

Bijlage 4 - Eindrapport Evaluatieonderzoek Mee®doenmogelijkheden 2023

‘Een nieuwe evaluatie van het minimabeleid van de gemeente Het Hogeland’

‘Een laag of bijstandsinkomen is net genoeg om van te bestaan, maar niet om echt van te leven; met deze regelingen kom ik daar toch iets dichterbij’

“Het helpt bij het sociale contact met andere mensen en de kansen om mee te kunnen doen in de maatschappij worden vergroot. Tevens is het een opsteker in een soms uitzichtloze situatie”.

“Het stelt mensen in staat mee te doen in de maatschappij en dat is belangrijk om uit de negatieve spiraal te komen die armoede met zich meebrengt”.

“Kosten zijn u vaak (te) hoog, waardoor het steeds moeilijker wordt om het rijtje maandelijkse lasten te kunnen blijven betalen”.

“Omdat mensen met weinig inkomen anders totaal niet verder komen in het leven”.

Plaats: Wijk bij Duurstede
Datum: 22 maart 2023
Auteur: Gerhard Brethouwer

1. Doelstelling Evaluatieonderzoek minimabeleid 2023

Het evaluatieonderzoek minimabeleid is gestart vanuit de volgende doelstelling:

Het vaststellen van de mate van tevredenheid bij inwoners over de mee®doenregelingen die

door de gemeente Het Hogeland geboden worden. Het onderzoek is een herhalingsmeting.

De informatiebehoefte richtte zich primair op:

1. De bekendheid van de verschillende regelingen;
2. De mate waarin er gebruik wordt gemaakt van de verschillende regelingen;
3. In hoeverre het gewijzigd/aangepaste (minima)beleid effect heeft op de inwoners;
4. De mate waarin de regelingen als toegankelijk worden ervaren;
5. De mate waarin de verschillende regelingen door de gebruikers worden gewaardeerd;
6. Gewenste c.q. noodzakelijke acties om de minimaregelingen te verbeteren c.q. beter aan te laten sluiten bij de behoeftes van inwoners die aanspraak moeten maken op de minimaregelingen;
7. De mate waarin de gebruikers de minimaregelingen als (psychologische) steun ervaren en positief bijdragen aan de kwaliteit van leven/het levensplezier van inwoners;
8. De mate waarin de gemeente Het Hogeland als (overheids)organisatie wordt gewaardeerd voor haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.

2. Leeswijzer rapportage

Deze rapportage geeft niet alleen een kwantitatief (cijfermatig) inzicht, maar geeft ook een beeld van de belevingswereld van inwoners die gebruik maken van het minimabeleid. Met belevingswereld wordt bedoeld, dat een deel van de respondenten een toelichting heeft gegeven bij verschillende open vragen in de vragenlijst. De antwoorden bij de verschillende open vragen kunnen daarom niet direct als (kwantitatief) representatief voor de gehele populatie worden beschouwd.

De onderhavige rapportage is nog als 'concept' aangeduid, om aan te geven dat er nog ruimte is voor nadere verdiepende analyses, indien wenselijk.

In dit rapport wordt onderaan de grafieken een selectie weergegeven van de feedback vanuit de open vragen. Een relevante reflectie op het minimabeleid, is het belangrijkste criterium om specifieke feedback vanuit de open vragen in deze rapportage op te nemen. De volledige weergave van de gegeven antwoorden bij de open vragen, is te vinden in de separate bijlagen bij deze rapportage.

3. Respons Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2023

In de periode februari - maart (2023) heeft het Tevredenheidsonderzoek 2023 plaatsgevonden. In totaal zijn er circa 3.000 inwoners uitgenodigd en hebben **661** inwoners de (online) vragenlijst van het onderzoek ingevuld.

Op basis van de omvang van de totale populatie (3.000 uitgenodigde inwoners), zijn in onderstaande tabel verschillende steekproefgroottes/respons aantallen weergegeven die gerealiseerd moeten worden voor een specifiek betrouwbaarheidsniveau. De weergegeven betrouwbaarheidsniveaus, hebben betrekking op het niveau van betrouwbaarheid waarmee op basis van een gerealiseerde steekproef uitspraken gedaan kunnen worden over de totale populatie.

Gerealiseerde respons/steekproefgrootte	Betrouwbaarheidsniveau
248	90%
341	95%
543	99%

Gelet op de gerealiseerde respons van **661** ingevulde vragenlijsten, kan de respons statistisch gezien als een representatieve steekproef worden beschouwd; met een betrouwbaarheidsniveau van in ieder geval (minimaal) 95%.

4. Algemeen | profiel respondenten

Gezinssamenstelling	Percentage
Alleenstaand	61% (406)
Alleenstaande ouder	14% (92)
Samenwonend/getrouwd	25% (164)

Thuiswonende minderjarige kinderen	Percentage
Ja, ik heb thuiswonende minderjarige kinderen	18% (119)
Nee, ik geen thuiswonende minderjarige kinderen	82% (543)

Geslacht	Percentage
Man	39% (260)
Vrouw	61% (402)

5. Gebruik mee®doenregelingen

De regelingen die het meest in gebruik zijn:

- De energietoeslag;
- De kadokaart voor energiebesparing;
- De Meedoen Pas (OV-pas);
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen.

Evaluatie minimabeleid 2023

Energietoeslag				80				17	3
Kadokaart - voor energiebesparing			66				27		7
Meedoen Pas (OV-pas)		43				50			7
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen		32				61			7
Individuele inkomenstoeslag	25				61				14
Compensatie eigen risico	22				60				18
Collectieve ziektekostenverzekering voor minima	19				65				16
Tegemoetkoming aanvullende verzekering	17				62			21	
Individuele bijzondere bijstand	15				71				14
Kledingbank Maxima	15				78				7
De kledingpas (Fashioncheque)	12				77				11
Verschillende vergoedingen deelname kinderen (culturele) activiteiten	9				83				8
Verjaardag box	9				80				11
Energiecoach - advies over besparing op energie	7				83				10
Startpakket onderwijs (fiets en laptop in bruikleen)	6				85				9
Klus & Dienst - hulp bij klussen voor energiebesparing	3				84				13
Huiswerkbegeleiding "ik leer leren"	1				87				12
Individuele studietoeslag	1				88				11
Dress for Success	1				83				16

☐ Ja, deze heb ik

☐ Nee, heb ik niet

☐ Ik ken dit niet

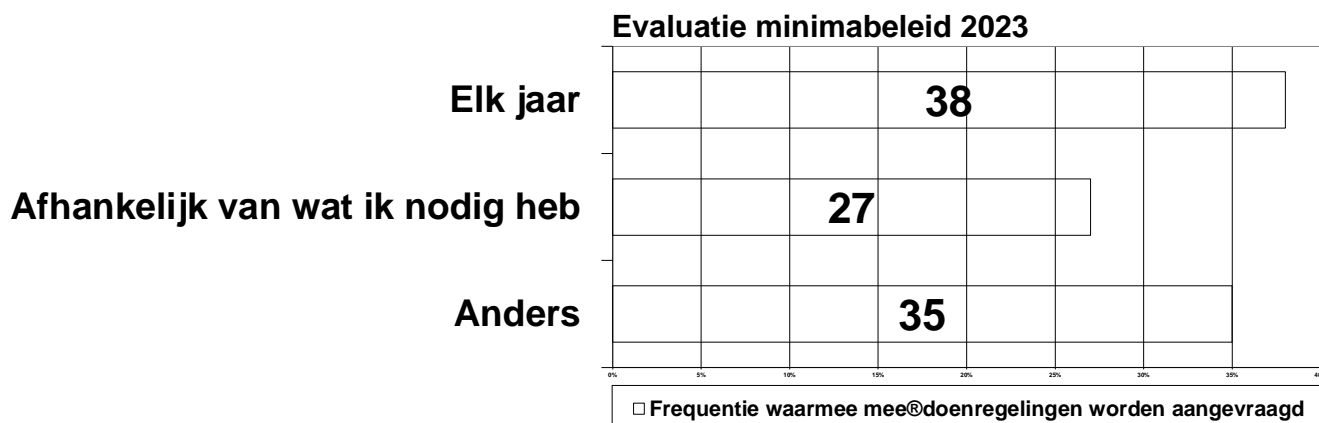
Toelichting bij gebruik regelingen:

