Cliëntervaringsonderzoek Minima

De ervaringen van minimahuishoudens
in de gemeente Amstelveen in 2025

Opdrachtgever Gemeente Amstelveen

Datum
Juli 2025

Auteurs
Jitske Kooistra
Maaike Bonnema
Juliette Maatman

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 4
1. Gemeentelijke regelingen voor volwassenen 6
2. Amstelveenpas & participatieregelingen 13
  2.1 Amstelveenpas 13
  2.2 Regeling voor volwassenen 14
  2.3 Regeling voor ouderen 15
  2.4 Kindpakket 16
3. Informatie en aanvraag 19
4. Tips en opmerkingen 21
Bijlage 1. Kenmerken respondenten enquête 23
Bijlage 2. Volledige antwoorden hoofdstuk 1 25
Bijlage 3. Gebruik en bekendheid gemeentelijke regelingen naar inkomensbron 26

Inleiding

Gemeenten hebben de zorgplicht om de leefsituatie en het toekomstperspectief van kwetsbare inwoners die in armoede verkeren, te verbeteren. Daarnaast hebben zij de taak en het belang om inwoners te stimuleren om zoveel mogelijk zelfstandig hun levensonderhoud te voorzien.

De gemeente Amstelveen voert een actief beleid ter bestrijding van armoede en schulden. De doelstelling van het armoedebeleid is het bevorderen van kansengelijkheid en deelname aan de samenleving. Hiertoe biedt de gemeente verschillende inkomensondersteunende regelingen aan.

Per 1 januari 2024 is een drietal wijzigingen aangebracht in het minimabeleid om de regelingen te vereenvoudigen:

1. **Kindpakket** - Waar ouders voorheen verschillende regelingen konden aanvragen voor hun kinderen, wordt ondersteuning nu aangeboden in één Kindpakket. Ouders hoeven niet meer aan te tonen waar het budget aan wordt uitgegeven.
2. **Regeling voor volwassenen** - Volwassenen met een Amstelveenpas kunnen sinds 2024 – naast de kortingen op de Amstelveenpas – kiezen tussen een museumjaarkaart, bibliotheek abonnement of een zwembadkaart.
3. **Regeling voor ouderen** - Voor pensioengerechtigden is een nieuwe regeling ingevoerd waarbij zij een budget krijgen voor deelname aan de samenleving. Dit kan bijvoorbeeld worden gebruikt voor vervoer, uitstapjes, activiteiten of huishoudelijke apparaten.

Naast de wijzigingen in de opzet van de minimaregelingen heeft de gemeente Amstelveen ook inzet gepleegd in de **communicatie en informatievoorziening** over het minimabeleid. Zo zijn in 2024[1] onder meer de brieven herschreven volgens de menselijke maat (B1-taalniveau), is het aanvraagformulier versimpeld en opnieuw vormgegeven en is de website vernieuwd en verbeterd (ook op B1-taalniveau). Daarnaast is het foldermateriaal over de minimaregelingen vernieuwd. Ook zijn er in 2024 meerdere campagnes en persuitingen geweest. Zo waren de kindregeling, het sociaal loket en de minimaregelingen thema's van campagnes die op sociale media, fysieke borden in de gemeente en krantenadvertenties werden gevoerd.

De gemeente wil graag weten hoe de minimadoelgroep deze regelingen, en de recente wijzigingen, beoordelen: wat zijn hun bevindingen met het minimabeleid en passen de regelingen ook bij hun behoeften?

Onderzoeksopzet

In opdracht van de gemeente Amstelveen voert KWIZ enquête onder de minimadoelgroep uit. Om de ervaringen van de minimapopulatie in kaart te brengen is er een enquête verspreid onder de gebruikers van de gemeentelijke regelingen. In de vragenlijst kwamen de volgende thema's aan bod: gebruik en bekendheid van de regelingen, niet-gebruik van de regelingen, ervaringen met de Amstelveenpas en gewijzigde regelingen voor participatie, aanvraagprocedure van de regelingen. In 2023 heeft KWIZ vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd naar de cliëntervaringen in Amstelveen; waar mogelijk maken we in het rapport een vergelijking met de resultaten.

Methodiek enquête

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Amstelveen die in het jaar 2024 gebruik hebben gemaakt van de Amstelveenpas. Per huishouden is één vragenlijst gestuurd. In totaal hebben 1.878 huishoudens in de gemeente een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijsten zijn in mei 2025 verstuurd. Respondenten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal invullen. Eind mei is er een herinneringsbrief gestuurd aan de doelgroep.

[1] Ook in 2025 zijn nieuwe campagnes opgestart. Bijvoorbeeld rondom de kindregelingen, Amstelveenpas en vergoedingen voor dierenartskosten.

Respons

Om betrouwbare uitspraken te doen over een gehele doelgroep volstaat een representatieve steekproef; als de steekproef groot genoeg is en de deelnemers een goede afspiegeling vormen van de populatie kunnen – op basis van de resultaten – betrouwbare conclusies worden getrokken over de gehele doelgroep. Op dat moment is de variatie die binnen de populatie bestaat namelijk ook aanwezig binnen de steekproef. Voor een doelgroep van 1.878 huishoudens is bij een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent een respons nodig van 320 ingevulde enquêtes (17 procent) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. In totaal hebben 402 respondenten de vragenlijst ingevuld (211 digitaal, 191 op papier). Dat is 21 procent van de aangeschreven doelgroep. Deze respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de doelgroep.

Leeswijzer en duiding resultaten

In de enquête konden respondenten bij de stellingvragen antwoorden met ‘eens’, ‘neutraal’ of ‘oneens’. Het antwoord ‘neutraal’ is bij sommige stellingen relatief vaak gekozen. De antwoordoptie duidt in het rapport op een antwoord waarbij de respondent geen duidelijke voorkeur of mening inneemt of aangeeft. Respondenten uiten zich niet uitgesproken positief, maar ook niet uitgesproken negatief.

Opzet rapport

In hoofdstuk 1 tot en met 4 beschrijven we de enquêteresultaten per thema[2]: de gemeentelijke regelingen voor volwassenen, ervaringen met de Amstelveenpas en participatieregelingen, en informatievoorziening en aanvraagprocedure. Tot slot konden respondenten ook tips en opmerkingen weergeven. Het rapport wordt afgesloten met drie bijlagen. Bijlage 1 geeft achtergrondinformatie van de respondenten weer. Bijlagen 2 en 3 bevatten aanvullende figuren, ondersteunend aan het rapport.

[2] De vragenlijst bestond uit vragen met verschillende antwoordmogelijkheden. Bij vragen waar ‘Geen mening/n.v.t.’ een antwoordmogelijkheid was, is ervoor gekozen om deze in de analyse buiten beschouwing te laten. Het weglaten van deze antwoordcategorie komt de leesbaarheid en de inhoudelijke analyse ten goede. Per vraag wordt het aantal respondenten weergegeven die de vraag heeft ingevuld (n =…).

1. Gemeentelijke regelingen voor volwassenen

Dit hoofdstuk bespreekt de enquêteresultaten over het gebruik en de bekendheid van de gemeentelijke regelingen. Van welke regelingen maken de respondenten gebruik en welke regelingen kennen ze? Waar helpen de regelingen bij? Wat zijn redenen voor het niet gebruiken van de regelingen? En worden regelingen gemist?

Gebruik en bekendheid regelingen voor volwassenen

De kwijtschelding gemeentelijke belastingen (85 procent), bijzondere bijstand (80 procent) en de collectieve zorgverzekering (77 procent) zijn de meest *bekende* regelingen in gemeente Amstelveen. De kwijtschelding gemeentelijke belastingen is ook de meest *gebruikte* regeling (54 procent), gevolgd door de collectieve zorgverzekering (40 procent). Wat betreft de overige regelingen, is ongeveer de helft van de respondenten bekend met het bestaan ervan.

Figuur 1.1.1 is gemaakt op basis van de gehele doelgroep[3]. Het is echter zo dat de regeling voor volwassenen en de regeling voor ouderen voor een specifieke groep is. Wanneer we kijken naar de resultaten van deze vraag in relatie tot de leeftijd die doelgroep is van de regelingen, zien we dat de bekendheid groter is. De bekendheid van de regeling voor volwassenen is dan 74 procent (64 procent onder de hele respondentengroep). De bekendheid van de regeling voor ouderen is dan 53 procent (36 procent onder de hele respondentengroep).

Figuur 1.1.1. Gebruik en bekendheid minimaregelingen (n = 321 ~ 382)[4]



[3] De bekendheid en het gebruik van de regelingen is uitgevraagd onder de gehele respondentengroep, hoewel meerdere regelingen een specifieke doelgroep hebben (zoals: inkomensgrens, leeftijdsrestrictie). De reden om deze vraag voor te leggen aan alle respondenten is dat respondenten in de toekomst mogelijk voor een regeling in aanmerking komen waarvoor ze nu nog niet in aanmerking komen. Daarom kijken we naar de bekendheid van regelingen onder alle respondenten, ook onder respondenten die daar (nu) niet voor in aanmerking komen.

[4] Inwoners zijn uitgenodigd voor dit onderzoek als ze een Amstelveenpas hebben; en daarmee een inkomen hebben tot 130 procent Wsm. Als we op basis van dat gegeven kijken naar het gebruik en bereik van de regelingen (figuur 1.1.1) is het gebruik van sommige regelingen relatief hoog. Voor de bijzondere bijstand zien we bijvoorbeeld vaak een bereik van 20 tot 30 procent onder de doelgroep, voor een participatieregeling voor volwassenen 30 – 35 procent, en voor de collectieve zorgverzekering 30 tot 40 procent. Tegelijkertijd is dit een voorzichtig signaal en geen vast gegeven, aangezien de volledige doelgroep van deze regelingen

Vergelijking met 2023
Deze resultaten komen overeen met de vorige meting: in 2023 waren de kwijtschelding gemeentelijke belastingen, bijzondere bijstand en collectieve zorgverzekering ook de meest bekende én gebruikte regelingen. Net als dit jaar, bleek uit de vorige meting dat respondenten bekend zijn met de zwemregeling van volwassenen, maar dat slechts een klein deel er gebruik van maakt.

Verdiepende analyse: uitsplitsing bekendheid regelingen naar inkomensbron
Bij een uitsplitsing naar inkomensbron (zie figuren in bijlage 3), komt naar voren dat de respondenten die een uitkering uit de Participatiewet ontvangen vaker gebruikmaken van regelingen dan de respondenten met overige inkomensbronnen. De bekendheid van de regelingen is ook iets hoger onder de respondenten met een uitkering uit de Participatiewet. Een uitzondering vormt de regeling voor ouderen; respondenten met een overige inkomensbron (geen Participatiewet) kennen én gebruiken de regeling vaker dan respondenten met een uitkering uit de Participatiewet.

