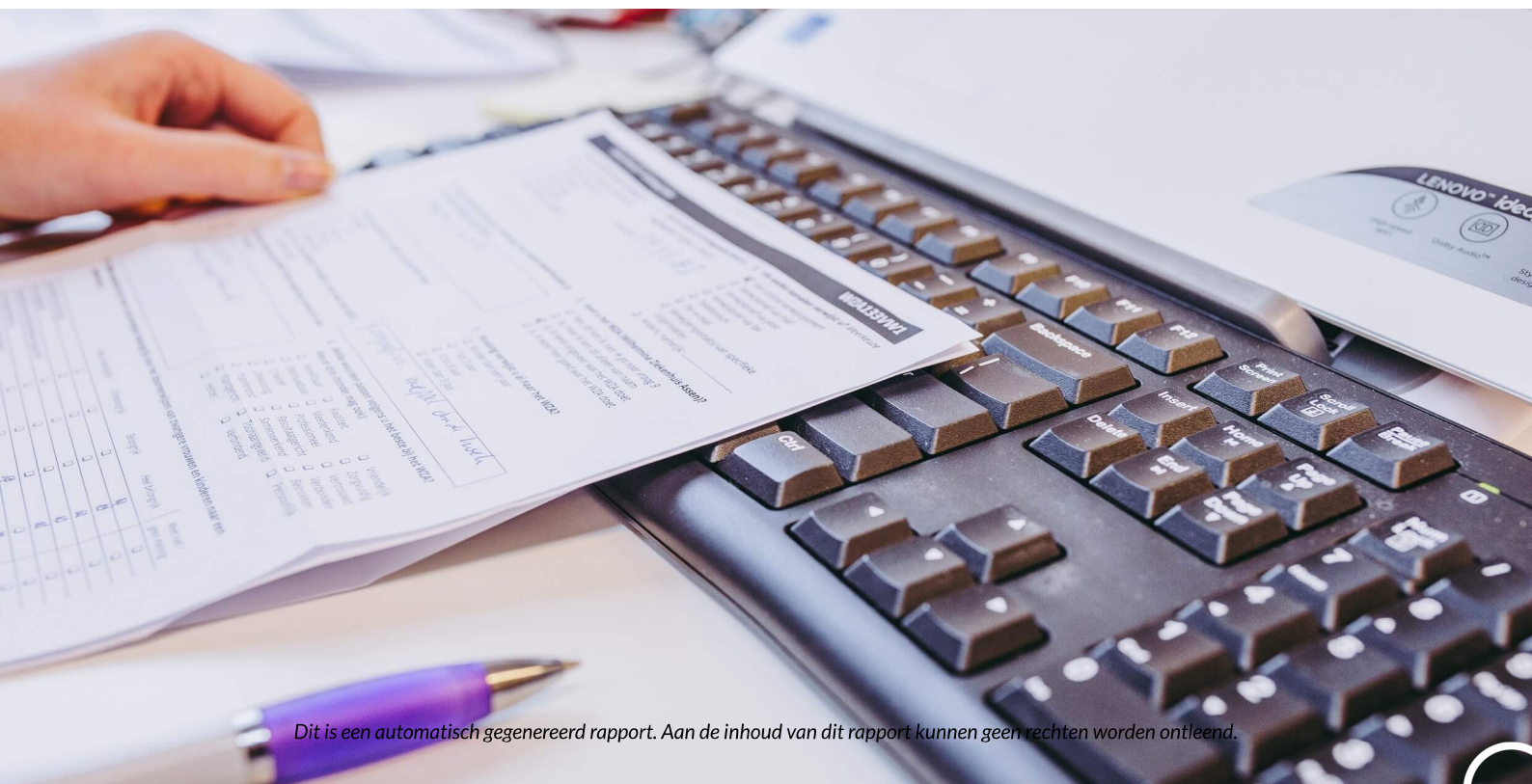


RAPPORT TUSSENTIJDSE RESULTATEN

Inkomensondersteuning 2022

Gemeente Raalte

Gegenereerd op: 10 februari 2023



Dit is een automatisch gegenereerd rapport. Aan de inhoud van dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend.





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Deze rapportage is gegenereerd op: 10 februari 2023

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 10 februari 2023

Status van rapportage: Concept

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

Dit online rapport presenteert de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over de ondersteuning bij inkomen en schuldhulpverlening vanuit de gemeente. In de gemeente Raalte wordt de ondersteuning bij inkomen en de hulp bij schulden georganiseerd in samenwerking met Leergeld Salland en Humanitas. In opdracht van de gemeente voert onderzoeksbureau ZorgfocuZ cliëntervaringsonderzoeken uit.

