

## Eindrapport Tevredenheidsonderzoek 2020

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

“Noodzakelijke  
voorzieningen om het  
leefbaar te houden”

“Het verruimt de  
mogelijkheid om sociaal en  
maatschappelijk actief te  
blijven”

“Ik ben verdrietig omdat ik er  
gebruik van moet maken; zou  
graag meer geld en werken  
willen hebben”

“Door de voorzieningen  
hebben we ruimte om af en  
toe wat leuks met en voor de  
kinderen te doen”

Plaats: Wijk bij Duurstede  
Datum: 14 september 2020  
Auteur: drs. G. Brethouwer

## Inhoudsopgave

1.	Doelstelling Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020	Pag. 3
2.	Leeswijzer rapportage	Pag. 3
3.	Respons Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020	Pag. 3
4.	Algemeen   Profiel respondenten	Pag. 4
5.	Resultaten algemeen   Dashboard	Pag. 5
6.	Gebruik (financiële) regelingen/voorzieningen	Pag. 7
7.	Aanvraag (financiële) regelingen/voorzieningen	Pag. 8
8.	Tevredenheid over (financiële) regelingen/voorzieningen	Pag. 9
9.	De voorzieningen en kwaliteit van leven   Leefplezier	Pag. 11
10.	Dienstverlening gemeente Het Hogeland	Pag. 12
11.	Gebruik bronnen voor informatie over de voorzieningen	Pag. 15
12.	Contact bij vragen over de regelingen/voorzieningen	Pag. 16
13.	Bekendheid contact/aanspreekpunt bij gemeente Het Hogeland	Pag. 17
14.	Ervaringen met aangepaste openingstijd locaties Leens en Bedum	Pag. 18
15.	Voorzieningen die in 2020 (aangepast) in werking treden	Pag. 19
16.	Waardering minimabeleid en persoonlijke (financiële) ondersteuning	Pag. 20
17.	Belangrijkste (persoonlijke) ervaringen met minimabeleid	Pag. 22
18.	De minimavoorzieningen en uw kinderen	Pag. 23
19.	Waardering Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020	Pag. 24
20.	Kerncijfers Tevredenheidsonderzoek 2020	Pag. 25
21.	De Management Survey 2020	Pag. 26
22.	Conclusies en aanbevelingen	Pag. 31

## 1. Doelstelling Tevredenheidsonderzoek 2020

Het Tevredenheidsonderzoek is gestart vanuit de volgende doelstelling:

**Het vaststellen van de mate van tevredenheid bij inwoners over de minimaregelingen die door de gemeente Het Hogeland geboden worden. Het onderzoek is bedoeld als nulmeting.**

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.

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 2020

In de periode 22 juni t/m 31 juli heeft Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020 plaatsgevonden. Het Tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd op basis van een populatie van 1.493 inwoners; na correctie door uitval (o.a. incorrecte mailadressen) is een werkelijke populatiegrootte van 1.433 het uitgangspunt.

Gelet op de gerealiseerde respons van 321 ingevulde vragenlijsten, kan de respons statistisch gezien als een representatieve steekproef worden beschouwd; met een betrouwbaarheidsniveau van 95%. In marktonderzoek worden de foutenmarges over het algemeen berekend op een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dit betekent dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Een hoger betrouwbaarheidsniveau (bv 99%) vereist logischerwijze een grotere steekproef.

#### 4. Algemeen | profiel respondenten

<b>Gezinssamenstelling</b>	<b>Percentage</b>
Alleenstaand	65%
Alleenstaand ouder	16%
Samenwonend/getrouwd zonder (thuiswonende) kinderen	10%
Samenwonend/getrouwd met inwonende minderjarige kinderen	9%

<b>Verdeling leeftijd respondenten</b>	<b>Percentage</b>
18 t/m 35 jaar	18%
36 t/m 45 jaar	15%
46 t/m 55 jaar	25%
56 t/m 65 jaar	33%
66 jaar of ouder	9%

<b>Geslacht</b>	<b>Percentage</b>
Man	41%
Vrouw	59%

## 5. Resultaten algemeen | dashboard

Onderwerp	Gemiddelde tevredenheid
Financiële regelingen/voorzieningen	89%
Dienstverlening gemeente Het Hogeland	65%
Invloed (minima)voorzieningen op kinderen	55%

Onderwerp	Gemiddelde waardering
Invloed (financiële) voorzieningen op kwaliteit van leven/leefplezier	6,9
Uitgesplitst naar leeftijdscategorieën:	
18 t/m 35 jaar	6,8
36 t/m 45 jaar	7,2
46 t/m 55 jaar	6,9
56 t/m 65 jaar	6,6
66 jaar of ouder	7,4
Uitgesplitst naar geslacht:	
Man	6,6
Vrouw	7,0

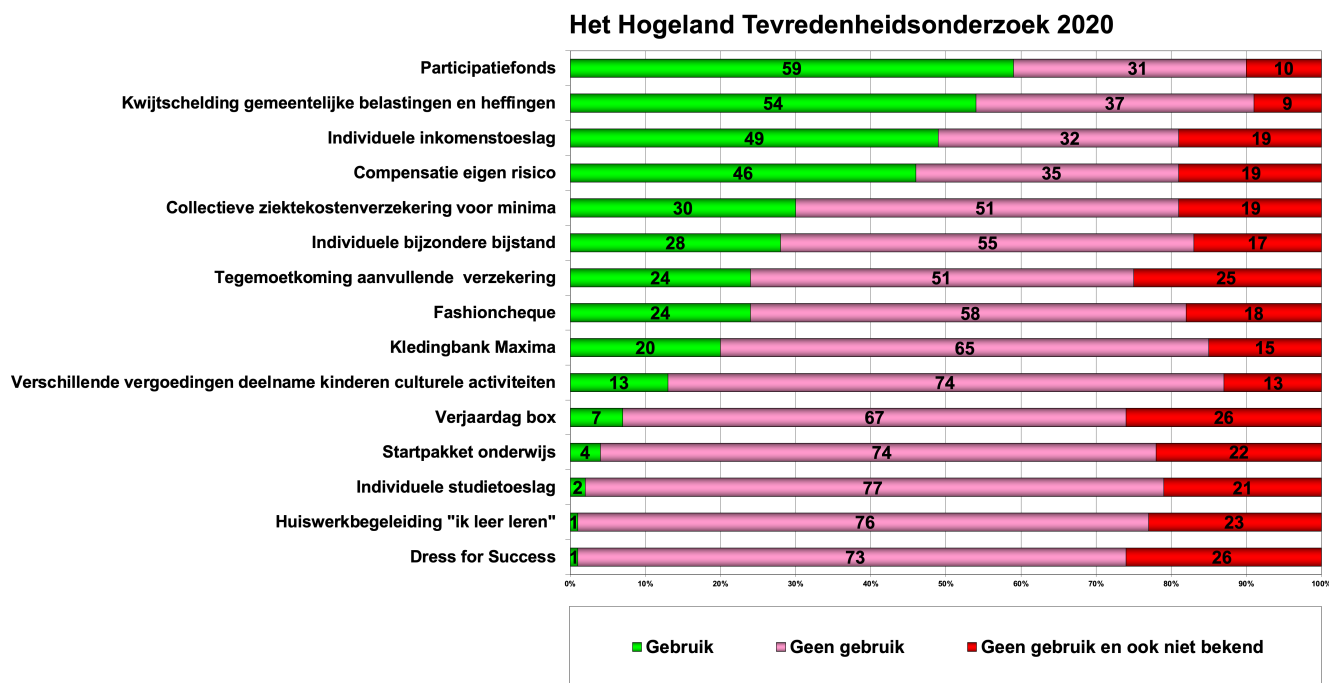
Onderwerp	Gemiddelde waardering
Waardering minimabeleid gemeente Het Hogeland	7,1
Uitgesplitst naar leeftijdscategorieën:	
18 t/m 35 jaar	7,1
36 t/m 45 jaar	7,2
46 t/m 55 jaar	7,1
56 t/m 65 jaar	7,1
66 jaar of ouder	7,0
Uitgesplitst naar geslacht:	
Man	7,0
Vrouw	7,2

Onderwerp	Gemiddelde waardering
<b>Persoonlijke ervaring (financiële) ondersteuning minimabeleid gemeente Het Hogeland</b>	<b>7,1</b>
<b>Uitgesplitst naar leeftijdscategorieën:</b>	
18 t/m 35 jaar	7,0
36 t/m 45 jaar	7,2
46 t/m 55 jaar	6,9
56 t/m 65 jaar	7,2
66 jaar of ouder	7,2
<b>Uitgesplitst naar geslacht:</b>	
Man	7,0
Vrouw	7,2

Onderwerp	Gemiddelde waardering
Waardering Tevredenheidsonderzoek 2020	7,1
Uitgesplitst naar leeftijdscategorieën:	
18 t/m 35 jaar	7,0
36 t/m 45 jaar	7,4
46 t/m 55 jaar	6,9
56 t/m 65 jaar	6,9
66 jaar of ouder	7,7
Uitgesplitst naar geslacht:	
Man	7,0
Vrouw	7,1

## 6. Gebruik (financiële) regelingen/voorzieningen

Het Participatiefonds en Kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen, zijn de meest gebruikte regelingen/voorzieningen. De tegemoetkoming aanvullende verzekering, de verjaardag box en dress for success, zijn relatief de meest onbekende regelingen/voorzieningen.



### Toelichting bij regelingen/voorzieningen:

Afhandeling kwijtschelding duurt veel te lang. Maanden onzekerheid of kwijtschelding wordt toegezegd.

Kwijtschelding aangevraagd in 2019, maar afgewezen vanwege te veel tegoed op bankrekening.

Als je een klein beetje spaargeld hebt voor onvoorziene uitgaven kun je vaak geen gebruik maken van deze voorzieningen, je wordt dus gestraft voor zuinig zijn.

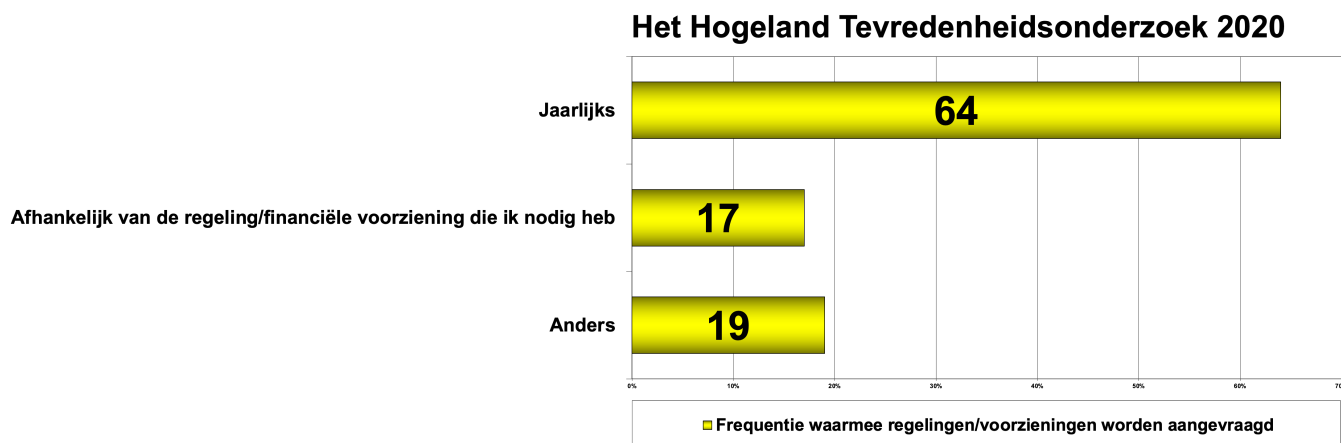
De fashioncheque wordt uitsluitend aan jongeren gegeven.

Het is mij nooit duidelijk geweest waarvoor je bijzondere bijstand kunt aanvragen. Gemeente Het Hogeland zou daarover meer duidelijkheid kunnen geven door voorbeelden te noemen op de website.

Dress for success vorig jaar gebruikt voor diplomering. Individuele bijzondere bijstand gebruik ik wanneer het nodig is. Nu is het niet nodig.