De besteding van het geld van de regelingen

Respondenten gebruiken het geld van de regelingen voornamelijk voor het betalen van de dagelijkse boodschappen en de energierekening (57 procent). De vaste lasten (54 procent) en medische kosten (50 procent) zijn ook regelmatig genoemd. Verder geven vier op de tien respondenten aan dat het geld van de regelingen hen helpt bij het betalen van de kosten voor vervoer (42 procent)[5].

Vergelijking met 2023.
De top 5 van deze meting komt overeen met de top 5 in 2023. Toen werd het geld van de regelingen ook veel gebruikt voor het betalen van de energierekening, de dagelijkse boodschappen, de medische kosten en vervoer.

Tabel 1.1.1 Top 5: Besteding van het geld van de regelingen (n = 402)[6]

Top 5		Aantal[7]	Aandeel
1	Dagelijkse boodschappen	230	57%
2	Energierekening	227	57%
3	Vaste lasten	216	54%
4	Medische kosten	200	50%
5	Vervoer	167	42%

Respondenten konden niet alleen kiezen uit de gegeven antwoordopties, maar ook zelf benoemen waaraan zij het geld van de regelingen besteden. Daaruit komt het volgende naar voren:

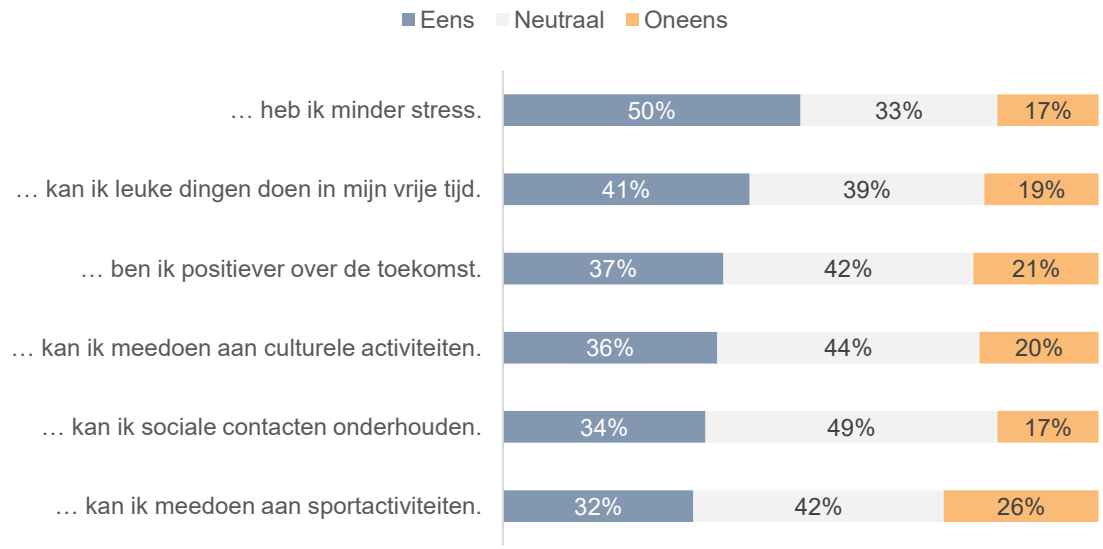
- **Medische kosten.** Een aantal respondenten benoemt (specifieke) medische kosten waaraan zij het geld van de regelingen uitgeven. Voorbeelden hiervan zijn: dieetkosten, brilglazen en tandartskosten (n = 10).
- **Vaste lasten.** Ook herhalen enkele respondenten hier bepaalde vaste lasten die zij moeten betalen, zoals de autoverzekering, boodschappen en belastingen (n = 7).
- **Participatie kosten.** Sommige respondenten geven aan dat ze gebruikmaken van de Amstelveenpas, of het geld uitgeven aan sport en/ of uiteten gaan (n = 7).
- **Overig.** De antwoorden lopen erg uiteen, zo worden ook kosten als een nieuwe computer, plantjes en huiswerkbegeleiding genoemd (n = 13).
- **Geen gebruik regelingen.** Tot slot geven sommige respondenten aan dat zij geen gebruik maken van regelingen (n = 9).

alle inwoners zijn met een inkomen tot 130 procent Wsm: die groep kan groter zijn dan de inwoners met een Amstelveenpas.
[5] De andere antwoordopties (en hun aandeel) staan weergegeven in bijlage 2.
[6] Zie bijlage 2 voor alle antwoordmogelijkheden.
[7] Respondenten konden meerdere antwoorden geven, daarom tellen de kolommen ‘aantal’ en ‘aandeel’ op tot een hoger aantal respondenten dan dat de enquête heeft ingevuld en een percentage hoger dan 100%.

Effect van de regelingen

De helft van de respondenten geeft aan minder stress te ervaren dankzij de gemeentelijke regeling. Verder geven vier op de tien respondenten aan dat zij nu leuke dingen kunnen doen in hun vrije tijd. Ruim een derde geeft aan positiever te zijn over de toekomst (37 procent) en mee te kunnen doen aan culturele activiteiten (36 procent), als gevolg van het ontvangen van de gemeentelijke regeling(en). Het grootste deel van de respondenten ervaart positieve effecten van de regelingen; slechts 17 tot en met 26 procent is het oneens met de stellingen.

Figuur 1.1.2. Door de regelingen … (n = 267 ~ 314)



<u>Vergelijking met 2023</u>
In de beleidsdoelen van de gemeente is 'meedoen' een focuspunt. Ten aanzien van de vorige meting zien we wijzigingen in de effecten van de regelingen. In de vorige meting ervaarde een kleiner deel van de respondenten positieve effecten van de gemeentelijke regelingen. Hoewel de percentages 'eens' dit jaar nauwelijks hoger liggen, werd 'oneens' in 2023 vaker gekozen (20 tot 44 procent).

Redenen niet-gebruik

Ruim een derde van de respondenten geeft aan dat zij de regelingen niet kennen, dat is de belangrijkste reden voor het niet gebruiken van de regelingen. Hoewel respondenten aangeven dat het niet kennen van regelingen een reden is voor niet-gebruik, zijn ze wel in beeld bij de gemeente omdat alle respondenten Amstelveenpashouder zijn. Dit duidt erop dat – ondanks dat de respondenten de Amstelveenpas hebben – niet alle regelingen kennen[8] (ze komen ook niet per definitie voor alle regelingen in aanmerking aangezien de voorwaarden per regeling verschillen).

Andere veel gekozen redenen zijn dat respondenten niet weten hoe een regeling moet worden aangevraagd (23 procent) of een afwijzing op de aanvraag hebben gekregen (22 procent). Respondenten benoemen ook dat het aanvragen moeilijk is (18 procent) en dat zij bang zijn het bedrag terug te moeten betalen (16 procent). De ander antwoorden zijn relatief weinig gekozen (5 tot en met 12 procent), deze staan weergegeven in een figuur in bijlage 2.

[8] Ook in vergelijkbaar onderzoek zien we dat de minimadoelgroep niet alle regelingen kent. We zien ook dat huishoudens met een bijstandsuitkering in beeld zijn bij de gemeente, maar geen regelingen gebruiken. Voor het niet-gebruik van regelingen zijn namelijk vele redenen, zie ook onderstaande resultaten.

Tabel 1.1.2 Top 5: Redenen niet-gebruik van de regelingen (n = 402)[9]

Top 5		Aantal[10]	Aandeel
1	Ik ken de regelingen niet.	150	37%
2	Ik weet niet hoe ik de regelingen moet aanvragen.	92	23%
3	Ik heb wel een aanvraag gedaan, maar deze is afgewezen.	90	22%
4	Ik vind het aanvragen te moeilijk.	74	18%
5	Ik ben bang dat ik het later terug moet betalen.	63	16%

Vergelijking met 2023
De huidige resultaten komen overeen met die van de vorige meting: de meest gekozen antwoorden zijn gelijk, met een vergelijkbaar aandeel.

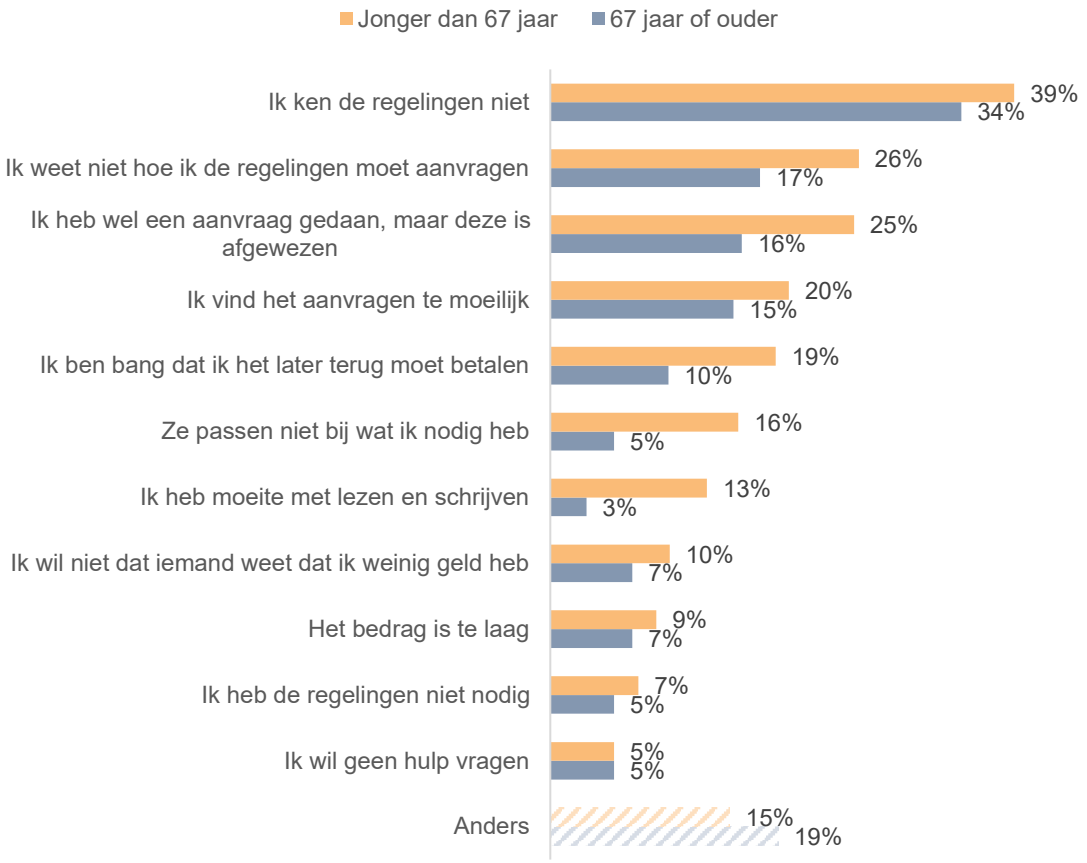
Respondenten kregen ook de gelegenheid een andere reden te benoemen voor waarom zij geen gebruik maken van de regelingen. Die antwoorden zijn wisselend:

- **Komt niet in aanmerking of is afgewezen.** Een deel van de respondenten geeft aan dat zij of niet in aanmerking (denken te) komen voor de regeling(en), of zijn afgewezen na een aanvraag (n = 15).
- **Onbekendheid regelingen.** Tien respondenten benoemen dat zij niet bekend zijn met de/ alle regelingen.
- **Lastige aanvraagprocedure.** Vier respondenten geven aan dat zij de aanvraag lastig vinden; de digitale aanvraag en het papierwerk.
- **Pas wanneer het nodig is.** Een aantal respondenten benoemt de regelingen nog niet aan te vragen, dat zullen zij pas doen zodra het echt nodig is (n = 4).

