



Armoederegelingen gemeente Purmerend

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/012

Datum

februari 2024

Opdrachtgever

Adviesraad Sociaal Domein Purmerend

Auteurs

Judith van Werkhoven
Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Methode	7
1.4 Analyse	9
1.5 Leeswijzer	10
2 Bereik	12
3 Toegankelijkheid	14
3.1 Rugzak en beginpunt van de reis	14
3.2 Routebeschrijving	16
3.3 Planning van de reis: het aanvraagproces	20
3.4 Reisannulering: de afwijzing	22
4 Ervaringen en effecten regelingen	23



Samenvatting

I&O Research heeft voor de Adviesraad Sociaal Domein Purmerend onderzoek gedaan naar het bereik, de toegankelijkheid en de effecten van regelingen ter ondersteuning van mensen met een laag inkomen. De aanleiding van dit onderzoek zijn verschillende signalen die de Adviesraad hierover heeft ontvangen vanuit haar achterban en de herijking van het armoedebeleid van de gemeente Purmerend. Het onderzoek bestond uit twee verschillende fases:

- 1) een straatonderzoek onder 118 inwoners die mogelijk aanspraak maken op regelingen en
- 2) 17 interviews.

1) BEREIK

Gebruik en bekendheid van regelingen niet wijdverspreid

In de gemeente Purmerend maakt tussen de 45 en 60 procent van de inwoners die mogelijk recht hebben op armoederegelingen hier geen gebruik van. Dit is een brede inschatting, aangezien niet iedereen zich bewust blijkt te zijn van de door hen gebruikte regelingen. Bovendien valt op basis van dit onderzoek niet te stellen of deze groep daadwerkelijk recht heeft op de regelingen, aangezien dat aan maatwerk onderhevig is. Wel is duidelijk dat een grote groep van de niet-gebruikers niet op de hoogte is van het bestaan van deze regelingen of van het feit dat zij er mogelijk aanspraak op maken. Inwoners die wel bekend zijn met de regelingen vragen deze soms niet aan vanwege de complexiteit van de regelingen, vanwege een zwaar gevoel of gevoel van schaamte bij het aanvragen of omdat zij niet weten waar te moeten beginnen.

2) TOEGANKELIJKHEID

Individuele kenmerken en persoonlijke situatie van invloed op aanvraagbereidheid

De individuele kenmerken van financieel worstelende inwoners beïnvloeden hun ervaringen met hulp zoeken en de mogelijkheid om gemeentelijke ondersteuning te ontvangen. Of het voor iemand logisch voelt om aan de zoektocht naar ondersteuning in de vorm van regelingen te beginnen, hangt dus sterk af aan wie je het vraagt, wat voor hen de reden is voor het moeilijk rondkomen en in welke sociale omgeving diegene zich bevindt.

Persoonlijk contact zorgt voor beste wegverwijzing

Uit de positieve ervaringen van mensen die regelingen hebben opgezocht en vaak uiteindelijk ook hebben aangevraagd, blijkt dat vooral het persoonlijke contact van meerwaarde is geweest. Dit geldt zowel voor persoonlijk contact vanuit de gemeente, als vanuit uitvoeringsorganisaties of andere partijen in de omgeving. Dit komt ook naar voren bij de ideeën die mensen opperen voor het verbeteren van het bereik en de toegankelijkheid van de regelingen. Zeker bij mensen die schaamte en het bijkomende vluchtgedrag in hun 'rugzak' hebben, helpt het als zij niet enkel op het bestaan van de regelingen worden gewezen, maar ook worden geholpen bij het zetten van de eerste stap naar het aanvragen ervan.



Behoeftte aan meer proactieve en persoonlijke communicatie

Inwoners ervaren drempels op de route naar de regelingen. Deze drempels worden enerzijds geweten aan de eigen situatie, waarbij schaamte en een gebrek aan overzicht meespeelt, maar ook voor een groot deel aan de gemeente. De huidige hoeveelheid aan en vorm van communicatie vanuit de gemeente wordt door veel gesproken inwoners niet als doeltreffend genoeg gezien. Er is bij hen sprake van onbekendheid met de (randvoorwaarden van de) regelingen en onzekerheid over het daadwerkelijk recht hebben op de regelingen. Dit maakt dat inwoners niet voldoende aangespoord worden om ondersteuning aan te vragen aan de hand van algemene informatie en communicatie. Er is behoefte aan een meer proactieve aanpak vanuit de gemeente, waarbij bewoners die kans maken op een regeling actief worden benaderd; het liefst persoonlijk en liever via post dan via e-mail.

Contact met gemeente prettig, maar aanvraagproces vaak moeizaam

Door de gesproken inwoners wordt de toegankelijkheid van het aanvraagproces van de regelingen verschillend ervaren, maar over het algemeen vaker als moeizaam dan als gemakkelijk. Voor een groot deel wordt dit geweten aan de ervaren complexiteit van het systeem en de onduidelijkheid over de bijbehorende regels van de regelingen. Die complexiteit en het gevoel 'niet te weten waar te beginnen' komt op meerdere momenten van de weg naar ondersteuning terug en weerhoudt inwoners zo ook op verschillende momenten ervan de aanvraag door te zetten. Het speelt mee bij 1) het afweten en herkennen van de regelingen, 2) het gaan zoeken naar relevante informatie, 3) het vinden en begrijpen van de regelingen, en 4) het uiteindelijke aanvragen en toesturen van de benodigde persoonlijke gegevens.

Als inwoners eenmaal het aanvraagproces ingaan, blijken meerderen het (eerste) contact met de gemeente als prettig en verhelderend te ervaren. Daartegenover staan ook inwoners die het volledige aanvraagproces juist als complex en veeleisend ervaren. Enkelingen uiten irritatie over de aanpak vanuit de gemeente. Er is behoefte om sneller helder te krijgen wat er mogelijk en niet mogelijk is.

3) ERVARINGEN EN EFFECTEN

Regelingen geven lucht, maar jaarlijks aanvragen voelt overbodig

De regelingen brengen voor inwoners van Purmerend die weinig te besteden hebben iets van verlichting. Ze zorgen ervoor dat inwoners vaker iets leuks kunnen doen en maken soms het verschil tussen wel en niet kunnen rondkomen. De wachttijden worden over het algemeen als goed te doen gezien. Het feit blijft echter dat deze inwoners ondanks de regelingen krap bij kas zitten. Dit is ook waarom velen graag zouden zien dat de regelingen verder uitgebreid worden. Voor velen van hen is het lage inkomen ook niet tijdelijk, maar langdurig. Zij vragen elk jaar opnieuw MeerDoen-regelingen aan en zouden daarom graag zien dat de administratieve lasten van de aanvragen verminderd worden, zeker als het niet de eerste keer is dat men een aanvraag indient.



Inleiding



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Adviesraad Sociaal Domein Purmerend heeft de taak om het college te adviseren over beleid en uitvoering vanuit het perspectief van de inwoner. Vanwege ontvangen signalen vanuit haar achterban vraagt de Adviesraad zich af in hoeverre de regelingen ter ondersteuning van mensen met een laag inkomen voldoende bekend en toegankelijk zijn in de gemeente. Om dit te onderzoeken heeft de Adviesraad I&O Research gevraagd een onderzoek uit te voeren onder de inwoners van Purmerend die mogelijk in aanmerking komen voor een regeling.

1.2 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is drieledig en richt zich op de volgende thema's die van belang zijn ten aanzien van het armoedebelief in de gemeente Purmerend:

- **Bereik.** In hoeverre zijn inwoners van de gemeente Purmerend die hiervoor in aanmerking komen, bekend met de verschillende armoederegelingen?
- **Toegankelijkheid.** In hoeverre zijn deze armoederegelingen voldoende toegankelijk voor inwoners? Waar lopen inwoners tegenaan bij de aanvraag? Lukt het om een regeling aan te vragen en wat doen mensen die de aanvraag niet (kunnen) voltooien?
- **Ervaringen en effecten.** In hoeverre voelen gebruikers van de regeling(en) zich voldoende ondersteund en wat is het effect op hun dagelijks leven? Sluit het aanbod aan op de behoeften? Wat zijn eventuele lacunes in het aanbod?

