



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

Clïëntervaringsonderzoek minimabeleid 2019/2020 (voormalige) gemeente Schinnen

Colofon

Opdrachtgever

De (voormalige) gemeente Schinnen

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.....	9
4. Informatie en aanvraag	12
5. Tips en adviezen	15
6. Conclusies en aanbevelingen	16
6.1. Conclusies	16
6.2. Aanbevelingen	16

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 Schinnen een actueel thema. De gemeente heeft de uitvoering van het minimabeleid belegd bij de Sociale Dienst (SOZA) Schinnen. Het kindpakket wordt uitgevoerd door Stichting Leergeld. 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 200 huishoudens in de voormalige gemeente Schinnen die in 2019 en/of 2020 een bijstandsuitkering ontvingen of gebruik hebben gemaakt van de minimaregelingen. De vragenlijsten zijn verstuurd in juni 2020.

Respons

Van de 200 huishoudens die zijn aangeschreven hebben er 42 de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 21 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

Iets meer dan de helft van de respondenten (54 procent) is alleenstaand, een kwart van de respondenten heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar. De meeste respondenten werken niet, 10 procent werkt wel.



Driekwart van de respondenten heeft een bijstandsuitkering (bijna allemaal hadden ze ook al vóór 2019 een uitkering).



Kennis en gebruik van minimaregelingen

Alle gemeentelijke regelingen zijn bij meer dan twee derde van de respondenten bekend. De kwijtschelding en de bijzondere bijstand zijn het meest bekend. De meest gebruikte regelingen onder de respondenten zijn de kwijtschelding en de collectieve zorgverzekering. Slechts enkele respondenten maken van geen van de regelingen gebruik, bijvoorbeeld omdat zij denken niet in aanmerking te komen.

De Sociale Dienst (SOZA) Schinnen is veruit de belangrijkste bron van informatie over de regelingen: 50 procent kent de regelingen via de Sociale Dienst. Bijna 30 procent van de respondenten kent de regelingen (ook) via familie, vrienden en bekenden.

Ruim de helft van de respondenten mist één of meerdere regelingen: een kwart van de respondenten mist een regeling voor zorg- of medische kosten, ruim 20 procent mist een regelingen voor vrijetijdsactiviteiten voor volwassenen. Van de huishoudens met kinderen mist 30 procent een regelingen voor vrijetijdsactiviteiten voor kinderen.

Effecten van de regelingen en rond kunnen komen

Respondenten gebruiken de regelingen vooral om naar de dokter, fysiotherapeut of tandarts te kunnen gaan en om gezond te kunnen leven. In totaal kan twee derde van de respondenten (soms wel en soms niet) rondkomen. Bij 43 procent van de respondenten dragen de gemeentelijke regelingen voor een groot deel bij aan het kunnen rondkomen.



Ruim 60 procent van de respondenten heeft soms te weinig geld voor sociale behoeften zoals sporten en vrijetijdsactiviteiten. Iets meer dan de helft van alle respondenten heeft wel eens te weinig geld voor goede gezondheidszorg, en een derde van de respondenten geeft aan wel eens zorg te mijden (geen afspraak maken bij de dokter) omdat dit te duur is.



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, de Sociale Dienst en Stichting Leergeld. Ook zijn zij tevreden over het contact dat zij hebben met de verschillende organisaties. Daarnaast zijn respondenten over het algemeen tevreden over het doen van een aanvraag bij Stichting Leergeld en de Sociale Dienst, hoewel iets meer dan de helft ontevreden is over de tijd die een aanvraag bij de Sociale Dienst hen kost.

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 tegemoetkomingen en ondersteuning vanuit de gemeente (10 respondenten);
- Betere informatie en communicatie vanuit de gemeente (8 respondenten).

Aanbevelingen

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

- Inzetten op het behouden van positieve resultaten. De regelingen zijn goed 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 kan bijvoorbeeld Stichting Leergeld worden ingezet, aangezien de meeste respondenten positief zijn over het contact met deze organisatie;
- Meer aansluiting van de minimaregelingen bij de wensen van de doelgroep. Een regeling voor activiteiten voor kinderen 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 deels 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.

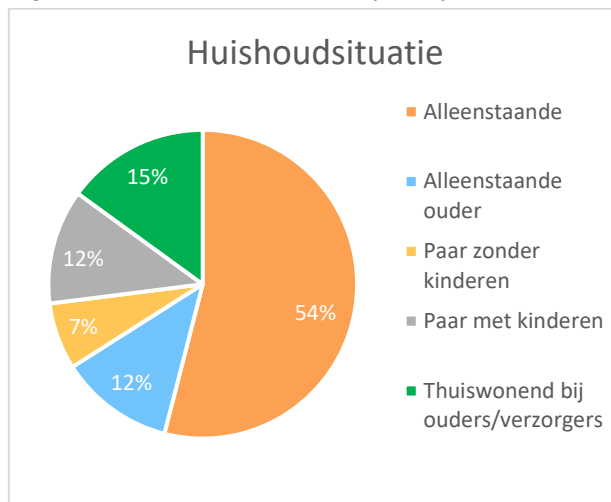
1. Kenmerken respondenten

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

Het grootste deel van de respondenten woont alleen

Ruim de helft (54 procent) van de respondenten woont alleen. Bijna een kwart van de respondenten heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar.

