

Evaluatie beleid minimaregelingen Leidschendam-Voorburg 2019-2022

21 december 2023 (definitieve versie)

Judith Zweers, Team OBI

Inhoud

Samenvatting.....	3
1. Beleid en aanpak evaluatie.....	6
1.1 Beleid	6
1.2 Toelichting op definities in dit rapport	7
1.3 De minimaregelingen en werkwijze uitvoering	7
1.3 Aanpak evaluatie	8
2. Armoede in de gemeente Leidschendam-Voorburg	10
2.1 Omvang groep minimahuishoudens.....	10
2.2 Kenmerken minimahuishoudens in beeld	12
2.3 Duur minima-inkomen.....	12
2.4 Kinderen in minimahuishoudens in beeld	13
3. Gebruik en bereik minimaregelingen	14
3.1 Gebruik minimaregelingen	14
3.2 Aantal regelingen per huishouden	15
3.3 Bereik minimaregelingen.....	16
3.4 Minima met schuldhulpverlening	17
4. Ervaringen met de toegang	18
4.1 Kennis van het bestaan van regelingen (informatievoorziening)	18
4.2 Besluit tot aanvraag: drempels.....	19
4.3 Het aanvraagproces.....	19
4.4 Het belang van de regelingen	21
4.5 Tips voor verbetering en de eerste resultaten van de aanbevelingen	22
BIJLAGE 1: Observaties en verbeteringsuggesties door vrijwilligers	24
BIJLAGE 2: Overzicht bedragen wettelijk sociaal minimum en vermogensgrenzen.....	27
BIJLAGE 3: Minima onder de groep ZZP-ers	28

Samenvatting

In 2023 zijn de minimaregelingen geëvalueerd. De evaluatie is gebaseerd op verschillende rapporten en overige bronnen. In het hier voorliggende rapport zijn al deze rapporten en bronnen samengevoegd tot 1 overkoepelend rapport.

Hieronder volgt een samenvatting van de bevindingen uit de verschillende rapporten. Met minima-huishoudens worden huishoudens met een inkomen tot 130% van het wettelijk sociaal minimum (wsm) bedoeld, tenzij anders vermeld (100% wsm of 110% wsm). Waar wordt gesproken over de minima in beeld gaat het om de minimahuishoudens die bekend zijn bij de gemeente omdat zij gebruik maken van een uitkering of een minimaregeling via de gemeente, of van schuldhulpverlening. Er zijn ook minimahuishoudens die de gemeente niet in beeld heeft. De cijfers in dit rapport gaan over de periode 1 november 2021 t/m 31 oktober 2022, tenzij anders is aangegeven.

Op 1 januari 2022 waren er in Leidschendam-Voorburg in totaal 36.654 huishoudens. Daarvan zijn er naar schatting 4.471 minimahuishoudens (= ca. 12%). Van de minimahuishoudens heeft de gemeente 81% in beeld. Het aantal dat de gemeente in beeld heeft, is gedaald ten opzichte van 2016. Het aandeel dat in beeld is, is vergelijkbaar met het aandeel dat andere gemeenten in dezelfde grootteklasse in beeld hebben.

4.471 minimahuishoudens 81% in beeld (schatting)	2.326 kinderen in minimagezinnen 82% in beeld (schatting)
• 12% van alle huishoudens is een minimahuishouden; de gemeente heeft er 9,6% in beeld • 63% van de minima heeft een inkomen tot 100% wsm • 94% van de minima tot 100% wsm is in beeld • 76% van de minima in beeld heeft langdurig een laag inkomen • 55% van de minima in beeld is alleenstaand • 33% van de minima in beeld heeft het hoofdinkomen uit AO, ww of werk (40% uit Participatiewet, 27% uit AOW)	• 52% groeit op in 1-oudergezin • 67% groeit op in huishouden met inkomen tot 100% wsm • 70% groeit op in huishouden met niet-westerse herkomst • 50% groeit op in huishouden met AO, ww of werk als hoofdinkomen (45% bijstand, 5% bij grootouders met AOW)

Bereik per minimaregeling

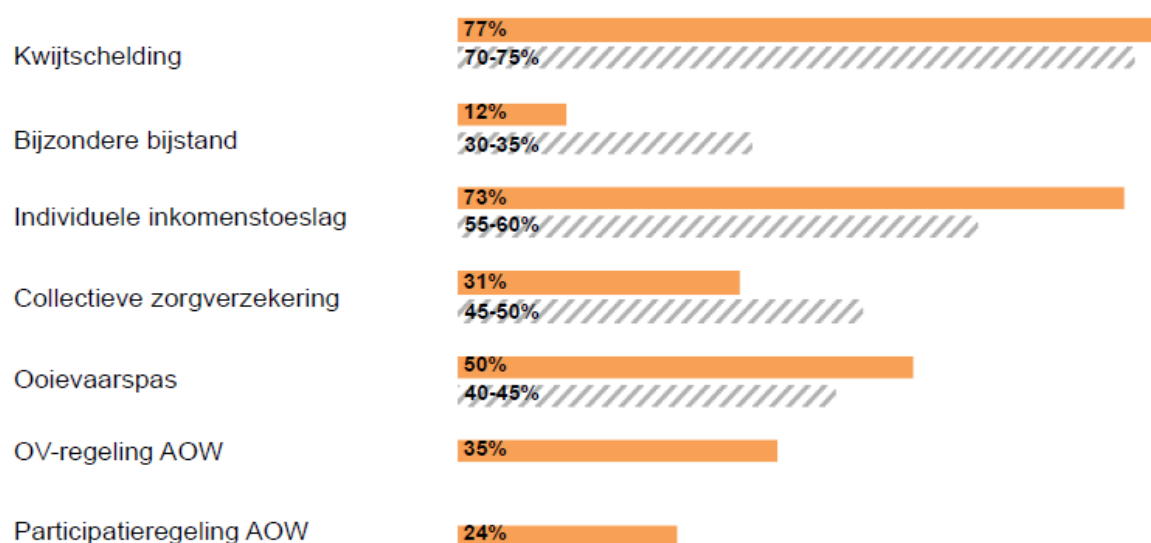
In de volgende grafieken is het geschatte bereik per regeling te zien voor Leidschendam-Voorburg, in vergelijking met andere stedelijke gemeenten met 50.000-100.000 inwoners (in de grafiek aangeduid met 'landelijk gemiddelde'). Aangezien het om schattingen gaat, en regelingen niet overal hetzelfde zijn, is voor deze vergelijking een range opgenomen met een minimum en een maximumscore. De verwachting is dat het gemiddelde hier tussenin zit.

Het bereik verschilt sterk per regeling. Er is duidelijk nog sprake van een behoorlijke groep die waarschijnlijk wel recht heeft op regelingen, maar hier geen gebruik van maakt.

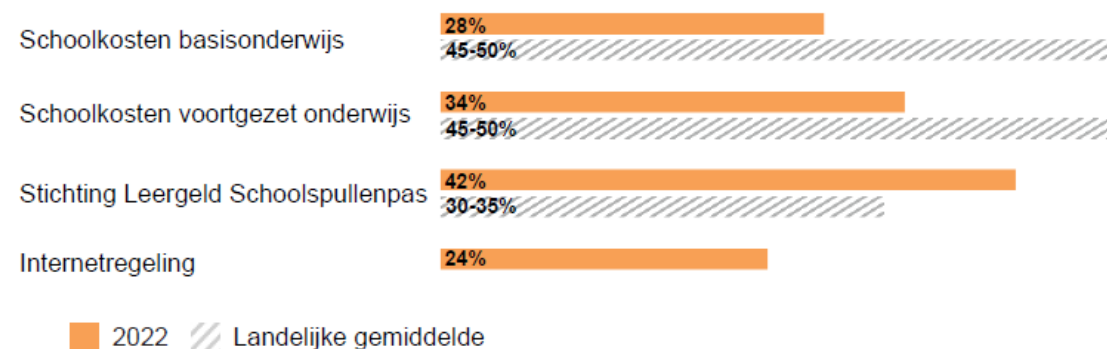
Uit de vergelijking blijkt dat Leidschendam-Voorburg bij sommige regelingen een hoger bereik heeft dan in vergelijkbare gemeenten (Ooievaarspas, Kwijtschelding, Individuele Inkomenstoeslag, Schoolspullenpas) en voor andere regelingen een lager bereik (Collectieve zorgverzekering, Bijzondere Bijstand en schoolkosten PO/VO).

De OV-regeling AOW is de Gratis OV-regeling voor AOW-ers, die van 2019 t/m 2022 liep (inmiddels stopgezet).

Geschat bereik minimaregelingen voor volwassenen (huishoudens):



Geschat bereik minimaregelingen voor kinderen (huishoudens):



Bron: Duidingsrapportage dashboard minima gemeente Leidschendam-Voorburg, meting over 2022, Kwiz



Het gebruik van de meeste regelingen, zowel de volwassenen- als kindregelingen, is gedaald in de periode 2019-2022

