

Gemeenteraad van Hengelo  
Postbus 18  
7550AA Hengelo

**Gemeente Hengelo**

Postbus 18  
7550 AA Hengelo

<b>Onderwerp</b>	<b>Zaaknummer</b>	<b>Uw kenmerk</b>	<b>Datum</b>
Klantbelevingsonderzoeken Participatiewet en Minimabeleid 2022	3591408		26 oktober 2023

Leden van de gemeenteraad,

De gemeenten Borne, Hengelo en Haaksbergen hebben eind 2022 een klantbelevingsonderzoek uitgevoerd onder de klanten van Werk & Inkomen. Het klantbelevingsonderzoek bestaat uit twee delen. Eén deel gaat over de Participatiewet en het andere deel gaat over het minimabeleid. Het klantbelevingsonderzoek Participatiewet is een onderzoek naar de beleving van klanten met een bijstandsuitkering van Werk & Inkomen. Het klantbelevingsonderzoek Minimabeleid is een onderzoek naar de beleving van klanten die gebruik maken van één of meerdere minimaregelingen. Het gehele onderzoek is uitgevoerd door BMC middels twee vragenlijsten. De resultaten van het klantbelevingsonderzoek Participatiewet zijn vergeleken met de landelijke referentiegroep en met eerdere klantbelevingsonderzoeken. Met deze raadsbrief informeren wij u over de resultaten van dit klantbelevingsonderzoek en de vervolgacties.

**Klantbelevingsonderzoek Participatiewet**

De resultaten van dit onderzoek zijn representatief voor de totale populatie (een betrouwbaarheidsniveau van 96,9%). Samenvattend kan gezegd worden dat de klanten van Werk en Inkomen positief zijn over de dienstverlening. Respondenten waarden de dienstverlening gemiddeld met een 7,6. Overall het algemeen zijn de uitkomsten erg positief en scoren we doorgaans gelijk of hoger dan de landelijke referentiegroep. Vooral de waardering voor de klantmanagers en werkcoaches (rapportcijfer 7,5) is een positief punt dat eruit springt, ook in vergelijking met de landelijke referentiegroep (rapportcijfer 7,0). Een mooi resultaat waar we trots op mogen zijn. Uiteraard zijn er ook aandachtspunten genoemd. Hiervoor is een verbeterplan opgesteld. In de notitie in de bijlage is op hoofdlijnen aangegeven hoe wij aan de slag gaan met de aandachtspunten.

**Klantbelevingsonderzoek Minimabeleid**

Het klantbelevingsonderzoek Minimabeleid is in 2022 voor de eerste keer uitgevoerd. Het betreft dus een nulmeting. Met de respons zijn de uitkomsten betrouwbaar met een betrouwbaarheidsniveau van 90%. Ook op basis van dit onderzoek kan samenvattend gezegd worden dat de klanten van Werk en Inkomen positief zijn over de Uitvoeringsorganisatie en de minimaregelingen. En ook hier zijn aandachtspunten genoemd die uitgewerkt zijn in het verbeterplan.

**Vervolg**

De resultaten geven een indicatie om op dezelfde manier door te gaan, waarbij de genoemde aandachtspunten worden meegenomen. Indien wenselijk gaan wij graag met uw raad in gesprek over de uitkomsten van de klantbelevingsonderzoeken. De klantbelevingsonderzoeken vinden tweejaarlijks plaats (met uitzondering van 2020 in verband met corona).

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**

**Bezoekadres**  
Burgemeester van der  
Dussenplein 1

**E-mailadres**  
gemeente@hengelo.nl  
**Telefoonnummer**  
14-074

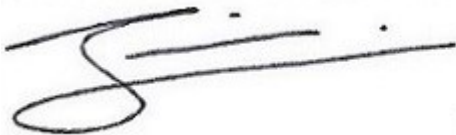
**Bladnummer**

2


**Zaaknummer Uw kenmerk**

3591408

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Hengelo,  
de secretaris, de burgemeester,

Handwritten signature of J. Eshuis in black ink.

De heer J. Eshuis

Handwritten signature of S.W.J.G. Schelberg in black ink.

De heer S.W.J.G. Schelberg

**Bijlagen:**

- Bijlage 1: Rapport klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2022 BHH
- Bijlage 2: Rapport klantbelevingsonderzoek Minimabeleid 2022 BHH
- Bijlage 3: Duiding resultaten klantbelevingsonderzoeken Participatiewet en Minimabeleid 2022

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**

**Bezoekadres**

Burgemeester van der  
Dussenplein 1

**E-mailadres**

[gemeente@hengelo.nl](mailto:gemeente@hengelo.nl)

**Telefoonnummer**

14-074

# Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2022

Werk en Inkomen Hengelo, Haaksbergen en Borne



**BMC**

YACHT GROUP

# Klantbelevingsonderzoek Participatiewet 2022

Rapport

Werk en Inkomen Hengelo, Haaksbergen en Borne

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>H1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>H2   Waardering voor de algemene dienstverlening</b>	<b>5</b>
<b>H3   Intakegesprek en eerste betaling</b>	<b>6</b>
<b>H4   Waardering re-integratietrajecten</b>	<b>8</b>
4.1 Algemene waardering van het re-integratietraject	8
4.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject	8
4.3 Ervaring re-integratietraject	9
<b>H5   Ervaren afstand tot de arbeidsmarkt</b>	<b>10</b>
<b>H6   Waardering inkomensconsulenten en werkcoaches</b>	<b>11</b>
<b>H7   Eerstelijnsdienstverlening en informatievoorziening</b>	<b>14</b>
7.1 Eerstelijnsdienstverlening	14
7.2 Informatievoorziening	15
<b>H8   Succes- en verbeterpunten</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording en respons</b>	<b>22</b>
<b>Bijlage 2 Resultaten Hengelo ten opzichte van voorgaande metingen</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage 3 Resultaten Haaksbergen ten opzichte van voorgaande metingen</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage 4 Resultaten Borne ten opzichte van voorgaande metingen</b>	<b>29</b>
<b>Colofon</b>	<b>32</b>

*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 Participatiewet voor de afdeling Werk en Inkomen van de gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne. Van de 2.300 aangeschreven klanten hebben 389 klanten de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Dit is een responspercentage van 17%. Met dit absoluut aantal respondenten zijn de resultaten voor dit onderzoek representatief voor de totale populatie (een betrouwbaarheidsniveau van 96,9%).<sup>1</sup>

## Waardering voor de algemene dienstverlening

Respondenten geven de dienstverlening gemiddeld een 7,6. Dat is een mooi cijfer en vergelijkbaar met het gemiddelde in de referentiegroep (7,5). Het grootste deel van de respondenten geeft een voldoende, 11% van de respondenten geeft een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 13% van de respondenten een onvoldoende.

## Het intakegesprek

Bij elkaar geeft 29% van de respondenten aan de afgelopen twaalf maanden een intakegesprek te hebben gehad. Het grootste deel van de respondenten is het eens met de positieve stellingen over het intakegesprek. Het tijdens het intakegesprek goed alle vragen kunnen stellen wordt het meest beaamd. Ten opzichte van de referentiegroep scoort dit aspect ook net iets beter. De stelling dat door het intakegesprek duidelijk werd wat er allemaal ging gebeuren ontvangt het laagste aandeel bevestigende antwoorden. De tevredenheid over het intakegesprek is over de gehele linie vergelijkbaar met het gemiddelde in de referentiegroep.

Over de ervaren tijd tussen de aanvraag en de eerste betaling is het merendeel van de respondenten tevreden. Zo'n 68% van de respondenten ervaart deze als kort in verhouding tot 71% in de referentiegroep. Desalniettemin was voor 42% de tijd tussen de aanvraag en de eerste betaling een probleem. Het aandeel respondenten dat ervaart dat de klantmanager duidelijk verteld heeft of zij een voorschot kunnen krijgen (68%) is iets hoger dan in de referentiegroep (60%).

## Waardering begeleiding naar werk

Het absoluut aantal klanten dat de vragen over re-integratietrajecten heeft ingevuld is klein.<sup>2</sup> Dit betekent dat deze resultaten een indicatie geven van de werkelijke ervaring van de doelgroep. De respondenten die aangeven een re-integratietraject te volgen of de afgelopen twaalf maanden hebben gevolgd, geven gemiddeld een 7,7 als rapportcijfer voor de dienstverlening tijdens het traject (een 7,5 in de referentiegroep).

Wat betreft de waardering voor het proces, de begeleiding en de resultaten van het re-integratietraject is de tevredenheid bovengemiddeld positief. Verschil met de referentiegroep is het grootst bij de stellingen 'of het traject past bij uw persoonlijke omstandigheden' en 'het resultaat van het traject tot nu toe.' Respondenten zijn het meest tevreden over 'de aandacht die de trajectbegeleider van het re-integratietraject voor u heeft' (7,7). De snelheid waarmee het traject gestart is krijgt met een 7,2 de laagste waardering. Aan klanten is ook een aantal stellingen voorgelegd over het traject zelf. Het verschil met de referentiegroep en de voorgaande meting wisselt hier per stelling. Het verschil met de referentiegroep wisselt per stelling. Wat het meest in het oog springt, is het grote aandeel respondenten dat vindt zij tijdens het traject altijd hun vragen aan iemand konden stellen. Driekwart van de respondenten in een re-integratietraject is van mening dat zij door het traject meer kans hebben op het vinden van een betaalde baan. Een derde vindt het traject zwaar om te volgen.

---

<sup>1</sup> De mate van betrouwbaarheid is gebaseerd op het absoluut aantal respondenten en niet zozeer het percentage.

<sup>2</sup> De vragen over begeleiding naar werk zijn ingevuld door zo'n 10% van de respondenten.

### **Ervaren afstand tot de arbeidsmarkt**

13% van de respondenten heeft naar eigen zeggen een parttimebaan. Van de respondenten zonder parttimebaan ervaart een relatief groot deel (31%) dat zij snel zelf of met ondersteuning een betaalde parttimebaan zullen vinden. In de referentiegroep is dit aandeel 23%. Ongeveer de helft (52%) ziet geen kans op het vinden van een parttimebaan. Dit is vergelijkbaar met het aandeel in de referentiegroep waar dit voor 56% geldt.

Van alle respondenten samen ervaart 10% dat zij zelf snel een baan zullen vinden waarmee zij onafhankelijk zullen zijn van de uitkering en 19% dat zij dit met ondersteuning zullen vinden. Dit laatste aandeel is groter dan in de referentiegroep (respectievelijk 10% en 15%). De respondenten schatten hun arbeidskansen in deze meting dus iets positiever in.

### **Waardering klantmanagers en werkcoaches**

Aan de klanten is hun waardering voor de dienstverlening door de medewerkers gevraagd. Voor de dienstverlening door de klantmanagers en werkcoaches geven de respondenten gemiddeld een 7,7. Een beduidend positiever resultaat dan in de referentiegroep waar de medewerkers gemiddeld met een 7,0 gewaardeerd worden.

Het is opvallend dat bijna alle positief geformuleerde stellingen over de klantmanagers op meer bijval kunnen rekenen dan in de referentiegroep. Het verschil met de referentiegroep is het grootst bij de stelling over goed samenwerken. Respondenten zijn het vaakst eens met de stellingen 'de medewerkers behandelen mij met respect' (92%), 'de medewerkers doen hun best om de klanten zo goed mogelijk te helpen' (89%) en 'de medewerkers houden zich strikt aan afspraken' (89%). De stelling 'de medewerkers hebben genoeg persoonlijk contact met mij' (77%) kan het minst op bijval rekenen.

Ook bij de negatief geformuleerde stellingen zijn uw respondenten positiever dan de respondenten in de referentiegroep. Een beduidend kleiner deel van de respondenten is van mening dat de medewerkers vaak wisselen waardoor klanten hetzelfde verhaal moeten vertellen (40% versus 53%). Ook deelt een aanzienlijk kleiner deel de mening dat de medewerkers teveel nadruk leggen op verplichtingen (38% versus 52%). Tot slot zijn minder respondenten het eens met de stelling dat de medewerker vooroordelen heeft over de klant over wat hij/zij kan en wil (40% versus 45%). Ondanks het feit dat uw afdeling Werk en Inkomen op dit vlak dus bovengemiddeld goed scoort, is het deel van de respondenten dat zich wél in de negatieve stellingen kan vinden toch nog tamelijk omvangrijk. Dit biedt aanknopingspunten voor verdere verbetering.

Uw afdeling Werk en Inkomen doet er goed aan om te blijven investeren in haar medewerkers zodat het hoge huidige niveau van hulpvaardigheid en dienstverlening gehandhaafd blijft.

### **Bereikbaarheid en informatievoorziening**

Klanten is ook gevraagd naar de bereikbaarheid van de afdeling Werk en Inkomen en de duidelijkheid van de informatievoorziening. De bejegening (7,9) en de wachttijden (7,8) aan de balie worden goed gewaardeerd. De scores van uw afdeling Werk en Inkomen liggen op alle vlakken in de buurt van die in de referentiegroep. De respondenten zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid per e-mail en de openingstijden. Zij waarderen beide aspecten met een 7,8.

Alle aspecten met betrekking tot informatievoorziening worden door de respondenten positief gewaardeerd. De rapportcijfers over de informatievoorziening zijn over het algemeen iets hoger dan in de referentiegroep. De duidelijkheid van formulieren, brieven, beschikkingen, enzovoorts krijgt de hoogste waardering. De informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken en de informatie over andere regelingen of hulp krijgen met een 7,1 de laagste waardering. Hier ligt nog ruimte voor verbetering.



### Succes- en verbeterpunten

Aan het einde van de vragenlijst is klanten gevraagd om één punt aan te geven dat zij goed vinden aan de afdeling Werk en Inkomen en ook één punt te noemen dat verbeterd moet worden.

Het goede punt dat het vaakst genoemd wordt, is 'mijn klantmanager', het tweede meest genoemde punt is 'stiptheid uitbetaling uitkering' gevolgd door 'klantvriendelijkheid/ behulpzaamheid'. Het valt op dat 'mijn klantmanager' vaker genoemd wordt als positief punt dan in de referentiegroep. Ook de daarmee samenhangende citaten geven een positieve indruk. De in het hoofdstuk opgenomen individuele citaten kunnen inzicht bieden in de dienstverlening waar men als klant waarde aan hecht. En waar een afdeling dus in kan investeren om dit in de toekomst te blijven aanbieden.

Het verbeterpunt dat door de respondenten veruit het vaakst genoemd wordt, is 'rekening houden met de situatie van de klant', gevolgd door 'informatie over rechten en mogelijkheden'. Deze verdeling komt gedeeltelijk overeen met die in de referentiegroep. Ook in de referentiegroep wordt het rekening houden met de situatie van de klant het meest genoemd. Dit is ook het meest genoemde verbeterpunt in de referentiegroep. Als wij dit verbeterpunt vergelijken met bijvoorbeeld het antwoordgedrag op de stelling 'de medewerkers houden rekening met wat ik kan of wil' zien wij dat de respondenten uit uw gemeenten hier positiever over zijn in verhouding tot de referentiegroep. Dit is niet in tegenspraak met elkaar, maar geeft aan waar klanten veel waarde aan hechten. Het is daarom belangrijk om in dit empathische handelen te blijven investeren. Verbeterde informatievoorziening wordt door de respondenten uit uw gemeenten vaker genoemd.



# H1 | Inleiding

Voor u ligt het rapport Klantbelevingsonderzoek Participatiewet van de afdeling Werk en Inkomen die de Participatiewet uitvoert voor de gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne. De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de klanten van uw organisatie. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek en kunnen aanknopingspunten bieden ter verbetering van beleid.

Het Klantbelevingsonderzoek Participatiewet is een compact onderzoek naar de beleving van klanten van de Participatiewet. Doordat de vragenlijst kort is, kan deze periodiek uitgezet worden onder klanten algemene bijstand. Hiermee is de ontwikkeling van de klanttevredenheid over een langere periode te volgen. Uw afdeling Werk en Inkomen bouwt hiermee voort op klantbelevingsonderzoeken die eerder voor de individuele gemeenten door BMC zijn uitgevoerd.

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Klanten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee klanten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Ook konden zij door middel van een QR-code in de brief de online vragenlijst benaderen. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Klanten hadden vier weken de tijd om te reageren.

Het onderzoek is uitgevoerd in het najaar van 2022. Er zijn 2.300 bijstandsklanten aangeschreven. Een steekproef van 1.700 klanten uit de gemeente Hengelo en alle klanten uit de gemeenten Haaksbergen (310) en Borne (290). Van alle aangeschreven klanten hebben 389 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. 54% van de klanten heeft de papieren vragenlijst ingevuld en 46% van de klanten de online versie van de vragenlijst. Het totale responspercentage is 17%. Dit is een gebruikelijke respons voor deze doelgroep die wat lager is dan de respons van het voorgaande onderzoek (22%). Op basis van het absoluut aantal respondenten zijn de resultaten van dit klantbelevingsonderzoek betrouwbaar met een betrouwbaarheidspercentage van 96,9% en een foutmarge van 5%.

We presenteren in dit rapport de resultaten van uw organisatie in het meetjaar 2022. Daarnaast vergelijken we de resultaten met een referentiegroep<sup>3</sup>. Hiermee kunnen de resultaten enigszins in context geplaatst worden.

