

Afdeling	: WIZ - Werk, Inkomen en Zorg	B&W-voorstel: DJ-1061860
Naam opsteller voorstel	: Maartje Lambers (0495-575887)	Zaaknummer: 573026
Portefeuillehouder	: M.J. (Martijn) van den Heuvel Msc.	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Klanttevredenheidsonderzoek WIZ 2019.

Voorstel

Kennis te nemen van het klanttevredenheidsonderzoek bij cliënten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening (WIZ) door het (voormalig) Cliënten Platform Minima Weert (CPM).

Inleiding

In 2013 is er in opdracht van het Cliënten Platform Minima (hierna: CPM) in samenwerking met de afdeling WIZ een klanttevredenheidsonderzoek (hierna: KTO) uitgevoerd bij cliënten van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening bij het onderzoeksbureau D&K. Uit dit KTO kwam naar voren dat de cliënten van WIZ tevreden waren met de dienstverlening. Het in 2013 uitgevoerde KTO is als nul-meting beschouwd. In 2016 is er vervolgens een nieuw KTO uitgevoerd ook naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Participatiewet. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat cliënten nog steeds tevreden zijn maar er enkele verbeterpunten zijn op het gebied van de telefonische bereikbaarheid, begeleiding naar werk en schulddienstverlening. Deze verbeterpunten/ aanbevelingen zijn besproken met de afdeling en grotendeels overgenomen. Het CPM heeft vervolgens eind 2018 opnieuw een verzoek ingediend om een vervolg KTO uit te voeren. Deze is in mei 2020 afgerond en is als bijlage toegevoegd.

Korte samenvatting van het onderzoek:

De beoordeling van de afdeling WIZ is in 2019 positiever dan in 2013 en 2016. Er zijn enkele verbeterpunten:

De telefonische bereikbaarheid van de afdeling WIZ was in 2013 ondermaats. Dit was in 2016 nog steeds het geval. Het onderzoek uit 2019 laat een verbetering zien voor wat betreft het eerste belcontact. Over het terugbellen daarentegen zijn de cliënten levensonderhoud in 2019 negatiever dan in 2013 of 2016.

Weert, 5 juni 2020	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:
- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 14 juli 2020

Nummer: 8

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 3
Pagina 1

De meningen verschillen over de voorlichting over minimaregelingen: een deel geeft een voldoende en een deel een onvoldoende. Het blijft belangrijk de minimaregelingen onder de aandacht te brengen.

Het oordeel over de dienstverlening van schulddienstverlening is in 2019 ten opzichte van 2016 beter. In het onderzoek komt naar voren dat de hulp van het team schulddienstverlening beter wordt beoordeeld dan de hulp vanuit de Vraagwijzer op dit onderdeel.

Het onderzoek, de verbeterpunten en aanbevelingen worden binnen de afdeling besproken en omgezet tot acties om de dienstverlening te verbeteren.

Het CPM is inmiddels opgegaan in de Participatieraad. Het onderzoek heeft vertraging opgelopen door redenen gelegen bij het onderzoeksbureau.

Beoogd effect/doel

Door inzet van de vervolgmeting van een klanttevredenheidsonderzoek bij cliënten van de afdeling WIZ kan de dienstverlening worden verbeterd.

Argumenten

Het KTO levert bruikbare informatie op over de kwaliteit van dienstverlening waardoor deze verbeterd kan worden.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing

Financiële, personele en juridische gevolgen

Financieel

De kosten van het onderzoek bedroegen € 9.316 en zijn in 2019 ten laste van het budget voor bijzondere bijstand/minimabeleid gebracht.

Personeel:

De hoeveelheid werk voor de gemeente is dusdanig dat dit binnen de reguliere werkzaamheden is opgevangen (applicatiebeheer en beleidsmedewerker).

Juridisch

Gelet op privacywetgeving zijn de brieven door de gemeente verstuurd. De cliënt gegevens zullen dus niet beschikbaar worden gesteld aan het CPM of het onderzoeksbureau DenK.

Duurzaamheid

Niet van toepassing

Uitvoering/evaluatie

Niet van toepassing

Communicatie/participatie

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt verstuurd naar de afdeling WIZ en ter kennisname aan de gemeenteraad.

Overleg gevoerd met

Intern:

- Mieke Kuijpers, beleidsadviseur sociaal domein / ondersteuning Pr
- Nancy Peeters, afdelingshoofd WIZ
- Patricia Vos, financieel adviseur

Extern:

- Jan Verbeek, CPM / Pr
- Lies Kamerbeek, D&k onderzoek en opleiding

Bijlagen:

- Klanttevredenheidsonderzoek WIZ 2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK MINIMA WEERT

HERHALINGSMETING 2019

D&K ONDERZOEK EN OPLEIDING

Inhoud

SAMENVATTING	2
1. HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2019	4
1.1 ACHTERGROND VAN HET KTO 2019	4
1.2 AANPAK VAN HET ONDERZOEK	5
1.3 RESPONS IN HET ONDERZOEK.....	5
1.4 DE CLIËNTEN VAN DE AFDELING WIZ IN 2019.....	6
1.4.1 De cliënten Levensonderhoud in 2019.....	6
1.5 OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING VAN DE AFDELING WIZ.....	8
1.6 LEESWIJZER	8
2. DE BEJEGENING VAN DE CLIËNTEN.....	10
2.1 BEZOEKEN AAN DE AFDELING WIZ OP UITNODIGING VAN EEN REGISSEUR.....	10
2.2 BEZOEKEN AAN DE AFDELING WIZ OP EIGEN INITIATIEF	11
2.3 BEZOEKEN AAN DE BALIE VAN VRAAGWIJZER.....	12
2.4 DE TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID VAN VRAAGWIJZER / DE AFDELING WIZ.....	13
2.5 INTERNET.....	13
2.6 DE AFHANDELING VAN KLACHTEN	14
2.8 BEGELEIDING BIJ HET ZOEKEN NAAR WERK	15
3. DE GANG VAN ZAKEN ROND DE UITKERINGSVERSTREKKING	19
3.1 HET AANVRAGEN VAN DE UITKERING	19
3.2 HET AANVRAAGFORMULIER EN DE BESCHIKKING VAN DE UITKERING	19
3.3 MAATREGELEN EN WAARSCHUWINGEN.....	22
3.4 TERUGVORDERING VAN DE UITKERING	23
3.5 SCHULDDIENSTVERLENING.....	24
3.6 MINIMAREGELINGEN.....	26
3.7 COLLECTIEVE ZIEKTEKOSTENVERZEKERING.....	27
3.7 BEZWAARSCHRIFTEN	29
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	30
4.1 DE UITVOERING VAN HET KTO 2019	30
4.2 CONCLUSIES	30
4.3 AANBEVELINGEN	31

Bijlagen

Samenvatting

Klanttevredenheidsonderzoek Minima Weert. Herhalingsmeting 2019

Het onderzoek	<ol style="list-style-type: none">1. Het rapport beschrijft de resultaten van een kwantitatief onderzoek naar de tevredenheid van mensen die cliënt zijn van de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening (WIZ) van de gemeente Weert. Opdrachtgever voor dit onderzoek was het Cliënten Platform Minima Weert (CPM). Het onderzoek is een herhaling van de onderzoeken uit 2013 en 2016.2. Zoals in 2013 en in 2016 twee groepen benaderd voor het onderzoek: de cliënten met een uitkering voor levensonderhoud en de cliënten die een beroep hebben gedaan op een regeling uit het minimabeleid van de gemeente Weert. Alle cliënten ontvingen een schriftelijke vragenlijst.3. Van de cliënten Levensonderhoud heeft 19% van de totale groep meegedaan aan het onderzoek, bij de cliënten Minimabeleid was de respons 11%. De respons is onder cliënten Minimabeleid lager dan die in 2016 is behaald. De redenen hiervoor zijn onduidelijk. In ieder geval zijn er bij de cliënten Minimabeleid veel minder mensen aangeschreven dan in 2013 en 2016. Vanwege de lage respons in deze groep zijn geen verdere analyses uitgevoerd.4. De non-responsanalyse laat zien dat de respondenten Levensonderhoud representatief zijn voor de gehele populatie van Levensonderhoud voor wat betreft uitkeringsduur en gezinssituatie..
Bejegening van de cliënten	<ol style="list-style-type: none">1. De beoordeling van de afdeling WIZ is in 2019 positiever dan in voorgaande jaren. De cliënten Levensonderhoud geven in 2019 vaker een 8 voor het werk van de afdeling dan in 2013 of 2016.2. De telefonische bereikbaarheid van de afdeling WIZ was in 2013 ondermaats. Dit is in 2016 nog steeds het geval. Het onderzoek uit 2019 laat een verbetering zien voor wat betreft het eerste belcontact. Over het terugbellen daarentegen zijn de cliënten levensonderhoud in 2019 negatiever dan in 2013 of 2016.
Begeleiding bij het zoeken naar werk	<ol style="list-style-type: none">1. Dit onderwerp is in 2016 voor het eerst aan de cliënten Levensonderhoud voorgelegd. Het oordeel over de begeleiding van Werk.Kom was toen sterk verdeeld: Ongeveer een derde ervoer de begeleiding als uitstekend, terwijl eveneens ongeveer een derde de begeleiding onder de maat noemde. De mate waarin maatwerk geleverd wordt, leek hierin een rol te spelen. In 2019 zijn de cliënten Levensonderhoud op alle punten positiever over de begeleiding bij het zoeken naar werk dan in 2016.

Schulddienstverlening	1. Schulddienstverlening was een nieuw onderwerp in het KTO van 2016. De voorlichting over hulp bij schulden was volgens de respondenten, die hier mee te maken hebben gehad, voldoende. Men vond wel dat het lang duurde voor er daadwerkelijk hulp wordt geboden.
	2. Speelde de Gemeentelijke Kredietbank in 2016 een belangrijke rol bij de hulp bij schulden, in 2019 is deze instelling niet langer betrokken bij dit onderwerp. Dit heeft gevolgen voor de vergelijking van de resultaten van 2016 en 2019. Duidelijk is dat de cliënten Levensonderhoud in 2019 positiever zijn over de hulp bij schulden dan in 2016. De afdeling WIZ wordt hoger gewaardeerd dan de Vraagwijzer, maar voor beiden ligt het oordeel boven de zeven..

Minimabeleid	1. De gemeente Weert heeft er op ingezet om de procedures rond de diverse regelingen in het minimabeleid zo eenvoudig mogelijk te houden. Een ieder waarvan bekend is dat hij of zij een inkomen op minimumniveau heeft krijgt een brief dat de individuele inkomenstoelage of de Meedoenbijdrage uitbetaald zal worden, tenzij men aangeeft daarop geen prijs te stellen.
	2. De cliënten Levensonderhoud zijn verdeeld in hun oordeel over de voorlichting die zij krijgen over de minimaregelingen van de gemeente Weert. Iets meer dan de helft noemt dit voldoende en iets minder dan de helft onvoldoende.
	3. Het oordeel over de verschillende minimaregelingen varieert van voldoende tot goed.

De aanbevelingen	1. Verbeter het terugbellen van een cliënt wanneer deze niet bij het eerste belcontact kan worden geholpen.
	2. Verbeter de voorlichting over de minimaregelingen, vooral over de individuele inkomenstoelage en de Meedoenbijdrage.
	3. Ga na welke maatregelen nodig zijn om schuldhulpverlening via Vraagwijzer en de afdeling WIZ op hetzelfde hoge niveau te brengen..

1. HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2019

INLEIDING

Dit rapport beschrijft de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 2019 onder mensen die contact hebben met de afdeling Werk, Inkomen en Zorgverlening (WIZ) van de gemeente Weert. Het KTO 2019 is een herhaling van onderzoek dat in 2013 en 2016 is gehouden onder de toenmalige cliënten van de afdeling.

1.1 ACHTERGROND VAN HET KTO 2019

In 2013 is in opdracht van het Cliëntenplatform Minima Weert (CPM) voor het eerst een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij mensen die contact hebben met de afdeling WIZ van de gemeente. Het ging hier in de eerste plaats om mensen, die een periodieke uitkering voor levensonderhoud ontvangen in het kader van de toenmalige Wet Werk en Bijstand of een daarmee gelieerde regeling (IOAW/IOAZ, BBZ of WIJ). Dit noemen we in dit rapport de cliënten Levensonderhoud. Daarnaast zijn er mensen die een beroep hebben gedaan op een regeling uit het minimabeleid van de gemeente (bijzondere bijstand, kwijtschelding gemeentelijke belastingen en dergelijke) betrokken in dit eerst KTO. Dit zijn de cliënten Minimaregelingen.

Het KTO 2013 liet zien dat de cliënten Minimaregelingen, met een cijfer boven de 7, iets positiever waren over de dienstverlening van de afdeling WIZ dan de cliënten Levensonderhoud, die een cijfer net onder de 7 gaven. Dit verschil was echter niet statistisch significant. De bejegening door de medewerkers van de gemeente kreeg een goede beoordeling van beide groepen cliënten. Daarentegen gaven beide groepen aan dat er problemen waren met de telefonische bereikbaarheid van de afdeling.

Al in 2013 is besloten dat het onderzoek in 2016 herhaald zou worden. Het onderzoek van 2016 levert een aantal overeenkomsten en verschillen met dat uit 2013 op. De beoordeling van de afdeling WIZ loopt in 2016 iets terug in vergelijking met 2013, maar is nog wel voldoende. Vooral de cliënten Levensonderhoud geven in 2016 meer onvoldoendes aan de afdeling dan in 2013. De telefonische bereikbaarheid laat nog steeds te wensen over. Opvallend is in 2016 dat meer cliënten Minimaregelingen zeggen niet op de hoogte te zijn van de individuele inkomenstoelage en het Sociaal Cultureel Fonds dan in 2013. Verder besluit een groter deel van de cliënten Minimabeleid, dat een minimuminkomen zegt te hebben én op de hoogte is van de verschillende minimaregelingen, in 2016 géén beroep te doen op deze regelingen dan in 2013. Het niet gebruik van voorzieningen is daarmee toegenomen.

In 2016 is voor het eerst naar de onderwerpen Begeleiding naar werk en Schulddienstverlening gekeken. De voorlichting over hulp bij schulden is volgens de respondenten, die hier mee te maken hebben gehad, voldoende. Men vindt wel dat het lang duurt voor er daadwerkelijk hulp wordt geboden. Het oordeel over de begeleiding naar werk van Werk.Kom is sterk verdeeld: Ongeveer een derde ervaart de begeleiding als uitstekend, terwijl eveneens ongeveer een derde de begeleiding onder de maat noemt. De mate waarin maatwerk geleverd wordt, lijkt hierin een rol te spelen.

1.2 AANPAK VAN HET ONDERZOEK

Voor het KTO 2019 zijn, net als in de voorgaande onderzoeken, twee vragenlijsten ontwikkeld: één voor de cliënten met een uitkering voor het levensonderhoud en één voor de cliënten die een beroep hebben gedaan op één of meer regelingen in het kader van het minimabeleid van de gemeente Weert. De twee vragenlijsten zijn via de normale post aan de respondenten aangeboden. De vragenlijsten zijn zo veel mogelijk gelijk aan elkaar en aan die van de twee onderzoeken uit 2016 en 2013 om vergelijking tussen de twee groepen en de drie onderzoeksjaren mogelijk te maken.

De verzending van de brieven en de vragenlijsten voor het KTO 2019 is verzorgd door de gemeente Weert zelf. Op deze manier bleven de privégegevens van de klanten binnen de gemeente en bleef de privacy van de cliënten gewaarborgd. De cliënten ontvingen de vragenlijsten eind maart 2019. Voor het invullen van de lijst kregen de klanten ongeveer twee weken de tijd. Na deze periode is aan iedereen een herinneringsbrief gestuurd. Bij de sluiting van de dataverzameling waren in totaal 457 ingevulde vragenlijsten ontvangen.

1.3 RESPONS IN HET ONDERZOEK

Onderstaande tabel geeft de respons op de onderzoeken in de drie jaren.

