

2024

**Tevredenheidsonderzoek
Uitkeringsgerechtigden**

**ONDERZOEK NAAR TEVREDENHEID
ONDER BIJSTANDSGERECHTIGDEN IN
DE GEMEENTE GILZE EN RIJEN**

Vooraf

Geacht college,

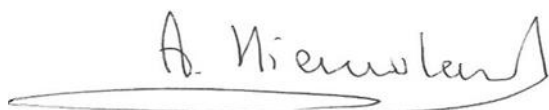
Eind 2023 heeft de werkgroep Werk & Inkomen van de Adviesraad Sociaal Domein in de gemeente Gilze en Rijen onderzoek gedaan naar de mate van tevredenheid onder de bijstandsgerechtigden. Hiertoe is een enquête opgesteld en verspreid. Deze enquête is door de deelnemers anoniem ingevuld. Bij het vragenformulier ontving men ter informatie de folders *Inkomens- en zorgkaart 2023* en *Inkomensregelingen 2023 Gilze en Rijen*.

De Adviesraad heeft de antwoorden geïnventariseerd en verwerkt in dit rapport. De cijfers worden weergegeven als percentage, afgerond op 1 decimaal. Door de afronding kan het voorkomen dat het totaal net niet precies 100% is.

De enquêtevragen en de inventarisatie van de antwoorden maken onderdeel uit van dit verslag. De ingevulde formulieren zijn bewaard gebleven. In de bijlage bij dit rapport vindt u voor de volledigheid de vragenlijst zoals die is verzonden.

Middels dit rapport bieden wij u de resultaten van het onderzoek aan. Enkele onderwerpen verdienen naar onze mening uw extra aandacht. Graag zou onze werkgroep de resultaten daarom met u willen bespreken in een volgend overleg.

Met vriendelijke groet,



Annet Nieuwland

Voorzitter & Secretaris



Inhoudsopgave

1. De respons	p. 4
2. De onderwerpen	p. 7
3. De resultaten	p. 7
Kennis van regels, rechten en plichten	p. 7
Eigen ervaringen respondenten	p. 11
Zorg en zorgmijding	p. 15
Financiële situatie respondenten	p. 17
Opmerkingen, suggesties en vragen	p. 21
4. Nawoord	p. 23

1. De respons

In totaal zijn er 369 enquêteformulieren verzonden aan mensen met een uitkering die woonachtig zijn in de gemeente Gilze en Rijen. De vragenlijst is gestuurd naar inwoners met een minimum bijstandsuitkering, mensen die sinds 1 januari 2015 te maken kregen met de Participatiewet (voorheen de Wet werk en bijstand (Wwb), Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en de Wajong).

Er zijn 38 formulieren ingevuld terugontvangen. Dit betekent een respons van 10,3%. Hoewel de respons laag is, vertonen de resultaten wel duidelijke overeenkomsten met eerdere bevindingen uit het Integraal Rapport 'Evaluatie Minimabeleid Gilze en Rijen' (juni 2023) en uit het landelijke onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau 'Een brede blik op bijstand' (juni 2023).

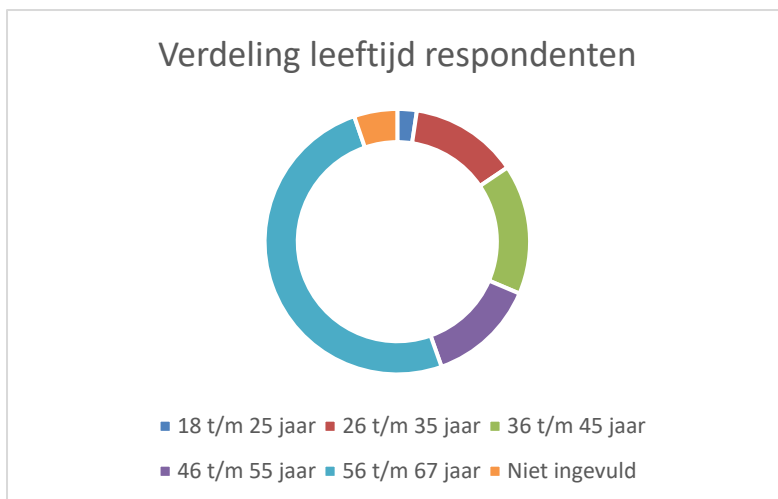
Waarom de respons zo laag is, kan niet met zekerheid worden vastgesteld. Deels lijkt dit veroorzaakt door problemen tijdens het verzenden van de enquêtes, waardoor niet alle enquêtes op de juiste plek zijn terechtgekomen. Ook het ontbreken van bereidwilligheid om de enquête in te vullen en terug te sturen, speelt waarschijnlijk een rol. Dit laatste wellicht mede doordat mensen minder vertrouwen hebben in de overheid naar aanleiding van landelijke ontwikkelingen zoals de toeslagenaffaire en men bang is om iets verkeerd te doen en daarmee de eigen situatie te verslechteren. Dit zou de lage opkomst kunnen verklaren, een reden te meer om gezamenlijk te trachten het vertrouwen te herstellen.

