

OMNIBUSONDERZOEK ALKMAAR 2006

**BEKENDHEID AFDELING**

**SOCIALE ZAKEN EN**

**WERKGELEGENHEID**

**auteur: Monique van Diest**

## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>3</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>5</b>
<b>Conclusies</b> .....	<b>6</b>
<b>Beleidsmatig vervolg</b> .....	<b>7</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>9</b>
<b>Resultaten</b> .....	<b>11</b>
Contact gehad met afdeling Sociale Zaken .....	11
Hoe op de hoogte gekomen van bestaan Sociale Zaken? .....	11
Bekendheid met Sociale Zaken .....	12
Bekendheid taken sociale zaken .....	13
Belang taken afdeling Sociale Zaken .....	15
Bekendheid tegemoetkomingen Bijzondere Bijstand en loon boven uitkering .....	16
<b>Bijlage 1: Tabellen en Grafieken</b> .....	<b>19</b>
<b>Bijlage 2 Vragenlijst</b> .....	<b>21</b>



## Samenvatting

In omnibus 2006 is net als in 2003 en 2004 een aantal vragen gesteld die primair gaan over de beeldvorming van de afdeling Sociale Zaken bij het 'grote publiek' (dus niet alleen de eigen klantengroep). Het vragenblok is in 2006 enigszins gewijzigd t.o.v. 2003 en 2004. Een vergelijking tussen de peiljaren blijkt hierdoor nauwelijks mogelijk te zijn (zie de betreffende paragraaf in de inleiding).

### Contact met de afdeling Sociale Zaken

Eén van de 10 Alkmaarders van 18 jaar en ouder heeft de afgelopen 5 jaar contact gehad met de afdeling Sociale Zaken. 66% van de Alkmaarders is op de hoogte van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken maar heeft er zelf geen contact mee gehad en een kwart is niet op de hoogte van het bestaan.

Van de lage inkomens heeft logischerwijs een veel hoger percentage contact gehad met de afdeling Sociale Zaken: 44% van de inkomens tot €900 per maand en 23% van de inkomens tussen €900 en €1250 per maand.

### Hoe op de hoogte gekomen

In totaal is 28% van de Alkmaarders *niet* op de hoogte van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken; bij degenen die contact hebben gehad is het percentage dat hier niet van op de hoogte was (vanzelfsprekend) te verwaarlozen.

Mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken, zijn meestal op de hoogte gekomen van het bestaan ervan via persoonlijk contact met ambtenaren van de gemeente (26%), men weet het 'van horen zeggen' (23%), via een andere instantie (19%) of men weet het niet meer (16%).

Mensen die geen contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken weten meestal van het bestaan 'van horen zeggen' (35%), men weet het niet meer (33%) of via de Stadskrant (19%).

### Bekendheid taken afdeling Sociale Zaken

De meest bekende taak van de afdeling Sociale Zaken is het verstrekken van uitkeringen: in 2006 is 81% van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder hiermee bekend. De minst bekende taak is 'zorgen voor kinderopvang' met 30%. Met de taken 'uitkeringsfraude bestrijden', 'bemiddelen bij schuldhulpverlening' en 'mensen aan een baan helpen' is rond de 60% bekend; met de taak 'zorgen voor scholing' 48%.

Alle taken zijn bekender naarmate men beter bekend is met de afdeling Sociale Zaken. Vooral de taak 'mensen aan een baan helpen' is bij mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken veel bekender (93%) dan bij de andere twee groepen (85% van de mensen die op de hoogte zijn en 63% van de mensen die niet op de hoogte zijn). Opvallend is dat 'schuldhulpverlening' als taak even bekend is bij mensen die contact hebben gehad en mensen die de afdeling kennen, maar geen contact hebben gehad (te verwachten zou zijn dat deze taak bekender was bij degenen die contact hebben gehad).

### Belang taken afdeling Sociale Zaken

Alle taken van afdeling Sociale Zaken worden in hoge mate belangrijk gevonden (tussen 96% en 75% belangrijk). De taken 'uitkeringsfraude bestrijden' (95% belangrijk), 'mensen aan een baan helpen' (96% belangrijk) en 'zorgen voor scholing' (92% belangrijk) scoren qua belang dat eraan wordt gehecht hoger dan de meest bekende taak 'uitkeringen verstrekken' (89% belangrijk). 'Bemiddelen bij schuldhulpverlening' (86% belangrijk) en 'zorgen voor kinderopvang' (76% belangrijk) worden het minst belangrijk gevonden.

In 2006 wordt 'bemiddelen bij schuldhulpverlening' belangrijker gevonden dan in 2003 en 2004 (resp. 86% en 80%).

De taak 'uitkeringen verstrekken' wordt door mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken belangrijker gevonden (96% belangrijk) dan door mensen die geen contact hebben gehad maar de afdeling wel kennen (90%) en mensen die de afdeling niet kennen (82%). De taak 'zorgen voor kinderopvang' wordt door de groep die contact heeft gehad belangrijker gevonden (83%) dan door degenen die geen contact hebben gehad (75%).

**Bekendheid tegemoetkomingen Bijzondere Bijstand**

De bijzondere bijstand is het bekendst (58% kent dit en 32% weet wat het inhoudt). Een derde kent de inkomensondersteunende voorzieningen in het kader van de WVG. De langdurigheidstoelage en het participatiefonds zijn bekend bij 25% van de Alkmaarders.

Mensen die de afgelopen 5 jaar contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken zijn het best op de hoogte van de verschillende tegemoetkomingen. Opvallend is dat desondanks ook van deze groep een vrij hoog percentage de tegemoetkomingen niet kent: een kwart kent de bijzondere bijstand niet, de helft kent de overige tegemoetkomingen niet. Als we de groep die contact heeft gehad nader bekijken, blijken degenen die op dit moment niet werken, wel veel vaker op de hoogte te zijn van de diverse tegemoetkomingen dan mensen die meer dan 12 uur werken.

**Bekendheid van de regeling 'loon boven uitkering'**

Sinds februari 2004 is in Alkmaar de regeling 'loon boven uitkering' van kracht. Deze regeling houdt in dat mensen die een uitkering willen aanvragen, werk wordt aangeboden door WNK. Een uitkering aanvragen is dus in feite niet meer mogelijk. 42% van de Alkmaarders heeft gehoord van deze regeling en een kwart weet wat deze regeling inhoudt. Een goed resultaat voor een redelijk 'jonge' regeling. 36% van degenen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken weten wat deze regeling inhoudt.

**Conclusies**

Ca driekwart van de Alkmaarders is op de hoogte van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken. De meeste mensen weten dit niet uit een specifieke bron maar van horen zeggen of men weet niet meer hoe men op de hoogte is gekomen. Het is dus een soort 'algemene kennis'.

