

# Evaluatie klantbeleving minimabeleid



# Evaluatie klantbeleving minimabeleid

- eindrapport -

Kaya Noll  
Miranda Witvliet

Amsterdam, 8 september 2023

**Regioplan**  
Jollemanhof 18  
1019 GW Amsterdam  
Tel. +31 (0)20 531 53 15  
[www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)

© 2023 Regioplan, in opdracht van de gemeente Leidschendam-Voorburg

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

# Inhoudsopgave

## 1 Inleiding **5**

- 1.1 Aanleiding 5
- 1.2 Doel- en vraagstelling van het onderzoek 5
- 1.3 Werkwijze 6

## 2 Minimaregelingen **8**

- 2.1 De minimaregelingen 8
- 2.2 De uitvoering 10

## 3 Uitkomsten Interviews **13**

- 3.1 Inleiding 13
- 3.2 Informatievoorziening over de minimaregelingen 13
- 3.3 De aanvraag 15
- 3.4 Contact met maatschappelijke partners (of andere tussenpersonen) 18
- 3.5 Dienstverlening van de gemeente 19
- 3.6 Gebruik van de regelingen 22

## 4 Conclusie **28**

- 4.1 Inleiding 28
- 4.2 Succesfactoren en knelpunten 28
- 4.3 Aanknopingspunten voor verbeteringen 31

## Bijlage – Respondenten **35**

## 4.4 Selectie huishoudens interviews

35



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK

# 1

## Inleiding

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Inwoners met een laag inkomen kunnen in de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar gebruikmaken van verschillende minimaregelingen, waaronder bijzondere bijstand, de Ooievaarspas en de individuele inkomensvoet. De gemeente Leidschendam-Voorburg voert een evaluatie uit van het minimaalbeleid over de periode van 2019 – 2022. In het kader van deze evaluatie heeft de gemeente Leidschendam-Voorburg aan RegioPlan gevraagd een onderzoek uit te voeren gericht op het onderdeel klantbeleving. In dit rapport worden de uitkomsten van dit onderzoek beschreven.

## 1.2 Doel- en vraagstelling van het onderzoek





### Doel

Het onderzoek moet inzicht bieden in de beleving van de minimaregelingen vanuit het perspectief van de huishoudens die hier gebruik van maken in de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar. Het betreft hierbij de beleving van de dienstverlening en van de effecten van de regelingen.

### Onderzoeksvragen

1. Hoe ervaren de huishoudens de verschillende onderdelen van de dienstverlening (informatievoorziening, rol maatschappelijke partners, rol gemeente)? Welke succesfactoren en knelpunten ervaren de huishoudens? Wat zijn op basis van die ervaringen verbetermogelijkheden in de dienstverlening?
2. Wat zijn de ervaren effecten van de regelingen op de huishoudens die er gebruik van maken?

### 1.3 Werkwijze

Onderzoeksactiviteit		
	Selectie en werving van huishoudens voor interviews	Samen met de gemeente Leidschendam-Voorburg is een selectie gemaakt van twintig huishoudens, waarbij rekening is gehouden met de spreiding in typen huishouden. De werving verliep via de gemeente.
	Narratieve interviews	Zestien interviews met inwoners van Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar die gebruikmaken van de minimaregelingen.
	Analyse	Opstellen van de klantreis. Analyse van succes- en knelpunten per onderdeel van de dienstverlening.
	Rapportage	Rapportage met daarin de belangrijkste succes- en knelpunten van de dienstverlening, de ervaren effecten van de regelingen en verbetermogelijkheden in de dienstverlening.

In de bijlage is een schema opgenomen van de selectie van huishoudens voor de interviews.



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK



# Minimaregelingen

## 2 Minimaregelingen

### 2.1 De minimaregelingen

Hieronder geven we een korte beschrijving van de minimaregelingen waarover we in dit onderzoek aan gebruikers hebben gevraagd hoe ze deze regelingen ervaren.

#### Kindpakket<sup>1</sup>

Hieronder vallen meerdere regelingen voor gezinnen met een laag inkomen (maximaal 130% van de bijstandsnorm) en schoolgaande kinderen tot achttien jaar.

- **Computer-, tablet- en internetregeling:** een vergoeding voor een computer, laptop, tablet of internetabonnement voor schoolgaande kinderen.
- **Schoolspullenpas:** via Stichting Leergeld kan een schoolspullenpas aangevraagd worden waarmee schoolspullen aangeschaft kunnen worden.
- **Tegemoetkoming school-, cultuur- en sportkosten:** een vergoeding voor school-, cultuur- of sportkosten voor schoolgaande kinderen, bijvoorbeeld voor een schoolreisje, boeken of een fiets.

#### Bijzondere bijstand

Bijzondere bijstand is voor inwoners met een laag inkomen (lager dan 110% van bijstandsnorm) die bijzondere, noodzakelijke kosten maken die niet zelf betaald kunnen worden, bijvoorbeeld verhuizingskosten, kosten voor een bewindvoerder of een eigen bijdrage voor rechtshulp. De vergoeding wordt als lening of gift afgegeven.

<sup>1</sup> De Ooievaarspas en de regeling maatschappelijke participatie vallen ook onder het Kindpakket, maar niet uitsluitend. Deze regelingen worden verderop in het hoofdstuk besproken.



- **Bijzondere bijstand chronisch zieken en gehandicapten:** voor inwoners met een laag inkomen die vanwege een chronische ziekte of handicap extra kosten maken. Zij kunnen hiervoor een financiële tegemoetkoming krijgen.
- **Bijzondere bijstand voor personen met pensioengerechtigde leeftijd:** AOW-gerechtigden met een laag inkomen kunnen bijzondere bijstand aanvragen, bijvoorbeeld voor sport, cultuur en een abonnement op krant of telefoon, maar ook voor de aanschaf van duurzame gebruiksgoederen, zoals een wasmachine.

#### Ooievaarspas

Een gratis pas waarmee inwoners van Leidschendam-Voorburg met korting kunnen deelnemen aan allerlei activiteiten, bijvoorbeeld naar het museum gaan of lid worden van een sportclub. Kinderen kunnen gratis deelnemen.