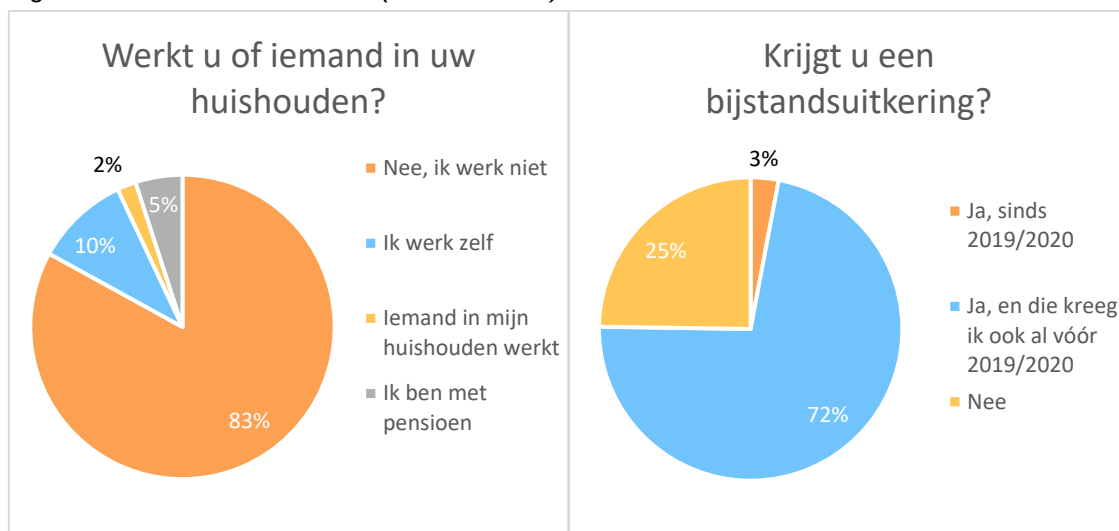
Figuur 1.1.1. Huishoudsituatie (N=41)



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

Het overgrote deel van de respondenten werkt niet, 10 procent werkt wel. Driekwart van de respondenten ontvangen op het moment van invullen een bijstandsuitkering, bijna al deze respondenten kregen vóór 2019 ook al een bijstandsuitkering.

Figuur 1.1.2. Werk en inkomen (N=41 & N=40)



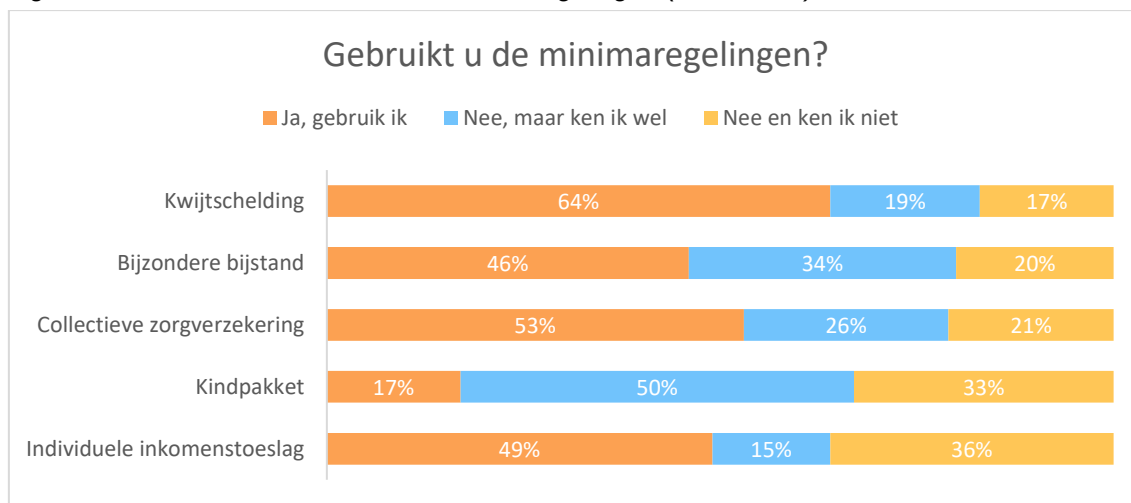
2. Kennis en gebruik regelingen

Het merendeel van de respondenten kent de regelingen

Alle regelingen zijn bij meer dan twee derde van de respondenten bekend. De kwijtschelding van de gemeentelijke heffingen via BsGW is bij 83 procent van de respondenten bekend, 64 procent maakt hier ook gebruik van. De collectieve zorgverzekering wordt ook relatief veel gebruikt (53 procent). Van de huishoudens met kinderen kent 67 procent het kindpakket, 17 procent maakt hier ook gebruik van.