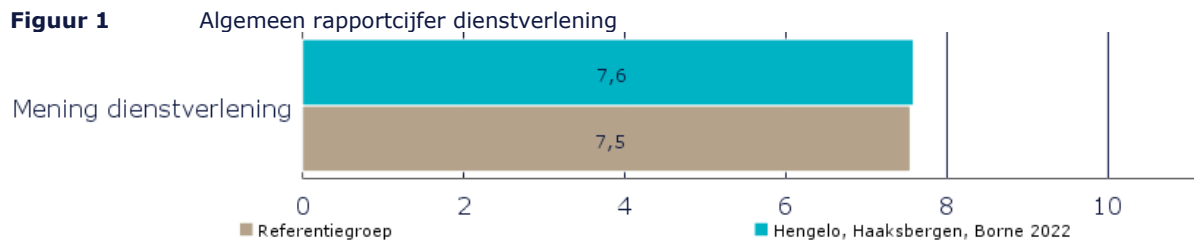
In de bijlage hebben we in tabelvorm de resultaten van de afzonderlijke gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne van meerdere meetjaren opgenomen om inzicht te geven in ontwikkelingen. De resultaten van Hengelo zijn betrouwbaar, de uitkomsten van Haaksbergen en Borne hebben een indicatief karakter.

---

<sup>3</sup> De referentiegroep bestaat uit 3.244 respondenten uit: Almere, Amersfoort, Leusden, Ouder-Amstel, Uithoorn, Maastricht, Meerssen, Vaals, Valkenburg aan de Geul, Gulpen-Wittem, Overbetuwe, Midden-Groningen, RSD Kromme Rijn Heuvelrug, Werk en Inkomen Lekstroom, Stroomopwaarts, Baanbrekers.

## H2 | Waardering voor de algemene dienstverlening

Dit hoofdstuk behandelt de algemene beleving van de klanten van de dienstverlening van uw organisatie. De verschillende deelonderwerpen komen in de volgende hoofdstukken aan bod. Figuur 1 toont het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven aan de dienstverlening van uw afdeling Werk en Inkomen.

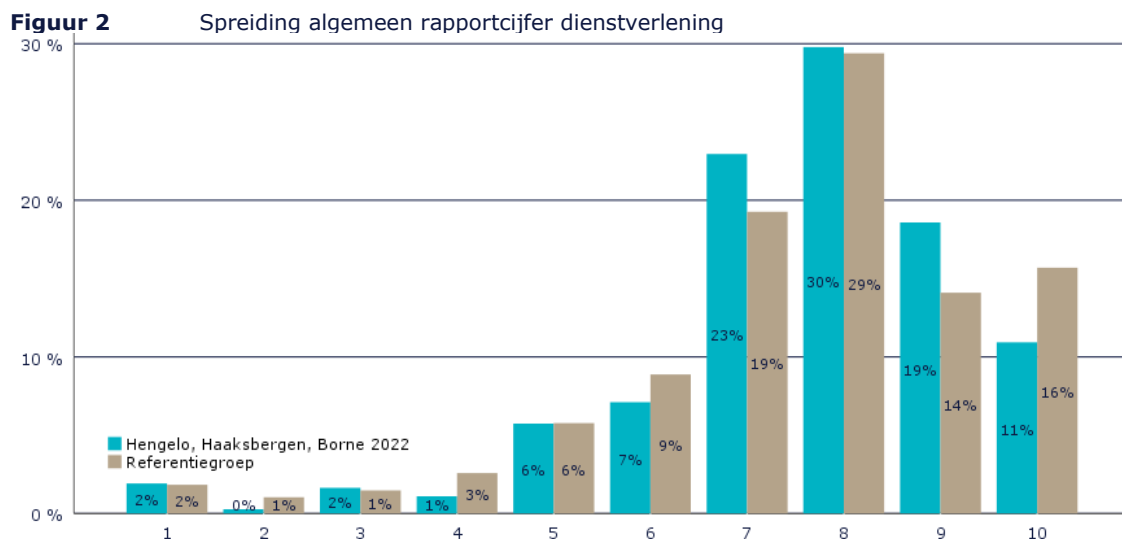


**Tabel 1** Rapportcijfer dienstverlening per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne
Rapportcijfer dienstverlening 2022	7,4	8,1	7,8
Rapportcijfer dienstverlening 2018	7,5	7,0	7,1

De respondenten van uw organisatie geven de dienstverlening gemiddeld een 7,6. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van uw gemeente is hiermee vergelijkbaar hoog als in de huidige referentiegroep.

Figuur 2 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de respondenten geeft een voldoende, 11% van de respondenten geeft een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 13% van de respondenten een onvoldoende. Onderstaande spreiding schetst de waardering van respondenten met minder uitersten dan in de referentiegroep, zowel in positieve als negatieve zin.

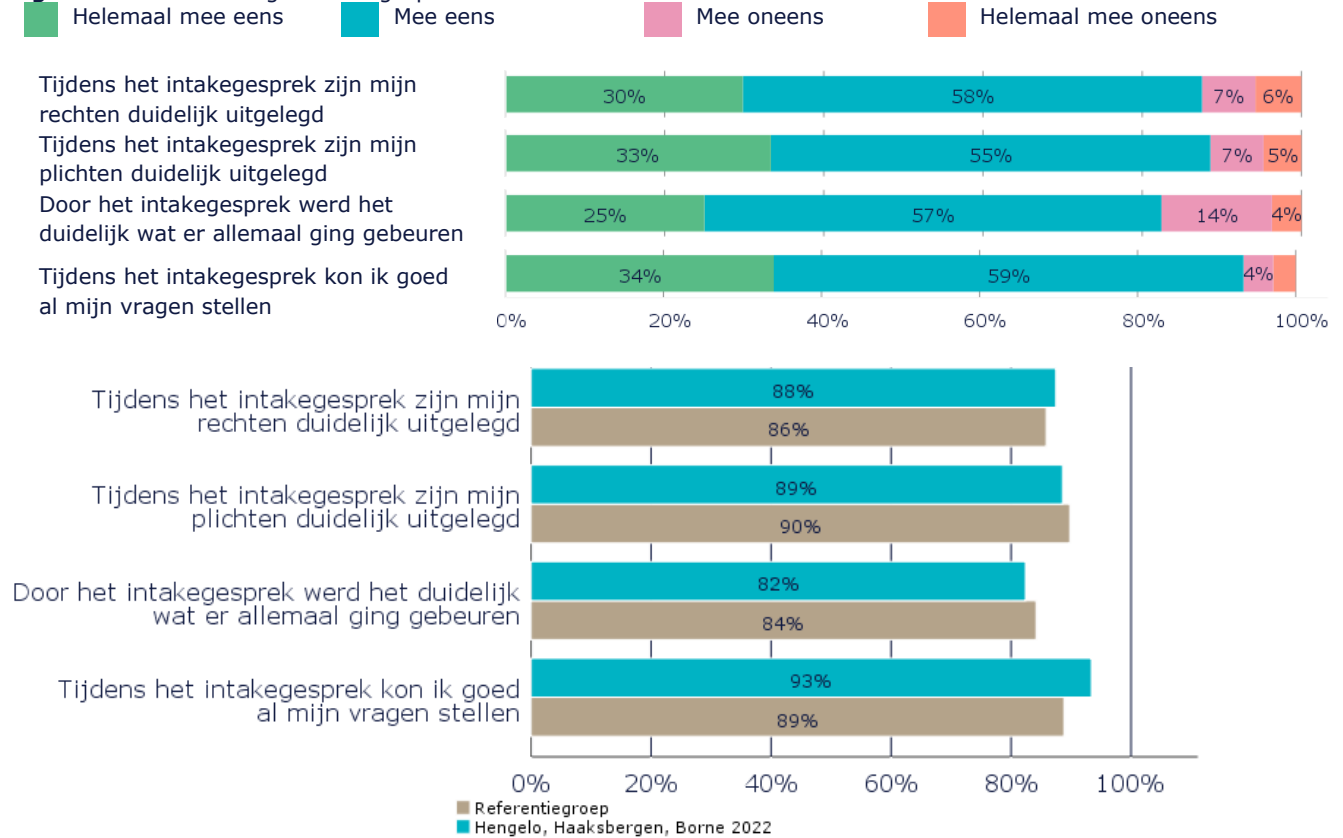


### H3 | Intakegesprek en eerste betaling

De klanten is gevraagd wanneer zij hun intakegesprek met de afdeling Werk en Inkomen hebben gehad. Bij uw afdeling Werk en Inkomen had 29% van de respondenten het intakegesprek tot één jaar geleden. Aan degenen die tot een jaar geleden het intakegesprek hadden, is een aantal stellingen over het intakegesprek voorgelegd:

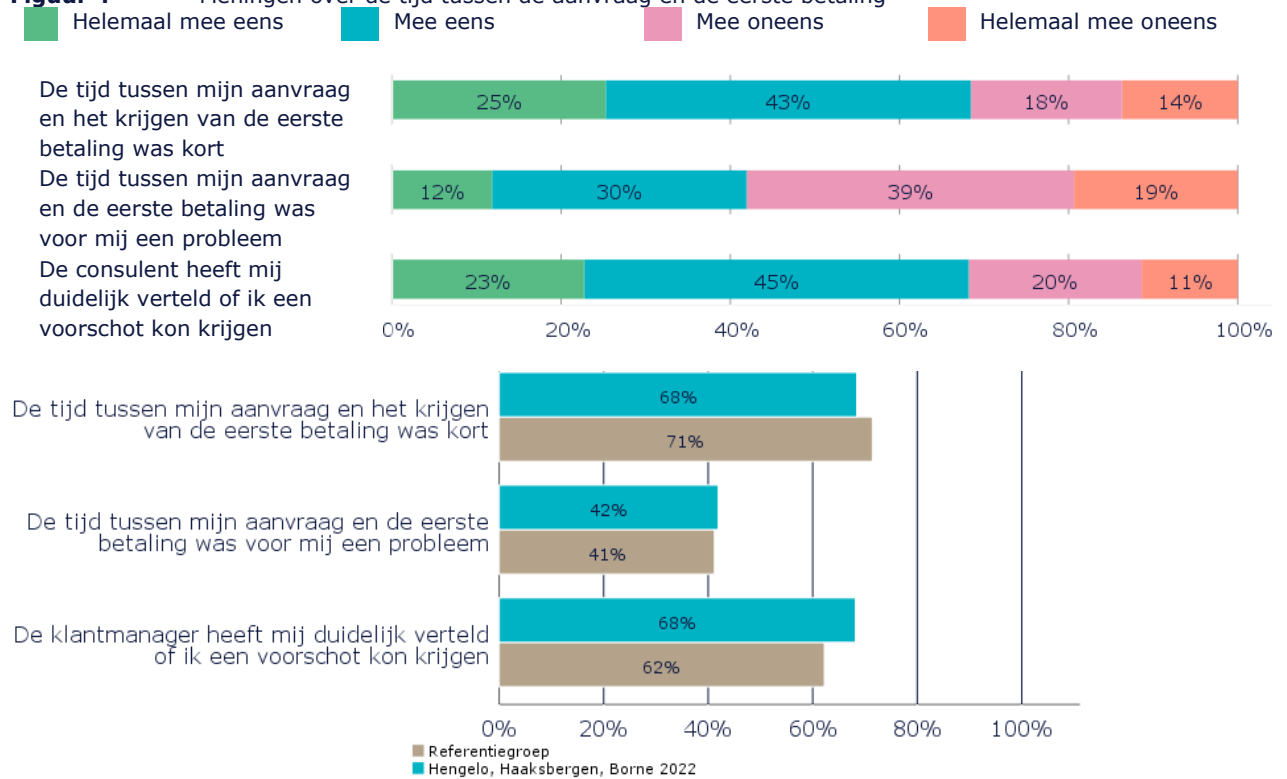
- Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd.
- Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd.
- Door het intakegesprek werd het duidelijk beeld wat er allemaal ging gebeuren.
- Tijdens het intakegesprek kon ik goed al mijn vragen stellen.

**Figuur 3** Stellingen intakegesprek



Het grootste deel van de respondenten is het eens met de positieve stellingen over het intakegesprek. Het tijdens het intakegesprek goed alle vragen kunnen stellen wordt het meest beaamd. Ten opzichte van de referentiegroep scoort dit aspect ook net iets beter. De stelling dat door het intakegesprek duidelijk werd wat er allemaal ging gebeuren ontvangt het laagste aandeel bevestigende antwoorden.

**Figuur 4** Meningen over de tijd tussen de aanvraag en de eerste betaling



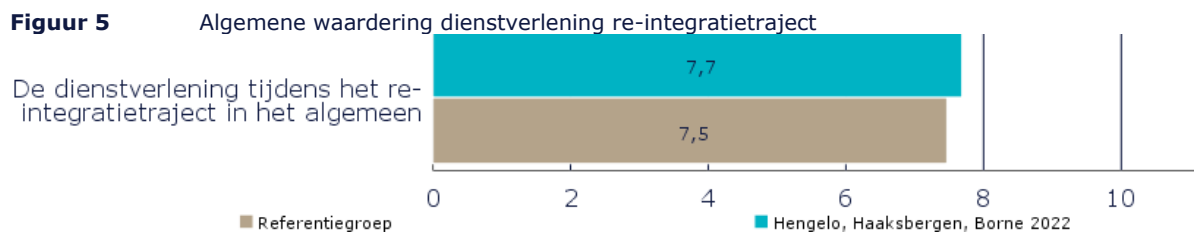
De meningen over de tijd tussen de aanvraag en de eerste betaling komen sterk overeen met die in de referentiegroep. 68% van de respondenten ervaart de tijd tussen hun aanvraag en de eerste betaling als kort. Desalniettemin was voor 42% de tijd tussen de aanvraag en de eerste betaling een probleem. Ruim twee derde van de respondenten ervaart dat de klantmanager duidelijk verteld heeft of zij een voorschot kunnen krijgen.

## H4 | Waardering re-integratietrajecten

Aan klanten is gevraagd of ze op dit moment een re-integratietraject volgen (of de afgelopen twaalf maanden hebben gevolgd). 10% van uw respondenten volgt nu naar eigen zeggen een re-integratietraject of heeft de afgelopen twaalf maanden een traject gevolgd. Het absoluut aantal klanten dat de vragen over re-integratietrajecten heeft ingevuld is klein. Dit betekent dat deze resultaten een indicatie geven van de werkelijke ervaring van de doelgroep.

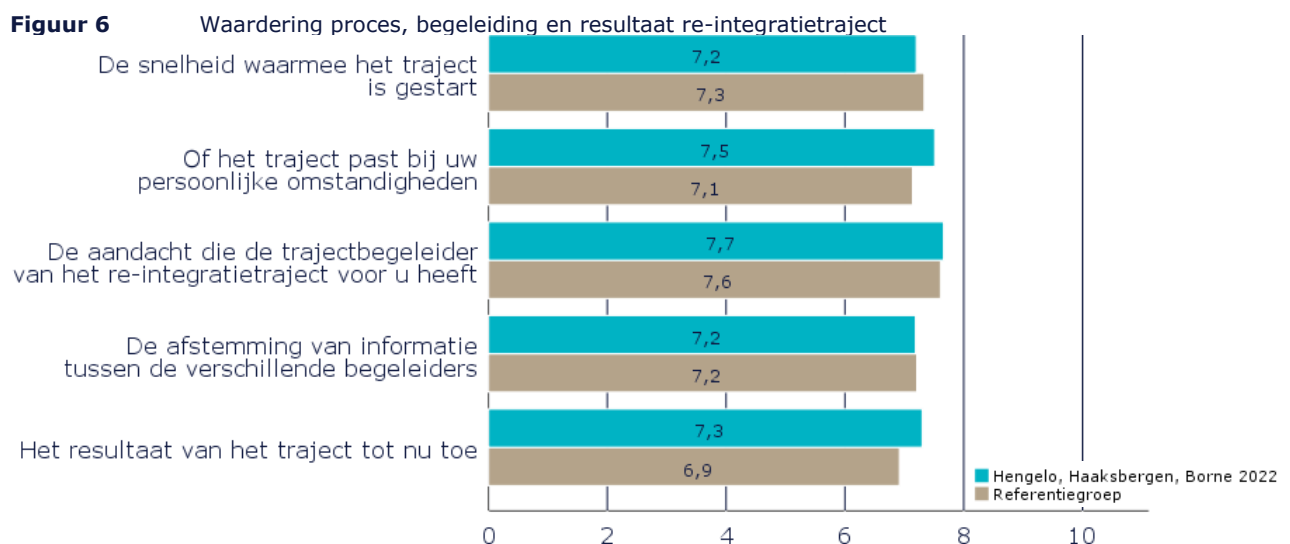
### 4.1 Algemene waardering van het re-integratietraject

Als eerste is klanten gevraagd hoe zij in het algemeen de dienstverlening tijdens het re-integratietraject waarderen. Respondenten van uw organisatie die een re-integratietraject volgen of de afgelopen twaalf maanden hebben gevolgd geven gemiddeld een 7,7 als rapportcijfer. Dit is hoger dan gemiddeld in de referentiegroep (7,5).



### 4.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject

Figuur 6 toont de waardering van de respondenten voor de verschillende aspecten, afgezet tegen het gemiddelde in de referentiegroep.