Uit de reacties van respondenten komen desalniettemin een paar duidelijke signalen naar voren, zowel positieve resultaten als aandachtspunten. Deze worden nader toegelicht aan het eind van de desbetreffende hoofdstukken. Gedeeltelijk zijn dit dezelfde onderwerpen die ook in het Tevredenheidsonderzoek uit 2017 naar voren kwamen, zoals het vergroten van de kennis van regels rechten en plichten, aandacht voor de financiële situatie van de uitkeringsgerechtigden, zorg en zorgmijding en plan van aanpak.

Leeftijd respondenten

De verdeling in leeftijdscategorieën was als volgt:

- 18 t/m 25 jaar 2,6 %
- 26 t/m 35 jaar 13,2 %
- 36 t/m 45 jaar 15,8 %
- 46 t/m 55 jaar 13,2 %
- 56 t/m 67 jaar 50,0 %
- Niet ingevuld 5,3 %



Verdeling gezinssamenstelling

De verdeling in gezinssamenstelling was als volgt:

- Alleenstaand 50,0 %
- Eenoudergezin 23,7 %
- Echtbaar zonder kinderen 5,3 %
- Echtbaar met kinderen 7,9 %
- Anders 7,9 %
- Niet ingevuld 5,3 %



Financiële zorg voor kinderen

15,8 % van de respondenten had de financiële zorg voor kinderen in het huishouden.

Verdeling inkomstenbronnen

De respondenten hadden binnen hun huishouden de volgende inkomstenbronnen:

• Loon uit arbeid	10,5 %
• Winst uit onderneming/freelance/bijbaan	2,6 %
• Bijstandsuitkering	81,6 %
• WAO, WIA, WGA, Wajong of WW-uitkering	5,3 %
• ANW-uitkering	-
• Alimentatie	-
• IAOW/IOAZ	10,5 %
• AOW	2,6 %
• Anders, namelijk...	-
• Niet ingevuld	5,3 %

2. De onderwerpen

De vragen uit de enquête zijn onder te verdelen in vijf verschillende onderwerpen, namelijk:

- Kennis van instanties, regels, rechten en plichten
- Eigen ervaringen respondenten
- Zorg en zorgmijding
- Financiële situatie respondenten
- Opmerkingen / suggesties / vragen respondenten

De enquête bestond uit meerkeuzevragen, maar op verschillende plekken konden respondenten daarbij een open toelichting geven. Hier is veelvuldig gebruik van gemaakt. Alle opmerkingen zijn geïnterviewd en woordelijk overgenomen in dit verslag bij de betreffende vraag, tenzij de opmerking informatie prijs gaf over de identiteit van de respondent.

Aansluitend aan de vragenlijst konden de respondenten in de enquête een algemene opmerking, een suggestie of een vraag plaatsen. Deze reacties zijn terug te vinden in het laatste hoofdstuk.

3. De resultaten

De uitslag van het onderzoek wordt in dit verslag gegeven per onderwerp. Voor de volledige enquête en de daarin gehanteerde volgorde van de vragen, verwijzen we u naar de bijlage.

❖ KENNIS VAN REGELS, RECHTEN EN PLICHTEN

**Kent u uw rechten en plichten en bent u hierover goed geïnformeerd?
Bijvoorbeeld in geval van een uitkering?**

71,1 %	Ja
21,1 %	Nee
2,6 %	Deels
5,3 %	Niet ingevuld



Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

- "Moet overal achteraan, gemeente vertelt niets."
- "Eerst wist ik niet van de vele dingen dat ik er recht op had, nu intussen wel, door familie of vrienden die ook Bijstand hebben."

Welke van de volgende organisaties kent u?

