

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK MINIMA 2023 GEMEENTE AMSTELVEEN

Cliëntervaringsonderzoek minima 2023
Gemeente Amstelveen

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Amstelveen

Datum
Juni 2023

Auteurs
Tessa Schoot Uiterkamp
Jitske Kooistra – van der Wijk
Xiaochang Campmans

KWIZ
Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave
Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding 3
Samenvatting 4
1. Regelingen voor volwassenen 6
2. Regelingen voor kinderen 8
3. Informatie en communicatie 10
4. Aanvragen van regelingen 12
5. Aanbod aan financiële hulp 15
6. Energietoeslag 17
7. Amstelveenpas 18
8. Tips of opmerkingen voor de gemeente 21
Bijlage 1. Kenmerken respondenten 24
Bijlage 2. Volledige antwoorden per hoofdstuk 25
Bijlage 3. Stellingen uitgesplitst naar invulwijze 27
B3.1 Uitsplitsingen hoofdstuk 3 (informatie en communicatie) 27
B3.2 Uitsplitsingen hoofdstuk 4 (aanvragen van regelingen) 28

Inleiding

De gemeente Amstelveen is bezig met het opstellen van een nieuwe nota minimabeleid. Als input hiervoor wil de gemeente een beeld krijgen van hoe het huidige beleid wordt beoordeeld door de doelgroep; wat vinden zij van de regelingen en passen deze bij hun behoeften? Daarom heeft KWIZ een Cliëntervaringsonderzoek – door middel van een enquête - onder de doelgroep uitgevoerd.

In de vragenlijst komen de volgende thema's aan bod:

- Kennis en gebruik van de regelingen;
- Redenen voor niet-gebruik van regelingen;
- Aanvraagprocedure van de regelingen;
- Informatievoorziening en contact met gemeente;
- Effecten van het minimabeleid;
- Energietoeslag en de Amstelveenpas.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Amstelveen die in 2023 een Amstelveenpas hebben gekregen. Per huishouden is één vragenlijst verstuurd. In totaal hebben 1.587 huishoudens in de gemeente een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan het onderzoek.

Opzet van het onderzoek

De vragenlijsten zijn in april 2023 verstuurd. Respondenten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als online invullen.

Respons

In totaal hebben 282 respondenten de vragenlijst ingevuld (71 online, 211 op papier). Dat is 18 procent van de aangeschreven doelgroep. Dat leidt tot een betrouwbaarheidspercentage van ruim 93 procent. Dit valt binnen de marges van wat gebruikelijk is voor soortgelijke onderzoeken (een betrouwbaarheidspercentage van 90 à 95 procent). We kunnen daarom stellen dat de respons voldoende is om de uitkomsten te generaliseren naar de gehele doelgroep.

Leeswijzer

Na de samenvatting volgt per hoofdstuk een thema uit de vragenlijst. Het laatste hoofdstuk bevat een aantal tips en opmerkingen die de respondenten hebben geplaatst. In de bijlage staat een aantal kenmerken van de respondenten en worden de belangrijkste verschillen tussen respondenten die de vragenlijst online of op papier invulden getoond. Tevens staan van een aantal vragen alle antwoorden uitgeschreven (in het rapport is voor de leesbaarheid soms een top 5 gemaakt).

Omdat niet iedere vraag door elke respondent is ingevuld geven we bij veel vragen het aandeel per antwoordcategorie weer. Dit is het aantal respondenten dat een antwoord heeft gegeven, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond of geen mening had ook buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Wel geven we per vraag het aantal respondenten weer dat de vraag heeft ingevuld (n = ...). Daarbij tellen de respondenten die de vraag niet van toepassing vonden of geen mening hadden dus niet mee.

Samenvatting

In de samenvatting worden per thema een aantal uitkomsten benoemd.

Regelingen voor volwassenen

- De meest bekende gemeentelijke regelingen onder de respondenten zijn de kwijtschelding van gemeenschappelijke belastingen, de bijzondere bijstand en de collectieve zorgverzekering.
- De meeste respondenten gebruiken het geld van de regelingen voor hun eerste levensbehoeften, zoals het betalen van de energierekening en boodschappen, maar ook voor medische kosten.
- Bijna zes op de tien respondenten geven aan dat door de regelingen minder stress te ervaren. Ruim een derde zegt daarnaast door de regelingen positiever te zijn over de toekomst en eveneens een derde kan door de regelingen sociale contacten onderhouden.
- Onbekendheid van regelingen is de voornaamste reden voor niet-gebruik van de regelingen. Daarnaast wordt niet weten hoe de regeling kan worden aangevraagd door een kwart (ook) als reden voor niet-gebruik genoemd.

Regelingen voor kinderen

- 24 procent (66 respondenten) heeft thuiswonende kinderen onder de 18 jaar.
  - 90 procent van deze ouders maakt gebruik van een of meer gemeentelijke regelingen voor kinderen.
  - Meer dan de helft van de respondenten met kinderen geeft aan dat zijn kinderen vaak of soms niet kunnen meedoen met hun vrienden, omdat zij dit niet kunnen betalen. Daarnaast zegt 58 procent van de respondenten met kinderen dat hun kinderen niet altijd naar de verjaardag van een vriend kunnen omdat dit te duur is.

Informatie en communicatie regelingen en gemeente

- Bijna een op de drie respondenten wist via familie en vrienden dat de gemeente regelingen voor inwoners met een laag inkomen aanbiedt en 28 procent geeft aan dat hij dit wist via het Amstelveenloket.
- Een kwart van de respondenten van 46 tot 65 jaar geeft aan de website van de gemeente onduidelijk te vinden. In andere leeftijdsgroepen ligt dit aandeel lager (14 tot 19 procent).
- Ouderen van 66 jaar en ouder geven vaker aan dat zij de folders van de gemeente duidelijk vinden (55 procent) dan respondenten jonger dan 66 jaar (37 tot 40 procent).
- Bijna driekwart van de respondenten is het eens met de stelling dat de gemeente openbare ruimtes zoals bibliotheken en huisartsen moet voorzien van papieren informatiefolders.

Aanvragen van regelingen

- Bijna de helft van de respondenten heeft de aanvraag zelf gedaan, de andere helft heeft dit door iemand anders laten doen, heeft hier hulp bij gekregen of weet dit niet meer.
- Respondenten die de aanvraag zelf hebben gedaan beoordelen de aanvraag in het algemeen gemiddeld met een 7,6. Respondenten die de aanvraag niet zelf hebben gedaan beoordelen de aanvraag gemiddeld met een 6,3 als rapportcijfer.
- Het contact met de medewerker wordt gemiddeld met een 7,0 beoordeeld. Respondenten die de aanvraag zelf hebben gedaan geven dit contact een 7,6 en respondenten die de aanvraag met hulp hebben gedaan geven het contact gemiddeld een 6,9.
- Ruim de helft (51 procent) van de respondenten is tevreden over de financiële hulp die de gemeente aanbiedt. Een derde (31 procent) staat hier neutraal tegenover en 18 procent is ontevreden over de gemeentelijke financiële hulp.
- Bijna vier op de tien respondenten geven aan regelingen te missen voor volwassenen. Zij noemen hierbij vooral regelingen voor (meer) sport en cultuur.

Energietoeslag

- Zeven op de tien respondenten geven aan dat zij het afgelopen jaar de energierekening niet hadden kunnen betalen als zij geen energietoeslag hadden kregen. Slechts 13 procent had dit ook gekund zonder de energietoeslag (de overige 20 procent is hier neutraal over).
- Een ruime meerderheid (72 procent) verwacht zijn energierekening in 2023 niet te kunnen betalen *zonder* de energietoeslag.

Amstelveenpas

- Hoe vaak de Amstelveenpas gebruikt wordt varieert; 9 procent van de respondenten gebruikt de pas elke week, 39 procent een paar keer per jaar en 18 procent geeft aan de pas nooit te gebruiken.
- Respondenten die de Amstelveenpas *vaker* gebruiken zijn over het algemeen meer tevreden over de Amstelveenpas. Gemiddeld gezien is 50 procent over het algemeen tevreden over de pas (27 procent staat hier neutraal tegenover en 23 procent is ontevreden).
- Een op de drie respondenten is tevreden over het aanbod van de pas, 38 procent zegt daarover ontevreden te zijn. Gevraagd naar welk aanbod wordt gemist, worden ‘cultureel aanbod’ en ‘meer aanbod’ het vaakst genoemd. Daarnaast geven sommige respondenten aan de pas te willen gebruiken voor korting op eerste levensbehoeften zoals voeding, noodzakelijke kleding en hoge huurkosten.

Tips en adviezen van respondenten

- **Informatievoorziening van de gemeente (7%)**
  Het is voor een deel van de respondenten niet altijd duidelijk van wat het aanbod aan regelingen is en of zij daar aanspraak op kunnen maken. Zij geven aan behoefte te hebben aan meer papieren folders en brieven.
- **Aanvullende ondersteuningsbehoefte (6%)**
  Sommige respondenten zouden over het algemeen meer (financiële) ondersteuning van de gemeente willen ontvangen. Respondenten noemen daarbij als voorbeeld ondersteuning voor eerste levensbehoeften, zoals voeding of een (hogere) bijdrage aan sociale participatie.
- **Aanvraagprocedure regelingen (5%)**
  Het aanvragen van regelingen is niet voor iedereen toegankelijk en duidelijk. Een aantal respondenten benoemt een voorkeur voor een papieren aanvraag boven een digitale aanvraagprocedure.
- **Tevredenheid en dankbaarheid**
  Naast de gegeven adviezen, waren er veel respondenten die aangaven erg dankbaar en tevreden te zijn over de gemeentelijke hulp die zij ontvangen.

1. Regelingen voor volwassenen

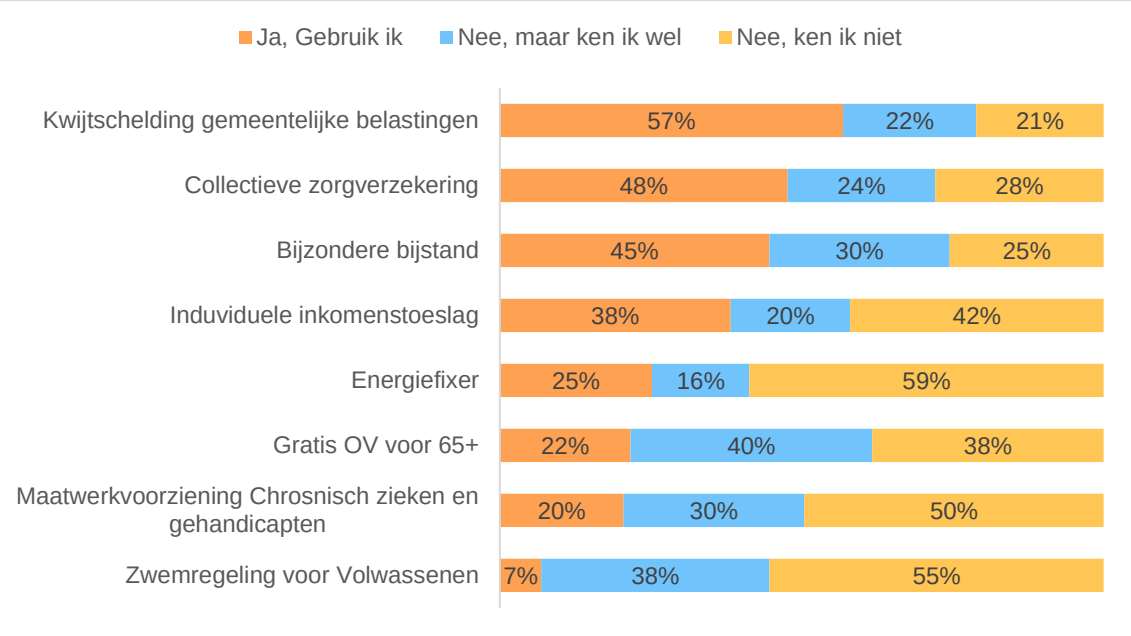
In dit hoofdstuk komt de bekendheid, het effect en de redenen voor het niet-gebruik van de minimaregelingen voor volwassenen aan bod.