Eén op de 10 Alkmaarders heeft de afgelopen 5 jaar contact gehad met de afdeling Sociale Zaken. Deze mensen zijn meer op de hoogte van de taken van afdeling Sociale Zaken, de tegemoetkomingen in het kader van de bijzondere bijstand en de regeling 'loon boven uitkering'. Echter ook binnen deze groep is ook een relatief hoog deel *niet* op de hoogte. Het verdient aanbeveling te bezien in hoeverre de bekendheid van taken en tegemoetkomingen met name onder de doelgroep kan worden vergroot.

## Beleidsmatig vervolg Omnibus 2006 Sociale Zaken

*Steller: sector Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe)*

### Bekendheid en belang taken

- De bekendheid met de taken van SoZaWe is tamelijk hoog. Logischerwijs is de bekendheid het grootst bij de mensen die contact hebben gehad met Sociale Zaken. De taak 'het verstrekken van uitkeringen' heeft de grootste bekendheid, maar ook de taken 'mensen aan een baan helpen' en 'uitkeringsfraude bestrijden' scoren vrij hoog, vooral bij mensen die contact hebben gehad met SoZaWe. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de invoering van de Wet werk en bijstand per 1 januari 2004. In deze nieuwe bijstandswet ligt de nadruk meer dan voorheen op werk hetgeen ook zijn weerslag vindt in de communicatie naar de klant. Daarnaast heeft SoZaWe de afgelopen twee jaar, met name in de communicatie naar de klanten met een bijstandsuitkering, veel aandacht besteed aan de onderwerpen 'handhaving' en 'fraudebestrijding'.
- We zien het effect van de bovenbeschreven communicatie-inspanningen terug in het belang dat door de respondenten aan de taken van SoZaWe wordt gehecht: 'uitkeringsfraude bestrijden', 'mensen aan een baan helpen' en 'zorgen voor scholing' scoren hoger dan de taak 'uitkeringen verstrekken'.
- Van de respondenten is 30% bekend met de taak 'zorgen voor kinderopvang'. Dit is opvallend, omdat dit strikt genomen geen taak van SoZaWe meer is. Sinds de invoering van de Wet Kinderopvang per 1 januari 2005 is de taak met betrekking tot kinderopvang gewijzigd. SoZaWe verstrekt een financiële bijdrage in de kosten van kinderopvang voor een beperkt aantal doelgroepen, o.a. aan bijstandsgerechtigden die een re-integratietraject of scholing volgen en aan nieuwkomers die een inburgeringscursus volgen. In voorkomende gevallen kunnen mensen wel ondersteuning krijgen bij het regelen van de kinderopvang.

### Bekendheid tegemoetkomingen bijzondere bijstand en Loon boven uitkering

- Van de inkomensondersteunende regelingen is de bijzondere bijstand het bekendst, 58% kent het en 32% weet wat het (ongeveer) inhoudt. Van de mensen die contact hebben gehad met SoZaWe kent 77% de bijzondere bijstand. Dit is geen slechte score, maar het kan nog beter. SoZaWe blijft dan ook proberen het bereik van de bijzondere bijstand te verbeteren. Dit doen we door voorlichting in de maandelijkse nieuwsbrief van SoZaWe, door mensen die we 'kennen' direct aan te schrijven, door voorlichting in de Stadskrant, het Alkmaars Weekblad en via de kabelkrant. Ook houden we intermediairs op de hoogte van de diverse regelingen.
- Slechts 25% kent de langdurigheidstoelage en het participatiefonds. Bij de mensen die contact hebben gehad met SoZaWe is dit 54% resp. 55%. Wellicht speelt mee dat de langdurigheidstoelage nog een relatief jonge regeling is (bestaat sinds 1 januari 2004) en dat de regeling voor een beperkte doelgroep is: mensen die langer dan 5 jaar een minimuminkomen hebben en geen arbeidsmarktperspectief hebben. Ook het participatiefonds kent een beperkte doelgroep: 65-plussers en chronisch zieken en gehandicapten. Ook voor deze regelingen gaat SoZaWe echter meer publiciteit zoeken.
- De bekendheid van de regeling Loon boven uitkering (42%) is redelijk goed te noemen, zeker omdat de regeling pas sinds februari 2004 bestaat en de gemeente Alkmaar zelf niet in veel de publiciteit heeft gezocht met deze regeling.
- Zowel bij de bekendheid van taken als bij de bekendheid van tegemoetkomingen komt naar voren dat Nederlanders beter op de hoogte zijn dan niet-Nederlanders. Het is goed hiermee rekening te houden bij de voorlichting over taken en tegemoetkomingen en bijvoorbeeld vaker intermediairs in te schakelen.



## Inleiding

Sinds jaar en dag bestaat het beeld dat de afdeling Sociale Zaken voornamelijk een uitkeringverstrekkende instantie is. De afdeling Sociale Zaken is al enige tijd bezig, los te komen van dit imago. In omnibus 2006 is net als in 2003 en 2004 een aantal vragen gesteld die primair gaan over de beeldvorming van de afdeling Sociale Zaken bij het 'grote publiek' (dus niet alleen de eigen klantengroep).

De volgende vragen zijn gesteld:

- Heeft u de afgelopen 5 jaar contact gehad met de afdeling Sociale Zaken (Sociale Dienst) van de gemeente Alkmaar?
- Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken?
- Bent u bekend met de volgende taken van de afdeling Sociale Zaken (Sociale Dienst) van de gemeente? (*mensen aan een baan helpen, uitkeringen verstrekken, uitkeringsfraude bestrijden, zorgen voor scholing, zorgen voor kinderopvang, bemiddelen bij schuldhulpverlening*) Kunt u aangeven hoe belangrijk u deze taken van de afdeling Sociale Zaken vindt?
- Bent u bekend met de volgende tegemoetkomingen in het kader van de Bijzondere Bijstandsregeling? (*langdurigheidstoelage, bijzondere bijstand, participatiefonds, inkomensondersteunende voorzieningen in het kader van de WVG*)
- Heeft u wel eens gehoord van de regeling 'loon boven uitkering'?

## Vergelijking peiljaren

In 2003, 2004 en 2006 zijn vragen gesteld over de afdeling Sociale Zaken. In principe zouden de vragen die gelijk zijn gebleven, vergeleken moeten kunnen worden tussen de peiljaren. In de beantwoording van de vragen zitten echter bepaalde vaste patronen die een aanwijzing zijn dat de resultaten van 2003 en 2004 niet goed vergelijkbaar zijn met die van 2006. Bijvoorbeeld bij de bekendheid van de diverse taken van Sociale Zaken: in 2004 waren alle taken iets minder bekend dan in 2003, terwijl in 2006 de bekendheid steeds veel hoger ligt. Zie grafiek 1 in de bijlage.

De veel hogere bekendheid in 2006 wordt vermoedelijk veroorzaakt doordat in de vragenlijst twee inleidende vragen vóór de bekendheidsvragen stonden (heeft u contact gehad met de afdeling Sociale Zaken en hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken). Hierdoor viel het onderwerp minder 'met de deur in huis'. Bij de vraag hoe belangrijk men de taken van sociale zaken vindt, zien we iets vergelijkbaars: in 2006 hebben significant meer respondenten hier een mening over. Tussen de respondenten die een mening hebben, zien we geen verschillen naar peiljaar. Alleen bij bemiddelen bij schuldhulpverlening zien we in verschil; dit wordt in 2006 vaker belangrijk gevonden dan in 2003 en 2004.