Blij met de regelingen . Jammer dat ik Niet in aanmerking komt voor de woz regeling.
Dat de regelingen met co-ouderschap anders moet.
De kadokaart voor energiebesparing is heel mooi, maar ik heb er niks aan. Ik heb een nieuwe koelkast nodig, maar zie alleen maar combi koelkasten van rond de 700 800 euro. Ik heb wel een vries gedeelte nodig voor vlees en brood.
De Meedoen OV pas is essentieel voor mij omdat ik hierdoor toegang heb tot de wereld buiten mijn dorp. Als ik de bus zou moeten betalen dan zou ik, op dit moment, alleen in hoge uitzondering de bus kunnen nemen vanwege de prijs van het buskaartje. Daarnaast heb ik de kadokaart nog steeds niet ontvangen, ondanks dat ik er al een keer over gebeld heb.
De meedoen-OV-pas nog niet veel gebruikt vanwege een soort ontmoedigingsbeleid van het OV (door COVID maatregelen, werkzaamheden en stakingen)
De meeste regelingen ken ik wel, maar kom niet voor elke tegemoetkoming in aanmerking.
Ik ben 77. Heb lang niet overal recht op als gepensioneerde. Terwijl ik alleen maar AOW heb.
Ik had compensatie eigen risico drie jaar achter elkaar. Moet nu in één keer twee jaar terugbetalen, dit is niet te doen! 30-12 opgenomen in ziekenhuis.
Ik kan niet met OV en moet dus wel een auto, maar daarin krijg ik geen vergoeding, terwijl ik gratis ov niet kan doen. I.v.m. ptss. Er is totaal niet te bespreken dat men ook eens individueel kijkt
Maakte ook gebruik van het participatiefonds. dat is heel jammer dat het is afgeschaft. het zou beter zijn dit weer in te voeren in plaats van nu gratis cursussen aan te bieden via Vakland. dat geeft oneerlijke concurrentie voor streekgenoten en komt niet aan bij de doelgroep omdat anderen die het nodig hebben de plaatsen vullen. en ik graag zelf een cursus wil uitzoeken en daar een bijdrage voor krijgen.
Ik mis echt de tegemoetkoming participatiefonds. En de kadokaart van €450 heb ik ook nog steeds niet ontvangen
In het verleden kreeg ik kwijschelding van gem. belastingen en heffingen, dat ging zelfs automatisch. Dat is veranderd ik ontvang het nu niet meer, terwijl ik toen ook een WWB-uitkering had. De regels zijn aangepast. Toch vind ik dit niet terecht.
Jammer dat de kledingpas voor volwassenen is opgeheven. Vond ik erg bruikbaar.
Jammer dat het participatiefonds niet meer beschikbaar is, hierdoor kon ik nog meedoen aan mijn sport.
Kadokaart 3x telefonisch aangevraagd, maar niet gekregen (omdat ik geen toegang tot computer heb?)
Kadokaart wel aangevraagd, niet ontvangen. Klusdienst en energiecoach zijn vervolg daarop.
Omdat mijn man gepensioneerd is krijgen wij , hoewel we tot de minima behoren (alleen klein gedeelte AOW) , geen individuele inkomens toeslag meer. Bijzondere bijstand aangevraagd voor witgoed, maar dit vergoed gemeente het Hogeland niet Kledingpas is er niet meer voor volwassenen! Meedoen pas prachtig , maar hierdoor is het participatiefonds gestopt, terwijl veel mensen nauwelijks reizen en nu dus hun sport /cultuur e.d. niet meer kunnen betalen Eigen risico kun je alleen terugvragen als je drie jaar eigen risico volledig hebt betaald, dus dat lukt in mijn geval niet
Vanwege eigen vermogen geen recht op meeste regelingen

Zou graag willen dat zulke dingen beter in beeld komen voor mensen. Omdat heel veel dingen wat ertussen staat je pas hoort op het laatste moment.

6. Aanvraag regelingen

Uit onderstaande grafiek blijkt, dat 38% jaarlijks regelingen aanvraagt. Voor 27% geldt dat de aanvraag afhankelijk is van wat nodig is; voor 35% is de aanvraag afhankelijk van andere factoren; deze factoren worden onderaan de grafiek nader toegelicht.



Afhankelijk van wat ik nodig heb, namelijk:

(belasting) Vrijstellingen lopen gewoon door gelukkig, daar heb je geen omkijken naar. De meedoen pas hoop ik te kunnen verlengen bij een automaat anders moet ik die opnieuw gaan aanvragen waar weer kosten aan verbonden zijn (waarschijnlijk). Elk jaar moet ik er op letten de langdurigheidstoeslag op tijd aan te vragen, aangezien dit niet automatisch gaat en er ook geen brief als herinnering wordt verzonden, wat ik op zich wel jammer vind want als je het vergeet mis je zo weer een paar maanden.

Alleen het hoognodige om mijn hoofd boven water te houden. Er zijn mensen die het minder hebben dan ik en ik hoop in de toekomst weer zelfvoorzienend te kunnen zijn door te werken.

Als ik bericht krijg van de gemeente dat ik er recht op heb, onderneem ik actie.

Als ik er via de media etc. op gewezen wordt dat ik ergens voor in aanmerking kom.

Als ik iets lees of hoor (bijv. over de energiebijdrage) en ik denk: hiervoor kom ik in aanmerking dan vul ik een formulier in.

De meedoen pas zorgt ervoor dat ik op mijn cursus werk of dagbesteding kan komen. De bijstandsuitkering zorgt ervoor dat ik rond kan komen.

Omdat we een inkomen onder de norm hebben, energietoeslag.

Veel regelingen wel aangevraagd, maar zonder resultaat: - Participatiefonds aangevraagd, maar dit blijkt niet meer te bestaan - Individuele Inkomenstoeslag aangevraagd, maar dit wordt niet verstrekt - Bijzondere bijstand aangevraagd, maar dit wordt niet gegeven als het witgoed betreft - Eigen risico kan ik niet aanvragen, omdat de voorgaande jaren het eigen risico niet volledig is gebruikt

Wanneer de drempel laag genoeg is zonder ingewikkeldheden. Veel regelingen zijn gebaseerd op vermogen en niet op

inkomen of een combinatie ervan. Doordat ik een Wajong heb, zou ik een laag inkomen hebben. Ik zou graag een OV-pas hebben, maar mijn vermogen is te hoog. En alles in een oude sok stoppen is geen reële oplossing.

Wanneer ik zie dat het mij niet lukt om te betalen, of in de problemen kom kijk ik naar de mogelijkheden. Anders probeer ik zoveel mogelijk zelf te doen.

7. Tevredenheid over regelingen

Clënten van het minimabeleid, zijn relatief het meest tevreden over:

- Klus & Dienst (hulp bij klussen voor energiebesparing);
- De individuele inkomenstoelag;
- De energietoelag;
- De energiecoach (advies over besparing op energie);
- De Meedoen Pas (OV-pas)

Evaluatie minimabeleid 2023

Klus & Dienst - hulp bij klussen voor energiebesparing	94								6
Individuele inkomenstoelag	92								8
Energietoelag	92							2	6
Energiecoach - advies over besparing op energie	90								10
Meedoen Pas (OV-pas)	90							4	6
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen	89							4	7
Individuele studietoelag	89								11
Verjaardag box	89							6	5
Kledingbank Maxima	88							3	9
Verschillende vergoedingen deelname kinderen (culturele) activiteiten	83							6	11
Dress for Success	83								17
Collectieve ziektekostenverzekering voor minima	82							6	12
De kledingpas (Fashioncheque)	82							14	4
Kadokaart - voor energiebesparing	80							14	6
Compensatie eigen risico	77							15	8
Tegemoetkoming aanvullende verzekering	76							7	17
Individuele bijzondere bijstand	76							10	14
Startpakket onderwijs (fiets en laptop in bruikleen)	75							11	14
Huiswerkbegeleiding "ik leer leren"	75								25

☐ Tevreden ☐ Ontevreden ☐ Geen mening, of n.v.t.

Toelichting bij Ontevreden:

Als je een energiezuinig witgoed wil aanschaffen dan moet je nog bijbetalen van geld wat ik niet heb terwijl ik bij andere winkels wel gelijksoortig iets kan kopen binnen het budget.
Artikelen die ik wat vond, waren niet op voorraad, ik heb uiteindelijk gekozen voor onder andere buisisolatie, maar daar kon je maar 15 stuks van bestellen, dus hebben we 3x 15 stuks besteld, met 3x verzendkosten, anders hadden we het in een keer kunnen bestellen, zonder verzendkosten (boven een bepaald bedrag). Ook veel artikel bij de praxis, niet leverbaar.
Collectieve ziektekostenverzekering: in 2022 heb ik € 300,- verbruikt, waardoor ik geen recht heb op € 265,-. Nu moet ik weer 3 jaar wachten op een vergoeding, terwijl ik jaren gebruik mocht maken van deze regeling.
Compensatie eigen risico, niet ontevreden, maar is wel een regeling waar je soms lastig voor in aanmerking komt. Omdat je 3 jaar op rij 385 euro eigen risico moet opmaken; maar als er 1 jaar tussen zit met 375 euro, dan moet je weer opnieuw 3 jaar alles opmaken, voordat je in aanmerking komt ; wat ertoe leidt dat mensen de zorg vermijden als ze financieel krap zitten
De Cadeaubon heb ik niet ontvangen in de aangegeven periode. Hier vaak achteraan moeten bellen en uiteindelijk ontvangen. Vervolgens kan ik maar bij een beperkt aantal winkel de cadeaubon inleveren en moest ik ook nog bijbetalen; wat vreemd is omdat ik de cadeaubon ontvang vanwege mijn financiële tekorten.
De kadokaart lijkt leuk, maar je kunt alleen maar kiezen uit hele dure huishoudelijke apparaten.
De kadokaart voor energiebesparing is veel te weinig. Ik heb een nieuwe koelkast nodig, maar er staan alleen maar combi koelkasten op van 700/800 euro. Ik heb een vriesgedeelte nodig voor vlees en brood. Voor mensen die naar de Voedselbank gaan, heb je echt een koel/vries combinatie nodig.
De kadokaart kan alleen ingewisseld worden bij een paar bedrijven. Ik heb een nieuwe keuken besteld van de € 10.000 subsidie voor woningverbetering, maar kan de kadokaart daar niet gebruiken. Heb er dus niets aan. Waardeloos.
Geen bedrijven uit Uithuizen die meedoen aan de kadokaart-regeling; alleen via internet en groot winkelbedrijven zoals Coolbue, BCC ed..
Een gegeven paard mag je niet in de bek kijken, maar als ik dan een 'bllk mag werpen': de kadokaart is beperkt 'inzetbaar'. De 'houdbaarheid' (2 maanden) van de kadokaart is erg kort.
De kwijtschelding gemeentelijk belastingen en heffingen is zeer demotiverend om aan te vragen. Je moet maanden wachten voor een bericht na aangeven. Je maakt ergens in de elektronische rompslomp een fout maar je krijgt niet retour waarom. Of op welke grond het is afgewezen of in mijn geval dat er iets ontbreekt. 'Wat ontbreekt er dan?!' Bij de Kadokaart - voor energiebesparing. Super goed initiatief! Alleen kijkend bij de producten moet er vaak nog een deel bijbetaald worden of zit alsnog producten er tussen met energie F i.p.v. A. Goed opletten dus. Daarnaast kan ik momenteel niet bijleggen waardoor ik mijn kadokaart wil verlengen. Tot op heden is er geen verlenglink beschikbaar dan wel zichtbaar.
De kwijtschelding gemeentelijke belasting val ik net buiten, terwijl het best een hoog bedrag is voor mij.
Het bedrag van de Kledingpas is te laag en is alleen voor kinderen. Kledingbankpersoneel is niet altijd vriendelijk; voor mannen is er bijna geen kleding.
Tegemoetkoming aanvullende verzekering zou wat meer mogen zijn, omdat de ziektekostenverzekering steeds duurder wordt. Jammer dat de compensatie eigen risico minder is geworden.

