

The background of the slide is a close-up photograph of a glass jar lying on its side, with various coins (copper and silver) spilling out onto a wooden surface. The lighting is warm and focused on the coins.

RAPPORTAGE

ARMOEDE EN SCHULDEN

INHOUDSOPGAVE

01	INLEIDING	3
02	METHODE	4
03	RESULTATEN RESPONS	5
04	RESULTATEN ACHTERGRONDKENMERKEN	6
05	RESULTATEN REGELINGEN	7
06	RESULTATEN KINDREGELINGEN	13
07	RESULTATEN ENERGIE	17
08	RESULTATEN RONDKOMEN	18
09	RESULTATEN ZORGKOSTEN	19
10	RESULTATEN PARTICIPATIE	21
11	RESULTATEN OORDEEL	25
12	RESULTATEN TIPS	26
13	CONCLUSIES	27

INLEIDING

AANLEIDING

Er zijn veel regelingen om mensen met een laag inkomen te ondersteunen. Er zijn regelingen die worden toegekend door de gemeente, maar er zijn ook regelingen die door andere organisaties worden verstrekt. De gemeente Venlo wil graag weten hoe de geldregelingen en meedoen-regelingen door Venlonaren ervaren worden. Daarnaast wil de gemeente ook graag weten of de regelingen voldoende bekend zijn én of ze ook het gewenste effect hebben. Omdat we het idee hebben dat niet alle inwoners gebruik maken van de regelingen waarvoor zij in aanmerking zouden komen en we niet weten waarom dat zo is, willen we dit graag onderzoeken. Met de informatie die we ophalen uit het onderzoek kunnen we vervolgens de dienstverlening rondom de regelingen verbeteren.

DOEL

Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in de bekendheid van en de dienstverlening rondom de regelingen voor mensen met een laag inkomen. Daarnaast willen we graag weten of de regelingen ook het gewenste effect hebben.

DOELGROEP

Er zijn verschillende regelingen waar mensen in armoede een beroep op kunnen doen. Een aantal regelingen worden toegekend door de gemeente en een aantal door andere organisaties. In dit onderzoek richten we ons op de doelgroep die een regeling van de gemeente heeft. Dit zijn immers de cliënten waar we zelf zicht op hebben.

Regelingen van de gemeente:

- Bijzondere bijstand
- Individuele inkomenstoeslag
- Stadspas

Regelingen van andere organisaties:

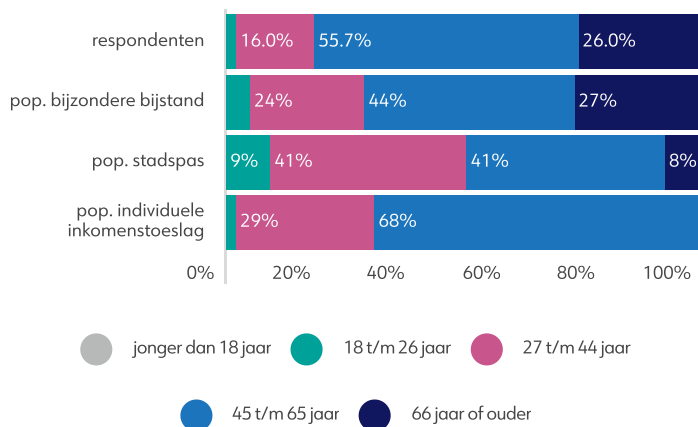
- Collectieve zorgverzekering
- Kwijtschelding gemeentelijke heffingen
- Kindpakket

METHODE

INTRODUCTIE

Om de doelgroep laagdrempelig te benaderen is ervoor gekozen om een digitale vragenlijst onder deze doelgroep uit te zetten. Er is voor gekozen om alleen de mensen waarvan een e-mailadres beschikbaar is, uit te nodigen voor het onderzoek. In totaal zijn 1000 mensen uit het cliëntenbestand van geld- en meedoen-regelingen a-select geselecteerd.

Leeftijdverdeling populatie VS respons



POPULATIE 2022

	Bijzondere bijstand	Individuele ink. toeslag	Stadspas (aanvragers)
18-26 jaar	395	21	88
27-44 jaar	1.818	245	404
45-64 jaar	3.352	584	402
65 jaar en ouder	2.085	7	81
Totaal	7.651	857	977

RESPONDENTEN

	Bijzondere bijstand	Individuele ink. toeslag	Stadspas	Totaal
18-26 jaar	2	1	2	6
27-44 jaar	10	14	25	42
45-64 jaar	39	57	68	146
65 jaar en ouder	6	6	15	68
onbekend	26	35	44	86
Totaal	83	13	154	348

RESULTATEN | RESPONS

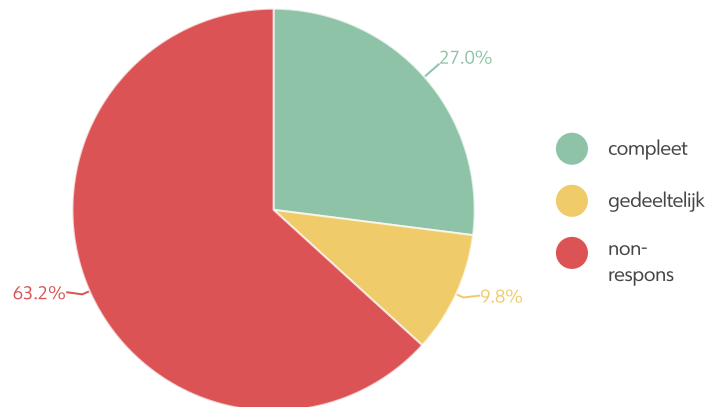
RESPONS

Van de 1000 verstuurde uitnodigingen zijn er 944 op het e-mailadres aangekomen. Van de 944 hebben 255 de hele vragenlijst ingevuld en 92 gedeeltelijk. 597 Mensen hebben de vragenlijst niet ingevuld (non-respons). Dit komt uit op een respons van bijna 37%. Dat is voor deze doelgroep een zeer goede respons.

ACHTERGRONDKENMERKEN RESPONDENTEN

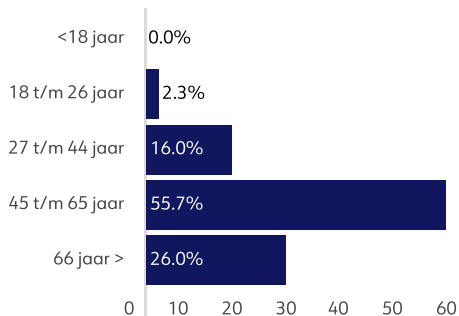
Van de 347 respondenten hebben we een aantal achtergrondkenmerken gevraagd; leeftijd, leefsituatie, herkomst, opleidingsniveau, inkomstenbron en de leeftijd van de kinderen. Wat we zien is dat onder de respondenten de groep 45-65 jaar het grootst is. Ook zijn er veel alleenstaanden onder de respondenten. Daarnaast is een groot deel van de respondenten (zeer) laag opgeleid.

