

## Bij voorkeur invullen via internet

- U kunt de vragenlijst via internet invullen. Dit heeft de voorkeur i.v.m. digitale verwerking van uw antwoorden. Voor invullen via internet gaat u naar de website **[www.knooppuntenarmoede.nl/armoedeonderzoek](http://www.knooppuntenarmoede.nl/armoedeonderzoek)**. Klik daar op 'Vragenlijst invullen' en log in met het wachtwoord dat u heeft ontvangen via bijgevoegde brief.
- De digitale vragenlijst biedt de mogelijkheid om tussentijds de vragenlijst te verlaten en de reeds ingevulde antwoorden op te slaan. U hoeft de vragenlijst dus niet in één keer in te vullen. U kunt de vragenlijst tussendoor afsluiten door op het kruisje te klikken (boven in uw beeldscherm).  
**Let op:** Wanneer u wilt dat na tussentijds afsluiten de ingevulde antwoorden bewaard blijven, dan dient u de volgende keer de vragenlijst vanaf dezelfde PC te benaderen en daarbij de cookies te accepteren. U dient deze cookies niet te verwijderen voordat u de vragenlijst volledig hebt afgerond. Op deze wijze wordt u automatisch herkend en kunt u verder waar u gebleven bent.
- Tip: vul de vragenlijst eerst (samen) in op papier, zodat het invoeren via de website weinig tijd hoeft te kosten.
- U kunt er ook voor kiezen om de geprinte vragenlijst in te vullen. U stuurt de lijst dan ongefrankeerd terug naar:  
**Protestants Landelijk Dienstencentrum  
Armoedeonderzoek 2019  
T.a.v. Meta Floor, Binnenlands Diaconaat  
Antwoordnummer 53020  
3503 VB Utrecht.**
- Graag de vragenlijst uiterlijk vóór **1 mei 2019** invullen via internet of versturen naar het bovengenoemde antwoordnummer. Hartelijk dank alvast!

## Invulinstructie

- **Steeds één antwoord aankruisen**, tenzij er staat vermeld dat er meerdere antwoorden mogelijk zijn.
- **'Individuele ondersteuning'** betekent in deze vragenlijst: ondersteuning aan individuele personen en/of huishoudens. **'Collectieve ondersteuning'** betekent: een bijdrage leveren aan een groep, organisatie of project voor mensen in armoede, zoals voedselbanken, noodfondsen en inloopcentra.
- Vult u aantallen en bedragen s.v.p. zo exact mogelijk in. De vragen hebben betrekking **op het jaar 2018**. Gebruik hiervoor – indien voorhanden – uw (financieel) jaarverslag 2018.
- Heeft u een technische vraag over de vragenlijst of het onderzoek? Stuur u een mail naar [onderzoek@pkn.nl](mailto:onderzoek@pkn.nl).

## Op bladzijde 3 begint de vragenlijst (papieren versie)



# Vragenlijst Armoedeonderzoek 2019

## 1. Vult u deze vragenlijst in vanuit een gemeente van de Protestantse Kerk?

- Ja
- Nee >> **einde enquête** (vertegenwoordigers van andere kerken vullen een andere versie van de vragenlijst in.)

## 2. Welke postcode hoort bij het postadres van uw diaconie?

Postcode:        | . . . . | (hier graag alleen de vier cijfers van de postcode invullen)

## 3. Kunt u aangeven wat het aantal inwoners is van de burgerlijke gemeente waarin uw diaconie actief is?

*(Eén antwoord mogelijk. Indien uw diaconie in meerdere burgerlijke gemeenten actief is, kies dan de gemeente van het postadres van de diaconie)*

- Minder dan 10.000 inwoners
- 10.000-20.000 inwoners
- 20.000-50.000 inwoners
- 50.000-100.000 inwoners
- 100.000-200.000 inwoners
- Meer dan 200.000 inwoners
- Weet ik niet

**Onderstaande vragen (t/m vraag 12) hebben betrekking op de ondersteuning van individuele personen en/of huishoudens (dus niet op collectieve steun aan projecten of fondsen voor mensen in armoede).**

## 4. Is uw diaconie betrokken bij de individuele ondersteuning van personen en/of huishoudens die financieel in de knel zijn geraakt?

- Ja (>> ga naar vraag 6 op de volgende bladzijde)
- Nee (>> ga naar vraag 5)

## 5. Waarom is uw diaconie NIET betrokken bij de individuele ondersteuning van personen en/of huishoudens die financieel in de knel zijn geraakt?