Verdiepende analyse niet-gebruik regelingen onder leeftijdsgroepen
Om meer zicht te krijgen op de redenen voor het niet-gebruik van regelingen, hebben we een verdiepende analyse gedaan onder leeftijdsgroepen. Onder de verschillende leeftijdsgroepen (jonger of ouder dan 67 jaar), komt een vergelijkbare top 5 naar voren. In figuur 1.1.3 op de volgende pagina komt duidelijk naar voren dan respondenten jonger dan 67 jaar meer of vaker een reden voor niet-gebruik hebben opgegeven dan respondenten ouder dan 67 jaar. Het valt op dat jongere respondenten aanzienlijk vaker hebben aangegeven een regeling niet te gebruiken doordat deze niet bij hen past en/ of doordat zij moeite hebben met lezen en schrijven (respectievelijk 16 en 13 procent, tegenover 5 en 3 procent onder de oudere doelgroep).

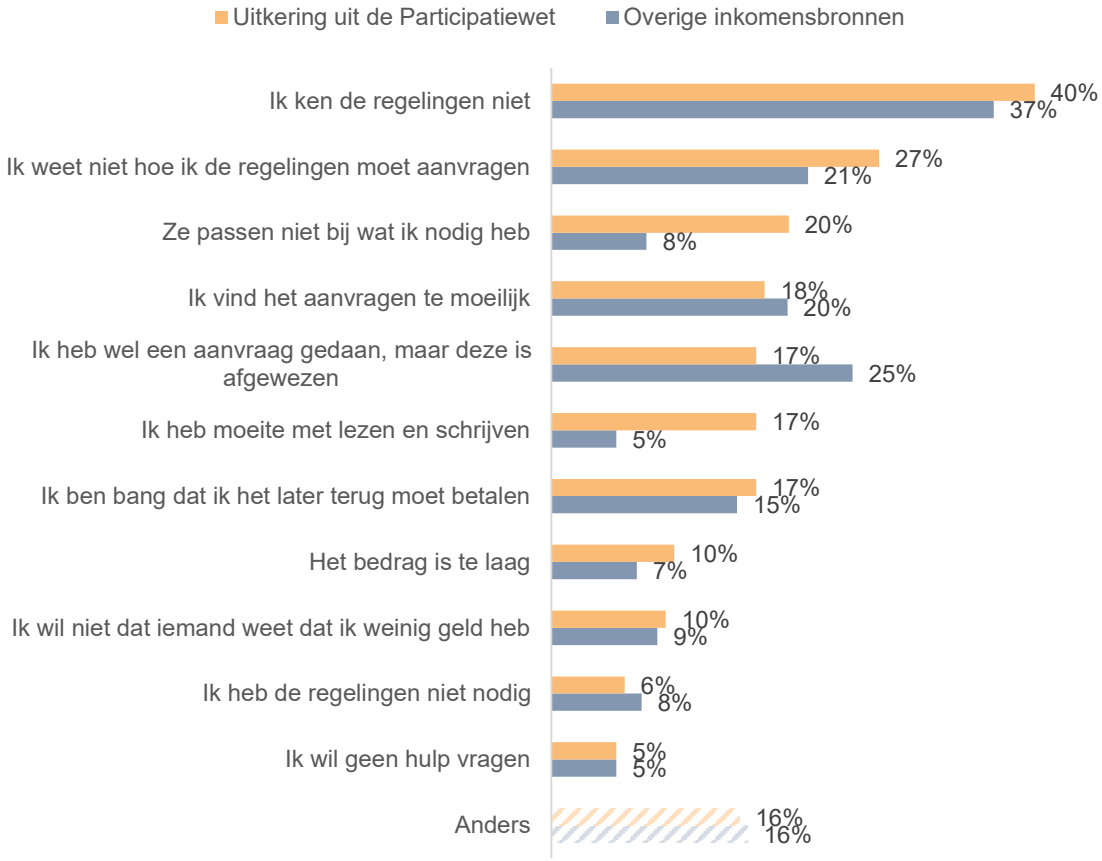
[9] Zie bijlage 2 voor alle antwoordmogelijkheden.
[10] Respondenten konden meerdere antwoorden geven, daarom tellen de kolommen ‘aantal’ en ‘aandeel’ op tot een hoger aantal respondenten dan dat de enquête heeft ingevuld en een percentage hoger dan 100 procent.

Figuur 1.1.3. Redenen voor niet-gebruik regelingen, uitgesplitst naar leeftijd (n = 394, waarvan 262 jonger dan 67 jaar en 132 67 jaar of ouder)



Verdiepende analyse niet-gebruik regelingen naar inkomensbron
Een uitsplitsing naar inkomensbron, zoals in figuur 1.1.4, geeft meer vergelijkbare resultaten. De verschillen tussen respondenten die een uitkering uit de Participatiewet ontvangen en respondenten die een andere inkomensbron, zoals loon uit loondienst of een uitkering van het UWV, zijn minder groot dan de verschillen tussen jonge en oudere respondenten. Een opvallend verschil hier is het antwoord “ze passen niet bij wat ik nodig heb”, dat antwoord is beduidend vaker gekozen onder de respondenten die een uitkering uit de Participatiewet ontvangen (20 procent, slechts 8 procent bij overige inkomensbronnen). Deze antwoordoptie is tevens afwijkend van de top 5 onder alle respondenten. De respondenten met een overige inkomensbron hebben echter vaker aangegeven afgewezen te zijn voor een regeling (25 procent) dan respondenten in de Participatiewet (17 procent).

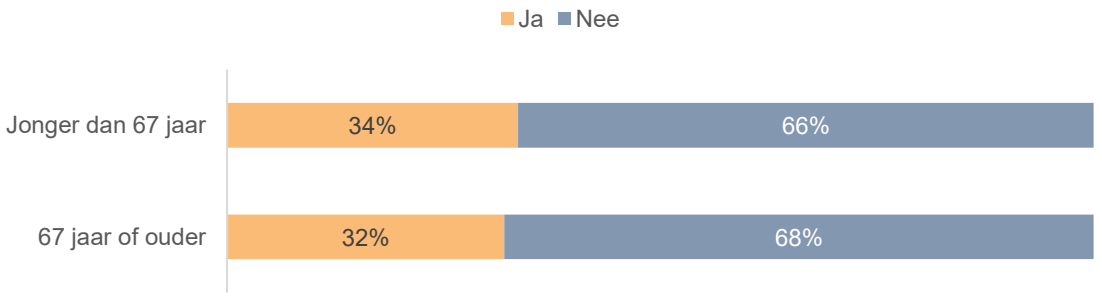
Figuur 1.1.4. Redenen voor niet-gebruik regelingen, uitgesplitst naar inkomensbron (n = 347, waarvan 147 een uitkering uit de Participatiewet ontvangen en 240 een overige inkomensbron hebben)



Ontbreken van regelingen

Ruim de helft van de respondenten (66 procent) mist geen regelingen voor volwassenen; een derde geeft aan wél een regeling te missen (34 procent). Met name de respondenten die jonger zijn dan 67 jaar geven aan een regeling te missen voor volwassenen (70 procent).

Figuur 1.1.5 Mist u nog (andere) regelingen voor volwassenen? (n = 335)



Op de vraag waar zij een regeling voor missen, geven respondenten de volgende antwoorden:

- **OV.** Relatief veel respondenten benoemen dat zij graag een regeling voor het openbaar vervoer (terug)zien (n = 21).
- **Sport.** Respondenten zien ook graag een regeling voor een sportabonnement of een sportfonds voor volwassenen (n = 16).

- **Cultuur.** Als nieuwe regeling wordt ook financiële steun voor culturele activiteiten voorgesteld, zoals een bezoek aan de schouwburg of musea, of deelname aan een schilderles (n = 7).
- **Zorgkosten.** Een aantal respondenten geeft aan dat zij een regeling missen voor tandartskosten of een vergoeding van het eigen risico (n = 8).
- **Vaste lasten.** Ook een bijdrage voor vaste lasten, zoals boodschappen en energierekening, zou een welkome regeling zijn volgens een kleine groep respondenten (n = 7).
- **Overig.** De antwoorden van de respondenten lopen erg uiteen, enkele respondenten geven nog aan een regeling te missen voor dieren, een fiets, een computer of hulp in het huis of de tuin (n = 24).
- Op deze plek maken enkele respondenten ook gebruik van de gelegenheid om aan te geven dat zij meer informatie wensen over de regelingen en dat het jaarlijks opnieuw aanvragen lastig is.

Respondenten geven bijvoorbeeld de volgende antwoorden.

“Gratis openbaar vervoer. Dat was er wel en nu niet meer.”

“Sportactiviteiten/ Extra medische kosten/ Kosten voor sociale activiteiten.”

“Bijvoorbeeld een (digitaal) kranten abonnement, nieuws zit vaak achter betaalde links bij kranten. Bedrag voor bijvoorbeeld OV om zo wat vaker ergens heen te kunnen.”

“Cultuur: bijvoorbeeld kunst schilderen en muziekles en dansles.”

“Ook voor volwassenen korting op bijvoorbeeld film & theater.”

“Iemand die je op de hoogte stelt van alle mogelijkheden zodat je weet dat het bestaat.”

“Ondersteuning tandartskosten.”

2. Amstelveenpas & participatieregelingen

Dit hoofdstuk gaat in op de ervaringen van minima met de Amstelveenpas en andere regelingen voor participatie. Zijn gebruikers tevreden? Missen zij aanbod? Hoe worden de nieuwe regelingen voor volwassenen, kinderen en ouderen ervaren?

