

Dit vinden inwoners van onze Mee(r)doenregelingen

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek 2023

Gemeente Het Hogeland houdt vanaf 2020 jaarlijks een tevredenheidsonderzoek over de Mee(r)doenregelingen. Dat zijn regelingen en vergoedingen voor inwoners met een lager inkomen. Dit is om te weten te komen wat de inwoners precies van de regelingen, informatievoorziening en het aanvraagproces vinden. En hoe de gemeente in de toekomst het beter kan laten aansluiten op hun wensen. De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebruikt bij het opstellen van het Mee(r)doenbeleid 2024 - 2028.

Cijferfeiten en achtergronden

Onderzoekperiode

De onderzoeksperiode was van 1 februari tot 8 maart 2023.

Onderzoekpopulatie

Zo'n 3000 inwoners kregen via een persoonlijke brief de oproep om mee te doen. Zij hebben het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een of meerdere regelingen. Dat is inclusief de inwoners die de energietoeslag 2022 kregen en/of gebruik maakten van de extra regelingen voor energiebesparing.

Opzet onderzoek

De rapportage van het onderzoeksbureau geeft een kwantitatief (cijfermatig) inzicht, maar ook een beeld van de belevingswereld van inwoners.

Respons

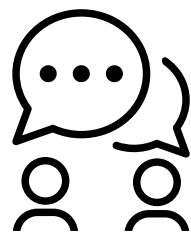
661 inwoners vulden de (online) vragenlijst in, waarvan:



In welke mate zijn inwoners bekend met de regelingen en het aanvragen?

- Inwoners met een uitkering zijn het beste op de hoogte van de regelingen
- Het merendeel van de respondenten (63%) weet hoe de regelingen moeten worden aangevraagd
- Inwoners die niet bij de gemeente bekend zijn, zijn onvoldoende bekend met de regelingen en de voorwaarden daarvan.
- Inwoners geven aan niet altijd tevreden te zijn over onze informatie en de manier van aanvragen.
- Inwoners missen een duidelijk totaal overzicht van de regelingen
- Zij vinden de inkomens/vermogensnormen op de website niet duidelijk en weten niet wat de regelingen precies inhouden.
- Een grote groep inwoners is niet digitaalvaardig en/of heeft geen computer/internet in huis en heeft daarom moeite met het aanvragen.

Wat onze inwoners zeggen over de regelingen



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

Biedt zekerheid om dingen te kunnen doen en geeft minder stress en depressie

Anders kan ik letterlijk mijn boodschappen niet doen, terwijl ik geen cent schuld heb...

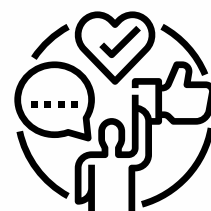
Als je niet weet waar je recht op hebt, blijft je gestresst hoe je alles moet regelen qua geld.

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

Als je weet hoe je regelingen kunt gebruiken voor je situatie, geeft dit mentaal een boost.

Top 5 gebruikte regelingen

- Energietoeslag/kadokaart
- Meedoen Pas voor gratis OV reizen
- Individuele inkomensvoorslag
- Compensatie eigen risico ziektekosten
- Collectieve ziektekostenverzekering voor minima



Top 5 gewenste regelingen & service

- Energietoeslag en kadokaart
- Hulptool voor aanvraag van de regelingen
- 1 centraal nummer voor inkomensvragen
- Nieuwsbrief via de post
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen



Rapportcijfer en mate van tevredenheid

Inwoners geven het beleid/de regelingen gemiddeld een **7,3** als cijfer.

- Dat is iets lager dan vorig jaar. Toen deden veel minder mensen aan het onderzoek. Dat komt omdat we dit jaar ook de inwoners die de Energietoeslag/kadokaart kregen, hebben aangeschreven.
- Bij 59% van de inwoners zorgt de voorzieningen voor minder financiële stress
- 34% van de inwoners voelt meer bestedingsvrijheid
- 36% voelt zich financieel gesteund door de regelingen
- Wat verder opvalt: in 2022 voelden meer mensen zich financieel gesteund. Waarschijnlijk is dit te verklaren door de prijsstijging die in 2023 op veel leefgebieden speelt

Acties opgenomen in Mee(r)doenbeleid 2024-2028, n.a.v. de uitkomsten van het onderzoek

- In stand houden van alle bestaande regelingen
- Verlenging en doorontwikkeling Meedoen Pas
- Introductie Voorzieningswijzer via www.datgeldtvoormij.nl: voor meer overzicht en gemak bij het aanvragen van regelingen
- Perspectief bieden met ondersteuning meer op maat
- Blijvende aandacht voor hulp aan niet digitaal vaardige of laaggeletterde inwoners. i.s.m. andere organisaties