1.3 Methode

Het onderzoek bestond uit twee verschillende fases: het straatonderzoek en interviews. Hieronder leggen we per fase de opzet daarvan uit.

1.3.1 Straatonderzoek

De doelgroep voor het straatonderzoek waren inwoners met een laag inkomen die mogelijk aanspraak maken op de regelingen. Het doel was om de bekendheid met en het gebruik van regelingen uit te vragen onder zowel de groep die mogelijk al in beeld is bij de gemeente en ook de groep die nog niet bekend is.

Voor het straatonderzoek zijn veldwerkers van I&O Research op pad gegaan naar de volgende locaties binnen de gemeente:

- Shopping Center Makado;
- Zorgcirkel Triton;
- Aldi en Lidl Wagenweg;
- Gildeplein;
- Voedselbank;
- Markt binnenstad;
- Middenbeemster markt;
- Kringloopwinkel Noppes.



Op deze locaties hebben zij de vragenlijst afgenomen en verspreid onder inwoners. Hierbij hebben zij eerst gecontroleerd of de inwoner mogelijk in aanmerking komt voor een regeling. Voor alleenstaanden is de grens van een netto inkomen lager dan € 1.600 per maand gehanteerd en voor samenwonenden een netto inkomen lager dan € 2.000 per maand. Daarnaast vulden ook inwoners die aangaven (zeer) moeilijk te kunnen rondkomen maar boven deze inkomensgrens zaten de vragenlijst in.

De vragenlijst kon op twee verschillende manieren worden ingevuld:

- 1 Respondenten konden de vragenlijst terplekke invullen met veldwerkers;
- 2 Respondenten konden de vragenlijst meenemen, thuis invullen en per post opsturen naar I&O Research.

De veldwerkperiode was van donderdag 5 oktober t/m vrijdag 20 oktober 2023. De veldwerkers hebben in totaal 70 uur op de verschillende locaties vragenlijsten afgenomen. In totaal vulden 118 inwoners de vragenlijst in. Zie de tabellen hieronder voor de respons per locatie, huishoudenssamenstelling en leeftijd.

Tabel 1.1 Respons straatonderzoek per locatie

Locatie	Aantal	%
Shopping Center Makado	34	29%
Voedselbank	29	25%
Gildeplein	28	24%
Aldi en Lidl Wagenweg	12	10%
Kringloopwinkel Noppes	6	5%
Zorgcirkel Triton	3	3%
Markt binnenstad	2	2%
Middenbeemster markt	2	2%
Onbekend	2	2%
Totaal	118	100%

Tabel 1.2 Respons straatonderzoek naar huishoudenssamenstelling en leeftijd

Huishoudenssamenstelling	Aantal	%	Leeftijd	Aantal	%
Alleenstaand	65	58%	18 t/m 49 jaar	37	31%
Samenwonend met partner	33	29%	50 t/m 64 jaar	43	36%
Samenwonend met partner en kind(eren)	13	11%	65-plus	38	32%
Anders	2	2%	Totaal	118	100%
Totaal	113	100%			

1.3.2 Interviews

De tweede fase van het onderzoek bestond uit interviews, om door middel van de gesprekken de resultaten uit het straatonderzoek te verdiepen en inzicht te krijgen in de ervaren toegankelijkheid van de regelingen. Daarnaast is in de interviews bij ontvangers van een regeling ingegaan op de ervaringen hiermee en de effecten van de regeling(en).



Voor de interviews zijn twee verschillende doelgroepen benaderd:

- 1 Inwoners met een armoederegeling;
- 2 Inwoners die geen gebruik maken van een armoederegeling maar hier mogelijk wel voor in aanmerking komen.

Voor de werving van inwoners die gebruik maken van een regeling heeft de gemeente Purmerend aan een steekproef van 400 inwoners een uitnodiging gestuurd. De uitnodiging is opgesteld door I&O Research in overleg met de Adviesraad. Inwoners konden zich vervolgens online, door middel van een korte screeningsvragenlijst, of telefonisch aanmelden voor een interview. Op basis van achtergrondkenmerken is vervolgens een selectie gemaakt en zijn er tien interviews uitgevoerd met deze doelgroep.

De tweede doelgroep, inwoners die geen gebruik maken van een regeling, zijn door middel van het straatonderzoek geworven voor de interviews. Aan het einde van de vragenlijst van het straatonderzoek is gevraagd of zij ook mee wilden doen aan een interview. Hier kwamen zeven interviews uit. Tijdens de gesprekken bleek echter dat drie van de zeven geïnterviewden toch gebruikmaakten van een regeling, waardoor uiteindelijk enkel vier mensen zonder regeling zijn gesproken. Hoewel we hierdoor minder inzicht hebben in de ervaringen over de toegankelijkheid van mensen zonder regelingen dan gehoopt, hebben we wel veel inzichten gekregen van de groep met regelingen over wat er wel en niet heeft geholpen met betrekking tot de toegankelijkheid. Deze inzichten vertellen ons ook iets over de mogelijke ervaringen van inwoners zonder regelingen. Onder de geïnterviewden zonder regeling was ook één anderstalige inwoner (Arabisch).

1.4 Analyse

Uit de analyse van het straatonderzoek blijkt dat van de inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld 87 procent binnen de gestelde grenzen van de doelgroep valt (netto inkomen bij samenwonen lager dan € 2.000 of netto inkomen alleenwonend lager dan € 1.600), en 13 procent buiten de gestelde grenzen valt (inkomen hoger dan deze bedragen). Van de groep die buiten de gestelde grenzen valt vindt het merendeel het gemiddeld tot zeer moeilijk om met hun inkomen de vaste lasten en basisbehoeften te betalen. Van de gehele steekproef vindt 71 procent het (zeer) moeilijk om rond te komen, 21 procent ervaart het als gemiddeld (niet moeilijk en niet makkelijk) en 6 procent vindt het (zeer) makkelijk. Hiermee kunnen we stellen dat de steekproef een goede representatie weergeeft van de doelgroep: inwoners met een laag inkomen die mogelijk aanspraak maken op de regelingen. De uitkomsten van het straatonderzoek staan weergegeven in tabellen en grafieken. Sommige uitkomsten gaan niet over de totaalgroep, maar een specifieke groep cliënten. Indien dat het geval is, staat dit bij de titel van de desbetreffende tabel of grafiek vermeld. Tussen haakjes staat het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=) vermeld.

Voor het analyseren van de interviews hebben de betrokken onderzoekers van I&O Research de gespreksverslagen naast elkaar gelegd en tijdens een interne duidingssessie besproken. Er is gekeken naar zowel overeenkomstige als bijzondere resultaten. In het rapport zijn geanonimiseerde citaten uit de gespreksverslagen opgenomen. De citaten die worden gebruikt, zijn in de ogen van I&O Research illustratief voor het beeld over een onderwerp dat is ontstaan tijdens de interviews. Dit onderdeel van het onderzoek is kwalitatief van aard. Kwalitatief onderzoek is verkennend, inventariserend of verdiepend. De steekproef in dergelijk onderzoek is

te klein om uitspraken te doen die representatief zijn voor de gehele populatie. Voor de leesbaarheid van het rapport spreken we over ‘een aantal, de meeste, of een enkeling etc.’ om toch een beeld te geven over hoe vaak iets is gezegd. Hierbij benadrukken we wel sterk dat het aantal keer dat iets benoemd wordt, niet te koppelen is aan een kwantitatieve waarde.

Citaten geven niet alleen de opinie en beleving van de respondent weer, maar ook de sfeer, stemming en eigenheid van de geïnterviewde klinken erin door. Dit verhoogt de informatiewaarde van de opgetekende ervaringen, maar houdt ook het risico in dat zij niet per se de objectieve werkelijkheid weergeven (als deze al bestaat). De citaten moeten daarom gelezen worden voor wat ze zijn: de persoonlijke en ongefilterde ervaring, visie en beleving van de geïnterviewden.