Slechts enkele respondenten maken van geen enkele regeling gebruik. Genoemde redenen hiervoor zijn dat zij hun hand niet willen ophouden, de regelingen niet kennen en/of denken niet in aanmerking te komen.

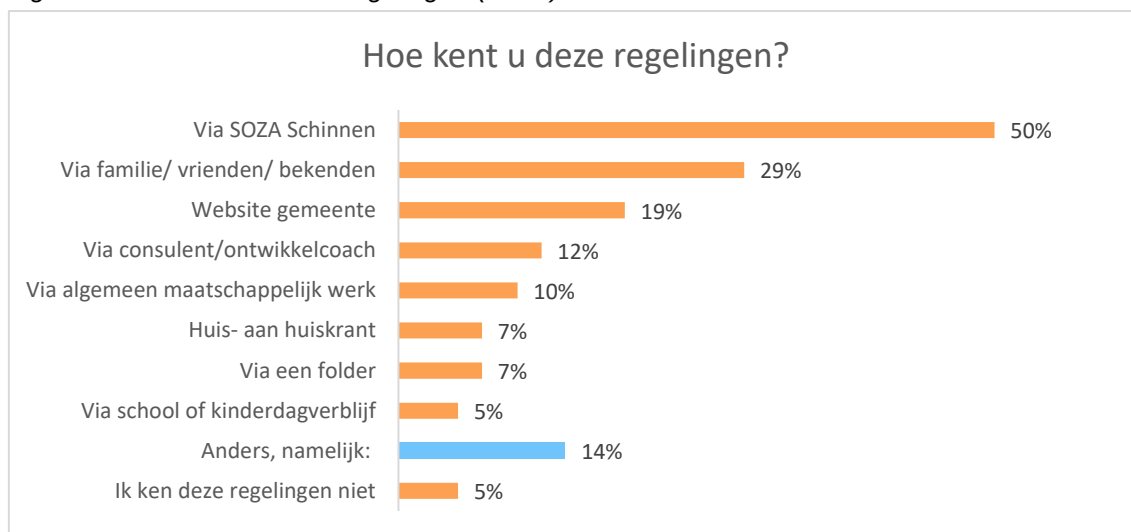
Figuur 2.1.1. Gebruik en bekendheid minimaregelingen (N=6–N=36)



De meeste respondenten kennen de regelingen via SOZA Schinnen

De helft van de respondenten kent de regelingen via SOZA Schinnen. Bijna 30 procent kent de regelingen (ook) via familie, vrienden en bekenden. Onder 'anders, namelijk' noemen respondenten nog dat zij de regelingen kennen via eigen onderzoek of via andere organisaties, zoals vluchtelingenwerk.

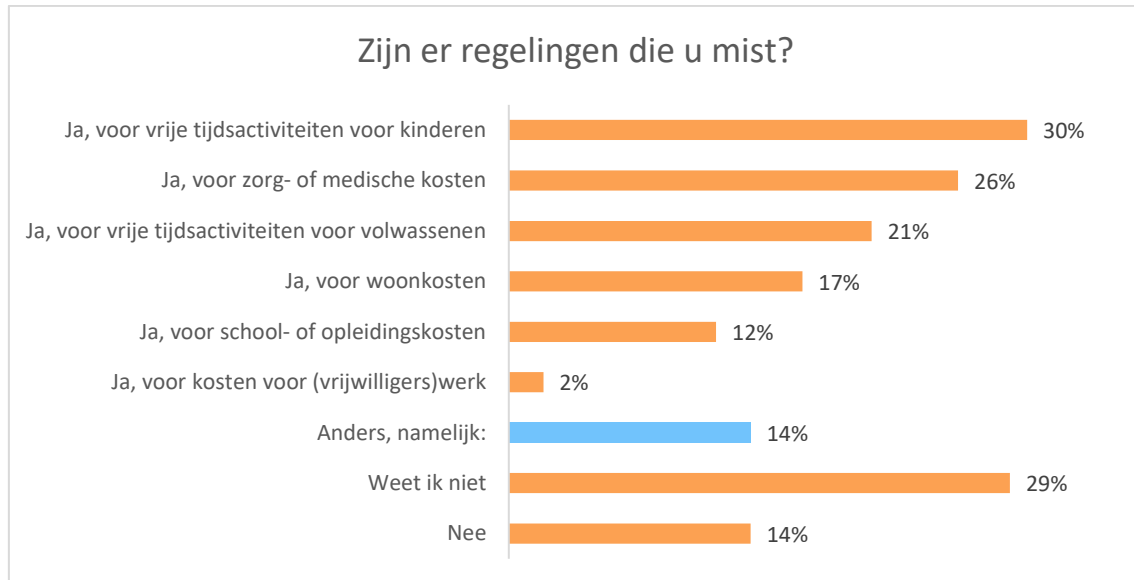
Figuur 2.1.2. Informatiebron regelingen (N=42)



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

Meer dan de helft van de respondenten mist een of meerdere regelingen in het minimabeleid. Van de respondenten met kinderen mist 30 procent een regeling voor vrijetijdsactiviteiten voor hun kinderen. Van alle respondenten mist ruim een kwart een regeling voor zorg- of medische kosten. Onder 'anders, namelijk' noemen respondenten nog regelingen voor huishoudelijke apparaten, openbaar vervoer en gezonde voeding, en een activiteitenfonds voor ouderen.