79,0 %	Voedselbank
47,4 %	Vrijwilligers Informatiepunt (VIP)
31,6 %	Dorpsteam & Vroegsignalering
57,9 %	Stichting de Weggeefhoek
55,3 %	Budgetcafé
39,5 %	Stichting Leergeld

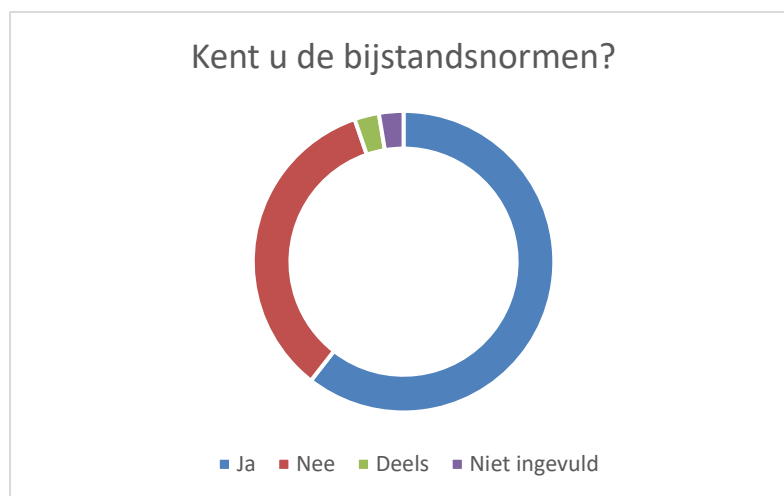
Van welke organisaties maakt u weleens gebruik?

21,1 %	Voedselbank
18,4 %	Vrijwilligers Informatiepunt (VIP)
21,1 %	Dorpsteam & Vroegsignalering
23,7 %	Stichting de Weggeefhoek
21,1 %	Budgetcafé
13,2 %	Stichting Leergeld

Kent u de bijstandsnormen?

Bijstandsnormen zijn: hoogte van inkomen, wegwijzer als u in de problemen komt, hoogte van de uitkeringen.

60,5 %	Ja
34,2 %	Nee
2,6 %	Deels
2,6 %	Niet ingevuld



Kruis aan welke van de onderstaande regelingen / voorzieningen bij u bekend zijn. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

57,9 %	Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
29,0 %	Wet op de Rechtsbijstand (WRB)
73,7 %	Kwijtschelding Gemeentelijke Belastingen
29,0 %	Meldpunt Schuldhulpverlening
57,9 %	Aanvraag Individuele inkomenstoelage
68,4 %	Bijzondere bijstand Gemeente Gilze en Rijen
5,3 %	Wet schuldsanering natuurlijke personen
7,9 %	Budget-coach Leystromen
7,9 %	Geen van bovenstaande regelingen

Heeft u kennisgenomen van de bijgevoegde folders: Inkomens- en zorgkaart 2023 en Inkomensregelingen 2023 Gilze en Rijen?

71,1 %	Ja
23,7 %	Nee

Weet u waarvoor u bijzondere bijstand kunt aanvragen?

68,4 %	Ja
31,6 %	Nee
5,3 %	Niet ingevuld



Wist u, voordat u deze vragenlijst kreeg, dat er een Adviesraad Sociaal Domein is, die opkomt voor uw belangen?

31,6 %	Ja
63,2 %	Nee
5,3 %	Niet ingevuld

TOELICHTING EN AANDACHTSPUNTEN:

Ruim 71% van de respondenten geeft aan goed op de hoogte te zijn van hun rechten en plichten. Dit lijkt een prima resultaat, maar heeft een kleine nuancering. De vervolgvragen laten namelijk een ander beeld zien. Zo kent bijvoorbeeld slechts 60% van de respondenten de bijstandsnormen. Bij de open vragen wordt door respondenten regelmatig opgemerkt dat men niet op de hoogte is van de regels, rechten en plichten. Men geeft aan dat het niet makkelijk is om toegang te krijgen tot de juiste informatie, plus dat er behoefte is aan meer uitleg en (individuele) ondersteuning op dit vlak.

Een betere voorlichting over diverse onderwerpen is daarom wenselijk; te denken valt bijvoorbeeld aan de regels rondom de Bijzondere Bijstand / Kindregelingen. Waar hebben mensen recht op? Waar moeten ze zijn om ondersteuning aan te vragen? Om dit beter onder de aandacht te brengen, zou de kick-off regelingencheck kunnen worden ingezet, bijvoorbeeld in samenwerking met de bibliotheek en het Budgetcafé. Zo kan worden meegekeken en hulp worden geboden waar nodig.

❖ EIGEN ERVARINGEN RESPONDENTEN

Heeft u ervaring met de tegenprestatie? Zo ja, wat is uw ervaring hiermee?

