



BEHOEFTEPEILING MINIMABELEID 2023 GEMEENTE MIDDEN-DEFLAND

Behoeftepeiling Minimabeleid 2023

Een onderzoek naar de participatie van inwoners, eventuele belemmeringen en de rol van de financiële situatie en gemeentelijke ondersteuning.

Colofon

Opdrachtgever

Gemeente Midden-Delfland

Datum

Juli 2023

Auteurs

Michelle Ellens

Jitske Kooistra – van der Wijk

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 vervaelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting en conclusies.....	5
1. Meedoen.....	8
2. Sociale contacten	9
3. Financiële situatie.....	10
4. Regelingen	15
5. Informatie.....	18
6. Contact met de gemeente	20
7. Zorgkosten.....	21
8. Tips en adviezen	22
Bijlage 1. Kenmerken respondenten	23

Inleiding

Gemeenten hebben de zorgplicht om de leefsituatie en het toekomstperspectief van kwetsbare burgers die in armoede verkeren, te verbeteren. Daarnaast hebben zij de taak en het belang om prikkels te geven aan burgers dat zij zoveel mogelijk zelfstandig in hun levensonderhoud voorzien. Het minima- en schuldenbeleid is in de gemeente Midden-Delfland een actueel thema. De gemeente wil in 2023 dit beleid tegen het licht houden ten behoeve van het nieuwe uitvoeringsprogramma Armoede en Schuldhulpverlening.

Daarom heeft KWIZ een onderzoek uitgevoerd, waarmee inzicht wordt gegeven in de omvang en kenmerken van de huidige minimapopulatie (Armoede- en schuldenmonitor), het effect van de gemeentelijke regelingen en landelijke toeslagen op de inkomensgroei (Inkomenseffect rapportage) en de ervaringen van de minimadoelgroep (Behoeftetepeiling Minima). De gemeente wil bij het nieuwe uitvoeringsprogramma tevens uitdrukkelijk rekening houden met de behoeften die de doelgroep heeft en hoe de minimapartners¹ tegen de armoede- en schuldenproblematiek aankijken. Het bevragen van de ervaringen en behoeften van de minimadoelgroep is daarom een cruciaal onderdeel van dit onderzoek.

Opzet van het onderzoek

De gemeente Midden-Delfland went inzicht te hebben in de behoefte van de minima, zodat hierop in het beleid en de uitvoering kan worden ingespeeld. In de vragenlijst komen de volgende thema's aan bod:

- Participatie;
- Sociale contacten;
- Financiële situatie;
- Kennis en gebruik van de regelingen;
- Informatievoorziening en contact met de gemeente;
- Zorgkosten;
- Kenmerken van de respondenten;

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Midden-Delfland die in 2022 de energietoeslag toegekend hebben gekregen en/of gebruik hebben gemaakt van een of meerdere minimaregelingen. Per huishouden is één vragenlijst verstuurd. In totaal hebben 480 huishoudens in de gemeente een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijsten is in mei 2023 verstuurd. Respondenten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als online invullen.

Respons

In totaal hebben 111 respondenten de vragenlijst ingevuld (20 online, 91 op papier). Dat is 23 procent van de aangeschreven doelgroep. De respons is niet voldoende om uitspraken te doen over de volledige doelgroep van huishoudens die gebruikmaken van het minimabeleid in de gemeente Midden-Delfland. Om een betrouwbaar uitspraak te kunnen doen, waren er 174 respondenten nodig voor een betrouwbaarheid van 90 procent. De resultaten dienen als indicatief te worden beschouwd.

Leeswijzer

Na de samenvatting en conclusies 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. 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

¹ De ervaringen van de minimapartners vormen geen onderdeel van voorliggend onderzoek. Het ophalen van de ervaringen van deze samenwerkingspartners heeft de gemeente zelf uitgevoerd.

leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Wel geven we per vraag het aantal respondenten weer dat de vraag heeft ingevuld ($n = \dots$). Daarbij tellen de respondenten die de vraag niet van toepassing vonden of geen mening hadden dus niet mee.

Samenvatting en conclusies

Meedoen

Twee derde van de respondenten heeft het gevoel mee te kunnen doen in de samenleving. Daarentegen geeft een derde aan niet mee te kunnen doen. Als belemmering in het meedoen, noemen respondenten het vaakst dat weinig geld (44 procent) en een slechte gezondheid (45 procent) ervoor zorgen dat ze niet volledig mee kunnen doen. Bijna een kwart van de respondenten (22 procent) ziet het hebben van weinig sociale contacten als een belemmering.

66 procent van de respondenten is zelfstandig en de helft van de respondenten weet waar bij wie hij moet zijn als hij hulp nodig heeft. Tegelijkertijd voelt 54 procent zich (weleens) eenzaam.

Financiële situatie

Rondkomen

Twee derde van de respondenten kan maandelijks niet (altijd) rondkomen. Een derde van de respondenten kan dit wel. De helft van de respondenten die aangeeft niet rond te kunnen komen, geeft ook aan dat zij niet mee kunnen doen in de samenleving.

Geldzorgen

Meer dan de helft van de respondenten heeft geldzorgen. De grootste groep (63 procent) heeft ook al drie jaar of langer geldzorgen. Voor het komende jaar verwacht iets meer dan de helft dat ze rond kunnen komen. Van de groep respondenten die dit jaar niet (altijd) rond kunnen komen, verwacht driekwart dat ze volgend jaar ook niet rond kunnen komen.

Het ontbreekt respondenten het meest aan financiële middelen voor sociale participatie (leuke dingen doen, meedoen aan sport en/of cultuur) en het kopen van noodzakelijke spullen (als kleding, een fiets en huishoudelijke apparaten).

Bekendheid organisaties

Respondenten kunnen bij geldzorgen hulp vragen bij maatschappelijke organisaties, in dit geval Stichting Welzijn Midden-Delfland (SWMD) en Schuldhulpmaatje. Bijna twee derde van de respondenten is bekend met SWMD en een vijfde van de respondenten heeft ondersteuning gekregen van deze organisatie. Schuldhulpmaatje is bij iets meer dan de helft van de respondenten bekend en 8 procent van de respondenten heeft ondersteuning van hen ontvangen. Tegelijkertijd houdt dit in dat ruim een derde SWMD en bijna de helft van de respondenten Schuldhulpmaatje niet kent.

Gevolgen gezondheid door financiële situatie

Twee derde van de respondenten heeft (min of meer) last van negatieve gevolgen door hun financiële situatie. Dit zijn bijvoorbeeld last van stress en zorgen en piekergedachten. Bij een derde van de respondenten lopen de spanningen thuis op. Onder respondenten die maandelijks niet (altijd) rond kunnen komen, is de groep met negatieve gevolgen van hun financiële situatie groter.

Landelijke toeslagen

De landelijke toeslagen zijn bij de meeste respondenten bekend; de zorgtoeslag is bij bijna alle respondenten bekend en de huurtoeslag bij ongeveer 90 procent van de respondenten. Ook kennen nagenoeg alle respondenten het kindgebondenbudget en maken zij hier ook gebruik van. De kinderopvangtoeslag is bij ongeveer 80 procent bekend en een derde van de respondenten met kinderen maakt gebruik van deze toeslag².

Gemeentelijke regelingen

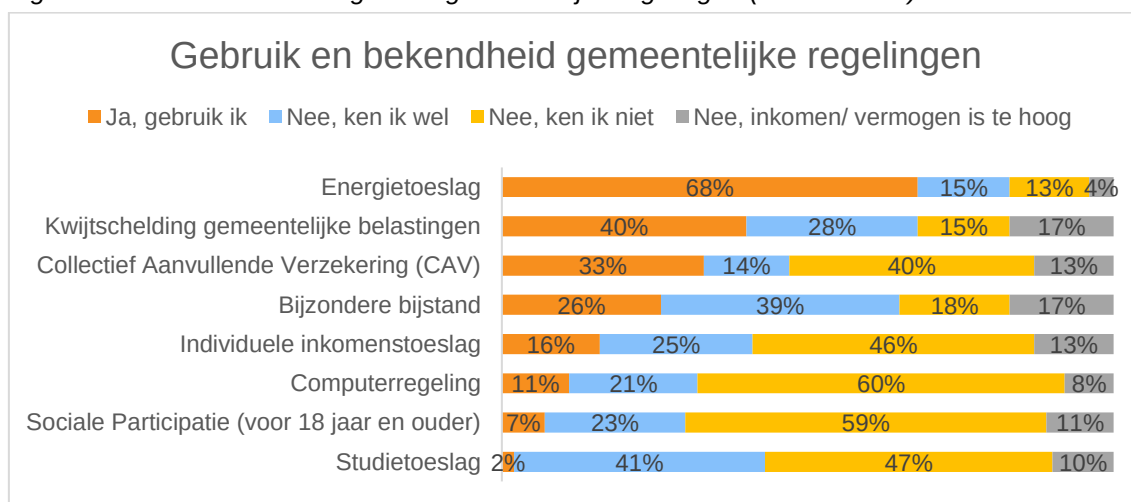
Van de gemeentelijke regelingen is de energietoeslag de meest bekende en gebruikte regeling: 83 procent van de respondenten is bekend met de regeling en 68 procent maakt ook gebruik van de regeling. De kwijtschelding gemeentelijke belastingen is bij twee derde van de

² Niet alle respondenten zullen hier gebruik van maken, omdat de kinderen niet meer in de leeftijd zijn voor de kinderopvang.

respondenten bekend. De sociale participatie is onder 30 procent van de respondenten bekend en slechts 7 procent van de respondenten heeft de regeling gebruikt. Dit is opvallend, omdat respondenten ook aangeven dat zij vaak niet mee kunnen doen omdat zij te weinig geld hebben.