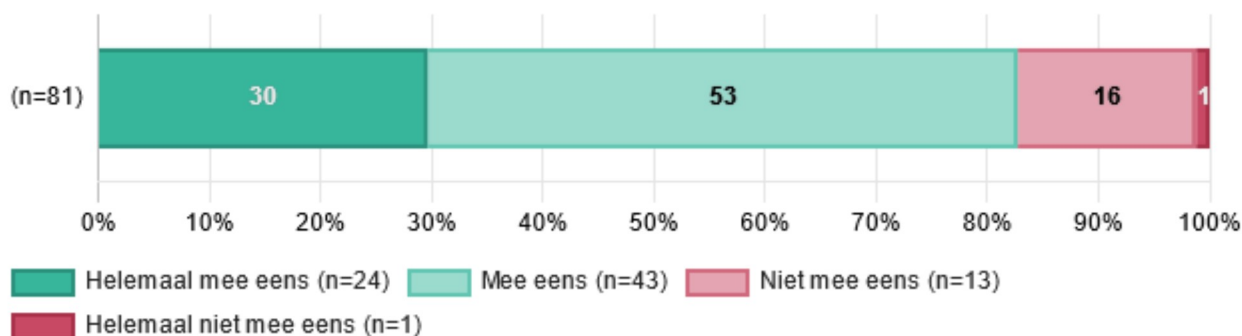
De doelgroep van dit deelonderzoek bestaat uit inwoners die in 2021/2022 ondersteuning bij hun inkomen of hulp bij schulden hebben ontvangen van de gemeente zelf. Het gaat hierbij om bijzondere bijstand, individuele inkomenstoeslag, collectieve zorgverzekering en de regeling meedoen 18+. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Inwoners konden de vragenlijst op papier invullen en gratis terugsturen in de antwoordenvolp. Ook konden inwoners de vragenlijst online invullen via de website of QR-code die in de brief vermeld stonden. Na drie weken kregen inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. In totaal hebben (tot nu toe) 86 inwoners de vragenlijst ingevuld van de circa 482 inwoners die zijn uitgenodigd. Het gaat hierbij om inwoners die in (een van de) eerste drie kwartalen van het jaar 2022 hulp vanuit de gemeente hebben ontvangen. Dit komt neer op een respons van 18% (het landelijke gemiddelde ligt rond de 10%).

Het online rapport bevat de uitkomsten van het onderzoek. De uitkomsten zijn in grafieken en tabellen gerapporteerd. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten (n) weergegeven.

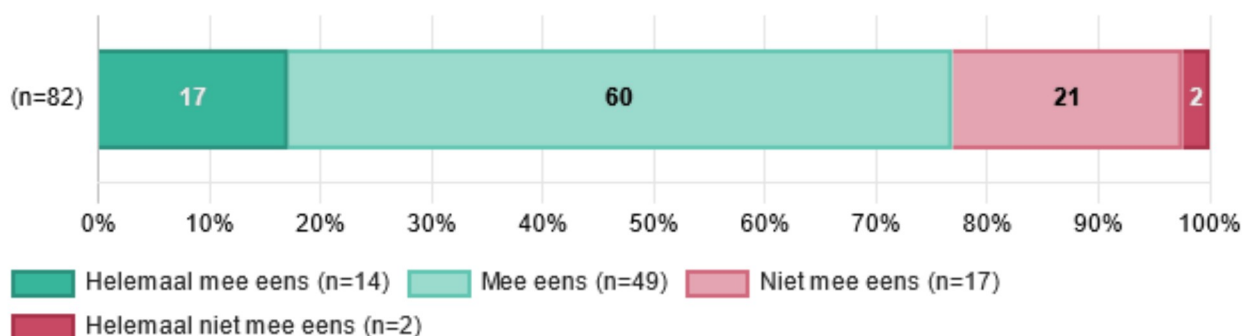


De bijzondere bijstand, inkomenstoeslag, zorgverzekering en meedoenvoorziening

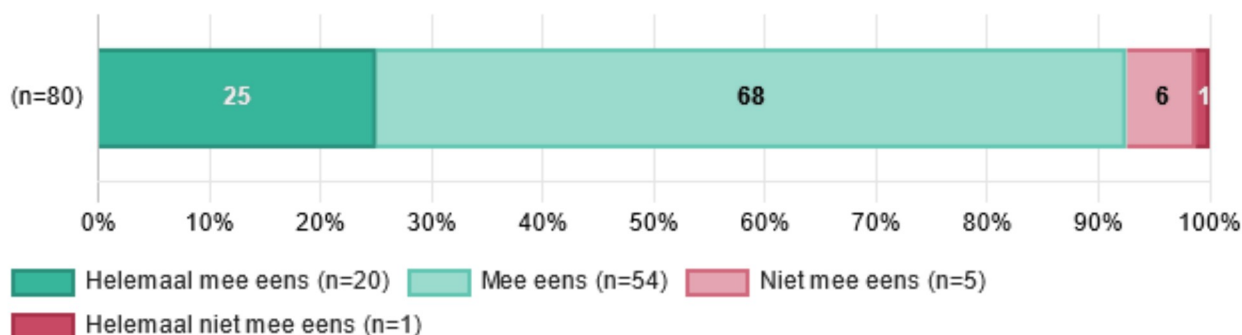
Ik wist waar/hoe ik een aanvraag voor een regeling kon doen