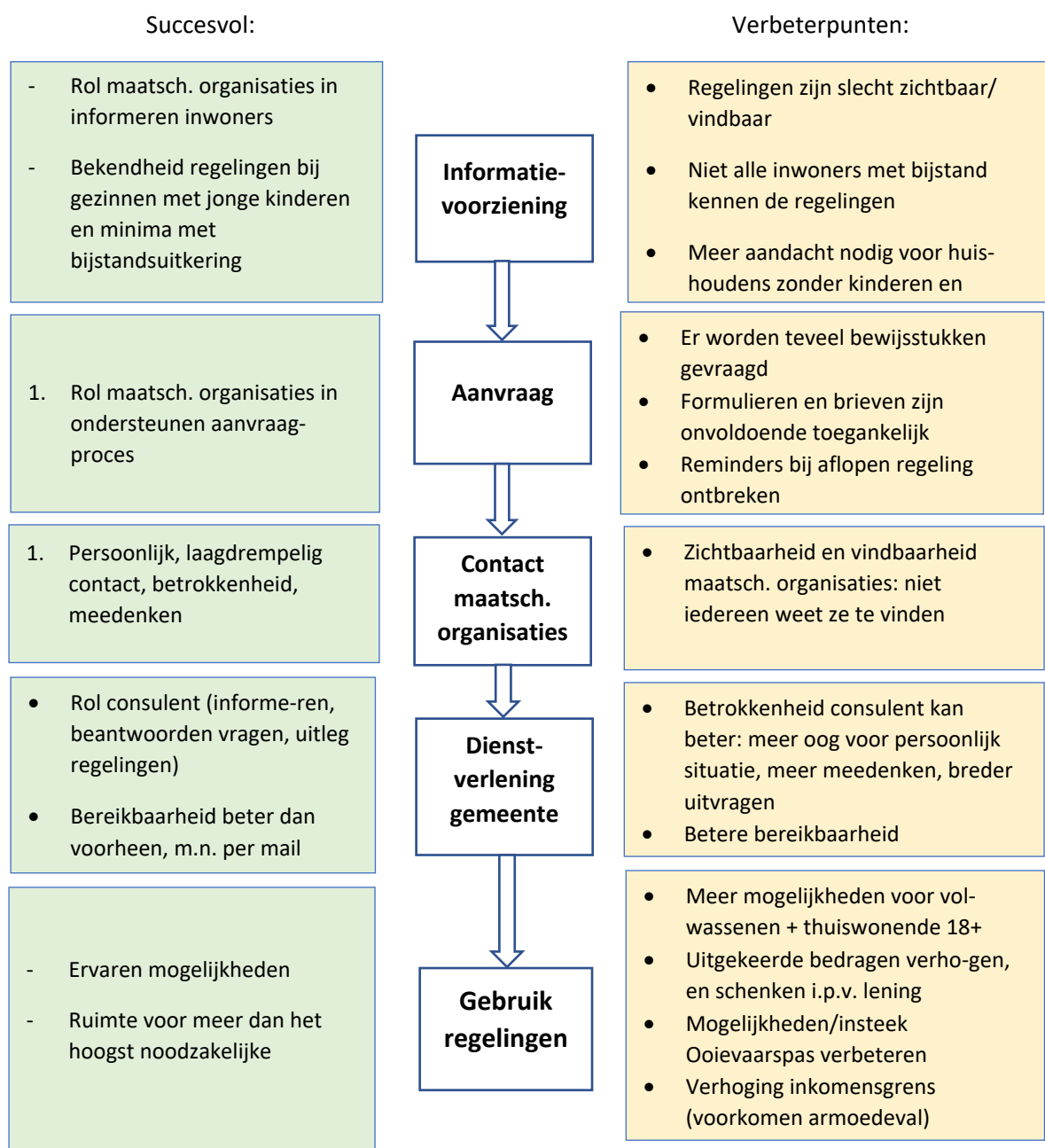
Bron: Rapport Rekenkamercommissie WVOLV, 2023

Het belang van minimaregelingen

Eind juni 2023 verscheen het rapport *Een zeker bestaan. Naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum*, van de Commissie Sociaal Minimum. Het rapport bevat berekeningen voor verschillende type huishoudens, inclusief alle mogelijke toeslagen en regelingen. Hieruit blijken de lokale minimaregelingen voor veel huishoudens, met name voor paren met kinderen en voor alleenstaanden met oudere kinderen, essentieel om maandelijks rond te kunnen komen.

Ervaringen met informatievoorziening en het aanvraagproces

Uit ervaringen van inwoners en vrijwilligers over de informatievoorziening over de regelingen en over het aanvraagproces komen positieve punten naar voren, en verbeterpunten. Deze zijn hieronder per stap weergegeven.



1. Beleid en aanpak evaluatie

1.1 Beleid

Beleid 2019-2022

Vanuit de Participatiewet heeft de gemeente de wettelijke taak om hulp te bieden aan mensen die zonder ondersteuning niet in staat zijn om voldoende inkomen te genereren. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet en het inrichten van voorzieningen, zoals inkomensregelingen, en heeft hierbij lokale beleidsruimte.

Het huidige minimabeleid loopt van 2019 t/m 2022. Kern van het beleid is de inzet van minimaregelingen. De regelingen dienen de financiële zelfredzaamheid van inwoners te vergroten en hen te beschermen tegen armoede en armoede-effecten. Het beleid is destijds ontwikkeld op basis van kwantitatieve analyses :

- de Minima-effectrapportage van het Nibud, waarin tekorten zijn berekend voor verschillende typen huishoudens
- de Armoedemonitor van Kwiz, met inzicht in het bereik/niet-bereik per regeling.

Op basis van deze analyses zijn vergoedingen voor sommige regelingen/huishoudens herverdeeld en aangepast. In sommige regelingen werd meer differentiatie mogelijk, en de mogelijkheden en bedragen voor gezinnen met kinderen werden uitgebreid. Daarnaast werd voor sommige regelingen de maximale inkomensgrens verhoogd om de armoedeval tegen te gaan.

Wat betreft communicatie werd besloten niet extra in te zetten op het verhogen van het bereik van de regelingen, wat in het beleid hiervóór wel een speerpunt was. Vanaf 2019 is daarom minder inzet gepleegd op communicatie van de minimaregelingen dan in de periode ervoor. Wel zou “aanvullend inzet (worden) gepleegd op het bereiken van doelgroepen die als kwetsbaar naar voren komen in de minima-effectrapportage”. Het gaat hierbij om kinderen in minimagezinnen. Met name Stichting Leergeld heeft veel geïnvesteerd in communicatie, o.a. via scholen.

Evaluëren en nieuw beleid

Het aflopen van het huidige beleid betekent dat nieuw beleid moet worden opgesteld. Daarvoor is inzicht nodig in de effectiviteit van het huidige beleid. Hoewel er niet extra in geïnvesteerd zou worden, staat het bereik van de regelingen wel centraal in de doelstellingen in het huidige beleid. De regelingen moeten een bijdrage leveren aan de financiële zelfredzaamheid van inwoners. Dit betekent dat de evaluatie inzicht moet geven in:

- Bereik: mate waarin inwoners die recht hebben op een regeling, hier ook gebruik van maken
- Toegang: bekendheid van de regelingen en het aanvraagproces (randvoorwaarden voor bereik)
- Aanbod: aansluiting van het aanbod op de behoefte

Deze evaluatie heeft in het tweede en derde kwartaal van 2023 plaats gevonden, en bestond uit verschillende onderdelen. Dit rapport bevat de overkoepelende conclusies van alle onderdelen van de evaluatie.

1.2 Toelichting op definities in dit rapport

Minimahuishouden

Met minimahuishoudens worden alle huishoudens bedoeld die een inkomen hebben tot 130% van het wettelijk sociaal minimum (wsm) en weinig eigen vermogen hebben, waardoor zij waarschijnlijk in aanmerking komen voor minimaregelingen voor inkomens tot 130% wsm. Als andere groepen huishoudens worden bedoeld (tot 100% of tot 110% wsm) dan staat dit erbij vermeld.

Wettelijk sociaal minimum en vermogensgrenzen

De bedragen van het wettelijk sociaal minimum verschillen per leeftijd en huishoudtype. Zie voor een overzicht van deze bedragen en de vermogensgrenzen bijlage 2.

Cijfers over 2022

De meeste cijfers in dit rapport gaan over de periode 1 november 2021 t/m 31 oktober 2022. Om de leesbaarheid te bevorderen is deze periode aangeduid met 2022.

Gebruik en bereik van minimaregelingen

In dit rapport wordt gesproken over gebruik en bereik van minimaregelingen. Dat zijn twee verschillende begrippen. Met gebruik wordt het aantal huishoudens (of kinderen) bedoeld dat daadwerkelijk gebruik maakt van een regeling. Met bereik wordt bedoeld het percentage van de geschatte minima die recht hebben op de regeling en hier ook daadwerkelijk gebruik van maken. Omdat we alleen de groep minima die de gemeente in beeld heeft kennen, heeft Kwiz via een model een inschatting gemaakt van de totale groep minima die waarschijnlijk recht heeft op een regeling. Het bereik is dus altijd een procentuele inschatting.

1.3 De minimaregelingen en werkwijze uitvoering

In de volgende tabel zijn de inkomensregelingen weergegeven.

Type	Regeling	Doelgroep	Opmerking
Kindpakket	Computerregeling	130%	Via Stichting Leergeld
	Internetregeling		
	Schoolkosten PO/VO		
	Tabletregeling		
	Schoolspullenpas		
Bijzondere bijstand	Algemeen	< 110%	Als lening of als gift
	Chronisch zieken/gehandicapten		
	AOW-gerechtigden		
Overige regelingen	Ooievaarspas	<130%	Uitvoering door Den Haag
	Gemeentepolis Collectieve Verzekering	<130%	
	Individuele Inkomenstoelag	<110%	Bij langdurig laag inkomen
	Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	<100%	Norm vastgesteld door VNG
	Participatieregeling AOW	<110%	

In 2022 had de gemeente Leidschendam-Voorburg ruim 3.1 miljoen budget voor de minimaregelingen. Dit is een toename met 9% sinds 2019. Dit is een gevolg van reguliere indexaties en de inzet van incidentele acties gericht op minima. De Rekenkamercommissie Wassenaar,

Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg (RKC WVOLV) constateert dat deze toename niet komt door een toename van de doelgroep, aangezien het gebruik van geen van de regelingen toenam.

De regelingen kunnen digitaal of telefonisch worden aangevraagd bij de gemeente. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden (NUGgers).

Uitkeringsgerechtigden kunnen de aanvraag digitaal doen door in te loggen met de DigiD. De informatie die al bekend is bij de gemeente, is dan al ingevuld. De afhandeling van de aanvraag kan hierdoor binnen een week plaats vinden.

Niet-uitkeringsgerechtigden nemen eerst telefonisch contact op, alvorens een aanvraag te doen. Er moeten veel formulieren worden ingevuld en bewijsstukken worden aangeleverd over inkomen, vermogen, woonlasten, en besteding van het geld. Vaak zijn er meerdere contactmomenten met de consulent. Het streven de aanvraag af te handelen in 4 weken is in praktijk vaak niet haalbaar.

In het aanvraagproces werkt de gemeente nauw samen met het Sociaal Service Punt (SSP). Vrijwilligers kunnen inwoners helpen bij het invullen van de aanvraag en het aanleveren van bewijs. Ook spelen zij een belangrijke rol in het bereik: zij kunnen huishoudens waar zij mee in contact staan wijzen op de mogelijkheden. Hulp kan ook geleverd worden door andere partijen, zoals Woej.

