



**CLIËNTERVARINGSONDERZOEK
MINIMABELEID 2019/2020
(VOORMALIGE) GEMEENTE
ONDERBANKEN**

Cliëntervaringsonderzoek minimabeleid 2019/2020 (voormalige) gemeente Onderbanken

Colofon

Opdrachtgever

De (voormalige) gemeente Onderbanken

Datum

September 2020

Auteurs

Bert van Putten
Reimer Vonk

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.....	4
1. Kenmerken respondenten	6
2. Kennis en gebruik regelingen	7
3. Effect van de regelingen.....	10
4. Informatie en aanvraag	13
5. Tips en adviezen	17
6. Conclusies en aanbevelingen	18
6.1. Conclusies	18
6.2. Aanbevelingen	18

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 om zoveel zelfstandig in hun levensonderhoud te laten voorzien. De regering heeft extra middelen ter beschikking gesteld voor de intensivering van het armoede- en schuldenbeleid van de gemeenten. Een belangrijk onderwerp hierbij is tevens het voorkomen dat kinderen in gezinnen met armoede of schulden opgroeien.

Het minimabeleid is ook in de (voormalige) gemeente Onderbanken een actueel thema. De gemeente heeft de uitvoering van het minimabeleid belegd bij ISD BOL. Het kindpakket wordt uitgevoerd door Stichting Leergeld en het Jeugdfonds Sport en Cultuur. De gemeente heeft de wens uitgesproken om een nieuw onderzoek met betrekking tot het minimabeleid uit te laten voeren. Een van de onderdelen hiervan is een enquête onder de doelgroep. In deze enquête staan de volgende thema's centraal:

- Kennis en gebruik van de regelingen;
- Effecten van de minimaregelingen;
- Beoordeling informatievoorziening;
- Beoordeling contact en aanvraag bij organisaties;
- Tips en adviezen voor het minimabeleid.

Doelgroep en opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 156 huishoudens in de voormalige gemeente Onderbanken die in 2019 en/of 2020 een bijstandsuitkering ontvingen, of die niet-uitkeringsgerechtigde waren en gebruik hebben gemaakt van de minimaregelingen.

De vragenlijsten zijn verstuurd in mei 2020. Eind mei 2020 is er een nog een rappel verstuurd om de respons te verhogen.

Respons

Van de 156 huishoudens die zijn aangeschreven hebben er 43 de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 28 procent. Door de relatief kleine doelgroep is dit echter niet genoeg om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele bevolking. De resultaten dienen daarom als indicatief te worden beschouwd.

Leeswijzer

Na de samenvatting wordt per hoofdstuk een thema uit de vragenlijst weergegeven. In hoofdstuk 6 staan de conclusies.

In de grafieken wordt het aandeel respondenten per antwoordcategorie weergegeven. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet heeft geantwoord en iedereen die geen mening heeft of 'niet van toepassing' heeft geantwoord buiten beschouwing.

Samenvatting

Kenmerken van de respondenten

Van de respondenten is 57 procent alleenstaand, bijna 30 procent van de respondenten heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar. De meeste respondenten werken niet, 7 procent heeft zelf een parttime baan of een gezinslid dat parttime werkt.



Vrijwel alle respondenten hebben een bijstandsuitkering, en 81 procent kreeg deze ook al vóór 2019.



Kennis en gebruik van minimaregelingen

Alle gemeentelijke regelingen zijn bij meer dan de helft van de respondenten bekend. Met name de kwijtschelding van gemeentelijke heffingen is bij een veel van de respondenten (90 procent) bekend, en is ook de meest gebruikte regeling onder de respondenten. Daarna wordt de individuele inkomenstoeslag het meest gebruikt. Slechts enkele respondenten maken van geen van de regelingen gebruik.

De bekendheid van alle regelingen is in 2020 hoger dan in 2017. Voor de meeste regelingen (behalve de bijzondere bijstand en de chronisch zieken en gehandicapten regeling) heeft dit in 2020 ook geleid tot een hoger gebruik.

ISD BOL is veruit de belangrijkste bron van informatie over de regelingen: 86 procent kent de regelingen via ISD BOL. Een kwart van de respondenten kent de regelingen via CMWW of Welsun.

Iets meer dan de helft van de respondenten mist één of meerdere regelingen: 30 procent van de respondenten mist een regeling voor zorg- of medische kosten en ruim een kwart mist (eveneens) een regeling voor vrijetijdsactiviteiten voor volwassenen.

Effecten van de regelingen

Respondenten gebruiken de regelingen vooral om hun kinderen mee te kunnen laten doen op school en om gezond te kunnen leven. In totaal kan driekwart van de respondenten (soms wel en soms niet) rondkomen, 24 procent zegt maandelijks niet rond te kunnen komen. Bij de helft van de respondenten dragen de gemeentelijke regelingen enigszins bij aan dat zij kunnen rondkomen, bij 18 procent dragen de regelingen hier voor een groot deel aan bij.



Ruim de helft van de respondenten heeft soms te weinig geld voor sociale behoeften zoals sporten en vrijetijdsactiviteiten. Van de respondenten met kinderen heeft eveneens ruim de helft wel eens te weinig geld waardoor hun kinderen niet altijd leuke dingen kunnen doen. Iets minder dan de helft van alle respondenten heeft wel eens te weinig geld voor goede gezondheidszorg, en een op de drie respondenten heeft in het afgelopen jaar meerdere keren zorg gemeden (geen afspraak bij de huisarts gemaakt) omdat dit te duur was.



Tevredenheid over het contact en de aanvraag bij de organisaties

Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de informatievoorziening en de bereikbaarheid van de gemeente, ISD BOL en Stichting Leergeld en het Jeugdfonds. Ook zijn zij tevreden over het contact dat zij hebben met deze verschillende organisaties, met name over het telefonisch contact met de gemeente en de folders die zij vanuit de gemeente krijgen. Daarnaast zijn respondenten veelal tevreden over de aanvraag bij ISD BOL, Stichting Leergeld en het Jeugdfonds Sport en Cultuur, met name over het gemak van de aanvraag.



Tips en adviezen

Respondenten konden tips en adviezen geven voor de gemeente over het minimabeleid. Deze adviezen zijn in te delen in de volgende categorieën:

- Meer mogelijkheden qua regelingen en ondersteuning (11 respondenten);
- Betere communicatie en informatie vanuit de gemeente (4 respondenten).

Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van de enquête hebben we een aantal aanbevelingen voor de gemeente en ISD BOL geformuleerd.