	Cliënten Levensonderhoud			Cliënten Minimaregelingen		
	Populatie	Respons	Respons %	Populatie	Respons	Respons %
KTO 2013	866	281	32%	809	239	30%
KTO 2016	1170	241	21%	800	216	27%
KTO 2019	921	173	19%	322	37	11%

Bij de cliënten Levensonderhoud is de respons in 2019 iets lager dan in 2016, maar de daling is niet zo groot als die tussen de jaren 2016 en 2013. Bij de cliënten Minimaregelingen is de teruggang in de respons in 2019 veel sterker. Wat bij deze groep echter ook opvalt is dat het aantal mensen dat een beroep doet op de minimaregelingen van de gemeente Weert in de totale populatie in 2019 zoveel lager is in vergelijking met 2016 of 2013. Er is sprake van meer dan een halvering. Dit kan niet verklaart worden uit veranderingen in (de eisen aan) die minimaregelingen. Deze zijn in 2019 ongeveer hetzelfde of zelfs iets uitgebreider dan in de jaren 2016 en 2013.

Een mogelijke verklaring kan liggen in de verzending van de vragenlijsten naar de cliënten. Zoals in 2016 en 2013 is ook in 2019 de verzending van de vragenlijsten en de begeleidende brieven, zoals de vooraankondiging en de herinneringen, niet goed verlopen. Net als in voorgaande jaren kwamen vragenlijsten oningevuld terug met de opmerking dat de persoon in kwestie niets met de gemeente te doen had of was verhuisd. Sommige mensen lieten na de herinnering weten dat zij nooit de vragenlijst hadden ontvangen en dergelijke. Daarnaast blijken een aantal mensen van boven de AOW-leeftijd een vragenlijst voor Levensonderhoud te hebben gekregen, terwijl de

vragenlijst Minimaregelingen naar jonge mensen is gestuurd. Ten slotte is het mogelijk dat een groep cliënten Minimaregelingen in het geheel niet is aangeschreven.

1.4 DE CLIËNTEN VAN DE AFDELING WIZ IN 2019

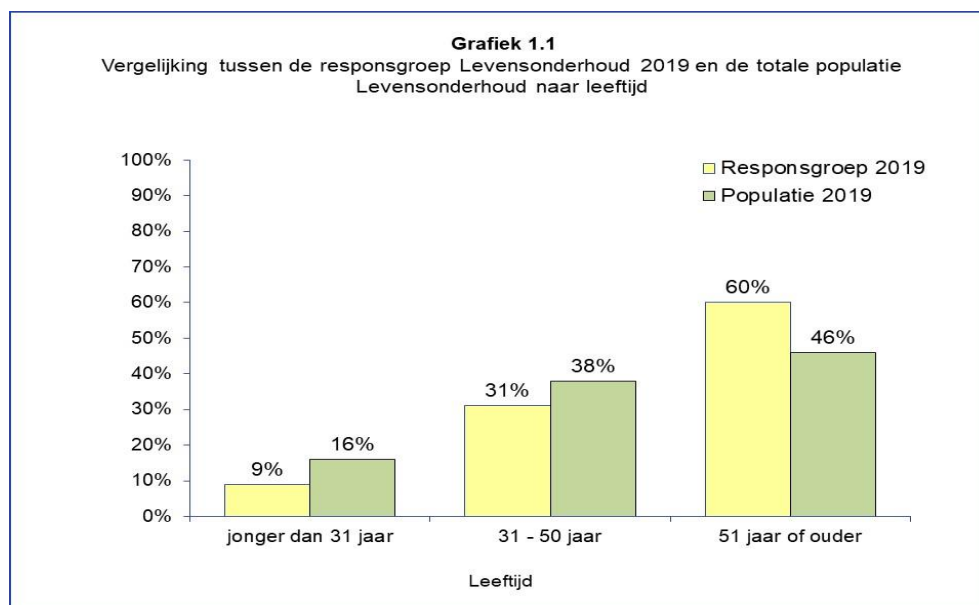
De gemiddelde leeftijd bij de responsgroep Levensonderhoud ligt in 2019 op 51 jaar. De groep is daarmee iets ouder geworden: in zowel 2016 als 2013 was de gemiddelde leeftijd 49 jaar. Bij de responsgroep Minimaregelingen ligt de gemiddelde leeftijd in 2019 op 54 jaar. In zowel 2013 als 2016 was deze groep ouder: gemiddeld ongeveer 64 jaar en 71 jaar respectievelijk. Ook dit is een groot verschil en waarschijnlijk te wijten aan het niet juist aanschrijven van de respondenten. Gezien deze geringe respons en het feit dat er vraagtekens zijn voor wat betreft de verzending, hebben we besloten de gegevens van de cliënten Minimaregelingen niet verder te beschrijven.

De rest van dit rapport heeft daarmee alleen betrekking op de cliënten Levensonderhoud. We presenteren eerst de resultaten van de non-respons analyse. Met deze analyse willen we bepalen in hoeverre de cliënten Levensonderhoud, die hebben meegedaan aan het KTO 2019 representatief zijn voor alle cliënten Levensonderhoud van de afdeling WIZ in 2019.

1.4.1 De cliënten Levensonderhoud in 2019

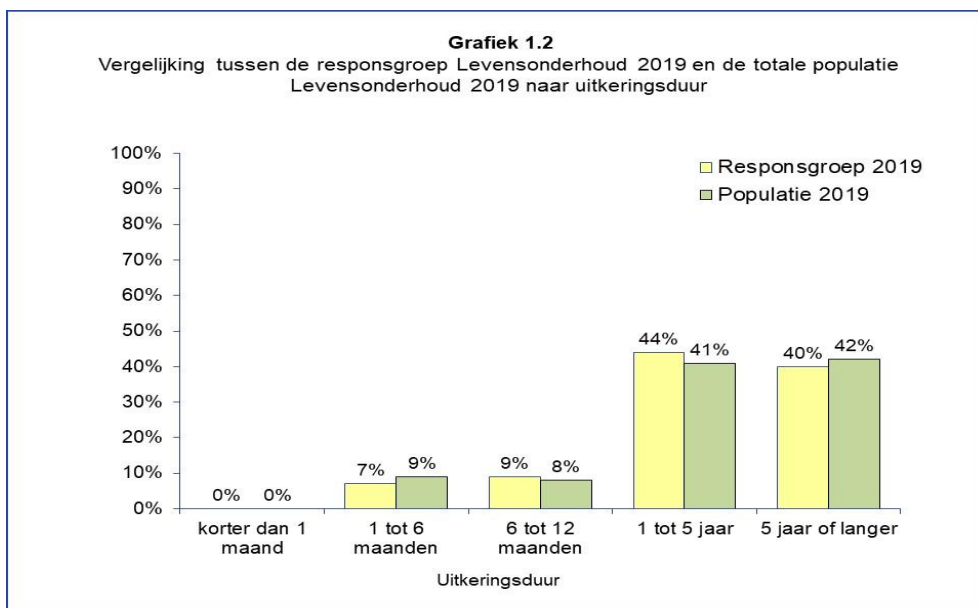
De responsgroep Levensonderhoud bestaat in 2019 voor meer dan de helft (59%) uit vrouwen. In de populatie is het aandeel vrouwen lager: 49%.

In grafiek 1.1 is de responsgroep Levensonderhoud vergeleken met de totale populatie op leeftijd.



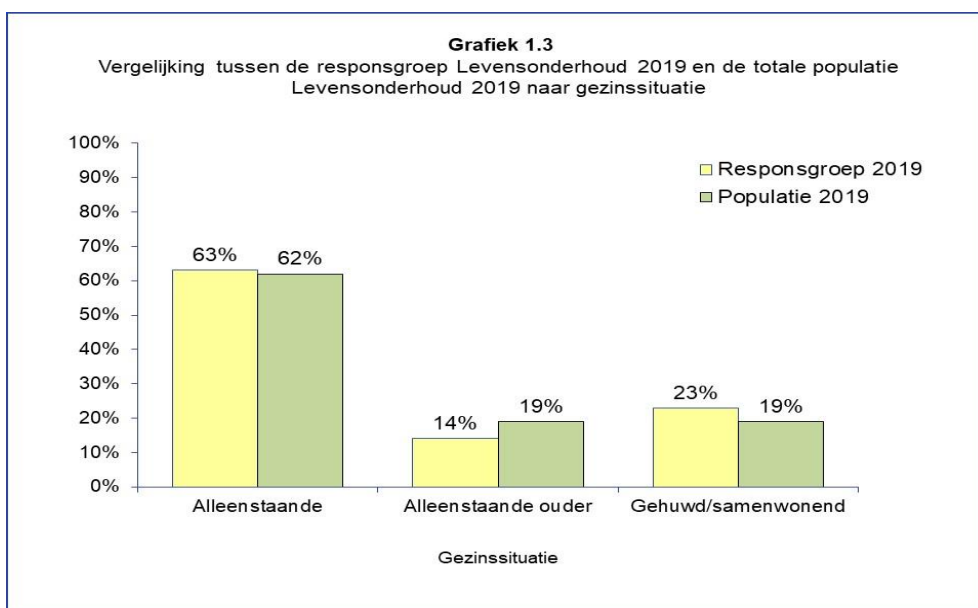
In de responsgroep zijn de oudere cliënten Levensonderhoud oververtegenwoordigd. Vooral de cliënten onder de 31 jaar hebben niet meegedaan aan het KTO 2019.

Vooral de cliënten die al langer een uitkering Levensonderhoud ontvangen, hebben meegedaan aan het onderzoek. De volgende grafiek maakt dat duidelijk.



Voor wat betreft uitkeringsduur vormt de responsgroep 2019 een goede afspiegeling van de totale populatie.

De alleenstaanden vormen de grootste groep in de responsgroep en dit geldt ook voor de totale populatie. De responsgroep is ook op het kenmerk Gezinssituatie een goede afspiegeling van het totaal.



Tenslotte is de responsgroep gevraagd naar hun opleidingsniveau. Zoals in de voorgaande KTO's is dat voor ongeveer de helft van de respondenten laag (LBO of lager). Slechts één op de tien respondenten heeft hoger beroepsonderwijs of hoger afgerond. Een non-responsvergelijking is op dit punt weinig zinvol omdat dit gegeven niet systematisch wordt geregistreerd.

De responsgroep Levensonderhoud heeft daarmee de volgende kenmerken:

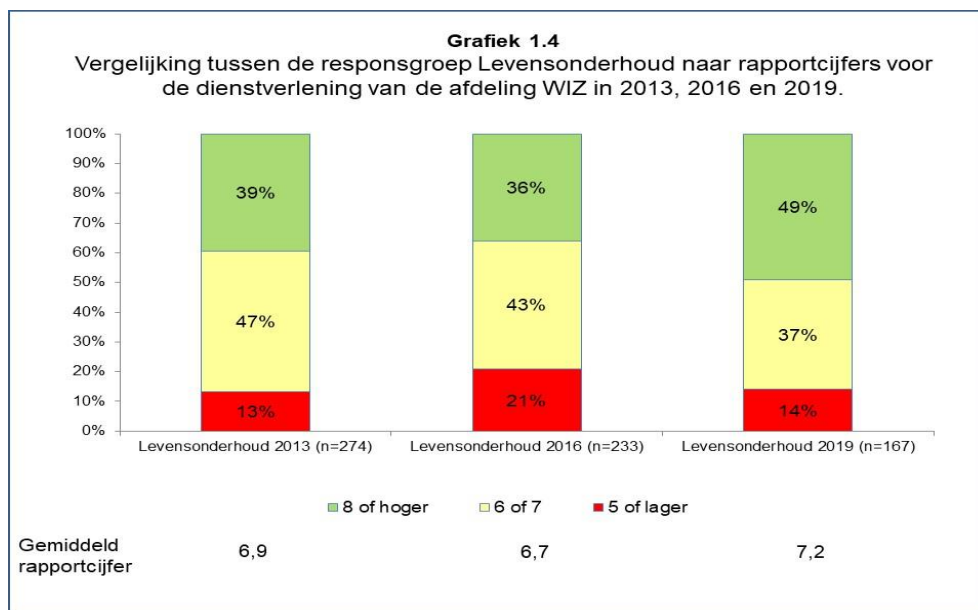
- Vooral vrouwen;
- Wat ouder (50 jaar of ouder);

- Al langer in de bijstand (5 jaar of langer);
- Vooral alleenstaand;
- Laag opgeleid.

De responsgroep Levensonderhoud is op sexe en leeftijd geen goede afspiegeling van de totale populatie. Hiermee dient bij de interpretatie van de resultaten rekening te worden gehouden.

1.5 OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING VAN DE AFDELING WIZ

De respondenten is gevraagd de dienstverlening van de afdeling WIZ met een algemeen rapportcijfer te beoordelen. In grafiek 1.6 zijn de gegeven rapportcijfers bij de cliënten Levensonderhoud weergegeven voor zowel het KTO 2013, het KTO 2016 als het KTO 2019.



De respondenten Levensonderhoud zijn in 2019 positiever geworden over de dienstverlening van de afdeling WIZ dan in 2016 en 2013. Met name het deel van de respondenten dat een 8 of hoger geeft, is groter in 2019 dan in voorgaande jaren.

In de volgende hoofdstukken van dit rapport gaan we na hoe dit algemeen oordeel over de dienstverlening van de afdeling WIZ tot stand komt.

1.6 LEESWIJZER

De nu volgende hoofdstukken beschrijven de resultaten van het KTO 2016. In hoofdstuk 2 wordt de bejegening van de cliënten Levensonderhoud door de medewerkers van de afdeling WIZ beschreven (de persoonlijke contacten, telefonische bereikbaarheid, de website, klachten). Ook de begeleiding naar werk komt aan bod. Daarna wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de procedurele kant van de uitkeringsverstrekking bij de cliënten Levensonderhoud (het aanvraagproces, de beslissing op de aanvraag, maatregelen, terugvordering). In dit hoofdstuk wordt tevens de schulddienstverlening behandeld en de wijze waarop bezwaarschriften worden afgehandeld.. Hoofdstuk 4 besluit dit rapport met enige conclusies en aanbevelingen.

Er is voor gekozen om bij de presentatie van de data in dit rapport zo veel mogelijk te vermelden hoeveel respondenten de betreffende vraag hebben beantwoord. De notatie van de hoeveelheid respondenten staat in de grafieken of in de tekst vermeld en ziet er als volgt uit: n=[aantal respondenten].

Bij een aantal onderwerpen in de vragenlijst is de respondenten gevraagd hun tevredenheid uit te drukken met behulp van een rapportcijfer. De beoordeling van deze onderwerpen is in dit rapport weergegeven met een gemiddeld rapportcijfer. Een gemiddeld cijfer zegt echter niets over de spreiding van de cijfers: een gemiddelde van een 7 zou kunnen betekenen dat alle respondenten om en nabij een 7 hebben gegeven. Het zou ook kunnen zijn dat de ene helft het item met een 5 heeft beoordeeld, en de andere helft met een 9. In dit laatste geval is het gemiddelde weliswaar voldoende, maar is de helft van de respondenten duidelijk niet tevreden. Om meer inzicht te geven in de spreiding van de cijfers, is er daarom gekozen bij de rapportcijfers ook het percentage onvoldoendes te vermelden. Bijvoorbeeld, uit een hoog rapportcijfer en een hoog percentage onvoldoendes kan worden opgemaakt dat de spreiding groot is. Die respondenten die geen onvoldoende gaven, hebben immers een heel hoog rapportcijfer moeten geven om op een hoog gemiddelde uit te komen.