Respons (N=944)

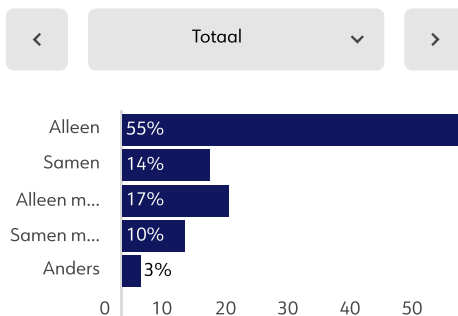


RESULTATEN | ACHTERGRONDKENMERKEN

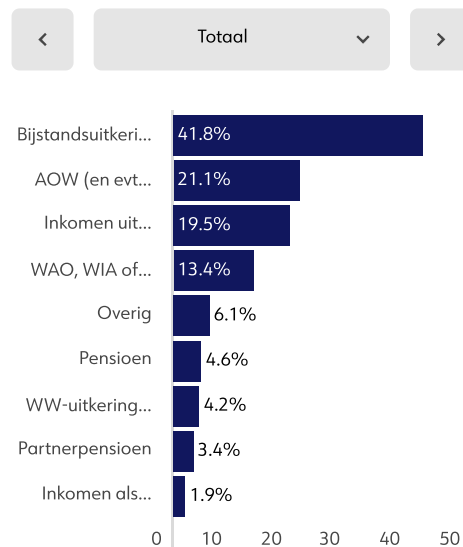
Leeftijd



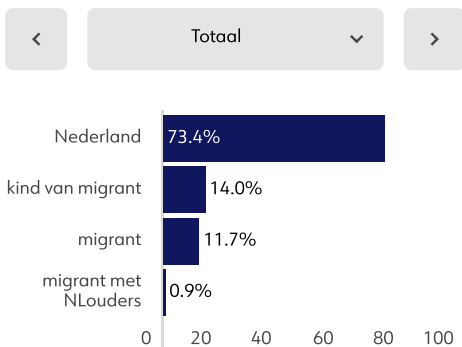
Leefsituatie (leeftijd kinderen)



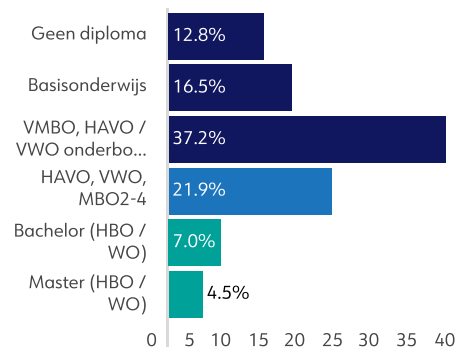
Inkomensbron (naar opleidingsniveau)



Migratieachtergrond



Opleidingsniveau

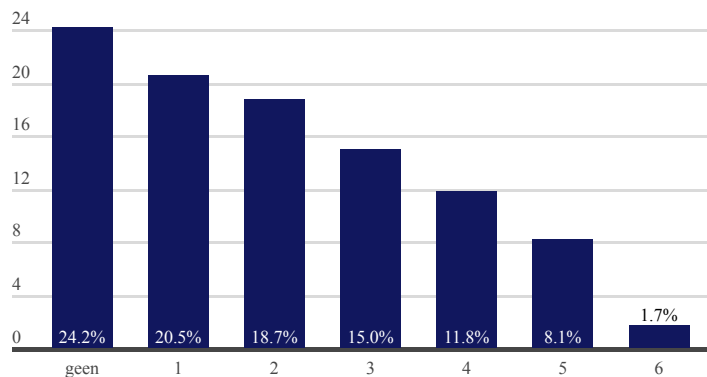


RESULTATEN | REGELINGEN

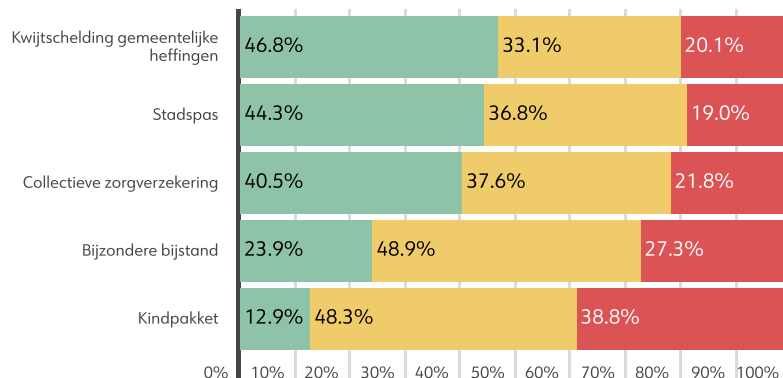
GEBRUIK REGELINGEN

Het meest bekend en gebruikt zijn de kwijtschelding gem. heffingen, Stadspas en de collectieve zorgverzekering. Een op de acht kent deze regelingen. Kwijtschelding gem. heffingen wordt door bijna de helft van de cliënten gebruikt, de stadspas door 44% en de collectieve zorgverzekering door twee vijfde.

Uit verdere analyse blijkt dat mensen met bijzondere bijstand ook vaak gebruik maken van individuele inkomens toeslag en de collectieve zorgverzekering. Mensen met kwijtschelding van gemeentelijke heffingen maken vaak ook gebruik van langdurigheidstoelage en de stadspas en mensen met een stadspas ook van het kindpakket. Aantal regelingen? (N=348)



Kent u deze regelingen en/of maakt iemand er gebruik van? (N=348)



● Gebruik ik ● Ken ik wel, gebruik ik niet ● Ken ik niet

Hiernaast te zien dat een kwart van de mensen met bijvoorbeeld een laag inkomen helemaal geen gebruik maken van aanvullende regelingen van de gemeente of andere organisaties. Driekwart maakt dus gebruik van minimaal 1 regeling,

RESULTATEN | REGELINGEN

AANVRAAG REGELINGEN

Regelingen van de gemeente:

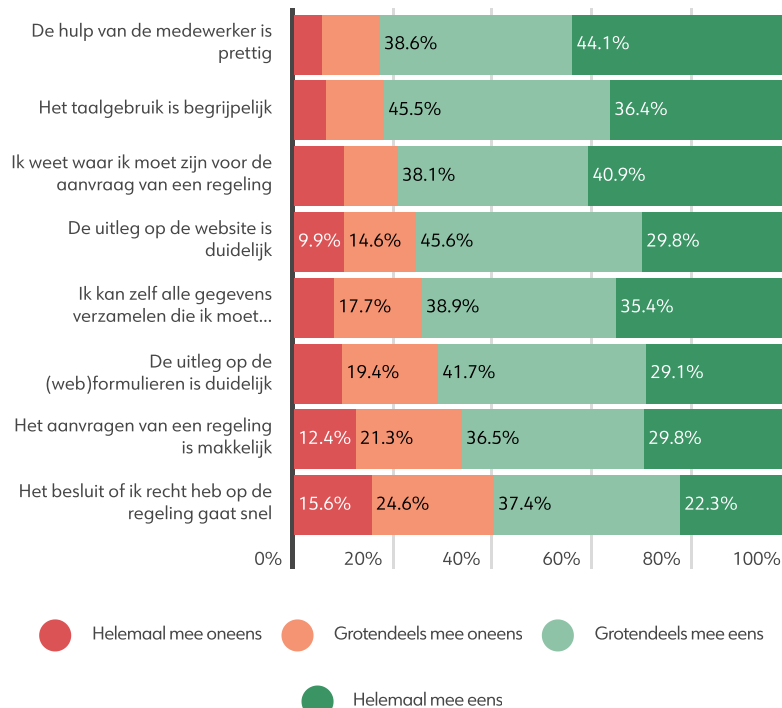
- Bijzondere bijstand
- Individuele inkomstenoeslag
- Stadspas

Over het algemeen zijn de cliënten redelijk positief over het aanvragen van regelingen bij de gemeente. Uit de gegevens blijkt dat mensen het meeste moeite hebben met de snelheid van het besluit. Daarnaast vindt een derde dat het aanvragen van regelingen niet makkelijk is. De uitleg op de website en de webformulieren is voor ongeveer een kwart onduidelijk en ook het aanleveren van de benodigde gegevens is voor ongeveer een kwart moeilijk.

