



**BEHOEFTEPEILING MINIMABELEID EN
SCHULDHULPVERLENING
GEMEENTE HOF VAN TWENTE**

Behoeftepeiling minimabeleid en schuldhulpverlening

Gemeente Hof van Twente

Colofon

Opdrachtgever

Gemeente Hof van Twente

Datum

December 2023

Auteurs

Jitske Kooistra – van der Wijk
Xiaochang Campmans
Maaïke Bonnema

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting.....	5
1. Meedoen.....	7
2. Sociale contacten	10
3. Financiële situatie.....	11
3.1. Maandelijks rondkomen en geldzorgen	11
3.2. Bekendheid organisaties	14
4. Schuldhulpverlening	16
5. Regelingen	19
5.1. Bekendheid en gebruik	19
5.2. Invloed van de regelingen.....	20
5.3. Niet-gebruik van regelingen	21
5.4. Aanvullende ondersteuningsbehoefte	21
6. Informatie.....	24
7. Contact met de gemeente	26
8. Tips en adviezen	28
Bijlage 1. Kenmerken van de respondenten	30

Inleiding

Gemeenten hebben de zorgplicht om de leefsituatie en het toekomstperspectief van kwetsbare burgers die in armoede verkeren, te verbeteren. Daarnaast hebben zij de taak en het belang om prikkels te geven aan burgers om zoveel mogelijk zelfstandig in hun levensonderhoud te voorzien. In de gemeente Hof van Twente zijn het minimabeleid en de schuldhulpverlening twee relevante thema's en een constant aandachtspunt.

De gemeente Hof van Twente wil het huidige minimabeleid en schuldhulpverlening evalueren. KWIZ voert daarom een evaluatie uit aan de hand van een behoeftepeiling onder de doelgroep. De gemeente Hof van Twente wil evalueren in hoeverre het huidige aanbod aansluit bij de behoeften van de minimadoelgroep en de doelgroep die gebruikmaakt van schuldhulpverlening. Zij zijn bovendien benieuwd in een breder beeld van de participatie; kunnen inwoners (met een minimuminkomen) meedoen? En als dat niet het geval is, wat zijn dan de belangrijkste belemmeringen? In dit onderzoek staan de ervaringen en behoeften van beide doelgroepen (minima en schuldhulpverlening) centraal door de enquêteresultaten van de behoeftepeiling weer te geven.

Opzet van het onderzoek

De gemeente Hof van Twente wenst inzicht te hebben in de behoeften van de minimadoelgroep, zodat hierop in het beleid en de uitvoering kan worden ingespeeld. In de vragenlijst komen de volgende thema's aan bod:

- Participatie;
- Sociale contacten;
- Financiële situatie;
- Schuldhulpverlening;
- Kennis en gebruik van de regelingen;
- Informatievoorziening;
- Contact met de gemeente;
- Kenmerken van de respondenten.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Hof van Twente die in 2022 de energietoeslag aangevraagd hebben en/of ondersteuning hebben gekregen van de Stadsbank. Per huishouden is één vragenlijst verstuurd. In totaal hebben 1.711 huishoudens in de gemeente een uitnodiging gekregen om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijsten zijn in juli 2023 verstuurd. Respondenten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als online invullen.

Respons

In totaal hebben 490 respondenten de vragenlijst ingevuld (113 online, 377 op papier). Dat is 29 procent van de aangeschreven doelgroep. De respons is ruim voldoende om uitspraken te doen over de volledige doelgroep van huishoudens die gebruikmaken van het minimabeleid in de gemeente Hof van Twente. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de volledige doelgroep, zijn 314 ingevulde enquêtes nodig; dit aantal is ruimschoots behaald.

Telefonische interviews

Aan het einde van de vragenlijst hebben de respondenten de ruimte gekregen om hun contactgegevens achter te laten voor een telefonisch interview. In totaal hebben 71 respondenten hun contactgegevens achtergelaten. Van deze respondenten zijn 15 respondenten geïnterviewd. Het doel van deze interviews is om een verdiepend beeld te krijgen van de ervaring van de respondenten. Tijdens de interviews zijn de volgende thema's behandeld: participatie, laagdrempeligheid van de toegang (stellen van de hulpvraag), aanvraagprocedure van de regelingen en informatievoorziening. Om een divers beeld te krijgen van de doelgroep is ervoor gekozen om verschillende leeftijdsgroepen te benaderen. In totaal zijn vier respondenten van 18 tot 44 jaar, vijf respondenten van 44 tot 66 jaar en zes respondenten van 67 jaar en ouder geïnterviewd.

Leeswijzer

Na de samenvatting wordt per hoofdstuk een thema uit de vragenlijst weergegeven. Het rapport wordt afgesloten met een bijlage waarin de algemene kenmerken van de respondenten worden weergegeven.

In de grafieken wordt het aandeel respondenten per antwoordcategorie weergegeven. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Per vraag wordt het aantal respondenten weergegeven die de vraag heeft ingevuld ($n = \dots$). Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond of geen mening had ook buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede.

Samenvatting

Meedoen

17 procent van de respondenten geeft aan dat zij niet mee kunnen doen in de samenleving. Als voornaamste redenen noemen respondenten dat dit komt door het hebben van te weinig geld of een slechte gezondheid. In de telefonische interviews komt naar voren dat de behoeften omtrent participatie verschillen tussen de leeftijdscategorieën: jongere respondenten vinden sport en sociale contacten belangrijk, de middencategorie wil graag dagjes uit kunnen en hun kinderen laten sporten en ouderen willen zich verbonden voelen met hun sociale omgeving.

Sociale contacten

De meeste respondenten zijn zelfstandig en weten bij wie zij moeten zijn voor hulp. Daarnaast heeft ongeveer de helft van de respondenten een netwerk waar zij terecht kunnen. Ongeveer een vijfde van de respondenten voelt zich wel eens eenzaam.

Financiële situatie

Ruim de helft van de respondenten kan niet (altijd) maandelijks rondkomen en bijna de helft heeft last van (langdurige) geldzorgen. Respondenten die maandelijks niet rond kunnen komen geven daarnaast ook vaker aan dat zij niet mee kunnen doen in de samenleving.

Ruim de helft van de respondenten heeft vaak of soms te weinig geld voor sociale participatie voor zichzelf of voor hun kinderen en 46 procent van de respondenten zou wel een keer een dagje uit willen, maar daar is geen geld voor. Respondenten die niet maandelijks rond kunnen komen geven drie keer zo vaak aan last te hebben van klachten zoals: stress, piekergedachten en slaapproblemen.

Schuldhelpverlening

15 procent van de respondenten heeft gebruik gemaakt van schuldhelpverlening. Voor ongeveer de helft van de respondenten zijn de schulden en geldzorgen begonnen door te lage inkomsten, maar ook spelen persoonlijke gebeurtenissen (bijvoorbeeld ziekte, scheiding of werkloos raken) en inflatie ook een belangrijke rol.

De meeste respondenten met schulden hebben budgetbeheer en coaching ontvangen als hulp voor hun schulden. Een kwart van de respondenten was niet op de hoogte dat zij bij de gemeente terecht kunnen voor schulden. Het meest voorkomende effect van schuldhelp is dat respondenten geen nieuwe schulden hebben gemaakt sinds het ontvangen van de schuldhelp.

Regelingen

De landelijke toeslagen zijn bij de meeste respondenten bekend en het merendeel maakt ook gebruik van deze toeslagen. Van de gemeentelijke minimaregelingen is de energieregeling het meest bekend en meest gebruikte regeling. De andere regelingen zijn bij minstens de helft van de respondenten bekend. Behalve het noodfonds en de studietoelage. Echter dit zijn regelingen voor een specifieke doelgroep, dan wel een regeling met specifieke voorwaarden. De voornaamste reden voor het niet-gebruiken van gemeentelijke regelingen is dat de respondenten niet bekend zijn met de regelingen.

In de telefonische interviews is de laagdrempeligheid van gemeentelijke ondersteuning aan de orde gekomen. De meeste respondenten geven aan dat zij weinig of geen drempels ervaren bij het stellen van hun hulpvraag. Toch zijn er enkele respondenten die dit wel ervaren. Dit uit zich in de vorm van schaamte of het gevoel afhankelijk te zijn van de gemeente. Gevraagd naar oplossingen hiervoor, geven respondenten aan dat een persoonlijke aanpak en vriendelijke houding van medewerkers de drempel om hulp te vragen verlaagt.

Informatie

Vrienden of familie is de voornaamste informatiebron voor respondenten als zij te maken krijgen met geldzorgen. Daarnaast zouden zij informatie opvragen bij een medewerker van de gemeente of zelf informatie zoeken op het internet. Een derde van de respondenten kan de juiste informatie vinden en begrijpt de informatie. In de telefonische interviews komt naar voren dat respondenten

de website en het Hofweekblad duidelijke informatiebronnen vinden. Wanneer iets onduidelijk is, stellen zij hun vragen met name aan vrienden en familie. Respondenten hebben met name behoefte aan proactieve informatievoorziening vanuit de gemeente, met name als er beleidswijzigingen voorkomen.

Contact met de gemeente

Ongeveer de helft van de respondenten is tevreden over het contact met de gemeente. Ruim een derde van de respondenten is tevreden over de begeleiding en uitleg die zij krijgen vanuit de gemeente. Tegelijkertijd weet 18 procent van de respondenten niet bij wie hij moet zijn voor vragen over de regelingen.

In de telefonische interviews zijn respondenten ook gevraagd naar hun ervaringen met de aanvraagprocedure. Respondenten die hulp krijgen bij hun aanvraag zijn in de meeste gevallen zeer tevreden over de aanvraagprocedure. Respondenten die hun aanvraag zelf doen via internet hebben wisselende ervaringen. Sommigen vinden dit prettig, anderen minder duidelijk. Respondenten geven aan dat niet alles wordt uitgelegd en dat zij zelf achter bepaalde informatie moeten gaan om dit te weten te komen.

Tips en adviezen

Aan het einde van de vragenlijst hebben de respondenten de ruimte gekregen om tips en adviezen voor de gemeente achter te laten. Deze opmerkingen zijn te verdelen in vier hoofdthema's: financiële ondersteuning, informatie & toegankelijkheid, begeleiding en communicatie.

- **Financiële ondersteuning:** De meest voorkomende opmerking is de vraag naar meer toeslagen of financiële ondersteuning van de gemeente of overheid. Als voorbeeld noemen deze respondenten een hogere vergoeding voor energiekosten of het verhogen van de uitkering.
- **Informatie & toegankelijkheid:** Er is behoefte aan (meer) toegankelijke, laagdrempelige en duidelijke informatie. Respondenten geven aan het belangrijk te vinden om regelmatig te worden geïnformeerd via de post of via een inloopsprekkuur. Daarnaast is het belangrijk dat informatie op veel verschillende plekken beschikbaar is, online maar ook op openbare plekken.
- **Begeleiding:** Een aantal respondenten heeft behoefte aan persoonlijke begeleiding van de gemeente. De vraag naar begeleiding is divers, maar de behoefte aan maatwerk is aanwezig.
- **Communicatie:** Respondenten hebben behoefte aan een vast contactpunt en een proactieve benadering vanuit de gemeente. Hierbij is het belangrijk dat de gemeente goed communiceert met alle relevante instanties. Daarnaast geven respondenten aan dat zij vinden dat de gemeente moet zorgen voor actieve (en preventieve) benadering voor mensen met geldzorgen. Zo worden vaste contact momenten genoemd zoals een gesprek naar aanleiding van een aanvraag.