1.5 Leeswijzer

De resultaten van het rapport worden weergegeven in drie hoofdstukken. In hoofdstuk 2 ‘Bereik’ staan de resultaten uit het straatonderzoek over het gebruik en de bekendheid met de regelingen weergegeven. De resultaten uit de interviews staan aan de hand van een reis-metafoor beschreven in de daaropvolgende hoofdstukken. In het hoofdstuk 3 ‘Toegankelijkheid’ staan bevindingen over het beginpunt van de reis, de aanwezige of afwezige wegverwijzing naar de gemeente, de planning van de reis (het aanvraagproces), en de reisannulering (afwijzingen). In hoofdstuk 4 ‘Ervaringen en effecten regelingen’ worden de bevindingen beschreven uit de interviews met mensen die gebruikmaken van één over meerdere regelingen. In elk hoofdstuk staan één of meerdere concluderende paragrafen, welke ook in de samenvatting terugkomen aan het begin van dit rapport.

Resultaten



2 Bereik

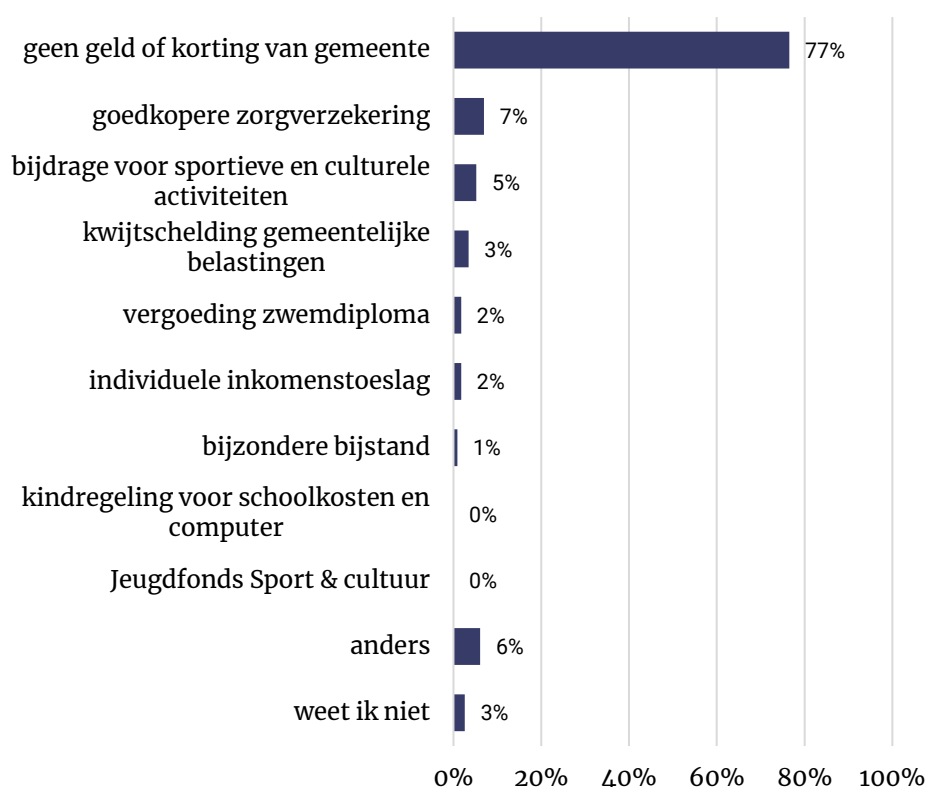
In dit hoofdstuk gaan we aan de hand van de resultaten uit het straatonderzoek in op de volgende vraag: In hoeverre zijn inwoners van de gemeente Purmerend die hiervoor in aanmerking komen, bekend met de verschillende armoederegelingen?

Driekwart van potentiële gebruikers maakt geen gebruik van armoederegelingen

Een ruime meerderheid (77%) van de inwoners met een laag inkomen die mogelijk aanspraak maken op de armoederegelingen van de gemeente Purmerend geeft via zelfrapportage aan geen gebruik te maken van deze regelingen. De groep die wel een regeling heeft, maakt onder andere gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering, de bijdrage voor culturele en sportieve activiteiten en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Als 'andere' regelingen noemt men met name de energietoeslag.

Uit de interviews blijkt dat niet alle inwoners die gebruik maken van een regeling, zich hier bewust van zijn. Waarschijnlijk ligt het werkelijke aandeel inwoners met een laag inkomen dat geen gebruik maakt van de regelingen van de gemeente Purmerend dus lager dan 77 procent. Met de kennis dat drie van de zeven geïnterviewden 'zonder regeling' uiteindelijk toch gebruik bleken te maken van een regeling, schatten we in dat het werkelijke aandeel tussen de 45 en 60 procent zal liggen.

Figuur 2.1 Wat krijgt u van de gemeente Purmerend? (n=115)



Bekendheid met regelingen

Van de groep die geen gebruik maakt van armoederegelingen, wist twee derde (66%) niet dat zij hier mogelijk voor in aanmerking komen. De groep die wel wist dat zij mogelijk in aanmerking komen voor een regeling (33%) is gevraagd waarom zij deze niet hebben aangevraagd of ontvangen¹.

Hierbij zijn de meest genoemde redenen dat men het lastig vindt om te begrijpen waar men recht op heeft en de aanvraagformulieren complex vindt. Daarnaast vindt ook een aanzienlijk deel het zwaar om in gesprek te gaan over de eigen financiële situatie.

Wist u dat u geld of korting kunt krijgen van de gemeente Purmerend?
(n=89)

- Ja: 33%
- Nee: 66%

Figuur 2.2 Waarom krijgt u geen geld of korting van de gemeente? (n=26)



Concluderend: gebruik en bekendheid van regelingen niet wijdverspreid

In de gemeente Purmerend maakt de meerderheid van de inwoners die mogelijk recht hebben op armoederegelingen hier geen gebruik van. Het gemeten percentage van 77 procent zal in werkelijkheid waarschijnlijk lager zijn, aangezien niet iedereen zich bewust blijkt te zijn van de door hun gebruikte regelingen. Het werkelijke aandeel schatten we tussen de 45 en 60 procent. Bovendien valt op basis van dit onderzoek niet te stellen of deze groep daadwerkelijk recht heeft op de regelingen, aangezien dat aan maatwerk onderhevig is. Wel is duidelijk dat een grote groep van de niet-gebruikers niet op de hoogte is van het bestaan van deze regelingen of van het feit dat zij er mogelijk aanspraak op maken. Inwoners die wel bekend zijn met de regelingen vragen deze soms niet aan vanwege de complexiteit van de regelingen, vanwege een zwaar gevoel of gevoel van schaamte bij het aanvragen of omdat zij niet weten waar te moeten beginnen.

¹ Deze groep is klein, waardoor de resultaten als indicatief dienen te worden beschouwd.

3 Toegankelijkheid

In dit hoofdstuk gaan we in op de volgende vragen: In hoeverre zijn deze armoederegelingen voldoende toegankelijk voor inwoners? Waar lopen inwoners tegenaan bij de aanvraag? Lukt het om een regeling aan te vragen en wat doen mensen die de aanvraag niet (kunnen) voltooien? We delen enkele indicatieve resultaten uit het straatonderzoek en vervolgen met de bevindingen uit de interviews.

Aanzienlijke groep lijkt moeite te hebben met aanvraag regelingen

In het straatonderzoek is aan de groep die gebruik maakt van een regeling, gevraagd hoe zij de toegang hiertoe hebben ervaren. Gezien het kleine aantal inwoners in het straatonderzoek dat gebruik maakt van de regelingen (16 inwoners), moeten deze resultaten echter als indicatief worden gezien. We kunnen niet zeggen dat dit voor alle inwoners die gebruik maken van een regeling geldt en geven daarom enkel de aantallen.

Negen van de bevraagde inwoners vonden het *niet* makkelijk om een regeling aan te vragen. Vier inwoners hebben dit wel als makkelijk ervaren. Medewerkers van de gemeente konden volgens vier bevraagde inwoners goed helpen bij het aanvragen van de regeling. Volgens vijf inwoners was dit niet het geval. De meningen van deze inwoners over het aanvraagproces zijn dus verdeeld, maar lijken meer negatief dan positief.

