

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Vorbereiding beeldvormende politieke markt Armoede en Schulden	3107140		20 augustus 2020

Geachte leden van de raad,

In een brief van 26 mei jl. hebben wij aangegeven dat we de evaluaties van het armoede- en schuldenbeleid in augustus aan u doorsturen. Conform deze toezegging en ter voorbereiding op een beeldvormende politieke markt in september, ontvangt u hierbij:

- de evaluatie van het Armoedebelaid 2016-2020;
- de evaluatie van het Beleidsprogramma Schuldhulpverlening 2016-2020.

Aanvullend op onze eigen evaluaties hebben we onafhankelijk onderzoek uit laten voeren door onderzoeksbureau KWIZ. De Effectmeting armoedebelaid én het Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening zijn verwerkt in de evaluaties. Ook is een evaluatie van de Cliëntenraad Minima en Wmo Hengelo deels in de evaluatie Armoedebelaid verwerkt. Zowel KWIZ als de Cliëntenraad formuleren een aantal aanbevelingen voor de toekomst. Wij doen dat op dit moment nog niet, omdat we eerst met uw raad in gesprek willen gaan over de uitkomsten van de evaluaties.

Op basis van deze evaluaties heeft ons college al enkele vraagpunten geformuleerd, die we aan u voor willen leggen tijdens een beeldvormende politieke markt. We nodigen u uit om deze met uw eigen vragen aan te vullen. We verzoeken u deze vragen zoveel mogelijk uiterlijk vrijdag 4 september aan te leveren bij de hieronder genoemde beleidsmedewerkers aan te leveren. Hierdoor zijn we in staat deze adequaat te presenteren.

De nu al geformuleerde vraagpunten zijn:

1. Het huidige beleid, met o.a. kindpakket, collectieve zorgverzekering en schuldhulpverlening is een goede basis voor de komende jaren?
2. Wat vindt u een acceptabel bereik van het armoedebelaid?
3. Welk instrument vindt u het belangrijkste om de drempel te verlagen om minimaregelingen aan te vragen?
4. Volwassenen hebben ook belang bij een computer, fiets en kleding. Wilt u dit mogelijk maken?
5. Wilt u meer (financiële) ruimte geven aan stichtingen die zich richten op armoedebestrijding in Hengelo?
6. Is het u geld waard dat we gaan investeren in maatregelen die de instroom in het dure beschermingsbewind mogelijk gaan beperken?

Gezien de breedte van het onderwerp armoede en schulden, alsmede de verwachting dat er meerdere insprekers zijn, stellen we voor dat u een beeldvormende politieke markt van anderhalf uur inplant, bij voorkeur op 8 september. Met anderhalf uur is er ruimte voor inspraak, de beantwoording van de vragen en discussie.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

Zaaknummer Uw kenmerk
3107140

Karolien Steen, beleidsmedewerker armoede, k.steen@hengelo.nl, 06-55294466,
Melanie Hanrath, beleidsmedewerker armoede en schuldhulpverlening, m.hanrath@hengelo.nl, 06-30394039 (bereikbaar vanaf 31 augustus),
Martin Eijkelenkamp, beleidsmedewerker armoede en schuldhulpverlening, m.eijkelenkamp@hengelo.nl, 06-11526883.

[Handwritten signature]

De heer S.W.J.G Schelberg

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074



Meedoen in Hengelo!

Evaluatie Armoedebeleid
2016-2020

augustus 2020

www.hengelo.nl



Gemeente
Hengelo

Inhoudsopgave

Inleiding	p. 3
1.Voorstellen Armoedebelid 2016-2020	p. 4
2.Minimahuishoudens minimascan Stimulansz	p. 6
3.Gebruik minimaregelingen	p. 8
3.1 Minimaregelingen	p. 8
3.2 Individuele inkomenstoeslag	p. 9
3.3 Bijzondere bijstand	p. 10
3.4 Sport en cultuurfonds	p. 11
3.5 Kindpakket	p. 14
3.6 Jeugdfonds Sport en Cultuur	p. 17
3.7 Maatwerk	p. 18
3.8 Collectieve zorgverzekering	p. 18
3.9 Kwijtschelding	p. 19
3.10 Regeling gratis Openbaar vervoer 65+	p. 20
4. De inkomenseffecten	p. 21
4.1 Lokale minimaregelingen	p. 21
4.2 Huishoudens en inkomensgrenzen	p. 21
4.3 Inkomenseffecten	p. 22
5. Behoeftetepeiling minima Hengelo 2020	p. 23
6. Conclusies en aanbevelingen	p. 25
Bijlage 1 Ontwikkeling Participatiewet 2019	p. 27
Bijlage 2 Advies Cliëntenraad Minima en Wmo Hengelo	p. 29
Bijlage 3 Inkomenseffecten	p. 31
Bijlage 4 Behoeftetepeiling minima Hengelo 2020	p. 33

Inleiding

De gemeente Hengelo heeft al jaren een goed en sociaal armoedebeluid. Zowel vanuit onze eigen observatie als uit het onderzoek van Kwiz blijkt dat de inwoners van Hengelo ons armoedebeluid waarderen en dat we een groot bereik hebben van de diverse regelingen.

Op 20 december 2016 heeft de raad het Armoedebeluid 2016-2020 gemeente Hengelo vastgesteld. Met ons armoedebeluid willen we er voor zorgen dat alle inwoners van Hengelo mee kunnen doen.

In deze evaluatie informeren wij u op welke wijze wij hieraan in de afgelopen jaren uitvoering hebben gegeven. Naast een kwantitatieve evaluatie aan de hand van cijfers over het bereik en gebruik van de regelingen, hebben wij ook de Cliëntenraad Minima en Wmo Hengelo (hierna: cliëntenraad) gevraagd om hun ervaringen met het armoedebeluid met ons te delen. Ook hebben wij door KWIZ aan de hand van een enquête een behoeftepeiling onder de doelgroep laten uitvoeren. De uitkomsten van deze evaluatie gebruiken we als input voor het nieuwe beleidskader voor armoede en schuldhulpverlening, welke naar verwachting nog dit jaar door de raad kan worden vastgesteld.

Algemeen

Het armoedebeluid van de gemeente Hengelo bestaat uit een aantal onderdelen.

- het minimabeluid; zowel het Sport- en cultuurfonds als het Kindpakket maken hiervan deel uit. Het gaat hierbij om bijdragen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten voor zowel volwassenen als kinderen tot en met 17 jaar.
- de bijzondere bijstand. We verstrekken duurzame gebruiksgoederen in de vorm van een lening. Dit met uitzondering van koelen, wassen en koken. Deze goederen verstrekken we “om niet” in de vorm van goederenbonnen.
- de kwijtschelding van gemeentelijke en waterschapsbelastingen;
- de individuele inkomenstoelag;
- de collectieve zorgverzekering.

Schuldhulpverlening maakt eveneens deels uit van ons armoedebeluid. Hiervoor is een apart beleidskader op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vastgesteld, welke tegelijkertijd maar apart van het armoedebeluid is geëvalueerd.

De afgelopen jaren was er als gevolg van de economische situatie sprake van een daling van de doelgroep. Het coronavirus, waarmee we nu te maken hebben, kan voor een stijging zorgen. De effecten hiervan zijn echter niet van invloed op de evaluatie, maar nemen wij ze waar mogelijk wel mee in het nieuw op te stellen beleidskader.

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk van deze evaluatie blikken we kort terug op de voorstellen in het huidige Armoedebeluid 2016-2020. In hoofdstuk 2 wordt de (geschatte) doelgroep voor het minimabeluid in beeld gebracht aan de hand van gegevens uit de minimascan van Stimulansz. In het derde hoofdstuk geven we een overzicht van de inhoud en het gebruik van alle minimaregelingen. In hoofdstuk 4 beschrijven we de methodiek van de berekening van de inkomenseffecten van de lokale en landelijke regelingen en laten we zien wat de effecten zijn. In hoofdstuk 5 geven we een beschrijving van de opzet van het onderzoek en de respons. In hoofdstuk 6 volgen de conclusies en aanbevelingen hieruit. *In bijlage 1 is de Ontwikkeling Participatiewet 2019 opgenomen (voor zover het betrekking heeft op het armoedebeluid), bijlage 2 is het advies van de Cliëntenraad Minima en Wmo Hengelo en bijlage 3 laat de effecten van lokale en landelijke regelingen op diverse huishoudtypen en inkomensgroepen zien. Bijlage 4 bevat de Behoeftpeiling minima Hengelo 2020 van KWIZ.*

1. Voorstellen Armoedebelief 2016-2020

Bij de vaststelling van het huidige Armoedebelief is ervoor gekozen het beleid op de in de inleiding genoemde onderdelen voort te zetten. Een oriëntatie destijds bij andere gemeenten heeft ons geleerd dat het pakket aan maatregelen in Hengelo de toets der kritiek kon doorstaan. Destijds zijn bij een inventarisatie weinig of geen voorzieningen aangetroffen die Hengelo niet kent of eerder niet overwogen heeft. Hengelo kan trots zijn op het huidige pakket.

Met het oog op de evaluatie ervan, vatten wij de voorstellen uit het Armoedebelief 2016-2020 nog eens kort samen:

1. Inkomensondersteuning

- a. Gelet ook op de constatering van het CBS in hoofdstuk 1 achten wij het voortzetten van het huidige beleid ten aanzien van de individuele inkomens toeslag een goede keuze.
- b. Dit geldt ook voor het handhaven van de inkomensgrens op 120% van de bijstandsnorm voor het gehele armoedebelief.
- c. Onderzoeken wat de effecten zijn van het verhogen van de inkomensgrens van 120 naar 130% van de bijstandsnorm.

2. Bijzondere bijstand

- a. Wij handhaven het verstrekken van duurzame gebruiksgoederen in de vorm van leenbijstand met de mogelijkheid van kwijtschelding bij het leveren van een tegenprestatie. Hiermee zetten we de koers zoals in hoofdstuk 3 is aangegeven voort.
- b. Wij intensiveren de inzet op de kwijtschelding van de leenbijstand via wederkerigheid. Wij willen hiermee bereiken dat mensen door eigen inzet en verantwoordelijkheid kwijtschelding te bereiken.
- c. Ten aanzien van de ontwikkelingen rond (de kosten van) de bewindvoering verzetten wij ons nadrukkelijk tegen de landelijke ontwikkelingen. We zetten nadrukkelijk in op een verhoging van de rijksbijdrage voor de bijzondere bijstand. In onze uitvoering zoeken we zoveel mogelijk de grenzen op om kosten te voorkomen of te minimaliseren. We willen hiermee bereiken dat deze kosten minder op het bijzondere bijstand budget drukken.
- d. Statushouders geven we op een passende wijze een goede start op het gebied van inrichting van de huisvesting en maatschappelijke participatie. Waar mogelijk gaan we kijken of we via collectieve inkoop de kosten verder kunnen drukken.

3. Minima voorzieningen

- a. Wij gaan onderzoek doen naar de achterliggende oorzaken voor niet-gebruik.
- b. Wij gaan aandacht besteden aan andere dan de tot nu toe aangeboorde vindplaatsen. Bijvoorbeeld een stand bij supermarkten.
- c. Wij zetten Wijkkracht in om het gebruik te bevorderen.
- d. We zetten de consulenten WMO en Jeugd tijdens de keukentafelgesprekken in om het gebruik te bevorderen.
- e. We stellen voor de vergoeding voor deze kampen op te nemen in het kindpakket, voor zover dit past binnen het Menzisbudget.
- f. We stellen voor jaarlijks subsidie te verstrekken aan de Stichting Voedselbank en de Stichting Jeugdsportfonds.
- g. We stellen voor kinderen van studenten in aanmerking laten komen voor het kindpakket.
- h. We stellen voor de inwoners van Hengelo zelf te laten bepalen op welke wijze zij de vergoedingen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten willen gaan besteden.
- i. We stellen voor in te stemmen met het nader uitwerken van dit experiment.

4. Ziektekosten en eigen bijdragen

- j. Overleg met zorgverzekeraar voortzetten.

5. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen

- k. Kwijtschelding voor Diftar voor de doelgroep voortzetten.
- l. Effecten beleid in 2017 onderzoeken.

6. Overige

- m. Samenwerking met Wijkkracht wordt nader uitgewerkt en opgepakt.
- n. Via intensief overleg en samenwerking met andere gemeenten zetten we in op afstemming van de diverse onderdelen van het armoedebelief. Dat is zeker voor wat betreft de gemeenten Borne,

Haaksbergen en Hengelo van belang om de uitvoering van de regelingen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

o. De regeling voor het gratis openbaar vervoer is een tijdelijke regeling voor twee jaren. In de loop van dit jaar evalueren wij dit experiment en komen met een voorstel de regeling al dan niet gewijzigd voort te zetten.

Evaluatie

In hoofdstuk 3 geven we zoals gezegd een overzicht van de inhoud en op onderdelen het gebruik en bereik van alle minimaregelingen. Bovenstaande voorstellen komen daarin terug en worden geëvalueerd of nader toegelicht.

2. Minimahuishoudens minimascan Stimulansz

Algemeen

Armoede kent vaak meerdere oorzaken. Voorbeelden hiervan zijn werkloosheid, een slechte gezondheid en psychische problemen. Daarnaast kunnen er verschillende ingrijpende gebeurtenissen zijn opgetreden zoals een echtscheiding of het overlijden van een partner, waardoor financiële problemen zijn ontstaan. Naast persoonlijke oorzaken wordt armoede ook sociologisch bepaald, dat wil zeggen dat de familie of wijk waarin je opgroeit van invloed kan zijn. Dit is de zogenoemde overerving van armoede.

Cijfers van het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) laten zien dat huishoudens in 2019 meer dan de helft van hun inkomen kwijt zijn aan de vaste lasten. Dit was de afgelopen 10 jaar nog niet eerder zo hoog¹. Uit recent onderzoek van het Cultureel Planbureau en Sociaal Cultureel Planbureau (CPB-SCP) is daarnaast gebleken dat armoede toeneemt als gevolg van de jaarlijkse verlaging van de bijstand tot en met 2035 (via de afbouw van de dubbele algemene heffingskorting in het referentieminimumloon voor de bijstand)².

Armoede is een ingrijpend probleem dat vaak meer gevolgen kent dan alleen het niet meer kunnen betalen van de rekeningen. Zo lopen mensen het risico om sociaal geïsoleerd te raken, doordat ze bijvoorbeeld over onvoldoende middelen beschikken om activiteiten te ondernemen. Dit manifesteert zich op verschillende levensdomeinen; inkomen, arbeid, wonen, onderwijs, gezondheid, vrije tijd en samenleven. De uitsluitingen binnen deze levensdomeinen staan met elkaar in verband en versterken elkaar. Zo vormt armoede een negatieve spiraal. Dit is de zogenoemde cirkel van armoede, waaruit het vaak moeilijk ontsnappen is.

Omvang armoede in Hengelo

Het armoedebelief kent verschillende inkomensgrenzen. De gehanteerde grens bepaalt de omvang van het armoedeprobleem en tevens ook de omvang van de doelgroep van de diverse regelingen.

We hanteren een inkomensgrens van 100% voor de kwijtschelding gemeentelijke belastingen en de individuele inkomenstoeslag en 120% voor de bijzondere bijstand, het minimabelief en de collectieve zorgverzekering. Buiten de inkomensgrens voor de kwijtschelding gemeentelijke belastingen (deze is namelijk wettelijk bepaald), worden deze inkomensgrenzen door de gemeenteraad vastgesteld.

De groep inwoners met een laag inkomen is niet eenvoudig en tot op persoonsniveau in kaart te brengen. De exacte omvang weten we dus niet.

Als indicator om te bepalen hoeveel huishoudens in Hengelo in armoede leven, hebben wij gebruik gemaakt van de grens van het wettelijk sociaal minimum. Het sociaal minimum is het bedrag dat mensen minimaal nodig hebben voor een waardige levensstijl. De hoogte van de bedragen wordt tweemaal per jaar door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid vastgesteld.

De minimascan van Stimulansz is gebaseerd op cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en geeft ons een beeld van de huidige omvang en samenstelling van de doelgroep van het gemeentelijk armoedebelief. Dit overzicht gebruiken wij om inzichtelijk te hebben hoe groot de armoede in Hengelo is.

Minimahuishoudens

De volgende tabel geeft een overzicht van het aantal en aandeel huishoudens, dat volgens de minimascan 2019 van Stimulansz een inkomen heeft tot maximaal 130% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm)³.

¹ Nibud Budgethandboek 2019

² Kansrijk armoedebelief CPB-SCP 2020

³ Het Wettelijk sociaal minimum is het bedrag dat een huishouden nodig heeft om van te leven. Dit verschilt per huishoudtype.

Tabel 2.1 Huishoudens naar inkomen in Hengelo

Inkomen	Aantal	Aandeel in %
Tot 101% Wsm	2.706	7,2
Tot 110% Wsm	4.319	11,5
Tot 120% Wsm	5.440	14,5
Tot 130% Wsm	6.513	17,4

Van alle huishoudens in Hengelo moet ruim 7% rondkomen van een inkomen tot 101%. Dit zijn 2.706 huishoudens. In totaal hebben 5.440 huishoudens (14,5%) een inkomen tot 120% Wsm.

We hanteren zoals gezegd een inkomensgrens van 120% voor het gehele armoedebeluid, met uitzondering van de kwijschelding gemeentelijke belastingen en de individuele inkomenstoeslag. We zien door de economische ontwikkelingen een daling van het aantal inwoners dat tot de doelgroep van ons armoedebeluid behoort. In 2015 behoorde 16,6% van het aantal huishoudens in Hengelo tot de doelgroep van 120% van het Wsm. Dit percentage is in 2019 gedaald naar 14,5%. Dit betekent dat in 2019 nog 5.440 huishoudens in Hengelo onder de doelgroep van het armoedebeluid vallen.

Huishoudens met kinderen

De volgende tabel geeft een overzicht van het aantal en aandeel huishoudens met kinderen, dat volgens de minimascan 2019 een inkomen heeft tot maximaal 130% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm).

Tabel 2.2 Huishoudens met kinderen < 18 jaar naar inkomen in Hengelo

Inkomen	Aantal	Aandeel in %
Tot 100% Wsm	599	
Tot 110% Wsm	917	
Tot 120% Wsm	1.135	
Tot 130% Wsm	1.337	

In totaal zijn er 599 huishoudens met kinderen < 18 jaar met een inkomen tot 100% en 1.135 huishoudens met kinderen < 18 jaar tot 120% Wsm.

Opvallend is dat, kijkend naar het totaal aantal huishoudens dat op basis van het inkomen (tot 120% Wsm) tot de doelgroep behoort, het aantal huishoudens zonder kinderen bijna 5 keer zo hoog is als het aantal huishoudens mét kinderen. De afgelopen jaren hebben wij, mede met behulp van de extra middelen van het Rijk (Klijnsma middelen), veel inzet gepleegd op (huishoudens met) kinderen. Tegelijkertijd blijkt uit bovenstaand dat er veel armoede heerst bij huishoudens zonder kinderen. Met het oog op het nieuwe beleidsplan is het derhalve van belang ook aandacht te hebben voor deze doelgroep.

Kinderen

In onderstaande tabel geven we het aantal kinderen < 18 jaar weer dat opgroeit in een huishouden dat volgens de minimascan 2019 een inkomen heeft tot maximaal 130% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm).

Tabel 2.3 Aantal kinderen < 18 jaar in (minima)huishoudens

Inkomen	Aantal	Aandeel in %
Tot 100% Wsm	910	6%
Tot 110% Wsm	1.403	9%
Tot 120% Wsm	1.731	11%
Tot 130% Wsm	2.030	13%

Door de economische ontwikkelingen in de afgelopen jaren zien we ook een daling van het aantal kinderen dat tot de doelgroep van ons armoedebeluid behoort. Van alle 15.540 kinderen < 18 jaar in Hengelo groeiden er in 2016 2.200 kinderen op in een huishouden met een inkomen tot 120% Wsm. Dit aantal is in 2019 gedaald tot 1.731. Dit zou betekenen, het blijft natuurlijk een schatting, dat 1 op de 10 kinderen in Hengelo in armoede leeft.

3. Gebruik minimaregelingen

Door bijzondere omstandigheden kan zich de situatie voordoen dat het inkomen van een inwoner van Hengelo niet volledig toereikend is in de voorziening van noodzakelijke kosten. Indien er in de eigen omgeving of in voorliggende voorzieningen geen oplossing gevonden kan worden, kan de gemeente ertoe overgaan eenmalige of periodieke (financiële) ondersteuning te bieden. Hierbij kunt u denken aan bijzondere bijstand en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

Met regelingen als de Verordening maatschappelijke participatie en het Jeugdfonds Sport & Cultuur ondersteunen wij inwoners van alle leeftijden met een laag inkomen bij maatschappelijke participatie.

Gericht op preventie, om problemen in de toekomst zoals bijvoorbeeld schulden en sociaal isolement te voorkomen, kennen wij de individuele inkomensvoet en bieden wij schuldhelpverlening en een collectieve zorgverzekering aan.

3.1 Minimaregelingen

In onderstaande tabel staan de gemeentelijke minimaregelingen. De regelingen hebben inkomensgrenzen die zijn afgeleid van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm) dat voor ieder huishoudtype geldt.

Tabel 3.1 Minimaregelingen, inkomensgrenzen en bedragen 2019

Omschrijving	Inkomensgrens t.o.v. Wsm	(Maximaal) bedrag
Individuele inkomensvoet		
De individuele inkomensvoet is bedoeld voor mensen die geen uitzicht hebben op inkomensverbetering	Minimaal 3 jaar tot 100% Wsm	Alleenstaande: € 345 per jaar Alleenstaande ouder: € 440 per jaar Echtpaar: € 490 per jaar
Bijzondere bijstand		
Vergoeding van bijzondere en noodzakelijke extra kosten	Tot 120% Wsm	-
Sport- en cultuurfonds		
Het sport- en cultuurfonds bestaat uit regelingen voor volwassenen: • Sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten • Vakantieactiviteiten • Lidmaatschap bibliotheek • Korting Schouwburg Hengelo of Metropool	Tot 120% Wsm	• Sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten: € 110 per subsidiejaar • Vakantieactiviteiten: € 25 voor een eendaagse activiteit, € 50 voor een meerdaagse activiteit • Gratis lidmaatschap van de bibliotheek • 50% korting op 5 voorstellingen in Schouwburg of Metropool
Kindpakket		
Een pakket aan maatregelen voor kinderen < 18 jaar: • Schoolkosten • Educatieve activiteiten • Zwemlessen • Fiets • Kledingbon • Identiteitskaart • Pc/laptop • Speel-o-theek	Tot 120% Wsm en situaties waarbij kinderen opgroeien in een gezin waarvan de ouders een schuldenregeling doorlopen	• Schoolkosten: 4 t/m 11 jaar € 150 per subsidiejaar 12 t/m 17 jaar € 240 per subsidiejaar • Educatieve activiteiten: € 225 per subsidiejaar • Zwemlessen: € 290 per kind per jaar en kan maximaal 2 keer per kind worden verstrekt.

		• Fiets: 8 t/m 17 jaar, max 3 keer met tussenpozen van tenminste 2 jaar • Kledingbon: € 100 per subsidiejaar • Identiteitskaart: Eenmaal per 5 jaar • Pc/laptop: 1 pc/laptop per gezin eenmaal per 5 jaar
Jeugdfonds Sport & Cultuur		
Het Jeugdfonds Sport & Cultuur betaalt (een deel van) de contributie en eventuele materialen voor kinderen van 4 tot 18 jaar, die lid zijn van een sportvereniging of cultuur bij een club of vereniging doen	Tot 120% Wsm en financieel moeilijke situaties	Sport: € 250 per jaar Cultuur: € 425 per jaar
Collectieve zorgverzekering		
Menzis biedt samen met de gemeente de collectieve zorgverzekering GarantVerzorgd aan: een complete zorgverzekering waaraan de gemeente meebetaalt	Tot 120% Wsm	Inwoners ontvangen een korting op de premie en in pakket GarantVerzorgd 3 wordt het eigen risico niet opgelegd
Kwijtschelding lokale heffingen		
Kwijtschelding van gemeentelijke afvalstoffenheffing, rioolafvoerrechten en waterschapsbelasting	Tot 100% Wsm	-
Regeling Openbaar Vervoer 65+		
Gratis openbaar vervoer voor inwoners van Hengelo van 65 jaar en ouder	Tot 120% Wsm	Inwoners van 65 jaar en ouder ontvangen op aanvraag een gratis abonnement

In de volgende paragrafen geven we het gebruik van bovenstaande regelingen in 2019 weer. Daarnaast geven we indien mogelijk het bereik weer; dit is het gebruik afgezet tegen de doelgroep. Dat wil zeggen de gehele doelgroep of dat deel van de doelgroep dat op basis van bijvoorbeeld leeftijd gebruik kan maken.

3.2 Individuele inkomenstoelage

1. Inkomensondersteuning

a. Gelet ook op de constatering van het CBS in hoofdstuk 1 (Armoedebeleid 2016-2020) achten wij het voortzetten van het huidige beleid ten aanzien van de individuele inkomenstoelage een goede keuze.

Voor wat betreft de inkomensondersteuning hebben we er bij de vaststelling van het huidige armoedebeleid voor gekozen het beleid ten aanzien van de individuele inkomenstoelage ongewijzigd voort te zetten.

De voorwaarden om hiervoor in aanmerking te komen zijn grotendeels wettelijk bepaald. Gemeenten kunnen zelf bepalen over hoelang een inwoner een laag inkomen moet beschikken en de hoogte van de toeslag. Wij hebben de hoogte en de duur ongewijzigd voortgezet.

Om de regels te verduidelijken en deze af te stemmen binnen de Uitvoeringsorganisatie (samenwerking van de gemeenten Borne, Hengelo en Haaksbergen bij de uitvoering van de Participatiewet), heeft de raad in 2019 de Verordening individuele inkomenstoelage 2019 vastgesteld.

Tabel 3.2. Gebruik en bereik individuele inkomenstoelag

Categorie	
Doelgroep	2.706 huishoudens
Gebruik	1.540 huishoudens
Percentage gebruik	57%

In 2016, 2017 en 2018 hebben we respectievelijk 1397, 1466, 1483 toeslagen toegekend. In 2019 hebben we 1540 toeslagen toegekend, dit komt overeen met 57% van de doelgroep. Wij zien een stijging van het gebruik van deze toeslag. De reden hiervoor is dat een steeds groter groep inwoners voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen. Daarnaast merken wij op dat nooit de gehele doelgroep gebruik zal en kan maken, aangezien niet iedereen voldoet aan de voorwaarden om recht te hebben op de inkomenstoelag. Je hebt recht op de toeslag als je 3 jaar of langer een inkomen op bijstandsniveau hebt en daarnaast geen zicht op inkomensverbetering binnen 12 maanden hebt. Het deel van de doelgroep dat bekend is bij ons hebben we actief benaderd om een aanvraag voor de toeslag in te dienen. Echter een deel van de doelgroep heeft wel zicht op inkomensverbetering en komt daarom dus niet in aanmerking voor de toeslag. Een ander significant deel van de doelgroep ontvangt een arbeidsongeschiktheidsuitkering en die groep hebben we niet in beeld.