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- In onze burgerlijke gemeente kennen we geen mensen die financieel in de knel zitten
- We ondersteunen via een andere organisatie / diaconaal platform
- We hebben andere prioriteiten
- We hebben geen signalen/aanvragen vanuit de kerkelijke gemeente ontvangen
- We hebben geen signalen/aanvragen vanuit de samenleving ontvangen
- We beschikken over te weinig middelen
- Anders, namelijk: .....

**>> ga hierna naar vraag 13**

**6. Wat doet u als diaconie om in contact te komen met mensen in armoede?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- We zijn niet actief op zoek naar situaties van armoede in onze gemeente/parochie
- We hebben een eigen website waar mensen informatie kunnen vinden
- We verspreiden informatie d.m.v. folders en/of posters
- We hebben hiervoor een diaken/vrijwilliger/bestuurder voor armoedebestrijding ingesteld
- We plaatsen artikelen in het kerkblad/parochieblad
- We onderhouden contacten met instellingen (bijv. MEE, thuiszorg, onderwijs, GGZ/GGD/maatschappelijk werk)
- We onderhouden contacten met belangenorganisaties (bijv. cliëntenraad sociale zaken, ouderenbond)
- We reageren op signalen van ouderling/diaken/pastor/gemeentelid
- We onderhouden contacten met voedselbanken/solidariteitsmaaltijden
- We onderhouden contacten met burgerlijke gemeente/sociale dienst
- We onderhouden contacten met sociale wijkteams/buurtteams
- Via Maatjesprojecten
- Anders, namelijk: .....

**7. Op welke financiële wijze is uw diaconie in 2018 betrokken geweest bij de individuele ondersteuning van personen en/of huishoudens die in de knel zijn geraakt?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Financiële hulp (giften)
- Financiële hulp (leningen)
- Materiële hulp in natura (voedsel, kleding, etc.)
- Anders, namelijk: .....

**8. Op welk(e) gebied(en) was deze individuele ondersteuning van personen en/of huishoudens in 2018 gericht?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Financieel mogelijk maken van een vakantie
- Financieel mogelijk maken van naschoolse activiteiten (sport en culturele activiteiten van kinderen en jongeren)
- Financiële hulp bij levensonderhoud (levensmiddelen / kleding / vervanging wigtoed, huisraad)
- Financiële hulp ter voorkoming van uithuiszetting
- Financiële hulp ter voorkoming afsluiting nutsvoorzieningen (water, gas, elektra)
- Financiële hulp voor betalen zorgverzekering
- Anders, namelijk: .....

**9. Hoeveel aanvragen heeft u in 2018 ontvangen voor individuele, financiële hulp voor personen en/of huishoudens?**

*(Vul het aantal zo exact mogelijk in)*

- Het aantal aanvragen voor individuele, financiële hulp in 2018: .....
- Weet ik niet

**10. Hoeveel aanvragen voor individuele, financiële hulp voor personen en/of huishoudens zijn in 2018 toegekend?**

*(Vul het aantal zo exact mogelijk in)*

- Het aantal toegekende aanvragen voor individuele, financiële hulp in 2018: .....
- Weet ik niet

**11. Welk totaalbedrag is in 2018 door uw diaconie toegekend voor individuele, financiële hulp voor personen en/of huishoudens?**

*(Vul het bedrag zo exact mogelijk als getal in)*

- Het toegekende totaalbedrag voor individuele, financiële hulp in 2018: € .....
- Weet ik niet

**12. Op welke immateriële wijze was uw diaconie in 2018 betrokken bij de individuele ondersteuning van personen en/of huishoudens die in de knel zijn geraakt?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Wij ondersteunen niet op een individuele, immateriële wijze
- Hulp bij het invullen van formulieren
- Hulp in huis(houden) / klussen
- Begeleiden van mensen met schulden door middel van Maatjesproject
- Hulp bij thuisadministratie
- Hulp bij het aanvragen van belastingteruggave
- Verwijzing/begeleiding naar instanties of regelingen
- Huisbezoek door diaken of vrijwilligers
- Samen bidden
- Anders, namelijk: .....