21,1 %	Ja, toe te lichten bij opmerking
76,3 %	Nee
2,6 %	Niet ingevuld

Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

- "Soms goed, maar ook slecht / negatief."
- "Ik ben vrijwillige mantelzorger. Doe dit al een jaar of vijf. Weet niet of dit ook een tegenprestatie is."
- "Doe i.v.m. verstandelijke beperking vrijwilligerswerk als tegenprestatie."
- "Nooit tot een echte baan gekomen."
- "Dat ik beter mijn best moest doen op school."
- "Jongerenwerk bij A16 en beheerderwerk bij NS station Gilze & Rijen."
- "Opleiding Nederlandse les."

Kent u voorbeelden van vrijwilligerswerk / tegenprestaties die voorheen betaald werk waren? Zo ja, hoe lang is dit geleden?

(Graag toelichten bij opmerking)

21,1 %	Ja
79,0 %	Nee

Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

- "In het begin van mijn uitkering! Maar toen was die regeling er niet dat tegenprestaties betaald werden!"
- "Bij de Diamantgroep, 8 jaar daar gewerkt en alleen maar schuld opgebouwd. Slechte ervaringen heb ik meegemaakt."
- "Ik werk als vrijwilliger al 14 maanden bij kinderboerderij in Reeshof."
- "Schoonmaak."
- "Bij het AIC Breda was de functie van coördinator voorheen een betaalde vrijwilligersbaan, nu onbetaald."
- "Heb vrijwaring gekregen."
- "Doet vrijwilligerswerk."

Heeft u te maken met regels voor boete en handhaving?

0 %	Ja, toe te lichten bij opmerking
100 %	Nee

Is er met u samen een plan van aanpak opgesteld?

Indien nee, ga verder naar vraag 12.

29,0 %	Ja
68,4 %	Nee
2,6 %	Niet ingevuld



Zijn de wederzijdse afspraken, gemaakt bij het opstellen van het plan van aanpak, nagekomen?

72,7 %	Ja
27,3 %	Nee

Heeft u te maken met de kostendelersnorm?

10,5 %	Ja
84,2 %	Nee
2,6 %	Weet ik niet
2,6 %	Niet ingevuld

Zo ja, hoe was de voorlichting?

0 %	Goed
50 %	Voldoende
25 %	Onvoldoende
25 %	Niet bekend met de voorlichting

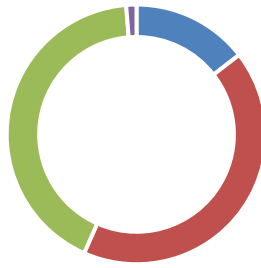
Heeft u bij de aanvraag van regelingen voldoende ondersteuning gekregen?

52,6 %	Ja
36,8 %	Nee
7,9 %	Geen antwoord gegeven
2,6 %	Ja en Nee ingevuld

Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente?

13,2 %	Heel tevreden
39,5 %	Tevreden
39,5 %	Matig tevreden
7,9 %	Ontevreden

Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit de gemeente?

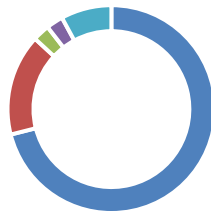


■ Heel tevreden ■ Tevreden ■ Matig tevreden ■ Ontevreden

Voelt u zich serieus genomen door de behandelend medewerker van de gemeente?

71,1 %	Ja
15,8 %	Nee
2,6 %	Deels
2,6 %	Weet ik niet
7,9 %	Niet ingevuld

Voelt u zich serieus genomen door de behandelend medewerker van de gemeente?



■ Ja ■ Nee ■ Deels ■ Weet ik niet ■ Niet ingevuld

Hoe tevreden bent u over de afhandelingssnelheid van uw (bijzondere) bijstandsaanvraag?

7,9 %	Heel tevreden
44,7 %	Tevreden
23,7 %	Matig tevreden
13,2 %	Ontevreden
10,5 %	Niet ingevuld

Hoe tevreden bent u over de
afhandelingsnelheid van uw
(bijzondere) bijstandsaanvraag?



■ Heel tevreden ■ Tevreden ■ Matig tevreden
■ Ontevreden ■ Niet ingevuld

TOELICHTING EN AANDACHTSPUNTEN:

Maar liefst 71% van de respondenten voelt zich serieus genomen door de behandelend medewerker van de gemeente. Dat is een mooi resultaat. De tevredenheid over de algemene ondersteuning door de gemeente ligt helaas lager. Opmerkingen die respondenten verderop in het onderzoek hebben gemaakt, geven wat meer achtergrondinformatie over deze ontevredenheid. Zo geeft men aan meer duidelijkheid en meer informatie te willen over de ondersteuning die beschikbaar is, maar ook hulp te willen bij het aanvragen van ondersteuning.