Hoe kan de gemeente Het Hogeland regelingen (verder) verbeteren:

De Kadokaart verbeteren door iets uit te kiezen van internet/ uit de winkel! 2. Het eigen risico afschaffen!
Aanbod op maat: Bijvoorbeeld geen kledingcheque nodig maar wel voor fiets. Alle beetjes helpen.
Als er niets in mijn situatie is veranderd vind ik het vervelend om alle gegevens weer aan te moeten leveren om kwijtschelding aan te vragen terwijl alles bekend is bij de gemeente.
Graag een herinnering als ik een regeling opnieuw moet aanvragen. Na een jaar vergeet ik dit vaak.
Als je digitaal niet zo handig bent, dat je altijd de dingen op papier kan blijven ontvangen en terugsturen.
Ambtelijke taal zoveel mogelijk vermijden! Soms komt zelfs mijn dochter er niet helemaal uit en moeten we bellen om uitleg. Dat kost extra tijd, maar die uitleg is dan altijd wel helder. Bovendien vraagt mijn dochter net zo lang door tot ze het helder heeft.
Beter te vinden op de website, de studietoelage is daar namelijk niet te vinden. De webpagina om die aan te vragen werkte niet, daarom moest ik formulieren invullen.
Bij de vele formulieren moet je vaak dezelfde dingen invullen en allerlei dingen kopiëren en een kopieerapparaat heb ik niet.
Communicatie in begrijpelijk Nederlands; niet te veel vaktermen.
De folder met de meedoen regelingen per post verzenden, want ik heb nog nooit zo'n folder gezien!
Doordat het participatiefonds is gestopt en je met een kleine AOW/pensioen geen beroep kunt doen op de individuele inkomenstoeslag en je alleen compensatie eigen risico kunt aanvragen als je deze 3 jaar volledig hebt betaald, passen de regelingen niet meer bij mijn situatie en kan ik niet overal aan mee doen. Het zou fijn zijn als het participatiefonds weer wordt ingevoerd, of laat mensen kiezen tussen gratis reizen of een bijdrage uit het fonds. En ook heel belangrijk: geef mensen gewoon waar ze recht op hebben in plaats van voortdurend elk jaar aanvragen in te dienen met formulieren. Te veel mensen doen dat niet / kunnen dat niet / willen dat niet, waardoor ze bedragen mislopen waar ze gewoon recht op hebben. Het zou fijn zijn als de gemeente deze bedragen gewoon overmaakt, je voelt je dan ook volwaardiger
Heldere leesbare teksten die onomwonden en chronologisch en eventueel puntsgewijs aangeven hoe bepaalde dingen werken i.p.v. video's die ik gedwongen helemaal moet kijken en luisteren.
Houd rekening met mensen met eigen huis die hoge reserves voor onderhoud moeten aanhouden, waardoor ze boven de grens zitten. Zij hebben het financieel ook moeilijk en zouden graag voor de regelingen in aanmerking komen.
Ik heb mij verbaasd over dat personen die een energietoelage hebben aangevraagd en gekregen, en die niet bekend waren bij de gemeente, niet automatisch in aanmerking komen voor andere regelingen zoals kwijtschelding belastingen. Terwijl de gemeente ogenschijnlijk haar best doet om meer personen die in aanmerking komen voor deze regelingen en deze niet aanvragen, gebruik van deze regelingen wil laten maken.
Ik vind het raar dat je voor bepaalde tegemoetkomingen soms heel veel spaargeld mag hebben en andere noodzakelijke regelingen weinig tot niets mag hebben.
Ik vind het raar dat samenwonenden een hoger inkomen mogen hebben ten aanzien van alleenstaanden. Je hebt dan minder geld en de norm zou andersom moeten zijn, omdat tweeverdieners al veel voordeel hebben.
Ik vind het vervelend dat je elk jaar het opnieuw moet aanvragen. En dat het alleen mogelijk is om via post te doen. En niet via internet.
Ik zou graag zien dat er meer regelingen komen die mensen helpen om UIT de bijstand te komen...regelingen waarbij je je kunt gaan omscholen, bijscholen, gaan ondernemen als zzp'er of een andere vorm van werk. Het is, volgens mij, de bedoeling dat iedereen weer in een eigen inkomen kan gaan voorzien zodat mensen kunnen gaan leven i.p.v. overleven.

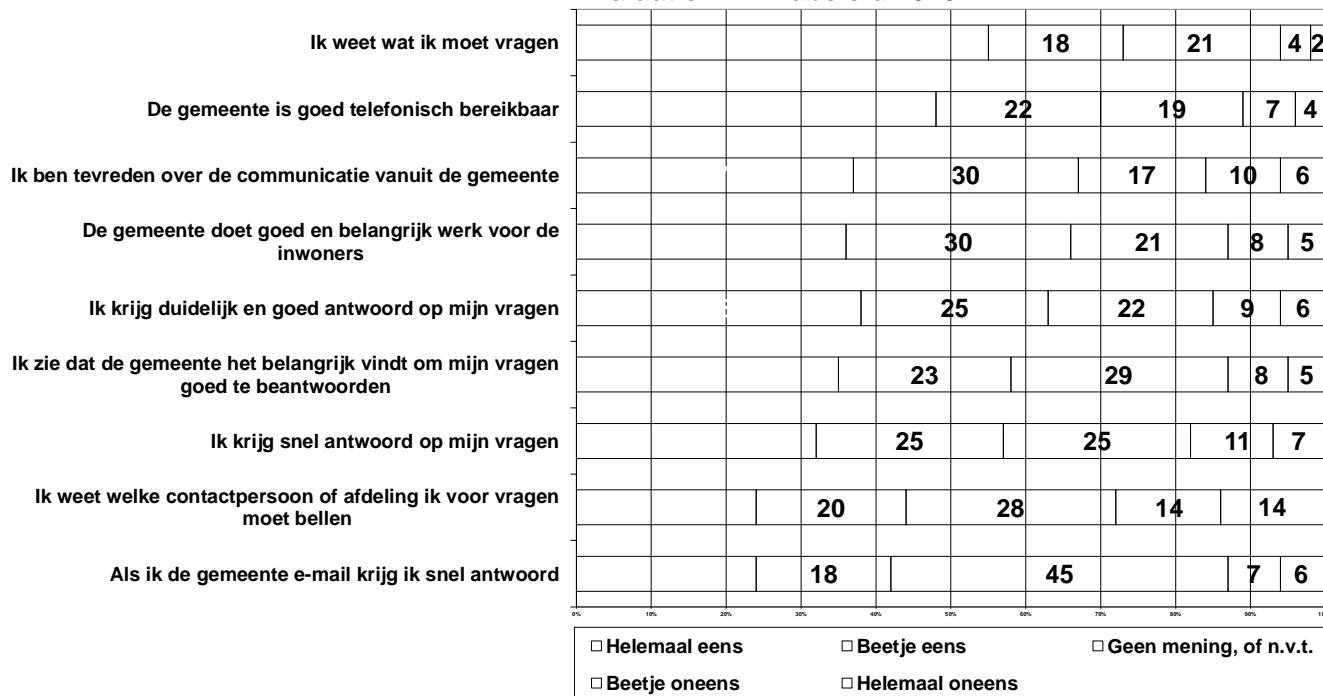
Sommige bedragen verhogen en met Kledingbank communiceren voor bijvoorbeeld mannenkleding.
Voor collectieve verzekering alleen inkomen aanhouden en niet spaargeld.

8. Algemene dienstverlening gemeente Het Hogeland

73% van de cliënten weet welke vragen gesteld moeten worden. 70% is (enigszins) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente; 67% is tevreden over de communicatie vanuit de gemeente.

Voor 28% is het niet (direct) duidelijk welke contactpersoon of afdeling gebeld moet worden bij vragen.

