

2020-360

Minimabeleid AOW'ers en zzp'ers Nieuwegein - conclusie en aanbevelingen

04-06-2020, Utrecht



labyrinth onderzoek & advies

Auteurs

Anouk Menko
Rubin ten Broeke
Tom Kruis

Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van



Rekenkamercommissie Nieuwegein

© 2020 Labyrinth Onderzoek & Advies

Amerikalaan 203
3526 VD Utrecht

T: +31 (0)30 262 71 91

E: info@labyrinthonderzoek.nl

W: www.labyrinthonderzoek.nl

Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag - door iemand anders dan de opdrachtgever - 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.

1

Conclusie & aanbevelingen

1.1. Conclusies onderzoek

In dit document worden de belangrijkste bevindingen uiteengezet van het uitgevoerde onderzoek in Nieuwegein naar minimabeleid. Daarnaast worden drie concrete aanbevelingen gedaan voor de gemeente Nieuwegein die aansluiten bij het doel van het onderzoek; namelijk, in kaart brengen waarom zzp'ers en AOW'ers die minima zijn weinig gebruik maken van de voor hen geldende minimaregelingen.¹

Labyrinth heeft gebruik gemaakt van drie onderzoeksmethoden om antwoord te geven op verschillende onderzoeksvragen; literatuuronderzoek, diepte-interviews met professionals en het afnemen van vragenlijsten onder de doelgroep (zzp'ers en AOW'ers met een laag inkomen). Hieronder volgen de belangrijkste conclusies per onderzoeksvraag.

1.1.1. Welke criteria gelden er voor de gemeentelijke regelingen?

De criteria die de gemeente Nieuwegein heeft voor de regelingen lopen zeer uiteen. Over het algemeen is het echter zo dat burgers uit Nieuwegein aanspraak kunnen maken op regelingen als zij niet meer dan 110 tot 125% van het sociaal minimum (€1504,29) verdienen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om regelingen als de participatieregeling voor kinderen, de fietsregeling en de Nieuwegein Stadspas. Het criterium voor de uitgebreide collectieve ziektekostenverzekering ligt met 150% tot het sociaal minimum een stuk hoger. Daarnaast zijn er regelingen als het noodfonds (SUN-lekstream) en hulp bij schulden waar niet per se een vast criterium in de vorm van percentages voor staat, maar waar burgers in financiële nood of met schulden hulp kunnen aanvragen.

1.1.2. Wat doet de gemeente om deze regelingen onder de aandacht te brengen?

De gemeente gebruikt onder andere de volgende kanalen om regelingen onder de aandacht te brengen: de website van de gemeente en Werk en Inkomen Lekstream (WIL), advertenties in de Molenkruier en de nieuwsbrief van WIL. Daarnaast gebruikt de gemeente folders en posters aan het loket van WIL en de Stadswinkel en op de buurtpleinen, maatschappelijke organisaties en particuliere initiatieven die zich inzetten voor minima en organisaties die deelnemen aan de sociale wijkteams.

Daarnaast probeert de gemeente Nieuwegein minima te bereiken via 'mond-tot-mondreclame'. Dit wordt specifiek ingezet om de minima te bereiken die zij 'nog niet kent'; daarbij vertrouwt de gemeente vooral op professionals en vrijwilligers die ervoor moeten zorgen dat niet-bereikte minima alsnog bereikt worden.

¹ Dat er zzp'ers en AOW'ers zijn die weinig gebruik maken van de regelingen is op basis van het CBS onderzoek en het voorliggende onderzoek. In beide gevallen is niet met 100% zekerheid vast te stellen of deze mensen wel recht hebben op de regelingen.

1.1.3. Wat doen andere gemeenten om deze regelingen onder de aandacht te brengen?

Net als in Nieuwegein, worden minima ook in andere gemeenten (Zoetermeer, Alkmaar en Roosendaal) zowel digitaal als langs de traditionele weg geïnformeerd over bestaande regelingen. De communicatie over de minimaregelingen van de gemeente Zoetermeer en Alkmaar komt in grote lijnen overeen met dat voor Nieuwegein. De gemeente Roosendaal heeft als enige van de onderzochte gemeenten een uitgebreider plan om communicatie met minima over de voor hen geldende regelingen zo goed mogelijk te laten verlopen.