Een vergelijking tussen de peiljaren lijkt daarom in veel gevallen niet verantwoord. In deze rapportage zullen alleen resultaten naar peiljaar worden vermeld als redelijkerwijs uit valt te sluiten dat de verschillen worden veroorzaakt door de volgorde of de formulering in de vragenlijst.

## Het omnibusonderzoek

Het omnibusonderzoek is een jaarlijkse enquête onder een willekeurige steekproef van inwoners van 18 jaar en ouder in Alkmaar. Een omnibusonderzoek is een enquêteonderzoek waarin verschillende onderzoeksonderwerpen aan de orde komen. Deze onderzoeksonderwerpen zijn afkomstig van verschillende opdrachtgevers; de meeste zijn gemeentelijke afdelingen en sectoren, maar ook externe opdrachtgevers kunnen participeren in het onderzoek. Het omnibusonderzoek 2006 is alleen gehouden in Alkmaar. Voor het omnibusonderzoek 2006 is in elk van de 8 wijken van Alkmaar een aparte steekproef getrokken van 400 personen van 18 jaar en ouder. Hierdoor kunnen per wijk representatieve uitspraken worden gedaan. De enquêtes zijn door enquêteurs bij de mensen thuis gebracht en opgehaald. Het veldwerk voor het omnibusonderzoek 2006 heeft plaatsgevonden in april/mei 2006. De respons bedroeg 2330 enquêtes oftewel 75%.

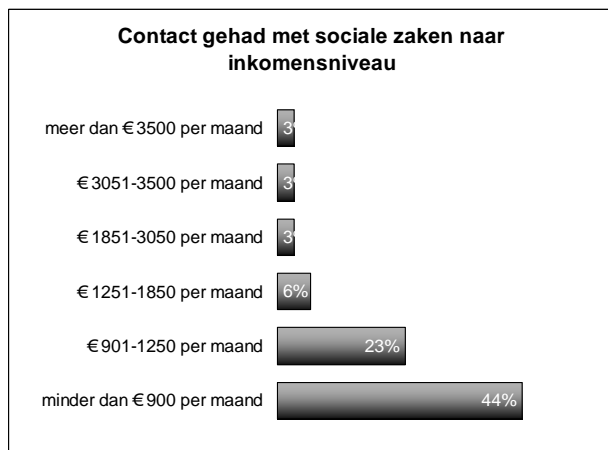


## Resultaten

### Contact gehad met afdeling Sociale Zaken

In 2006 is voor het eerst gevraagd of men zelf contact heeft gehad met de afdeling Sociale Zaken. Een van de 10 Alkmaarders van 18 jaar en ouder heeft de afgelopen 5 jaar contact gehad met de afdeling Sociale Zaken.

- logischerwijs hebben de lage inkomens vaker contact gehad (zie onderstaande grafiek links)
- mensen die geen betaald verrichten of dit minder dan 12 uur per week doen, hebben logischerwijs ook vaker contact gehad (zie onderstaande grafiek rechts)
- alleenwonenden (15%) en eenoudergezinnen (35%) hebben vaker contact gehad dan andere huishoudensvormen.
- niet-Nederlanders hebben vaker contact gehad (24%) dan Nederlanders (9%).
- men heeft vaker contact gehad naarmate het opleidingsniveau lager is (15% van de laag opgeleiden, 9% van de midden opgeleiden en 5% van de hoog opgeleiden)
- naar leeftijd is er geen verschil
- vrouwen hebben iets vaker contact gehad dan mannen (12% tegen 8%).
- in Overdie heeft een relatief hoger percentage (20%) contact gehad dan in de andere wijken



### Hoe op de hoogte gekomen van bestaan Sociale Zaken?

In de onderstaande tabel is te zien hoe men op de hoogte is gekomen van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken. Vanzelfsprekend is er een groot verschil tussen mensen die persoonlijk contact met deze afdeling hebben gehad en zij die dit niet hebben gehad. In totaal was 28% niet op de hoogte van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken; bij degenen die contact hebben gehad is het percentage dat hier niet van op de hoogte was (vanzelfsprekend) te verwaarlozen.

## Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken?

	afgelopen 5 jaar contact gehad met de afdeling Sociale Zaken (Sociale Dienst) van de gemeente Alkmaar?				Totaal	
	ja		nee		aantal	%
	aantal	%	aantal	%		
van horen zeggen	48	23%	430	35%	478	34%
weet niet (meer)	33	16%	402	33%	435	31%
via informatie in de Stadskrant	20	10%	231	19%	251	18%
via persoonlijk contact met ambtenaren van de gemeente	54	26%	43	3%	96	7%
via een andere instantie	40	20%	50	4%	90	6%
via de banenmarkt	17	8%	25	2%	42	3%
via de Nieuwsbrief	10	5%	13	1%	23	2%
via het Participatiefonds	18	9%	6	1%	24	2%
via de lokale radio	1	0%	19	2%	20	1%
via een andere bron, namelijk	24	12%	144	12%	168	12%
Totaal	204	130%	1221	112%	1425	114%

Mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken, zijn meestal op de hoogte gekomen van het bestaan via persoonlijk contact met ambtenaren van de gemeente (26%), men weet het 'van horen zeggen' (23%), via een andere instantie (19%) of men weet het niet meer (16%).

Mensen die geen contact hebben gehad met de afdeling weten meestal van het bestaan van Sociale Zaken 'van horen zeggen' (35%), men weet het niet meer (33%) of via de Stadskrant (19%).