3.1 Rugzak en beginpunt van de reis

In dit onderdeel gaan we in op enkele persoonlijke kenmerken van de doelgroep en wat hen wel of juist niet heeft bewogen om op zoek te gaan naar hulp bij de gemeente.

Persoonlijke kenmerken spelen belangrijke rol bij route naar ondersteuning

De gesproken inwoners die financieel moeilijk rondkomen hebben elk eigen kenmerken die meespelen bij hun financieel zware situatie en bij de mogelijkheid om wel of geen ondersteuning vanuit de gemeente te ontvangen. Wat er in hun 'rugzak' zit heeft invloed op de manier waarop zij de route naar hulp of juist de route weg van hulp bewandelen en dus ook op hoe zij deze ervaren. In sommige gevallen vergemakkelijkt het de reis, zoals bij een persoon die vrij gemakkelijk regelingen kon ontvangen vanwege 'bewijs' vanuit het ziekenhuis dat hij niet meer kon werken. Dit zorgde bij deze persoon tegelijkertijd voor een ongemakkelijk gevoel: *"Ik heb een medische achtergrond, maar het is voor een ander weer anders. Uitkering aanvragen voor mij dus was makkelijker. Ik hoor andere dingen in mijn omgeving. (...) Dat vind ik wel moeilijk. Zeker met die wachttijden, zoals bij de woningmarkt. Ik probeer er niet te veel over na te denken"*. Ook zijn er mensen die assertief zijn ingesteld en zelf gemakkelijker actief op zoek gaan naar bestaande hulp dan anderen. Daartegenover staan ook mensen die wat terughoudender zijn. Dat heeft niet enkel met (een gebrek aan) assertiviteit te maken, maar in veel gevallen met de zwaarte en veeleisendheid van hun persoonlijke situatie waardoor er weinig mentale capaciteit overblijft voor het zoeken naar en aanvragen van armoederegelingen. Daarbij benoemen sommigen een gevoel van schaamte, omdat men bijvoorbeeld nog niet gewend is om bij 'die groep' te horen of omdat men niet hebbertig wil overkomen. Een inwoner zonder regelingen legt uit dat vooral de angst voor afwijzing sterk aanwezig is, dat een mogelijke afwijzing het onprettige gevoel van 'hebbertigheid' zou versterken en dat dit diegene weerhoudt om armoederegelingen aan te vragen. Ook positieve kenmerken in de 'rugzak' kunnen negatieve effecten hebben op de reis.



Zo blijken enkele inwoners vast te zitten aan een koophuis, waardoor zij geen aanspraak maken op regelingen. Hierover volgt later meer. Ook maakt iemand dankbaar gebruik van bewindvoering, maar maakt diegene zich ook grote zorgen over hoe later zelfstandig verder te gaan. Tijdens de gesprekken zijn diverse ‘rugzakken’ voorbijgekomen die elk hun eigen invloed hadden op de ervaringen.

Voornamelijk op zoek naar hulp vanwege onhoudbare situatie

Aan inwoners met regelingen is gevraagd hoe zij tot de beslissing kwamen om een regeling aan te vragen en wat hen mogelijk heeft tegengehouden. In veel gevallen vond men het logisch om aan de route naar hulp te beginnen, omdat de persoonlijke (financiële) situatie onhoudbaar werd. Het precieze beginpunt van de route naar hulp was in enkele gevallen makkelijk vast te stellen, omdat zij door een ongeluk of ziekte niet meer voor een eigen inkomen konden zorgen. Dat maakte ook dat er weinig twijfel bestond bij het aanvragen. Ook voor anderen voelde het als een logische stap om naar hulp te zoeken bij de gemeente. Een enkeling geeft hierbij geen extra toelichting (“*Het was lastig voor mij om rond te komen, dus het was logisch om te zoeken naar hulp*”) of stelt gewoon dat geld verdienen “*bij mij niet lukt*”. Ook benadrukte iemand het eigen recht op de ondersteuning: “*anders blijft het allemaal in zo een potje liggen. (...). Ik heb gewoon zoiets van ‘alles is al duur genoeg’. Je hebt dan toch een reserve*”. Weer een ander werkt wel, maar kwam door een scheiding en de zorg van kinderen in een moeilijke financiële situatie. Diegene is ook aangespoord door de omgeving om hulp te zoeken: “*Ik heb er niet over getwijfeld. Mijn familie zei: je bent wel gek [dat je niet eerder hulp vraagt]. Die hadden al eerder hulp. Wat ik zelf verdien, verdien ik zelf. Maar ik wilde niet hele dagen werken, ik zat met mijn kinderen*”. Verder spraken we iemand die te maken heeft met zware psychische problematiek waarbij het gehele gezin al langere tijd onder bewind staat. De bewindvoering heeft enkele regelingen aangevraagd.

Sommigen met een regeling stellen echter ook dat schaamte en de angst voor conflicterende regelingen hen in het verleden hebben weerhouden of hebben vertraagd om een aanvraag in te dienen:

- “*Heel in het begin was het moeilijk, je schaamt je ervoor. Maar je kind wil ook voetballen en dat is prijzig. En dan ga je toch die drempel over. Eerste keer was rot. (...) In het begin wel twijfel. Je wilt niet afhankelijk zijn. Maar het wordt toch moeilijk om het te betalen, dus dan doe je dat maar.*”
- “*Ik ken wel mensen die het niet durven aan te vragen omdat het dan invloed kan hebben op hun AOW. Die zijn gewoon bang dat dat hun AOW gekort wordt. Die kwijschelding die ze kunnen aanvragen dat weten ze niet, of ze zijn bang om dat aan te vragen. (...) Je moet geen aanvraag doen wanneer je inkomen net gestort is.*”

Concluderend: Persoonlijke kenmerken en situatie van invloed op aanvraagbereidheid

De individuele kenmerken van financieel worstelende inwoners beïnvloeden hun ervaringen met hulp zoeken en de mogelijkheid om gemeentelijke ondersteuning te ontvangen. Of het voor iemand logisch voelt om aan de zoektocht naar ondersteuning in de vorm van regelingen te beginnen, hangt dus sterk af aan wie je het vraagt, wat voor hen de reden is voor het moeilijk rondkomen en in welke sociale omgeving diegene zich bevindt.



3.2 Routebeschrijving

In dit onderdeel gaan we in op welke verwijzingen inwoners met een hulpvraag naar de gemeente hebben gestuurd, wat inwoners hierbij hebben gemist en welke ideeën men heeft om de 'routebeschrijving' te verbeteren.

Goed om te weten: in enkele gevallen hebben mensen in eerste instantie de gemeente opgezocht voor een bijstandsuitkering en zijn zij daardoor in het vizier van de gemeente gekomen om vervolgens ook andere regelingen te overwegen.

Directe communicatie vanuit gemeente lijkt enigszins te helpen

Enkele inwoners met regelingen zijn goed geïnformeerd door online en schriftelijke communicatie vanuit de gemeente, zoals via een nieuwsblad, krant, of via een thuisgestuurd boekje met informatie: *"Ik kreeg automatisch een boekje thuis waarin alle mogelijkheden stonden. Dat was de aanleiding om meer aan te vragen"*. Een goed voorbeeld van doeltreffende communicatie vanuit de gemeente werd gegeven door een inwoner die in het verleden fysiek was benaderd door de gemeente vanwege schulden. Hoewel diegene de geboden financiële ondersteuning in eerste instantie heeft geweigerd, heeft deze ervaring diegene na een ongeluk sneller aangespoord financiële hulp te vragen. De meerwaarde van persoonlijk contact en ontmoeting werd tijdens dit gesprek meerdere keren herhaald: *"Het zijn veel brieven en e-mails, maar ik heb er 990 die ook nog niet geopend zijn. (...) dat ze langskwamen is wel blijven hangen. Ook toen ik er eerst niet gebruik van heb gemaakt. Mensen actief benaderen helpt"*. Ook denkt iemand dat de gemeente hulpbehoevende mensen iets beter in beeld heeft en hen daardoor sneller benaderd: *"Mensen met een bijstand hebben ze in beeld, en ook mensen die eerder hulp hebben gehad. Eerst was dat niet zo, later wel. Dus het wordt wel een beetje beter gezien. Daar ben ik blij mee"*.