**Onderstaande vragen (t/m vraag 15) hebben betrekking op collectieve ondersteuning. Collectieve ondersteuning betekent een bijdrage leveren aan een groep, organisatie of project voor mensen in armoede (zoals voedselbanken, noodfondsen en inloopcentra).**

**13. Op welke wijze is uw diaconie betrokken bij de collectieve ondersteuning van mensen in Nederland die in de knel zijn geraakt?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Wij ondersteunen niet op een collectieve wijze (**>> ga naar vraag 16**)
- Steun aan (steunpunt) voedselbank
- Diaconale projecten t.b.v. armoedebestrijding in Nederland
- Maatjesproject voor mensen met schulden
- Kledingwinkel/ruilwinkel/weggeefwinkel
- Participeren in een Noodfonds
- Ondersteunen van een lokale/regionale belangenorganisatie
- Ondersteunen van landelijke belangenorganisatie
- Steun geven aan Stichting Leergeld
- We werken financieel samen met burgerlijke gemeente
- Steun geven aan een project voor kinderen in armoede
- Anders, namelijk: .....

**14. Op welke wijze ondersteunt u de voedselbank / steunpunt voedselbank?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Wij ondersteunen geen voedselbanken
- Inzamelen van voedsel voor voedselbanken
- Beschikbaar stellen van een uitdeelpunt
- Leveren van vrijwilligers
- Collecteren voor de voedselbank
- Bestuurlijk betrokken bij de voedselbank
- Voedsel verbouwen voor de voedselbank
- Anders, namelijk: .....

**15. Welk totaalbedrag is in 2018 door uw diaconie besteed aan collectieve ondersteuning<sup>1\*</sup>?**

*(Vul het bedrag zo exact mogelijk in, afgerond in hele euro's)*

*(Let op! - Reken kerstpakkettenacties hier niet mee.  
- Reken algemene financiële steun aan inloophuizen hier niet mee.)*

- Het totaalbedrag besteed aan collectieve hulp in 2018: € .....
- Weet ik niet

**16. Heeft uw diaconie in 2018 kerstpakketten uitgedeeld (zelf of via een samenwerkingsverband) aan mensen die in de knel zijn geraakt?**

- Ja
- Nee (**>> ga naar vraag 20**)

**17. Hoeveel kerstpakketten zijn er in 2018 uitgedeeld?**

*(Vul het aantal zo exact mogelijk in)*

- Het aantal kerstpakketten in 2018: .....
- Weet ik niet

**18. Welk bedrag is door uw diaconie besteed aan de kerstpakkettenactie in 2018?**

*(Vul het bedrag zo exact mogelijk als getal in)*

- Het totaalbedrag besteed aan kerstpakketten in 2018: € .....
- Weet ik niet

**19. Heeft u een vervolgactie verbonden aan de kerstpakkettenactie of gaat u dat nog doen?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Nee
- Ja, met individuele ondersteuning van personen en/of huishoudens
- Ja, met een paaspakkettenactie
- Ja, met kinderactiviteiten
- Ja, met vakantiepakketten
- Anders, namelijk: .....

**20. Heeft uw diaconie in 2018 financiële steun gegeven aan inloophuizen?**

- Ja, rechtstreeks
- Ja, via (diaconaal) netwerk
- Nee (**>> ga naar vraag 22**)

**21. Welk totaalbedrag is in 2018 door uw diaconie besteed aan inloophuizen?**

*(Vul het bedrag zo exact mogelijk als getal in)*

- Het totaalbedrag besteed aan inloophuizen in 2018: € .....
- Weet ik niet
- Niet van toepassing

---

<sup>1</sup> \* 'Collectieve ondersteuning' betekent: Bijdrage leveren aan een groep, organisatie of project voor mensen in armoede, zoals voedselbanken, noodfondsen en inloopcentra.

**22. Hoeveel diakenen, bestuurders en vrijwilligers worden er door uw diaconie / organisatie ingezet bij de ondersteuning van personen en/of huishoudens die financieel in de knel zijn geraakt?**

( Vul het aantal zo exact mogelijk in )

- Het aantal betrokken diakenen, bestuurders en vrijwilligers in 2018 was: .....
- Weet ik niet

**23. Hoeveel uren hebben deze diakenen, bestuurders en vrijwilligers in 2018 besteed aan de ondersteuning van personen en/of huishoudens die financieel in de knel zijn geraakt?**

( Vul het aantal zo exact mogelijk in )