**Bekendheid met Sociale Zaken**

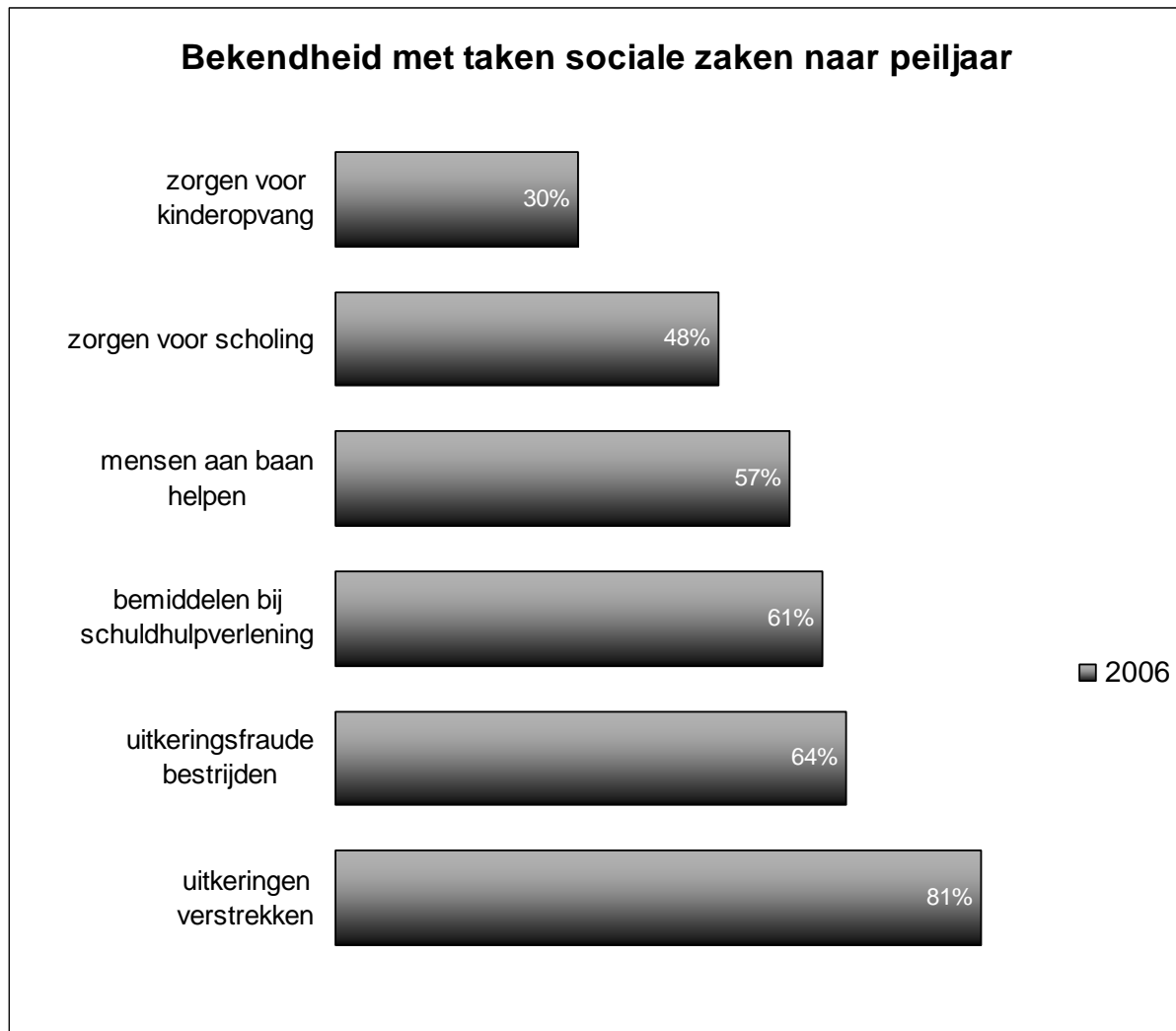
Uit de twee voorgaande variabelen is een nieuwe variabele gemaakt die aangeeft wat de mate van bekendheid met de afdeling Sociale Zaken is. In onderstaande grafiek staan de uitkomsten weergegeven.

**Mate van bekendheid met de afdeling Sociale Zaken**

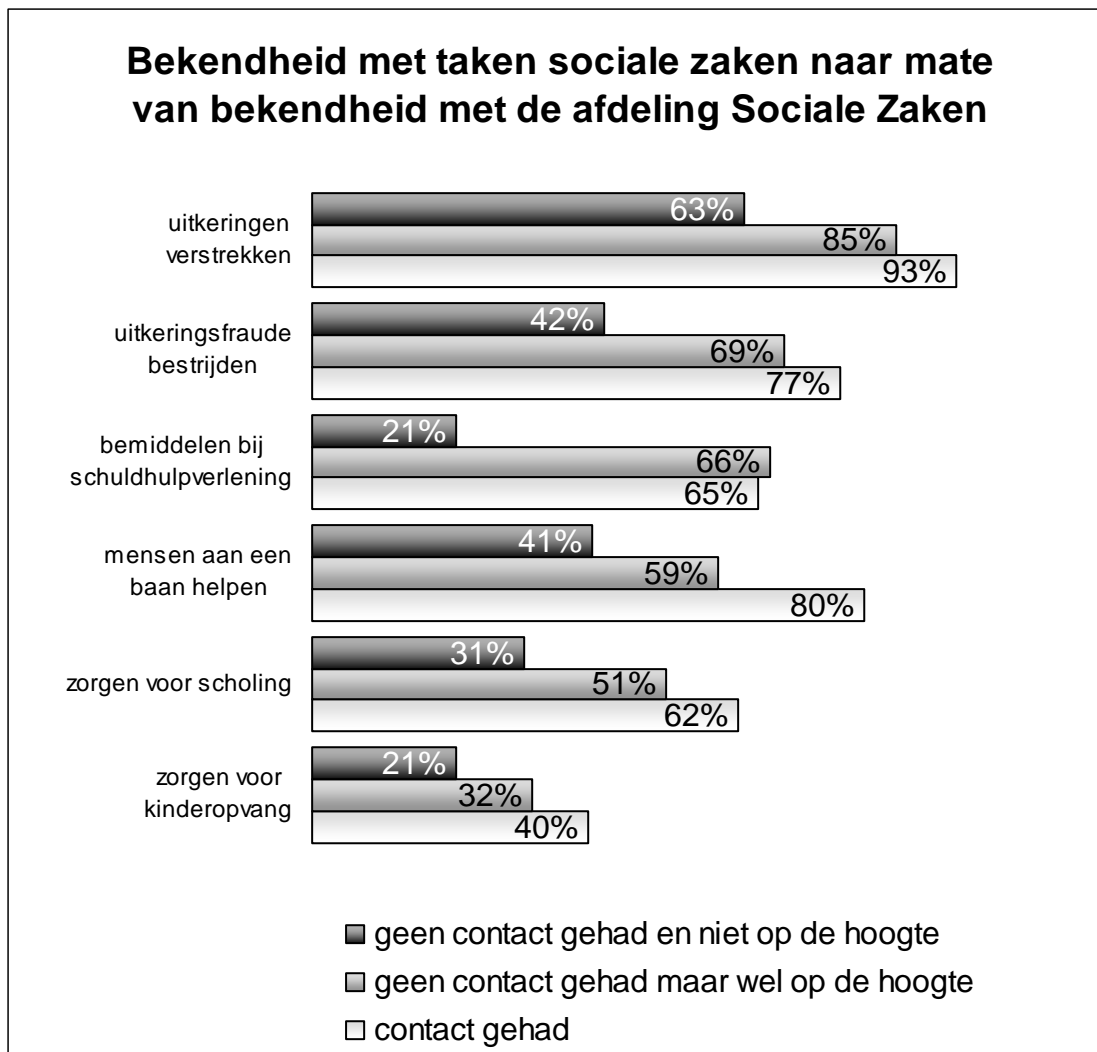
Een op de 10 Alkmaarders heeft de afgelopen 5 jaar contact gehad met de afdeling Sociale Zaken. 66% van de Alkmaarders is op de hoogte van het bestaan van Sociale Zaken, maar heeft er zelf geen contact mee gehad. Een kwart heeft geen contact gehad en was ook niet op de hoogte van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken. Deze variabele wordt in het vervolg van deze rapportage gebruikt als achtergrondvariabele.