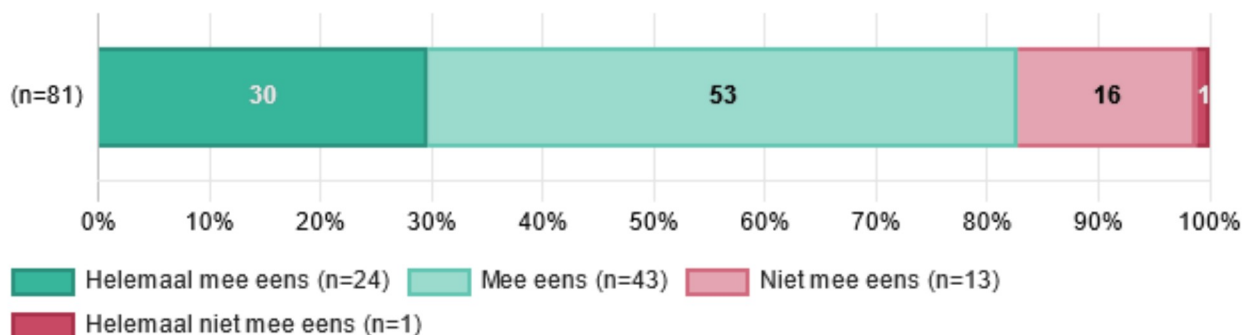
Het aanvragen van een regeling was gemakkelijk



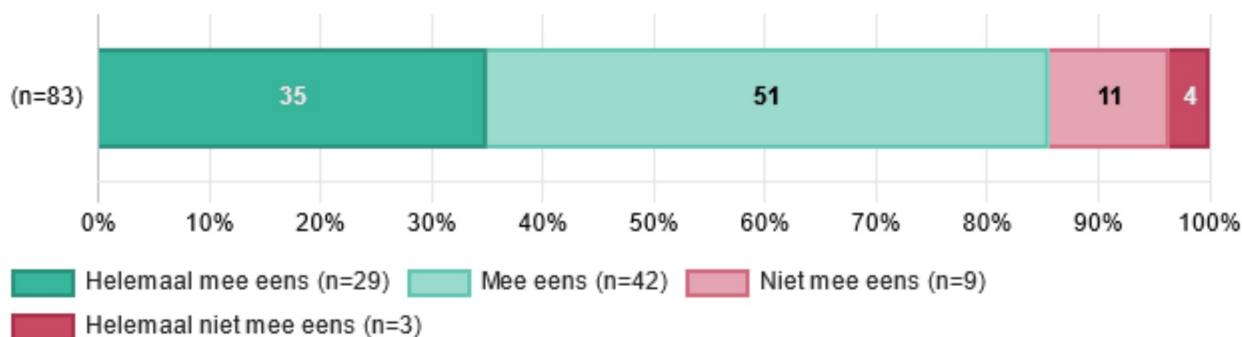
Ik kon hulp krijgen bij vragen en problemen



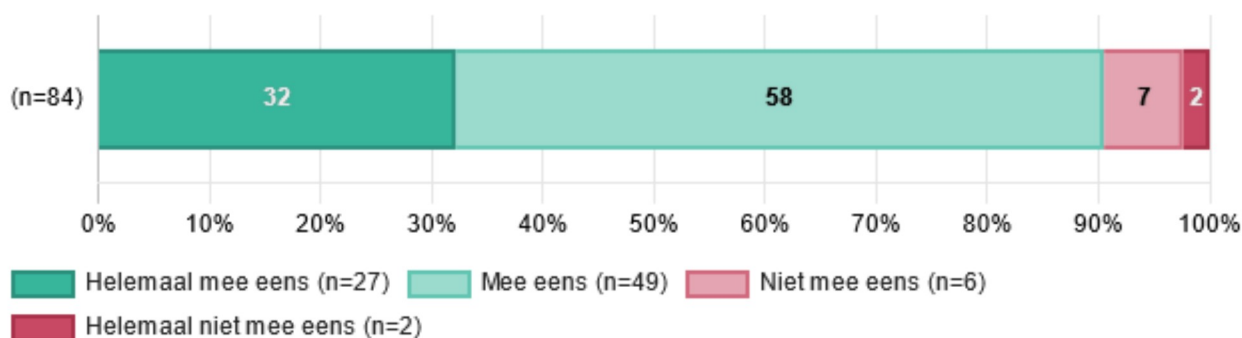
Ik begreep de informatie die ik van de gemeente heb gekregen