#### Regeling maatschappelijke participatie

Inwoners van Voorschoten en Wassenaar met een laag inkomen (maximaal 130% van bijstandsnorm) kunnen een tegemoetkoming aanvragen om deel te nemen aan sociale, culturele en sportieve activiteiten.

#### Gemeentepolis: collectieve verzekering

Inwoners met een laag inkomen (lager dan 130% van bijstandsnorm) en veel zorgkosten kunnen zich aanmelden voor de Gemeentepolis van de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar. De gemeente betaalt dan mee aan de premie.

### Individuele inkomenstoeslag

Inwoners die drie jaar of langer leven van een laag inkomen (lager dan 110% van bijstandsnorm) kunnen een individuele inkomenstoeslag krijgen, een eenmalig geldbedrag dat de inwoner vrij mag besteden.

## 2.2 De uitvoering

De uitvoering van de minimaregelingen voor de drie gemeenten wordt gedaan door de inkomensconsulenten van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Inwoners kunnen de minimaregelingen digitaal of telefonisch aanvragen bij de gemeente Leidschendam-Voorburg. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen uitkeringsgerechtigd en niet-uitkeringsgerechtigd (NUG). Uitkeringsgerechtigden kunnen de aanvraag digitaal doen door in te loggen met hun DigidD op de website. Bepaalde informatie is dan al bekend bij de gemeente vanwege de bijstandsuitkering, waardoor de inwoner minder informatie hoeft aan te leveren. Het afhandelen van de aanvraag gebeurt hierdoor vaak al binnen een week. Niet-uitkeringsgerechtigden hebben altijd eerst telefonisch contact, voordat ze de aanvraag kunnen doen. Er wordt dan meer informatie gevraagd over bijvoorbeeld hun inkomen, vermogen, woonlasten en hoe het geld besteed gaat worden. Inwoners moeten hiervoor veel aanvraagformulieren en bewijsstukken aanleveren via de mail of per post. Wanneer er nog informatie mist voor de aanvraag stuurt de gemeente een brief naar de inwoner en heeft de consulent daar vaak telefonisch of per mail nog contact over. Doordat er meerdere contactmomenten zijn, duurt het aanvraagproces vaak een stuk langer dan voor uitkeringsgerechtigden. Het streven is om binnen vier weken de aanvraag af te handelen, maar in de praktijk lukt dit vaak niet.

Voor de aanvragen van inwoners wordt in de toeleiding samengewerkt met maatschappelijke partners uit de drie gemeenten:

- Leidschendam-Voorburg: Het Sociaal Servicepunt
- Wassenaar: SMOW (Stichting Maatschappelijke Ondersteuning Wassenaar)
- Voorschoten: Voorschoten voor Elkaar

Vrijwilligers van deze organisaties kunnen inwoners helpen bij het invullen van de aanvraag en het aanleveren van bewijs.



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK

3

**Uitkomsten interviews**

## 3 Uitkomsten Interviews

### 3.1 Inleiding

In de interviews is met inwoners de ‘klantreis’ doorlopen vanaf 1) het moment dat zij in contact zijn gekomen met de minimaregelingen, via 2) het aanvraagproces, 3) het contact dat zij over de minimaregelingen hebben met maatschappelijke partners en 4) met de gemeente, tot 5) het gebruik van de regelingen. Voor deze vijf onderdelen zetten we in dit hoofdstuk de belangrijkste ervaringen op een rij die we uit de twintig interviews hebben opgehaald.

### 3.2 Informatievoorziening over de minimaregelingen

Inwoners komen op verschillende manieren in contact met de minimaregelingen. Hierin zien we twee groepen naar voren komen. De eerste groep bestaat uit elf respondenten die externe begeleiding ontvangen buiten de gemeente om, de tweede groep van vijf respondenten krijgt geen begeleiding. Onder externe begeleiding vallen maatschappelijke organisaties die praktische of psychosociale ondersteuning bieden aan inwoners die problemen ervaren op gebieden als werk, inkomen, huisvesting en gezin. De meeste respondenten uit de eerste groep gaven aan dat ze voor het eerst over de minimaregelingen hoorden via een vrijwilliger, begeleider/maatschappelijk werker of bewindvoerder. Veel van deze respondenten krijgen bredere begeleiding vanuit maatschappelijke organisaties, bijvoorbeeld op het gebied van zelfredzaamheid, het vinden van een woning of op psychisch vlak. Zo zegt een van de respondenten over een organisatie: *“...die begeleidt mensen die in de puin zitten...”*. Sommige respondenten kwamen in de problemen na een scheiding of door een burn-out, anderen waren arbeidsongeschikt verklaard vanwege fysieke of psychische klachten. Respondenten hadden voorafgaand aan het aanvragen van de minimaregelingen vaak al problemen met geldzaken en de administratie, waar ze dan hulp voor zochten. Iemand licht dit als volgt toe: *“We hebben erg veel moeite met papieren en belastingaanvragen. Bij geen van de brieven die we kregen, wisten we wat we moesten doen. Wat wordt er bedoeld?”*.

Via de vrijwilliger (of andere tussenpersoon) ontvingen mensen informatie over de minimaregelingen en welke mogelijkheden er waren voor hun specifieke situatie. Ook konden ze terecht met vragen over hoe ze de aanvraag precies kunnen doen en welke informatie de gemeente daarvoor nodig heeft.