- Inzetten op het behouden van positieve resultaten. De regelingen zijn redelijk bekend, en respondenten zijn over het algemeen (zeer) tevreden over het contact met de gemeente en verschillende organisaties en het aanvragen van een regeling;
- Verbeteren van informatievoorziening rondom het minimabeleid. Niet alle regelingen zijn even bekend. Het (actief) verspreiden van informatie onder de doelgroep, het liefst via meerdere kanalen en organisaties, kan ervoor zorgen dat minima beter weten waar zij recht op hebben en hoe en waar zij deze regelingen aan kunnen vragen. Daarnaast kan dit de vraag naar bepaalde regelingen verminderen, een deel van de respondenten mist nu namelijk een regeling waar zij in principe al gebruik van zouden kunnen maken. Hierbij kunnen bijvoorbeeld Stichting Leergeld en het Jeugdfonds Sport en Cultuur worden ingezet, aangezien de meeste respondenten positief zijn over het contact met deze organisaties;
- Meer aansluiting van de minimaregelingen bij de wensen van de doelgroep. Een regeling voor maatschappelijke participatie en voor zorg- en medische kosten worden het meest gemist, en respondenten hebben relatief vaak juist te weinig geld voor participatie en zorg, terwijl hier al bestaande regelingen voor zijn. De regelingen sluiten mogelijk niet altijd even goed aan bij de behoeften van de doelgroep. Het betrekken van de doelgroep bij het ontwikkelen van het minimabeleid maakt dan direct duidelijk of de nieuwe middelen aansluiten bij hun behoeften.

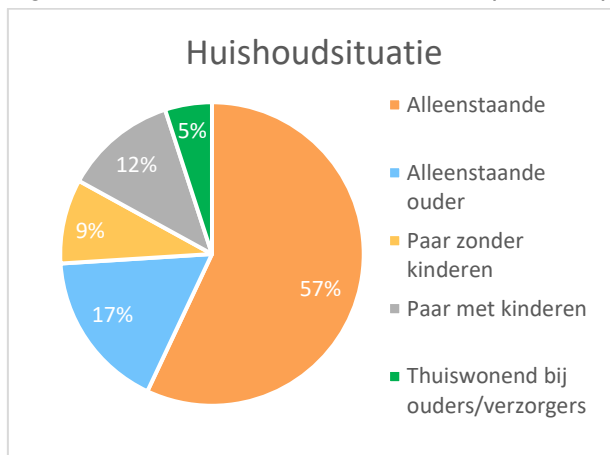
1. Kenmerken respondenten

In dit hoofdstuk geven we een aantal kenmerken van de respondenten van de enquête.

Het grootste deel van de respondenten woont alleen

Meer dan de helft (57 procent) van de respondenten woont alleen. Bijna 30 procent van de respondenten heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar.

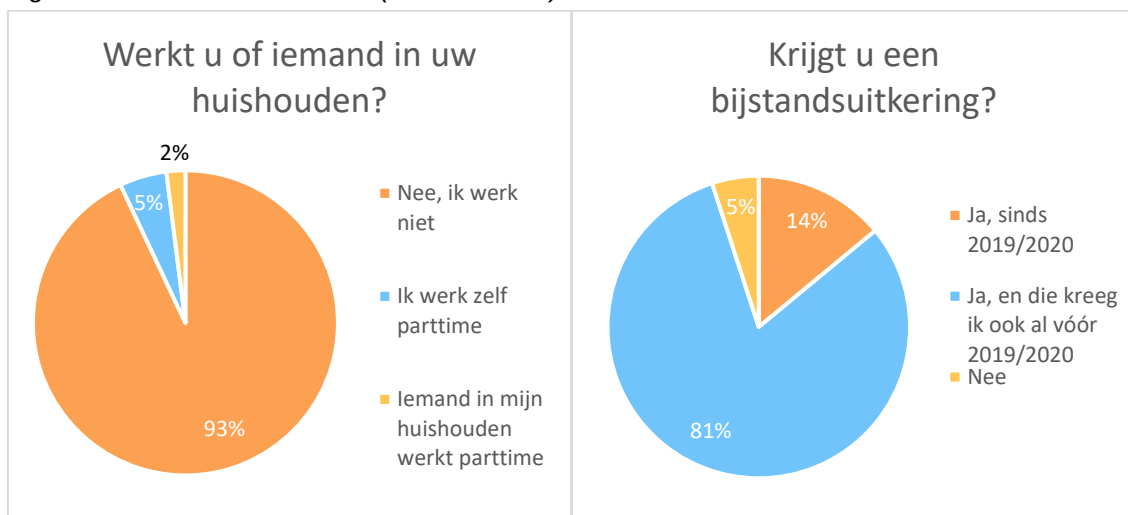
Figuur 1.1.1. Huishoudsituatie van de respondent (N=42)



De meeste respondenten werken niet, en krijgen al langere tijd een bijstandsuitkering

Vrijwel alle respondenten werken niet, 5 procent werkt parttime. Vrijwel alle respondenten ontvangen op het moment van invullen een bijstandsuitkering. Ruim 80 procent kreeg ook al vóór 2019 een bijstandsuitkering.

Figuur 1.1.2. Werk en inkomen (N=42 & N=43)