Allereerst heeft de gemeente Roosendaal een stimulerende en faciliterende rol om organisaties bij het minimabeleid te betrekken. Van belang daarbij is dat de samenwerkingspartners (bijvoorbeeld instellingen in de zorg, wonen en onderwijs) elkaar op de hoogte te houden van veranderingen in het aanbod van minimaregelingen. Ten tweede dient de communicatie met minima volgens de gemeente Roosendaal MAST-proof (Makkelijk, Aantrekkelijk, Sociaal en Tijdsgebonden) te worden aangeboden. Door deze vier kenmerken van communicatie toe te passen, wordt het gebruik van minimaregelingen volgens de gemeente Roosendaal vergroot.

1.1.4. Wie zijn de mensen die binnen de gedefinieerde doelgroep vallen?

In Nieuwegein, woont het hoogste aandeel huishoudens met een lager inkomen in de wijk Merwestijn (25% van de huishoudens of meer), gevolgd door Park Oudegein, De Wiers en Plettenburg. Op basis van landelijke cijfers wonen er naar schatting 400 AOW'ers met een minimuminkomen in Nieuwegein en 1.064 zzp'ers met een minimuminkomen.

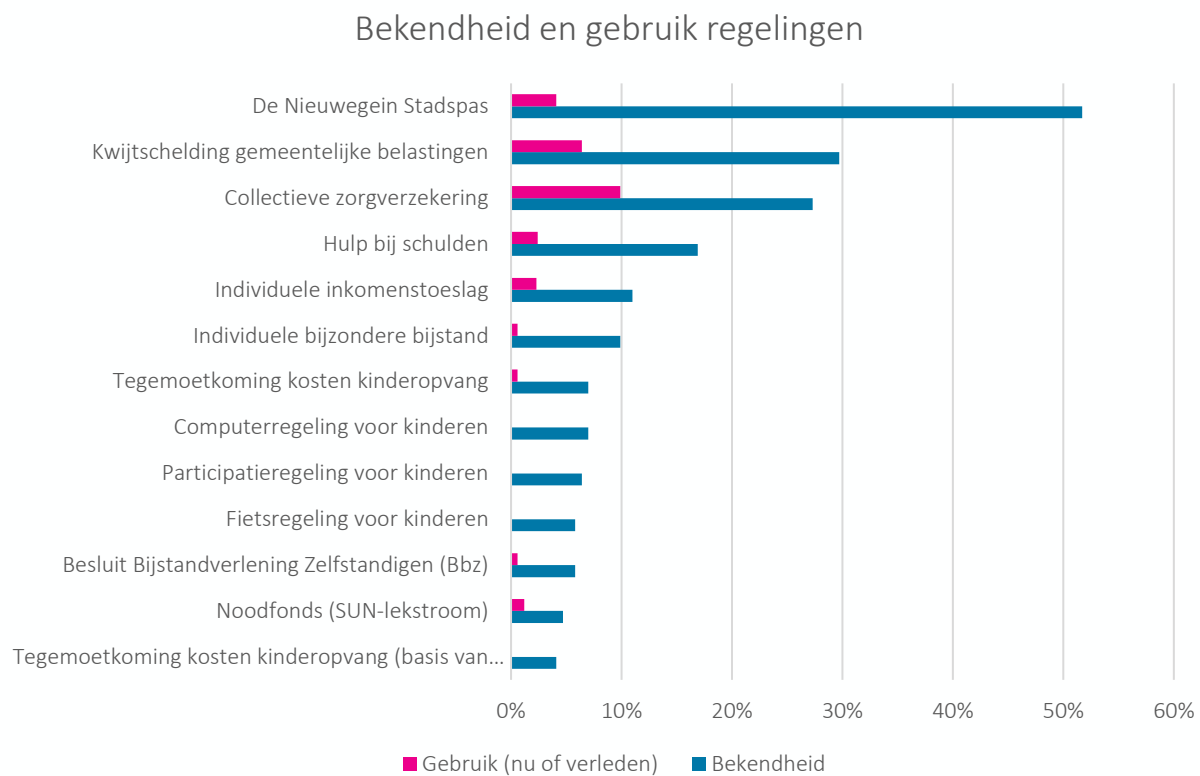
1.1.5. Wat is de bekendheid van de regelingen onder AOW'ers en zzp'ers en in hoeverre worden de regelingen ook gebruikt?