De respondenten die zonder externe begeleiding de aanvraag hebben gedaan, zochten zelf informatie op over de regelingen op de website en hebben zelf contact opgenomen met de gemeente. Zij hadden naar eigen zeggen geen extra hulp nodig bij het aanvragen van de regelingen. Ze gaven aan dat de informatie op de website van de gemeente erg duidelijk is en dat het aanvraagproces voor zich spreekt: *“Er staat echt heel goed aangegeven waar je moet zijn en bij wie en wat je moet doen.”*

De externe begeleiding speelt een grote rol in de informatievoorziening over de mogelijkheden van de minimaregelingen, zo blijkt uit de interviews. Vijf respondenten geven aan dat de mogelijkheden voor minimaregelingen zichtbaarder zouden kunnen zijn voor de inwoners. *“Zonder de vrijwilliger had ik het niet geweten.”* Respondenten vinden dat de gemeente de inwoners hier meer over kunnen informeren of hier ‘reclame’ voor kunnen maken. *“Als je bijvoorbeeld een uitkering aanvraagt of een bijstandsuitkering dat je dan ook een brief ontvangt met dit zijn alle mogelijkheden voor jou”*. Een andere respondent noemt ook: *“Ze zouden het moeten aanbieden op scholen, zodat ouders weten dat ze hulp kunnen vragen”*. Daarnaast vinden respondenten dat de toegankelijkheid van informatie beter kan voor nieuwkomers die de Nederlandse taal nog niet goed beheersen: *“het is lastig met de taal en het vertalen voor nieuwkomers. Ik zie dat mijn ouders er echt veel moeite mee hebben, echt nul procent weten van hoe het gaat. Dat weet je pas als je ernaar vraagt en hulp krijgt. Er zou meer verteld moeten worden wat er mogelijk is.”*

### 3.3 De aanvraag

Respondenten gaven vaak aan dat de beslissing om de minimaregelingen aan te vragen *“niet leuk”* was en *“zwaar”*. Soms speelt schaamte ook een rol bij het doen van een aanvraag. *“In het begin is het wennen dat je dat nodig hebt. Er is een beetje schaamte”*. Tegelijkertijd waren ze blij dat de mogelijkheden er waren: *“...je hebt wel het gevoel dat de gemeente er is om je te helpen”*. Sommigen hadden ook moeite om opnieuw een regeling aan te vragen, omdat ze eerder al hulp van de gemeente hebben gekregen: *“...had er moeite mee om weer aan de bel te trekken. Dan denk je wat zullen ze wel niet denken”*. Bijna alle respondenten hebben in de loop van de tijd meerdere regelingen aangevraagd. Hierin is geen duidelijk verschil te zien tussen de respondenten die externe begeleiding hadden bij de aanvraag en respondenten die dat niet hadden. In beide groepen werden vaak drie of meer regelingen aangevraagd. Daarnaast hadden alle respondenten een uitkering; bij de meesten gaat dit om een bijstandsuitkering. De overige vijf respondenten hebben een Wajong- of WIA-uitkering.

Voor het aanvragen van minimaregelingen moeten inwoners bepaalde gegevens en bewijsstukken aanleveren. Zes respondenten geven aan dat er erg veel informatie nodig is voor de aanvraag van bepaalde regelingen: *“Het is een ramp, 300 bewijsstukken nodig”*. Ook wordt genoemd: *“Het was echt een gedoe. In het begin vond dat ik heel lastig. Ik wist niet waar ik moest zijn voor die informatie”*. Een van de respondenten begreep niet waarom er zoveel informatie nodig is voor een aanvraag. *“Het wantrouwen dat er is om zoveel informatie te vragen, vind ik erg vervelend. Vooral omdat het gros van informatie best te achterhalen is. Ik zie geen noodzaak voor drie maanden bankafschriften. Ik ben arbeidsongeschikt en toch moet dat”*. De respondenten vroegen verschillende regelingen aan, zoals de individuele inkomens toeslag en de bijzondere bijstand (chronisch zieken en gehandicapten).

Inwoners moeten voor het aanvraagproces formulieren invullen en ontvangen brieven vanuit de gemeente als er bijvoorbeeld nog gegevens missen. Drie respondenten geven aan dat de brieven en formulieren toegankelijker geschreven kunnen worden. *“Ik ben dyslectisch en ik snap veel dingen niet. Ik moet het 10.000 keer lezen. Wat betekent dit? En wat is dit? Het is echt moeilijke taal. Ik ben een Nederlander, maar het is niet voor mij weggelegd.”* Een andere respondent die zelf geen problemen had met het aanvraagproces en de formulieren zegt: *“Er zijn een boel mensen die het niet begrijpen. Ik help ook weleens mensen in mijn omgeving ermee. Die hele ambtelijke taal komt bij mensen niet aan en dan stoppen ze bij de derde zin.”*

Twee respondenten benadrukken de mogelijkheid van een formulierenbrigade, waar inwoners naar toe kunnen gaan en hulp kunnen krijgen voor het invullen van formulieren. Een respondent zou dat ook graag zien in Leidschendam-Voorburg: *“...dat maakt het wel iets laagdrempeliger”*. Het Sociaal Service Punt in Leidschendam-Voorburg biedt wel een vergelijkbare mogelijkheid, maar de respondent is daar niet mee in contact geweest. De andere respondent heeft deze mogelijkheid van een formulierenbrigade in de gemeente Voorschoten.

Naast het voorzien van informatie over de regelingen speelt de externe begeleiding ook een grote rol bij veel aanvragen. Een deel van de respondenten had hulp van een vrijwilliger of ander tussenpersoon waardoor het invullen van formulieren goed verliep: *“Ik liep niet echt ergens tegenaan omdat zij alles voor mij deed”*. De hulp van vrijwilligers blijkt voor deze respondenten erg belangrijk in een goed verloop van het aanvraagproces: *“Zonder de vrijwilliger had ik het niet geweten of gekund”*. *“Dan was het denk ik moeilijker geweest en dan moest ik het zelf zoeken, dan had ik zeer waarschijnlijk dingen verkeerd ingevuld of helemaal niet ingevuld.”*



### Illustratie van ervaringen met de minimaregelingen

Een van de geïnterviewde gebruikers is een moeder met twee kinderen. De respondent had financiële problemen en kwam via via in contact met Stichting Leergeld. Hier werd ze gewezen op de organisatie SMOW waar ze in contact kwam met een vrijwilliger. *“Daar heb ik een vrijwilliger die mij heeft geholpen en mijn financiën regelt. ...Het is echt een heel lieve vrouw.”*