1.3 Aanpak evaluatie

Voor deze evaluatie is gekozen voor de combinatie van zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden. Er zijn twee onderzoeken uitgevoerd, die geleid hebben tot de volgende rapporten (te vinden in de bijlagen):

- *Armoedemonitor: bestaande uit een dashboard en een Duidingsrapportage Dashboard minima gemeente Leidschendam-Voorburg, meting over 2022, KWIZ, november 2023*
- *Evaluatie klantbeleving minimabeleid, Regioplan, september 2023*

De Armoedemonitor geeft inzicht in het vermoedelijke percentage minimahuishoudens dat in beeld is bij de gemeente, het gebruik van de regelingen en het vermoedelijke niet-bereik per regeling. Een vergelijking met het bereik in eerdere jaren kon niet worden gemaakt: de laatste berekeningen van het bereik dateren van 2016 en werden op een andere wijze berekend dan nu het geval is. Bovendien is een vergelijking niet zinvol omdat de meeste regelingen in de tussentijd zijn aangepast. Veel regelingen zijn veranderd en zijn inmiddels voor een bredere doelgroep beschikbaar: deze groep is minder goed in beeld, waardoor het bereik niet meer te vergelijken is.

Voor het klantbelevingsonderzoek zijn 16 gesprekken gevoerd met inwoners uit de drie gemeenten die gebruik maken van één of meer miniregelingen. Hen is gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening (informatievoorziening, rol maatschappelijke partners, rol gemeente), succesfactoren, knelpunten en verbetermogelijkheden. Daarnaast is hen gevraagd naar het belang van de regelingen voor hun huishouden (effect).

Naast deze twee rapporten is gebruik gemaakt van input uit andere bronnen en rapporten:

- *Minimabeleid in Wassenaar, Voorschoten, Leidschendam-Voorburg en Oegstgeest, Eindrapport Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg, april 2023*

- Input van het Sociaal Service Punt en Woej over regelingen en het aanvraagproces
- Input uit de 2-jaarlijkse bewonersenquête (Wijkatlas)
- Input uit de Welzijns gesprekken die momenteel plaats vinden, en die informatie opleveren over (niet-) gebruik van minimaregelingen. Het gaat om een project van een jaar waarin een gesprek plaats vindt met alle cliënten met een bijstandsuitkering. In deze gesprekken wordt o.a. het gebruik van minimaregelingen nagegaan en worden cliënten hierover geïnformeerd (daarnaast wordt ook gekeken naar behoefte aan andere ondersteuning en wordt een check gedaan op de rechtmatigheid van de uitkering).

Overzicht bijdrage evaluatieonderdelen

Bron:	Armoede-monitor Kwiz	Rapport Regioplan	Rapport RKC	Input SSP en Woej	Wijkatlas	Welzijns-gesprekken
Onderwerp:	<i>kwantitatief</i>	<i>kwantitatief</i>	<i>kwantitatief</i>	<i>kwantitatief</i>	<i>kwantitatief</i>	<i>kwantitatief</i>
Omvang minima/armoede	X				X	
Gebruik regelingen	X	X	X			X
(Niet-) bereik	X					X
Bekendheid regelingen		X	X			
Toegang/aanvraagproces		X	X	X		
Effectiviteit/ behoefte		X	X	X		

2. Armoede in de gemeente Leidschendam-Voorburg

Er zijn verschillende bronnen voor inkomensgegevens:

- CBS (Statline): inkomensgegevens van alle inwoners. In deze gegevens zijn geen vermogensgegevens verwerkt.
- De gemeente: gegevens over inkomen en vermogen van alleen de inwoners die bekend zijn bij de gemeente omdat zij gebruik maken van een uitkering of een minimaregeling via de gemeente, of van schuldhulpverlening. Dit zijn recente gegevens over 2022. Inwoners die in 2022 de energietoeslag aanvroegen, zijn niet meegenomen in de cijfers. Inwoners met een laag inkomen die geen gebruik maken van deze regelingen, zijn niet bekend bij de gemeente en kunnen dus niet worden meegenomen in deze cijfers.
- Kwiz: heeft een model gemaakt waarmee een schatting kan worden gedaan van het aantal minimahuishoudens in 2022. Hierin worden zowel inkomen als vermogen meegenomen, omdat beide van belang zijn voor het recht op minimaregelingen. De schattingen van Kwiz over het aantal minima zijn daarom lager dan de cijfers over minima van het CBS.

Kwiz heeft op basis van het eigen model en de gegevens van de inwoners die bij de gemeente in beeld zijn een armoedemonitor gemaakt. De resultaten in dit hoofdstuk komen uit de Armoedemonitor, tenzij anders aangegeven.

2.1 Omvang groep minimahuishoudens

2016-2022: lichte daling aantal en aandeel minimahuishoudens in Leidschendam-Voorburg (CBS)

In de periode 2016 t/m 2022 is het aantal minimahuishoudens licht gedaald. Aangezien het totaal aantal huishoudens in deze periode steeg, is ook sprake van een procentuele daling. In 2016 behoorde nog 14,8% van de huishoudens tot de lage inkomens tot 130% wsm; in 2022 was dit 13,8%. Het gaat om cijfers van het CBS, en dus zijn vermogens hierin niet meegenomen.

2016-2022: Minder minimahuishoudens in beeld dan in 2016

In 2022 had de gemeente 584 minder minimahuishoudens in beeld dan in 2016. Dat betekent een daling met 14%. In 2022 had de gemeente 9,6% van alle huishoudens in de gemeente in beeld als een minimahuishouden. In 2016 was dit 11,6%.

De cijfers van Kwiz en CBS zijn niet een-op-een vergelijkbaar. Kwiz gaat uit van % wsm + vermogen, terwijl CBS uitgaat van % wsm. Toch lijken deze cijfers een indicatie dat de gemeente minder minimahuishoudens bereikt in 2022 dan in 2016.

4.471 minimahuishoudens (= 12% van alle huishoudens): daarvan heeft gemeente 81% in beeld

De gemeente had in 2022 3.608 minimahuishoudens in beeld. Het aandeel minimahuishoudens in beeld van het totaal aantal huishoudens in de gemeente (9,6% tot 130% wsm) ligt redelijk in lijn met andere vergelijkbare gemeenten (stedelijke gemeenten met 50.000-100.000 inwoners).

Minimahuishoudens in beeld in Leidschendam-Voorburg, en geschat totaal minimahuishoudens (2022)

	In beeld in Armoedemonitor		Schatting totaal aantal minimahuishoudens	
Tot 100% Wsm	2.649	7,1%	2.829	7,5%
Tot 110% Wsm	2.737	7,3%	3.222	8,6%
Tot 130% Wsm	3.608	9,6%	4.471	11,9%

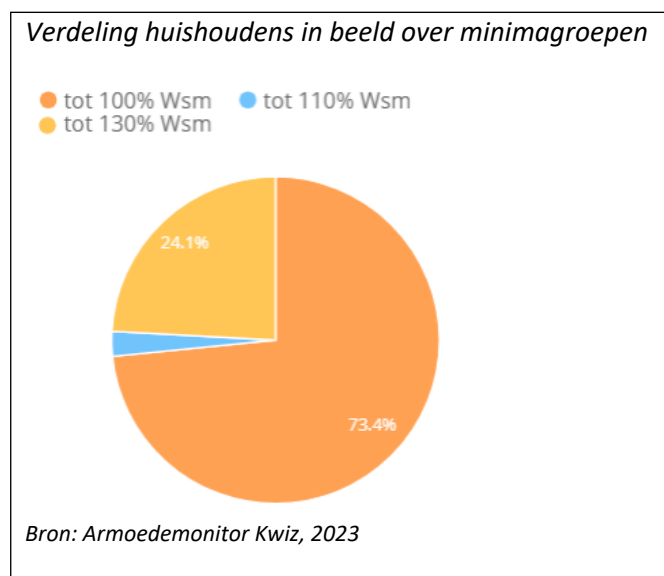
Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023 (totaal aantal huishoudens en peildatum niet vermeldt in rapport)

De gemeente heeft vooral de minima tot 100% wsm goed in beeld

Van de minimahuishoudens die de gemeente in beeld heeft, heeft 73% een inkomen tot 100% wsm, 2% een inkomen tussen 100% en 110%, en 24% heeft een inkomen tussen 110% en 130%.

De gemeente heeft naar schatting bijna 94% van de groep tot 100% wsm in beeld. Van de minima-inkomens tussen 110% en 130% wsm heeft de gemeente er minder in beeld.

De gemeente heeft minder minimahuishoudens in beeld dan in 2016. We weten niet of dit komt doordat er minder minimahuishoudens zijn dan in 2016 of omdat de gemeente er minder bereikt.¹



In dit rapport maken we verder alleen gebruik van de gegevens van de inwoners die in beeld zijn bij de gemeente, tenzij anders is aangegeven.

Toename inwoners die moeilijk rond kunnen komen

Uit de 2-jaarlijkse bewonersenquête (Wijkatlas) van 2023 blijkt dat het percentage inwoners dat aangeeft meestal moeilijk rond te kunnen komen na een aanvankelijke daling weer terug is op het niveau van 2019 (5% in 2019, 3% in 2021, 5% in 2023). Er zijn grote verschillen tussen wijken. In de Prinsenhof heeft 14% meestal moeite om rond te komen (in 2019 was dit 10%). In de Heuvel/Amstelvijk heeft 13% meestal moeite om rond te komen (in 2019 was dit 14%; in 2021 6%). Opvallend is de sterke stijging in 't Lien/De Rietvink: in 2019 en 2021 nog 3%, in 2023 11%.

CBS/SCP/Nibud: lokale minimaregelingen zijn noodzakelijk om rond te kunnen komen

Eind juni 2023 verscheen het rapport *Een zeker bestaan. Naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum*, van de Commissie Sociaal Minimum. Het rapport bevat berekeningen voor verschillende type huishoudens, inclusief alle mogelijke toeslagen en regelingen. Hieruit blijken de lokale minimaregelingen voor veel huishoudens, met name voor paren met kinderen en voor alleenstaanden met oudere kinderen, essentieel om maandelijks rond te kunnen komen.