Kwijtschelding is de meest bekende regeling

De meeste minimaregelingen zijn bij (meer) dan de helft van de respondenten bekend. Kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen, bijzondere bijstand en de collectieve zorgverzekering zijn het best bekend.

De relatief nieuwe regeling energiefixer (41 procent) en de zwemregeling voor volwassenen (45 procent) zijn wat minder bekend onder de respondenten.

Figuur 1.1.1. Gebruik en bekendheid minimaregelingen (n = 233 ~ 260)



Respondenten gebruiken regelingen vooral voor eerste levensbehoeften

Respondenten geven aan het geld van de regelingen voornamelijk te gebruiken voor het betalen van de energierekening (66 procent), dagelijkse boodschappen (60 procent) en/of medische kosten (53 procent). Daarnaast worden grote huishoudelijke uitgaven en vervoer vaak genoemd (43 procent). Een kleiner deel van de respondenten, een op de tien, geeft aan het geld van de regelingen te gebruiken om iets leuks te doen. De overige antwoordmogelijkheden worden weergegeven in bijlage 2.

Respondenten konden meerdere antwoorden geven; daarom telt de kolom 'aantal' op tot een hoger aantal respondenten dan dat daadwerkelijk de enquête heeft ingevuld.

Tabel 1.1.1 Top 5: Waar geeft u het geld van de regelingen aan uit? (n = 282)[1]

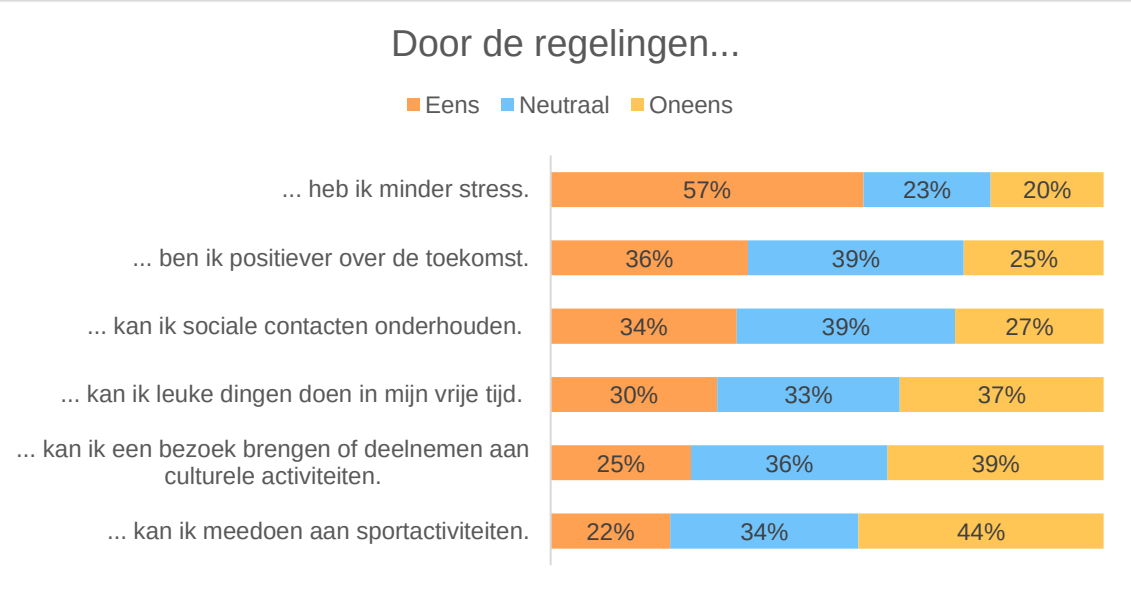
Top 5		Aantal	Aandeel
1	Betalen van de energierekening	185	66%
2	Dagelijkse boodschappen (eten, persoonlijke verzorging)	170	60%
3	Medische kosten	149	53%
4	Grote huishoudelijke uitgaven (wasmachine, koelkast, bankstel)	120	43%
5	Vervoer (Kosten voor de auto, OV-kaart)	120	43%

[1] Zie bijlage 2 voor alle antwoordmogelijkheden.

Minder stress door gemeentelijke regelingen

Meer dan de helft van de respondenten (57 procent) geeft aan minder stress te ervaren door de gemeentelijke regelingen. Ruim een derde geeft aan positiever te zijn over de toekomst (36 procent) of sociale contacten te kunnen onderhouden (34 procent) als gevolg van de gemeentelijke regelingen. Niet alle respondenten ervaren de positieve effecten: 20 tot 44 procent is het oneens met de stellingen.

Figuur 1.1.2. Effecten van de regeling(en) (n = 251 ~ 268)



Respondenten gebruiken regelingen vooral niet omdat zij deze niet kennen

De belangrijkste reden waarom respondenten bepaalde regelingen niet gebruiken is omdat ze de regeling(en) niet kennen. Dit geldt voor 39 procent van de respondenten. Daarnaast geven respondenten aan dat ze niet weten hoe ze een regeling moeten aanvragen (24 procent) en/of bang zijn dat ze het later terug moeten betalen (21 procent). Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Respondenten geven vaak aan dat zij niet in aanmerking komen of niet weten of zij in aanmerking komen voor een bepaalde regeling. Een enkeling geeft aan geen gemeentelijke regelingen te gebruiken omdat zij contact met de gemeente als niet prettig hebben ervaren. In bijlage 2 staan alle antwoordmogelijkheden genoemd.

Tabel 1.1.2 Top 5: Reden niet-gebruik regelingen (n = 282)[2]

Top 5		Aantal	Aandeel
1	Ik ken die regeling(en) niet	110	39%
2	Ik weet niet hoe ik de regeling moet aanvragen	69	24%
3	Ik ben bang dat ik het later terug moet betalen	58	21%
4	Ik vind het aanvragen te moeilijk	54	19%
5	Ik heb wel een aanvraag gedaan, maar deze is afgewezen	51	18%

[2] Zie bijlage 2 voor alle antwoordcategorieën.

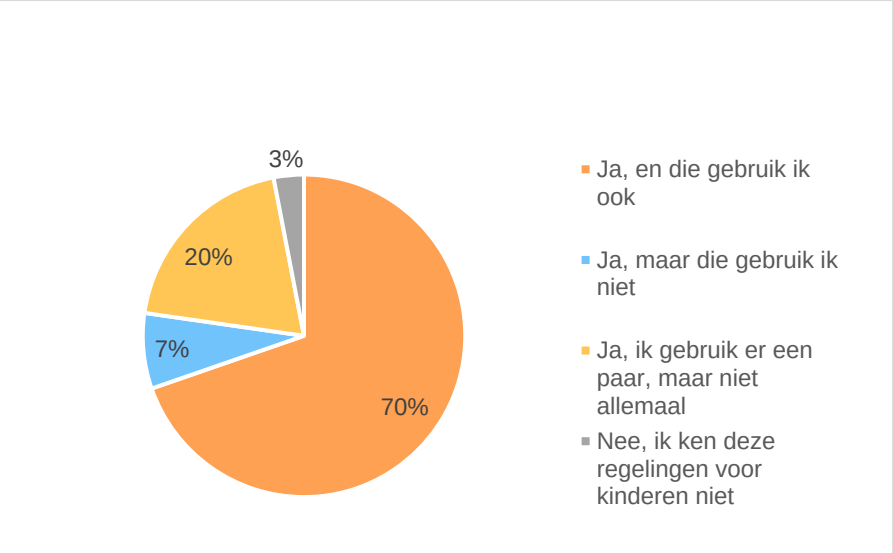
2. Regelingen voor kinderen

Een kwart van de respondenten (66 respondenten) heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar. De vragen over de kinderen zijn door deze ouders beantwoord.

De regelingen voor kinderen zijn goed bekend onder de ouders

We vroegen de respondenten met kinderen of ze de gemeentelijke regelingen voor kinderen gebruiken. De meerderheid van de ouders (90 procent) gebruikt een of meerdere regelingen. Drie procent van de ouders kent deze regelingen niet.

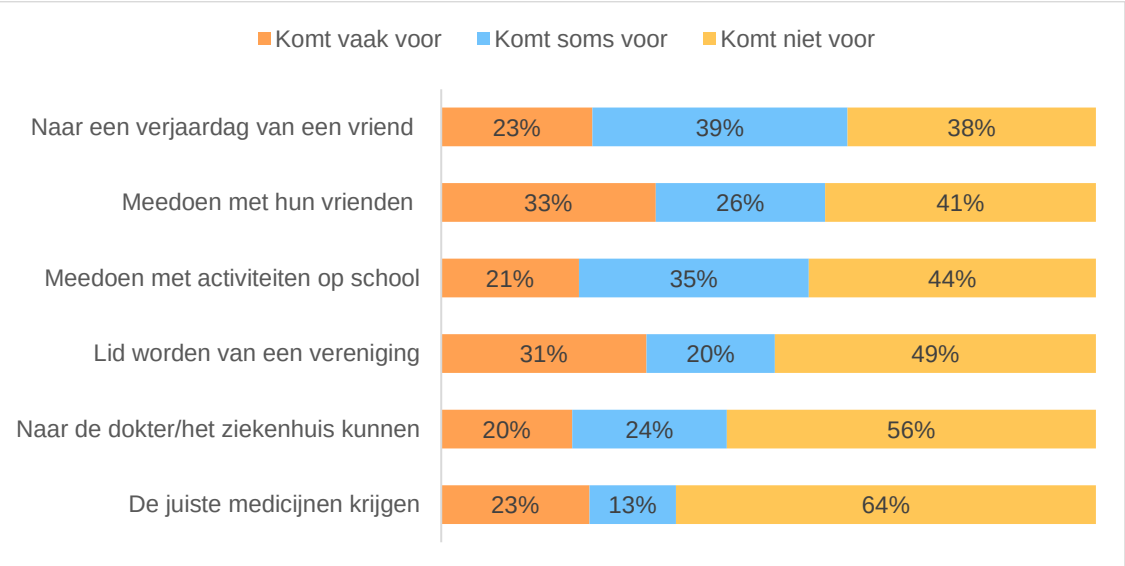
Figuur 2.1.1. Gebruik gemeentelijke voorzieningen kinderen (n = 66)



Kinderen kunnen niet altijd meedoen met hun vrienden omdat het te duur is

De respondenten met kinderen hebben aangegeven of er dingen zijn die hun kinderen niet kunnen doen door de financiële situatie van het gezin. Meer dan de helft van de ouders geeft aan dat hun kinderen soms of vaak niet naar de verjaardag van een vriend kunnen gaan (62 procent) en niet volledig sociaal kunnen meedoen met leeftijdsgenoten (59 procent). Kinderen de juiste medicatie geven is voor ruim een derde van de respondenten soms of vaak een probleem (36 procent).