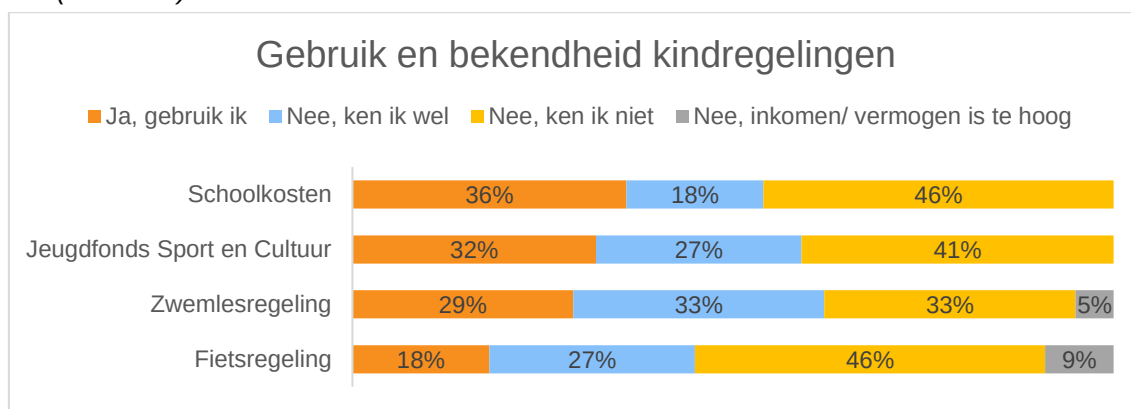
Bij de meeste gemeentelijke regelingen geeft iets meer dan een op de tien respondenten aan dat zij niet in aanmerking komen voor de regelingen door een te hoog inkomen en/of vermogen.

Figuur 1.1.1. Bekendheid en gebruik gemeentelijke regelingen (n = 81 ~ 100)



De meeste kindregelingen zijn bekend onder de helft van de respondenten en een derde maakt ook gebruik van de regeling.

Figuur 1.1.2. Bekendheid en gebruik kindregelingen onder respondenten met kinderen (n= 20~22)



Invloed van de regelingen

Ruim een kwart van de respondenten geven aan dat ze door de regelingen mee kunnen doen in de samenleving. Respondenten geven vaker aan dat hun kinderen kunnen meedoen (65 procent) dan zichzelf (28 procent).

Niet-gebruik regelingen

Onbekendheid van regelingen is de voornaamste reden voor niet gebruik (46 procent). Een vijfde van respondenten gebruikt de regelingen niet, omdat het aanvragen regelingen moeilijk is of dat het inkomen en/of vermogen te hoog is.

Informatie

Een medewerker van de gemeente vormt de belangrijkste informatiebron bij geldzorgen. Ook worden vrienden of kennissen vaak genoemd of zoekt een respondent zelf informatie op het

internet. Daarnaast gebruiken respondenten ook andere informatiebronnen ; zoals familie, coaches, cursus budgetbeheer en sociale mediakanalen. Tussen de 30 en 45 procent van de respondenten is positief over de informatie: een derde van de respondenten kan de informatie vinden die hij zoekt en 44 procent snapt de informatie die hij vindt of krijgt. Tegelijkertijd is de informatie voor een kwart van de respondenten niet duidelijk.

Aanvraag

De helft van de respondenten kan een aanvraag niet zonder hulp doen. De wijze waarop respondenten een aanvraag doen (digitaal of op papier) verschilt. De helft van de respondenten geeft aan dit het liefst op papier te doen en de helft van de respondenten doet dit het liefst digitaal. Er is wel een voorkeur naar leeftijdscategorie: respondenten van 67 jaar en ouder hebben een voorkeur voor een papieren aanvraag, respondenten jonger dan 67 jaar hebben een voorkeur voor een digitale aanvraag.

Contact

Een meerderheid van de respondenten vindt dat de medewerkers voldoende tijd voor hem neemt (63 procent) en vindt dat de medewerkers hun afspraken nakomen (61 procent). Verder vindt ruim de helft (57 procent) dat de medewerkers telefonisch goed bereikbaar zijn en dat de medewerkers hem serieus nemen. Tussen de 10 en 15 procent van de respondenten is minder tevreden over het contact met de gemeente en 33 procent van de respondenten weet niet bij wie hij moet zijn voor vragen over de regelingen.

Zorgkosten

Een deel van de respondenten maakt geen gebruik van de collectief aanvullende verzekering. Hiervoor zijn een aantal redenen genoemd, zoals: onbekendheid van de regeling (27 procent), overstappen naar een andere zorgverzekering is te moeilijk (12 procent) of de regeling is te duur (6 procent).

Tips en adviezen

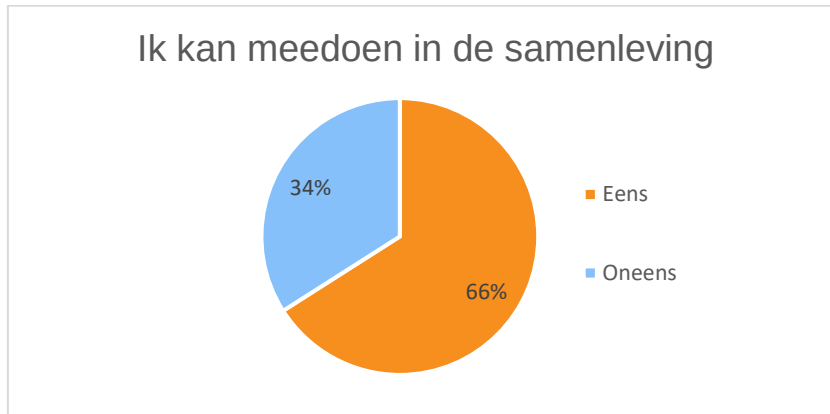
Respondenten hadden de gelegenheid om tips en adviezen mee te geven:

- **Informatievoorziening:** respondenten willen graag (meer) duidelijke informatie over de regelingen. Dit zou volgens hen bijvoorbeeld kunnen als medewerkers van de gemeente daarin een pro-actieve rol innemen. Maar ook een duidelijk en overzichtelijke folder zou hen helpen. Daarnaast zou het respondenten helpen als het taalgebruik makkelijker zou worden.
- **Toegankelijkheid:** Het is voor respondenten niet altijd duidelijk waar zij bepaalde informatie moeten zoeken en daarnaast hebben zij moeite met het aanvragen van regelingen. Ook wordt aangegeven dat een aantal respondenten een drempel ervaren wanneer zij een aanvraag willen doen.
- **Persoonlijke behandeling:** respondenten hebben behoefte aan een persoonlijke behandeling. Hierbij zou rekening gehouden kunnen worden bij het leveren van passende informatie en hulp.

1. Meedoen

Twee derde van de respondenten kan meedoen in de samenleving. Tegelijkertijd heeft 34 procent van de respondenten het gevoel dat zij niet mee kunnen doen in de samenleving.

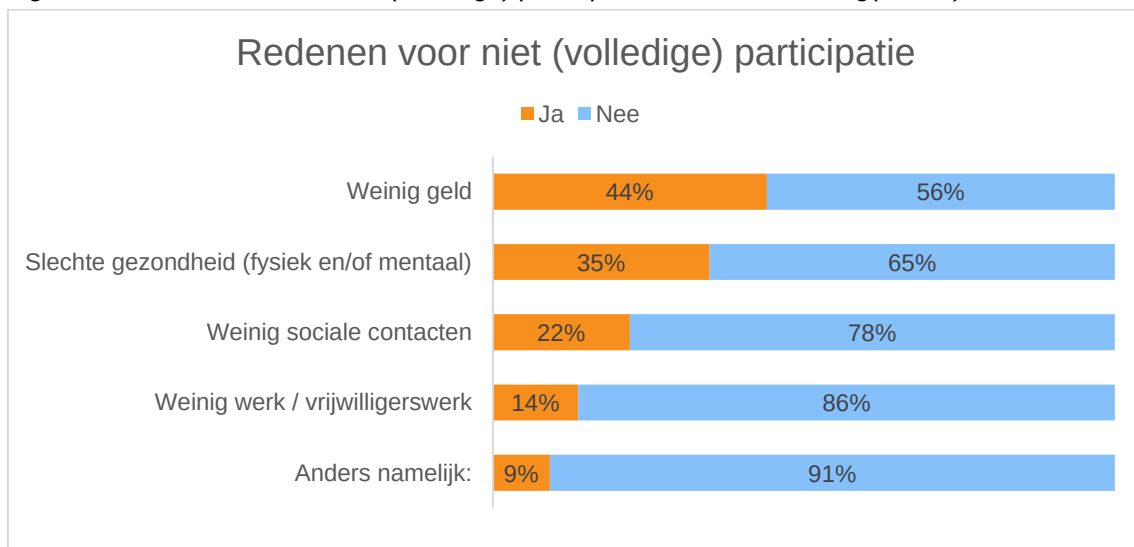
Figuur 1.1.1. Respondenten die aangeven mee te kunnen doen in de samenleving (n=105)



Redenen voor niet (volledige) participatie

Respondenten geven aan dat het hebben van weinig geld (44 procent), een slechte gezondheid (35 procent) en een gebrek aan sociale contacten (22 procent) ervoor zorgt dat zij niet (volledig) mee kunnen doen in de samenleving. Andere redenen noemen respondenten vooral persoonlijke omstandigheden zoals beperkingen en moeite met de Nederlandse taal.