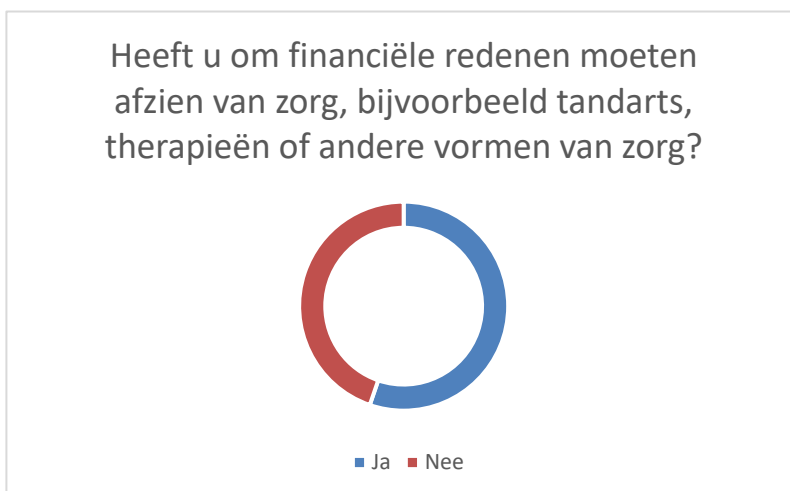
Daarnaast vinden respondenten het belangrijk dat de gemeente zich beter verplaatst in de cliënt. Er is behoefte aan meer ondersteuning en meer begrip voor de persoonlijke situatie. Iedereen is verschillend en die verscheidenheid vraagt om een persoonlijk traject. Als het lukt om iemand naar de juiste plek te verwijzen, dan kan dat winst opleveren voor zowel de cliënt als de gemeente. We begrijpen dat het niet altijd gemakkelijk is om de geschikte weg te bepalen, maar als iemand de juiste hulp en ondersteuning krijgt, betekent dat niet alleen meer welbevinden voor de betreffende persoon, maar ook uiteindelijk minder kosten voor de overheid.

Als de gemeente met enige regelmaat bij de cliënt informeert hoe het gaat en aandachtig luistert om de onderliggende oorzaken te achterhalen, dan kunnen eventuele doelen worden aangepast en nieuwe afspraken worden gemaakt. Belangrijk daarbij is dat cliënten contact hebben met een vaste medewerker, zodat ze een vertrouwensband kunnen opbouwen en niet telkens opnieuw hetzelfde verhaal hoeven vertellen. In het verlengde hiervan willen we aandacht vragen voor het plan van aanpak. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt, net als in 2017, dat voor veel mensen geen plan van aanpak wordt opgesteld. Wij zijn van mening dat in principe voor alle uitkeringsgerechtigden een plan van aanpak opgesteld dient te worden, waarin duidelijke afspraken worden gemaakt. Ieder mens telt mee. Ook mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt mogen niet worden afgeschreven. Een haalbaar plan van aanpak geeft cliënten meer perspectief, waardoor ze ook mentaal sterker komen te staan.

❖ ZORG EN ZORGMIJDING

Heeft u om financiële redenen moeten afzien van zorg, bijvoorbeeld tandarts, therapieën of andere vormen van zorg?

55,3 % Ja
44,7 % Nee



Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

- "Ik heb problemen met mijn kiezen (tanden) en dat zou mij heel veel kosten."
- "Medicijnen, eigen bijdrage."

Maakt u gebruik van de collectieve zorgverzekering die de gemeente aanbiedt?

63,2 % Ja
36,8 % Nee

Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

- "Nee, i.v.m. schulden en overstappen naar andere zorgverzekeraar."
- "Brengt geen voordeel met zich mee en daarom overgestapt naar een gewone verzekering."

Bent u hulpbehoevend?

47,4 % Ja
52,6 % Nee, ga verder met vraag 20.

Krijgt u een vergoeding voor de hulp die u nodig heeft?

44,4 % Ja (vermeld hieronder voor welke hulp)
50,0 % Nee
5,6 % Niet ingevuld

Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

Ik krijg vergoeding voor:

- "Via GZSP." (zorgverzekering)
- "Huishoudelijke hulp."
- "Ambulante begeleiding."
- "Thuiszorg."
- "Ambulante begeleiding en dagbesteding."
- "Huishoudelijke hulp."
- "Reiskosten om naar mijn werk te kunnen."
- "Vanuit de WMO een scootmobiel gekregen, ook met moeite tot ik die hulp eindelijk kreeg. Bovendien geen hulp of vergoeding voor de mantelzorg die ik verleen."