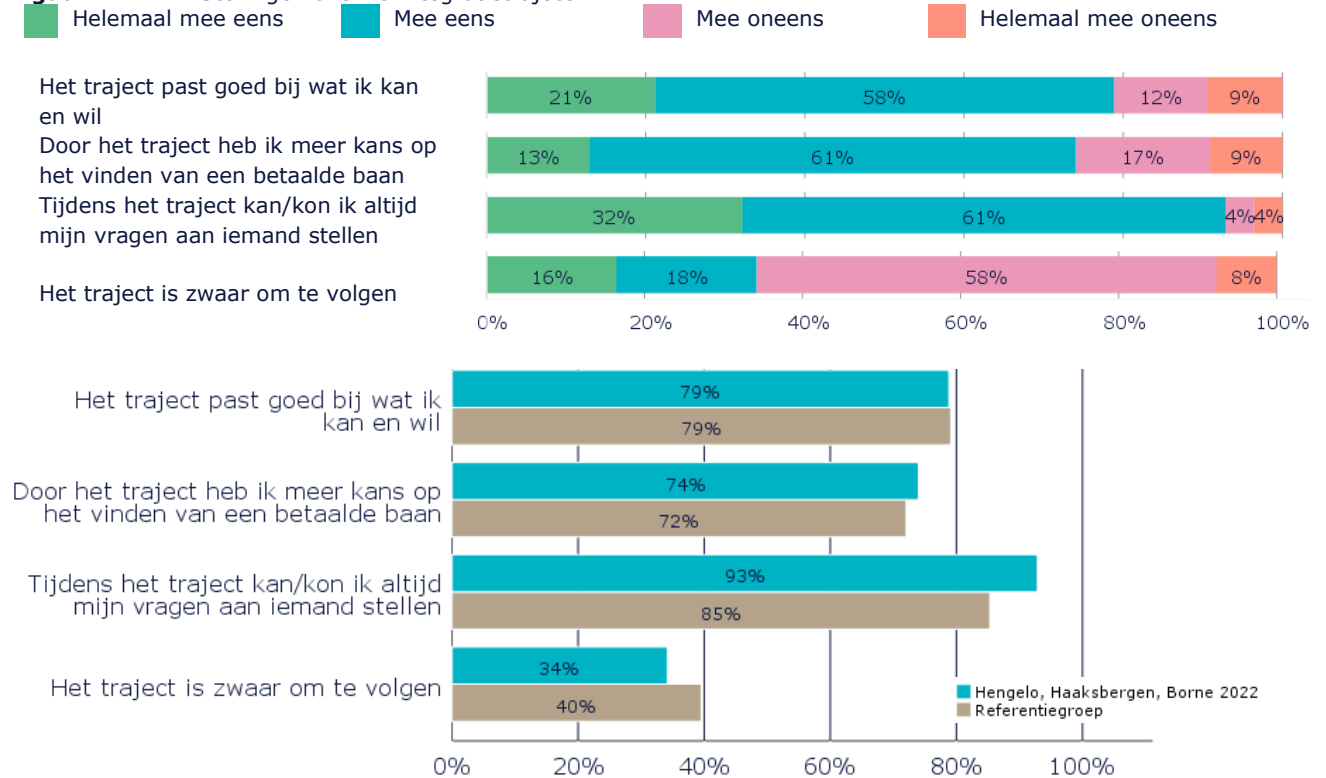


De tevredenheid is over de gehele linie hoger dan in de referentiegroep. Het verschil is het grootst bij de stellingen 'of het traject past bij uw persoonlijke omstandigheden' en 'het resultaat van het traject tot nu toe.' Respondenten zijn het meest tevreden over 'de aandacht die de trajectbegeleider van het re-integratietraject voor u heeft' (7,7). De snelheid waarmee het traject gestart is, krijgt met een 7,2 de laagste waardering.

### 4.3 Ervaring re-integratietraject

Naast de waardering van de begeleiding is ook een aantal stellingen aan klanten voorgelegd over het traject zelf. In figuur 7 staan de antwoorden (% (helemaal) mee eens) van uw respondenten.

**Figuur 7** Stellingen over re-integratietraject

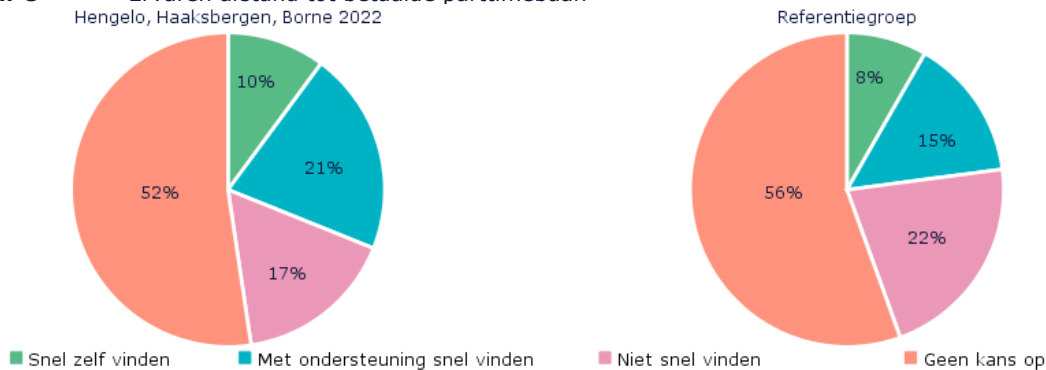


Het verschil met de referentiegroep wisselt per stelling. Wat het meest in het oog springt, is het grote aandeel respondenten dat vindt zij tijdens het traject altijd hun vragen aan iemand konden stellen. Driekwart van de respondenten in een re-integratietraject is van mening dat zij door het traject meer kans hebben op het vinden van een betaalde baan. Een derde vindt het traject zwaar om te volgen.

## H5 | Ervaren afstand tot de arbeidsmarkt

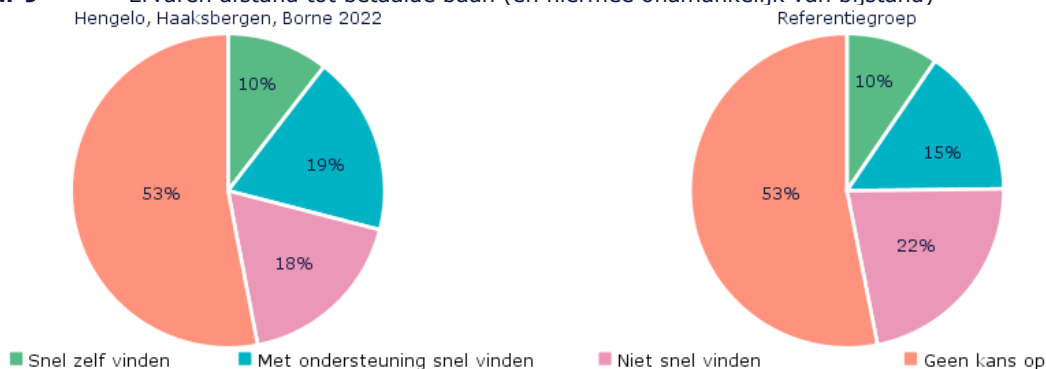
Hoe schatten uw klanten zelf hun afstand tot de arbeidsmarkt in? En in hoeverre komt de indeling overeen met uw eigen indeling? 13% van de respondenten zegt een parttimebaan te hebben (in de referentiegroep is dit 15%). Van de respondenten zonder parttimebaan ervaart een relatief groot deel (21%) dat zij met ondersteuning snel een betaalde parttimebaan kunnen vinden. In de referentiegroep is dit aandeel 15%.

**Figuur 8** Ervaren afstand tot betaalde parttimebaan  
Hengelo, Haaksbergen, Borne 2022



Aan *alle* klanten is de vraag gesteld: 'Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen waarmee u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering?' In onderstaande figuur ziet u de verwachtingen van alle respondenten hoe makkelijk zij aan een betaalde baan denken te komen (waarmee zij niet meer afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering).

**Figuur 9** Ervaren afstand tot betaalde baan (en hiermee onafhankelijk van bijstand)  
Hengelo, Haaksbergen, Borne 2022

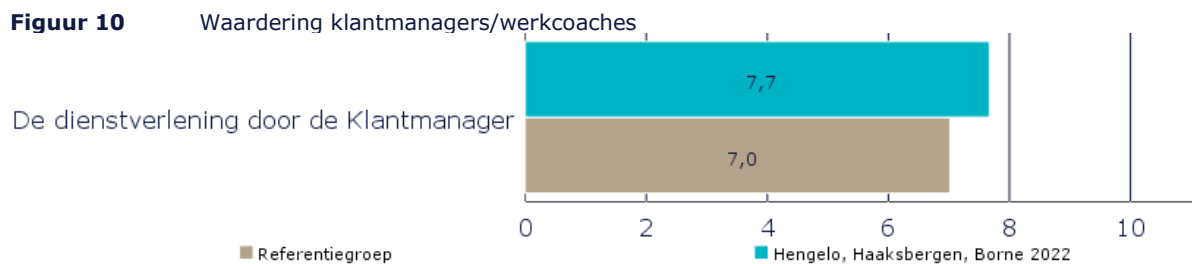


19% van de respondenten denkt snel zelf of met ondersteuning een baan te vinden. Dat is een hoger percentage dan gemiddeld in de referentiegroep. De helft (52%) van de respondenten denk nooit een betaalde baan te vinden waarmee ze onafhankelijk van de bijstand raken. Dit is een even groot aandeel als in de referentiegroep (57%). De respondenten in uw gemeenten schatten hun arbeidskansen iets positiever in.



## H6 | Waardering inkomensconsulenten en werkcoaches

Uw medewerkers zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met uw klanten. De ervaring die een klant heeft met een organisatie is vaak sterk afhankelijk van hoe zij de contacten met hun eigen inkomensconsulent of werkcoach ervaren. Aan de klanten is hun waardering over de dienstverlening door de medewerkers gevraagd. Hierin maken wij voor het algemeen rapportcijfer onderscheid naar inkomensconsulenten en werkcoaches. Figuur 10 toont de resultaten op deze vraag. Gemiddeld geven de klanten een 7,7 als rapportcijfer voor de klantmanagers/werkcoaches. Dit is een hoger rapportcijfer dan gemiddeld in de referentiegroep waar de medewerkers met gemiddeld een 7,0 worden gewaardeerd.

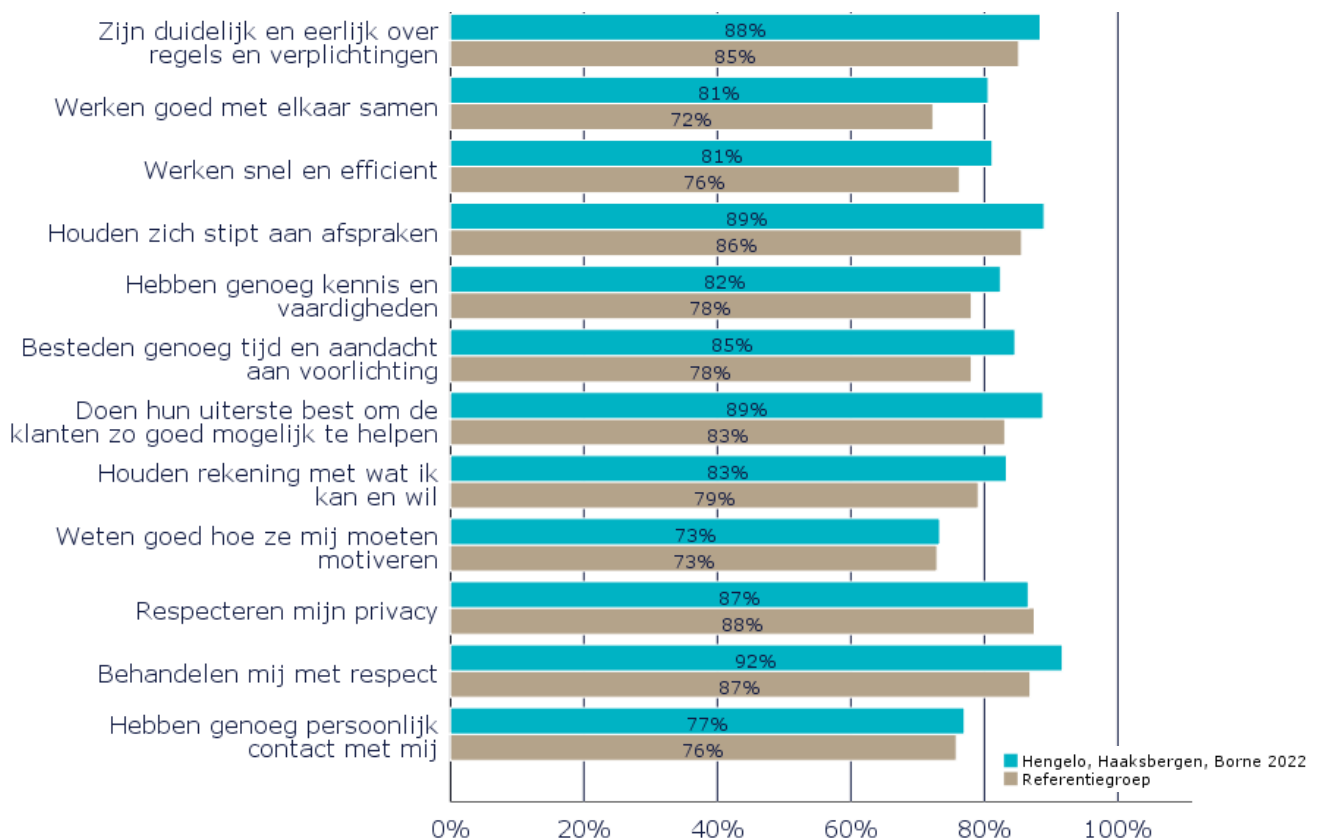
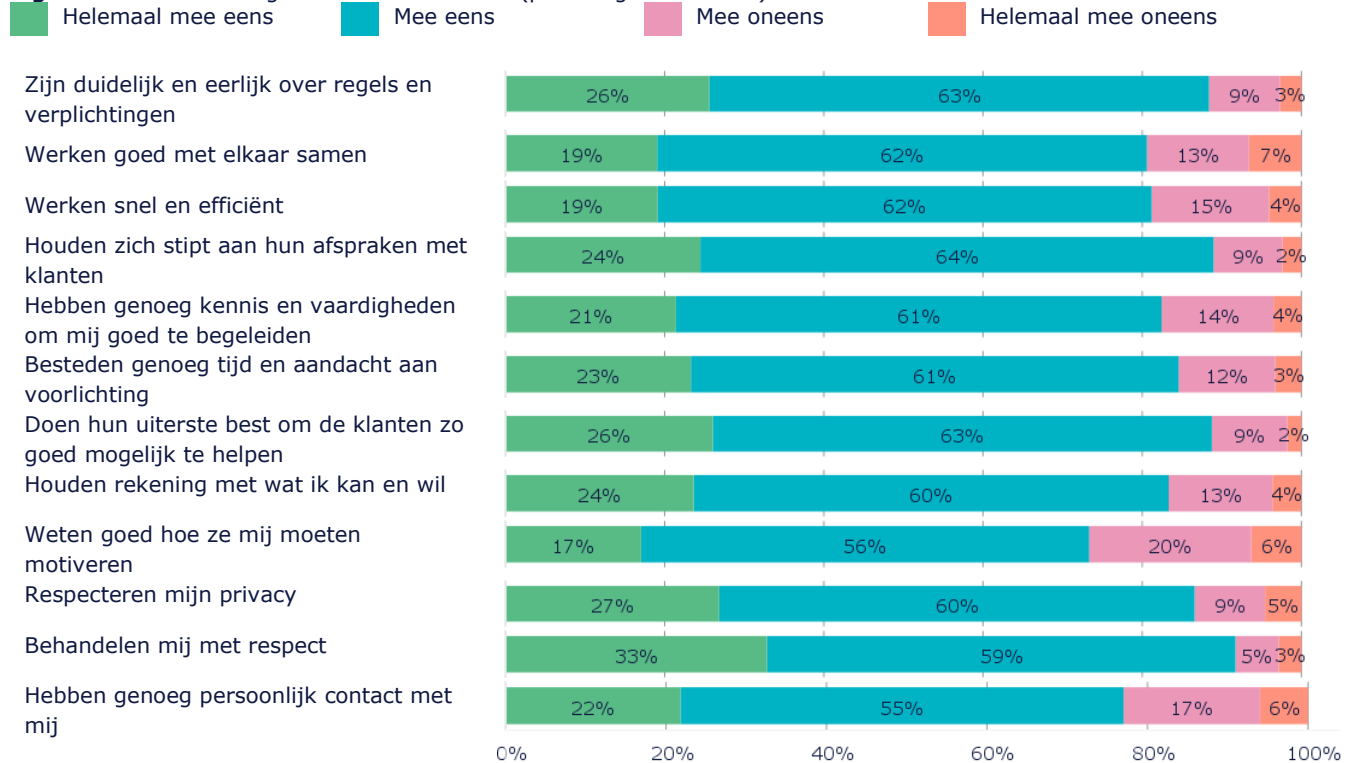


Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd voor zowel de klantmanagers als de werkcoaches en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken (helemaal) eens of (helemaal) oneens zijn:

- De medewerkers zijn duidelijk en eerlijk over regels en verplichtingen.
- De medewerkers werken goed met elkaar samen.
- De medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt.
- De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met klanten.
- De medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden.
- De medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting.
- De medewerkers doen hun uiterste best om klanten zo goed mogelijk te helpen.
- De medewerkers houden rekening met wat ik kan en wil.
- De medewerkers weten goed hoe ze mij moeten motiveren.
- De medewerkers respecteren mijn privacy.
- De medewerkers behandelen mij met respect.
- De medewerkers hebben genoeg persoonlijk contact met mij.
- De medewerkers zijn goed bereikbaar voor mij.