Figuur 2.1.3. Regelingen die u mist (N=10¹~N=42)



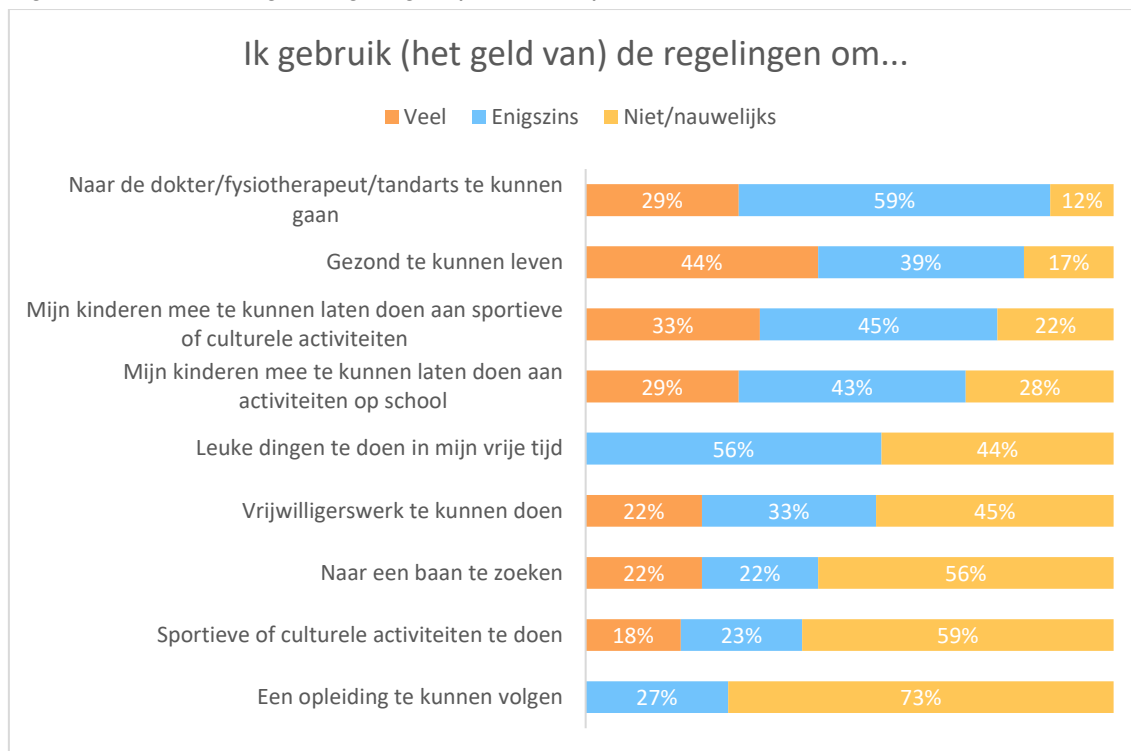
¹ Het aandeel respondenten dat een regeling voor vrijetijdsactiviteiten voor kinderen mist is hier berekend op basis van alleen de huishoudens met kinderen. De overige percentages zijn berekend op basis van de gehele groep respondenten

3. Effect van de regelingen

Respondenten gebruiken de regelingen vooral voor hun gezondheid en hun kinderen

Van de respondenten die een of meerdere regelingen gebruiken, gebruikt 88 procent de regelingen in meer of mindere mate om naar de dokter, fysiotherapeut of tandarts te kunnen gaan. Ruim 80 procent gebruikt de regelingen om gezond te kunnen leven.

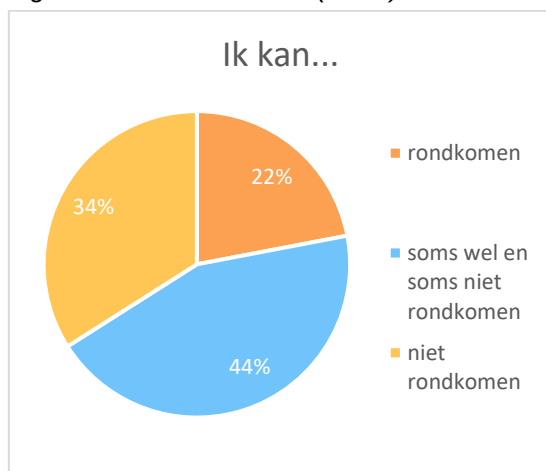
Figuur 3.1.1. Gebruik geld regelingen (N=7~N=23)



Twee derde van de respondenten komen (meestal) rond

Ongeveer twee derde van de respondenten komt (meestal) rond; De resterende 34 procent geeft aan niet rond te kunnen komen.