Figuur 2.1.2. Dingen die kinderen niet kunnen doen, omdat het te duur is (n = 59 ~ 62)



Andere dingen die kinderen niet kunnen doen omdat het te duur is

Respondenten konden zelf dingen aangegeven die buiten de genoemde categorieën vallen. In totaal hebben 8 ouders dit ingevuld. Een aantal ouders noemde met name (leuke) uitjes voor kinderen en hoge kosten voor noodzakelijke spullen (fiets, laptop en bril).

3. Informatie en communicatie

In dit hoofdstuk komt de tevredenheid van respondenten over de informatievoorziening over de regelingen, en het contact met de gemeente aan bod.

Familie en vrienden zijn de belangrijkste informatiebron over de regelingen

We vroegen de respondenten *hoe* ze wisten dat de gemeente regelingen voor inwoners met een laag inkomen heeft. Respondenten konden meerdere antwoorden geven en in onderstaande tabel staat de top 5 meeste aangevinkte antwoorden.

Bijna een derde van de respondenten geeft aan dat zij via het familie of vrienden op de hoogte werden gebracht van de gemeentelijke regelingen (32 procent). Daarnaast wordt het Amstelveenloket (28 procent), de website van de gemeente (27 procent) en een persoonlijke brief (20 procent) ook vaak genoemd. Alle andere antwoordopties worden weergegeven in bijlage 2.

Tabel 3.1.1 Top 5: Hoe de respondenten weten dat de gemeente regelingen heeft (n = 282)[3]

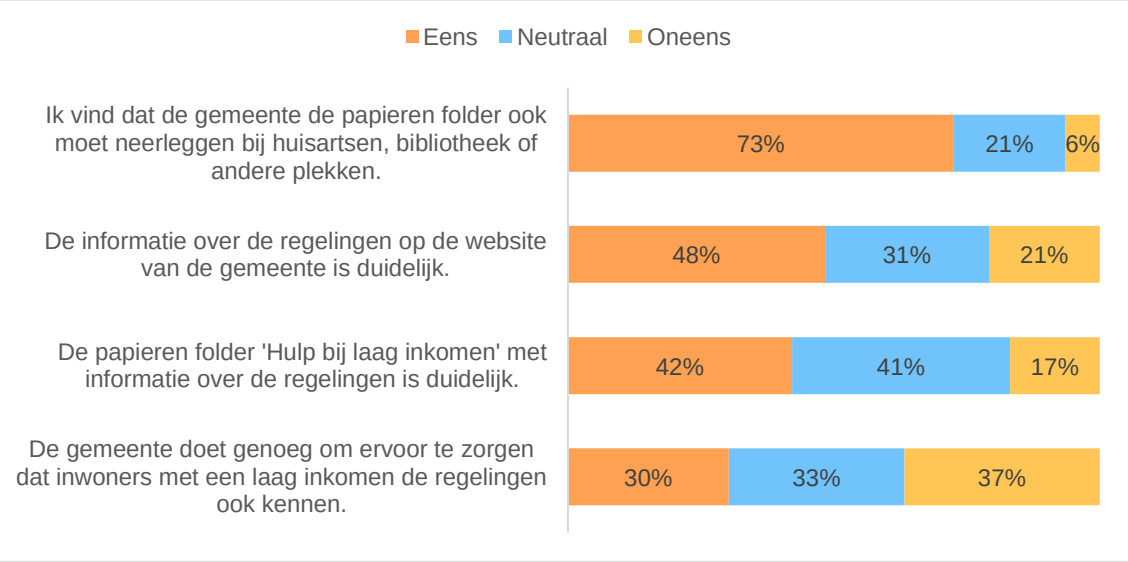
Top 5		Aantal	Aandeel
1	Via familie/vrienden/bekenden	89	32%
2	Via het Amstelveenloket	79	28%
3	Via de website van de gemeente	75	27%
4	Via een persoonlijke brief	57	20%
5	Via mijn consulent van de gemeente	40	14%

Een derde van de respondenten vindt dat de gemeente genoeg informatie verspreidt

De meningen van respondenten over de informatie en communicatie van de gemeente zijn verdeeld, zoals duidelijk wordt in onderstaande figuur. Drie op de tien respondenten vinden dat de gemeente genoeg doet om ervoor te zorgen dat inwoners met een laag inkomen op de hoogte zijn van de regelingen. Ruim een derde van de respondenten is het hiermee oneens (37 procent). Bijna driekwart van de respondenten vindt dat de gemeente de papieren folders op openbare plekken zou moeten neerleggen (73 procent).

Over de kanalen waar informatie wordt verspreid is bijna de helft van de respondenten tevreden. Zij vinden de informatie op de website (48 procent) en in de folder ‘Hulp bij een laag inkomen’ duidelijk (42 procent). Respectievelijk is 21 procent en 17 procent van de respondenten het met deze stellingen oneens.

Figuur 3.1.1. Stellingen over de informatie en communicatie van de gemeente (n = 268 ~ 274)



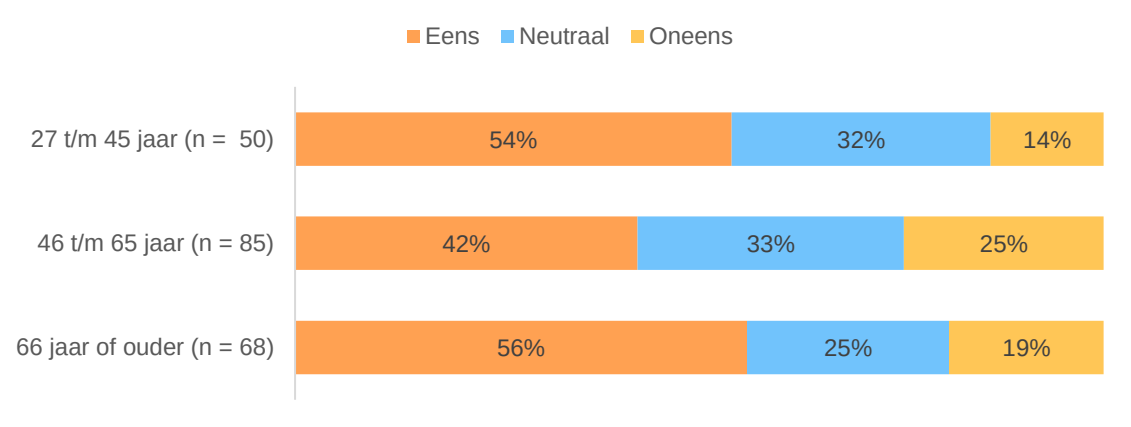
[3] Zie bijlage 2 voor alle antwoordopties.

Beoordeling van de informatiebronnen verschilt tussen leeftijdscategorieën

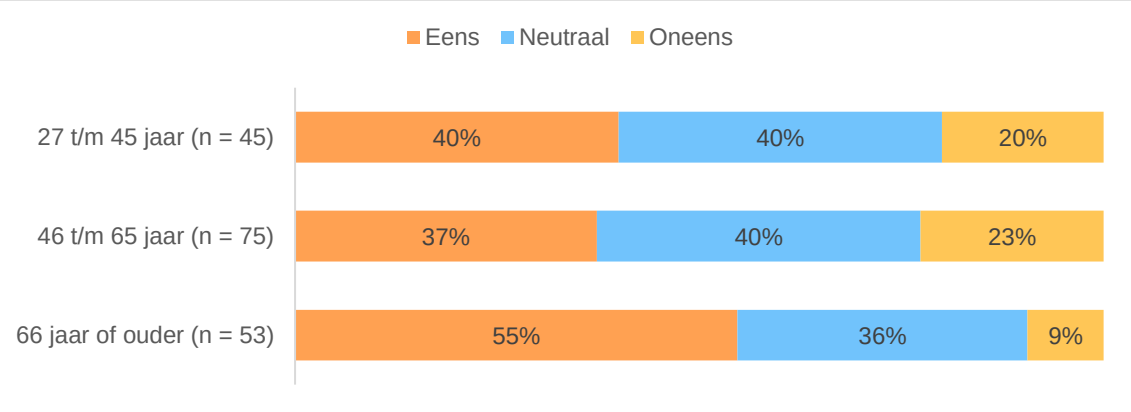
Een kwart van de respondenten in de leeftijd 46 tot en met 65 geeft aan dat zij de informatie op de website van de gemeente *niet duidelijk* vindt. Dit aandeel ligt lager bij respondenten van andere leeftijdscategorieën (14 tot 19 procent).

Ruim de helft van respondenten in de leeftijdscategorie 66 jaar en ouder (55 procent) vindt de papier folder 'Hulp bij laag inkomen' duidelijk. Dit aandeel ligt lager onder de respondenten die jonger dan 66 jaar zijn, waarbij vier op de tien respondenten aangeven dat ze de folder duidelijk vinden.

Figuur 3.1.2. 'De informatie op de website van de gemeente is duidelijk', uitgesplitst naar leeftijd



Figuur 3.1.3. 'De papieren folder 'hulp bij laag inkomen' is duidelijk', uitgesplitst naar leeftijd



Uitsplitsing naar wijze van invullen

Respondenten hadden de keuze om de vragenlijst op papier of online in te vullen. Mogelijk hangt de manier van invullen samen met een voorkeuren omtrent de informatievoorziening en communicatie over de minimaregelingen. Van een aantal antwoordopties (met een verschil van 8 procentpunt of hoger) is een uitsplitsing gemaakt tussen respondenten die de vragenlijst schriftelijk of online hebben ingevuld. Dit is onder meer gedaan voor de stellingen uit figuur 3.1.2 en 3.1.3. Deze resultaten zijn weergegeven in bijlage 3.

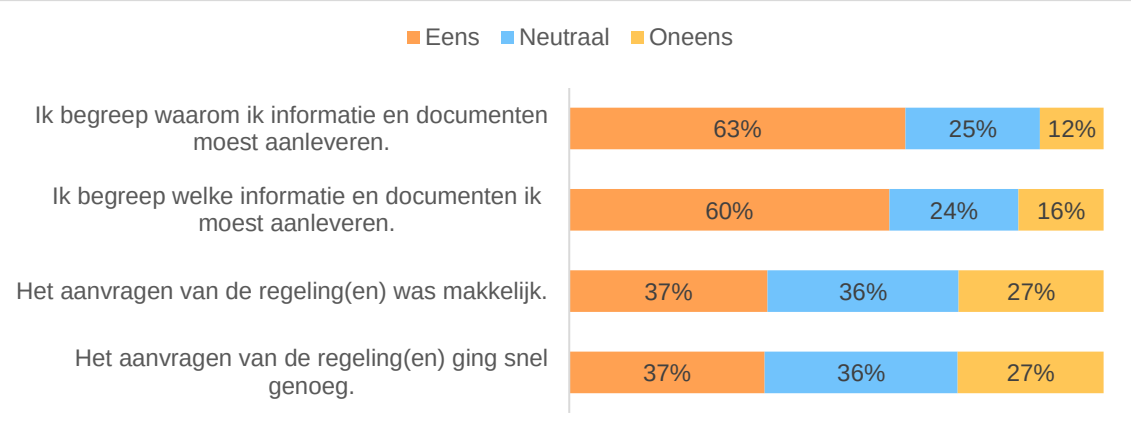
4. Aanvragen van regelingen

In dit hoofdstuk staat de tevredenheid over de aanvraagprocedure centraal. Respondenten die in 2022 of 2023 een regeling bij de gemeente hebben aangevraagd hebben daarover een aantal vragen beantwoord.