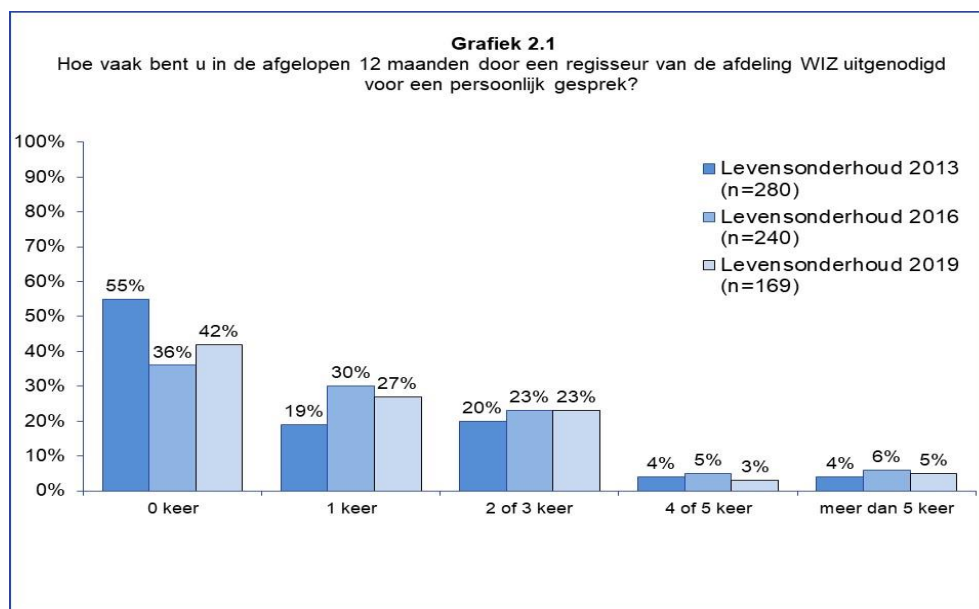
2. DE BEJEGENING VAN DE CLIËNTEN

INLEIDING

Dit hoofdstuk beschrijft de persoonlijke contacten en de omgang van de cliënten en de medewerkers van de afdeling WIZ. Zoals in het vorige hoofdstuk worden de drie KTO's vergeleken. Alleen de resultaten van de cliënten Levensonderhoud worden gepresenteerd.

2.1 BEZOEKEN AAN DE AFDELING WIZ OP UITNODIGING VAN EEN REGISSEUR

In 2013 kreeg meer dan de helft van de cliënten Levensonderhoud in de afgelopen 12 maanden geen uitnodiging voor een persoonlijk gesprek met een regisseur van de afdeling WIZ. In 2016 was dit gedaald naar iets meer dan een derde van de cliënten, om in 2019 weer iets te stijgen (naar 42%).

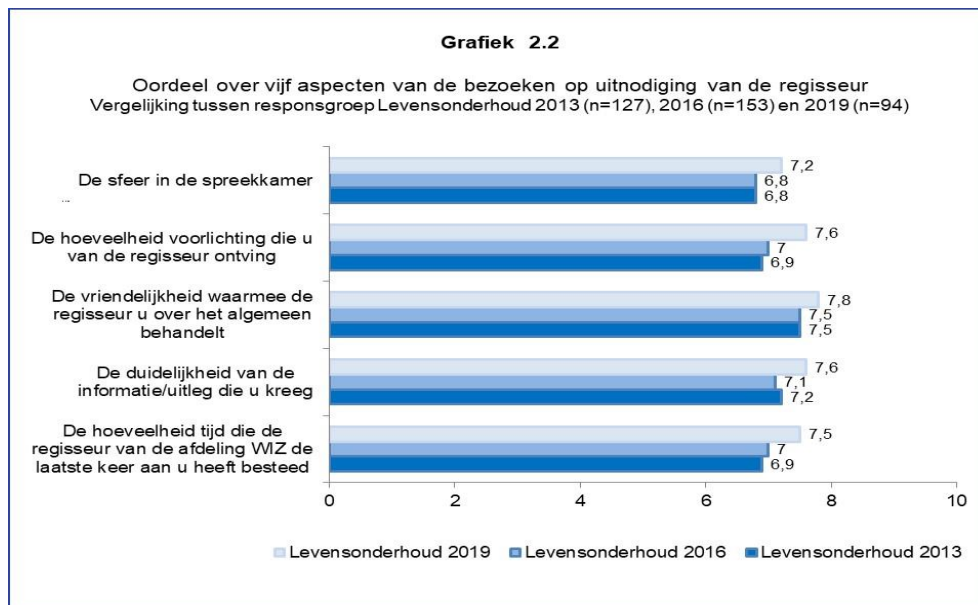


Vooraf het percentage cliënten Levensonderhoud dat één gesprek heeft gehad is in 2016 toegenomen in vergelijking met 2013. Dit niveau blijft in 2019 gehandhaafd. De regisseur legt nagenoeg altijd (in 95% van de gevallen) uit waarom de cliënt voor een gesprek is uitgenodigd. Dit geldt voor alle drie de onderzoeksjaren.

Van degenen die meer dan één keer werden uitgenodigd voor een gesprek, sprak twee derde (66%) in 2019 steeds dezelfde regisseur. In 2016 en 2013 was dit percentage lager (54%). De cliënten Levensonderhoud geven er in meerderheid, in zowel 2013 als in 2016 en 2019, de voorkeur aan om steeds dezelfde regisseur te spreken. De regisseur stelt zich netjes voor aan de cliënt of de cliënt kent de regisseur al, waardoor dit niet nodig is. Op dit punt zijn de resultaten van de drie onderzoeken nagenoeg gelijk aan elkaar.

Ongeveer een tiende van de cliënten Levensonderhoud in 2019 (11%) geeft aan behoefte te hebben aan meer gesprekken per jaar. In 2013 was dit meer dan een kwart (27%) en in 2016 21% van de cliënten.

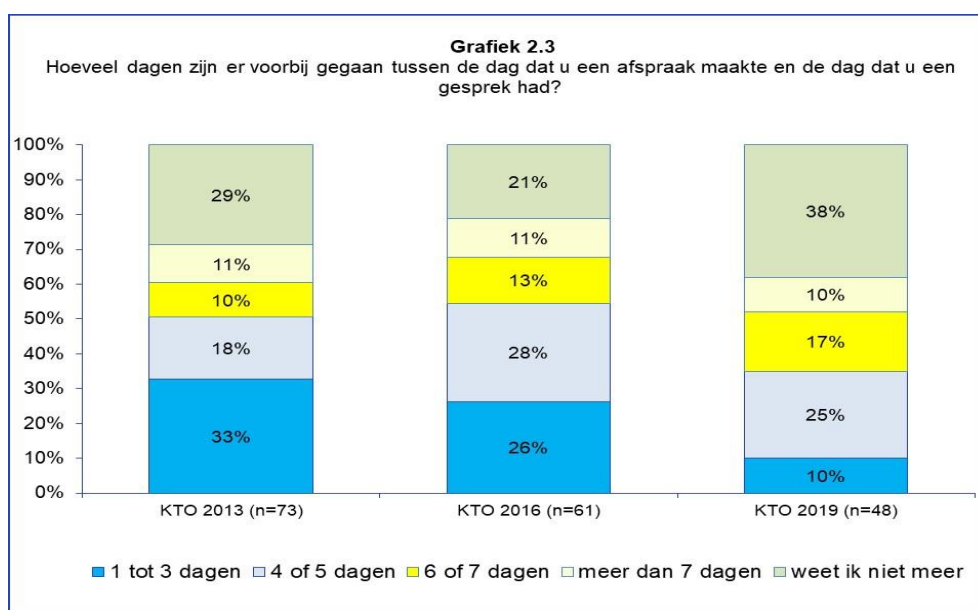
Het oordeel over de gesprekken op uitnodiging is in 2019 op alle aspecten positiever dan in 2016 en 2013. Vooral voor wat betreft de hoeveelheid voorlichting van de regisseur is het rapportcijfer significant hoger.



2.2 BEZOEKEN AAN DE AFDELING WIZ OP EIGEN INITIATIEF

Van de cliënten Levensonderhoud heeft in 2013 26% zelf een afspraak gemaakt voor een gesprek met een medewerker van de afdeling WIZ. In 2016 deed 25% dit en in 2019 28%. Er is dus geen verschil in de jaren.

Er zijn nauwelijks verschillen tussen de KTO's van 2013 en 2016 wanneer gekeken wordt hoe snel de cliënten op bezoek konden komen, toen zij een afspraak maakten met een regisseur. In 2019 lijkt het of minder cliënten op korte termijn (binnen drie dagen) een afspraak konden krijgen met een medewerker. De volgende grafiek maakt dat duidelijk.



Van de cliënten Levensonderhoud kon in 2013 en 2016 iets meer dan 50% binnen 5 dagen op gesprek komen. In 2019 is dit percentage gedaald naar 35%.

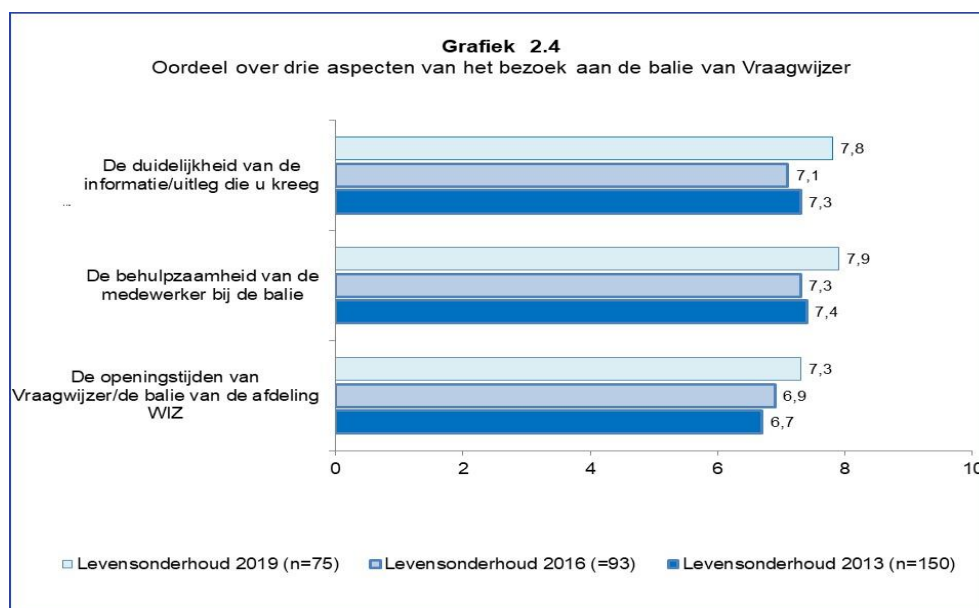
De cliënten Levensonderhoud gaven in 2013 en in 2016 een 6,6 voor het gemak waarmee zij een afspraak konden maken voor een gesprek (met in beide jaren 23% onvoldoendes). In 2019 is dit cijfer gestegen naar 7,2 (met 17% onvoldoendes).

2.3 BEZOEKEN AAN DE BALIE VAN VRAAGWIJZER

Tijdens de uitvoering van het KTO 2013 had de afdeling WIZ een eigen balie waar cliënten met vragen terecht konden. In 2016 heeft Vraagwijzer de baliefunctie van de afdeling op zich genomen en dat is nog steeds zo in 2019.

In 2013 bezocht meer dan de helft van de cliënten Levensonderhoud (54%) in de afgelopen 12 maanden de balie van de afdeling WIZ. In 2016, toen Vraagwijzer de baliefunctie voor de afdeling WIZ verzorgde, is nog slechts 39% van de cliënten bij de balie van Vraagwijzer is geweest. In het huidige onderzoek ligt het percentage op 44%.

Het oordeel over het bezoek aan de balie is in 2019 gestegen ten opzichte van de twee voorgaande onderzoeksjaren.



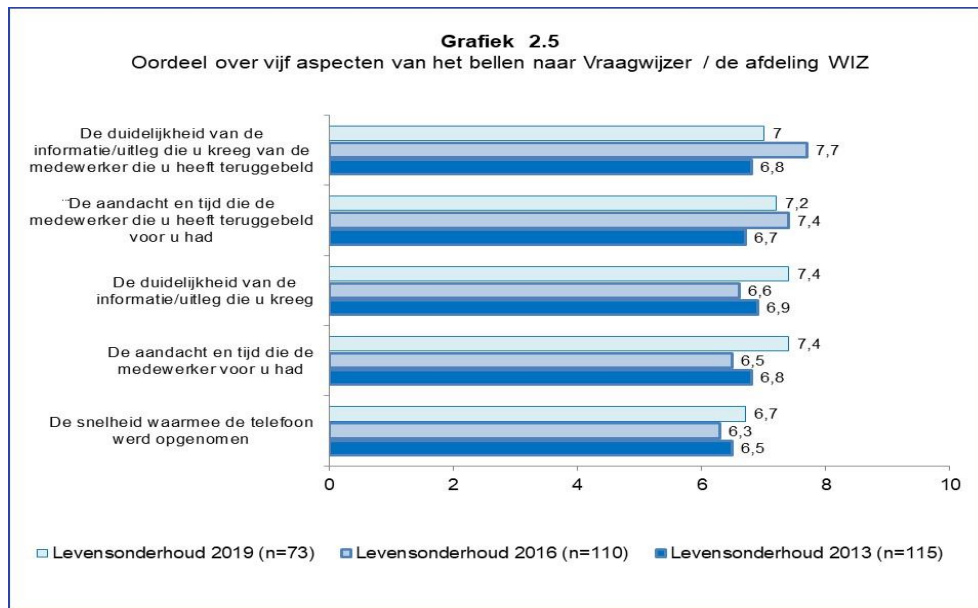
Voorals de behulpzaamheid van de medewerkers aan de balie krijgt in 2019 een zeer ruime voldoende. Ook over de duidelijkheid van de informatie die zij krijgen, zijn de cliënten in 2019 veel positiever dan in 2016 of 2013.

De cliënten is tenslotte gevraagd een oordeel te geven over de wachttijd bij Vraagwijzer. Deze vraag is in het onderzoek van 2013 niet gesteld. De cliënten Levensonderhoud geven in 2016 voor de wachttijd bij de balie een 6,5 met 27% onvoldoendes. In 2019 is het rapportcijfer gestegen naar 7,1 met 21% onvoldoendes.

2.4 DE TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID VAN VRAAGWIJZER / DE AFDELING WIZ

Van de cliënten Levensonderhoud heeft 43% in 2013 gebeld met hun regisseur, in 2016 was dit 46% en in 2019 42%. Dit zijn geen substantiële verschillen. In 2019 werd 53% van de cliënten direct geholpen. In 2016 gold dit voor slechts 33%, terwijl in 2013 59% van de cliënten Levensonderhoud direct werd geholpen.

In hun oordeel over het telefonisch contact verschillen de cliënten Levensonderhoud in 2019 vooral wat betreft het eerste belcontact van de cliënten uit 2013 en 2016. Over het eerste belcontact zijn ze namelijk positiever, terwijl zij over het terugbelcontact juist minder positief zijn.



De wachttijd voordat de telefoon werd opgenomen, een onderwerp dat in 2013 niet is behandeld, beoordelen de cliënten Levensonderhoud in 2016 met een 5,7. Ook hier zijn de cliënten in 2019 positiever: ze geven hiervoor een 6,6. Dit is een significant verschil.

2.5 INTERNET

De website van de gemeente Weert werd in 2013 door een kleine groep cliënten Levensonderhoud (11%) bekeken op informatie van en over de afdeling WIZ. In 2016 is het aantal echter meer dan verdubbeld: van 11% naar 25%. Deze trend zet zich voort in 2019: nu kijkt 40% wel eens op de site voor informatie over de afdeling WIZ. Er is slechts een beperkt aantal cliënten dat zegt niet gebruik te maken van internet, 6 in totaal. De redenen daarvan zijn twee ledig: ze hebben geen computer of ze vinden het te duur.

Tabel 2.1 Percentage respondententen dat de genoemde informatie zoekt op de website

	Percentage
Telefoonnummer, adres, openingstijden, andere contactgegevens (n=42)	24%
Uitleg over de hulp van de afdeling WIZ bij geldzorgen (n=10)	6%
Uitleg over de bijzondere bijstand (n=20)	12%
Uitleg over de Meedoenbijdrage (n=14)	8%
Uitleg over de individuele inkomenstoelage (n=16)	9%
Invullen van een aanvraagformulier (n=18)	10%
Betaaldatum van uw uitkering of toeslag (n=25)	14%
uitleg over de ziektekostenverzekering (n=14)	8%
aanvragen van vakantie (n=21)	12%%
Anders (n=9)	5%

Het overgrote deel van de mensen die de site van de gemeente Weert bezoekt voor informatie over de afdeling WIZ, kan wat zij nodig hebben naar eigen zeggen moeilijk vinden (71%).