- b. Dit geldt ook voor het handhaven van de inkomensgrens op 120% van de bijstandsnorm voor het gehele armoedebelief.
- c. Onderzoeken wat de effecten zijn van het verhogen van de inkomensgrens van 120 naar 130% van de bijstandsnorm.

We hanteren zoals gezegd een inkomensgrens van 120% voor het gehele armoedebelief, met uitzondering van de kwijtschelding gemeentelijke belastingen en de individuele inkomenstoelag. Voor wat betreft het onderzoek naar de effecten van het verhogen van de inkomensgrens van 120% naar 130% verwijzen wij naar Hoofdstuk 4 De inkomenseffecten.

De cliëntenraad zou het liefst zien dat voor alle regelingen (inclusief de collectieve zorgverzekering) de inkomensgrens verhoogd wordt naar 130%. *Reden hiervoor is dat de afgelopen jaren de kosten van levensonderhoud disproportioneel zijn gestegen ten opzichte van de uitkeringen en lagere lonen.*

3.3 Bijzondere bijstand

Voor zover de betreffende inwoner voor dergelijke kosten geen beroep kan doen op een voorliggende voorziening en deze uitgaven evenmin uit de eigen middelen kunnen worden voldaan, kan voor de voorziening in noodzakelijke kosten bijzondere bijstand worden verstrekt.

In 2019 bedroegen de totale uitgaven voor bijzondere bijstand, inclusief de kosten voor bewindvoering € 2.781.324. Exclusief bewindvoering komt dit neer op € 1.449.436. Voor een specificatie van de bedragen en kostensoorten verwijzen wij naar bijlage 1 Ontwikkeling Participatiewet 2019. Een aantal opvallende of veelvoorkomende kostensoorten lichten wij hieronder nader toe.

- 2 Bijzondere bijstand
- a. Wij handhaven het verstrekken van duurzame gebruiksgoederen in de vorm van leenbijstand met de mogelijkheid van kwijtschelding bij het leveren van een tegenprestatie. Hiermee zetten we de koers zoals in hoofdstuk 3 is aangegeven voort.
- b. Wij intensiveren de inzet op de kwijtschelding van de leenbijstand via wederkerigheid. Wij willen hiermee bereiken dat mensen door eigen inzet en verantwoordelijkheid kwijtschelding te bereiken.

Duurzame gebruiksgoederen

Wat betreft de bijzondere bijstand voor duurzame gebruiksgoederen (met uitzondering van wassen, koelen en koken), hebben we afgesproken het verstrekken in de vorm van leenbijstand, met de mogelijkheid van kwijtschelding bij het leveren van een tegenprestatie, te handhaven. Hierbij hebben wij de toezegging gedaan de inzet op de kwijtschelding van de leenbijstand via wederkerigheid te intensiveren.

Uit onderzoek is echter gebleken dat we weinig bijzondere bijstand in de vorm van een lening verstrekken, behalve voor nieuwkomers.

Dit komt doordat veel mensen geen lening willen hebben. Zij gaan dan zelf vaak op zoek naar alternatieven. In die situaties waarbij we wel een lening verstrekken, bleek het leveren van een tegenprestatie niet altijd gemakkelijk vast te stellen. We verwachten dat degene die een beroep doet op de Participatiewet aan de voorwaarden van deze wet voldoet, zoals bijvoorbeeld een traject volgen om de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

We gaan ervan uit dat alle klanten meewerken aan hun re-integratie of het zetten van stappen daar naar toe. Klanten worden gestimuleerd om naar vermogen maatschappelijk nuttige activiteiten te gaan ontplooiën zoals vrijwilligerswerk, sociale activering, inburgering, mantelzorg, etc. Het grootste deel van onze klanten is overigens al geplaatst op een traject of wordt daarop voorbereid. Bij een beperkte groep klanten zijn de problemen dermate groot, denk daarbij aan bijvoorbeeld verslavingsproblematiek, dat die problemen eerst moeten worden opgelost voordat de klant op een re-integratie traject kan worden geplaatst. Dan is er nog de groep klanten die slechts incidenteel een beroep doet op de bijzondere bijstand. Wij kennen deze groep niet of nauwelijks, omdat zij een ander inkomen ontvangen dan een maandelijkse Participatiewet uitkering. Het contact is vaak eenmalig, waardoor het inzetten en monitoren van een tegenprestatie in de praktijk niet uit de verf komt. Al met al moeten wij concluderen dat wij aan de toezegging de inzet op kwijtschelding van de leenbijstand via wederkerigheid te intensiveren, niet of onvoldoende hebben voldaan.

Bewindvoering

Een veelvoorkomende kostensoort waarvoor bijzondere bijstand wordt aangevraagd is bewindvoering. Nagenoeg de helft van de totale uitgaven voor bijzondere bijstand wordt ingezet voor incidentele (€ 145.767) en periodieke (€ 1.186.121) kosten bewindvoering. Deze kosten drukken zwaar, maar om zicht te hebben en houden op deze uitgaven worden ze apart van het budget bijzondere bijstand begroot.

c. Ten aanzien van de ontwikkelingen rond (de kosten van) de bewindvoering verzetten wij ons nadrukkelijk tegen de landelijke ontwikkelingen. We zetten nadrukkelijk in op een verhoging van de rijksbijdrage voor de bijzondere bijstand. In onze uitvoering zoeken we zoveel mogelijk de grenzen op om kosten te voorkomen of te minimaliseren. We willen hiermee bereiken dat deze kosten minder op het bijzondere bijstand budget drukken.

Ten aanzien van de ontwikkelingen rond (de kosten van) bewindvoering en schuldhulpverlening in het algemeen en de effecten hiervan, verwijzen wij naar de evaluatie van het beleidsplan schuldhulpverlening.

Statushouders

d. Statushouders geven we op een passende wijze een goede start op het gebied van inrichting van de huisvesting en maatschappelijke participatie. Waar mogelijk gaan we kijken of we via collectieve inkoop de kosten verder kunnen drukken.

Statushouders geven we zoals gezegd op een passende wijze een goede start op het gebied van inrichting van de huisvesting en maatschappelijke participatie. Waar mogelijk zouden we gaan kijken of we via collectieve inkoop de kosten verder kunnen drukken.

Naast het in het individuele geval verstrekken van bijzondere bijstand, hebben wij geen invulling gegeven aan een collectieve inkoop hiervoor.

3.4 Sport- en cultuurfonds

Voor inwoners van 18 jaar en ouder met een laag inkomen, tot 120% van de bijstandsnorm, hebben we het Sport- en cultuurfonds. Hierin zijn tegemoetkomingen opgenomen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten, vakantieactiviteiten, een gratis lidmaatschap van de bibliotheek en kortingen op voorstellingen van Schouwburg Hengelo of Metropool.

3. Minima voorzieningen
 - a. Wij gaan onderzoek doen naar de achterliggende oorzaken voor niet-gebruik.
 - b. Wij gaan aandacht besteden aan andere dan de tot nu toe aangeboorde vindplaatsen. Bijvoorbeeld een stand bij supermarkten.

- c. Wij zetten Wijkkracht in om het gebruik te bevorderen.
 d. We zetten de consultants WMO en Jeugd tijdens de keukentafelgesprekken in om het gebruik te bevorderen.

Ten aanzien van de minimavoorzieningen hebben we ons ten doel gesteld onderzoek te doen naar de achterliggende oorzaken voor niet-gebruik. Wij wilden daarbij aandacht besteden aan andere dan de tot nu toe aangeboorde vindplaatsen en Wijkkracht en de consultants Wmo en Jeugd inzetten om het gebruik te bevorderen.

We hebben zelf geen onderzoek naar het niet gebruik van minimaregelingen in Hengelo gedaan. Uit landelijke onderzoeken weten we dat specifieke doelgroepen, denk aan werkenden met een laag inkomen of zelfstandigen, geen of weinig gebruik maken van de regelingen. Voor wat betreft de laatste groep hebben we daarom afspraken met de medewerkers van de ROZ gemaakt om ook deze groep te wijzen op de mogelijkheden van de diverse regelingen. Daarnaast gaan we de werkleiders van bijvoorbeeld SWB informeren over de mogelijkheden van onze regelingen. Het bereiken van deze groepen blijft echter wel een uitdaging.

Om het gebruik te stimuleren kunnen we de hulp van velen gebruiken. Naast gebruik te maken van de medewerkers van Wijkkracht, zetten we andere professionals, maar ook vrijwilligers in. Wij organiseren tweemaal per jaar een informatiebijeenkomst waarin wij hen op de hoogte brengen van de actuele stand van zaken van de diverse gemeentelijke en landelijke regelingen. Daarnaast informeren wij op verzoek professionals en vrijwilligers.

Uiteraard hebben we de Wmo- en Jeugdregeisseurs geïnformeerd over de diverse regelingen en hen gevraagd deze onder de aandacht te brengen in de gesprekken die zij voeren. Om hen hierbij te ondersteunen hebben we een overzicht gemaakt van de diverse regelingen op een handzaam A4 met de titel "Regelingen op een rij".

Ook informeren wij scholen, sport- en culturele verenigingen over de mogelijkheden. Door het verstrekken van fruit op de basisscholen, krijgen we steeds meer ingang bij het onderwijs, in onze ogen een waardevolle partner in deze. Dankzij de samenwerking met het Jeugdfonds Sport en Cultuur Hengelo – Borne komen we ook steeds vaker en gemakkelijker in contact met aanbieders en intermediairs.

3.4.1 Sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten

Voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten is per persoon per subsidiejaar een bedrag van € 110 beschikbaar.

Tabel 3.4.1 Gebruik en bereik sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten

Categorie	
Doelgroep	7100 volwassenen
Gebruik	890 verstrekkingen
Percentage gebruik	12,5%

Kijkend naar het percentage gebruik ten opzichte van de gehele doelgroep, vinden wij dit aan de lage kant. Reden hiervoor zou de hoogte van de bijdrage kunnen zijn. Deze is al jaren hetzelfde en mogelijk onvoldoende meegestegen met de kosten. Vanaf 2020 indiceren we de hoogte van de bijdrage overigens wel. De relatief hoge eigen bijdrage die na aftrek van de vergoeding resteert, weerhoudt inwoners er wellicht van een dergelijke activiteit op te pakken. Wij hopen door de enquête onder de doelgroep antwoord te krijgen op de vraag waarom er relatief weinig gebruik wordt gemaakt.

De cliëntenraad adviseert hierover als volgt:

De vergoeding voor sport en cultuur voor volwassenen is dusdanig laag, dat er te weinig gebruikt van gemaakt kan worden. Gemiddeld kost een sport of activiteit minstens het dubbele van de vergoeding. Er is niet voldoende draagkracht om het verschil bij te leggen. Wij adviseren de vergoeding te verhogen naar minimaal € 250.

3.4.2 Vakantieactiviteiten

Voor vakantieactiviteiten is voor een eendaagse activiteit € 25 en voor een meerdaagse activiteit € 50 per persoon per jaar beschikbaar. Dit geldt voor alle tot het gezin behorende personen, dus ook voor kinderen.

Tabel 3.4.2 Gebruik en bereik vakantieactiviteiten

Categorie	
Doelgroep	5.440 huishoudens
Gebruik	471 huishoudens
Percentage gebruik	9%

Ook hier vinden wij het gebruik lager dan verwacht. Een mogelijk reden hiervoor zou kunnen zijn dat inwoners de kosten eerst moeten voorschieten en achteraf (deels) vergoed kunnen krijgen. Ook hierop hopen wij middels de enquête een antwoord te vinden.

Volgens de cliëntenraad is de bijdrage te laag. Indien mogelijk is een verhoging naar € 50 voor een eendaagse activiteit en € 100 voor een meerdaagse activiteit wenselijk.

3.4.3 Lidmaatschap bibliotheek

Het betreft hier een gratis lidmaatschap voor inwoners van 18 jaar of ouder behorend tot de doelgroep. Een abonnement voor kinderen <18 jaar is altijd gratis.

Tabel 3.4.3 Gebruik en bereik lidmaatschap bibliotheek

Categorie	
Doelgroep	5.440 huishoudens
Gebruik	2.095 huishoudens
Percentage gebruik	39%

Hoewel het altijd beter kan, zijn wij tevreden met dit percentage gebruik. Te meer daar de Bibliotheek Hengelo steeds meer als huiskamer van de stad fungeert en veel meer aanbiedt dan het uitlenen van boeken alleen.

3.4.4 Korting Schouwburg Hengelo of Metropool

Het betreft hier een korting van 50% per persoon op 5 voorstellingen in Schouwburg Hengelo of Metropool.

Tabel 3.4.4 Gebruik en bereik korting Schouwburg Hengelo of Metropool

Categorie	
Doelgroep	5.440 huishoudens
Gebruik	746 huishoudens
Percentage gebruik	14%

Ook hier valt het gebruik tegen. Een mogelijke verklaring kan liggen in het feit dat men zelf 50% van de toegangsprijs moet betalen. De kosten van een voorstelling die voor eigen rekening blijven, vormen wellicht toch nog een drempel. Wij kijken of deze veronderstelling in de enquête wordt bevestigd.

De cliëntenraad zegt hierover het volgende in haar advies:

Er wordt vaak gevraagd naar alternatieven voor de Schouwburg Hengelo en Metropool. Om verschillende redenen. Een deel van onze doelgroep zou liever een keer een avond uit eten gaan, of een bezoek aan de bioscoop brengen.

De kaartjes van Metropool zijn duur en zelfs met 50% korting is de aanschaf vaak geen optie. Een verruiming van de mogelijkheden zou gewaardeerd worden.

In zijn algemeenheid worden volgens de cliëntenraad een aantal bijdragen die voor kinderen wel beschikbaar zijn gemist voor volwassenen. Denk hierbij aan de kledingbon, identiteitskaart en fiets.

3.5 Kindpakket

Voor kinderen uit gezinnen die moeten rondkomen van een minimuminkomen is het vaak lastig om mee te doen met leeftijdsgenoten, omdat hun ouders over onvoldoende middelen beschikken om (sociale) activiteiten te bekostigen. Om die reden is het Kindpakket, een pakket aan maatregelen specifiek voor kinderen tot en met 17 die opgroeien in een gezin met een laag inkomen tot 120% van de bijstandsnorm of waarvan de ouders een schuldsaneringstraject doorlopen, reeds sinds 2014 een onderdeel van ons minimabeleid.

- e. We stellen voor de vergoeding voor deze kampen op te nemen in het kindpakket, voor zover dit past binnen het Menzisbudget.
- f. We stellen voor jaarlijks subsidie te verstrekken aan de Stichting Voedselbank en de Stichting Jeugdsportfonds.
- g. We stellen voor kinderen van studenten in aanmerking laten komen voor het kindpakket.

Bovengenoemde punten zijn inmiddels allemaal behaald. Er is een vergoeding voor vakantieactiviteiten opgenomen in de Verordening maatschappelijke participatie. Daarnaast hebben wij voor diverse initiatieven op het gebied van zomeractiviteiten/zomerkampen, zoals Stichting De Ruime Wind en Voetbal, sport en funcamps, een beroep gedaan op het hiervoor beschikbare eurobudget van Menzis.

De jaarlijkse subsidie aan de Voedselbank Midden Twente bedroeg € 16.000 per jaar en is met ingang van 2019 opgehoogd naar € 20.000 per jaar. Het Jeugdfonds Sport en Cultuur ontvangt jaarlijks een subsidie van € 40.000.

Ook kinderen van studenten komen in aanmerking voor een bijdrage van het Kindpakket. Een andere aanvulling hierop is dat ook kinderen van ouders die een schuldenregeling doorlopen, gebruik kunnen maken van het Kindpakket.

Extra middelen

Met ingang van 1 januari 2017 ontvangen wij € 450.000 per jaar extra van het Rijk voor de bestrijding van de gevolgen van kinderarmoede, de zogenoemde Klijnsma gelden. Een brede inventarisatie onder burgers, instanties, uitvoerenden en de Cliëntenraad Minima Hengelo hebben geleid tot uitbreiding van het Kindpakket. Het Kindpakket is daarmee een structureel onderdeel geworden van ons minimabeleid.

In het Kindpakket is anno 2019 opgenomen:

- schoolkosten ad € 150 voor schoolgaande kinderen tot en met 11 jaar en € 240 voor schoolgaande kinderen van 12 tot en met 17 jaar;
- sportieve of culturele activiteit (via het Jeugdfonds Sport en Cultuur);
- een bijdrage voor educatieve activiteiten als een type- of EHBO-cursus;
- zwemlessen;
- een fiets (bij voorkeur in natura) voor kinderen van 8 tot en met 17 jaar;
- kledingbon ad € 100;
- identiteitskaart;
- pc/laptop per gezin;
- gezinsabonnement speel-o-theek.

Daarnaast verstrekken wij fruit op basisscholen, krijgen kinderen uit de doelgroep kosteloos huiswerkbegeleiding en verstrekken wij (extra) bijdragen aan het Jeugdfonds Sport en Cultuur, de Voedselbank, Jeugdplein Hengelo, KinderResto Van Harte en Weekendschool Toppers op Zondag, zodat kinderen uit de doelgroep kunnen participeren en hun talenten kunnen ontwikkelen.

Om te komen tot een goede inzet en besteding van de extra middelen, hebben wij hierover de afgelopen jaren veelvuldig gecommuniceerd met de raad.

Gebruik en bereik

In onderstaande paragrafen geven we het gebruik van het Kindpakket in 2019 weer. Daarnaast geven we indien mogelijk het bereik weer; dit is het gebruik afgezet tegen het aantal kinderen in de doelgroep. Een aantal regelingen is specifiek voor een bepaalde leeftijdsgroep, bijvoorbeeld zwemlessen of schoolkosten. Daarnaast verstrekken wij niet alle regelingen ieder jaar, bijvoorbeeld de computer, identiteitskaart of fiets. Omdat wij niet beschikken over aantallen per leeftijdsgroep, is het percentage bereik daardoor indicatief en in werkelijkheid hoger.

Bij het opstellen van de beleidsnota was één van de uitgangspunten er voor zorgen dat minima kunnen participeren in de samenleving, met bijzondere aandacht voor kinderen. Voor wat betreft het kindpakket is dit zeker gelukt. Wij horen van onze doelgroep vooral positieve berichten.

Clëntenraad Minima en Wmo Hengelo

3.5.1 Schoolkosten

De bijdrage voor schoolkosten bedraagt € 150 voor schoolgaande kinderen tot en met 11 jaar en € 240 voor schoolgaande kinderen van 12 tot en met 17 jaar. Dit bedrag was voorheen lager, te weten € 110 voor schoolgaande kinderen tot en met 11 jaar en € 200 voor kinderen van 12 tot en met 17 jaar, en is met behulp van de zogenoemde Klijnsma middelen verhoogd.

De geldelijke bijdrage wordt overgemaakt aan de ouders en is bedoeld voor zaken als de (vrijwillige) ouderbijdrage, gymkleding, schoolreisje en studiemateriaal. Wij betalen de schoolkosten in augustus automatisch uit aan ouders met een maandelijkse bijstandsuitkering van de gemeente.

Tabel 3.5.1 Gebruik en bereik schoolkosten

Categorie	
Doelgroep	1.426 kinderen
Gebruik	1.114 kinderen
Percentage gebruik	78%

3.5.2 Sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten

Net als voor volwassenen kent het Kindpakket voor kinderen van 4 tot en met 17 jaar een bijdrage voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten. De bijdrage voor sportieve en culturele activiteiten wordt verstrekt door het Jeugdfonds Sport en Cultuur als voorliggende voorziening. De bijdrage voor educatieve (en maatschappelijke) activiteiten, hierbij valt te denken aan een type- of EHBO-cursus, wordt verstrekt vanuit het Kindpakket.

Tabel 3.5.2 Gebruik en bereik sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten

Categorie	
Doelgroep	1.426 kinderen
Gebruik	972 kinderen
Percentage gebruik	68%

3.5.3 Zwemlessen

Voor kinderen van 4 tot en met 17 jaar die nog niet beschikken over een zwemdiploma, vergoeden wij maximaal 2 jaar lang de zwemlessen. De bijdrage ad € 290 per jaar dekt de kosten van zwemlessen bij het Twentebad volledig. Voor zwemschool RIVA betalen ouders een eigen bijdrage, omdat de kosten hoger zijn.

Tabel 3.5.3 Gebruik en bereik zwemlessen

Categorie	
Doelgroep	305 kinderen
Gebruik	201 kinderen
Percentage gebruik	66%

Zoals hierboven uitgelegd, is dit een voorbeeld waarbij het percentage gebruik lager uitvalt, omdat de regeling slechts beschikbaar is voor een deel van de totale doelgroep. In de praktijk zien wij dat met name kinderen van 5 t/m 7 jaar hiervan gebruik maken. Het gebruik van 201 kinderen zou dan ook niet moeten worden afgezet tegen 1.731 kinderen, maar tegen globaal 3 leeftijdsjaren ($3/17$ deel van $1.731 = 305$). Het gebruik is dan 66% en komt overeen met wat wij zien in de praktijk.

Met inzet van de extra middelen hebben we het weliswaar mogelijk gemaakt dat kinderen naast een vergoeding voor zwemlessen tegelijkertijd ook een vergoeding voor sport of cultuur kunnen

krijgen. In de praktijk blijkt echter dat de meeste ouders en/of kinderen ervoor kiezen eerst zwemlessen te volgen en dan pas een sport te kiezen.

Daarvan uitgaand en de redenering dat zwemlessen onder een sportieve (en educatieve) activiteit valt, zou je zelfs kunnen stellen dat het gebruik van een sportieve, culturele, educatieve of maatschappelijke activiteit onder kinderen nog hoger is. Het totaal komt dan op $972 + 201 = 1.173$, en dat is zelfs 82% van de doelgroep.

3.5.4 Fiets

Kinderen van 8 tot en met 17 jaar kunnen maximaal 3 keer, met tussenpozen van tenminste 2 jaar, een fiets krijgen. In principe verstrekken wij deze fietsen, met behulp van het ANWB fietsplan en de Tactory, in natura. We hebben 200 fietsen van de ANWB gekregen en die zijn grotendeels uitgegeven. Als er geen fiets op voorraad is, ontvangt de ouder een bijdrage van max. € 150.

Tabel 3.5.4 Gebruik en bereik fietsen

Categorie	
Doelgroep	1.018 kinderen
Gebruik	346 kinderen
Percentage gebruik	34%

Ook hier is sprake van slechts een deel van de doelgroep dat op basis van leeftijd gebruik kan maken. Het percentage van 34 is vastgesteld op een jaarlijkse verstrekking. Kijkend naar de afgelopen 2 jaren, we verstrekken immers eens in de 2 jaar een (vergoeding voor een) fiets, dan ligt het percentage gebruik hoger. In 2018 hebben we aan 285 kinderen een fiets verstrekt. Het totaal over 2 jaar komt daarmee op 631 en dat is een percentage gebruik van 62%.

3.5.5 Kledingbon

Met de kledingbon ter waarde van € 100 stellen wij ouders in staat om voor al hun thuiswonende kinderen tot en met 17 jaar een winterjas en/of schoenen te kopen. Wij verstrekken de kledingbon in september automatisch aan ouders met een maandelijkse bijstandsuitkering van de gemeente.

Tabel 3.5.5 Gebruik en bereik kledingbon

Categorie	
Doelgroep	1.731 kinderen
Gebruik	1.503 kinderen
Percentage gebruik	87%

Het doet ons goed dat wij met de kledingbon zo'n groot deel van de doelgroep weten te bereiken. Tegelijkertijd valt hiermee ook op dat, ondanks dat we dit deel kennen en zij ons weten te vinden, niet alle kinderen van alle regelingen gebruik maken.

3.5.6 Identiteitskaart

Voor kinderen zonder geldig legitimatiebewijs of met een legitimatiebewijs waarvan de geldigheid binnen twee maanden verloopt, kunnen ouders eenmaal in de vijf jaar een identiteitskaart (geen paspoort) krijgen. Ouders kunnen deze met de toekenningsbrief van de kledingbon eenvoudig aanvragen.

Tabel 3.5.6 Gebruik en bereik identiteitskaart

Categorie	
Doelgroep	1.731 kinderen
Gebruik	70 kinderen
Percentage gebruik	4%

Ondanks het feit dat dit een voorziening is die slechts eens per 5 jaar wordt verstrekt, is het gebruik hiervan lager dan verwacht. Ter vergelijking: in 2018 was het gebruik met een aantal van 117 kinderen iets hoger. Bij de start in 2017 hebben we in een periode van slechts 5 maanden aan 106 kinderen een identiteitskaart verstrekt.

3.5.7 Pc/laptop

Een gezin met schoolgaande kinderen in de leeftijd van 4 tot en met 17 jaar kan eens in de vijf jaar een pc/laptop krijgen. Voorwaarde is dat er geen pc/laptop of één die jonger dan 5 jaar, aanwezig is.

Tabel 3.5.7 Gebruik en bereik pc/laptop

Categorie	
Doelgroep	1.135 huishoudens
Gebruik	183 huishoudens
Percentage gebruik	16%

Het percentage gebruik is 16% en heeft betrekking op het gebruik in 1 jaar. Omdat we slechts eenmaal in de 5 jaar een computer verstrekken ligt dit percentage feitelijk hoger. In de afgelopen 5 jaren (2015 tot en met 2019) hebben we 625 computers/laptops verstrekt. Dit houdt in dat we een totaal bereik hebben gehaald van max. 55% (625/1135).

3.5.8 Speel-o-theek

Een gezin met kinderen tot en met 17 jaar kan een gratis lidmaatschap van een speel-o-theek krijgen. Ouders kunnen deze met de toekenningsbrief van de kledingbon eenvoudig aanvragen. Er zijn 2 speel-o-theken in Hengelo. Een van deze speel-o-theken brengt geen kosten in rekening. Wij hebben geen zicht op of de doelgroep hier gebruik van maakt. De andere speel-o-theek heeft voor 2 gezinnen de kosten van een abonnement gedeclareerd.

3.6 Jeugdfonds Sport en Cultuur

Met ingang van het subsidiejaar 2019/2020 zien wij, meer nog dan in de voorgaande jaren, het Jeugdfonds Sport en Cultuur als een voorliggende voorziening. Tot 1 augustus 2019 was het mogelijk om ook vanuit het Kindpakket een bijdrage voor sport of cultuur voor kinderen aan te vragen. In het verleden was er een verschil in doelgroep van het Jeugdfonds en die van het Kindpakket, maar dat is tegenwoordig niet meer het geval. Werden eerder alleen kinderen geholpen die opgroeiden in een gezin met een financieel moeilijke situatie, komen nu ook kinderen die opgroeien in gezinnen met een inkomen tot 120% van het wettelijk sociaal minimum in aanmerking voor een bijdrage van het Jeugdfonds Sport en Cultuur. Het gaat dan om de contributie van de sportvereniging of bijvoorbeeld muziekles en de voor de sport of culturele activiteit benodigde kleding en/of materialen. De maximale bijdrage voor sportieve activiteiten is € 250 per kind per jaar. De maximale bijdrage voor culturele activiteiten is € 425 per kind per jaar.

Tabel 3.6 Gebruik en bereik Jeugdfonds Sport en Cultuur

Categorie	
Doelgroep	1.426 kinderen
Gebruik	376 kinderen

Zoals gezegd konden ouders tot 1 augustus 2019 ook nog via het Kindpakket een aanvraag doen voor sport en cultuur voor hun kind(eren).