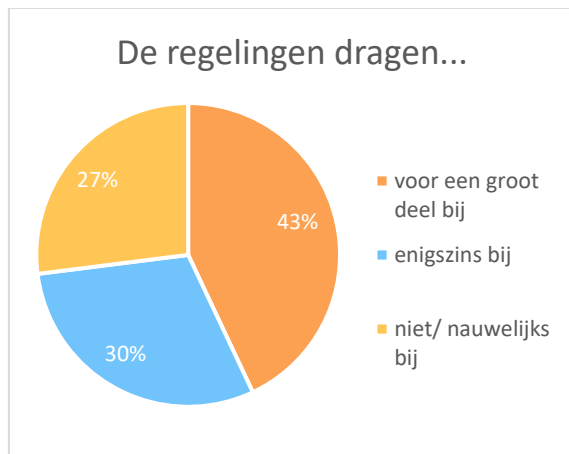
Figuur 3.1.2. Rondkomen (N=41)



Bij de meeste respondenten helpen de regelingen om rond te komen

De regelingen dragen bij bijna driekwart van de respondenten bij aan het kunnen komen. Bij 43 procent van de respondenten dragen de regelingen hier voor een groot deel aan bij.

Figuur 3.1.3. Dragen regelingen bij aan rondkomen? (N=30)



Met name sociale behoeften zoals sporten zijn soms te duur

Van alle respondenten heeft 62 procent wel eens te weinig geld voor sociale behoeften zoals sporten en vrijetijdsactiviteiten, 55 procent heeft wel eens te weinig geld voor gezonde en afwisselende voeding.

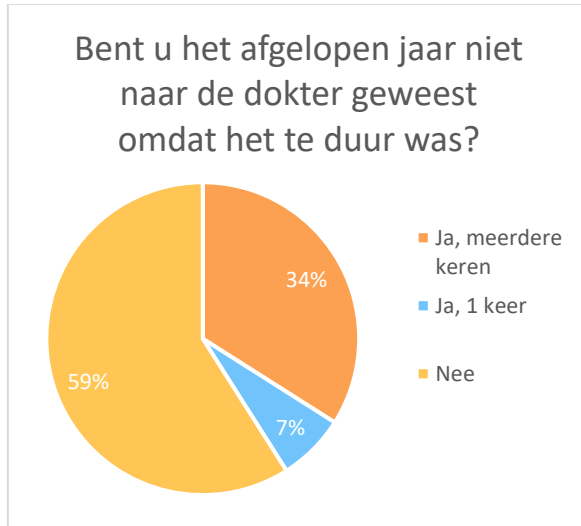
Figuur 3.1.4. Situaties? (N=10~N=42)



Een op de drie respondenten mijdt wel eens zorg om de kosten

34 procent van de respondenten is het afgelopen jaar meerdere keren niet naar de dokter geweest omdat het te duur was. 7 procent heeft dit één keer gedaan.

Figuur 3.1.5. Dokterskosten (N=41)