De vrijwilliger speelde een grote rol in het voorzien van informatie over de regelingen. *“Ik heb wel een foldertje gekregen met wat informatie over welke regelingen er zijn, maar zij heeft voornamelijk verteld waar ik voor in aanmerking kon komen. Ik miste niks qua informatie, alle informatie kwam via haar.”* De respondent wist daarvoor niet dat de minimaregelingen er waren. *“Het is niet vanzelfsprekend dat het zo voor iemand toegankelijk is. Je moet het echt van iemand horen.”* Daarnaast regelde de vrijwilliger de aanvragen en ondersteunde ze de respondent bij elke stap. *“Zij heeft mij meegenomen in het proces. Ik heb er zelf eigenlijk geen verstand van.”* De respondent vond het lastig om alle informatie aan te leveren. *“Dat was in mijn geval lastig, ik had geen goed werkende printer. Het is wel fijn dat je bij iemand kan komen en het samen kan regelen.”* Door de zorgen om de financiële problemen was de hulp van de vrijwilliger noodzakelijk voor de respondent. *“Je hebt er de kracht niet voor om het allemaal uit te zoeken.”* Ook buiten de minimaregelingen om is de vrijwilliger erg betrokken. *“...als ze even niets van mij heeft gehoord, stuurt ze gelijk een berichtje. Zoals nu, mijn huis wordt binnenkort gesloopt. Hoe is het met je gezondheid? Heb je al een huis? Erg regelmatig contact. Heel fijn.”*

Inmiddels maakt de respondent al meerdere jaren gebruik van de individuele inkomens toeslag, de internetregeling en de regeling maatschappelijke participatie. *“Mede door die regelingen heb je toch even wat lucht. En het is heel fijn voor de kinderen om leuke dingen te doen.”*

### 3.4 Contact met maatschappelijke partners (of andere tussenpersonen)

De vrijwilligers of andere externe begeleiding ondersteunen de respondenten op verschillende gebieden, waaronder het aanvragen van de minimaregelingen. *“Zij vroeg dan hebben jullie problemen die we kunnen oplossen?”* De vrijwilligers of externe begeleiding zijn volgens de respondenten erg betrokken en er is vaak laagdrempelig en persoonlijk contact. *“Ze is echt begaan met mensen. Het is echt haar passie en dat straalt ze uit. En ook stuurt ze af en toe en appje van hoe gaat het met je? Buiten de regelingen om vraagt ze ook even hoe het met mijn gezondheid is.”* Door de externe begeleiding werden vooral de regelzaken en het contact met de gemeente zoveel mogelijk uit handen genomen van de respondent. Hierdoor hadden de respondenten vaak niet veel contact meer met de gemeente. Soms werd er ook samen telefonisch contact opgenomen. *“Als ik moest bellen dan was mijn begeleider erbij om te helpen”*. De respondenten vinden het erg fijn dat ze zoveel ondersteund worden bij het contact met de gemeente en het doen van de aanvraag. *“Zij vulde alle formulieren in en heeft samen met mij die aanvragen gedaan.”* Een andere respondent geeft aan: *“Dat nabellen doet de vrijwilliger ook voor mij, dat scheelt enorm. Ze gaat er gelijk achteraan.”*

Wat respondenten ook erg waardeerden is dat de externe begeleiding veel mededacht en zelf met ideeën kwam voor oplossingen. *“Ze komt er ook zelf mee als er nieuwe dingen of regelingen zijn, bijvoorbeeld die energieregeling. Ik zou er anders ook niet achter zijn komen”*. Respondenten ervaren vaak veel zorgen en stress, waardoor het uitzoeken van de regelingen en een aanvraag indienen als erg lastig worden ervaren zonder externe hulp. *“Ik kan wel zeggen dat als je in een moeilijke situatie zit in je leven, dat je er de puf en de energie niet voor hebt. Dus je hebt echt iemand nodig om je daarbij te helpen.”* Een andere respondent zei: *“Ik ben depressief. Iemand met psychische problemen kan dat niet. Dat is veel te stressvol”*.

### 3.5 Dienstverlening van de gemeente

De meeste respondenten hadden grotendeels via de externe begeleiding contact met de gemeente, maar er werd ook weleens samen contact opgenomen. *“Als het dan niet gaat, dan nam zij het over.”* Het contact verliep meestal telefonisch en per mail. *“Er komt dan weleens een mail dat er nog meer informatie nodig is”*. Daarnaast ontvangen de respondenten het uiteindelijke besluit waarin staat of een regeling wordt toegekend of niet vaak per brief.

De respondenten die wat meer contact hadden met de gemeente geven aan dat ze er terecht konden met hun vragen over de regelingen en het aanvraagproces. *“De informatie van de gemeente was helemaal duidelijk voor mij, daar was ik blij mee. Als ik iets niet weet dan vraag ik het. Ze legde alles uit.”* Het contact met de gemeente en de consultants wordt over het algemeen als prettig ervaren: *“De consultant was begripvol en ik kon telefonisch met haar overleggen.”* Een andere respondent geeft aan: *“...die voelde me aan. ...toonde interesse en vriendelijkheid en zei het gaat goedkomen”*. Vijf respondenten geven aan dat de gemeente hen ook attendeerde op andere mogelijkheden: *“...toen vroeg die mevrouw: heb je voor hem ook die internetkosten aangevraagd, nou dat wist ik niet dus toen heeft zij mij verteld dat ik dat moest aanvragen.”*

Hoewel deze respondenten aangaven dat consultants hen attendeerden op andere mogelijkheden van de regelingen, noemden tien respondenten dat de consultants juist meer kunnen meedenken met de respondent. Er werd volgens hen niet gewezen op andere regelingen en ze gaven aan dat de hulpvraag vooral uit de respondent zelf moet komen: *“...er wordt alleen gekeken naar waar je voor komt, dat is echt jammer.”* Een andere respondent zei: *“Het is nooit zo van heb je dat nodig? Of loop je ergens tegen aan? Wij moeten het wel vragen.”* Respondenten geven aan dat het contact met de gemeente en de

consulenten ook persoonlijker kan. *“Ik denk dat het belangrijk is dat ze aan de mensen zelf vragen waar ze vast lopen. Die persoonlijke interesse is er niet. Het komt op jezelf neer. Je moet er zelf achteraan gaan.”* We constateren een verschil in de ervaring van respondenten met de manier van contact met de maatschappelijke partners en met de gemeente. Wat respondenten zo waarderen in het contact met de externe begeleiding is het persoonlijke contact, waarbij er wordt meegedacht met de respondent en er oog is voor de gehele persoonlijke situatie van de klant. Deze betrokkenheid wordt door meerdere respondenten gemist in het contact met de gemeente over de minimaregelingen, waarbij vaak alleen wordt gekeken naar hetgeen waarvoor de respondent een aanvraag doet.