Ruim de helft van de respondenten begrijpt welke documenten nodig zijn en waarom

De meeste respondenten (ruim 60 procent) begrijpen welke documenten zij moesten aanleveren voor het aanvragen van een regeling en waarom. Het gemak en de snelheid van de aanvraag wordt door ruim een derde van de respondenten (37 procent) als makkelijk en snel genoeg beoordeeld. Van de respondenten is 27 procent het oneens met de stellingen dat het aanvragen makkelijk was en snel genoeg ging.

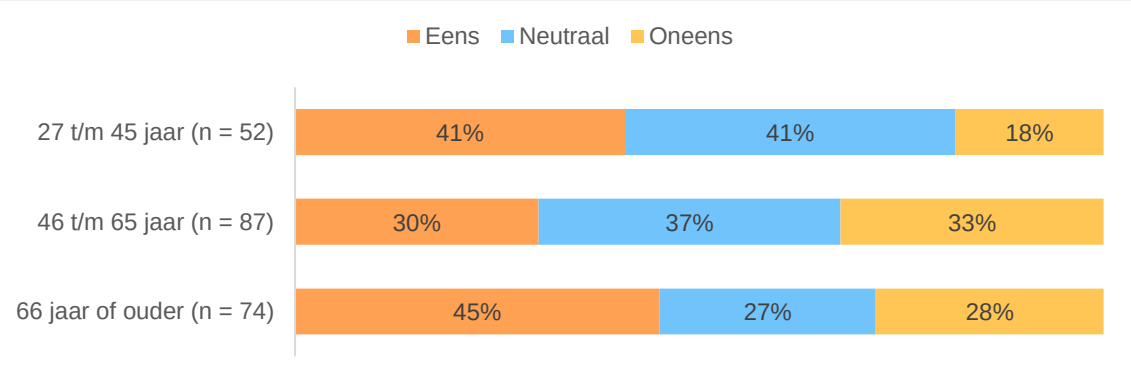
Figuur 4.1.1. Stellingen over het aanvragen van minimaregelingen (n = 216 ~ 230)



Uitsplitsing naar leeftijdscategorie[4]

Respondenten met een leeftijd van 46 tot 65 jaar geven het minst vaak aan (30 procent) dat ze het aanvragen van de regelingen makkelijk vinden. Jongere respondenten en respondenten van 66 jaar en ouder lijken hier minder moeite mee te hebben.

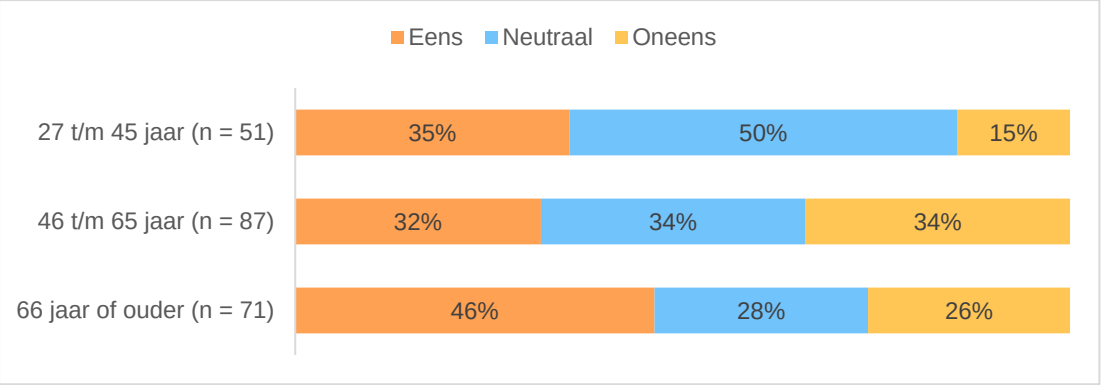
Figuur 4.1.2. 'Het aanvragen van de regelingen was makkelijk', uitgesplitst naar leeftijd



Bijna de helft van de respondenten van 66 jaar en ouder vindt dat het aanvragen van regelingen snel genoeg ging. Onder respondenten die jonger zijn dan 66 jaar zijn ligt dit aandeel lager.

[4] Naast de uitsplitsing naar leeftijdscategorie, is er een uitsplitsing gemaakt naar de manier van invullen van de vragenlijst, op papier of digitaal. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in bijlage 3.

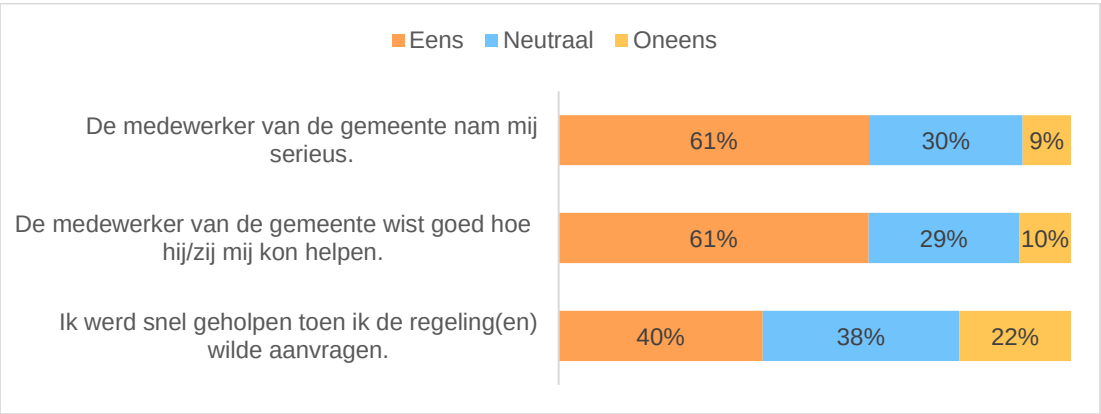
Figuur 4.1.3. 'Het aanvragen van de regelingen ging snel genoeg', uitgesplitst naar leeftijd



Zes op de tien respondenten voelen zich serieus genomen bij een aanvraag

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de medewerkers van de gemeente. Zij voelen zich serieus genomen (61 procent) en de medewerkers wisten goed hoe zij konden helpen (61 procent). Vier op de tien respondenten die een aanvraag hebben gedaan, vinden dat zij snel zijn geholpen. Ongeveer een derde van de respondenten reageert neutraal op de stellingen en 9 tot 22 procent is ontevreden.

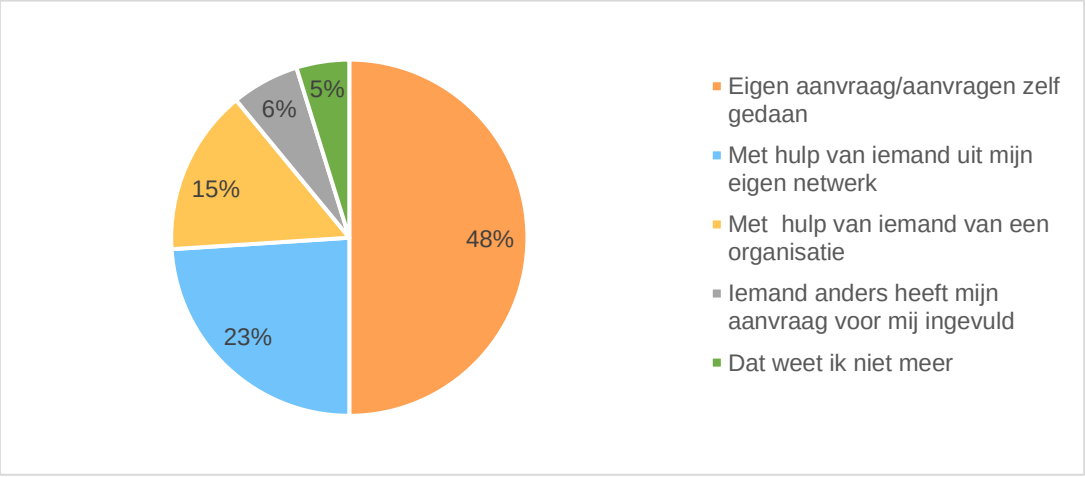
Figuur 4.1.4. Stellingen over het contact met medewerkers van de gemeente (n = 227 ~ 230)



Aanvraag van de respondent

Bijna de helft van de respondenten heeft de aanvraag voor de regelingen zelf – en zonder hulp – kunnen doen. De andere helft kreeg hulp van zijn of haar netwerk, een organisatie zoals MEE of Participe of heeft iemand anders (zoals een bewindvoerder) de aanvraag laten doen.

Figuur 4.1.5. Manier van aanvraag van de respondent (n = 131)



Gemiddeld geven respondenten het aanvragen van regelingen een ruime voldoende

Tabel 4.1.1 Rapportcijfer aanvragen regelingen en contact met de medewerker.

	Gemiddeld rapportcijfer	Aantal respondenten
Aanvraag in het algemeen	6,9	216
Het contact met de medewerker	7,0	211

Rapportcijfers per leeftijdscategorie

Er is een verschil te zien in de beoordeling van de aanvraag en het contact met de gemeente als dit wordt uitgesplitst naar leeftijdscategorie. De tevredenheid neemt toe, naarmate de leeftijd van respondenten oploopt.

Tabel 4.1.2 Rapportcijfers aanvraag en contact per leeftijdscategorie.

Leeftijd	Aanvraag algemeen	Contact	Aantal respondenten
27 t/m 45	6,7	6,6	48 ~ 49
46 t/m 65	6,8	6,9	81 ~ 84
66 en ouder	7,1	7,0	76

Rapportcijfers per zelfstandige aanvraag

Respondenten die de aanvraag voor gemeentelijke regelingen zelf hebben gedaan beoordelen de algemene aanvraag en het contact met de gemeente met een hoger gemiddeld cijfer dan de respondenten die dit niet zelf hebben gedaan.

Tabel 4.1.3 Rapportcijfers aanvraag en contact per zelfstandige aanvraag.