## 7. Aanvraag regelingen/voorzieningen

Uit onderstaande grafiek blijkt, dat 64% jaarlijks (financiële) regelingen/voorzieningen aanvraagt. Voor 36% geldt dat de aanvraag niet jaarlijks plaatsvindt, maar afhankelijk is van andere factoren; deze factoren worden onderaan de grafiek nader toegelicht.



### Afhankelijk van regeling/voorziening die ik nodig heb, namelijk:

Jaarlijks: tegemoetkoming aanvullende verzekering, individuele inkomenstoeslag en participatiefonds. Tweemaal per jaar: tegemoetkoming eigen risico. Kwijtschelding heffingen gaat automatisch.
Participatiefonds in december voor extra financiële ruimte; St. Leergeld wanneer nodig.
Hangt af van eigen inkomen.
Kwijtschelding, participatie, individuele. Inkomenstoeslag.
Alleen bij aanvang bijstandsuitkering
Maandelijks levensonderhoud uitkering.
Bij ziekte of bij ingaan van werkloosheid
Participatiegeld, Reiskosten

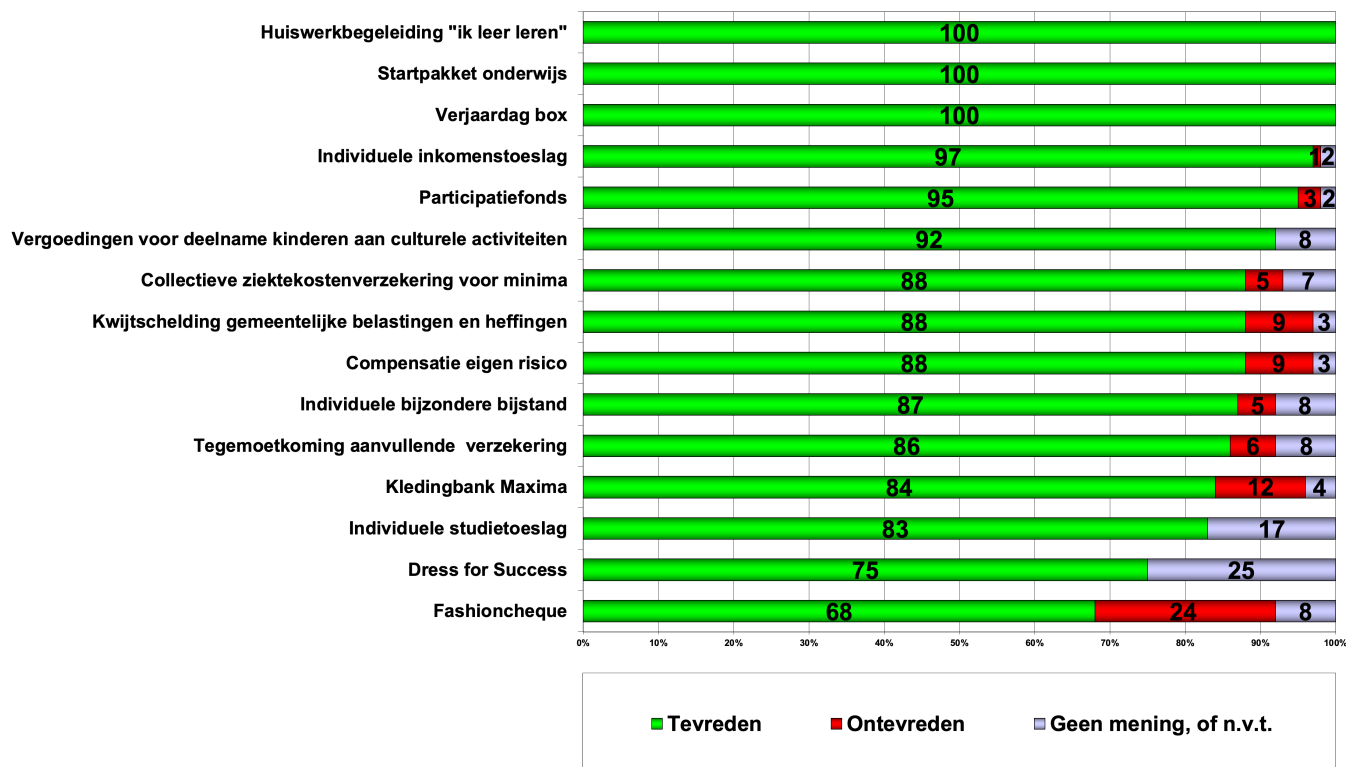
### Anders, namelijk:

De individuele inkomenstoeslag vraag ik jaarlijks aan. De kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen gaan jaarlijks automatisch.
Kwijtschelding hebben we 2 jaar geleden gedaan. Een kopiepakket van meer dan 30 pagina's ingediend met als resultaat: geen kwijtschelding gemeentelijke heffingen. Dat werkt behoorlijk ontmoedigend en zou veel beter en efficiënter moeten.
Een keer geprobeerd maar afgewezen. Er worden bonnen gevraagd die ik niet heb, omdat er niets gekocht kan worden. Er zijn tientallen potjes en mensen weten het niet.
Halfjaarlijkse herbeoordeling.
Ik heb een keer aangevraagd voor op bij de kosten eigen risico zorgverzekering. Ik had dat jaar 300 euro aan kosten maar kwam niet in aanmerking omdat ik niet de volledige 385 euro had verbruikt.
Zorgtoeslagen
Normaliter jaarlijks, eenmaal heb ik bijzondere toeslag (bijstand) aangevraagd ten gunste van aanschaf gehoorapparaten.
Waar ik hulp bij kan krijgen

## 8. Tevredenheid over regelingen/voorzieningen

Onderstaande grafiek laat zien, dat de doelgroep over de meeste (financiële) regelingen/voorzieningen tevreden is; Kledingbank Maxima en de Fashioncheque scoren relatief de hoogste percentages ontevreden. Het relatief beperkte aanbod bij Kledingbank Maxima en een lager bedrag van de Fashioncheque, verklaren voor een groot deel de ontevredenheidspercentages.

### Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020



### Toelichting bij Ontevreden:

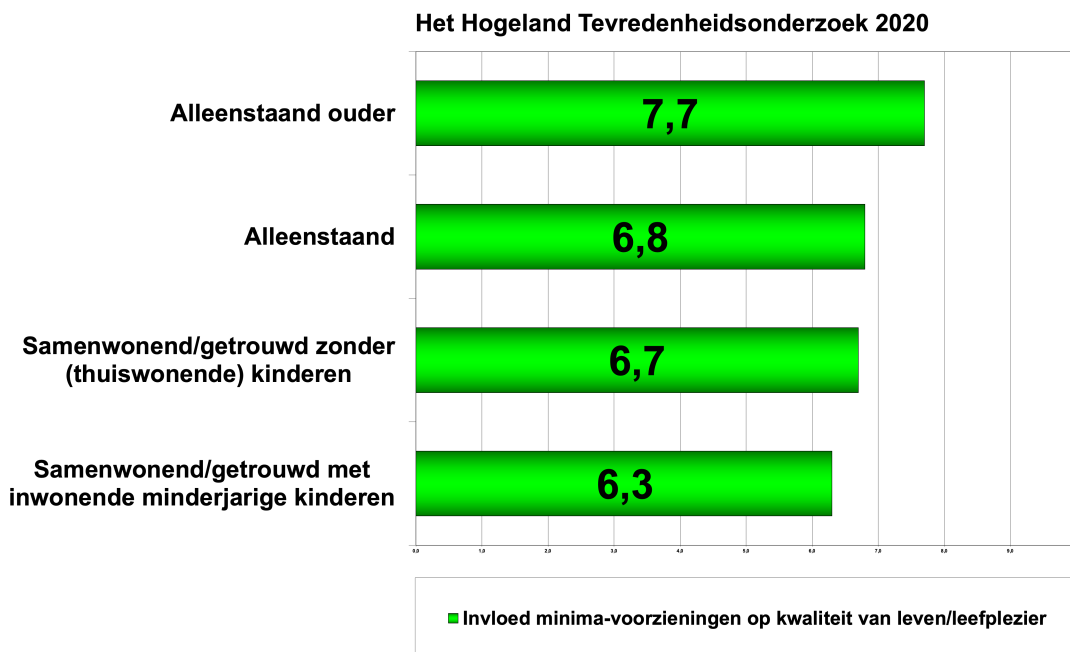
Compensatie eigen risico: ik moet mijn volledige eigen risico opmaken en krijg dan niet gehele bedrag terug. Onlogisch. Het lijkt me logischer om eigen risico wat betaald is terug te kunnen vragen. En dat zal bij sommigen volledig zijn, maar ook bij veel mensen heel weinig. Fashion cheque: jammer dat je als ouder niet meer krijgt.
De Fashioncheque waarde was 50 euro per kind en is nu 25 euro geworden.
De tegemoetkoming aanvullende verzekering is een lage tegemoetkoming ten opzichte van de "prijs" van een goede aanvullende verzekering. Compensatie eigen risico is ontzettend afgekalfd, er wordt nog maar 265,00 vergoed van de 375,00 die ik jaarlijks moet bijdragen. De Kledingbank Maxima kan ik persoonlijk niet heel makkelijk slagen.
Duurt veel te lang dat ik uitslag krijg of het toe of niet toegekend wordt.
Graag meer dingen in collectieve ziektekostenverzekering voor minima, bijvoorbeeld extra vergoedingen in tandartskosten Graag reiskosten in participatiefonds opnemen.
Het is een lange weg om steeds opnieuw bewijsstukken in te leveren. Om bij WMO iemand aan de telefoon te krijgen is lastig.
Ik heb al heel lang een WWB-uitkering, maar ik kom steeds niet in aanmerking voor de kwijtschelding en ik begrijp niet waarom.
Indien een inwoner een uitkering krijgt via het werkplein van de gemeente zijn alle financiële gegevens bekend. Waarom dan nog bij een aanvraag zoveel documenten aanleveren. Onnodige ergernissen, rompslomp en kosten.
Kwijtschelding: je mag zeer weinig geld op je rekening hebben. Ik vind dat het gelijk moet zijn aan de rest, dus voor alleenstaande iets meer dan 6000 euro. Participatiefonds: in het begin was het verdeeld in sport en doe mee. Dus ook een groter bedrag. 200 euro is genoeg voor een sport, bijvoorbeeld voetbal(170euro), maar dan kan ik niet lid zijn van de bieb of leuke uitstapjes maken.
Omdat ik een auto heb krijg ik geen kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.
Soms lastig om het eerst te betalen en dan terug te ontvangen.
Voor het Participatiefonds moet je al weten voor welke activiteiten je een aanvraag kunt indienen om deze in te kunnen dienen; want op de website staan deze onvoldoende vermeld. Het ene jaar wordt bijvoorbeeld vanuit het Participatiefonds een paspoort wel vergoed en het andere jaar niet. Ook staat niet vermeld dat reiskosten voor activiteiten gedeclareerd kunnen worden, terwijl die wel vergoed kunnen worden.
Ziektekostenverzekering blijft toch behoorlijk duur, voor bv. brillen moet nog veel bijbetaald worden. Regeling compensatie eigen risico is verslechterd.