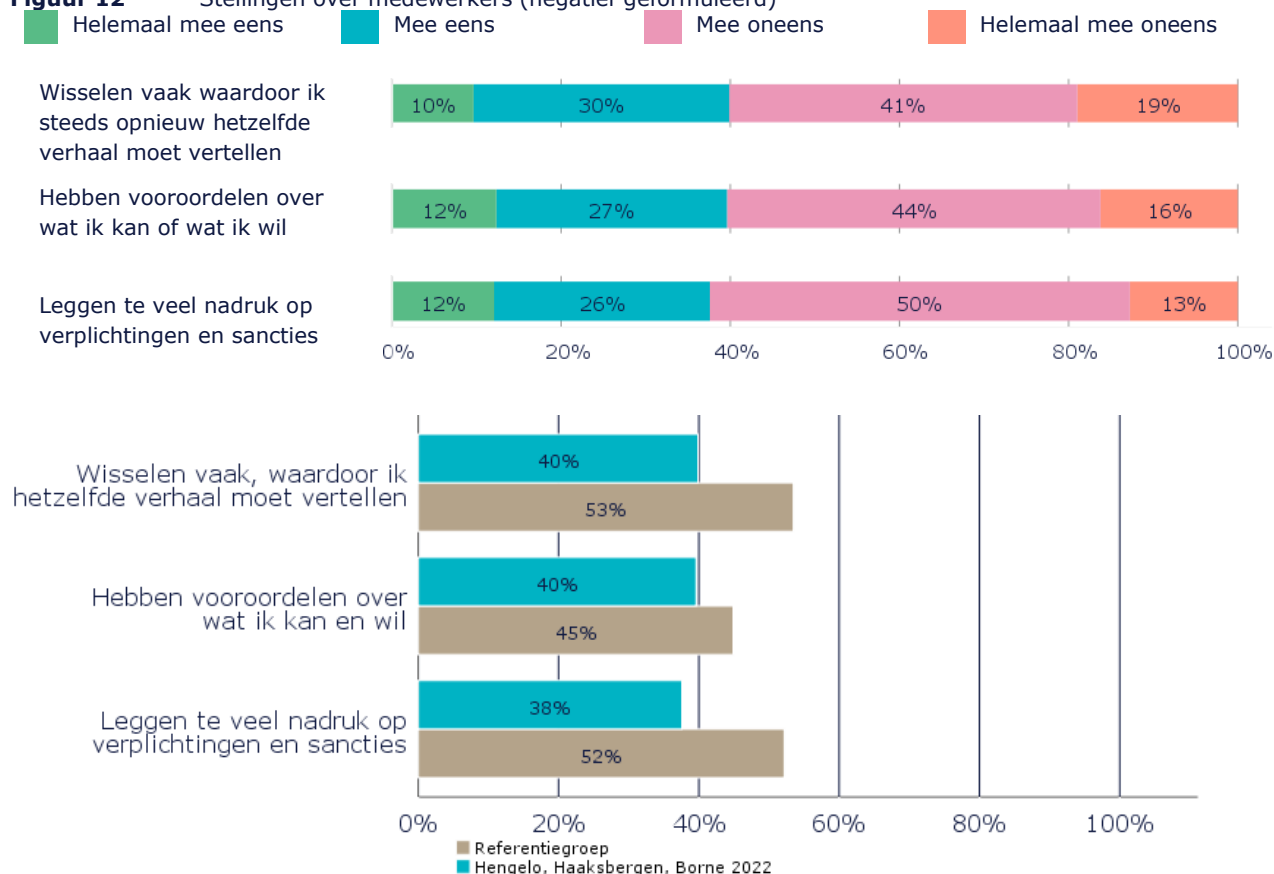
In figuur 11 tonen wij de positief geformuleerde stellingen en in figuur 12 de negatief geformuleerde stellingen. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

**Figuur 11** Stellingen over medewerkers (positief geformuleerd)



Het is opvallend dat bijna alle positief geformuleerde stellingen over de klantmanagers op meer bijval kunnen rekenen dan in de referentiegroep. Het verschil met de referentiegroep is het grootst bij de stelling over goed samenwerken. Respondenten zijn het vaakst eens met de stellingen 'de medewerkers behandelen mij met respect' (92%), 'de medewerkers doen hun best om de klanten zo goed mogelijk te helpen' (89%) en 'de medewerkers houden zich stipt aan afspraken' (89%). De stelling 'de medewerkers hebben genoeg persoonlijk contact met mij' (77%) kan het minst op bijval rekenen.

**Figuur 12** Stellingen over medewerkers (negatief geformuleerd)



Ook bij de negatief geformuleerde stellingen zijn uw respondenten positiever dan de respondenten in de referentiegroep. Een beduidend kleiner deel van de respondenten is van mening dat de medewerkers vaak wisselen waardoor klanten hetzelfde verhaal moeten vertellen (40% versus 53%). Ook deelt een aanzienlijk kleiner deel de mening dat de medewerkers teveel nadruk leggen op verplichtingen (38% versus 52%). Tot slot zijn minder klanten het eens met de stelling dat de medewerker vooroordelen heeft over de klant over wat hij/zij kan en wil (40% versus 45%). Ondanks het feit dat uw afdeling Werk en Inkomen op dit vlak dus bovengemiddeld goed scoort, is het deel van de respondenten dat zich wél in de stellingen kan vinden toch nog tamelijk omvangrijk.

# H7 | Eerstelijnsdienstverlening en informatievoorziening

In dit hoofdstuk gaan we in op twee aspecten van de eerstelijnsdienstverlening, namelijk de bereikbaarheid en de waardering van de baliemedewerkers van de afdeling Werk en Inkomen. Vervolgens gaan we in op de informatievoorziening.

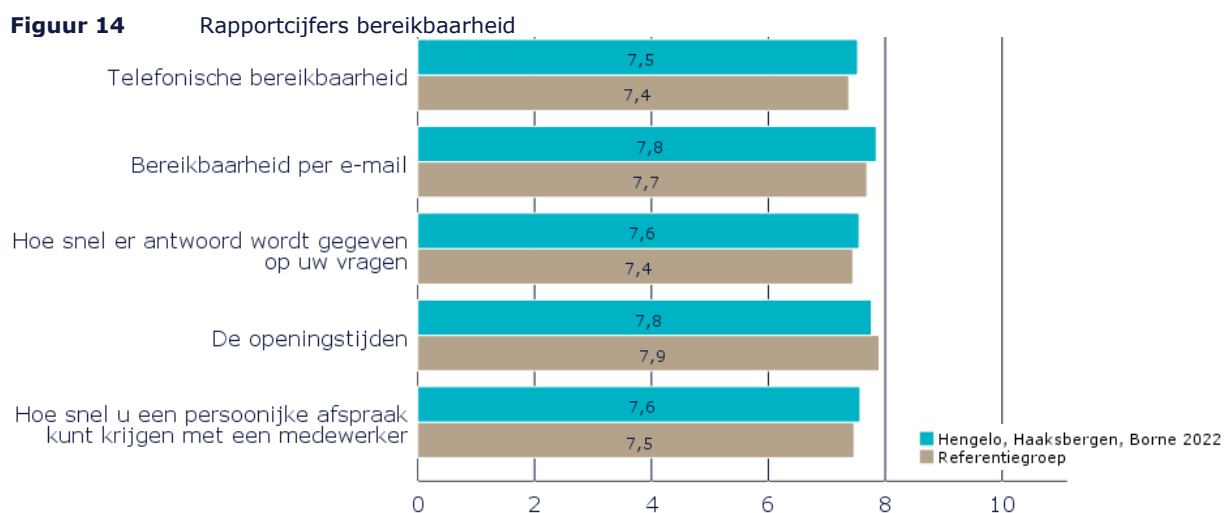
## 7.1 Eerstelijnsdienstverlening

Het allereerste contact dat klanten hebben wanneer ze de afdeling Werk en Inkomen binnenlopen, is met de medewerkers van de balie. Dit contact is hiermee een belangrijk startpunt voor de verdere ervaring van de klant. Figuur 13 toont dat klanten de bejegening van het baliëpersoneel een 7,9 geven. De wachttijden beoordelen respondenten met een 7,8. De waardering komt hiermee exact overeen met die in de referentiegroep.



Figuur 14 laat zien welke rapportcijfers de respondenten gemiddeld geven aan de volgende aspecten van de bereikbaarheid van:

- Telefonische bereikbaarheid van Werk en Inkomen (de tijden waarop gebeld kan worden).
- Bereikbaarheid van Werk en Inkomen per e-mail.
- Hoe snel Werk en Inkomen antwoord geeft op uw vragen.
- Openingstijden van Werk en Inkomen.
- Hoe snel u een persoonlijke afspraak kunt krijgen met een medewerker.



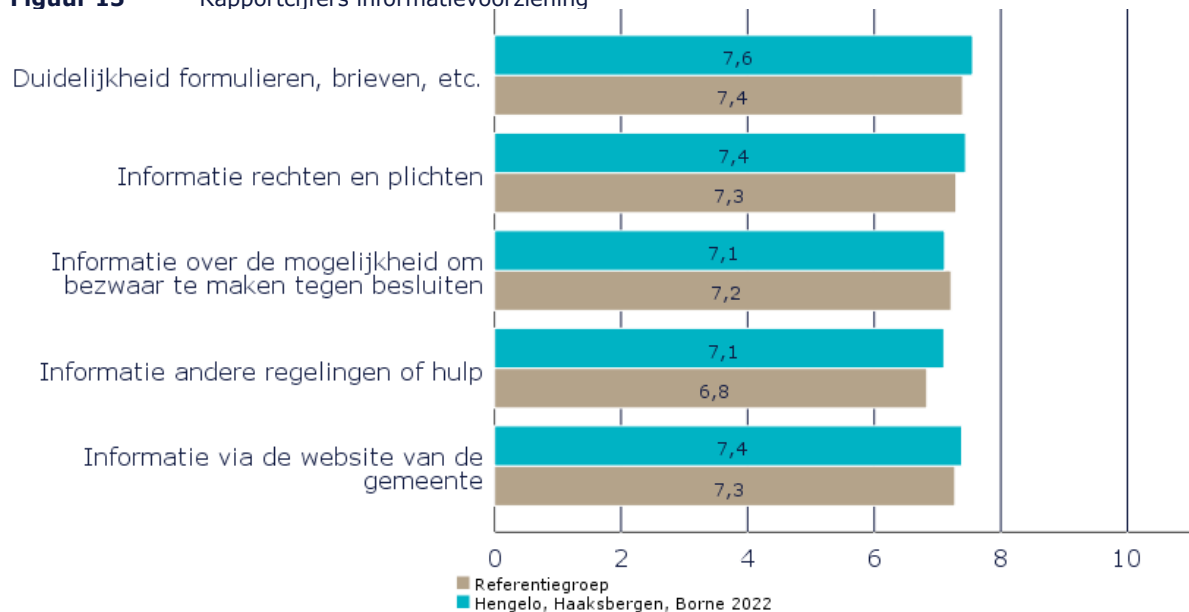
Alle aspecten met betrekking tot bereikbaarheid worden door de respondenten positief gewaardeerd. De scores van uw afdeling Werk en Inkomen liggen op alle vlakken in de buurt van die in de referentiegroep. De respondenten zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid per e-mail en de openingstijden. Zij waarderen beide aspecten met een 7,8.

## 7.2 Informatievoorziening

Klanten is gevraagd naar de duidelijkheid van de informatievoorziening waarbij de volgende aspecten zijn beoordeeld met een cijfer:

- Duidelijkheid van formulieren, brieven, de beschikkingen, et cetera.
- Informatie over rechten en plichten.
- Informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten.
- Informatie over andere regelingen of hulp (bijvoorbeeld de Wmo, minimaregelingen, toeslagen, enzovoorts).
- Informatie via de website van de gemeente.

**Figuur 15** Rapportcijfers informatievoorziening



Alle aspecten met betrekking tot informatievoorziening worden door de respondenten positief gewaardeerd. De rapportcijfers over de informatievoorziening zijn over het algemeen iets hoger dan in de referentiegroep. De duidelijkheid van formulieren, brieven, beschikkingen, et cetera krijgt de hoogste waardering. De informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken en de informatie over andere regelingen of hulp krijgen met een 7,1 de laagste waardering.

## H8 | Succes- en verbeterpunten

Aan het einde van de vragenlijst is klanten gevraagd om één punt aan te geven dat zij *goed* vinden aan de afdeling Werk en Inkomen. Klanten konden hierbij kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten in een open schrijfvlak. Uit de antwoorden kwamen de volgende punten het meest naar voren:

**Tabel 2** Verdeling belangrijkste punten die respondenten goed vinden

	Dit jaar	Referentiegroep
Mijn klantmanager	39%	20%
Stiptheid uitbetaling uitkering	28%	28%
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	26%	26%
Alles in het algemeen	26%	24%
Dat er een vangnet is	14%	14%
Informatievoorziening	13%	9%
Aandacht medewerkers	12%	8%
Begeleiding/ondersteuning	11%	9%
Anders	6%	4%

Het meest tevreden zijn respondenten over hun klantmanager (39%), de stiptheid waarmee uitkeringen worden uitbetaald (28%) en klantvriendelijkheid/behulpzaamheid (26%). In de referentiegroep is 'stiptheid van uitbetaling' het meest genoemde positieve punt. Het valt op dat in uw gemeente 'mijn klantmanager' vaker genoemd wordt als positief punt. De gekozen selectie van onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Sommige thema's worden vaker aangesneden. Maar ook specifieke individuele opmerkingen kunnen inzicht bieden in de dienstverlening waar men als klant waarde aan hecht. En waar een afdeling dus in kan investeren om dit in de toekomst te blijven aanbieden.

### Mijn klantmanager

- *'De aandacht en zorgrichting die ik nodig heb. Wat het beste is voor mij en mijn (geestelijke) gezondheid. Zij is top.'*
- *'Mijn klantmanager denkt met mij mee en vind lichamelijke gezondheid ook erg belangrijk.'*
- *'Zij doet zeker haar best voor mij en is duidelijk over wat wel en niet kan. Daarnaast zijn de mensen die ik aan de telefoon heb altijd vriendelijk en beleefd.'*
- *'Beide klantmanagers zijn fijn om mee te overleggen. Zijn duidelijk in antwoorden en reageren snel. Ze denken beiden met je mee en geven echt het gevoel dat ze je willen helpen.'*
- *'Vanaf dat ik in Haaksbergen woon, heb ik ... als klantmanager. We hebben goed contact en als ik haar nodig heb, is zij er voor mij met duidelijke uitleg en antwoorden. Het heeft ook te maken met wederzijds respect want ik informeer ook hoe het met haar is als zij ziek is. Ik zou geen andere persoon willen hebben die mijn zaken behartigt.'*
- *'Mijn klantmanager is een hele lieve vrouw die haar best doet. Niet zo koudbloedig als de rest van de medewerkers.'*
- *'Er is wel een wezenlijk verschil vergeleken met de afgelopen 4,5 jaar, deze klantmanager (sinds februari 2022) luistert goed, is betrokken en communicatief zeer vaardig, geeft aandacht aan zaken die een belemmering vormen bij uitstroom naar een betaalde baan. Maakt weloverwogen beslissingen die passen bij mij als persoon en mijn mogelijkheden, overlegt goed, maakt dingen bespreekbaar, kan goed omgaan met uitdagingen, weet dat beslissingen samen met de klant dienen te worden genomen en is toekomstgericht.'*

- *'De begeleiding, vriendelijkheid, ondersteuning en behulpzaamheid die ik gekregen heb van ..., mijn gemeente contactpersoon en ..., mijn werkcoach ben ik erg tevreden over.'*
- *'Ondanks mijn fysieke problemen en wat andere dingen die bij mijn algemene stand van zaken komen kijken, is mijn klantmanager altijd begrip- en respectvol. Ik voel me nooit onbegrepen of ergens toe gepusht wat niet mogelijk is.'*
- *'Heel kort een bijstandsuitkering gehad IOAW, was zeer snel geregeld door de klantmanager, ook via hem informatie gehad over LKV. Deze aanvraag was ook snel geregeld. Via de klantmanager ook binnen één dag na aanvraag energiesubsidie geregeld. Zeer tevreden over de dienstverlening van ....'*
- *'Het is misschien nog te vroeg maar ik kan met voorzichtigheid zeggen dat de huidige klantmanager op een transparante, oordeelvrije, rechtmatige wijze dingen zal uitvoeren en plannen maakt in overeenstemming met de toekomst van een klant, als een plan nog van pas zal komen. Ik voel wel dat ik nu wat meer de regie terug heb dan voorheen en er meer ruimte is voor overleg.'*