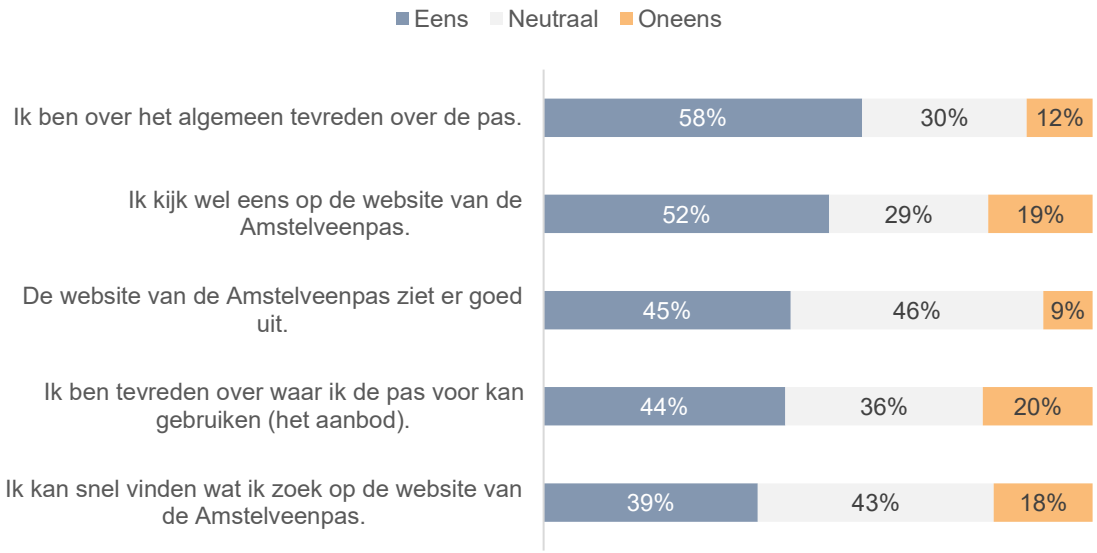
2.1 Amstelveenpas

Tevredenheid Amstelveenpas

Ruim de helft van de respondenten is tevreden met de Amstelveenpas (58 procent). Vier op de tien respondenten is tevreden over het aanbod van de Amstelveenpas (44 procent) en een vijfde is hier niet tevreden over. Wat betreft de website kijkt ongeveer de helft van de respondenten er wel eens op (52 procent) en vindt bijna de helft dat die er ook goed uitziet (45 procent). Slechts 39 procent vindt ook snel de informatie die hij zoekt op de website, een vijfde van de respondenten is ontevreden over de snelheid waarmee de informatie te vinden is (18 procent).

Vergelijking met 2023
Hoewel vergelijkbaar, ligt de tevredenheid met alle stellingen hoger in de huidige meting dan in 2023. Ook de ontevredenheid is afgenomen ten op zichten van de vorige meting

Figuur 2.1.1. Tevredenheid Amstelveenpas (n = 269 ~ 354)

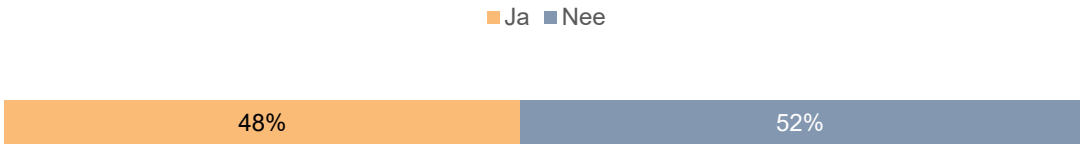


Aanbod Amstelveenpas

De helft van de respondenten (48 procent) mist aanbod van de Amstelveenpas. Wat zij missen verschilt; de meest genoemde behoeften zijn:

- **Activiteiten.** Respondenten geven aan aanbod voor activiteiten te missen, zij noemen onder meer: bioscoop, theater, attracties, dierentuin, concert, (dag)uitjes (n = 38).
- **Sport en zwemmen.** Ook sport(abonnementen) en zwembadbezoeken zijn regelmatig genoemd (n = 27).
- **Cultuur.** Respondenten benoemen culturele centra en museumbezoeken (n = 19).
- **OV-vergoeding.** 15 respondenten geven aan graag een vergoeding van of gratis openbaar vervoer te ontvangen.
- **Korting in winkels.** Een deel van de respondenten mist korting in supermarkten (n = 17).

Figuur 2.1.2. Mist u iets in het aanbod van de Amstelveenpas? (n = 350)



Respondenten geven bijvoorbeeld de volgende antwoorden.

"Uitjes, dierentuin, goedkoop groente bij de boer, fiets gratis of goedkoop."

"Voorbeeld: om naar tulpentuinen (Keukenhof) te gaan, naar Artis voor de kinderen zulke dingen en vervoer."

"Musea en theater."

"Korting kapper/pedicure, bon korting supermarkt, gratis sporten/zwemmen."

"Concerten, winkelen (meer winkels niet alleen bij Hema of tweedehands)."

2.2 Regeling voor volwassenen

Sinds 2024 kunnen volwassenen – naast de vergoedingen van de Amstelveenpas – kiezen voor een bibliotheek abonnement, een zwembadkaart of een museumpas. Respondenten zijn gevraagd naar hun ervaringen met deze regeling.

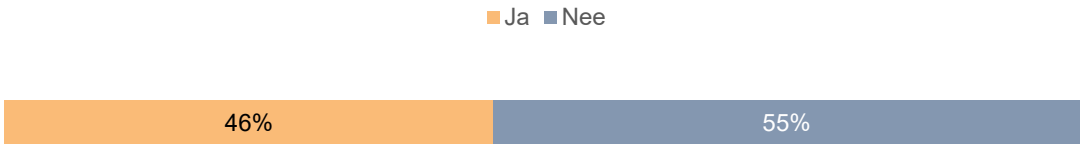
Gebruik regeling voor volwassenen

Twee derde van de respondenten is jonger dan 67 jaar (zie bijlage 1 voor de exacte verdeling) en heeft daarom in 2024 recht gehad op de keuze voor een museumjaarkaart, bibliotheekabonnement of baden zwemkaart. Bijna de helft van hen geeft aan gebruik te hebben gemaakt van deze regeling (46 procent). Van het deel dat geen gebruik heeft gemaakt van de regelingen geeft de meerderheid aan niet te weten dat de regeling er was (n = 23). Anderen gaven aan:

- er geen interesse in te hebben (n = 13);
- moeite te hebben gehad met de aanvraag, afgewezen te zijn[11] of te laat te zijn geweest met de aanvraag (n = 17);
- tegengehouden te worden door hun gezondheid (n = 10);
- of er geen tijd voor te hebben (n = 5).

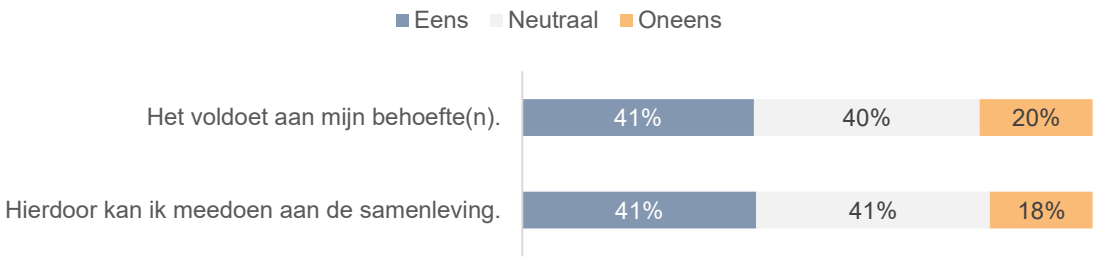
[11] Inwoners die een Amstelveenpas hadden en tot de leeftijdscategorie van de regeling voor volwassenen behoorden, hebben hierover een brief ontvangen. Inwoners konden hun keuze aangeven tussen een bibliotheek abonnement, een zwembadkaart of een museumpas. Na het doorgeven van hun keuze, ontvingen zij de regeling voor volwassenen. Na een aantal herinneringsbrieven is het afgeven van de regeling stopgezet.

Figuur 2.1.3. Heeft u gebruikgemaakt van de regeling voor volwassenen? (n = 253)[12]



De respondenten zijn ook gevraagd naar hun tevredenheid met deze regeling. In totaal geeft 41 procent aan dat de regeling voldoet aan hun behoeften en dat zij hierdoor kunnen meedoen in de samenleving. Echt negatief zijn de respondenten niet over de regelingen, slechts een vijfde deel is het oneens met de stellingen (respectievelijk 20 en 18 procent).

Figuur 2.1.4. Wat vindt u van de regeling voor volwassenen? (n = 197 ~ 202)



2.3 Regeling voor ouderen

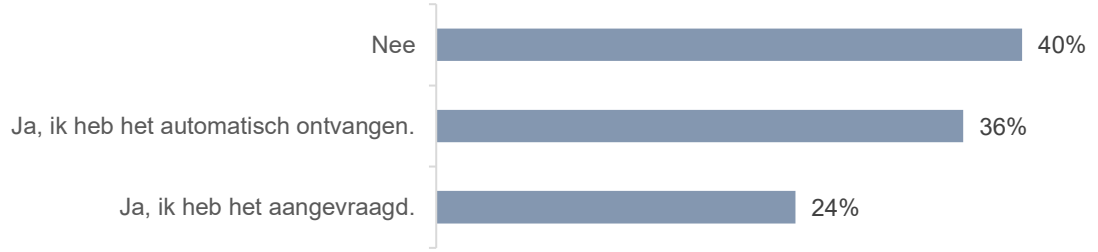
Sinds 2024 kunnen pensioengerechtigden aanspraak maken op de regeling voor ouderen. Deze regeling heeft de OV-regeling en regeling voor duurzame gebruiksgoederen voor deze doelgroep vervangen.

Een derde van de respondenten geeft aan de pensioenleeftijd bereikt te hebben (zie bijlage 1 voor de verdeling). Vanwege hun leeftijd hebben zij in 2024 recht gehad op een nieuwe regeling waarbij zij geld kregen om (beter) deel te kunnen nemen in de samenleving. Zij konden een vergoeding ontvangen voor bijvoorbeeld vervoer, uitstapjes en activiteiten, maar ook voor witgoed. Ruim de helft heeft gebruik gemaakt van de regeling (60 procent), waarvan ruim een derde regeling automatisch heeft ontvangen (36 procent). Van de 40 procent die geen gebruik heeft gemaakt van de regelingen geeft het grootste deel aan niet te weten dat de regeling er was (n = 24). Anderen gaven aan:

- er geen behoefte aan te hebben (n = 3);
- er geen recht op te hebben, vanwege hun leeftijd of vanwege hun inkomen (n =4);
- het niet aangevraagd te hebben (n = 3);
- of niets te hebben ontvangen (n = 3).

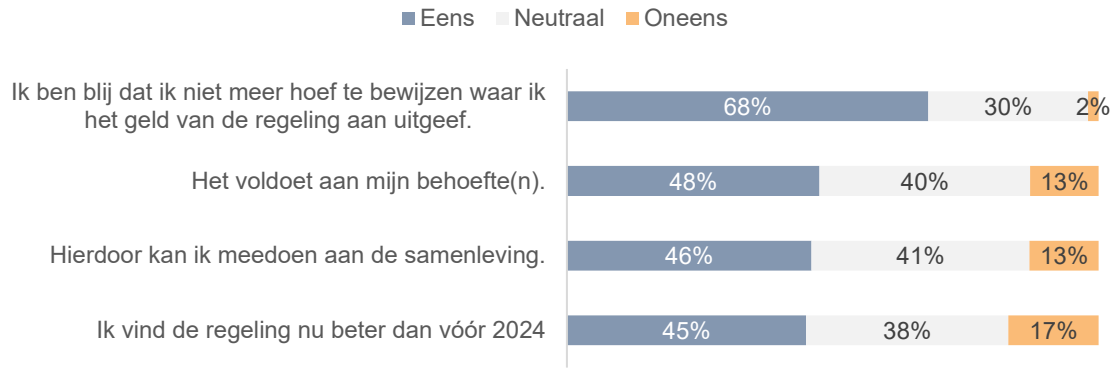
[12] Het gebruikerspercentage kan hier afwijken van hoofdstuk 1 omdat nu alleen de doelgroep die recht heeft gehad op de regeling de mogelijkheid kreeg te antwoorden.