Naast het belang van het meedenken en aandacht hebben voor de persoonlijke situatie, geven vier respondenten aan het fijn te vinden als de gemeente het zou communiceren wanneer de respondent weer een aanvraag kan doen voor een bepaalde regeling, vooral voor de regelingen die elk jaar terugkomen en op een specifiek moment aangevraagd moeten worden. *“Bijvoorbeeld een mail van tevoren waarin staat: binnenkort kun je dit aanvragen”*. Respondenten hebben vaak veel zorgen en stress, waardoor dat soort momenten vergeten kunnen worden.

Wanneer een respondent het niet eens is met een besluit van de gemeente, kan er een bezwaar worden ingediend. Bij de meeste respondenten waren alle aanvragen voor minimaregelingen toegekend. Vier respondenten waren weleens niet blij met een besluit, maar er wordt vaak niet in bezwaar gegaan. *“Dat zie ik dan als nutteloos. Ik ga ervan uit dat ze het goed doen. ...en als ik er geen recht op heb, dan is dat zo.”* In enkele gevallen hebben respondenten wel een bezwaar ingediend via de externe begeleiding, maar konden niet meer goed benoemen waar het precies om ging.

### Illustratie van ervaringen met de minimaregelingen

Moeder en kind wonen sinds vorig jaar in Leidschendam-Voorburg. Ze hebben een moeilijke tijd achter de rug na een scheiding, waarna de respondent tijdelijk dakloos is geweest en haar kind in een pleeghuis heeft gewoond. *“Ik ben echt met niks gekomen, ik ben echt enorm blij met mijn huis en de omgeving.”* De respondent leeft van een bijstandsuitkering en heeft een bewindvoerder die helpt met schulden.

In de vorige gemeente heeft de respondent bijzondere bijstand gekregen voor de verhuizing naar Leidschendam-Voorburg, maar dit bleek later niet genoeg. *“Het geld is zo op en nu heb ik een consulent van de gemeente Leidschendam-Voorburg gebeld.”* De respondent vond het moeilijk om deze stap te zetten: *“Durfde niet meteen aan bel te trekken. Ik voel dan te veel en ik houd mezelf dan tegen. Dat voelt als schaamte, terwijl het nodig is.”* De respondent was over het algemeen positief over het contact met de consulent: *“Het contact is goed, ik voel me gehoord.”* Wel zou de respondent het fijn vinden als de consulent meer met haar meedenkt en zelf vertelt over de mogelijkheden. *“Ze zeggen niet: daar heb je recht op, vooral als je het zelf niet weet. ...zou wel meer vanuit de gemeente kunnen komen..”*

Met de andere minimaregelingen is ze via via in contact gekomen. Via LIMOR kreeg ze te horen over de Ooievaarspas. *“Een maatschappelijk werker die heeft dat aangevraagd voor mij.”* Recent heeft de respondent ook een schoolspullenpas en laptop aangevraagd via Stichting Leergeld. *“Ik heb een moeder van mijn klasgenootje van mijn zoon erover gehoord. ...toen ben ik gaan zoeken op het internet en heb ik me aangemeld, en ben ik gebeld dat ze mij daarbij gaan helpen.”* Hoewel de aanvraag nog in verwerking is, geeft de respondent al wel aan: *“Het is heel erg fijn en echt heel erg een opluchting.”* Ook hierbij had de respondent graag wat meer over de regelingen gehoord vanuit de gemeente. *“Het is wel jammer dat als je alleenstaand verder gaat, dat je zelf achter het bestaan van de regelingen moet komen. ...dat je via via moet horen waar je recht op hebt.”*

### 3.6 Gebruik van de regelingen

Alle respondenten zijn positief over de minimaregelingen waar ze gebruik van maken en vinden het fijn dat ze van die mogelijkheden gebruik kunnen maken. *“Heel fijn dat die mogelijkheden er zijn. Als je in een uitkering zit, heb je net genoeg geld voor eten en niet voor jezelf om iets leuks te doen.”* Respondenten geven aan dat het echt een extra is bovenop hun gewone inkomen, waardoor er meer ruimte is voor andere dingen dan alleen de basis. *“Het is echt een verschil. Als je dat niet kreeg, was je alleen maar aan het leven als een robot zeg ik dan altijd. Je eet, drinkt en slaapt. Toen je dat kreeg was je meer een mens geworden”.* Wel gaven drie respondenten aan dat de tegemoetkomingen door de stijgende prijzen niet voldoende zijn. *“Het is even een extra wat kan helpen, maar nog steeds niet voldoende. Als je ziet wat alles kost nu.” “Bedragen mogen echt meer mee met de trend.”*

#### Kindpakket

Elf respondenten hebben gebruikgemaakt van een of meerdere regelingen die vallen onder het Kindpakket. De respondenten zijn erg positief over de Schoolspullenpas (via Stichting Leergeld). Ze konden daarvoor alle benodigde schoolspullen voor hun kinderen aanschaffen. *“Dat ik mijn kind daarbij kan steunen voelt echt goed”*, meent een respondent. Daarnaast wordt het Kindpakket vooral gebruikt voor dagjes weg, schoolreiskosten en sportabonnementen. Respondenten hebben vaak weinig tot geen geld over na alle noodzakelijke kosten, waardoor hier zonder de regeling geen ruimte voor is. *“Het is heel fijn voor de kinderen om leuke dingen te doen. Het geeft toch net dat extraatje natuurlijk, wat er voorheen niet was.”*

Een aantal respondenten liep er wel tegen aan dat wanneer hun kinderen achttien worden, ze geen recht meer hebben op bepaalde regelingen of gekort worden op bedragen. *“Mijn oudste zoon wordt achttien volgende maand en is nog steeds bezig met een opleiding, maar kan geen schoolspullenpas*