Het oordeel over de informatie over de afdeling WIZ op de website van de gemeente Weert is bij de cliënten Levensonderhoud in 2016 gelijk aan dat van 2013: een 6,6. In 2019 is geen algemeen oordeel gevraagd, maar zijn drie aspecten aan de cliënten voorgelegd:

- De begrijpelijkheid van de taal op de website beoordelen de cliënten met een 7,5 (met 9% onvoldoendes);
- Het gebruiksgemak van de website beoordelen de cliënten met een 7,2 (met 13% onvoldoendes);
- De inhoud van de website beoordelen de cliënten met een 7,1 (met 14% onvoldoendes).

Bijna de helft van de cliënten Levensonderhoud (43%) is niet op de hoogte van het bestaan van de website Bereken uw recht. Van degenen die de site wel kennen, kijkt meer dan driekwart (77%) nooit naar deze site.

De Persoonlijke Internet Pagina (PIP) van de gemeente Weert is bij 14% van de respondenten onbekend. Van degenen die wel bekend zijn met PIP, gebruikt 39% deze pagina wel eens. Door hen wordt het gebruiksgemak van de PIP beoordeeld met een 7,6. Het gemak dat zij hebben van PIP krijgt een 7,4 van de respondenten.

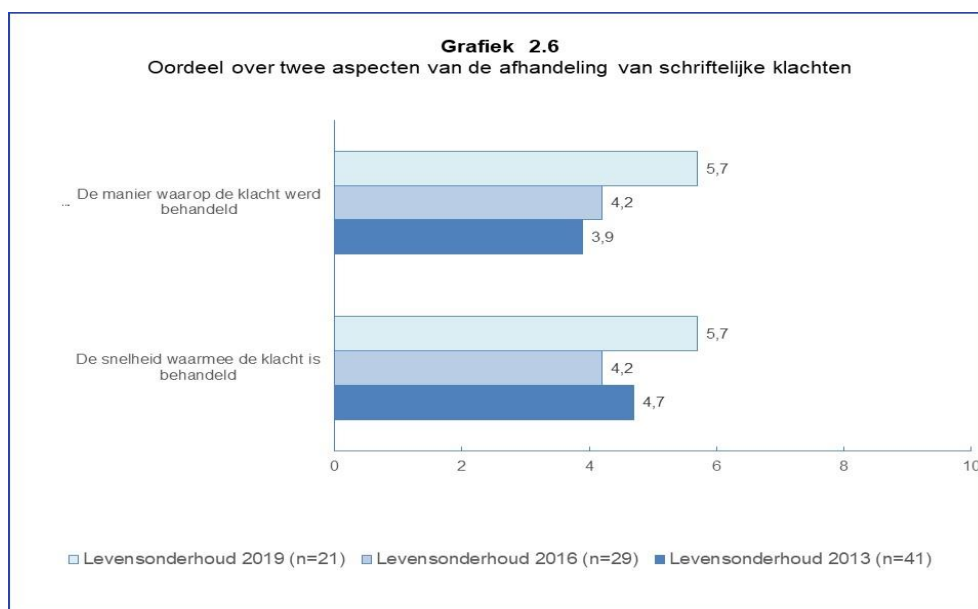
2.6 DE AFHANDELING VAN KLACHTEN

Wanneer burgers zich door een regisseur of een gemeentelijke instantie onheus behandeld voelen en onderling overleg hierin geen oplossing brengt, staat de mogelijkheid open om een schriftelijke klacht in te dienen bij het College van burgemeester en wethouders van de gemeente

Weert. In de vragenlijst is expliciet gevraagd naar klachten die via deze klachtenprocedure tegen een regisseur of de afdeling WIZ zijn ingediend. De ervaring leert dat sterk uiteenlopende meningen kunnen bestaan over wat als een klacht beschouwd moet worden. Het moet daarom niet worden uitgesloten dat de respondenten de vragen over dit onderwerp hebben beantwoord over klachten die niet volgens de officiële, schriftelijke klachtenprocedure zijn ingediend.

Van de cliënten Levensonderhoud zei in 2013 en 2016 ongeveer 15% wel eens een klacht te hebben ingediend. In 2019 is dit percentage iets lager (12%). Voor het overige zijn de gegevens over dit onderwerp in de drie onderzoeksjaren ongeveer gelijk. Het overgrote deel van de cliënten zei nooit een reden voor een klacht te hebben gehad (ongeveer 69% van de cliënten). Onbekendheid met de regeling of de procedure ervan was er bij 8% van de groep. De overige cliënten (ongeveer 8%) dachten dat een klacht indienen niet helpt of zich tegen de klager zal keren.

Het oordeel over de behandeling van de klacht is in de drie onderzoeksjaren onvoldoende, maar 2019 laat wel een verbetering zien. Voor beide onderzochte aspecten is er een verbetering in het oordeel aan te wijzen.



Ongeveer driekwart van de cliënten die in 2013 zeggen een klacht te hebben ingediend, was ontevreden of zeer ontevreden over de uiteindelijke beslissing die genomen is over de klacht (78% van de cliënten). Hierin is in 2016 een verschuiving te zien: 68% van de cliënten Levensonderhoud is zeer ontevreden of ontevreden. In 2019 is het percentage dat zeer ontevreden of ontevreden is weer gedaald: nu geeft 48% dit antwoord.

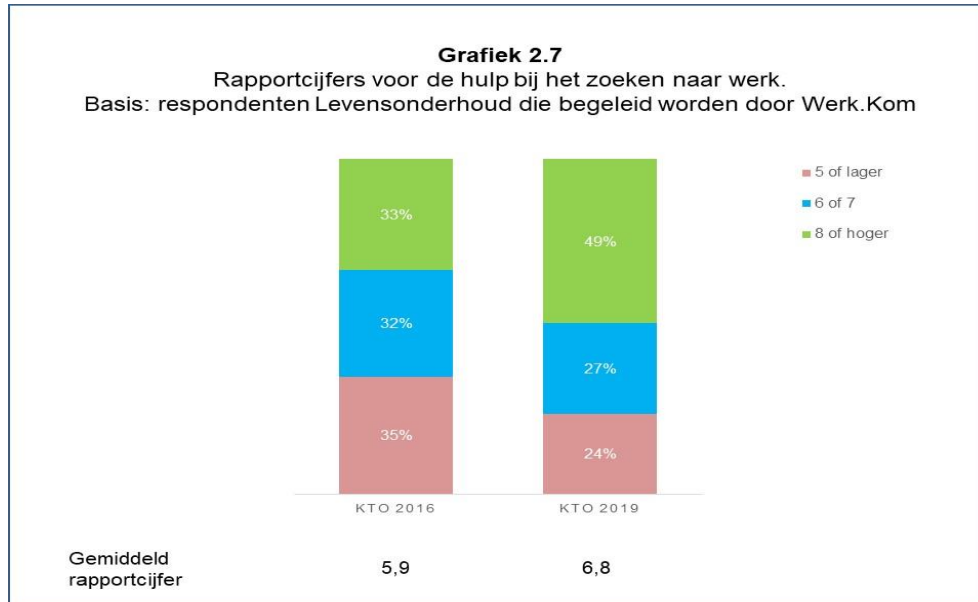
2.8 BEGELEIDING BIJ HET ZOEKEN NAAR WERK

Alle cliënten Levensonderhoud die de pensioengerechtigde leeftijd nog niet hebben bereikt, kunnen in principe de verplichting opgelegd krijgen om actief (betaald) werk te zoeken. De begeleiding hierbij wordt verzorgd door de medewerkers van Werk.Kom.

Van de cliënten Levensonderhoud zeggen er in 2019 61 (35% van het totale aantal respondenten) dat zij door een medewerker van Werk.Kom geholpen worden bij het zoeken naar

werk. Dat is nagenoeg gelijk aan de resultaten van 2016. Toen zei 36% dat zij geholpen werden door Werk.Kom.

De waardering van deze hulp is in 2019 sterk gestegen. In 2016 gaven de cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 5,9, in 2019 is dit een 6,8. De volgende grafiek laat dat zien.



Over het traject dat zij bij Werk.Kom volgen, zijn de meeste respondenten in 2019 tevreden: 72% zegt tevreden tot heel tevreden te zijn. De overigen (28%) zijn ontevreden tot heel ontevreden. Ook dat is een verbetering ten opzichte van 2016. Toen was 65% tevreden en 36% ontevreden.

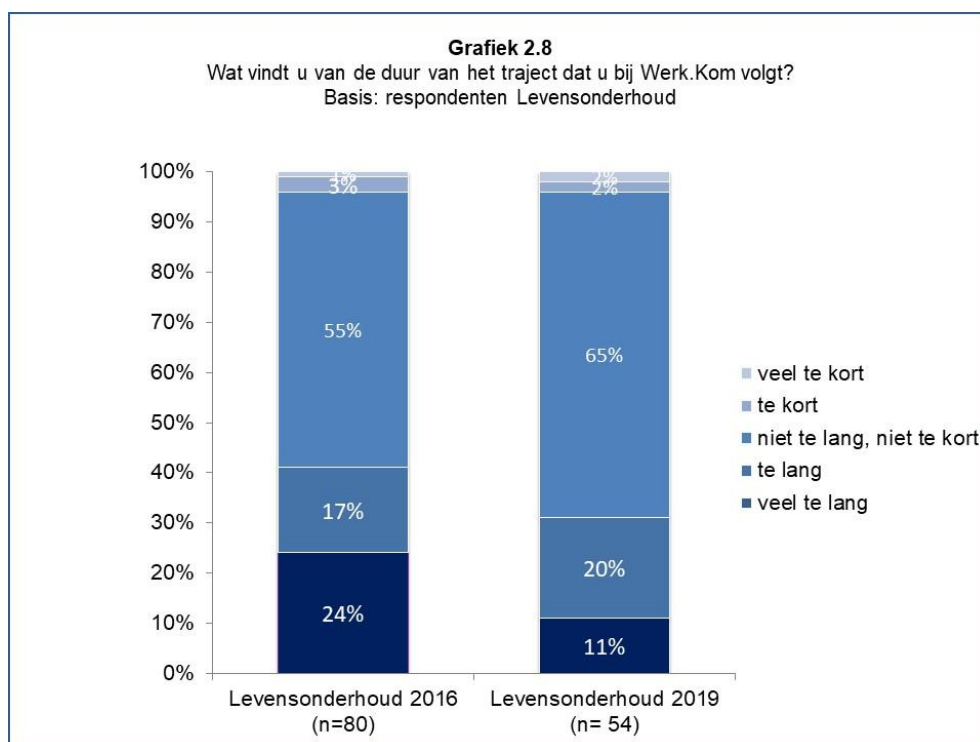
Alle cliënten Levensonderhoud is vervolgens gevraagd waarom zij tevreden of ontevreden zijn. Dertien respondenten hebben uitgelegd waarom zij ontevreden zijn. De gemaakte opmerkingen zijn heel divers. Een aantal mensen geeft aan dat zij ontevreden zijn omdat het traject geen resultaat heeft gehad. Daarnaast stellen mensen dat er niet rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en beperkingen van de persoon: van individueel maatwerk is geen sprake volgens deze respondenten. Van de 35 respondenten die zeiden tevreden te zijn, gaven er meerdere aan dat individueel maatwerk juist wel voor hun gewerkt heeft. In bijlage 1 zijn de gegeven antwoorden integraal opgenomen.

Het merendeel van de cliënten Levensonderhoud vindt in 2019 dat het traject voldoende tot ruim voldoende rekening houdt met de mogelijkheden en beperkingen van de deelnemers (78%), de overigen noemen het onvoldoende tot ruim onvoldoende. Ook deze cijfers zijn beter dan in 2016.

Of het traject alles bevat dat men nodig heeft om betaald werk te vinden, is voor iets minder dan de helft van de cliënten (45%) een vraag die zij moeilijk kunnen beantwoorden. In 2016 gaven veel minder mensen dit antwoord (22%). Bijna de helft (46%) van de cliënten van 2016 gaf aan dat zij dingen missen in het traject. Dat zijn er in 2019 22%.

Er is vervolgens gevraagd wat men dan in het traject mist. Hierop is door 12 mensen geantwoord. De antwoorden lopen sterk uiteen, maar een aantal opmerkingen worden door meerdere mensen gedaan. Zo stellen 6 respondenten dat onvoldoende rekening wordt gehouden met de persoon van de werkzoekende. Daarnaast stellen 4 respondenten dat er geen ruimte is voor het volgen van cursussen of trainingen. Ook zeggen drie respondenten dat er te weinig met lichamelijke en/of gezondheidsbeperkingen rekening wordt gehouden. In bijlage 2 zijn alle antwoorden integraal opgenomen.

De duur van het traject dat men volgde, was voor het merendeel van de respondenten acceptabel, dus niet te lang en niet te kort (65%). Een klein groep (3%) vond de duur van het traject te kort of veel te kort en de overige 32% duurt het traject te lang of veel te lang. De verschillen met 2016 zijn duidelijk te zien in grafiek 2.8.



Door middel van acht uitspraken is gepeild hoe de respondenten het traject bij Werk.Kom ervaren.

Tabel 2.2 Percentage respondenten dat het eens is met de verschillende uitspraken over het traject dat zij doorlopen bij Werk.Kom		
	% respondenten 2016	% respondenten 2019
Het volgen van het traject is voor mij zinvol	45%	56%
Het traject past precies bij wat ik wil en kan	24%	39%
Het traject is tot in de puntjes geregeld	29%	40%
Ik weet precies wat er van mij verwacht wordt in het traject	57%	60%
Door het traject zijn mijn kansen op het vinden van een betaalde baan groter geworden	31%	42%
Door het traject ben ik meer gaan solliciteren	29%	35%
Door het traject heb ik meer zin om te gaan werken	33%	43%
Ik wil graag aan het werk omdat ik dan meer verdien dan in de bijstand	74%	58%

In 2019 zijn de cliënten Levensonderhoud positiever gaan denken over het traject dat zij bij Werk.Kom volgen. Dit gaat op voor alle stellingen behalve voor de 'Ik wil graag aan het werk omdat ik dan meer verdien dan in de bijstand'. Met deze stelling zijn minder cliënten het eens in 2019 dan in 2016.

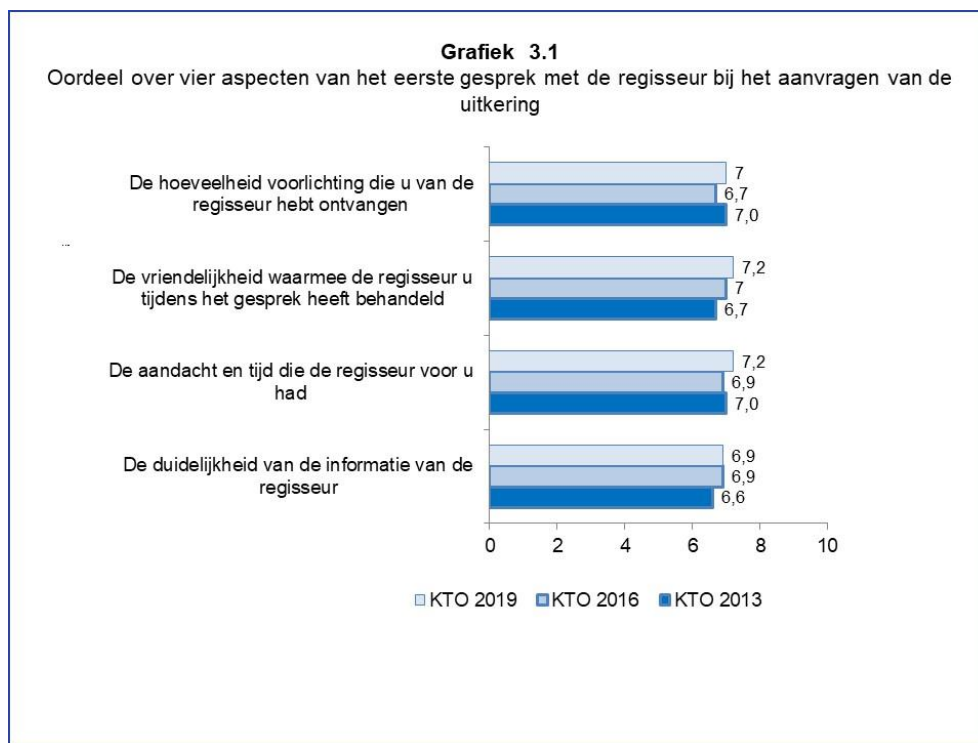
3. DE GANG VAN ZAKEN ROND DE UITKERINGSVERSTREKKING

INLEIDING

In dit hoofdstuk gaan we in op het verstrekken van een bijstandsuitkering voor levensonderhoud. Achtereenvolgens komen het aanvragen van de uitkering, de wijze waarop de afdeling WIZ omgaat met maatregelen tegen cliënten en terugvordering van de uitkering aan de orde. In 2016 is voor het eerst gevraagd naar de dienstverlening bij het oplossen van schulden. De gegevens van 2016 worden voor zover relevant vergeleken met 2019. Ten slotte komen in dit hoofdstuk het beroep dat de cliënten Levensonderhoud doen op de minimaregelingen van de gemeente Weert aan de orde alsmede de gang van zaken rond bezwaarschriften.