### Tips/adviezen voor verbeteringen voorzieningen persoonlijke situatie:

Het wijzen op en vooral een betere uitleg over mogelijkheden van voorzieningen bij de intake.
Afhandelsnelheid kan veel sneller.
Automatische kwijtschelding in werking zetten; Stuur een brief naar minima waar ze recht op hebben.
Persoonlijk zou ik het fijn vinden dat waar je recht op hebt gewoon krijgt. Zonder hiervoor telkens te moeten aanvragen. Dan heb ik het bijvoorbeeld over bijzondere bijstand en individuele inkomstentoeslag.
Het is beter om vanuit de gemeente actief kwijtscheldingen op te starten voor mensen met een bijstandsuitkering. Ook de langdurigheidsregelingen zouden op deze wijze actief opgestart kunnen worden vanuit de gemeente/werkplein.
Niet om de zoveel maanden opnieuw laten aanvragen als de status niet is veranderd; daarnaast beter uitleggen waar ze het bedrag van die financiering op baseren. Hoe het bijvoorbeeld ook zit als je aan het werk gaat of uitwonend gaat.
Dat we niet achter de gemeente aan hoeven om dingen te regelen waar we recht op hebben.
Makkelijke formulieren die voor iedereen leesbaar zijn.
Op de website van de gemeente Het Hogeland zou de voorpagina van het Participatiefonds een lijst van vergoedingen vermeld kunnen worden; zodat duidelijker is voor welke vergoedingen je in aanmerking kunt komen; zoals reiskosten voor deelname aan activiteiten.
<p>De informatievoorziening moet in het algemeen veel duidelijker zijn. Heel veel mensen die in de bijstand zitten weten niet welke mogelijkheden er zijn. Wij hoorden dat pas ook veel later. Ook de tekst moet veel eenvoudiger zijn en geen moeilijke woorden bevatten, voor laaggeletterden en nieuwe Nederlanders zijn de teksten veel te moeilijk te begrijpen.</p> <p>Als u bovenaan de tekst zou zetten: "Hoe kunt u geld terugkrijgen", gaat iedereen het lezen, maar de woorden 'individuele bijzonder bijstand' en 'individuele inkomstentoeslag' zijn veel te moeilijk en nietszeggend voor veel mensen, zij lopen daardoor alles mis.</p>
Graag online aanvragen ook mogelijk maken. Stuur na iedere declaratie een overzicht wat er is ingestuurd en hoeveel er nog in de persoonlijke 'potjes' zit. Zo wordt er denk ik het maximale uitgehaald en zie je wat je nog kunt declareren.
Ik denk dat minima gebaat zijn bij een wat hogere tegemoetkoming van deze voorzieningen. Hierdoor krijgen ze iets meer vermogen en kunnen daardoor hun overige maandelijkse kosten wat beter voldoen.
Meer kledingstukken bij Maxima die moeilijk te krijgen zijn in kringloop maar duur als je ze nieuw moet kopen: bh's.

## 9. De voorzieningen en kwaliteit van leven/leefplezier

Alleenstaande ouders zijn gemiddeld het meest positief over de invloed van de minimavoorzieningen op de kwaliteit van hun leven en/of leefplezier. Inwoners die samenwonend/getrouwd zijn met inwonende (minderjarige) kinderen, zijn gemiddeld het minst positief over de invloed van de minimavoorzieningen op de kwaliteit van hun leven en/of leefplezier.



### Toelichting bij enkele rapportcijfers:

Rapportcijfer	Toelichting
1	Het is niet mogelijk om een goede kwaliteit van leven te onderhouden met een minimaal inkomen.
3	Kan er niet van rond komen. Alles wordt duurder
4	Momenteel werk ik een paar uur in de week. Alles moet ingehouden worden; 6x per jaar mag je dan een percentage houden. Vind dit niet erg motiverend. Eigenlijk zou je maandelijks van je gewerkte uren iets mogen over houden
5	Ik ben verdrietig omdat ik er gebruik van moet maken, ik zou graag meer geld en werk willen hebben.
6	Aangezien wij nooit kans maken op kwijtschelding van gemeentelijke belasting voor waterschap en de kwijtschelding van waterschapsbelasting ben je al het aangevraagde geld meteen weer kwijt.
7	De financiële voorzieningen zorgen ervoor dat ik minder iets minder stress heb.
8	Alle extraatjes helpen de levensvreugde te verhogen in deze bijzondere Corona moeilijke tijden.
9	Het is in totaal wel wat ervoor zorgt dat mijn kind(eren) dezelfde mogelijkheden hebben als vrienden van hun; en in sommige gevallen is vooral het participatiefonds mijn redding als ik te veel heb uitgegeven. Snap wel heel goed dat mensen die er net buiten vallen en heel veel werken of beide werken of heel veel alimentatie betalen dit heel zuur over kan komen dat je als minima zoveel krijgt.
10	Als ik niet de extra voorzieningen had dan was het financieel heel erg moeilijk voor mij. Ik maak nu geen gebruik van de voedselbank en kledingbank, maar als ik de voorzieningen niet had gehad moest ik daar wel aanspraak op maken.

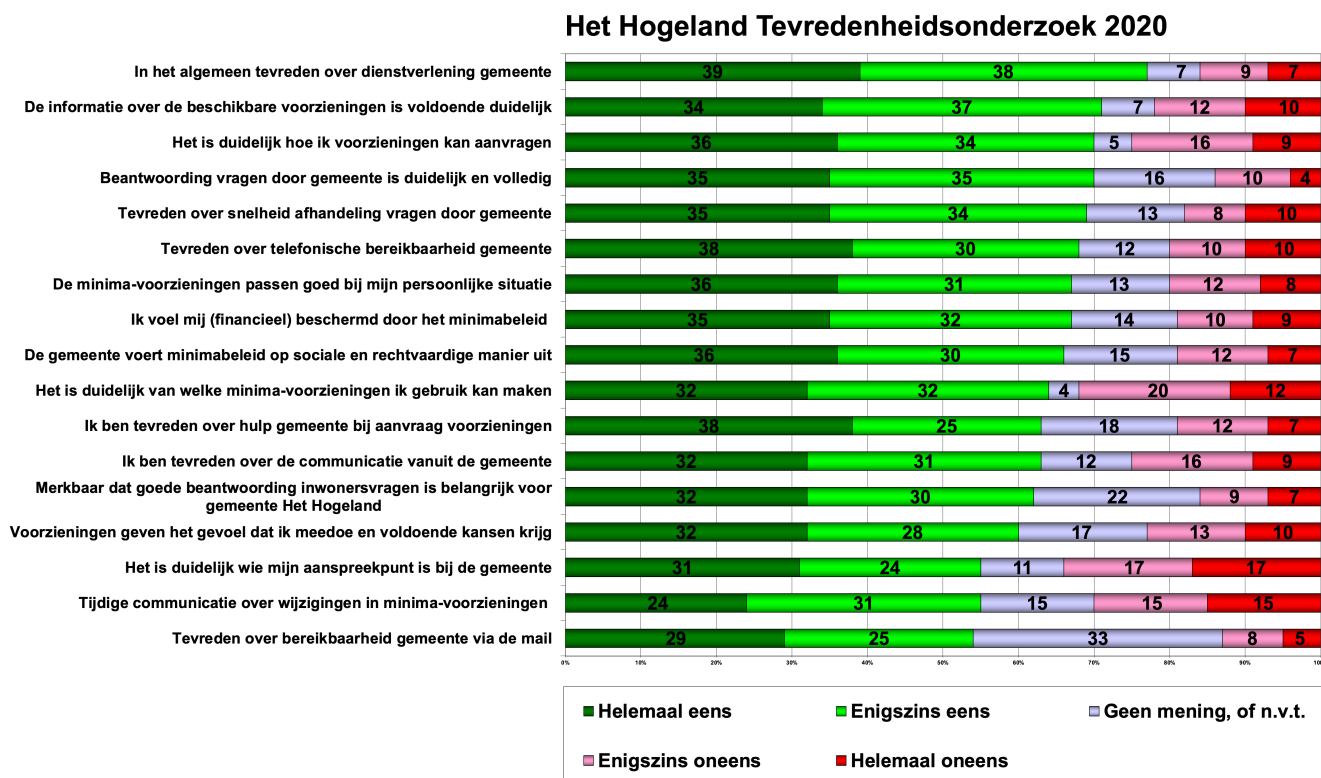
## 10. Dienstverlening gemeente Het Hogeland

Ruim driekwart (77%) is in het algemeen (enigszins) tevreden over de dienstverlening van de gemeente Het Hogeland. Ruim 70% is tevreden over de kwaliteit van de informatie over de beschikbare voorzieningen. Voor 70% is het duidelijk hoe voorzieningen aangevraagd kunnen worden.

Aandachts- en verbeterpunten voor de gemeente Het Hogeland:

1. Meer duidelijkheid over welke voorzieningen aangevraagd kunnen worden;
2. De communicatie vanuit de gemeente in het algemeen;
3. Het tijdiger communiceren van wijzigingen in de minima-voorzieningen.

**Voor 34% is het niet (altijd) duidelijk wie het aanspreekpunt is bij de gemeente.**



Enkele aspecten van de dienstverlening van de gemeente Het Hogeland, worden in de grafiek op de volgende pagina uitgesplitst naar de variabele 'samenstelling gezin'.

## Uitsplitsing naar samenstelling gezin

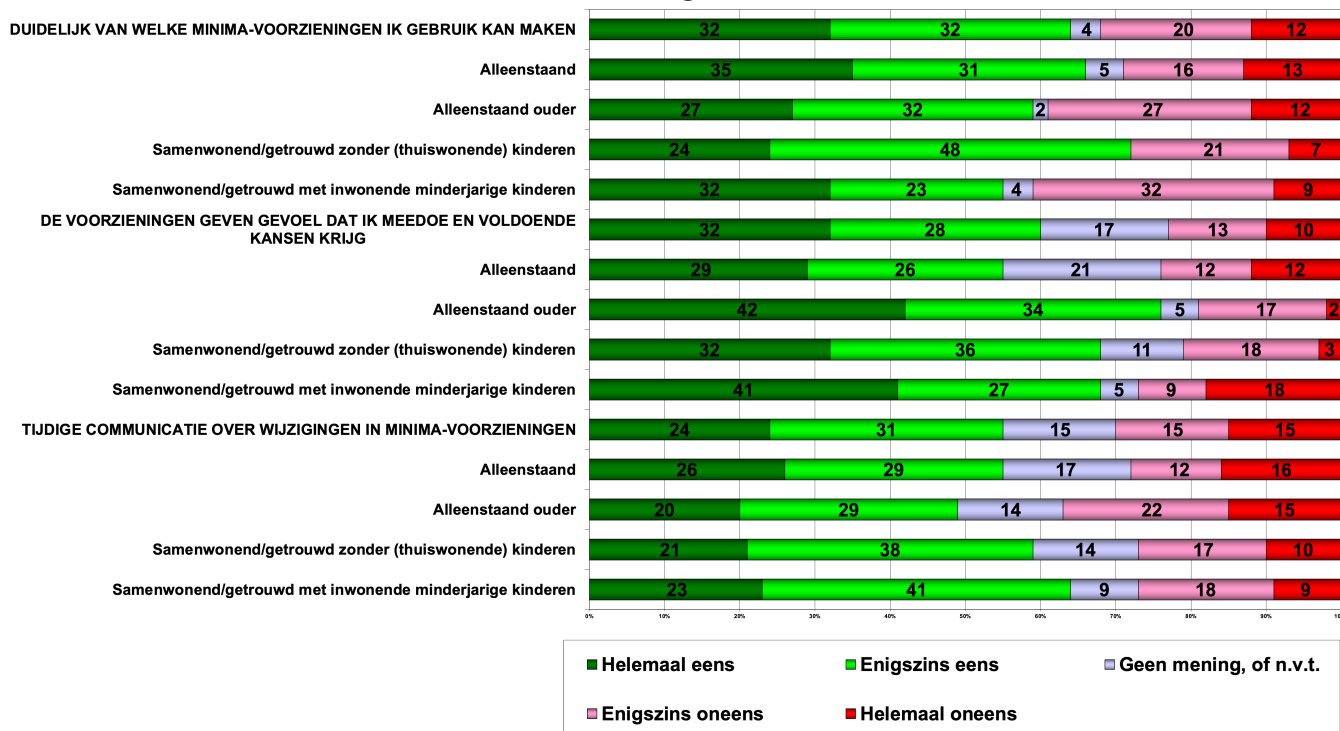
Voor 70% van de samenwonende/getrouwde personen zonder (thuiswonende) kinderen, is het (enigszins) duidelijk van welke minimavoorzieningen er gebruik gemaakt kan worden. Onderstaande grafiek geeft inzicht in enkele belangrijke aandachtspunten:

Voor **41%** van samenwonende/getrouwden met inwonende minderjarige kinderen, is het (enigszins) onduidelijk van welke minimavoorzieningen gebruik gemaakt kan worden.

Voor **bijna een kwart** (24%) van de alleenstaanden, geven de voorzieningen niet (direct) het gevoel van 'meedoen en voldoende kansen krijgen'.

**37%** van de alleenstaande ouders is (enigszins) ontevreden, over de tijdigheid van de communicatie vanuit de gemeente over wijzigingen in de minimavoorzieningen.

### Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020

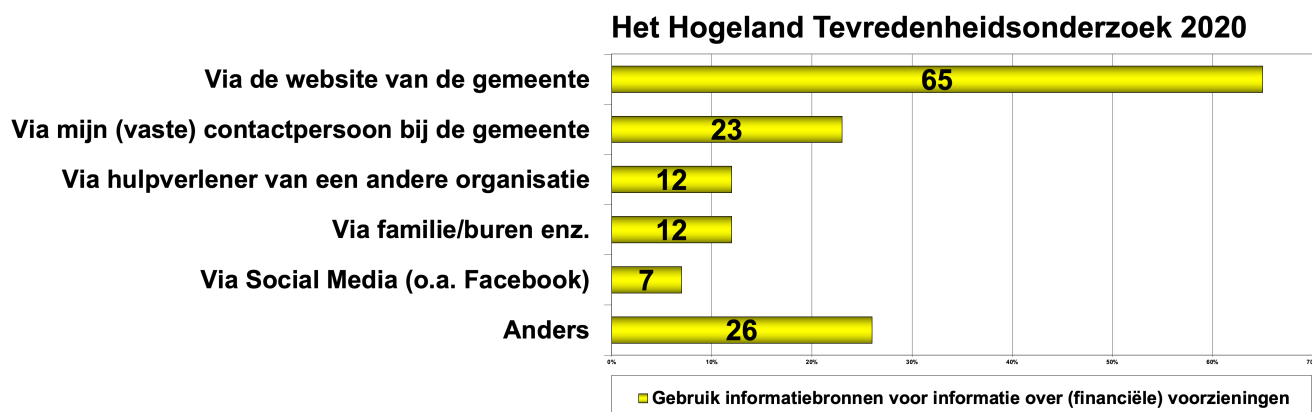


## Toelichting bij dienstverlening gemeente Het Hogeland:

Aanbod meer afstemmen op de vraag; nu is er te veel aanbod waar weinig vraag naar is.
Betere communicatie met betrekking tot aanvullende bijstand bij wisselend inkomen. Vaak zijn de bedragen die betaald of niet betaald worden niet begrijpelijk.
<p>Betere voorlichting over de voorzieningen, in eenvoudige bewoording. Bel de burgers en vertel in heel makkelijk te begrijpen taal waar zij recht op hebben en hoe ze dit kunnen vragen en vraag vooral of zij begrepen hebben wat u zegt en stuur ze daarna nog een brief waarin dit wordt herhaald.</p> <p>Weinig tekst en grote letters zijn begrijpelijker dan in druk gekleurde folders. Ook tekeningetjes kunnen helpen voor bijvoorbeeld nieuwe Nederlanders.</p>
Bij de minimavoorzieningen zou ik het nog duidelijker maken. Mensen die laaggeletterd zijn of de taal niet machtig zijn hebben daar nog steeds moeite mee. Wijzigingen worden soms goed gecommuniceerd en soms ook niet goed.
Duidelijker maken wat er mogelijk is. Ik red me vaak wel, maar soms hoor ik toch weer van anderen wat er ook mogelijk is. Bijvoorbeeld met individuele bijzondere bijstand. Wat kan ik daar?
Folder verspreiden voor alle minima; ook voor mensen met een verstandelijke handicap.
Het zou handig zijn als we formulieren online konden invullen i.p.v. steeds uitprinten en per post versturen dat scheelt tijd en is goedkoper.
Hoe het simpel en kort voor deze doelgroep.
Ik vind het jammer dat er vaak genoeg hulp en extra's zijn voor mensen met minderjarige kinderen maar weinig voor mensen zonder kinderen.
Ik zou mij financieel gezien beter beschermd voelen als ik (ruim) op tijd op de hoogte gesteld wordt over veranderingen in de voorwaarden van aanvragen. Geconfronteerd worden met een afwijzing nadat een regeling jarenlang is toegewezen kan financieel en psychosociaal gezien een negatieve invloed hebben.
Meer maatwerk bij de beoordeling.
Niet steeds wisselen van aanspreekpunt. Alles via de mail doen; dit wordt veel te weinig gedaan door de gemeente. De bereikbaarheid gaat over te veel schijven. De een voor de ander weet niet wie, wat, waar is.

## 11. Gebruik bronnen voor informatie over de voorzieningen

Door 65% wordt de gemeentelijke website gebruikt voor informatie over de (financiële) voorzieningen/regelingen; 23% laat zich ook informeren via de (vaste) contactpersoon bij de gemeente.



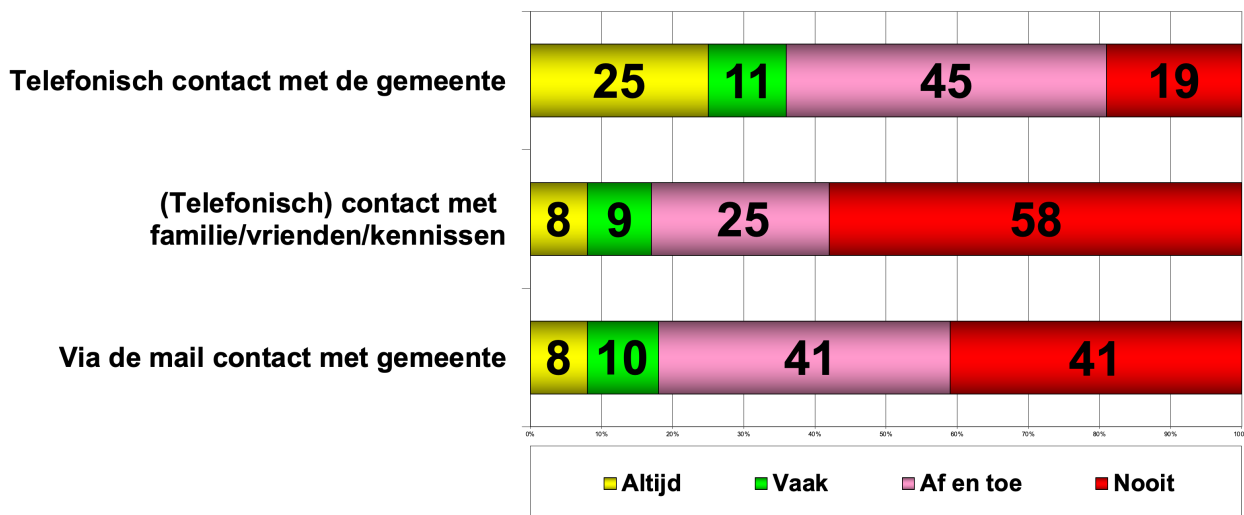
### Toelichting bij Anders:

Als ik wat wil weten, ga ik na het inloopsprekkuur.
Zelf bellen en vragen welke mogelijkheden er voor mij zijn.
Community support; budget maatjes en Humanitas.
Er was een voorlichting en daar is alles uitgelegd, daar zijn ook info bladen en papieren mee gegeven.
Meestal stuur ik een mail met mijn vraag naar de balie. Die sturen het weer door naar de juiste persoon.
Periodieke folders per post.
Via berichten in de plaatselijke kranten, zoals de Wiekslag en Ommelanden courant.
Via Mensenwerk Het Hogeland.
WMO-begeleider.
Bewindvoerder.
Google.

## 12. Contact bij vragen over de regelingen/voorzieningen

Ruim 35% heeft (bijna) altijd telefonisch contact met de gemeente voor vragen over de (financiële) regelingen/voorzieningen. Minder dan 20% belt bijna altijd familie of vrienden en/of mailt de gemeente voor vragen.

### Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020



### Toelichting:

Ik ga altijd persoonlijk langs voor vragen.

Je hebt soms mensen/adviseurs nodig om je bij te staan omdat er niet goed naar je wordt geluisterd op kantoor: Humanitas.

Met mijn bewindvoerder.

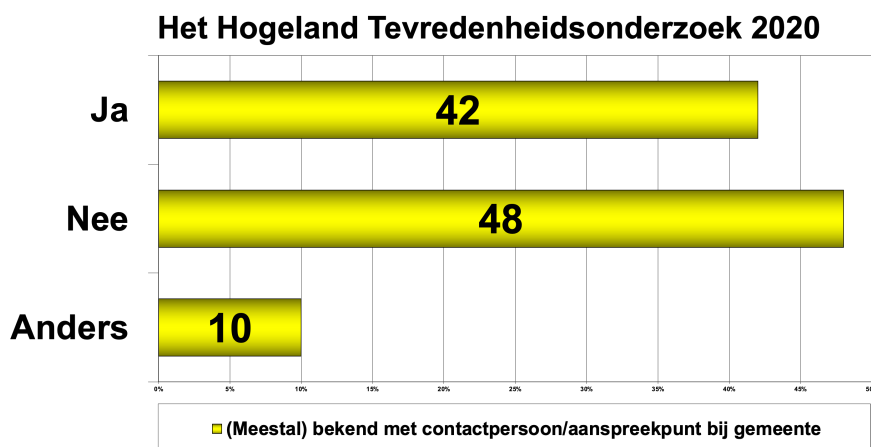
Mijn coach, maar ik weet meer van de regelingen en dergelijke dan zij; verschilt ook erg per gemeente namelijk, dus vrij begrijpelijk.

Via budgetmaatje van Het Hogeland.

Via contactpersoon van de Noorderbrug.

### 13. Bekendheid contactpersoon/aanspreekpunt bij gemeente

Ruim 40% geeft aan bekend te zijn met de contactpersoon/het aanspreekpunt bij de gemeente Het Hogeland; voor 58% is dit niet (direct) het geval.



#### Toelichting bij Anders:

Contact met werkplein Ability.

Er zijn meerdere met verschillende achtergronden die op dat moment beschikbaar zijn.

Het was ....., maar het is overgenomen door een collega maar nog geen contact gehad.

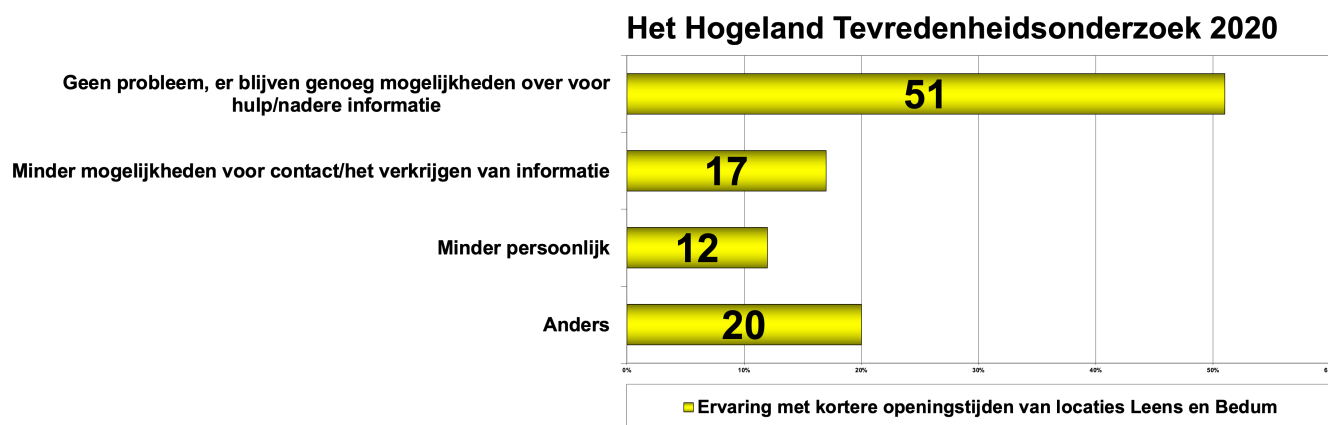
Ik bel gewoon altijd en de telefoonmensen verbinden mij door naar de desbetreffende persoon.

Meestal contact via de mail met verschillende personen.

Ze wisselen zo nu en dan, maar altijd onverwacht. Althans dat denk ik. Maar die voor het doelgroepenregister is altijd dezelfde. Dat is wel fijn.

## 14. Ervaring met aangepaste openingstijd locaties Leens en Bedum

Enkele locaties (Leens en Bedum) van de gemeente Het Hogeland, hebben sinds januari 2020 een kortere openingstijd. Onderstaande grafiek laat zien, dat 51% geen probleem heeft met de kortere openingstijd; 17% ziet minder mogelijkheden voor contact en 12% ervaart de kortere openingstijd van Leens en Bedum als minder persoonlijk.



### Toelichting bij Anders:

Geen ervaring mee/niet van toepassing.

Het meeste contact gaat via mijn bewindvoerder en begeleiding calidad.