De verschuiving van de vergoeding voor sport en cultuur voor kinderen van het Kindpakket naar het Jeugdfonds wordt gewaardeerd en geeft extra ruimte aldus de cliëntenraad.

"Er wordt dankbaar gebruik van gemaakt. Punt van aandacht is de samenwerking met Intersport. Dit zorgt ervoor dat sportkleding duurder ingekocht wordt dan nodig is. Onze doelgroep wil ook graag bij bijvoorbeeld Bristol en Scapino terecht kunnen".

3.7 Maatwerk

- h. We stellen voor de inwoners van Hengelo zelf te laten bepalen op welke wijze zij de vergoedingen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten willen gaan besteden.
- i. We stellen voor in te stemmen met het nader uitwerken van dit experiment.

Met betrekking tot het eerste voorstel, hebben wij in de toelichting van de Verordening Maatschappelijke Participatie bij het artikel sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten opgenomen dat het mogelijk is af te wijken en maatwerk toe te passen. Dat het begrip 'maatschappelijke activiteit' ruim moet worden uitgelegd en wij de klant meer zeggenschap geven waarvoor hij de bijdrage kan gebruiken.

Kosten en baten tegen elkaar afwegend, in relatie tot het verwachte resultaat, hebben wij in mei 2017 de raad geïnformeerd over ons besluit geen voorstel te doen inzake een nadere uitwerking van het experiment. Te meer daar de huidige gemeentelijke regelingen ons, ook zonder extra tijd en geld te steken in een experiment, in de basis voldoende ruimte en mogelijkheden bieden voor keuzevrijheid en het bieden van maatwerk.

3.8 Collectieve zorgverzekering

4. Ziektekosten en eigen bijdragen
- j. Overleg met zorgverzekeraar voortzetten

Met betrekking tot de ziektekosten hebben we ons voorgenomen het overleg met de zorgverzekeraar voort te zetten. Met als doel waar mogelijk de eigen bijdragen verder terug te dringen.

We hebben periodiek overleg met de zorgverzekeraar waar bij we overleggen op welke wijze we het middel van de collectieve zorgverzekering zo optimaal mogelijk kunnen inzetten en waarbij we afspraken maken om de eigen bijdragen terug te dringen. Zo hebben we onder meer de volledige vergoeding van de eigen bijdragen voor Wmo voorzieningen opgenomen in alle collectieve verzekeringen. Daarnaast vergoedt de zorgverzekeraar het verplicht eigen risico (in 2019 was dit € 385) aan mensen die het duurste pakket afnemen. Hiervan maken vooral inwoners van Hengelo gebruik die chronisch ziek of gehandicapt zijn (2590 verzekerden dit is 43% van alle verzekerden).

Deelname

Op dit moment maken een kleine 6000 inwoners van Hengelo gebruik van de collectieve zorgverzekering. Hengelo scoort ten opzichte van andere gemeenten qua deelname hoog (67%). De gehele doelgroep bereiken blijft ook voor dit onderdeel een uitdaging. Wij hebben namelijk geen inzicht in alle inwoners van Hengelo die tot de doelgroep behoren. Wij proberen op diverse manieren de zorgverzekering onder de aandacht van de doelgroep te brengen. Wij organiseren samen met Menzis aan het eind van het jaar bijeenkomsten met overstapcoaches. Ook informeren wij het maatschappelijk middenveld in de twee jaarlijkse bijeenkomsten over de mogelijkheden van deze regeling.

Samenwerking

Daarnaast hebben wij de samenwerking met de zorgverzekeraar geïntensiveerd. We zijn samen met de zorgverzekeraar gaan onderzoeken op welke wijze wij naast de zorgverzekering meer in kunnen gaan zetten op preventieve maatregelen. De thema's zijn onder meer uitstroom uit de wanbetaling, terugdringen overgewicht en diabetes.

Tabel 3.8. Gebruik en bereik collectieve zorgverzekering

Categorie	
Doelgroep	5.440 huishoudens
Gebruik	3.634 huishoudens
Percentage gebruik	67%

3.9 Kwijtschelding

5. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
 k. Kwijtschelding voor Diftar voor de doelgroep voortzetten
 l. Effecten beleid in 2017 onderzoeken

Bij de vaststelling van het armoedebeluid hebben we vastgehouden aan de keuze om de mogelijkheden voor het toepassen van kwijtschelding voor Diftar voor de doelgroep voort te zetten. Dat wil zeggen dat kwijtschelding alleen kan gelden voor het vaste deel van de afvalstoffenheffing en niet voor het variabele deel. We hebben toegezegd de effecten van dit beleid te onderzoeken en eventueel naar aanleiding daarvan te komen met nieuwe voorstellen.

Inwoners van Hengelo krijgen van de gemeente een aanslag gemeentelijke belastingen. Inwoners met een laag inkomen kunnen in aanmerking komen voor kwijtschelding. In dat geval hoeft men sommige belastingen niet of maar gedeeltelijk te betalen. De rijksoverheid bepaalt wanneer iemand kwijtschelding kan krijgen. De overheid heeft daarvoor normen opgesteld. Het GBTwente kijkt of iemand aan die normen voldoet. Ook als het inkomen boven bijstandsniveau ligt, kan men misschien toch in aanmerking komen voor kwijtschelding. Bij de beoordeling wordt namelijk ook rekening gehouden met uitgaven voor huur en ziektekostenpremies.

Kwijtschelding is mogelijk voor de volgende belastingen:

- rioolheffing (tot 500 m³)
- afvalstoffenheffing (voor het vaste tarief)
- onroerendezaakbelasting
- onderhoudsrecht begraafplaatsen
- waterschapsbelastingen

Over 2019 zien we dat 33 inwoners van Hengelo die volledige kwijtschelding voor het vaste deel hebben gekregen een betalingsachterstand hebben voor het variabele deel. Hiervan hebben 6 inwoners een achterstand lager dan € 10, 13 inwoners hebben een achterstand tussen de € 10 en € 100 en nog eens 10 inwoners hebben een achterstand tussen de € 100 en de € 200. Tot slot hebben 4 inwoners een achterstand tussen de € 200 en € 300.

Tegemoetkoming bij veel medisch afval

Huishoudens met veel medisch afval krijgen een tegemoetkoming. Door de invoering van Diftar in 2012 betalen huishoudens met veel medisch afval extra afvalstoffenheffing. Dat vinden wij niet acceptabel. Daarom vergoeden wij een deel van de afvalkosten.

In 2019 hebben 200 huishoudens gebruikgemaakt van deze tegemoetkoming. Wij hebben geen inzicht in hoeveel gezinnen in Hengelo in aanmerking zouden kunnen komen voor deze regeling.

6. Overige
 m. Samenwerking met Wijkkracht wordt nader uitgewerkt en opgepakt
 n. Via intensief overleg en samenwerking met andere gemeenten zetten we in op afstemming van de diverse onderdelen van het armoedebeluid. Dat is zeker voor wat betreft de gemeenten Borne, Haaksbergen en Hengelo van belang om de uitvoering van de regelingen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Zoals gezegd zetten wij Wijkkracht in om het gebruik te bevorderen. Daarnaast hebben wij, om armoede te kunnen herkennen, samen met Wijkkracht de 'Signaleringskaart armoede' gemaakt. Hierop staan kenmerken van armoede, variërend van gedrag, leefomstandigheden tot gezondheidssklachten. Er zijn veel signalen, maar het is geen simpele optelsom. Voldoet iemand aan de kenmerken, dan mag je armoede vermoeden. Dit vermoeden kun je bespreken. Op de achterkant van de kaart staan tips hoe je dit kunt doen. Verder verwijst de kaart voor meer informatie naar verschillende websites en naar Wijkkracht en het Zorgloket.

Binnen de Uitvoeringsorganisatie Sociale Zaken Borne, Hengelo en Haaksbergen wordt doorlopend gewerkt aan het waar mogelijk onderling afstemmen van beleid.

3.10 Regeling gratis openbaar vervoer 65+

o. De regeling voor het gratis openbaar vervoer is een tijdelijke regeling voor twee jaren. In de loop van dit jaar evalueren wij dit experiment en komen met een voorstel de regeling al dan niet gewijzigd voort te zetten.

Sinds 2006 kent de gemeente Hengelo de mogelijkheid van gratis openbaar vervoer voor inwoners van Hengelo vanaf 65 jaar. Hiervoor is tot 2023 een budget van € 50.000 per jaar beschikbaar. Omdat dit bedrag niet toereikend is voor alle inwoners van Hengelo vanaf 65 jaar is besloten deze regeling beschikbaar te stellen voor inwoners met een inkomen lager dan 120% van de bijstandsnorm. Hiermee kunnen 666 abonnementen uitgegeven worden. De laatste jaren maken zo'n 500 mensen gebruik van deze regeling. De doelgroep bestaat uit 900 mensen en dit betekent dat er een bereik is van 55%. We brengen deze regeling nu niet actief onder de aandacht. Zouden we dat wel doen dan kunnen maximaal 666 mensen een abonnement ontvangen.

4 De inkomenseffecten

In dit hoofdstuk worden de effecten van het lokale en landelijke armoedebelief voor minimahuishoudens in beeld gebracht. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen zes huishoudentypen en vier inkomensgroepen.

4.1 Lokale minimaregelingen

Het minimabeleid bestaat uit landelijke en gemeentelijke regelingen. Landelijke regelingen zijn bijvoorbeeld huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Daarnaast is er lokaal beleid mogelijk op drie onderdelen:

1. Individuele inkomensloeslag;
2. Individuele bijzondere bijstand;
3. Minimaregelingen: Sport- en Cultuurfonds, Kindpakket, collectieve zorgverzekering, kwijschelding lokale heffingen.

In paragraaf 3.1 staan alle regelingen die onder het minimabeleid vallen beschreven.

4.2 Huishoudens en inkomensgrenzen

In deze rapportage worden voor de volgende huishoudtypen de inkomenseffecten berekend:

- Alleenstaande, jonger dan de AOW-gerechtigde leeftijd;
- Alleenstaande ouder, jonger dan de AOW-gerechtigde leeftijd, met een kind;
- Alleenstaande, AOW-gerechtigd, zonder kind;
- Echtpaar, niet AOW-gerechtigd, zonder kinderen;
- Echtpaar, niet AOW-gerechtigd, met een kind;
- Echtpaar, AOW-gerechtigd.

We brengen de inkomenseffecten in beeld voor huishoudens met inkomens van 100, 115, 120 en 130 procent Wsm. De effecten worden berekend voor het jaar 2020.

4.2.1 Inkomsten

De inkomsten bestaan uit de volgende categorieën:

- Netto-inkomen inclusief vakantietoeslag;
- Bijdrage Rijk:
 - Huurtoeslag;
 - Zorgtoeslag;
 - Combinatiekorting;
 - Kindgebonden budget.

De netto bedragen zijn gebruteerd en hierbij er is rekening gehouden met vakantiegeld. De bruto jaarinkomens zijn gebruikt om de toeslagen, kindgebonden budget en heffingskorting te kunnen berekenen. Uitgezonderd de inkomensklasse 100% is het uitgangspunt dat in de overige klassen het bruto jaarinkomen uit inkomen uit arbeid bestaat. Bij de klasse 100% is het percentage vakantiegeld vastgesteld op 5 (percentage van de uitkering). Bij de overige klassen is het percentage vakantiegeld vastgesteld op 8.

Bruto jaarinkomen	100 %	115 %	120 %	130 %
Alleenstaande <PGL	€ 13.656	€ 16.140	€ 16.848	€ 18.264
Echtpaar <PGL	€ 19.212	€ 22.944	€ 24.348	€ 25.666
Alleenstaande >PGL	€ 14.112	€ 16.656	€ 17.376	€ 18.828
Echtpaar >PGL	€ 19.140	€ 22.572	€ 23.556	€ 25.524

Uitgangspunten

- Voor de huurtoeslag is uit gegaan van een kale huur van € 585 per maand en servicekosten van € 48 per maand.
- De Inkomensafhankelijke Combinatiekorting is voor de combinatie van werk en zorg voor tenminste één kind in de leeftijd tot en met 12 jaar. Als beide ouders werken, dan ontvangt de minstverdienende ouder deze korting. De korting wordt als volgt berekend: arbeidsinkomen per jaar minus € 5.072 * maal 11,450% = jaarbedrag korting.

Het bedrag aan inkomensafhankelijke combinatiekorting voor de alleenstaande ouder of werkende ouders wordt hoger naar mate het inkomen uit arbeid stijgt.

* = bedrag waarover geen korting wordt gegeven.

- Het kindgebonden budget is inkomensafhankelijk en wordt lager naarmate het verzamelinkomen hoger wordt. Voor de inkomensklassen tot en met 130% zijn de bedragen van het kindgebonden budget nog gelijk.
- De alleenstaande ouder kan in aanmerking komen voor de Alleenstaande Ouder Kop (Alo-kop) van het kindgebonden budget. De hoogte is € 3.190 per jaar.

4.2.2 Gemeentelijke regelingen

Voor het berekenen van de inkomenseffecten nemen we regelingen mee die jaarlijks aangevraagd kunnen worden. Het gaat om de volgende gemeentelijke regelingen:

Bijdrage van het Sport en Cultuurfonds

De maximale bijdragen voor een alleenstaande zijn: bijdrage sportieve en culturele activiteiten € 110, bibliotheek € 45, vakantieactiviteiten € 50 en korting schouwburg/Metropool € 50.

Gemiddeld totaal € 255 per jaar = € 21 per maand.

Voor een echtpaar bedraagt de gemiddelde bijdrage het dubbele, zijnde € 42 per maand.

Bijdrage van het Kindpakket

Van het Kindpakket zijn bijdragen voor verschillende kosten mogelijk. De gemiddelde bijdragen per kind zijn als volgt: schoolkosten €150, fiets € 100, ID-bewijs € 30 en een kledingbon van € 100. In totaal per kind een bedrag van € 380 per jaar, zijnde € 32 per maand.

4.3 De inkomenseffecten

In deze paragraaf worden de effecten van het lokale en landelijke armoedebelief voor minimahuishoudens in beeld gebracht. We zien uit de berekeningen (bijlage 4) dat de landelijke en gemeentelijke regelingen deels het verschil in inkomen boven de 120% compenseert. Maar het blijft lonen om een inkomen boven de 120% te ontvangen.

Resultaten onderzoek ophogen naar 130 %

Het gemeentelijk minimabeleid compenseert de gevolgen van een laag inkomen maar gedeeltelijk. Het effect van de gemeentelijke regelingen is overigens een stuk lager dan het effect van de regelingen van het Rijk. Waardoor de gemeente maar tot op zekere hoogte kan bijdragen aan een verbetering van de inkomenspositie van minima. Hierbij dient te worden opgemerkt dat inkomenspolitiek nu eenmaal voorbehouden is aan het Rijk. Als gemeente kunnen wij slechts de gevolgen van armoede compenseren.

De gemeentelijke regelingen hebben echter wel een positief effect op de bestedingsruimte van de minimahuishoudens. Huishoudens die minstens drie jaar op een inkomen tot 100 procent wettelijk sociaal minimum leven, hebben het meeste baat bij de gemeentelijke armoederegelingen. Ook ouders met kinderen hebben baat bij de minimegelingen, omdat de meeste gemeenten speciale regelingen hebben voor minimahuishoudens met kinderen.

Alles bij elkaar genomen, hebben wij besloten geen voorstel uit te werken om de inkomensgrens te verhogen. Door het toepassen van de glijdende schaal blijven we in staat ook gezinnen met een inkomen net boven de inkomensgrens nog gedeeltelijk te ondersteunen. Vanaf een inkomen van 130% is dit niet (meer) mogelijk, wat ervoor pleit de inkomensgrens daar toe te verhogen. Echter het ophogen van de inkomensgrens creëert bijna automatisch een soortgelijke situatie (armoedeval) bij een inkomen van 140%. Daarnaast zorgt het ophogen van de inkomensgrens naar 130% ervoor, dat we regionaal uit de pas gaan lopen. Dit heeft een aanzuigende werking en een grotere ongelijkheid binnen de uitvoeringsorganisatie tot gevolg. Daarbij komt dat we voor de uitdaging staan de kosten in het sociaal domein (breed) te beheersen.

Om met name kinderen niet de dupe te laten worden van de financiële situatie van de ouders, is het met ingang van 1 augustus 2019 voor gezinnen in de Wsnp met minderjarige, opgroeiende kinderen mogelijk een beroep te doen op het Kindpakket.

5. Behoeftetepeiling minima Hengelo 2020

Wij hebben KWIZ, een bureau voor onderzoek, advies en informatiemanagement in het sociaal domein, bereid gevonden voor ons een Behoeftetepeiling Minima uit te voeren. De Behoeftetepeiling Minima beantwoordt vragen over de kennis en het gebruik van de minimaregelingen, wat de effecten van deze regelingen zijn en of de minima van mening zijn dat de gemeente een passende ondersteuning aanbiedt. Als onderzoeksmethodiek is gekozen voor een combinatie van een schriftelijke en online enquête.

Opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 4000 huishoudens in de gemeente Hengelo die in 2019 en/of 2020 een bijstandsuitkering krijgen of hebben gekregen, of die in die periode gebruik hebben gemaakt van één of meerdere minimaregelingen. Per huishouden is één vragenlijst verstuurd. De vragenlijsten zijn verstuurd in mei 2020 en waren zowel op papier als online in te vullen.

Respons

Van de 4000 aangeschreven huishoudens in de doelgroep hebben 878 de vragenlijst ingevuld. Dat betekent een respons van 22 procent. Dit is ruim voldoende om statistisch betrouwbare uitspraken over de volledige doelgroep te kunnen doen.

Leeftijd en woonsituatie van de respondenten

Het grootste deel van de respondenten is tussen de 46 en 66 jaar.
46 procent van de respondenten is tussen de 45 en 66 jaar oud, en een derde is 66 jaar of ouder. Slechts 4 procent van de respondenten is jonger dan 26.

Ruim de helft van de respondenten woont alleen.

Het grootste deel van de respondenten (58 procent) is alleenstaand. 15 procent heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar. Onder 'anders, namelijk:' antwoorden respondenten voornamelijk dat zij samenwonen met kinderen ouder dan 18 jaar, of dat zij bij hun ouders inwonen.

Financiële situatie van de respondenten.

Een uitkering van de gemeente is de belangrijkste inkomensbron.

44 procent van de respondenten heeft een uitkering van de gemeente als belangrijkste bron van inkomen. Bijna een derde van de respondenten krijgt hun inkomen vanuit de AOW of een pensioen. 7 procent haalt hun inkomen uit loon of uit werk als zelfstandige. Onder 'anders, namelijk' noemen respondenten veelal een combinatie van loon met een aanvullende uitkering of AOW.

Het grootste deel van de respondenten kan maandelijks (meestal) rondkomen.

In totaal geeft 88 procent van de respondenten aan maandelijks min of meer rond te kunnen komen van hun inkomen. 41 procent komt maandelijks rond, 47 procent komt soms wel en soms niet rond van hun geld. De overige 12 procent zegt niet rond te kunnen komen van hun geld.

De groep die zegt niet rond te kunnen komen bestaat voor meer dan de helft uit respondenten met een uitkering van de gemeente, 61 procent van deze respondenten is tussen de 46 en 66 jaar oud.

Uitgesplitst naar leeftijd geven respondenten van tussen de 18 en 27 jaar en respondenten van 66 jaar en ouder beter rond te komen dan respondenten tussen de 27 en 66 jaar. Respondenten van tussen de 46 en 66 jaar hebben het vaakst moeite om rond te komen: 52 procent van deze respondenten komt soms wel en soms niet rond, 17 procent komt nooit rond.

Naar woonsituatie komen alleenstaanden het vaakst van alle huishoudtypen iedere maand rond. Paren met kinderen geven het vaakst aan soms wel en soms niet rond te komen. Paren zonder kinderen komen het vaakst niet rond. Slechts 4 procent van de alleenstaande ouders komt maandelijks helemaal niet rond.

Uitgesplitst naar inkomensbron lukt het pensioengerechtigden en mensen in loondienst gemiddeld gezien het beste om rond te komen. Mensen met een inkomen als zelfstandige en mensen met een uitkering van de gemeente geven het vaakst aan soms wel en soms niet rond te kunnen komen. 14

procent van de respondenten met een uitkering van de gemeente komt maandelijks niet rond met hun geld.

Van de respondenten die maandelijks niet (altijd) rondkomen, geeft driekwart aan dat dit komt doordat veel dingen duurder zijn geworden. Ook hoge vaste lasten en (te) weinig inkomsten worden vaak genoemd als reden. Andere veelvoorkomende redenen die respondenten noemen zijn hoge onverwachte kosten (zoals voor kapotte apparaten), hoge zorgkosten (zoals het eigen risico) en een combinatie van te weinig inkomen en prijsstijgingen.

Uitgesplitst naar leeftijd komen respondenten van tussen de 18 en 27 jaar vaker dan andere leeftijdscategorieën niet rond door te weinig inkomsten, door schulden en een persoonlijke gebeurtenis. Ook respondenten van tussen de 27 en 46 jaar komen relatief vaak niet rond doordat zij schulden hebben en door een persoonlijke gebeurtenis. Respondenten van tussen de 46 en 66 jaar komen het vaakst niet rond door hoge vaste lasten. Respondenten van 66 jaar en ouder komen vooral niet rond doordat veel dingen duurder zijn geworden, maar komen minder vaak niet rond door schulden en een persoonlijke gebeurtenis dan respondenten in andere leeftijdscategorieën.

Verder valt op dat minima met thuiswondende kinderen vaker moeite hebben met rondkomen omdat veel dingen duurder zijn geworden dan minima zonder thuiswonende kinderen (met name ten opzichte van alleenstaanden).

Respondenten met een inkomen uit loon komen bovengemiddeld vaak niet rond door hoge vaste lasten, te weinig inkomsten en doordat zij schulden hebben. Daarnaast komen respondenten met een uitkering van het UWV relatief vaak niet rond door hoge vaste lasten, te weinig inkomsten en een persoonlijke gebeurtenis.

Voor het volledige rapport Behoeftetepeiling minima Hengelo 2020 verwijzen wij naar bijlage 2.

6. Conclusies en aanbevelingen

De gemeente Hengelo heeft al jaren een goed armoedebelid. Dit wordt nog eens bevestigd door de uitkomsten van de evaluatie. Het gebruik en bereik van de regelingen is op basis van de cijfers over het algemeen redelijk tot goed te noemen. Met name kinderen kunnen met behulp van de maatregelen uit het Kindpakket participeren in de samenleving. Dit wordt bevestigd door de cliëntenraad, welke in haar advies aangeeft hierover vanuit de doelgroep positieve berichten te ontvangen. Natuurlijk kan het altijd beter.

In dit hoofdstuk vatten we de verschillende conclusies nog eens kort samen. Deze zijn zoals gezegd deels op basis van cijfers over het gebruik en bereik van de regelingen, onderbouwd met adviezen van de Cliëntenraad Minima en Wmo Hengelo en de uitkomsten van de door KWIZ uitgevoerde Behoeftetepeiling minima.

Conclusies

Samenstelling doelgroep

Door de economische ontwikkelingen hebben we de afgelopen jaren een daling gezien in het aantal inwoners dat tot de doelgroep van ons armoedebelid behoort. Kijkend naar de samenstelling van de doelgroep is het ons opgevallen dat het aantal huishoudens zonder kinderen bijna 5 keer zo hoog is als het aantal huishoudens mét kinderen. De afgelopen jaren hebben wij, mede met behulp van de extra middelen van het Rijk (Klijnsma middelen), veel inzet gepleegd op (huishoudens met) kinderen. Tegelijkertijd blijkt uit bovenstaand dat er veel armoede heerst bij huishoudens zonder kinderen.

Een aanbeveling die hieruit volgt is met het oog op het nieuwe beleidsplan nader in te zoomen op deze groep.

De regelingen zijn niet bij iedereen bekend, maar helpen wel

De meeste minimaregelingen zijn redelijk bekend onder de respondenten. De meest bekende regeling is de collectieve zorgverzekering: 85 procent van de respondenten kent deze regeling. Ook de bijzondere bijstand is bij een groot deel (77 procent) van de respondenten bekend. De individuele inkomenstoeslag en de regeling Vakantie activiteiten zijn het minst bekend. Vrienden, familie en kennissen zijn hierbij de belangrijkste bron van informatie. Ook de website en medewerkers van de gemeente worden vaak genoemd als informatiebron voor de regelingen. De regelingen helpen respondenten vooral om maandelijks rond te komen, om rekeningen te betalen en om noodzakelijke zorg te krijgen.

De belangrijkste reden waarom respondenten sommige regelingen niet gebruiken is dat zij deze regeling(en) niet kennen, gevolgd doordat zij niet weten hoe ze de regelingen aan moeten vragen. Respondenten die regelingen wel kennen maar niet gebruiken, gebruiken de regeling(en) iets vaker dan gemiddeld niet omdat zij deze niet nodig hebben of dat deze niet aansluiten bij wat zij wel nodig hebben. Ook geven zij iets vaker aan dat zij het aanvragen te moeilijk vinden en niet weten waar zij de regeling(en) aan moeten vragen. Dit geldt met name voor de collectieve zorgverzekering, de bijzondere bijstand en de individuele inkomenstoeslag. Wij informeren overigens de groep inwoners van Hengelo die in aanmerking komen voor de individuele inkomenstoeslag. Deze groep is kleiner dan de groep die door Kwiz is ondervraagd. Deze groep is breder omdat ze een inkomen boven de 100% hebben of ouder zijn dan de pensioen gerechtigde leeftijd.

Kindregelingen zijn bij de meeste respondenten bekend

De kindregelingen (het Jeugdfonds Sport en Cultuur en het kindpakket) zijn bij (ruim) 80 procent van de respondenten met kinderen bekend. Deze regelingen worden ook door een groot deel van de respondenten gebruikt.

Gevraagd naar de problemen die mensen hebben omdat ze weinig geld hebben, geven respondenten aan met name geen kleren, schoenen of benodigdheden voor een (sport)vereniging voor hun kinderen te kunnen kopen omdat dit te duur is. De kindregelingen helpen hierbij wel: een relatief groot deel van respondenten geeft aan dat deze regelingen er voor zorgen dat hun kind lid kan worden van een (sport)vereniging, en dat zij schoolbenodigdheden en noodzakelijke kleding kunnen kopen. Ook hebben respondenten met het kindpakket minder vaak last van dat ze bepaalde dingen niet kunnen doen.

Toch geeft een deel (30 procent) van de respondenten aan dat genoeg kleding en schoenen kopen te duur is voor hun kinderen, ondanks dat zij het kindpakket gebruiken. Dit is opvallend, aangezien

mensen via het kindpakket aanspraak maken op een kledingbon. Het is mogelijk dat het bedrag van deze kledingbon niet altijd toereikend is.

Regelingen voor grotere uitgaven en voor leuke activiteiten worden het meest gemist

Een deel van de respondenten mist in het minimabeleid een regeling voor grotere uitgaven, zoals voor een computer, een fiets of de aanschaf van huishoudelijke apparaten en meubels. Ook zou een deel van de respondenten graag een vergoeding krijgen voor het openbaar vervoer.