Figuur 2.1.5. Heeft u gebruikgemaakt van de regeling voor ouderen? (n = 123)[13]



Uit de figuur op de volgende pagina blijkt dat de respondenten zijn het meest te spreken over dat ze met deze regeling niet meer hoeven te bewijzen waar ze het geld aan uitgeven (68 procent). Daarnaast geeft ook bijna de helft aan dat de regeling voldoet aan hun behoeften (48 procent), hen helpt bij het meedoen aan de samenleving (46 procent) en dat de regeling beter is dan voor 2024 (45 procent). Slechts een klein deel is het oneens met deze stellingen (2 tot en met 17 procent).

Figuur 2.1.6. Mening over de regeling voor ouderen (n = 77 ~ 81)



2.4 Kindpakket

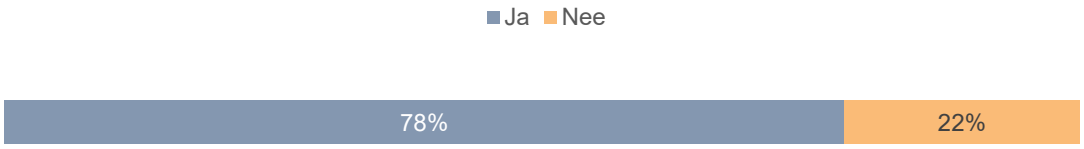
Ouders kunnen voor kinderen van 4 tot 18 jaar ondersteuning aanvragen vanuit het Kindpakket. Bijvoorbeeld voor sport, culturele activiteiten, schoolkosten, zwemlessen of een computer. Hoe ervaren de respondenten het Kindpakket en waar gebruiken ze het geld voor?

Gebruik Kindpakket

Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan een thuiswonend kind onder de 18 jaar te hebben (zie bijlage 1 voor de exacte verdeling); zij hebben in 2024 dus recht gehad op het Kindpakket. Van hen heeft ruim driekwart gebruik gemaakt van deze regeling (78 procent). Het deel dat geen gebruik heeft gemaakt, geeft daarvoor verschillende redenen. De meest voorkomende reden is dat respondenten niet bekend zijn met de regeling. Ook de leeftijd van de kinderen (jonger dan of net 4 jaar) speelt een rol bij het niet-gebruik van het Kindpakket.

[13] Het gebruikerspercentage kan hier afwijken van hoofdstuk 1 omdat nu alleen de doelgroep die recht heeft gehad op de regeling de mogelijkheid kreeg te antwoorden.

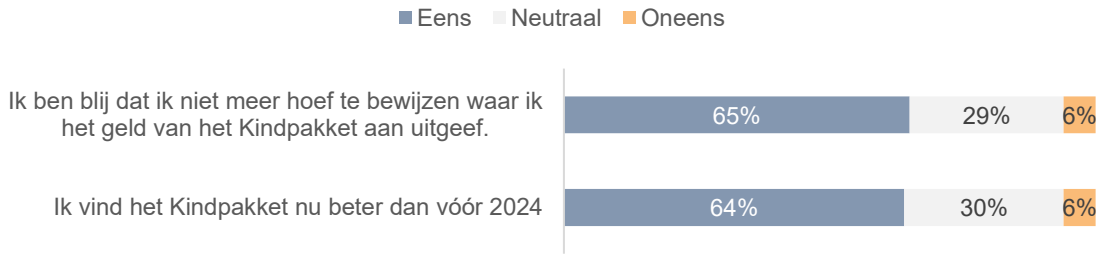
Figuur 2.1.7. Gebruik Kindpakket (n = 105)



Ervaringen Kindpakket

De meeste respondenten zijn positief over de veranderingen in het Kindpakket. Bijna twee derde geeft aan blij te zijn dat ze niet langer hoeven te bewijzen waar het geld naartoe gaat (65 procent) en vindt de huidige vorm beter dan die van 2024 (64 procent). Slechts 6 procent is het hier niet mee eens.

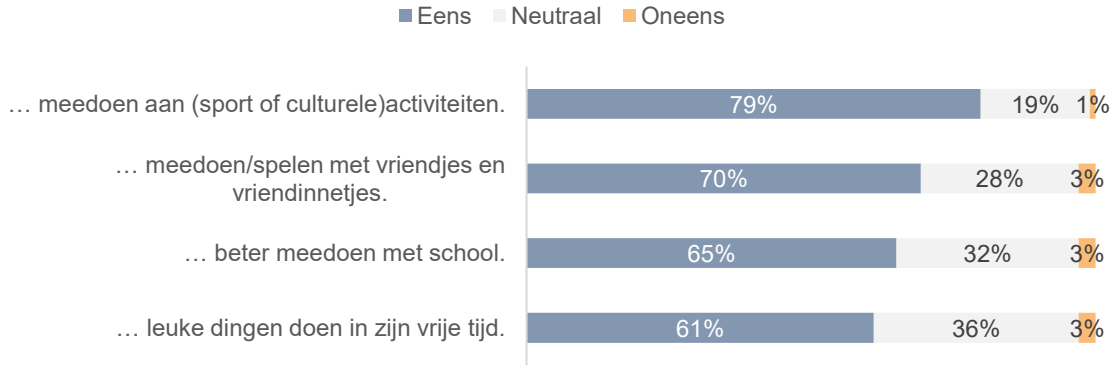
Figuur 2.1.8. Wat vindt u van het Kindpakket? (n = 70 ~ 72)



Respondenten kregen ook de vraag waar het Kindpakket hun kind bij helpt. Het merendeel geeft aan dat hun kind beter kan meedoen aan activiteiten, daarbij gaat het vooral om sportieve en/of culturele activiteiten (79 procent) en om meedoen met vrienden (70 procent). Het Kindpakket draagt echter ook voor twee derde van de kinderen van de respondenten bij aan het meedoen op school en het doen van dingen in zijn vrije tijd.

<u>Vergelijking met 2023</u>
In 2023 is de vraag anders gesteld, namelijk in hoeverre kinderen bepaalde dingen niet konden doen omdat het te duur was. Toen bleek dat voor (ruim) de helft van de kinderen meedoen met vrienden en/ of activiteiten op school en lid worden van een vereniging, geld soms of vaak een probleem was. In de huidige vraagstelling komt naar voren dat het Kindpakket helpt bij het betalen van deze kosten.

Figuur 2.1.9. Door het Kindpakket kan mijn kind… (n = 69 ~ 77)



Besteding van het geld van het Kindpakket

De respondenten kregen de vraag toe te lichten waar ze het geld van het Kindpakket aan uitgeven. Uit die antwoorden blijkt dat het geld voor meerdere doelen (ook per respondent) wordt

gebruikt; veel respondenten geven een opsomming van dingen waar zij het geld aan uitgeven. De volgende onderwerpen zijn meermaals naar voren gekomen[14]:

- **Participatiekosten.** Het merendeel van de respondenten geeft aan het geld te gebruiken voor sportactiviteiten, culturele activiteiten en muzieklessen (n = 42).
- **School gerelateerde kosten.** Naast de kosten voor het kunnen meedoen aan activiteiten, komen ook school gerelateerde kosten veel naar voren. Respondenten benoemen hier bijvoorbeeld het (jaarlijkse) schoolgeld en de ouderbijdrage, maar ook de kosten voor schoolspullen, een schoolreisje en het overblijven (n = 29).
- **Laptop.** Het Kindpakket heeft ook een aantal respondenten geholpen bij de aanschaf van een laptop voor hun kind (n = 20).
- **Kleding en schoenen.** Een wat kleiner deel van de respondenten geeft aan het geld van het Kindpakket te gebruiken voor de aanschaf van (sport)kleding en schoenen voor hun kind (n = 16).
- **Overig.** Verder kwamen de kosten voor boodschappen, een beugel en boeken een enkele keer naar voren (n = 10).

Respondenten geven bijvoorbeeld de volgende antwoorden.

“Aan de jaarlijkse schoolspullen, sportclub abonnement, de sportkleding en schoenen.”

“Haar verjaardag vieren met haar klasgenoten.”

“Ik geef het uit aan sportactiviteiten, laptops, schoolbenodigdheden en schoolreisjes. Elk van mijn kinderen krijgt een sportabonnement.”

“Zoals laptops, schoolbenodigdheden, kleding, fietsen en andere speciale behoeften voor kinderen.”

[14] Het aantal gegeven antwoorden ligt lager dan de som van de “n = ...” per punt, dat komt doordat respondenten vaak een opsomming geven van dingen waar het geld aan wordt uitgegeven.

3. Informatie en aanvraag

Dit hoofdstuk gaat over de ervaringen met de informatie over en het aanvragen van de regelingen. Hoe is de informatievoorziening vanuit de gemeente, vanuit het perspectief van de respondent? En hoe beoordelen zij de aanvraag?

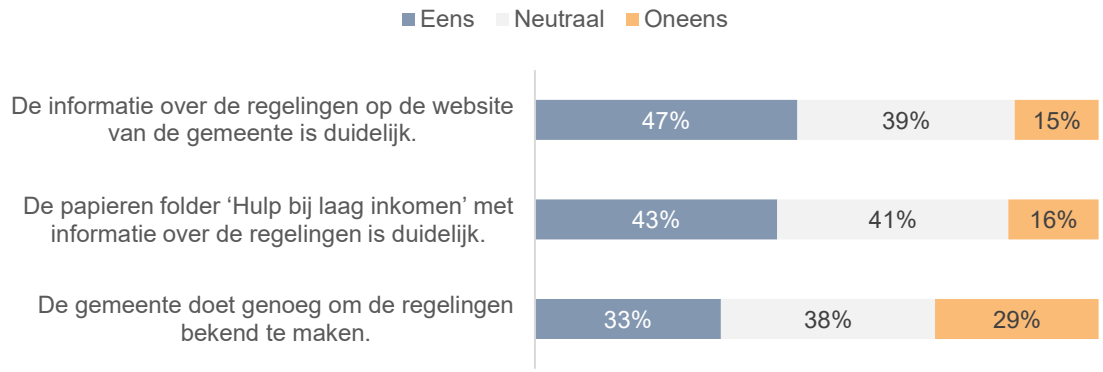
Informatie over de regelingen

De informatie die de gemeente biedt over de regelingen wordt wisselend ervaren. Minder dan de helft van de respondenten vindt de informatie op de website duidelijk (47 procent), hoewel slechts 15 procent aangeeft dat de informatie niet duidelijk is. Wat betreft de papieren folder geeft 43 procent aan dat die informatie duidelijk is, maar ook hierbij heeft slechts een klein deel aangegeven dat de informatie niet duidelijk is (16 procent). De verhoudingen liggen wat anders als het aankomt op de bekendheid van de regelingen: een derde van de respondenten vindt dat de gemeente genoeg doet voor de bekendheid van de regelingen, terwijl een soortgelijk deel vindt dat de gemeente onvoldoende voor bekendheid zorgt (29 procent).