**Bekendheid taken sociale zaken**

Aan de respondenten is gevraagd of zij bekend zijn met de taken van de afdeling Sociale Zaken. In onderstaande grafiek staan de resultaten weergegeven. De meest bekende taak is het verstrekken van uitkeringen: in 2006 is 81% van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder hiermee bekend. De minst bekende taak is zorgen voor kinderopvang met 30%.



In de grafiek op de volgende pagina staat de bekendheid van de verschillende taken weergegeven uitgesplitst naar de mate van bekendheid met de afdeling Sociale Zaken.



Alle taken zijn bekender naarmate men beter bekend is met de afdeling Sociale Zaken. Vooral de taak 'mensen aan een baan helpen' is bij mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken veel bekender dan bij de andere twee groepen. Opvallend is dat 'schuldhulpverlening' als taak even bekend is bij mensen die contact hebben gehad en mensen die de afdeling kennen, maar geen contact hebben gehad.

Om te kijken of er verschillen zijn naar een aantal achtergrondkenmerken, is de mate van bekendheid met de afdeling Sociale Zaken constant gehouden. We zien dan de volgende verschillen:

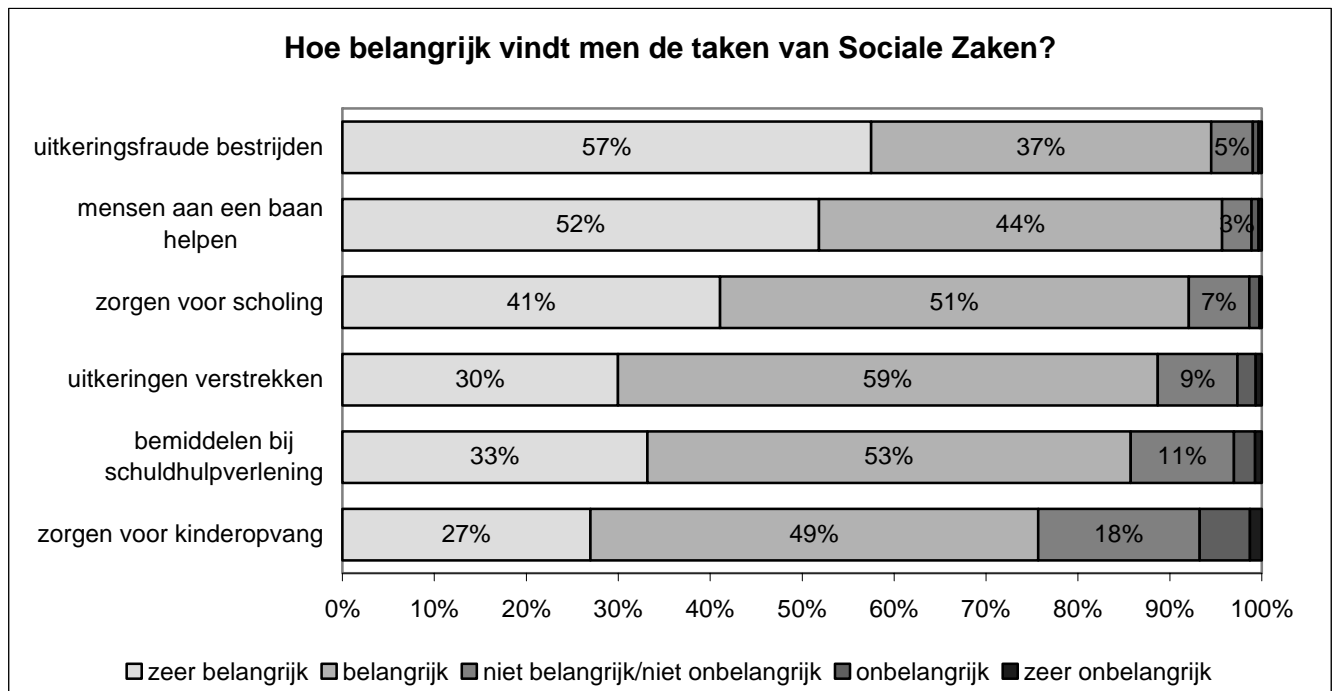
- **leeftijd:** 65-plussers zijn minder dan jongere leeftijdsgroepen op de hoogte van de taken 'mensen aan baan helpen' en 'uitkeringen verstrekken'. Jongeren ( 34-) en ouderen (65+) zijn minder op de hoogte van de volgende taken: fraudebestrijding, scholing, kinderopvang en schuldhulpverlening.
- **geslacht:** vrouwen zijn meer op de hoogte van de taak kinderopvang (35% tegen 29% van de mannen).
- **culturele achtergrond:** Nederlanders zijn beter dan niet- Nederlanders op de hoogte van de volgende taken: 'aan baan helpen', 'uitkering verstrekken', fraudebestrijding en schuldhulpverlening.
- **opleidingsniveau:** naarmate het opleidingsniveau hoger is, is men beter op de hoogte van alle taken.
- **inkomensniveau:** van alle taken met uitzondering van 'mensen aan een baan helpen' zijn mensen beter op de hoogte naarmate het inkomensniveau hoger is.
- **werk:** mensen met betaald werk zijn beter op de hoogte van de taken 'mensen aan baan helpen', 'uitkeringen verstrekken' en 'zorgen voor scholing'. De taak schuldhulpverlening is binnen de groep mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken meer

bekend onder degenen die nu geen werk hebben. In de groep die geen contact heeft gehad maar wel op de hoogte is van de afdeling Sociale Zaken is de taak schuldhulpverlening juist bekender bij degenen die betaald werk hebben.

- **wijk:** naar wijk zijn er geen verschillen

### Belang taken afdeling Sociale Zaken

Vervolgens is gevraagd hoe belangrijk men de in de vorige paragraaf genoemde taken vindt. In de volgende grafiek is te zien hoe deze vraag is beantwoord. De taken 'uitkeringsfraude bestrijden', 'mensen aan een baan helpen' en 'zorgen voor scholing' scores qua belang dat eraan wordt gehecht hoger dan de meest bekende taak 'uitkeringen verstrekken'.