*meer krijgen". De respondenten geven aan dat ze graag meer mogelijkheden zouden zien voor volwassenen, vooral als hun kind (18+) nog geen inkomsten heeft. "Ik ben alleen en hij heeft niks dan is het toch een heel ander verhaal. Dan ben je tot z'n 21e verplicht om je kind te onderhouden. Ze zouden daarnaar kunnen kijken en er wat lossen in moeten zijn". Ook respondenten zonder kinderen zouden graag meer mogelijkheden zien. "Meer mogelijkheden bieden die voor mij toepasbaar zijn, niet alleen voor kinderen. Net als die computerregeling bijvoorbeeld."*

### Bijzondere bijstand

Acht respondenten hebben gebruikgemaakt van de bijzondere bijstand. De meesten gebruikten de regeling gericht op chronisch zieken en gehandicapten. Ze betalen er vaak extra ziektekosten mee, maar ook vervoerskosten. *"Ik ben om medische redenen niet in staat om te fietsen. ...Voor de zelfstandigheid is het echt heel fijn."* Daarnaast hebben twee respondenten bijzondere bijstand gekregen voor verhuiskosten. Beiden vonden het moeilijk om de aanvraag te doen en waren bang dat ze te veel zouden vragen van de gemeente en het geld niet zouden krijgen. Een respondent ervaarde vooral het gesprek als niet prettig: *"Er wordt heel erg gehamerd op waarom je zelf niet hebt gespaard, maar als je het niet hebt, dan heb je niets om te sparen"*. Hierdoor had de respondent het gevoel niet alles kwijt te kunnen aan de consultant: *"...door de angst dat ik het niet zou krijgen zei ik dat ik bepaalde dingen wel al had, terwijl ik die helemaal niet had. ...Ik was zo bang dat ik anders niks zou krijgen"*. Hoewel ze het lastig vonden om de aanvraag te doen, ervaren de respondenten het gebruik ervan als erg positief. *"Dat is wel echt een van de meest fijne dingen die er is, want stel je voor je verhuist naar een andere plek. ...Ik zat heel krap op dat moment."*

De vergoeding voor de bijzondere bijstand kan als lening of als gift worden gegeven. Drie respondenten gaven aan dat ze zich niet geholpen voelen met een lening, omdat ze het juist aanvragen met de reden het niet te kunnen betalen. *“Dan moet je elke maand een bedrag afbetalen en als je dat niet kan betalen krijg je het niet. Het zou weer een gift moeten zijn. Dat ze wel kijken naar de situatie, als iemand dat niet kan betalen.”* De respondenten zouden graag meer mogelijkheden zien voor giften in plaats van een lening.

### Ooievaarspas

Alle negen respondenten die gebruikmaken van de Ooievaarspas waren positief over de mogelijkheden ervan. Ze gebruiken het vaak voor uitstapjes, musea, bioscoop of zwemles voor de kinderen. Sommige respondenten geven aan dat ze deze dingen anders niet zouden kunnen doen, omdat ze het niet kunnen betalen. *“Als ik die pas niet zou hebben, dan zou dat gewoon niet mogelijk zijn.” “Dan kunnen mijn kinderen niet meedoen met bepaalde activiteiten die belangrijk zijn voor hun ontwikkeling, zoals zwemles.”* Wel zagen sommige respondenten nog ruimte voor verbeteringen. Zo zouden twee respondenten graag wat meer mogelijkheden zien die niet alleen gericht zijn op kinderen en dat je de pas ook buiten de gemeente zou kunnen gebruiken. Daarnaast gaf een respondent aan dat een pas met een vast bedrag om uit te geven, zoals in gemeente Utrecht mogelijk is, ook fijn zou zijn. *“Dan krijg je een bepaald bedrag; dat is ook wel fijn. Met alleen korting is het nog niet altijd haalbaar.”*

### Regeling maatschappelijke participatie

Zeven respondenten maken gebruik van de regeling maatschappelijke participatie. Ze gebruiken deze regeling om dagjes weg te gaan, voor de sportschool of om vrienden te kunnen bezoeken. Een respondent zei: *“Met een uitkering heb je alleen geld voor eten en dan kan je echt iets voor jezelf doen.”* Een



andere respondent zei: *“Je wilt ook weleens een keer naar het theater of de bioscoop, en je wilt niet altijd nee zeggen tegen je kinderen.”*

#### Gemeentepolis: collectieve verzekering

Slechts drie respondenten maken gebruik van de collectieve verzekering. Alle drie gaven aan blij te zijn dat deze er is, wel vindt één van de respondenten die veel medicatie nodig heeft dat er meer vergoed kan worden. *“Voor een collectieve verzekering is het zo duur en nog wordt het meeste niet vergoed”*.

#### Individuele inkomenstoelage

De zeven respondenten die individuele inkomenstoelage ontvangen waarderen deze regeling erg. *“Dat betekent heel veel, er blijft normaal niks over van mijn gewone inkomen.”* Respondenten hebben geen ruimte om te sparen en gebruiken de toeslag vaak voor extra kosten, bijvoorbeeld een wasmachine die stuk is of nieuwe schoenen. Vaak gaat het ook naar de kinderen. *“Er is eigenlijk altijd iets dat je op dat moment nodig hebt. Het komt altijd goed uit.”*

Naast de bestaande regelingen geven drie respondenten aan dat ze nog een regeling missen voor het aanschaffen van kleding en schoenen. Ondanks de kinderbijslag zouden ze graag de mogelijkheid willen voor een kledingtoelage voor kinderen. *“Kinderbijslag gaat ook vaak naar de schulden helaas.”* Een van de respondenten zou dit ook graag terugzien voor volwassenen met een laag inkomen. *“Je hebt ook ondergoed nodig. ...dat kan je niet tweedehands halen, dat is gewoon noodzaak.”*

### Illustratie van ervaringen met de minimaregelingen

Het gaat hier om een gezin met twee kinderen, waarvan de ouders meerdere gezondheidsproblemen ervaren en hun zoon een verstandelijke beperking heeft. Daarnaast kampt het gezin met veel schulden. Moeder is in contact gekomen met een vrijwilliger van SMOW. *“Ze ging alles voor ons uitzoeken, ze helpt echt met alles.”* De vrijwilliger bracht het gezin op de hoogte van de mogelijkheden van de minimaregelingen en deed alle aanvragen voor hen. *“Dit is niet zo maar een vrouw, mijn kinderen noemen haar zelfs oma. Ik heb veel problemen gehad en door haar begon alles te rollen.”* Het gezin maakt van meerdere regelingen gebruik.