Regelingen waar de AOW'ers en zzp'ers het meest bekend mee zijn, zijn de Nieuwegein Stadspas, de collectieve zorgverzekering en de kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Het minst bekend bij beide groepen zijn met name de regelingen die betrekking hebben op kinderen. Deze regelingen bestaan uit de computerregeling, fietsregeling en tegemoetkomingen van kosten voor kinderopvang. Ook het Noodfonds is bij weinig respondenten bekend. De hoge bekendheid van de stadspas is onder andere te verklaren doordat de stadspas naar een deel van de inwoners automatisch wordt opgestuurd, zij hoeven hiervoor de stadspas niet zelf aan te vragen. Door deze proactieve benadering is de bekendheid van de stadspas een stuk hoger dan de bekendheid van de overige regelingen. 37% van de respondenten geeft aan geen van de regelingen te kennen.

Het gebruik van de regelingen is laag bij de ondervraagde respondenten. De eerdergenoemde Nieuwegein Stadspas, collectieve zorgverzekering en kwijtschelding gemeentelijke belastingen worden / werden van alle minimaregelingen het meeste gebruikt. Hierbij valt op dat de collectieve zorgverzekering vooral bij AOW'ers bekend is en ook gebruikt wordt. Zie Figuur 1 op de volgende pagina voor de bekendheid en het gebruik van de verschillende regelingen onder de gevraagde respondenten. Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat er niet naar achtergrondkenmerken als inkomen is gevraagd. Het is niet met zekerheid te zeggen dat al deze respondenten recht zouden hebben op de regelingen.

Onder de groep die de regelingen momenteel niet gebruikt is wel veel interesse naar de regelingen. Redenen dat zij de regeling nog niet hebben aangevraagd zijn onder andere dat zij niet eerder van de regelingen hebben gehoord, of niet zeker weten of ze in aanmerking komen voor de regeling. Om het gebruik van de regelingen te verhogen onder de doelgroep zal daarom meer ingezet moeten worden op de bekendheid van de regelingen, en moet de drempel zo laag mogelijk gemaakt worden om de regelingen aan te vragen.