- Het totaal aantal uren besteed aan ondersteuning in 2018 (alle personen gezamenlijk): .....
- Weet ik niet

**24. Mensen die financieel in de knel raken en uw diaconie om hulp vragen, zijn met name te vinden onder:**

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ouderen (65-plussers)
- Mensen met een onvolledige AOW
- Mensen zonder betaald werk
- Alleenstaande ouders met kinderen
- Mensen met psychische problemen
- ZZP'ers en kleine zelfstandigen
- Mensen met een restschuld (hypotheek)
- Gezinnen waarin slechts één persoon betaald werk heeft
- Mensen met een chronische ziekte of beperking
- Asielzoekers en vluchtelingen
- Een andere groep, namelijk: .....

**25. Hieronder staan oorzaken waardoor mensen financieel in de knel kunnen raken. Kunt u bij ieder aspect aangeven hoe vaak dit van toepassing is op mensen die bij uw diaconie aankloppen voor hulp?**

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit	Weet niet
Schuldenproblematiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veranderingen in de zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Langdurig een laag inkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onvoorziene hoge uitgaven, of incidentele financiële tegenslag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoge vaste lasten (wonen, energie, verzekeringen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Structurele hoge bijzondere uitgaven (bijv. bij ziekte, handicap)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onbekendheid met regelgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angst of schaamte voor instanties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingewikkelde formulieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vastlopen in loketten van meerdere instanties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wachttijden bij toekenning uitkering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen vallen net buiten allerlei regelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terugvordering van teveel uitbetaalde huur- en/of zorgtoeslag door de belastingdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**26. Richt uw diaconie zich bij de bestrijding van armoede in het bijzonder op mensen binnen of buiten uw eigen kerkelijke gemeente? Geeft u hieronder zo mogelijk de verdeling aan.**

- Buiten de kerkelijke gemeente: .... procent
- Binnen de kerkelijke gemeente: .... procent
- Weet ik niet

**27. In de afgelopen jaren is de uitvoering van een aantal wetten in het kader van de sociale zekerheid en de zorg van de landelijke overheid verplaatst naar de gemeentelijke overheid. Wat merkt u als diaconie daarvan - in de contacten met uw hulpvragers?**

**We onderscheiden vier aspecten:**

- **Duidelijkheid:** bij welk loket moet een hulpvrager zijn?
- **Snelheid:** hoe snel is een hulpvrager aan de beurt ?
- **Kosten:** hoeveel is een hulpvrager kwijt aan eigen bijdragen?
- **Kwaliteit:** krijgt een hulpvrager de zorg die hij/zij nodig heeft?

Wilt u hieronder per aspect uw score geven? (Zet op elke regel een kruisje bij de score van uw keuze)

	<b>Sterk verslechterd</b>	<b>Beetje verslechterd</b>	<b>Gelijk gebleven</b>	<b>Beetje verbeterd</b>	<b>Sterk verbeterd</b>	<b>Onbekend</b>
<b>Duidelijkheid</b>						
<b>Snelheid</b>						
<b>Kosten</b>						
<b>Kwaliteit</b>						

**28. Doordat de uitvoering van een aantal wetten in de sociale zekerheid en de zorg voor een groot deel is overgeheveld van het Rijk naar gemeenten is het aantal hulpvragen aan onze diaconie naar onze inschatting: (Eén antwoord mogelijk)**

- afgenomen
- gelijk gebleven
- toegenomen
- onbekend

**29. Hoe schat u de ontwikkeling in van het aantal hulpvragers dat binnen één jaar vaker dan één keer een beroep op uw diaconie doet? Neemt u als referentie het jaar 2018. (Eén antwoord mogelijk)**

- Dit aantal nam flink af
- Dit aantal nam een beetje af
- Dit aantal bleef ongeveer gelijk
- Dit aantal nam een beetje toe
- Dit aantal nam flink toe
- Niet bekend

**30. Hoe schat u de situatie in van mensen die een beroep op u doen?**

- Vooral eenmalige hulp om een tijdelijk, eenmalig probleem op te lossen
- Vooral hulpvragen van mensen die in chronische armoede leven
- Beide groepen zijn in dezelfde mate aanwezig