TOELICHTING EN AANDACHTSPUNTEN:

Het onderwerp zorg en zorgmijding verdient extra aandacht. Het is een ongewenste ontwikkeling dat meer dan 55% van de respondenten om financiële redenen moet afzien van zorg. Zorgmijding is aan de orde van de dag. Graag gaan we hierover met uw college in gesprek, om nader te onderzoeken hoe ervoor kan worden gezorgd dat mensen weten waar ze recht op hebben, voor wat betreft de Bijzondere Bijstand, de WMO, vergoedingen voor ambulante begeleiding / huishoudelijke ondersteuning.

❖ FINANCIËLE SITUATIE RESPONDENTEN

In welke mate kunt u rondkomen met uw beschikbare inkomen?

23,7 %	Zeer moeilijk
65,8 %	Moeilijk
2,6 %	Tussen moeilijk en makkelijk in
7,9 %	Makkelijk
0,0 %	Zeer makkelijk



Maakt u gebruik van een inkomensondersteunende regeling? (Raadpleeg bijgevoegde folders: Inkomens- en zorgkaart 2023 en Inkomensregelingen 2023)

39,5 %	Ja (vul de regeling(en) die u gebruikt in op de volgende pagina)
55,3 %	Nee
5,3 %	Niet ingevuld

Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

Ik maak gebruik van de volgende regeling(en):

- "WMO, kwijtschelding gemeentelijke belasting, Individuele Inkomenstoelage, schuldhulpverlening, budgetcafé."
- "VIP, Weggeefhoek, Repaircafé, Dorpsteam, Collectieve Zorgverkering, kringloop."
- "Individuele Inkomenstoelage, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, Bijzondere Bijstand zorgkosten, Bijzondere Bijstand activiteiten."
- "Bijzondere Bijstand voor zwemmen."
- "Individuele Inkomenstoelage en Bijzondere Bijstand."
- "Bijzondere Bijstand, Individuele Inkomenstoelage, collectieve zorgverzekering, zorg- en huurtoelage, energietoelage, Bijstand / participatiewet."
- "BBZ."
- "Bijzondere Bijstand vervoer kinderen, Stichting Leergeld."
- "SOZA."
- "Bijzondere Bijstand, Individuele Inkomenstoelage, kwijtschelding gemeentelijke belastingen, WMO."

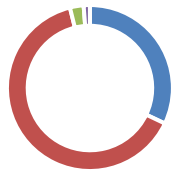
vervolg opmerkingen...

- "Individuele Inkomenstoelage."
- "Leerlingenvervoer."
- "Individuele inkomenstoelage."
- "Bijzondere Bijstand, Individuele Inkomenstoelage, Huurtoelage, Kwijtschelding gemeentelijke belastingen, Collectieve zorgverzekering voor minima."

Zijn er inkomensondersteunende regelingen waarvan u denkt dat u er recht op heeft, maar die u niet heeft aangevraagd? (Raadpleeg bijgevoegde folders: **Inkomens- en zorgkaart 2023 en Inkomensregelingen 2023)**

31,6 %	Ja, geef de regeling(en) hieronder aan
63,2 %	Nee, ga verder met vraag 24
2,6 %	Weet ik niet
2,6 %	Niet ingevuld

Zijn er inkomensondersteunende regelingen waarvan u denkt dat u er recht op heeft, maar die u niet heeft aangevraagd?



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet ■ Niet ingevuld

Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

Ik denk recht te hebben op:

- "Zorg- en ziekenhuiskosten van bezoeken artsen, o.a. kaakchirurg – cardioloog – orthopeed. Medische kosten."
- "Individuele inkomenstoelage."
- "Voedselbank, Individuele inkomenstoelage."
- "Op vergoeding van CAK (zorgverzekering)."
- "Bijzondere kosten i.v.m. de zorg, bijvoorbeeld tandartskosten."
- "Kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen, Weggeefhoek, Voedselbank."
- "Stichting Leergeld."
- "Tandartskosten."
- "Meedoenregeling."
- "Mantelzorg."
- "Medische kosten."

Waarom heeft u deze inkomensondersteunende regeling(en) niet aangevraagd?

0 %	Teveel papieren in te vullen
50 %	Onduidelijk
0 %	Geen zin om hand op te moeten houden
50 %	Anders

Opmerking respondent:

- "Niet op de hoogte van deze regeling."

Bent u beperkt in uw deelname aan activiteiten omdat uw inkomen niet toereikend is?

65,8 %	Ja
23,7 %	Nee
10,5 %	Niet ingevuld



Kunt u gebruikmaken van de regeling Kwijtschelding Gemeentelijke Belastingen voor huishoudens met een laag inkomen?