3.1 HET AANVRAGEN VAN DE UITKERING

Het oordeel over het aanvragen van de uitkering is over de jaren ongeveer gelijk.

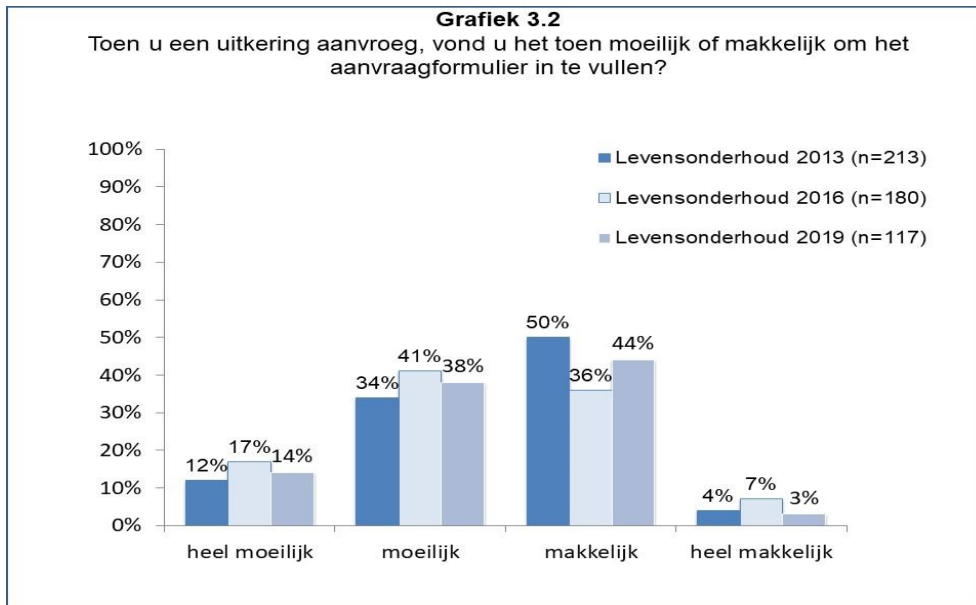


Het aanvraagproces krijgt in alle drie onderzoeksjaren ongeveer een zeven.

3.2 HET AANVRAAGFORMULIER EN DE BESCHIKKING VAN DE UITKERING

In 2013 en in 2016 zei bijna een kwart van de cliënten Levensonderhoud (24%) niet meer te weten of zij het moeilijk of makkelijk vonden om het aanvraagformulier voor de uitkering in te vullen. In 2019 is dit percentage gestegen naar 29%.

Van degenen die zich dit nog wel konden herinneren, zegt in 2013 meer dan de helft dat zij het invullen van het formulier makkelijk of heel makkelijk vonden. Zoals onderstaande grafiek laat zien is dit percentage in 2016 gedaald naar 43%, om in 2019 weer iets te stijgen naar 47%.

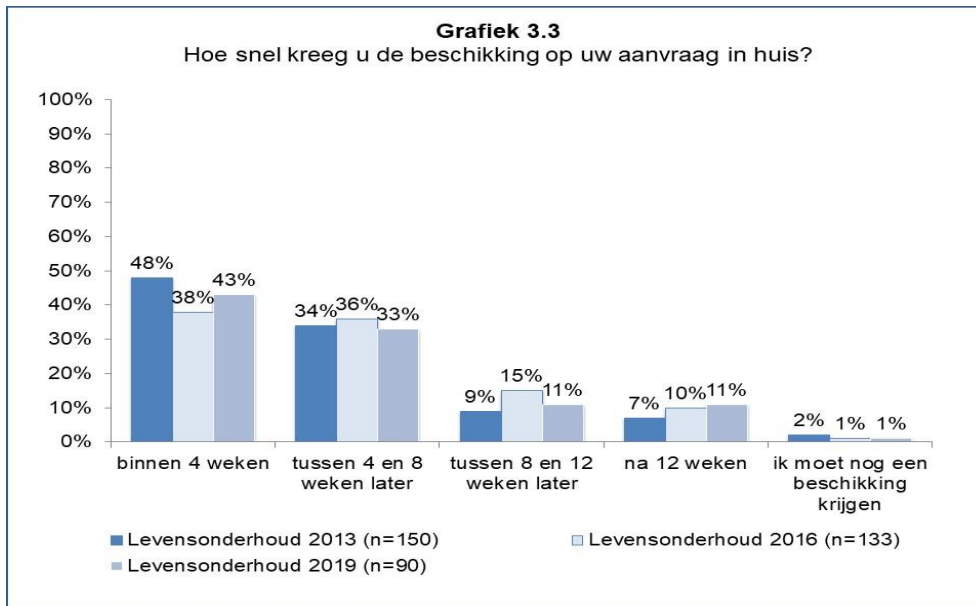


De groep die het (heel) moeilijk vond om het aanvraagformulier in te vullen, is in de tijd gegroeid van 46% naar 52%.

De meeste cliënten Levensonderhoud zeiden in 2013 het aanvraagformulier zelf te hebben ingevuld (52%). In 2016 is dit percentage ongeveer hetzelfde: 49%. In 2019 is het weer 52%. De overigen hebben bij het invullen hulp gekregen van een regisseur van de afdeling WIZ (18% van de cliënten uit 2013, 15% van hen uit 2016 en 17% uit 2019) of van iemand uit hun omgeving (30% in 2103, 36% in 2016 en 31% in 2019).

De wettelijke beslistermijn op de aanvraag voor een bijstandsuitkering is 8 weken. Binnen 8 weken moet het college van B&W via een zogenaamde beschikking aan een aanvrager laten weten of zijn aanvraag is toe- of afgewezen. Eventueel kan de termijn met 4 weken worden verlengd, maar een beslissing moet in ieder geval binnen 12 weken genomen worden.

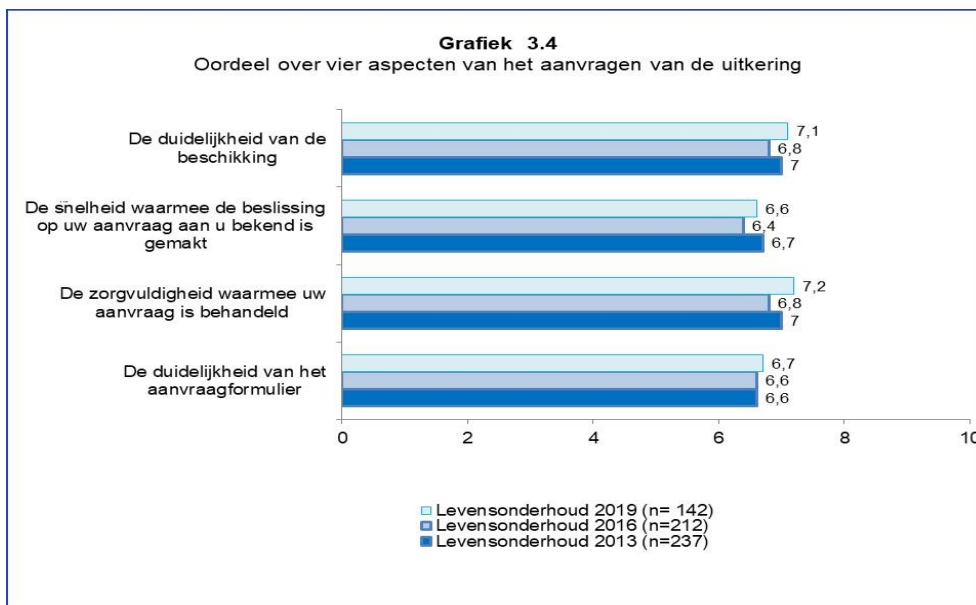
Bijna de helft van de cliënten Levensonderhoud zegt in zowel 2013, 2016 als 2019, niet meer te weten hoe snel zij de beschikking op hun aanvraag in huis hadden. Van degenen die dit nog wel wisten, zegt 82% in 2013 dat dit binnen de wettelijke termijn van 8 weken was. In 2016 is dit percentage gedaald naar 74% om in 2019 weer iets te stijgen naar 76%.



Volgens 7% van de cliënten in 2013 was de beslissing echt te laat, dus na 12 weken. In 2016 en 2019 is dit percentage iets hoger(respectievelijk 10% en 11%).

Voor ongeveer twee derde van de respondenten (72% in 2013, 68% in 2016 en 65% in 2019) was de beschikking makkelijk tot heel makkelijk te begrijpen. Ongeveer een derde (28% in 2013, 32% in 2016 en 35% in 2019) vond de beschikking moeilijk of heel moeilijk te begrijpen.

De snelheid waarmee de beschikking kwam, krijgt van de cliënten Levensonderhoud in 2019 een hoger cijfer dan in 2016. Dit verschil is niet statistisch significant.

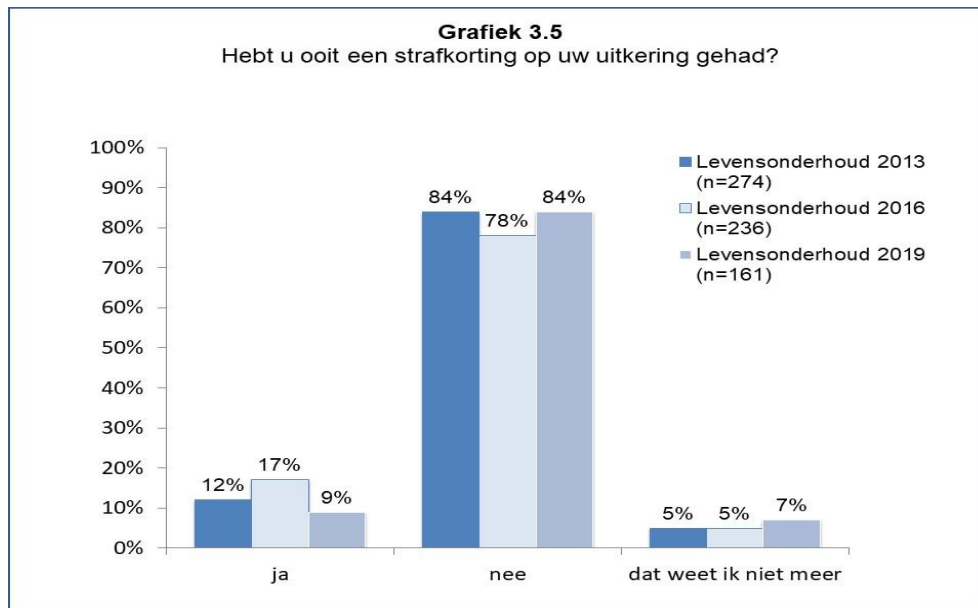


Ook de zorgvuldigheid waarmee de aanvraag is behandeld krijgt in 2019 een hoger cijfer dan in 2016.

3.3 MAATREGELEN EN WAARSCHUWINGEN

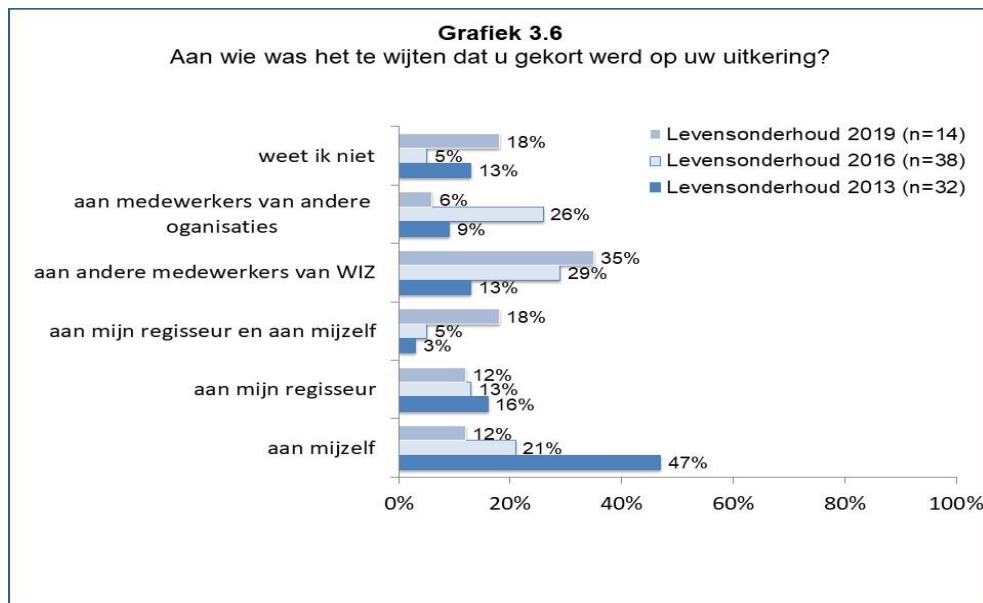
Het grootste deel van de cliënten (64%) zegt in het KTO 2016 te weten welke maatregelen de afdeling WIZ tegen hen kan nemen. Iets meer dan een vijfde (22%) weet dit volgens eigen zeggen echter niet. De overigen (14%) weet niet wat met maatregelen bedoeld wordt. Deze uitkomsten zijn nagenoeg gelijk aan die van het KTO 2013 en KTO 2019.

Uit onderstaande grafiek blijkt dat 17% van de respondenten (ofwel 39 cliënten) in 2016 bij de afdeling WIZ ooit een strafbepaling op de uitkering heeft gehad. Dit resultaat is iets hoger dan in 2013 en substantieel hoger dan in 2019.



Het grootste deel van de cliënten heeft zowel in 2013, in 2016 als in 2019 nooit met een strafbepaling op de uitkering te maken gehad.

In 2013 zeiden de meeste cliënten die een strafbepaling hebben gehad, dat zij zelf de fout maakten waardoor zij de korting kregen. In 2016 en 2019 zeggen veel minder respondenten dit, zoals de grafiek laat zien.



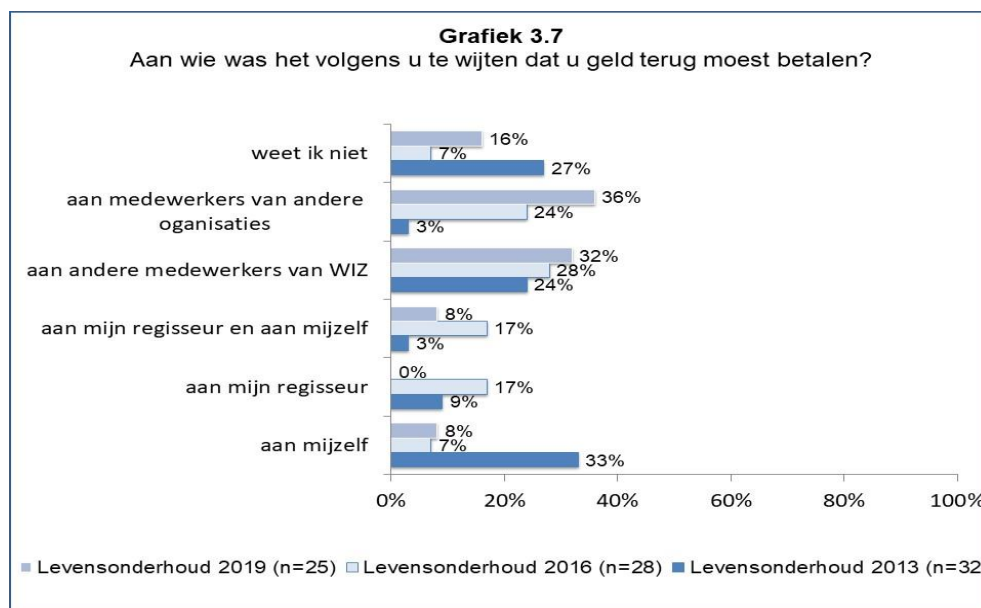
In 2016 en 2019 wijten de respondenten de fout waardoor zij gekort werden op de uitkering vooral aan medewerkers van de afdeling WIZ.