1. Meedoen

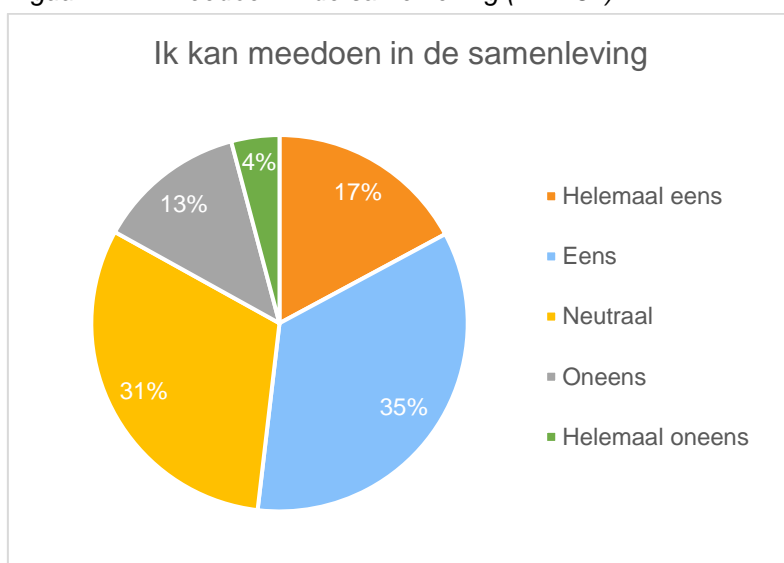
In dit hoofdstuk staan de resultaten weergegeven over meedoen in de samenleving. Kunnen respondenten meedoen? En als dat niet lukt, waar zitten dan de belangrijkste belemmeringen?

17 procent van de respondenten kan niet meedoen

De helft van de respondenten (52 procent) geeft aan dat zij mee kunnen doen in de samenleving en 17 procent geeft aan (helemaal) niet mee te kunnen doen, dit betreft 82 respondenten.

Respondenten tussen 46 tot 66 jaar en respondenten die een uitkering ontvangen kunnen minder vaak meedoen in de samenleving dan respondenten in de andere leeftijdscategorieën of andere inkomensbronnen.

Figuur 1.1.1. Meedoen in de samenleving (n = 484)



Weinig geld en een slechte gezondheid belemmeren participatie

Aan de respondenten is gevraagd welke dingen ervoor zorgen dat ze niet volledig mee kunnen doen. Bij deze vraag konden meerdere antwoorden worden gegeven. Respondenten noemen verschillende redenen waardoor zij niet kunnen meedoen in de samenleving. Weinig geld en een slechte gezondheid worden als voornaamste redenen genoemd. Daarnaast spelen persoonlijke omstandigheden ook een rol. Als andere redenen noemen respondenten dat alles duurder wordt waardoor ze niet mee kunnen doen of door ziekte of leeftijd worden zij beperkt in het mee kunnen doen. 30 procent geeft aan geen belemmeringen te ervaren.

Respondenten jonger dan 67 jaar geven vaker aan dat zij te weinig geld hebben om mee te kunnen doen. Daarnaast geven respondenten die een uitkering ontvangen vaker aan dat zij een slechte gezondheid hebben dan respondenten met andere inkomensbronnen. Tussen de leeftijdsgroepen zit weinig verschil in hoeverre de respondenten hun gezondheid als belemmering zien om mee te doen.

Figuur 1.1.2. Belemmeringen in het meedoen (n = 490)



Telefonische interviews: Participatie

De meerderheid van de geïnterviewde respondenten geeft aan dat zij kunnen mee doen in de samenleving. De definitie van 'meedoen' verschilt per leeftijdscategorie. Respondenten van 18 tot 45 jaar vinden sport en sociale contacten (op bezoek, uitjes en uit eten gaan) belangrijk.

“Als ik wat met collega’s wil doen dan kan ik dat niet, omdat dit te duur is. Je kan niet even een drankje doen of een hapje eten.”

Respondenten van 46 tot 66 jaar noemen vakantie, uitjes en participatie voor hun kinderen. Voor respondenten van 67 jaar en ouder was dit vooral sociale betrokkenheid en het gevoel van verbinding met hun omgeving. Respondenten uit de oudste leeftijdscategorie geven het vaakst aan dat zij kunnen meedoen.

“Of ik kan meedoen? Ja en nee. Een beetje dubbel. Het hangt er van af welke prioriteiten je stelt. Je moet soms dingen laten, dan kan je niet op vakantie, en dan doe je niet mee. Ik ben sinds 2006 niet meer op vakantie geweest. Al dat geld besteed ik aan het onderhoud van mijn auto en kleding, ik kan voor mijzelf zorgen maar dan moet ik wel andere dingen opgeven zoals vakantie.”

“Ik heb een goed netwerk en ik heb vandaag ook mijn buurman en zus geholpen. Mijn buurman spreekt niet zo goed Nederlands maar die help ik altijd graag. Het gevoel dat burens elkaar helpen en het sociale, dat geeft mij het gevoel dat ik kan meedoen.”

Als voornaamste reden voor niet kunnen meedoen in de samenleving noemen respondenten (te) weinig geld. Respondenten geven aan dat zij moeten kiezen waar zij hun geld aan uit geven, hierdoor blijft er vaak weinig geld over voor participatie. Participatie activiteiten hebben een lagere prioriteit dan het betalen van rekeningen en eerste levensbehoeften.

“Ik kan het bedrag (voor participatie) niet altijd betalen; een gezin kost veel. 50 euro per maand kan iedereen wel betalen maar soms wordt dat krap met de rest van de uitgaven.”

“Ik ga nooit ergens naar toe, niet naar de film of een uitvoering voor het een of andere. Ik ga niet naar het toneel of wat dan ook. Dat zijn dingen die je laat staan omdat je het niet kan betalen. Het zijn geen levensbehoeftes maar het is wel jammer dat ik deze moet missen. Geld verhindert mij, je moet iedere maand contributie betalen, er zijn veel andere vaste lasten die betaald moeten worden zoals de boodschappen en de rekeningen.”

Naast het hebben van weinig geld wordt een slechte (mentale) gezondheid vaak genoemd. Oudere respondenten hebben vaker te maken met mobiliteitsproblemen die participatie soms moeilijk maken. Andere respondenten hebben last van (chronische) ziektes waardoor zij niet optimaal kunnen meedoen. De meeste van deze respondenten hebben hier langdurig last van en zijn gewend geraakt aan hun situatie, waardoor zij dit soms als minder hinderlijk beschouwen.

"Wegens gezondheidsredenen lukt niet alles, maar ik kijk vooral naar wat ik nog wel kan. Ik doe aan Tai Chi, ik wandel en ik fiets veel dus ik kan eigenlijk alles wat ik leuk vind."

"Vanuit mijn gezondheid voel ik wel belemmeringen. Ik kan mijn arm niet goed bewegen en hierdoor spelen ook andere klachten op. Ik heb wel mensen in mijn omgeving die mij kunnen helpen, zoals mijn man. Hij brengt mij overal naartoe. En ik heb van de gemeente een keer in de week hulp."

Telefonische interviews: Participatiefonds

De meeste respondenten zijn bekend met het participatiefonds (11 respondenten). Respondenten kennen het participatiefonds via het internet, via kennissen en het lokale informatiekraantje. Van de geïnterviewde respondenten maakt een klein deel gebruik van het participatiefonds (4 respondenten). De meeste respondenten kwamen niet in aanmerking omdat zij een te hoog inkomen hebben of niet in staat zijn om gebruik te maken van participatiedoelstellingen (bijvoorbeeld wegens een slechte fysieke gezondheid). Een enkele respondent gaf aan dat zij het te veel moeite vinden om een aanvraag te doen, hierbij geven respondenten aan dat ze de vergoeding te laag vinden en de moeite niet waard is.

"Ik ken het wel, maar ik heb er net geen recht op."

"Ik ken het wel maar ik gebruik het niet. Ik heb wel de test gedaan maar ik kom er niet voor in aanmerking."

"Het is dubbel, ik moet me dan ook weer verantwoorden. Dan moet je jezelf weer opnieuw blootleggen en daar heb ik geen zin in voor die twee of drie tientjes in de maand."

Respondenten vinden dat de vergoeding niet altijd alle kosten van hun activiteiten dekt waardoor zij een hogere eigen bijdrage moeten leveren. Daarnaast is het huidige aanbod (op declaratiebasis) niet voor iedereen relevant, een directe financiële uitkering zou deze groep meer uitkomst geven. Wensen die nu in het huidige aanbod ontbreken zijn vervoerskosten en internetkosten.

"Ik krijg wel een kleine vergoeding vanuit de gemeente maar dit is niet genoeg voor bijvoorbeeld een fitnessabonnement. Zoiets als de Basic Fit is dan weer ver weg waardoor je benzinekosten moet betalen en dan ben je bijna even duur uit. Dus ook dit is geen optie."

"Ik ken het fonds. Ik heb er voor sport gebruik van gemaakt. Ik moest mijn lidmaatschap voor sport eerst overleggen met de gemeente. Ik hoorde van een vriendin (die in een andere gemeente woont) dat zij 150 euro krijgt van de gemeente voor bijvoorbeeld internet of sport. Ik heb dat ook aan mijn gemeente gevraagd maar dat doen zij niet op deze manier. Ik zou dat veel beter kunnen gebruiken. Zeker als ik zie hoe makkelijk dat gaat voor mijn vriendin."

Voor een deel van de gebruikers van het participatiefonds was de verstrekte informatie niet altijd duidelijk. Zo konden zij geen informatie vinden over activiteiten voor volwassenen en was het uitbetalingsoverzicht soms moeilijk te begrijpen.

"De uitbetalingen zijn onoverzichtelijk. Als het participatiefonds bijvoorbeeld tegelijkertijd uitbetaald wordt met een andere regeling, zoals bijzondere bijstand, dan kan ik in de omschrijving niet zien wat er precies allemaal is uitbetaald. Als ik dit wil uitzoeken dan kost dit ook weer tijd. Ik denk dat ik ook niet de enige ben die hier tegenaan loopt."

2. Sociale contacten

In dit hoofdstuk worden de resultaten over de sociale contacten van de respondenten weergegeven. Zijn zij zelfredzaam en hebben zij wel genoeg mensen om zich heen bij wie zij terecht kunnen? Daarnaast wordt er gekeken of bepaalde groepen kwetsbaar zijn op het gebied van sociale contacten.

Ongeveer de helft van de respondenten heeft een netwerk bij wie zij terecht kunnen

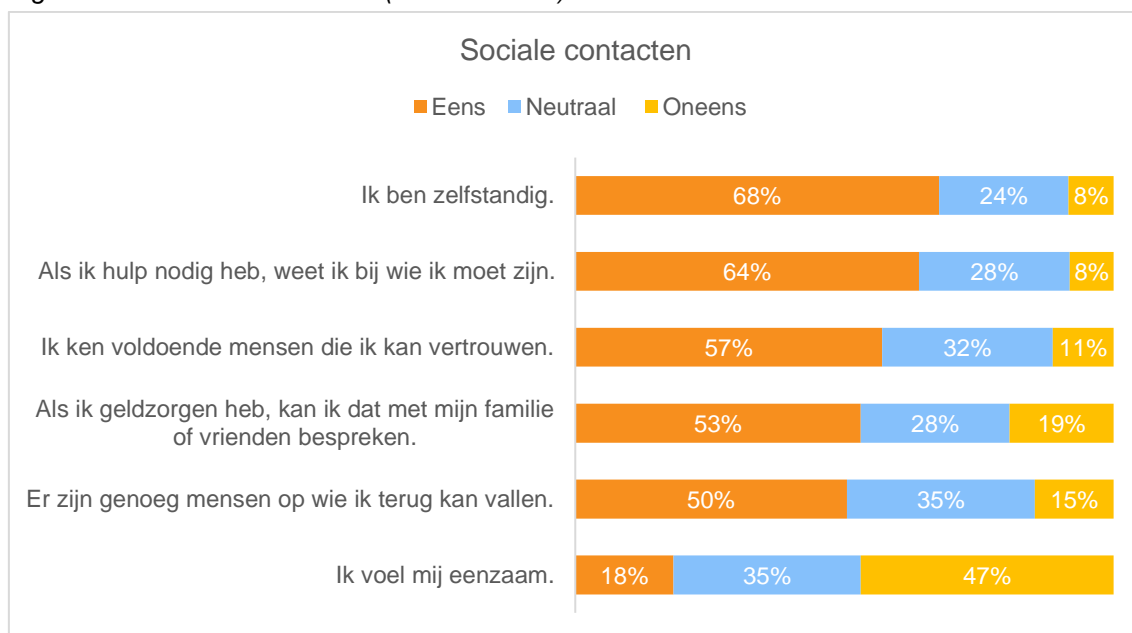
Twee derde van de respondenten is zelfstandig en twee derde weet bij wie hij moet zijn als hij hulp nodig heeft. (Ruim) de helft van de respondenten heeft voldoende mensen in hun netwerk die hij kan vertrouwen (57 procent) of heeft voldoende mensen in zijn omgeving waar hij op terug kan vallen (50 procent), 15 procent is het hier niet mee eens. Tegelijkertijd voelt 18 procent van de respondenten zich eenzaam. In vergelijkbare onderzoeken bij een aantal andere gemeenten ligt dit percentage tussen de 10 en 25 procent.