Evaluatie minimabeleid 2023



Tips voor verbeteringen:

Alle regelingen in een flyer zetten zodat iedereen weet waar hij of zij recht op hebben. Veel weten dingen niet.
Als ik heb gewerkt en via een werk- en inkomstenformulier mijn uitkering aanvraag, gebeurt het wel eens dat er -naar mening van de gemeente- de aanvraag niet volledig is. Daar kom ik echter pas achter als ik de gemeente bel om te vragen waarom mijn uitkering nog niet is overgemaakt. Als ze mij hierover een bericht zouden sturen, kan ik de vragen beantwoorden en duurt het niet zo lang dat ik mijn uitkering krijg en wordt hiermee voorkomen dat ik in de financiële problemen kom.
Betere communicatie op social media: nu wordt er alleen 'gezonden' en vindt er geen 'sociale' communicatie plaats met (helaas vooral klagende) burgers.
Communicatie is verslechterd sinds het samengaan van gemeenten. Ik heb het idee dat de gemeente haar overzicht kwijt is en niet goed weet hoe dit rechtgetrokken moet worden.
De afdeling voor vragen over opvoeding is heel slecht; je moet maanden wachten. Het zou fijn zijn als er iets kwam zoals in Rotterdam, waar je voor algemene vragen kunt appen met de wijkverpleegkundige. Die mogelijkheid mist gewoon en belast de jeugdzorg ook nog eens overbodig.
De gesprekken face-to-face houden voor mensen die dat fijn vinden. Goed doorvragen, zodat voor beide partijen duidelijk is wat er bedoeld wordt. Gebouwen toegankelijk maken. De inwoners betrekken bij moeilijke dingen.
De vrijwilliger die hulp bood, wist ook niet alle antwoorden. Die zou sneller overleg moeten kunnen plegen met de consultant die werkzaam is bij de gemeente.
Door verbinden met de juiste afdeling in plaats van zelf de zaken af handelen. Het is mega vervelend dat ik niet meer de balie van sociale zaken kan bereiken en dit alles via een telefoniste moet die het helemaal niks aan gaat mijns inziens.
Er zijn mensen genoeg die geen laptop of computer hebben; of door ziekte dingen niet kunnen regelen.
Heel vaak parkeeroverlast gemeld bij de gemeente (BAO). Krijg nooit antwoord op mijn emails. Al jaren ervaren wij overlast van geparkeerde auto's op de stoep, en dit al heel vaak gemeld. Nog steeds geen oplossing door de Gemeente. Dagelijks wordt op de stoep geparkeerd waar wij overlast van hebben. Er wordt niets opgelost!
Het geld nuttig besteden en niet van die onzin projecten aangaan, zoals een nieuw gemeentehuis willen bouwen de blink in Uithuizen is voor meer dan 15 miljoen verbouwd steeds maar weer de vaste lasten verhogen.
Het is echt zaak dat de gemeente telefonisch makkelijker bereikbaar wordt. Niet iedereen is digitaal handig. Schep ook meer duidelijkheid waar men moet zijn voor bepaalde vragen. Iets ruimere telefoontijden. Niet iedereen heeft op de "gestelde uren" tijd om te bellen. Minima beter informeren, zodat ze ALLE regelingen kennen. En NIET alleen via de site, maar óók per post. Als een vast contactpersoon wordt vervangen, al dan niet tijdelijk, de cliënten, die met haar/hem te maken hebben op tijd inseinen. Nu moest ik er voor een bepaalde afdeling via mijn oude contactpersoon, die altijd keurig antwoordt op mailtjes, lezen wie mijn nieuwe contactpersoon is.
Had graag gezien dat er nog een tegemoetkoming zou zijn op de kosten van sport. Vooral om ouders (met een uitkering) om hun kinderen te stimuleren te gaan sporten. Vind ik erg belangrijk. En natuurlijk ook oudere werklozen. Om zo kontakten maar vooral gezond bezig te zijn. Dit was altijd wel. ik hoop dat dit weer terug komt.
In mijn geval (samenwonend met een meerderjarig studerend kind) is er veel onduidelijk, ook bij de medewerkers van de gemeente.
Meer informatie verlenen. Zelf zit ik 2,5 jaar in de bijstand en heb ik nog nooit mijn inkomensconsulent gesproken. Ook weet ik tot de dag van vandaag niet wie dat zou zijn en persoonlijk vind ik dit erg slecht.
Mensen met vragen doorsturen naar de goede afdeling en niet gelijk al roepen dat ze er geen recht op hebben of het niet

weten. Dit wordt namelijk vaak wel gedaan als je het algemene nummer belt van de gemeente.
Soms duurt het dagen voordat je wordt teruggebeld. Soms word je niet teruggebeld.
Zorg voor meer structuur, medewerkers niet voor maar 3 maanden aannemen. Gewoon vast contract, dit geeft meer vertrouwen bij de mens.

9. Dienstverlening gemeente – de mee®doenregelingen

63% begrijpt hoe regelingen aangevraagd kunnen worden; 62% ervaart dat de gemeente mensen met de mee®doenregelingen goed helpt die het nodig hebben. Enkele belangrijke aandachtspunten:

1. 20% begrijpt niet van welke regelingen gebruik gemaakt kan worden;
2. 21% ervaart niet de gemeente veranderingen op tijd communiceert;
3. 19% ervaart niet dat de gemeente via Social Media goed communiceert over de regelingen.

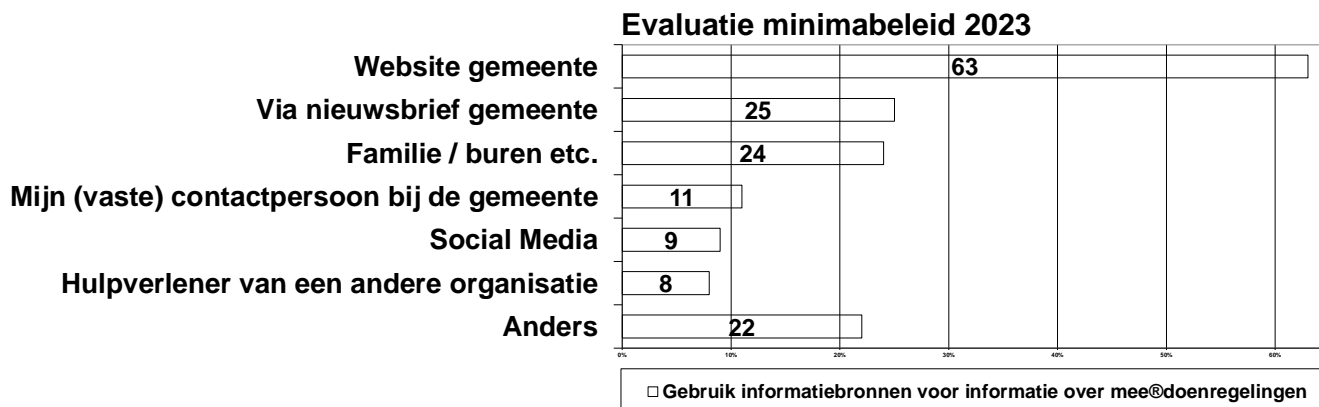
Evaluatie minimabeleid 2023

Ik begrijp hoe ik regelingen kan aanvragen	23	21	10	6
Ik zie dat de gemeente met de mee®doenregelingen mensen goed helpt die het nodig hebben	22	28	7	3
De informatie is voor mij duidelijk	24	23	9	6
Ik begrijp van weke regelingen ik gebruik kan maken	24	20	12	8
De aanvraagformulieren zijn duidelijk	20	27	10	5
De regelingen passen goed bij mijn persoonlijke situatie	22	30	9	4
Ik voel mij (financieel) zeker door de regeling(en) van de gemeente	25	26	11	7
Door de regelingen krijg ik meer kansen en kan ik beter meedoen	23	32	8	5
Veranderingen worden door de gemeente op tijd gecommuniceerd	23	33	12	9
Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg bij het aanvragen van de regelingen	15	43	8	5
De folder met de mee®doenregelingen is duidelijk	14	47	8	4
De energiecoach is belangrijk voor advies over besparing op energie	13	58	3	2
Klus & Dienst helpt inwoners bij het aanbrengen van energiebesparende maatregelen	11	66	3	2
De gemeente informeert mij goed over de regelingen via Social Media	15	52	9	10

☐ Helemaal eens
☐ Beetje eens
☐ Geen mening, of n.v.t.
☐ Beetje oneens
☐ Helemaal oneens

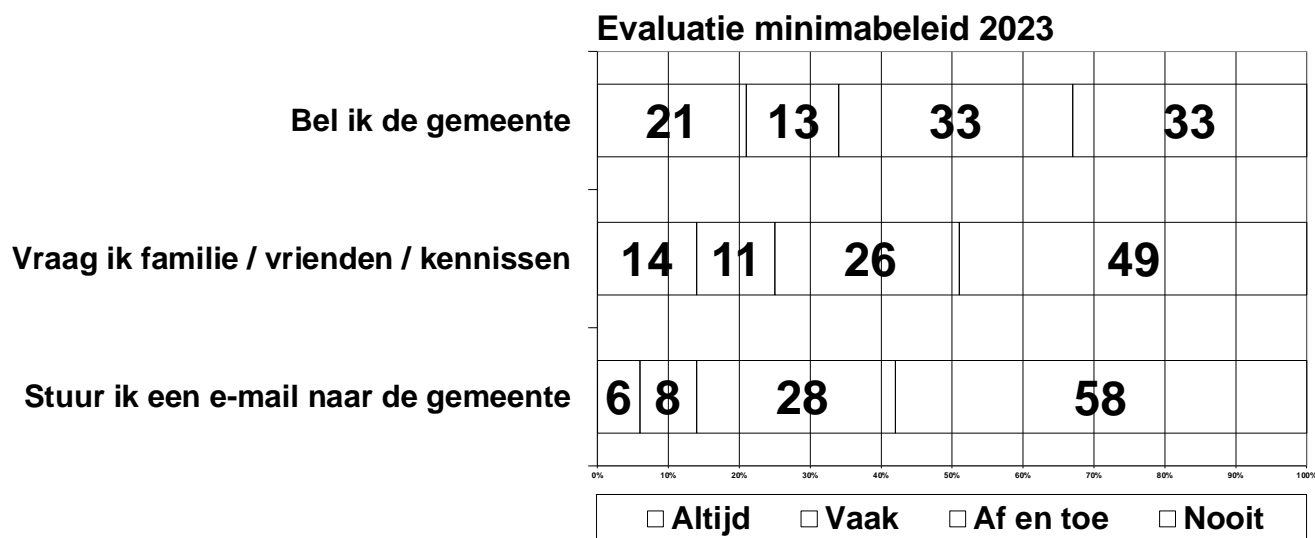
10. Gebruik informatiebronnen over de mee®doenregelingen

Voor 63% is de website de belangrijkste bron voor informatie over de mee®doenregelingen. Daarnaast zijn de nieuwsbrief van de gemeente en familie/buren belangrijk voor de informatievoorziening.