Een deel van de respondenten geeft aan dat het bedrag dat zij ontvangen uit de regelingen te laag is. De grootste reden waarom mensen niet elke maand rondkomen is dan ook dat veel dingen duurder zijn geworden. De gemeentelijke regelingen helpen dus wel, maar zijn niet altijd even toereikend.

Respondenten met kinderen geven aan dat zij een regeling missen voor leuke activiteiten voor hun kinderen. Zo zouden zij graag een keer met hun kinderen op vakantie of naar de dierentuin gaan, maar zijn de kosten vaak te hoog. Ook een vergoeding van de reiskosten wordt hier vaak genoemd.

Aanbevelingen Kwiz

Verbeteren van informatievoorziening rondom het minimabeleid

Een eerste aanbeveling voor de gemeente is om minima meer en beter te informeren over de regelingen waar zij gebruik van kunnen maken, en deze informatie actief te verspreiden onder de doelgroep. De meest genoemde reden om één of meerdere regelingen niet te gebruiken is dat men de regelingen niet kent. Mensen kennen de regelingen vaker via hun netwerk om zich heen dan via de website van de gemeente. Meer informatie over de minimaregelingen zorgt ervoor dat minima beter de vraag naar meer regelingen en tegemoetkomingen verminderen. Zo geven sommige respondenten aan een regeling voor huishoudelijke apparaten te missen, terwijl zij hier wel een tegemoetkoming voor kunnen krijgen via de bijzondere bijstand.

Hierbij is het belangrijk dat het taalgebruik zo simpel mogelijk is, en dat er zowel online (visueel aantrekkelijke website, filmpjes, linkjes bij maatschappelijke partners) als offline (simpele folders op diverse plekken, posters, huis-aan-huisbladen, een A4'tje voor op de koelkast) plaatsen zijn waar de informatie gevonden kan worden.

Versimpelen van de aanvraag van regelingen

Een tweede aanbeveling voor de gemeente is om het aanvragen van de minimaregelingen makkelijker te maken. Respondenten geven aan dat het hen veel moeite kost om de regelingen aan te vragen doordat zij ieder jaar opnieuw veel informatie en bestanden moeten aanleveren. Een deel van de respondenten vindt het aanvragen van de regelingen te moeilijk, met name respondenten die een of meerdere regelingen wel kennen maar niet gebruiken. Het makkelijker maken van de aanvraag, bijvoorbeeld door deze jaarlijks automatisch te verlengen, kan de drempel om een regeling aan te vragen verlagen.

Uitbreiden van het pakket aan minimaregelingen

Een derde aanbeveling is om het huidige pakket aan minimaregelingen uit te breiden met meer regelingen voor grotere uitgaven. Ook kan de gemeente hierbij evalueren of de bedragen uit de regelingen hoog genoeg zijn. Een deel van de respondenten mist een regeling, met name voor een computer en een fiets. Deze beide items zijn ook belangrijk in het in het kunnen participeren en het kunnen zoeken naar werk, een andere wens die die door sommige respondenten wordt genoemd.

Voor hun kinderen missen respondenten met name een regeling voor leuke activiteiten. Hierbij worden ook de reiskosten genoemd als obstakel. Sommige respondenten geven daarnaast aan dat de bedragen van de regelingen niet toereikend zijn, met name voor kleding en schoenen voor hun kinderen.

Het uitbreiden van het pakket aan minimaregelingen of het verhogen van de bedragen van regelingen kan minima beter ondersteunen in hun dagelijks leven. Steeds meer gemeenten betrekken de doelgroep bij het ontwikkelen van het minimabeleid, zodat direct duidelijk wordt of de nieuwe middelen aansluiten bij de wensen van de doelgroep. Hierbij is het wel van belang om onderzoek te doen naar de inkomenseffecten van eventuele nieuwe regelingen om te voorkomen dat hierdoor een armoedeval ontstaat.

Bijlage 1: Ontwikkelingen Participatiewet 2019

Ontwikkeling Participatiewet 2019

Gemeente Hengelo

Bijzondere bijstand

In het onderstaande overzicht zijn de kosten voor bijzondere bijstand weergegeven. De kosten voor bewindvoering zijn uit het overzicht gehaald omdat deze kosten niet door beleid zijn te beïnvloeden en de kosten een vertekend beeld geven. De kosten voor bewindvoering van de Stadsbank worden per 2019 ook gefinancierd vanuit de bijzondere bijstand. Dit verklaart de stijging van de uitgaven voor de kosten van bewindvoering.

Kosten van de verstrekte periodieke en incidentele bijzondere bijstand 2019 afgezet tegen 2018

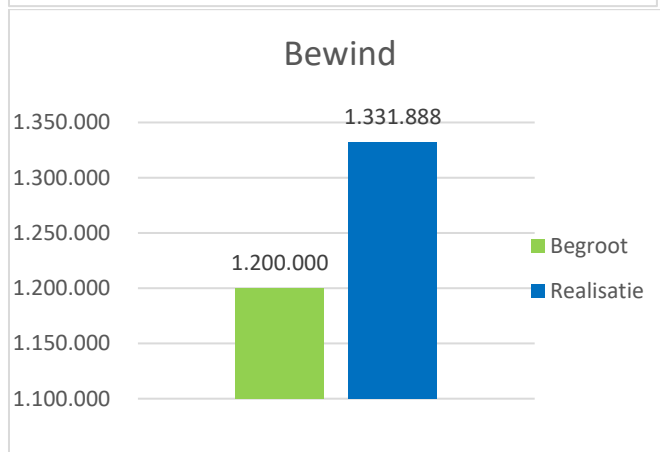
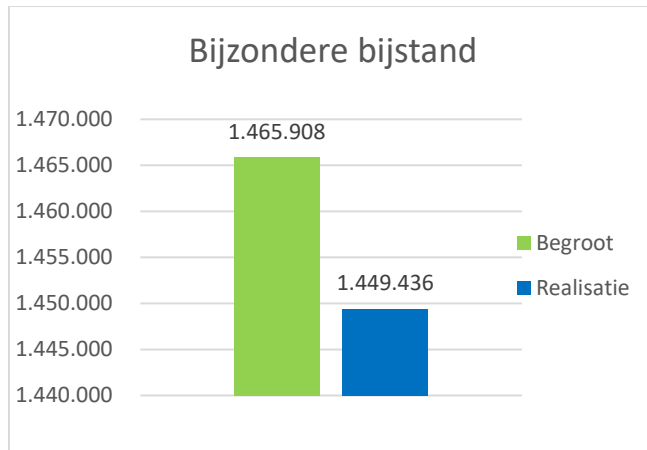
kosten van de verstrekte periodieke en incidentele bijzondere bijstand 2015 afgezet tegen 2018									
Omschrijving	Periodieke bijzondere bijstand				Omschrijving	Incidentele bijzondere bijstand			
	2018		2019			2018		2019	
	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal		Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal
Aanvullende bijstand < 21	€ 33.414	101	€ 50.476	148	Individuele inkomensvoorschot	€ 546.359	1.468	€ 576.545	1.540
Kleding/schoeisel	€ 44.387	1.124	€ 38.185	947	Kosten inrichting/huisraad	€ 96.070	111	€ 122.763	134
Opvang/huisvesting pension/hotel	€ 67.269	142	€ 62.356	125	Wasmachine/ fornuis / koelkast	€ 119.113	362	€ 126.469	365
Woonkosten tot huurgrens	€ 28.468	156	€ 36.247	196	Leenbijstand	€ 55.134	80	€ 57.974	65
Bijzondere bijstand < 21 in inrichting	€ 15.522	72	€ 18.003	77	Rechtsbijstand	€ 62.977	340	€ 66.472	358
Zorgtoeslag alleenstaande (ouder)	€ 19.824	619	€ 20.869	642	Maaltijdvoorziening	€ 55.375	477	€ 46.429	477
Woonkosten boven huurgrens	€ 9.907	50	€ 5.914	27	Medische kosten	€ 34.275	426	€ 35.861	429
Overige kosten woonvoorziening	€ 9.284	42	€ 11.366	41	Eenmalig levensonderhoud	€ 32.351	43	€ 28.240	40
Dieetkosten	€ 8.961	132	€ 7.267	112	Begraveniskosten	€ 18.909	13	€ 8.006	4
Rechtsbijstand	€ 2.679	19	€ 537	8	Loonheffingscorrectie	€ 15.798	26	€ 9.490	15
Overige kosten maatschappelijke zorg	€ 13.128	87	€ 5.853	55	Vervoerskosten	€ 12.343	118	€ 9.471	95
Overige kosten	€ 26.539	416	€ 42.025	471	Verhuiskosten	€ 14.029	27	€ 12.121	29
	€ -				Fiets	€ 6.100	36	€ 5.599	31
	€ -				Overige algemene levensbehoeften	€ 396	3	€ 657	3
	€ -				Overige kosten maatschappelijke zorg	€ 6.916	33	€ 15.838	56
	€ -				Overige kosten financiële transacties	€ 2.782	13	€ 952	7
	€ -				Overige kosten huishouding	€ 10.216	84	€ 1.264	20
	€ -				Overige kosten	€ 37.865	281	€ 26.187	212
Totaal excl. kosten bewind	€ 279.384	2.960	€ 299.098	2.849	Totaal excl. kosten bewind	€ 1.127.009	3.941	€ 1.150.338	3.880
BB Bewindvoeringskosten	€ 898.240	7.181	€ 1.186.121	9.369	BB Bewindvoeringskosten	€ 113.352	304	€ 145.767	438
Totaal BB incl. kosten bewind	€ 1.177.625	10.141	€ 1.485.219	12.218	Totaal BB incl. kosten bewind	€ 1.240.361	4.245	€ 1.296.105	4.318

Dit overzicht wordt op periode gedraaid. Daardoor kunnen zich nog wijzigingen voordoen.

Totale kosten BB 2019 afgezet tegen 2019, exclusief en inclusief bewindvoeringskosten

Totale kosten Bijzondere Bijstand	2018	2019	Vershil
Totale kosten BB excl. bewind t/m december	1.406.394	1.449.436	43.043
Totale kosten BB incl. bewind t/m december	2.417.986	2.781.324	363.339

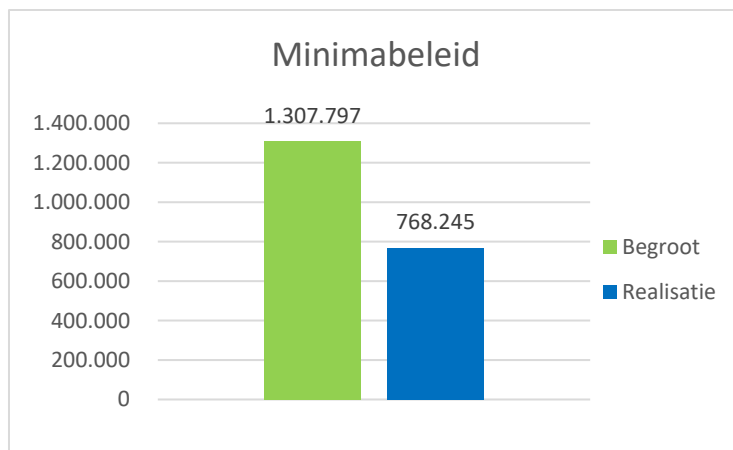
In de onderstaande tabellen is de begroting en de realisatie tot en december 2019 voor bijzondere bijstand en de kosten voor bewind weergegeven.



Minimabeleid

Uitgaven minimabeleid per maand

In de onderstaande tabel staat de begroting en de realisatie tot en met december van het minimabeleid weergegeven.



Voor het kindpakket is 1.066.464 begroot, voor het overige minimabeleid € 241.333.

Bijlage 2: Advies Clientenraad Minima en Wmo Hengelo



Clientenraad Minima en WMO *Hengelo*

Evaluatie verordening armoedebeleid 2016 – 2020

Bij het opstellen van de beleidsnota was één van de uitgangspunten er voor zorgen dat minima kunnen participeren in de samenleving, met bijzondere aandacht voor kinderen.

Voor wat betreft het kindpakket is dit zeker gelukt. Wij horen van onze doelgroep vooral positieve berichten.

Het vervangen van het sport- en cultuurfonds voor kinderen door het Jeugdsportfonds geeft extra ruimte en wordt gewaardeerd.

Regelingen voor kinderen

Er wordt dankbaar gebruik gemaakt van het Jeugdsportfonds. Onze doelgroep vindt het vervelend dat de bon voor sportkleding alleen gebruikt kan worden bij Intersport en dat de vergoeding in de praktijk niet volledig wordt toegekend. De intermediair geeft bij de aanvraag aan hoeveel er nodig is en binnen het budget past. Dit bedrag wordt willekeurig verlaagd door de medewerkers bij de Gemeente die de aanvragen verwerken. Hierover graag duidelijke afspraken.

De samenwerking met Intersport zorgt ervoor dat sportkleding duurder ingekocht wordt dan nodig is. Onze doelgroep wil ook graag bij bijvoorbeeld Bristol en Scapino terecht kunnen.

Regelingen voor volwassenen

De bestaande regelingen voor volwassenen zijn achtergebleven en maken participeren maar zeer beperkt mogelijk. Ons inziens belemmert het gebrek aan regelingen en de te lage vergoedingen actieve deelname aan de maatschappij.

Voor alle regelingen (inclusief de collectieve zorgverzekering) zou de inkomensgrens verhoogd moeten worden naar 130%. De afgelopen jaren zijn de kosten van levensonderhoud disproportioneel gestegen ten opzichte van de uitkeringen en lagere lonen.

De vergoeding voor sport en cultuur is dusdanig laag, dat er te weinig gebruikt van gemaakt kan worden. Gemiddeld kost een sport of activiteit minstens het dubbele van de vergoeding. Er is niet voldoende draagkracht om het verschil bij te leggen. Wij adviseren de vergoeding te verhogen naar minimaal € 250,-.

Vanuit onze doelgroep wordt vaak gevraagd waarom de onderstaande regelingen niet beschikbaar zijn:

- Kleding bon voor volwassenen
- Gratis identiteitskaart
- Vergoeding voor een fiets
- Korting voor het openbaar vervoer

- Hogere vergoeding voor vakantie activiteiten
- Kortingspas (of iets dergelijks) voor aanschaf gezonde levensmiddelen en persoonlijke verzorging
- Alternatieven voor korting op Metropool of de Schouwburg Hengelo
- Vrijstelling of gedeeltelijke vrijstelling diftar

Pilot bijles en Huiswerkbegeleiding

Deze is nog niet in de oude nota opgenomen. Er is nog niet teruggekoppeld of de pilot succesvol is afgerond. Zo ja, zouden wij dit graag toegevoegd zien.

Verruiming activiteiten volwassenen

Er wordt vaak gevraagd naar alternatieven voor de Schouwburg Hengelo en Metropool. Om verschillende redenen. Een deel van onze doelgroep zou liever een keer een avond uit eten gaan, of een bezoek aan de bioscoop brengen.

De kaartjes van Metropool zijn duur en zelfs met 50% korting is de aanschaf vaak geen optie. Een verruiming van de mogelijkheden zou gewaardeerd worden.

Ook voor de vakantie activiteiten geldt dat het beschikbare bedrag voor een uitje voor volwassenen te laag is. Een bezoekje naar de Waarbeek zou twee keer per jaar kunnen. Voor volwassenen is het bedrag eerder voor één uitje per jaar afdoende. Wij bedoelen dan specifiek de activiteit zonder overnachting.

Indien mogelijk is een verhoging naar € 50,- (ééndaags uitje) en € 100,- voor een uitje met overnachting wenselijk.

Bijlage 3: Berekeningen inkomenseffecten

Inkomenseffecten

Alleenstaande zelfstandig wonend, <AOW-gerechtigd, zonder kind	100%	115%	120%	130%
Netto inkomen per maand excl. vt	€ 1.000	€ 1.150	€ 1.200	€ 1.300
Meerinkomen tov 120%				€ 100
Huurtoeslag per maand	€ 327	€ 327	€ 322	€ 287
Zorgtoeslag per maand	€ 104	€ 104	€ 104	€ 104
subtotaal per maand	€ 1.431	€ 1.581	€ 1.626	€ 1.691
Bijdrage Sport- en cultuur	€ 21	€ 21	€ 21	----
Totaal per maand	€ 1.452	€ 1.602	€ 1.647	€ 1.691

Alleenstaande zelfstandig wonend, >AOW-gerechtigd, zonder kind	100%	115%	120%	130%
Netto inkomen per maand excl. vt	€ 1.117	€ 1.285	€ 1.341	€ 1.453
Meerinkomen tov 120%				€ 112
Huurtoeslag per maand	€ 329	€ 329	€ 329	€ 315
Zorgtoeslag per maand	€ 104	€ 104	€ 104	€ 104
subtotaal per maand	€ 1.550	€ 1.728	€ 1.774	€ 1.872
Bijdragen Sport- en cultuur	€ 21	€ 21	€ 21	----
Totaal per maand	€ 1.571	€ 1.749	€ 1.795	€ 1.872

Alleenstaande zelfstandig wonend, <AOW-gerechtigd, met 1 kind	100%	115%	120%	130%
Netto inkomen per maand excl. Vt	€ 1.000	€ 1.150	€ 1.200	€ 1300
Meerinkomen t.o.v. 120%				€ 100
Huurtoeslag per maand	€ 327	€ 327	€ 322	€ 287
Zorgtoeslag per maand	€ 104	€ 104	€ 104	€ 104
Ink.afh.combine korting	€ 82	€ 106	€ 112	€ 126
Kindgebonden budget	€ 364	€ 364	€ 364	€ 364
subtotaal per maand	€ 1.877	€ 2.051	€ 2.102	€ 2.181
Bijdrage Sport- en cultuur	€ 21	€ 21	€ 21	---
Bijdrage kindpakket	€ 32	€ 32	€ 32	---
Totaal per maand	€ 1.930	€ 2.104	€ 2.155	€ 2.181

Echtpaar zelfstandig wonend, <AOW-gerechtigd, zonder kind	100%	115%	120%	130%
Netto inkomen per maand	€ 1428	€ 1642	€ 1741	€ 1810
Meerinkomen tov 120%	-			€ 69
Huurtoeslag per maand	€ 321	€ 296	€ 269	€ 249
Zorgtoeslag per maand	€ 199	€ 182	€ 166	€ 155
subtotaal per maand	€ 1.948	€ 2.120	€ 2.176	€ 2.214
Bijdrage sport- en cultuur	€ 42	€ 42	€ 42	---
Totaal per maand	€ 1.990	€ 2.162	€ 2.218	€ 2.214

Echtpaar zelfstandig wonend, > AOW-gerechtigd, zonder kind	100%	115%	120%	130%
Netto inkomen per maand	€ 1515	€ 1742	€ 1818	€ 1969
Meerinkomen tov 120%	-			€ 151
Huurtoeslag per maand	€ 330	€ 330	€ 330	€ 307
Zorgtoeslag per maand	€ 199	€ 186	€ 175	€ 153
subtotaal per maand	€ 2.044	€ 2.258	€ 2.323	€ 2.429
Bijdragen Sport- en cultuur	€ 42	€ 42	€ 42	----
Totaal per maand	€ 2.086	€ 2.300	€ 2.365	€ 2.429

Echtpaar zelfstandig wonend, <AOW-gerechtigd, met 1 kind	100%	115%	120%	130%
Netto inkomen per maand	€ 1.428	€ 1.642	€ 1.741	€ 1.810
Meerinkomen tov 120%				€ 69
Huurtoeslag per maand	€ 330	€ 305	€ 278	€ 258
Zorgtoeslag per maand	€ 199	€ 182	€ 166	€ 155
Ink.afh.combinatie korting	€ 43	€ 61	€ 68	€ 68
Kindgebonden budget	€ 98	€ 98	€ 98	€ 98
subtotaal per maand	€ 2.098	€ 2.288	€ 2.351	€ 2.389
Bijdrage Sport- en cultuur	€ 42	€ 42	€ 42	---
Bijdrage kindpakket	€ 32	€ 32	€ 32	---
Totaal per maand	€ 2.172	€ 2.362	€ 2.425	€ 2.389

Bijlage 4: Behoefteteiling minima Hengelo 2020



**BEHOEFTEPEILING MINIMA 2019/2020
GEMEENTE HENGELO**

Behoeftetepeiling minima 2019/2020 gemeente Hengelo

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Hengelo

Datum
Juli 2020

Auteurs
Bert van Putten
Tessa Schoot Uiterkamp
Reimer Vonk

KWIZ
Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave
Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden vervaelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting.....	4
1. Kenmerken respondenten	6
2. Financiële situatie.....	7
3. Regelingen volwassenen	10
4. Kindregelingen	15
5. Tips en adviezen	19
6. Conclusies en aanbevelingen	21
6.1. Conclusies	21
6.2. Aanbevelingen	22

Inleiding

Gemeenten hebben de zorgplicht om de leefsituatie en het toekomstperspectief van kwetsbare burgers die in armoede verkeren, te verbeteren. Daarnaast hebben zij de taak en het belang om prikkels te geven aan burgers om zoveel zelfstandig in hun levensonderhoud te laten voorzien. De regering heeft extra middelen ter beschikking gesteld voor de intensivering van het armoede- en schuldenbeleid van de gemeenten. Een belangrijk onderwerp hierbij is tevens het voorkomen dat kinderen in gezinnen met armoede of schulden opgroeien.

Ook in de gemeente Hengelo is armoede een actueel thema. De gemeente is bezig met de evaluatie van het minimabeleid. Hierbij is het belangrijk om de meningen en behoeften mee te nemen van de mensen die gebruikmaken van het minimabeleid. De behoeftepeiling minima geeft hier inzicht in. In dit onderzoek komen de volgende thema's aan bod:

- Kennis en gebruik van de regelingen;
- Toegang en vindbaarheid;
- Effecten van de minimaregelingen;
- Redenen voor niet-gebruik;
- Aanvullingen op het minimabeleid

Opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 4000 huishoudens in de gemeente Hengelo die in 2019 en/of 2020 een bijstandsuitkering krijgen of hebben gekregen, of die in die periode gebruik hebben gemaakt van één of meerdere minimaregelingen. Per huishouden is één vragenlijst verstuurd. De vragenlijsten zijn verstuurd in mei 2020 en waren zowel op papier als online in te vullen.

Respons

Van de 4000 aangeschreven huishoudens in de doelgroep hebben 878 de vragenlijst ingevuld. Dat betekent een respons van 22 procent. Dit is ruim voldoende om statistisch betrouwbare uitspraken over de volledige doelgroep te kunnen doen.

Leeswijzer

Na de samenvatting wordt per hoofdstuk een thema uit de vragenlijst weergegeven. In de grafieken wordt het aandeel respondenten per antwoordcategorie weergegeven. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet heeft geantwoord buiten beschouwing.

Samenvatting

Kenmerken van de respondenten

45 procent van de respondenten is tussen de 45 en 66 jaar oud, 33 procent is 66 jaar of ouder. Meer dan de helft (58 procent) woont alleen, 15 procent van de respondenten heeft thuiswonende kinderen.



Financiële situatie

Voor 44 procent van de respondenten is een uitkering van de gemeente de belangrijkste bron van inkomen. 31 procent ontvangt AOW of een pensioen. 7 procent van de respondenten heeft een loon of een inkomen als zelfstandige als belangrijkste inkomensbron.

Het lukt 41 procent van de respondenten om maandelijks rond te komen, 47 procent komt soms wel en soms niet rond. De belangrijkste reden daarvoor is dat veel dingen duurder zijn geworden. Ook hoge vaste lasten en (te) weinig inkomen worden zijn redenen waarom respondenten (soms) moeite hebben met rondkomen.

Respondenten met kinderen kunnen soms dingen voor hun kinderen niet betalen omdat deze te duur zijn. Hierbij gaat het met name om kleren en schoenen, maar ook om benodigdheden voor het lidmaatschap van een (sport)vereniging. De Kindregelingen waar minima gebruik van kunnen maken bieden hier een oplossing: respondenten die daarvan gebruikmaken, kunnen dergelijke dingen vaker betalen.

Kennis en gebruik van de minime regelingen

De collectieve zorgverzekering, de kwijtschelding en de bijzondere bijstand zijn bij minstens twee op de drie respondenten bekend. Van alle regelingen is de vakantieregeling het minst bekend, namelijk bij 35 procent van de respondenten. Van alle regelingen wordt de collectieve zorgverzekering het meest gebruikt: 77 procent van de respondenten gebruikt deze regeling.



De regelingen helpen de respondenten met name om elke maand rond te komen. Ook helpen de regelingen bij het betalen van rekeningen en het krijgen van noodzakelijke zorg. Dat laatste geldt met name voor respondenten die gebruikmaken van de collectieve zorgverzekering.

Kennis en gebruik kindregelingen



De gemeente Hengelo kent twee regelingen voor kinderen: het Jeugdfonds Sport en Cultuur en het kindpakket. 84 procent van de minime gezinnen is bekend met het Jeugdfonds, en 80 procent kent (ook) het kindpakket. Het kindpakket wordt wel vaker gebruikt: 71 procent maakt gebruik van het kindpakket, bij het Jeugdfonds is dit 64 procent.

De kindregelingen helpen hun kinderen met name om lid te worden van een sportvereniging, om schoolpullen te kopen en om noodzakelijke kleding te kopen.

Aanvullingen op het minimabeleid

De respondenten konden aangeven of ze nog regelingen missen in het beleid, en twee derde gaf aan dat dit het geval was. De meest genoemde regelingen die worden gemist zijn voor grotere uitgaven, zoals voor een laptop of PC, voor een fiets en voor de aanschaf van huishoudelijke apparaten en meubels. Ook regelingen voor kleding en voor (openbaar) vervoer werden door sommige respondenten genoemd. Sommige respondenten geven aan dergelijke regelingen nodig te hebben omdat ze vinden dat het bedrag dat ze nu krijgen vanuit de regelingen niet toereikend is voor de kosten die ze moeten maken.



Respondenten met kinderen geven daarnaast vaak aan dat zij een regeling missen voor leuke activiteiten voor hun kind. Hierbij geven zij aan dat de reiskosten vaak ook een obstakel zijn. Een aantal respondenten met kinderen mist daarnaast ook een regeling waarmee hun kind een verjaardagsfeestje kan vieren.



Tips en adviezen

Respondenten konden tips en adviezen geven voor de gemeente over het minimabeleid. Meest genoemd werden:

- Uitbreiding in het pakket van minimaregelingen: meer regelingen en een hoger bedrag per regeling;
- Betere communicatie en informatie: actief benaderen van de doelgroep met duidelijke informatie;
- Makkelijkere aanvraag: minder administratieve belasting en automatisch verstrekken van regelingen;
- Meer richten op stimulering participatie: mogelijkheden geven tot bijverdienen, participatie en meer begeleiding in het vinden van werk.

Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van de enquête komen we tot de volgende aanbevelingen voor de gemeente Hengelo:

- Verbeteren van de informatievoorziening rondom het minimabeleid, met meer plekken waar de informatie gevonden kan worden en actieve benadering van de doelgroep;
- Versimpelen van de aanvraag van regelingen, en het verminderen van de administratieve lasten;
- Uitbreiden van het pakket aan minimaregelingen, bijvoorbeeld met meer regelingen voor grote uitgaven zoals een computer en een fiets, eventueel in samenspraak met de doelgroep.