Opvallend is dat sommige inwoners die zelf al gebruikmaken van een regeling denken dat deze regelingen over het algemeen goed bekend zijn, terwijl uit het straatonderzoek blijkt dat dit niet het geval is (66% van de mensen zonder regeling is niet op de hoogte van het bestaan ervan). Er wordt daarbij uitgegaan van een relatief hoge mate van zelfredzaamheid bij mensen en kennis van de hulpbronnen: *"Ik zie in de krant dat ik hulp kan krijgen. (...) Ik denk dat iedereen hier wel van weet. Anders ga je naar de bibliotheek en daar kun je het vragen. En je kunt het aan andere mensen vragen. Of het tegen andere zeggen. En je kunt ook de gemeente bellen"*. Daartegenover staan ook inwoners met regelingen die zien dat deze niet goed bekend zijn in hun directe en indirecte omgeving.

Uitvoeringsorganisaties en bewindvoering sturen door en ondersteunen

Uitvoeringsorganisaties van de gemeente en de nationale overheid blijken ook een belangrijke rol te spelen voor mensen in het vinden en aanvragen van de regelingen. Organen die genoemd worden zijn Club welzijn, het wijkteam, UWV en Zaffier. Waar de een slechts op de hoogte is gesteld van het bestaan ervan, is de ander ook geholpen met het begrijpen en aanvragen van de regelingen. Dit laatste was bijvoorbeeld het geval bij een wijkteam: *"Het wijkteam vind ik perfect. Zij weten wat er aan de hand is. Zij praten met mij. (...) Ik wil hen heel erg bedanken. Ook als je boos bent luisteren zij. Doen zij héél goed"*. Ook waardeert iemand de korte lijntjes tussen de verschillende betrokken partijen: *"Gemeente had ook korte lijntjes met Club welzijn. Op één dag gebeld door boekhouding, club welzijn, gemeente. Was wel handig. Was wel prettig, zij moesten het toch weten. Voelde een beetje als drie moeders die zeiden, op aardige manier: 'kom op, gaan we doen'"*. Ook de bewindvoering van enkelen helpt mee bij de aanvraag.



Inwoners voelen zich door deze partijen goed geholpen om de benodigde acties te overzien in periodes en omstandigheden waar dit zelfstandig niet goed mogelijk is.

Ook andere partijen in omgeving spelen belangrijke rol

Naast de uitvoeringsorganisatie, worden ook belangenorganisaties als vluchtelingenwerk en een liefdadigheidsinstelling als de voedselbank genoemd als partijen die hebben geholpen bij het doorverwijzen: (vertaald vanuit Arabisch) *“Vluchtelingenwerk heeft mij geholpen (...). Ik zal zelf niet zoeken, want ik weet het gewoonweg niet, bij wie je moet zijn voor welke hulp”*. Een inwoner ziet de kansen maar ook de belemmeringen van de voedselbank, omdat het alsnog moeilijk is contact te maken met de bezoekers: *“Voedselbank is de plek om mensen hierin te helpen en te wijzen op de mogelijkheden vanuit de gemeente. Er is daar een enorm cultuurverschil, veel mensen hebben een niet-Nederlandse afkomst. Ik heb er een tijdje als vrijwilliger gewerkt. Men begrijpt het niet, knikt, om beleefd te zijn, maar heeft dan echt geen idee hebben wat er gezegd of gevraagd wordt”*.

Andere personen uit de omgeving die adviseren om naar de gemeente te gaan zijn relaties (*“Mijn vriendin heeft gevraagd aan de gemeente: wat zou hij kunnen doen?”*), kennissen (*“mensen uit buurthuis zeiden ‘je moet het gewoon’ doen”*) en in een enkel geval een boekhouder: *“Boekhouding had een rekening van [bedrag] euro. Ik dacht: ‘Shit, hoe ga ik dat betalen? Zij nam toen zelf al contact op met de gemeente. Gemeente zei: bijzondere bijstand, komt goed”*. In deze gevallen valt terug te zien dat het helpt wanneer de omgeving meer doet dan enkel adviseren en het uitzoeken en aanvragen soms helemaal uit handen te nemen.

Concluderend: persoonlijk contact zorgt voor beste wegverwijzing

Uit de positieve ervaringen van mensen die regelingen hebben opgezocht en vaak uiteindelijk ook hebben aangevraagd blijkt dat vooral het persoonlijke contact van meerwaarde is geweest. Dit geldt zowel voor persoonlijk contact vanuit de gemeente, als vanuit uitvoeringsorganisaties of andere partijen in de omgeving. Dit komt later ook naar voren bij de ideeën die mensen opperen voor het verbeteren van het bereik en de toegankelijkheid van de regelingen. Zeker bij mensen die schaamte en het bijkomende vluchtgedrag in hun ‘rugzak’ hebben, helpt het als zij niet enkel op het bestaan van de regelingen worden gewezen, maar ook worden geholpen bij het zetten van de eerste stap naar het aanvragen ervan.

Vanwege persoonlijke situatie moeilijk om een eerste stap te zetten in de zoektocht

Als mensen niet gemakkelijk of helemaal niet naar regelingen zijn geweest, verwijten ze dit in een enkel geval aan hun eigen persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld omdat zij met schaamte te maken hebben of omdat er gewoonweg te veel in hun leven gebeurt waardoor zij het overzicht en het doenvermogen kwijtraken. Het blijkt ook dat de eigen omgeving niet op de hoogte is van het bestaan van de regelingen, zoals familieleden of werkgevers, wat kan worden gezien als een gemiste kans in het bereiken van de doelgroep.

Daarbij komt ook kijken dat men niet goed weet waar te beginnen en wat er mogelijk is. Soms weet men wel van het bestaan van de regelingen, maar niet hoe een eerste stap te zetten: (vertaald vanuit Arabisch) *“Ik wil regelingen vragen maar ik weet niet waar ik dit kan vragen. Ik heb een keer via een vriend gehoord over het aanvragen van een pc voor zijn kinderen. Ik heb gezocht maar weet niet waar ik moet zijn, ik weet niet waar ik moet beginnen”*.



Informatie op website niet voor iedereen duidelijk

In veel gevallen worden de drempels echter aangerekend aan de ervaren houding en aanpak van de gemeente. Enkelen die zelf op zoek wilden gaan naar informatie konden dit niet goed vinden of konden met de gevonden informatie moeilijk inschatten waar ze recht op hadden. Sommigen verwijzen daarbij expliciet naar de website, die zij als onduidelijk ervaren:

- *“Maar daar [op de website] staat alleen dat je het pas in januari kan doen. Daar heb ik nu niks aan. Verder kan je niets zien op die website, van hoe wat en waar. Je ziet pas meer wanneer je het gaat invullen.”*
- *“Ik kom uit Amsterdam. Daar is het heel anders geregeld, heel duidelijk en laagdrempelig. Ik vind de website wat minder duidelijk. Misschien wat te beknopt. Het staat wel bij elkaar. Ik kom er eens in de zoveel tijd terug om te kijken. Lijstje staat er dan, onder andere met Meer Doen regelingen. Maar ik weet gewoon niet waar ik moet beginnen.”*

Behoeftte aan meer en betere proactieve communicatie vanuit de gemeente

Kritiek gaat echter vooral over een ervaren gebrek aan proactiviteit vanuit de gemeente, terwijl men hier juist wel behoefte aan heeft. Omdat enkelen het lastig vinden die eerste stap(pen) naar ondersteuning zelf te zetten, klinkt de wens om meer, betere en meer actiegerichte communicatie vanuit de gemeente te ontvangen. Men is blij dat er regelingen bestaan, maar vindt het *“jammer dat ze er niet zo open over zijn”*. Een inwoner vertelt: *“Weet je wat het is, de gemeente heeft een heleboel handvaten. Dingen die je nodig hebt. Maar ze zullen je niet zomaar zeggen: wist je dat dit bestaat? Je moet dit zus en zo regelen”*. Ook stelt een inwoner die in een appartementencomplex woont met veel ouderen dat er verkeerde communicatiekanalen worden ingezet. Deze persoon was zelf ook nog niet op de hoogte van de regelingen, en uit onvrede over de communicatie via de mail richting ouderen, omdat zij beter gebaat zijn bij post. Het niet afweten van de regelingen zorgt bij deze persoon ook voor frustratie en een wantrouwig gevoel richting de gemeente: *“Dat voelt ook scheef: Ze weten me wel te vinden als ze wat van me nodig hebben, belastingen bijvoorbeeld, maar niet als ik hulp kan gebruiken”*.