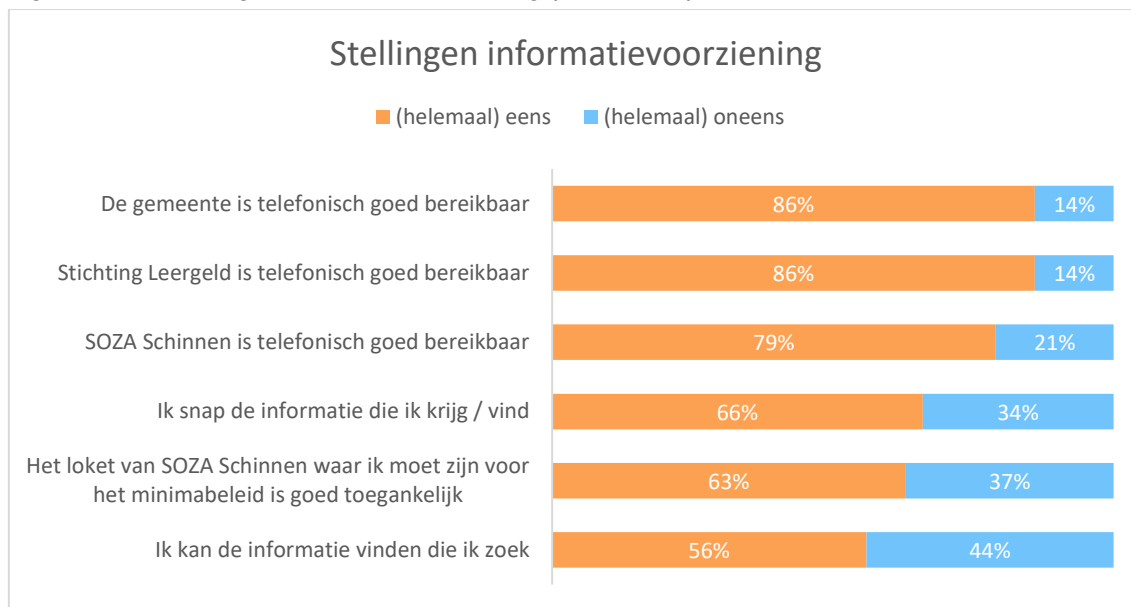


4. Informatie en aanvraag

Respondenten zijn positief over de informatievoorziening van de organisaties

Een ruime meerderheid vindt de gemeente, Stichting Leergeld en SOZA Schinnen telefonisch goed bereikbaar. Twee derde snapt de informatie die hij krijgt/vindt en ruim de helft kan de informatie vinden die hij zoekt, 44 procent zegt niet de informatie te kunnen vinden die hij zoekt.

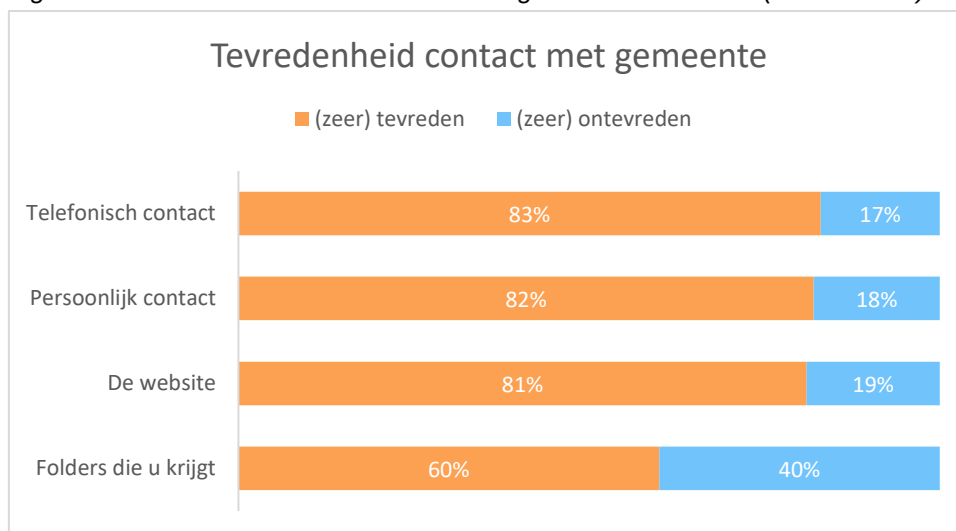
Figuur 4.1.1. Stellingen informatievoorziening (N=7~N=41)



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.

Figuur 4.1.2. Tevredenheid contact met de gemeente Schinnen (N=21~N=25)

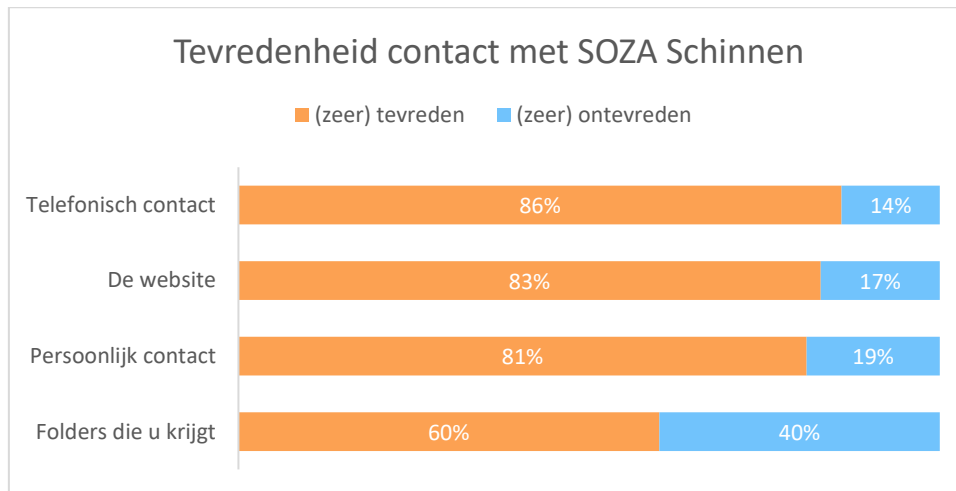


Respondenten zijn veelal tevreden over het contact en het aanvragen bij SOZA Schinnen