Als ze moeite hebben met het verzamelen van de gegevens is dat vaak omdat het onduidelijk is wat ze allemaal moeten aanleveren, er veel documenten (geprint of gekopieerd) moeten worden aangeleverd en dat je vaak dezelfde documenten dubbel moet aanleveren.

Als we kijken naar welke groepen mensen hier het meeste moeite mee hebben zijn dit over het algemeen de laag opgeleiden en de ouderen. Met het verzamelen van de gewenste gegevens hebben mensen onder de 45 jaar en hoog opgeleiden de meeste moeite.

Wat vindt u van het aanvragen van deze regelingen bij de gemeente? (N=188)



RESULTATEN | REGELINGEN

AANVRAAG REGELINGEN

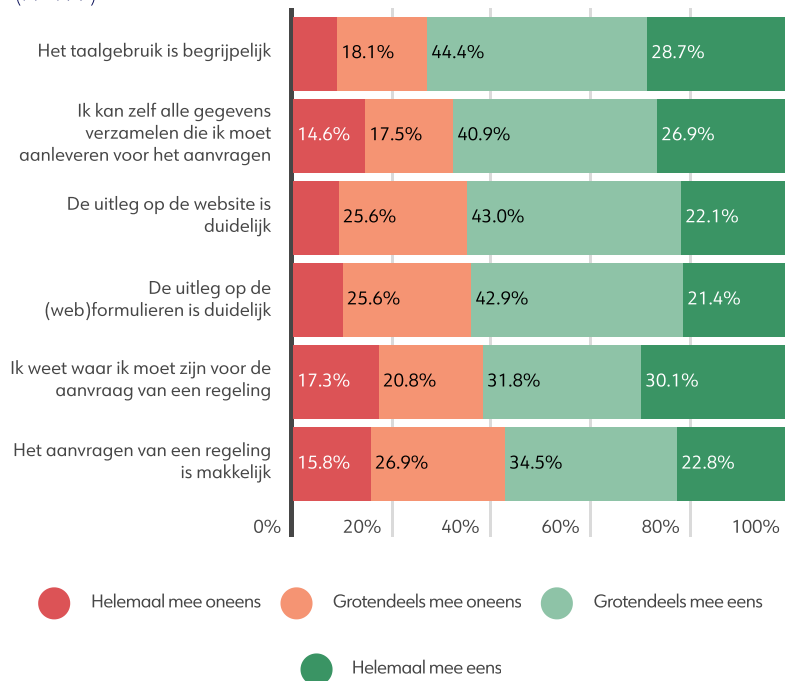
Regelingen van andere organisaties:

- Collectieve zorgverzekering
- Kwijtschelding gemeentelijke heffingen
- Kindpakket

Over het algemeen zijn de cliënten redelijk positief over het aanvragen van regelingen bij de gemeente. Uit de gegevens blijkt dat mensen het meeste moeite hebben met de snelheid van het besluit. Daarnaast vindt een derde dat het aanvragen van regelingen niet makkelijk is. De uitleg op de website en de webformulieren is voor ongeveer een kwart onduidelijk en ook het aanleveren van de benodigde gegevens is voor ongeveer een kwart moeilijk. Wat betreft de opmerkingen zien we eenzelfde beeld als bij de gemeentelijke regelingen.

Als we kijken naar welke groepen mensen hier het meeste moeite mee hebben zijn dit over het algemeen de laag opgeleiden. Daarnaast kan de bekendheid over waar de mensen moeten zijn voor de aanvraag van regelingen beter. Vooral onder de mensen met een migratieachtergrond, de jongste groep, de oudste groep en de lager opgeleiden. Opvallend is dat de Nederlanders de meeste moeite hebben met de website en de webformulieren en het taalgebruik. Wellicht komt dat omdat deze groep de aanvragen helemaal zelf doet en dat andere groepen daar meer bij worden ondersteund?

Wat vindt u van het aanvragen van deze regelingen bij andere organisaties?
(N=199)



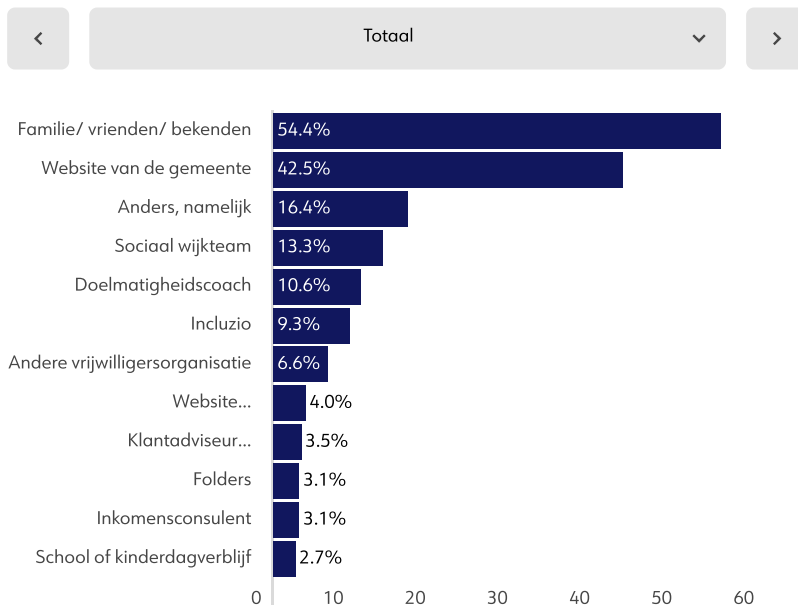
RESULTATEN | REGELINGEN

BEKENDHEID REGELINGEN

In de grafiek is te zien dat ruim de helft van de cliënten de regelingen kennen van familie, vrienden en/of bekenden. Daarnaast kent ruim twee op de vijf de regelingen van de website. Als mensen het ergens anders van kennen is het in de meeste gevallen van de bewindvoerder.

Wel is er een verschil te zien tussen mensen met verschillend opleidingsniveau. Hoger opgeleiden kennen de regelingen vaker van de gemeentelijke website en lager opgeleiden van familie, vrienden en bekenden.

Hoe wist u dat u van de regeling(en) gebruik kon maken? (N=226)



RESULTATEN | REGELINGEN

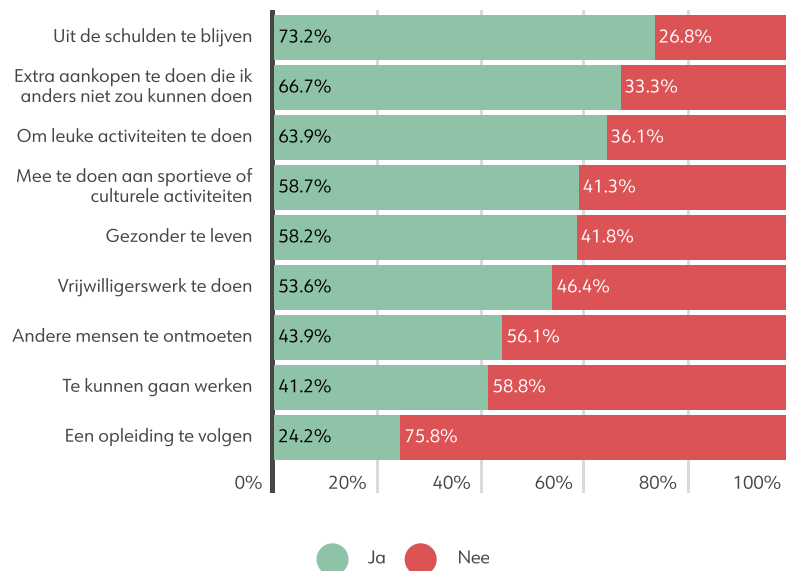
EFFECT REGELINGEN

De regelingen die de mensen gebruiken helpen mensen het meest om uit de schulden te blijven (73%). Daarnaast worden ze gebruikt om extra aankopen te doen of leuke dingen te doen. De regelingen worden over het algemeen het minst gebruikt om een opleiding te volgen of om te gaan werken.