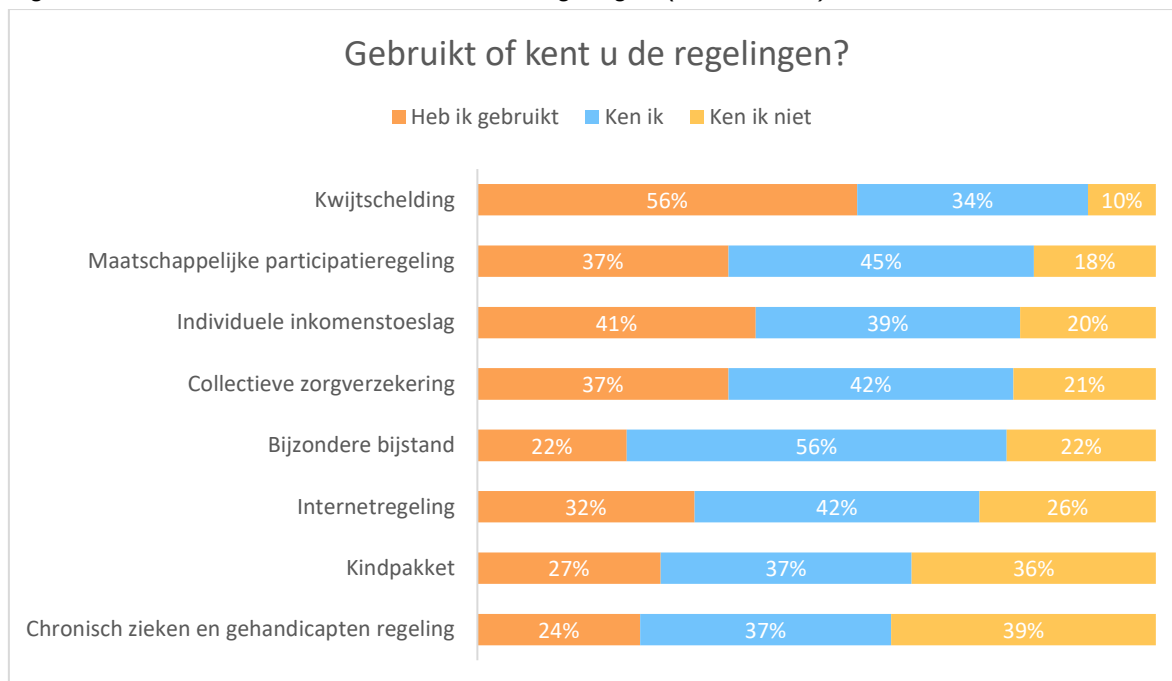


2. Kennis en gebruik regelingen

De regelingen zijn bij een ruime meerderheid bekend

Alle regelingen zijn bij meer dan de helft van de respondenten bekend. De kwijtschelding van de gemeentelijke heffingen via BsGW is bij 90 procent van de respondenten bekend. Daarnaast maakt 56 procent van de respondenten ook gebruik van deze regeling. De Maatschappelijke participatieregeling is bij 82 procent van de respondenten bekend, hoewel deze iets minder vaak wordt gebruikt (37 procent). Van de huishoudens met kinderen kent 64 procent het kindpakket, ruim een kwart maakt hier ook gebruik van.

Figuur 2.1.1. Gebruik en bekendheid minimaregelingen (N=11–N=39)



Vergelijking bekendheid en gebruik 2017 - 2020

In 2017 heeft KWIZ ook onderzoek gedaan naar de bekendheid en het gebruik van de minimaregelingen in Brunssum. In onderstaande tabel is te zien dat de bekendheid van alle regelingen in 2020 is gestegen ten opzichte van 2017¹. Deze hogere bekendheid heeft ook geleid tot een hoger gebruik: voor de meeste regelingen (behalve de bijzondere bijstand en de chronisch zieken en gehandicapten regeling) is het gebruik in 2020 hoger dan in 2017. Hierbij moet wel genoemd worden dat de groep respondenten in 2020 (relatief veel) kleiner is dan in 2017 (43 in 2017 t.o.v. 83 in 2017), waardoor deze verschillen mogelijk vertekend zijn.

¹ Dit betreft alleen de regelingen waar zowel in 2017 als in 2020 naar is gevraagd. Sinds 2017 is bijvoorbeeld de Schoolkostenregeling afgeschaft, en is het kindpakket veranderd. Daardoor kunnen de bekendheid en het bereik deze regelingen niet worden vergeleken.

Tabel 2.1.2 Vergelijking bekendheid en bereik regelingen 2017-2020

Regeling	Bekendheid 2017	Bekendheid 2020	Gebruik 2017	Gebruik 2020
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	60%	90%	43%	56%
Individuele inkomenstoeslag	34%	80%	27%	41%
Bijzondere bijstand	57%	78%	35%	22%
Collectieve zorgverzekering	43%	81%	24%	37%
Chronisch zieken en gehandicapten	45%	79%	28%	24%
Participatieregeling	28% ²	82%	22% ²	37%

De meeste respondenten kennen de regelingen via ISD BOL

Het grootste deel (86 procent) van de respondenten kent de regelingen via ISD BOL. Ruim een kwart van de respondenten kent de regelingen CMWW of Welsun. Onder 'anders, namelijk:' noemen respondenten nog dat zij de regelingen kennen via hun bewindvoerder.

Figuur 2.1.2. Informatiebron regelingen (N=43)



Redenen om de regelingen niet te gebruiken zijn divers

Ruim een kwart van de respondenten maakt van geen enkele regeling gebruik. De redenen hiervoor lopen uiteen. De redenen uit onderstaande grafiek zijn allemaal even vaak aangekruist. Een andere reden die respondenten zelf hebben ingevuld is dat zij onder bewind staan (en waarschijnlijk geen weet hebben van het gebruik).

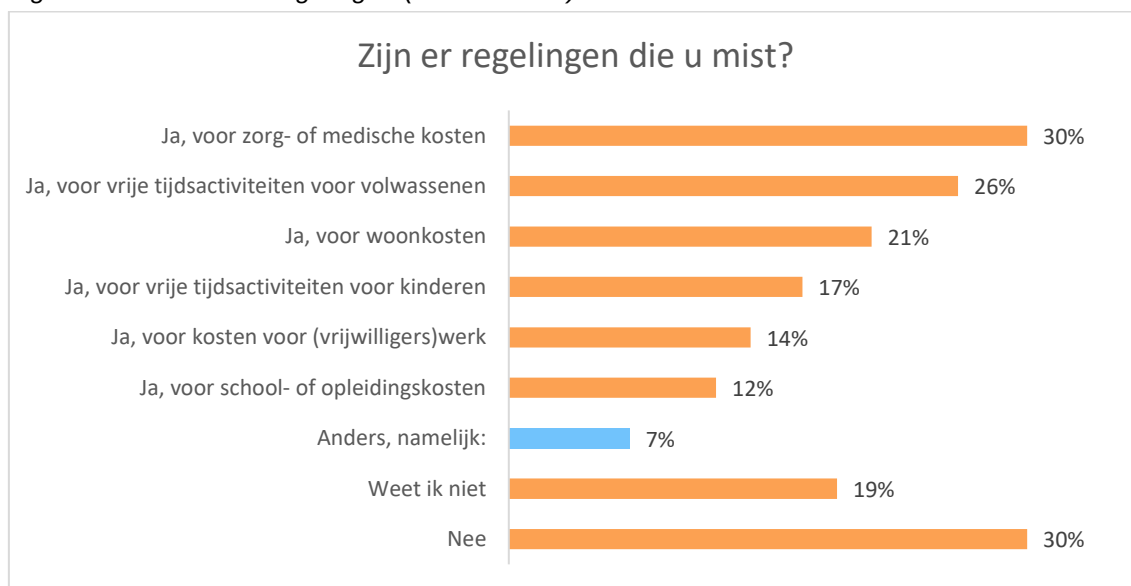
² In 2017 was het kindpakket onderdeel van de Participatieregeling en zijn daarom de percentages van bekendheid en gebruik samengevoegd. Door beleidswijzigingen zijn dit in 2020 twee aparte regelingen en kunnen deze niet worden samengevoegd. Deze percentages betreffen de bekendheid en gebruik van alleen de Participatieregeling in 2017.

Figuur 2.1.3. Redenen niet-gebruik (N=12)



Een regeling voor zorg- of medische kosten wordt het meest gemist

Ongeveer de helft van de respondenten mist een of meerdere regelingen in het minimabeleid. Een regeling voor zorg- of medische kosten wordt door 30 procent gemist, en 26 procent mist (ook) een regeling voor vrijetijdsactiviteiten voor volwassenen. Onder 'anders, namelijk' noemen respondenten nog regelingen voor huishoudelijke apparaten, een tegemoetkoming voor een dierentuinabonnement en een onkostenvergoeding voor vrijwilligerswerk.