Jammer dat het Werkplein in Winsum nog steeds gesloten is vanwege Corona.

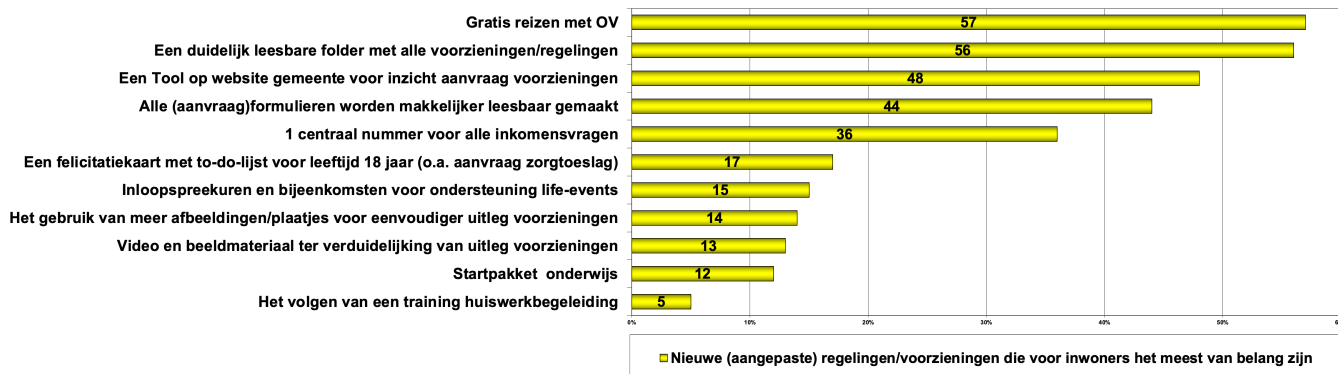
Ik wist niet dat de openingstijden veranderd waren.

## 15. Voorzieningen die in 2020 (aangepast) in werking treden

De volgende (aangepaste) regelingen/voorzieningen die in 2020 in werking treden, zijn het meest van belang:

1. Het gratis reizen met het openbaar vervoer (OV);
2. Een duidelijk leesbare folder met alle voorzieningen/regelingen;
3. Een (software)tool op de website van de gemeente, om direct inzicht te krijgen in de voorzieningen die aangevraagd kunnen worden;
4. Dat alle (aanvraag)formulieren makkelijker leesbaar worden gemaakt.

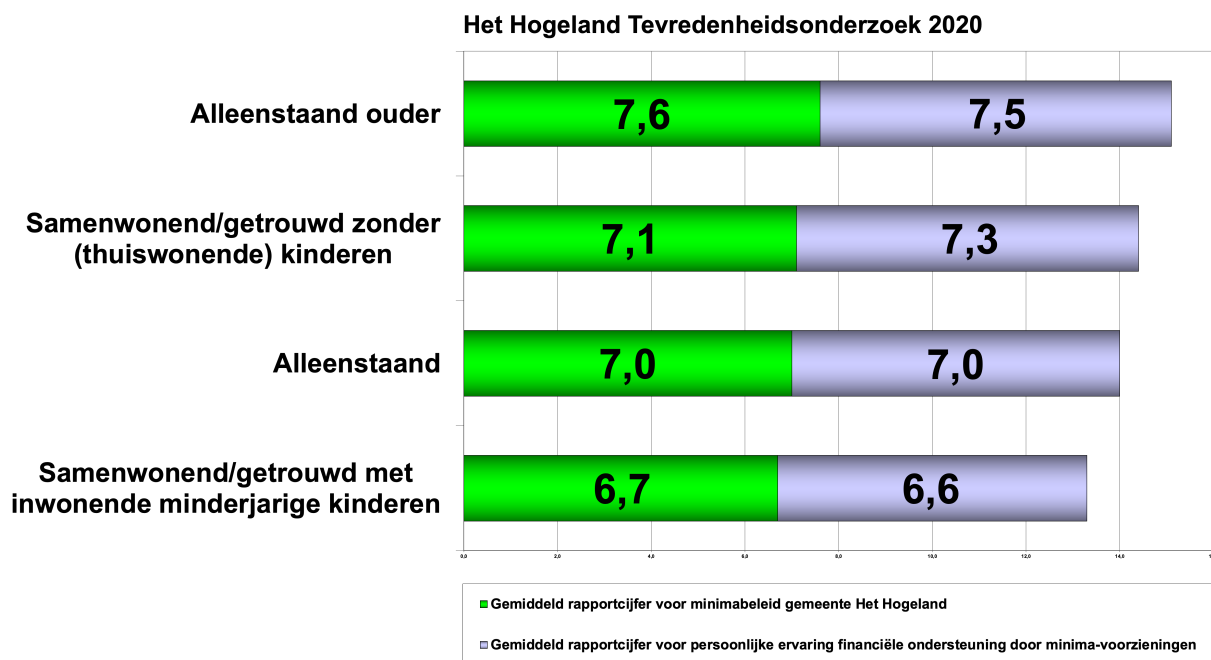
### Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020



Regeling/voorziening	Toelichting
<b>Startpakket onderwijs</b>	Ik heb ... kinderen. ... zitten op de middelbare school en daarvoor is dit startpakket heel handig. Mijn vrouw gaat binnenkort een opleiding volgen.
<b>Gratis reizen met OV</b>	Ben ik echt heel blij mee! Geeft me veel meer vrijheid om familie/vrienden te zien en naar therapie te gaan. Reizen is voor ons als gezin heel duur. Dit geeft ons de mogelijkheid om toch te kunnen reizen.
<b>Een Tool op de website voor inzicht in voorzieningen</b>	Kan men testen of men voor regelingen in aanmerking komt. Hierdoor blijft alles duidelijk en overzichtelijk.
<b>Aanvraagformulieren worden makkelijker leesbaar gemaakt</b>	Enkele formulieren zouden anders ingedeeld kunnen worden, zodat er meer ruimte is deze handmatig in te vullen; een andere optie is dat deze in pdf-formaat digitaal ingevuld en aangeleverd worden.
<b>1 centraal nummer voor alle inkomensvragen</b>	Lijkt mij heel goed. En gratis
<b>Inlooppreekuren en bijeenkomsten voor ondersteuning</b>	Top, goed initiatief.
<b>Een felicitatiekaart wanneer je 18 wordt</b>	Zeker erg nuttig ik heb om mij heen gezien dat dit vaak mis gaat bij kinderen. Erg handig omdat mijn oudste dochter over een paar jaar ook 18 wordt. Ook aanvullen met informatie voor gehandicapten en niet wilsbekwame 18+ ers
<b>Een duidelijk leesbare folder waarin alle regelingen/voorzieningen op een rij staan</b>	Dan leer je meer regelingen en voorzieningen kennen. En ook een persoonlijk overzicht. Dat is per situatie anders. Een kant en klaar pakket in de brievenbus op persoonlijke titel verlaagd m.i. de drempel om een aanvraag in te dienen Met name de gewone bijzondere bijstand, ik wist niet dat die bestond en wat er dan aangevraagd kan/mag worden.
<b>Video en beeldmateriaal</b>	Als je de regeling dan niet snapt dan kun je de video kijken. Voor laaggeletterden of anderstaligen is dit een mooie uitkomst.
<b>Het gebruik van meer afbeeldingen/plaatjes om informatie over voorzieningen eenvoudiger uit te leggen</b>	Heel goed! Dat werkt fantastisch. Nuttig voor de mensen met leesproblemen.

## 16. Waardering minimabeleid en persoonlijke (financiële)ondersteuning

Alleenstaande ouders zijn gemiddeld het meest positief over het minimabeleid; ook voelen zij zich het meest (financieel) ondersteund door het minimabeleid. Samenwonenden/getrouwden met inwonende minderjarige kinderen, geven gemiddeld de laagste waardering voor het minimabeleid; deze groep ervaart ook de minste financiële ondersteuning.



### Toelichting bij enkele rapportcijfers voor minimabeleid:

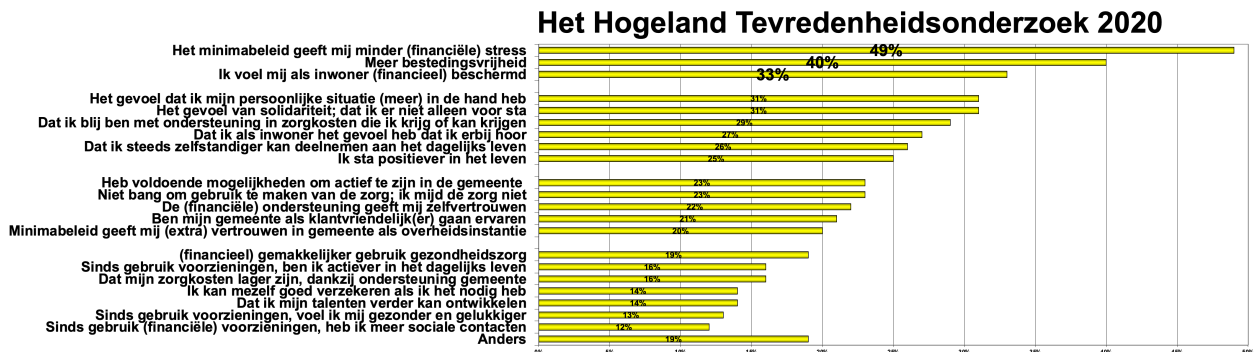
Rapportcijfer	Toelichting
1	Veel pretenties en veel externe (dure) bureaus die ingevlogen worden, maar nul rendement qua mensen UIT de bijstand. Het geld verdwijnt allemaal naar die zogenaamde expertise tussenlaag. Bepaalde afdelingen hebben gewoon geen kennis van zaken. Dat is verschrikkelijk.
3	Het kan veel beter en overzichtelijker worden gemaakt voor mensen met een beperking!
4	Mijn ervaring is dat er een hoop mensen aan het werk zijn voor de minima maar dat de minima zelf nauwelijks aan werk kunnen komen.
5	Meerdere jaren op rij een foutieve jaaropgave ww/bijstand gehad en dit werd pas na drie jaar opgelost. Pas na een hoop gedraai en gedoe.
6	Er zijn een aantal regelingen die in mijn optiek te veel zijn uitgekleeft inmiddels. Maar ik begrijp nog steeds dat het om tegemoetkomingen gaat.
7	Graag maatwerk. Heb behoefte aan een laptop te kunnen kopen, wanneer dat nodig is. Heb behoefte aan een koelkast, wasmachine als dat nodig is. Ik heb dingen nodig voor mijn gezondheid, die ik nu niet kan kopen, mijn gezondheid verslechtert daardoor. Reiskosten belemmeren mij om ergens naar toe te gaan of op bezoek te gaan bij iemand.
8	Breed opgezet en met veel mogelijkheden.
9	Ondanks de fusie heeft de gemeente het grootste deel van de voorzieningen behouden die de gemeente Winsum voorheen voerde.
10	Ik ben zeer content, want ik krijg het gevoel dat er voor mij gezorgd wordt zodat ik mijn basisbehoeften en mijn leven kan opbouwen en stabiel houden.

## Toelichting bij enkele rapportcijfers voor persoonlijke ervaring (financiële) ondersteuning

Rapportcijfer	Toelichting
<b>1</b>	Wij hebben alles zelf moeten betalen.
<b>3</b>	Het blijft maandelijks een race to the bottom. Boodschappen worden duurder; er kan minder worden gekocht en gegeten voor dezelfde euro. Tevredenheids-onderzoeken en ik vind het misleidend om het zo te noemen. Demagogisch. Minimamensen zijn geen domme mensen.
<b>4</b>	Ik val vaak overal buiten of ze hebben geen antwoord.
<b>5</b>	Gezien mijn situatie kom ik maandelijks geld tekort. Ik hoop dat er in de toekomst hier een speciale / aangepaste regeling voor komt.
<b>6</b>	De financiële ondersteuning wordt ieder jaar minder. Het lijkt alsof de gemeente cadeautjes uitdeelt maar de bedragen worden steeds kleiner. Een kwalijke zaak!
<b>7</b>	Natuurlijk is elke ondersteuning prachtig. Maar de ondersteuning voor huishoudelijke grote apparaten, zoals wasmachines, koelkasten en vaatwassers moet echt weer terug, want dit zijn zulke grote kostenposten, waardoor je in de problemen komt.
<b>8</b>	Dankbaar dat ik hier gebruik van kan maken, al hoop ik in de toekomst het niet meer nodig te hebben. En heel blij met mijn contactpersoon.
<b>9</b>	Ben tevreden met de (financiële) ondersteuning vanuit de gemeente. Respectvol en met aandacht voor de persoonlijke situatie.
<b>10</b>	Als ik de financiële ondersteuning niet had dan had ik het heel zwaar financieel.