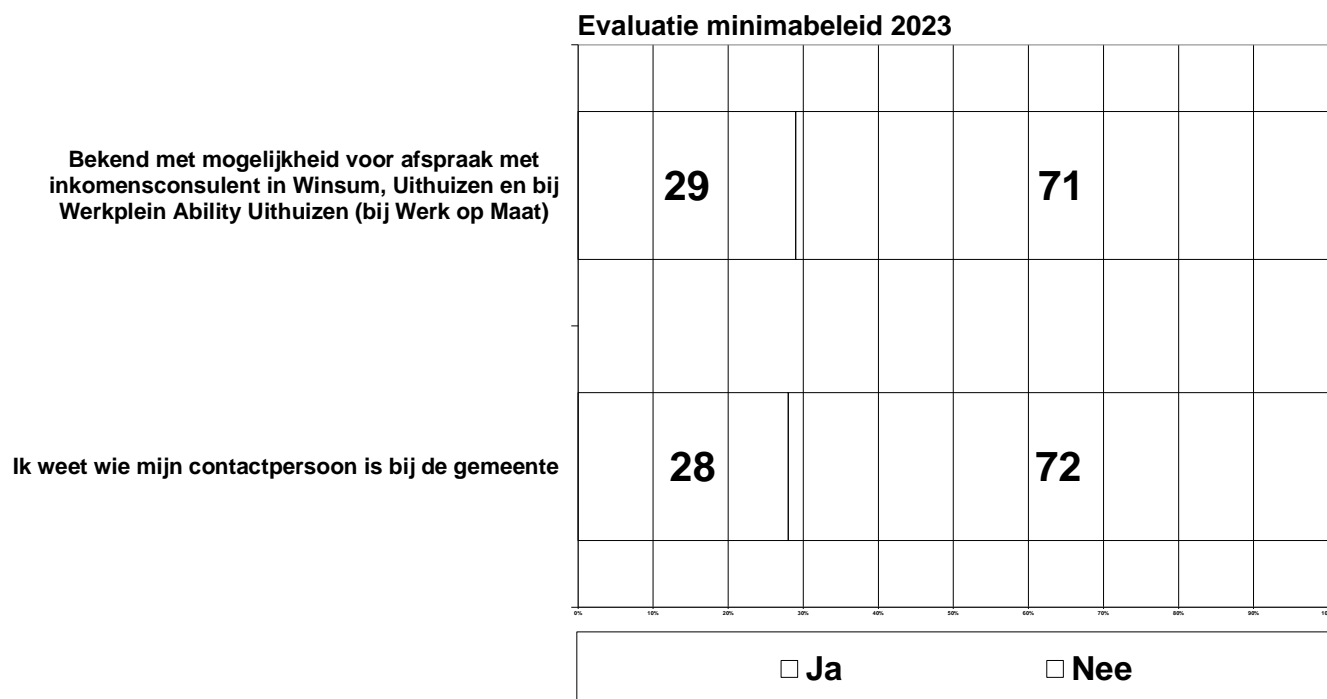
11. Acties bij vragen over regelingen

Bij vragen over regelingen, wordt door 34% vaak/altijd telefonisch contact opgenomen met de gemeente; 25% legt familie en vrienden vaak/altijd vragen voor; 14% stuurt mails naar de gemeente om vragen beantwoorden te krijgen.



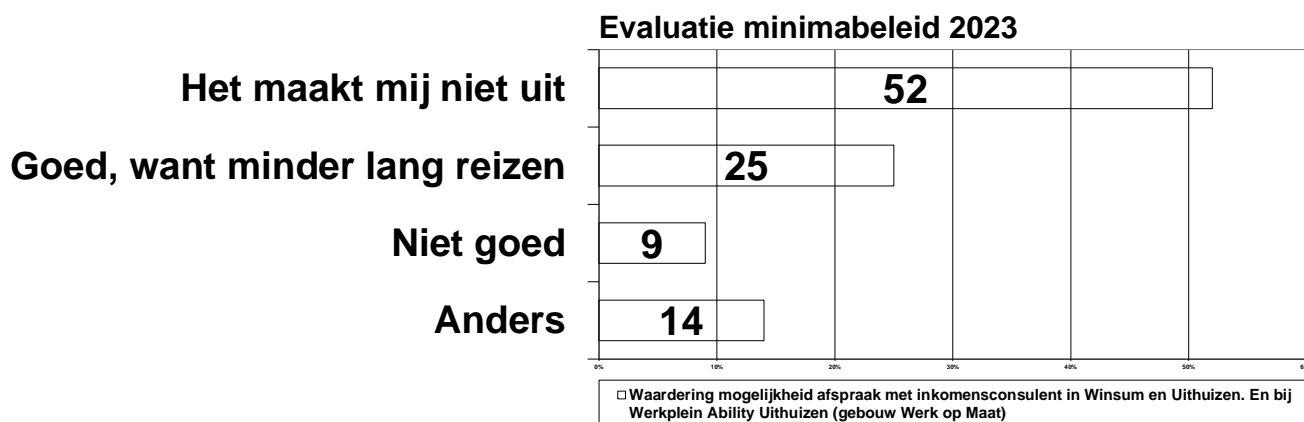
12. Bekendheid contactpersoon | afspraakmogelijkheden inkomensconsulent

Bij 29% is het bekend, dat een afspraak met een inkomensconsulent gemaakt kan worden op het gemeentehuis in Winsum of Uithuizen en bij Werkplein Ability in het gebouw van Werk op Maat. Een nog later percentages, namelijk 28%, is bekend met de contactpersoon bij de gemeente.



13. Mening over afspraakmogelijkheid Ability Uithuizen

52% geeft aan geen waarde te hechten aan deze afspraakmogelijkheid, maar 25% is hier positief over.

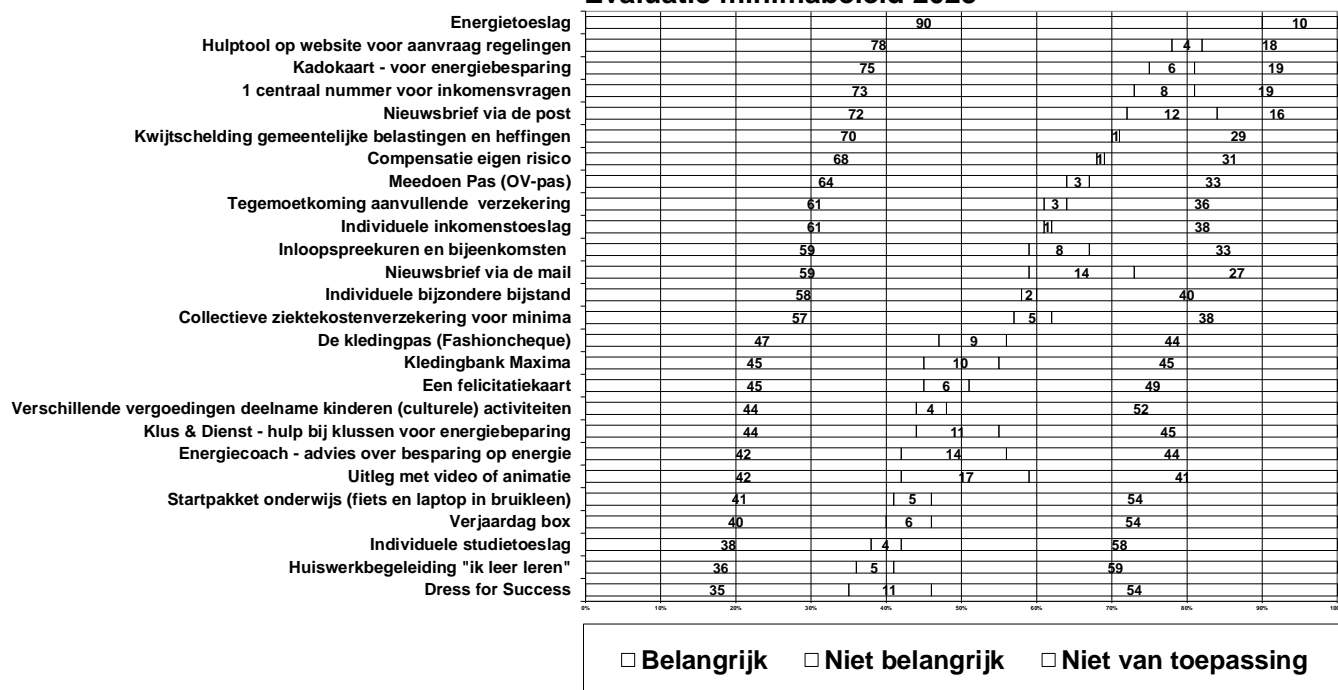


14. De regelingen die er al zijn of nog gaan komen

Op basis van onderstaande grafiek geldt een 'top 6' van regelingen/voorzieningen die als het meest van belang worden ervaren:

1. De energietoeslag;
2. Een hulp(tool) voor aanvraag regelingen;
3. Een cadeau-kaart voor energiebesparing;
4. 1 centraal nummer voor inkomensvragen;
5. Een nieuwsbrief via de post;
6. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen.

