



## Memo

### Raad

Aan: Gemeenteraad  
Van: College van B&W  
Portefeuillehouder: Mariette de Visser  
CC:  
Datum: 10 december 2020  
Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek minimaregelingen 2020

Geachte leden van de raad,

Wij hebben een klanttevredenheidsonderzoek minimaregelingen laten uitvoeren. De uitkomsten van dit onderzoek sturen we u hierbij ter kennisname toe.

#### **Inleiding**

Eind 2019 heeft de Raad het nieuwe Minimabeleid vastgesteld. Tijdens de vergadering in december 2019 heeft u de wens uitgesproken om een goed kwantitatief en kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Zodat er naast een cijfermatig inzicht ook een beeld wordt gegeven hoe de doelgroep alle maatregelen op grond van het minimamaatregelen (regelingen) ervaart en welk effect en/of impact de maatregelen op het leven van de respondenten hebben.

Als college vinden wij het belangrijk u te informeren over de resultaten van dit onderzoek.

#### **Uitvoering**

Tussen 22 juni 2020 en 31 juli 2020 heeft PeopleGraphics het klanttevredenheidsonderzoek minimaregelingen in de gemeente Het Hogeland uitgevoerd. In totaal hebben 321 inwoners (van een totale doelgroep van 1433 inwoners) meegedaan aan het onderzoek. Statistisch gezien is dit een representatieve respons. Het onderzoek heeft een betrouwbaarheidsniveau van 95%. 65% van de respondenten is alleenstaand, 16% is een alleenstaande ouder, 10% is samenwonend/getrouwd zonder inwonende kinderen en 9% is samenwonend/getrouwd met inwonende kinderen.

Voor het onderzoek is een uitgebreide enquête zowel online als op papier uitgezet onder de hele doelgroep, waarbij het voor respondenten mogelijk was om zo veel mogelijk open vragen te beantwoorden.

#### **Conclusies uit het onderzoek**

Het minimabeleid scoort een 7.1 gemiddeld.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het merendeel van de respondenten (89%) over het algemeen tevreden is over de voorzieningen en regelingen. Dankzij de voorzieningen ervaren zij minder financiële stress (49%), hebben zij meer bestedingsvrijheid (40%) en voelen zij zich beter financieel beschermd (33%). De voorzieningen zijn essentieel voor de inwoners en leveren een positieve bijdrage aan de kwaliteit van leven. Alleenstaande ouders (16% van alle respondenten) zijn positiever over de minimaregelingen en voelen zich het meest (financieel) gesteund vergeleken met inwoners met een partner en minderjarige kinderen of alleenstaande inwoners zonder partner of kinderen.

Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat veel inwoners nog onvoldoende bekend zijn met sommige minimaregelingen. 41% van de respondenten maakt bijvoorbeeld geen gebruik van het Participatiefonds. 46% maakt geen gebruik van de Kwijtschelding. Het merendeel van de respondenten (64%) die met de regelingen bekend zijn, doet jaarlijks een aanvraag voor de (financiële) regelingen/voorzieningen.

Ruim 70% van de respondenten is tevreden over de kinderregelingen. 65% ervaart dat dankzij deze voorzieningen de kinderen gelijke kansen krijgen. 60% van de respondenten geeft aan dat kinderen gemakkelijker met hun leeftijdsgenoten mee kunnen doen.

De website van de gemeente is een belangrijke informatiebron voor 65% van de respondenten. De meerderheid van de respondenten (77%) is positief over de dienstverlening. 70% vindt dat de informatie over de beschikbare voorzieningen duidelijk is.

### **Het meest van belang**

De respondenten vinden de volgende onderwerpen belangrijk:

- het gratis kunnen reizen met het OV,
- een duidelijk leesbare folder waarin alle voorzieningen op een rij staan vermeld,
- een tool op de website waarmee de inwoner kan inzien waarvoor hij/zij in aanmerking komt,
- makkelijk leesbare formulieren,
- een centraal telefoonnummer voor alle inkomensvragen.