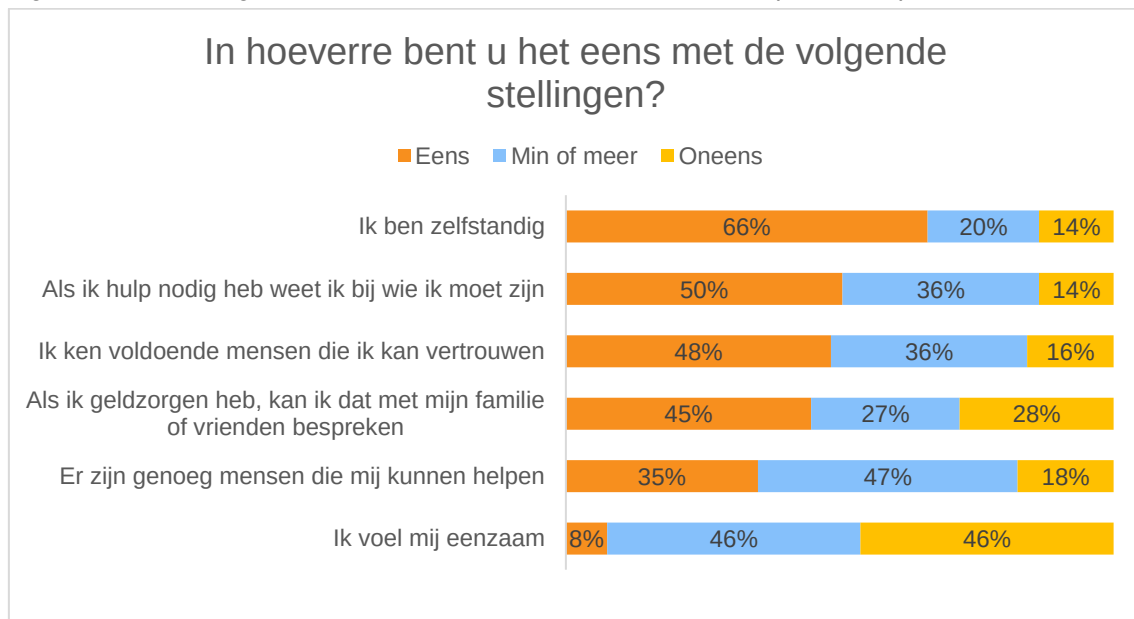
Figuur 1.1.2. Redenen voor niet (volledige) participatie in de samenleving (n=109)



2. Sociale contacten

Twee derde van de respondenten is zelfstandig en de helft van de respondenten weet bij wie hij moet zijn als hij hulp nodig heeft. 48 procent van de respondenten kent voldoende mensen die hij kan vertrouwen en kan ook bijna de helft van de respondenten kan met geldzorgen bij iemand in zijn netwerk terecht. Tegelijkertijd heeft 28 procent geen personen in zijn netwerk bij wie hij terecht kan met geldzorgen.

Figuur 2.1.1. Stellingen over zelfredzaamheid en sociaal netwerk(n=93~103)



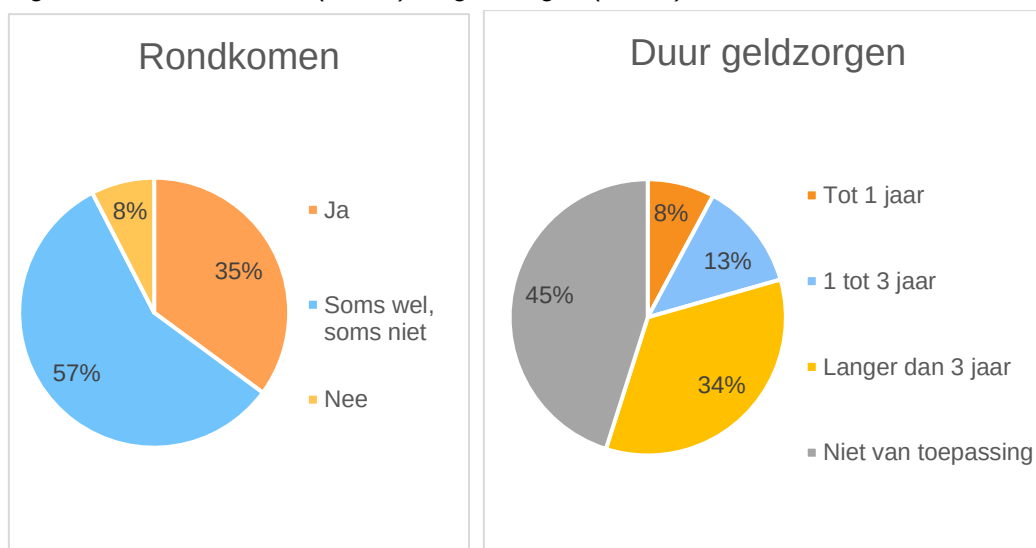
3. Financiële situatie

Een derde van de respondenten (35 procent) kan iedere maand rondkomen van hun geld. Tegelijkertijd geeft ruim de helft (57 procent) aan dat zij dit soms wel of soms niet kunnen en 8 procent kan iedere maand niet rondkomen.

De helft van de respondenten die maandelijks niet rond kunnen komen geeft aan dat zij niet kunnen meedoen. Voor respondenten die aangeven wel maandelijks rond te kunnen komen is dit een vijfde deel dat aangeeft niet mee te kunnen doen.

Daarnaast heeft 55 procent van de respondenten geldzorgen. Een derde van de respondenten heeft al langer dan drie jaar geldzorgen.

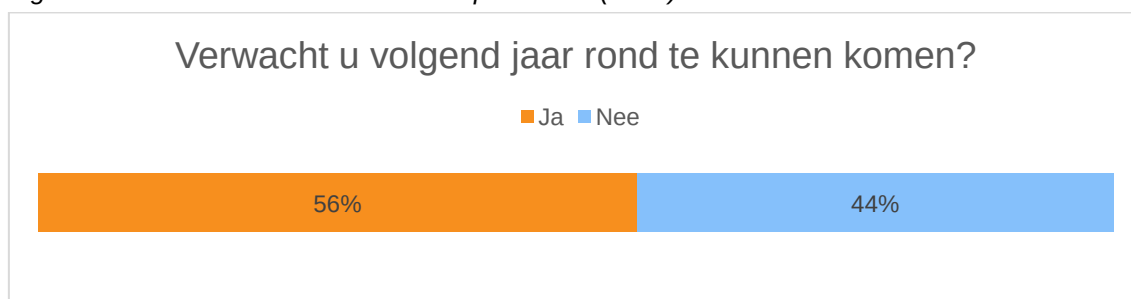
Figuur 3.1.1. Rondkomen (n=106) en geldzorgen (n=102)



Financieel Vooruitzicht

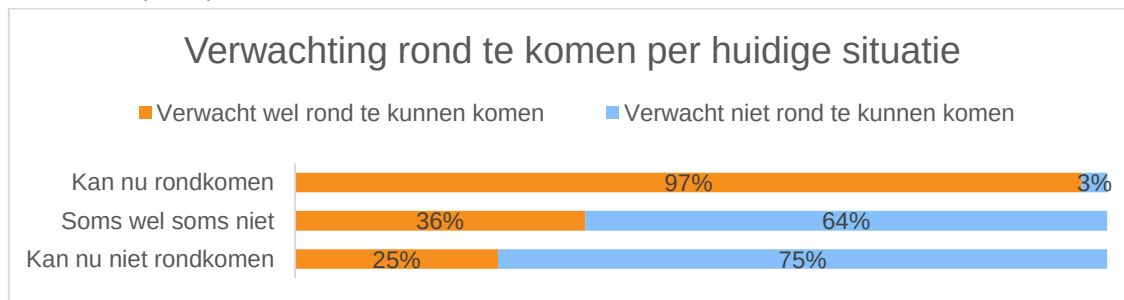
44 procent van de respondenten verwacht volgend jaar niet rond te kunnen komen. 56 procent verwacht dit wel te kunnen. Respondenten die aan geven wel rond te kunnen komen geven aan dat zij dit kunnen omdat ze zuinig leven, gebruik maken van spaargeld en omdat ze een AOW-uitkering krijgen. De respondenten die aangeven niet rond te kunnen komen wijzen dit toe aan de stijgende prijzen en hun lage inkomens.

Figuur 3.1.2. Financiële vooruitzicht respondenten(n=97)



Bijna alle respondenten die momenteel maandelijks rond kunnen komen, verwachten volgend jaar ook rond te kunnen komen. Voor de respondenten bij wie dit soms wel en soms niet lukt verwacht een derde (36 procent) volgend jaar te kunnen rondkomen en van de respondenten die momenteel niet rond kunnen komen, verwacht een vierde deel (25 procent) dat zij dit volgend jaar wel te kunnen.