De regelingen zorgen ervoor dat ik beter rond kan komen

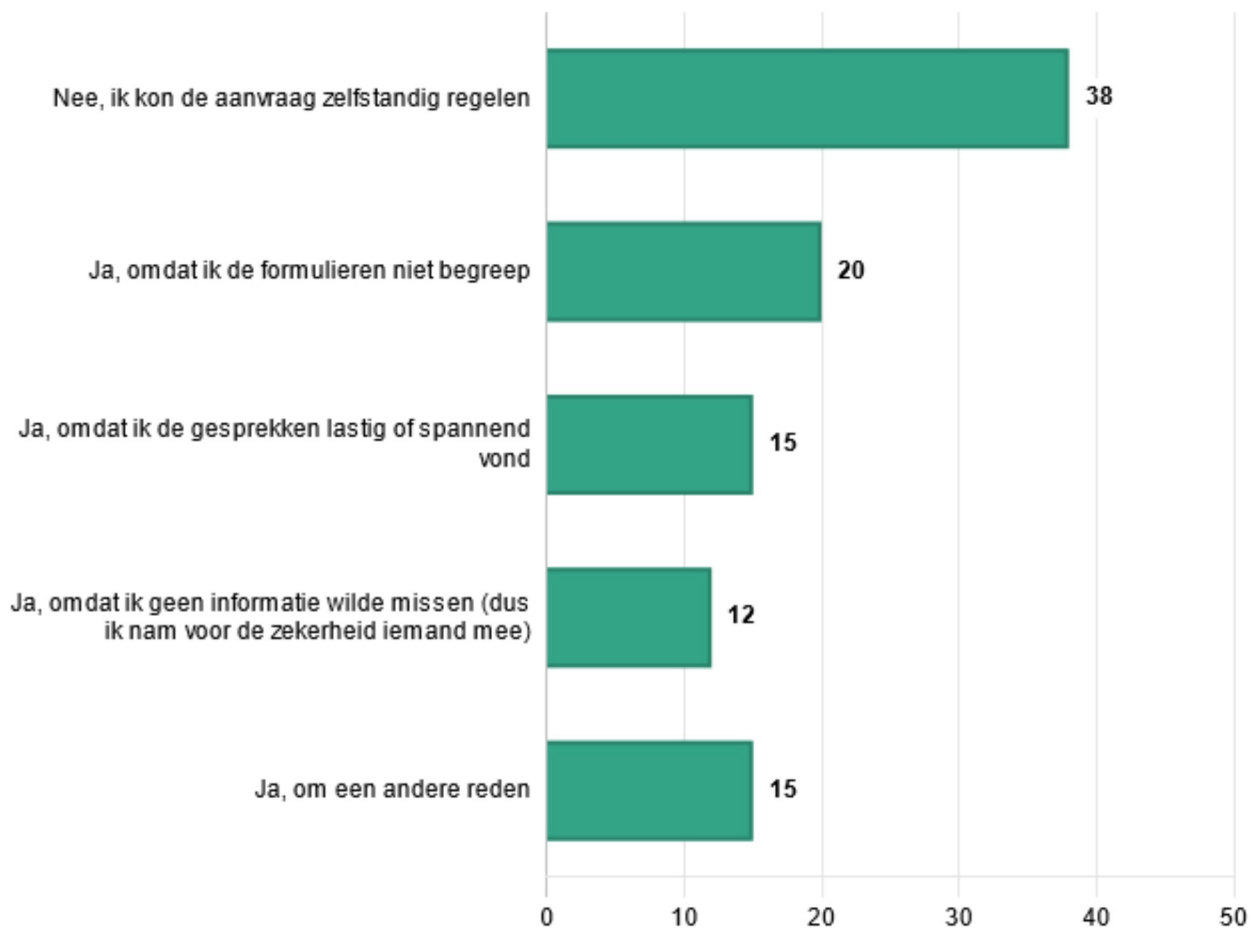


Ik ben tevreden over de regelingen waar ik gebruik van maak



Contact met de gemeente

Heeft u ondersteuning gehad bij de aanvraag van hulp bij de gemeente en waarom?
(meerkeuzevraag, in absolute aantallen)





Om een andere reden, namelijk: (n=15)

Vanwege mijn situatie als ondernemer - onbegrip!

Soms moeilijk gesprek. Vind fijn als dochter mee gaat.

Ik wist niet van het aanvragen van de energietoeslag. Organisatie heeft mij geholpen.

De minima helpt mij met alle formulieren.

Mijn school adviseerde het. Ik heb 1 op 1 gesprek gehad. Zij hielp mij met aanvraag. Later werd ik bij de kern geholpen, voorbereiden gesprek, omdat ik het moeilijk vond.

Humanitas.

Humanitas Raalte.

In eerste gesprek vertelde receptioniste dat het bedrag automatisch gestart zou worden, omdat ik aan de voorwaarden voldeed. Na 4 maanden nog niets ontvangen.

Humanitas.

Ik had veel hulp van Humanitas.