### **Stiptheid uitbetaling uitkering**

- *'Uitbetaling uitkering altijd op tijd.'*
- *'Op één keer na heb ik altijd netjes mijn uitkering ontvangen. In dat proces zitten geen storingen of communicatieproblemen. Ook met het uitbetalen van de toeslagen heb ik nog geen problemen ervaren. Wellicht zou dat iets sneller kunnen. Ik heb het hier over de energietoeslag. Dat was wel even spannend afgelopen maanden.'*
- *'De betalingen geschieden volledig volgens informatie die hierover gegeven wordt. Een uitzondering is: bij controle van de gegevens wordt soms vergeten om de uitbetaling weer op te starten. Verder wordt soms aan het begin van de maand betaald in plaats van aan het eind van de voorgaande maand. Dit wordt netjes gecommuniceerd, maar levert wellicht voor mensen zonder reserves toch problemen op.'*

### **Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid**

- *'Ik voel me begrepen en gehoord. Dat is prettig.'*
- *'Behulpzaam. Korte lijnen, persoonlijke aandacht indien nodig. Menselijk.'*
- *'In eerste instantie foutief ingelicht door een miscommunicatie klantmanager telefonisch, waardoor ik anderhalve maand langer moest wachten op bijstand. Ondanks dat hebben collegae van het KCC wel een behulpzame instelling en positieve intenties.'*
- *'Correcte en beleefde benadering. Hulp bieden daar waar het nodig is, zo goed als mogelijk. Meedenken.'*
- *'Omdat ik het zelf erg lastig vind om hulp te vragen en de medewerkers die ik heb, voelen mij heel goed aan en dat is enorm prettig.'*

### **Alles in het algemeen**

- *'In het algemeen ben ik heel tevreden met de diensten van en over de manier waarop ik vaak behandeld word door Werk en Inkomen.'*
- *'Ik denk dat het een groot voordeel is dat men niet iedere keer van manager moet wisselen. In het algemeen is een vangnet heel belangrijk, natuurlijk evenals begeleiding/ondersteuners.'*

### **Dat er een vangnet is**

- *'Ik ben zelf in een situatie terechtgekomen waarbij het onmogelijk werd voor mij om te werken. Ik ben dus ook erg dankbaar dat ik bij jullie terecht kan en mag.'*
- *'Soms zijn er dingen in het leven die je gebeuren (ziekte en werkuitval), en dan is het toch mooi dat er zo'n vangnet is in dit land, wat in Hengelo toch goed georganiseerd is.'*
- *'Ik heb een aantal jaren geen inkomen gehad en ben heel blij dat ik voor een IOAW in aanmerking kon komen. Geeft een bepaalde rust omdat betaald werk er niet meer in zit gezien mijn leeftijd (65).'*
- *'Ben blij dat het bestaat maar ook blij dat ik er weer uit ben.'*



## Informatievoorziening

- *'Het enige dat echt goed ging, is het voorlichten over alle plichten die ik heb als mijn uitkering wordt toegekend.'*
- *'In het verleden werd mij nooit iets gezegd, behalve wat mijn verplichtingen waren. Nu is dat veel beter, krijg ook brieven met informatie, wat heel veel duidelijk maakt. Ook als ik bel, wordt er geluisterd naar mij, en wordt er voor mij gezocht naar een antwoord als dat nodig is.'*
- *'Er zijn meerdere punten die in principe wel goed gaan. Wat betreft informatievoorziening is dit aanzienlijk verbeterd vergeleken met afgelopen drie jaar. Zo is bijvoorbeeld de informatie op de website verbeterd en mijn werk.nl account is aangevuld met voor mij relevante informatie en activiteiten.'*

Vervolgens is klanten gevraagd één punt aan te geven dat uw afdeling Werk en Inkomen zou moeten verbeteren. Ook hier konden klanten kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten.

**Tabel 3** Verdeling belangrijkste punten die volgens respondenten verbeterd moeten worden

	Dit jaar	Referentiegroep
Rekening houden met de situatie klant	26%	26%
Informatie rechten/mogelijkheden	20%	14%
Minder wisselingen klantmanagers	18%	17%
Anders	15%	14%
Telefonische bereikbaarheid	13%	11%
Beter/sneller reageren op vragen	9%	8%
Meer begrip/respect van de medewerkers	8%	8%
Meer tijd nemen voor de klant	6%	6%
Begeleiding naar werk	6%	7%

Het verbeterpunt dat door de respondenten veruit het vaakst genoemd wordt, is 'rekening houden met de situatie van de klant', gevolgd door 'informatie over rechten en mogelijkheden'. Deze verdeling komt gedeeltelijk overeen met die in de referentiegroep. Ook in de referentiegroep wordt het rekening houden met de situatie van de klant het meest genoemd. Verbeterde informatievoorziening wordt door de respondenten uit uw gemeenten vaker genoemd. Hieronder enkele citaten ter illustratie. De gekozen selectie van citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Sommige respondenten geven aan dat ze geen verbeterpunten weten omdat ze alles goed vinden gaan. Deze citaten laten we hier buiten beschouwing. Bepaalde thema's worden vaker aangesneden en toegelicht. Maar ook specifieke individuele opmerkingen kunnen aanknopingspunten bieden voor verbetering.

### Rekening houden met de situatie klant

- *'Als men werk moet vinden, moet het lichamelijk wel kunnen. Wat meer tijd besteden aan wat klant echt mankeert.'*
- *'Mijn situatie vraagt om maatwerk en om een goede samenwerking met andere afdelingen van de gemeente, zoals Wmo en dat is er totaal niet in mijn geval.'*
- *'Mensen die een psychische aandoening hebben zijn voor klantmanagers moeilijk te begeleiden aangezien ze niet in het standaardpakket vallen. Aangezien flexibiliteit nogal lastig in een systeem is te drukken levert dit dus altijd problemen op.'*
- *'Begeleiding naar werk: concreter aangeven wat de mogelijkheden zijn en plannen in transparantie afstemmen, die beter aansluiten op een persoon. Dit betekent anders kijken naar klanten en vanuit een ander model dan een participatieladder? In mijn ogen zijn dit verouderde/statische modellen (meetinstrumenten) waarmee je geen transformatie kan realiseren. Er zijn namelijk andere modellen die dynamischer van karakter zijn, zoals wij mensen ook zijn in het algemeen.'*

- *'Ik wil helemaal niet zeuren. Ik ben blij dat we in Nederland uitkeringen hebben en geef Hengelo een voldoende. Maar ik heb soms het idee dat we langs elkaar heen praten en dat er eigenlijk verder weinig beweging in zit. Ik vraag mij af hoeveel kennis er is met betrekking tot aandoeningen en beperkingen? Maar ook wat daarbij passende mogelijkheden zijn? Ik ben blij met mijn uitkering maar ik krijg niet het gevoel dat ik ook maar iets vooruitgang boek.'*
- *'Graag wil ik meer verandering aan medewerkers, respecteer elkaar en inlevend vermogen tonen aan de klanten die een moeilijke situatie hebben meegemaakt of meemaken. Dan chanteer en slechten verzoeking aan klanten of vernietig zijn idee.'*
- *'Mijn situatie is best complex en onzeker. Ik had graag wat meer hulp gekregen afgelopen jaren. Maar de samenwerking met betrekking tot verschillende afdelingen en organisaties loopt nog niet heel soepel. Dus moet ik vaak meerdere keren mijn verhaal doen en mijn hulpvraag stellen. Dat kost veel energie. Het zorgt ook voor meer miscommunicatie. Uiteindelijk schiet ik er persoonlijk weinig mee op.'*
- *'Ik werd nadat ik herseninfarct had gehad, hard aangepakt over een spaarrekening die ik zou hebben. Die heb ik niet en ik werd niet geloofd. Ik ben hier flink van slag van geweest. Niet verstandig na een herseninfarct!'*
- *'Ze denken dat je verstand hebt van gebruik van pc, dingen via mail versturen. Is niet zo.'*

### **Informatie rechten/mogelijkheden**

- *'Meer duidelijkheid, er moet niet verwacht worden dat de klant het maar moeten weten welke vragen te moeten stellen om op antwoorden te komen. Het heeft weinig nut om te vragen of er nog vragen zijn, en/of er nog iets onduidelijk is als wij niet eens weten waarnaar te vragen omdat belangrijke punten niet eens verteld worden.'*
- *'Graag volledig informeren en het liefst per e-mail, niet steeds maar een klein gedeelte van de puzzel vaag doorgeven na elk gesprek terwijl er verwacht wordt dat het gehele plaatje helder is na 1 daarvan.'*
- *'Mijn controleformulieren worden veel te laat verwerkt. Krijg moeilijk contact en informatie van mijn klantmanager.'*
- *'De brieven die de gemeente stuurt mogen ook wel iets minder dreigend overkomen. Er staat altijd wel iets in wat een beetje intimiderend is. Ik schrik daarvan. Ik snap wel waarom maar ik ben een eerlijk mens en vind het niet prettig om zoiets te lezen.'*
- *'Ik woon samen met mijn vriend die DUO heeft. Dus moest ik me inschrijven als alleenstaande, dachten ik en mijn klantmanager eerst. Nou niet. We zij "echtgenoten" volgens de bijstand. Ik had veel te maken met zulke onduidelijkheden. Ik viel nét buiten het bootje. Hierdoor waren mijn algemene rechten en mogelijkheden nooit duidelijk uitgelegd aan mij. Naar mijn mening moet binnen Werk en Inkomen een duidelijker overzicht komen van alle situaties.'*
- *'De extra regelingen zijn soms niet duidelijk.'*
- *'Informatie op de website is soms karig. Maar niets wat ik niet na kan vragen.'*

### **Telefonische bereikbaarheid**

- *'Rare halve nummer. Werkt de helft van de tijd niet. Andere helft sta je uren in de wacht.'*
- *'Je moet eerst de gemeente bellen voordat je je klantmanager aan de telefoon krijgt.'*
- *'Ik spreek mijn klantmanager nooit want als ik bel is ze er vaak niet en als ik vraag of ze dan terug wil bellen doet ze dat niet. Hierdoor heb ik haar al maanden niet meer gesproken.'*
- *'Het duurt soms erg lang voordat je wordt teruggebeld, soms zo lang, dat ik dan toch zelf maar een keer weer bel.'*
- *'Beter reageren op vragen: moest soms lang wachten op antwoorden.'*
- *'De klantmanagers zijn niet altijd bereikbaar en de alinea wordt vaak te laat verstuurd per post. Je wordt overigens telefonisch wel netjes te woord gestaan.'*
- *'Teveel tussenpersonen voordat je klantmanager spreekt. Of vaak niet aanwezig.'*

- *'Telefoonnummer klantmanager. Rechtstreeks met een beltijd erbij.'*

#### **Minder wisselingen klantmanagers**

- *'Niet wisselen van klantmanager mits goed geholpen.'*
- *'Blijf liever bij een vaste klantmanager. Je hoeft dan niet elke keer hetzelfde verhaal te vertellen.'*
- *'Elk jaar wisselingen van klantmanagers is lastig en niet goed voor klanten.'*
- *'Ik vind het soms wel vervelend dat ik sinds 2020 tot nu toe al drie klantmanagers heb gehad. Vaak/vaker je verhaal doen is best energievretend (maar soms is het niet anders, dus begrip heb ik ook.)'*

#### **Beter/snelere reageren op vragen**

- *'Ik heb jaren dezelfde klantmanager gehad. Zij was menselijk en begripvol. Helaas werd ze ziek. Nu heb ik iemand anders. Er wordt op gewezen dat verandering zo snel mogelijk moet worden doorgegeven. Maar telefonisch is tot zes dagen om te worden teruggebeld. Dat geeft stress. Mail precies hetzelfde.'*
- *'Ik moet teveel wachten. Misschien door de drukte.'*

#### **Begeleiding naar werk**

- *'Het traject van de gemeente zelf.. De werkcoach was ronduit een lachertje. Sloeg echt helemaal nergens op en kwam er ook geen steek verder mee.. Pas toen ik zelf met ZAZ kwam, begon het ergens op te lijken.. Blij dat de gemeente het er uiteindelijk mee eens was, want daardoor heb ik nu betaald werk en ben ik sinds deze maand uit de uitkering.'*
- *'Meer begeleiding naar werk dat passend is.'*
- *'In verband met doelgroep/banenafpraak had er meer actie vanuit de klantmanager moeten komen. Heb alles zelf opgezocht en geregeld.'*

#### **Meer tijd nemen voor de klant**

- *'Doordat mevrouw ... niet de tijd nam om mijn mail even door te scrollen, kreeg ze de gegevens van de bijstand niet onder ogen en werd de betaling een week later gedaan.'*
- *'Liever persoonlijker contact dan met een brief.'*
- *'Meer contactmomenten zou fijn zijn.'*

#### **Meer begrip/respect van de medewerkers**

- *'Er werd beoordeeld toen mijn medisch dossier nog niet eens bekeken was. Slecht! Veroorzaakt veel stress. Onnodig. Er werden toespelingen gemaakt over mijn financiële situatie. Heel naar.'*
- *'Misschien meer respect voor mensen die vrijwilligerswerk/ onbetaald werk doen. Het lijkt wel alsof je alleen respect verdient als je betaald werk doet.'*

#### **Anders**

- *'Ik zou (wellicht zoals veel bijstandsgerechtigden) het liefst willen dat de verrekening van eventuele inkomsten over een maand, een maand later plaatsvindt - achteraf in plaats van vooraf - zodat de bijstandsuitkering tijdig wordt uitbetaald. Het is immers zo dat de incasso van de maandelijkse lasten in meeste gevallen rond de 25e van de maand wordt uitgevoerd. Zoals het nu is, komt het regelmatig voor dat je - al is het voor maar een paar dagen - rood staat op je betaalrekening met als gevolg dat een geplande afschrijving niet kan plaatsvinden.'*
- *'Waarom ik mijzelf nogal miskent voel want ik moet toch wel heel blij zijn dat ik een uitkering heb (ben ik ook) en niet klagen want ze kunnen ook mijn uitkering beëindigen. Het ontbreekt vaak aan expertise en inzet bij de klantmanagers. Denk niet bewust maar zie het graag persoonlijk anders. En ik begrijp heel goed dat niet alles perfect kan. Maar het mag wel beter. Denk dat er dan ook veel meer motivatie ontstaat in plaats van angst.'*

- *'Soms zijn medewerkers onderling, bij een gesprek, niet op de hoogte van de situatie van de klant! Hierbij zou voor hun een overleg (voorafgaand aan een gesprek) voor duidelijkheid kunnen zorgen!'*
- *'Eerlijk zijn bij klachten. Niet verschuilen. Fouten zijn fouten.'*

## Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording en respons

Meestal is de respons bij een belevingsonderzoek onder klanten Participatiewet lager dan bij andere doelgroepen. Dit heeft deels te maken met het gegeven dat de klanten een afhankelijkheidsrelatie hebben met de gemeente. Daardoor kunnen zij zich belemmerd voelen vrijuit hun mening te geven (zelfs bij anoniem onderzoek). Daarnaast is het aandeel laaggeletterden en anderstaligen binnen deze doelgroep groter dan het Nederlands gemiddelde, wat de respons negatief beïnvloedt. Waar bij andere doelgroepen<sup>4</sup> de respons soms 35% bedraagt, leert de ervaring dat de respons bij belevingsonderzoeken onder klanten Participatiewet meestal rond de 20% ligt.

Uw afdeling Werk en Inkomen heeft in Hengelo een steekproef van klanten (1.700) de vragenlijst toegestuurd. In Haaksbergen en Borne zijn alle klanten aangeschreven (respectievelijk 310 en 290). Klanten konden deze vragenlijst rechtstreeks naar het onderzoeksbureau terugsturen in een portvrije antwoordvelop. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee klanten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Ook konden zij door middel van een QR-code in de brief de online vragenlijst benaderen.

Om de respons te stimuleren heeft uw afdeling Werk en Inkomen tijdens de invulperiode een herinneringsbrief verstuurd. Uiteindelijk hebben 389 van de 2.300 aangeschreven klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 17%. Voor een onderzoek onder klanten Participatiewet is dit een gebruikelijke respons. De resultaten van dit onderzoek op het niveau van uw afdeling Werk en Inkomen zijn op basis van deze absolute respons zeer betrouwbaar (een betrouwbaarheidspercentage van 96,9% met een foutmarge van 5%).

**Tabel 4** Respons

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	Totaal
Aangeschreven aantal klanten	1.700	310	290	2.300
Respons op papier	150	25	36	211
Respons online	124	29	25	178
Respons totaal	274	54	61	389
Respons totaal (%)	16%	17%	21%	17%
Betrouwbaarheidsniveau	92,9%	58,1%	62,1%	96,9%

In bijlagen 2, 3 en 4 zijn de resultaten terug te vinden van de individuele gemeenten. De resultaten voor de gemeente Hengelo zijn betrouwbaar (met een betrouwbaarheidspercentage van 92,6% en een foutmarge van 5%). Dit betekent dat de resultaten representatief zijn voor de totale populatie. De resultaten van de gemeenten Haaksbergen en Borne zijn niet betrouwbaar maar hebben een indicatief karakter. Dit betekent dat de resultaten niet met zekerheid de algehele mening van alle klanten in de betreffende gemeente vertegenwoordigen. Houdt hier rekening mee bij het interpreteren van de resultaten.

<sup>4</sup> Bijvoorbeeld de Wmo-doelgroep.