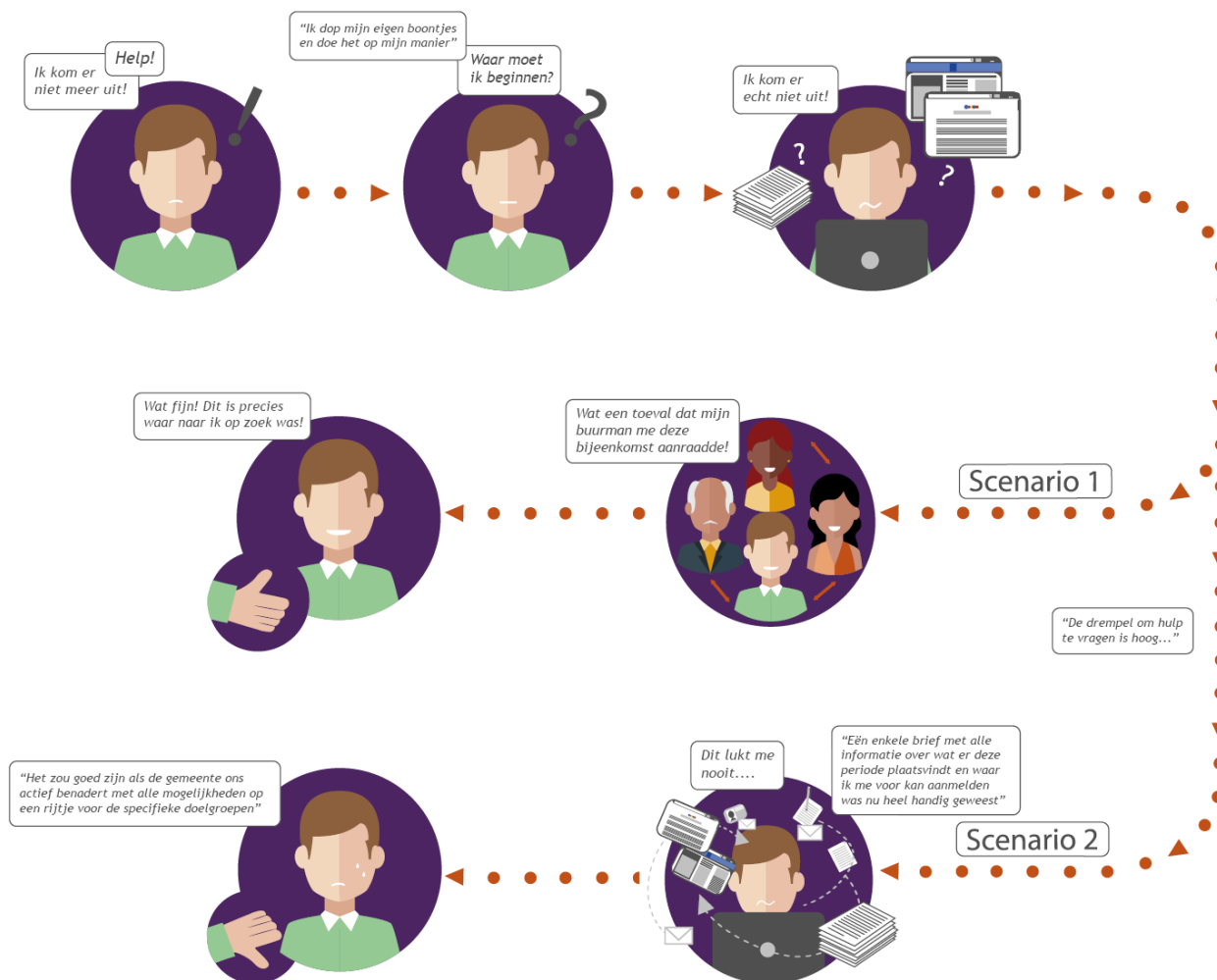
Figuur 1: Bekendheid en gebruik regelingen (n=99).



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2020.