Post werkt beter dan online communicatie

Ideeën voor het verbeteren van de communicatie gaan niet alleen over het beter informeren over de regelingen, maar ook over het ondersteunen bij de stappen richting een aanvraag. Door meerdere inwoners wordt benadrukt dat schriftelijke post voor een beter bereik zorgt dan e-mails en andere online communicatie. Schriftelijke post zou niet alleen ouderen beter bereiken, maar ook mensen die hun gevulde e-mail inbox niet meer overzien: *“Ik ontvang het liefst een brief met daarin wat er allemaal beschikbaar is. Bij de gemeente weten ze wie er de minima zijn en die dan een brief sturen met wat er mogelijk is. (...) Ik ben van de papiergeneratie. Ik vul het liefst een formulier in en stuur dat op”*.

Een inwoner komt met het idee om 60-plussers meer proactief te benaderen via de post met informatie over de regeling en twee extra stukken: 1) een zelf in te vullen formuliertje waarop je ‘ja, ik wil contact hebben om te kijken of ik kans maak op een regeling’ of ‘nee, niet geïnteresseerd’ kan invullen, met 2) direct een retourenvelop erbij, zodat versturen niks kost en mensen sneller gemotiveerd zijn. *“Dan weet je ook of ze het gelezen hebben [als ze terugsturen met ‘nee’]. Dan kijk je daarna wel of iemand er echt recht op heeft. Als je een brief van de belastingdienst krijgt, zit er direct een retourenvelop bij. Dat helpt. Kost niets en klaar”*.



Persoonlijke benadering maakt eerste stappen van aanvraagproces makkelijker

Zoals eerder al werd gesteld blijkt persoonlijk contact ook een gewenste communicatievorm. Dit heeft veel inwoners geholpen om regelingen daadwerkelijk aan te vragen, nadat zij met het bestaan ervan bekend raakten. Enkelen hebben er expliciet behoefte aan om een gezicht te zien of iemand in ieder geval te spreken. Enkele citaten ter illustratie:

- *“Of liever nog zelfs zouden we even aan de deur komen, bij je thuis en uitleggen wat er allemaal kan. Dan kun je ook meteen vragen stellen. (...) Ik zie graag een meer persoonlijke benadering. Met een vast contactpersoon die je kunt bereiken met vragen. En niet zo’n algemeen nummer.”*
- *“En ook gewoon socialer, dat mensen het niet zien als een struikelblok. Een keer per maand in alle buurthuizen/wijkcentra in zo een openbare ruimte een speech houden. Gewoon even kort en krachtig dat je voor hulp hier en daar kunt komen.”*

Bij doelgroepgerichte communicatie speelt belang van privacy soms een rol, maar vaak niet

Bij deze proactieve ideeën vroegen we ook door naar hun mening over het actief benaderen van mensen die mogelijk kans maken op regelingen in het kader van privacy. Een inwoner benadrukt privacy erg belangrijk te vinden en het zelfs prettiger te vinden dat je zaken online moet aanvragen, voornamelijk vanwege het gevoel van schaamte. Anderen stellen juist dat de gemeente *“toch al alles van ons weet”*, waarbij men soms denkt dat het bij de gemeente allang duidelijk is wie er kans zou maken of dat de gemeente dit best van hen mag weten. Een inwoner vertelt: *“De gemeente weet veel van mij. Via de belastingdienst kunnen ze vragen naar inkomen. Dat gebeurt bijvoorbeeld al voor de huur, in verband met toeslagen. Dan krijg je een brief waarin staat dat ze via de belastingdienst informatie hebben gekregen. Dat zou hiervoor ook kunnen. Dat gebeurt ook vast al”*.

Concluderend: behoefte aan meer proactieve en persoonlijke communicatie

Inwoners ervaren drempels op de route naar de regelingen. Deze drempels worden enerzijds geweten aan de eigen situatie, waarbij schaamte en een gebrek aan overzicht meespeelt, maar voor een groot deel aan de gemeente. De huidige hoeveelheid aan en vorm van communicatie vanuit de gemeente wordt door veel gesproken inwoners niet als doeltreffend genoeg gezien. De onbekendheid met de (randvoorwaarden van de) regelingen in combinatie met een onzekerheid over het daadwerkelijk recht hebben op de regelingen, maakt dat inwoners niet voldoende aangespoord worden om ondersteuning aan te vragen aan de hand van algemene informatie en communicatie. Er is behoefte aan een meer proactieve aanpak vanuit de gemeente, waarbij bewoners die kans maken op een regeling actief worden benaderd; het liefst persoonlijk en liever via post dan via e-mail.



3.3 Planning van de reis: het aanvraagproces

In dit onderdeel gaan we in op de ervaringen met het eerste contact met de gemeente en de ervaringen bij de eerste (of enige) aanvraag van een regeling: de planning van de reis. We benoemen de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner, positieve ervaringen en punten van kritiek.

Cliëntondersteuning weinig bekend

Van alle gesproken inwoners met regelingen heeft niemand gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, omdat niemand bekend was met de mogelijkheid. Waar de een aangeeft dat dit ook niet nodig was, geeft een ander aan daar wel behoefte aan te hebben gehad.

Enkele inwoners zeer tevreden over eerste contact met gemeente

Meerdere inwoners laten zich positief uit over het eerste contact en de ondersteuning vanuit de gemeente bij het aanvraagproces. Mensen geven bijvoorbeeld aan dat zij het eerste gesprek met de gemeente als prettig hebben ervaren. Enkele citaten ter illustratie:

- *“Toen een heel prettig videogesprek gehad met de gemeente [vanuit het ziekenhuis]. Ze gingen kijken: wat is de situatie. Heel prettig.”*
- *“Wist dat ik bij de gemeente moest zijn. Ik werd ook netjes behandeld. Nooit problemen gehad. (...) Ik ben altijd netjes behandeld.”*

Iemand die goed contact heeft gehad met het Sportfonds (*“Heel lief ging dat (...) Niet dat ze op je neerkijken ofzo”*) heeft ook zeer goede ervaringen met de gemeente voor het aanvragen van enkele regelingen: *“Eerste keer MeerDoen gebeld, toen automatisch geholpen. Veel papieren invullen en opsturen. Daarna wel goed en snel geholpen. Eigenlijk wel heel tevreden nu. (...) Geen tips voor de gemeente. Dik tevreden met hoe ze het doen. Ze regelen het in Purmerend wel goed. Lief en goed contact”*. Enkele ervaren het aanvragen door goede communicatie als gemakkelijk: *“Aanvragen ging gemakkelijk. Dat werd gecommuniceerd vanuit de gemeente”*.

Aanvraagproces als complex en veeleisend ervaren

Hoewel het eerste contact in meerdere gevallen als prettig wordt ervaren, zijn er ook enkele inwoners die het bij het aanvragen alsnog zeer moeilijk vinden om de regels en voorwaarden van de regelingen te begrijpen. Zo vertelt een inwoner: *“Ik ben best goed geïnformeerd, maar als je niet geïnformeerd bent, dan moet je wel iemand in je buurt hebben die je erop wijst. Anders krijgt je het gewoon niet. Ik help mensen met het invullen van al die formulieren, vanwege taal. Ik zie die formulieren en denk, verdorie zeg, ik snap dat dat misgaat”*. Daarnaast hebben mensen het idee dat de regels soms veranderen, waardoor zij het niet kunnen bijhouden en zich niet zeker voelen over hun mogelijke aanvraag.

Ook het aanleveren van relevante gegevens wordt als moeilijk ervaren, bijvoorbeeld omdat het veel werk vraagt, maar ook omdat het voor hen niet altijd duidelijk is wat ze wel en niet dienen te delen. Een inwoner vertelt ook dat het als spannend wordt ervaren om veel persoonlijke gegevens te moeten delen: *“Vooral voor die 65-plussers en de angst die ze hebben om iets aan te vragen. Als je niet in die molen zit willen ze alle ins en outs weten, maar nee het gaat gewoon om een aanvraag op dat moment. Mensen willen niet A tot Z uitleggen voor dat kleine stukje A. Mensen willen geen slapende honden wakker maken”*.