Figuur 3.1.3. Verwachting rond te kunnen komen in een jaar per huidige maandelijkse situatie(n=96)

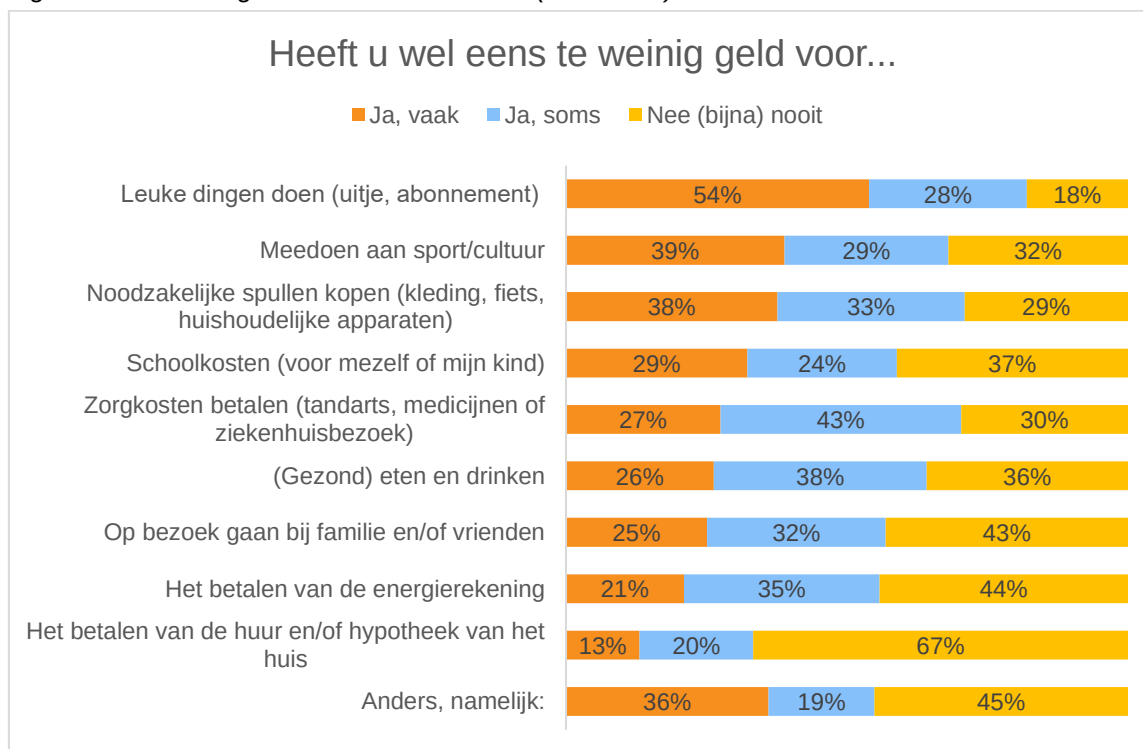


Hoge kosten

De respondenten kunnen door hun financiële situatie niet altijd alles doen wat zij wel zouden willen doen. Ruim de helft van de respondenten heeft bijvoorbeeld vaak te weinig geld om leuke dingen te doen en 39 procent kan vaak niet meedoen aan sportieve en/of culturele activiteiten, omdat ze te weinig geld hebben. Nog eens 29 procent heeft hier soms te weinig geld voor en kunnen daarom hier niet altijd aan meedoen.

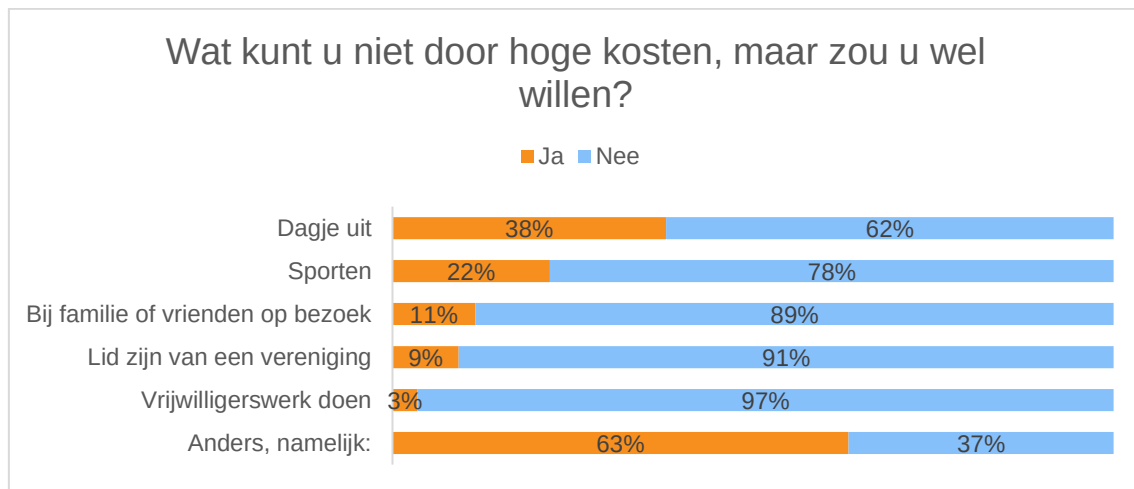
Een derde van de respondenten heeft vaak (13 procent) of soms (20 procent) te weinig geld voor het betalen van de huur of hypotheek. Bij 'Anders, namelijk' hebben respondenten aangegeven dat ze te weinig geld hebben voor vakanties, nieuwe kleding of iets extra's voor de kinderen.

Figuur 3.1.4. Stelling over financiële tekorten(n=11~103)



Ruim een derde van de respondenten zouden wel eens een dagje uit willen gaan, maar kunnen dat momenteel niet omdat ze moeten kiezen waar ze hun geld aan besteden. Die keuze valt niet op een dagje uit. 22 procent van de respondenten zou wel willen sporten, maar kiezen hier niet voor omdat ze hun geld aan iets anders moeten besteden. Onder 'Anders, namelijk' geven respondenten antwoorden als: activiteiten met kinderen, vakantie en onderhoud aan het huis.

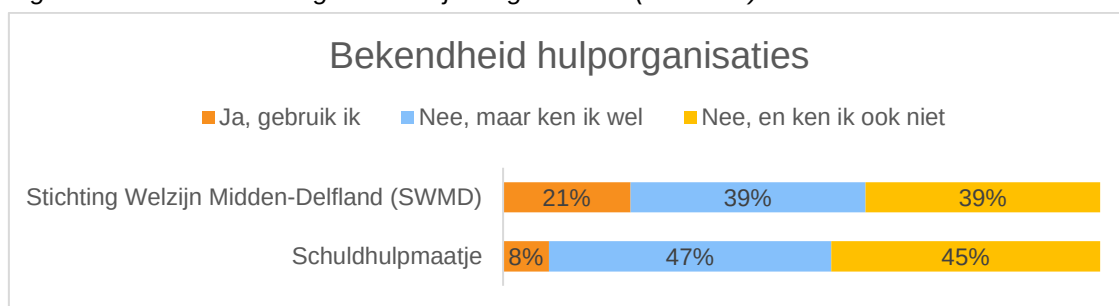
Het hebben van weinig geld vormt een belemmering voor deze activiteiten. De andere belemmeringen (zoals slechte gezondheid) spelen geen of slechts een kleine rol om deze activiteiten wel of niet te ondernemen.



Gemeentelijke organisaties

In de gemeente Midden-Delfland zijn verschillende organisaties actief die inwoners met geldzorgen kunnen helpen. Stichting Welzijn Midden-Delfland is bij ruim de helft van de respondenten bekend en ongeveer een vijfde van de respondenten is ook geholpen door deze organisatie. Schuldhulpmaatje is ook bij ongeveer de helft van de respondenten bekend. Een kleiner deel, 8 procent van de respondenten, is geholpen door Schuldhulpmaatje. 40 tot 45 procent van de respondenten is niet bekend met deze organisaties.

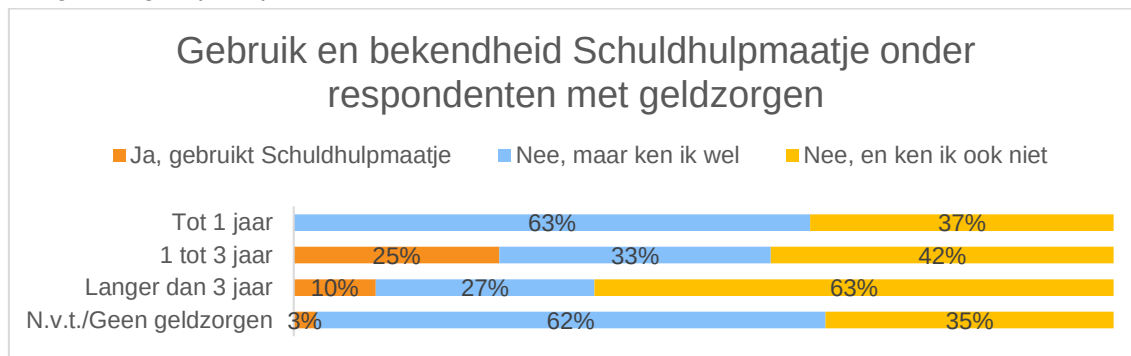
Figuur 3.1.5. Bekendheid gemeentelijke organisaties (n=89~91)