**Vraag 31 staat op de volgende bladzijde.**



**31. Met welke instellingen of organisaties heeft uw diaconie contact over armoedebestrijding?**

*(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Sociale Dienst / Werk en Inkomen
- Instelling voor schuldhulpverlening
- Maatschappelijk werk
- Organisaties voor vluchtelingen
- Andere kerkelijke organisaties
- Diaconaal platform / diaconaal netwerk
- Woningcorporaties
- WMO-loket / (sociaal) wijkteams / buurtcoaches
- Maatjesprojecten
- Voedselbanken
- Anders, namelijk: .....
- Geen enkele

**32. Heeft uw diaconie in 2018 contact gehad met de burgerlijke gemeente ter verbetering van het armoedebeleid?**

- Ja, rechtstreeks
- Ja, via diaconaal platform / diaconaal netwerk
- Nee (>> ga naar vraag 34)

**33. Welke signalen (rechtstreeks of via diaconaal platform/netwerk) gaf uw diaconie door bij het contact met de burgerlijke gemeente? *(Meerdere antwoorden mogelijk)***

- Aandacht/regelgeving omtrent armoedebeleid is gewenst
- Betere samenwerking tussen diaconieën / parochiële caritas instellingen en burgerlijke gemeenten is gewenst
- Minder bureaucratie / betere voorlichting is gewenst
- Betere uitvoering van de WMO is gewenst
- Betere uitvoering van de schuldhulpverlening is gewenst
- Betere samenwerking tussen uitkeringsinstanties is gewenst
- Meer rekening houden met inwoners die geen toegang hebben tot internet
- Anders, namelijk: .....

**34. Welke zorgen of suggesties wilt u ons meegeven met het oog op ons contact met de landelijke overheid?**

.....  
.....

**35. De laatste tijd zijn er veel veranderingen doorgevoerd op het gebied van de sociale zekerheid, maar ook op andere gebieden, zoals zorg, wonen en welzijn. Voelt uw diaconie zich, door Kerk in Actie / de Protestantse Kerk voldoende toegerust in uw diaconale werk rondom armoede?**

- Ja (>> ga naar vraag 37)
- Nee

**36. Hoe kan Kerk in Actie / de Protestantse Kerk beter aan uw ondersteuningsbehoefte tegemoet komen?**

.....  
.....

**37. U ziet hierna een aantal stellingen. Graag uw reactie op iedere stelling:**

*(Zet u op iedere rij een kruisje bij het antwoord van uw keuze.)*

	<b>Volledig oneens</b>	<b>Meer oneens dan eens</b>	<b>Meer eens dan oneens</b>	<b>Volledig eens</b>
We brengen onze gemeenteleden op de hoogte van het aantal hulpvragen dat we jaarlijks als diaconie krijgen				
We informeren onze gemeenteleden over de oorzaken van armoede die we als diaconie in de praktijk tegen komen				
We geven onze gemeenteleden tips hoe ze zelf armoede in hun dagelijkse omgeving kunnen signaleren				
We geven onze gemeenteleden tips wat ze kunnen doen als ze in hun dagelijkse omgeving armoede tegenkomen				
We informeren mensen en groepen buiten de kerk over wat we aan armoede tegenkomen				

**38. Wanneer gezinnen in financiële problemen raken, treft dit ook de kinderen in het gezin. Ontplooit uw diaconie specifieke activiteiten gericht op kinderen in armoede?**

- Nee (>> ga naar vraag 40)  
 Ja

**39. Zo ja, wat voor activiteiten organiseert uw diaconie? (Meerdere antwoorden mogelijk)**

- Vakantiepakketten uitreiken aan kinderen uit gezinnen in armoede  
 Sinterklaas- of Kerstcadeaus uitreiken aan kinderen uit gezinnen in armoede  
 Anders, namelijk: .....

**40. Heeft u tot slot nog op- of aanmerkingen ten aanzien van dit onderzoek of het onderwerp van dit onderzoek?**

- Nee  
 Ja, namelijk .....

**41. Indien u de rapportage over dit onderzoek digitaal wilt ontvangen vult u dan hieronder uw e-mailadres in. Uw anonimiteit zal worden gewaarborgd. De onderzoeker zal uw e-mailadres scheiden van de onderzoeksresultaten.**

.....

---

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Op papier ingevulde enquêtes kunt u in een ongefrankeerde enveloppe terugsturen naar:

**Protestants Landelijk Dienstencentrum  
Armoedeonderzoek 2019  
T.a.v. Meta Floor, Binnenlands Diaconaat  
Antwoordnummer 53020  
3503 VB Utrecht.**