Meer dan de helft van de cliënten vond het in 2013 terecht of gedeeltelijk terecht (51%) dat zij gekort werden op hun uitkering. Dit was anders in 2016: toen vond 16% het terecht of gedeeltelijke terecht dat zij gekort werden. In 2019 is het percentage dat het (gedeeltelijk) terecht vindt dat zij gekort werden verder gedaald naar 11%.

3.4 TERUGVORDERING VAN DE UITKERING

In 2013 moest 13% (ofwel 35 cliënten Levensonderhoud) bij de afdeling WIZ geld terug betalen, omdat zij te veel aan uitkering hadden gekregen. In 2016 zei 12% van de cliënten dat geld was teruggevorderd en in 2019 was dat bij 15% van de cliënten het geval. Het grootste deel van de cliënten heeft nooit met terugvordering te maken heeft gehad (respectievelijk 82% in 2013, 83% in 2016 en 85% in 2019). Er zijn op dit punt dus geen verschillen tussen de drie onderzoeksjaren.

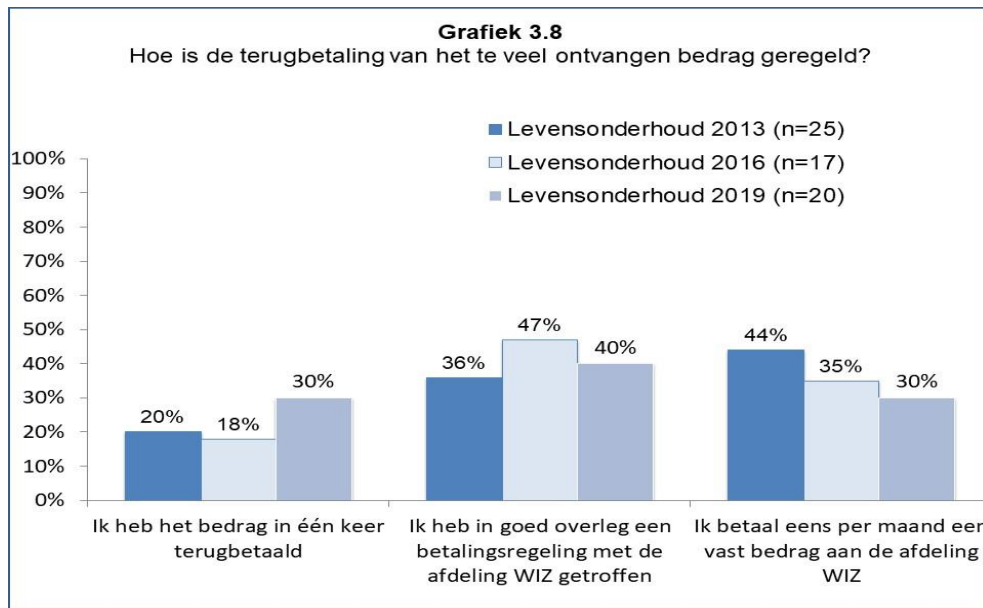
Die zijn er wel als gekeken wordt naar aan wie het, volgens de cliënten, te wijten is dat er geld terug betaald moest worden.



De meeste cliënten Levensonderhoud die met een terugvordering te maken hebben gehad, leggen de verantwoordelijkheid hiervoor in 2013 bij zichzelf (33%) of bij medewerkers van de afdeling WIZ (24%). In slechts enkele gevallen (3 ofwel 9%) is de fout volgens deze respondenten te wijten aan de eigen regisseur. In 2016 zegt 17% dat de fout bij de eigen regisseur ligt. De grootste groep legt in 2016 echter de verantwoordelijkheid bij andere medewerkers van WIZ of bij medewerkers van andere organisaties. In 2019 noemt niemand de eigen regisseur. Net als in 2016 zegt de grootste groep dat de verantwoordelijkheid voor de terugvordering ligt bij andere medewerkers van WIZ of bij medewerkers van andere organisaties.

De helft van de cliënten Levensonderhoud in 2013 vond het (gedeeltelijk) terecht dat zij het te veel uitgekeerde moesten terug betalen. Dit geldt ook voor de helft van de cliënten in 2016. In 2019 vindt bijna twee derde (65%) het (gedeeltelijk) terecht dat het geld terugbetaald moest worden. Iets meer dan een derde van de cliënten in 2013 (34%) vond het onterecht en dit is lager

dan in 2016, want toen zei 43% het onterecht te vinden dat het te veel uitgekeerde geld werd teruggevorderd. In 2019 geeft 35% dit antwoord.



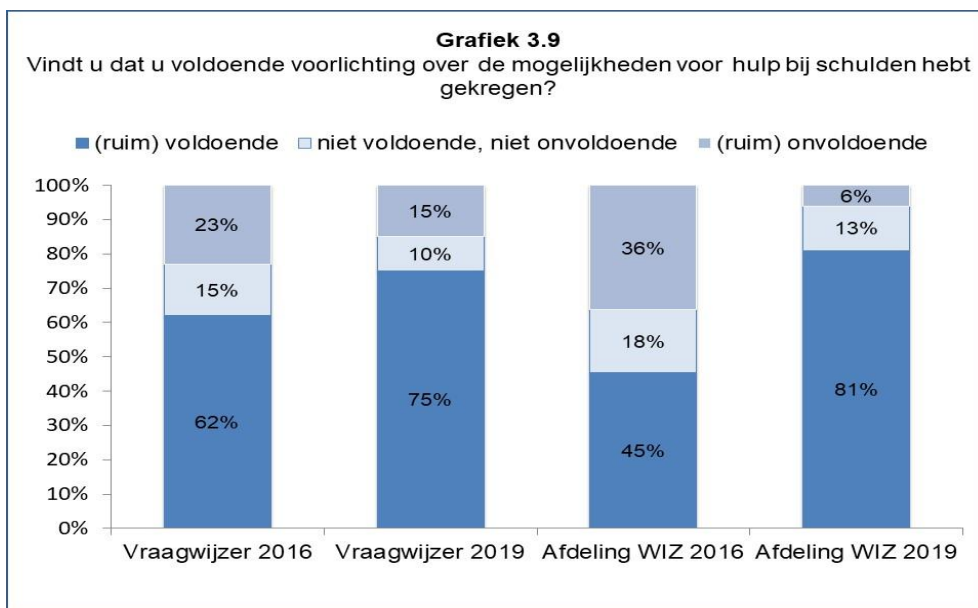
In de meeste gevallen in 2013 (44%) werd de terugbetaling van het teveel ontvangen bedrag geregeld, doordat de cliënt per maand een vast bedrag aan de afdeling WIZ afdraagt. In 2016 en 2019 hebben de meeste respondenten een betalingsregeling met de afdeling WIZ getroffen (respectievelijk 47% en 40%).

3.5 SCHULDDIENSTVERLENING

In 2016 is voor het eerst de dienstverlening rond schuldhulpverlening geïnventariseerd. Toen was het voor cliënten in Weert mogelijk om hulp te vragen bij de Vraagwijzer, de afdeling WIZ of de Kredietbank. Het bleek dat de meeste cliënten, die hulp vroegen bij schulden, aanklopten bij de Kredietbank. De Kredietbank is in 2019 niet meer betrokken bij schulddienstverlening in Weert. Daarom is het niet goed mogelijk de gegevens van 2016 en 2019 één op één te vergelijken.

Bijna driekwart van de cliënten (73%) heeft in 2016 nooit om hulp gevraagd bij het oplossen van schulden. In 2019 is dit percentage hoger (79%). Zoals gezegd hebben in 2016 de cliënten vooral de Kredietbank om hulp gevraagd (63% van de 64 cliënten die hulp vroegen). Een vijfde vroeg in 2016 hulp bij Vraagwijzer (13 personen, 20%) en ongeveer evenveel mensen vroegen om hulp bij de afdeling WIZ (11 personen, 17%). In 2019 hebben in totaal 36 mensen hulp gevraagd bij schulden. Twintig personen (56%) vroegen dit aan Vraagwijzer en zestien (44%) aan de afdeling WIZ.

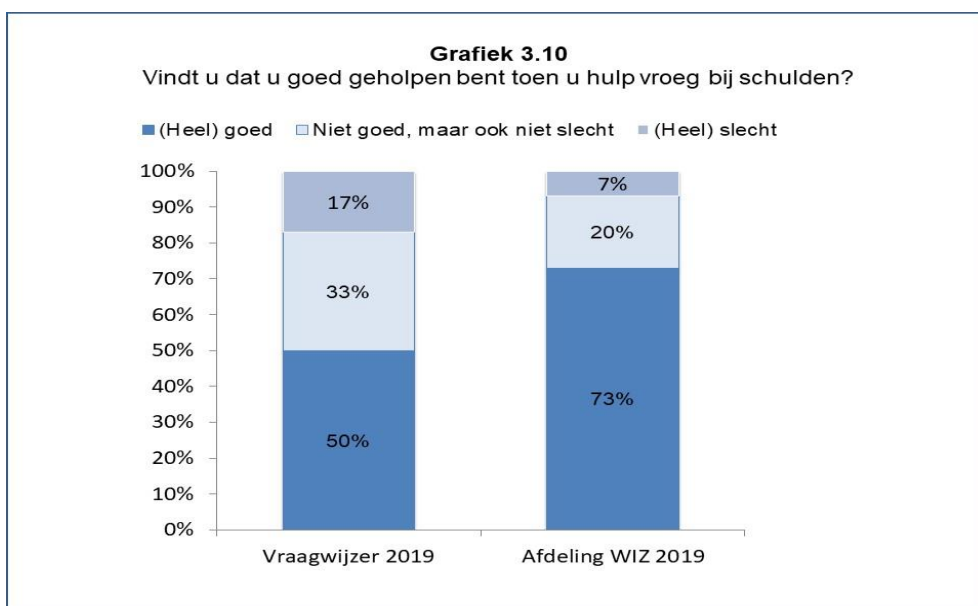
Het algemene oordeel over de dienstverlening bij schulden is in 2019 voor de afdeling WIZ hoger dan voor Vraagwijzer: de afdeling WIZ krijgt van de cliënten een 7,6 tegen een 7,1 voor Vraagwijzer. In 2016 waren de cijfers duidelijk lager. Toen kreeg Vraagwijzer van de cliënten die hier hulp bij schulden hebben gevraagd een 5,6, de Kredietbank een 5,4 en de afdeling WIZ een 5. Daarbij moet worden aangetekend dat het cijfer voor de hulp van de afdeling WIZ op 4 personen was gebaseerd en dat van Vraagwijzer op 9 personen. Zoals gezegd was de Kredietbank in 2016 de instantie waar de meeste cliënten om hulp vroegen.



In 2019 is het percentage cliënten dat de voorlichting over schulddienstverlening voldoende vindt bij zowel Vraagwijzer als de afdeling WIZ gestegen ten opzichte van 2016.

In 2016 duurde het in de beleving van de cliënten over het algemeen lang voordat men daadwerkelijk hulp kreeg bij het oplossen van schulden, vooral bij de Kredietbank en de afdeling WIZ. Er is toen niet naar termijnen gevraagd. Dit is in 2019 wel gebeurd. Bij Vraagwijzer is 33% binnen een week geholpen en bij de afdeling WIZ 15%. Binnen een maand is 47% van de cliënten door zowel Vraagwijzer als de afdeling WIZ geholpen met hun schulden. Bij de afdeling WIZ heeft uiteindelijk 23% de schuldproblemen zelf opgelost en bij Vraagwijzer 7%.

Vooraf de cliënten die de afdeling WIZ om hulp vroegen bij hun schulden, vinden dat ze goed zijn geholpen.



Bij Vraagwijzer zegt bijna een vijfde dat zij (heel) slecht zijn geholpen, terwijl dit bij de afdeling WIZ een tiende is.

3.6 MINIMAREGELINGEN

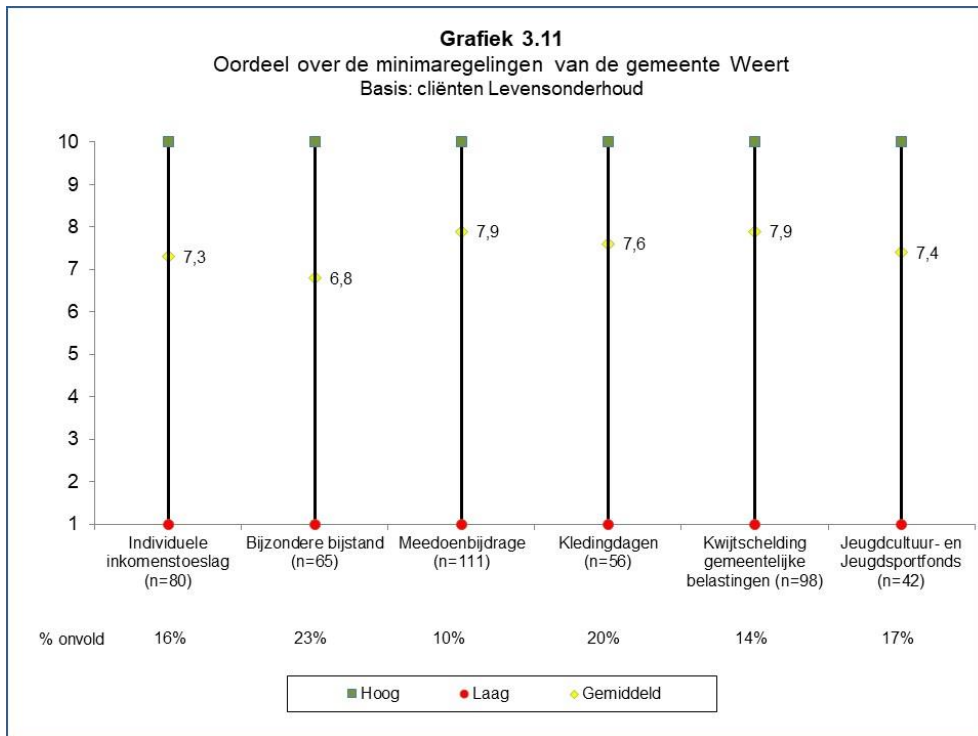
Voor de cliënten Levensonderhoud geldt dat de vraagstelling over de minimaregelingen in 2019 verschilt van die uit 2013 en 2016. In de afgelopen jaren zijn er regelingen gekomen die in 2013 en 2016 nog niet bestonden. De vergelijkbaarheid tussen het KTO 2013, KTO 2016 en KTO 2019 voor de cliënten Levensonderhoud is daarmee beperkt.

Van alle minimaregelingen zijn de Meedoenbijdrage en de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen het best bekend bij de cliënten Levensonderhoud. Dit zijn ook de regelingen die het vaakst worden aangevraagd.