¹ Kwiz maakte nog geen schatting van de totale doelgroep in 2016. De cijfers van het CBS gaan alleen over het inkomen, en zijn dus niet vergelijkbaar met de cijfers van Kwiz, dat ook naar het vermogen kijkt.

2.2 Kenmerken minimahuishoudens in beeld

Van de minimahuishoudens die in beeld zijn bij de gemeente, weten we meer over enkele achtergrondkenmerken. Zo zien we dat 40% het hoofdinkomen heeft vanuit de participatiewet en 27% vanuit de AOW. 33% heeft het hoofdinkomen uit andere bron, zoals arbeidsongeschiktheid, ww of werk. Landelijk neemt de groep met inkomen uit andere bron toe.

Meer dan de helft is alleenstaand, en datzelfde geldt ook voor de herkomst: ruim de helft heeft een niet-westerse migratieachtergrond.



40% minimahuishoudens heeft hoofdinkomen uit Participatiewet
27% uit AOW, 33% uit andere bron (arbeidsongeschiktheid, ww of werk)



55% alleenstaand
14% éénundergezin met minderjarige kinderen (=493 huishoudens)



52% huishoudens heeft niet-westerse migratieachtergrond
Ruim 1/3 heeft nederlandse achtergrond



Bijna 2 op de 5 woont in de Prinsenhof



6,7% in de Schuldhulpverlening*

**Het gaat om curatieve schuldhulpverlening
Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023 (bewerking)*

2.3 Duur minima-inkomen

Driekwart (76%) van de minimahuishoudens heeft een langdurig laag inkomen. Bij andere gemeenten ligt dit aandeel iets lager: 65%-70%.

Langdurige minimahuishoudens in beeld in Leidschendam-Voorburg tot 130% wsm

	2022	
Tot 1 jaar	378	11%
1 tot 3 jaar	473	13%
3 jaar of langer	2.756	76%
Totaal	3.608	100%

Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023

Van de langdurige minima heeft 75% een inkomen tot 100% wsm. 43% ontvangt een uitkering uit de Participatiewet. Een derde heeft AOW.

2.4 Kinderen in minimahuishoudens in beeld

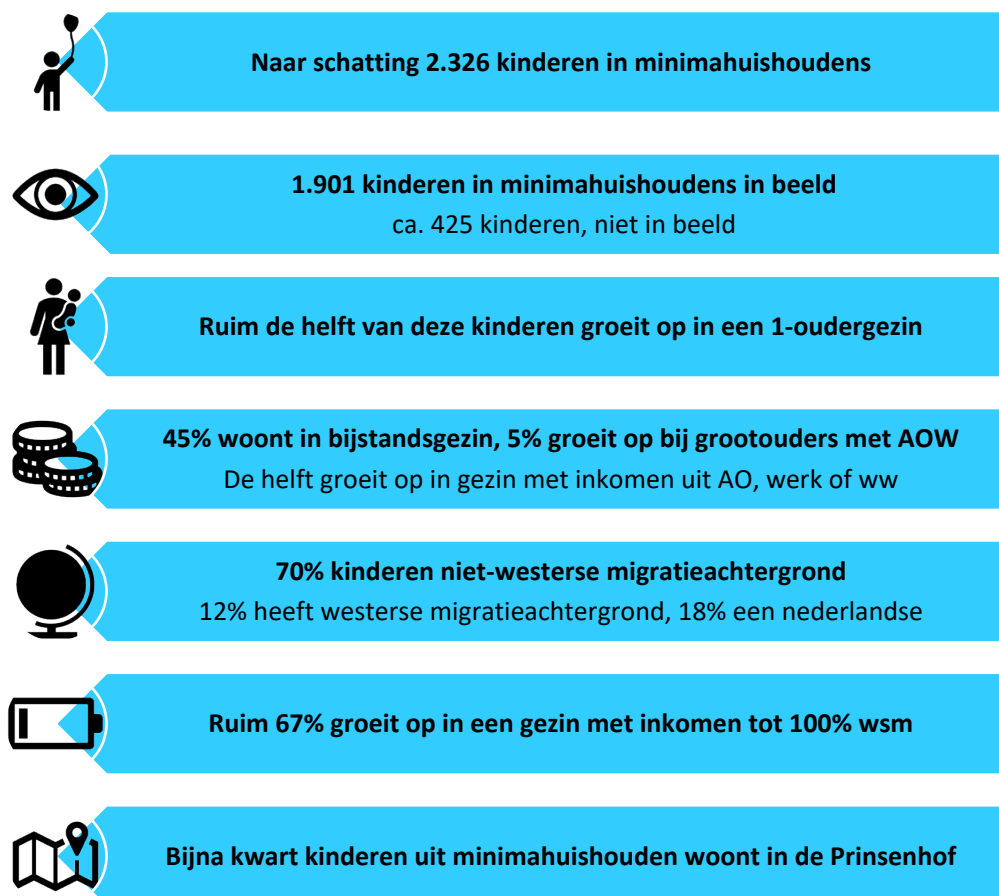
Kwiz schat dat er ca. 2.326 kinderen opgroeien in minimahuishoudens. Daarvan zijn 1.901 kinderen in beeld bij de gemeente (en zijn er dus ca. 425 niet in beeld). De gemeente heeft minder minimakinderen in beeld dan in 2016.

Minimakinderen in beeld in Leidschendam-Voorburg in relatie tot schatting totale doelgroep

	In beeld in Armoedemonitor		Schatting totaal aantal minimakinderen	
Tot 100% Wsm	1.277	8,5%	1.557	10,4%
Tot 110% Wsm	1.339	8,9%	1.706	11,4%
Tot 130% Wsm	1.901	12,7%	2.326	15,5%

Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023

Van de kinderen in minimahuishoudens in beeld heeft 70% een niet-westerse migratieachtergrond. 67% groeit op in een gezin met inkomen tot 100% wsm. De helft groeit op in een gezin waar het hoofdinkomen komt uit ww of werk. 52% van de kinderen groeit op in een 1-oudergezin.



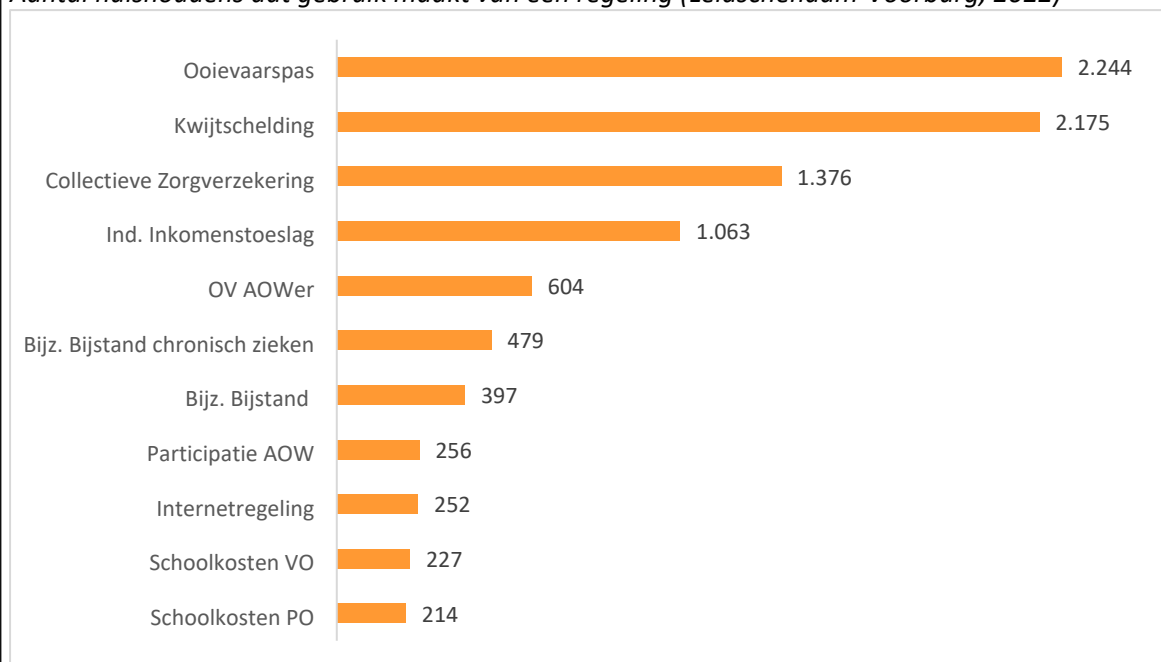
Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023 (bewerking)

3. Gebruik en bereik minimaregelingen

3.1 Gebruik minimaregelingen

De meest gebruikte minimaregelingen zijn de Ooievaarspas, de Collectieve zorgverzekering, Individuele inkomenstoeslag, en Kwijtschelding. In 2022 maakten 788 kinderen gebruik van de Schoolspullenpas en 114 kinderen van de Tabletregeling. Deze zijn niet opgenomen in onderstaande grafiek, omdat het hier om huishoudens gaat. De tabletregeling is een regeling die, in tegenstelling tot de andere regelingen, per kind eens in de 5 jaar kan worden aangevraagd. Eveneens niet in de grafiek opgenomen is het gebruik van de computerregeling. Deze regeling was door 58 huishoudens aangevraagd, maar kan ook maar eens in de 5 jaar worden aangevraagd.

Aantal huishoudens dat gebruik maakt van een regeling (Leidschendam-Voorburg, 2022)



Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023 (bewerking)

Van een aantal regelingen is in het rapport van de RKC WVOLV de ontwikkeling van het gebruik in de afgelopen jaren weergegeven. We zien dat het gebruik van de meeste regelingen is gedaald. Voor de collectieve zorgverzekering hangt de daling samen met de overgang van keuze tussen 2 aanbieders naar 1 vaste aanbieder. De RKC stelt verder dat de daling van het gebruik van de Ooievaarspas verband kan houden met de Coronapandemie.