Verschillen per achtergrondkenmerken:

Lager en hoger opgeleiden gebruiken de regelingen vooral om uit de schulden te blijven. Middelbaar opgeleiden geven wat vaker aan dat ze de regelingen te gebruiken om mee te doen aan activiteiten. Laag opgeleiden gebruiken de regelingen het minst om een opleiding te kunnen volgen of om te gaan werken. Alle leeftijdsgroepen maken het meest gebruik van de regelingen om uit de schulden te blijven. Ouderen maken minder vaak gebruik van de regelingen om leuke activiteiten te doen of mee te doen aan sportieve of culturele activiteiten dan jongere cliënten.

De regelingen helpen mij of iemand in mijn gezin om ... (N=218)



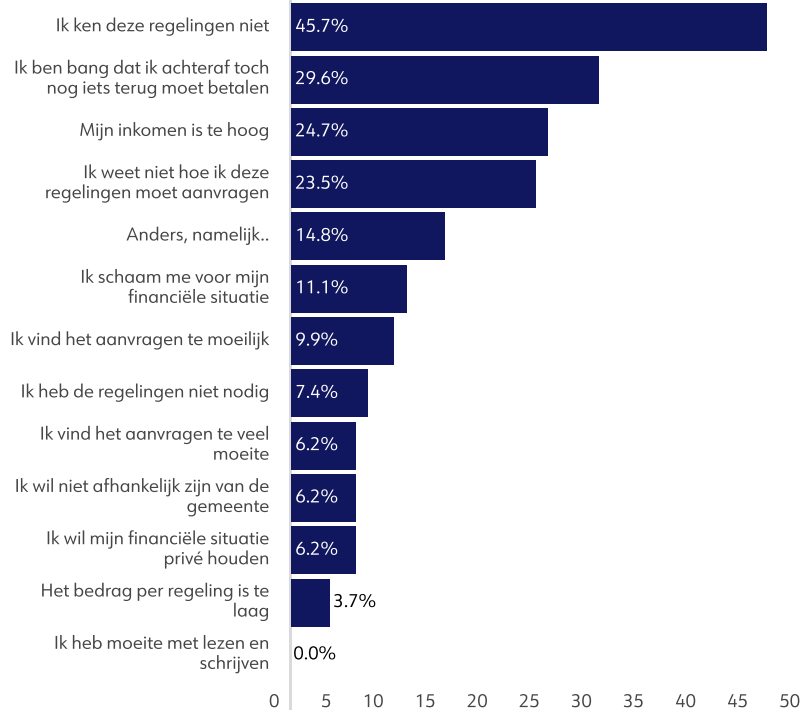
RESULTATEN | REGELINGEN

GEEN REGELINGEN

De meeste mensen die geen gebruik maken van de regelingen geven aan dat ze niet bekend zijn met de regelingen. Ook is een groot deel bang dat ze achteraf toch iets moeten terugbetalen. Een kwart geeft aan dat ze niet in aanmerking komen voor de regeling omdat hun inkomen te hoog is.

Andere redenen zijn dat ze er niet voor in aanmerking komen of dat ze niet bekend zijn met de regelingen.

Als u geen gebruik maakt van de regelingen, waarom is dat? (N=81)

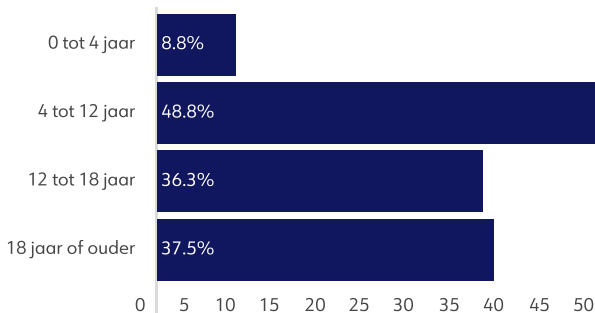


RESULTATEN | KINDREGELINGEN

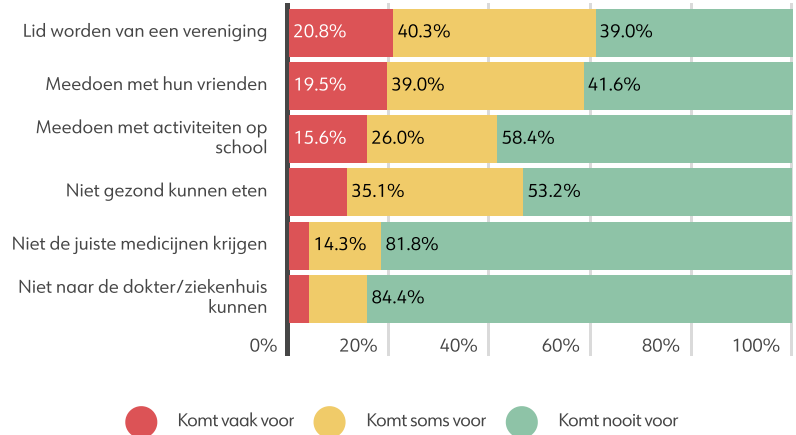
MEEDOEN KIND(EREN)

Van de mensen met thuiswonende kinderen heeft bijna een op de tien kinderen tussen de 0 tot 4 jaar, bijna de helft heeft kinderen in de basisschoolleeftijd en ruim een derde heeft kinderen van 18 jaar of ouder en/of kinderen tussen de 12 en 18 jaar.

Leeftijdscategorie van thuiswonende kinderen (N=80)



Komt het wel eens voor dat uw kind(eren) de volgende dingen niet kunnen doen, omdat de kosten daarvoor te hoog zijn? (N=77)



Aan de mensen met kinderen is gevraagd of het wel eens voorkomt dat ze bepaalde niet doen omdat ze die niet kunnen betalen. Dingen die ze vaak niet doen zijn lid worden van een vereniging, activiteiten met vrienden of op school en gezond eten.

RESULTATEN | KINDREGELINGEN

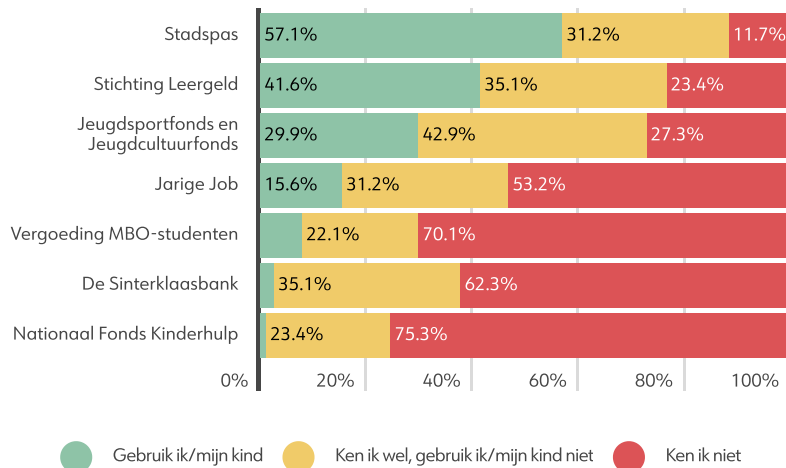
GEBRUIK REGELINGEN

Er zijn verschillende regelingen voor inwoners met een laag inkomen met kinderen die kunnen ondersteunen dat kinderen mee kunnen doen.