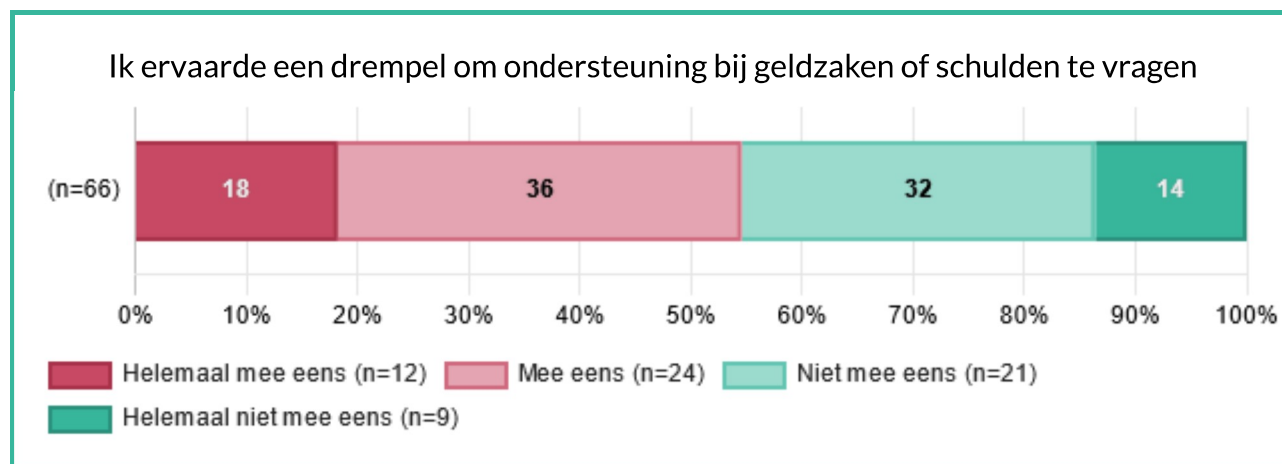
Humanitas Raalte helpt mij

humanitas

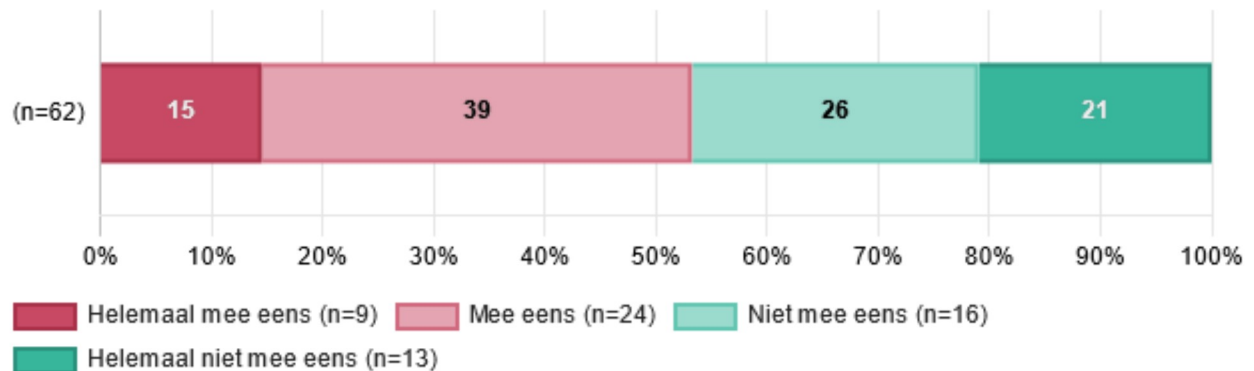
omdat ik de brieven zelf niet snap en lastig vind.

kennissen

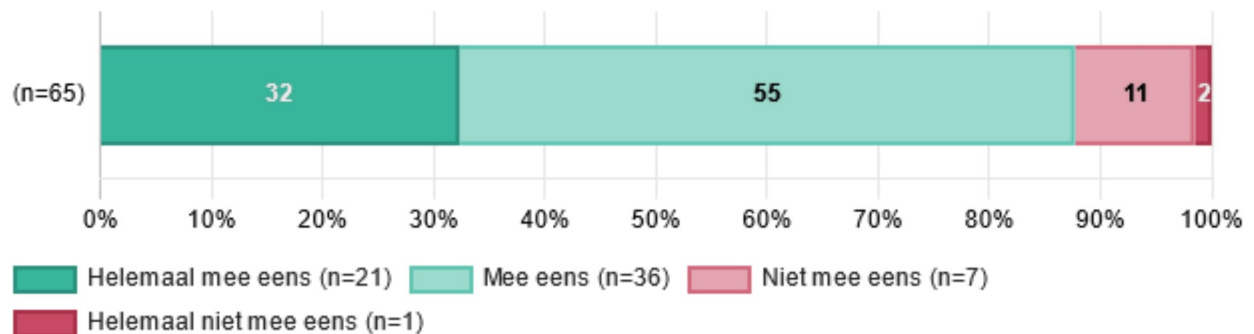
Humanitas Raalte



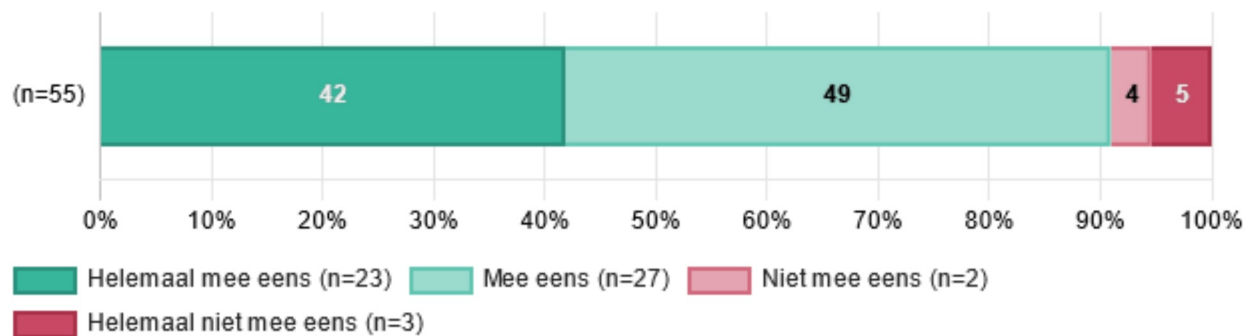
Ik ervaarde gevoelens van schaamte toen ik ondersteuning bij geldzaken of schulden vroeg