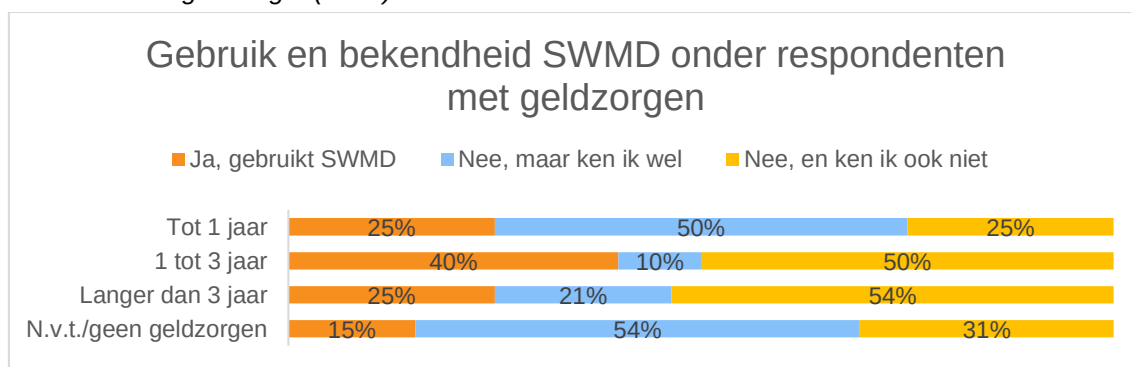
Bekendheid gemeentelijke organisaties bij respondenten met geldzorgen

Gemeentelijke organisaties zijn bekender bij respondenten die tot een jaar geldzorgen hebben (63~75 procent) dan bij respondenten die langer dan 1 jaar geldzorgen (37~58 procent). De groep respondenten die een tot drie jaar lang geldzorgen hebben gebruikt deze instanties in het vaakst (43 tot 80 procent van de respondenten die bekend zijn met deze instanties).

Figuur 3.1.6. Gebruik en bekendheid Schuldhulpmaatje onder respondenten met en zonder geldzorgen (n=85)



Figuur 3.1.7. Gebruik en bekendheid Stichting Welzijn Midden-Delfland onder respondenten met en zonder geldzorgen (n=87)



Stress, slaapproblemen, zorgen en spanningen in huis

Ruim een vierde van de respondenten heeft door hun financiële situatie last van stress, slaapklasten en hinderlijke piekergedachten. Een derde deel heeft soms last van deze klachten. Tegelijkertijd heeft vier van de tien respondenten hier geen last van.

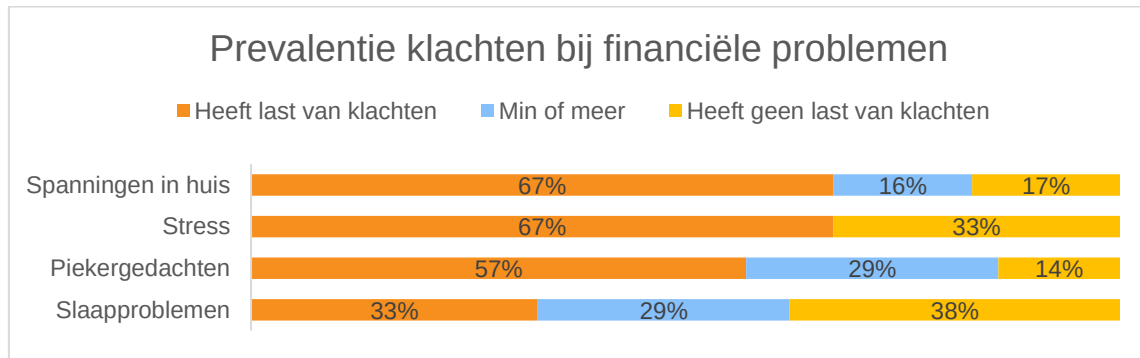
Figuur 3.1.8. Gevolgen door de financiële situatie van alle respondenten (n=91~96)



Gevolgen bij respondenten met financiële problemen

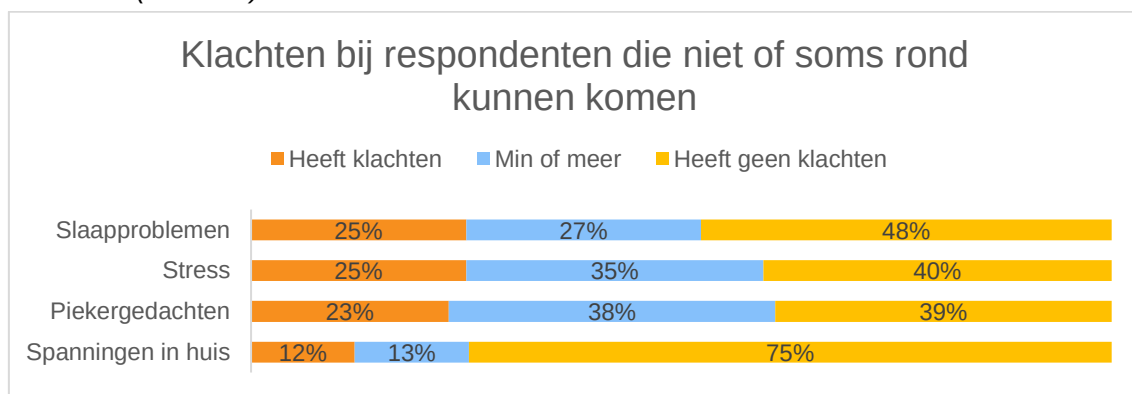
Ruim drie kwart (83~100 procent) van de respondenten die aangeven dat zij niet maandelijks rond kunnen komen geeft dat zij vaak of soms last hebben van deze klachten. Voor respondenten die aangeven wel rond te kunnen komen geldt dit voor ongeveer een derde (12~35 procent).

Figuur 3.1.9. Klachten bij respondenten die aangeven maandelijks niet rond te kunnen komen (n=6~7)

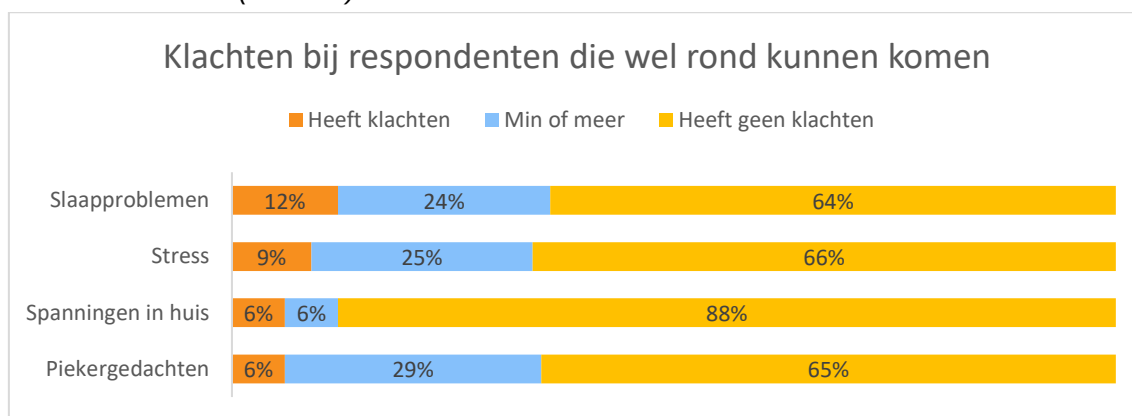


Respondenten die niet of soms maandelijks rond kunnen komen geeft ruim de helft aan dat zij vaak of soms last hebben van piekergedachten, stress en slaapproblemen (52~61 procent). Een vierde (25 procent) geeft aan dat de spanningen in huis oplopen.

Figuur 3.1.10. Klachten bij respondenten die aangeven maandelijks niet of soms rond kunnen komen (n=83~88)



Figuur 3.1.11. Prevalentie van klachten bij respondenten die aangeven wel maandelijks rond te kunnen komen (n=31-33)

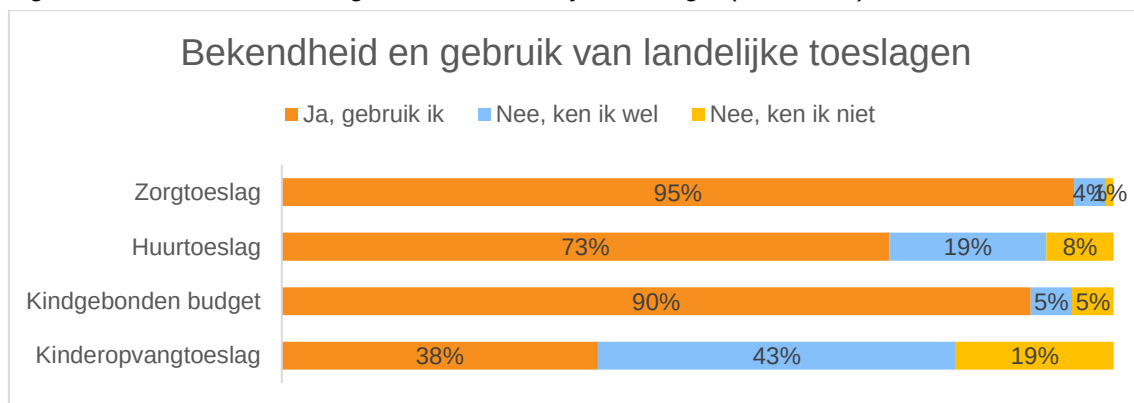


4. Regelingen

De meeste respondenten zijn bekend met de landelijke toeslagen voor mensen met een laag inkomen. De zorgtoeslag is het meest bekend en wordt door ruim 95 procent van de respondenten gebruikt en is bij nagenoeg alle inwoners bekend. Hierna volgt de huurtoeslag die bij ruim 92 procent van de respondenten bekend is en door 73 procent van de respondenten wordt gebruikt.