De bijzondere bijstand chronisch zieken en gehandicapten wordt voornamelijk gebruikt voor de kosten van vervoer. *“We gaan vaak naar het ziekenhuis en daar betaal ik die kosten van.”* Daarnaast maken ze ook gebruik van de collectieve zorgverzekering. *“Daar ben ik wel blij mee; alles is zo duur.”* Wel vindt de respondent het nog niet voldoende. *“Je bent niet voor niets collectief verzekerd als je ziet van hoeveel medicijnen we gebruikmaken, maar het meeste wordt niet vergoed.”*

Ook kreeg het gezin een schoolspullenpas. *“Ik vind het heel fijn; daar konden we alle schoolspullen van betalen.”* Inmiddels is hun zoon achttien en kan de pas voor hem niet meer aangevraagd worden. De respondent geeft aan dat het wel nog steeds nodig is. *“Hij is nog steeds bezig met een opleiding, maar kan geen schoolspullenpas meer krijgen. Maar in zijn koppie is hij niet achttien.”* De respondent zou graag zien dat er meer rekening wordt gehouden met dit soort situaties. *“Regel iets voor kinderen die achttien worden en nog steeds hulp nodig hebben. ...vooral voor kinderen die geestelijke beperkingen hebben.”*

De regeling maatschappelijke participatie was heel waardevol voor het gezin. *“Ik merkte dat we anders nergens kwamen. We hadden altijd een abonnement bij Duinrell. Lekker zwemmen en de attracties in. Ja daar was ik echt blij mee.”*



# 4

## Conclusie

## 4 Conclusie

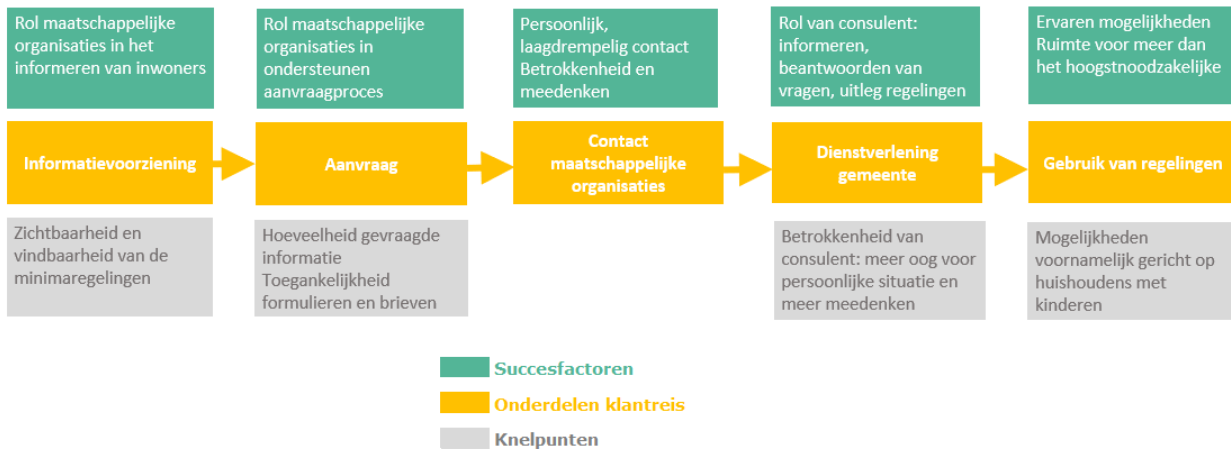
### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste succesfactoren en knelpunten per onderdeel van de klantreis samen en bespreken we de ervaren effecten van het gebruik van de minimaregelingen. Aan de hand daarvan benoemen we de belangrijkste verbeterpunten voor de dienstverlening van de gemeente. Belangrijk is nog wel om te benoemen dat de uitkomsten van dit onderzoek gebaseerd zijn op een beperkt aantal interviews en daarom niet representatief zijn voor alle gebruikers van de minimaregelingen. Wel biedt het inzicht in ervaringen, die mogelijk bruikbaar zijn voor de verdere ontwikkeling van het minimabeleid.

### 4.2 Succesfactoren en knelpunten

In het figuur hieronder is een overzicht te zien van de belangrijkste succesfactoren en knelpunten per onderdeel van de 'klantreis' die de inwoners doorlopen.

**Figuur 4.1**    **Overzicht succesfactoren en knelpunten 'klantreis'**



Een veelgenoemde succesfactor in de 'klantreis' van de gebruikers van de minimaregelingen is de rol van maatschappelijke organisaties. Vrijwilligers en andere externe begeleiding spelen een belangrijke rol in het informeren van inwoners over de minimaregelingen, maar ook in het doorlopen van het aanvraagproces. Daar staat wel tegenover dat er knelpunten worden ervaren in de zichtbaarheid van de minimaregelingen en de toegankelijkheid van het aanvraagproces. Respondenten wisten zonder de externe begeleiding vaak niet van de regelingen af en vonden het lastig om het aanvraagproces zelfstandig

te doorlopen. De hoeveelheid gevraagde informatie en aanvraagformulieren bemoeilijken het proces, maar ook de persoonlijke situatie van de respondenten speelde daarbij een rol.

Het contact met de maatschappelijke partners wordt als zeer positief ervaren door de gebruikers van de regelingen. Ze waarderen vooral de betrokkenheid van de externe begeleiding. Ze denken mee en er is oog voor de persoonlijke situatie. De externe begeleiding neemt de aanvraag grotendeels over. Vooral de regelzaken en het contact met de gemeente wordt zoveel mogelijk uit handen genomen van de respondent. Dit wordt erg gewaardeerd door de respondenten, die vaak in een moeilijke situatie zitten en daarom niet altijd de energie hebben om zelf alles uit te zoeken.