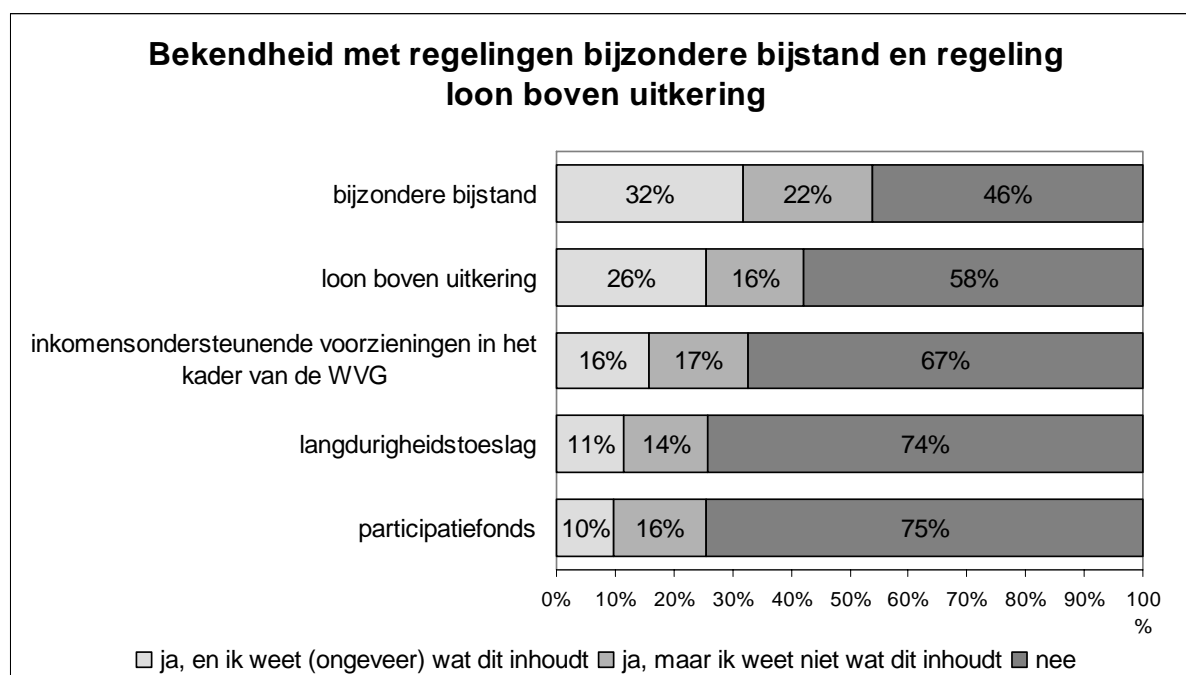


- Bij deze vragen kan wel een vergelijking naar **peiljaar** worden gemaakt. Alleen bij de taak 'bemiddelen bij schuldhulpverlening' zien we een verschil tussen 2006 enerzijds en 2003 en 2004 anderzijds. In 2006 wordt deze taak belangrijker gevonden (86% vindt dit belangrijk tegen 80% in 2003 en 2004).
- Kijken we naar **de mate van bekendheid** van de respondent met de afdeling Sociale Zaken dan zien we bij een aantal taken verschil in het belang dat eraan wordt gehecht (zie ook tabel 2 in bijlage 1). De taak 'uitkeringen verstrekken' wordt door mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken belangrijker gevonden (96% belangrijk) dan door mensen die geen contact hebben gehad maar de afdeling wel kennen (90%) en mensen die de afdeling niet kennen (82%). De taak 'zorgen voor kinderopvang' wordt door de groep die contact heeft gehad belangrijker gevonden (83%) dan door degenen die geen contact hebben gehad (75%). De taak 'zorgen voor schuldhulpverlening' wordt door de mensen die contact hebben gehad en de mensen die op de hoogte zijn van de afdeling belangrijker gevonden (89% belangrijk) dan door mensen die niet op de hoogte zijn van de afdeling (78%).
- **jongeren** (34-) hechten minder belang aan de taak uitkeringen verstrekken (83% tegen 91%) en meer aan de taak zorgen voor kinderopvang (80% tegen 74%) dan de overige leeftijdscategorieën.
- **vrouwen** vinden de taken kinderopvang (resp. 80% en 71% belangrijk) en schuldhulpverlening (resp. 89% en 83% belangrijk) belangrijker dan mannen.
- **inkomen:** zorgen voor kinderopvang wordt door mensen met een laag inkomensniveau belangrijker gevonden dan door de twee hogere inkomenscategorieën (resp. 82% en 73% belangrijk)

- **niet-Nederlanders** vinden zorgen voor kinderopvang een belangrijker taak voor de afdeling Sociale Zaken dan Nederlanders (resp. 83% en 75%).
- **werksituatie:** mensen die minder dan 12 uur betaald werk verrichten, vinden kinderopvang een belangrijker taak (88%) dan mensen die geen betaald werk verrichten en mensen die meer dan 12 uur betaald werk verrichten (ca 75%).
- **opleiding:** er zijn geen verschillen naar opleidingsniveau.

### **Bekendheid tegemoetkomingen Bijzondere Bijstand en loon boven uitkering**

Eén van de taken van de afdeling Sociale Zaken is de Bijzondere Bijstandsregeling. Deze regeling kent enkele tegemoetkomingen. Aan de respondenten is gevraagd of zij deze tegemoetkomingen kennen. Tevens is gevraagd of zij de regeling 'loon boven uitkering' kennen. Omdat de antwoordcategorieën voor bijzondere bijstand en loon boven uitkering gelijk zijn, zijn ze allemaal opgenomen in de onderstaande grafiek. Bijzondere bijstand is het bekendst (54% van de Alkmaarders heeft hiervan gehoord), gevolgd door de regeling 'loon boven uitkering' (42% heeft hiervan gehoord). De tegemoetkomingen Bijzondere bijstand en de regeling 'loon boven uitkering' worden hierna in aparte paragrafen besproken.



### **tegemoetkomingen Bijzondere Bijstand**

De bijzondere bijstand is het bekendst (58% kent dit en 32% weet wat het inhoudt). Een derde kent de inkomensondersteunende voorzieningen in het kader van de WVG. De langdurigheidstoelage en het participatiefonds zijn bekend bij 25% van de Alkmaarders.

Vanzelfsprekend zijn hier ook weer verschillen naar de mate van bekendheid met de afdeling Sociale Zaken. In de volgende tabel staan deze verschillen weergegeven.

## bekendheid tegemoetkomingen Bijzondere Bijstand naar mate van bekendheid met de afdeling Sociale Zaken

	mate van bekend zijn met Sociale Zaken	ja, en ik weet (ongeveer) wat dit inhoudt	ja, maar ik weet niet wat dit inhoudt	nee	Totaal
langdurigheidstoelage	contact gehad	34%	20%	46%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	10%	15%	75%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	5%	12%	84%	100%
bijzondere bijstand	contact gehad	59%	18%	23%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	33%	24%	43%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	16%	19%	65%	100%
participatiefonds	contact gehad	39%	16%	45%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	8%	17%	75%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	3%	11%	86%	100%
inkomensondersteunende voorzieningen in het kader van de WVG	contact gehad	25%	24%	51%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	17%	18%	65%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	8%	11%	81%	100%

Mensen die de afgelopen 5 jaar contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken zijn het best op de hoogte van de verschillende tegemoetkomingen. Opvallend is dat desondanks ook van deze groep een vrij hoog percentage de tegemoetkomingen niet kent: een kwart kent de bijzondere bijstand niet, de helft kent de overige tegemoetkomingen niet. Als we de groep die contact heeft gehad nader bekijken, blijken degenen die op dit moment niet werken, wel veel vaker op de hoogte te zijn van de diverse tegemoetkomingen dan mensen die meer dan 12 uur werken. In de volgende tabel is te zien hoe de bekendheid van de tegemoetkomingen is onder mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken en die op dit moment geen betaald werk verrichten.