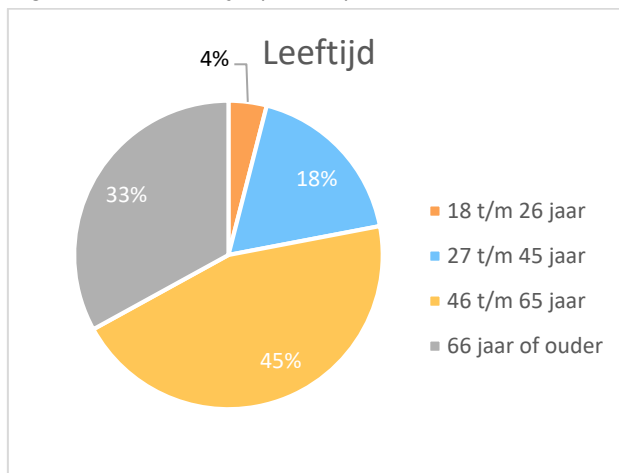
1. Kenmerken respondenten

In dit hoofdstuk geven we de leeftijd en woonsituatie van de respondenten weer.

Het grootste deel van de respondenten is tussen de 46 en 66 jaar

46 procent van de respondenten is tussen de 45 en 66 jaar oud, en een derde is 66 jaar of ouder. Slechts 4 procent van de respondenten is jonger dan 26.

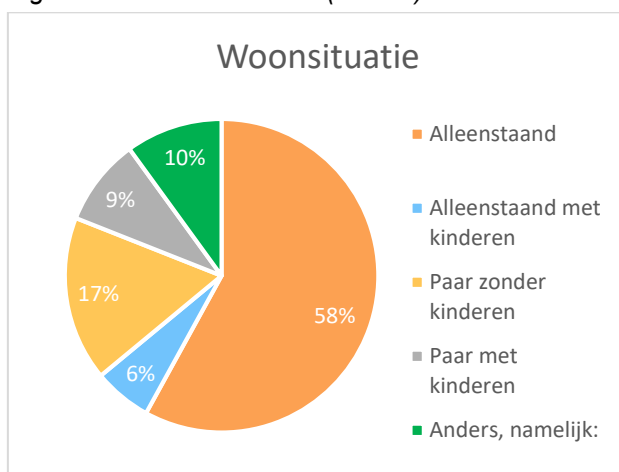
Figuur 1.1.1. Leeftijd (N=869)



Ruim de helft van de respondenten woont alleen

Het grootste deel van de respondenten (58 procent) van de respondenten is alleenstaand. 15 procent heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar. Onder 'anders, namelijk:' antwoorden respondenten voornamelijk dat zij samenwonen met kinderen ouder dan 18 jaar, of dat zij bij hun ouders inwonen.

Figuur 1.1.2. Woonsituatie (N=872)



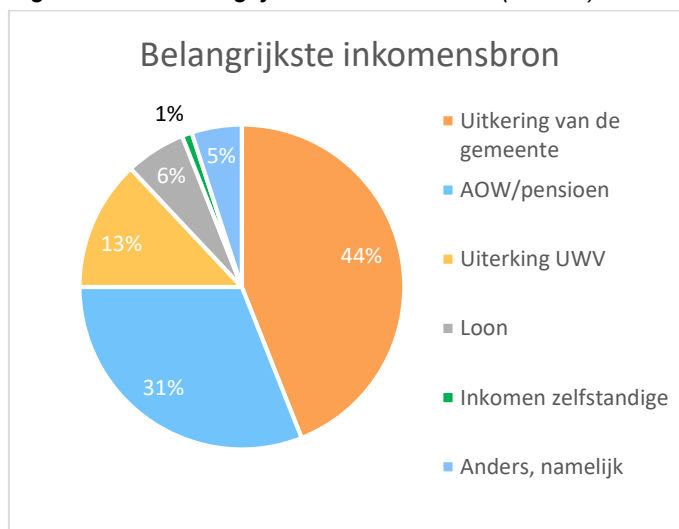
2. Financiële situatie

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de financiële situatie van de respondenten.

Een uitkering van de gemeente is de belangrijkste inkomensbron

44 procent van de respondenten heeft een uitkering van de gemeente als belangrijkste bron van inkomen. Bijna een derde van de respondenten krijgt hun inkomen vanuit de AOW of een pensioen. 7 procent haalt hun inkomen uit loon of uit werk als zelfstandige. Onder 'anders, namelijk' noemen respondenten veelal een combinatie van loon met een aanvullende uitkering of AOW.

Figuur 2.1.1. Belangrijkste inkomensbron (N=867)



Het grootste deel van de respondenten kan maandelijks (meestal) rondkomen

In totaal geeft 88 procent van de respondenten maandelijks min of meer rond te kunnen komen van hun inkomen.: 41 procent komt maandelijks rond, 47 procent komt soms wel en soms niet rond van hun geld. De overige 12 procent zegt niet rond te kunnen komen van hun geld.

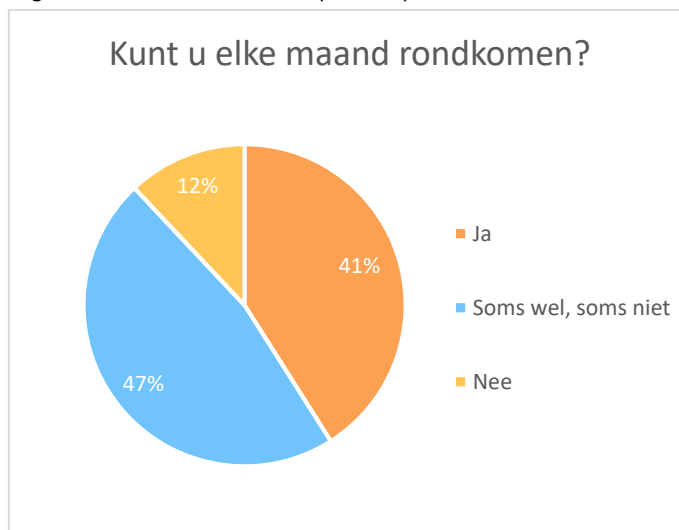
De groep die zegt niet rond te kunnen komen bestaat voor meer dan de helft uit respondenten met een uitkering van de gemeente, 61 procent van deze respondenten is tussen de 46 en 66 jaar oud.

Uitgesplitst naar leeftijd geven respondenten van tussen de 18 en 27 jaar en respondenten van 66 jaar en ouder beter rondkomen dan respondenten tussen de 27 en 66 jaar. Respondenten van tussen de 46 en 66 jaar komen hebben het vaakst moeite om rond te komen: 52 procent van deze respondenten komt soms wel en soms niet rond, 17 procent komt nooit rond.

Naar woonsituatie komen alleenstaanden het vaakst van alle huishoudtypen iedere maand rond. Paren met kinderen geven het vaakst aan soms wel en soms niet rond te komen. Paren zonder kinderen komen het vaakst niet rond. Slechts 4 procent van de alleenstaande ouders komt maandelijks helemaal niet rond.

Uitgesplitst naar inkomensbron lukt het pensioengerechtigden en mensen in loondienst gemiddeld gezien het beste om rond te komen. Mensen met een inkomen als zelfstandige en mensen met een uitkering van de gemeente geven het vaakst aan soms wel en soms niet rond te kunnen komen. 14 procent van de respondenten met een uitkering van de gemeente komt maandelijks niet rond met hun geld.

Figuur 2.1.2. Rondkomen (N=837)

**Veel respondenten komen niet rond omdat veel dingen duurder zijn geworden**

Van de respondenten die maandelijks niet (altijd) rondkomen, geeft driekwart aan dat dit komt doordat veel dingen duurder zijn geworden. Ook hoge vaste lasten en (te) weinig inkomsten worden vaak genoemd als reden. Andere veelvoorkomende redenen die respondenten noemen zijn hoge onverwachte kosten (zoals voor kapotte apparaten), hoge zorgkosten (zoals het eigen risico) en een combinatie van te weinig inkomen en prijsstijgingen.

Uitgesplitst naar leeftijd komen respondenten van tussen de 18 en 27 jaar vaker dan andere leeftijdscategorieën niet rond door te weinig inkomsten, door schulden en een persoonlijke gebeurtenis. Ook respondenten van tussen de 27 en 46 jaar komen relatief vaak niet rond doordat zij schulden hebben en door een persoonlijke gebeurtenis. Respondenten van tussen de 46 en 66 jaar komen het vaakst niet rond door hoge vaste lasten. Respondenten van 66 jaar en ouder komen vooral niet rond doordat veel dingen duurder zijn geworden, maar komen minder vaak niet rond door schulden en een persoonlijke gebeurtenis dan respondenten in andere leeftijdscategorieën.

Verder valt op dat minima met thuiswonende kinderen vaker moeite hebben met rondkomen omdat veel dingen duurder zijn geworden dan minima zonder thuiswonende kinderen (met name ten opzichte van alleenstaanden).

Respondenten met een inkomen uit loon komen bovengemiddeld vaak niet rond door hoge vaste lasten, te weinig inkomsten en doordat zij schulden hebben. Daarnaast komen respondenten met een uitkering van het UWV relatief vaak niet rond door hoge vaste lasten, te weinig inkomsten en een persoonlijke gebeurtenis.

Figuur 2.1.3. Redenen niet rondkomen (N=494)

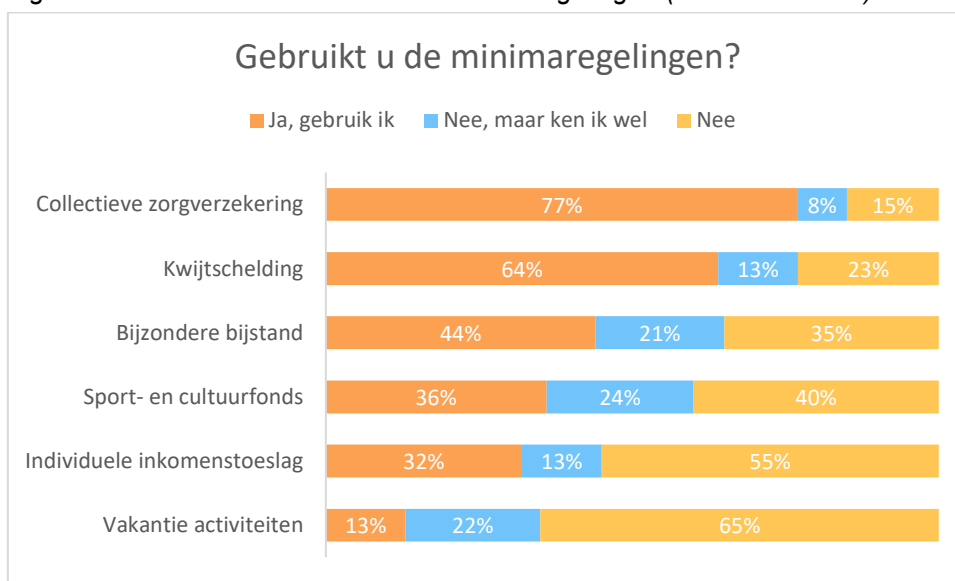
3. Regelingen volwassenen

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de bekendheid en het gebruik van de minimaregelingen voor volwassenen.

Bijna alle respondenten zijn bekend met de collectieve zorgverzekering

De collectieve zorgverzekering is bekend bij 85 procent van de respondenten, en 77 procent maakt hier ook van gebruik. Ook de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen is bij veel respondenten bekend: 77 procent kent de kwijtschelding, bijna twee derde maakt er gebruik van. De individuele inkomenstoeslag en de regeling Vakantie activiteiten zijn bij minder dan de helft van de respondenten bekend.

Figuur 3.1.1. Gebruik en bekendheid minimaregelingen (N=619 ~ N=789)



De regelingen helpen respondenten vooral om maandelijks rond te komen

De regelingen helpen bij de helft van de gebruikers om maandelijks rond te komen. Bij zo'n 40 procent helpen de regelingen (ook) om rekeningen te betalen en om noodzakelijke medische zorg te krijgen. Onder 'anders, namelijk' geven respondenten aan dat de regelingen helpen bij het betalen van diverse andere kosten, zoals voor een bibliotheeklidmaatschap, uitjes en zorg en ondersteuning zoals maaltijdvoorziening.

Respondenten die de collectieve zorgverzekering gebruiken, geven relatief vaak aan dat de regelingen hen helpen om noodzakelijke medische zorg te krijgen. Bij respondenten die gebruikmaken van het Sport- en cultuurfonds helpen de regelingen relatief vaak bij het meedoen aan sportieve- en culturele activiteiten en bij andere mensen ontmoeten. Daarnaast helpen de regelingen relatief vaak om huishoudelijke apparaten te kopen bij respondenten die de bijzondere bijstand gebruiken. Het lijkt erop dat respondenten het geld uit de regelingen regelmatig besteden aan waar het voor bedoeld is.

Figuur 3.1.2. Waar helpen de regelingen bij (N=807)



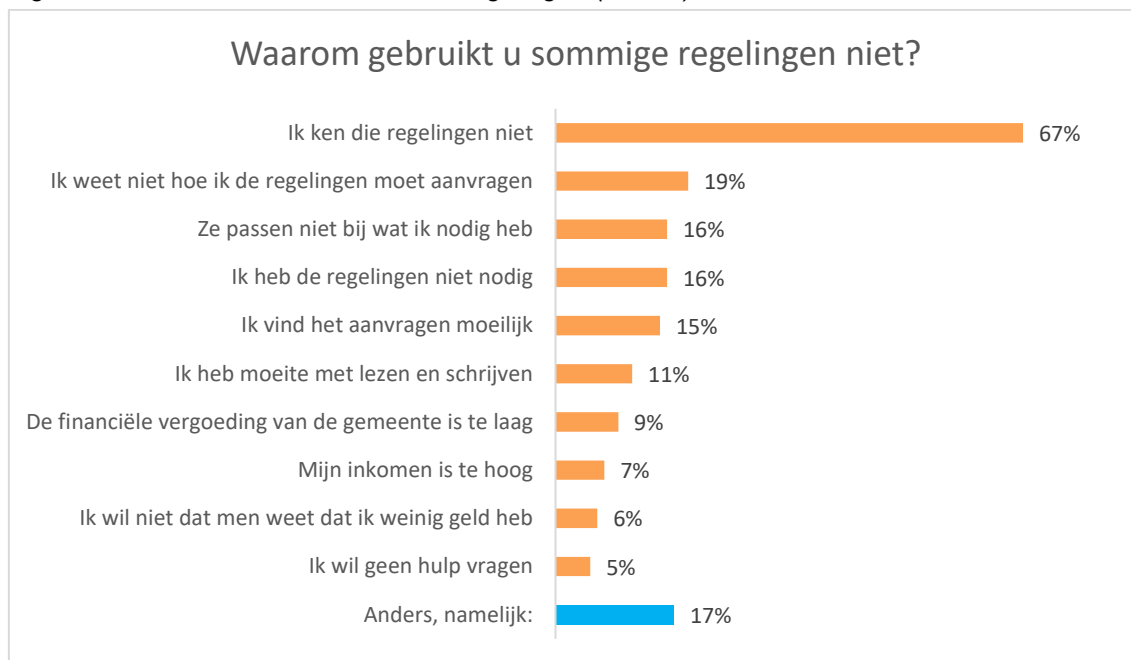
Onbekendheid van regelingen is de voornaamste reden voor niet-gebruik

Gevraagd naar redenen waarom men sommige regelingen niet gebruikt, zegt twee derde van de respondenten gebruikt sommige regelingen niet omdat zij deze niet kennen. Dit is veruit de meest genoemde reden voor het niet gebruiken van regelingen. Een op de vijf geeft (ook) aan dat ze de regelingen niet gebruik omdat ze niet weten hoe ze die moeten aanvragen.

Wanneer alleen gekeken wordt naar de respondenten die van geen enkele regeling gebruik hebben gemaakt, is het niet kennen van regelingen nog steeds de grootste reden waarom zij er geen gebruik van maken. Deze respondenten geven echter iets vaker als reden dat zij de regelingen niet nodig hebben, dat de regelingen niet aansluiten op wat zij nodig hebben en dat hun inkomen te hoog is.

Een deel van de respondenten kent een of meerdere regelingen wel, maar maakt er geen gebruik van. Deze respondenten hebben veelal een uitkering van de gemeente of van het UWV als belangrijkste inkomensbron. Net als respondenten die van geen enkele regeling gebruikmaken, geven deze respondenten relatief vaak aan dat zij de regeling(en) niet gebruiken omdat zij deze niet nodig hebben, omdat deze niet aansluiten op wat zij nodig hebben en omdat hun inkomen te hoog is. Daarnaast vinden zij het aanvragen van de regeling(en) relatief vaak te moeilijk, en weten zij niet hoe zij deze aan moeten vragen. Deze laatste redenen worden het vaakst genoemd door respondenten die de collectieve zorgverzekering, de bijzondere bijstand en de individuele inkomensvoorslag kennen maar niet gebruiken. Er zijn enkele respondenten die alle regelingen kennen maar geen enkele regeling gebruiken.

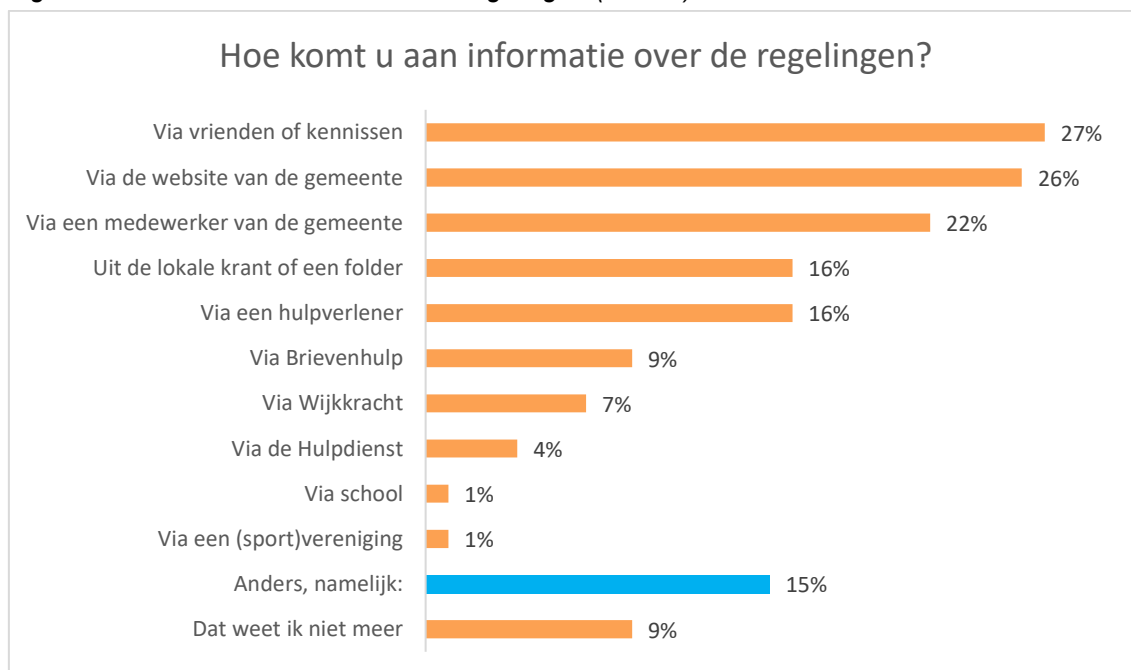
Figuur 3.1.3. Bron van informatie over regelingen (N=878)



Vrienden, kennissen en de website van de gemeente zijn de belangrijkste bronnen van informatie over regelingen

Ruim een kwart van de respondenten geeft aan dat zij informatie over de gemeentelijke regelingen krijgen via vrienden of kennissen, en via de website van de gemeente. Ook krijgt een relatief groot deel van de respondenten deze informatie via een medewerker van de gemeente. Andere veelgenoemde bronnen van informatie zijn Alinea, familieleden, begeleiders en zorgverleners.

Figuur 3.1.4. Bron van informatie over regelingen (N=878)

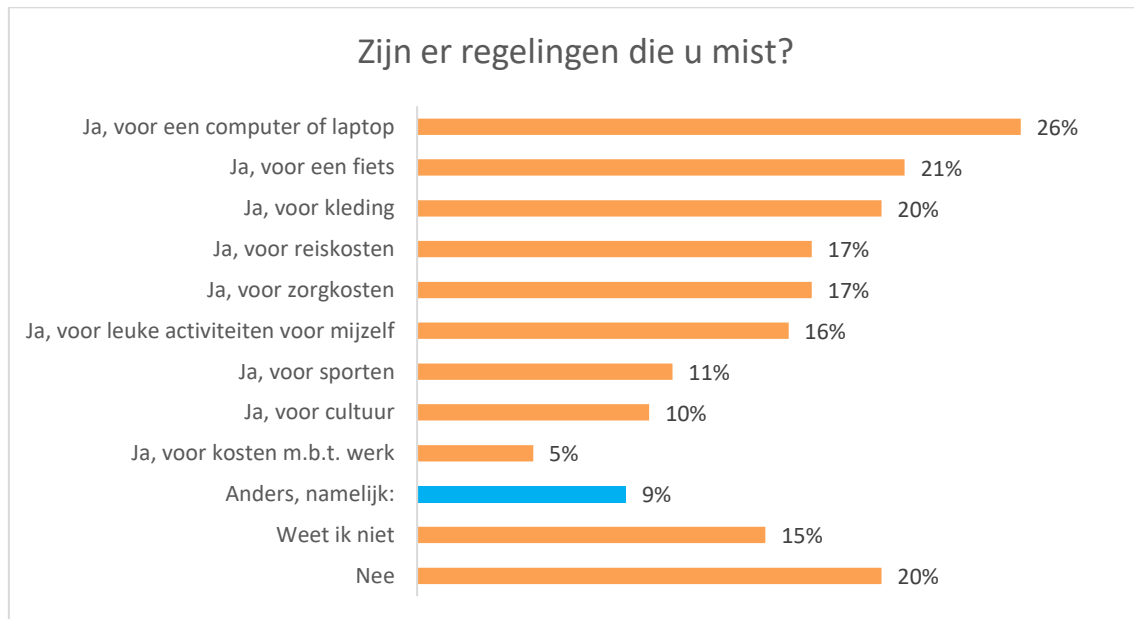


Een deel van de respondenten mist een regeling

Twee op de drie respondenten zegt een of meerdere regelingen te missen in het minimabeleid. Gevraagd naar welke regelingen dat dan zijn, worden het vaakst regelingen voor een computer of laptop, voor een fiets en voor kleding genoemd. Een vijfde van de respondenten mist geen regelingen in het minimabeleid.

Andere gemiste regelingen die respondenten onder 'anders, namelijk' noemen zijn een regeling voor grote uitgaven, zoals de aanschaf van huishoudelijke apparaten en meubels, een vergoeding van internetkosten, een reiskostenvergoeding en een tegemoetkoming in medische kosten en ondersteuning.

Figuur 3.1.5. Gemiste regelingen (N=878)



Hieronder volgt een aantal quotes waarin respondenten toelichten waarom zij bepaalde regelingen missen.

“Alle extra uitgaven zijn moeilijk van een bijstandsuitkering, bijvoorbeeld tandartskosten of als je fiets is gestolen of je pc/laptop te oud is.”

“Alles is digitaal tegenwoordig, maar ik heb geen financiële mogelijkheid, om een smartphone/laptop/computer aan te schaffen.”

“Een goede fiets is duur. Zonder fiets mis ik sociale contacten en ben ik afhankelijk van anderen om naar het ziekenhuis of naar andere afspraken buiten mijn woonplaats te gaan.”

“De regelingen die ik mis zijn voor kosten die hoog kunnen zijn of kostenposten die je vermijdt omdat het inkomen niet toereikend is.”

“Er wordt fantastisch werk verricht voor de kinderen met het Jeugdsportfonds. Maar ik zou zelf ook graag weer wat aan sport doen. En dat is nu niet mogelijk omdat wij niet voldoende middelen hebben. Ook zou het fijn zijn om voor mijzelf eens wat nieuws qua kleding te kopen. De kinderen gaan altijd voor.”

“De vaste kosten (gas, water, licht en zorg) zijn al zo hoog dat er van de uitkering te weinig overblijft om van te leven.”

“Jammer dat de kledingbank in Goor is opgeheven! Ik maakte er regelmatig gebruik van. Idee: een leegstaand winkelpand in centrum Hengelo inrichten als kledingbank. Ik wil wel helpen!”

“De sportvergoeding is zo laag, dat het restbedrag niet bij te leggen is. Kleding wordt duurder en duurder, een kleding bon zoals de kinderen krijgen zou helpen. De vergoedingen voor volwassenen, voor een uitje bijvoorbeeld, zijn zo laag dat het eigenlijk maar een keer per jaar kan.”

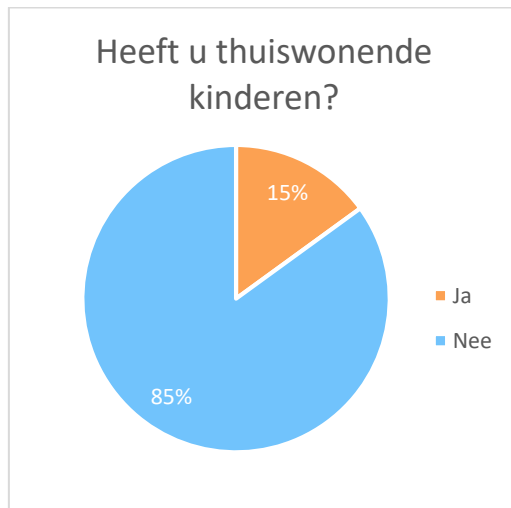
4. Kindregelingen

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de bekendheid en het gebruik van de minimaregelingen voor kinderen (kindregelingen).

Een klein deel van de respondenten heeft thuiswonende kinderen

15 procent van de respondenten heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar.

Figuur 4.1.1. Thuiswonende kinderen (N=878)

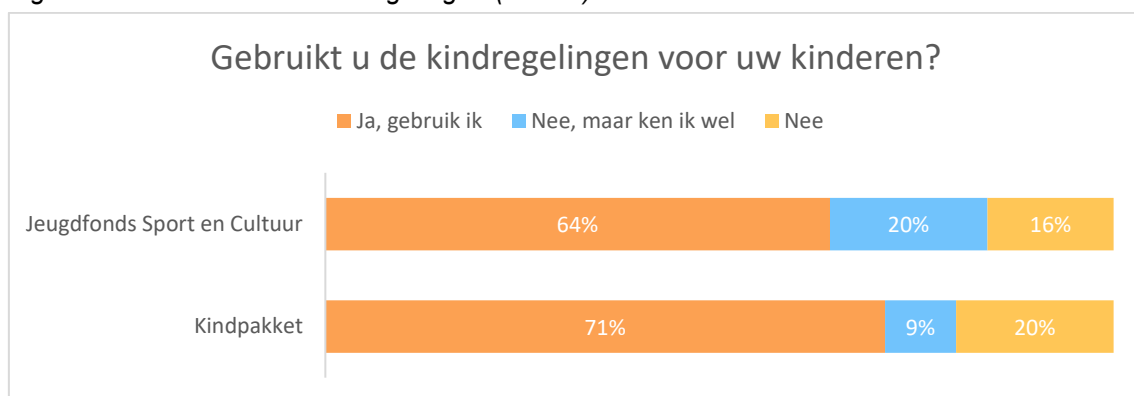


Het grootste deel van de respondenten met kinderen kent de kindregelingen

Zowel het Jeugdfonds Sport en Cultuur als het kindpakket zijn onder de meeste minimagezinnen bekend: 84 procent kent het Jeugdfonds, en 80 procent kent het kindpakket. Daarentegen wordt het kindpakket wel vaker gebruikt: 71 procent van de respondenten maakt hiervan gebruik.