Figuur 2.1.4. Gemiste regelingen (N=12³–N=43)

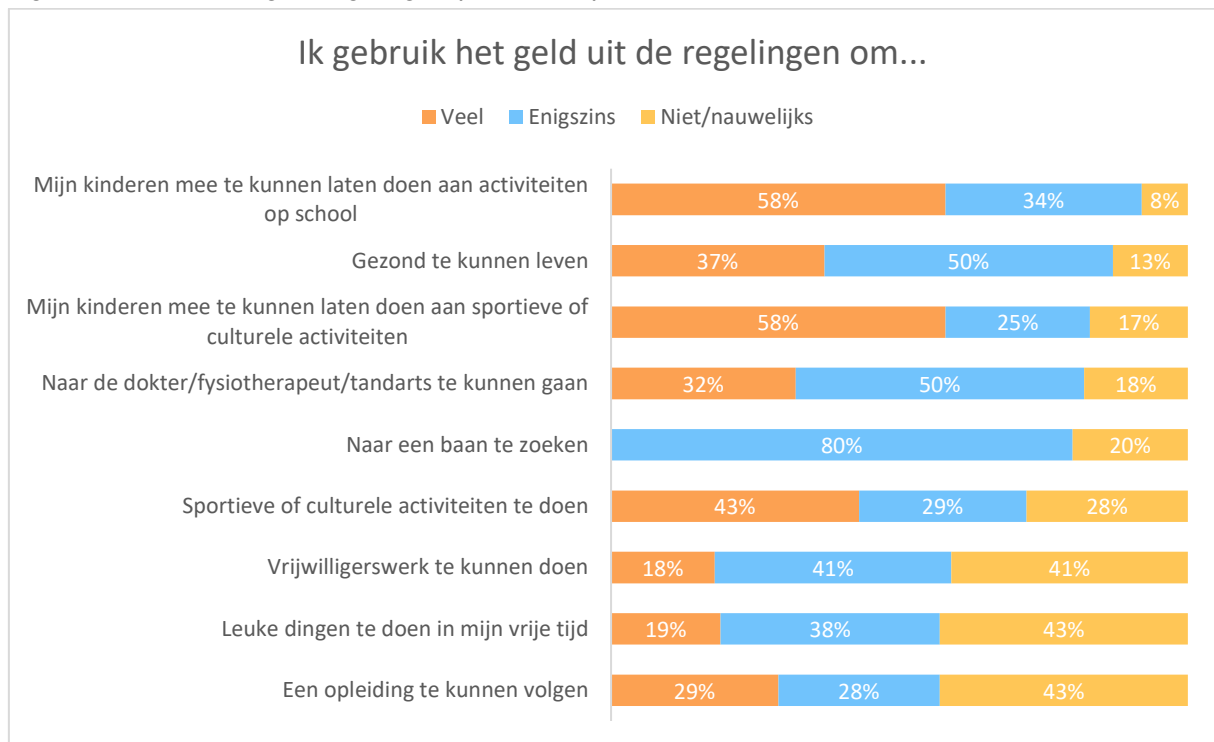
³ Het aandeel respondenten dat een regeling voor vrijetijdsactiviteiten voor kinderen mist is hier berekend op basis van alleen de huishoudens met kinderen. De overige percentages zijn berekend op basis van de gehele groep respondenten.

3. Effect van de regelingen

Respondenten gebruiken de regelingen vooral voor hun gezondheid en hun kinderen

De regelingen worden door 92 procent van de respondenten met kinderen in meer of mindere mate gebruikt om hun kinderen mee te kunnen laten doen aan activiteiten op school. Daarnaast gebruikt 87 procent van alle respondenten de regelingen in meer of mindere mate om gezond te kunnen leven.

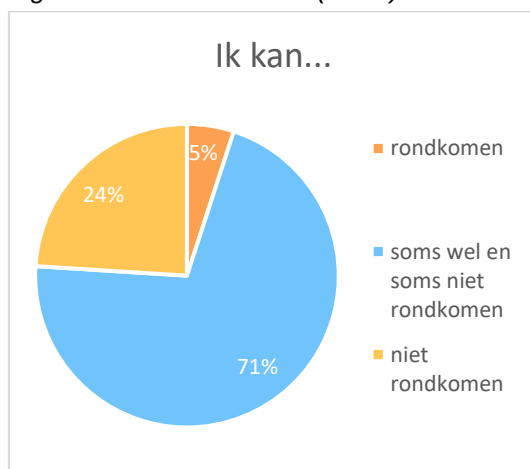
Figuur 3.1.1. Gebruik geld regelingen (N=5~N=30)



De meeste respondenten komen soms wel en soms niet rond

Driekwart van de respondenten komt (meestal) rond: 71 procent komt soms wel en soms niet rond, 5 procent komt altijd rond. Een kwart zegt niet rond te kunnen komen.

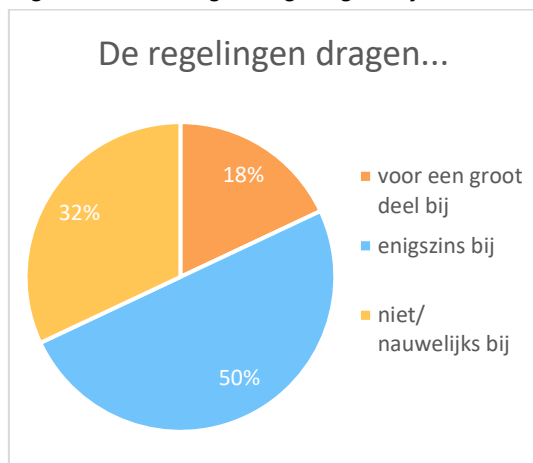
Figuur 3.1.2. Rondkomen (N=42)



Bij de meeste respondenten helpen de regelingen deels om rond te komen

De regelingen dragen bij twee derde van de respondenten er aan bij dat zij maandelijks rond kunnen komen: volgens 50 procent van de respondenten dragen de regelingen hier enigszins aan bij, volgens 18 procent dragen de regelingen voor een groot deel bij.