	Aanvraag algemeen	Contact	Aantal respondenten
Aanvraag zelf gedaan	7,6	7,6	70 ~ 71
Aanvraag met hulp	6,3	6,9	51 ~ 53

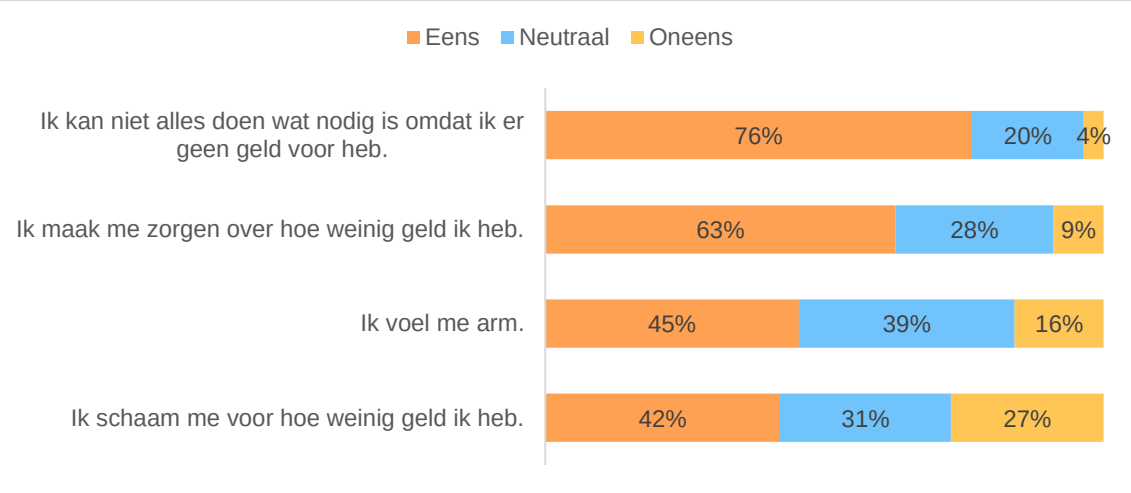
5. Aanbod aan financiële hulp

De gemeente Amstelveen biedt gemeentelijke regelingen aan voor inwoners met een laag inkomen. Dit hoofdstuk geeft de financiële situatie van respondenten weer, evenals de tevredenheid over het aanbod van minimaregelingen en hun aanvullende ondersteuningsbehoeften.

Zes op de tien respondenten maakt zich zorgen over zijn financiële situatie

Driekwart van de respondenten kan niet alles doen wat nodig is, omdat er geen geld voor is. De financiële situatie van respondenten geeft ook reden voor zorgen: 63 procent maakt zich zorgen over hoe weinig geld hij of zij heeft. Daarnaast speelt schaamte een rol. Zo geeft ruim vier op de tien respondenten zich aan te schamen voor zijn of haar financiële situatie (42 procent).

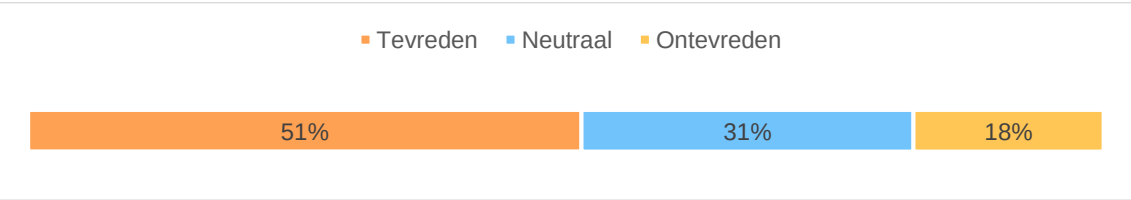
Figuur 5.1.1. Stellingen over de situatie van de respondenten (n = 258 ~ 266)



Ruim de helft van de respondenten is tevreden over de financiële hulp

Ruim de helft van de respondenten is over het algemeen tevreden over de financiële hulp die de gemeente biedt aan inwoners met een lager inkomen. Ongeveer een op de vijf respondenten (18 procent) is het hiermee oneens.

Figuur 5.1.2. Tevredenheid financiële hulp van de gemeente (n = 257)



Mist u nog regelingen?

We vroegen de respondenten of er nog regelingen of mogelijkheden (voor volwassenen dan wel voor kinderen) voor inwoners met een lager inkomen zijn die ze missen. Er zijn geen vooraf gespecificeerde mogelijkheden gegeven, respondenten konden zelf iets invullen.

In totaal geven 109 respondenten (39 procent) aan regelingen en mogelijkheden te missen voor volwassenen. Respondenten geven aan dat ze behoefte hebben aan een groter aanbod voor sport en cultuur voor volwassenen.

Tabel 5.1.1 Top 5: Meest genoemde missende regeling/mogelijkheid voor volwassenen

Top 5		Aantal	Aandeel
1	Meer aanbod sport en cultuur	47	17%
2	Zorg, medische kosten en ondersteuning	12	4%
3	Huishoudelijke kosten (inclusief onderhoud woning)	10	4%
4	Vervoer	10	4%
5	Computer en internet	9	3%

Van de 66 respondenten met kinderen geven 25 respondenten aan regelingen of mogelijkheden te missen voor hun kinderen. Ouders geven aan dat ze behoefte hebben aan meer financiële ondersteuning bij sport, cultuur en ontspanning. Bijvoorbeeld om op muziekles te gaan, sportkleding aan te schaffen of een dagje weg te gaan. Daarnaast benoemen ouders dat ze regelingen missen voor de aankoop van een fiets. Verder geven ouders aan dat ze ook voor noodzakelijke (medische) kosten ondersteuning missen. Bijvoorbeeld om een bril/lenzen aan te schaffen, voldoende boodschappen of menstruatieproducten te kopen.

Tabel 5.1.2 Top 3: Meest genoemde missende regeling/mogelijkheid voor kinderen

Top 5		Aantal	Aandeel
1	Sport en cultuur	9	14%
2	Laptop en internet	5	8%
3	(Fiets) vervoer	5	8%
4	Noodzakelijke (medische) kosten)	3	5%
5	Zwemles	2	3%

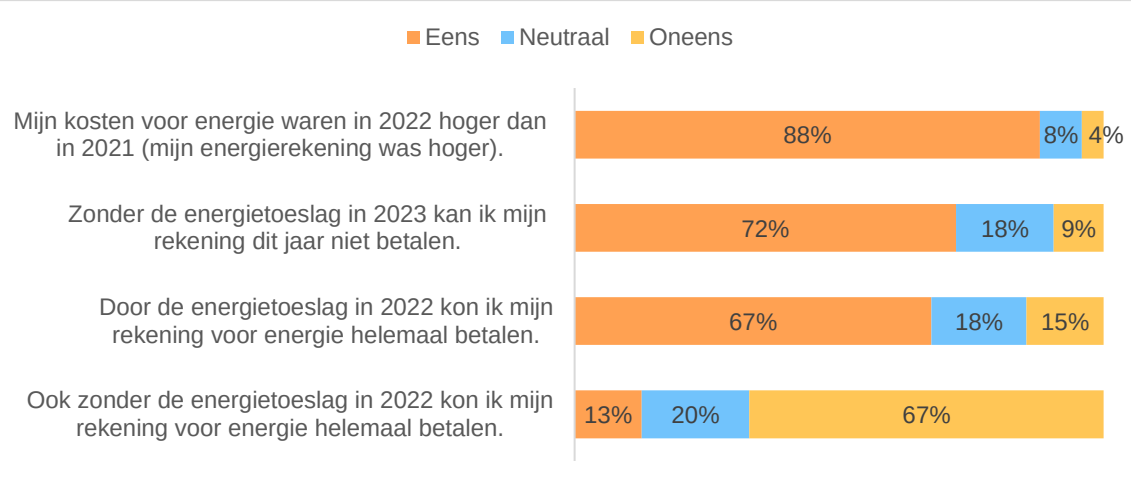
6. Energietoeslag

Vanwege de grote stijging van energiekosten heeft het Rijk in 2022 een energietoeslag verstrekt. In dit hoofdstuk komen resultaten aan bod over de betaalbaarheid van de energiekosten en het gebruik van de energietoeslag.

Ongeveer twee derde van de respondenten kon de energiekosten betalen door de energietoeslag

Respondenten die in 2022 energietoeslag hebben gekregen, hebben aangegeven wat het effect hiervan was: 67 procent kon door de toeslag zijn energierekening in 2022 helemaal betalen, terwijl slechts 13 procent dat ook had gekund zonder de energietoeslag. Verder verwacht 72 procent zijn energierekening in 2023 niet te kunnen betalen *zonder* de energietoeslag.

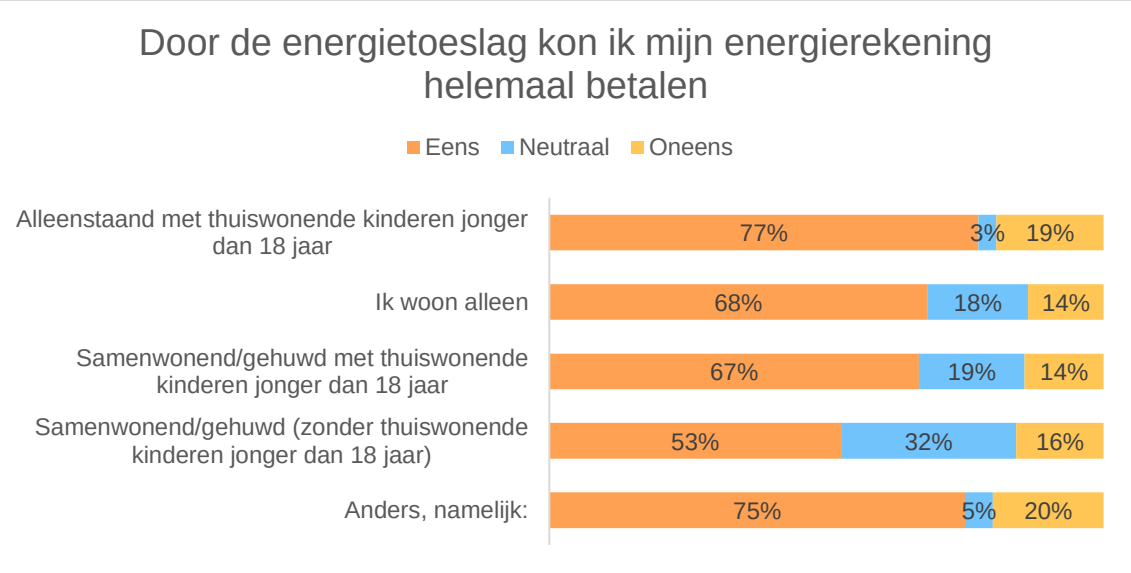
Figuur 6.1.1. Respondenten die in 2022 energietoeslag hebben gekregen (n = 235 ~ 251)



Verschillen tussen huishoudens

Twee derde van de huishoudens was in staat om de energierekening te betalen. Alleenstaande ouders waren het meest in staat om de energierekening te betalen met de energietoeslag (77 procent). Voor paren zonder kinderen was dit lastiger: 53 procent gaf aan dit te kunnen bekostigen.