Tabel 3.1 Percentage respondenten dat bekend is met een minimaregeling en percentage respondenten dat een minimaregeling heeft aangevraagd		
	% respondenten dat bekend is met:	% respondenten dat heeft aangevraagd:
De individuele inkomenstoelage	50%	44%
Bijzondere bijstand	57%	34%
Meedoenbijdrage	74%	74%
De Kledingdagen	35%	25%
Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	79%	65%
Jeugdcultuurfonds en Jeugdsportfonds	31%	19%

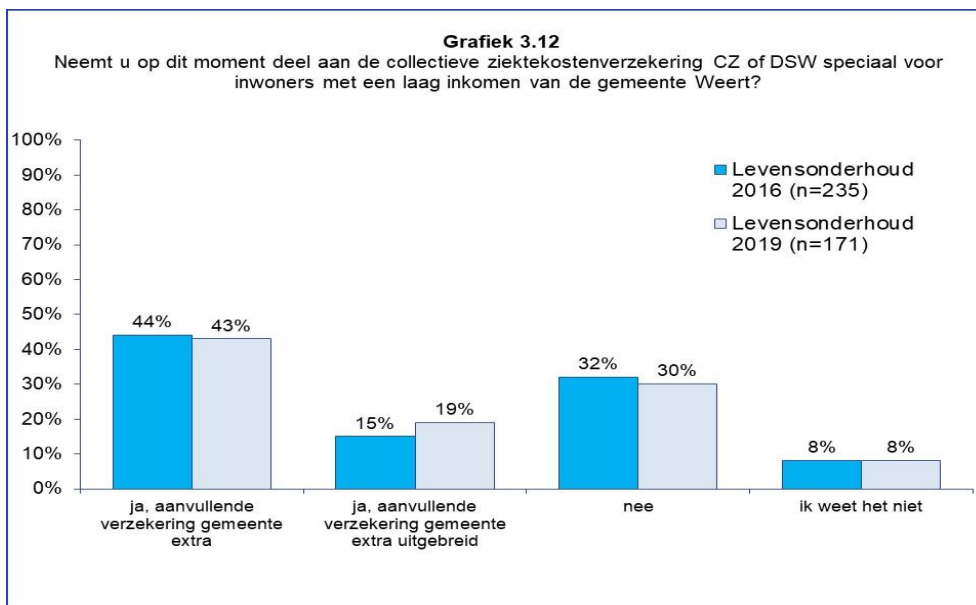
De cliënten zijn in 2019 verdeeld in hun oordeel over de voorlichting die zij krijgen over de minimaregelingen van de gemeente Weert: meer dan de helft (57%) noemt dit (ruim) voldoende en 43% (ruim) onvoldoende.

Het rapportcijfer dat de cliënten Levensonderhoud geven voor de verschillende regelingen varieert van voldoende tot goed, zoals de onderstaande grafiek laat zien. Alleen bij de Meedoenbijdrage verschilt het oordeel van de cliënten in 2019 van dat in 2016. In 2016 was het rapportcijfer voor de Meedoenbijdrage een 7,4, terwijl het nu 7,9 is.

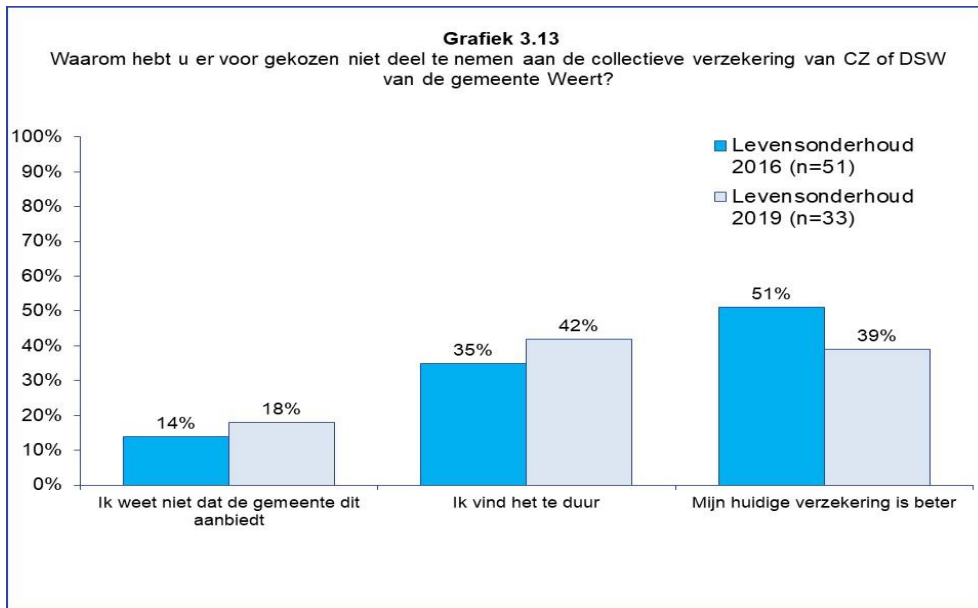


3.7 COLLECTIEVE ZIEKTEKOSTENVERZEKERING

De gemeente Weert biedt een aanvullend pakket voor de ziektekostenverzekering aan haar cliënten aan met een aantrekkelijke korting. Het overgrote deel van de cliënten Levensonderhoud neemt deel aan deze aanvullende ziektekostenverzekering.



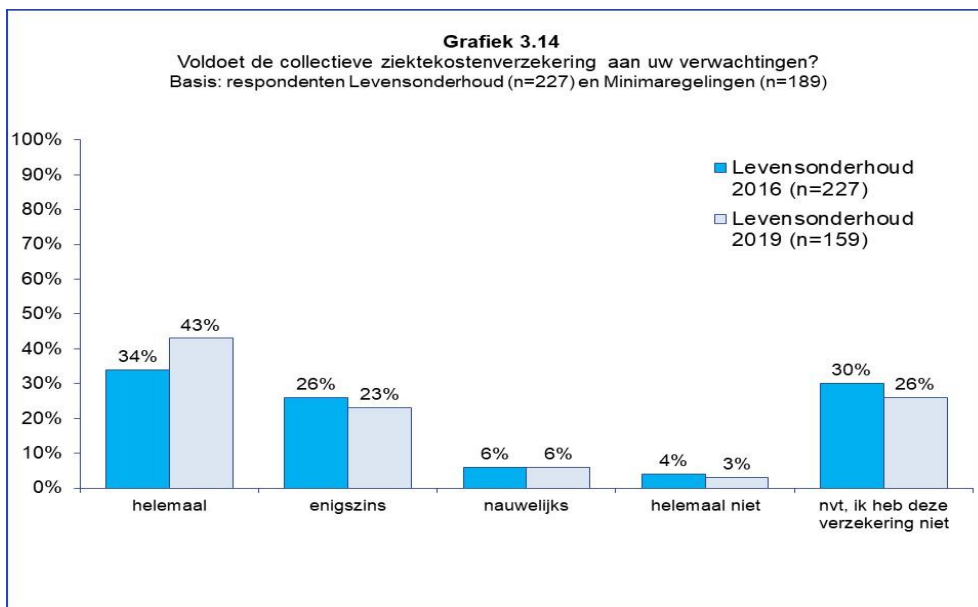
Toch heeft ongeveer een derde van de cliënten Levensonderhoud in 2016 en 2019 geen aanvullende ziektekostenverzekering via de gemeente. De meest genoemde reden hiervoor is dat zij de aanvullende verzekering te duur vinden.



De groep die zegt niet te weten dat de gemeente deze mogelijkheid aanbiedt is gegroeid van 2016 naar 2019.

In bijlage 8 is weergegeven om welke andere redenen cliënten niet deelnemen aan de ziektekostenverzekering via de gemeente Weert. Naast dat zij het te duur vinden, zeggen verscheidene respondenten, dat zij vanwege betalingsachterstanden in het verleden van deze verzekering worden uitgesloten.

De tevredenheid met de ziektekostenverzekering is gegroeid van 2016 naar 2019.



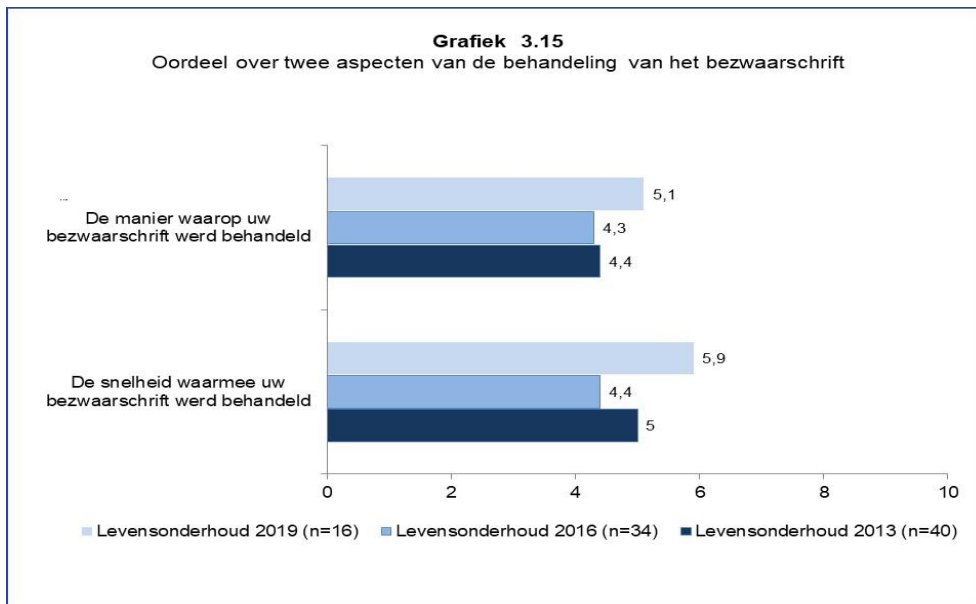
Er is de cliënten gevraagd verbeteringen in de ziektekostenverzekering via de gemeente Weert aan te dragen. In bijlage 9 zijn de gemaakte opmerkingen weergegeven. Twee antwoorden komen meerdere malen voor: de verzekering is toch nog te duur en bepaalde behandelingen (tandarts, fysiotherapie) zouden in de polis moeten worden opgenomen.

3.7 BEZWAARSCHRIFTEN

Cliënten kunnen tegen officiële beslissingen van de afdeling WIZ bezwaar maken. Dit kan door het indienen van een bezwaarschrift. Sinds het KTO van 2013 is in de procedure hiervoor een verandering gekomen. De bezwaarcommissie voor de afdeling WIZ is in 2014 afgeschaft en vervangen door het zogenaamd ambtelijk horen wanneer er door een cliënt bezwaar gemaakt wordt tegen een beslissing van de afdeling.

Van de cliënten Levensonderhoud heeft in 2013 73% nog nooit een bezwaarschrift ingediend, omdat zij daartoe geen reden hadden. In 2016 geeft 71% van deze groep dit antwoord en in 2019 80%. Van de cliënten Levensonderhoud zei in 2013 15% wel eens bezwaar te hebben gemaakt, in 2016 is dat 14% en in 2019 9%.

De cliënten Levensonderhoud zijn in 2019 beter te spreken over de behandeling van hun bezwaarschrift dan in de voorgaande jaren. De snelheid waarmee het bezwaarschrift is behandeld, krijgt in 2019 bijna een voldoende.



In 2013 en 2016 is ongeveer 70% van de bezwaarmakers (zeer) ontevreden over de uiteindelijke beslissing van de gemeente op hun bezwaarschrift. In 2019 is dit percentage gedaald. Nu is 56% (zeer) ontevreden over de behandeling van hun bezwaarschrift.

Een handvol respondenten heeft toegelicht waarom ze al of niet tevreden zijn met de behandeling van hun bezwaar. Degenen die tevreden zijn, zijn dit omdat zij zich gehoord voelden en in het gelijk zijn gesteld. Degenen die ontevreden zijn, geven uiteenlopende antwoorden. In bijlage 6 zijn hun opmerkingen te vinden.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

INLEIDING

In dit hoofdstuk blikken we terug op het KTO 2019. De belangrijkste conclusies worden getrokken, gevolgd door enkele aanbevelingen. Het hoofdstuk begint met een terugblik op de uitvoering van het onderzoek.

4.1 DE UITVOERING VAN HET KTO 2019

Voor de uitvoering van het KTO 2019 is in eerste instantie dezelfde procedure gevolgd als in de KTO's van 2013 en 2016. De respons echter is in 2019 bij de cliënten Minimaregelingen lager dan in de voorgaande jaren.

Bij de start van de dataverzameling in 2019 is er van uitgegaan dat de aan te schrijven populatie niet erg sterk zou verschillen van de populaties in 2013 en 2016. Voor de cliënten Levensonderhoud was deze veronderstelling ook terecht. De respons onder deze groep is ongeveer vergelijkbaar met de respons in 2016. De populatie cliënten Minimaregelingen is in 2019 onverwacht veel kleiner dan in 2016 of 2013. De respons onder deze groep was navenant gering. De gemeente Weert heeft via Facebook nog een oproep gedaan aan de cliënten Minimaregelingen om de vragenlijst in te vullen. Dit heeft weinig effect gehad.

De redenen voor deze verschillen tussen de KTO's zijn moeilijk te achterhalen. Zoals in hoofdstuk 1 vermeld is in alle drie KTO's de verzending van vragenlijsten en begeleidende brieven niet goed verlopen. Ook lijken de populaties Levensonderhoud en Minimaregelingen in 2019 door elkaar te zijn gehaald. Daarnaast wordt verondersteld dat een deel van de cliënten Minimaregelingen niet is aangeschreven voor het onderzoek. Resultaat van dit alles is dat het weinig zin had een analyse uit te voeren op de gegevens van de cliënten Minimaregelingen. Wel is het duidelijk dat de cliënten Levensonderhoud van 2019 sterk lijken op die van 2013 en 2016. De non-responsanalyse laat zien dat deze groep representatief is voor de populatie op uitkeringsduur en gezinssituatie.

4.2 CONCLUSIES

De conclusies hebben vooral betrekking op de resultaten onder de cliënten Levensonderhoud. De cliënten Minimaregelingen komen vanwege de lage respons op het KTO 2019 summier aan bod.

Bejegening

Opvallend in het KTO 2019 is dat de cliënten Levensonderhoud over de hele linie meer tevreden zijn met hun contacten met de medewerkers van Vraagwijzer en/of de afdeling WIZ dan in 2013 of 2016. Dit geldt voor zowel de gesprekken op uitnodiging van een regisseur, voor de contacten aan de balie van Vraagwijzer en voor de afspraken op initiatief van een cliënt zelf. Ook het

telefonisch contact wordt beter gewaardeerd in 2019 dan in 2013 of 2016, maar alleen waar het het eerste belcontact betreft. Over het terugbellen zijn de cliënten Levensonderhoud in 2019 minder te spreken dan in 2016 of 2013.

Opvallend is verder dat de cliënten Levensonderhoud die meerdere gesprekken hebben in een jaar, dit vaker hebben met dezelfde regisseur. Dit sluit goed aan bij de wens van de cliënten om een vaste contactpersoon te hebben.

Begeleiding bij het zoeken naar werk

In 2019 worden ongeveer evenveel cliënten Levensonderhoud door Werk.Kom geholpen bij het zoeken naar werk als in 2016. De cliënten Levensonderhoud zijn in 2019 positiever over deze hulp dan in 2016. Wanneer zij ontevreden zijn, dan is dat vooral omdat in hun beleving geen maatwerk wordt geleverd. Hierin lijken 2016 en 2019 sterk op elkaar.

Uitkeringsverstrekking en minimaregelingen

In alle drie KTO's is het oordeel over het aanvragen van een uitkering en de beslissing daarop ongeveer hetzelfde.

De schulddienstverlening is bevestigd in de KTO's van 2016 en 2019. In 2016 speelde de Kredietbank hierin een belangrijke rol. Deze bank is in 2019 niet meer betrokken bij het helpen bij schulden. Dat lijkt goed te hebben uitgepakt. In 2019 geven Vraagwijzer en de afdeling WIZ hulp bij schulden en die hulp wordt door de cliënten Levensonderhoud beter gewaardeerd dan in 2016. De afdeling WIZ krijgt een hoger cijfer dan Vraagwijzer in 2019. Ook de voorlichting over schulddienstverlening wordt in 2019 beter beoordeeld dan in 2016.

De diverse minimaregelingen van de gemeente Weert worden in 2019 beter beoordeeld door de cliënten Levensonderhoud dan in voorgaande jaren. Over de voorlichting over deze regelingen zijn de meningen onder de cliënten verdeeld.

Ongeveer 60% van de cliënten levensonderhoud heeft de aanvullende ziektekostenverzekering die de gemeente Weert aanbiedt via CZ en DSW. De verzekering voldoet aan de verwachtingen.

De afhandeling van bezwaarschriften krijgt in 2019 een hogere beoordeling dan in 2016 of 2013. Er zijn in 2019 wel minder cliënten die een bezwaar hebben ingediend.