Iemand anders uit frustratie over het gevoel dat de moeite of het gemak van aanvragen oneerlijk verdeeld lijkt te zijn in Nederland: *“Ik ben een keer heel boos geworden. Naar gemeente gegaan, maar toen kreeg ik het geld niet, afgewezen. (...) Vriendin had schoonmaakbedrijf, die kreeg wel alles vergoed. Dat is Nederland. Die bedrijven weten hoe ze het moeten aanpakken, schulden maken en dan vergoeding vragen”*.

Extra ondersteuning bij inkomen en financiën zorgt voor afhankelijkheid

Drie gesproken inwoners die hulp krijgen vanuit budgetbeheer, een werkcoach of bewindvoering geven enerzijds aan dat zij hierdoor geholpen worden, maar anderzijds dat zij een afhankelijkheid van deze partijen ervaren die niet altijd helpt bij het kunnen aanvragen van de regelingen. Twee citaten ter illustratie:

- *“Ons inkomen is te hoog, dus we komen voor veel dingen niet in aanmerking. Door budgetbeheer zie en voel ik niet hoeveel er binnen komt. Ik krijg een weekbudget en overzichten, maar dat helpt niet echt.”*
- *“Werkcoach kan helpen, maar ik ben er ook afhankelijk van. Mentaal gaat het bij mij niet altijd lekker, met werk. Dan is het fijn dat een werkcoach met je mee kan kijken. Het gaat echt om kleine dingen. Gewoon even attenderen. Ik bedoel, ik heb drie kinderen, mijn hoofd staat alleen daar naar. (...) Maar bij mij gebeurde dat dus niet [het attenderen op en helpen bij de regelingen].”*

Enkeling geïrriteerd door aanpak vanuit gemeente

De ervaren complexiteit en onduidelijkheid van de regelingen wordt een enkele keer expliciet en met irritatie geweten aan de ervaren houding van de gemeente of het gedrag van medewerkers. Zo vertelt een inwoner dat gesproken medewerkers niet goed op de hoogte waren van de randvoorwaarden van de regelingen en dat het voorafgaand niet willen uitsluiten van de kans op een regeling juist voor teleurstelling kan zorgen: *“Ik heb wel vaker gebeld (...) en dan krijg je mensen aan de lijn die er niks vanaf weten. Dat vind ik wel jammer. (...) Ze draaien eromheen om je niet te willen teleurstellen, maar dat doet dan juist meer pijn”*. Een ander heeft door communicatie vanuit de gemeente het idee dat het aanvraagproces opzettelijk moeilijk wordt gemaakt. Deze persoon vergelijkt de ervaringen binnen Purmerend met eerdere goede ervaringen met medewerkers en de stadspas in Amsterdam.

Deze laatste geïnterviewde benadrukt de meerwaarde van de stadspas en oppert dit als idee voor het prettiger maken van het aanvraagproces. De stadspas zorgde er namelijk voor dat de regelingen ook werden gekoppeld aan ‘leuke dingen’, waardoor het laagdrempeliger aanvoelde om ermee te beginnen: *“Het is heel duidelijk. Je hebt de stadspas en dan kom je daarvoor [regelingen] in aanmerking, dan krijg je meer hulp. Culturele uitjes ook. Dat zie ik hier niet. En dan kreeg je elke maand post en folders met mogelijkheden en veranderingen. (...) Stadspas voelt anders, voelt heel vriendelijk. Je voelt je echt geholpen. In Purmerend voelt het minder uitnodigend om aan te vragen”*.

Concluderend: contact met gemeente prettig, maar aanvraagproces vaak moeizaam

Door de gesproken inwoners wordt de toegankelijkheid van het aanvraagproces van de regelingen verschillend ervaren, maar over het algemeen vaker als moeizaam dan als gemakkelijk. Voor een groot deel wordt dit geweten aan de ervaren complexiteit van het systeem en de onduidelijkheid over de bijbehorende regels van de regelingen. Die complexiteit en het gevoel ‘niet te weten waar te beginnen’ komt op meerdere momenten van de weg naar ondersteuning terug en weerhoudt inwoners zo ook op verschillende momenten ervan de aanvraag door te zetten.



Het speelt mee bij 1) het afweten en herkennen van de regelingen, 2) het gaan zoeken naar relevante informatie, 3) het vinden en begrijpen van de regelingen, en 4) het uiteindelijke aanvragen en toesturen van de benodigde persoonlijke gegevens.

Als inwoners eenmaal het aanvraagproces ingaan, blijken meerderen het (eerste) contact met de gemeente als prettig en verhelderend te ervaren. Daartegenover staan ook inwoners die het volledige aanvraagproces juist als complex en veeleisend ervaren. Enkelingen uren irritatie over de aanpak vanuit de gemeente. Er is behoefte om sneller helder te krijgen wat er mogelijk en niet mogelijk is.

3.4 Reisannulering: de afwijzing

Afwijzingen extra vervelend door vastzitten aan een koophuis of door te weinig uitleg

Een aantal geïnterviewden hebben een aanvraag ingediend voor MeerDoen-regelingen maar is hiervoor afgewezen. Enkelingen bezitten een koopwoning en geven aan hierdoor niet in aanmerking te komen. Het wonen in een koopwoning betekent voor hen echter niet dat zij gemakkelijk kunnen rondkomen. Een van hen komt hierdoor wel in aanmerking voor de Voedselbank: *“Als ik mijn huis moet verkopen, waar moet ik dan wonen? Sociale huur is al hoger dan mijn hypotheek nu. Slechts op papier heb ik vermogen. Ik heb wel recht op de voedselbank”*. Ook heeft iemand het idee dat je pas geholpen wordt wanneer het niet anders meer kan: *“Veel mensen in armoede blijven dezelfde levensstijl behouden, met schulden als gevolg. Die mensen worden pas geholpen als ze veel schulden hebben en in het moeras zijn weggezakt. Dat kost heel veel geld en wie betaalt dat allemaal? Probeer mensen daar dan niet in te laten zakken, dat zou veel geld schelen”*.

Daarnaast is de aanvraag voor regelingen bij een enkeling in eerste instantie afgewezen, maar na het indienen van bezwaar of het inschakelen van een advocaat wel toegekend. Een inwoner geeft aan het vooral vervelend te vinden dat er maar beperkt uitleg wordt gegeven bij een afwijzing. Ook het verwijzen naar wetten in de uitleg van de afwijzing geeft het gevoel dat er niet naar de situatie van de burger wordt gekeken: *“Het is gewoon BAM! Afgewezen. Ze hebben geen tijd voor persoonlijke omstandigheden. Ze kijken alleen naar de wet”*.

4 Ervaringen en effecten regelingen

In de interviews zijn dertien inwoners die gebruik maken van één of meerdere regelingen bevroegd naar hun ervaringen hiermee en de effecten die de regeling(en) hebben op hun leven. In dit hoofdstuk worden de resultaten daarvan besproken.

Uiteenlopende regelingen

De geïnterviewde inwoners maken gebruik van uiteenlopende regelingen. Velen van hen ontvangen een vergoeding voor sport en culturele activiteiten en een bijdrage aan het eigen risico van de zorgverzekering (tegemoetkoming hoge zorgkosten) en/of maken gebruik van de collectieve zorgverzekering. Daarnaast maken enkelen van hen gebruik van de kindregeling voor schoolkosten en het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Ook worden bij een deel de gemeentelijke belastingen kwijtgescholden en heeft een enkeling bijzondere bijstand ontvangen.

Over lopende regelingen is men positief

Over het algemeen zijn inwoners tevreden met de regeling die zij hebben als deze eenmaal loopt en het aanvraagproces en de eventuele wachttijd voorbij zijn. Ze geven aan dat er over het algemeen weinig verkeer gaat hierbij en dat ze goede informatie ontvangen. Deze tevredenheid wordt vaak met weinig woorden uitgedrukt. Enkelen hebben vanuit de bijstandsuitkering een vast contactpersoon bij de gemeente, wat bijdraagt aan het de algemene tevredenheid over de financiële ondersteuningsvormen vanuit de gemeente.