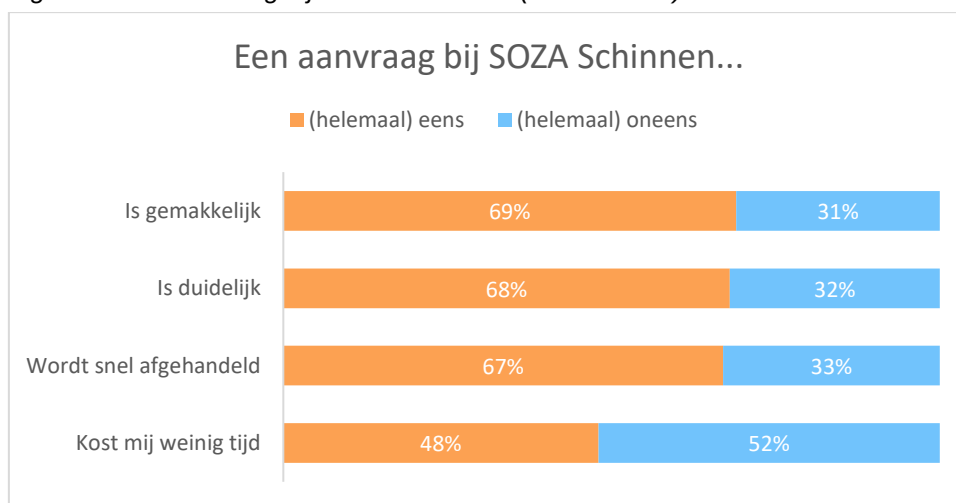
Het grootste deel van de respondenten is tevreden over het contact met SOZA Schinnen, met name over het telefonisch contact.

De meeste respondenten zijn ook overwegend positief over het aanvragen van een regeling bij SOZA Schinnen: bijna 70 procent vindt het aanvragen makkelijk en duidelijk. Iets minder dan de helft van de respondenten is tevreden over de tijd die het aanvragen hen kost, de andere helft is hier minder tevreden over.

Figuur 4.1.3. Tevredenheid contact SOZA Schinnen (N=15~N=29)



Figuur 4.1.4. Aanvraag bij SOZA Schinnen (N=23~N=29)



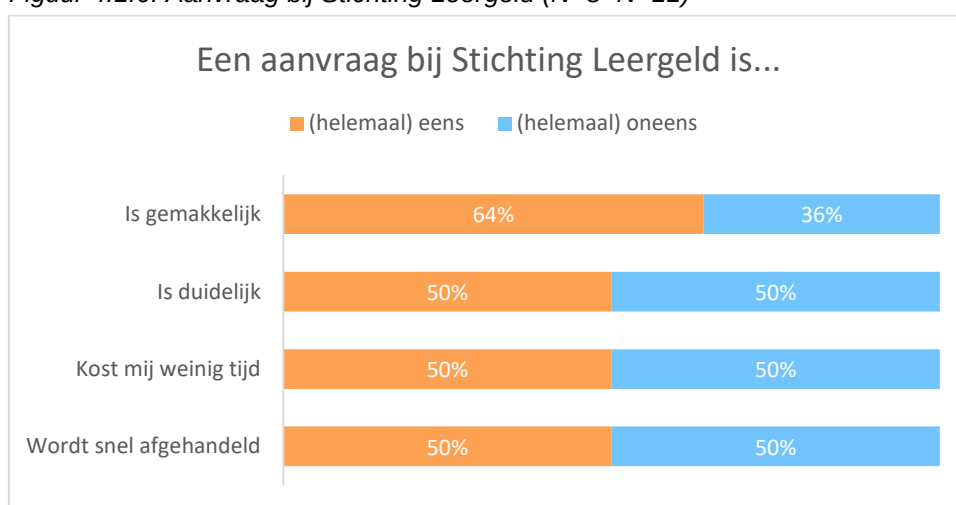
Respondenten zijn positief over Stichting Leergeld²

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over het contact met Stichting Leergeld, met name over de website. Daarnaast vindt twee derde het doen van een aanvraag bij Stichting Leergeld gemakkelijk, en een derde is het daar niet mee eens. Verder zijn de respondenten verdeeld over de duidelijkheid en snelheid van het doen van een aanvraag bij Stichting Leergeld.

Figuur 4.1.5. Tevredenheid contact Stichting Leergeld (N=5–N=9)



Figuur 4.1.6. Aanvraag bij Stichting Leergeld (N=8–N=11)



² Let op: de stellingen over Stichting Leergeld zijn door maximaal 11 respondenten ingevuld.

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. 18 respondenten hebben dit ook gedaan en hun tips en adviezen zijn in te delen in twee categorieën:

- Meer tegemoetkomingen en ondersteuning vanuit de gemeente (10 respondenten);
- Betere informatie en communicatie vanuit de gemeente (8 respondenten).

Hieronder volgt een aantal van deze tips en adviezen.

“Het zou fijn zijn om bijvoorbeeld € 100 extra te krijgen voor het aanschaffen van andere kleren of bijvoorbeeld vrijetijdsbesteding één keer per maand.”