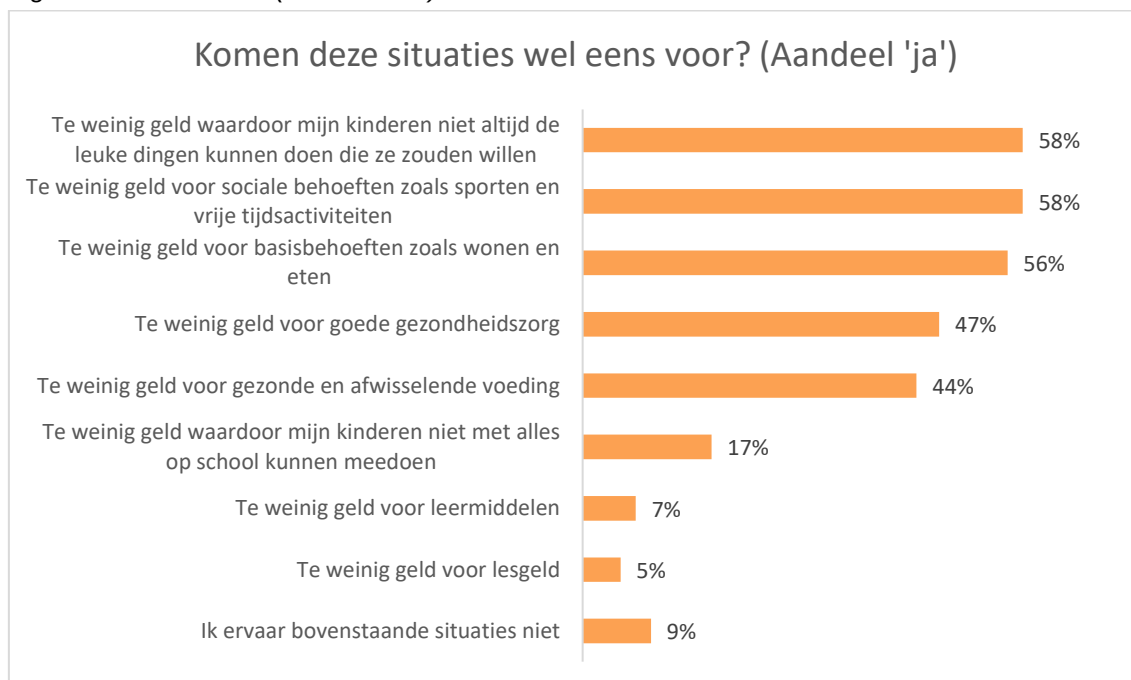
Figuur 3.1.3. Dragen regelingen bij aan rondkomen? (N=34)



Met name sociale behoeften zoals sporten zijn soms te duur

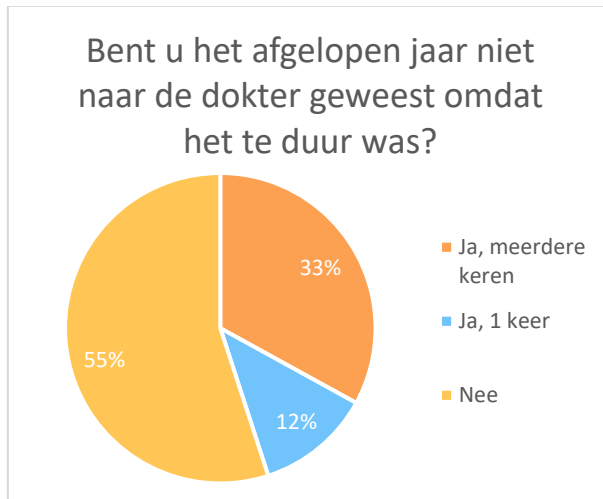
Van de respondenten heeft 58 procent wel eens te weinig geld voor sociale behoeften zoals sporten en vrijetijdsactiviteiten en 56 procent van de respondenten heeft wel eens te weinig geld basisbehoeften zoals wonen en eten. Van de respondenten met kinderen heeft 58 procent wel eens te weinig geld waardoor hun kinderen niet altijd leuke dingen kunnen doen.

Figuur 3.1.4. Situaties (N=12~N=43)



Bijna de helft van de respondenten gaat wel eens niet naar de dokter vanwege de kosten
45 procent van de respondenten is het afgelopen jaar wel eens niet naar de dokter geweest omdat de kosten hiervoor te hoog waren.

Figuur 3.1.5. Dokterskosten (N=42)

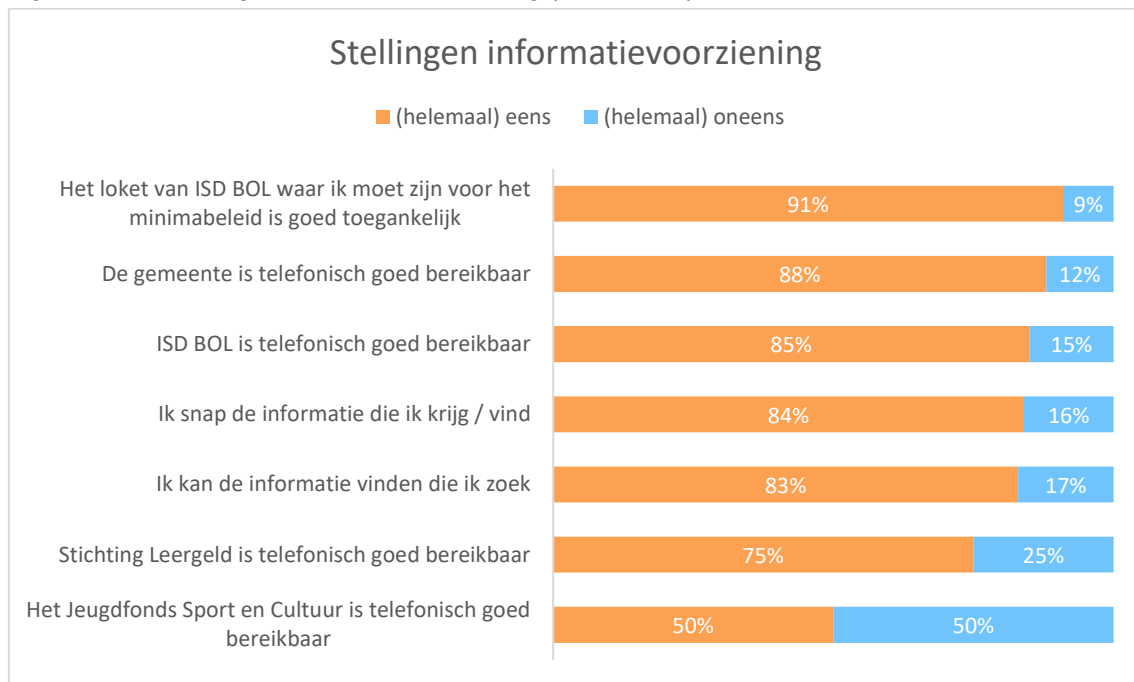


4. Informatie en aanvraag

Respondenten zijn positief over de informatievoorziening rondom het minimabeleid

91 procent van de respondenten vindt dat het loket van ISD goed toegankelijk is. Daarnaast vindt 88 procent de gemeente telefonisch goed bereikbaar, en 85 procent vindt ISD BOL telefonisch goed bereikbaar. Iets minder tevreden zijn ze over de telefonische bereikbaarheid van Stichting Leergeld en het Jeugdfonds.