De meeste respondenten met kinderen hebben een uitkering van de gemeente. Ruim twee derde van deze respondenten gebruikt het Jeugdfonds voor hun kinderen, 17 procent kent het Jeugdfonds maar maakt er geen gebruik van, en 15 procent kent het Jeugdfonds niet. Het kindpakket wordt door 72 procent van de ouders met een uitkering van de gemeente gebruikt. Daarnaast kent 8 procent het kindpakket wel zonder het te gebruiken. Een op de vijf ouders met een uitkering van de gemeente kent het kindpakket niet.

Figuur 4.1.2. Bekendheid kindregelingen (N=127)



Kindregelingen helpen het meest bij het lid worden van een vereniging

Bij twee derde van de respondenten met kinderen die gebruikmaken van de kindregelingen helpen deze regelingen om lid te worden van een (sport)vereniging. Ook helpen deze regelingen volgens relatief veel respondenten bij het kopen van schoolbenodigdheden, noodzakelijke kleding en een fiets.

Respondenten die gebruikmaken van het Jeugdfonds Sport en Cultuur geven het vaakst aan dat de regelingen hun kinderen helpen bij het lid worden van een (sport)vereniging, het kopen van een fiets en het meedoen met andere kinderen. Respondenten die gebruikmaken van het kindpakket geven het vaakst aan dat de regelingen helpen bij de overige zaken, zoals het kopen van schoolbenodigdheden en kleding en het kunnen werken met een laptop.

Figuur 4.1.3. Effect kindregelingen (N=107)



Kleding en schoenen voor kinderen zijn vaak te duur

De respondenten met kinderen is gevraagd of sommige dingen te duur zijn voor hun kinderen. 30 procent van de respondenten met kinderen geeft aan dat zij niet voldoende kleding en schoenen voor hun kinderen kunnen kopen omdat dit te duur is. Ook kleding en spullen voor een sportvereniging zijn volgens een relatief groot deel van de ouders te duur. Onder 'anders, namelijk' noemen ouders dat uitjes, vakantie en culturele activiteiten vaak ook te duur zijn.

Respondenten die voor hun kinderen het Jeugdfonds Sport en Cultuur gebruiken, geven minder vaak aan dat het lid worden van een sportvereniging te duur is voor hun kinderen. Voor kinderen van respondenten die het kindpakket gebruiken is meedoen op school en meedoen met hun vrienden minder vaak te duur dan voor kinderen van respondenten die het kindpakket niet kennen.

Hierbij valt op dat respondenten die het Jeugdfonds en/of het kindpakket niet gebruiken ook weinig aangeven dat deze dingen te duur zijn. Dit is een mogelijke verklaring waarom zij de kindregelingen niet gebruiken.

Naar de tandarts en het ziekenhuis gaan en de juiste medicijnen krijgen zijn voor een klein deel van de respondenten te duur, al gebruiken deze respondenten vrijwel allemaal het kindpakket. Voldoende kleding/schoenen kopen voor hun kinderen is voor een relatief groot deel (30 procent) van de respondenten te duur, ongeacht of zij het kindpakket gebruiken of niet.

Figuur 4.1.4. Kinderen kunnen niet meedoen i.v.m. te hoge kosten (N=135)



Een regeling voor leuke activiteiten wordt het meest gemist

Een derde van de respondenten met kinderen geeft aan dat zij een regeling voor leuke activiteiten voor hun kinderen missen. 22 procent mist een regeling voor het vieren van een verjaardagsfeestje. Andere regelingen die de respondenten nog noemen zijn een regeling voor reiskosten, voor schoolkosten en voor vakantie.

Figuur 4.1.5. Gemiste kindregelingen (N=135)



De respondenten is gevraagd om de regelingen die zij missen toe te lichten. Hieronder volgt een aantal quotes van deze toelichtingen.

“Mijn inkomen is te beperkt om bijvoorbeeld een keer naar het pretpark te kunnen gaan of een verjaardagsfeest te vieren.”

“Groente en fruit is duur, dus daar moeten wij op bezuinigen. Omdat we niet in aanmerking komen voor het kindpakket en het Jeugdfonds moeten wij alles zelf betalen. Een beetje hulp daarin zou wel welkom zijn.”

“Mijn kinderen kunnen zelden met vriendjes of vriendinnetjes mee. Bijvoorbeeld naar een film in de bioscoop. Of een andere leuke activiteit.”

“Ik zou graag samen met de kinderen een dagje uit willen naar een museum, met gratis entree en reiskosten.”

“Je krijgt een bijdrage, daarmee kun je "net" iets doen, maar een souvenir of een patatje of zoiets kopen kan niet. Het bedrag zou hoger moeten zijn.”

“Ik zou graag samen met de kinderen op vakantie gaan naar buitenland.”

“Verjaarskrattaties en cadeaus kan ik altijd net regelen, maar dat gaat altijd ten koste van mijn eigen kleedgeld. Ik heb bijvoorbeeld een hele winter in een vest gelopen, omdat ik geen jas kon betalen. Je kiest voor je kind, maar het blijft lastig.”

5. Tips en adviezen

Aan het eind van de vragenlijst kregen respondenten de gelegenheid om tips en adviezen te geven voor het minimabeleid van de gemeente. 27 procent van de respondenten heeft tips en adviezen gegeven. 22 respondenten geven hier aan tevreden te zijn met het minimabeleid. De tips en adviezen zijn in te delen in de volgende categorieën:

- Veranderingen in de regelingen (123 respondenten);
- Betere communicatie en informatie (68 respondenten);
- Makkelijkere aanvraag (30 respondenten);
- Meer richten op stimulering participatie (19 respondenten).

Veranderingen in de regelingen

De meest genoemde tips en adviezen gaan over een verandering in de regelingen. Genoemde veranderingen zijn voornamelijk meer regelingen voor volwassenen, een hoger bedrag per regeling, meer maatwerk en een versoepeling van de inkomensgrenzen of de toegang tot regelingen.

Betere communicatie en informatie

Respondenten vinden dat de communicatie vanuit de gemeente over het minimabeleid beter kan, bijvoorbeeld door minima actiever gewezen kunnen worden op de mogelijkheden van het minimabeleid.. Ook is de informatie niet altijd even duidelijk. Door duidelijkere informatie en het actief benaderen van de doelgroep wordt de drempel om hulp te vragen van de gemeente lager volgens de respondenten.

Makkelijkere aanvraag

Een aantal respondenten geeft als advies dat het aanvragen van regelingen makkelijker kan. Dit kan volgens hen door de administratieve lasten van een aanvraag te verminderen, en/of door een regeling automatisch opnieuw toe te kennen zodat deze niet telkens opnieuw hoeft te worden aangevraagd. Ook dit verlaagt de drempel om hulp te vragen bij de gemeente.

Meer richten op stimulering en participatie

Een aantal respondenten geeft nog als advies dat zij graag meer inzet vanuit de gemeente zou zien op het gebied van stimulering en participatie. Dit gaat met name over het uitstromen vanuit de bijstand naar werk, mensen leren omgaan met geld en het niet afstraffen van bijverdienen in de bijstand.

Hieronder volgt een aantal quotes van respondenten over hun tips en adviezen.

“Een keer gratis met de trein dagje weg of een paar dagen een hotel zou fijn zijn, dan ben je er even uit.”

“Ik maak geen gebruik meer van het cultuurfonds omdat de eigen bijdrage te hoog blijkt en ik dan niet meer rond kan komen. dus is theaterbezoek weggefallen in mijn vrijetijdsbesteding.”

“Meer dingen voor volwassenen, bijvoorbeeld voor kleding.”

“Af en toe eens langs komen om te zien of je hulp nodig hebt in plaats van dat je zelf op internet moet op zoeken, dat is namelijk moeilijk.”

“De website is onoverzichtelijk en niet gebruiksvriendelijk. Het is erg lastig om daar de juiste informatie te vinden.”

“Graag mensen die op leeftijd zijn en geen gebruik maken van een computer schriftelijk blijven informeren.”

“Ik wist in het begin niks van waar je hulp bij kon krijgen en dit moest ik in de loop van de jaren horen van vrienden kennissen wat er mogelijk was dus dat vind ik altijd wel jammer.”

“Elke regeling gaat gepaard met een teveel aan administratieve vragen, voor veel mensen schrikt dit af.”

“Het zou goed zijn wanneer de gemeente mij in beeld houdt wat betreft sport- en cultuurfonds en de individuele inkomsttoeslag. Ik moet nu iedere keer weer mijn hele administratie opsturen en zelf alles in de gaten houden.”

“In 2016 heb ik kwijtschelding voor gemeentelijke lasten aangevraagd en toegekend gekregen. Pas in 2019 heb ik dit weer opnieuw aangevraagd. Een paar jaar lang wist ik niet dat je dat ieder jaar opnieuw moet aanvragen.”

“Op zich vind ik het minimabeleid van de gemeente mooi. Ik zou wel graag dat er meer tijd en beleid zou worden (vrij)gemaakt om mij weer aan het werk te krijgen. Dat schiet wel tekort.”

6. Conclusies en aanbevelingen

In het afsluitende hoofdstuk bespreken we de bevindingen uit de enquêtes.

6.1. Conclusies

De regelingen zijn niet bij iedereen bekend, maar helpen wel

De meeste minimaregelingen zijn redelijk bekend onder de respondenten. De meest bekende regeling is de collectieve zorgverzekering: 85 procent van de respondenten kent deze regeling. Ook de bijzondere bijstand is bij een groot deel (77 procent) van de respondenten bekend. De individuele inkomenstoeslag en de regeling Vakantie activiteiten zijn het minst bekend. Vrienden, familie en kennissen zijn hierbij de belangrijkste bron van informatie. Ook de website en medewerkers van de gemeente worden vaak genoemd als informatiebron voor de regelingen. De regelingen helpen respondenten vooral om maandelijks rond te komen, om rekeningen te betalen en om noodzakelijke zorg te krijgen.

De belangrijkste reden waarom respondenten sommige regelingen niet gebruiken is dat zij deze regeling(en) niet kennen, gevolgd doordat zij niet weten hoe ze de regelingen aan moeten vragen. Respondenten die regelingen wel kennen maar niet gebruiken, gebruiken de regeling(en) iets vaker dan gemiddeld niet omdat zij deze niet nodig hebben of dat deze niet aansluiten bij wat zij wel nodig hebben. Ook geven zij iets vaker aan dat zij het aanvragen te moeilijk vinden en niet weten waar zij de regeling(en) aan moeten vragen. Dit geldt met name voor de collectieve zorgverzekering, de bijzondere bijstand en de individuele inkomenstoeslag.

Kindregelingen zijn bij de meeste respondenten bekend

De kindregelingen (het Jeugdfonds Sport en Cultuur en het kindpakket) zijn bij (ruim) 80 procent van de respondenten met kinderen bekend. Deze regelingen worden ook door een groot deel van de respondenten gebruikt.

Gevraagd naar de problemen die mensen hebben omdat ze weinig geld hebben, geven respondenten aan met name geen kleren, schoenen of benodigdheden voor een (sport)vereniging kopen voor hun kinderen te kunnen kopen omdat dit te duur is. De kindregelingen helpen hierbij wel: een relatief groot deel van respondenten geeft aan dat deze regelingen er voor zorgen dat hun kind lid kan worden van een (sport)vereniging, en dat zij schoolbenodigdheden en noodzakelijke kleding kunnen kopen. Ook hebben respondenten met het kindpakket minder vaak last van dat ze bepaalde dingen niet kunnen doen.

Toch geeft een deel (30 procent) van de respondenten aan dat genoeg kleding en schoenen kopen te duur is voor hun kinderen, ondanks dat zij het kindpakket gebruiken. Dit is opvallend, aangezien mensen via het kindpakket aanspraak maken op een kledingbon. Het is mogelijk dat het bedrag van deze kledingbon niet altijd toereikend is.

Regelingen voor grotere uitgaven en voor leuke activiteiten worden het meest gemist

Een deel van de respondenten mist in het minimabeleid een regeling voor grotere uitgaven, zoals voor een computer, een fiets of de aanschaf van huishoudelijke apparaten en meubels. Ook zou een deel van de respondenten graag een vergoeding krijgen voor het openbaar vervoer.

Een deel van de respondenten geeft aan dat het bedrag dat zij ontvangen uit de regelingen te laag is. De grootste reden waarom mensen niet elke maand rondkomen is dan ook dat veel dingen duurder zijn geworden. De gemeentelijke regelingen helpen dus wel, maar zijn niet altijd even toereikend.

Respondenten met kinderen geven aan dat zij een regeling missen voor leuke activiteiten voor hun kinderen. Zo zouden zij graag een keer met hun kinderen op vakantie of naar de dierentuin, maar zijn de kosten vaak te hoog. Ook een vergoeding van de reiskosten wordt hier vaak genoemd.

Tips van respondenten: laagdrempelig minimabeleid met meer regelingen en betere communicatie

Een eerste tip die de respondenten hebben voor het minimabeleid is dat er ruimte is voor meer regelingen, met name voor volwassenen. Zoals hierboven genoemd zouden dit regelingen kunnen zijn voor grotere uitgaven, kleding en (openbaar) vervoer. Een aantal respondenten noemt dat de regelingen niet altijd toereikend zijn omdat de kosten te hoog zijn. Daarnaast kunnen de inkomens- en vermogensgrenzen versoepeld worden, afhankelijk van de situatie waarin iemand zit.

Een tweede tip van de respondenten is dat de communicatie vanuit de gemeente beter kan. Zo zou de gemeente de informatie over het minimabeleid duidelijker en toegankelijker kunnen maken en deze actief verspreiden onder mensen met een laag inkomen. Daarnaast kan de gemeente meer inzetten op het actief bereiken van mensen met een laag inkomen om te kijken waar zij in hun persoonlijke situatie recht op hebben en wat zij echt nodig hebben. Ook kan dit de drempel om hulp te vragen bij de gemeente verlagen.

Een andere tip van de respondenten is dat het aanvragen van regelingen makkelijker kan. Veel respondenten geven aan dat zij moeite hebben met de administratieve last van het aanvragen van een regeling. Daar komt bij dat de regelingen ieder jaar opnieuw moet worden aangevraagd, en alle administratie dus ieder jaar weer opnieuw moet worden aangeleverd. Als oplossing geven respondenten dat de regeling ieder jaar automatisch wordt verstrekt, en dat zij alleen hoeven door te geven wanneer hun inkomen verandert. Ook dit verlaagt de drempel om een aanvraag te doen.

Tot slot geven sommige respondenten als tip is dat het minimabeleid meer gericht kan zijn op stimulering, participatie en uitstroom naar werk. Zo geven respondenten aan dat zij graag wat willen bijverdienen zonder dat dit gekort wordt op hun uitkering. Andere respondenten geven aan dat zij graag meer ondersteuning willen bij het vinden van werk, bijvoorbeeld door meer financiële ondersteuning of vacatures en hulp bij solliciteren vanuit de gemeente.

6.2. Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van de enquête formuleren we een aantal aanbevelingen voor het minimabeleid van de gemeente:

- Verbeteren van informatievoorziening rondom het minimabeleid;
- Versimpelen van de aanvraag van regelingen;
- Uitbreiden van het pakket aan minimaregelingen.

6.2.1. Verbeteren van informatievoorziening rondom het minimabeleid

Een eerste aanbeveling voor de gemeente is om minima meer en beter te informeren over de regelingen waar zij gebruik van kunnen maken, en deze informatie actief te verspreiden onder de doelgroep. De meest genoemde reden om een of meerdere regelingen niet te gebruiken is dat men de regelingen niet kent. Mensen kennen de regelingen vaker via mensen om zich heen dan via de website van de gemeente. Meer informatie over de minimaregelingen zorgt ervoor dat minima beter de vraag naar meer regelingen en tegemoetkomingen verminderen. Zo geven sommige respondenten aan een regeling voor huishoudelijke apparaten te missen, terwijl zij hier wel een tegemoetkoming voor kunnen krijgen via de bijzondere bijstand.

Hierbij is het belangrijk dat het taalgebruik zo simpel mogelijk is, en dat er zowel online (visueel aantrekkelijke website, filmpjes, linkjes bij maatschappelijke partners) als offline (simpele folders op diverse plekken, posters, huis-aan-huisbladen, een A4'tje voor op de koelkast) plaatsen zijn waar de informatie gevonden kan worden.

6.2.2. Versimpelen van de aanvraag van regelingen

Een tweede aanbeveling voor de gemeente is om het aanvragen van de minimaregelingen makkelijker te maken. Respondenten geven aan dat het hen veel moeite kost om de regelingen aan te vragen doordat zij ieder jaar opnieuw veel informatie en bestanden moeten aanleveren. Een deel van de respondenten vindt het aanvragen van de regelingen te moeilijk, met name respondenten die een of meerdere regelingen wel kennen maar niet gebruiken. Het makkelijker maken van de aanvraag, bijvoorbeeld door deze jaarlijks automatisch te verlengen, kan de drempel om een regeling aan te vragen verlagen.

6.2.3. Uitbreiden van het pakket aan minimaregelingen

Een derde aanbeveling is om het huidige pakket aan minimaregelingen uit te breiden met meer regelingen voor grotere uitgaven. Ook kan de gemeente hierbij evalueren of de bedragen uit de regelingen hoog genoeg zijn. Een deel van de respondenten mist een regeling, met name voor een computer en een fiets. Deze beide items zijn ook belangrijk in het in het kunnen participeren en het kunnen zoeken naar werk, een andere wens die die door sommige respondenten wordt genoemd.

Voor hun kinderen missen respondenten met name een regeling voor leuke activiteiten. Hierbij worden ook de reiskosten genoemd als obstakel. Sommige respondenten geven daarnaast aan dat de bedragen van de regelingen niet toereikend zijn, met name voor kleding en schoenen voor hun kinderen.

Het uitbreiden van het pakket aan minimaregelingen of het verhogen van de bedragen van regelingen kan minima beter ondersteunen in hun dagelijks leven. Steeds meer gemeenten betrekken de doelgroep bij het ontwikkelen van het minimabeleid, zodat direct duidelijk wordt of de nieuwe middelen aansluiten bij de wensen van de doelgroep. Hierbij is het wel van belang om onderzoek te doen naar de inkomenseffecten van eventuele nieuwe regelingen om te voorkomen dat hierdoor een armoedeval ontstaat.



Werken aan een betere financiële toekomst

**Evaluatie beleidsplan
Schuldhulpverlening
2016-2020**

augustus 2020

www.hengelo.nl



Gemeente
Hengelo

Inhoud

Vooraf	3
1 Inleiding	4
2 Evaluatie van de uitgangspunten beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020	5
2.1 Basis beleid Hengelo ongewijzigd	5
2.2 Integrale intake	6
2.3 Stabilisatie	9
2.4 Preventie en nazorg	11
3. Evaluatie van de vier pilots beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020	13
3.1 Pilot 1 Werk met schuldhulpverlening	13
3.2 Pilot 2 Verplichte schuldhulpverlening	14
3.3 Pilot 3 Financieel beheer op maat	14
3.4 Pilot 4 Nazorg na schuldhulpverlening	16
Hoofdstuk 4 Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening	17
Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen	19
Bijlage 1: Prestatie-indicatoren Stadsbank	22
Bijlage 2: Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening	23

Vooraf

De laatste tijd is er in de media veel aandacht voor armoede en schulden en wat het met mensen doet om dag in, dag uit, geldzorgen te hebben. De problematiek rondom armoede is groot en staat niet op zichzelf. Uit onderzoek is gebleken dat mensen met financiële problemen een minder goede gezondheid hebben, minder goed in staat zijn om te plannen of vooruit te kijken, zelfs het IQ daalt in tijden van stress om geldgebrek.

Armoede en schulden is een probleem dat eigenlijk alle leefgebieden raakt. Het blijkt dat veel interventies op gebied van bijvoorbeeld werk(gelegenheid), opvoeden van kinderen, onderwijs, gezondheid(zorg), sport, cultuur en huisvesting niet werken als mensen in armoede leven of schulden hebben. Ook is er een duidelijke relatie te zien met eenzaamheid, laaggeletterdheid en het duurzaamheidsvraagstuk. Om deze problematiek te bestrijden hechten wij in Hengelo al sinds lange tijd veel belang aan goede en effectieve schuldhulpverlening.

In 2016 heeft de raad het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020 vastgesteld. Dit beleidsplan vormt het gemeentelijk kader voor de uitvoering van schuldhulpverlening.

Met de evaluatie die nu voor u ligt informeren wij u op welke wijze wij hieraan in de afgelopen jaren uitvoering hebben gegeven. We hebben hierbij gebruik gemaakt van de ervaringen en de cijfers vanuit onze uitvoeringspraktijk van BudgetAlert, Wijkkracht en de Stadsbank. We geven aan waar we trots op zijn, wat goed loopt, maar anderzijds zien we ook verbeterpunten en hebben we wensen voor de toekomst.

We hebben daarnaast onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar de klanttevredenheid door onderzoeksbureau KWIZ.

Deze evaluatie is input voor de actualisatie van het beleid schuldhulpverlening. Conform wettelijke verplichting moet het beleid voor schuldhulpverlening eens per 4 jaar geactualiseerd worden en dient een nieuw beleidsplan te worden opgesteld. Ons voornemen is om een nieuw Armoede en schuldenplan ineen voor te leggen aan de gemeenteraad.

De verwachting is dat het Coronavirus een stijging veroorzaakt in het aantal mensen dat schuldhulpverlening nodig heeft. De effecten hiervan zijn echter niet van invloed op de evaluatie, maar nemen wij mee in het nieuw op te stellen beleidskader.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 is een korte weergave van de kaders waarbinnen het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020 is opgesteld en hoe de situatie in Hengelo is ingericht.

In hoofdstuk 2 worden de vier uitgangspunten van het beleidsplan besproken en geëvalueerd. Bij het onderdeel Stabilisatie in 2.3 is een onderdeel beschermingsbewind ingevoegd.

In hoofdstuk 3 worden de resultaten uit de vier pilots van het beleidsplan gepresenteerd.

Daarnaast is er een klanttevredenheidsonderzoek door KWIZ gedaan. De uitkomsten hiervan worden besproken in hoofdstuk 4. Het onderzoek zelf is als bijlage bij deze evaluatie gevoegd.

Eindconclusies en aanbevelingen staan in hoofdstuk 5.

1 Inleiding

In het beleidsplan 'Met respect... op weg naar een nieuw stelsel voor maatschappelijke ondersteuning' geven wij vorm aan het organiseren van de maatschappelijke ondersteuning in onze stad. Respect voor inwoners die het zelf misschien (even) niet alleen redden, maar ook met respect voor de vele vrijwilligers, mantelzorgers en professionals die zich inzetten voor deze inwoners. Hengelo is, net als andere gemeenten, sinds 2015 verantwoordelijk voor meer taken op sociaal gebied. Doel van het nieuwe stelsel is dat alle inwoners van Hengelo zo snel mogelijk zelf, met hulp van het netwerk, een antwoord vinden op hun vraag. Lukt dat niet, dan kunnen ze bij de gemeente een beroep doen op hulp en ondersteuning, waarbij de hulpverleners maatwerk leveren. Dat maakt dat we de hulp en ondersteuning voor iedereen toegankelijk, goed en betaalbaar kunnen houden.

De volgende uitgangspunten vinden we daarbij belangrijk:

- Versterken van eigen kracht van mensen en hun omgeving
- Iedereen krijgt zoveel mogelijk de ondersteuning en zorg (op maat) die hij/zij nodig heeft
- Eén gezin, één plan en waar nodig één regisseur
- Behoud het goede
- Ontwikkelen en verbeteren van werkwijze gericht op eigen kracht van mensen en omgeving
- Sterke inzet op welzijn, mantelzorg en vrijwilligers en de hierbij benodigde voorzieningen
- Ontschotten en verbinden van zorg, welzijn, jeugd, onderwijs en participatie
- Begeleiding vooral richten op ondersteuning bij participatie
- Verhogen van doelmatigheid, zorg dragen voor productieve prikkels en minder bureaucratie
- Ruimte voor en vertrouwen in professionals.

Algemeen

Schuldhulpverlening in Hengelo is grotendeels lokaal ingericht. Met BudgetAlert bieden we een laagdrempelige voorziening aan waar mensen kosteloos terecht kunnen met hun financiële vragen en geldzorgen. BudgetAlert is in Hengelo dé toegang tot schuldhulpverlening. Alle inwoners vanaf 18 jaar kunnen hier gebruik van maken. Er wordt samen met de aanvrager gezocht naar de beste oplossing om uit de schulden te komen.

Voor een minnelijke of wettelijke schuldenregeling maken we gebruik van de Stadsbank Oost Nederland. Stabilisatietrajecten worden op diverse niveaus aangeboden door BudgetAlert, via de Participatiewet-uitkering, door de Stadsbank of private bewindvoerders.

Daarnaast gebeurt er veel op gebied van preventie en vroegsignalering. Het voorliggende veld biedt hulp bij de administratie thuis. Dit loopt uiteen van ordening van de administratie, het invullen van formulieren bij de Brievenhulp tot en met begeleiding en coaching op het gebied van geldzaken. Dit wordt grotendeels uitgevoerd door enthousiaste en deskundige vrijwilligers bij Wijkkracht.

2 Evaluatie van de uitgangspunten beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020

Hieronder evalueren we de uitgangspunten uit het beleidsplan. De punten zijn samen te vatten als:

- Algemene uitgangspunten (2.1)
- Toegang tot de schuldhulpverlening (2.2)
- Stabilisatie (2.3)
- Signaleringsfunctie in de wijk (2.4)

2.1 Basis beleid Hengelo ongewijzigd

De uitgangspunten van de Schuldhulpverlening, zoals in het Beleidsplan staan omschreven, kunnen voor de afgelopen vier jaren worden samengevat in de volgende woorden:

- Laagdrempelig
- Integrale aanpak
- Gratis maar niet vrijblijvend
- Zelfredzaamheid vergroten
- Inzetten op schuldenvrij of beheersbare schulden
- Maatwerk leveren (oplossingsgericht)

Deze uitgangspunten zijn nog steeds onverkort van toepassing.

De *laagdrempeligheid* van voorzieningen op het gebied van schuldhulpverlening zien we onder andere terug bij de aanmelding. Inwoners melden zich bij het Zorgloket. Zowel BudgetAlert als Wmo en Jeugd maken gebruik van deze centrale toegang. Dit heeft de samenwerking, vindbaarheid en daadkracht tussen de diverse ondersteuningsvormen en zorg die wij als gemeente bieden verder versterkt.

We stellen geen voorwaarden bij de aanmelding voor schuldhulpverlening, behalve dat de aanvrager 18 jaar of ouder is. Ieder krijgt een advies en ondersteuning bij het oplossen van de schulden, ongeacht de onderliggende problematiek, bijvoorbeeld als de administratie niet op orde is, een scheiding is er nog niet door of het huis is nog niet verkocht.