## Bijlage 2 Resultaten Hengelo ten opzichte van voorgaande metingen

**Tabel 5** Verdeling belangrijkste punten die klanten goed vinden

	2022	2018	2015	2011	2010
Mening dienstverlening	7,4	7,5	7,5	7,4	7,5

**Tabel 6** Wanneer heeft u uw intakegesprek gehad?

	2022	2018	2015	2011	2010
Minder dan 1 jaar geleden	28%				
Langer dan een jaar geleden	72%				

**Tabel 7** Stellingen intakegesprek

	2022	2018	2015	2011	2010
Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd	83%	86%	91%		
Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd	86%	92%	94%		
Door het intakegesprek werd het duidelijk wat er allemaal ging gebeuren	79%	85%	93%		
Tijdens het intakegesprek kon ik goed al mijn vragen stellen	95%	91%	92%		

**Tabel 8** Tijd tussen uw aanvraag en eerste betaling

	2022	2018	2015	2011	2010
De tijd tussen mijn aanvraag en het krijgen van de eerste betaling was kort	69%				
De tijd tussen mijn aanvraag en de eerste betaling was voor mij een probleem	37%				
De consulent heeft mij duidelijk verteld of ik een voorschot kon krijgen	63%				

**Tabel 9** Krijgt u op dit moment begeleiding naar werk of heeft u dit de afgelopen 12 maanden gekregen?

	2022	2018	2015	2011	2010
Ja, ik word begeleid naar werk	9%	17%	16%	17%	16%
Ja, ik heb de afgelopen 12 maanden begeleiding naar werk gekregen	15%	9%	7%	4%	10%
Nee	77%	74%	77%	80%	73%

**Tabel 10** Van wie krijgt/kreeg u uw re-integratiebegeleiding?/Weet u wie uw werkcoach is?

	2022	2018	2015	2011	2010
Klantmanager van de gemeente	52%				
Begeleider van de organisatie waar u uw traject volgt	59%				

**Tabel 11** Rapportcijfers re-integratie

	2022	2018	2015	2011	2010
De dienstverlening tijdens het re-integratietraject in het algemeen	7,4	7,5	6,9	6,9	
De snelheid waarmee het traject is gestart	7,1	7,2	7,2	6,9	6,8
Of het traject past bij uw persoonlijke omstandigheden	7,4	7,1	6,7	6,6	
De aandacht die de trajectbegeleider van het re-integratietraject voor u heeft	7,5	7,4	7,0	7,4	6,8
De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders	6,9	7,2	6,8	6,5	
Het resultaat van het traject tot nu toe	7,2	6,5	6,0	6,3	

**Tabel 12** Meningen re-integratietraject

	2022	2018	2015	2011	2010
Het traject past goed bij wat ik kan en wil	82%	81%	66%	79%	
Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan	72%	77%	63%	56%	59%
Tijdens het traject kan/kon ik altijd mijn vragen aan iemand stellen	91%	92%	84%	89%	85%
Het traject is zwaar om te volgen	35%	29%	35%	29%	25%

**Tabel 13** Heeft u een betaalde parttimebaan?

	2022	2018	2015	2011	2010
Ja	12%	18%	11%		
Nee	88%	82%	89%		

**Tabel 14** Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttimebaan te kunnen vinden?

	2022	2018	2015	2011	2010
Snel zelf vinden	10%	9%	9%		
Met ondersteuning snel vinden	20%	19%	16%		
Niet snel vinden	18%	18%	16%		
Geen kans op	53%	53%	59%		

**Tabel 15** Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen waarmee u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering?

	2022	2018	2015	2011	2010
Snel zelf vinden	10%	9%	14%		
Met ondersteuning snel vinden	18%	20%	12%		
Niet snel vinden	19%	18%	19%		
Geen kans op	53%	53%	56%		

**Tabel 16** Mening medewerkers in het algemeen

	2022	2018	2015	2011	2010
De dienstverlening door de Klantmanager	7,5				

**Tabel 17** Uitspraken over medewerkers

	2022	2018	2015	2011	2010
Zijn duidelijk en eerlijk over regels en verplichtingen	87%				
Werken goed met elkaar samen	78%				
Werken snel en efficiënt	79%	85%	86%	85%	85%
Houden zich stipt aan afspraken	88%	93%	92%	93%	95%
Hebben genoeg kennis en vaardigheden	82%	81%	84%	82%	80%
Besteden genoeg tijd en aandacht aan voorlichting	83%	82%	87%	83%	82%
Doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk te helpen	88%	88%	90%	88%	86%
Houden rekening met wat ik kan en wil	84%	84%	84%	83%	82%
Weten goed hoe ze mij moeten motiveren	74%				
Respecteren mijn privacy	86%	87%	88%	87%	89%
Behandelen mij met respect	90%				
Hebben genoeg persoonlijk contact met mij	76%				

	2022	2018	2015	2011	2010
Wisselen vaak, waardoor ik zelfde verhaal moet vertellen	40%	30%	31%	33%	35%
Hebben vooroordelen over wat ik kan en wil	39%	37%	38%	36%	29%
Leggen te veel nadruk op verplichtingen en sancties	37%				



**Tabel 18** Balie

	2022	2018	2015	2011	2010
Bejegening	7,8	7,8	7,7	7,6	7,9
Wachttijden	7,7	7,7	7,7	7,4	7,7

**Tabel 19** Bereikbaarheid

	2022	2018	2015	2011	2010
Telefonische bereikbaarheid	7,5	7,0	6,8	6,8	6,9
Bereikbaarheid per e-mail	7,7	7,6	7,6		
Hoe snel er antwoord wordt gegeven op uw vragen	7,3	7,4	7,4	7,0	7,4
De openingstijden	7,7	7,6	7,6	7,6	7,7
Hoe snel u een persoonlijke afspraak kunt krijgen met een medewerker	7,4	7,6	7,6	7,4	7,6

**Tabel 20** Informatievoorziening

	2022	2018	2015	2011	2010
Duidelijkheid formulieren, brieven, et cetera	7,5	7,2	7,2	7,1	7,6
Informatie rechten en plichten	7,3	7,2	7,2	6,9	7,2
Informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten	6,9	6,9	7,0		
Informatie andere regelingen of hulp	7,0	6,7	6,7	6,4	6,7
Informatie via de website van de gemeente	7,3	6,9	6,9		

**Tabel 21** Hoe lang heeft u een bijstandsuitkering?

	2022	2018	2015	2011	2010
Tot 1 jaar	11%	17%	21%	16%	17%
1 tot 3 jaar	20%	24%	24%	21%	17%
3 tot 5 jaar	16%	18%	16%	16%	16%
5 jaar of langer	53%	41%	40%	48%	50%

**Tabel 22** Heeft u thuis een tablet of computer met internetaansluiting?

	2022	2018	2015	2011	2010
Ja	78%	82%	77%	71%	
Nee	22%	18%	23%	29%	

**Tabel 23** Wilt u tot slot één punt aangeven dat u goed vindt aan de sociale dienst?

	2022	2018	2015	2011	2010
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	25%	25%	25%		
Aandacht medewerkers	11%	9%	4%		
Informatievoorziening	12%	6%	4%		
Mijn klantmanager	36%	39%	40%		
Dat er een vangnet is	16%	14%	11%		
Begeleiding/ondersteuning	10%	12%	6%		
Stiptheid uitbetaling uitkering	31%	23%	21%		
Alles in het algemeen	24%	21%	19%		
Anders	5%	2%	2%		

**Tabel 24** Wilt u tot slot één punt aangeven dat de sociale dienst zou moeten verbeteren?

	2022	2018	2015	2011	2010
Telefonische bereikbaarheid	13%	19%	20%		
Meer begrip/respect van de medewerkers	9%	8%	8%		
Meer tijd nemen voor de klant	7%	6%	5%		
Beter/sneller reageren op vragen	11%	9%	5%		
Minder wisselingen klantmanagers	18%	13%	15%		
Begeleiding naar werk	7%	10%	10%		
Informatie rechten/mogelijkheden	22%	15%	14%		
Rekening houden met de situatie klant	25%	28%	24%		
Anders	16%	10%	16%		

## Bijlage 3 Resultaten Haaksbergen ten opzichte van voorgaande metingen

**Tabel 25** Verdeling belangrijkste punten die klanten goed vinden

	2022	2018
Mening dienstverlening	8,1	7,0

**Tabel 26** Wanneer heeft u uw intakegesprek gehad?

	2022	2018
Minder dan 1 jaar geleden	28%	
Langer dan een jaar geleden	72%	

**Tabel 27** Stellingen intakegesprek

	2022	2018
Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd	93%	83%
Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd	87%	88%
Door het intakegesprek werd het duidelijk wat er allemaal ging gebeuren	93%	91%
Tijdens het intakegesprek kon ik goed al mijn vragen stellen	87%	95%

**Tabel 28** Tijd tussen uw aanvraag en eerste betaling

	2022	2018
De tijd tussen mijn aanvraag en het krijgen van de eerste betaling was kort	69%	
De tijd tussen mijn aanvraag en de eerste betaling was voor mij een probleem	75%	
De consulent heeft mij duidelijk verteld of ik een voorschot kon krijgen	82%	

**Tabel 29** Krijgt u op dit moment begeleiding naar werk of heeft u dit de afgelopen 12 maanden gekregen?

	2022	2018
Ja, ik word begeleid naar werk	15%	17%
Ja, ik heb de afgelopen 12 maanden begeleiding naar werk gekregen	13%	5%
Nee	72%	79%

**Tabel 30** Van wie krijgt/kreeg u uw re-integratiebegeleiding?/ Weet u wie uw werkcoach is?

	2022	2018
Klantmanager van de gemeente	73%	
Begeleider van de organisatie waar u uw traject volgt	40%	

**Tabel 31** Rapportcijfers re-integratie

	2022	2018
De dienstverlening tijdens het re-integratietraject in het algemeen	8,3	6,1

**Tabel 32** Uitspraken over begeleiding naar werk/participatie

	2022	2018
De snelheid waarmee het traject is gestart	7,9	7,0
Of het traject past bij uw persoonlijke omstandigheden	7,6	6,8
De aandacht die de trajectbegeleider van het re-integratietraject voor u heeft	8,0	7,3
De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders	7,7	6,8
Het resultaat van het traject tot nu toe	7,4	6,5

**Tabel 33** Mening re-integratietraject

	2022	2018
Het traject past goed bij wat ik kan en wil	71%	71%
Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan	77%	67%
Tijdens het traject kan/kon ik altijd mijn vragen aan iemand stellen	100%	82%
Het traject is zwaar om te volgen	33%	28%

**Tabel 34** Heeft u een betaalde parttimebaan?

	2022	2018
Ja	21%	20%
Nee	79%	80%

**Tabel 35** Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttimebaan te kunnen vinden?

	2022	2018
Snel zelf vinden	12%	1%
Met ondersteuning snel vinden	22%	22%
Niet snel vinden	12%	25%
Geen kans op	54%	52%

**Tabel 36** Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen waarmee u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering?

	2022	2018
Snel zelf vinden	12%	7%
Met ondersteuning snel vinden	20%	22%
Niet snel vinden	16%	21%
Geen kans op	53%	51%

**Tabel 37** Mening medewerkers in het algemeen

	2022	2018
De dienstverlening door de Klantmanager	8,1	

**Tabel 38** Uitspraken over medewerkers

	2022	2018
Zijn duidelijk en eerlijk over regels en verplichtingen	90%	
Werken goed met elkaar samen	84%	
Werken snel en efficiënt	89%	81%
Houden zich stipt aan afspraken	94%	88%
Hebben genoeg kennis en vaardigheden	79%	78%
Besteden genoeg tijd en aandacht aan voorlichting	93%	78%
Doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk te helpen	92%	84%
Houden rekening met wat ik kan en wil	83%	79%
Weten goed hoe ze mij moeten motiveren	78%	
Respecteren mijn privacy	92%	86%
Behandelen mij met respect	96%	
Hebben genoeg persoonlijk contact met mij	76%	

	2022	2018
Wisselen vaak, waardoor ik zelfde verhaal moet vertellen	42%	47%
Hebben vooroordelen over wat ik kan en wil	41%	37%
Leggen te veel nadruk op verplichtingen en sancties	39%	

**Tabel 39** Balie

	2022	2018
Bejegening	8,5	7,6
Wachttijden	8,2	7,2

**Tabel 40** Bereikbaarheid

	2022	2018
Telefonische bereikbaarheid	8,0	6,7
Bereikbaarheid per e-mail	8,5	7,1
Hoe snel er antwoord wordt gegeven op uw vragen	8,1	6,7
De openingstijden	8,2	6,9
Hoe snel u een persoonlijke afspraak kunt krijgen met een medewerker	8,5	6,9

**Tabel 41** Informatievoorziening

	2022	2018
Duidelijkheid formulieren, brieven, et cetera	8,1	6,6
Informatie rechten en plichten	8,0	6,9
Informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten	8,0	6,5
Informatie andere regelingen of hulp	7,7	6,4
Informatie via de website van de gemeente	7,9	6,5

**Tabel 42** Hoe lang heeft u een bijstandsuitkering?

	2022	2018
Tot 1 jaar	17%	16%
1 tot 3 jaar	19%	33%
3 tot 5 jaar	15%	16%
5 jaar of langer	49%	35%

**Tabel 43** Heeft u thuis een tablet of computer met internetaansluiting?

	2022	2018
Ja	75%	78%
Nee	25%	22%

**Tabel 44** Wilt u tot slot één punt aangeven dat u goed vindt aan de sociale dienst?

	2022	2018
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	28%	23%
Aandacht medewerkers	17%	9%
Informatievoorziening	17%	8%
Mijn klantmanager	41%	26%
Dat er een vangnet is	4%	9%
Begeleiding/ondersteuning	13%	4%
Stiptheid uitbetaling uitkering	20%	22%
Alles in het algemeen	35%	16%
Anders	6%	5%

## Bijlage 4 Resultaten Borne ten opzichte van voorgaande metingen

**Tabel 45** Verdeling belangrijkste punten die klanten goed vinden

	2022	2018	2015
Mening dienstverlening	7,8	7,1	7,4

**Tabel 46** Wanneer heeft u uw intakegesprek gehad?

	2022	2018	2015
Minder dan 1 jaar geleden	31%		
Langer dan een jaar geleden	69%		

**Tabel 47** Stellingen intakegesprek

	2022	2018	2015
Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd	100%	82%	78%
Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd	100%	86%	93%
Door het intakegesprek werd het duidelijk wat er allemaal ging gebeuren	89%	71%	82%
Tijdens het intakegesprek kon ik goed al mijn vragen stellen	94%	82%	89%

**Tabel 48** Tijd tussen uw aanvraag en eerste betaling

	2022	2018	2015
De tijd tussen mijn aanvraag en het krijgen van de eerste betaling was kort	67%		
De tijd tussen mijn aanvraag en de eerste betaling was voor mij een probleem	39%		
De consulent heeft mij duidelijk verteld of ik een voorschot kon krijgen	76%		

**Tabel 49** Krijgt u op dit moment begeleiding naar werk of heeft u dit de afgelopen 12 maanden gekregen?

	2022	2018	2015
Ja, ik word begeleid naar werk	10%	20%	13%
Ja, ik heb de afgelopen 12 maanden begeleiding naar werk gekregen	8%	7%	12%
Nee	82%	73%	75%

**Tabel 50** Van wie krijgt/kreeg u uw re-integratiebegeleiding?/ Weet u wie uw werkcoach is?

	2022	2018	2015
Klantmanager van de gemeente	55%		
Begeleider van de organisatie waar u uw traject volgt	64%		

**Tabel 51** Rapportcijfers re-integratie

	2022	2018	2015
De dienstverlening tijdens het re-integratietraject in het algemeen	8,5	6,8	6,8

**Tabel 52** Uitspraken begeleiding naar werk/participatie

	2022	2018	2015
De snelheid waarmee het traject is gestart	6,9	6,3	6,8
Of het traject past bij uw persoonlijke omstandigheden	7,8	6,7	6,3
De aandacht die de trajectbegeleider van het re-integratietraject voor u heeft	8,2	7,3	7,2
De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders	8,2	6,3	7,2
Het resultaat van het traject tot nu toe	8,0	5,9	6,0

**Tabel 53** Meningen re-integratietraject

	2022	2018	2015
Het traject past goed bij wat ik kan en wil	73%	78%	70%
Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan	80%	65%	62%
Tijdens het traject kan/kon ik altijd mijn vragen aan iemand stellen	91%	88%	85%
Het traject is zwaar om te volgen	30%	7%	35%

**Tabel 54** Heeft u een betaalde parttimebaan?

	2022	2018	2015
Ja	12%	25%	18%
Nee	88%	75%	82%

**Tabel 55** Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttimebaan te kunnen vinden?

	2022	2018	2015
Snel zelf vinden	11%	5%	11%
Met ondersteuning snel vinden	26%	20%	21%
Niet snel vinden	15%	15%	19%
Geen kans op	49%	60%	49%

**Tabel 56** Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen waarmee u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering?