## 17. Belangrijkste (persoonlijke) ervaringen met minimabeleid

Minder (financiële) stress, meer bestedingsvrijheid en (financiële) bescherming, zijn de belangrijkste (persoonlijke) ervaringen met het minimabeleid van de gemeente Het Hogeland.



### Toelichting bij Anders:

De financiële ondersteuning is enorm belangrijk! Helaas is sinds de samenvoeging de klantvriendelijkheid sterk verminderd, maar daar kan niemand persoonlijk iets aan doen.

Dat ik van deze uitkering gebruik moet maken is voor mij persoonlijk verschrikkelijk, maar ik ben er wel dankbaar voor dat het er is.

Als ik makkelijker mijn rekeningen kan betalen, ervaar ik minder dat mijn leven wordt ondermijnd.

Dankbaar voor wat ik krijg, maar heb geen vergelijking met een andere gemeente.

Ik ben chronisch ziek en ik ben blij dat ze begrip hebben en er voor je zijn. Je bent niet bang dat je opeens niks meer hebt in je leven.

Het is roeien met de riemen die je hebt. Alle extra's zijn meegenomen.

Ik zie de bijstand als een noodzakelijkheid alle extra's die er zijn niet.

Door het gedoe rond kwijtschelding, is er veel onrust in mijn leven.

Ik vind troost, maar ik ben op zoek naar het beste.

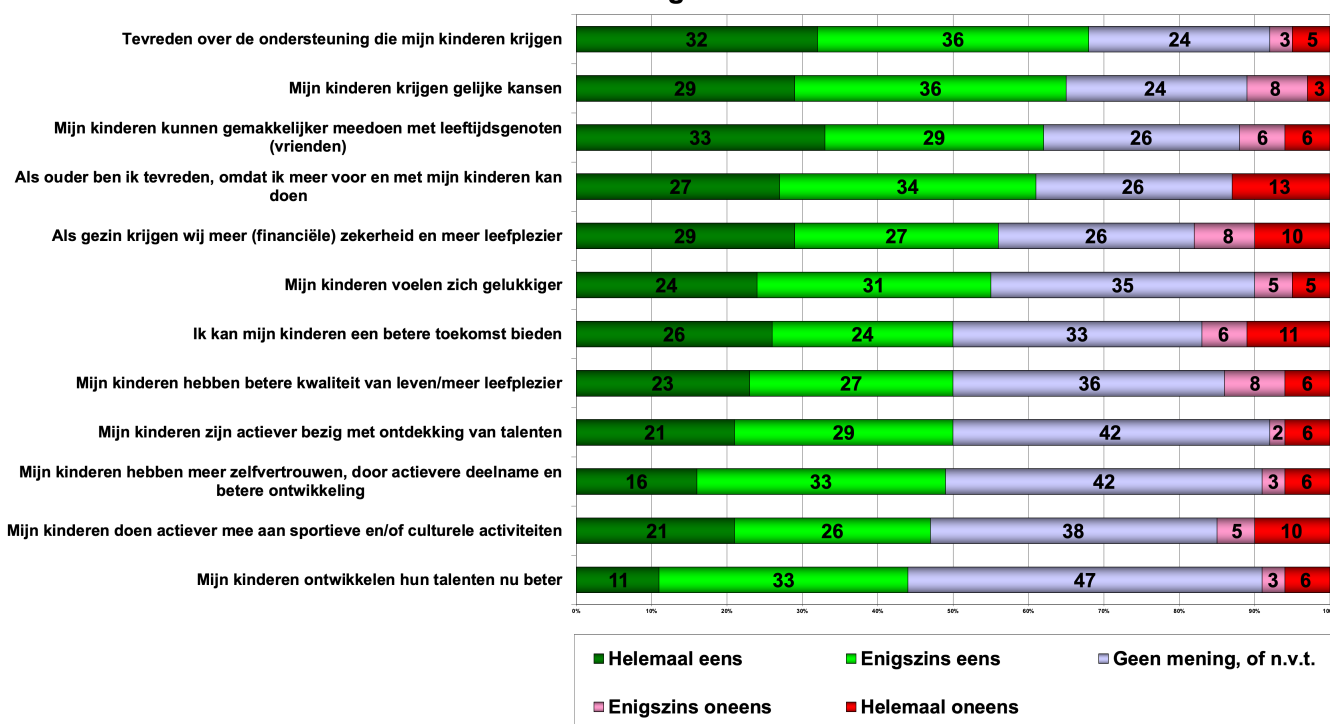
## 18. De minimavoorzieningen en uw kinderen

Bijna 70% is, enigszins, tevreden over de (financiële) ondersteuning voor de kinderen; 65% ervaart dat kinderen gelijke kansen krijgen; ruim 60% merkt dat kinderen gemakkelijker kunnen meedoen met leeftijdsgenoten (vriendjes).

**61% is tevreden** omdat er meer (financiële) mogelijkheden zijn om meer voor en met de kinderen te doen.

**18% ervaart** als gezin niet direct meer (financiële) ruimte en meer leefplezier.

### Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020



### Toelichting vanuit open vraag:

Mijn kind kan gelukkig aan sport doen dankzij Stichting Leergeld. Mijn kind(eren) is/zijn gelukkig omdat ik me kan aanpassen aan de situatie en gebruik van de voorzieningen die geboden worden. We zijn tevreden met alle extra's. Zijn deze er niet (meer) dan passen we ons aan de nieuwe situatie aan. We krijgen steeds minder in plaats van meer. Zoals eerder gezegd is het roeien met de riemen die je hebt. Keuzes maken...

Ik bedenk mij dat het wel fijn is dat als je op gesprek bent dat het wel fijn is dat er specifiek gevraagd wordt naar wat voor voorzieningen je gebruikt en erop gewezen kan worden wat je nog kan aanvragen. Dat je al vanaf groep 7 een fiets kan aanvragen. Dat liep ik mooi mis.

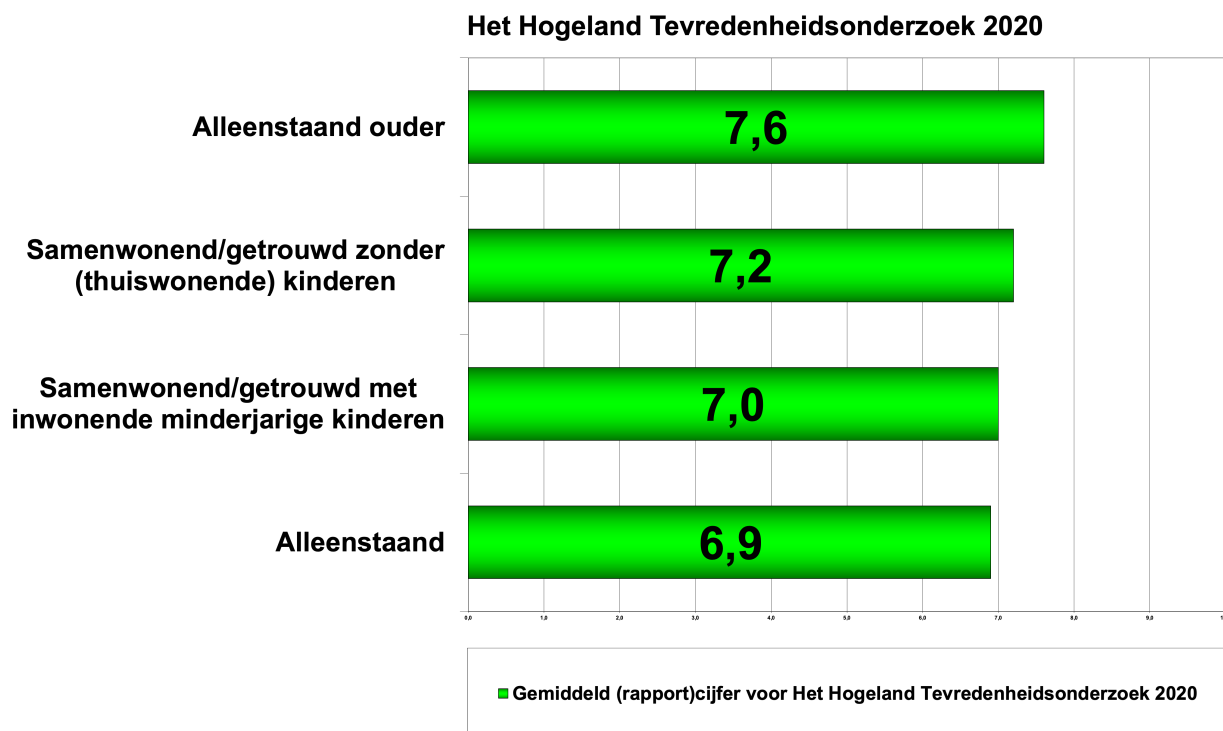
Ik heb ook nog een zoon waarvan ik niks kan aanvragen omdat hij op papier niet bij mij woont. Ik krijg geen Fashioncheque geen OV-jaarkaart geen participatie en dat vind ik raar.

Veel vragen over studerende zoon! Welke voorzieningen zijn er?

Geen idee of mijn kind gelukkiger is door voorzieningen; ik heb geen vergelijkingsmateriaal.

## 19. Waardering Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020

Alleenstaande ouders zijn gemiddeld het meest positief over het Tevredenheidsonderzoek 2020. De gemiddelde waardering van alleenstaanden voor het Tevredenheidsonderzoek is gemiddeld het minst positief; deze groep geeft het Tevredenheidsonderzoek wel een (ruime) voldoende.



### Toelichting bij rapportcijfers voor Tevredenheidsonderzoek

Rapportcijfer	Toelichting
1	Geldverspilling.
3	Ik vond het algemene digitale formaat echt moeilijk om te beantwoorden.
4	Te eenzijdig; ik ben minima WMO (geen bijstand).
5	Mooi initiatief, maar ik weet niet of het helpt voor verbeteringen.
6	De vragenlijst is acceptabel, maar niet voldoende gedetailleerd.
7	Het is altijd goed om verbeteringen door te voeren en dit onderzoek kan daaraan bijdragen.
8	Het is goed dat de gemeente dit doet en eventueel kan kijken wat en of er iets moet veranderen.
9	Goede zaak dat dit tevredenheidsonderzoek wordt gedaan. Ik voel me serieus genomen en heb er een goed gevoel over te hebben meegewerkt.
10	Alle vragen zijn heel goed en duidelijk bedacht.