Laagdrempeligheid blijkt ook uit het aantal aanmeldingen dat in de loop van de jaren constant hoog is gebleven en zelfs licht gestegen. Dit is opvallend, aangezien we economisch gezien goede jaren achter ons hebben liggen. Landelijk daalde het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening. Echter in Hengelo zien we een ander beeld.

De *integrale aanpak* om vanuit één ondersteuningsplan, één huishouden en met één regisseur te opereren heeft zich de afgelopen jaren verder ontwikkeld. Regisseurs Wmo of Jeugd schakelen bij financiële problematiek altijd BudgetAlert in. Ook BudgetAlert kijkt niet alleen naar de schulden, maar ook naar de onderliggende problematiek. Deze wisselwerking in de samenwerking is voor alle partijen van belang, aangezien we zien dat mensen pas echt zorg en hulpverlening aanvaarden als de financiële situatie enigszins stabiel is.

We hanteren nog steeds het uitgangspunt dat de dienstverlening van BudgetAlert *gratis is, maar niet vrijblijvend*. De motivatie van de inwoner om aan zijn schulden te werken is van groot belang. Er mogen geen nieuwe schulden ontstaan. Dit vergt vaardigheden zoals kunnen budgetteren en plannen.

We zetten hierbij in op het duurzaam *vergroten van de zelfredzaamheid* van de klant. De gemeente voert regie op het proces, maar de burger is zelf medeverantwoordelijk voor het slagen van het traject. Afhankelijk van de vaardigheden (lezen, schrijven, begrijpen, ordenen) en de motivatie van degene met schulden, wordt gekozen welk niveau ondersteuning nodig is. De kennis en de professionaliteit van de medewerkers van BudgetAlert is hierin leidend.

We hebben de afgelopen vier jaren ingezet om inwoners met problematische schulden een kans te bieden om de schuldensituatie *op te lossen of beheersbaar te maken*. Naast dat het aantal aanmeldingen bij BudgetAlert is gestegen, is het aantal minnelijke regelingen bij de Stadsbank duidelijk gestegen de laatste jaren (zie ook tabel 2.1).

We zien ook andere ontwikkelingen: Met Welbions is het Convenant Huurschulden 2016 afgesloten. We zien dat door deze afspraken er vanaf 2016 aanzienlijk minder huisuitzettingen zijn. Dit jaar is BudgetAlert gestart met Vroeg Eropaf, waardoor we op een preventieve manier mensen in een vroegtijdig stadium al helpen met hun schulden. De samenwerking met onze partners is hierdoor

naar een hoger niveau getild waardoor we meer mensen eerder hebben kunnen helpen (zie verder in hoofdstuk 2).

We hebben ook de laatste jaren *maatwerk* toegepast waar nodig. We kijken naar wat de klant nodig heeft en hoe we de schulden kunnen oplossen. Het doel is belangrijker dan de procedure daar naartoe. Zo kennen we geen vaste termijnen over hoe lang we een klant mogen begeleiden. Het duurt zo lang tot de doelstelling is behaald. We kijken niet alleen naar de schulden, maar ook naar de onderliggende problematiek.

Conclusie 2.1 algemene uitgangspunten schuldhulpverlening

Concluderend kunnen we zeggen dat er de afgelopen vier jaar diverse ontwikkelingen zijn geweest. We hebben één toegangspunt in de vorm van het Zorgloket. De drempel om toegelaten te worden tot BudgetAlert is laag. Iedere klant heeft één contactpersoon. Er wordt altijd maatwerk verleend.

Door het Convenant Huurschulden met Welbions zijn er aanzienlijk minder huisuitzettingen. BudgetAlert is gestart met Vroeg Eropaf, waardoor we op een preventieve manier mensen in een vroegtijdig stadium al helpen met hun schulden. De samenwerking met onze partners is hierdoor naar een hoger niveau getild waardoor we meer preventief kunnen werken.

2.2 Integrale intake

Zoals hierboven aangegeven is laagdrempeligheid een belangrijk uitgangspunt voor onze schuldhulpverlening. De schuldhulpverlening in Hengelo is ook de afgelopen jaren breed toegankelijk geweest. Wij bieden zoals altijd een integrale intake. Inwoners melden zich aan voor BudgetAlert bij het Zorgloket. We zijn er trots op dat BudgetAlert de laatste jaren een intake biedt binnen 3 werkdagen en dat er geen wachttijden zijn. De intake wordt afgesloten met een beschikking. Wij laten iedereen toe tot de dienstverlening van BudgetAlert. We handhaven echter onze recidivebepalingen.

Het uitgangspunt dat we de integrale intake van BudgetAlert het uitgangspunt “Schulden komen nooit alleen” hanteren is onveranderd gebleven. Er zijn bij cliënten oorzaken en gevolgen van de schuldsituatie, die van grote invloed zijn op het schuldhulpverleningstraject. Hiermee houden we rekening bij de dienstverlening en we verwijzen indien nodig door naar andere hulp- of dienstverlening.

Stadsbank Oost Nederland

De Stadsbank heeft ook de afgelopen jaren de technische schuldhulpverlening voor ons uitgevoerd. Technische schuldhulpverlening betekent het schulden regelen. Dit kan met een minnelijk akkoord zijn met alle schuldeisers. Als dit niet lukt, dan volgt een aanvraag voor de wettelijke schuldenregeling, de Wsnp. Zodra BudgetAlert constateert dat cliënten klaar zijn voor een schuldregeling, worden ze overgedragen aan de Stadsbank.

Voor cliënten die niet direct naar de Stadsbank kunnen voor schuldregelen, wordt een integraal traject opgezet om te stabiliseren (zie paragraaf 2.3).

Toename aanmelding schuldhulpverlening

De noodzaak om goede schuldhulpverlening aan te bieden is onveranderd hoog gebleven de afgelopen jaren. Het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening bij BudgetAlert blijft toenemen. Hierbij zien we ook dat de problematiek verder toeneemt. Dit zien we terug in de toename van het aantal schuldregelingen bij de Stadsbank (zie tabel 2.1).

We zien daarnaast ook inwoners die juist in een eerder stadium een aanvraag indienen bij BudgetAlert. Deze toename kan waarschijnlijk worden toegeschreven aan de landelijke campagne Kom uit je schuld, waar Hengelo het hele jaar 2019 aandacht aan heeft besteed. We verspreiden deze campagne ook via onze gemeentelijke Facebook en Twitter. De campagne helpt om het taboe van hulp vragen bij schulden eraf te krijgen.

Tabel 2.1 Aantallen aanmelding en Intake BudgetAlert en Stadsbank

Jaar	Aanmeldingen BudgetAlert	Schuldregeling Stadsbank
2019	608	143
2018	532	140
2017	593	101
2016	562	100

Voor de Stadsbank hebben de deelnemende gemeenten in 2017 prestatie-indicatoren opgesteld om de dienstverlening nog beter te kunnen monitoren.

Dit zijn de volgende indicatoren:

- Percentage klanten dat binnen 4 weken (3 dagen bij een crisissituatie) op het eerste gesprek is geweest
- Percentage succesvol afgehandelde crisisinterventies
- Percentage minnelijke trajecten waarbij akkoord is bereikt met de schuldeisers
- Percentage klanten dat door middel van budgetbeheer binnen termijn van 3 jaar zelfstandig hun financiën kunnen beheren
- Percentage succesvol afgeronde minnelijke schuldregelingen (=schone lei)
- Recidive 1: percentage klanten dat na een tussentijdse beëindiging van een minnelijke regeling binnen 1 jaar terugkomt
- Recidive 2: percentage klanten dat na succesvol afronden van een minnelijke regeling (schone lei) binnen 3 jaar terugkomt

Zie bijlage 1 voor de prestaties op dit gebied in de afgelopen jaren.

De Stadsbank meet met deze prestatie-indicatoren termijnen en resultaat van hun dienstverlening. De termijnen van de wettelijke toegang hanteren wij bij onze aanmelding bij BudgetAlert. Wij verzorgen deze intake namelijk zelf en hanteren hierbij een termijn van 3 werkdagen voor alle aanvragen.

We zijn tevreden over de dienstverlening van de Stadsbank voor wat betreft schuldregelen. Dit blijkt uit het toenemende percentage van gestarte schuldregelingen na akkoord met de schuldeisers. Ook heeft de Stadsbank een hoog percentage van mensen die na drie jaar een schone lei hebben.

Wat opvalt is het relatief lage aantal mensen dat na drie jaar budgetbeheer weer in staat is om de eigen administratie uit te voeren. Deze mensen kunnen na drie jaar wel vrijwillig in budgetbeheer blijven, waarmee het zwaardere instrument beschermingsbewind niet nodig is.

Crisiszaken

We zijn zeer tevreden dat door strakke afspraken met Welbions en de Stadsbank mensen met huurachterstand zo spoedig mogelijk worden geholpen. Dit is tot stand gekomen door het Convenant Huurschulden 2016 tussen Welbions, Stadsbank en Gemeente Hengelo. Een mogelijk uithuiszetting wordt hiermee zoveel mogelijk voorkomen. Na 2016 is een sterke daling zichtbaar in het aantal dreigende huisuitzettingen bij Welbions, in tabel 2.2 hieronder geformuleerd als 'aangezegd'. Bij andere verhuurders in de gemeente zien we deze daling nog niet.

We concluderen dat het zin heeft om de werkwijze met Welbions breder toe te passen bij de andere verhuurders in Hengelo. Dit is recent al gedaan bij De Woonplaats. Deze corporatie is nu aangesloten bij het convenant Vroeg Eropaf.

Het convenant wordt jaarlijks beoordeeld door partijen én jaarlijks voortgezet vanwege de goede resultaten.

Tabel 2.2 Het aantal aanzeggingen tot ontruiming en het aantal daadwerkelijke ontruiming op jaarbasis in Hengelo

jaar	aangezegd	ontruimd		% ontruimd
		nee	ja	
2014	315	261	54	17%
2015	206	172	34	17%
2016	143	118	25	17%
2017	117	84	33	28%
2018	95	68	27	28%
2019	85	60	25	29%
totaal	961	763	198	21%

Welbions				
jaar	aangezegd	ontruimd		% ontruimd
		nee	ja	
2014	276	229	47	17%
2015	161	140	21	13%
2016	118	95	23	19%
2017	55	43	12	22%
2018	30	23	7	23%
2019	34	25	9	26%
totaal	674	555	119	18%

Niet Welbions				
jaar	aangezegd	ontruimd		% ontruimd
		nee	ja	
2014	39	32	7	18%
2015	45	32	13	29%
2016	25	23	2	8%
2017	62	41	21	34%
2018	65	45	20	31%
2019	51	35	16	31%
totaal	287	208	79	28%

Conclusie 2.2 Toegang

We zijn er trots op dat BudgetAlert binnen drie werkdagen een intake aanbiedt en dat er geen wachttijden zijn. Er is een lichte toename in het aantal aanmeldingen bij BudgetAlert.

De toegang tot de Stadsbank wordt beheerd door BudgetAlert. Dit heeft als meerwaarde dat de lichtere schuldensituaties niet bij de Stadsbank komen. Dit ontlast tevens de Stadsbank. We zijn tevreden over de dienstverlening van de Stadsbank. Wel hebben we blijvend aandacht voor het hoge aantal mensen dat na drie jaar budgetbeheer nog niet in staat is om hun financiën zelf te regelen.

Het werkt preventief goed om in een vroegtijdig stadium met partners afspraken te maken om mensen met betalingsachterstanden gezamenlijk op te pakken. Het convenant Huurschulden met Welbions is een succes. We proberen deze werkwijze ook bij andere verhuurders toe te passen. Zo is De Woonplaats nu aangesloten bij Vroeg Eropaf.

2.3 Stabilisatie

We zijn tevreden hoe de stabilisatiefase zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld. Deze stabilisatiefase gaat vooraf aan het werkelijke schuldregeltraject. In deze fase maken we de thuisadministratie op orde en brengen we evenwicht in inkomsten en uitgaven.

De stabilisatiefase kan afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid van de klant geregeld worden in de vorm van:

- Inhouding/doorbetaling vanuit de Participatiewet-uitkering
- Budgetbeheer bij de Stadsbank
- Beschermingsbewind

Inhouding / doorbetaling

Inhouding/doorbetaling is een vorm van beperkt budgetbeheer, maar dan niet bij de Stadsbank. Het wordt uitgevoerd door de afdeling Werk en Inkomen.

We hebben de afgelopen jaren bij vele cliënten Participatiewet de vaste lasten, zoals huur, elektra, water, ingehouden op de uitkering en doorbetaald aan de leverancier. Veel mensen met een Participatiewet uitkering maken gebruik van de collectieve zorgverzekering voor minima die de gemeente aanbiedt. De premie hiervan wordt ingehouden op de uitkering en direct doorbetaald aan Menzis. De grote preventieve waarde van deze inhouding op de uitkering uit zich in het lage aantal wanbetalers in Hengelo. Naast de doorbetaling van de Menzis premie wordt voor 391 huishoudens vanuit de Participatiewet-uitkering een of meerdere inhoudingen gedaan. Inhouding/doorbetaling is niet voor iedere cliënt een geschikte vorm van budgetbeheer. De klantmanager moet hier een goede afweging maken.

Budgetbeheer

Het gebruik van budgetbeheer bij de Stadsbank is de laatste jaren licht afgenomen. Het doel van budgetbeheer is het garanderen dat betalingen tijdig gedaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. De klant blijft de hoofdverantwoordelijkheid dragen. Als er sprake is van meer problematiek dan alleen schulden, wordt minder vaak voor het lichte instrument budgetbeheer gekozen. Wij vinden het belangrijk om maatwerk te leveren door het best passende niveau van dienstverlening te kiezen.

Tabel 2.3 Opstart budgetbeheer (bbr) verder uitgesplitst

	Geopende bbr	Beëindigde bbr	Aantal actieve bbr op 31-12
2019	100	114	556
2018	103	149	575
2017	118	163	622
2016	127	179	674

Beschermingsbewind

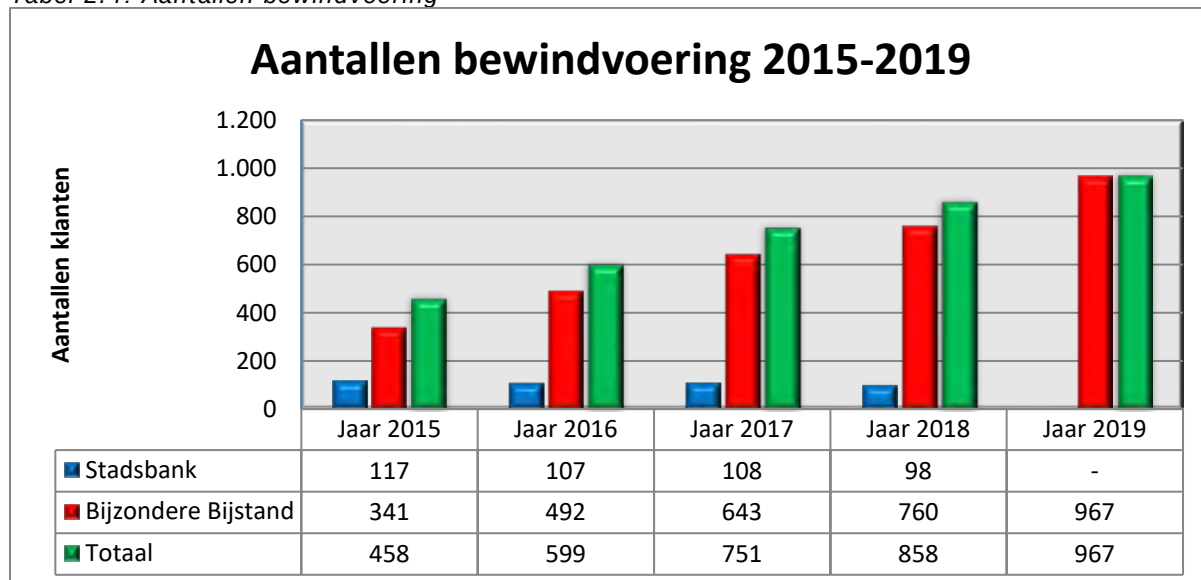
We zien al jaren een stijging in het aantal mensen met beschermingsbewind. Beschermingsbewind is mogelijk voor mensen die wegens een lichamelijke of geestelijke beperking niet in staat zijn om hun eigen vermogen te beheren. Sinds enkele jaren is beschermingsbewind ook mogelijk vanwege (problematische) schulden. Beschermingsbewind wordt uitgevoerd door marktpartijen of door de Stadsbank Oost Nederland.

Hengelo kijkt met de aantallen mensen in bewind niet af van het landelijke beeld (zie tabel 2.4). Met de stijging van het aantal mensen in bewind stijgen ook de kosten hiervoor. Een overzicht hiervan is hieronder opgenomen in tabel 2.5. Er is hier sprake van een autonome ontwikkeling, waar we nauwelijks op kunnen sturen. Door de toenemende problematiek is het zwaardere instrument bewind vaker ingezet dan budgetbeheer. We onderkennen dat het belangrijk is om maatwerk te leveren door het best passende niveau van dienstverlening te kiezen.

Echter we willen ook de kosten beperken. Via onder andere de VNG oefenen we druk uit op de landelijke overheid om de financiële druk bij gemeenten te verlagen of de mate van sturing te verhogen. Tot op heden nog zonder resultaat. Wel is er een wetsvoorstel in de maak dat voorziet in adviesrecht van gemeenten bij de toekenning van bewind.

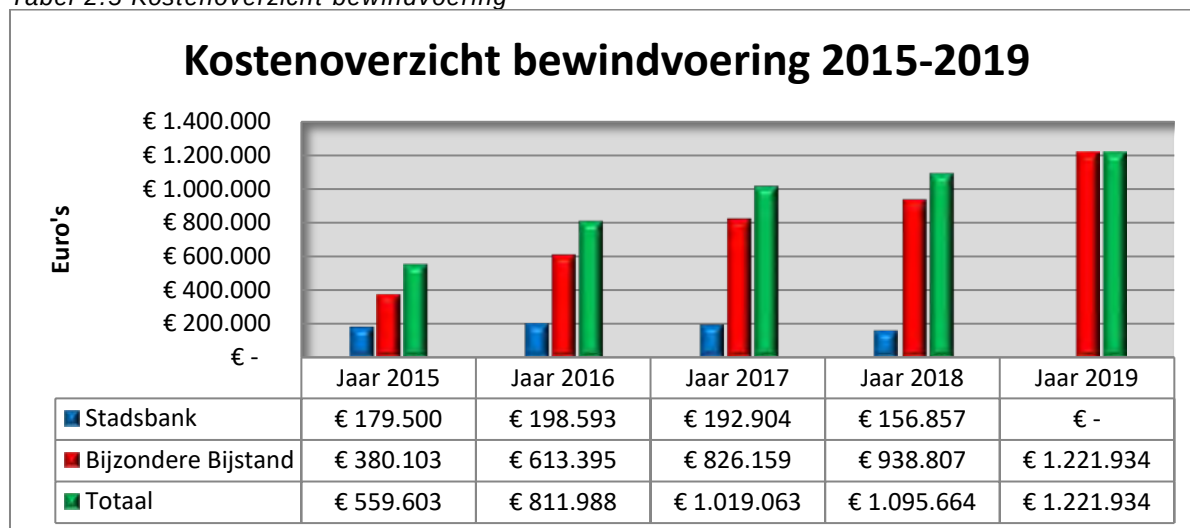
Er worden binnen onze gemeente inmiddels enkele maatregelen uitgewerkt om de instroom van bewindvoering te beperken en de uitstroom te vergroten. Hierover is de gemeenteraad geïnformeerd per brief van 28 januari 2020.

Tabel 2.4: Aantallen bewindvoering



Vanaf 2019 worden alle kosten van beschermingsbewind vanuit de bijzondere bijstand bekostigd. Er is niet langer een uitsplitsing tussen Stadsbank bewindvoering en overige bewindvoerders.

Tabel 2.5 Kostenoverzicht bewindvoering



Conclusie 2.3 Stabilisatie

De stabilisatiefase is essentieel als voortraject voor het schulden regelen. We bieden op verschillende niveaus stabilisatietrajecten aan.

Voor klanten waar dit nodig is betalen we vaste lasten door via de uitkering. In de afgelopen vier jaar hebben we gezien dat budgetbeheer via de Stadsbank iets afneemt. Daarentegen neemt het aantal bewindvoeringen en de daarmee gepaard gaande kosten toe. We hebben hier weinig invloed op.

Wellicht wordt er door de toenemende problematiek vaker gekozen voor het zwaardere instrument bewindvoering i.p.v. budgetbeheer. Het is belangrijk om maatwerk te leveren door het best passende niveau van dienstverlening te kiezen. Met het nieuwe adviesrecht bij bewind krijgen we mogelijk meer inzicht hierin.

2.4 Preventie en nazorg

De afgelopen jaren hebben we een sterke ontwikkeling doorgemaakt op het gebied van signaleren van schulden. Signalering vindt plaats door zowel eigen medewerkers als door werkgevers, vanuit het brede maatschappelijke veld, maar ook vanuit leveranciers van vaste lasten. Door waar mogelijk in een zo vroeg mogelijk stadium van schulden in te grijpen wordt erger voorkomen. De afgelopen vier jaren hebben onze hulpverleners in de wijk de financiën als gespreksonderwerp op tafel gelegd. We vertrouwen hierbij op de professionals in de wijkteams om vragen over financiën en signalen van financiële problemen op te pakken. De wijkteams sluiten aan bij de laagdrempelige plekken waar mensen hun vragen stellen, zoals scholen en huisartsen. De verbinding met BudgetAlert als specialist werkt hierbij uitstekend.

Daarnaast heeft BudgetAlert een zeer goede relatie met de Voedselbank opgebouwd. Mensen met schulden die tijdelijk een voedselpakket nodig hebben worden via warme overdracht aangemeld bij de Voedselbank. Andersom gebeurt het ook dat mensen die bij de Voedselbank komen worden aangemeld bij BudgetAlert voor schuldhulpverlening.

Tevens is in 2018 het Noodfonds Hengelo opgericht door de gezamenlijke Hengelose geloofsgemeenschappen. Het Noodfonds kan bijspringen als de bestaande sociale regelingen en voorzieningen, op wat voor manier dan ook, geen (tijdige) oplossing kunnen bieden. Het Noodfonds heeft een duidelijke signalerende functie en mensen worden verder geholpen naar de benodigde dienstverlening.

Wijkkracht

Wijkkracht komt steeds meer in positie op het gebied van voorlichting en preventie.

- Wijkteams. Het wijkteam en de Hulpdienst fungeren als vraagbaak op het brede gebied van leefbaarheid in de wijk. Er is aandacht voor formulieren invullen en het beantwoorden van eenvoudige financiële vragen. Op het gebied van schulden is er de signalerende en doorverwijzende rol. Voor ieder Wijkteam is er een vaste contactpersoon benoemd vanuit BudgetAlert. Zo zijn er korte lijntjes.
- Brievenhulp. Er is een brievenhulp in de centrale bibliotheek en bibliotheek Hasselo. Hier kunnen inwoners op een zeer laagdrempelige wijze terecht met hun vragen over brieven, formulieren en het doen van aanvragen. Vrijwilligers van de Hulpdienst Hengelo draaien hier spreekuren, waarbij ze mensen zonder afspraak laagdrempelig helpen met hun vragen.
- Informatiepunt in de vernieuwde bibliotheek. Brievenhulp en de bibliotheek werken samen in het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Bij IDO kun je terecht met vragen over de overheid én dingen regelen met de overheid. Bijvoorbeeld zorgtoeslag aanvragen. Werk zoeken. Een woning zoeken. Een rijbewijs verlengen. Of een afspraak maken bij de gemeente.
- Administratie Thuis. Vrijwilligers van de Hulpdienst worden gekoppeld aan inwoners met een hulpvraag op het gebied van de thuisadministratie. De vrijwilligers ondersteunen bij het ordenen van de administratie en coachen mensen om hun financiën weer zelf te beheren. Als volledige zelfredzaamheid niet mogelijk is, kan de vrijwilliger ook langdurige ondersteuning bieden.
- Cliëntondersteuning. Het is mogelijk om onafhankelijke cliëntondersteuning in te schakelen. De cliëntondersteuner helpt met het regelen van hulp en regelt praktische zaken als dat nodig is. Verder geeft de cliëntondersteuner informatie en advies over allerlei zaken waar mensen thuis mee te maken hebben.

Laaggeletterden

De laatste jaren hebben we steeds meer inzicht gekregen in dat mensen die laaggeletterd zijn, oververtegenwoordigd zijn in de groep mensen met schulden. Het niet voldoende beheersen van de basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden) is vaak een van de onderliggende oorzaken dat mensen financieel in de problemen komen. Om dit probleem bij de basis aan te pakken zijn er in Hengelo verschillende initiatieven.

- Taalmeter: iedereen die in Hengelo een uitkering aanvraagt, maakt gedurende het intakeproces de Taalmeter in de bibliotheek. Bij een mogelijke indicatie laaggeletterd volgt er ter plekke een gesprek met een gekwalificeerde docent om oorzaak en mogelijke oplossingen te bespreken;
- Met Taal in de Wijk hebben we een uitgebreid en laagdrempelig aanbod voor taallessen in verschillende wijkcentra;
- Daarnaast kunnen cursisten op het ROC terecht voor meer formeel onderwijs;

- In de vernieuwde bibliotheek is een ontwikkelplein ingericht, waar iedereen terecht kan met vragen voor ondersteuning en cursussen op maat;
- In de bibliotheek en wijkcentra worden verschillende activiteiten georganiseerd om mensen te ondersteunen. Zo kennen we in Hengelo het Taalcafé, Zing Nederlands met me, de Voorleesexpres voor kinderen in de basisschoolleeftijd en diverse computercursussen op alle niveaus en in meerdere talen.

Pilot Vroeg Eropaf

Dit jaar zijn we gestart met de pilot Vroeg Eropaf, om inwoners van Hengelo met beginnende schulden in een vroeg stadium hulp aan te bieden. 'Hoe eerder onze inwoners ondersteuning krijgen bij hun financiële administratie, hoe beter' is het credo.

Diverse convenantpartners, zoals Menzis, Essent, Vitens, Welbions en GBTwente, melden hun betalingsachterstanden op een centraal punt. Als er twee of meerdere signalen van de signaalpartners worden ontvangen op één adres, kan team BudgetAlert van de gemeente Hengelo in actie komen. Het uiteindelijke doel is om een gezonde financiële situatie te creëren waar de inwoner zelf verder mee kan. De pilot is in het eerste kwartaal 2020 gestart, vandaar dat we in deze evaluatie nog geen concrete resultaten kunnen benoemen.

Vroegsignalering van schulden wordt via een wetswijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening een taak van de gemeente. De verwachting is dat deze verplichting tot vroegsignalering per 1 januari 2021 ingaat. Door middel van onze pilot willen we hier nu al op inzetten en ervaring mee opdoen.