Respondenten die meer contact hadden met de gemeente ervoeren dit ook positief en vonden het fijn dat ze terecht konden bij de consultants met hun vragen. Sommige respondenten werden ook geattendeerd op de andere mogelijkheden van de regelingen. Toch is de ervaring vaak anders en constateren we hierin een verschil in de ervaring van respondenten met de manier van contact met de maatschappelijke partners en met de gemeente. De betrokkenheid die respondenten zo waarderen in het contact met de externe begeleiding, bijvoorbeeld in het meedenken over aanvullende regelingen waarvan gebruik gemaakt zou kunnen worden, wordt door meerdere respondenten juist gemist in het contact met de gemeente over de minimaregelingen. Respondenten zouden het fijn vinden als de gemeente breder kijkt naar de gehele persoonlijke situatie van de respondent en niet alleen naar hetgeen dat wordt aangevraagd. Daarnaast ervaren respondenten vaak schaamte bij het aanvragen van de regelingen, maar ook angst dat de regeling niet wordt toegekend speelt een rol bij het aanvraagproces. Dit zorgt ervoor dat sommige respondenten niet altijd open durven te zijn over hun persoonlijke situatie.

De ervaren mogelijkheden van de minimaregelingen zijn ook een succesfactor in de ‘klantreis’. Respondenten zijn positief over de regelingen en vinden dat het gebruik hen meer ruimte biedt in het dagelijks leven. Via de regelingen kunnen er uitgaven gedaan worden voor noodzakelijke elementen zoals vervoer naar het ziekenhuis en schoolspullen, die vaak niet mogelijk zijn zonder bijdrage. Naast hun geldzorgen ervaren gebruikers daarnaast meer ruimte voor ontspanning en voor het doen van leuke dingen. Wel valt het de respondenten op dat de mogelijkheden voornamelijk gericht zijn op huishoudens met kinderen. Hier lopen niet alleen respondenten zonder kinderen tegenaan, maar ook respondenten wier kinderen achtien zijn geworden en die daardoor geen recht meer hebben op bepaalde regelingen. Een ander knelpunt is de vorm van de vergoeding voor de bijzondere bijstand. Respondenten voelden zich niet geholpen met een lening en zouden de vergoeding graag als gift krijgen.

### 4.3 Aanknopingspunten voor verbeteringen

Uit de interviews komen meerdere positief ervaren punten van de minimaregelingen naar voren vanuit het perspectief van de gebruikers. Daarnaast bieden de interviews enkele aanknopingspunten voor verbeteringen:

#### Toegankelijkheid

Een verbeterpunt in de dienstverlening van de gemeente is de toegankelijkheid van de informatievoorziening over de minimaregelingen en het aanvraagproces zelf.

- De mogelijkheden van de minimaregelingen zijn nog niet voor iedereen voldoende zichtbaar vanuit de gemeente. Zo loopt de informatievoorziening over de minimaregelingen voornamelijk via de

- externe begeleiding of via via. Hierin zou de gemeente een actievere rol in kunnen spelen, bijvoorbeeld door 'reclame' te maken via scholen.
- Daarnaast bemoeilijkt de hoeveelheid gevraagde informatie en de door sommige gebruikers ervaren complexiteit van de aanvraagformulieren het aanvraagproces. Brieven en formulieren zouden toegankelijker geschreven kunnen worden, maar ook een formulierenbrigade kan het aanvraagproces laagdrempeliger maken.
  - Sommige regelingen kunnen elk jaar opnieuw aangevraagd worden, vaak op een specifiek moment. De gemeente zou hier een reminder voor kunnen sturen, zodra er weer aangevraagd kan worden.

### Contact gemeente

Op het gebied van contact tussen de gemeente en de inwoner zou gekeken kunnen worden naar de informatievoorziening vanuit de consulent; deze zou meer kunnen meedenken met de inwoners over welke regelingen passen bij de persoonlijke situatie en met ideeën kunnen komen voor oplossingen. De gemeente zou breder kunnen uitvragen over de gehele persoonlijke situatie van de respondent dan alleen over de regeling die is aangevraagd.

### Mogelijkheden van de minimaregelingen

Op het gebied van de mogelijkheden van de regelingen zou gekeken kunnen worden of sommige regelingen breder toegankelijk kunnen worden gemaakt.

- Dit betreft vooral de regelingen die zijn gericht op huishoudens met (jonge) kinderen. Er zou gekeken kunnen worden naar meer mogelijkheden voor thuiswonende kinderen die 18 jaar of ouder zijn, vooral als het door een handicap bijvoorbeeld niet mogelijk is om inkomsten te genereren. Een schoolspullenpas zou bijvoorbeeld ook beschikbaar kunnen zijn voor schoolgaande 18-plussers. De



mogelijkheden gericht op huishoudens met schoolgaande kinderen zouden ook toegankelijk gemaakt kunnen worden voor volwassenen zonder (schoolgaande) kinderen, zoals bijvoorbeeld de computerregeling.

- De mogelijkheden van de Ooievaarspas worden erg positief ervaren, maar de pas geeft vaak alleen een korting op bepaalde activiteiten. Een pas met een vast bedrag dat je kunt besteden, zoals bijvoorbeeld in de gemeente Utrecht gebruikelijk is, kan ook meer mogelijkheden geven voor de gebruiker.
- Verder zou er gekeken kunnen worden naar een regeling gericht op het aanschaffen van kleding en schoenen voor zowel kinderen als volwassenen.
- De bijzondere bijstand zou uitsluitend als gift beschikbaar gesteld kunnen worden in plaats van als lening. Op deze manier wordt de regeling toegankelijker voor degenen die de lening niet kunnen betalen.
- Tot slot worden de uitgekeerde bedragen niet altijd als voldoende ervaren. Dit komt mede door de stijgende prijzen van boodschappen en energie. De bedragen zouden hierop aangepast kunnen worden.



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK

# B

**Bijlage**

## Bijlage – Respondenten

### 4.4 Selectie huishoudens interviews

**Tabel B1.1** Selectie type huishoudens

Type huishouden		Aantal (N=16)
Huishoudens met kinderen	Alleenstaand	10
	Samenwonend	2
Alleenstaand zonder kinderen		3
65+		1

**Tabel B1.2** Selectie huishoudens per gemeente

De gemeente	Aantal (N=16)
Leidschendam-Voorburg	9
Wassenaar	4
Voorschoten	3



**REGIOPLAN**  
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan  
Jollemanhof 18  
1019 GW Amsterdam  
T +31(0)20 531 53 15  
[www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)