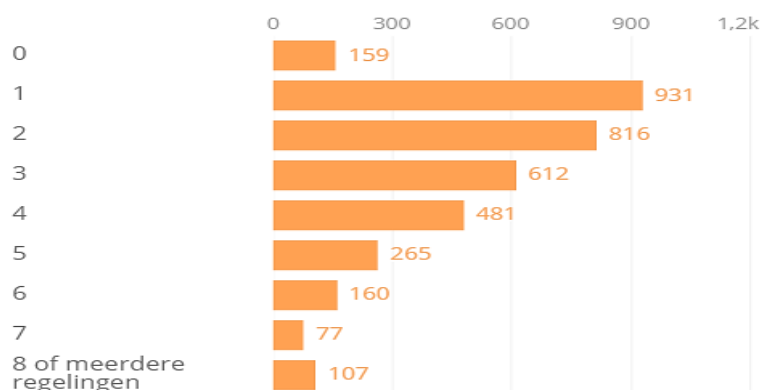
Regeling	Ontwikkeling 2019-2022	Toelichting
Ooievaarspas	Daling	Sterke daling in 2021, lichte stijging in 2022
Zorgverzekering	Daling	Sterke daling in 2020, daarna gestage stijging
Individuele inkomenstoeslag	Stabiel	
Schoolspullenpas	Daling	Sterke daling in 2021, lichte stijging in 2022
Kindpakket	Daling	Lichte maar gestage daling sinds 2020

Bron: Rapport Rekenkamercommissie WVOLV, 2023 (bewerking)

3.2 Aantal regelingen per huishouden

De volgende grafiek toont het aantal miniregelingen waarvan huishoudens gebruik maken. Van de miniregelingen die in beeld zijn, maken 159 van geen enkele miniregeling gebruik (ruim 4%). Van de huishoudens die wel gebruik maken van miniregelingen, hebben de meeste 1 of 2 regelingen. 107 huishoudens maken gebruik van 8 of meer regelingen. Als meerdere personen in 1 huishouden van dezelfde regeling gebruik maken, telt deze 1x mee.

Gebruik van aantal regelingen per huishouden, Leidschendam-Voorburg 2022



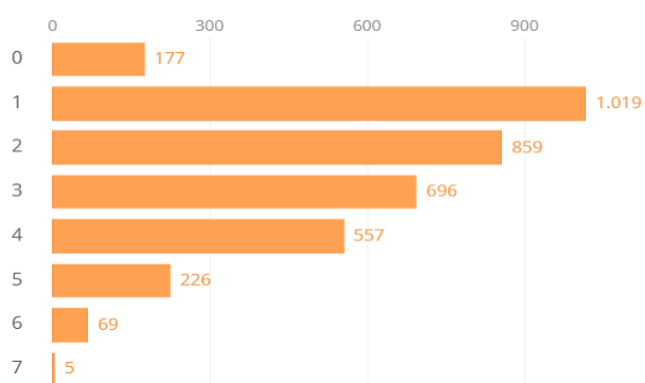
Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023

De volgende grafieken tonen het aantal volwassenregelingen (links) en het aantal kindregelingen (rechts) per huishouden. Bij het aantal kindregelingen gaat het alleen om huishoudens met kinderen.

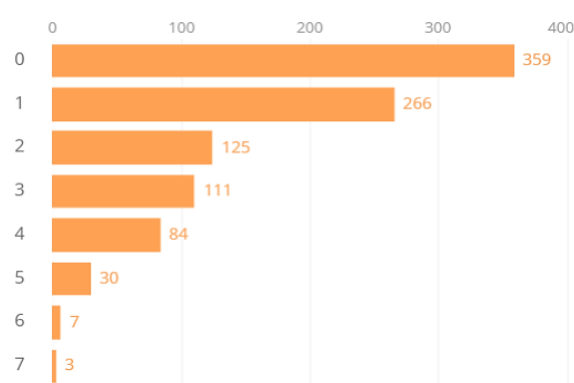
Ruim 36% van de miniregelingen maakt helemaal geen gebruik van de kindregelingen.

Gebruik van aantal volwassen- en kindregelingen per huishouden, Leidschendam-Voorburg 2022

Volwassenregelingen



Kindregelingen



Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023

3.3 Bereik minimaregelingen

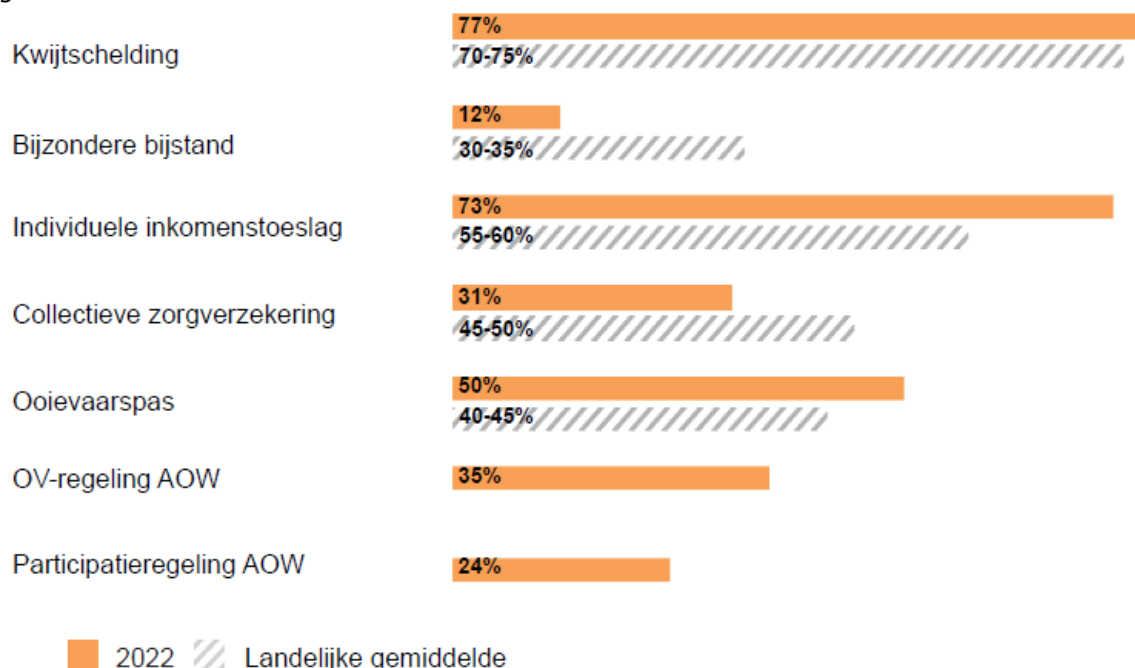
In de volgende grafieken is het geschatte bereik per regeling te zien: het aandeel huishoudens dat van een regeling gebruik maakt van het totale aantal huishoudens dat volgens het Kwiz-schattingsmodel waarschijnlijk recht heeft op de regeling. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar het % wsm en de vermogensgrens, maar ook naar andere factoren die bepalend zijn voor het recht op regelingen, zoals leeftijd en duur van het lage inkomen.

Daarnaast is een vergelijking gemaakt met het bereik in vergelijkbare gemeenten (stedelijke gemeenten met 50.000-100.000 inwoners). Aangezien het om schattingen gaat, en regelingen niet overall hetzelfde zijn, is voor de vergelijking een range opgenomen met een minimum en een maximumscore. De verwachting is dat het gemiddelde ergens hier tussenin zit.

Van de regelingen voor volwassenen hebben kwijtschelding en Individuele inkomenstoeslag het grootste bereik: resp. 77% en 73%. Beide percentages liggen hoger dan in andere gemeenten. Ook het bereik van de Ooievaarspas (50%) is hoger dan in andere gemeenten.

Daarentegen is het bereik van de Collectieve Zorgverzekering (31%) en de Bijzondere Bijstand (12%) beduidend lager dan in vergelijkbare gemeenten. Voor de bijzondere bijstand chronisch zieken en de studietoeslag kan het bereik niet worden berekend, vanwege de specifieke voorwaarden voor het gebruik van deze regelingen.

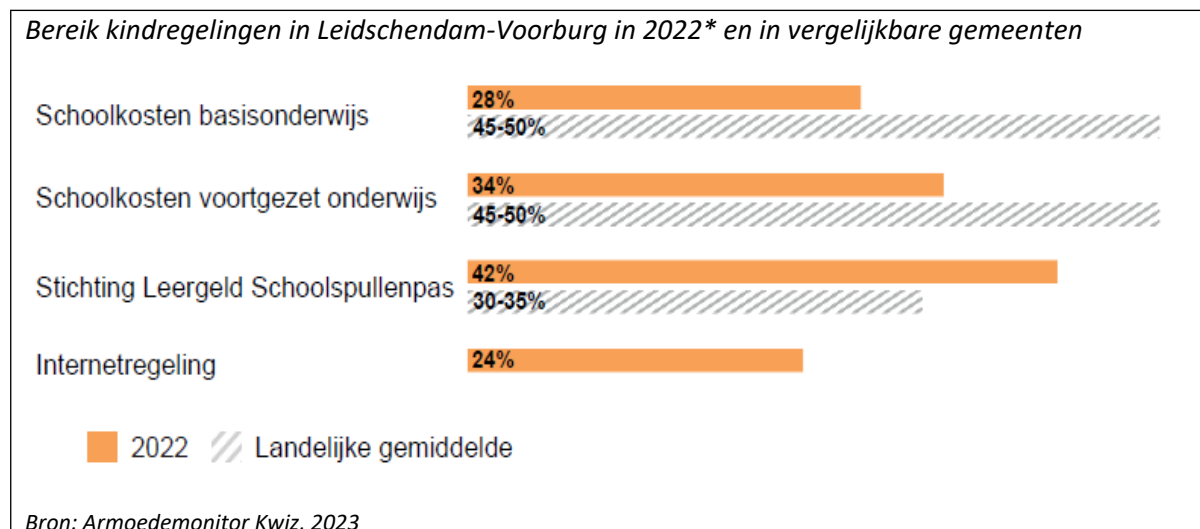
Bereik minimaregelingen volwassenen in Leidschendam-Voorburg in 2022 en in vergelijkbare gemeenten*



**Het bereik in Leidschendam-Voorburg ligt mogelijk iets hoger: bereik kon alleen worden bepaald voor huishoudens die konden worden gekoppeld aan de BRP gegevens waar Kwiz beschikking over had. Een kleine groep kon niet worden gekoppeld.*

Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023

De volgende grafiek toont het geschat bereik van de kindregelingen. Het bereik van de Schoolspullenpas is met 42% het hoogst, en ook beduidend hoger dan in andere gemeenten. Het bereik van de schoolkosten is juist een stuk lager, en ook veel lager dan in andere gemeenten. Voor de computer- en de tabletregeling kan het bereik niet worden berekend, vanwege de specifieke voorwaarden waaronder gebruik gemaakt kan worden van deze regelingen.