De regelingen voor kinderen zijn bij de grote meerderheid van de respondenten met kinderen bekend (81 procent – 95 procent). Van de respondenten met kinderen maken negen van de tien ouders gebruik van het kind gebonden budget. De kinderopvangtoeslag is bekend bij vier vijfde van de ouders (81 procent) en wordt gebruikt door 39 procent van de ouders.

Figuur 4.1.1. Bekendheid en gebruik van landelijke toeslagen(n=20~105)³



Gemeentelijke regelingen

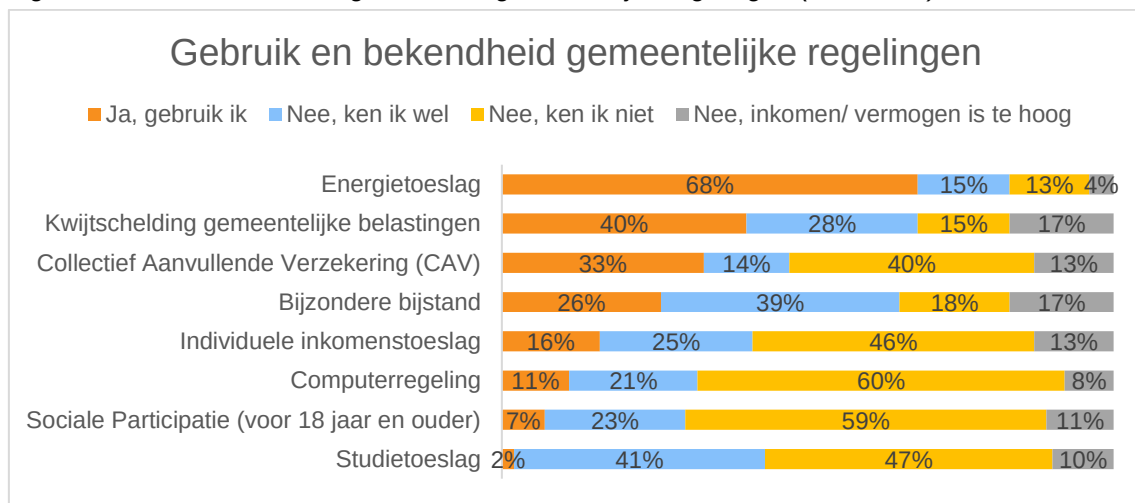
De meeste gemeenschappelijke regelingen zijn bij ongeveer de helft van de respondenten bekend. De meest bekende en gebruikte regeling is de energietoeslag: 83 procent kent de regeling en 68 procent heeft de regeling ook gebruikt.

De computerregeling, sociale participatie (voor 18 jaar en ouder) en studietoeslag zijn minder bekend, ongeveer de helft van de respondenten kent deze regelingen niet. De regeling voor Sociale participatie is bij slechts 30 procent van de respondenten bekend en 7 procent van de respondenten heeft de regeling gebruikt. Tegelijkertijd kan 82 procent van de respondenten vaak, dan wel soms, geen leuke dingen doen, omdat ze te weinig geld hebben en kan 68 procent vaak, dan wel soms, niet meedoen aan sportieve en culturele activiteiten omdat ze te weinig geld hebben.

Bij de meeste gemeentelijke regelingen geeft iets meer dan een tiende van de respondenten aan dat zij niet in aanmerking komen voor gemeentelijke regelingen door een te hoog inkomen en/of vermogen.

³ De bekendheid en gebruik van het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag is gemeten onder respondenten met thuiswonende kinderen.

Figuur 4.1.2. Bekendheid en gebruik van gemeentelijke regelingen (n=81~100)



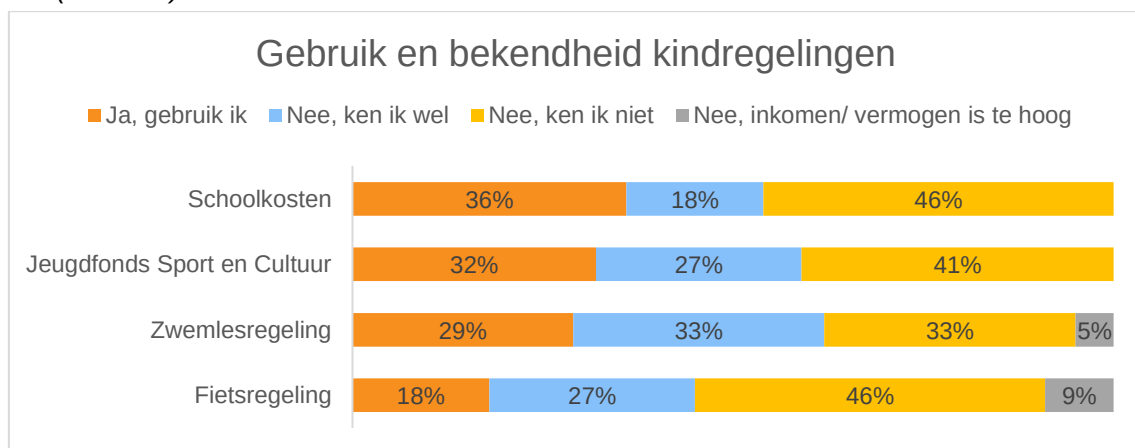
Sociale participatie

De meerderheid van de respondenten (58 tot 63 procent) die behoefte heeft aan meer participatie zoals sport en uitjes kennen de participatie regelingen van de gemeente niet. Van de respondenten die participatie missen en de regeling kennen gebruikt iets meer dan de helft van de respondenten de regeling.

Kindregelingen

22 respondenten hebben kinderen (jonger dan 18 jaar). De bekendheid en gebruik van de kindregelingen wordt gemeten onder deze groep respondenten. Het kindgebondenbudget en kinderopvangtoeslag zijn bij de meeste respondenten bekend. De gemeentelijke regelingen zijn minder bekend, ongeveer vier van de tien respondenten met kinderen is niet bekend met deze regelingen.

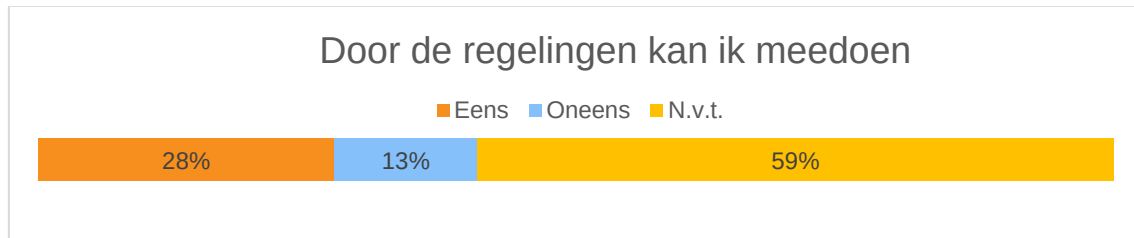
Figuur 4.1.3. Bekendheid en gebruik van kindregelingen onder respondenten met kinderen (n=20~22)



Participatie door regelingen

Drie op de tien respondenten (28 procent) heeft het gevoel dat zij door de regelingen mee te kunnen doen in de samenleving. Een tiende (13 procent) geeft aan dit niet te kunnen.

Figuur 4.1.4. Stelling: door de regelingen kan ik meedoen (n=89~98)



Participatie door regelingen voor kinderen

De meerderheid van de ouders (65 procent) geeft aan dat hun kinderen door de (kind)regelingen kunnen participeren. Een vijfde van de ouders (20 procent) geeft aan dat dit niet het geval is.

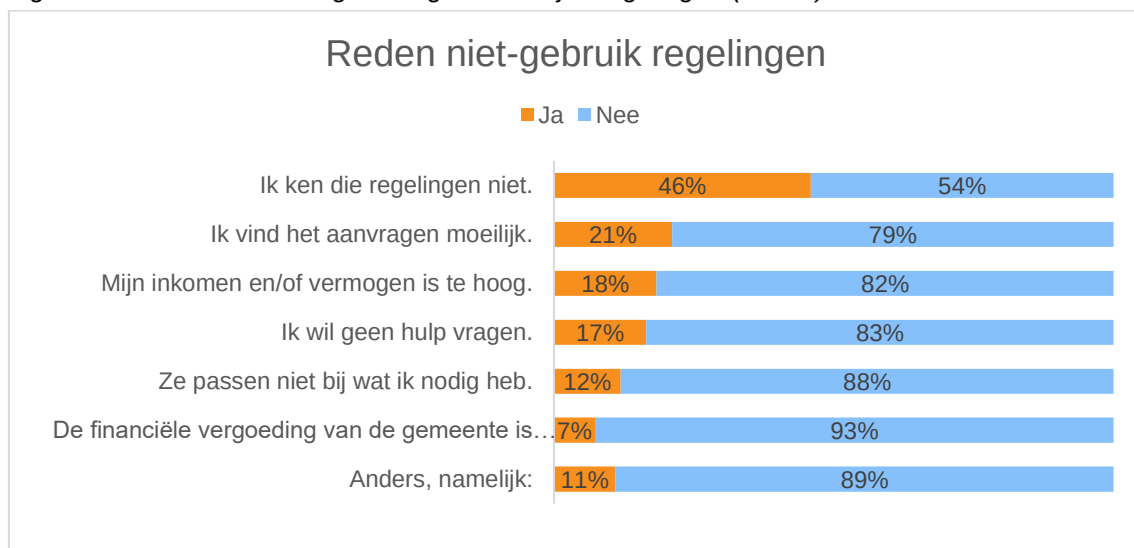
Figuur 4.1.5. Stelling door de regelingen kan mijn kind meedoen (n=20)



Redenen voor niet-gebruik van gemeentelijke regelingen

Ongeveer de helft van de respondenten (46 procent) maakt geen gebruik van sommige regelingen, omdat zij de regelingen niet kennen. Daarnaast geeft een vijfde van de respondenten aan dat zij het aanvragen moeilijk vinden of buiten de inkomens- of vermogenscriteria vallen.