Aan de respondenten is gevraagd of ze deze kennen en gebruiken. Hieruit blijkt dat de stadspas, jeugdsport/cultuurfonds en stichting leergeld wel redelijk bekend zijn. Van de Stadspas wordt van deze ook het meest gebruik gemaakt.

Het minst bekend zijn nationaal Fonds Kinderhulp en de Sinterklaasbank. Deze laatste wordt ook het minst gebruikt.

Kent u onderstaande regelingen voor inwoners met een laag inkomen en maakt u of iemand in uw gezin hier van gebruik? (N=

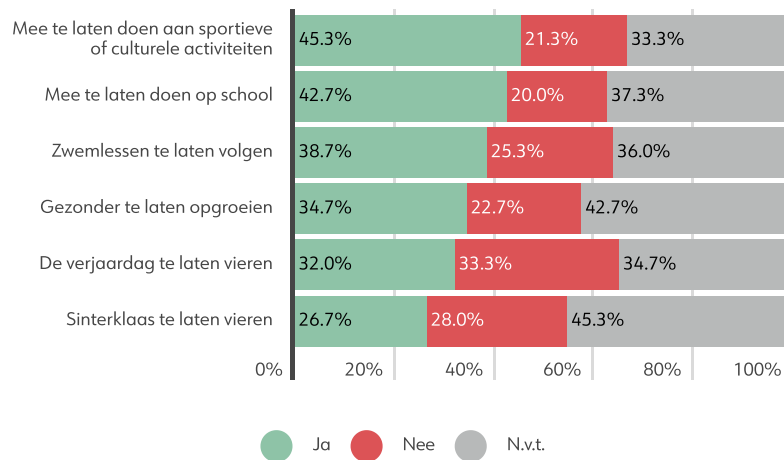


RESULTATEN | KINDREGELINGEN

EFFECT KINDREGELINGEN

Aan de mensen die gebruik maken van kindregelingen is gevraagd wat het effect ervan is. De regelingen helpen het meest om mee te doen aan sport en cultuur en meedoen op school. Daarnaast wordt het ook veel gebruikt voor zwemles. Sinterklaas vieren wordt het minst genoemd.

De regelingen van de gemeente helpen om mijn kinderen...



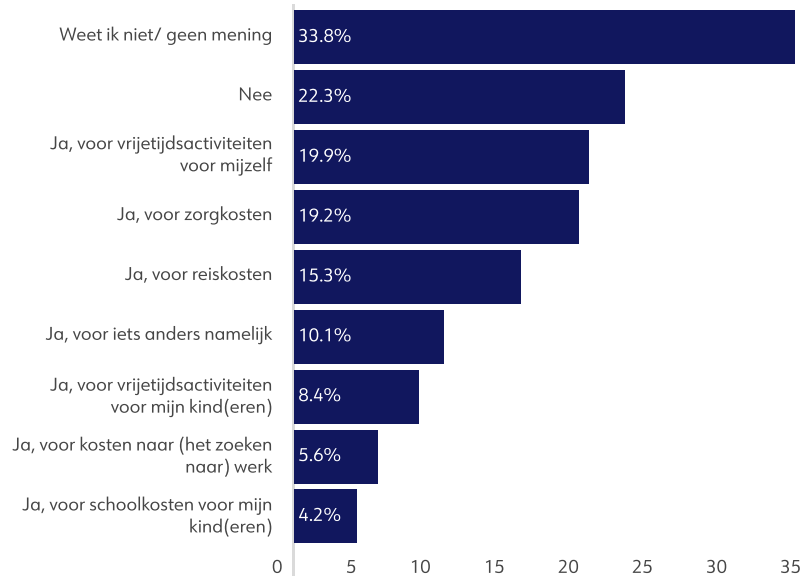
RESULTATEN | KINDREGELINGEN

MIST KINDREGELINGEN

Een derde van de mensen weet niet of ze nog iets missen in de regelingen voor kinderen, ruim een op de vijf mist niets. Als men wel iets mist is dat een regeling voor zorgkosten en reiskosten.

Als mensen iets anders missen wordt vaak genoemd; een bijdrage voor boodschappen, daarnaast worden nog wel zaken genoemd voor mobiliteit.

Zijn er regelingen die u mist en zo ja waarvoor?

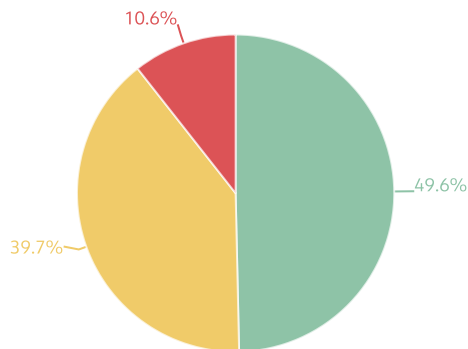


RESULTATEN | ENERGIE

BETALINGSPROBLEMEN ENERGIE

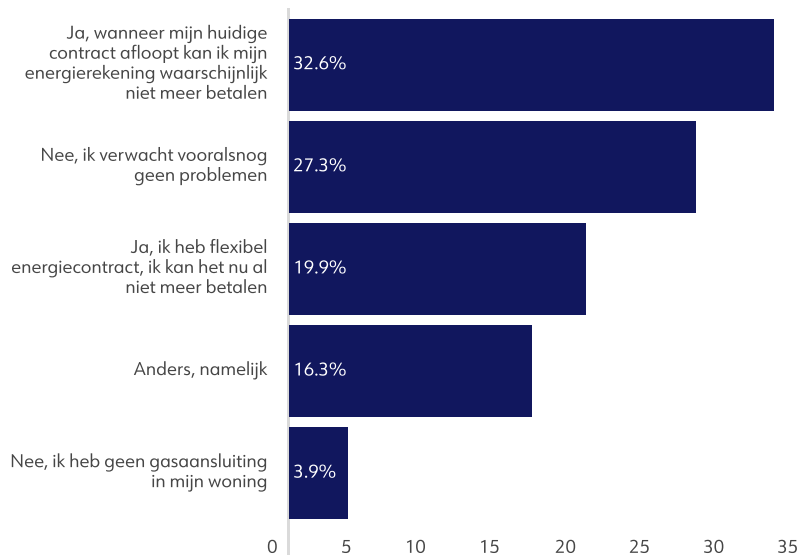
Een derde van de respondenten denkt dat ze betalingsproblemen krijgen door de hogere energiekosten. Een op de vijf heeft nu al problemen en ruim een kwart verwacht voorsnog geen problemen. Daarnaast heeft negen van de tien respondenten gebruik gemaakt van de energietoeslag.

Heeft u gebruik gemaakt van de eenmalige energietoeslag?



● Ja, is automatisch toegekend ● Ja, heb ik zelf aangevraagd ● Nee

Denkt u dat u betalingsproblemen krijgt door de hogere energiekosten?