Vergelijking met 2023

De resultaten in het huidige rapport zijn vergelijkbaar met die van de vorige meting. Het grootste verschil is terug te vinden in de mensen die vinden dat de gemeente niet genoeg doet om de regelingen bekend te maken: in 2023 vond 37 procent van de respondenten dat de gemeente onvoldoende doet, dit jaar is dat gezakt naar 29 procent.

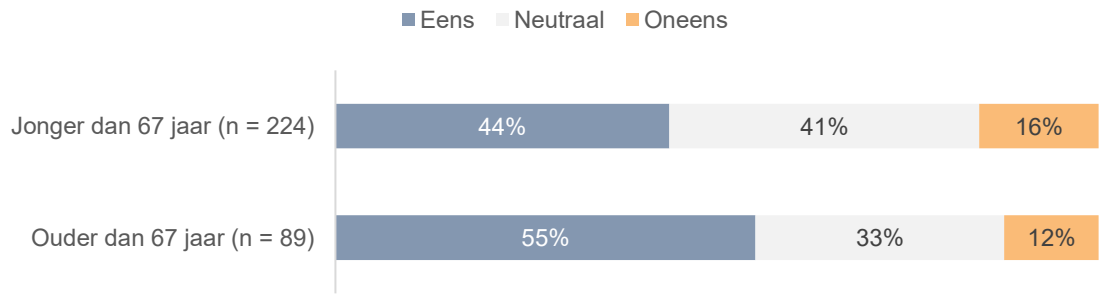
Figuur 3.1.1. Wat vindt u van de informatie over de regelingen? (n = 266 ~ 318)



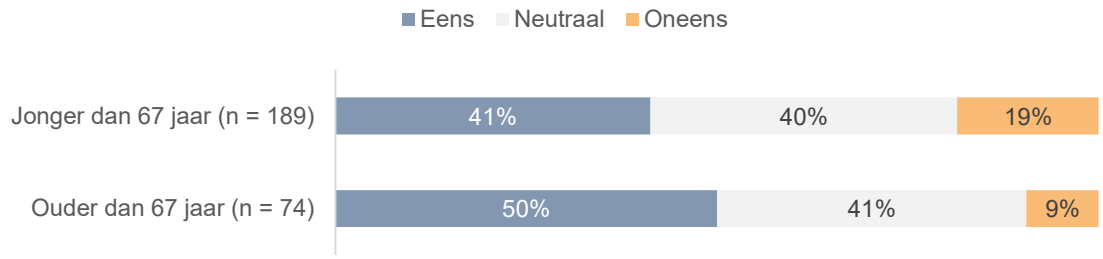
Beoordeling website en folder, uitgesplitst naar leeftijd

Bij een uitsplitsing naar leeftijd is te zien dat mensen ouder dan 67 jaar de informatie, zowel op de website als in de folder, duidelijker vinden dan respondenten jonger dan 67 jaar. Ook geven de respondenten jonger dan 67 jaar vaker aan dat de informatie onduidelijk is. *Hoewel niet volledig vergelijkbaar vanwege een andere uitsplitsing naar leeftijd, liggen de huidige resultaten in lijn met die van de vorige meting: in 2023 vonden de oudere respondenten de informatie ook duidelijker dan de jongere respondenten.*

Figuur 3.1.2. ‘De informatie op de website is duidelijk’, uitgesplitst naar leeftijd



Figuur 3.1.3. 'De papieren folder is duidelijk', uitgesplitst naar leeftijd



Aanvraag van de regelingen

Het aanvragen van de regelingen wordt gemiddeld beoordeeld met een ruime voldoende (6,9), het contact met de medewerker is wat lager beoordeeld met een 6,6.

In vergelijking met 2023 is de beoordeling van de aanvraag gelijk gebleven, maar respondenten geven een lager rapportcijfer aan het contact met de medewerker (2023: 7,0).

Tabel 3.1.3 Rapportcijfer aanvragen regelingen en contact medewerker

	Gemiddeld rapportcijfer	Aantal respondenten
Aanvraag in het algemeen	6,9	381
Het contact met de medewerker	6,6	369

Er is een verschil te zien in de rapportcijfers voor het aanvragen van de regeling(en) en het contact medewerkers als er een uitsplitsing wordt gemaakt naar leeftijdscategorie. De beoordeling ligt hoger bij de oudere leeftijdscategorie, zowel voor de aanvraag als het contact.

Dit resultaat is vergelijkbaar met de meting over 2023; toen bleek ook dat mensen met een hogere leeftijd tevredener waren.

Tabel 3.1.2 Rapportcijfer aanvragen regeling en contact medewerker, uitgesplitst naar leeftijd

Leeftijd	Aanvraag algemeen	Contact medewerker	Aantal respondenten
Jonger dan 67 jaar	6,7	6,4	253 ~ 255
Ouder dan 67 jaar	7,1	7,1	109 ~ 119

Een minder groot verschil in de beoordeling van de aanvraag en het contact met de medewerker, wanneer er een uitsplitsing wordt gemaakt naar inkomensbron. Respondenten die een uitkering uit de Participatiewet ontvangen beoordelen beide onderwerpen net iets beter dan respondenten met een andere inkomensbron[15].

Tabel 3.1.3 Rapportcijfer aanvragen regeling en contact medewerker, uitgesplitst naar inkomensbron

Leeftijd	Aanvraag algemeen	Contact medewerker	Aantal respondenten
Uitkering uit de Participatiewet	6,9	6,7	140 ~ 143
Overige inkomensbronnen	6,9	6,6	225 ~ 217

[15] Overige inkomensbronnen zijn: AOW, een uitkering van het UWV, loon uit loondienst of zzp.

4. Tips en opmerkingen

Tot slot kregen respondenten de gelegenheid om tips of opmerkingen te delen met de gemeente Amstelveen. In dit hoofdstuk gaan we in op de gegeven suggesties.

In totaal hebben **215 respondenten** deze vraag beantwoord. Sommigen hebben aangegeven geen aanvullingen te hebben, anderen hebben tips of opmerkingen achtergelaten voor de gemeente en een deel bedankt de gemeente voor haar inzet. Deze tips en opmerkingen van de respondenten zijn onder te verdelen in **vier thema's**. Per thema staan in de onderstaande kaders enkele quotes weergegeven. Tot slot volgen enkele positieve reacties van de respondenten.

Aanbod regelingen (23 respondenten)

Een uitbreiding van het aanbod van gemeentelijke regelingen wordt door meerdere respondenten genoemd. Zo zien sommigen graag meer aanbod op de Amstelveenpas, anderen benoemen dat zij de mogelijkheid krijgen om uitstapjes te maken. Het sportaanbod komt hier ook naar voren; respondenten wensen een (volledige) vergoeding voor een sportabonnement. Sommige respondenten benoemen dat het aanbod voor kinderen groter is dan voor volwassenen, terwijl er ook respondenten zijn die aangeven dat zij niet alles kunnen bekostigen voor hun kind(eren).

"1. Betreft Amstelveenpas meer aanbieden ook activiteiten in Amsterdam 2. Gratis OV."

"Graag weer museumjaarkaart invoeren."

"Inwoners met een laag inkomen moeten gratis lid kunnen worden van een gym. Amstelveen profileert zich immers als een sportstad."

"Misschien meer samen werken met musea in Amsterdam voor leuke uitjes, en Pathé korting."

"Omdat vaak mensen met een laag inkomen niet over een auto beschikken mogelijkheden creëren voor de aanschaf van een fiets (bedrijfsfiets)?"

"Ik vind de hulp erg op kinderen gericht. Kinderen wel een gratis ID of gratis naar een voorstelling in de Schouwburg. Volwassenen moeten sparen voor zoiets."

Informatievoorziening (26 respondenten)

Het onderwerp 'informatie' komt ook veelvuldig naar voren in de tips en opmerkingen van de gemeente. Respondenten noemen voornamelijk dat zij meer en duidelijke informatie wensen over de regelingen die de gemeente aanbiedt. De respondenten die spreken over de informatiekanalen, spreken een voorkeur uit naar papieren informatie of een persoonlijk gesprek.

"Informatie over de regelingen op de website van de gemeente is wel lastig te vinden."

"Meer duidelijkheid van wat er mogelijk is, maar men is bij navraag altijd bereid info te geven!"

"Boekje met informatie over de Amstelveenpas (naast de info via internet)."

"Betere voorlichting over de mogelijkheden. Bijv. door sociaalloket of via huis aan huis een folder te verspreiden."

De aanvraagprocedure (18 respondenten)

Respondenten ervaren de aanvraagprocedure als lastig. Sommigen missen digitale vaardigheden om online een aanvraag te doen, terwijl anderen struikelen over het papierwerk. Een aantal respondenten ziet ondersteuning vanuit de gemeente als een mogelijke oplossing of hulpmiddel bij de aanvraagprocedure.

"Aanvragen regelingen is te moeilijk, te veel uitzoeken."

"Alles gaat met de computer dat is voor mij moeilijk. Ik kan niet alles aanvragen."

"Maak alstublieft het aanvraagproces eenvoudiger en graag minder bewijzen bij aanvraag."

"Minder ingewikkeld maken."

De OV-vergoeding (13 respondenten)

Een herinvoering van de OV-vergoeding wordt ook hier weer benoemd. Respondenten missen de vergoeding van het openbaar vervoer; ze geven aan dat de kosten te hoog zijn voor hun inkomen.

"Ik vind leuk als wij krijgen gratis kaart voor openbaar vervoer (in plaats van Amstelveenpas)."

"Ik wil graag doorgeven dat er is dringend behoefte voor de OV kosten. De reiskosten zijn enorm Hoog! En dat kunnen wij als de lage inkomens niet voldoen. Ik heb 3 kinderen en partner, wij missen veel geld om een keertje met de OV te reizen."

"Wij hebben behoefte aan OV kosten. Het OV is erg duur. Daardoor kunnen wij bijna niet reizen met openbaar vervoer."

Complimenten (15 respondenten)

De respondenten hebben ook hun dankbaarheid geuit over de ondersteuning van de gemeente.

"Ben heel dankbaar voor alles wat de gemeente doet. Ik ben erg blij met museumpas nu kan ik mee met mensen."

"Heel fijn dat de gemeente actief mensen met een kleine beurs helpt."

"Ja, mijn complimenten over vergoeding dierenartskosten. Heb zelf (helaas) geen dieren omdat het verzorgen niet gaat. Maar ben trots dat de gemeente dit doet en zo hopelijk minder dieren gedumpt worden."