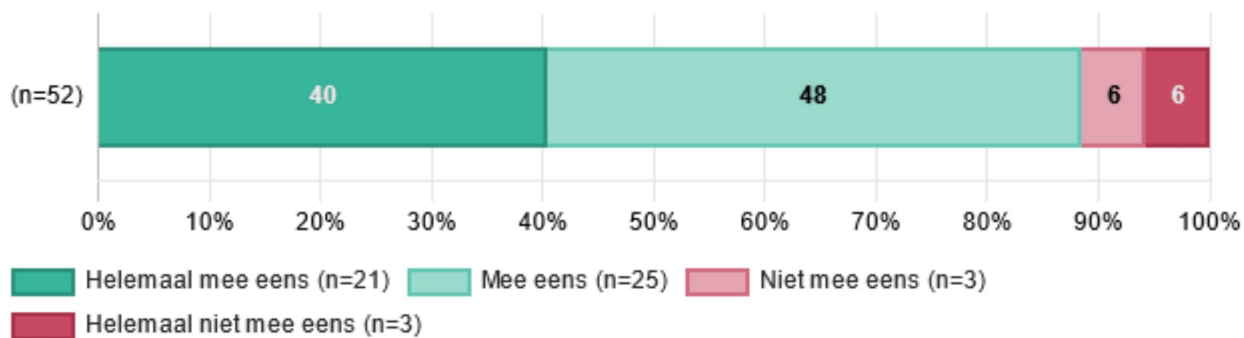
Ik werd snel geholpen



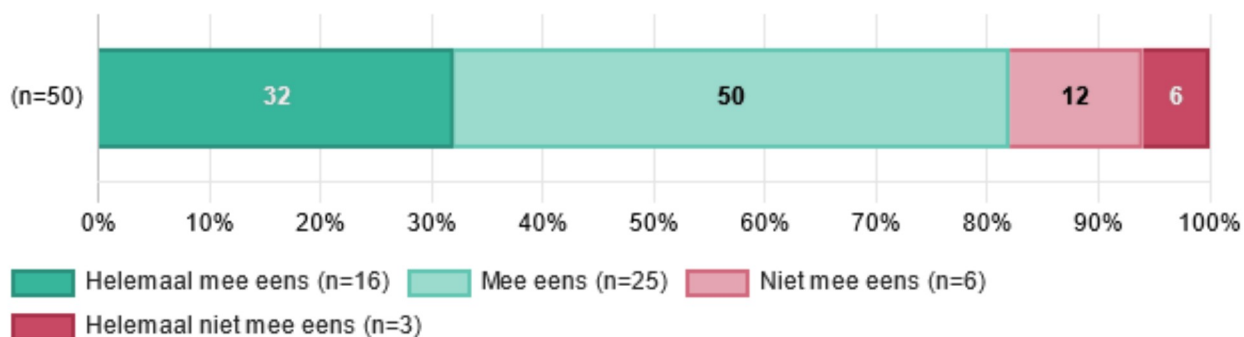
De medewerker was professioneel



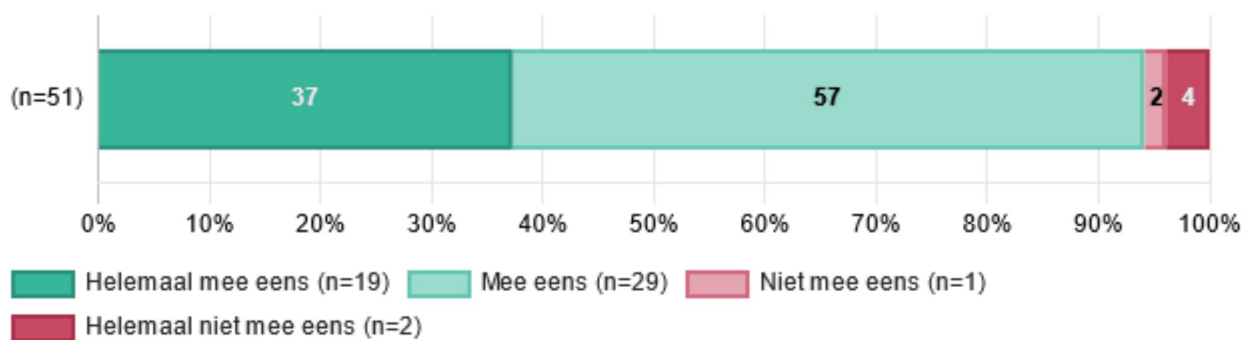
De medewerker nam mij serieus



De medewerker luisterde naar mijn verhaal en ideeën

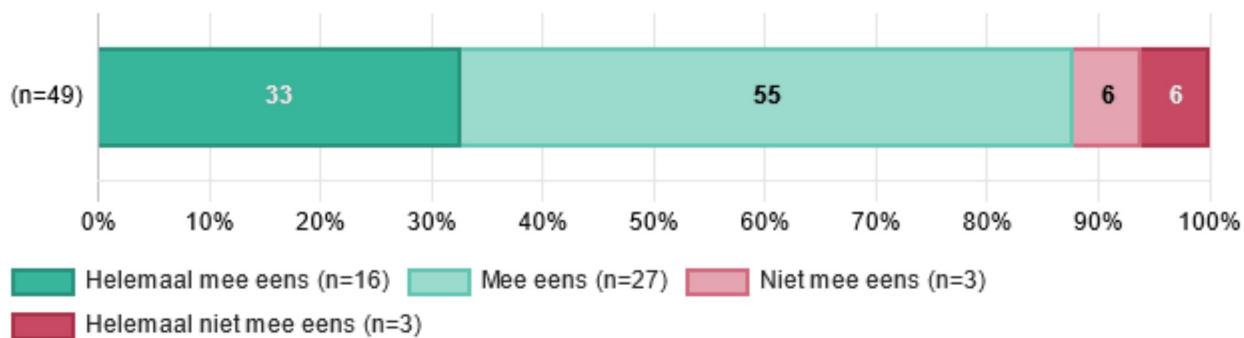


De medewerker zorgde voor mijn privacy



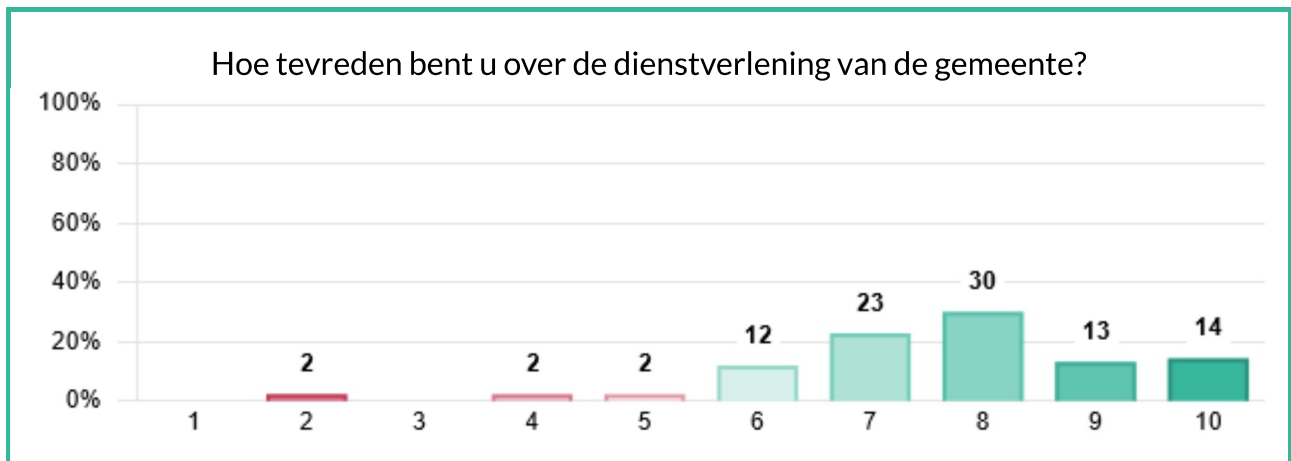


De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht





Algemene tevredenheid



Gemiddelde cijfer tevredenheid dienstverlening

7.64



Algemene tevredenheid

Heeft u nog opmerkingen over de regelingen om u te helpen bij uw inkomen en/of over de dienstverlening van de gemeente? (n=39)

Vrijstelling om grof afval te storten zou mooi zijn voor de minima.

Ik ben heel erg tevreden.

Meer telefonisch contact, bespreken wat mij bezig zal en moet houden!

Na mijn verhuizing ben ik onjuist en wantrouwend bejegend, maar dat is later bijgesteld. Tip: behandel een nieuwe aanvrager niet direct als een misdadiger!

Complimenten naar de gemeente toe.

Zijn altijd vriendelijk.

Het geeft mij minder stress en kan echt focussen school.

Het zou fijn zijn als de aanvraag makkelijker kon. Je moet enorm veel dingen indienen voor bijvoorbeeld de sportbijdrage moet je 3 maanden van elke bankrekening de afschrift indienen. Dit is enorm veel werk en erg ingewikkeld.

Beter behulpzaam zijn bij problemen, als burgers in de problemen komen, beter begrip tonen. En minder administratie fouten maken, weten is goed, controleren beter!

Jammer dat je best lang op antwoord moet wachten.

Te veel klachten. Laat ik me niet over uit!

Ben er heel blij mee, en dankbaar voor.

De gemeente beloofd altijd terug te bellen wat zij niet doen.

Snel geholpen.

De aanvraag kon digitaal, nadat bleek dat er toch aangevraagd moest worden. Na een maand nog geen reactie. Wederom contact opgenomen. Kreeg toen aanbod voor papieren versie. We zijn inmiddels een maand verder (al met al 7 maand dus) en nog steeds geen cent gezien.

Het is belangrijk om op tijd hulp te vragen.