68,4 %	Ja
21,1 %	Nee
2,6 %	Weet ik niet
7,9 %	Niet ingevuld

Er komen verbeteringen aan voor de Participatiewet. Onder andere de volgende zaken gaan veranderen:

- Jaarlijks zal tot een bedrag van €1.200,00 aan giften mogen worden ontvangen zonder te worden gekort op de uitkering;
- De loonkostensubsidie zal door werkgevers makkelijker verkregen worden;
- Er komt een aanvraagrecht voor persoonlijke ondersteuning op maat;
- Er komt meer duidelijkheid over welke re-integratiemiddelen een werkgever kan krijgen en gebruiken;

- De aanvraag voor een bijstandsuitkering door jongeren met een arbeidsbeperking zal direct worden behandeld, zonder vier-weeken-zoektermijn.

Denkt u dat u hierdoor betere kansen krijgt op werk of dat het makkelijker wordt om mee te doen in de samenleving?

29,0 %	Ja
65,8 %	Nee
5,3 %	Niet ingevuld

TOELICHTING EN AANDACHTSPUNTEN:

De gemeente zelf geeft aan dat er sprake is van bestaanszekerheid wanneer inwoners een dak boven het hoofd hebben, geen financiële problemen hebben en veilig zijn. Deze aspecten hebben prioriteit, zo staat te lezen; bestaanszekerheid eerst.

Uit de voorliggende enquête blijkt dat bijna 66% van de respondenten moeilijk kan rondkomen. Bijna 24% geeft aan zelfs zeer moeilijk rond te kunnen komen. Bijna 90% van de ondervraagden heeft dus financiële problemen. Een groot deel van deze groep mensen wordt hierdoor beperkt in deelname aan activiteiten. Dit is een belangrijk signaal dat bestaanszekerheid extra aandacht verdient. Hoe kunnen mensen beter begeleid worden richting structureel werk? Hierover gaan wij graag met uw college in gesprek.

Graag ontvangen wij meer informatie omtrent het doelgroepenregister, het aantal plaatsingen en de werkgevers binnen onze gemeente die hierin een rol spelen. We stellen voor om het plan van aanpak uit 2018 te herijken en nieuwe afspraken hierover te maken. Over de verbetertrajecten willen we zo mogelijk overleggen met de beleidsmedewerkers op het gebied van de Participatiewet.

Verder doen we de aanbeveling om de nieuwsbrief voortaan weer iedere maand te verspreiden, zodat cliënten direct toegang hebben tot de benodigde informatie. Ook de Meedenkers Participatiewet, Maatschappelijk werk, het Budgetcafé, het VIP, de Dorpsteams en inkomensconsulenten kunnen hier een rol in spelen.

❖ OPMERKINGEN / SUGGESTIES / VRAGEN RESPONDENTEN

Wat kan de gemeente volgens u doen, om de mensen met een laag inkomen beter te ondersteunen?

Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

- "Helpen om serieuze vragen goed te behandelen of te overleggen met meerdere!"
- "Meer informatie, zonder moeilijke woorden (stappenplan)."
- "Serieus nemen, duidelijk aangeven waarop men recht heeft, hulp bieden."
- "Er moet veel meer naar gekeken worden en meer begrip voor deze mensen."
- "Goed helpen om aan betaalde baan te komen."
- "Cursussen voor mensen die werk zoeken die ze leuk en van belang vinden."
- "Meer steun en giften voor mensen met een laag inkomen, zoals de gemeente Dongen. Die geeft meer steun voor sport, groenten en fruit en kledinggiften van verschillende organisaties en winkels."
- "Ik zou graag meer steun willen met zonnepanelen zetten, voor minder energiekosten."
- "Het normbedrag voor de voedselbank verhogen."
- "Dit pakketje [*de folders die meegestuurd zijn met de vragenlijst*] is informatief voor beiden. Ik denk dat er mensen zijn die hier baat bij hebben. Persoonlijk heb ik alle hulp / ondersteuning die ik denk nodig te hebben."
- "Energietoeslag."
- "De cliënt beter en duidelijker op de hoogte brengen van alle regelingen die er zijn, waar je gebruik van kunt maken als je een bijstandsuitkering aanvraagt."
- "Salaris partner niet in mindering brengen op de IAOW-uitkering. Zo werkt mijn partner met haar salaris voor lager maken IAOW-uitkering. Dus: minder te besteden! Levert ons niets op! Zelfs bonussen en overuren worden dan zo 'afgepakt'."
- "Als je Bijzondere Bijstand aanvraagt voor bijvoorbeeld een nieuwe wasmachine en je hebt er eentje gevonden, dat ze het bedrag dan uitkeren i.p.v. dat je hem eerst moet voorschieten. Je vraagt niet voor niets bijstand aan."
- "Duidelijke taal gebruiken."
- "Als er geen limiet meer is op eigen vermogen zodat je in staat bent om te sparen en je leven op te bouwen."
- "Dat ze je serieuzer nemen als er iets speelt en anders een ander persoon aan je toewijzen die op dat gebied meer weet."
- "1-op-1-gesprek om alles in kaart te brengen, op vrijwillige basis."
- "De bijstandsnorm moet omhoog. Van het gewerkte geld moet niet alles ingehouden worden, mensen die werken en een uitkering hebben moeten een deel zelf moeten ontvangen. Zo worden mensen ook gestimuleerd om te gaan werken."
- "Mensen meer helpen met wat ze nodig hebben en meer uitbetalen."
- "Uitkering verhogen."
- "Het is heel lastig om rond te komen met zo een laag inkomen. Ik vind dat hier iets aan gedaan moet worden."
- "Meer contact hebben en mensen meer helpen met aanvragen van regelingen waar men recht op heeft."
- "Informereren."
- "Naar onderliggende oorzaken beter luisteren, deze als maatschappelijke sociale signalen opnemen en verder iets doen met veranderingen in actie te brengen."