Evaluatie minimabeleid 2023



Waarom regelingen belangrijk zijn:

Alle hulp die mensen met minder geld kunnen krijgen, is toch wel belangrijk; aangezien minder zorgen over geld enorm helpt met het geluk in je leven.
Alles is tegenwoordig zo duur.
Allesbehalve thuis willen zitten met een uitkering, maar wel de rekeningen kunnen betalen en eten.
Als je niet weet waar je recht op hebt, blijft je gestresst hoe je alles moet regelen qua geld.
Als je weet hoe je regelingen kunt gebruiken voor je situatie, geeft dit mentaal een boost.
Het helpt bij het sociale contact met andere mensen en de kansen om mee te kunnen doen in de maatschappij worden vergroot. Tevens is het een opsteker in een soms uitzichtloze situatie.
Het stelt me in staat om mee te doen in de maatschappij en dat is belangrijk om uit de negatieve spiraal te komen die armoede met zich meebrengt.
Anders kan ik letterlijk mijn boodschappen niet doen, terwijl ik geen cent schuld heb.
Biedt zekerheid om dingen te kunnen doen en geeft minder stress en depressie
Dan voel je je meer betrokken bij de samenleving en hoef je niet altijd af te laten weten; anders kun je veel minder meedoen zonder deze financiële steun.
De armoede groeit onder de mensen, dus belangrijk dat iedereen kan meedoen.
De regelingen zijn belangrijk, omdat ze op de situatie van minima ingaan en hun leven verrijken; zodat (talent)ontwikkeling mogelijk wordt.
Een laag of bijstandsinkomen is net genoeg om van te bestaan, maar niet echt om van te leven; met de regelingen kom ik daar toch iets dichterbij.
Financiële ondersteuning is van levensbelang voor een menswaardig bestaan.
Het maakt veel verschil tussen niets kunnen en een klein beetje kunnen.
Het is belangrijk dat mensen aan de onderkant van de samenleving mee kunnen doen en dat kansen worden geboden om eruit te komen, zoals door een laptop of kleding om te solliciteren; anders blijf je op achterstand staan.
Omdat mensen met weinig inkomen anders totaal niet verder komen in het leven.
Kosten zijn nu vaak (te) hoog, waardoor het steeds moeilijker wordt om het rijtje sociale/maandelijkse lasten te kunnen blijven betalen.

Waarom regelingen niet of minder belangrijk zijn:

Collectieve ziektekostenverzekering: ik kies liever zelf in verband met medicatie en verwacht zorggebruik; kleding heb ik genoeg.

Sommige regelingen zijn positief bedoeld, maar werken niet altijd voor iedereen; bijvoorbeeld de Collectieve Ziektekostenregeling voor minima. Deze regeling was voor ons duurder dan rechtstreeks bij Menzis.

De felicitatiekaart kan heel beschamend werken ik zie deze leeftijd liever verhoogd worden naar 2 jaar. Dat is nog geen oplossing als ik zo'n kaart zou krijgen, want dan zou mijn verjaardag nog meer verpest zijn.

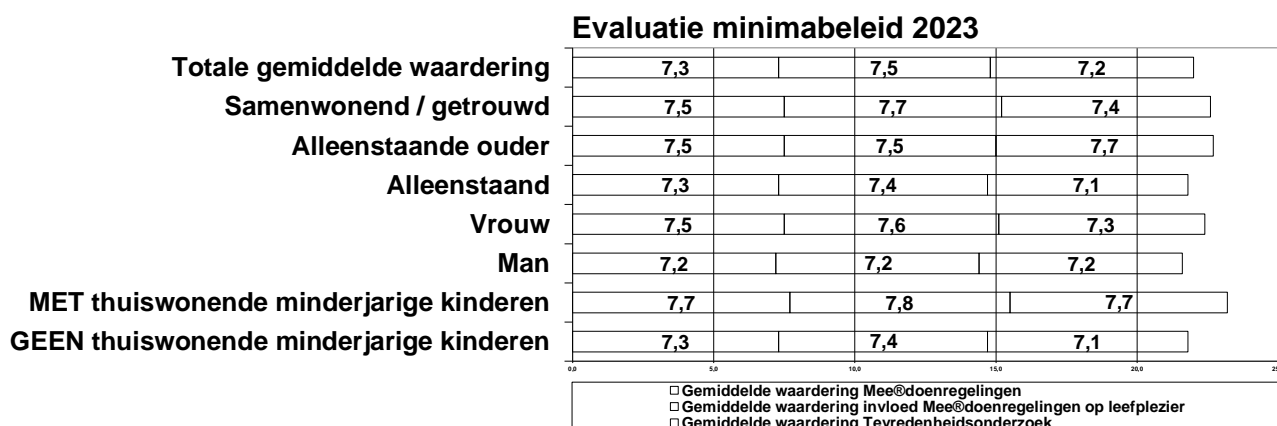
De energiecoach is minder belangrijk, omdat je zelf veel kunt vinden op internet.

Ik vind de kledingpas een mooi gebaar, maar als ik heel eerlijk ben, hebben we die het minst nodig van alle regelingen. Maar misschien is het voor andere ouders heel cruciaal.

Inloospreekuur hoeft van mij niet: ik ga niet met een privékwestie (zeker niet met een overlijden) naar een spreekuur. Dan neem ik liever vanwege privacy vanuit mijn eigen huis contact op met mijn eigen consulent. Video/animatie vind ik persoonlijk wat betuttelend, maar kan handig zijn voor de wat oudere medemens.

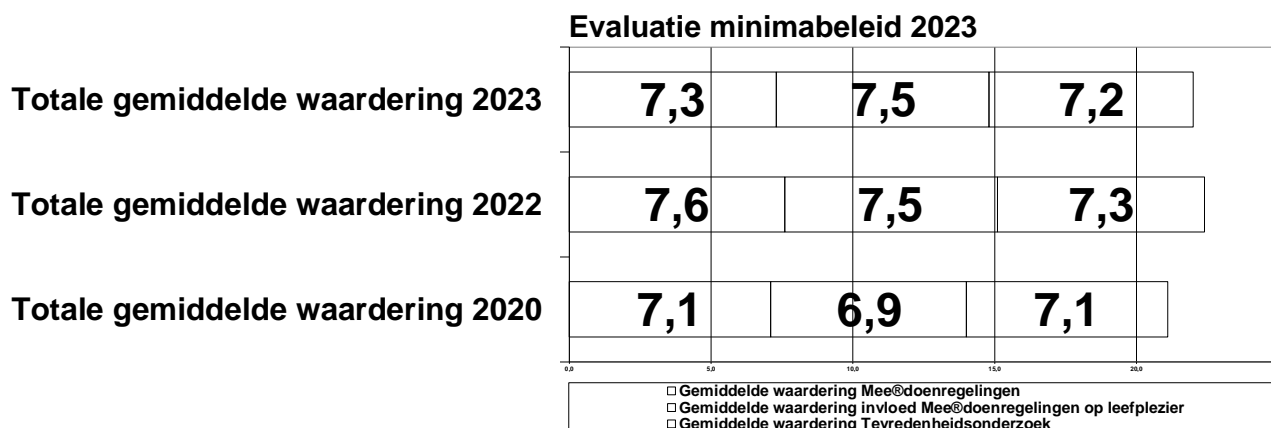
15. Waardering invloed minimabeleid en het tevredenheidsonderzoek

Op een schaal van 1 (zeer negatief) tot en met 10 (zeer positief), worden de mee@doenregelingen gemiddeld met een 7.3 gewaardeerd. Een 7.5 gemiddeld, drukt de (positieve) invloed uit van de mee@doenregelingen op het leefplezier. Cliënten van het minimabeleid met thuiswonende minderjarige kinderen, zijn gemiddeld het meest positief over de mee@doenregelingen en de invloed op het leefplezier. Alleenstaande ouders en mensen met thuiswonende minderjarige kinderen zijn gemiddeld het meest positief over het uitgevoerde tevredenheidsonderzoek (2023).



Vergelijking 2023 – 2020

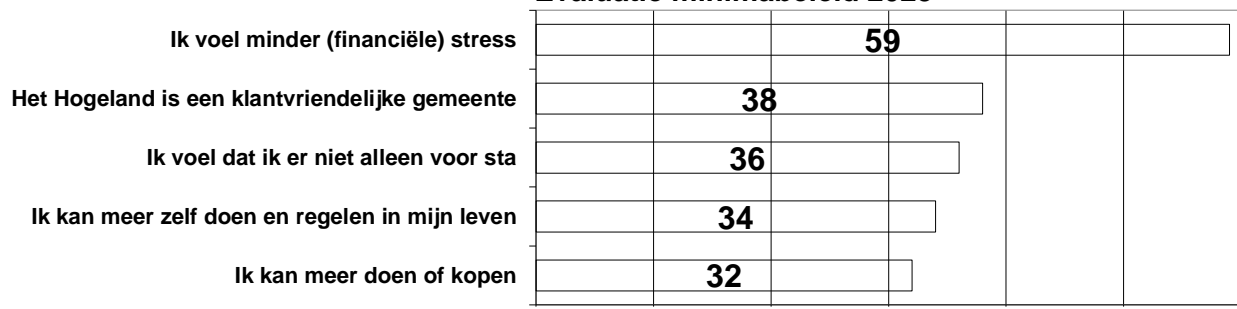
In vergelijking met het tevredenheidsonderzoek in 2022 valt op, dat de gemiddelde waardering voor de regelingen zelf wat lager ligt, maar de invloed van de regelingen op het leefplezier op hetzelfde niveau is gebleven. De waardering voor het uitgevoerde tevredenheidsonderzoek is (iets) lager dan in 2022.