Op dit moment vinden gesprekken plaats met alle bijstandsccliënten uit Leidschendam-Voorburg (Welzijns gesprek). In deze gesprekken wordt o.a. gekeken of de cliënten gebruik maken van de regelingen waar zij recht op hebben. Op het moment van deze rapportage was 10% van de gesprekken afgerond. Het is daarom te vroeg om hier echt conclusies uit te trekken. Toch is al wel duidelijk dat er nog lang niet altijd gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden die er zijn. Zo blijkt uit de tot nu toe gevoerde gesprekken dat ruim 1/3 van de rechthebbenden geen gebruik maakt van de Ooievaarspas. Hetzelfde geldt voor de internet- en computerregeling. De tabletregeling wordt nog minder gebruikt.

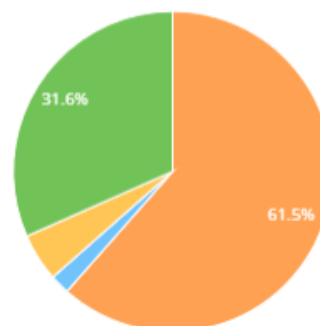
3.4 Minima met schuldhulpverlening

Ongeveer 351 huishoudens kregen (een vorm van) curatieve schuldhulpverlening.² Ruim tweederde van hen heeft een inkomen tot 130% wsm. Van alle minimahuishoudens in beeld maakt 7% gebruik van schuldhulpverlening. In vergelijkbare gemeenten ligt dit met 9% à 10% iets hoger.

De groep minimahuishoudens met schuldhulpverlening zijn grotendeels huishoudens met een inkomen tot 100% wsm. 32% van de

Verdeling huishoudens met schulphulpverlening over minima/niet-minima

● Minimahuishoudens tot 100% ● Minimahuishoudens tot 110%
● Minimahuishoudens tot 130% ● Niet-minimahuishoudens



Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023

² Het daadwerkelijke aantal ligt mogelijk iets hoger. In de cijfers zijn alleen de huishoudens meegenomen die gekoppeld konden worden aan de beperkte BRP-set die Kwiz ter beschikking was gesteld.

huishoudens met schuldhulpverlening is geen minimahuishouden.

4. Ervaringen met de toegang

In het voorjaar van 2023 zijn door een extern onderzoeksbureau (Regioplan) 16 inwoners uit Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten die gebruik maken van minimaregelingen geïnterviewd. Zij ontvingen allen een uitkering: de meesten kregen bijstand, sommigen een Wajong of een WIA-uitkering. Zij maakten allen gebruik van meerdere regelingen. In ongeveer dezelfde periode heeft de Rekenkamercommissie WVOLV een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd. Hoewel beide rapporten zijn gebaseerd op een beperkt aantal interviews, komen de bevindingen van beide grotendeels overeen. Er werd in beide onderzoeken in totaal gesproken met 14 inwoners uit Leidschendam-Voorburg, 8 inwoners uit Wassenaar en 7 inwoners uit Voorschoten. In totaal zijn dus 29 inwoners gesproken over de minimaregelingen.

Daarnaast is input opgehaald van vrijwilligers van Woej en het Sociaal Service Punt die inwoners helpen bij de aanvraag van minimaregelingen. Dit betekent dat de informatie in dit hoofdstuk afkomstig is van de volgende bronnen:

- Onderzoek door Regioplan
- Onderzoek door Rekenkamercommissie
- Input van vrijwilligers van Woej en SSP

4.1 Kennis van het bestaan van regelingen (informatievoorziening)

Om gebruik te maken van minimaregelingen, moeten de regelingen bekend zijn bij de inwoners, en moeten de inwoners zo min mogelijk drempels ervaren om hulp te vragen.

Informatie is te vinden op de website van de gemeente en in Het Krantje. Inwoners met een uitkering worden gerichter benaderd met flyers. Verder hebben maatschappelijke organisaties een rol in het informeren van inwoners over de mogelijkheden. Uit de rapporten van Regioplan en de RKC wordt duidelijk dat de inwoners die zij spraken de regelingen slecht zichtbaar en vindbaar vinden. Schriftelijke informatie wordt vaak niet gelezen, en wordt weinig toegankelijk gevonden. Wel is geconstateerd dat de informatie op de website is verbeterd.

De meesten hoorden via bekenden over het bestaan van minimaregelingen: via school (vooral via andere ouders) en via hulporganisaties waar inwoners al mee in contact zijn zoals een vrijwilliger, een begeleider, maatschappelijk werker of bewindvoerder. Scholen en hulporganisaties lijken hiermee de belangrijkste informatiebron. Er waren inwoners die een bijstandsuitkering hadden, maar die door een vrijwilliger – en dus niet door de gemeente - op de regelingen waren gewezen.

De bekendheid van de regelingen die via Stichting Leergeld worden aangeboden, is door de actieve communicatie groter. Zij besteden veel aandacht aan communicatie via scholen en via het voorliggend veld.

Verder is geconstateerd dat de landelijke communicatie over de energietoeslag in 2022 gezorgd heeft voor een veel groter bewustzijn van de mogelijkheden onder inwoners.

Als de maatschappelijke organisaties zo'n belangrijke rol spelen, is het ook belangrijk dat iedereen de weg naar deze organisaties weet te vinden. De RKC WVOLV constateert echter dat dit niet voor iedereen geldt. Inwoners lijken de maatschappelijke organisaties vaak niet te kennen, aldus het rapport.

Bijstandsgezinnen met kinderen lijken het beste bereikt te worden. Dit geldt vermoedelijk minder voor werkenden met een laag inkomen en voor volwassenen zonder kinderen.

4.2 Besluit tot aanvraag: drempels

Beide rapporten benadrukken dat inwoners soms wel bekend zijn met de regelingen, maar een hoge drempel kunnen ervaren om deze ook aan te vragen. Soms is sprake van schaamte: vooral gepensioneerden vragen niet snel om hulp. Sommigen hadden gebruik gemaakt van een regeling, en durfden niet goed ook een andere regeling aan te vragen, want: *'Wat zullen ze wel niet denken?'*.

Daarnaast is het aanvragen vaak zo complex en vereist dusdanige digitale vaardigheden, dat inwoners om deze redenen afzien van een aanvraag. Inwoners met financiële problemen ervaren vaak al zoveel stress, dat een complexe aanvraag daar niet nog even bij kan. Het SSP geeft aan dat de informatievoorziening over kwijschelding te complex is. Op de website staat geen overzichtelijke informatie, maar wordt verwezen naar documenten van de VNG. Niet alleen leidt dit ertoe dat mensen onnodig afhaken, maar ook dat veel inwoners die geen recht hebben zich onnodig wenden tot de hulp van vrijwilligers. Dit kost veel tijd.

Ten slotte valt op dat in beide rapporten 'instantieangst' wordt geconstateerd. Er is angst dat de regeling niet wordt toegekend of dat ze het op een later moment weer terug moeten betalen. Deze 'instantieangst' kan ertoe leiden dat inwoners toeslagen en regelingen waar wel recht op is, niet aanvragen. Het kan er ook toe leiden dat inwoners richting de consulent niet open durven te zijn over de persoonlijke situatie, met name over bredere problematiek.

4.3 Het aanvraagproces

2 routes

De meeste inwoners die voor de onderzoeken zijn gesproken, hebben bij het aanvragen van regelingen hulp gehad van een vrijwilliger. Een aantal inwoners had regelingen zonder deze hulp aangevraagd.

Wekelijks zijn professionals en vrijwilligers beschikbaar voor het begeleiden van inwoners bij de aanvraag van minimaregelingen bij de spreekuren van het SSP en Woej. In praktijk betekent dit dat zij de aanvraag meestal grotendeels overnemen van de inwoner, van het uitzoek- en regelwerk t/m het contact met de consulent. De inwoners zijn zonder uitzondering zeer positief over deze hulp. De vrijwilligers worden geroemd om het persoonlijke contact, de betrokkenheid, het meedenken, hun laagdrempeligheid en hun onmisbare hulp bij de aanvraag.

Degenen die de aanvraag zonder hulp hadden gedaan, geven aan dat de informatie op de website duidelijk was en dat het aanvraagproces voor zich spreekt: er staat duidelijk aangegeven waar je moet zijn, bij wie, en wat je moet doen.

Aanleveren gegevens

Het aanvragen van de regelingen vergt veel van de inwoner. Het proces wordt als zeer complex ervaren, zowel door de inwoners als door de vrijwilligers die hen hierbij ondersteunen. Inwoners die onvoldoende taalvaardig zijn, onvoldoende digitale vaardigheden hebben, en/of onvoldoende rust en overzicht hebben kunnen dit niet zonder de hulp van deze vrijwilligers. Daarnaast voelen de inwoners door de hoeveelheid aan te leveren stukken vooral wantrouwen vanuit de gemeente, wat de drempel om aan te vragen verder kan verhogen (instantieangst).

- De brieven en formulieren worden als ingewikkeld ervaren: ze zijn slecht toegankelijk, niet alleen voor anderstaligen, maar ook voor Nederlanders die minder taalvaardig zijn.
- Er moeten veel stukken worden aangeleverd (zoals bankafschriften, loonstrookjes, jaaropgave). Veel van dit soort documenten zijn lastig te vinden en moeten digitaal worden opgezocht met een DigiD, terwijl inwoners in de doelgroep vaak onvoldoende over de juiste vaardigheden beschikken. Vervolgens kan het niet digitaal worden aangeleverd: stukken moeten worden geprint, terwijl inwoners veelal niet over een printer beschikken. De digitaal vaardigen begrijpen niet waarom de aanvraag niet digitaal kan.
- Inwoners vragen zich af of al deze bewijsstukken echt nodig zijn. Veel bewijsstukken en andere informatie die moet worden aangeleverd, zijn al beschikbaar bij de gemeente (financiële gegevens zijn al bekend vanwege een uitkering of een eerdere aanvraag van een regeling, inschrijving op een school is al bekend). Toch moet deze informatie, mogelijk om AVG-redenen, steeds opnieuw worden aangeleverd.
- Sommige regelingen moeten elk jaar opnieuw worden aangevraagd. Inwoners begrijpen niet waarom de hele aanvraag steeds weer opnieuw moet, terwijl soms duidelijk is dat er nog steeds recht op is. Ook hebben inwoners moeite om eraan te denken de regelingen op tijd weer opnieuw aan te vragen: de gemeente stuurt geen reminders. Dit levert elk jaar opnieuw onnodige stress op bij een groep die al veel stress ervaart.
- De collectieve zorgverzekering loopt juist automatisch door. Inwoners weten niet wanneer zij hier geen recht meer op hebben, bijvoorbeeld als zij meer gaan verdienen.