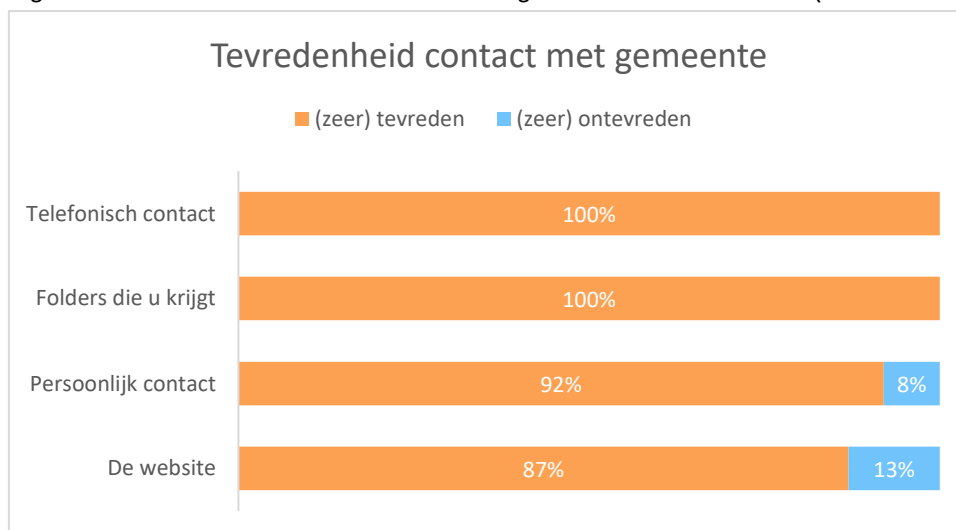
Figuur 4.1.1. Stellingen informatievoorziening (N=8–N=41)



De meeste respondenten zijn tevreden over contact met de gemeente

Het overgrote deel van de respondenten is (zeer) tevreden over het contact met de gemeente. Alle respondenten zijn tevreden over het telefonisch contact en de folders van de gemeente.

Figuur 4.1.2. Tevredenheid contact met de gemeente Onderbanken (N=21–N=25)

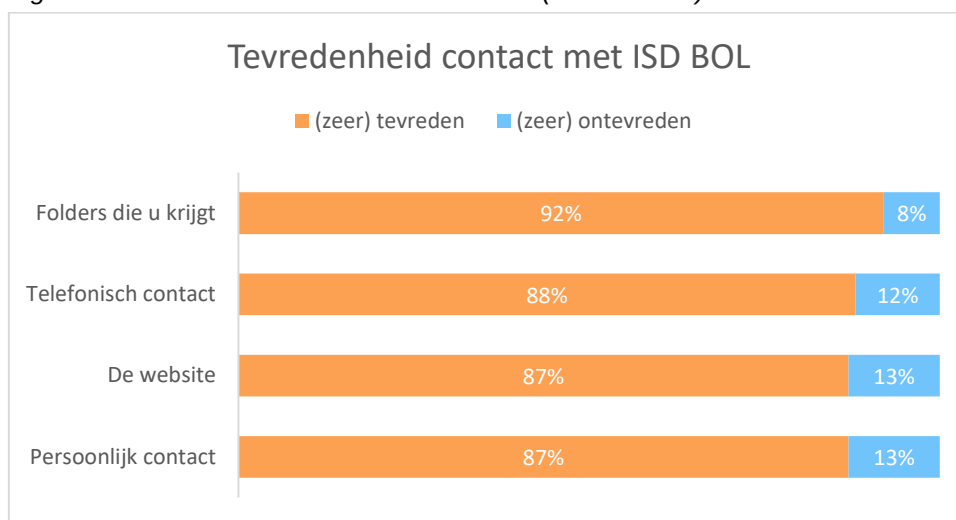


Respondenten zijn veelal tevreden over het contact en het aanvragen bij ISD BOL

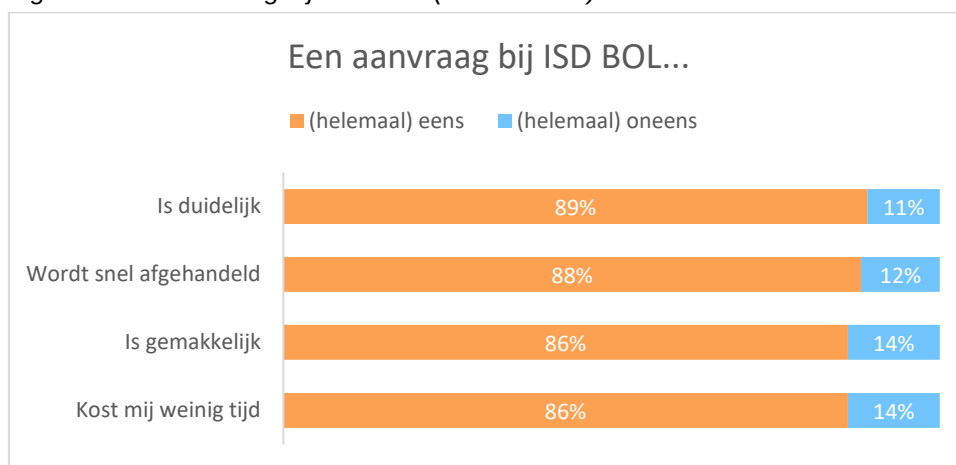
Het grootste deel van de respondenten is tevreden over het contact met ISD BOL, zoals de folders en het telefonisch contact.

De meeste respondenten zijn ook positief over het aanvragen van een regeling bij ISD BOL: 89 procent vindt het aanvragen van een regeling bij ISD BOL duidelijk, en 88 procent vindt dat de aanvraag snel wordt afgehandeld.

Figuur 4.1.3. Tevredenheid contact ISD BOL (N=26–N=34)



Figuur 4.1.4. Aanvraag bij ISD BOL (N=32–N=36)



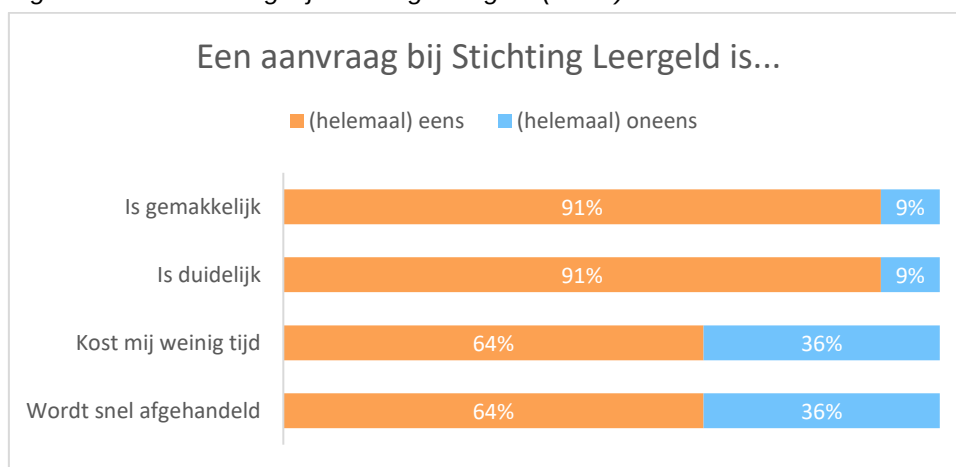
Respondenten zijn positief over Stichting Leergeld⁴

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over het contact met Stichting Leergeld. Alle respondenten die de vraag hebben ingevuld zijn tevreden over de website. Ook zijn zij positief over het aanvragen bij Stichting Leergeld, hoewel men in iets mindere mate positief is over de snelheid waarmee de aanvraag wordt afgehandeld en de tijd die een aanvraag hen kost. Toch is (bijna) twee derde van de respondenten hier alsnog tevreden over.