Figuur 6.1.2. 'Betalen energierekening door energietoeslag' uitgesplitst naar huishoudtype



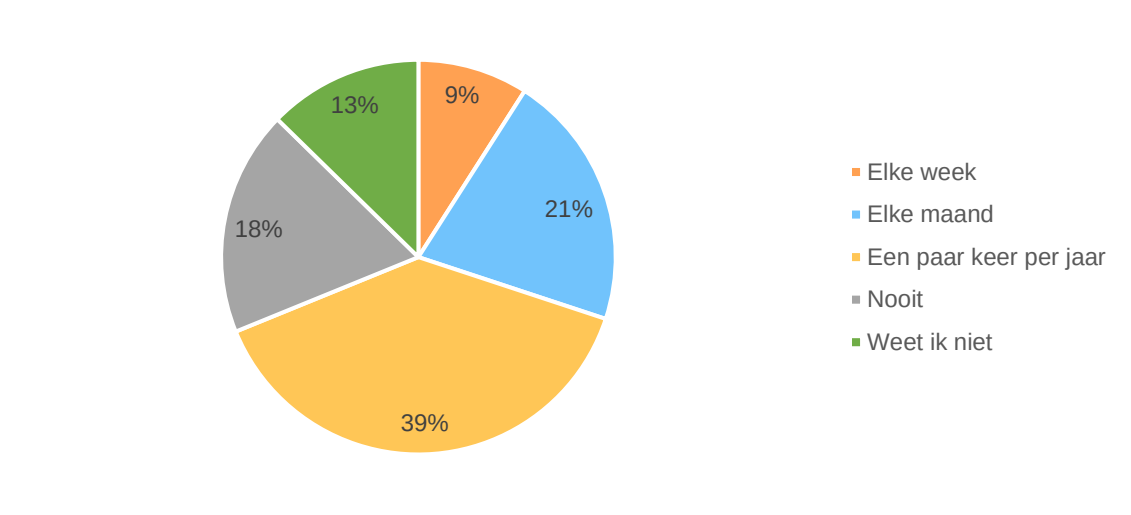
7. Amstelveenpas

In dit hoofdstuk wordt het gebruik en de tevredenheid met de Amstelveenpas weergegeven.

De meeste respondenten gebruiken de Amstelveenpas een paar keer per jaar

Hoe vaak de Amstelveenpas gebruikt wordt varieert; 9 procent van de respondenten gebruikt de pas elke week, 39 procent een paar keer per jaar en 18 procent geeft aan de pas nooit te gebruiken.

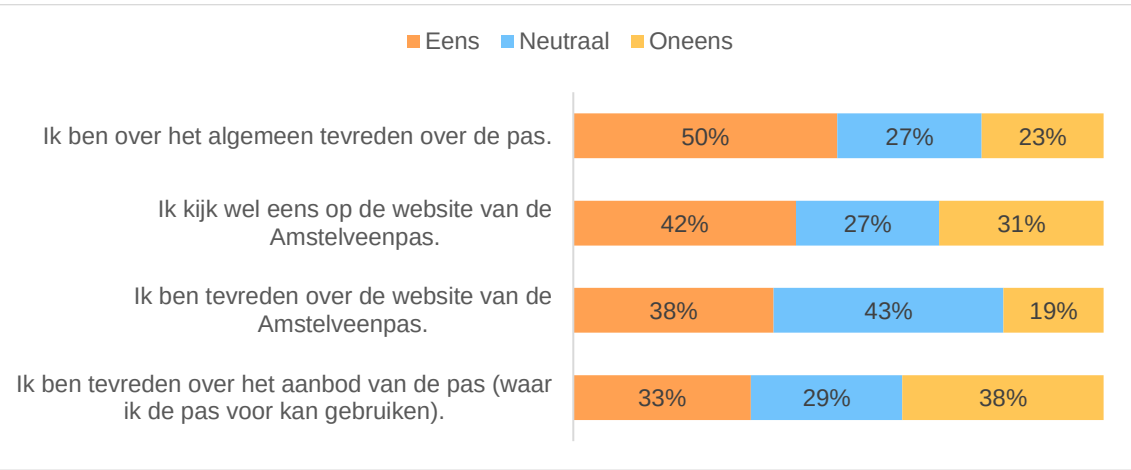
Figuur 7.1.1. Gebruiksfrequentie van de Amstelveenpas (n = 276)[5]



De helft van de respondenten is tevreden de Amstelveenpas

De helft van de respondenten is over het algemeen tevreden over de Amstelveenpas, 23 procent is ontevreden. Over het aanbod zijn de meningen meer verdeeld; een derde is daar tevreden over en 38 procent is ontevreden. De website over de pas wordt door 31 procent *nooit* bezocht.

Figuur 7.1.2. Stellingen over de tevredenheid van de Amstelveenpas (n = 255 ~ 267)



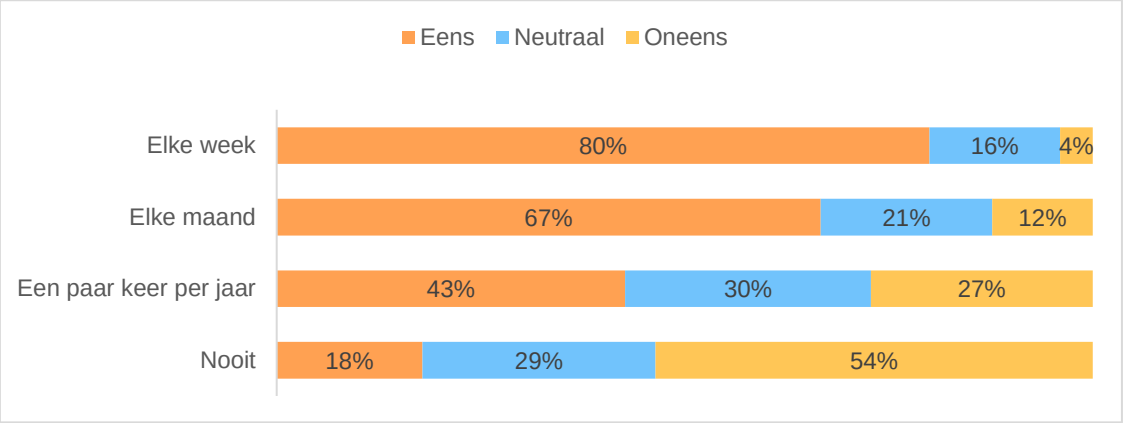
Respondenten die de Amstelveenpas vaak gebruiken zijn vaker tevreden

De helft van de respondenten (54 procent) die de Amstelveenpas nooit gebruikt, is ontevreden over de pas. De tevredenheid van respondenten die de Amstelveenpas vaker gebruiken ligt

[5] Bij de meeste vragen worden antwoordcategorieën als 'niet van toepassing' of 'weet ik niet' uit de resultaten gefilterd. Hier laten we de optie 'weet ik niet' bewust zien. Het geeft namelijk een indicatie dat huishoudens de Amstelveenpas wel bezitten, maar geen zicht hebben op hun eigen gebruiksfrequentie.

hoger; bij gebruik van een paar keer per jaar ligt de tevredenheid op 43 procent, bij maandelijks gebruik op 67 procent en bij wekelijks gebruik van de pas op 80 procent.

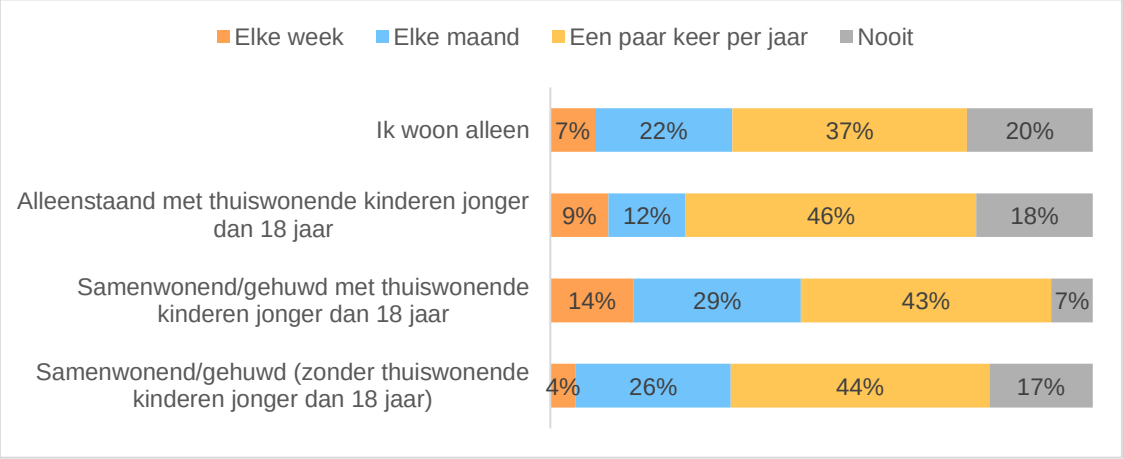
Figuur 7.1.3. 'Ik ben over het algemeen tevreden over de pas', uitgesplitst naar gebruik



De Amstelveenpas wordt door paren met kinderen het meest frequent gebruikt

Bij alle huishoudtypes gebruikt de grootste groep de Amstelveenpas een paar keer per jaar. Het aandeel mensen dat de pas wekelijks gebruikt is onder paren met thuiswonende kinderen het hoogst in vergelijking met andere huishoudtypes (14 procent). In dezelfde groep wordt de pas maandelijks gebruikt door bijna drie op de tien huishoudens, het hoogste aandeel ten opzichte van andere huishoudtypes. Dit aandeel is het laagst onder alleenstaanden met thuiswonende kinderen in vergelijking met de andere huishoudtypen.

Figuur 7.1.4. Gebruik van de Amstelveenpas uitgesplitst naar huishoudtype



De helft van de respondenten mist nog aanbod op de Amstelveenpas

Een deel van de respondenten geeft aan aanbod van cultuur (voor kinderen en volwassenen) te missen. Respondenten benoemen bijvoorbeeld dat ze de Amstelveenpas zouden willen gebruiken voor een bezoek aan een museum, theater, bibliotheek of bioscoop. Daarnaast geven respondenten aan dat ze graag meer aanbod in het algemeen zouden wensen op de Amstelveenpas. Bijvoorbeeld dat ze naar een voetbalwedstrijd of pretpark kunnen en de pas in winkels, restaurants of het openbaar vervoer kunnen inzetten. Respondenten missen deze mogelijkheden met name voor volwassenen.

Verder zouden respondenten graag hogere kortingsmogelijkheden zien op voor hen relevante artikelen of kosten. Het gaat dan met name om kosten aan levensonderhoud (bijvoorbeeld boodschappen of een kappersbezoek), maar ook om aankopen zoals meubels of onderhoud aan hun woning. Het gebruik van de Amstelveenpas in de regio is ook benoemd door respondenten:

zij zouden de pas ook graag buiten Amstelveen willen gebruiken, of gebruik kunnen maken van voorzieningen buiten Amstelveen (Amsterdam werd bijvoorbeeld veel genoemd). Tot slot is een aantal keren de wens uitgesproken om meer informatie over de Amstelveenpas te ontvangen.

Tabel 7.1.1 Top 5: Gemiste aspecten voor de Amstelveenpas

Top 5		Aantal	Aandeel
1	Cultureel aanbod	34	12%
2	Meer aanbod (voor volwassenen)	31	11%
3	Hogere kortingen (met name voor levensonderhoud)	25	9%
4	Landelijk aanbod (buiten Amstelveen)	15	5%
5	Betere informatievoorziening	15	5%

8. Tips of opmerkingen voor de gemeente

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten tips of opmerkingen voor de gemeente opschrijven. Deze antwoorden zijn onderverdeeld in vijf antwoordcategorieën. Per antwoordcategorie wordt een aantal quotes van respondenten weergegeven.