Figuur 4.1.6. Redenen niet-gebruik gemeentelijke regelingen (n=109)



Missende regelingen

Een kwart van de respondenten heeft kosten, waarvoor zij graag gemeentelijke ondersteuning voor zouden willen. Kosten die worden genoemd zijn: kosten voor vervoer (waaronder scootmobiel, vervoer naar familie en vrienden, vervoerskosten kinderen), kosten voor kinderen (activiteiten, kleding en schoolkosten) en extra kosten voor specifieke zorg zoals tandzorg (en orthodontist) en fysiotherapie.

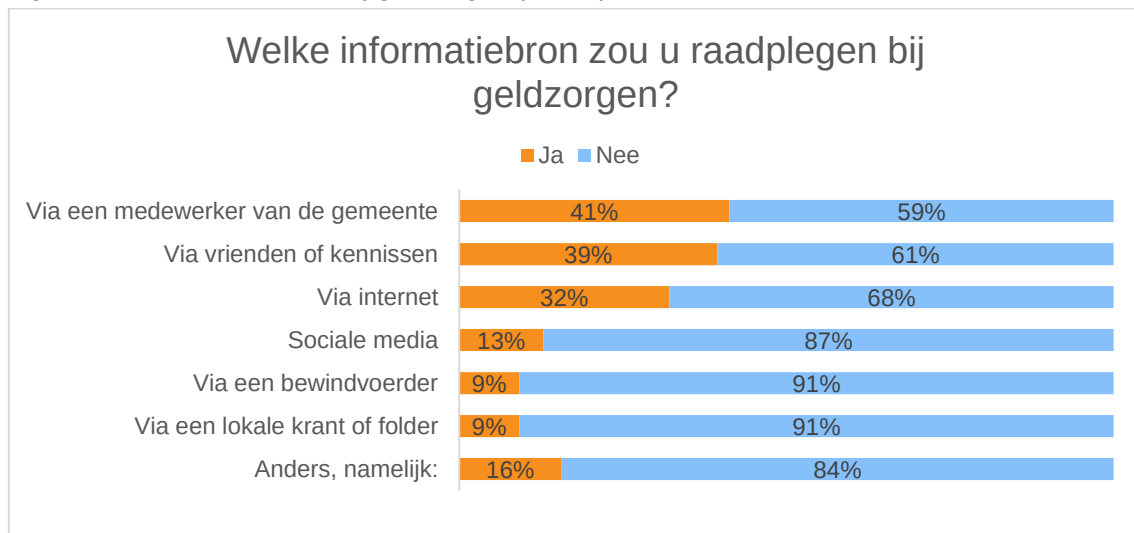
5. Informatie

De medewerkers van de gemeente, vrienden of kennissen en internet zijn de belangrijkste informatiebronnen als respondenten geldzorgen hebben.

Geraadpleegde informatiebronnen bij geldzorgen

Ongeveer een op de tien respondenten zal bij geldzorgen informatie zoeken op sociale media, vragen bij de bewindvoerder of de lokale krant of folder raadplegen

Figuur 5.1.1. Informatiebron bij geldzorgen (n=190)



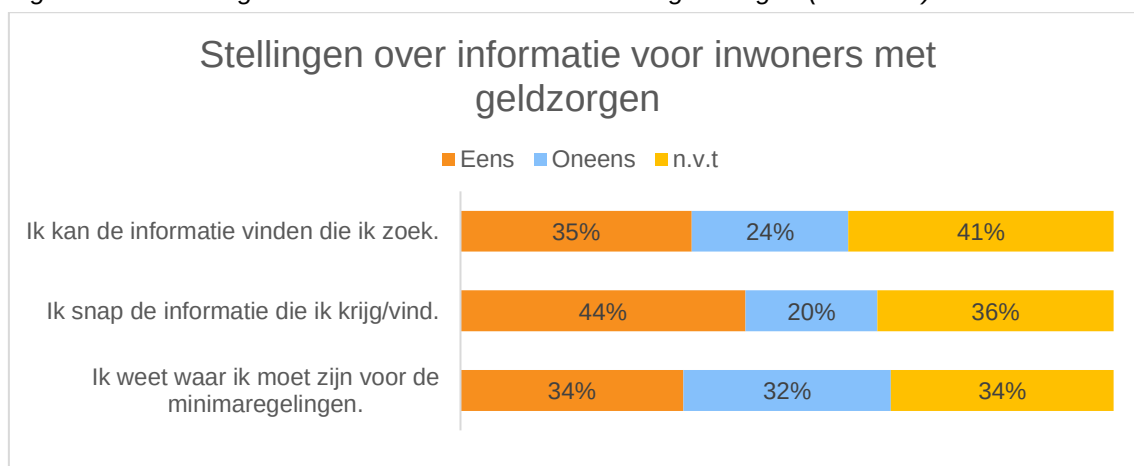
Andere bronnen voor informatie over omgaan met geld

Respondenten gebruiken ook andere informatiebronnen over omgaan met geld. Een aantal bronnen die worden genoemd zijn: eigen zelfredzaamheid (met hulp van familie), coaches (Boba coach), een cursus budgetbeheer via de gemeente en het Nibud en als sociale mediakanaal wordt 'vrekken en consuminderen' (facebook) genoemd.

Beschikbare informatie

Een derde van de respondenten kan de juiste informatie vinden en weet waar hij moet zijn voor minimaregelingen. Tegelijkertijd kan een kwart niet de juiste informatie vinden die hij zoekt en weet een derde van de respondenten niet waar hij moet zijn voor de minimaregelingen. 44 procent van de respondenten snapt de informatie die hij krijgt of heeft gevonden en een vijfde snapt de informatie niet.

Figuur 5.1.2. Stelling over informatie voor inwoners met geldzorgen (n=94~96)



De aanvraag

40 procent van de respondenten kan een aanvraag zelfstandig doen en heeft daar geen hulp bij nodig. De helft van de respondenten kan een aanvraag niet zelfstandig doen. Voor de manier van aanvragen zijn de meningen verdeeld; de helft van de respondenten doet een aanvraag het liefst digitaal en de helft van de respondenten doet een aanvraag het liefst op papier.

Respondenten jonger dan 66 jaar willen het liefst een aanvraag digitaal doen, terwijl respondenten van 67 jaar en ouder het liefst een aanvraag op papier doen.

Figuur 5.1.3. Stellingen over de aanvraag bij de gemeente (n=87~100)

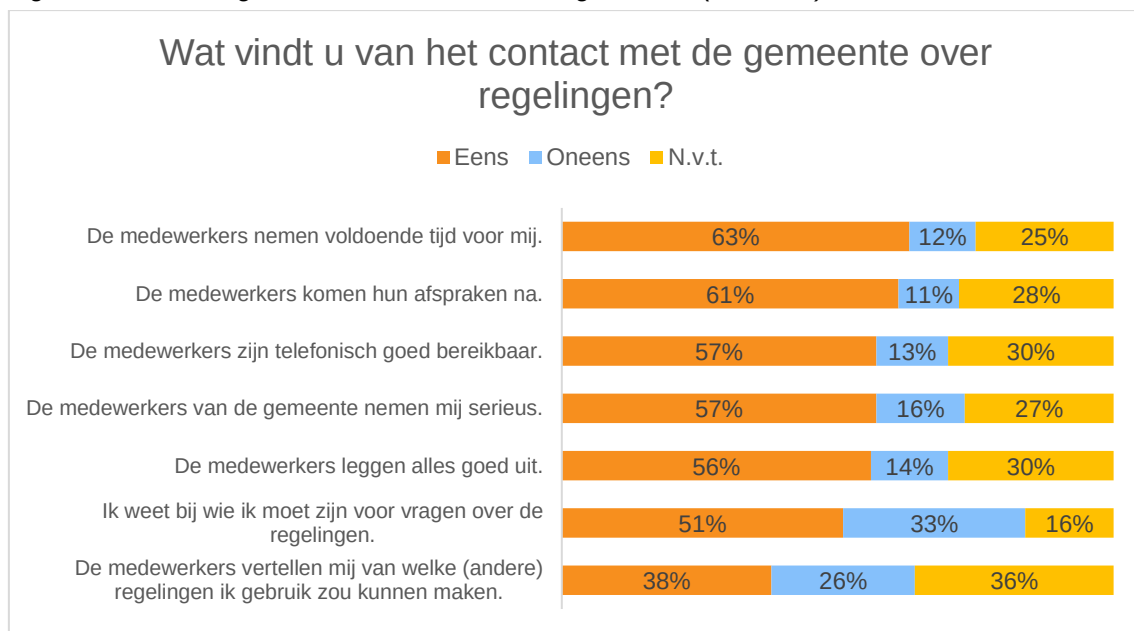


6. Contact met de gemeente

De respondenten zijn over het algemeen tevreden met het contact met de medewerkers van de gemeente. Respondenten zijn het meest tevreden over de hoeveelheid tijd die zij krijgen (63 procent), het nakomen van afspraken (61 procent) en goede telefonische bereikbaarheid (57 procent). Een op de tien respondenten is het hier niet mee eens (10–32 respondenten).