Opvallend is dat een kwart tot een derde van de respondenten 'neutraal' antwoordt bij de stellingen. Van deze groep respondenten is dus niet vast te stellen in welke categorie ze vallen.

Respondenten tussen de 27 en 45 jaar geven vaker aan dat zij eenzaam zijn dan andere leeftijdsgroepen. De gemeente Hof van Twente vindt eenzaamheid een belangrijk thema. Zo wordt de campagne 'Een tegen eenzaamheid' uitgevoerd. Bij deze campagne worden echter voornamelijk huisbezoeken bij 80-plussers gedaan en niet bij jongeren¹. De samenstelling van het huishouden (alleenstaand of samenwonend) heeft weinig invloed op hoe eenzaam de respondenten zich voelen.

Respondenten die aangeven niet zelfstandig te zijn geven bijna twee keer zo vaak aan dat zij zich eenzaam voelen (29 procent) dan respondenten die aangeven wel zelfstandig te zijn (16 procent).

Figuur 2.1.1. Sociale contacten (n = 445 ~ 462)



¹ De resultaten geven aanleiding om te overwegen of dit breder ingezet kan worden onder andere leeftijdsgroepen.

3. Financiële situatie

Dit hoofdstuk geeft de financiële situatie weer van de respondenten. Het gaat om de mate waarin zij kunnen rondkomen of zij voor bepaalde kosten te weinig geld hebben. Daarnaast wordt er gekeken naar de bekendheid van hulporganisaties en naar de gevolgen van de financiële situatie van de respondenten.

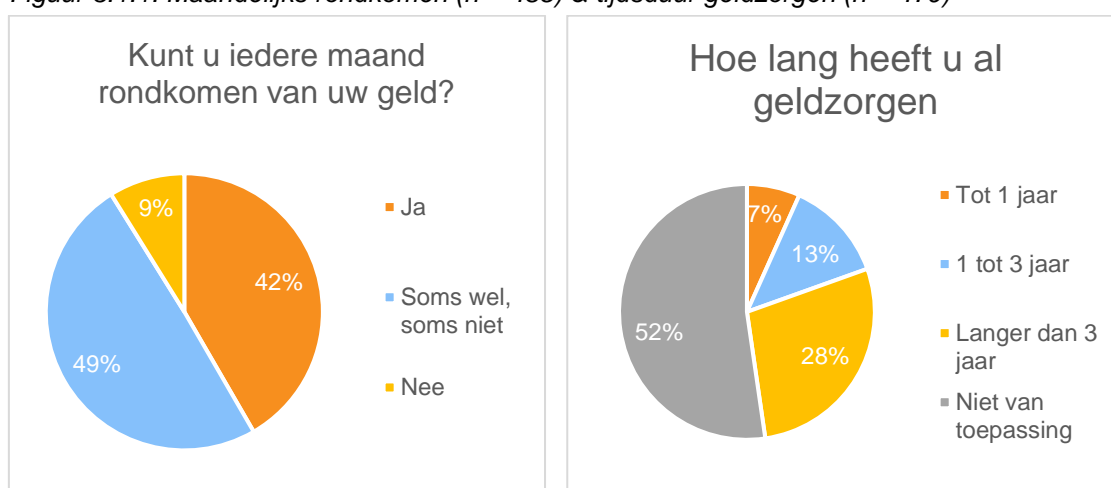
3.1. Maandelijks rondkomen en geldzorgen

Meer dan de helft van de respondenten kan maandelijks niet (altijd) rondkomen

In totaal geeft 58 procent aan dat zij niet (9 procent) of soms wel en soms niet (49 procent) kunnen rondkomen. Twee op de vijf respondenten kan iedere maand rondkomen.

Bijna de helft van de respondenten (48 procent) heeft last van geldzorgen. 7 procent van de respondenten heeft in het afgelopen jaar te maken gekregen met geldzorgen en ruim een kwart (28 procent) van de respondenten heeft al langdurig last van geldzorgen. Dit houdt in dat zij al langer dan drie jaar geldzorgen hebben. De respondenten die aangeven dat ze maandelijks niet kunnen rondkomen, hebben in de meeste gevallen al langer dan drie jaar te maken met geldzorgen (64 procent).

Figuur 3.1.1. Maandelijks rondkomen (n = 485) & tijdsduur geldzorgen (n = 479)

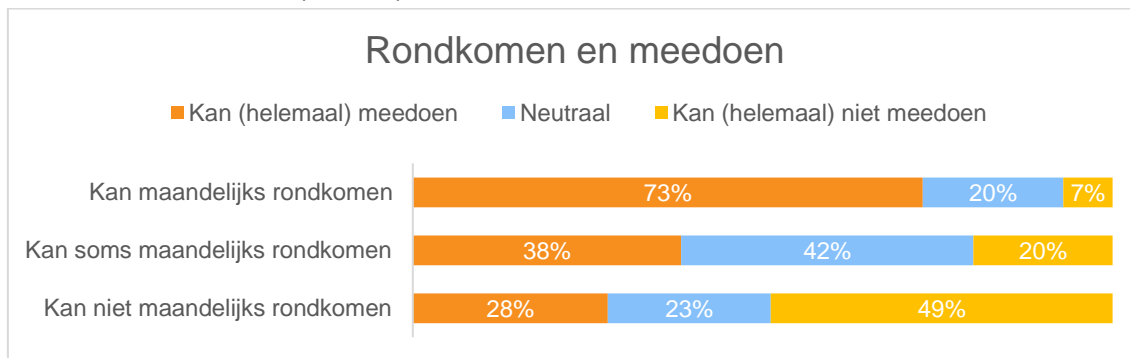


Kenmerken respondenten die niet rond kunnen komen

Respondenten van 27 tot en met 66 jaar geven vaker aan dat zij (soms) niet maandelijks rond kunnen komen (67 - 73 procent) dan respondenten van 18 tot 27 jaar (36 procent) en respondenten van 66 jaar of ouder (46 procent). Respondenten met thuiswonende kinderen onder de 18 jaar geven vaker aan niet (altijd) maandelijks rond te kunnen komen (67 procent) dan respondenten zonder thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar (58 procent). Als er wordt gekeken naar de samenstelling van de verschillende huishoudtypes van de respondenten geven alleenstaande met thuiswonende kinderen vaker aan (soms) niet maandelijks rond te kunnen komen (88 procent) dan andere huishoudtypes (52 – 59 procent).

In hoeverre een respondent mee kan doen in de samenleving hangt samen met de mate waarin zij maandelijks rond kunnen komen. Bijna de helft (49 procent) van de respondenten die maandelijks niet rond kunnen komen geeft aan dat zij niet kunnen meedoen in de samenleving. Voor respondenten die soms rond kunnen komen geeft een vijfde (20 procent) aan niet mee te kunnen doen en voor respondenten die wel rond kunnen komen is dit 7 procent.

Figuur 3.1.2. Meedoen in de samenleving en respondenten die wel, soms of niet maandelijks rond kunnen komen (n = 480)



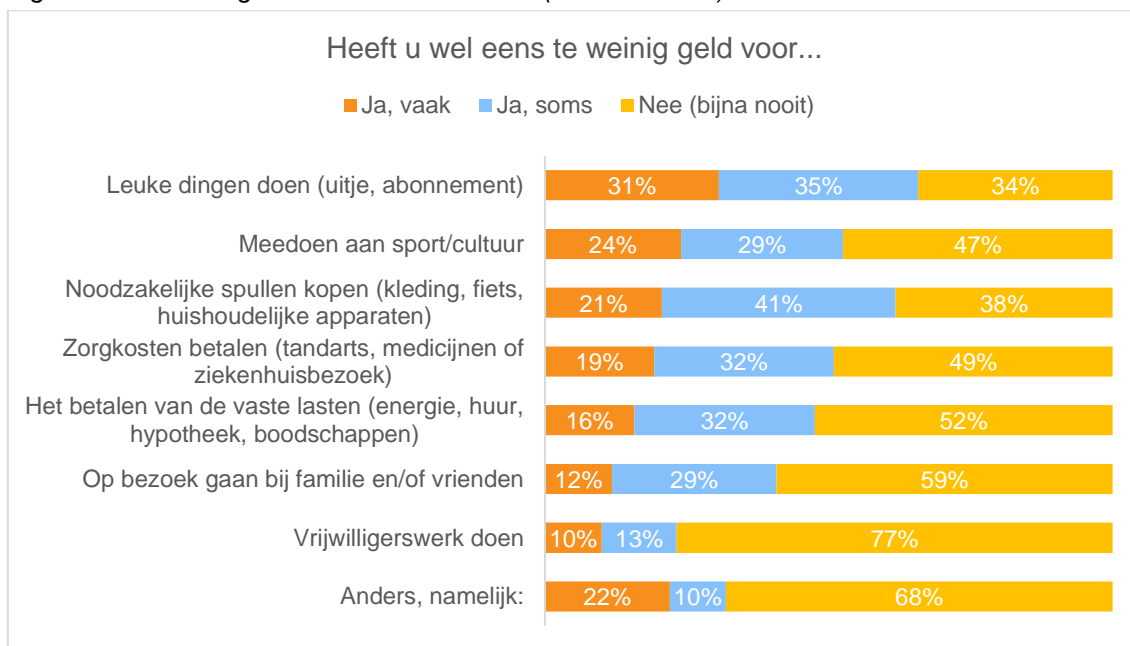
Respondenten hebben veelal te weinig geld om leuke dingen te doen en noodzakelijke spullen te kopen

Er zijn niet altijd voldoende financiële middelen beschikbaar om mee te kunnen doen. Respondenten hebben niet altijd voldoende budget voor participatiedoelinden; soms of vaak is er te weinig geld om leuke dingen te kunnen doen (66 procent), meedoen aan sport of cultuur (53 procent) of om noodzakelijke spullen te kopen (62 procent). Daarnaast noemen respondenten zelf dat zij wel eens te weinig geld hebben voor leuke dingen, specifiek noemen zij vakantie, uitjes of uit eten gaan. Ook noemen respondenten dat zij wel eens te weinig geld hebben voor zorg en een gezonde leefstijl (bijvoorbeeld voor gezonde voeding).

Opvallend is dat respondenten die aangeven dat ze vaak of soms te weinig geld hebben voor meedoen aan sport en cultuur vaker gebruikmaken van het participatiefonds. Dit kan erop wijzen dat het participatiefonds in haar huidige vorm (declaratiebasis) voor inwoners niet aansluit bij haar behoeften of dat het budget niet toereikend is².

Daarnaast valt het op dat een kwart van de respondenten die vaak of soms te weinig geld hebben voor zorgkosten gebruikmaakt van de collectieve zorgverzekering. Een vijfde maakt gebruik van de vergoeding van het eigen risico (20 procent).