### **Conclusie en Aanbevelingen**

Het minimabeleid krijgt een gemiddelde score van 7.1. Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de aangeboden voorzieningen. Uit het onderzoek komt een aantal verbeterpunten en aanbevelingen naar voren. Hieronder geven we aan wat wij hiermee gaan doen.

- Wij gaan duidelijker naar de inwoner communiceren over de regelingen. Wij informeren inwoners of zij recht hebben op één of meerdere voorzieningen. Ook geven wij meer uitleg over het inkomen, het vermogen en de bewijsstukken.
- Wij streven er naar om een aanvraag sneller, uiterlijk binnen 4 weken, af te handelen. Lukt het ons niet, dan nemen wij contact met de inwoner op om de inwoner over de stand van zaken te informeren;
- Wij onderzoeken of wij de doorloop van sommige regelingen kunnen organiseren. Wij proberen het papierwerk voor de inwoner bij een onveranderde situatie te voorkomen;
- Wij informeren de inwoners als de regelingen wijzigen. Dit doen wij op tijd en via onze mediakanalen.

#### *Aanbeveling 1:*

Tijdig en helder uitsluitel geven of aangevraagde voorzieningen worden toegekend; inclusief een duidelijke onderbouwing in Jip-en-Janneke taal.

*Deze aanbeveling hebben wij al gedeeltelijk overgenomen.*

#### *Aanbeveling 2:*

Bij de uitvoering van specifieke (financiële) regelingen (o.a. compensatie eigen risico en kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen) zou de aanvrager meer meegenomen moeten worden in het (aanvraag)proces 'achter de schermen' bij de gemeente Het Hogeland; Dit zal meer transparantie en vertrouwen bij de aanvrager opleveren en minder (financiële) stress;

*Deze aanbeveling nemen we gedeeltelijk over.*

#### *Aanbeveling 3:*

Bij de aanvraag van een specifieke (financiële) regeling/voorziening moet het voor beide partijen (gemeente en aanvrager) sneller duidelijk worden voor welke (financiële) regelingen/voorzieningen de aanvrager eventueel nog meer in aanmerking komt. Dit maakt het (aanvraag)proces zowel voor de gemeente als de aanvrager meer transparant en minder ingewikkeld; een (logische) clustering van voorzieningen op basis van de gezinssamenstelling is hierbij een aandachtspunt.

*Deze aanbeveling kunnen wij niet direct overnemen. Wij zijn aan het uitzoeken hoe wij de voorzieningenwijzer vorm kunnen geven.*

**Aanbeveling 4:**

Bij de aanvraag van (financiële) regelingen/voorzieningen zou de gemeente direct moeten vaststellen of bepaalde regelingen al direct in gang gezet kunnen worden; dit voorkomt onnodige administratieve voorbereiding bij de aanvrager; geeft de aanvrager bovendien het gevoel, optimaal gebruik te maken van beschikbare voorzieningen die relevant zijn voor de persoonlijke situatie.

*Deze aanbeveling nemen we gedeeltelijk over.*

**Aanbeveling 5:**

Huidige aanvragen voor (financiële) regelingen/voorzieningen 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.

*Wij nemen deze aanbeveling gedeeltelijk over. Wij kiezen er voor om aan de voorkant in de voorlichting te investeren. Hierdoor bieden wij de inwoner de mogelijkheid om zelf te bepalen of hij/zij een voorziening wil aanvragen. Hiermee verhogen wij de zelfredzaamheid van de inwoner, voorkomen wij dat wij aan inkomenspolitiek doen doordat alleen de inwoners die het echt nodig hebben een ondersteunende voorziening aanvragen en kunnen wij de kosten van de voorzieningen beter overzien.*

**Aanbeveling 6:**

Het zoveel mogelijk zien te voorkomen van het principe 'eerst voorschieten en daarna terugkrijgen'.

*Wij hebben deze aanbeveling al overgenomen en blijven dit (voorlopig) toepassen. In 2021 onderzoeken we of we meer voorzieningen en ondersteuning in natura kunnen verstrekken.*

**Aanbeveling 7:**

In overweging nemen om de Fashioncheque niet alleen voor jongeren beschikbaar te stellen, maar voor een bredere leeftijdsgroep.