4.3 AANBEVELINGEN

Het KTO 2019 laat wat betreft de cliënten Levensonderhoud een verbetering zien ten opzichte van de voorgaande KTO's. Een aantal onderwerpen blijft aandacht vragen.

De telefonische bereikbaarheid van Vraagwijzer en/of de afdeling WIZ is in 2019 meer op orde volgens de cliënten Levensonderhoud. Alleen wanneer cliënten moeten worden teruggebeld, gaat het minder goed.

- 1. Verbeter het terugbellen van een cliënt wanneer deze niet bij het eerste belcontact kan worden geholpen.**

Bij de cliënten Levensonderhoud komt naar voren dat zij verdeeld zijn in hun mening over de voorlichting over minimaregelingen: een deel beoordeelt dit als voldoende en een deel als onvoldoende. Het blijft belangrijk de diverse minimaregelingen onder de aandacht te brengen.

2. Verbeter de voorlichting over de minimaregelingen, vooral over de individuele inkomenstoelage en Meedoenbijdrage.

Schulddienstverlening moet bij een substantieel deel van zowel de cliënten Levensonderhoud als Minimaregelingen worden ingezet. De Kredietbank speelt hierin in 2019 geen rol meer, wat in 2016 nog wel het geval was. Dat heeft goed uitgedaan: het oordeel over de dienstverlening op dit vlak is duidelijk beter in 2019 dan in 2016 bij de cliënten Levensonderhoud. Opvallend is wel dat de hulp van de afdeling WIZ een betere pers krijgt dan de hulp van Vraagwijzer. De reden daarvoor is niet te achterhalen in dit onderzoek.

3. Ga na welke maatregelen nodig zijn om schuldhulpverlening via Vraagwijzer en de afdeling WIZ op hetzelfde hoge niveau te brengen.

Zoals in de onderzoeken van 2013 en 2016 krijgen de procedures rond klachten en bezwaarschriften in 2019 weer lage rapportcijfers. Er is in 2019 overigens wel een verbetering te zien.

Bijlagen

Bijlage 1

Waarom bent u tevreden over de hulp van Werk.Kom? (n=27)

262	Ik ben tevreden omdat alles goed geregeld is.
268	Ze kijken naar mij persoonlijk.
283	Ik word goed begeleid naar een werk die bij mij past en leer ook veel: hoe moet ik mijn cv aanpassen? Ze houden ook rekening met mijn beperking.
285	Omdat ze heel behulpzaam, vriendelijk en geduldig zijn.
295	Er wordt gekeken naar aangepast werk.
303	begripvol, vriendelijk, niet dwingend, stimulerend
312	Geen commentaar.
317	Begripvol.
331	Professionele begeleiding
338	Iedere keer dat ik daar kom word ik goed en zorgvuldig ondersteund in het zoeken naar werk.
345	Ze zullen best iedereen helpen voor aan een baan te komen, maar dat was niet nodig bij mij. Ik had al een baan.
348	Omdat hun me had geholpen om mijn plek (werk die bij me past) te vinden.
351	Ze zetten zich goed in voor mij.
365	Is gewoon moeilijk, soms ook voor hen..
369	Tevreden, ze zijn aardig en behulpzaam.
373	We werken altijd samen.
378	Werk.kom heeft mij aan mijn droombaan geholpen.
379	Ik ben tevreden over hulp die ik kreeg van mijn regisseur en regisseur van Werk.kom
384	Tevreden, resultaat was goed, ben goed geholpen.
385	Ben tevreden, heb inmiddels parttime werk.
390	Goed contact.
392	Ze proberen passend werk te vinden.
394	Ik ben geholpen met zoeken mijn zoektocht naar beloning, dat werkt.
400	De mensen zorgen goed voor mensen die kunnen werken vinden.
403	Wie is de persoon die hulp ontvangt en niet tevreden is?
411	Omdat ik me geluisterd voel.
412	Dit is persoonlijk, maar helaas ook echt langdurig.

Waarom bent u ontevreden over de hulp van Werk.Kom? (n=13)

245	Geen resultaat.
256	Ze beloven een vacature, maar die komt niet.
284	Het sluit totaal niet aan op ons werk- en opleidingsniveau. Steeds dreigen met sancties. Kleinerend. Intimiderend en heel snel met een oordeel. Dit was ook bij de intake via de gemeente het geval.
308	Werd niet geluisterd naar mijn behoeftes en ervaring.
309	Afspraken werden niet nagekomen.
315	Maak van vrijwilligerswerk een vaste baan. Komen eerder aan het werk en uit de bijstand. Nieuwe naam regisseur i.p.v. contactpersoon.
321	Er waren alleen lopende band werkzaamheden. Weinig uitdaging en weinig onderzoek naar mogelijke opleidingen. Ook werd er niet naar iemands aanleg gekeken.
334	De medewerkers hebben niet genoeg ervaring om werk te vinden. En er is bij werkgevers discriminatie over nationaliteit/leeftijd enz.
363	Ze luisteren niet naar je. Ze dwingen je bijna om een baan aan te nemen waarvan je weet dat het te belastend is.
382	Ze luisteren vaak niet naar wat ik zeg en wat ik wel of niet aankan. Vaak zijn die gesprekken samen met gemeente Weert.
387	Wilde zelf werken, maar werd vaak afgewezen.
395	Zij hebben niet geschikte vacature voor mij gevonden.
407	Ik heb nog nooit via Werk,kom een baan gevonden. Heb de banen zelf gevonden, weinig interesse vanuit Werk.kom.. Zijn nog nooit komen kijken. Ik heb 1 keer een mail gekregen met de vraag hoe het bevalt. Verder nooit meer iets gehoord.

Bijlage 2

Wat ontbreekt er volgens u in het traject? (n=12)

245	Netwerkcontacten.
284	Het 1e jaar van de uitkering was voor ons heel vervelend en zwaar. Het laatste jaar ging veel beter mede door andere coach en eindelijk meer begrip bij de gemeente.
308	Geen passende oplossingen, informatie was niet altijd duidelijk.
315	Heeft men rontgenogen? De dokter die je nakijkt beter luisteren naar de mensen. Als men iets verandert, geeft het dan door.
334	Misbruik door werkgevers en oneerlijk zijn. Er is veel bureaucratie.
363	Begrip, communicatie, evaluatie. Heb in 2 maanden geen gesprek gehad over mijn werkhouding.
382	Meer luisteren naar de mensen.
384	Meer kijken naar de mogelijkheden.
387	Duidelijkheid wat ik kan en niet kan.
394	Ik ben nog steeds op zoek naar werk.
398	Meer rekening houden met de thuissituatie. Bijv. geen Nederlands spreken of zieke familieleden.
407	Ik werd heel erg gestressed door hun. Ze geven je steeds het gevoel dat je niet wilt werken en komen met flutbaantjes. Ik ben 55 jaar, heb uit eigen wil 3 jaar vrijwilligerswerk gedaan (juridisch azc Weert) Vluchtelingenwerk. Heb geen tot weinig waardering hiervoor gekregen.

Bijlage 3

Hebt u ooit een strafkorting (maatregel of boete) op uw uitkering gehad?

Ja, omdat...

256	Mijn contactpersoon onrechtvaardig heeft gehandeld, brutaal, agressief, haastig.
268	ik het inkomstenformulier te laat had ingediend.
276	omdat ik een fout gemaakt had vakantie (dit is teruggetrokken).
279	Werkweigering! Maar ik was ziek.
304	ik geld terug kreeg van belasting, en dat moest ik terug betalen aan gemeente.
309	ik inkomsten niet had opgegeven.
321	omdat ik de loonstroken niet op tijd had doorgegeven.
334	Twee dagen te laat komen op vakantie uit Irak. Wegens vliegtuigcrasch MH 17 in Oekraïne.
354	Fout door bewindvoering 4 jaar geleden, dus niet door mij.
364	De gemeente heeft fout gemaakt met de ANV uitkering van mijn vrouw.
388	Ik had me niet gemeld en moest gaan werken, wat ik niet kon opbrengen.
398	Ik werk geweigerd had i.v.m. thuissituatie.
402	40 euro die vriend overboekte voor zijn aankoop. Ik had geen rekening ervan om het te bewijzen.
415	men onterecht van mening was dat ik niet aan mijn inlichtingenverplichting had voldaan.

Bijlage 4

Hoe is de terugbetaling van het te veel ontvangen bedrag geregeld?

251	Advocaat heeft bemiddeld.
265	Geregeld via bewindvoester.
300	ik weet het niet meer
349	Ze hebben het gewoon ingehouden.
363	Zijn nog in overleg.
378	ik ontvang drie maanden geen aanvulling op mijn loon.

Bijlage 5

Hoe lang duurde het voordat u daadwerkelijk hulp kreeg bij het oplossen van uw schulden?

245	Het duurde ruime 1 jaar voordat Kredietbank Limburg onze schulden met de eisers geregeld had.
274	kreeg geen hulp, moest het zelf oplossen.
276	Ik kreeg geen hulp, mijn schuld is te klein.
300	ik sta sinds december 2018 onder bewindvoering
402	Heb Kredietbank gevraagd.

Waarom bent u tevreden of ontevreden over de beslissing op uw bezwaarschrift?

Tevreden

245	Zaak afgehandeld.
247	Mondeling bezwaar en per e-mail informeel. Is beide direct opgepakt en oplossing in bereikt.
300	niet van toepassing geweest
304	Ben gehoord en serieus genomen, zeer vriendelijk geholpen.
309	Omdat ik in mijn recht stond en dit gewoon niet gehoord en gezien werd ondanks alle bewijzen. Na het bezwaarschrift uitgenodigd en binnen 15 minuten weer buiten en in mijn gelijk gesteld.
340	Zich gehouden door overheid aan wederzijdse grondwettelijke rechten van voor overheid als voor van burger door hebben.

Ontevreden

255	Omdat alles afgewezen wordt en net gedaan wordt alsof je millionair bent, terwijl je in de wajang zit!
256	Racisme, met de nek aankijken, brutaal, onbeschoft.
279	Omdat er geen onafhankelijk iemand is. Worden allemaal betaald door de gemeente.
284	Ze legden ons iets op wat veel geld kostte.
305	Dat na drie maanden wachten weer alles opnieuw moest worden ingevuld. Ze wisten toch alles al.
354	Het was mijn schuld niet, stond onder bescherming bewind.
413	Bij WMO. Ze hadden mijn klacht ten onrechte ongegrond verklaard. Later de nationale ombudsman had mijn klacht gegrond verklaard en gemeente had zijn excuses aangeboden.
415	Overschrijden van behandeltermijnen. Intimiderende, inbreukmakende gedragingen. Niet goed kunnen lezen van klacht/bezwaar. Inhoudelijk onjuiste beslissingen.

Bijlage 7

Ik maak geen gebruik van internet, want

274	is te duur.
301	ik kan dit eigenlijk niet betalen in de nabije toekomst, mijn vrouw is dyslectisch en kan totaal NIET met digitale middelen werken, dus ik doe verantwoording
340	Ben niet in bezit van computer over door beschikken.
358	Geen computer
387	Heb geen laptop, kan ik niet betalen.
412	Het kost te veel voor een computer.

Welke informatie zocht u op de site van de gemeente Weert?

247	Persoonlijke pagina om direct zaken op te zoeken.
276	Uitleg over vrijwilligersbijdrage en kostendelersnorm.
283	over vacature bij gemeente.
319	Kosten aanvraag ID + rijbewijs + eisen van foto.
344	Informatie over verhuizing.
354	alles
369	Inkomstenformulier.
385	Invullen inkomstenformulier.
410	Paspoort

Waarom hebt u er voor gekozen om niet deel te nemen?

- [249](#) De verzekering via collectief is standaardverzekering. Ik heb voor mijn rugproblemen en tandproblemen voor de TOP verzekering gekozen omdat die meer vergoed.
- [262](#) Omdat ik bij de schuldsanering ben.
- [276](#) De zorgverzekering vergoed niet genoeg wat ik nodig heb. Daarbij scheelt het niet veel.
- [279](#) Zit veel dingen in die ik niet gebruik en is duur!
- [283](#) Ik kon niet overstappen naar een andere verzekering want ik had schuld bij mijn zorgverzekering.
- [294](#) Heb achterstand zorgverzekering dus mag niet mee doen helaas.
- [304](#) werk in SJG, 4 uur per week, ben daar verzekerd.
- [316](#) Restschuld VGZ, kan niet overstappen. Man& kinderen wel gemeenteverzekering, ik basis bij VGZ.
- [338](#) Ik heb nog niet uitgezocht of deze zorgverzekering voor mij het beste is. Ik ga dit uiteraard zo snel mogelijk doen.
- [340](#) Te ingewikkeld.
- [351](#) Ik ben bij Unive, deze was het goedkoopste.
- [363](#) Krijg nog collectief via oude werkgever.
- [367](#) Omdat ik bij CZ nog regelingen heb lopen, wat goed verloopt.
- [397](#) Via zorgverzekering ouders.
- [416](#) IVM HANDICAP EN AANDOENINGEN NIET OVERGESTAPT, OOK OMDAT IK NU NOG AANVULLENDE VERZEKERING HEB.

Welke verbeteringen zijn er volgens u mogelijk in de collectieve zorgverzekering via de gemeente Weert?

- [250](#) Premie verlaging
- [253](#) Zal ik niet weten.
- [254](#) Dat ze er sporten of beweging in komt, niet te duur.
- [255](#) Lagere premie.
- [265](#) Goedkoper maken.
- [267](#) Ben tevreden
- [272](#) Goedkoper maken.
- [274](#) Fysiotherapie voor gehandicapten.
- [276](#) Meer fysio, meer variatie (keuzes) in verzekeringen.
- [277](#) Sinds jan. 2019 worden alternatieve behandelingen nauwelijks vergoed terwijl het toch belangrijk is voor mij CZ is nu al meer geld kwijt aan reguliere.
- [279](#) Zelf op te stellen, maar dat zal moeilijk zijn omdat het bij de CZ-groep ook nog niet kan.
- [280](#) De verzekering is te duur! Hier is niks aan te doen. Naar de collectieve helpt een beetje.
- [285](#) Meer fysio - hogere bijdrage voor een bril en tandarts - korting bij de maandelijkse premie.
- [290](#) Is goed zo.
- [293](#) Naar mijn mening is het al goed genoeg.
- [294](#) Korting op basisverzekering mogelijk maken (collectiviteitskorting).
- [295](#) Tandarts.
- [297](#) meer duidelijkheid over wat precies wordt vergoed vanuit verzekering
- [299](#) is prima zo
- [303](#) meer directe informatie, vanaf het begin
- [305](#) Met meer geld te krijgen van de gemeente Weert.
- [307](#) Lagere premie.
- [311](#) Geen mening
- [313](#) aanvullende extra tandzorg verzekering.
- [315](#) Dat hulp vaak te laat komt.
- [319](#) Meer duidelijkheid wat vergoed wordt. Persoonlijker bekijken. Niet wat niet vergoed wordt. Leeftijd van 18 jaar naar 21 jaar!! Jongeren vallen in een gat met 18 jaar!!
- [322](#) Deze verzekering is prima.
- [339](#) Geen idee.
- [348](#) Voor mij is het goed.
- [354](#) Uitleg
- [355](#) Informatie daarover, nu heb ik het zelf moeten uitzoeken.
- [358](#) Meer fysio.
- [364](#) Goedkoper maken.
- [368](#) Soms moet je zelf geld betalen voor je zorgkosten, want je krijgt weinig eigen risico.
- [372](#) Dat de minima niet alles vergoed krijgt en de asielzoekers meer rechten hebben. Schandig vind ik dat. Als Nederlander ben je nr. 2, asielzoeker nr. 1.
- [384](#) Meer uitleg.
- [387](#) Duidelijkheid.
- [392](#) Tandarts vergoeden.
- [393](#) Opticien
- [395](#) Reductie van de maandelijkse betaling van de verzekering.
- [399](#) Bril, fysio.
- [415](#) Meer vergoeding voor fysio-oefentherapie. Meer vergoeding voor alternatieve geneeskunde. Minder strengen eisen voor toekennen zittend ziekenvervoer. Meer vergoeding voor ADL-hulpmiddelen.