Figuur 3.1.3. Stelling over financiële tekorten (n = 394 ~ 450)



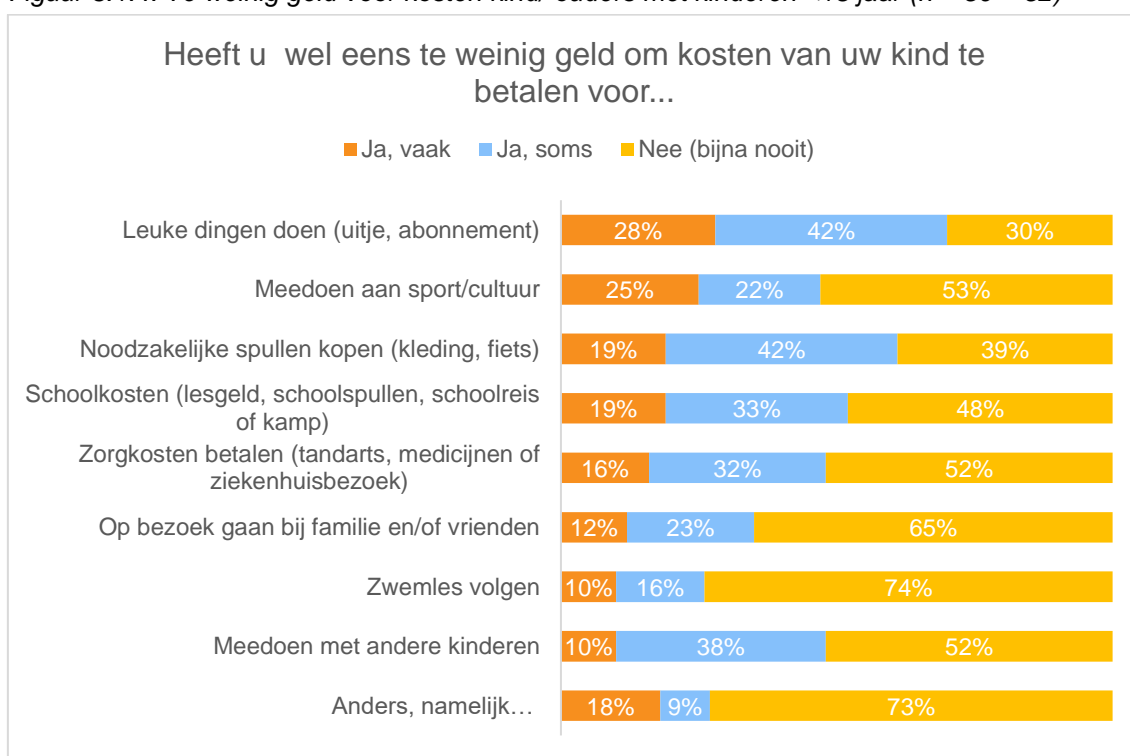
² In de telefonische interviews is dit uitgebreider aan de orde gekomen. Zie hoofdstuk 1.

Ouders hebben vaak te weinig geld om leuke dingen te doen met hun kinderen

Van de respondenten met thuiswonende kinderen onder de 18 jaar (52 respondenten) geeft de helft aan vaak of soms niet genoeg geld te hebben voor bepaalde kosten voor hun kind. Ouders noemen dat zij (soms of vaak) te weinig geld hebben voor hun kind om leuke dingen te kunnen doen (70 procent). Daarnaast geven ouders aan geld te kort te hebben om noodzakelijke spullen te kopen (61 procent).

Een vijfde van de respondenten die aangeven soms of vaak te weinig geld te hebben voor sportieve en culturele activiteiten voor hun kinderen maken gebruik van het Jeugdfonds Sport & Cultuur (19 procent). Voor het participatiefonds ligt dit aandeel iets hoger; 30 procent van de respondenten die niet altijd voldoende geld hebben voor sport en cultuur voor hun kinderen maakt gebruik van het participatiefonds.

Figuur 3.1.4. Te weinig geld voor kosten kind/ ouders met kinderen <18 jaar (n = 50 ~ 52)



De helft van de respondenten zou graag een dagje uit willen, maar kan dit niet betalen

Respondenten kunnen niet altijd voldoende participeren door hun financiële situatie. Zo geeft de helft van de respondenten aan dat ze graag een dagje uit zouden willen, maar dat momenteel niet kunnen doen. Verder zou ruim een tiende graag bij familie of vrienden op bezoek willen gaan (15 procent), of willen sporten (14 procent). Bij 'anders, namelijk' benoemen respondenten dat ze te weinig geld hebben voor vakantie of ontspanning (uitjes en hobby's).

Figuur 3.1.5. Wat kunt u momenteel niet doen, omdat het te duur is? (n = 490)



3.2. Bekendheid organisaties

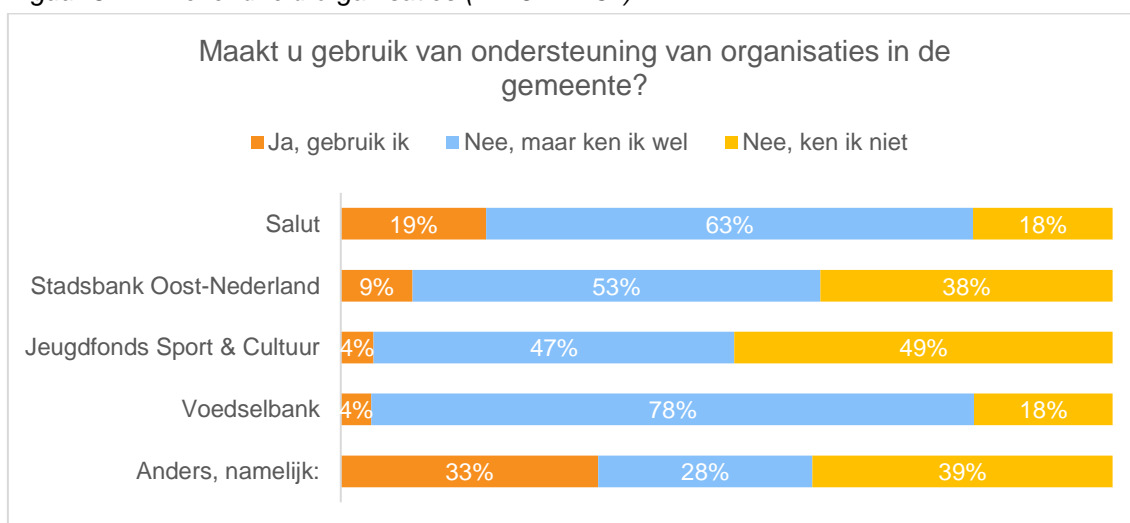
De gemeentelijke organisaties zijn bij de meeste respondenten bekend

In de gemeente Hof van Twente zijn verschillende organisaties actief die inwoners met geldzorgen kunnen helpen. Respondenten is gevraagd of zij deze organisaties kennen en/of van hun ondersteuning gebruikmaken.

De bekendheid van de organisaties loopt uiteen. Salut en de Voedselbank zijn bij de meerderheid van de respondenten bekend (82 procent). Het Jeugdfonds Sport en Cultuur³ en Stadsbank Oost-Nederland zijn iets minder bekend; respectievelijk 71 procent en 62 procent. Meer dan de helft van de respondenten is dus bekend met de ondersteuning van organisaties in de gemeente. Het aandeel respondenten dat gebruik maakt van deze organisaties ligt echter aanzienlijk lager: 4 tot 19 procent. Een derde van de respondenten geeft aan gebruik te maken (of gebruik heeft gemaakt) van andere ondersteuning zoals een bewindvoerder of Wmo-ondersteuning.

Respondenten die aangeven dat zij in niet of in mindere mate zelfstandig zijn, maken vaker gebruik van ondersteunende organisaties. Daarnaast is het aandeel van gebruik hoger bij respondenten die langer dan 3 jaar lang geldzorgen hebben.

Figuur 3.2.1. Bekendheid organisaties (n = 54 ~ 432)

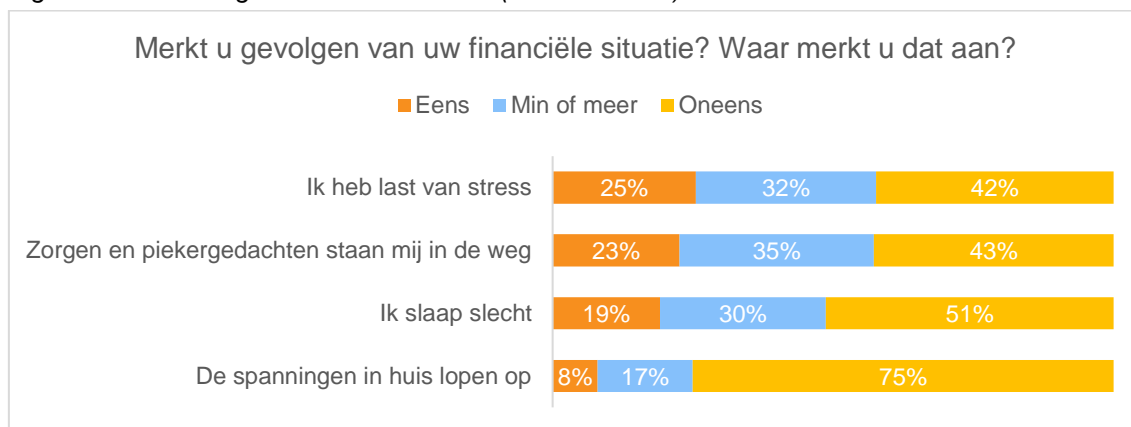


³ De bekendheid en het gebruik van Jeugdfonds Sport en Cultuur is gemeten onder respondenten met kinderen jonger dan 18 jaar.

De helft van de respondenten ervaart negatieve effecten van hun financiële situatie

Ruim de helft van de respondenten heeft vaak of soms last van stress (58 procent), piekergedachten (57 procent) en slaapproblemen (49 procent). Daarnaast heeft een vierde (25 procent) last van problemen in huis omdat de spanningen oplopen.

Figuur 3.2.2. Gevolgen financiële situatie (n = 430 ~ 433)



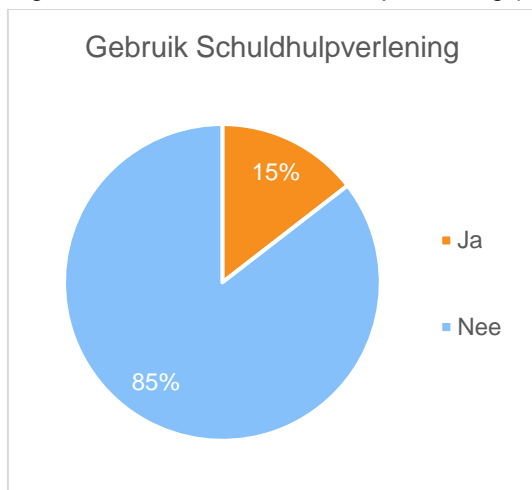
Respondenten met financiële problemen hebben drie keer zo vaak last van klachten

Respondenten die maandelijks niet rond kunnen komen geven vaker aan dat zij last hebben van de negatieve effecten van hun financiële situatie. Zo hebben ruim 8 van de 10 (min of meer) last van stress, piekergedachten en slaapproblemen, voor respondenten die wel elke maand kunnen rondkomen heeft een vierde last van deze klachten.

4. Schuldhulpverlening

In de gemeente Hof van Twente voert de Stadsbank de schulddienstverlening uit. Het volgende hoofdstuk gaat over respondenten die gebruikmaken of gebruik hebben gemaakt van Schuldhulpverlening. 15 procent van de respondenten is in aanraking geweest met de Stadsbank, dit betreft 70 respondenten.