Gesprek met consulent gemeente

Uit beide rapport komt een wisselend beeld naar voren van het contact met de gemeente. Uit gesprekken die Regioplan had met inwoners die de aanvraag zelf hadden gedaan, en hierdoor meer contact hadden met de gemeente, blijkt dat het contact als prettig werd ervaren. De consulent was behulpzaam, toonde zich betrokken en attendeerde op andere mogelijke regelingen.

Dergelijke positieve ervaringen lijken wel in de minderheid te zijn. In beide onderzoeken komt vooral een beeld naar voren van een stroef contact, slechte telefonisch bereikbaarheid, wantrouwende houding, ontbreken van maatwerk mogelijkheden, en ontbreken van een brede uitvraag. De RKC noemt daarnaast nog een trage afhandeling en late toekenning.

Mogelijk verschilt de dienstverlening per consultant.

Toelichting gemeente: dienstverlening

Sinds het uitbreken van de coronacrisis in maart 2020 en de Oekraïne crisis en de daarmee gepaard gaande energiecrisis begin 2022, is de gemeente op het terrein van Weni geconfronteerd met veel extra taken. In 2020-2021 speelde de uitvoering van de Tozo, Tonk en de tegemoetkoming vast lasten. In 2022-2023 speelde de uitkering van leefgeld aan Oekraïense vluchtelingen en de energietoeslag aan minimahuishoudens. De gevolgen van de extra regelingen gedurende ruim 3 jaar zijn, ondanks de inzet van extra consultants, zichtbaar binnen de reguliere dienstverlening en daarmee ook voor de bereikbaarheid en het leveren van maatwerk.

4.4 Het belang van de regelingen

Zoals in hoofdstuk 1 al is aangegeven kan uit recente berekeningen van CBS/SCP/Nibud worden geconcludeerd dat miniregelingen voor veel huishoudens noodzakelijk zijn om maandelijks rond te kunnen komen. Hoe kijken de inwoner hier zelf tegenaan?

Alle inwoners die gebruik maken van miniregelingen geven aan dat deze regelingen belangrijk zijn. Het geeft hen de mogelijkheid om mee te kunnen doen: het biedt net even dat beetje ruimte om meer te doen dan alleen het strikt nodige. Het biedt kinderen de kans om leuke dingen te doen. Voor inwoners die rond het bijstandsniveau leven, kunnen de regelingen noodzakelijk zijn om rond te kunnen komen. De schoolspullenpas wordt zeer gewaardeerd. Dat geldt ook voor de andere regelingen in het Kindpakket.

- De Bijzondere Bijstand voor chronisch zieken en gehandicapten wordt o.a. gebruikt om ziektekosten en vervoerskosten te betalen. Het laatste helpt in het zelfstandig blijven. Enkele inwoners hadden de bijzondere bijstand gebruikt om verhuiskosten te kunnen betalen.
- De Ooievaarspas wordt eveneens gewaardeerd: het stelt inwoners in staat om uitstapjes te maken, musea te bezoeken of de bioscoop, en de kinderen zwemlessen te laten volgen.
- Slechts enkele inwoners hadden ervaring met de Gemeentepolis. Zij waren hier blij mee, al werd ook opgemerkt dat de polis nog steeds duur is, terwijl veel zorgkosten niet worden vergoed.
- Er is veel waardering voor de Individuele Inkomensvoet. De inwoners hebben vaak zelf niet de financiële ruimte om te sparen en gebruiken dit voor grotere uitgaven, zoals een wasmachine of nieuwe schoenen. Vaak wordt het uitgegeven aan de kinderen.

Wel geven de inwoners aan dat:

- zij niet geholpen zijn met een lening (bijzondere bijstand)
- sommige regelingen steeds kariger worden
- sommige regelingen onvoldoende bieden (de bedragen stijgen niet mee met de inflatie)
- er behoefte is aan nieuwe mogelijkheden, vooral voor volwassenen (bijv. computerregeling)
- het kindpakket vervalst bij 18 jaar, terwijl het kind dan vaak nog een opleiding volgt en geen eigen inkomen heeft.

De inwoners geven aan dat het, ook met deze regelingen, vaak nog niet lukt om financieel rond te komen. Door de inflatie, gestegen energieprijzen en de hierdoor gestegen prijzen voor boodschappen zorgen ervoor dat het belang van de miniregelingen nog groter wordt.

4.5 Tips voor verbetering en de eerste resultaten van de aanbevelingen

Verbeteropties in informatievoorziening en het aanvraagproces

Uit de rapporten van de RKC en Regioplan komen de volgende suggesties naar voren:

- Verbeter de zichtbaarheid en vindbaarheid van de regelingen door een actievere, doelgroepgerichte communicatie. Maak enerzijds de schriftelijke informatie beter toegankelijk voor verschillende doelgroepen, zoals laaggeletterden en anderstaligen. Zie o.m. bijlage voor concrete verbeteropties die zijn gedaan door vrijwilligers van WOIJ en SSP. Maar wees er ook van bewust dat sommige doelgroepen slecht worden bereikt met schriftelijke informatie: zij worden het beste via bekenden geïnformeerd. Speel hier dus op in.

Toelichting gemeente: inmiddels ingevoerde verbeteringen zichtbaarheid, vindbaarheid en bereikbaarheid

- *Begin 2023 zijn alle brieven en formulieren herschreven en omgezet naar B1-niveau*
- *Er is gewerkt aan een betere (telefonische) bereikbaarheid van consulenten. Het SSP heeft aangegeven dat de bereikbaarheid inmiddels verbeterd is*
- *ICT storingen en de overgang naar een nieuw telefoonsysteem zorgen voor problemen. Meldingen van ICT storingen in het sociaal domein krijgen inmiddels een hoge(re) prioriteit zodat ICT problemen sneller opgelost worden*

- Zet in op betere zichtbaarheid en vindbaarheid van maatschappelijke organisaties die kunnen ondersteunen in het proces, zoals een laagdrempelige formulierenbrigade (in sommige gemeenten al aanwezig).

Toelichting gemeente: inmiddels ingevoerde verbeteringen zichtbaarheid/vindbaarheid

- *Met behulp van het “programmabureau Schouders eronder”, zijn er meerdere bijeenkomsten geweest met de verschillende instanties uit het voorliggend veld (de ketenpartners zoals Woeij, SSP, woningbouwverenigingen etc.), de gemeente en de schuldhulpverlening. Dit om te bekijken hoe de verschillende partijen gezamenlijk en alleen kunnen inspelen op de instantievrees voor de gemeente of anderszins problemen die ervoor zorgen dat mensen niet de juiste hulp krijgen die zij nodig hebben*
- *Er zijn overleggen geweest met de instanties uit het maatschappelijk veld en afspraken gemaakt met de betreffende contactpersonen van de welzijnsorganisaties en de consulenten van de gemeente. Ook over de (telefonische) bereikbaarheid.*
- *Er is een FAQ opgesteld voor de vrijwilligers van de welzijnsorganisaties*

- Zorg dat inwoners waarvan de aanvraag afloopt, een reminder krijgen zodat zij tijdig een nieuwe aanvraag kunnen doen en hier niet zelf aan hoeven te denken.
- Zorg dat consulenten altijd een brede uitvraag doen, en besteedt aandacht aan een meer klantgerichte houding, met meer oog voor de persoonlijke situatie en meer denken in mogelijkheden. Wees daarbij bewust van de rol die schaamte en instantieangst kunnen spelen.

Toelichting gemeente: inmiddels ingevoerde verbeteringen klantgerichtheid

- *Momenteel wordt onderzocht of het mogelijk is geautomatiseerde reminders te sturen.*
- *In het afgelopen jaar hebben alle consulenten sociaal domein van de gemeente een training motiverende gesprekstechnieken gevolgd. Structureel is de training voor nieuwe consulenten en de herhaling en bijscholing voor bestaande consulenten nu ingevoerd.*

- *Op dit moment loopt het project Welzijnsgesprek, waarbij consulenten alle bijstandsgerechtigden spreken. Hierbij wordt het niet-gebruik van regelingen en toeslagen onder de aandacht gebracht, en is ruimte voor een brede uitvraag.*

- Vereenvoudig het aanvraagproces: check waar het aantal aan te leveren stukken verminderd kan worden.
- Wellicht is het mogelijk om te onderzoeken welke mogelijkheden de AVG biedt om informatie te hergebruiken, i.p.v. steeds weer opnieuw op te vragen.

Verbeteropties in het aanbod

In beide rapporten wordt geconstateerd dat het aanbod erg kindgericht is.

Wat betreft doelgroepen is er behoefte aan:

- Meer mogelijkheden voor volwassenen
- Meer mogelijkheden voor kinderen die 18 zijn geworden en nog thuis wonen en niet kunnen werken omdat zij gehandicapt zijn, of nog naar school gaan
- ZZP-ers en woningeigenaren komen nu nergens voor in aanmerking, terwijl deze groepen wel behoefte hebben aan regelingen.