Figuur 4.1.5. Tevredenheid contact Stichting Leergeld (N=9–N=11)



Figuur 4.1.6. Aanvraag bij Stichting Leergeld (N=11)



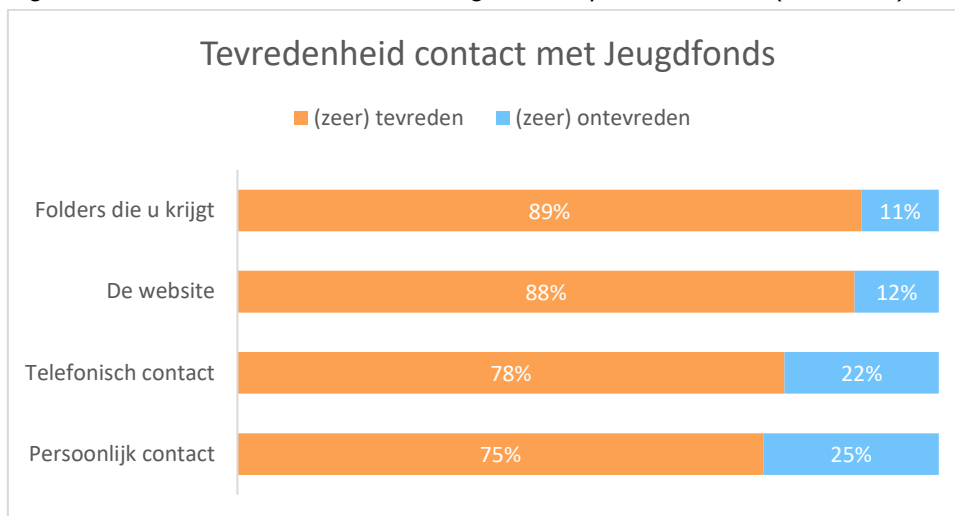
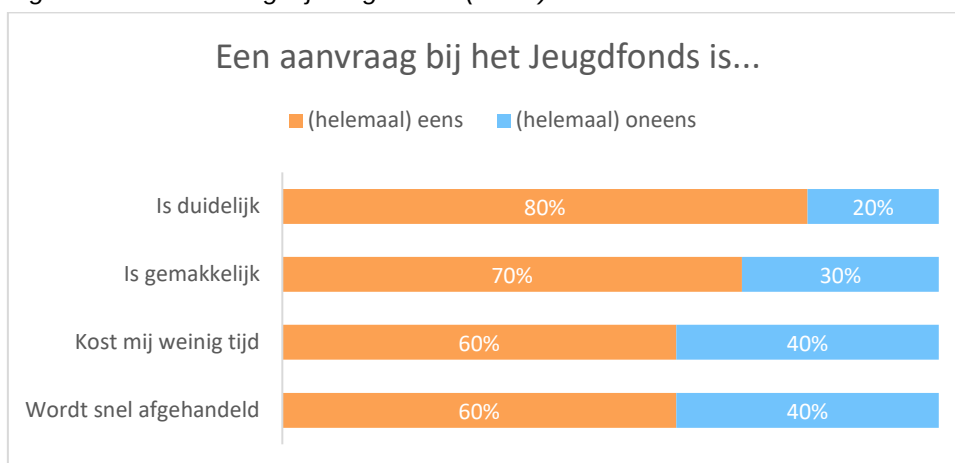
Respondenten zijn ook tevreden over het Jeugdfonds Sport en Cultuur⁵

De respondenten zijn het meest tevreden over de folders en de website van het Jeugdfonds Sport en Cultuur. Ook het telefonisch en persoonlijk contact worden over het algemeen positief beoordeeld.

Respondenten zijn daarnaast positief over het doen van een aanvraag bij Jeugdfonds Sport en Cultuur. Zo vindt 80 procent een aanvraag bij het Jeugdfonds makkelijk en zegt 60 procent dat een aanvraag hem weinig tijd kost.

⁴ Let op: de stellingen over Stichting Leergeld zijn door maximaal 11 respondenten ingevuld.

⁵ Let op: de stellingen over het Jeugdfonds zijn door maximaal 10 respondenten ingevuld.

Figuur 4.1.7. Tevredenheid contact Jeugdfonds Sport en Cultuur (N=8-N=9)*Figuur 4.1.8. Aanvraag bij Jeugdfonds (N=10)*

5. Tips en adviezen

Aan het eind van de vragenlijst kregen respondenten de gelegenheid om tips en adviezen te geven voor het minimabeleid van de gemeente. 15 respondenten hebben dit gedaan en hun tips en adviezen zijn in te delen in twee categorieën:

- Meer mogelijkheden qua regelingen en ondersteuning (11 respondenten);
- Betere communicatie en informatie vanuit de gemeente (4 respondenten).

Hieronder volgt een aantal quotes van de respondenten.

“Dat er eens wat meer gedaan wordt voor oudere mensen. Veel mensen komen in de schuldsanering doordat de uitkering niet toereikend is.”

“1 euro per uur voor vrijwilligerswerk.”

“Meer geld, je moet echt elk dubbeltje omdraaien en je komt vaker in schulden.”

“Mensen die in de schulden zitten worden niet altijd geholpen of gehoord.”

“Mijn dochter heeft steunzolen en een beugel. Ik ben hiervoor tot de max verzekerd, maar voor deze 2 dingen alleen al moet ik 350 euro bijbetalen die ik nergens terugkrijg. Daarnaast hebben we een lopende afbetalingsregeling bij C.Z vanwege onze zorgkosten. Dat naast de lopende maandpremie. Dat is heel zwaar financieel maar sommige dingen kan ik niet zomaar afzeggen. Wij proberen zoveel mogelijk de huisarts en ziekenhuis te vermijden, tenzij het echt nodig is.”

“Ik heb via de Wmo een scootmobiel, maar ik zou graag willen weten hoe het zit met eventuele elektrische fiets om zo toch wat meer een ‘normaal’ mens te zijn.”

“Betere telefonische bereikbaarheid.”

“Ik mis op de website de vermelding per welke datum bijstand aangevraagd kan worden. Dit verschilt per gemeente. Ik heb 3 dagen nodig gehad om de aanvraag in te vullen en de bestanden toe te voegen, en de verbinding viel tientallen keren weg. Bij de laatste vragen ontdekte ik dat ik te vroeg was met aanvragen en kon ik alles weer wissen. Zeer stressvol als je wekenlang zonder inkomen zit.”