	2022	2018	2015
Snel zelf vinden	10%	15%	9%
Met ondersteuning snel vinden	19%	21%	19%
Niet snel vinden	16%	15%	24%
Geen kans op	55%	49%	48%

**Tabel 57** Mening medewerkers in het algemeen

	2022	2018	2015
De dienstverlening door de Klantmanager	8,2		

**Tabel 58** Uitspraken over medewerkers

	2022	2018	2015
Zijn duidelijk en eerlijk over regels en verplichtingen	92%		
Werken goed met elkaar samen	90%		
Werken snel en efficiënt	83%	76%	81%
Houden zich stipt aan afspraken	88%	82%	93%
Hebben genoeg kennis en vaardigheden	87%	71%	79%
Besteden genoeg tijd en aandacht aan voorlichting	84%	79%	81%
Doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk te helpen	91%	84%	83%
Houden rekening met wat ik kan en wil	80%	84%	84%
Weten goed hoe ze mij moeten motiveren	67%		
Respecteren mijn privacy	86%	86%	84%
Behandelen mij met respect	93%		
Hebben genoeg persoonlijk contact met mij	81%		
	2022	2018	2015
Wisselen vaak, waardoor ik zelfde verhaal moet vertellen	37%	37%	35%
Hebben vooroordelen over wat ik kan en wil	42%	35%	38%
Leggen te veel nadruk op verplichtingen en sancties	39%		

**Tabel 59** Balie

	2022	2018	2015
Bejegening	7,8	7,6	7,6
Wachttijden	7,7	7,6	7,4

**Tabel 60** Bereikbaarheid

	2022	2018	2015
Telefonische bereikbaarheid	7,5	6,5	6,2
Bereikbaarheid per e-mail	8,1	7,5	7,1
Hoe snel er antwoord wordt gegeven op uw vragen	7,9	7,4	6,9
De openingstijden	7,7	7,1	7,2
Hoe snel u een persoonlijke afspraak kunt krijgen met een medewerker	7,5	6,9	7,3

**Tabel 61** Informatievoorziening

	2022	2018	2015
Duidelijkheid formulieren, brieven, et cetera	7,4	7,1	7,0
Informatie rechten en plichten	7,6	7,1	6,6
Informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten	7,3	7,3	6,7
Informatie andere regelingen of hulp	7,2	6,4	6,2
Informatie via de website van de gemeente	7,2	7,0	6,3

**Tabel 62** Hoe lang heeft u een bijstandsuitkering?

	2022	2018	2015
Tot 1 jaar	15%	13%	21%
1 tot 3 jaar	22%	26%	29%
3 tot 5 jaar	14%	28%	26%
5 jaar of langer	49%	33%	24%

**Tabel 63** Heeft u thuis een tablet of computer met internetaansluiting?

	2022	2018	2015
Ja	84%	89%	80%
Nee	16%	11%	20%

**Tabel 64** Wilt u tot slot één punt aangeven dat u goed vindt aan de sociale dienst?

	2022	2018	2015
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	28%	24%	29%
Aandacht medewerkers	10%	8%	8%
Informatievoorziening	17%	8%	7%
Mijn klantmanager	50%	37%	40%
Dat er een vangnet is	17%	10%	9%
Begeleiding/ondersteuning	12%	5%	6%
Stiptheid uitbetaling uitkering	23%	24%	30%
Alles in het algemeen	28%	19%	18%
Anders	7%	5%	8%

**Tabel 65** Wilt u tot slot één punt aangeven dat de sociale dienst zou moeten verbeteren?

	2022	2018	2015
Telefonische bereikbaarheid	18%	19%	22%
Meer begrip/respect van de medewerkers	3%	3%	10%
Meer tijd nemen voor de klant	7%	3%	8%
Beter/sneller reageren op vragen	2%	6%	14%
Minder wisselingen klantmanagers	20%	13%	9%
Begeleiding naar werk	7%	13%	14%
Informatie rechten/mogelijkheden	20%	8%	13%
Rekening houden met de situatie klant	27%	21%	26%
Anders	10%	11%	14%

## BMC

Databankweg 26D  
3821 AL Amersfoort

Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00  
info@bmc.nl  
[www.bmc.nl](http://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 : PO027421-1929

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



# Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022

Hengelo, Haaksbergen en Borne



# Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022

Rapport  
Hengelo, Haaksbergen en Borne

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>H1   Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>H2   Dienstverlening algemeen</b>	<b>6</b>
<b>H3   Aanvragen</b>	<b>8</b>
3.1 Manier van aanvragen.....	8
3.1 Gemak van aanvragen .....	8
3.2 Waardering reactiesnelheid op aanvraag .....	9
<b>H4   Minimaregelingen</b>	<b>10</b>
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 inkomenstoelage .....	21
4.8 Collectieve zorgverzekering bij Menzis.....	23
<b>H5   Eerstelijnsdienstverlening en informatievoorziening</b>	<b>26</b>
5.1 Waardering medewerkers .....	26
5.2 Klantenservice .....	27
5.3 Informatievoorziening .....	28
<b>H6   Digitalisering</b>	<b>29</b>
6.1 Toegang tot internet .....	29
6.2 Gebruik DigiD .....	29
6.3 Voorkeur voor manier van stukken aanleveren .....	29
<b>H7   Succes- en verbeterpunten</b>	<b>30</b>
7.1 Wat gaat er goed? .....	30
7.2 Wat kan er beter?.....	31
<b>Colofon</b>	<b>33</b>

*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 vragenlijstlijst 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 (steekproef)	291	310	2.301
Respons	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.

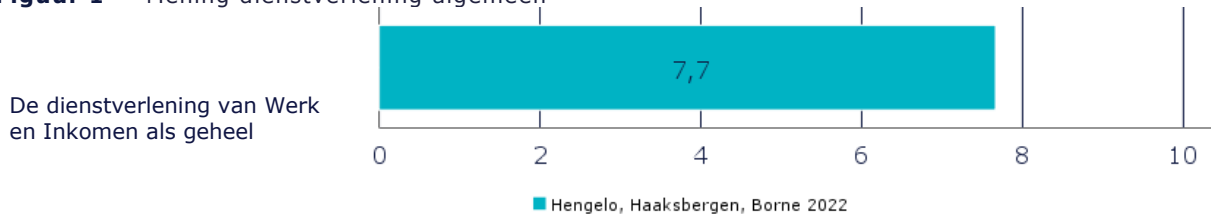


## H2 | Dienstverlening algemeen

### Waardering dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel

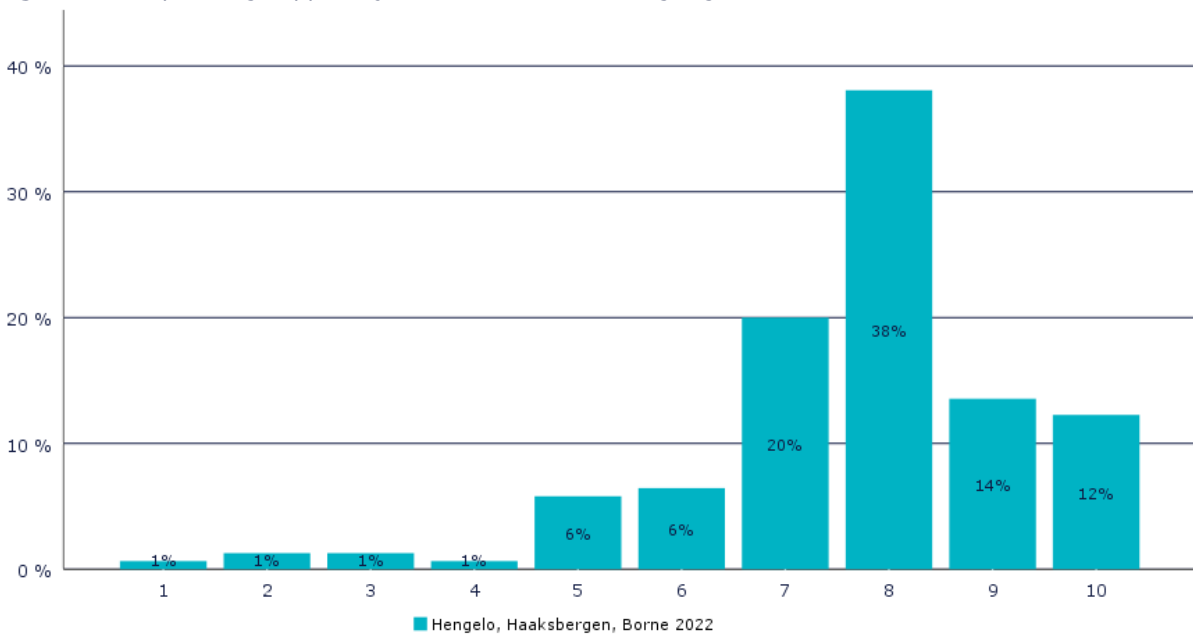
De eerste vraag die aan alle klanten in de vragenlijst is voorgelegd is 'Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel?'.

**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



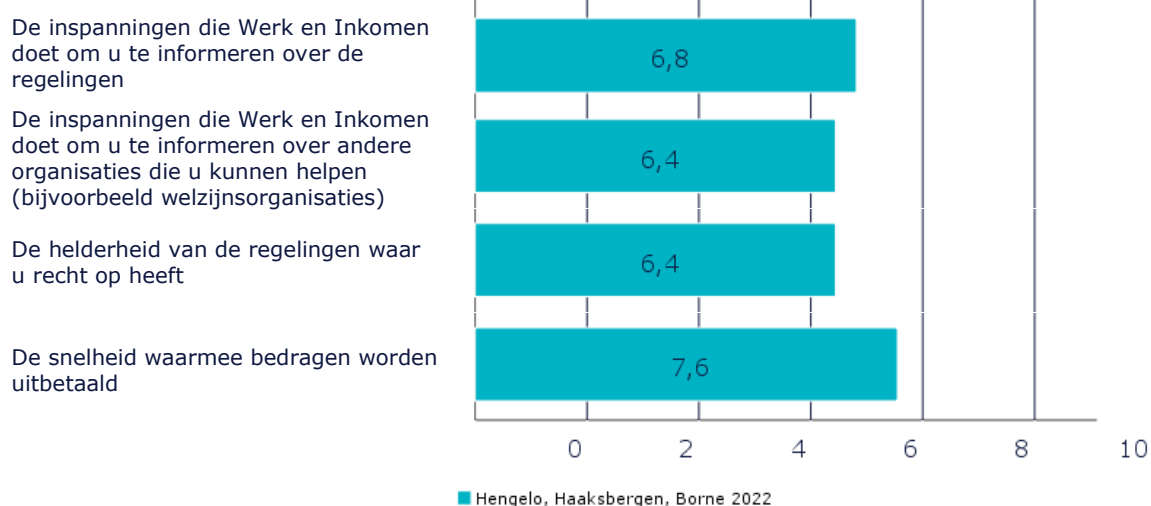
**Tabel 2** Mening dienstverlening algemeen per gemeente

	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)?

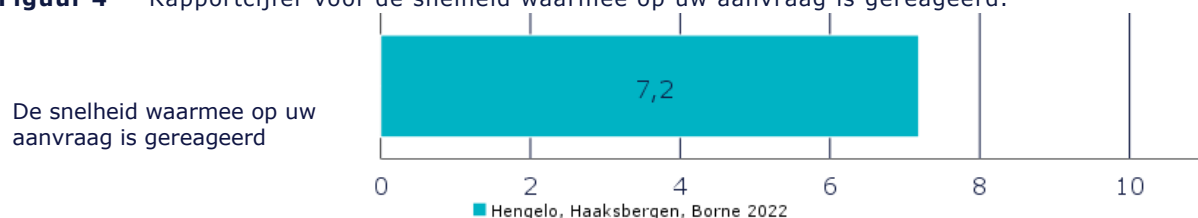
Waar zoekt u hulp...	bij het invullen van de formulieren van Werk en Inkomen?	bij het regelen van uw aanvraag van Werk en Inkomen op internet?
Bij familie en vrienden	36%	48%
Bij organisaties	52%	42%
Ik weet niet hoe ik hulp kan krijgen hiervoor	11%	10%

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%

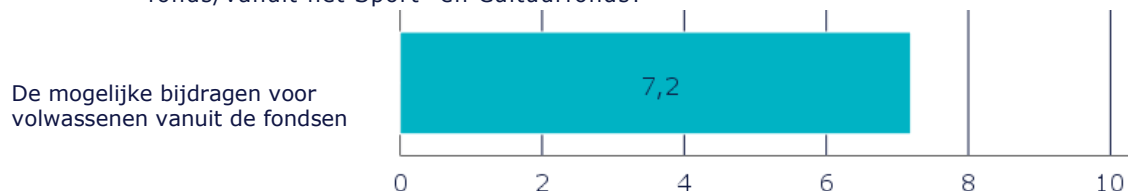
Ruim de helft van de respondenten (55%) is bekend met de verschillende bijdragen voor volwassenen vanuit het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds. 29% is ten dele bekend met wat vanuit dit fonds mogelijk is. 16% is in zijn geheel niet bekend met de verschillende mogelijke bijdragen voor volwassenen 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 gemaild 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?<sup>1</sup>

	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.

<sup>1</sup> 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 gemaïld. 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 muzieklles.

**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%

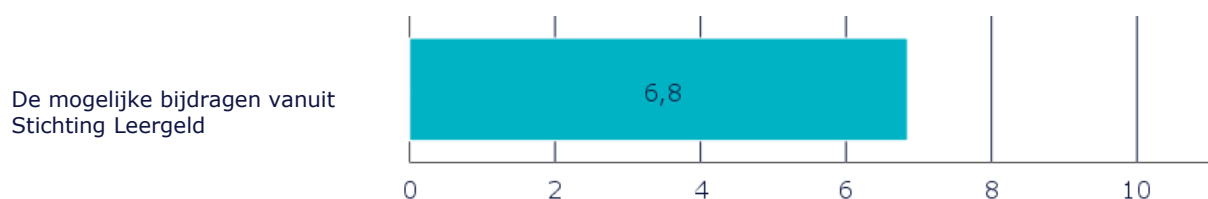
Een kwart van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de mogelijkheden van Stichting Leergeld. 12% is dit ten dele en 62% is niet bekend met de mogelijkheden. De bekendheid is hiermee lager dan we bij andere minimaregelingen zien.

**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?

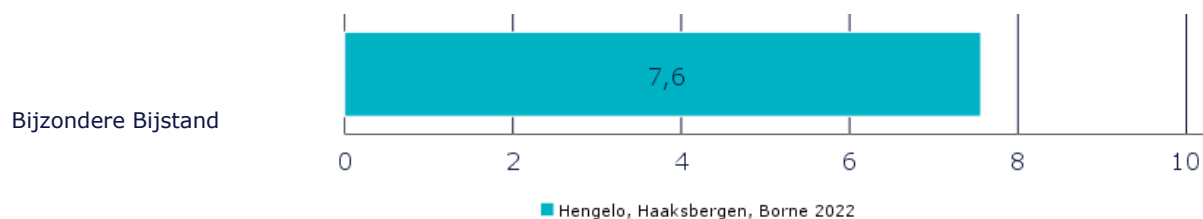
	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	52%	63%	39%	52%
Deels	27%	23%	35%	27%
Nee	21%	14%	26%	21%

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
Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	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 heeeel 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%

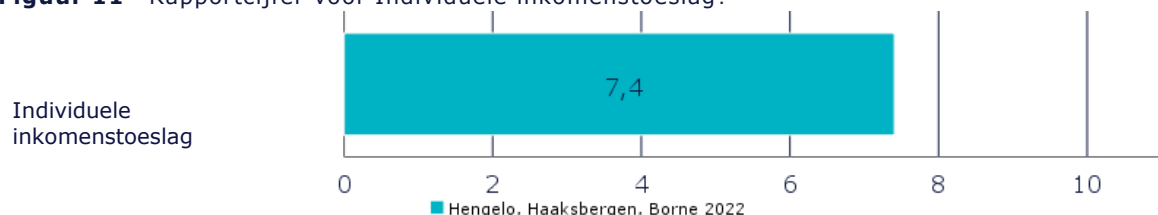
47% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van Individuele inkomenstoeslag. 12% is dit deels en 41% is niet bekend met de mogelijkheden.



**Tabel 28** Heeft u gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Individuele Inkomstenstoeslag?

	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 inkomstenstoeslag. 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 inkomstenstoeslag?**Tabel 29** Rapportcijfer voor Individuele inkomstenstoeslag

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

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met Individuele inkomstenstoeslag. 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 inkomstenstoeslag 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 inkomstenstoeslag 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 inkomstentoeslag 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 ademhalen 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%

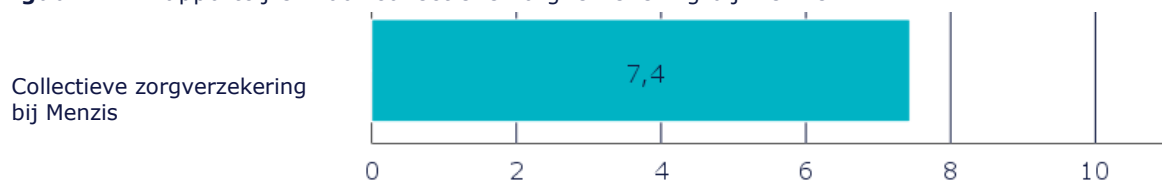
72% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van de collectieve zorgverzekering bij Menzis. 14% is dit deels en 14% is niet bekend met de mogelijkheden.