Tabel 8.1.1 Meest voorkomende thema's van de opmerkingen

Top 5		Aantal	Aandeel
1	Informatievoorziening van de gemeente	19	7%
2	Aanvullende ondersteuningsbehoefte	18	6%
3	Aanvraagprocedure regelingen	13	5%
4	Contact met de gemeente	12	4%
5	Woningonderhoud	12	4%

1. Informatievoorziening van de gemeente

De meest genoemde opmerkingen gaan over de informatievoorziening van de gemeente. Een aantal respondenten geeft aan moeite te hebben met digitale middelen. Sommige respondenten zouden graag meer (duidelijke) informatie ontvangen van de gemeente, bij voorkeur via direct contact of per post. Daarnaast was er ook veel vraag naar folders met informatie over de Amstelveenpas.

"Beter en meer informatie. Meer duidelijkheid en toegankelijkheid. Niet alleen informatie op websites maar ook op papier (liefst thuis ook)."

"Dat niet alles op de computer moet, kan ook schriftelijk."

"Doelgroep meer benaderen over voorzieningen."

"Een boekje met informatie welke regelingen er zijn en waarvoor."

"Informatie op papier zetten (folders gemeentegids Amstelveen nieuwsbladen etc.) en beter verspreiden."

2. Aanvullende ondersteuningsbehoefte

Een aantal respondenten zou graag meer ondersteuning van de gemeente krijgen. Hierbij is er een vraag naar meer hulp bij dagelijkse boodschappen, het onderhoud van woningen en sociale participatie. Enkele respondenten geven als voorbeeld bonnen voor boodschappen en hulp bij achterstallig onderhoud van hun woningen. Een aantal respondenten geeft aan hoge kosten te hebben door achterstallig onderhoud maar door hun financiële situatie niet in staat zijn dit probleem op te lossen.

"De energietoeslag vind ik iets wat blijvend zou moeten zijn!"

"Geef eens wat vaker een cadeaubon bij voedselbank om eten te kopen omdat we niet veel meer krijgen, van chocolade kan ik niet koken. Kan niet steeds crackers eten."

"Meer steun voor voeding omdat alles nu duur is geworden misschien een aparte pasje dat je bij de supermarkten extra korting kan krijgen."

"Zou fijn zijn als de Voedselbank grens naar beneden gaat. Ben heel dankbaar voor alle regelingen."

"Ik heb veel profijt van de Amstelveenpas, maar het aanbod voor kinderactiviteiten kan beter."

3. Aanvraagprocedure regelingen

Er zijn ook respondenten die moeite hebben (gehad) met de aanvraag van regelingen. Hierbij wordt zowel betere informatievoorziening als ook betere toegankelijkheid genoemd. Voor een aantal respondenten is een digitale aanvraag te moeilijk, dit verhoogt voor hen de drempel waardoor zij mogelijk niet gebruik (kunnen) maken van alle gemeentelijke voorzieningen.

"Het aanvragen makkelijker maken, je moet elke keer opnieuw alles inleveren en vaak is dat dan nog niet genoeg."

"Meer bekendheid geven aan de regelingen. Ik heb een minimumuitkering van het UWV vanwege arbeidsongeschiktheid en moet elke keer overal achteraan en vaak dezelfde papieren meesturen in tegenstelling tot mensen met een bijstandsuitkering, dat moet anders kunnen."

"Soms moet je lang wachten, ongeveer 8 weken."

4. Contact met de gemeente

Bij al deze genoemde punten is goed contact met de gemeente erg belangrijk. Hierbij wordt aangegeven dat de aansluiting met de medewerker van de gemeente erg belangrijk is. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers van de gemeente rekening houden met de persoonlijke situatie van de doelgroep en deze zoveel mogelijk te betrekken in het proces.

"Gemeente moet meer luisteren naar de inwoners met laag inkomen. Gemeente is ook niet voorbereid of bereid mee te denken met inwoners met een laag inkomen. Vooral betreffende onvoorziene uitgaven."

"Het gemeentehuis weer vrij toegankelijk."

"Het duurt allemaal erg lang voordat het geregeld is."

"De gemeente moet meer luisteren naar mensen met een laag inkomen."

"Amstelveenloket is niet open: bellen helpt niet. Waarom geen inloop in de wijk?"

5. Woningonderhoud

Tenslotte benoemen 12 respondenten hun behoefte aan extra ondersteuning op het gebied van kosten voor onderhoud van de woning, omgeving en het aanschaffen van huishoudelijke apparatuur.

"Hulp bij inrichting woning (keuken, kamer verven, laminaat)."

"Ik vind dat de gemeente bewoners moeten helpen bij het wisselen van meubels als ze geen meubels in huis hebben."

"Speciale hulp bij onderhoud huis (schilderen kost veel geld, behangen kost geld, die heb ik niet)."

6. Tevredenheid en dankbaarheid

Naast verbeterpunten gaf een aantal respondenten specifiek aan erg tevreden en dankbaar te zijn voor de regelingen van de gemeente.

“Hartelijk dank voor de aandacht en de hulp.”

“Ik ben erg blij met de hulp van mijn gemeente Amstelveen.”

“Ik ben heel blij met wat de gemeente allemaal voor ons doet en vind de medewerkers van de gemeente zeer hulpvaardig, ondanks onze netelige situatie zie je dat zij alles op alles zetten om daar waar zij mogelijkheden kunnen bieden dit ook te doen.”

Bijlage 1. Kenmerken respondenten

In deze bijlage geven we een aantal kenmerken van de respondenten weer.

De grootste groep respondenten is tussen de 46 en 66 jaar oud, maar ook 65-plussers vormen met 38 procent een aanzienlijke groep onder de respondenten. Meer dan de helft van de respondenten is alleenstaand en bijna een kwart (66 respondenten) heeft thuiswonende kinderen onder de 18 jaar.

Tabel B1.1 Leeftijd respondenten (n = 272)

Leeftijd	Aantal	Aandeel
18 t/m 26 jaar	1	0%
27 t/m 45 jaar	59	22%
46 t/m 65 jaar	109	40%
66 jaar of ouder	103	38%
Totaal	**272**	**100%**

Tabel B1.2 Huishoudtype respondenten (n = 272)

Huishoudtype	Aantal	Aandeel
Alleenstaand	157	58%
Alleenstaand met thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar	34	13%
Samenwonend/gehuwd met thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar	28	10%
Samenwonend/gehuwd (zonder thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar)	23	8%
Anders	30	11%
Totaal	**272**	**100%**

Bijlage 2. Volledige antwoorden per hoofdstuk

Alle antwoordopties bij tabel 1.1.1

Tabel B2.1 Waar geeft u het geld van de regelingen aan uit (n = 282)

	Stelling	Aantal	Aandeel
1	Betalen van de energierekening	185	66%
2	Dagelijkse boodschappen (eten, persoonlijke verzorging)	170	60%
3	Medische kosten	149	53%
4	Grote huishoudelijke uitgaven (wasmachine, koelkast, bankstel)	120	43%
5	Vervoer (kosten voor de auto, OV-kaart)	120	43%
6	Kleding en schoenen	107	38%
7	Abonnementen voor een tijdschrift, bibliotheek, internet, telefoon	101	36%
8	Kosten voor een (sport)vereniging (kleding, lidmaatschap, kosten zwembad)	53	19%
9	Aflossen van schulden	49	17%
10	Schoolkosten of studiekosten (schoolspullen)	48	17%
11	Iets leuks doen (bioscoop, voorstelling)	27	10%
12	Anders, namelijk:	27	10%

Alle antwoordopties bij tabel 1.1.2

Tabel B2.2 Reden niet-gebruik regelingen (n = 282)

	Stelling	Aantal	Aandeel
1	Ik ken die regeling(en) niet	110	39%
2	Ik weet niet hoe ik de regeling moet aanvragen	69	24%
3	Ik ben bang dat ik het later terug moet betalen	58	21%
4	Ik vind het aanvragen te moeilijk	54	19%
5	Ik heb wel een aanvraag gedaan, maar deze is afgewezen	51	18%
6	Ik ben bang dat ik fouten maak	44	16%
7	Ik heb moeite met lezen en schrijven	39	14%
8	Ze passen niet bij wat ik nodig heb	39	14%
9	Het bedrag is te laag	30	11%
10	Ik vind de aanvraag te veel moeite voor wat ik ervoor terugkrijg	27	10%
11	Ik heb de regelingen niet nodig	19	7%
12	Ik wil niet dat iemand weet dat ik weinig geld heb	18	6%
13	Ik wil geen hulp vragen	13	5%
14	Anders, namelijk:	52	18%

Alle antwoordopties bij tabel 3.1.1

Tabel B2.3 Hoe de respondenten weten dat de gemeente regelingen heeft (n = 282)

	Stelling	Aantal	Aandeel
1	Via familie/vrienden/bekenden	89	32%
2	Via het Amstelveenloket	79	28%
3	Via de website van de gemeente	75	27%
4	Via een persoonlijke brief	57	20%
5	Via mijn consulent van de gemeente	40	14%
6	Via Maatschappelijk Werk (Participe)	31	11%
7	Via het sociaal team	23	8%
8	Via de folder (“Hulp bij laag inkomen”)	23	8%
9	Via Vluchtelingenwerk	22	8%
10	Via informatie van de Rijksoverheid	21	7%
11	Via het Financieel Café	15	5%
12	Via de Voedselbank	9	3%
13	Anders, namelijk:	34	12%
14	Weet ik niet meer	27	10%

Bijlage 3. Stellingen uitgesplitst naar invulwijze

In deze bijlage staan de antwoorden van een aantal vragen uitgesplitst naar de manier waarop de respondent de vragenlijst heeft ingevuld: op papier of digitaal. De gemeente wil graag weten of er verschil tussen deze twee groepen zitten op hoe ze het contact en de communicatie (met de gemeente en over de regelingen en informatievoorziening) beoordelen. Alleen de vragen waarbij duidelijke verschillen tussen deze twee groepen zijn te constateren worden hier weergegeven. Op de andere vragen waren er geen tot nauwelijks verschillen in de antwoorden tussen deze twee groepen. In totaal hebben 71 respondenten de vragenlijst online ingevuld en 211 op papier.

B3.1 Uitsplitsingen hoofdstuk 3 (informatie en communicatie)

Hoe respondenten weten dat de gemeente regelingen heeft verschilt per invulmanier

Van de respondenten die de vragenlijst op papier hebben ingevuld, geeft 24 procent via de website van de gemeente op de hoogte te zijn van de regelingen. Dit aandeel ligt hoger onder de respondenten die de vragenlijst digitaal hebben ingevuld (35 procent).