1.2. Aanbevelingen onderzoek

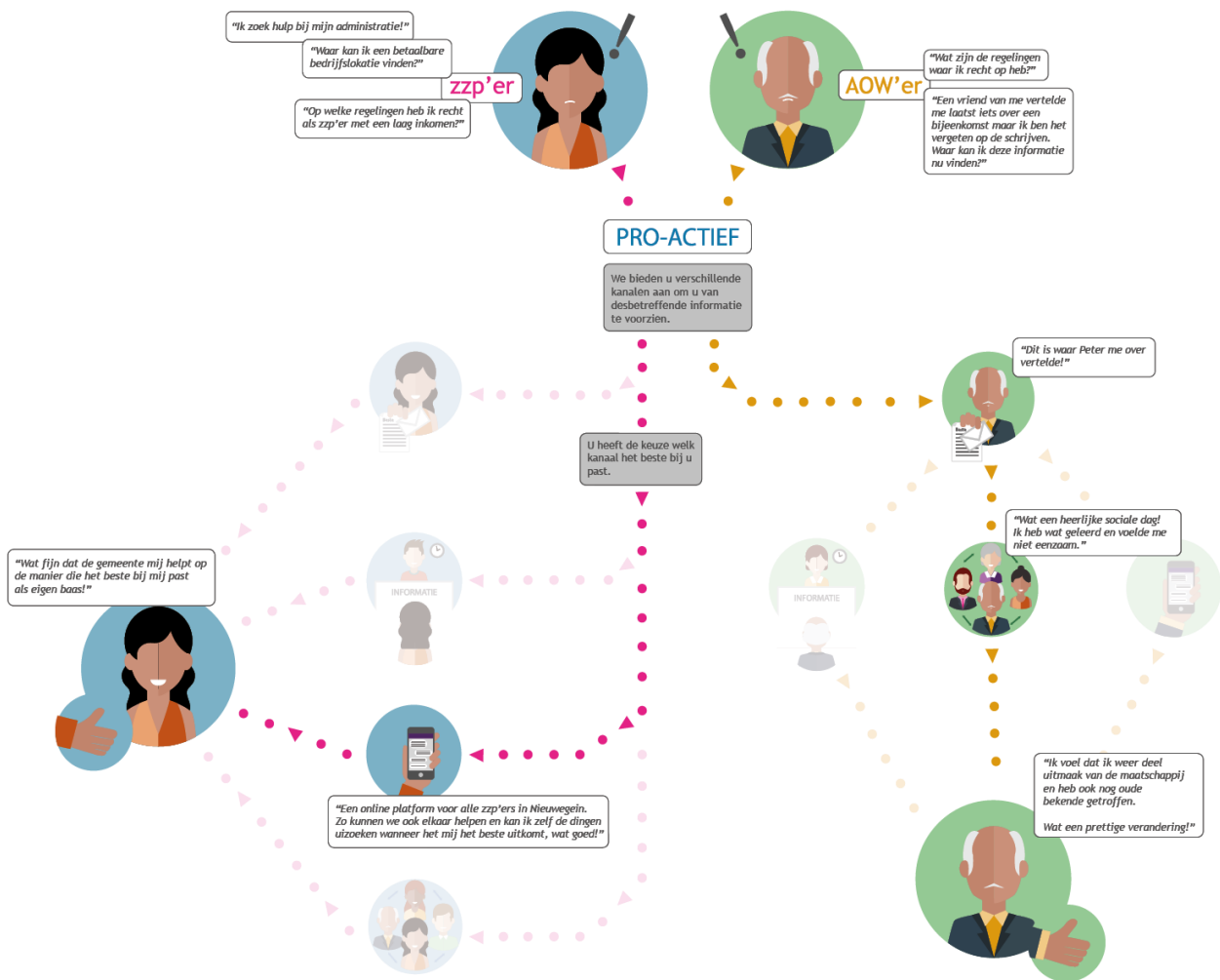
Gekeken naar de huidige situatie, constateert Labyrinth op twee plekken knelpunten waaraan gewerkt kan worden. Allereerst is de bekendheid van de regelingen laag, waardoor mensen die hulp nodig hebben niet weten dat ze hulp kunnen krijgen. Ten tweede is het voor mensen die ondersteuning nodig hebben vaak niet duidelijk waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. In Figuur 2 zijn twee scenario's van de huidige klantreis gevisualiseerd, waarbij deze knelpunten zichtbaar zijn.



Figuur 2. Voorbeeld huidige klantreis.

Labyrinth adviseert om extra aandacht te geven aan het vergroten van de bekendheid van de regelingen. Daarbij is het belangrijk dat mensen met vragen over de regelingen weten bij wie ze terecht kunnen met vragen of waar zij de regeling aan kunnen vragen.

Op basis van de aanbevelingen is in Figuur 3 een nieuwe klantreis gevisualiseerd. Hierin is een proactieve rol vanuit de gemeente en andere instanties opgenomen en worden er verschillende communicatiekanalen gevisualiseerd die per doelgroep ingezet kunnen worden. De visualisatie schetst een klantreis voor een zzp'er en een AOW'er waarbij bij beiden klantreizen een proactieve rol van de gemeente ervoor zorgt dat mensen met een hulpvraag duidelijk weten waar zij terecht kunnen met hun vraag. In de volgende paragrafen wordt dit verder toegelicht.



Figuur 3. Voorbeeld klantreis inclusief aanbevelingen.

1.2.1. Aanbeveling 1: Proactieve rol gemeente

Om de bekendheid van de regelingen te vergroten adviseert Labyrinth de gemeente om een proactieve houding aan te nemen. Naast het aanbieden van informatie over de regelingen wordt aanbevolen de doelgroep zo gericht mogelijk te benaderen en te wijzen op de regelingen en de beschikbare informatie. Door zelf naar de doelgroep toe te stappen, wordt de groep bereikt die niet snel uit zichzelf het contact met de gemeente zou opzoeken. Bij de Nieuwegein Stadspas is goed zichtbaar dat een proactieve houding resulteert in een grotere bekendheid.