## 20. Kerncijfers Tevredenheidsonderzoek 2020

Het Tevredenheidsonderzoek samengevat in de volgende kerncijfers:

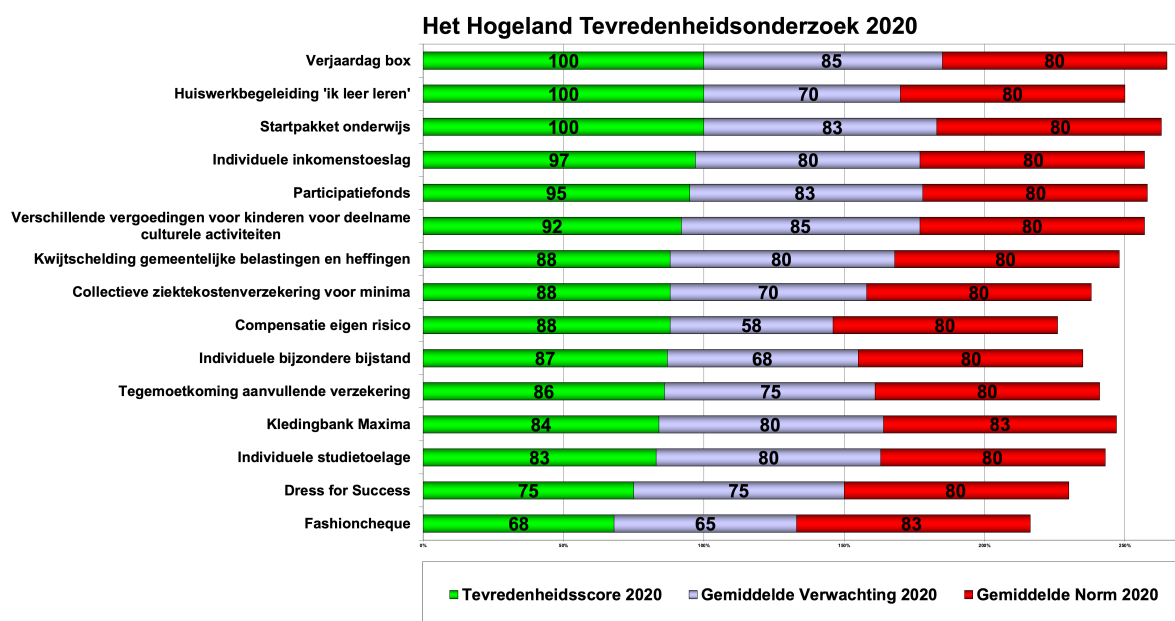
1.	Voor minimaal 40% betekent het minimabeleid meer bestedingsvrijheid en minder (financiële) stress.
2.	Ruim 20% maakt geen gebruik van/is onbekend met de regelingen Individuele Studietoelage, Startpakket Onderwijs, Huiswerkbegeleiding 'ik leer leren', Tegemoetkoming aanvullende verzekering, Verjaardag box en Dress for Success.
3.	64% doet jaarlijks een aanvraag voor (financiële) regelingen/voorzieningen.
4.	Voor 41% van de groep samenwonende/getrouwen met inwonende minderjarige kinderen, is het (enigszins) onduidelijk van welke minimavoorzieningen gebruik gemaakt kan worden.
5.	De gemiddelde tevredenheid over de (financiële) regelingen/voorzieningen is 89%.
6.	Een 6.9 gemiddeld voor de invloed van de minimavoorzieningen op de kwaliteit van leven/leefplezier.
7.	De gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente is 65%.
8.	66% ervaart een sociale en rechtvaardige uitvoering van het minimabeleid door de gemeente Het Hogeland.
9.	Voor 65% is de gemeentelijke website de belangrijkste informatiebron voor de (financiële) regelingen/voorzieningen.
10.	58% is niet (direct) bekend met de contactpersoon bij de gemeente.
11.	Voor ruim 55% van de respondenten zijn zaken als 'Gratis reizen met het OV' en 'Een duidelijk leesbare folder met alle (financiële) regelingen/voorzieningen' het meest van belang.
12.	Een gemiddelde waardering van 7.1 voor het minimabeleid van de gemeente.
13.	Een 7.1 gemiddeld voor het persoonlijke effect van de financiële ondersteuning vanuit het minimabeleid.
14.	Gemiddeld is 55% tevreden over de invloed van de minimavoorzieningen op kinderen en de mogelijkheden die zij krijgen.
15.	Een 7.1 als gemiddelde waardering voor het Tevredenheidsonderzoek 2020.

## 21. De Management Survey 2020

De Management Survey is een onderdeel van Het Hogeland **TevredenheidsOnderzoek (minimabeleid)**. Met de management survey worden professionals die betrokken en/of verantwoordelijk zijn voor beleid, uitgenodigd om **bewust** na te denken over **verwachtingen** en **doelstellingen/normen** met betrekking tot de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek.

### Tevredenheid regelingen/voorzieningen | De Management Survey 2020

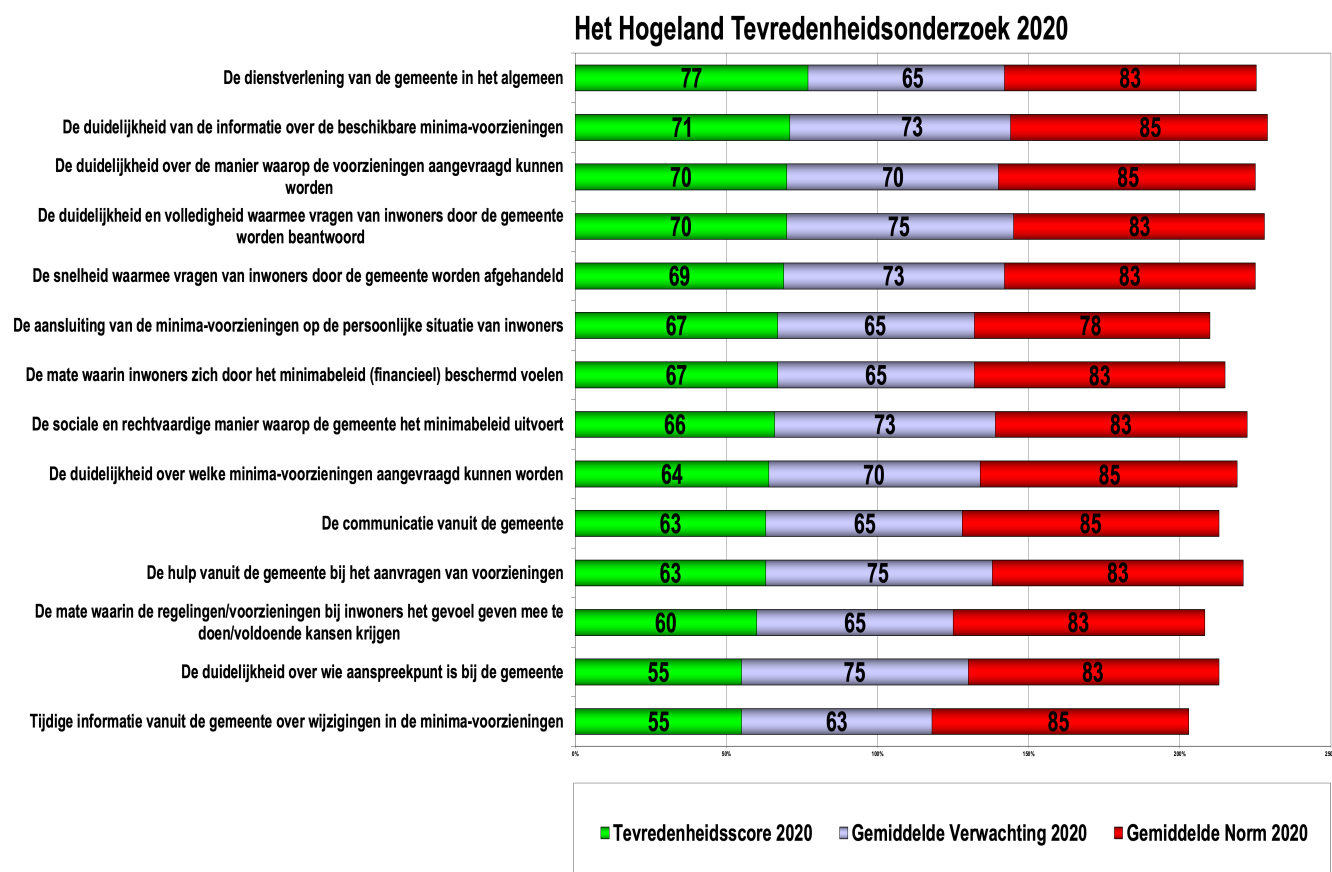
In onderstaande grafiek is te zien, dat de tevredenheid bij vrijwel alle (financiële) regelingen/voorzieningen hoger ligt dan de gemiddelde verwachting; bij Dress for Success ligt de tevredenheid exact op het niveau van de gemiddelde verwachting. Met uitzondering van Dress for Success en de Fashioncheque, ligt de tevredenheid over de regelingen/voorzieningen hoger dan de gemiddelde norm. De tevredenheid over de Fashioncheque ligt 15% onder de gemiddelde norm.



## 21. De Management Survey 2020

### Tevredenheid dienstverlening gemeente Het Hogeland | De Management Survey 2020

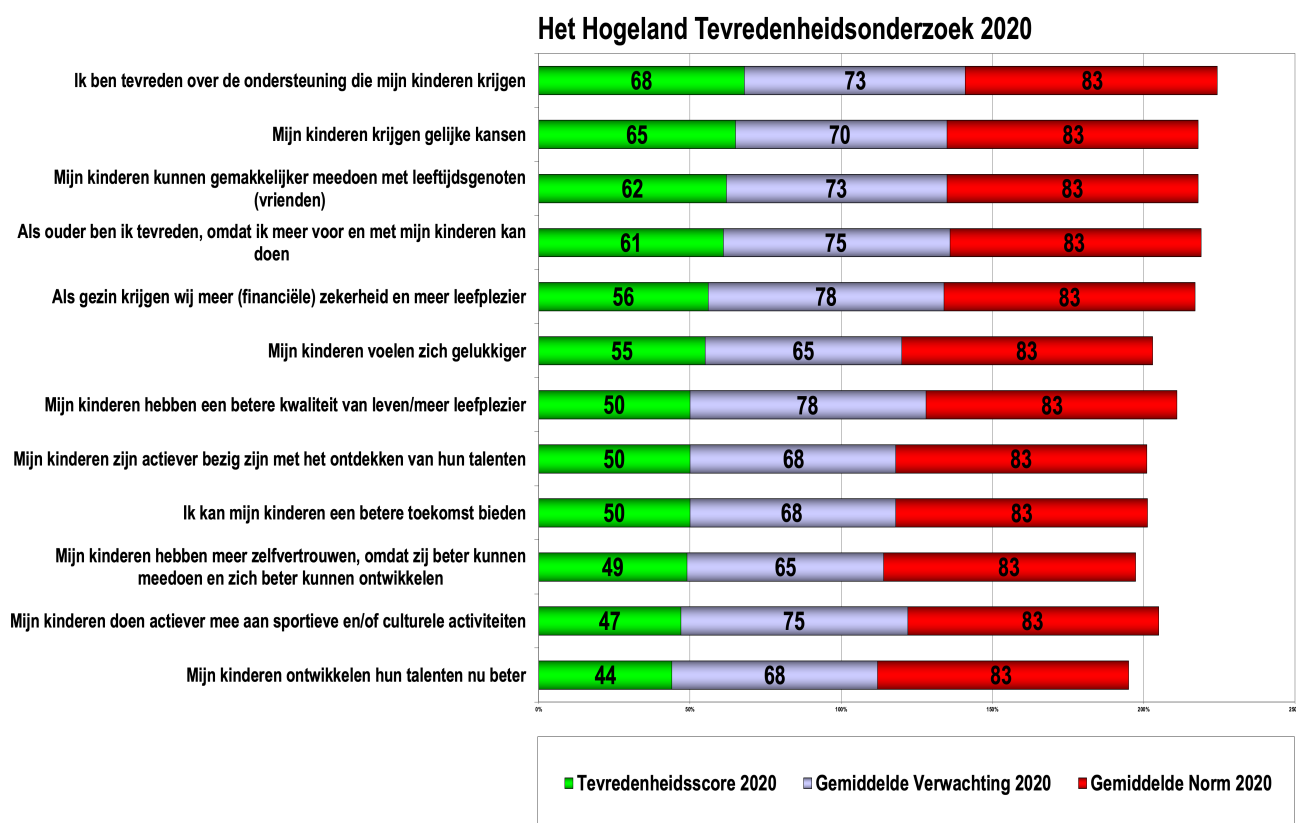
De resultaten in onderstaande grafiek laten zien, dat de tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente Het Hogeland bij 10 van de 14 aspecten onder de gemiddelde verwachting scoort; tevens scoren alle aspecten onder de gemiddelde norm.