Ten eerste; hoewel ik veel liever zelf mijn inkomen zou genereren, ben ik dankbaar dat deze regelingen er zijn en ik daarvan gebruik mag maken. Ik weet niet hoe dat nu gaat, maar in de eerste jaren toen ik aangewezen was op een bijstandsuitkering wist ik niet welke 'regelingen' er waren. En heb ik daarom een aantal jaren zonder gedaan. Fijner als de gemeente actief wijst op deze regelingen. Voor wat betreft de regeling met de zorgverzekering: voor mij is die premie van de gemeente polis veel te duur. Staat niet in verhouding tot mijn zorgkosten. Het zou helpen als je zelf je zorgverzekering zou kunnen kiezen en dat de gemeente bij zou dragen bij het eigen risico.

Brieven zonder moeilijke woorden.

Dat is zo fijn dat het kan. Altijd op tijd komen om mij te steunen elke maand zodat ik kan goed verzorgen in mijn moeilijke omstandigheden. Als een alleenstaande moeder van een kindje. Nadat de aanvraag was gelukt om mij te steunen. Toen moest ik ongeveer 2 maanden afwachten voordat het komt te steunen. Heel erg bedankt! Jullie zijn geweldige team. Bedankt voor de hulp.

Begrip tonen



Een groot compliment. (***) van Humanitas vult altijd alles voor mij in. Ik ben te nerveus.

Zonder de hulp van Humanitas Raalte zou ik een hoop mis zijn gelopen

fijn dat ik de medewerker van de gemeente van mijn uitkering altijd kan bellen of appen en altijd wat terug hoor

Bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. Gaf de medewerkster mij het gevoel alsof ik een misdaad had gepleegd. Heb het als zeer onprettig ervaren. Al haar vragen qua privacy was ver te zoeken.

Bedankt voor jullie aandacht

Ik heb een persoonsgebonden budget omdat ik erg ziek ben en daardoor huishoudelijke hulp nodig ben.. Begin dit jaar kreeg ik een brief waarin stond dat mijn uren hulp minder werd. Na het lezen van de brief had ik gebeld met de afdeling, omdat ik niet eens was met het korten van de uren hulp. Aan de telefoon kreeg ik te horen dat de extra hulp niet nodig was. Ze had helemaal geen kennis van zaken en ik vond het heel kwetsend dat een zieke zo wordt afgescheept. Ik heb haar geantwoord dat ze maar een brief moest sturen naar mij waarin stond dat ik bezwaar had tegen het korten van de uren hulp en dat ze dit niet wilden veranderen. Ik had erbij gezegd dat ik daarna bezwaar in zou dienen. Toen neergelegd.

Voor mensen met een beperking op wat voor gebied dan ook blijven alle regels en formulieren lastig. Mensen die geen bijstand hebben maar wel tot een doelgroep behoren moeten heel veel papierwerk aanleveren waardoor ze vaak geen aanspraak maken op hetgeen ze wel recht op hebben

Mijn vrouw heeft alles zelf moeten regelen en uitzoeken. Geen enkel hulp vanuit de gemeente gehad. Alles isxwel goed gekomen maar niet dankzij de gemeente maar doordat mijn vrouw doorgezet heeft.

Iedereen was meewerkend en begripvol voor onze situatie, en we zijn trots op hen, op jullie, op de Nederlandse regering en op de aardige en geweldige Nederlanders.

Ik zou het fijn vinden dat ik weet hoeveel tegemoetkoming ik krijg als bijvoorbeeld mijn wasmachine, tv, koelkast of bed en matras vervangen moet worden.... Er is helaas ook geen lijst wat er allemaal valt onder de bijzondere bijstand

Ja ik zou graag willen worden geholpen omdat nu alles ook veel duurder is geworden en elektriciteit is nu ook best duur.

Toen ik 3 jaar een participatie uitkering heb gehad, heb ik een maand voor dat de 3 jaar om waren, aanvullende uitkering aangevraagd, nooit wat van vernomen, was ik te vroeg oid? Ik heb nog steeds geen idee, maar het heeft mij we 400 euro gekost. Dat was wel een domper, ik krijg wel vaker het gevoel dat je erachter aan moet, een soort van dat scheelt weer wat geld.

Volgens mij doet de gemeente goed.

Ik denk dat de gemeente niet goed verbonden met zijn bewoners is en de gemeente niet sterk contact met eigen bewoners heeft.

Een paar keer gaf de gemeente een reactie/ antwoord heel laat of geen reactie/ antwoord. Dat vond ik een beetje erg. De gemeente doet het goed.

soms de geld van reis kosten kom laat

Ik dank u voor uw hulp op alle gebieden.

We hopen dat de uitbetaling van inkomenssteun automatisch zal gebeuren omdat we niet weten wanneer en hoe deze zal worden besteed, en we kunnen de datum van uitbetaling vergeten

Nog steeds moet er veel prive zaken,naar voren worden gehaald.Bank inzage! Vooral bij weinig inkomen en geen schulden. Wettelijk bepaald bij rechterlijke uitspraak hoeft dit helemaal niet!



In opdracht van:

Jochem Westert

Uw contactpersoon:

Jet van der Meer

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