6. Conclusies en aanbevelingen

In het afsluitende hoofdstuk bespreken we de bevindingen uit de enquêtes. Dit doen we aan de hand van de centrale thema's van het onderzoek.

6.1. Conclusies

De meeste respondenten kennen de regelingen

Alle minimaregelingen zijn bij een ruime meerderheid van de respondenten bekend. De respondenten kennen deze regelingen meestal via ISD BOL. De kwijtschelding van gemeentelijke heffing is het meest bekend (bij 90 procent), en wordt ook veel gebruikt. Daarnaast is de maatschappelijke participatieregeling bij 82 procent bekend. De bekendheid en het gebruik van de meeste regelingen is in 2020 ook hoger dan in 2017.

De regelingen helpen respondenten deels om rond te komen

De meeste respondenten kunnen (meestal) rondkomen. Hierbij geeft het grootste deel aan dat de regelingen veel of enigszins bijdragen aan het kunnen rondkomen. Respondenten besteden het geld uit de regelingen met name aan gezondheidszorg, gezond leven en (waar van toepassing) participatie van hun kinderen binnen en buiten school.

Respondenten missen regelingen voor zorgkosten en participatie

De regelingen die het meest worden gemist zijn regelingen voor zorg- of medische kosten en voor vrijetijdsactiviteiten voor volwassenen. Daarnaast heeft relatief groot deel van de respondenten wel eens te weinig geld voor vrijetijdsactiviteiten en voor goede gezondheidszorg. Dit is opvallend, aangezien respondenten al gebruik kunnen maken van de Maatschappelijke participatie regeling en de collectieve zorgverzekering.

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze respondenten ondanks hun situatie niet bekend zijn met de regelingen die zij hiervoor kunnen gebruiken. Een andere mogelijkheid is dat de regelingen bij deze respondenten de kosten niet altijd volledig dekken, zo geeft een deel van de gebruikers aan zorg te mijden door de hoge kosten die zorg met zich meebrengt. Daarnaast geeft een deel van de respondenten ook daadwerkelijk aan dat de regelingen niet of nauwelijks bijdragen aan het kunnen rondkomen.

Respondenten zijn positief over het contact met organisaties en het aanvragen van regelingen

De meeste respondenten zijn tevreden over het contact dat zij hebben met inkomensondersteunende instanties. Alle respondenten zijn tevreden over het telefonisch contact met de gemeente. Ook zijn de respondenten grotendeels positief over het aanvragen van regelingen bij ISD BOL, Stichting Leergeld en het Jeugdfonds Sport en Cultuur. Hierbij vinden respondenten met name dat het doen van een aanvraag duidelijk en gemakkelijk is.

6.2. Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van de enquête formuleren we een aantal aanbevelingen voor het minimabeleid van de gemeente:

- Inzetten op het behouden van positieve resultaten;
- Verbeteren van informatievoorziening rondom het minimabeleid;
- Meer aansluiting van de regelingen bij de behoeften van de doelgroep.

6.2.1. Inzetten op het behouden van positieve resultaten

Uit de enquête is duidelijk geworden dat heel veel cliënten vinden dat het goed gaat. Het overgrote deel van de respondenten is tevreden over het contact en het doen van een aanvraag bij de gemeente, ISD BOL en de jeugdinstanties. De bekendheid (en het gebruik) van de meeste regelingen is sinds 2017 gestegen. Daarnaast kennen de meeste respondenten de regelingen via ISD BOL zelf en is men tevreden over de informatie die zij krijgen, en dragen de

regelingen voor de meeste respondenten bij aan of zij rond kunnen komen. We adviseren de gemeente en ISD BOL om er samen op in te zetten dat deze positieve resultaten worden behouden.

6.2.2. Verbeteren van informatievoorziening rondom het minimabeleid

Een tweede aanbeveling voor de gemeente is om minima nog meer en beter te informeren over de regelingen waar zij gebruik van kunnen maken, en deze informatie actief te verspreiden onder de doelgroep. Elke regeling is bij een deel van de respondenten onbekend. Daarnaast kennen de meeste respondenten de regelingen via ISD BOL, terwijl andere bronnen van informatie minder vaak worden genoemd. Andere mogelijke kanalen om de informatie actief te verspreiden zijn bijvoorbeeld Stichting Leergeld en het Jeugdfonds Sport en Cultuur. De meeste respondenten zijn positief over de informatievoorziening en het contact met deze organisaties. Deze organisaties zouden kunnen worden ingezet om nieuwe mensen in de doelgroep te bereiken, en de mensen die zij al in beeld hebben ook te informeren over andere mogelijkheden met betrekking tot het minimabeleid.

Meer informatie over de minimaregelingen via meerdere kanalen (zoals via hulpverleners en andere maatschappelijke partners) zorgt ervoor dat minima beter weten op welke regelingen zij aanspraak maken, en waar zij deze aan kunnen vragen. Dit kan ook de vraag naar bepaalde regelingen verminderen, aangezien een deel van de respondenten regelingen mist waar zij nu ook al gebruik van zouden kunnen maken, zoals voor zorgkosten en voor maatschappelijke participatie.

Hierbij is het belangrijk dat het taalgebruik zo simpel mogelijk is, en dat er zowel online (visueel aantrekkelijke website, filmpjes, linkjes bij maatschappelijke partners) als offline (simpele folders op diverse plekken, posters, huis-aan-huisbladen, een A4'tje voor op de koelkast) plaatsen zijn waar de informatie snel en gemakkelijk gevonden kan worden.

6.2.3. Meer aansluiting van de regelingen bij de behoeften van de doelgroep

Een derde aanbeveling is om het huidige pakket aan minimaregelingen inhoudelijk meer aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep. De gemeente biedt nu een breed pakket aan regelingen voor minima. Bij de meeste respondenten dragen de regelingen echter niet veel maar enigszins bij aan of zij kunnen rondkomen. Met name regelingen voor maatschappelijke participatie en voor zorgkosten worden het meest gemist, terwijl respondenten hiervoor al gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld de collectieve zorgverzekering en de regeling Maatschappelijke participatie. Dit kan aanduiden dat de huidige tegemoetkomingen niet volledig aansluiten bij de behoeften van de doelgroep.

Steeds meer gemeenten betrekken de doelgroep bij het ontwikkelen van het minimabeleid, zodat direct duidelijk wordt of de nieuwe middelen aansluiten bij hun wensen. Dit om er voor te zorgen dat de regelingen minima echt helpen. Een voorbeeld hiervan is een klankbordgroep. Hierbij is het wel van belang om onderzoek te doen naar de inkomenseffecten van eventuele nieuwe regelingen om te voorkomen dat hierdoor een armoedeval ontstaat.