## 21. De Management Survey 2020

### Invloed voorzieningen op kinderen | De Management Survey 2020

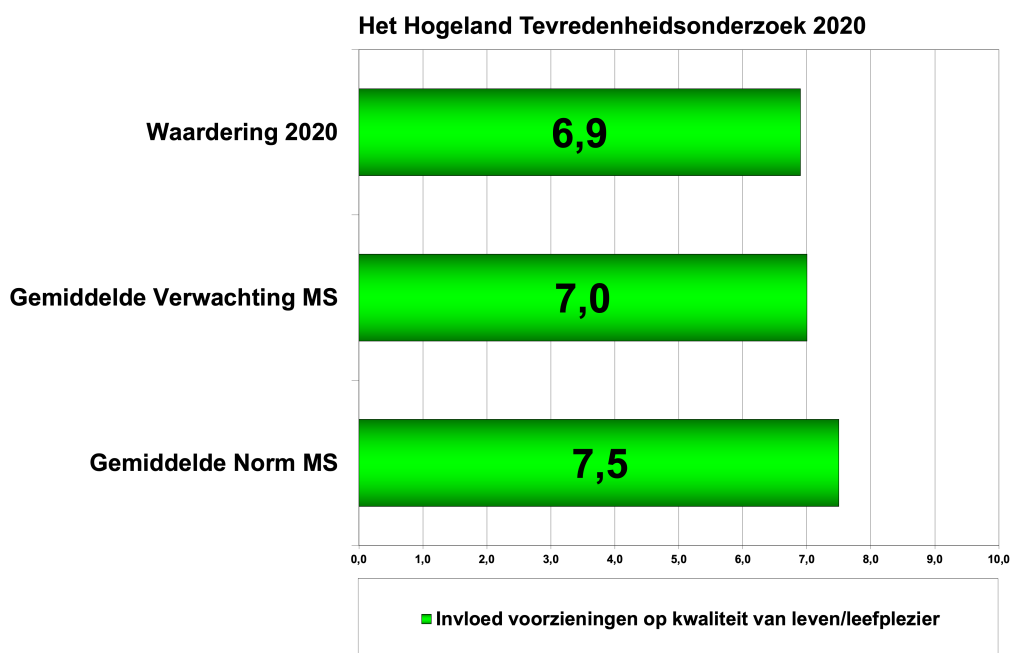
De resultaten in onderstaande grafiek laten zien, dat de tevredenheid over de invloed van de voorzieningen op kinderen, bij alle aspecten zowel onder de gemiddelde verwachting als onder de gemiddelde norm scoort.



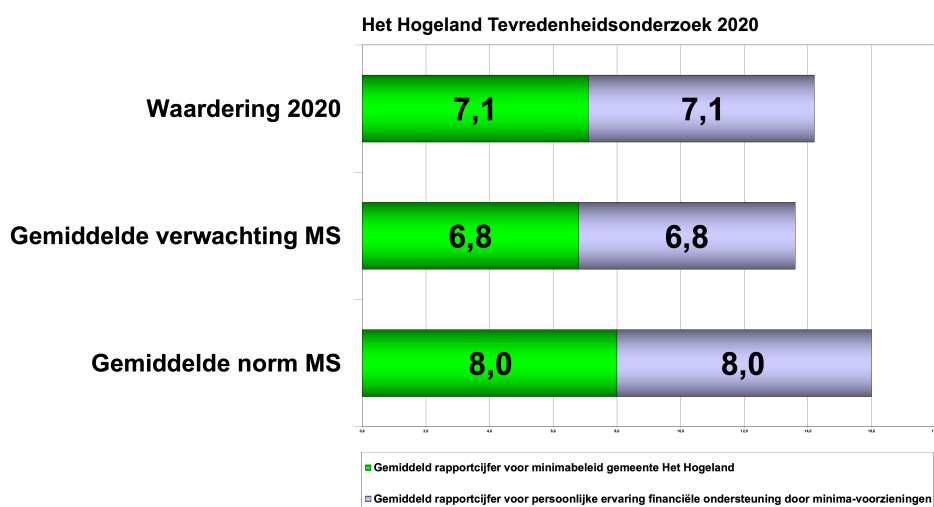
## 21. De Management Survey 2020

### Gemiddeld (rapport)cijfer voor invloed voorzieningen op kwaliteit van leven | De Management Survey 2020

In onderstaande grafiek is te zien, dat het gemiddelde (rapport)cijfer voor de invloed van voorzieningen op de kwaliteit van leven, net onder het niveau van de gemiddelde verwachting scoort, maar ruim onder het niveau van de gemiddelde norm.



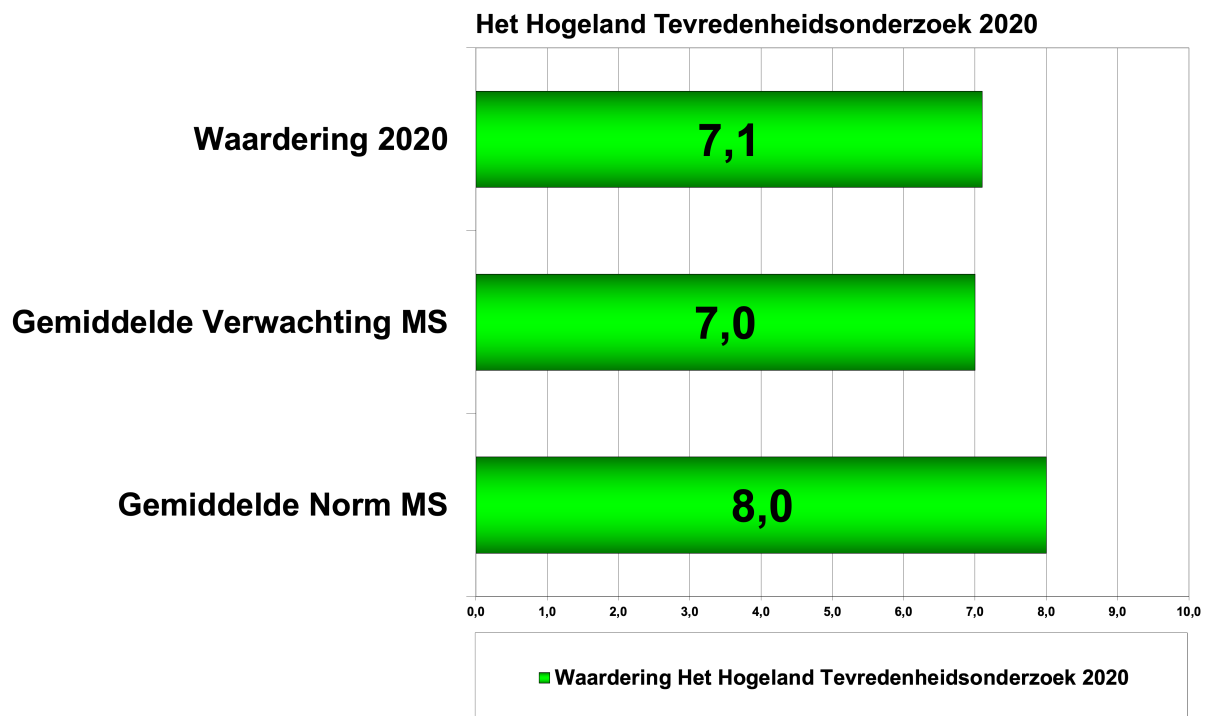
In de grafiek is te zien, dat de gemiddelde waardering voor het minimabeleid hoger ligt dan de gemiddelde verwachting, maar gemiddeld 0.9 punt lager ligt dan de gemiddelde norm. Exact hetzelfde geldt voor de financiële ondersteuning die inwoners ervaren vanuit het minimabeleid.



## 21. De Management Survey 2020

### Gemiddelde waardering voor Tevredenheidsonderzoek | De Management Survey 2020

Onderstaande grafiek laat zien, dat de gemiddelde waardering voor het Tevredenheidsonderzoek 2020 net iets boven verwachting ligt, maar 0.9 punt onder gemiddelde norm.



## 22. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de resultaten van het Tevredenheidsonderzoek 2020, komt PeopleGraphics tot de volgende (samenvattende) conclusies en aanbevelingen.

### Samenvattende conclusies

Een 7.1 gemiddeld betekent een (ruime) voldoende voor het minimabeleid van de gemeente Het Hogeland.
<p>Het Tevredenheidsonderzoek heeft de belangrijkste (persoonlijke) effecten van het minimabeleid inzichtelijk gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minder (financiële) stress (49%)</li> <li>- Meer bestedingsvrijheid (40%)</li> <li>- Financiële bescherming (33%)</li> </ul>
Alleenstaande ouders (16% van de respondenten) zijn het meest positief over de invloed van de voorzieningen op de kwaliteit van hun leven en leefplezier; de groep samenwonenden/getrouwden met inwonende minderjarige kinderen (9% van de respondenten) is hier relatief het minst positief over.
<p>Ruim driekwart (77%) is in het algemeen tevreden over de dienstverlening van de gemeente Het Hogeland. Ruim 70% ervaart de informatie over de beschikbare voorzieningen als duidelijk.</p> <p>De gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente Het Hogeland is 65%. De resultaten geven inzicht in drie (3) belangrijke verbeterpunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Meer duidelijkheid over welke voorzieningen aangevraagd kunnen worden</li> <li>2- De communicatie vanuit de gemeente in het algemeen;</li> <li>3- Het tijdiger communiceren van wijzigingen in de minima-voorzieningen.</li> </ol>
Voor 65% is de gemeentelijke website de belangrijkste bron voor informatie over de regelingen/voorzieningen.
<p>Van de regelingen/voorzieningen die in 2020 (aangepast) in werking treden, zijn er vier (4) het meest van belang:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Gratis reizen met het OV;</li> <li>2- Een duidelijk leesbare folder met alle regelingen/voorzieningen op een rij;</li> <li>3- Een Tool op de website voor inzicht in de regelingen/voorzieningen die aangevraagd kunnen worden;</li> <li>4- Alle (aanvraag)formulieren worden makkelijker leesbaar gemaakt.</li> </ol>
Alleenstaande ouders zijn gemiddeld het meest positief over het minimabeleid en voelen zich financieel gezien ook het meest gesteund. Samenwonende/getrouwden met inwonende minderjarige kinderen zijn relatief het minst positief over het minimabeleid en ervaren gemiddeld de laagste financiële ondersteuning.
Het effect van de voorzieningen op kinderen is (ruim) voldoende wat betreft algemene ondersteuning, het krijgen van gelijke kansen en gemakkelijker mee kunnen doen met leeftijdsgenoten (vriendjes). De mate waarin de voorzieningen positief ondersteunend zijn aan zaken als meer leefplezier, het ontdekken/ontwikkeling van talenten, een betere toekomst en meer zelfvertrouwen, komt in dit onderzoek (nulmeting) nog onvoldoende uit de verf. Gelet op de relatief hoge percentages 'Geen mening, of niet van toepassing', past de conclusie dat een beoordeling hierover nog beperkt heeft kunnen plaatsvinden.
Alleenstaande ouders zijn gemiddeld het meest positief over het Tevredenheidsonderzoek 2020; alleenstaanden zijn gemiddeld het minst positief over het onderzoek, maar geven het onderzoek gemiddeld wel een (ruime) voldoende.

## 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 resultaten van het Tevredenheidsonderzoek; en bieden een kader om de uitvoering van het minimabeleid kwalitatief (verder) te verbeteren.

- Tijdig en helder uitsluitel geven of aangevraagde voorzieningen worden toegekend; inclusief een duidelijke onderbouwing in Jip-en-Janneke taal.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Het zoveel mogelijk zien te voorkomen van het principe 'eerst voorschieten en daarna terugkrijgen'.
- In overweging nemen om de Fashioncheque niet alleen voor jongeren beschikbaar te stellen, maar voor een bredere leeftijdsgroep.
- 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.
- 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.
- Een goede monitoring van kwetsbare factoren bij aanvragers (schulden, gezondheid, wisselende inkomsten en ingrijpende life-events, zoals scheiding en verlies van dierbaren.

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

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.

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.

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.

## **Tenslotte**

PeopleGraphics bedankt de gemeente Het Hogeland voor het gestelde vertrouwen in de opzet, uitvoering en rapportage van het Tevredenheidsonderzoek 2020. Gerhard Brethouwer, projectleider namens PeopleGraphics, bedankt Olga Garasjoek voor de bijzonder prettige en inspirerende samenwerking tijdens de uitvoering van Het Hogeland Tevredenheidsonderzoek 2020.

Gelet op de complexe economische ontwikkelingen door Corona en steeds meer mensen met een laag inkomen door een stijgende werkloosheid, blijft het van belang om de ervaringen met het minimabeleid te blijven toetsen. Het registreren en analyseren van positieve of negatieve veranderingen in de perceptie van het minimabeleid, is hierin een belangrijk onderdeel. PeopleGraphics spreekt de hoop uit, dat ook in 2021 de samenwerking tussen de gemeente Het Hogeland en PeopleGraphics kan worden voortgezet.