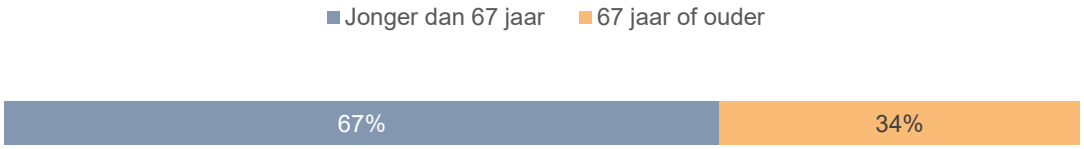
"Ik ben erg blij met de kledingbank."

"Bedankt voor alles."

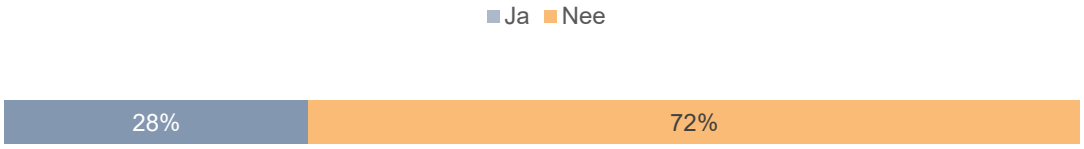
Bijlage 1. Kenmerken respondenten enquête

In deze bijlage worden de kenmerken van de inwoners die de enquête hebben ingevuld weergegeven.

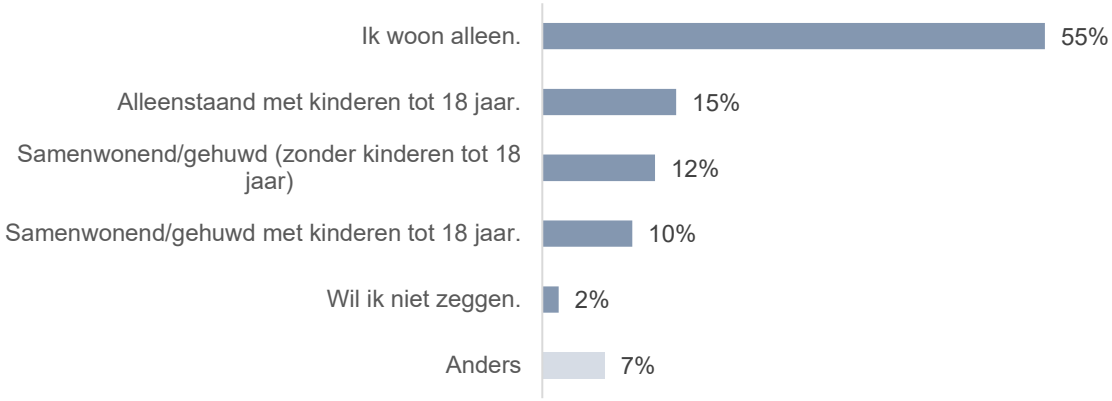
Figuur B1.1 Leeftijd (n = 394)



Figuur B1.2 Thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar (n = 374)



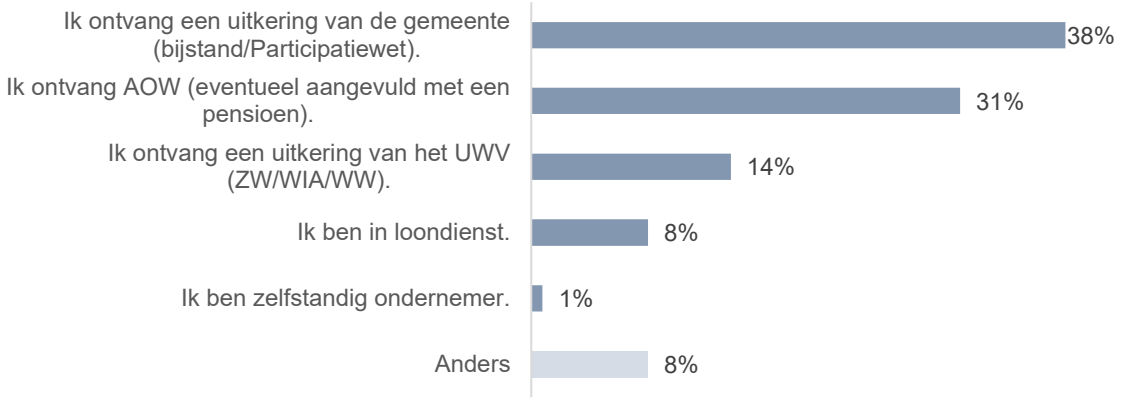
Figuur B1.3 Woonsituatie (n = 398)



Onder de optie ‘anders’ zijn de volgende antwoorden gegeven:

- alleenstaand (n = 9) of gehuwd (n = 6) met kind(eren) ouder dan 18 jaar (totaal n = 20);
- of inwonend bij ouder(s) (n = 2).

Figuur B1.4 Inkomensbron (n = 387)



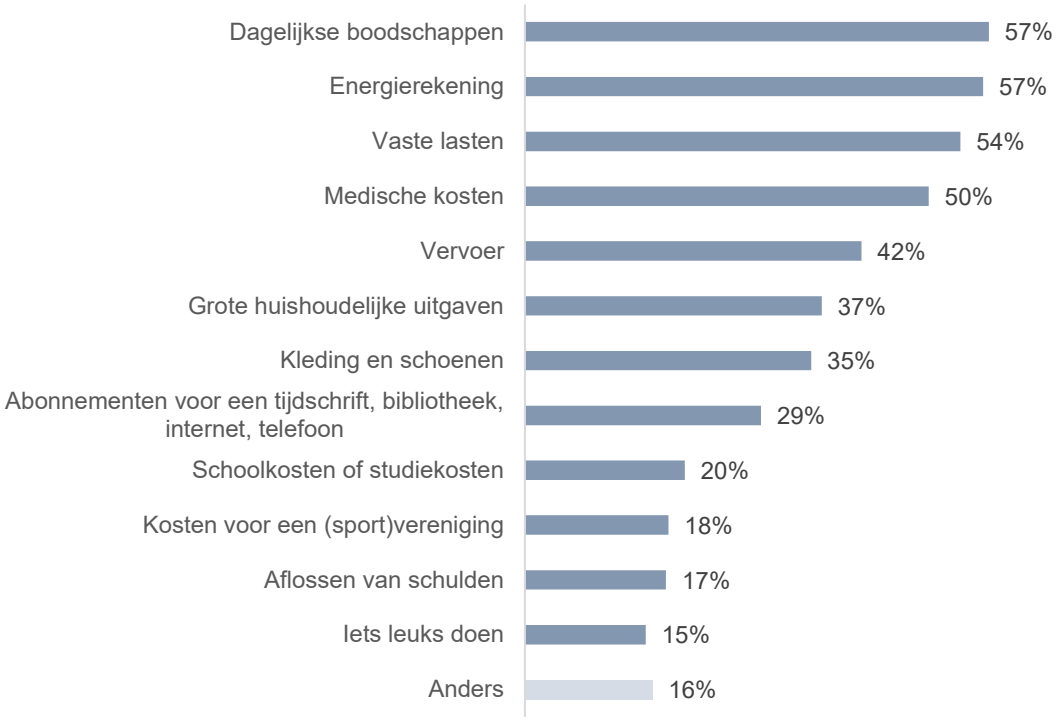
Onder de optie ‘anders’ zijn de volgende antwoorden gegeven:

- een herhaling van de geboden antwoordopties (n = 7);
- een combinatie van twee antwoordopties, zoals in loondienst en een UWV-uitkering (n = 9);
- en Wajong (n = 3).

Bijlage 2. Volledige antwoorden hoofdstuk 1

Alle antwoordopties bij tabel 1.1.1

Figuur B2.1 Waar geeft u het geld van de regelingen aan uit? (n = 402)



Alle antwoordopties bij tabel 1.1.2

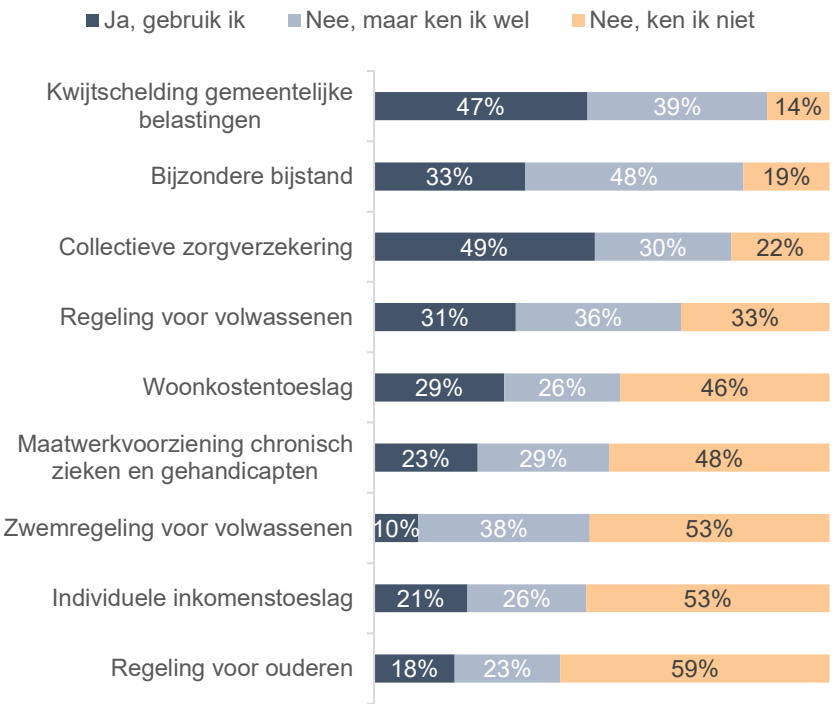
Figuur B2.2 Redenen niet-gebruik van de regelingen (n = 402)



Bijlage 3. Gebruik en bekendheid gemeentelijke regelingen naar inkomensbron[16]