Figuur 4.1.1. Gebruik Schuldhulpverlening (n = 482)



De helft van de respondenten noemt een laag inkomen als bron van hun geldzorgen

Schulden en geldzorgen kunnen door verschillende oorzaken ontstaan. De voornaamste oorzaak voor geldzorgen of schulden onder respondenten is een (te) laag inkomen. Daarnaast zorgen persoonlijke gebeurtenissen (bijvoorbeeld ziekte, scheiding, werkloos raken) en inflatie ook voor geldzorgen. Als andere reden noemen respondenten vooral persoonlijke omstandigheden zoals detentie of een verhuizing.

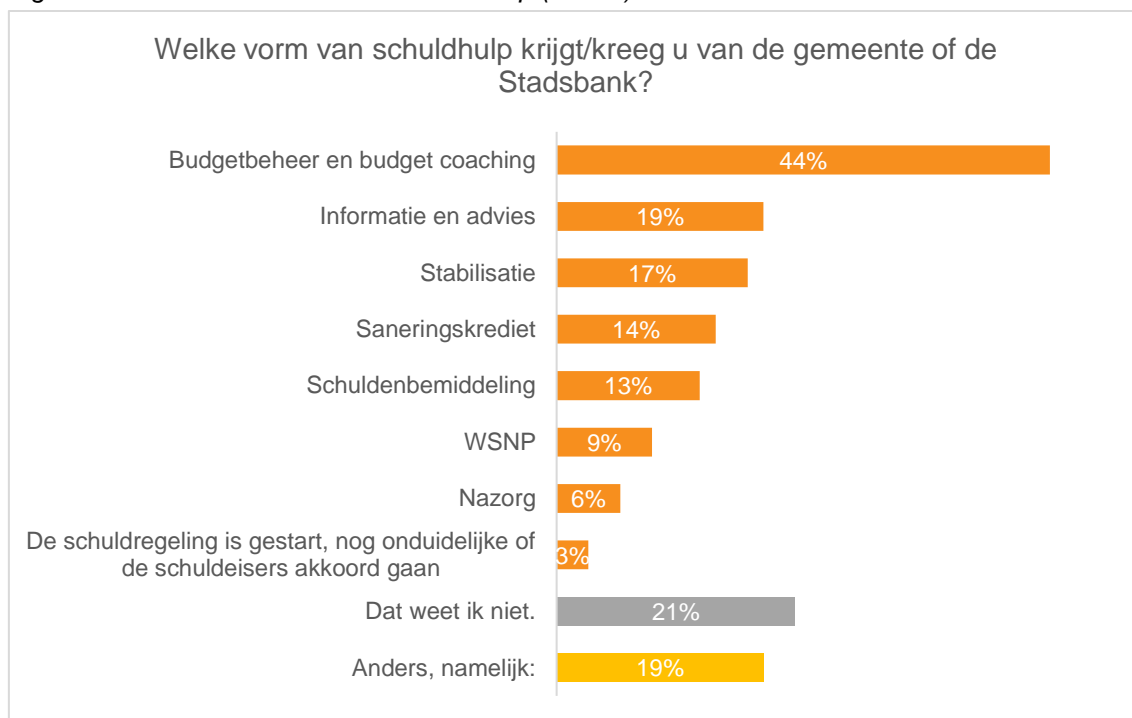
Figuur 4.1.2. Oorzaak geldzorgen/schulden (n = 70)



4 van de 10 respondenten heeft hulp van Budgetbeheer en budgetcoaching ontvangen

De gemeente en de Stadsbank bieden verschillende vormen aan van schuldhulp aan inwoners met schulden. De meeste respondenten (44 procent) hebben budgetbeheer en budgetcoaching ontvangen en een op de vijf respondenten heeft een informatie en adviesgesprek gekregen. 21 procent van de respondenten weet niet welke vorm van schuldhulp zij hebben ontvangen en onder 'anders, namelijk' benoemen respondenten bijvoorbeeld: bewindvoerders, hulp van de gemeente en de stadsbank.

Figuur 4.1.3. Gebruikte vorm van schuldhulp (n = 70)



Een vierde wist niet dat zij bij de gemeente terecht kunnen voor schulden

Respondenten kunnen terecht bij de gemeente voor hulp bij schulden, niet alle respondenten waren hiervan op de hoogte. Een vierde van de respondenten (24 procent) wist niet dat de gemeente kan helpen met schulden. De meeste respondenten waren hier wel van op de hoogte gebracht, door bijvoorbeeld hun eigen netwerk (21 procent) of een medewerker van de gemeente (20 procent). Onder 'anders, namelijk' noemen respondenten vrijwilligers, zorgverleners of hulporganisaties die hen hebben gewezen op de mogelijkheid voor schuldhulp bij de gemeente.

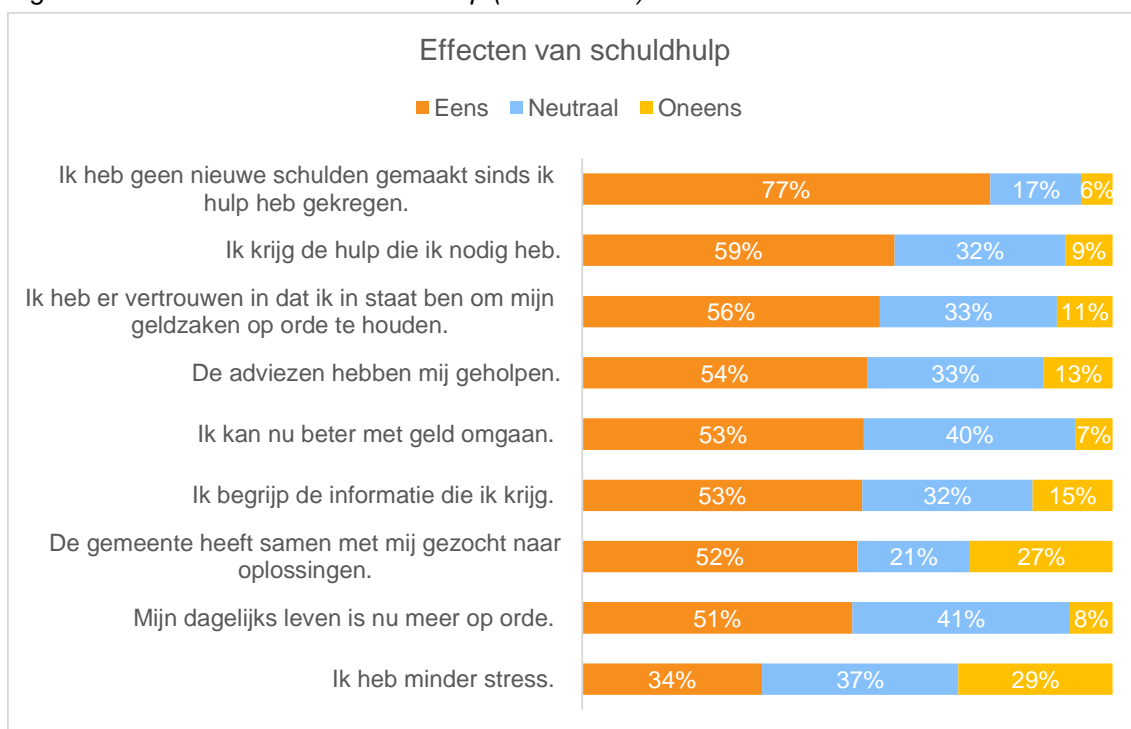
Figuur 4.1.4. Hoe wist u dat de gemeente u kon helpen met schulden? (n = 70)



De meeste respondenten hebben geen nieuwe schulden gemaakt sinds de hulp

Ruim driekwart heeft geen nieuwe schulden gemaakt sinds zij schuldhulpverlening hebben gekregen. Ruim de helft van de respondenten ervaart positieve effecten van de schuldhulp, zo geven zij aan dat hun situatie door de hulp en ondersteuning is verbeterd waardoor zij nu zelf het vertrouwen hebben om hun eigen zaken op orde te houden. Toch vindt ruim een kwart van de respondenten (27 – 29 procent) dat er niet genoeg samen is gezocht naar een oplossing en dat de schuldhulp niet heeft geholpen tegen stress.

Figuur 4.1.5. Effecten van de schuldhulp (n = 52 ~ 57)



5. Regelingen

In dit hoofdstuk wordt de bekendheid en het gebruik van de landelijke toeslagen, gemeentelijke regelingen en andere organisaties beschreven. Daarnaast worden de effecten van de regelingen en eventuele aanvullende ondersteuningsbehoeften belicht. Ook wordt er gekeken naar de redenen waarom respondenten regelingen niet-gebruiken en welke obstakels zij ervaren.

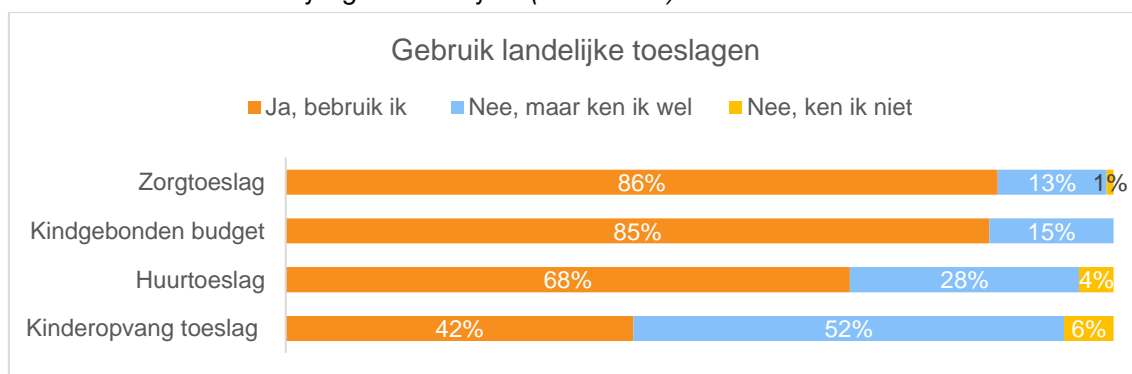
5.1. Bekendheid en gebruik

De meeste respondenten zijn kennen en maken gebruik van de landelijke regelingen

De meeste respondenten zijn bekend met de landelijk toeslagen voor mensen met een laag inkomen. De zorgtoeslag is bij vrijwel alle respondenten (99 procent) bekend en wordt door 85 procent gebruikt. Hierna volgt de huurtoeslag die bij ruim 96 procent van de respondenten bekend is en door 68 procent van de respondenten wordt gebruikt.

De landelijke regelingen voor kinderen zijn bij vrijwel alle respondenten met kinderen onder de 18 jaar bekend (94 – 100 procent). Van de respondenten met kinderen maakt 85 procent gebruik van het kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag wordt door 42 procent van de ouders gebruikt.