Respondenten geven aan dat zij op de hoogte gebracht willen worden van regelingen die voor hen gelden middels een brief. Ook kan er gedacht worden aan het inzetten van bestaande kanalen, denk aan sociale media van de gemeente, waar de regelingen onder de doelgroep promoot kunnen worden, of de Molenkruier.

Wel moet er rekening mee worden gehouden dat schaamte een rol speelt (of kan spelen) bij deze groep. Een groot deel van de doelgroep geeft aan graag persoonlijk benaderd te willen worden, maar er zijn ook mensen die juist aangeven dat hun persoonlijke situatie de gemeente niets aan gaat. Het vinden van de juiste communicatievorm per doelgroep is hierbij van groot belang. Ook de wetgeving omtrent privacy kan de mogelijkheden met betrekking tot het direct aanschrijven van mensen beperken.

1.2.2. Aanbeveling 2: Centraal punt voor alle vragen

Eén van de conclusies uit het onderzoek is dat het voor een grote groep mensen die wel geïnteresseerd is in de regelingen niet duidelijk is waar ze de regelingen kunnen aanvragen. Eén vast loket (fysiek of online) waar minima met al hun vragen terecht kunnen, wordt dan ook door zowel respondenten als professionals genoemd. Dit loket, zowel fysiek als online, zijn opgenomen in Figuur 3 en vallen onder de kanalen die door de gemeente ingezet kunnen worden.

Het verbeteren van de samenwerking tussen bestaande organisaties waardoor de doelgroep sneller geholpen kan worden kan hier ook aan bijdragen. Al bestaat het systeem aan de achterkant uit verschillende organisaties, door een betere samenwerking kan de klant het wel meer ervaren als één systeem. Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat hier momenteel al hard aan gewerkt wordt, maar dat dit in sommige gevallen samenwerking vermoeilijkt wordt door de privacywetgeving. Hierdoor kunnen persoonsgegevens tussen organisaties (of soms zelfs binnen afdelingen van organisaties) niet uitgewisseld worden. Labyrinth adviseert onder andere om te onderzoeken in hoeverre er bij de minima zelf toestemming gevraagd kan worden voor het uitwisselen van hun gegevens binnen bepaalde organisaties.

1.2.3. Aanbeveling 3: Doelgroepgerichte communicatie

Voor zowel aanbeveling 1 als 2 is het van belang dat de gemeente rekening houdt met de uiteenlopende behoeften van verschillende inwoners. Zowel professionals als respondenten geven aan dat er een gerichtere communicatie en ondersteuning dient te komen. Op basis van de resultaten van dit onderzoek wordt het maken van een communicatieplan per doelgroep sterk aanbevolen. Voor het maken van dit plan dient te worden onderzocht via welk kanaal welke doelgroep (bijvoorbeeld zzp'ers en AOW'ers) het best benaderd kunnen worden, en welke informatie voor hen relevant is.

In Figuur 3 op pagina 7 is te zien dat er verschillende informatie kanalen kunnen worden aangeboden, hierbij kan gedacht worden aan een brief, een fysiek loket, bijeenkomsten en een online platform. Echter binnen deze kanalen moet rekening gehouden worden met de verschillende doelgroepen en behoeften. Het kan bijvoorbeeld zijn dat mensen op leeftijd het vaak prettig vinden om een brief te ontvangen, waar jongeren liever hun informatie online krijgen. Er kan voor gekozen worden om de brief speciaal op AOW'ers te richten, en hier voor hun relevante informatie in te zetten.

Het online platform kan zich daarentegen richten op alle inwoners, maar binnen het platform doorverwijzen naar specifieke informatie voor verschillende doelgroepen. Hierbij kan gedacht worden aan een aparte pagina voor zzp'ers met informatie over regelingen die voornamelijk relevant zijn voor zzp'ers. Zij zitten vaak in een andere situatie, hebben andere vragen, en hebben ook recht op andere regelingen.