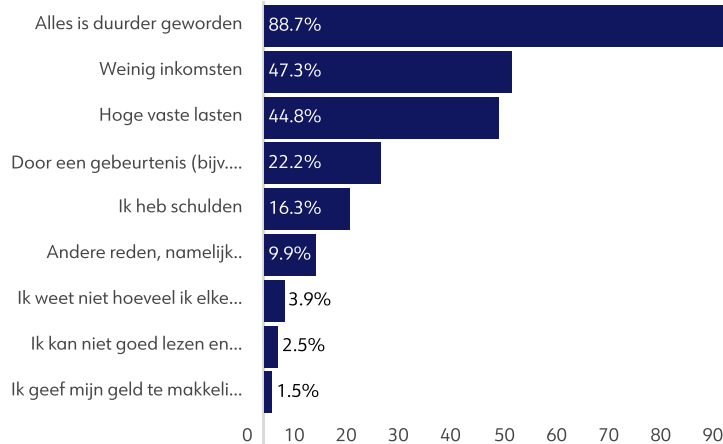


RESULTATEN | RONDKOMEN

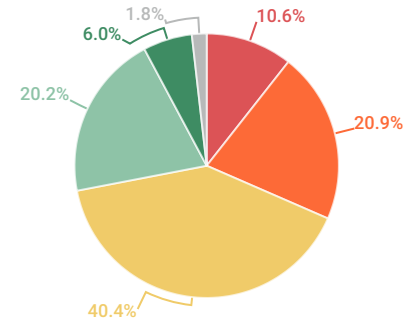
RONDKOMEN

Een kwart van de respondenten geeft aan dat ze redelijk of goed kunnen rondkomen elke maand. Bijna een derde kan (zeer) slecht rondkomen. De belangrijkste reden waarom ze niet goed kunnen rondkomen is voor bijna iedereen dat alles duurder is geworden. Daarnaast wordt 'weinig inkomsten en hoge vaste lasten vaak genoemd.

Waarom kunt u (zeer) slecht of matig rondkomen van uw inkomen?



Kunt u elke maand goed of slecht rondkomen van uw geld?



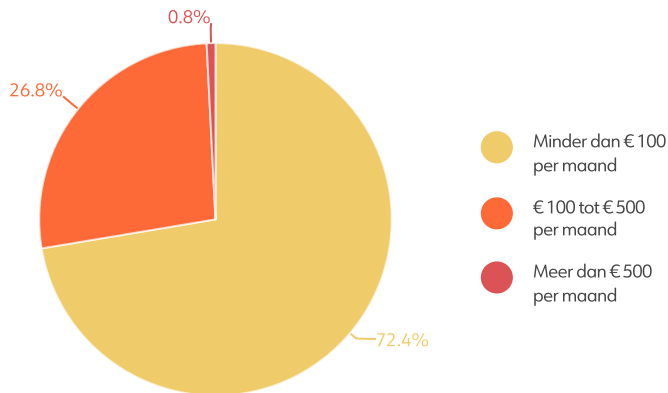
Uit een nadere analyse blijkt dat van hoe meer regelingen iemand gebruik maakt hoe vaker men problemen heeft met rondkomen.

RESULTATEN | ZOR GKOSTEN

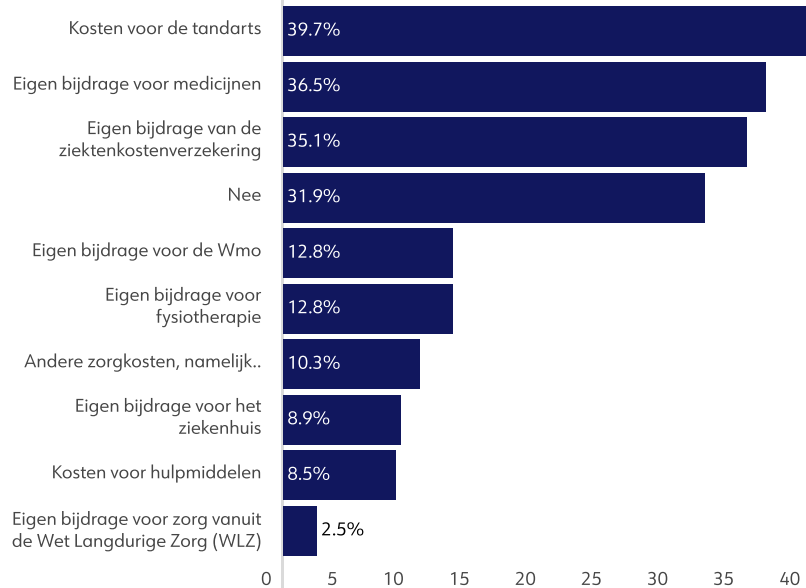
EIGEN BIJDRAGE ZORG

Mensen in armoede hebben vaker dan gemiddeld gezondheidsproblemen. Dit brengt vaak ook extra zorgkosten met zich mee. Hier moet vaak een eigen bijdrage voor worden betaald. Extra kosten die de respondenten vaak moeten betalen zijn kosten voor de tandarts, medicijnen en eigen bijdrage van de ziektekostenverzekering. Een derde heeft geen extra kosten.

Hoeveel extra zorgkosten (die niet door uw verzekering worden vergoed) heeft u ongeveer per maand?



Heeft u (of iemand in uw gezin) zorgkosten die u zelf moet betalen?

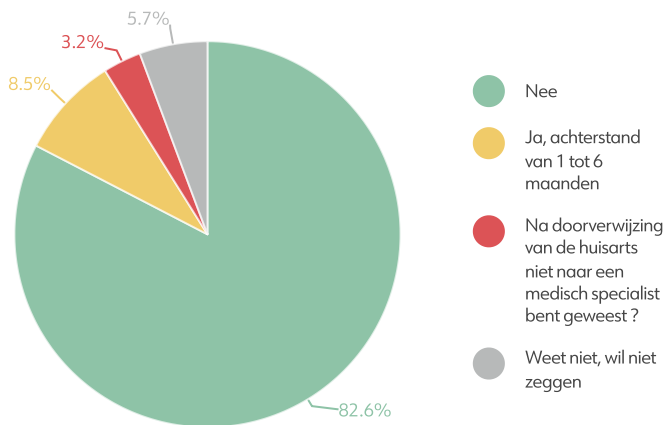


RESULTATEN | ZORGKOSTEN

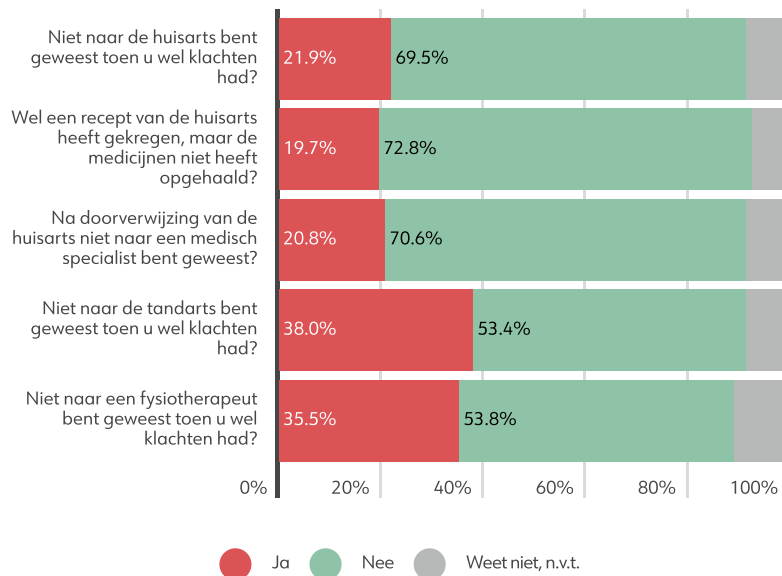
ZORGUITSTEL

Voor een redelijk groot deel van de mensen geldt dat ze wel eens zorg uitstellen of afstellen omdat ze de kosten niet kunnen betalen. Het meest gebeurd dit voor de tandarts en fysiotherapie.