Figuur 5.1.1. Gebruik en bekendheid landelijke toeslagen voor volwassenen (n = 289 ~ 471) en ouders met kinderen jonger dan 18 jaar (n = 50 ~53)⁴



De energietoeslag is de meest bekende én meest gebruikte regeling

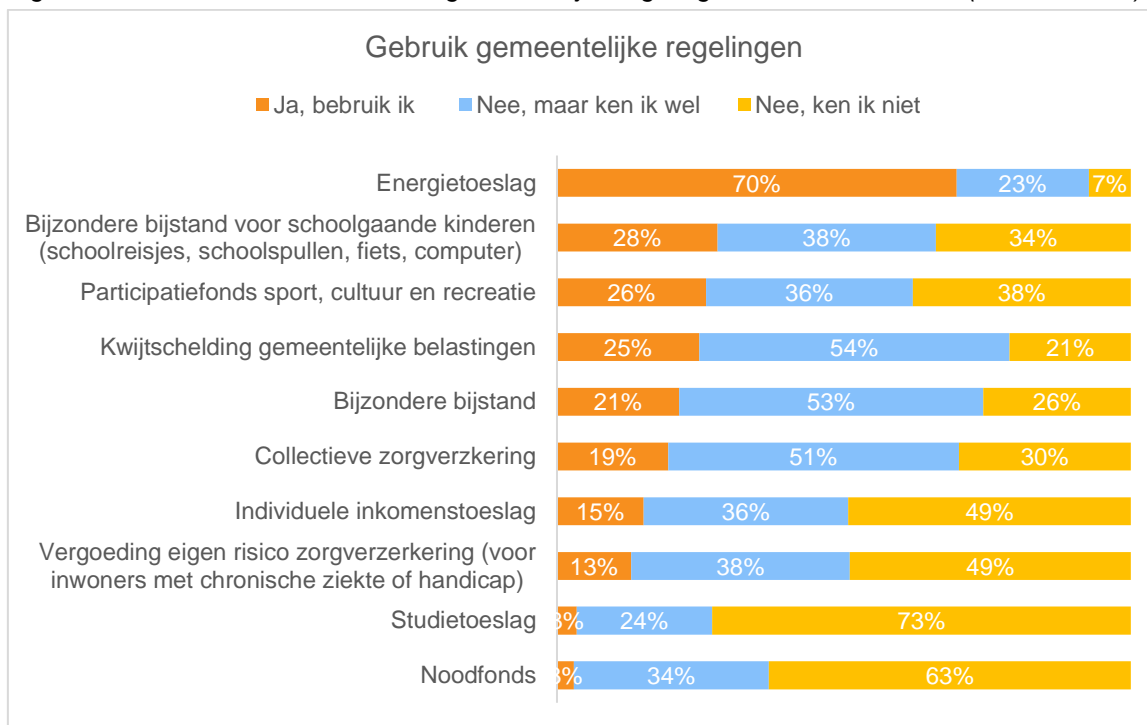
De meeste regelingen zijn bij (meer dan) de helft van de respondenten bekend. De energietoeslag is de meest bekende regeling (93 procent) en zeven op de tien respondenten maken hier ook gebruik van. Verder zijn de kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen (78 procent) en de bijzondere bijstand (74 procent) bekende regelingen. Respectievelijk een kwart en een vijfde van de respondenten maakt gebruik van deze regelingen.

De studietoeslag en noodfonds worden door een minder groot aandeel respondenten gebruikt. Dit komt omdat deze regelingen worden aangeboden voor een specifieke doelgroep. De studietoeslag wordt aangeboden aan studenten die als gevolg van een beperking geen inkomen uit een bijbaan kunnen genereren en het noodfonds dient om te voorkomen dat inwoners door de hoge inflatie en de stijging van energieprijzen, brandstof en voeding (nog verder) in de problemen komen.

Het Participatiefonds is bij 62 procent van de respondenten bekend en slechts een kwart van de respondenten maakt gebruik van de regeling. Tegelijkertijd geeft twee derde van de respondenten aan dat ze (weleens) te weinig geld hebben om leuke dingen te kunnen doen en de helft van de respondenten heeft (weleens) te weinig geld om mee te kunnen doen met sport- of cultuuractiviteiten.

⁴ Het gebruik van de kindregelingen is weergegeven voor de huishoudens met thuiswonende kinderen tot 18 jaar.

Figuur 5.1.2. Gebruik en bekendheid gemeentelijke regelingen voor volwassenen (n = 53⁵ ~ 445)

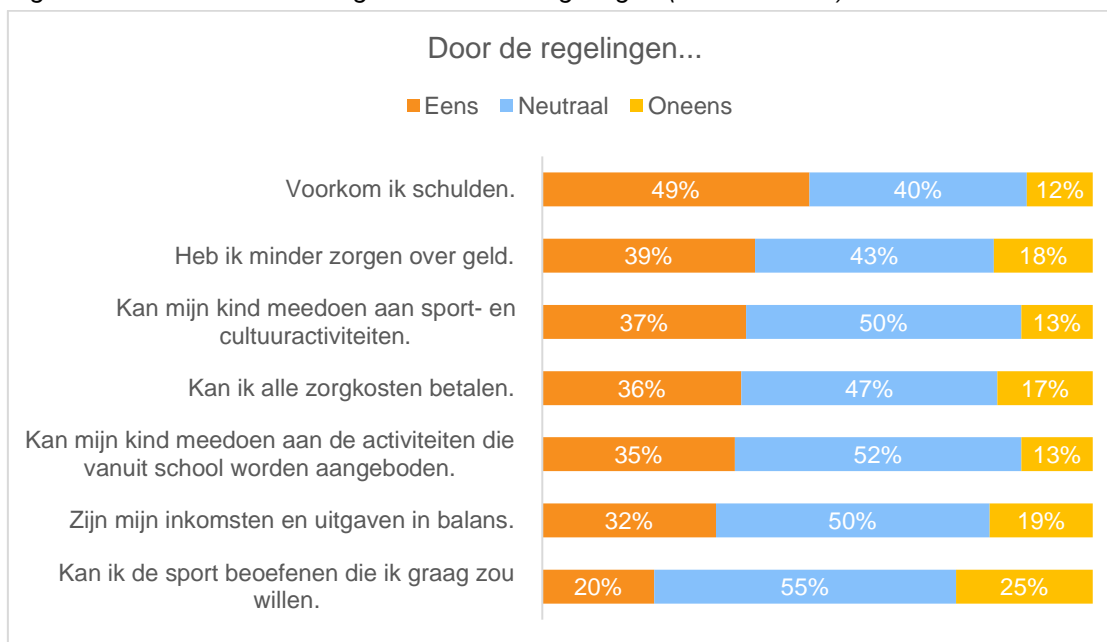


5.2. Invloed van de regelingen

De regelingen helpen bij het voorkomen van schulden

Voor de helft van de respondenten (49 procent) helpen de regelingen bij het voorkomen van schulden. Voor ruim een derde van de respondenten (39 procent) zijn er, door de regelingen, minder zorgen over geld en/of kunnen zij alle zorgkosten betalen (36 procent). Een vierde van de respondenten ervaart geen verbeterde voor (sociale) participatie op het gebied van sport en activiteiten.

Figuur 5.2.1. Invloed van het gebruik van de regelingen (n = 46¹ ~ 336)



⁵ Stellingen over kinderen: ouders met kinderen <18 jaar

5.3. Niet-gebruik van regelingen

Onbekendheid van de regelingen is de voornaamste reden voor niet-gebruik

Respondenten geven verschillende redenen voor het niet gebruiken van gemeentelijke regelingen, als voornaamste reden noemen zij dat ze de regelingen niet kennen (34 procent van de respondenten). Daarnaast geeft 28 procent aan dat zij door een te hoog inkomen of vermogen niet in aanmerking komen voor een regeling en een vijfde van de respondenten geeft aan dat ze het aanvragen te moeilijk vinden. Als we dit combineren met de regelingen dan zien we dat een te hoog inkomen of vermogen voornamelijk een rol speelt bij het niet-gebruik van de bijzondere bijstand en de kwijtschelding gemeentelijke belastingen. 15 procent van de respondenten wil geen hulp vragen of vindt dat de hulp niet past bij wat ze nodig hebben (13 procent).

Bij 'anders, namelijk' benoemen respondenten dat zij niet in aanmerking komen voor de regelingen omdat ze moeite hebben met het vragen van hulp en ondersteuning, onwetendheid over dat ze bij de gemeente hulp en ondersteuning konden krijgen, inwonende kinderen met een (bij)baan of omdat ze een te hoog vermogen hebben. Een aantal respondenten geven aan dat zij bijvoorbeeld een eigen huis hebben en daardoor niet in aanmerking komen voor de regelingen.

Figuur 5.3.1. Redenen niet-gebruik van regelingen (n = 490)



5.4. Aanvullende ondersteuningsbehoefte

Een op de vijf respondenten heeft behoefte aan meer ondersteuning

Respondenten is gevraagd of zij andere kosten hebben waar zij ondersteuning voor nodig hebben. Bijna een kwart van de respondenten (22 procent) geeft aan dat zij kosten hebben waar ze ondersteuning voor nodig hebben.

Figuur 5.4.1. Aandeel respondentent die ondersteuning missen (n=398)



De aanvullende ondersteuningsbehoeften kunnen worden onderverdeeld in een aantal categorieën.

- **Vervoerskosten**
18 respondenten geven aan behoefte te hebben aan een regeling voor vervoerskosten. Respondenten noemen hierbij een vergoeding voor een kilometer en voor de aanschaf van een auto of een (elektrische) fiets. Daarnaast hebben enkele behoefte aan een Ov-kaart of taxi-pas waarmee zij kunnen reizen.
- **Specifieke zorgkosten**
18 respondenten geven aan dat zij medische kosten hebben waarvoor zij graag ondersteuning van de gemeente zouden krijgen. Dit betreft voornamelijk niet-vergoede zorgkosten zoals tandartskosten of kosten voor een bril. Daarnaast noemen enkele respondenten behoefte te hebben aan specifieke zorg of Wmo-ondersteuning.
- **Levensonderhoud**
Naast vervoer en zorg geven 13 respondenten aan een regeling voor levensonderhoud te willen. Respondenten geven aan dat hun kosten vaste lasten en levensonderhoud (door inflatie) hoger zijn geworden en dat zij hier ondersteuning voor nodig hebben. Daarnaast geven enkele respondenten aan geld nodig te hebben voor (noodzakelijke) kleding.

Telefonische interviews: Laagdrempeligheid

De meeste respondenten geven aan dat zij weinig of geen drempels ervaren bij het stellen van hun hulpvraag. Toch zijn er enkele respondenten die dit wel ervaren. Dit uit zich in de vorm van schaamte of het gevoel afhankelijk te zijn van de gemeente. Respondenten die in het verleden een vervelende ervaring met de gemeente hebben gehad zijn vaak minder bereid om opnieuw aan te kloppen voor hulp. Noodzaak zorgt er echter voor dat mensen uiteindelijk wel om hulp vragen, vaak zijn zij hier achteraf dankbaar voor. De meeste respondenten wisten dat zij hulp konden vragen door mensen in hun omgeving, het internet of via een andere hulpverlener.

“Ja die drempel is er wel. Het is de weg zoeken en daarna een afspraak maken. Wie krijg je voor je? Een vrijwilliger of iemand met ervaring? Het onverwachte is voor mij niet fijn.”

“Dat heb ik altijd al wel gehad (een drempel voelen voor het vragen van hulp). Maar door mijn situatie was ik wel heel blij dat mij hulp is geboden, die drempel is nu weg.”

“Het was vrij makkelijk om aan te vragen, maar natuurlijk wil ik niet afhankelijk zijn van de gemeente. Hier zit toch wel een gevoel van schaamte. Kinderopvang is ook alleen zo duur dat ik het dus toch heb aangevraagd.”

“Ja, ik voel heel erg een drempel om hulp te vragen. Ik ben opgegroeid met dat ik alles zelf moet oplossen en ik vind het niet fijn dat iedereen van mijn situatie weet.”

In de gesprekken zijn respondenten ook gevraagd om aan te geven hoe de gemeente Hof van Twente het aanvragen van ondersteuning laagdrempeliger kan maken. Respondenten geven aan dat ze persoonlijk contact en een vriendelijke houding waarderen; zowel bij het geven van informatie over de mogelijkheden, als tijdens de gesprekken voor het aanvragen van hulp. Respondenten benoemen daarnaast dat ze het prettig zouden vinden dat ze eenvoudig een afspraak kunnen maken en ook vooraf weten met wie de afspraak is. Ook proactieve informatievoorziening wordt benoemd als drempelverlagende manier.

“Ik denk wel dat ze zelf wat meer in contact moeten blijven met de personen en laten weten dat de regelingen er zijn. Niet per se via sociale media, maar vooral persoonlijk. Als je goed contact hebt dan weet je ook wat er speelt. Bovendien weet je dan ook meteen waar je recht op hebt. Dit kan bijvoorbeeld via de consulent van de gemeente.”