“Misschien dat alleenstaanden ook eens geld voor activiteiten kunnen krijgen zodat we ook aan iets mee kunnen doen.”

“Het eigen risico voor de zorg is onbetaalbaar en veel medicijnen moet ik alsnog zelf betalen. Er is geen goede regeling voor het vervangen van witgoed zoals een koelkast of een wasmachine. Ik heb geen interesse in een lening via de gemeente. Ik had gehoopt op een tegemoetkoming in de kosten van witgoed. Een laptop of computer aankopen is noodzakelijk. Internet, telefonie, Essent, alles wordt duurder, maar de uitkering wordt niet adequaat verhoogd. Een auto is noodzakelijk aangezien er verder geen werk is in het dorp en de gemeente.”

“A.u.b. graag in het Arabisch zodat ik het ook goed begrijp. Mijn Nederlands is niet toereikend om alles te begrijpen.”

“Graag meer informatie over wat voor mij het huishouden makkelijker maken, en wat de voordelen zijn van de collectieve zorgverzekering.”

“Graag elk jaar een overzicht met duidelijke gegevens over zaken waar ik recht op heb. Zodoende kan ik deze op tijd aanvragen. Dat heeft bij mij enige tijd nodig! Er zijn veel mensen in deze categorie die hier niet zelfstandig toe in staat zijn. Dat is beslist niet altijd de schuld van de gemeente.”

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 minimaregelingen zijn goed bekend

De regelingen voor volwassenen zijn bij ongeveer 80 procent van de respondenten bekend, de regelingen voor kinderen zijn bij ongeveer twee op de drie respondenten (met kinderen) bekend. De respondenten kennen deze regelingen veelal via de Sociale dienst (SOZA) Schinnen. Met name de kwijtschelding van gemeentelijke heffing via BsGW is bekend, en deze regeling wordt ook door veel respondenten gebruikt.

De regelingen helpen de meeste respondenten om rond te komen

De meeste respondenten kunnen (meestal) rondkomen. De gemeentelijke regelingen helpen hier volgens driekwart van de respondenten in meer of mindere mate bij. Respondenten gebruiken de regelingen vooral om gezondheidszorg te krijgen, om gezond te leven en (waar van toepassing) om hun kinderen mee te kunnen laten doen aan activiteiten op school en daarbuiten.

Respondenten missen vooral meer tegemoetkomingen 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 een deel van de respondenten wel eens te weinig geld voor vrijetijdsactiviteiten voor zichzelf (volwassenen) en/of voor goede gezondheidszorg. Onder huishoudens met kinderen wordt ook een regeling voor vrijetijdsactiviteiten voor kinderen vaak gemist.

De gemeente heeft op dit moment geen regeling voor participatie van volwassenen. Minima die een regeling voor zorg- en medische kosten missen kunnen al gebruikmaken van de collectieve zorgverzekering. Dat zij nog steeds een dergelijke regeling missen kan zijn omdat zij de collectieve zorgverzekering niet kennen, of dat deze verzekering hun zorgkosten niet volledig dekt. Tenslotte blijkt dat niet alle minimagezinnen het kindpakket van Stichting Leergeld kennen. Hier zou nog meer publiciteit aan kunnen worden gegeven.

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

De respondenten zijn veelal positief over de informatievoorziening van de gemeente, SOZA Schinnen en Stichting Leergeld, met name over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente en (waar van toepassing) Stichting Leergeld. Ook zijn respondenten veelal tevreden over het contact en het doen van een aanvraag bij SOZA Schinnen en Stichting Leergeld. Een mogelijk verbeterpunt is de tijd die een aanvraag bij SOZA Schinnen kost: iets meer dan de helft van de respondenten is hier niet tevreden over.

Tips en adviezen

De tips en adviezen die respondenten geven zijn in te delen in twee categorieën:

- Meer tegemoetkomingen en ondersteuning vanuit de gemeente;
- Betere informatie en communicatie vanuit de gemeente.

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 met en het doen van een aanvraag bij de gemeente, SOZA Schinnen en Stichting Leergeld. Daarnaast is zijn de regelingen goed bekend, en kennen de meeste respondenten de regelingen via SOZA Schinnen 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 om er op inzetten 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 SOZA Schinnen, terwijl andere bronnen van informatie minder vaak worden genoemd. Een ander mogelijk kanaal om de informatie actief te verspreiden is bijvoorbeeld Stichting Leergeld. De meeste respondenten zijn positief over de informatievoorziening en het contact met deze organisatie. Deze organisatie 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 of enigszins bij aan of zij kunnen rondkomen. Met name een regeling voor activiteiten voor volwassenen wordt gemist, daar biedt de gemeente momenteel ook geen regeling voor aan. Tegelijkertijd worden regelingen voor activiteiten voor kinderen en voor zorgkosten ook gemist, terwijl respondenten hiervoor al wel gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld de collectieve zorgverzekering en het kindpakket. 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.