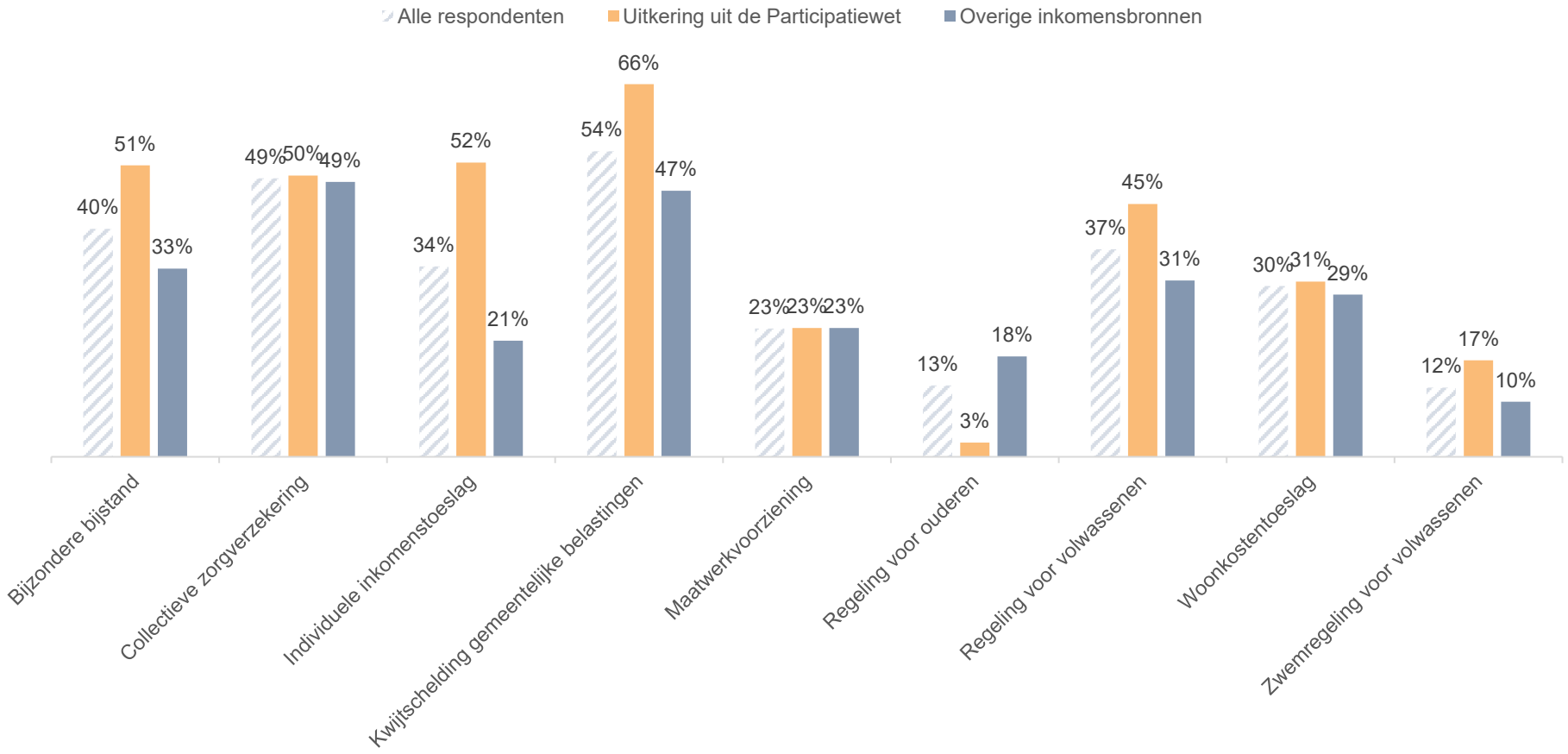
Figuur B3.1 Gebruik en bekendheid regelingen onder respondenten met een uitkering uit de Participatiewet (linkse figuur) of respondenten met een overige inkomensbron (rechtse figuur)



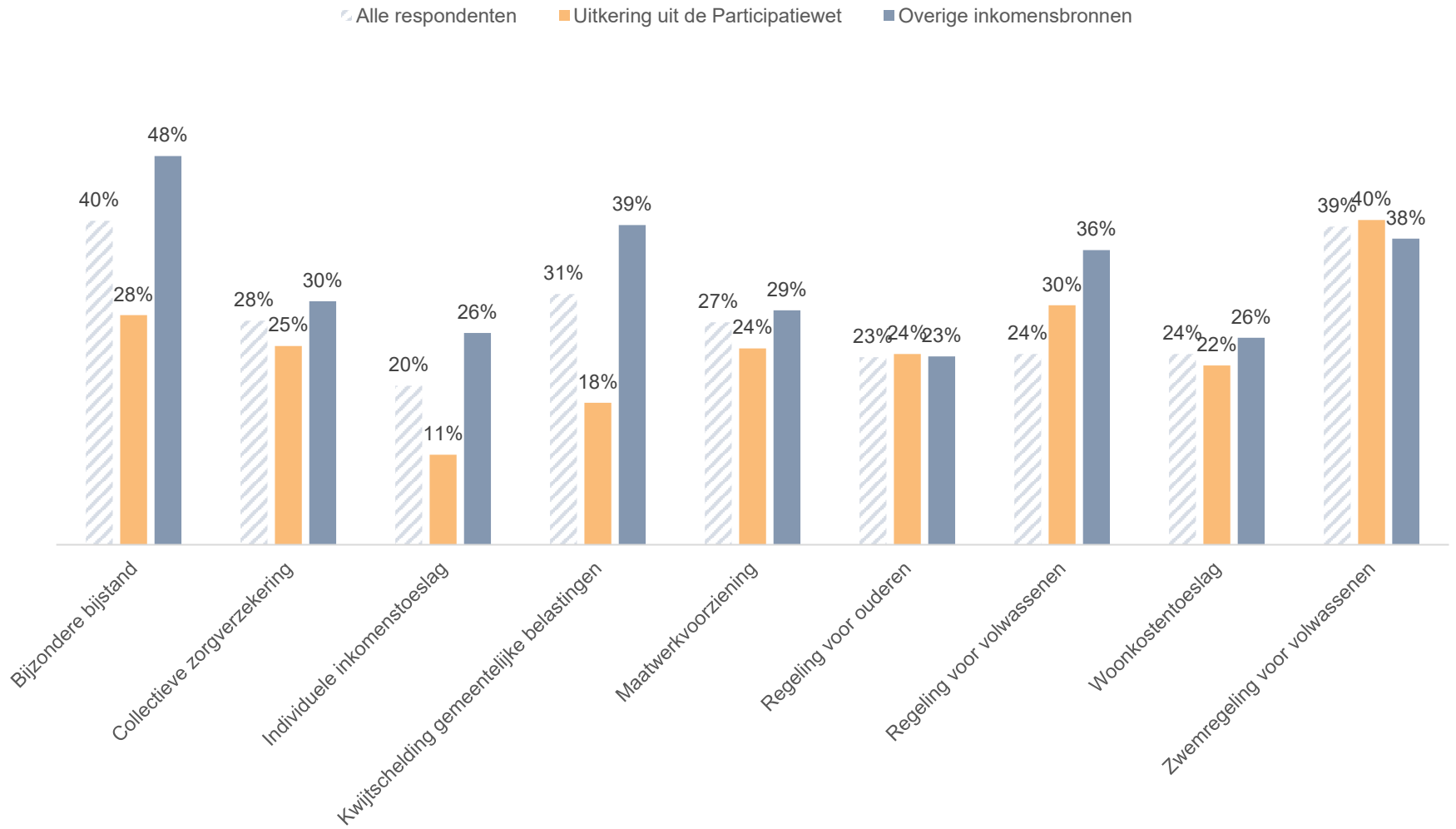


[16] N voor “alle respondenten” = 321 ~ 381, n voor uitkering uit de Participatiewet = 119 ~ 143 en n voor overige inkomensbronnen = 179 ~ 226

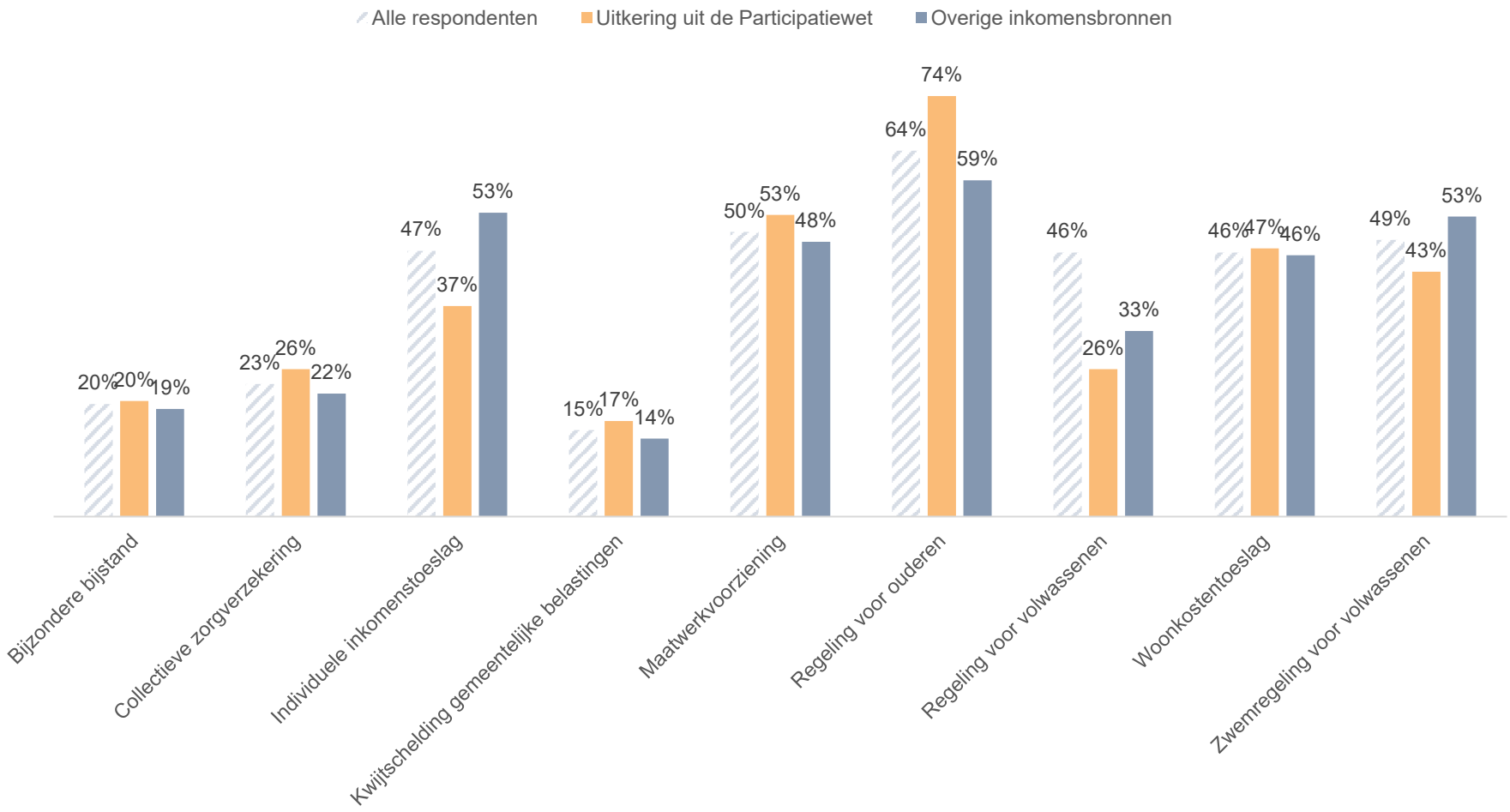
Figuur B3.2 "Ja, die regeling gebruik ik"



Figuur B3.3 “Nee, maar die regeling ken ik wel”



Figuur B3.4 “Nee, die regeling ken ik niet”




KWIZ
KWIZ