Heeft u een betalingsachterstand bij uw zorgverzekering?



Is het wel eens gebeurd dat u door te hoge kosten...



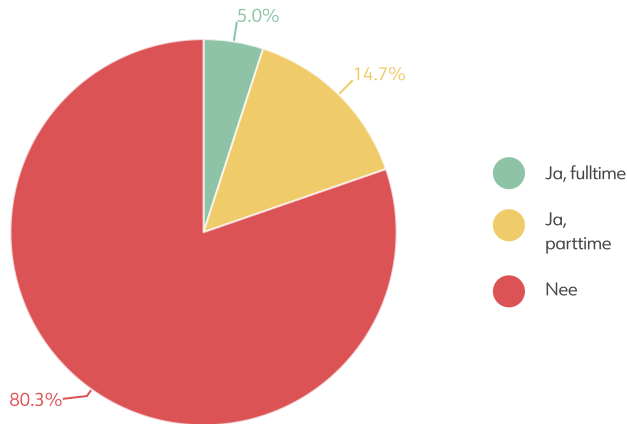
Uit de open antwoorden die mensen hebben gegeven blijkt dat er voor veel mensen gezondheidsgevolgen zitten aan de uitgestelde zorg. Sommige klachten gaan vanzelf over, maar gebitsproblemen en ook sommige fysieke klachten zijn hierdoor vaak verergerd.

RESULTATEN | PARTICIPATIE

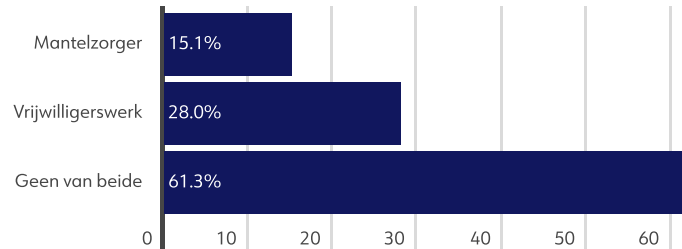
(VRIJWILLIGERS)WERK EN MANTELZORG

Van de respondenten geeft 39% aan dat ze werken als vrijwilliger en/of als mantelzorger. Wat betreft betaald werk is dat aandeel wat lager. Slechts een op de vijf geeft aan dat zij een betaalde baan hebben.

Heeft u betaald werk?



Werkt u als vrijwilliger en/of bent u mantelzorger?

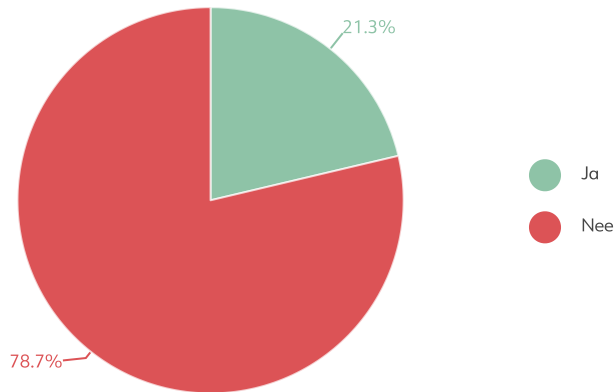


RESULTATEN | PARTICIPATIE

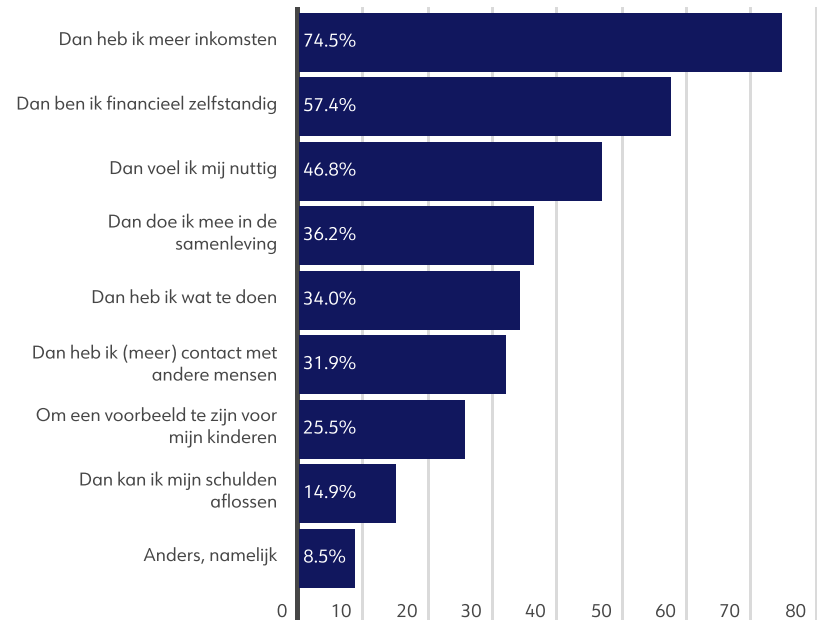
BETAALD WERK

Van de mensen die geen betaald werk hebben is ongeveer een op de vijf wel op zoek naar betaald werk. Redenen voor hen om te willen werken zijn met name om meer inkomsten te hebben, financieel zelfstandig te worden en om je nuttig te voelen.

Bent u op zoek naar betaald werkt?



Waarom wilt u werken?

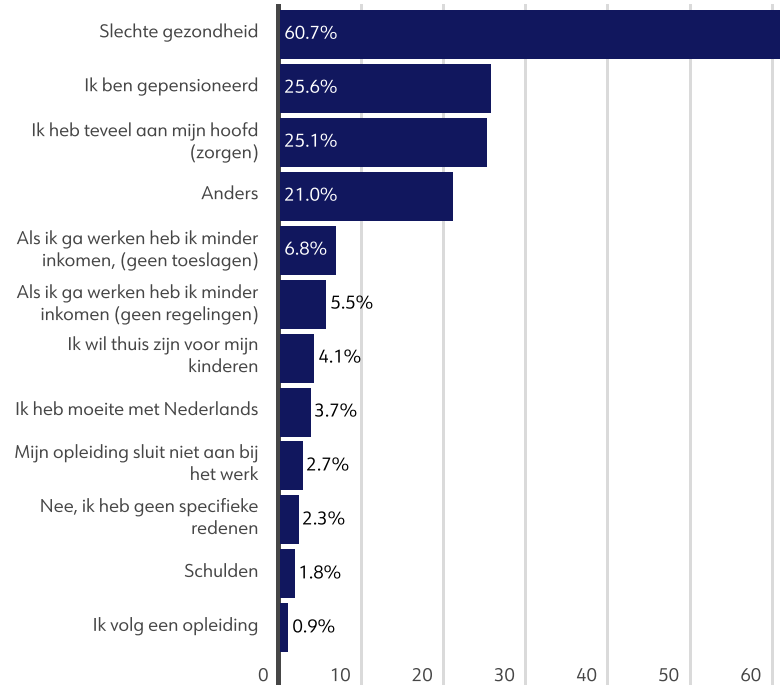


RESULTATEN | PARTICIPATIE

GEEN BETAALD WERK

Het grootste deel van de respondenten heeft dus geen betaald werk en is daar ook niet naar op zoek (62%). De meest genoemde reden hiervoor is dat ze een slechte gezondheid hebben. Verder is ook een kwart met pensioen.

Heeft u specifieke redenen om niet te werken, zoals...