## Bekendheid tegemoetkomingen bijzondere bijstand onder mensen die contact hebben gehad met Sociale Zaken en die nu geen betaald werk verrichten

	ja, en ik weet (ongeveer) wat dit inhoudt		ja, maar ik weet niet wat dit inhoudt		nee		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
	langdurigheidstoelage	56	50%	19	17%	37	33%	112
bijzondere bijstand	91	80%	8	7%	15	13%	114	100%
participatiefonds	62	55%	19	17%	33	29%	114	100%
inkomensondersteunende voorzieningen in het kader van de WVG	35	31%	29	26%	48	43%	112	100%

In de volgende tabel staat de bekendheid met de tegemoetkomingen uitgesplitst naar inkomensniveau. Voor deze tabel is de variabele inkomen opnieuw in klassen ingedeeld.

## bekendheid tegemoetkomingen Bijzondere Bijstand en regeling 'loon boven uitkering' naar inkomensniveau

	inkomensniveau	ja, en ik weet (ongeveer) wat dit inhoudt	ja, maar ik weet niet wat dit inhoudt	nee	totaal
langdurigheidstoelage	minder dan € 900 per maand	28%	20%	52%	100%
	€ 901-1250 per maand	16%	15%	68%	100%
	€ 1251 of meer per maand	9%	14%	77%	100%
bijzondere bijstand	minder dan € 900 per maand	55%	14%	31%	100%
	€ 901-1250 per maand	32%	23%	45%	100%
	€ 1251 of meer per maand	30%	23%	46%	100%
participatiefonds	minder dan € 900 per maand	34%	16%	50%	100%
	€ 901-1250 per maand	16%	17%	67%	100%
	€ 1251 of meer per maand	6%	15%	78%	100%
inkomensondersteunende voorzieningen in het kader van de WVG	minder dan € 900 per maand	23%	15%	63%	100%
	€ 901-1250 per maand	15%	22%	64%	100%
	€ 1251 of meer per maand	16%	16%	68%	100%

De langdurigheidstoelage en het participatiefonds zijn bekender naarmate het inkomen lager is. De bijzondere bijstand is het bekendst bij de laagste inkomensgroep, tussen de beide andere groepen is er geen verschil. De bekendheid van de inkomensondersteunende voorzieningen in het kader van de WVG verschilt niet sterk naar inkomensniveau. Ook hier geldt weer dat zelfs bij de vermoedelijke doelgroep de verschillende tegemoetkomingen bij een vrij hoog percentage onbekend zijn (bijvoorbeeld 31% van de mensen met een inkomen onder €900 per maand kent de bijzondere bijstand niet).

Ook voor de achtergrondkenmerken leeftijd, culturele achtergrond en opleiding is bekeken of er verschillen zijn in de bekendheid van de tegemoetkomingen. Hiertoe is de variabele 'mate van bekendheid met afdeling Sociale Zaken' constant gehouden.

- **leeftijd:** zowel binnen de groep die contact heeft gehad als de groep die op de hoogte is van de afdeling Sociale Zaken zijn 50 t/m 64-jarigen beter op de hoogte van alle tegemoetkomingen in het kader van de bijzondere bijstandswet.
- **geslacht:** er zijn slechts in een paar gevallen kleine verschillen
- **culturele achtergrond:** binnen de groep die op de hoogte is maar geen contact heeft gehad, weten Nederlanders vaker van de bijzondere bijstand af dan niet- Nederlanders
- **opleidingsniveau:** er zijn alleen verschillen in de groep die op de hoogte is van afdeling Sociale Zaken maar geen contact heeft gehad: van alle genoemde tegemoetkomingen zijn de hoger opgeleiden beter op de hoogte

De vraag over de langdurigheidstoelage is ook in 2004 gesteld. Doordat de antwoordcategorieën zijn veranderd (was ja/nee) zijn de resultaten niet goed vergelijkbaar.

### de regeling 'loon boven uitkering'

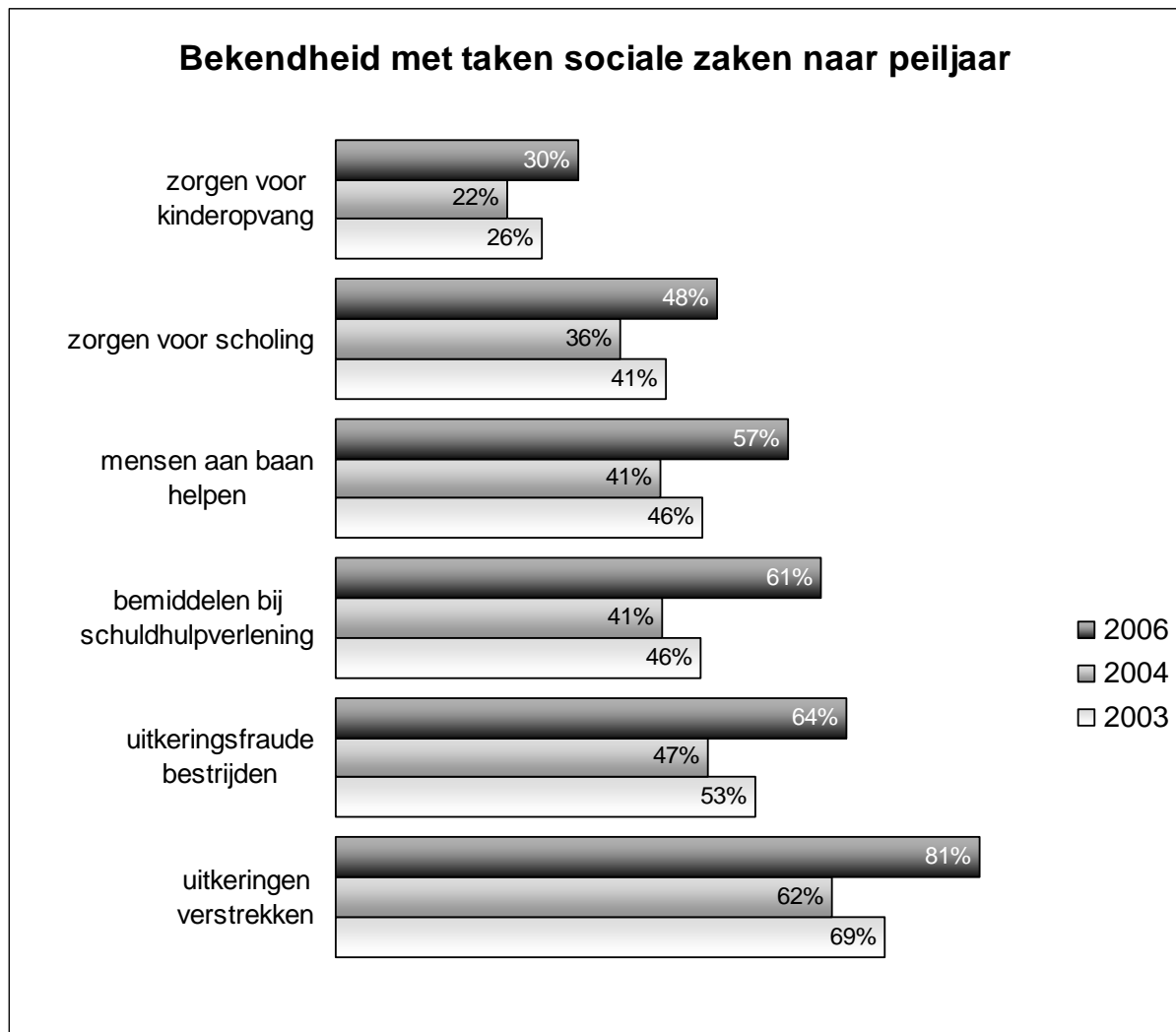
Sinds februari 2004 is in Alkmaar de regeling 'loon boven uitkering' van kracht. Deze regeling houdt in dat mensen die een uitkering willen aanvragen, werk wordt aangeboden door WNK. Een uitkering aanvragen is dus in feite niet meer mogelijk. 42% van de Alkmaarders heeft gehoord van deze regeling en een kwart weet wat deze regeling inhoudt. Een goed resultaat voor een redelijk 'jonge' regeling.