“Ik denk dat het heel persoonlijk is bij wie er voor je zit. De ene heel meegaand en menselijk en de andere is verwijtend. Het menselijke, niet vanuit gaan dat mensen misbruik maken van de situatie, dat is niet prettig.”

“Meer waardigheid naar mensen toe. Sommige mensen zitten in een situatie waar zij niet om hebben gevraagd. Ik snap heus wel dat er een paar mensen tussen zitten die er misbruik van maken maar dat is zeker niet iedereen. Voor mij mag het wat minder zakelijk, ik mis het losse en de flexibiliteit om mee te denken in mijn situatie.”

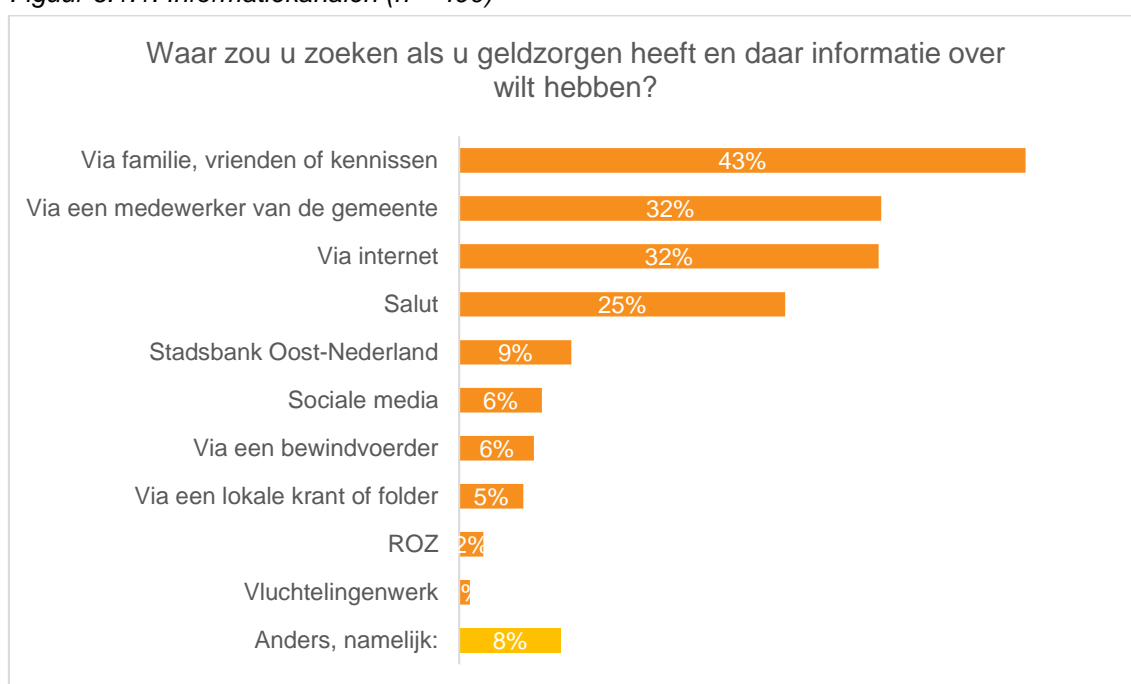
6. Informatie

Informatie over de minimaregelingen en bredere ondersteuning die de gemeente en haar externe partners aanbieden, is beschikbaar via verschillende informatiekkanalen. In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar welke kanalen respondenten raadplegen en hoe tevreden zij zijn over de informatievoorziening.

De voorkeur gaat uit naar het persoonlijke sociale netwerk als informatiebron

De meeste respondenten zouden bij vrienden of kennissen, oftewel hun persoonlijke sociale netwerk, te rade gaan als ze geldzorgen hebben en hier informatie over zoeken (43 procent). Verder geeft een derde van de respondenten aan dat ze een medewerker van de gemeente zouden benaderen (32 procent) of dat ze zelf via internet gaan zoeken (32 procent). Bij 'anders, namelijk' noemen respondenten dat zij informatie zouden zoeken bij instanties en hulpverleners die zij al gebruiken zoals buurtzorg, begeleiders en coaches.

Figuur 6.1.1. Informatiekkanalen (n = 490)

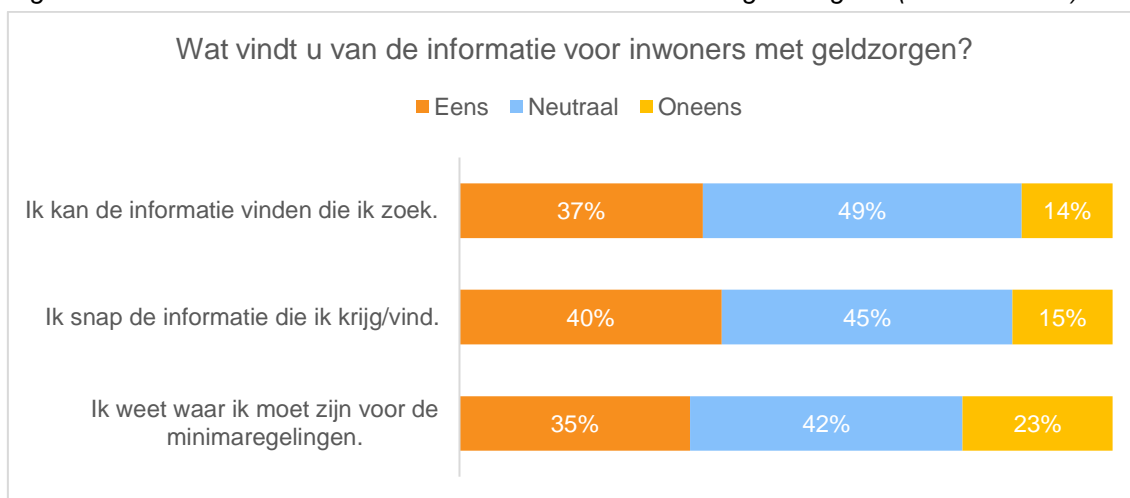


Ruim een derde van de respondenten is uitgesproken positief over de informatie

37 procent van de respondenten geeft aan dat zij informatie kunnen vinden wanneer zij geldzorgen hebben en 35 procent van de respondenten weet waar hij moet zijn voor de minimaregelingen. Verder snapt 40 procent de informatie die hij krijgt of vindt. Tegelijkertijd weet een kwart niet waar hij moet zijn voor de minimaregelingen en snapt 14 procent de informatie niet.

De leeftijd van de respondenten heeft weinig invloed op hoe de respondenten de informatie vinden en tot zich nemen. Respondenten die korter dan een jaar last hebben van geldzorgen weten minder vaak waar zij informatie kunnen vinden en moeten zijn voor minimaregelingen, dan respondenten die al langer geldzorgen hebben. Het valt op dat respondenten die langer dan 3 jaar geldzorgen hebben vaker aangeven dat zij de informatie niet begrijpen.

Figuur 6.1.2. Wat vindt u van de informatie voor inwoners met geldzorgen? (n = 391 ~ 405)



Telefonische interviews: Informatievoorziening

Bijna alle respondenten vinden de informatievoorziening van de gemeente duidelijk. De website is volgens hen duidelijk en ze kunnen makkelijk zaken opzoeken. Daarnaast wordt het Hofweekblad genoemd als een goede manier om op de hoogte te blijven. Als er onduidelijkheden zijn kunnen de meeste respondenten terecht voor vragen in hun eigen sociale netwerk of bij een contactpersoon van de gemeente. Toch zijn er een aantal respondenten die aangeven dat ze de informatie van de gemeente onduidelijk vinden; zij weten niet waar of bij wie ze moeten zijn voor hulp.

“Ik vind de informatievoorziening van de gemeente niet altijd goed, ik vind het lastig om te vinden wat allemaal voor mijn situatie geldt (...) Het zou fijn zijn als er wordt meegedacht met mijn situatie en dat ik met waardigheid wordt behandeld.”

“De medewerker van de gemeente dacht goed met mij mee en heeft mij ook geattendeerd op andere regelingen via het UWV en de Belastingdienst.”

“De website van de gemeente vind ik toegankelijk en duidelijk. Ik heb deze gebruikt om te zoeken waar ik moest zijn en dat ging eigenlijk in één keer goed.”

“Ik kan informatie vinden. Website is duidelijk, als ik iets opzoek op de website hoef ik maar één woord in te typen en dan komen er al heel veel resultaten. Dat is duidelijk voor mij.”

“Ik vind de website van de gemeente nog wat moeilijk als ik zoek naar antwoorden. Wat geldt er voor mij en waar kom ik voor in aanmerking? Ik heb ook gezocht naar Salut maar daar kwam ik ook niet helemaal uit.”

Als verbeterpunt noemen respondenten dat zij graag meer benaderd willen worden door de gemeente, met name door middel van persoonlijk contact. Daarnaast vindt een aantal respondenten het belangrijk dat zij op de hoogte worden gehouden van de laatste veranderingen in het beleid. Hierbij hebben de respondenten voorkeur voor informatie via een brief of direct contact.

“Meer persoonlijk contact en niet alles via de mail om het zo laagdrempelig mogelijk te houden. Ik denk dat er ook veel huiselijke problemen zijn bij mensen die in de bijstand zitten en dan moet je juist wel persoonlijk contact houden.”

“Het liefst zou ik gebruik willen maken van een individuele inloop. Nu wordt ik vaak verast door dingen waarvan ik nog nooit gehoord heb. Het zou fijn zijn als er in een brief gemeld wordt wat je mogelijkheden zijn.”

7. Contact met de gemeente

In dit hoofdstuk staan de ervaringen en tevredenheid van respondenten over het contact met de gemeente weergegeven.

De helft van de respondenten vindt dat er voldoende tijd voor hem wordt genomen

Respondenten zijn het meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers (63 procent). Daarnaast is ongeveer de helft van de respondenten tevreden over hun behandeling bij de gemeente; de medewerkers geven een goede uitleg (53 procent), nemen voldoende tijd (52 procent) en komen hun afspraken na (51 procent). Ongeveer 4 procent is het hier niet mee eens.

Daarnaast is ruim een derde tevreden over de begeleiding en uitleg van het traject en 42 procent weet bij wie hij moet zijn voor vragen over de regelingen. Tegelijkertijd weet 18 procent van de respondenten niet bij wie hij moet zijn voor vragen over de regelingen.

Figuur 7.1.1. Contact met de gemeente (n = 381 ~ 410)



Telefonische interviews: Aanvraagprocedure

Respondenten die hulp krijgen bij hun aanvraag (of dat de aanvraag door iemand anders wordt uitgevoerd), zijn in de meeste gevallen zeer tevreden. Zij worden bij de aanvraag geholpen door familieleden of hulpverleners (administratieve hulp, vluchtelingenwerk etc.). Andere respondenten kunnen dit zelf via het internet maar dit is niet voor iedereen even duidelijk. Respondenten geven aan dat niet alles wordt uitgelegd en dat zij zelf achter bepaalde informatie moeten gaan om dit te weten te komen. Daarnaast is het niet duidelijk waarom een aanvraag is afgewezen.

“Ik vond de aanvraagprocedure erg rommelig gaan. Ik had het aangevraagd en kreeg daar vervolgens weer allerlei vragen op. Daarna was er lang geen contact. Toen kwamen er nog meer vragen. Ik moest er ook zelf achteraan gaan om erachter te komen waarom ik er geen recht op had.”

“Ik vond via het internet fijner dan op locatie het papiertje invullen. De feedback op de uitbetaling duurde wat langer dan gewild en de communicatie daartussen had ook wat sneller gemogen. Ik had het aangevraagd en ik hoorde pas veel later of ik er recht op had of niet.”

“Je kunt het gewoon via het internet doen, dit maakt het makkelijk om aan te vragen. Ik kan het zelf goed vinden en weet ook hoe ik bijvoorbeeld in bezwaar kan gaan.”

“Ik vond de medewerkers bij de gemeente erg vriendelijk en ik heb ook een goede uitleg gekregen.”