De helft van de respondenten weet bij wie hij moet zijn met vragen over de regelingen, maar een derde van de respondenten weet dit niet. Een kleinere groep van 38 procent van de respondenten heeft van de medewerkers van de gemeente gehoord van welke (andere) regelingen hij gebruik kan maken. Een kwart heeft geen informatie ontvangen over welke regelingen hij nog meer in aanmerking kan komen.

Figuur 6.1.1. Stellingen over het contact met de gemeente (n=93~98)



Toelichting over het contact met de gemeente

Respondenten hebben behoefte aan meer informatie over gemeentelijke regelingen, daarbij gaven zij als voorbeeld het prettig te vinden dat medewerkers uitleggen voor welke regelingen zij in aanmerking kunnen komen. Daarnaast zou een aantal respondenten het fijn vinden als zij (sneller) een follow up krijgen over hun aanvragen en vinden zij het belangrijk dat de gemeente begrip heeft voor hun situatie en rekening houdt met wat zij wel en niet kunnen. Tegelijkertijd is een aantal respondenten erg positief over de vriendelijkheid en de hulp van de medewerkers van de gemeente.

7. Zorgkosten

Een aantal respondenten maakt geen gebruik van de collectief aanvullende zorgverzekering van de gemeente. Als niet-gebruik geven zij de volgende redenen: ruim een kwart van de respondenten (27 procent) kent de collectief aanvullende zorgverzekering niet en 10 procent van de respondenten vindt het overstappen moeilijk.

Als andere reden geven voor het niet gebruik van de collectief aanvullende zorgverzekering is dat zij niet in aanmerking komen voor de regeling of omdat het pakket niet past bij de zorg die zij nodig hebben.

Figuur 7.1.1. Reden niet-gebruik collectief aanvullende zorgverzekering (n=109)



8. Tips en adviezen

Aan het einde van de vragenlijst hadden de respondenten de ruimte om tips en adviezen aan de gemeente te geven. 39 respondenten hebben hier gebruik van gemaakt. Deze antwoorden zijn gecategoriseerd in drie hoofdthema's: informatie, toegankelijkheid, persoonlijke behandeling.

Informatie

Het meest genoemde punt is informatievoorziening. Een vierde van de respondenten (10) willen graag meer duidelijke informatie over regelingen krijgen. Dit zou volgens de respondenten kunnen door de medewerkers van de gemeente pro-actiever te laten handelen, makkelijkere taalgebruik en vaste momenten voor het verspreiden van informatie. Een aantal respondenten waarderen het als medewerkers van de gemeente hem informeert over eventuele andere regelingen en wat hiervoor nodig is om dit aan te vragen. Daarnaast is er een behoefte aan een informatieboekje of folder met alle informatie over de gemeentelijke voorzieningen.

Toegankelijkheid

Naast informatie is de toegankelijkheid van deze informatie erg belangrijk. Respondenten (7) geven aan dat zij niet altijd weten waar zij bepaalde informatie moeten zoeken en hebben moeite met het aanvragen van regelingen. Daarnaast is voor een aantal de respondenten de drempel te hoog om een aanvraag te doen.

Naast de toegankelijkheid van de aanvraag voldoen een aantal respondenten niet aan de voorwaarden van de regelingen. Een aantal respondenten zouden daarom graag meer maatwerk willen zien.

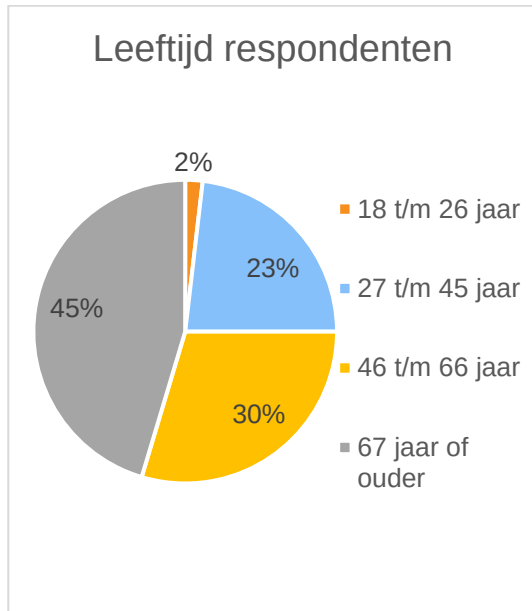
Persoonlijke behandeling

Het overkoepelend thema van de tips en adviezen van de respondenten is de behoefte aan een persoonlijke behandeling die rekening houdt met persoonlijke omstandigheden en wat de respondenten wel en niet kunnen. Bij een meer persoonlijke benadering kan er rekening gehouden worden bij het leveren van de passende informatie en hulp om de toegankelijkheid zo laagdrempelig te houden.

Bijlage 1. Kenmerken respondenten

Het grootste deel van de respondenten (45 procent) is 67 jaar of ouder en een derde valt in de leeftijdscategorie 46 tot en met 66 jaar.

Figuur B1.1. Leeftijd van de respondenten (n=108)

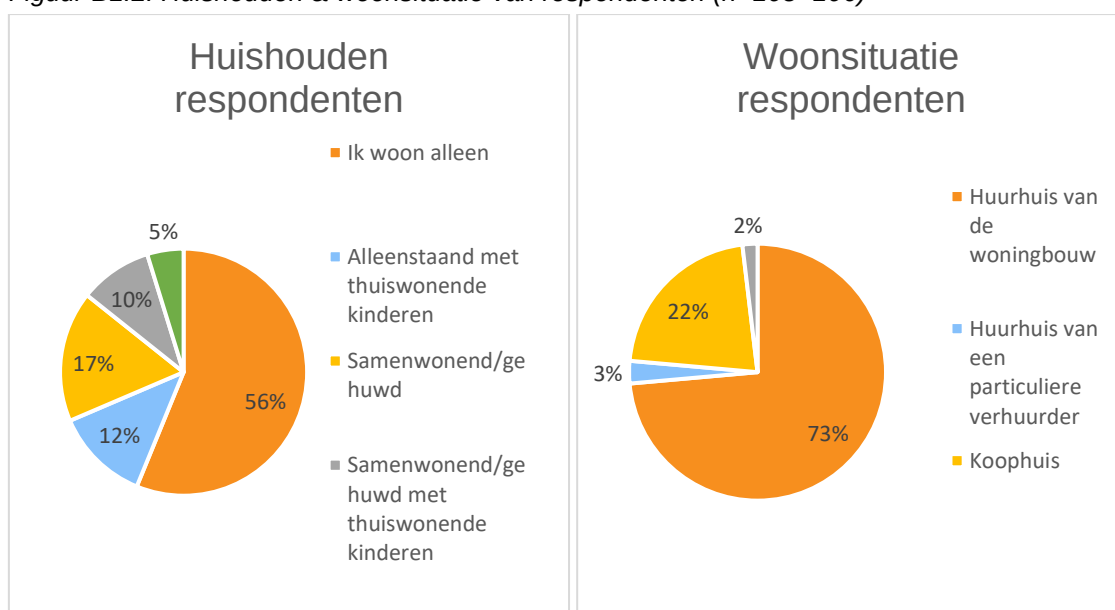


Huishouden en woonsituatie

Ruim de helft van de respondenten (56 procent) woont alleen en ongeveer een vijfde (17 procent) woont samen of is gehuwd. 22 procent van de respondenten heeft thuiswonende kinderen (12 procent eenoudergezinnen en 10 procent tweeoudergezinnen met thuiswonende kinderen).

Driekwart van de respondenten woont in een huurhuis van de woningbouw en een vijfde woont in een koophuis (22 procent).

Figuur B1.2. Huishouden & woonsituatie van respondenten (n=105~106)



Financiële situatie respondenten

Voor de helft van de respondenten is de AOW-uitkering of pensioen de voornaamste inkomensbron. Dit komt ongeveer overeen met de leeftijdsverdeling van de respondenten (45 procent van de respondenten is 67 jaar of ouder). Voor een derde van de respondenten is een uitkering hun voornaamste inkomensbron en 10 procent heeft een inkomen uit arbeid.

Het merendeel van de respondenten (80 procent) heeft een netto-inkomen tot 1.800 per maand. Een op de vijf respondenten verdient meer dan 1.800 per maand.

Figuur 8.1.1. Voornaamste inkomensbron & netto inkomen (exclusief toeslagen) (n=97-102)