Ervaren duur van wachttijd hangt met name samen met financiële nood

Nadat de aanvraag is ingediend is er sprake van een wachttijd totdat men de vergoeding uit de regeling daadwerkelijk ontvangt. Over het algemeen wordt deze wachttijd als redelijk ervaren. Belangrijk hierbij is dat aanvragers weten waar zij aan toe zijn. De gemeente communiceert de termijn waarop zij het geld uit de regeling zullen ontvangen. Hierdoor vinden aanvragers het over het algemeen niet erg dat zij vaak een aantal weken moeten wachten voor het ontvangen van de regeling: *“De gemeente geeft binnen twee tot drie dagen een reactie. En binnen drie weken hoor je of het goedgekeurd wordt. Daarna gaat het snel”*.

Daarnaast hangt hoe deze periode wordt ervaren sterk samen met hoe hoog de financiële nood is: *“Of het wachten lang is, hangt af van hoeveel er op je bankrekening staat”*. Wel heeft een inwoner bij wie de voorziening van basisbehoeften in gevaar kwam met spoed een regeling ontvangen: *“De gemeente zat wel binnen hun wettelijke termijn, maar voor mij duurde het lang. Ik had geen inkomsten meer voor eten. Dat heb ik zo uitgelegd en dat is gehoord”*.

Jaarlijkse aanvraag brengt veel administratie met zich mee

Naast dat men positief is over het ontvangen van de regeling, worden er ook negatieve ervaringen en verbeterpunten benoemd. Het voornaamste waar inwoners die gebruik maken van de regelingen tegenaan lopen is de administratie die dit met zich meebrengt. Zij vinden het vervelend dat zij elk jaar opnieuw de aanvragen moeten doen. Dat gevoel wordt versterkt doordat in veel gevallen hun financiële situatie ten opzichte van het voorgaande jaar niet veranderd is. Ook vindt men het invullen van de aanvraagformulieren soms complex en veeleisend:



- *“Ik krijg AOW, mijn situatie verandert niet. Waarom moet ik dan elk jaar opnieuw alles invullen. Het is een hele papierwinkel, en het gaat gelukkig wel omdat mijn dochter helpt. Maar zonder haar zou het moeilijk zijn.”*
- *“Ik krijg de papieren toegestuurd, dat vul ik in. En dan moet ik een heel pak fotokopieën opsturen, dat moet elk jaar nog.”*

Daarnaast is een aantal inwoners niet te spreken over de casemanager die zij hebben voor hun bijstand, wat meespeelt bij de algemene ervaring over de ondersteuning vanuit de gemeente. Een enkeling geeft aan steeds wisselende contactpersonen te hebben en dit vervelend te vinden.

Anderen hebben met name in het verleden het contact met casemanagers als onprettig ervaren:

- *“Er werkt een hele akelige man, hij begon meteen met dreigementen. Hij heeft gedreigd dat de uitkering stop werd gezet. Toen heb ik doorgegeven dat ik deze man niet meer wilde spreken, hij is nu niet meer betrokken.”*
- *“Aan mijn vorige casemanager heb ik een beetje een trauma overgehouden. Je wordt daar best wel vernederd, het is alsof ze het uit eigen zakken betalen.”*

Regelingen kunnen verschil maken tussen wel en niet rondkomen

Voor velen zorgen de regelingen waar zij gebruik van maken ervoor dat zij net iets meer geld overhouden, wat financieel maar ook mentaal gezien wat lucht geeft: *“Het is natuurlijk wel prettig dat ik die belasting niet hoeft te betalen. Dat is 500 of 600 euro die ik niet hoeft te betalen. Elke keer weer een opluchting”*. Anderen geven aan dat zij het waarderen om af en toe leuke dingen te kunnen doen, waar zij anders geen geld voor hebben. Zo vertelt iemand: *“Ik ben er heel blij mee. Het geeft me toch wel iets meer kansen, om iets voor mezelf te doen”*. Een ander vertelt: *“Zo’n kaart voor de bibliotheek betaal je niet zo maar, dus het is echt super goed dat ze dat geven”*.

Voor anderen maken de regelingen het verschil tussen wel en niet kunnen rondkomen. Zij zouden zonder deze regelingen moeten bezuinigen op boodschappen, energieverbruik of andere belangrijke uitgaven: *“Het helpt je om te leven. Als dit wegvalt, dan red je het niet. Dan zou of de huur of de elektra wegvallen. Eten moet wel, dat vind ik belangrijk. Maar dan kom je diep in de schulden. Dat wordt nu voorkomen”*.

Behoeftte aan uitbreiding van regelingen

Ondanks dat inwoners blij zijn dat zij geld kunnen ontvangen uit de regelingen, geven zij aan dat het niet altijd voldoende is. Zo vinden sommigen de bijdrage voor sportieve en culturele activiteiten te laag: *“Die 100 euro per jaar is gewoon te krap”*. Daarnaast vindt men het vervelend dat de bijdrage niet vrij in te zetten is: *“Een museumjaarkaart mag niet. En ik heb ook wel eens iets ingediend, maar dat was een ‘hobby-vereniging’ en dat mocht dan ook niet”*.

Ook de tegemoetkoming voor hoge zorgkosten in de vorm van een compensatie van het eigen risico vindt men niet altijd voldoende: *“Ik moest voor het ziekenhuis meer dan 200 euro betalen en dan krijg je maar 200 euro terug”*. Op de collectieve aanvullende zorgverzekering heeft men de aanmerking dat deze onvoldoende dekkend is bij relatief groot zorggebruik: *“Het was niet voldoende, ik heb zoveel mondproblemen. Je mag bij wijze van spreken niet ziek worden om ervan te profiteren”*.



Tot slot geven inwoners aan dat zij niet altijd in aanmerking komen voor de bijzondere bijstand, terwijl het in hun ogen wel gaat om bijzondere incidentele kosten die zij niet anders kunnen betalen: *“Ik heb al lang geen droger, dus ik droog de was nu in huis maar laatst kwam de huisbaas omdat het huis vol met schimmel staat. Die zegt dat de verwarming aan moet, maar dat is zo duur. En de gemeente zegt dat ik moet sparen voor een droger”*.

Inwoners trekken vergelijking met andere gemeenten

Een aantal geïnterviewden maken de vergelijking tussen Purmerend en Amsterdam en Rotterdam. Zij zien dat er in de twee grote gemeenten een ruimer armoedebeleid is. Met name het verschil in het culturele en sportieve aanbod wordt hierbij genoemd. Men geeft aan dat waar er in Purmerend een eenmalige vergoeding van 100 euro is voor culturele en sportieve activiteiten en internet, het in Amsterdam altijd mogelijk is om voor weinig geld te sporten of bijvoorbeeld musea of concerten te bezoeken: *“In Amsterdam kan je voor een euro zwemmen. Wij zwemmen op een rittenkaart, want die 100 euro vergoeding gaat naar internet”*. Een ander vertelt: *“In Amsterdam kunnen ze met de stadspas voor € 3,50 naar een concert van € 90”*.

Concluderend: regelingen geven lucht, maar jaarlijks aanvragen voelt overbodig

De regelingen brengen voor inwoners van Purmerend die weinig te besteden hebben iets van verlichting. Ze zorgen ervoor dat inwoners net vaker iets leuks kunnen doen en maken soms het verschil tussen wel en niet kunnen rondkomen. De wachttijden worden over het algemeen als te doen gezien. Het feit blijft echter dat deze inwoners ondanks de regelingen krap bij kas zitten. Dit is ook waarom velen graag zouden zien dat de regelingen verder uitgebreid worden. Voor velen van hen is het lage inkomen ook niet tijdelijk, maar langdurig. Zij vragen elk jaar opnieuw MeerDoen-regelingen aan en zouden daarom graag zien dat de administratieve lasten van de aanvragen verminderd worden, zeker als het niet de eerste keer is dat men een aanvraag indient.



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl