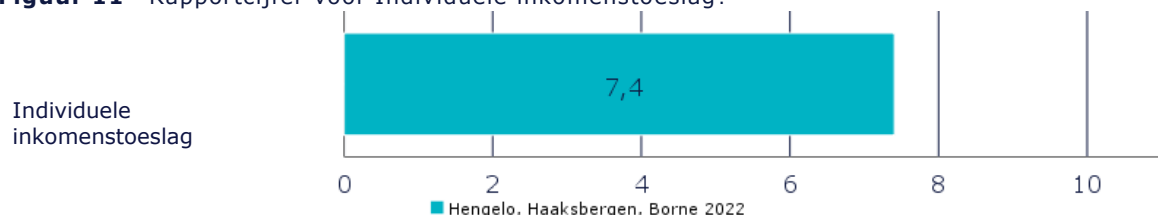
	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	48%	50%	39%	47%
Deels	8%	19%	17%	12%
Nee	44%	31%	43%	41%

47% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van Individuele inkomenstoeslag. 12% is dit deels en 41% is niet bekend met de mogelijkheden.

Tabel 28 Heeft u gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Individuele Inkomenstoeslag?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	44%	56%	41%	46%
Nee	56%	44%	59%	54%

Bijna de helft van de respondenten (46%) heeft naar eigen zeggen gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Individuele inkomenstoeslag. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,4. De respondenten uit Haaksbergen geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer.

Figuur 11 Rapportcijfer voor Individuele inkomenstoeslag?**Tabel 29** Rapportcijfer voor Individuele inkomenstoeslag

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Individuele inkomenstoeslag	7,3	8,1	6,7	7,4

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met Individuele inkomenstoeslag. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

Hengelo

- *Gelukkig krijg ik een brief anders had ik het niet geweten, dat is fijn.*
- *Het voorkomt schulden bij betaling vaste lasten.*
- *Goed om wat extra te hebben voor december.*
- *Gemakkelijk aan te vragen en snel uitgekeerd.*
- *Hoewel de aanvraag vrij veel papierwerk benodigd is het bedrag zeer welkom. Zeker in deze tijden.*
- *Het was goed vanwege de kosten van levensonderhoud en de producten.*
- *Ik ken dit niet en zal hiernaar informeren.*
- *Door deze vragenlijst ben ik er over gaan lezen en heb de toeslag aangevraagd. Bedankt!*
- *Het is onduidelijk. Eigenlijk zou ik het niet moeten krijgen met mijn Wajong. Maar elke keer zegt de gemeente dat het wel kan. Uiteraard fijn.*
- *Ik kreeg het elk jaar, nu niet meer omdat mijn inkomen te hoog zou zijn, terwijl mijn inkomen niet is veranderd.*
- *Door de kapitaaleis is het onmogelijk om hier gebruik van te maken. Vind het overigens wel goed dat deze regeling bestaat voor langdurige minima. De kapitaaleis is niet altijd billijk doordat kapitaal soms vast zit in bijvoorbeeld stenen en daardoor niet aan te spreken valt.*
- *In verleden prima, hoefde ik ook niet aan te vragen. Nu is het lastiger om individuele inkomenstoeslag te krijgen. Gaat over 3 voorgaande jaren en niet huidige jaar meegerekend.*
- *Zit met uitkering onder het niveau. Heeft mij niemand iets verteld.*

Haaksbergen

- *Ging heel snel.*
- *Wij gebruiken individuele inkomens toeslag omdat alles duurder is geworden.*
- *Daar weet ik niet veel van.*
- *Lastig om dit elk jaar weer opnieuw te moeten doen.*
- *Een paar jaar niet gekregen, naar gemeente geweest voor antwoord. De dame wist geen antwoord. Gevraagd aan leidinggevende, en kreeg te horen dat ik iets psychisch moest hebben om van de regeling gebruik te kunnen maken. Dus paar jaar geen individuele inkomens toeslag gekregen. Heb helemaal geen psychische aandoeningen, maar antwoord bleef NEE.*
- *Heb deze toeslag nooit aangevraagd, omdat ik er teveel formulieren voor moet invullen en papieren voor moet inleveren die de gemeente al lang in haar bezit heeft.*

Borne

- *Ik weet niet meer of ik dat nog krijg.*
- *Heb net boven het bedrag een inkomen gehad wat dus resulteert in geen toeslag krijgen. Jammer want van zo'n bedrag kan je net even iets meer ademen in deze tijd.*
- *Als je één maand teveel inkomsten hebt gehad, heb je al geen recht meer op. Ongeacht of je jaarinkomen onder het minimum zit.*

4.8 Collectieve zorgverzekering bij Menzis

Inwoners met een laag inkomen kunnen gebruikmaken van de collectieve zorgverzekering bij Menzis.

Tabel 30 Bent u bekend met de collectieve zorgverzekering bij Menzis?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	72%	78%	65%	72%
Deels	13%	8%	26%	14%
Nee	15%	14%	9%	14%

72% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van de collectieve zorgverzekering bij Menzis. 14% is dit deels en 14% is niet bekend met de mogelijkheden.

Tabel 31 Heeft u gebruikgemaakt van de collectieve zorgverzekering bij Menzis?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	65%	63%	64%	65%
Nee	35%	37%	36%	35%

65% van de respondenten heeft naar eigen zeggen gebruikgemaakt van de collectieve zorgverzekering bij Menzis. Aan deze respondenten is gevraagd om de zorgverzekering te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,4. De respondenten uit Haaksbergen geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer.

Figuur 12 Rapportcijfer voor collectieve zorgverzekering bij Menzis



Tabel 32 Rapportcijfer voor collectieve zorgverzekering bij Menzis

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Collectieve zorgverzekering bij Menzis	7,5	7,2	7,6	7,4

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met de collectieve zorgverzekering bij Menzis. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

Hengelo

- *Ik vind het makkelijk en goed dat de gemeente dit automatisch betaalt.*
- *Zo kom ik niet in de problemen.*
- *Zelfde zorgverzekering, maar wel goedkoper.*
- *Tevreden.*
- *Goed geregeld maar premie te hoog.*
- *Als chronisch patiënt gaan alle extra inkomsten zoals vakantiegeld op aan zorgkosten.*
- *Premie te hoog. Soms kun je dan beter zelf betalen i.p.v. premie.*
- *In 2022 kreeg je nog korting op de basis. In 2023 niet meer. Geen compensatie in bijvoorbeeld aanvullend.*
- *Ondanks collectieve korting is deze zorgverzekering heel erg duur!*
- *Ik vind het soms vaag en onduidelijk wat en hoeveel vergoed wordt. Bij Menzis kan ik niet online dingen aanpassen.*
- *Veels te duur. Niet meer te betalen.*

Haaksbergen

- *Ik heb het wel, is wel goed.*
- *Loopt soepel.*
- *Ben ik niet voor verzekerd. Ik heb een andere.*
- *Voor pruik – gebruiken.*
- *Menzis is heel duur, ik verander het.*
- *Ik ga overstappen naar een andere zorgverzekering. Menzis is heel duur.*

Borne

- *Prima geregeld.*
- *Ben erg blij met de collectieve zorgverzekering. Ook omdat het eigen risico vergoed wordt. Ik heb erg hoge zorgkosten.*
- *Vind ik wel fijn.*
- *Premie is wel aanzienlijk duurder dan andere verzekeringen, zeker als je goed gezond bent is het geen aanbeveling om Menzis te nemen.*
- *Niet genoeg voor tandheelkundige implantaten, ook niet genoeg voor ouderen voor fysiotherapie...*

Wanneer we de bekendheid van regelingen met elkaar vergelijken dan valt op dat kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en de collectieve zorgverzekering van Menzis de grootste bekendheid kennen. Relatief veel respondenten zeggen niet bekend te zijn met Individuele inkomenstoeslag, Jeugdfonds Sport & Cultuur en Stichting Leergeld. Dit biedt aanknopingspunten voor verbetering van deze bekendheid.

Tabel 33 Bent u bekend met de mogelijkheden van..

	Ja	Deels	Nee
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	72%	16%	13%
Collectieve zorgverzekering Menzis	72%	14%	14%
Bijdragen voor volwassenen	55%	29%	16%
Bijzondere bijstand	52%	27%	21%
Individuele inkomenstoelage	47%	12%	41%
Jeugdfonds Sport & Cultuur	36%	19%	45%
Stichting Leergeld ²	25%	12%	62%

	Alle	De meeste	Enkele	Geen
Kindpakket	43%	31%	14%	12%

Het gebruik van de regelingen volgt ongeveer dezelfde verdeling als de bekendheid met de regelingen. Daar waar het gebruik lager is dan gemiddeld, of lager dan verwacht, biedt dit een aanknopingspunt voor het stimuleren van het gebruik.

Tabel 34 Heeft u gebruik gemaakt van...

	Ja	Nee
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	69%	31%
Collectieve zorgverzekering Menzis	65%	35%
Kindpakket	65%	35%
Bijdragen voor volwassenen	60%	40%
Bijzondere bijstand	56%	44%
Jeugdfonds Sport & Cultuur	55%	45%
Individuele inkomenstoelage	46%	54%
Stichting Leergeld	33%	67%

Alle regelingen worden met een ruime voldoende gewaardeerd. Het Kindpakket en bijzondere bijstand krijgen met een 7,6 gemiddeld het hoogste rapportcijfer. Stichting Leergeld krijgt met 6,8 gemiddeld het laagste rapportcijfer van alle regelingen.

Tabel 35 Rapportcijfer voor..

	Rapportcijfer
Kindpakket	7,6
Bijzondere bijstand	7,6
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	7,5
Collectieve zorgverzekering Menzis	7,4
Jeugdfonds Sport & Cultuur	7,4
Individuele inkomenstoelage	7,4
Bijdragen voor volwassenen	7,2
Stichting Leergeld	6,8

² Stichting Leergeld is uitsluitend een regeling in Haaksbergen. Alleen de inwoners uit Haaksbergen hebben deze vragen gekregen.

H5 | Eerstelijnsdienstverlening en informatievoorziening

In dit hoofdstuk gaan we in op de waardering van de medewerkers van Werk en Inkomen, de eerstelijnsdienstverlening en de informatievoorziening.

5.1 Waardering medewerkers

Uw medewerkers zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met uw klanten. De ervaring die klanten hebben met een gemeente is vaak sterk afhankelijk van hoe zij direct contact met medewerkers ervaren. Aan de klanten is hun waardering voor de dienstverlening door de medewerkers van Werk en Inkomen gevraagd. Onderstaande figuur toont de resultaten op deze vraag. Gemiddeld geven de klanten een 7,8 als rapportcijfer voor de medewerkers van Werk en Inkomen. Dit is een goed resultaat.

Figuur 13 Rapportcijfer voor de dienstverlening door de medewerkers van Werk en Inkomen

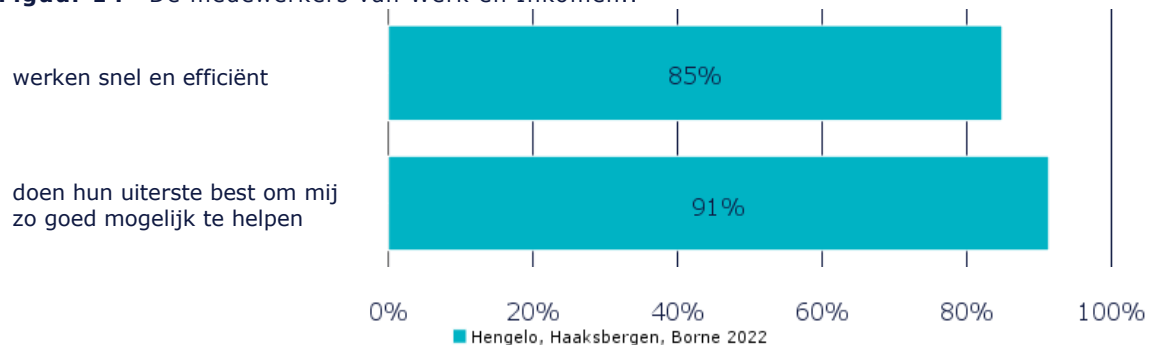


Tabel 36 Mening dienstverlening door de medewerkers van Werk en Inkomen per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Mening dienstverlening	7,6	8,3	7,4	7,8

We hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en gevraagd of ze het hier mee eens of oneens zijn.

Figuur 14 De medewerkers van Werk en Inkomen..

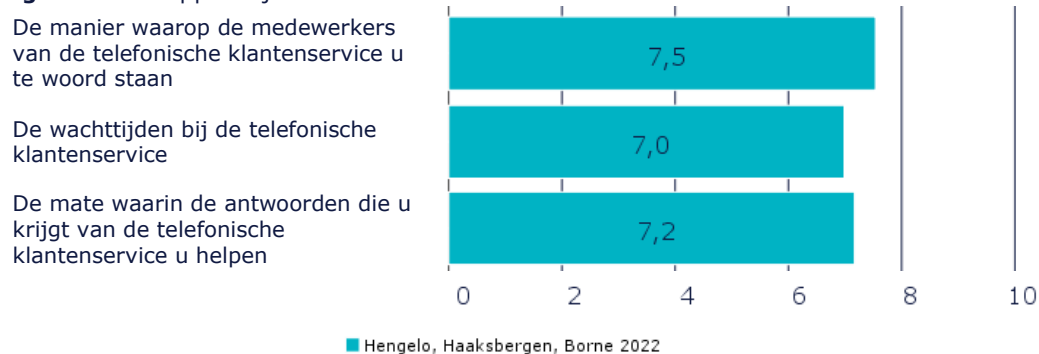


Het overgrote merendeel van de klanten kan zich vinden in de twee positieve uitspraken over de medewerkers van Werk en Inkomen. 91% vindt dat zij hun uiterste best doen om klanten zo goed mogelijk te helpen en 85% deelt de mening dat de medewerkers snel en efficiënt werken.

5.2 Klantenservice

Wanneer klanten telefonisch contact opnemen worden zij te woord gestaan door de telefonische klantenservice. Dit contact is hiermee een belangrijk startpunt voor de verdere ervaring van de klant. Voor inwoners met een laag inkomen is daarnaast toegankelijke informatie over mogelijkheden belangrijk. Figuur 15 laat zien welke rapportcijfers de respondenten gemiddeld geven aan de volgende aspecten van de klantenservice:

Figuur 15 Rapportcijfers voor de klantenservice



Tabel 37 Rapportcijfers voor de klantenservice per gemeente

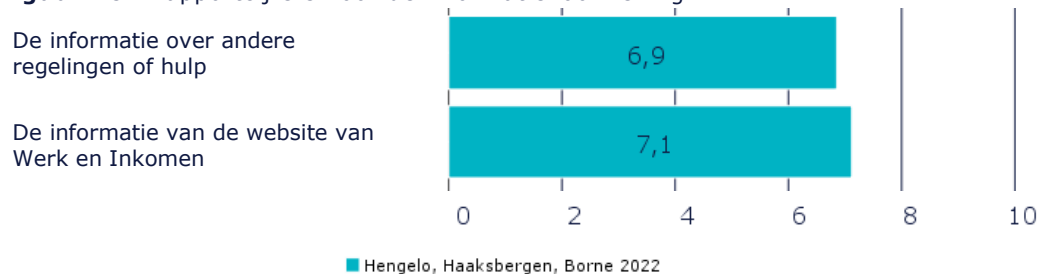
	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
De manier waarop de medewerkers van de telefonische klantenservice u te woord staan	7,5	8,0	7,1	7,5
De wachttijden bij de telefonische klantenservice	7,1	7,0	6,2	7,0
De mate waarin de antwoorden die u krijgt van de telefonische klantenservice u helpen	7,2	7,4	6,6	7,2

De klanten oordelen het meest positief over de manier waarop de medewerkers hen te woord staan (7,5). De mate waarin de antwoorden die zij krijgen van de telefonische klantenservice hen helpen krijgt gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer. Het laagste rapportcijfers geeft men voor de wachttijden bij de telefonische klantenservice. Dit aspect wordt met een 7,0 gemiddeld alsnog redelijk goed gewaardeerd.

5.3 Informatievoorziening

Voor inwoners met een laag inkomen is informatie over mogelijke ondersteuning belangrijk. Wanneer de informatie goed toegankelijk is, kan dit een positief effect hebben op het gebruik van regelingen. Figuur 16 laat zien welke rapportcijfers de respondenten gemiddeld geven aan de volgende aspecten van de informatievoorziening.

Figuur 16 Rapportcijfers voor de informatievoorziening



Tabel 38 Rapportcijfers voor de informatievoorziening per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
De informatie over andere regelingen of hulp	6,8	7,2	6,4	6,9
De informatie op de website van Werk en Inkomen	7,2	7,0	6,7	7,1

De informatie over andere regelingen of hulp, bijvoorbeeld de Wmo, toeslagen, enzovoorts (6,9) en de informatie op de website van de Werk en Inkomen (7,1) worden met een gemiddeld rapportcijfer van rond de zeven, redelijk goed gewaardeerd.

H6 | Digitalisering

De digitale toegankelijkheid van de dienstverlening van gemeenten wordt steeds belangrijker. Er zijn daarom vragen gesteld over de toegang tot internet, het gebruik van e-mail en DigiD en de manier waarop men het liefst stukken aanlevert bij Werk en Inkomen. Zodoende kan de afdeling Werk en Inkomen hier haar werkwijze op afstemmen. Het is interessant om te volgen in hoeverre deze toegang zich onder klanten in de toekomst ontwikkelt.

6.1 Toegang tot internet

Een grote meerderheid (89%) heeft toegang tot het internet. Betekent desalniettemin dan één op de tien respondenten niet over internet beschikt.

Tabel 39 Heeft toegang tot internet (via computer, tablet of telefoon)

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Ja	88%	89%	96%	89%
Nee	12%	11%	4%	11%

6.2 Gebruik DigiD

De meeste respondenten (66%) vinden het makkelijk om gebruik te maken van DigiD. Bij 14% gaat het moeizaam, 13% maakt er alleen met hulp van een ander gebruik van en 7% maakt geen gebruik van DigiD.

Tabel 40 Heeft toegang tot internet (via computer, tablet of telefoon)

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Ja, makkelijk	63%	75%	70%	66%
Ja, maar moeizaam	17%	6%	9%	14%
Ja, met hulp van een ander	12%	11%	17%	13%
Nee	8%	8%	4%	7%

6.3 Voorkeur voor manier van stukken aanleveren

De respondenten leveren hun stukken het liefst via internet aan bij Werk en Inkomen. 27% geeft de voorkeur aan het opsturen per post en 26% geeft de voorkeur aan het persoonlijk afgeven van stukken bij de balie.

Tabel 41 Heeft toegang tot internet (via computer, tablet of telefoon)

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Persoonlijk afgeven bij de balie	28%	23%	23%	26%
Opsturen per post	28%	37%	9%	27%
Via internet	45%	40%	68%	47%

H7 | Succes- en verbeterpunten

7.1 Wat gaat er goed?

De klanten is gevraagd wat ze goed vinden aan Werk en Inkomen. Hieronder staan de onderwerpen die de respondenten het meest als succespunten genoemd hebben, aangevuld met enkele citaten ter illustratie

- Dat inkomensondersteuning bestaat:
 - *'Snel geregeld, en ik ben dankbaar dat het bestaat.'*
 - *'Dat de ondersteuning er is. Het idee geeft al minder zorgen.'*
 - *'Goede instelling, zo heb je als minima of als werken niet lukt toch een inkomen.'*
 - *'De mogelijkheid om ook in aanmerking te komen voor de uitslagen en kwijtscheldingen als je geen uitkering hebt.'*
 - *'Dat er veel hulp is zoals Kindpakket, sport en cultuurfonds.'*
 - *'Ja jeetje. Ik ben er gewoon mega dankbaar voor alle hulp!'*
 - *'Er wordt door Werk en Inkomen goed gedacht aan mensen die het minder hebben.'*
 - *'De mogelijkheden voor tegemoetkomingen'*
- Klantvriendelijkheid/hulpvaardigheid:
 - *'Klantvriendelijkheid.'*
 - *'Goede dienstverlening.'*
 - *'Ik ben goed geholpen.'*
 - *'Ik word efficiënt en goed geholpen.'*
 - *'Ze helpen graag als je ergens niet uitkomt.'*
 - *'Vriendelijkheid en informatievoorziening.'*
 - *'Altijd vriendelijk en goed bereikbaar.'*
 - *'Ik word altijd netjes geholpen bij de balie.'*
- Algemeen
 - *'Ze doen goed.'*
 - *'Het gaat alles prima. Heel erg bedankt.'*
 - *'Over het algemeen goed.'*
 - *'De meeste dingen gaan wel goed.'*
 - *'Ben tevreden over hoe het nu gaat.'*
 - *'Alles gaat volgens mij wel goed.'*
- Mijn contactpersoon
 - *'Vriendelijke klantmanager.'*
 - *'Mijn contactpersoon dacht echt met me mee en ik heb goed mijn verhaal kunnen doen.'*
 - *'Ik ben ontzettend goed geholpen door ... Die verdient een grote pluim.'*
 - *'Mijn contactpersoon reageert snel. Elke dag bereikbaar.'*
- Rekening houden met situatie:
 - *'Ze houden rekening met dat ik mijn vrouw verzorg en drie klein kinderen, van 6, 12 en 13 jaar.'*
 - *'Ze denken met je mee en weten de juiste mensen te vinden.'*
 - *'Ze zoeken altijd een uitweg.'*
- Snelheid
 - *'Snelle reactie.'*
 - *'Duidelijk en snel uitbetaald.'*
 - *'Als de beslissing genomen is dat het geld dan snel op de rekening staat.'*
 - *'Relatief snelle afhandeling van vragen.'*

- Informatievoorziening/toegankelijkheid (digitaal)
 - *'Bieden van informatie.'*
 - *'De informatie op de website.'*
 - *'Het digitale proces is aanzienlijk verbeterd. Complimenten hiervoor.'*
 - *'Kan tegenwoordig veel online vinden en regelen.'*

7.2 Wat kan er beter?

Vervolgens is klanten gevraagd wat Werk en Inkomen nog zou kunnen verbeteren. Hieronder staan de onderwerpen die de respondenten het meest als verbeterpunten hebben genoemd, aangevuld met enkele citaten ter illustratie:

- Informatievoorziening over regelingen
 - *'Ik vind dat ik niet genoeg geattendeerd word op dingen waar ik recht op heb, wat ik kan aanvragen (bijzondere bijstand, gemeentebelastingen, langdurigheidstoelage).'*
 - *'Niet alleen benoemen dat er extra potjes zijn maar meer duidelijke informatie geven daarover.'*
 - *'Het kan beter gecommuniceerd worden.'*
 - *'Wanneer je geen uitkering hebt en dus zelf werkt maar toch in de minima valt, is het erg lastig om te achterhalen waar je allemaal recht op hebt.'*
 - *'Er zijn teveel dingen die aangevraagd kunnen worden, maar zitten niet onder 1 categorie. Hierdoor ben je constant zoekende. Dit kan beter.'*
 - *'Voorlichting geven aan mensen die niet zijn best doen.'*
 - *'Ik vraag niet zo gauw iets, altijd zelfstandig gered. Het is wel verbeterd nu, helaas veel dingen niet geweten waar ik recht op had, werd je toen ook niet gezegd, zelf uitzoeken maar in een scheiding heb je teveel aan je hoofd. Helaas hebben mijn kinderen veel gemist waar ze eigenlijk recht op hadden zoals fiets of computer, dat vind ik zuur.'*
 - *'Betere informatie aan de mensen geven hoe dit allemaal aangevraagd kan worden.'*
 - *'Niet alleen benoemen dat er extra potjes zijn maar meer duidelijke informatie geven daarover.'*
 - *'Ik zou graag een proactieve houding willen zien. Je wordt geacht alle regelingen zelf uit te zoeken terwijl je wel bekend bent bij de gemeente als inwoners met een laag inkomen.'*
 - *'Duidelijker zijn in waar recht op is.'*
- Verruimen financiële ondersteuning
 - *'De bedragen zijn veel te ruw voor alle categorieën nu in deze tijd.'*
 - *'Er zal meer financiële hulp moeten zijn. Door inflatie en hoge energieprijzen, wordt het bijna niet meer leefbaar ondanks de minimale verhogingen van de uitkering en of toeslagen.'*
 - *'Mensen met opgebouwd spaargeld ook voor allerlei financiële kwijtscheldingen in aanmerking laten komen. Moet eerst mijn spaargeld opmaken tot ik niets meer heb.'*
- Makkelijker maken aanvraagproces
 - *'Meer info en bundeling van mogelijkheden. Het zou zoveel makkelijker zijn om alles in een keer aan te vragen.'*
 - *'Het is heel lastig om alles weer aan te leveren omdat wij zelf niet kunnen lezen en schrijven. Te bureaucratisch.'*
 - *'Als een inkomen meer als twee jaar het zelfde is niet iedere keer inkomsten opvragen alleen bij een loonsverhoging.'*

- Meer contact
 - 'Persoonlijk contact cliëntondersteuner.'
 - 'Contact na ziektemelding. Heb maanden moeten wachten op telefoontje re-integratiebegeleider.'
 - 'We mogen vaker contactmomenten hebben.'
 - 'Meer face-to-face contact.'
- Secuur (samen)werken
 - 'De informatieoverdracht tussen medewerkers zodat de één op de hoogte is van de afspraken met de ander. Maar dit kunnen toevalstreffers zijn geweest in mijn situatie.'
 - 'Bij telefoongesprek wordt door mevrouw toegezegd dat collega dit uit gaat zoeken. Tot op heden geen reactie. Wie was dan deze collega?'
 - 'Mijn post niet kwijtraken. De gemeente raakt continu mijn post kwijt. Als ik het afgeef bij de balie wordt verzocht om dit in de brievenbus te doen en dat doe ik dan.'
- Snelheid
 - 'Aanvragen kunnen sneller verwerkt worden.'
 - 'Wachttijd voor de aanvraag is lang.'
 - 'Post zou sneller kunnen.'
- Toegankelijkheid
 - 'Het wordt vrij lastig gemaakt om je zonder DigiD in te schrijven en ik moest daarvoor naar Enschede vanuit Hengelo. Ik kies er heel bewust voor om geen DigiD te hebben om fraude hiermee te voorkomen. Een dergelijk standpunt zou meer geaccepteerd dienen te worden.'
 - 'Waarom is het nog steeds niet mogelijk om salarisstrook en controleformulier digitaal in te leveren bij W en I? Nu kan ik alleen de salarisstrook uploaden, maar het controleformulier moet via de post.'
- Klantvriendelijkheid/bejegening
 - 'Klantvriendelijk is niet klantvriendelijk.'
 - 'Dreigende toon in brieven.'

Aan het eind van de vragenlijst is de klanten gevraagd wat zij van de vragenlijst vonden. Of ze het makkelijk konden invullen en of ze het waarderen dat Werk en Inkomen om hun mening vraagt. De resultaten staan in onderstaande tabel. Het overgrote merendeel van de klanten kon de vragenlijst makkelijk invullen (93%) en vindt het fijn dat Werk en Inkomen om hun mening vraagt (95%).

Tabel 42 Wat vond u van deze vragenlijst?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Ik kon de vragenlijst makkelijk invullen	93%	88%	100%	93%
Ik vind het fijn dat Werk en Inkomen om mijn mening vraagt	98%	85%	95%	95%

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

April 2023

Classificatie : Vertrouwelijk

Naam adviseur : Simon Wajer

Kenmerknummer : PO027421-1930

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)