bekendheid regeling 'loon boven uitkering' naar mate van bekendheid met de afdeling Sociale Zaken en inkomensniveau

	mate van bekend zijn met Sociale Zaken	ja, en ik weet (ongeveer) wat dit inhoudt	ja, maar ik weet niet wat dit inhoudt	nee	Totaal
loon boven uitkering	contact gehad	36%	20%	43%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	27%	17%	55%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	17%	13%	71%	100%
<b>inkomensniveau</b>					
loon boven uitkering	minder dan €900 per maand	28%	16%	55%	100%
	€901-1250 per maand	21%	20%	59%	100%
	€1251 of meer per maand	27%	16%	57%	100%

Mensen die contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken zijn beter op de hoogte van de regeling 'loon boven uitkering' dan de andere groepen. Ruim een derde weet wat de regeling inhoudt, mogelijk omdat deze regeling op henzelf betrekking had.

- Naar **inkomensniveau** zijn er wel wat verschillen maar deze zijn niet zo groot.
- **leeftijd:** binnen de groep die op de hoogte is van afdeling Sociale Zaken maar er geen contact mee heeft gehad, weten de 34-minners en de 65-plussers minder van deze regeling af
- **culturele achtergrond:** binnen de groep die op de hoogte is van afdeling Sociale Zaken maar er geen contact mee heeft gehad, weten Nederlanders vaker van deze regeling dan niet-Nederlanders
- **opleidingsniveau:** binnen de groep die op de hoogte is van afdeling Sociale Zaken maar er geen contact mee heeft gehad, weten de hoger opgeleiden vaker van deze regeling.

**Bijlage 1: Tabellen en grafieken****Grafiek 1**

Tabel 2: belang taken naar mate van bekendheid met afdeling Sociale Zaken

belang taken naar mate van bekendheid met afdeling Sociale Zaken

taken	mate van bekend zijn met Sociale Zaken	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	Totaal
mensen aan een baan helpen	contact gehad	98%	1%	1%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	95%	4%	1%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	96%	3%	1%	100%
uitkeringen verstrekken	contact gehad	96%	4%	1%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	90%	8%	2%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	82%	13%	5%	100%
uitkeringsfraude bestrijden	contact gehad	92%	6%	1%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	95%	4%	1%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	94%	5%	1%	100%
zorgen voor scholing	contact gehad	92%	6%	2%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	92%	7%	1%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	92%	6%	2%	100%
zorgen voor kinderopvang	contact gehad	83%	12%	4%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	75%	18%	7%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	75%	18%	7%	100%
bemiddelen bij schuldhulpverlening	contact gehad	90%	8%	2%	100%
	geen contact gehad maar wel op de hoogte	88%	10%	2%	100%
	geen contact gehad en niet op de hoogte	78%	16%	5%	100%

grijs gearceerd:  
verschil tussen de  
groepen

## Bijlage 2 Vragenlijst

### Sociale Zaken (Sociale Dienst)

1. Heeft u de afgelopen 5 jaar contact gehad met de afdeling Sociale Zaken (Sociale Dienst) van de gemeente Alkmaar?

- ' ja
- ' nee

2. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van de afdeling Sociale Zaken?

*meer dan één antwoord mogelijk*

- ' n.v.t, was hiervan niet op de hoogte
- ' via informatie in de Stadskrant
- ' via de lokale radio
- ' via de Nieuwsbrief
- ' via de banenmarkt
- ' via het Participatiefonds
- ' via persoonlijk contact met ambtenaren van de gemeente
- ' via een andere instantie
- ' van horen zeggen

' via een andere bron, namelijk →

' weet niet (meer)

3. Bent u bekend met de volgende taken van de afdeling Sociale Zaken (Sociale Dienst) van de gemeente?

	ja	nee
mensen aan een baan helpen	'	'
uitkeringen verstrekken	'	'
uitkeringsfraude bestrijden	'	'
zorgen voor scholing	'	'
zorgen voor kinderopvang	'	'
bemiddelen bij schuldhulpverlening	'	'

**4. Kunt u aangeven hoe belangrijk u deze taken van de afdeling Sociale Zaken vindt?**

	zeer belangrijk	belangrijk	niet belangrijk/ niet onbelangrijk	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	weet niet/ geen mening
mensen aan een baan helpen	'	'	'	'	'	'
uitkeringen verstrekken	'	'	'	'	'	'
uitkeringsfraude bestrijden	'	'	'	'	'	'
zorgen voor scholing	'	'	'	'	'	'
zorgen voor kinderopvang	'	'	'	'	'	'
bemiddelen bij schuldhulpverlening	'	'	'	'	'	'

*Eén van de taken van de afdeling Sociale Zaken is de Bijzondere Bijstandsregeling. Deze regeling kent enkele tegemoetkomingen.*

**5. Bent u bekend met de volgende tegemoetkomingen in het kader van de Bijzondere Bijstandsregeling?**

	ja, en ik weet (ongeveer) wat dit inhoudt	ja, maar ik weet niet wat dit inhoudt	nee
langdurigheidstoelage	'	'	'
bijzondere bijstand	'	'	'
participatiefonds	'	'	'
inkomensondersteunende voorzieningen in het kader van de WVG	'	'	'

**6. Heeft u wel eens gehoord van de regeling 'loon boven uitkering'?**

- ' ja, en ik weet (ongeveer) wat dit inhoudt
- ' ja, maar ik weet niet wat dit inhoudt
- ' nee