RESULTATEN | PARTICIPATIE

REGLINGEN BIJ BETAALD WERK

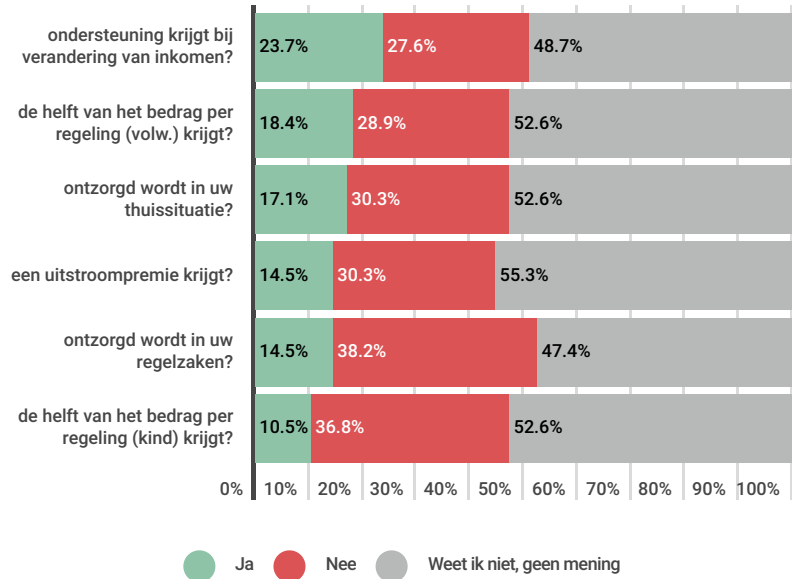
Aan de mensen zonder betaald werk is gevraagd of ze zouden willen werken als ze nog zouden worden ondersteund. Bijvoorbeeld door een aanvulling op hun inkomen om terugval te voorkomen of door ontzorging op ander gebied.

Hiernaast is alleen het deel van de respondenten in beeld gebracht dat nog niet met pensioen is en geen slechte gezondheid heeft.

Dit is uiteindelijk een derde de respondenten zonder betaald werk.

De helft van de respondenten weet niet of ze dan zouden willen werken. Bijna een kwart zou wel willen werken als ze een ondersteuning krijgen bij een verandering van inkomen.

Zou u willen werken als U (N=76)



RESULTATEN | OORDEEL

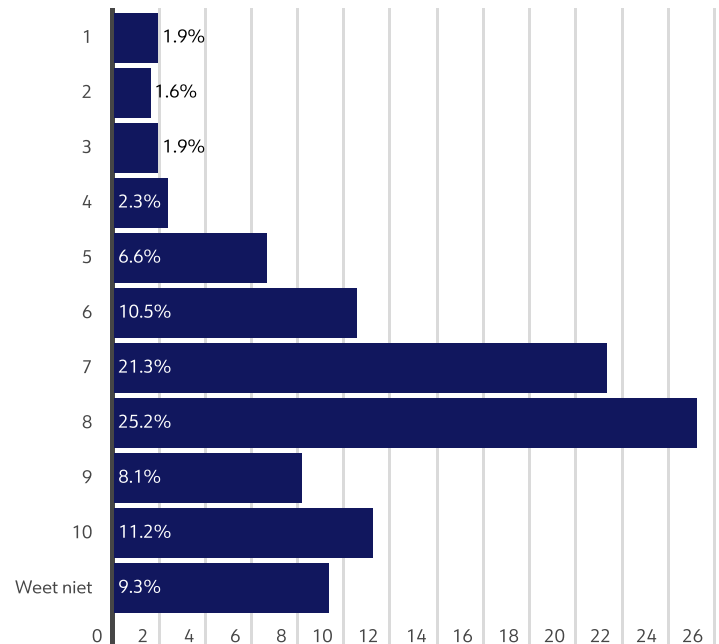
SCORE DIENSTVERLENING

Gemiddeld krijgt de dienstverlening een 7,2 van cliënten. Een 8 is hierbij het meest gegeven cijfer, gevolgd door een 7. Een op de tien heeft zelfs een 10 gegeven voor de dienstverlening. Hieronder is te zien dat dienstverlening per regeling niet veel van elkaar verschilt. Alleen de mensen met bijzondere bijstand beoordelen deze over het algemeen wat lager (6,9). Maar nog steeds een ruime voldoende.

Oordeel per regeling (N totaal = 234)



Welk rapportcijfers geeft u voor de ontvangen dienstverlening? (N=258)



RESULTATEN | TIPS

TIPS VAN RESPONDENTEN

Tot slot is aan de mensen gevraagd of ze nog tips hebben voor de gemeente om de dienstverlening verder te verbeteren.

Hierbij kwamen de volgende tips en opmerkingen terug:

- Pas vaker de 'menselijke maat' (maatwerk) toe.
- Beter communicatie en bekendheid van regelingen
- Beter luisteren naar de cliënten en experts
- Zorg voor de preventie
- Maak de toegang makkelijker

CONCLUSIES

BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Regelingen

Meest gebruikte regelingen zijn kwijtschelding gemeentelijke heffingen, Stadspas en collectieve zorgverzekering.

Vindt een groot deel het aanvragen van deze regelingen nog wel lastig, bij de gemeente en nog valer bij andere organisaties.

Kennen de meeste mensen de regelingen via familie/vrienden/bekenden.

De regelingen die de mensen gebruiken helpen mensen het meest om uit de schulden te blijven.

Als ze regelingen niet gebruiken is dat vaak omdat ze de regelingen niet kennen.

Energie

Ruim de helft heeft of verwacht betalingsproblemen voor de energie.

Negen van de tien heeft energietoeslag ontvangen.

Kindregelingen

Er zijn ook extra regelingen voor gezinnen met thuiswonende kinderen. Uit de resultaten blijkt dat er veel gezinnen zijn waarvan de kinderen niet mee kunnen doen met vrienden of lid kunnen worden van verenigingen.

De belangrijkste uitkomst is dat veel regelingen voor gezinnen met kinderen nog erg onbekend zijn.

Als ze wel gebruik maken van de regelingen helpen ze om de kinderen mee te laten doen met activiteiten en zwemles.

Rondkomen

Een kwart van de respondenten kan goed of redelijk rondkomen van zijn geld. Van de mensen die niet goed kunnen rondkomen is de reden veelal dat alles duurder is geworden.

CONCLUSIES

BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Zorgkosten

Bijna zeven van de tien respondenten geeft aan dat ze extra zorgkosten hebben die ze zelf moeten betalen. Een op de tien heeft ook een betalingsachterstand bij de zorgverzekering. Daarnaast stellen mensen vaak zorg uit vanwege de hoge kosten.

Participatie

Ruim drie van de vijf verricht geen vrijwilligerswerk of mantelzorg. Daarnaast heeft slechts een op de vijf een betaalde baan. Van de mensen zonder betaald werk is een op de vijf wel op zoek naar werk. Als ze wel graag willen werken is dat om meer inkomsten te hebben en financieel zelfstandig te zijn en om zich nuttig te voelen. Redenen om niet te willen/kunnen werken is voor drie vijfde de slechte gezondheid. De beste prikkel om mensen te stimuleren om werk te zoeken lijkt nog niet echt gevonden. De meeste mensen in deze doelgroep zijn niet in staat te werken door hun lichamelijke gezondheid, al dan niet veroorzaakt of in stand gehouden door hun financiële situatie. Voor de rest lijkt een ondersteuning bij terugval de beste stimulan.

Totaal oordeel

Gemiddeld wordt de dienstverlening beoordeeld met een 7,2.