Wat betreft het huidige aanbod, is er behoefte aan verbeteringen:

- Meer mogelijkheden voor sportdeelname: de huidige bedragen zijn volgens de inwoners onvoldoende om abonnement, kleding, schoenen en materiaal aan te kunnen schaffen
- Een collectieve zorgverzekering met keuze tussen 2 aanbieders (dit was tot 2020 het geval, maar sindsdien is er nog maar 1 aanbieder). Volgens inwoners vergoedt de verzekeraar geen zorg in de ziekenhuizen in de buurt. Het aanbod wordt hierdoor als minder aantrekkelijk ervaren.
- Er wordt geconstateerd dat het aanbod via de Ooievaarspas steeds beperkter wordt, en dat de pas dus steeds minder aantrekkelijk wordt. Zo vielen vroeger ook Drievliet en de zwembaden hieronder, en kon je 50 euro vrij reizen per kwartaal met het OV. Sommigen geven aan liever een vast bedrag op de pas te krijgen dat naar eigen inzicht besteed kan worden (zoals in Utrecht het geval is) dan toegang te krijgen tot beperkte kortingen op een grote hoeveelheid mogelijkheden waar geen gebruik van wordt gemaakt.
- Verstrek bijzondere bijstand niet als lening maar als gift
- Laat bedragen meestijgen met de inflatie

Toelichting gemeente:

Per 1 januari 2024 wordt het budget voor activiteiten op de Ooievaarspas verhoogd

Er is ook behoefte aan nieuw aanbod:

- Een regeling om schoenen en kleding aan te schaffen (voor kinderen én volwassenen)
- Abonnement voor de bibliotheek voor volwassenen

Ten slotte wordt aandacht gevraagd voor de armoedeval en wordt verzocht te onderzoeken of de inkomensgrens voor regelingen verhoogd kan worden. Het SSP constateert dat hoe meer regelingen er komen, des te groter de armoedeval wordt: dat levert volgens hen soms schrijnende situaties op.

BIJLAGE 1: Observaties en verbeter suggesties door vrijwilligers

Informatievoorziening

Algemeen

- Breng bekendheid regelingen bij verschillende doelgroepen in kaart, en benader groepen actief die nu minder bereikt worden (bijv. ouderen en werkende minima) Betrek voor ontwikkelen aanpak inwoners, hulpverleners en cliëntenraad. Leer ook van Stichting Leergeld
- Ga te rade bij andere gemeenten. Bij Den Haag en Zoetermeer lijkt het bijvoorbeeld veel duidelijker. RKC raadt aan om contact te leggen met Utrecht
- Zorg voor heldere en vindbare regelingen op de website
- Ambtenaren zijn niet altijd goed geïnformeerd: er wordt soms doorverwezen naar partnerorganisaties met onjuiste informatie. Gemeente zou meer gebruik kunnen maken van kennis en ervaring bij diverse partnerorganisaties.
- Zet in brieven het onderwerp in 1^e alinea
- Volgens vrijwilligers zit er overlap tussen sommige regelingen (bijv. sommige vormen van bijzondere bijstand en St. leergeld). Dit werkt verwarrend en leidt ertoe dan inwoners afhaken. Informeer goed hierover, voorkom (schijnbare) overlap.

Kwijtschelding

- Geef kwijtschelding goed op aanslag aan. Mensen lezen alleen het bedrag bovenaan, en niet de 0 euro die pas onderaan in de brief staat.
- Geef duidelijkere informatie op de website. Bij kwijtschelding gelden allerlei VNG-normen (voor huur, ziektekosten, inkomen en vermogen). Er wordt verwezen naar een publicatie van de VNG, maar dit is niet te begrijpen voor inwoners. Het zorgt bovendien voor onnodig veel aanvragen bij het SSP en bij de gemeente van inwoners die niet in aanmerking komen.

Gemeentepolis

- Bespreek met Menzis of inwoners in alle ziekenhuizen dichtbij terecht kunnen, en als dit zo is, communiceer dit duidelijk op de website.
- Communiceer duidelijker aan inwoners die van de gemeentepolis gebruik maken, waar zij op moeten letten als zij meer gaan verdienen: wanneer hebben zij geen recht meer op de polis?

Aanvraagproces:

RKC beveelt aan het overleg tussen de inkomensconsulenten en de ketenpartners voort te zetten en input te gebruiken voor het verbeteren van het proces.

Complexiteit en aanleveren stukken

- Er moet steeds meer digitaal worden aangevraagd. Vaak is ook een sms-code of een digiD app nodig. Hierdoor haken veel mensen, vooral ouderen, af. Zorg dat ook papieren verzoeken kunnen worden gedaan en het aanvraagproces zo toegankelijk blijft voor iedereen.

- Dezelfde gegevens moeten voor verschillende aanvragen op verschillende plekken steeds opnieuw worden aangeleverd. Kan dat niet anders?
- Waarom moeten gezinnen met kinderen in de bijstand schoolkosten aanvragen? Kan dit niet gewoon automatisch worden uitgekeerd? De gemeente weet al dat het gezin bijstand heeft, dat het kind ingeschreven staat op een school, waarom is daar dan nog bewijs van nodig?
- Er lijkt een systeem vol ingebouwde controles te zijn opgetuigd dat gebaseerd is op wantrouwen en argwaan. Dit maakt het voor zowel de aanvrager als voor de verwerker nodeloos complex en tijdrovend. Is dit echt nodig?

Klantgerichtheid consulenten

- Zorg dat duidelijk is wanneer consulenten bereikbaar zijn voor inwoners en hulpverleners en zorg dat de consulent op dat moment de klant ook echt telefonisch te woord kan staan
- Internetvergoeding vervalt na 1 jaar, zonder aankondiging. Niet iedereen heeft dit op tijd door; het kan niet met terugwerkende kracht worden aangevraagd.
- Inwoners worden beschouwd als een nummer zonder gezicht, zonder verhaal. Het ontbreekt aan betrokkenheid en empathie. De houding is zakelijk en wantrouwend. Dit vergroot de toch al aanwezige 'instantie-angst'. Inwoners hebben niet het gevoel dat ambtenaren er voor de inwoner is.
- Kijk meer naar individuele situaties en lever meer maatwerk. Probeer waar mogelijk de omgekeerde toets toe te passen (uitgangspunt is wat iemand nodig heeft, niet waar iemand recht op heeft).

Specifieke regelingen:

- Het systeem om schoolkosten aan te vragen werkt niet. Je wordt er tijdens de aanvraag steeds uitgegooid, en het lukt alleen met allerlei tijdrovende omwegen. Is al vaak aan gemeente doorgegeven. Vooral als er meerdere kinderen zijn, gaat het fout. Mensen die het zelf willen doen, lukt het niet en haken dus af.
- Aanvraag voor kwijtschelding is bijzonder ingewikkeld, terwijl de processen voor kwijtschelding bij waterschappen veel eenvoudiger ogen, en toch uitgebreider en transparanter zijn. Waarom is bijv. een bewijs van inkomen nodig voor kwijtschelding als het inkomen al bekend is omdat sprake is van een bijstandsuitkering?
- Waarom is een handtekening nodig als met DigiD wordt ingelogd?
- Ga te rade bij andere vergelijkbare gemeenten: hoe hebben zij het georganiseerd?

NUGgers:

- Het SSP vraagt aandacht voor het aanvraagproces van NUGgers (niet-uitkeringsgerechtigden). Zij kunnen pas een formulier invullen voor een aanvraag als er telefonische goedkeuring is. En tegen een telefonische afwijzing is geen bezwaar en beroep mogelijk

Regelingen:

Armoedeval/grenzen recht op regelingen:

- Gepensioneerden die net boven de 110% wsm zitten, hebben geen recht meer op regelingen waar ze vorig jaar nog wel recht op hadden. Dat komt doordat de AOW is verhoogd. Is er geen mogelijkheid om met staffels te werken, of alleen het bedrag dat iemand erboven zit inhouden?
- Vaak wordt 120% gehanteerd, maar daarboven is er niets. Suggestie: trek dit op naar 130%, of hanteer 120% niet als 'valbijl', maar geef degenen die daarboven zitten in staffels steeds minder. De Belastingdienst doet dit ook met huurtoeslag.
- Je mag nauwelijks saldo hebben om in aanmerking te komen, terwijl ouderen zonder overlijdensrisicoverzekering vaak sparen voor een begrafenis/crematie. Zij komen dan niet in aanmerking.

BIJLAGE 2: Overzicht bedragen wettelijk sociaal minimum en vermogensgrenzen

Sociaal minimum vanaf 1 juli 2023 (Toeslagenwet)

Huishouden	Bruto bedrag per maand
Gehuwd / gelijkgestelden	€ 1.994,91
Alleenstaande 21 jaar en ouder	€ 1.408,31
Alleenstaande – woningdeler van 21 jaar e.o.	€ 898,71
Alleenstaande van 20 jaar	€ 1101,42
Alleenstaande van 19 jaar	€ 803,23
Alleenstaande van 18 jaar	€ 650,11

Bron: UWV

AOW vanaf 1 juli 2023

Huishouden	Bruto bedrag per maand
AOW alleenstaand	€ 1.458,15
AOW paar	€ 1.986,32

Bron: SVB

Vermogensgrenzen vanaf 1 juli 2023

Huishouden	Vermogen
Alleenstaande	€ 7.650
Alleenstaande met kind(eren)	€ 15.210
Paren (gezamenlijk bedrag)	€ 15.210

Bron: website lv.nl

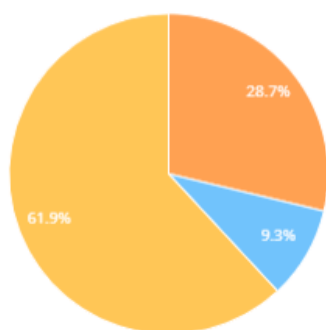
BIJLAGE 3: Minima onder de groep ZZP-ers

Van de minimahuishoudens in beeld bij de gemeente zijn 268 ZZP-er. 62% van hen heeft een hoofdkomen uit ww of werk. Bij ruim de helft gaat het om gezinnen met minderjarige kinderen (51%).

De meesten (68%) hebben een niet-westerse migratieachtergrond.

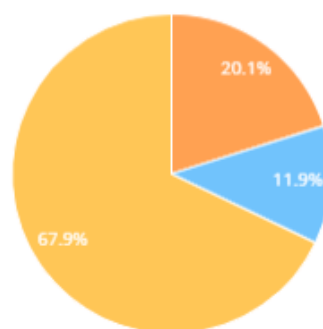
Belangrijkste inkomensbron ZZP-ers in minima
(268 huishoudens)

● Pwet ● AOW ● Overig inkomen



Herkomst ZZP-ers in minimahuishoudens in beeld
(268 huishoudens)

● Nederlandse achtergrond
● Westerse migratieachtergrond
● Niet-westerse migratieachtergrond



Bron: Armoedemonitor Kwiz, 2023