Heeft u nog suggesties en opmerkingen die niet in de vragenlijst staan?

Opmerkingen die respondenten bij deze vraag hebben gemaakt:

- "Ik zou graag meer informatie willen krijgen over mijn rechten en plichten. Het voelt soms voor mij dat de gemeente expres onze rechten niet wil geven en de werknemers bij de gemeente doen expres heel streng bij extra steun geven."
- "Ik wil nog wel eens spreken met de gemeente, ook gericht alvast op aandachtspunten voor de start van mijn pensioen."
- "Waarom moeten mensen die al jaren een Individuele Inkomstenstoeslag krijgen die ieder jaar opnieuw aanvragen? Waarom niet automatisch?"
- "Deze vragen zijn veel te moeilijk voor laaggeletterden."
- "Het is lastig om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen te behouden als er net te veel geld / eigen vermogen is op het moment van controle. Het gevolg is dan dat je aan het eind van het jaar alles moet terugbetalen. Dit kan mensen in de problemen brengen --> schulden."
- "Het sporten voor kinderen, dus ook fitness zou eigenlijk ook vergoed moeten worden."
- "Krijg elke maand per reguliere post een specificatie van mijn BBZ uitkering. Het lijkt mij efficiënter en goedkoper dit per mail te versturen."
- "Ouders met studerende kinderen dienen extra hulp en aandacht te krijgen."
- "De drempel voor het aanbieden van hulp is veel te hoog waardoor mensen echt in de knoop zitten met hun hulpvraag en financiële situatie. De gemeente moet soepeler omgaan met mensen die simpelweg hulp behoeven. Ook duurt het altijd veel te lang eer je weet waar je aan toe bent. Processen duren lang, collega's veranderen vaak waardoor mensen niet meer goed weten waar ze wel of niet aan toe zijn."
- "Meer ondersteuning / begrip voor je persoonlijke situatie. Met regelmaat vragen hoe het met iemand gaat en daarbij ook eventuele doelen aanpassen."

4. Nawoord

De Adviesraad Sociaal Domein Gilze en Rijen heeft met dit onderzoek getracht een beeld te schetsen van de mate van tevredenheid onder bijstandsgerechtigden in de gemeente Gilze en Rijen.

Over de onderwerpen die nader toegelicht zijn, gaan wij, graag met u in gesprek. Met name de onderwerpen 'zorgmijding' en 'plan van aanpak' vragen ook ditmaal wat ons betreft nadere aandacht. De financiële situatie – zoals die in dit onderzoek door de respondenten wordt weergegeven – vraagt ons inziens om een open blik, zodat onderzocht kan worden hoe de bestaanszekerheid binnen de gemeente Gilze en Rijen daadwerkelijk prioriteit kan worden.

Wij willen graag verder nadenken met het college en de beleidsmedewerkers hoe vorm te geven aan een plan van aanpak. Dit in het belang van zowel de cliënten als de gemeente.

Mocht u nu reeds vragen of opmerkingen hebben over dit onderzoek, dan zijn wij uiteraard bereid tot een verdere toelichting. Neemt u in dat geval gerust contact met ons op via secretariaat@asdgilzerijen.nl.