Tabel 8.1.2 Informatiebron over minimaregelingen, uitgesplitst naar manier van invullen

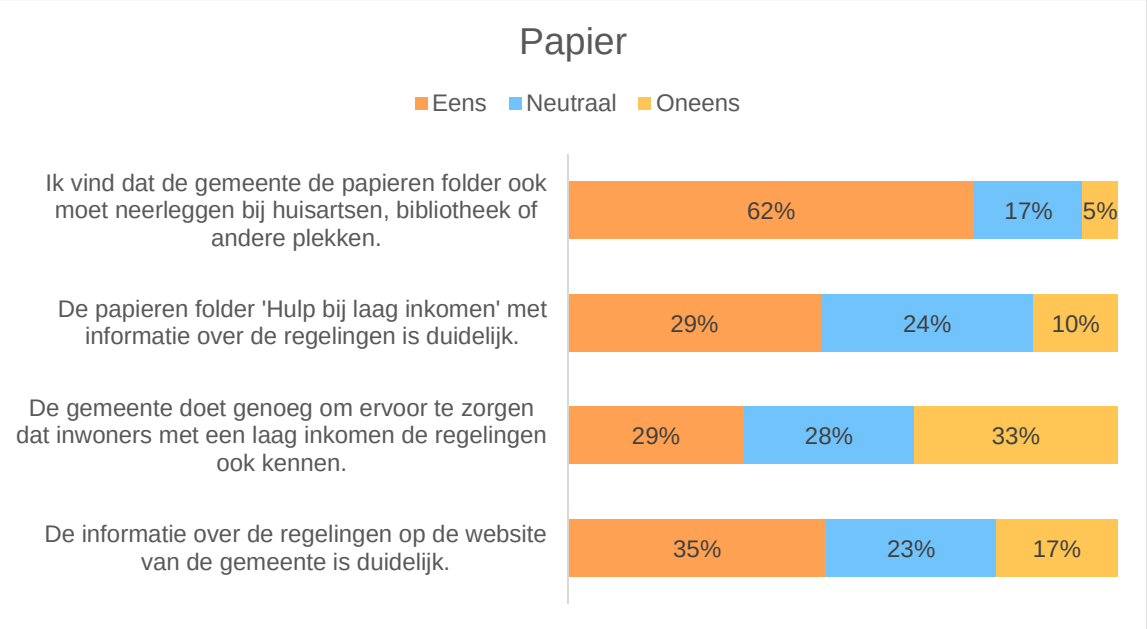
Antwoordoptie	Op papier	Digitaal
Via de website van de gemeente	24%	35%
Via maatschappelijk werk (Participe)	14%	3%
Via Vluchtelingenwerk	6%	14%

Beoordeling van informatiebronnen verschilt per invulwijze

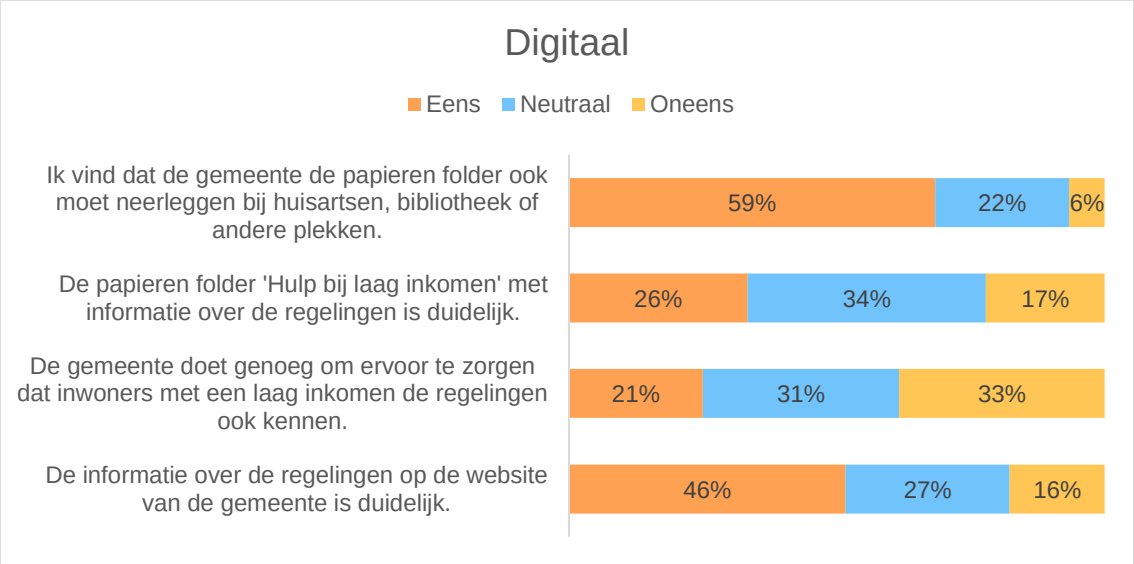
Van de respondenten die de vragenlijst op papier hebben ingevuld, vindt 35 procent de informatie over regelingen op de website van de gemeente duidelijk. Dit is 11 procentpunt minder dan de respondenten die de vragenlijst digitaal hebben ingevuld (46 procent).

Daarnaast zijn respondenten die de vragenlijst online hebben ingevuld vaker ontevreden over de papieren folder dan respondenten die de vragenlijst op papier invulden (resp. 17 procent tegenover 10 procent).

Figuur B3.1.1 Beoordeling van informatiebronnen uitgesplitst naar schriftelijk ingevuld (n = 198 ~ 205)



Figuur B3.1.2 Beoordeling van informatiebronnen uitgesplitst naar digitaal ingevuld (n = 69 ~70)

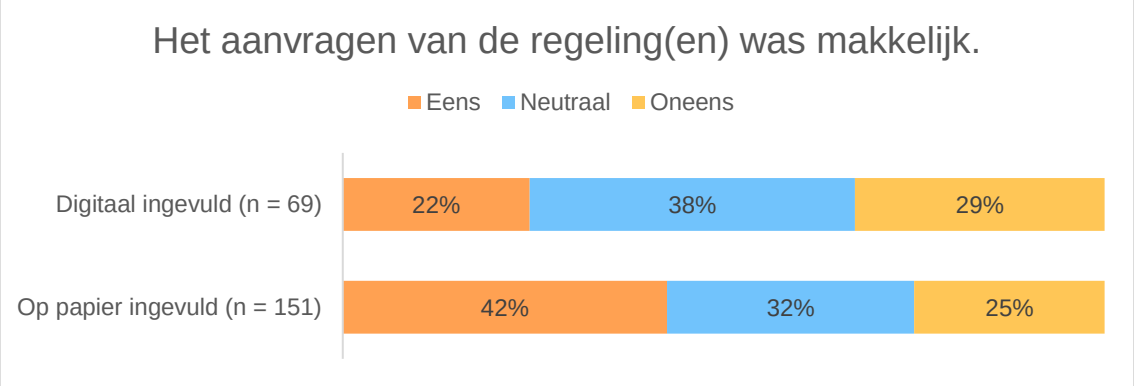


B3.2 Uitsplitsingen hoofdstuk 4 (aanvragen van regelingen)

Uitsplitsing naar invulmanier

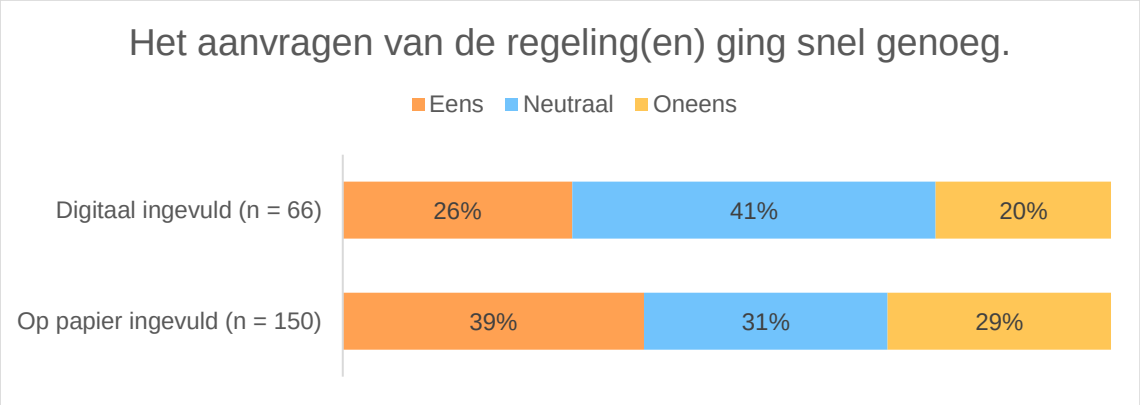
Het aanvragen van de regeling(en) was makkelijk.
Met deze stelling is 42 procent van de respondenten die de vragenlijst op papier heeft ingevuld het eens. Onder respondenten die de vragenlijst digitaal hebben ingevuld ligt dit aandeel lager: 22 procent.

Figuur B3.2.1 Stelling uitgesplitst naar manier van invullen van de vragenlijst



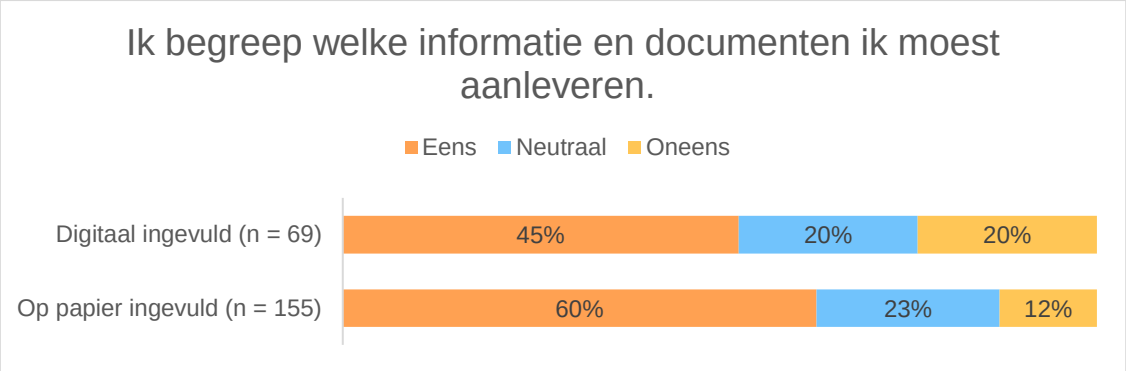
Het aanvragen van de regeling(en) ging snel genoeg.
Met deze stelling is bijna vier op de tien respondenten (39 procent) die de vragenlijst op papier heeft ingevuld het eens. Onder de respondenten die de vragenlijst digitaal hebben ingevuld is meer dan een kwart (26 procent) het ermee eens. Echter is 29 procent van de respondenten die de vragenlijst op papier heeft ingevuld het ermee *oneens*. Dit percentage ligt lager onder respondenten die de vragenlijst digitaal hebben ingevuld, namelijk 20 procent.

Figuur B3.2.2 Stelling uitgesplitst naar manier van invullen van de vragenlijst



Ik begreep welke informatie en documenten ik moest aanleveren.
Met deze stelling is 60 procent van de respondenten die de vragenlijst op papier heeft ingevuld het eens. Onder de respondenten die de vragenlijst digitaal hebben ingevuld is dit lager, namelijk 45 procent.

Figuur B3.2.3 Stelling uitgesplitst naar manier van invullen van de vragenlijst



Ik begreep waarom ik informatie en documenten moest aanleveren.
Met deze stelling is 64 procent van de respondenten die de vragenlijst op papier heeft ingevuld het eens. Onder de respondenten die de vragenlijst digitaal hebben ingevuld is dit lager, namelijk 46 procent.

Figuur B3.2.4 Stelling uitgesplitst naar manier van invullen van de vragenlijst