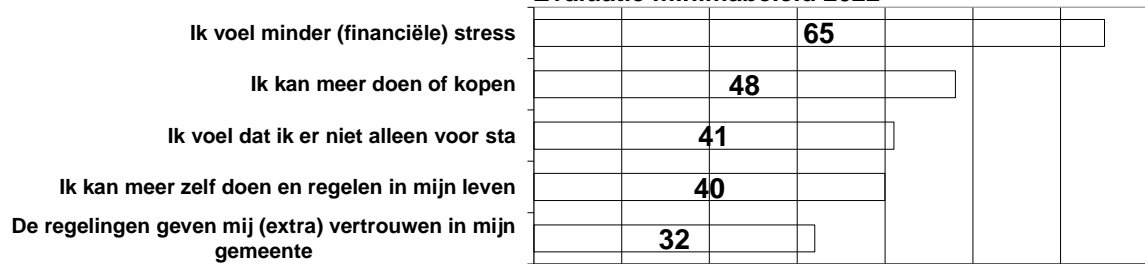
16. Het belang van de mee[®]doenregelingen

Gevraagd is om aan te geven, welk effect uitgaat van de regelingen voor inwoners. In onderstaande grafiek is een top 5 van effecten weergegeven. In vergelijking met de top 5 van vorig jaar valt op, dat vier van de vijf effecten nog steeds in de top 5 staan. In de onderstaande grafiek op deze pagina, is een volledig overzicht van alle effecten weergegeven.

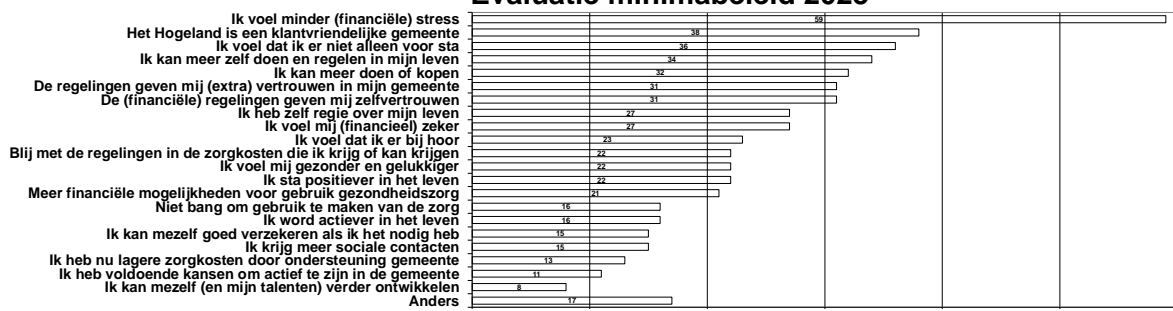
Evaluatie minimabeleid 2023



Evaluatie minimabeleid 2022



Evaluatie minimabeleid 2023



17. De mee[®]doenregelingen en de kinderen

77% ervaart (enigszins) dat kinderen gelijke kansen krijgen door de regelingen; 76% is van mening dat door de regelingen de eigen kinderen een betere toekomst geboden kan worden. Driekwart (75%) is tevreden en kan meer doen met en voor de eigen kinderen.

Evaluatie minimabeleid 2023

Mijn kinderen krijgen gelijke kansen							21		13	4	6	
Ik kan mijn kinderen een betere toekomst bieden							24		18		4	2
Ik ben tevreden. Ik kan meer doen voor en met mijn kinderen							20		17		6	2
Mijn kinderen kunnen meedoen met leeftijdsgenoten (vrienden)							19		16		7	3
Mijn kinderen kunnen zich beter ontwikkelen							20		20		3	3
Mijn kinderen voelen zich gelukkiger							20		18		4	4
Als gezin krijgen wij meer (financiële) zekerheid en meer leefplezier							25		15		6	5
Mijn kinderen hebben een betere kwaliteit van leven / hebben meer leefplezier							24		21		5	2
Mijn kinderen zijn bezig met het ontdekken van hun talenten							20		25		2	2
Ik ben tevreden over de ondersteuning die mijn kinderen krijgen							17		20		6	4
Mijn kinderen hebben meer zelfvertrouwen							24		22		5	4
Mijn kinderen doen actiever mee aan sportieve en/of culturele activiteiten							19		30		3	4
Mijn kinderen ontwikkelen hun talenten nu beter							24		30		3	4

0%

10%

20%

30%

40%

50%

60%

70%

80%

90%

100%

☐ Helemaal eens

☐ Beetje eens

☐ Geen mening, of n.v.t.

☐ Beetje oneens

☐ Helemaal oneens

Tips voor verbeteringen:

Het is lastig als een kind met een beperking hebt en afhankelijk bent van speciaal onderwijs, taxi e.d. Ze staan buiten de maatschappij en deze regelingen helpen dan niet echt. Ze hebben al geen sociale contacten in de plaats waar ze wonen; ze worden buitengesloten en gepest. En als er dan sportverenigingen niet reageren als je informeert wat er mogelijk is..

Het geluk van mijn kinderen hangt denk ik niet af van de regelingen; alleen helpt het wel als ze bijvoorbeeld kunnen sporten. Als ze niet 3 keer in de week kunnen voetballen, hebben ze minder sociale contacten en sporten is ook nog eens enorm gezond.

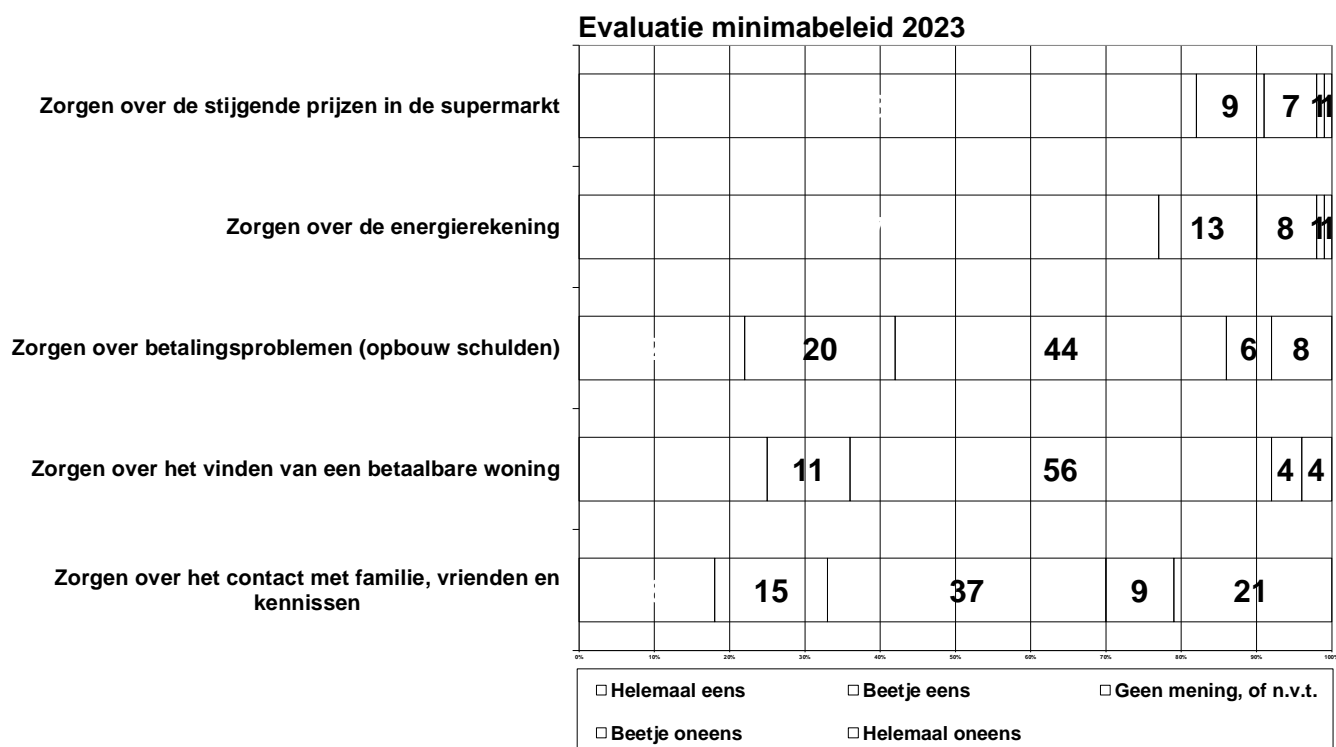
Een fiets of laptop is harstikke mooi, maar het is in bruikleen, dus het zal nooit echt van de kinderen zijn.

Ik merk dat de OV-reiskaart het grootste verschil maakt; het scheelt zo'n 50 euro per kind per maand aan OV-kosten, omdat ze naar vriendinnen gaan of uit.

18. Zorgen

91% maakt zich zorgen over de stijgende prijzen in de supermarkt en 90% maakt zich (enigszins) zorgen over de energierekening. 30% heeft nauwelijks/geen zorgen over het contact met familie, vrienden en kennissen.

42% maakt zich zorgen over betalingsproblemen en het eventueel opbouwen van schulden.