“Het aanvragen was makkelijk, maar ik red me daar ook wel mee. Ik heb het gewoon via het internet aangevraagd.”

Enkele respondenten hebben moeite met hulp vragen omdat zij niet weten wie zij voor zich krijgen. Daarnaast weten zij ook niet hoe deskundig de hulpverleners zijn en of deze bevoegd zijn om hun informatie te verzamelen (bijvoorbeeld bankzaken en andere bewijsstukken). Ook vinden sommige respondenten de wachttijd te lang. Voor enkele respondenten creëert dit een drempel voor het vragen van hulp.

“Nu willen ze mensen naar je huis sturen die naar je bankzaken gaan kijken en dan weet je niet wie je voor je krijgt. Ik vind dat niet zo fijn dat ze daar allemaal naar kijken, ik heb niets te verbergen hoor maar ik weet niet of iedereen hiervoor bevoegd is.”

“Ik vind dat de aanvraag op kortere termijn moet worden behandeld. De standaard is ongeveer 6 tot 8 weken, dat was voor mij ook zo. Dat was voor mijn situatie alleen veel te lang. Zij zouden dit per case moeten bekijken, het liefst een oplossing binnen 14 dagen dat de zaken geregeld zijn.”

8. Tips en adviezen

Aan het einde van de vragenlijst kregen de respondenten de gelegenheid om aan te geven wat beter kan voor inwoners met geldzorgen binnen de gemeente Hof van Twente en hoe zij dat zouden aanpakken. 194 respondenten hebben hier gebruik van gemaakt. Deze opmerkingen kunnen worden ingedeeld in een aantal categorieën: financiële ondersteuning, informatie & toegankelijkheid, begeleiding/ maatwerk en communicatie. Per categorie worden in onderstaand kader enkele quotes van respondenten weergegeven.

Meer financiële ondersteuning

De meest voorkomende opmerking is de vraag naar meer toeslagen of financiële ondersteuning (38 respondenten) van de gemeente of overheid. Respondenten geven aan het moeilijk te hebben door hoge (energie) kosten en een laag inkomen. Als oplossing hiervoor stellen respondenten voor dat de gemeenschappelijke heffingen worden verlaagd of dat er meer toeslagen worden uitgekeerd.

“Uitkering beetje omhoog doen, af en toe helpen met energiekosten.”

“Misschien de gemeentelijke belasting en milieuheffing lager te maken!”

“Helpen met geldkosten voor kinderen en hogere energietoeslag.”

“Vergoeding internet/tv/telefoon of in ieder geval een tegemoetkoming.”

“Waarom is er geen ondersteuning voor ouderen met een huisdier om de dierenartsrekening te kunnen betalen. Bijv. met een korting op pas. Een huisdier is vaak het enige wat zij nog hebben.”

“Een extra jaarlijkse toeslag uitkeren van een voldoende bedrag net als bijvoorbeeld de energietoeslag”

Informatie en toegankelijkheid

38 respondenten geven aan behoefte te hebben aan meer toegankelijke, laagdrempelige en duidelijke informatie van de gemeente. Niet alle respondenten weten waar zij moeten zijn voor hulp of vinden het invullen van (online) formulieren lastig. Daarnaast is het voor inwoners niet altijd duidelijk welke regelingen beschikbaar zijn en of zij daar aanspraak op kunnen maken. Respondenten geven aan het belangrijk te vinden om regelmatig te worden geïnformeerd via de post of via een inloopspreekuur. Daarnaast is het belangrijk dat informatie op veel verschillende plekken beschikbaar is, online maar ook op openbare plekken.

“Aanvraagprocedures makkelijker maken, ook voor mensen zonder computer.”

“Duidelijker aangeven waar hulp te vinden is. Op een passende manier en niveau uitleg en hulp aanbieden (rekening houdend met de lager opgeleiden en/of mensen met een verstandelijke beperking).”

“Eventueel de informatie gericht aan de mensen sturen. Mensen die ervoor in aanmerking komen.”

“Vaker info- of inloopmiddag/ochtend organiseren.”

De mogelijkheden voor financiële steun mogen wel wat duidelijker "in de etalage.”

Begeleiding/ maatwerk

27 respondenten geven aan behoefte te hebben aan meer (persoonlijke) begeleiding van de gemeente. De vraag naar begeleiding is divers, dit omvat de kwaliteit van de begeleiding maar ook specifieke hulpvragen zoals hulp naar het zoeken van een baan. De centrale boodschap van het thema begeleiding is dat deze respondenten behoefte hebben maatwerk en dat er samen wordt gezocht naar een oplossing.

“Maatwerk. Ik heb als ZZP'er wisselend inkomen en spaargeld, dan kan de gemeente niets voor me doen.”

“Per individu kijken en niet de standaard normen hanteren.”

“Begeleiding met ontvangsten/uitgaven patroon. Leren om met geld om te gaan.”

“Niet altijd volgens de letter van de wet beslissen maar in de geest van de wet kan er toch ook maatwerk geleverd worden.”

“Hulp voor het zoeken naar een baan met een hoger inkomen.”

Communicatie

Het thema communicatie werd door 26 respondenten genoemd, hierbij noemen respondenten dat zij belang hebben voor een vast contactpunt en actieve benadering. Een vast contactpunt is belangrijk voor de inwoners omdat zij zo meer zekerheid krijgen voor waar en wanneer zij terecht kunnen voor hulp. Daarnaast hebben de respondenten de voorkeur voor een vast contactpersoon zodat de inwoners weten bij wie zij moeten zijn en de desbetreffende begeleider op de hoogte is van hun situatie.

Daarnaast geven respondenten aan dat zij vinden dat de gemeente moet zorgen voor actieve (en preventieve) benadering voor mensen met geldzorgen. Zo worden vaste contact momenten genoemd zoals een gesprek naar aanleiding van een aanvraag. Deze contact momenten kunnen worden gebruikt om meer inzicht te krijgen in de hulpvraag van de inwoners.

Tijdens het hulp traject is het ook belangrijk dat de gemeente goed communiceert met instanties waar de inwoner gebruik van maken zodat de hulp optimaal kan worden afgestemd met alle betrokken partijen.

“Er zou een vast aanspreekpunt moeten zijn bij de gemeente voor mensen met een laag inkomen, een vast contact praat wat makkelijker.”

“Communiceren met andere instanties voor het zoeken naar een gepaste oplossing.”

“Actief benaderen: zodat mensen die te oud zijn om het nog te begrijpen, worden geholpen”

“Telefonisch contact opnemen na schriftelijke/internet aanvraag (ongeacht toekenning ja/nee).”

“Alles draait om communicatie en informeren. Mensen schamen zich al dus neem ze bij de hand mee in wat ze kunnen doen.”

“In gesprek gaan per scenario de behoefte in kaart brengen & daarmee ondersteunen.”

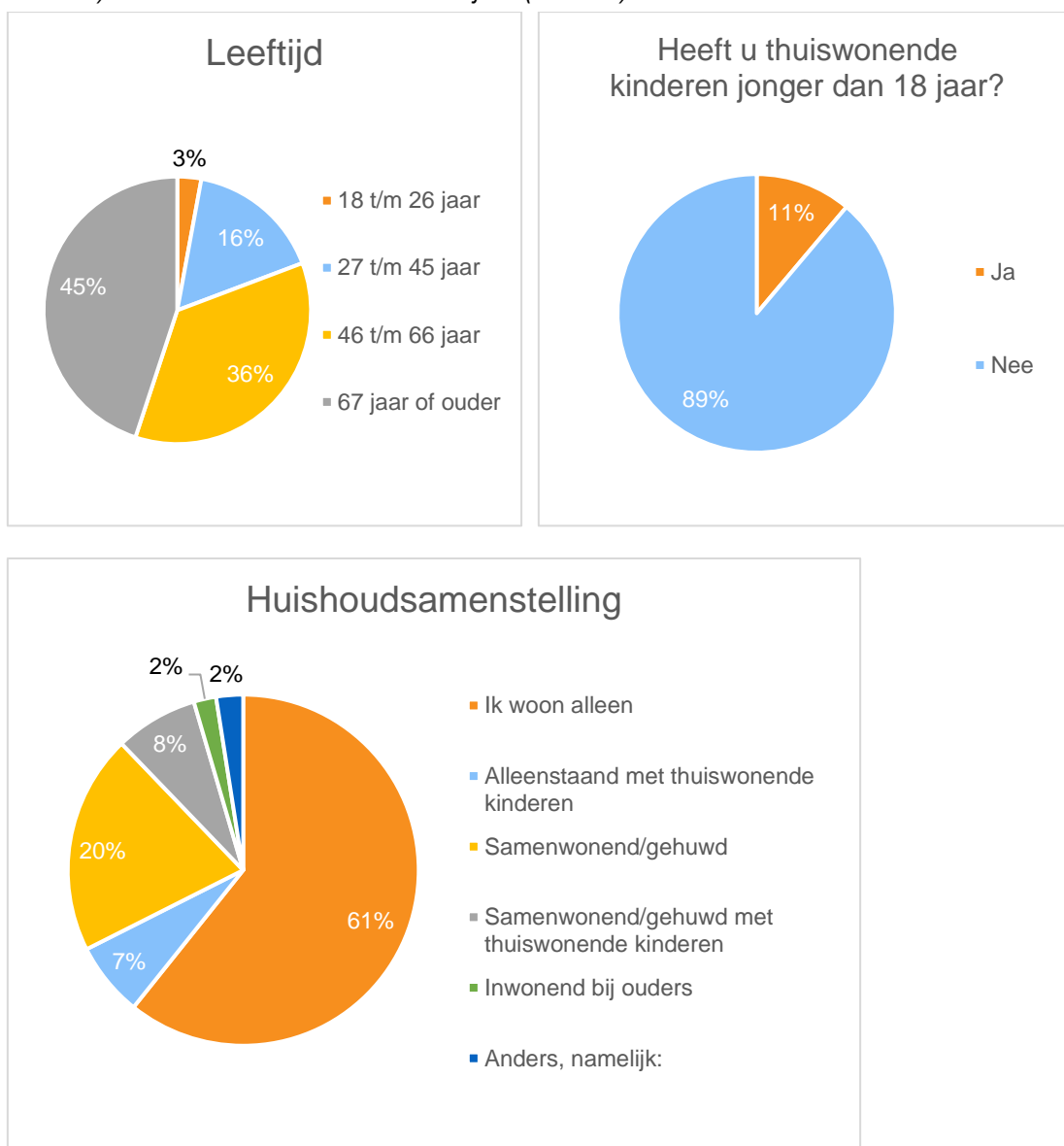
Bijlage 1. Kenmerken van de respondenten

In deze bijlage geven we een aantal kenmerken van de respondenten van de enquête weer. Dit betreft de leeftijd, huishoudsamenstelling, inkomensbron en of de respondenten thuiswonende kinderen hebben.

Leeftijd, woonsituatie en thuiswonende kinderen

De meeste respondenten behoren tot de leeftijdsgroep 67 jaar en ouder (45 procent) en een derde is tussen de 46 en 67 jaar. Verder is de meerderheid alleenstaand (61 procent) en heeft een tiende van de respondenten (11 procent) kinderen onder de 18 jaar, dit betreft 53 respondenten.

Figuur 8.1.1. Kenmerken van de respondenten: leeftijd ($n = 483$), samenstelling huishouden ($n = 484$) en thuiswonende kinderen < 18 jaar ($n = 475$)



Het inkomen van de meeste respondenten is een AOW-uitkering en/of pensioen

Bijna de helft (44 procent) van de respondenten ontvangt een AOW-uitkering of pensioen als belangrijkste inkomensbron. Ruim een kwart (27 procent) ontvangt een uitkering en voor 15 procent is de inkomensbron loon uit werk. Daarnaast noemen respondenten andere inkomensbronnen zoals de ziektewet of een UWV-uitkering.

Figuur 8.1.2. Inkomensbron (n = 480)