*Deze aanbeveling kunnen wij niet overnemen gezien de financiële stand van zaken van de gemeente.*

**Aanbeveling 8:**

De relatie tussen enerzijds wisselende inkomsten en spaartegoeden en anderzijds specifieke (financiële) regelingen/voorzieningen duidelijker en transparanter uitleggen; bijvoorbeeld aan de hand van concrete voorbeelden op de website en/of in een brochure.

*Deze aanbeveling nemen wij over.*

**Aanbeveling 9**

Het voorkomen van schulden met 'impact' (met name bij de jongere generatie); het inzetten van budgetcoaches bij jongeren vanaf 18 jaar is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Deze aanbeveling is niet direct gebaseerd op de resultaten van het onderzoek, maar ingegeven door de huidige maatschappelijke context door Corona.

*Deze aanbeveling nemen wij gedeeltelijk over. Wij gaan in 2021 onderzoeken of wij deze aanbeveling met de bestaande samenwerkingspartijen kunnen ontwikkelen waarbij we vrijwillige budgetcoaches kunnen inzetten.*

**Aanbeveling 10:**

Een goede monitoring van kwetsbare factoren bij aanvragers (schulden, gezondheid, wisselende inkomsten) en ingrijpende life-events, zoals scheiding en verlies van dierbaren.

*Deze aanbeveling nemen wij over.*

**Advies:**

Wijzigingen in de minimavoorzieningen moeten door de gemeente Het Hogeland tijdiger worden gecommuniceerd; dit voorkomt (financiële) stress bij de gebruikers van regelingen/voorzieningen.

*Wij nemen dit advies over.*

**Advies:**

De resultaten van het onderzoek, zowel kwantitatief als kwalitatief, maken inzichtelijk dat een continue monitoring van de cliënten van het minimabeleid maatschappelijk relevant en noodzakelijk is. PeopleGraphics adviseert een vorm van continu onderzoek op kwartaalbasis, waarmee de impact van het minimabeleid continu (scherp) inzichtelijk blijft en eventuele wijzigingen sneller doorgevoerd kunnen worden.

*Wij nemen dit advies gedeeltelijk over. Om goed beeld te hebben van welke impact het minimabeleid op de inwoners heeft en of het beleid op benodigde ondersteuning aansluit willen wij 1 keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.*

**Advies:**

De gemeente Het Hogeland zou cliënten van het minimabeleid actiever kunnen vragen naar een mailadres. Naarmate meer inwoners/cliënten van het minimabeleid per mail bereikbaar zijn, kan de informatievoorziening vanuit de gemeente regelmatig en dus tijdiger plaatsvinden.

*Wij nemen dit advies over. Wij gaan onderzoeken of wij de e-mailadressen in het kader van de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) voor de informatievoorziening kunnen gebruiken. Vervolgens kijken wij hoe wij de e-mailadressen standaard in de 'verplicht in te vullen' gegevens kunnen opnemen. Dit sluit aan bij de digitale ontwikkelingen en de mogelijkheden om voorzieningen digitaal aan te vragen.*

**Advies:**

PeopleGraphics adviseert de gemeente Het Hogeland om een samenvatting van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek 2020 te communiceren richting de doelgroep. Naast de resultaten, is een overzicht van de belangrijkste verbeteracties vanuit de gemeente ook van belang. Een heldere terugkoppeling van resultaten en verbeteracties, zal positief bijdragen aan zowel het vertrouwen in het minimabeleid als in het instrument onderzoek. PeopleGraphics biedt graag ondersteuning bij de samenstelling van een heldere samenvatting.

*Wij nemen dit advies over. Wij maken een duidelijke samenvatting van de onderzoeksresultaten en delen deze via onze samenwerkingspartners en media kanalen.*

De uitkomsten van dit onderzoek communiceren we met de inwoners, Adviesraad Het Hogeland, deelnemers aan het ArmoedePlatform en andere maatschappelijke samenwerkingsorganisaties.

Hoogachtend,

Het college van B&W,

H.J. Bolding  
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren  
secretaris