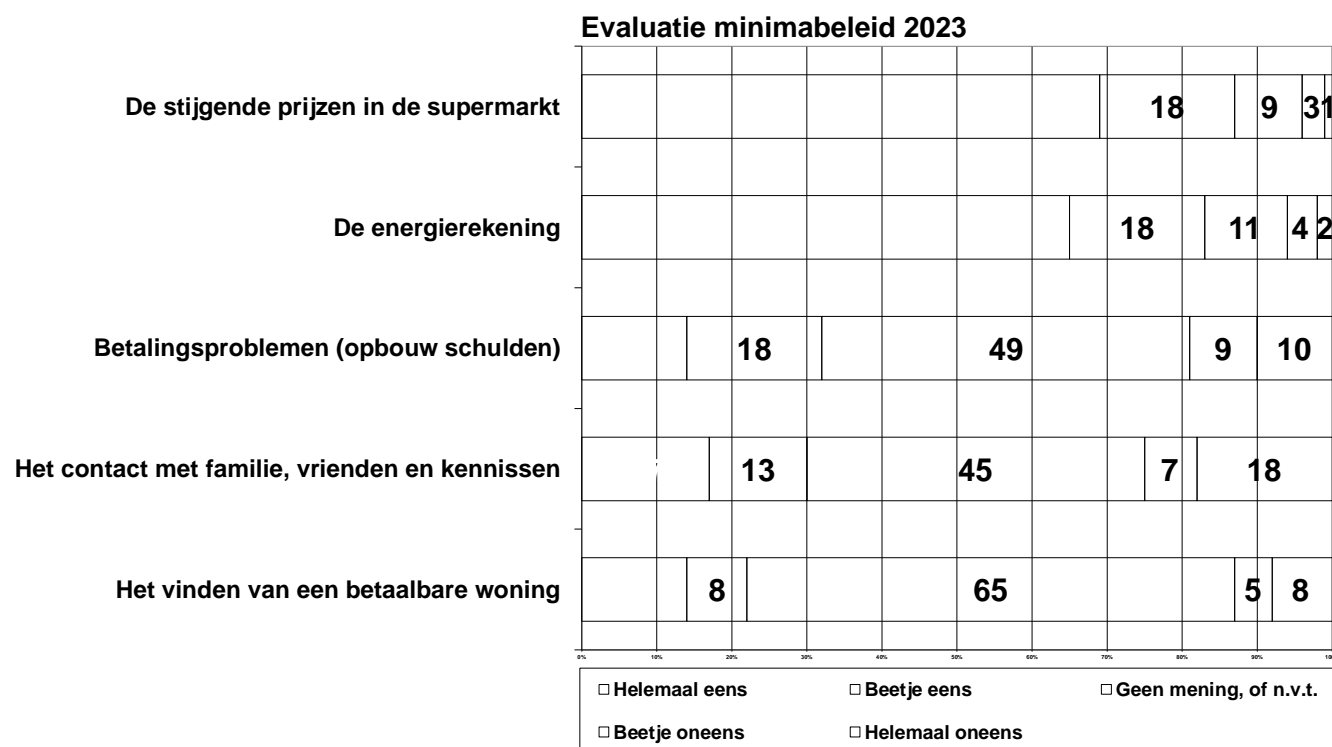


Andere zorgen namelijk:

Bang om spaargeld te verliezen waar we hard voor gewerkt hebben.
Contact met werkcoach.
Dat ik mijn (net) volwassen kinderen niet meer (financieel) kan ondersteunen.
De toekomst van mijn kinderen die een beperking hebben.
Door de broze gezondheid van mijn vrouw, moet we veel extra kosten maken; ik ben bang dat dat onbetaalbaar wordt.
Geld, belasting.
Gezondheid en werkloos naar faillissement werkgever.
Ik woon in Pieterburen en ik heb geen autorijbewijs. Om hier aan de gang te kunnen, zou ik graag mijn rijbewijs willen halen, maar wordt dit niet ondersteund door de gemeente; dit is de belangrijkste reden waarom ik hier nog geen werk heb aangenomen.
Lichamelijke klachten worden ergeren ik heb al eens huishoudelijke hulp aangevraagd, maar afgewezen.
Verharding van de maatschappij.
Werken met vervelende en gevaarlijke collega's op LBO/MBO-niveau in verband met mijn eigen lage opleiding. Het is voor mij even een paar jaar, maar anders niet vol te houden.
Zorgen is een groot woord, maar des te langer ik in de bijstand zit, des te meer het gevoel dat ik steeds meer afstand krijg tot de samenleving.

19. Uitdagingen

87% ervaart de stijgende prijzen in de supermarkt als een grote uitdaging; voor 83% geldt dit ook voor de energierekening. Voor bijna een derde (32%) zien betalingsproblemen en het eventueel opbouwen van schulden als een grote uitdaging,



Andere uitdagingen namelijk:

Alles bij elkaar is een uitdaging. Niet alleen de energie of boodschappen, maar ook alle verzekeringen zijn bijvoorbeeld duurder.

Boodschappen goedkoper of voedselbank toegankelijker.

Geestelijke gezondheid en voor betaalbaar eten moet ik steeds verder reizen en dus meer contact met andere mensen; en aangezien ik bang ben voor mensen word je daar bepaald niet blij van.

Gezondheid en accepteren dat het niet meer beter wordt.

Het onderhoud van mijn woning en tuin en een duur dieet.

Ik moet van 80 euro in de week rondkomen.

Om leefgeld en lichamelijke stress door het niet kunnen sporten.

Mijn mooie drop kunnen 'verkennen'; doordat ik met 2 krukken loop en er wel een bus rijdt, die mij op andere plekken in het dorp kan brengen, maar waar ik moeilijk in kan komen. Als ik mijn scoot-mobiel gebruik, ben ik nogal onzeker.

20. Aanbevelingen voor het minimabeleid

De resultaten van het Tevredenheidsonderzoek, geven inzicht in de manier waarop het minimabeleid van de gemeente Het Hogeland wordt ervaren. Onderstaande aanbevelingen komen voort uit de (kwantitatieve) resultaten van het Tevredenheidsonderzoeken de telefonische interview en bieden een kader om de uitvoering van het minimabeleid kwalitatief (verder) te verbeteren.

-1-

Met name bij het digitale aanvraagproces van regelingen, moet formele/ambtelijke taal voorkomen worden; van begin tot eind moet de aanvraag in zgn. Jip-en-Janneke taal zijn weergegeven; dit verhoogt de toegankelijkheid en het vertrouwen in het aanvraagproces en het daadwerkelijk verkrijgen van regelingen. De gehele 'klantreis' van start aanvraag tot en met succesvolle afronding aanvraag, moet als prettig, toegankelijk en ontspannen worden ervaren.

-2-

Bij het aanvragen van regelingen via de post, moet (zoveel) voorkomen worden, dat inwoners administratieve handelingen zoals het maken van kopieën moeten verrichten. Niet alle aanvragers zijn namelijk in staat om thuis kopiëren te maken; daarnaast kan niet iedereen (bijv. zieken) erop om dit soort zaken elders te regelen.

-3-

In het aanvraagproces van een regeling, zou de aanvraag van andere regelingen waar cliënten ook recht op hebben, direct (online/automatisch) geactiveerd moeten kunnen worden. een (logische) clustering van regelingen op basis van de gezinssamenstelling en financiële situatie is hierbij een belangrijk aandachtspunt;

-4-

Het inzichtelijk maken waarom sommige regelingen op inkomen en andere regelingen op vermogen worden getoetst; dit op basis van concrete en duidelijk beschreven voorbeelden/casussen.

-5-

Het (maximale) effect/de beoogde toegevoegde waarde van specifieke regelingen (bijvoorbeeld collectieve ziektekostenverzekering) kan verbeterd worden door nog beter aan te sluiten op de persoonlijke situatie van de cliënt.

-6-

De uitwerking c.q. praktisch toepasbaar van een voorziening zoals de kadokaart, nader bekijken en eventueel aanpassen qua praktische toepasbaarheid (doorlooptijd en mogelijkheden voor besteding/inzetbaarheid).

-7-

Het kennisniveau wat betreft de mee@doenregelingen en het ondersteunen van cliënten, moet verbreed en beter geborgd worden binnen de gemeente Het Hogeland; sommige cliënten voelen zich door bepaalde medewerkers goed geholpen en andere collega's blijken soms te weinig (specifieke) kennis van zaken te hebben en/of zijn niet voldoende (telefonisch) bereikbaar; aandacht voor privacy, kennisborging en verdere professionele kennisontwikkeling op het gebied van het minimabeleid is zowel van belang voor de gemeente Het Hogeland als voor de cliënten van het minimabeleid.

-8-

Een zgn. smoelenboek is een interessante optie om inwoners meer kennis te maken met het team 'mee@doenregelingen'; maakt het voor cliënten van het minimabeleid persoonlijker en toegankelijker.

-9-

Het (financieel) samenstellen van een zgn. '**Uitstapregeling**', om meer verbinding te maken tussen huidige situatie van het minimabestaan en de stappen die kunnen ondersteunen richting betaalde arbeid; denk hierbij aan sollicitatietraining, coaching, aanvullende cursussen/opleidingen; de koppeling met het Startbudget ligt hier voor de hand.

-10-

Aangevraagde en toegekende regelingen, zou de gemeente Het Hogeland zoveel mogelijk moeten laten doorlopen; dit voorkomt onnodig veel papierwerk en (financiële) stress bij de aanvrager; tussentijds kan de gemeente nagaan of er veranderingen in de persoonlijke situatie hebben plaatsgevonden.

Tenslotte

PeopleGraphics bedankt de gemeente Het Hogeland voor het gestelde vertrouwen in de opzet, uitvoering en rapportage van het Tevredenheidsonderzoek 2023. Gerhard

Brethouwer, projectleider namens PeopleGraphics, bedankt Olga Garasjoek voor de bijzonder prettige en inspirerende samenwerking tijdens de uitvoering van Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2023.