**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 inkomstenstoeslag, 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 <sup>2</sup>	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

<sup>2</sup> 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

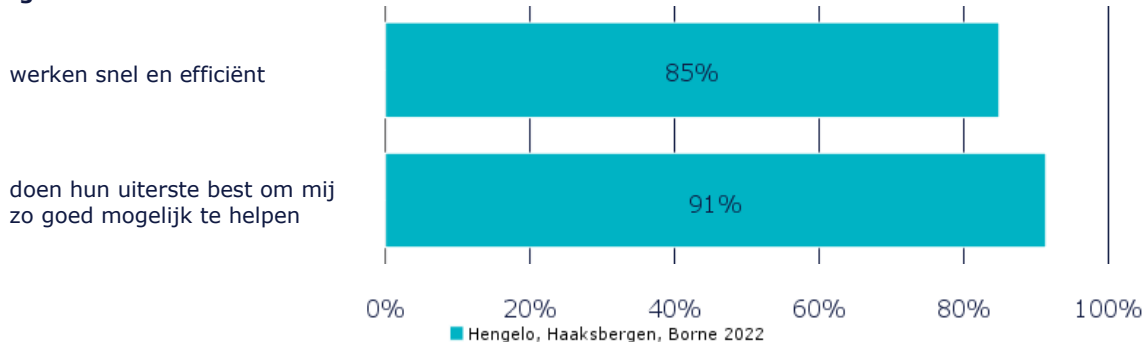


**Tabel 36** Mening dienstverlening door de medewerkers van Werk en Inkomen per gemeente

	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..

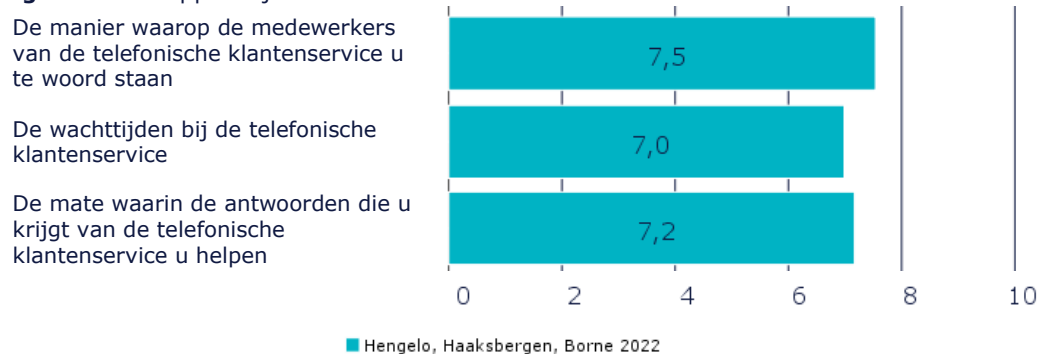


Het overgrote merendeel van de klanten kan zich vinden in de twee positieve uitspraken over de medewerkers van Werk en Inkomen. 91% vindt dat zij hun uiterste best doen om klanten zo goed mogelijk te helpen en 85% deelt de mening dat de medewerkers snel en efficiënt werken.

## 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

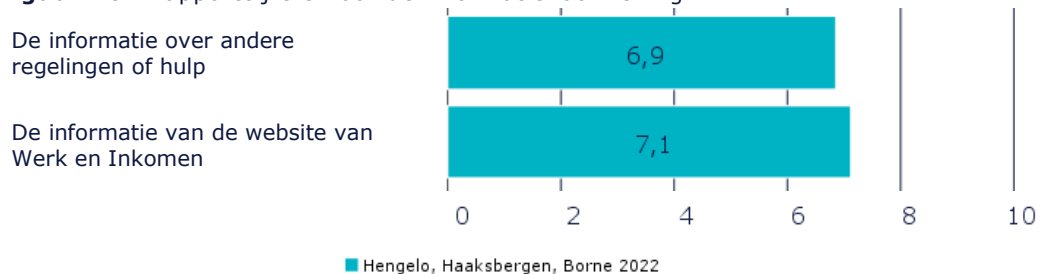
	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
De manier waarop de medewerkers van de telefonische klantenservice u te woord staan	7,5	8,0	7,1	7,5
De wachttijden bij de telefonische klantenservice	7,1	7,0	6,2	7,0
De mate waarin de antwoorden die u krijgt van de telefonische klantenservice u helpen	7,2	7,4	6,6	7,2

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](http://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)

# Duiding resultaten klantbelevingsonderzoeken Participatiewet en Minimabeleid

Datum 28-06-2023

---

De gemeenten Borne, Hengelo en Haaksbergen hebben eind 2022 een klantbelevingsonderzoek uitgevoerd onder de klanten van Werk & Inkomen. Het klantbelevingsonderzoek bestaat uit twee delen. Eén deel gaat over de Participatiewet en het andere deel gaat over het minimabeleid. Het klantbelevingsonderzoek Participatiewet is een onderzoek naar de beleving van klanten met een bijstandsuitkering van Werk & Inkomen. Het klantbelevingsonderzoek Minimabeleid is een onderzoek naar de beleving van klanten die gebruik maken van één of meerdere minimaregelingen. Het gehele onderzoek is uitgevoerd door BMC middels twee vragenlijsten. De resultaten van het klantbelevingsonderzoek Participatiewet zijn vergeleken met een landelijke referentiegroep en met eerdere klantbelevingsonderzoeken. In de bijlagen zijn de rapportages van de onderzoeken te vinden.

De resultaten van het onderzoek zijn (overwegend) positief. Wat in beide onderzoeken eruit springt is de waardering van de medewerkers van Werk en Inkomen (klantmanagers, werkcoaches, consulenten bijzondere regelingen etc.). Hier mogen we trots op zijn!

## Samenvatting uitkomsten klantbelevingsonderzoek Participatiewet

De resultaten van dit onderzoek zijn representatief voor de totale populatie (een betrouwbaarheidsniveau van 96,9%). Samenvattend kan gezegd worden dat de klanten van Werk en Inkomen positief zijn over de dienstverlening. Respondenten waarden de dienstverlening gemiddeld met een 7,6. Ter vergelijking, in 2018 werd de dienstverlening gemiddeld met een 7,4 gewaardeerd. Wat opvalt is dat Haaksbergen en Borne flink in rapportcijfer zijn gestegen. Over het algemeen zijn de uitkomsten erg positief en scoren we doorgaans gelijk of hoger dan de referentiegroep. Vooral de waardering voor de klantmanagers en werkcoaches (rapportcijfer 7,5) is een positief punt die eruit springt, ook in vergelijking met de referentiegroep (rapportcijfer 7,0). Een mooi resultaat waar we, zoals gezegd, trots op mogen zijn. Zie bijlage 1 voor een samenvatting van de uitkomsten van het klantbelevingsonderzoek Participatiewet.

## Succes- en verbeterpunten

De vaakst genoemde succespunten zijn 'mijn klantmanager', 'stiptheid uitbetaling uitkering', gevolgd door 'klantvriendelijkheid/behulpzaamheid'. Het valt op dat 'mijn klantmanager' vaker genoemd wordt als positief punt dan in de referentiegroep. Ook de daarmee samenhangende citaten geven een positieve indruk.

Het verbeterpunt dat door de respondenten veruit het vaakst genoemd wordt, is 'rekening houden met de situatie van de klant', gevolgd door 'informatie over rechten en mogelijkheden'. Ook in de referentiegroep wordt het rekening houden met de situatie van de klant het meest genoemd. Het is daarom belangrijk om in empathisch handelen te blijven investeren. Verbeterde informatievoorziening wordt ook vaak genoemd. In de rapportages zijn citaten van klanten te vinden ter onderbouwing.

## Samenvatting uitkomsten klantbelevingsonderzoek Minimabeleid

Het Klantbelevingsonderzoek Minimabeleid is in 2022 voor de eerste keer uitgevoerd. Het betreft dus een nulmeting. Middels dit onderzoek krijgen wij inzicht in de ervaring van klanten met de minimaregelingen. De nulmeting maakt het mogelijk om op onderdelen verbeteringen na te streven of het nu geldende niveau van dienstverlening te behouden. Met de respons zijn de uitkomsten betrouwbaar met een betrouwbaarheidsniveau van 90%.

Ook op basis van dit onderzoek kan samenvattend gezegd worden dat de klanten van Werk en Inkomen positief zijn over de dienstverlening. Respondenten geven gemiddeld een 7,7 voor de totale dienstverlening. Dit is een goed resultaat! Zie bijlage 2 voor een samenvatting van de uitkomsten van het klantbelevingsonderzoek Minimabeleid.

## Succes- en verbeterpunten

Punten die de respondenten het meest als succespunt noemen zijn 'klantvriendelijkheid/hulpvaardigheid', 'dat inkomensondersteuning (ofwel minimaregelingen) bestaat', 'alles in het algemeen' en 'mijn contactpersoon'.

Verbeterpunten die respondenten vaker aandragen zijn puntsgewijs:

- Informatievoorziening over regelingen: betere communicatie over de manier van aanvragen en het aanbod van regelingen
- Verruimen financiële ondersteuning: in deze tijd moet meer financiële ondersteuning mogelijk zijn. Daarnaast wordt de vermogensgrens genoemd als belemmering voor het aanvragen van financiële kwijtscheldingen.
- Makkelijker maken aanvraagproces: bundeling van aanvragen verschillende regelingen en niet iedere keer de inkomsten opvragen.
- Meer contact: persoonlijk contact, contact na ziekmelding, vaker contactmoment en meer face-to-face contact.
- Secuur (samen) werken: Betere informatie overdracht tussen medewerkers, geen reactie van een medewerker, post niet meer kwijtrakten.

In de rapportages zijn citaten van klanten te vinden ter onderbouwing.

#### Opvolging resultaten

Algemene conclusie is dat de klanten van Werk en Inkomen tevreden zijn over de dienstverlening op het gebied van de Participatiewet en de minimaregelingen. Dit is in lijn met voorgaande jaren. Een positief resultaat waar we erg blij mee zijn.

Uiteraard zijn er ook een aantal aandachtspunten genoemd, zie hierboven. Deze aandachtspunten nemen wij ter harte. Er ligt een verbeterplan waarin gewerkt wordt aan de aandachtspunten, waarbij de koppeling met Hengelo's werken en de leidende motieven van de dienstverlening (persoonlijk, duidelijk, betrouwbaar en respectvol) centraal staan. Daarnaast komt het verbeterplan terug in het afdelingsjaarplan Werk en Inkomen 2024 e.v., met uitwerking in de teamjaarplannen. Ook zal de teamontwikkeling er op ingericht worden. De uitvoering van het verbeterplan is een continu proces van aandacht.

Een aantal voorbeelden die in het verbeterplan staan:

- Rekening houden met de situatie van de klant door invoering van de werkwijze Aanvragen 2.0 bij een uitkeringsaanvraag, waarbij de doelmatigheid het uitgangspunt is. Daarnaast wordt een nieuwe visie voor de afdeling Werk en Inkomen opgesteld, waarin maatwerk een prominente rol krijgt. Ook zijn en worden klantmanagers getraind op het toepassen van maatwerk. Zodra de Participatiewet is aangepast verwachten wij maatwerk nog beter toe te kunnen passen.
- Informatie over rechten en mogelijkheden verbeteren wij onder andere door aan het begin van het aanvraagproces iedere (potentiële) klant een voorlichting te geven over de rechten, plichten en mogelijkheden. Daarnaast worden alle beschikkingen aangepast zodat communicatie duidelijk en helder is en worden de websites geüpdatet.
- De bekendheid en het gebruik van de minimaregelingen willen wij vergroten door een communicatieplan op te stellen. Waar onder andere in komt te staan dat wij het bereik willen vergroten via het toevoegen van aanvraagformulieren bij beschikkingen, via de wijken, professionals en reclame uitingen.
- Het aanvraagproces willen wij vergemakkelijken door interne processen lean te maken, wat een positief effect heeft op het proces van de aanvrager.
- Ook wordt gekeken hoe we de toegang kunnen versimpelen voor met name laaggeletterden, mensen met lage basisvaardigheden en anderstaligen.

#### Vergelijking tussen gemeenten

De resultaten van de drie gemeenten los van elkaar komen grotendeels overeen, met een aantal kleine verschillen. Omdat er geen verschil in werkwijze is, waren grote afwijkingen ook moeilijk te verklaren geweest. Persoonlijke werkwijzen van medewerkers zullen een rol spelen bij de tevredenheid van klanten. Door de positieve beoordeling over de medewerkers kunnen wij er vanuit gaan dat zij hun functie goed uitvoeren. De dienstverlening vindt zoveel mogelijk vanuit de betreffende gemeente plaats, in Borne vanuit het Social Hus en in Haaksbergen vanuit de Noaberpoort.

#### Resumerend

Uit de rapportages is gebleken dat er veel goed gaat, dat de medewerkers positief gewaardeerd worden en dat klanten veelal tevreden zijn. Met de resultaten van de klantbelevingsonderzoeken hebben wij nu nog duidelijker in beeld gekregen waar onze aandachtspunten liggen, waarvan de uitwerking in een verbeterplan is opgenomen. Door de verbeterpunten op te pakken en de

succespunten te blijven onderhouden hopen wij dat de klanten ook in de toekomst tevreden zijn over de algehele dienstverlening door de Uitvoeringsorganisatie Werk & Inkomen.

## Bijlage 1

### Samenvatting uitkomsten klantbelevingsonderzoek Participatiewet

Van de 2.300 aangeschreven klanten hebben 389 klanten de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Dit is een responspercentage van 17%.

Er is uitvraag gedaan op de onderwerpen intakegesprek, betalingen, re-integratie, medewerkers, dienstverlening en informatievoorziening.

- Intakegesprek: Het grootste deel van de respondenten is het eens met de positieve stellingen over het intakegesprek.
- Betalingen: Voor 42% van de respondenten was de tijd tussen de aanvraag en de eerste betaling een probleem. Hier komen we op terug in het verbeterplan.
- Re-integratie: Respondenten die de afgelopen twaalf maanden een re-integratietraject hebben gevolgd geven gemiddeld een 7,7 als rapportcijfers. De tevredenheid is over de gehele linie hoger dan in de referentiegroep. Ook hier zijn de respondenten tevreden over 'de aandacht die de trajectbegeleider van het re-integratietraject voor u heeft (7,7)' en 93% van de respondenten vindt dat zij tijdens het traject altijd hun vragen aan iemand konden stellen.
- Medewerkers: De dienstverlening door de klantmanager/werkcoach wordt beoordeeld met een 7,7. Hierop scoren we bovengemiddeld goed. Toch kan een deel van de respondenten zich niet in de positief geformuleerde stellingen vinden. Hiervoor is aandacht bij de coaching van medewerkers. Pas geleden is de training gemotiveerde gesprekstechnieken en stress sensitiviteit gevolgd. Er volgt nog een training omgekeerde toets.
- Dienstverlening: Alle onderdelen met betrekking tot de balie en telefonische bereikbaarheid scoren een 7,5 of hoger.
- Informatievoorziening: Alle aspecten met betrekking tot informatievoorzieningen worden door respondenten positief gewaardeerd met een 7,1 of hoger. Uit de antwoorden blijkt dat hier wel nog wat ruimte zit voor verbetering. Daar gaan we in het verbeterplan nader op in.



## Bijlage 2

### Samenvatting uitkomsten klantbelevingsonderzoek minimabeleid

Van de 2.694 aangeschreven klanten hebben 248 klanten de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Dit is een responspercentage van 9%.

Er is uitvraag gedaan op de onderwerpen uitvoering minimaregelingen, manier en gemak en reactiesnelheid van aanvragen, de minimaregelingen, waardering van de medewerkers, klantenservice, informatievoorziening en digitalisering.

- 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. Hier komen we in het verbeterplan op terug.
- Manier en gemak en reactiesnelheid van aanvragen: Twee derde van de respondenten doet hun aanvragen via internet, toch blijft een papieren aanvraagformulier noodzakelijk. Ook twee derde van de respondenten vindt het doen van een aanvraag makkelijk. Een derde vindt het aanvragen redelijk tot erg moeilijk. Het bieden van hulp is belangrijk. Hier is ook aandacht voor in het verbeterplan.
- De minimaregelingen: De waardering over de regelingen is positief (tussen de 7 en 8). Met de meeste regelingen zijn de respondenten bekend, alleen met de individuele inkomstenstoeslag en Stichting Leergeld (Haaksbergen) zijn respondenten minder bekend. Meer bekendheid zal het gebruik van de regelingen ten goede komen.
- Waardering van de medewerkers: Gemiddeld geven de klanten een 7,8 als rapportcijfer voor de medewerkers van Werk en Inkomen. Wederom een goed resultaat! We doen er goed aan te blijven investeren in onze medewerkers, zodat het huidige niveau van hulpvaardigheid en dienstverlening gehandhaafd blijft.
- Klantenservice: De klantenservice werd ook positief beoordeeld. Het laagste rapportcijfer was een 7 voor de wachttijden, maar dit is alsnog redelijk goed.
- Informatievoorziening en digitalisering: Het merendeel is tevreden over de informatievoorziening (7), maar er is ruimte voor verbetering. Zie het verbeterplan. Respondenten regelen het liefst hun zaken digitaal, maar een aanzienlijk deel geeft de voorkeur aan een offline werkwijze. Beide werkwijzen worden gehanteerd binnen Werk en Inkomen, dus hiermee wordt voldaan aan deze behoefte.