Conclusie 2.4 Preventie en nazorg

Het is mooi om te zien dat we de afgelopen jaren steeds meer inwoners bereiken via onze ketenpartners. De signaleringsfunctie is goed ingebed in hun werkzaamheden. Inwoners met financiële problemen worden daardoor op verschillende manieren herkend. Hulpverleners hebben hierin een belangrijke taak om zo vroeg mogelijk en preventief bij hun cliënten te signaleren dat er sprake is van schulden. Met name Wijkkracht heeft in het voorliggende veld een belangrijke vindplek om schulden op te merken. Bij onderliggende problematiek, zoals laaggeletterdheid, is nadrukkelijk aandacht voor de financiën. Via de pilot Vroeg Eropaf signaleren we via betalingsachterstanden inwoners met beginnende schulden. We zijn trots dat we – vooruitlopend op landelijke wetgeving – hierin al zoveel stappen hebben gezet.

3. Evaluatie van de vier pilots beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020

Bij het opstellen van het beleidsplan heeft in december 2015 een politieke markt plaatsgevonden, waarbij de toenemende schuldenproblematiek is besproken. De wens is uitgesproken om grenzen op te zoeken en experimenten aan te gaan, om daarmee meer mensen uitzicht te kunnen bieden op een schuldenvrije toekomst. Dit heeft geresulteerd in de keuze voor vier pilots die in het beleidsplan staan vermeld.

3.1 Pilot 1 Werk met schuldhulpverlening

“We gaan een groep mensen die in het kader van hun re-integratietraject aan de slag gaan bij Post NL én schulden hebben, doorgeleiden naar BudgetAlert voor een adviestraject SHV, welk traject uit drie motiverende adviesgesprekken bestaat. Dit adviestraject SHV heeft in deze pilot een verplichtend karakter. We vragen commitment en waar mogelijk een bijdrage van de werkgever. Wij zetten de inning van onze (overheids)vorderingen (tijdelijk) stop als er na het adviestraject daadwerkelijk een schuldentraject wordt gestart.”

Om armoede te bestrijden hebben we schuldhulpverlening duidelijker gekoppeld aan de participatiedoelen. In het beleidsplan is een voorstel gedaan voor het vernieuwende project ‘Werk met schuldhulpverlening’. In 2016 heeft de raad besloten om het verplichtende karakter van deze pilot af te halen, mede naar aanleiding van inspraakreacties. Vanwege redenen die lagen bij Post NL heeft deze pilot helaas niet in deze vorm kunnen starten. Het belang van schuldhulpverlening hebben we echter wel degelijk ingezien. Werk en participatie blijft namelijk het belangrijkste middel om uit de schulden te blijven of om uit de schulden te komen. Uit de praktijk blijft dat schuldhulpverlening soms inderdaad nodig is om mensen actief richting arbeidsmarkt te krijgen of hun baan te laten behouden.

De laatste jaren is de samenwerking tussen W+I en BudgetAlert verder versterkt. Het voordeel van twee interne afdelingen is dat ze elkaar kennen en goed weten te vinden bij constatering van schulden/financiële problemen. De casemanager van BudgetAlert en de klantmanager trekken in deze situatie samen op en houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen. Ieder heeft daarbij uiteraard wel zijn eigen primaire aandachtsgebied. Vaak is werk voor een klant de oplossing voor zijn of haar problemen (sneller schulden aflossen, dagritme etc.). Met dit voor ogen kun je de klant motiveren.

Helaas spelen er naast schulden vaak meerdere problemen op verschillende leefgebieden waardoor re-integratie moeizaam kan verlopen. Regelmatig komt het voor dat de schulden zo hoog zijn en niet meer te overzien, dat aflossingsregelingen niet haalbaar meer zijn. Dan wordt de weg richting het minnelijk traject/WSNP ingeslagen. De vraag is of klanten dan nog voldoende gemotiveerd zijn om aan het werk te gaan, aangezien de financiële situatie voor hen uitzichtloos is. Klanten spreken dit niet hardop uit, maar dit is soms wel voelbaar in een traject. Vaak spelen er daarnaast psychische en/of lichamelijke klachten die re-integratie in de weg staan, waardoor deze eerst moeten worden aangepakt om een traject richting werk te laten slagen.

Conclusie 3.1 Werk met schuldhulpverlening

Conclusie van deze pilot is dat we voordelen zien met deze koppeling van re-integratietraject en schuldhulpverlening-traject. We zien dat er obstakels zijn voor mensen met schulden om aan het werk te gaan. Door de trajecten te koppelen, wordt de kans op werk vergroot en worden schulden sneller afgelost.

3.2 Pilot 2 Verplichte schuldhulpverlening

“We verbinden het volgen van een schuldhulptraject als verplichting aan de uitkering, wanneer een bijstandsccliënt schulden heeft die zijn werkkansen belemmert. We leiden hen door naar BudgetAlert voor een adviestraject SHV, welk traject uit drie motiverende adviesgesprekken bestaat. Dit adviestraject SHV heeft in deze pilot een verplichtend karakter.”

In het beleidsplan stond een voorstel voor een vernieuwend project ‘Verplichte schuldhulpverlening’. In deze pilot werd ervan uit gegaan dat wanneer een bijstandsccliënt schulden heeft die zijn werkkansen belemmeren, een adviesgesprek SHV verplicht wordt verbonden aan de uitkering. Er volgt dan een doorgeleiding naar BudgetAlert voor een adviesgesprek, welk traject uit drie motiverende adviesgesprekken bestaat. De raad heeft dit in een later stadium bijgesteld naar een vrijwillig traject schuldhulpverlening. Dit is mede gebeurd naar aanleiding van de inspraakreacties.

Door de wijziging van verplichte adviesgesprekken naar vrijwillige schuldhulpverlening is deze pilot komen te vervallen. De vrijwillige schuldhulpverlening is zoals we deze in pilot 1 hebben toegepast.

Het kan wel degelijk nuttig zijn om verplichte schuldhulpverlening toe te passen. In de praktijk gebeurt het dat klanten (na verloop van tijd) afspraken bij BudgetAlert verzuimen. Het dossier kan dan door BudgetAlert worden afgesloten, terwijl de financiële problemen niet zijn opgelost. Door met elkaar (Werk en Inkomen en BudgetAlert) in gesprek te blijven over de klant en bijvoorbeeld af te spreken de klant langer te volgen, kan dit eventueel worden voorkomen.

Conclusie 3.2 Verplichte schuldhulpverlening

Deze pilot heeft geen doorgang gevonden, omdat de raad deze heeft bijgesteld van verplichte naar vrijwillige schuldhulpverlening. De pilot met vrijwillige schuldhulpverlening is zoals we deze in pilot 1 hebben toegepast.

3.3 Pilot 3 Financieel beheer op maat

“Hulpdienst Hengelo inzetten bij hulpverlenende instellingen in Hengelo, om hun cliënten te leren weer zelfstandig hun administratie uit te voeren. BudgetAlert verbinden aan dit proces. We leveren hiermee passende ondersteuning op een voor de cliënt zo zelfstandig mogelijk niveau.”

Insteek van de pilot is passende ondersteuning te leveren op een voor de cliënt zo zelfstandig mogelijk niveau. De achterliggende gedachte is dat een deel van de mensen gebaat kan zijn bij een minder belastend traject dan beschermingsbewind.

BudgetAlert zorgt samen met Wijkkracht/Hulpdienst Hengelo dat iedereen met financiële vragen of problemen ondersteuning op maat krijgt. In deze pilot is door Wijkkracht een overzicht opgesteld van dienstverlening op het gebied van financiën, om goed te kunnen verwijzen naar dienstverlening op maat. Deze pilot is meer een proces, want het overzicht met dienstverlening wordt steeds verder aangevuld.

In principe is alle dienstverlening gratis, behalve beschermingsbewind.

Zoals we in onderstaande tabel 3.1 kunnen zien, is er de laatste jaren veel ontwikkeld in Hengelo op het gebied van financiële ondersteuning in de keten. Zo biedt Wijkkracht bijvoorbeeld ook hulp bij de administratie voor mensen met psychische klachten, verstandelijke beperking of slechte beheersing van de Nederlandse taal. In samenwerking met Menthol gebeurt dit ook voor mensen die inburgeren. Op preventie en lichte dienstverlening zijn o.a. nu ook de Geldplannen van Nibud beschikbaar op onze website en daarmee voor iedereen gratis toegankelijk.

Ook is het onderdeel financiën vast onderdeel geworden in diverse projecten, zoals Perspectiefjaar en Toekomstplan. Deze integrale aanpak willen we blijvend doortrekken naar toekomstige programma's, zoals bij inburgering en maatschappelijke opvang.

Tabel 3.1: overzicht dienstverlening financiën

preventie	Informatiebijeenkomsten	Gemeente
	-Aansluiten bij Campagne Kom je eruit? (voorheen Kom uit je schuld)	Gemeente
	-Folder BudgetAlert, Flyer Regelingen op een rij	Wijkkracht/Loes
	-Informatie Gemeentebalie	
	-Informatiewijzer Hengelo	
	-Loes informeert	
	Preventieactiviteiten:	Wijkkracht/Loes
	- Week van het geld ondersteunen	Gemeente
	- Scholing geldzaken voor medewerkers gemeente en Wijkkracht	
	- Preventiekalender	
	Vraagverheldering Zorgloket	Gemeente
Licht	Brievenhulp	Wijkkracht
	Bereken uw recht	Stimulansz/Nibud
	Startpunt Geldzaken: Geldplannen	Nibud
	Adviesgesprek BudgetAlert	Gemeente
	Administratie Thuis met of zonder schulden	Wijkkracht
	Administratie Thuis bij Mediant	Wijkkracht
	Inhouding/doorbetaling op de uitkering	Gemeente
	Budgetadviseur BudgetAlert	Gemeente
	Nazorg na budgetbeheer	Wijkkracht
	Nazorg na schuldhulpverlening	Wijkkracht, Gemeente en Stadsbank
	BudgetAlert integrale SHV	Gemeente
	Budgetbeheer Stadsbank	Stadsbank
Zwaar	Beschermingsbewind	Stadsbank of private bewindvoerder
	Minnelijk traject schuldregelen Stadsbank	Stadsbank
	Wsnp aanvraag via Stadsbank	Stadsbank

Conclusie 3.3 Financieel beheer op maat

In Hengelo bieden we al veel soorten ondersteuning bij de financiën als alternatief voor beschermingsbewind. We zijn in staat om onze inwoners diverse lichtere dienstverleningsvormen op maat te bieden.

Het belang van financiële ondersteuning wordt steeds meer erkend en maakt integraal onderdeel uit van diverse lopende projecten. Denk aan Perspectiefjaar en Toekomstplan.

3.4 Pilot 4 Nazorg na schuldhulpverlening

“Wijkracht inzetten om nazorg te leveren aan mensen die een schuldhulptraject afronden. Zij bieden een algemene voorziening nazorg, waarbij mensen op een hun passend niveau geholpen worden om hun thuisadministratie op orde te houden.”

De afgelopen jaren zijn stappen gezet om betere nazorg te bieden aan mensen die een schuldhulptraject hebben afgerond. De gemeente heeft vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de verplichting om nazorg te bieden. Dit kan uiteenlopen van een enkel nazorggesprek tot een coaching traject gedurende enkele maanden. Het uitgangspunt is dat ieder die een schuldregeling afsluit, in staat is om zijn eigen financiële administratie weer op te pakken.

Door Wijkracht is een nazorgproduct ontwikkeld waarin ondersteuning en coaching naar financiële zelfstandigheid wordt geboden. De vrijwilligers van Hulpdienst Hengelo kunnen langere periode ondersteuning bieden. Ze kunnen worden ingezet via Stadsbank en BudgetAlert.

De afgelopen jaren is gewerkt aan de ontwikkeling van nazorg na schuldhulpverlening en intussen kennen we de volgende verschillende vormen.

Stadsbank nazorg

Inmiddels biedt de Stadsbank nazorg aan alle klanten die een traject succesvol hebben afgerond. De nazorg bestaat uit een of meerdere gesprekken, waarbij besproken wordt wat de behoeftes nog zijn aan ondersteuning en eventuele gefaseerde afbouw van dienstverlening.

BudgetAlert nazorg

Ook bij BudgetAlert wordt inmiddels nazorg ingezet. De nazorg kan een enkel afsluitend gesprek inhouden, maar BudgetAlert biedt ook de mogelijkheid om gedurende een bepaalde tijd contact te houden. Door langer contact te houden kan mogelijk een nieuwe aanvraag worden voorkomen. Het streven is om de komende jaren nazorg een net zo prominente plek in het totale traject te laten zijn als dat de intake is. Het is belangrijk om terugval te voorkomen.

Wijkracht - Hulpdienst Hengelo: Hulp na schuldsanering

Het afgelopen jaar heeft Hulpdienst Hengelo voor mensen die de schuldsanering positief hebben afgerond een begeleidingstraject ontwikkeld. Samen met een vrijwilliger worden alle facetten van het opzetten en bijhouden van de administratie aangeleerd. In deze periode wordt intensieve begeleiding geboden waarbij alle stappen chronologisch doorgenomen en uitgevoerd zal worden. Aan de hand van een duidelijk stappenplan wordt de mensen geleerd om zelf zorg te dragen voor hun eigen administratie. Het stappenplan wordt per persoon aangepast op de situatie. Er is een basis van waaruit gewerkt wordt en mensen hebben zelf inspraak op de weg naar zelfstandigheid. Hierin biedt de vrijwilliger van Hulpdienst Hengelo maatwerk.

Conclusie 3.4 Nazorg na schuldhulpverlening

We zijn er tevreden over dat er de laatste jaren veel ontwikkeld is op het gebied van nazorg. Er moet blijvende aandacht zijn voor een goede afstemming tussen de verschillende vormen van nazorg, waarbij het uitgangspunt is dat er zo licht mogelijk wordt ingezet.

Hoofdstuk 4 Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening

Om de klanttevredenheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening van BudgetAlert te peilen, hebben we besloten om onderzoeksbureau KWIZ een onafhankelijk onderzoek uit laten voeren. Als onderzoeksmethodiek is gekozen voor een combinatie van een schriftelijke en online enquête.

Wij voeren fase 1 van het traject voor schuldhulpverlening in eigen huis uit. De uitvoering is in handen van BudgetAlert. De cliënten voor de schuldhulpverleningstrajecten na deze fase worden doorverwezen naar de Stadsbank Oost Nederland. Wij hechten grote waarde aan dat de inwoners gehoord, begrepen en gerespecteerd worden. Via dit klanttevredenheidsonderzoek willen we van de cliënten horen hoe zij de dienstverlening ervaren en vooral ook wat de effecten ervan zijn: hebben de cliënten overzicht over hun financiën en hebben ze balans gevonden om zich ook weer bezig te kunnen houden met andere zaken (in het gezin, het huishouden en maatschappelijke participatie, al dan niet middels betaald werk). In het onderzoek staan de volgende thema's centraal:

- Kenmerken van de klanten;
- Toegang tot het traject;
- Beoordeling van de dienstverlening en medewerkers van BudgetAlert;
- Beoordeling van het traject;
- Effecten van het traject.

Doelgroep en opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 1500 huishoudens in de gemeente Hengelo die in 2019 en/of 2020 in een schuldhulpverleningstraject hebben gezeten.

Per huishouden is één vragenlijst verstuurd. De vragenlijsten zijn verstuurd in mei 2020 en waren zowel op papier als online in te vullen.

Respons

Van de 1.500 huishoudens die zijn aangeschreven hebben er 151 de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 10 procent. Dit is niet voldoende om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen, de groep respondenten is niet representatief. *De resultaten dienen daarom als indicatief beschouwd te worden.* Overigens is een respons van 10 procent normaal voor een onderzoek naar schuldhulpverlening.

Kenmerken van de respondenten

51 procent van de respondenten is tussen de 46 en 66 jaar, 30 procent is 66 jaar of ouder. 43 procent is alleenstaand, en 28 procent heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar. Het grootste deel van de respondenten werkt niet, maar is aangewezen op een uitkering van de gemeente, UWV of ouderdomspensioen (AOW en/of aanvullend pensioen). Iets meer dan een derde van de respondenten heeft een inkomen uit werk.

Iets meer dan de helft van de respondenten zit in een lopend schuldhulpverleningstraject. 36 procent van deze respondenten heeft al één tot drie jaar schuldhulpverlening en nog eens 36 procent heeft dit 3 jaar of langer. Dit schuldhulpverleningstraject wordt voor de meeste respondenten uitgevoerd door de Stadsbank.

Beoordeling BudgetAlert

De respondenten zijn over het algemeen positief over de dienstverlening van BudgetAlert. Men is met name tevreden over de klantvriendelijkheid. Ook zijn de respondenten erg positief over de medewerkers van BudgetAlert, vooral over de mate waarin de medewerkers hen serieus nemen. Daarnaast is men ook redelijk tevreden over de telefonische bereikbaarheid en de website van BudgetAlert. Het minst tevreden is men over de tijd tussen intake en de start van de schuldgeregeling, hoewel meer dan de helft van de respondenten hier wel tevreden over is.

Effecten van het schuldhulpverleningstraject

Driekwart van de respondenten die momenteel in een schuldhulpverleningstraject zitten, vindt dat zij de hulp krijgen die zij nodig hebben. Iets meer dan de helft van deze respondenten denkt dat zij nu beter met geld kunnen omgaan, hun financiële zaken nu zelf kunnen regelen en hun persoonlijke leven meer op orde hebben. In de toelichting bij deze vraag geven respondenten aan dat men voorafgaand aan het traject al goed met hun financiën konden omgaan, en dat zij daar het traject niet voor nodig hebben. Respondenten in een lopend traject hebben over het algemeen ook vertrouwen in de toekomst.

Respondenten bij wie het traject al is afgesloten zijn over het algemeen iets positiever over de effecten van de schuldhulpverlening dan respondenten in een nog lopend traject. Zo heeft 82 procent van deze respondenten het dagelijks leven na afloop van het traject meer op orde, en kan 74 procent nu beter met geld omgaan. Een aantal respondenten geeft wel aan dat de schuldhulpverlening niet heeft geholpen bij het oplossen van hun schulden.

Beoordeling van het traject

Respondenten oordelen veelal positief over hun schuldhulpverleningstraject. Gemiddeld krijgt de schuldhulpverlening van hen een 7.6. De intake krijgt het hoogste gemiddelde cijfer (7.8) de toegang tot schuldhulpverlening en de nazorg krijgen het laagste cijfer (7.3). Hierbij geven respondenten bij wie het traject is beëindigd gemiddeld iets hogere cijfers op vrijwel alle onderdelen dan respondenten in een nog lopend traject.

Hulp van andere organisaties

Iets meer dan de helft van de respondenten krijgt ook nog hulp van andere organisaties naast BudgetAlert, voornamelijk van een bewindvoerder en/of de Stadsbank. Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de hulp die deze organisaties bieden. Wel geeft een derde van de respondenten die hulp krijgt bij de Stadsbank aan niet tevreden te zijn over de hulp die zij krijgen van andere organisaties.

Tips en adviezen

De tips en adviezen van respondenten zijn in te delen in de volgende categorieën:

- Betere hulp en ondersteuning bieden;
- Sneller handelen.

Aanbevelingen

Uit de resultaten van de enquête komen een aantal aanbevelingen voor de gemeente naar voren:

- Inzetten op het behouden van positieve resultaten;
- Het verlagen van de drempel voor aanmelding;
- Snellere overgang van BudgetAlert naar de Stadsbank;
- Meer informatie over welke organisatie wanneer helpt.

Voor het volledige rapport Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening 2019/2020 gemeente Hengelo verwijzen wij naar bijlage 2.

Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen

De gemeente Hengelo levert al jaren goede schuldhulpverlening aan haar inwoners. Dit wordt ook nu bevestigd door de uitkomsten van de evaluatie en het klanttevredenheidsonderzoek. Uiteraard zijn er altijd verbeterpunten.

In dit hoofdstuk vatten we de verschillende conclusies uit de evaluatie nog eens kort samen, aangevuld met de uitkomsten van het door KWIZ uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een aantal verbeterpunten voor de schuldhulpverlening van BudgetAlert en de Stadsbank, die voortkomen uit het onderzoek van KWIZ.

Conclusies

Algemene uitgangspunten schuldhulpverlening

Concluderend kunnen we zeggen dat er de afgelopen vier jaar diverse ontwikkelingen zijn geweest. We hebben één toegangspunt in de vorm van het Zorgloket. De drempel om toegelaten te worden tot BudgetAlert is laag. Iedere klant heeft één contactpersoon. Er wordt altijd maatwerk verleend.

Door het Convenant Huurschulden met Welbions zijn er aanzienlijk minder huisuitzettingen. BudgetAlert is gestart met Vroeg Eropaf, waardoor we op een preventieve manier mensen in een vroegtijdig stadium al helpen met hun schulden. De samenwerking met onze partners is hierdoor naar een hoger niveau getild waardoor we meer preventief kunnen werken.

Toegang

We zijn er trots op dat BudgetAlert binnen drie werkdagen een intake aanbiedt en dat er geen wachttijden zijn. Er is een lichte toename in het aantal aanmeldingen bij BudgetAlert. De toegang tot de Stadsbank wordt beheerd door BudgetAlert. Dit heeft als meerwaarde dat de lichtere schuldensituaties niet bij de Stadsbank komen. Dit ontlast tevens de Stadsbank. We zijn tevreden over de dienstverlening van de Stadsbank. Wel hebben we blijvend aandacht voor het hoge aantal mensen dat na drie jaar budgetbeheer nog niet in staat is om hun financiën zelf te regelen.

Stabilisatie

De stabilisatiefase is essentieel als voortraject voor het schulden regelen. We bieden op verschillende niveaus stabilisatietrajecten aan. Voor klanten waar dit nodig is betalen we vaste lasten door via de uitkering. In de afgelopen vier jaar hebben we gezien dat budgetbeheer via de Stadsbank iets afneemt. Daarentegen neemt het aantal bewindvoeringen en de daarmee gepaard gaande kosten toe. We hebben hier weinig invloed op. Wellicht wordt er door de toenemende problematiek vaker gekozen voor het zwaardere instrument bewindvoering i.p.v. budgetbeheer. Het is belangrijk om maatwerk te leveren door het best passende niveau van dienstverlening te kiezen. Met het nieuwe adviesrecht bij bewind krijgen we mogelijk meer inzicht hierin.

Het schuldhulpverleningstraject is voor de meeste mensen positief

Het merendeel van de respondenten van het KWIZ-onderzoek geeft aan dat zij in het schuldhulpverleningstraject de hulp krijgen die zij nodig hebben. Zij kunnen dankzij het schuldhulpverleningstraject beter omgaan met geld en hun financiële situatie. Ook hebben zij veelal meer vertrouwen in de toekomst. Hierbij zijn mensen bij wie het traject al is beëindigd positiever over de het traject en de toekomst dan respondenten die nog in een traject zitten. Dit komt terug in de cijfers die respondenten geven: respondenten bij wie het traject is beëindigd geven het schuldhulpverleningstraject gemiddeld een iets hoger cijfer dan respondenten die nog in een lopend traject zitten. Naast dat de respondenten de effecten van het traject veelal als positief ervaren, beoordelen zij het traject zelf ook positief. Gemiddeld krijgt het gehele schuldhulpverleningstraject een 7,6 en de cijfers op de verschillende onderdelen liggen gemiddeld allemaal tussen de 7,3 en 7,8. Ook de start van het traject wordt positief beoordeeld.

Preventie en nazorg

Het is mooi om te zien dat we de afgelopen jaren steeds meer inwoners bereiken via onze ketenpartners. De signaleringsfunctie is goed ingebed in hun werkzaamheden. Inwoners met financiële problemen worden daardoor op verschillende manieren herkend. Hulpverleners hebben hierin een belangrijke taak om zo vroeg mogelijk en preventief bij hun cliënten te signaleren dat er sprake is van schulden. Met name Wijkkracht heeft in het voorliggende

veld een belangrijke vindplek om schulden op te merken. Bij onderliggende problematiek, zoals laaggeletterdheid, is nadrukkelijk aandacht voor de financiën. Via de pilot Vroeg Eropaf signaleren we via betalingsachterstanden inwoners met beginnende schulden. We zijn trots dat we – vooruitlopend op landelijke wetgeving – hierin al zoveel stappen hebben gezet.

Pilot 1 Werk met schuldhulpverlening

Conclusie van deze pilot is dat we voordelen zien met deze koppeling van re-integratietraject en schuldhulpverlening-traject. We zien dat er obstakels zijn voor mensen met schulden om aan het werk te gaan. Door de trajecten te koppelen, wordt de kans op werk vergroot en worden schulden sneller afgelost.

Pilot 2 Verplichte schuldhulpverlening

Deze pilot heeft geen doorgang gevonden, omdat de raad deze heeft bijgesteld van verplichte naar vrijwillige schuldhulpverlening. De pilot met vrijwillige schuldhulpverlening is zoals we deze in pilot 1 hebben toegepast.

Pilot 3 Financieel beheer op maat

In Hengelo bieden we al veel soorten ondersteuning bij de financiën als alternatief voor beschermingsbewind. We zijn in staat om onze inwoners diverse lichtere dienstverleningsvormen op maat te bieden.

Het belang van financiële ondersteuning wordt steeds meer erkend en maakt integraal onderdeel uit van diverse lopende projecten. Denk aan Perspectiefjaar en Toekomstplan.

Pilot 4 Nazorg na schuldhulpverlening

We zijn er tevreden over dat er de laatste jaren veel ontwikkeld is op het gebied van nazorg. Goede afstemming tussen de verschillende vormen van nazorg blijft nodig, waarbij het uitgangspunt is dat er zo licht mogelijk wordt ingezet.

Respondenten van het KWIZ-onderzoek zijn over het algemeen positief over BudgetAlert, met name over de medewerkers

De respondenten zijn positief over de dienstverlening van BudgetAlert, vooral over de klantvriendelijkheid. Dit komt met name door de medewerkers: het overgrote deel van de respondenten (74 procent of meer) is positief over de medewerkers van BudgetAlert. Men vindt dat de medewerkers hen goed helpen en dat zij zich gehoord en serieus genomen voelen. Ook is men over het algemeen tevreden over de telefonische bereikbaarheid en de website van BudgetAlert, hoewel hier ruimte is voor verbetering.

Een mogelijk verbeterpunt is de tijd tussen de intake en de schuldregeling. Hoewel nog steeds meer dan de helft van de respondenten hier tevreden over is, geeft een relatief groot deel van de respondenten aan dat zij graag sneller geholpen hadden willen worden. Dit lijkt met name te gaan over de overgang naar de Stadsbank en de start van de schuldregeling.

Respondenten zijn ook positief over de hulp van andere organisaties

Iets meer dan de helft van de respondenten krijgt nog hulp van andere organisaties naast BudgetAlert, vrijwel allemaal van een bewindvoerder en/of de Stadsbank. Driekwart van deze respondenten is tevreden over de hulp die zij krijgen van andere organisaties. Als toelichting geven de meeste respondenten aan dat zij zich goed geholpen en ondersteund voelen door deze andere organisaties.

De meeste respondenten die ook hulp krijgen van de Stadsbank zijn tevreden met de hulp die zij krijgen. Een derde van deze respondenten is niet tevreden. Als toelichting noemen deze respondenten dat zij (te) lang moesten wachten of (te) weinig begeleiding en ondersteuning krijgen.

Aanbevelingen

Hieronder volgen een aantal aanbevelingen, op basis van de resultaten van de enquête van KWIZ.

Inzetten op het behouden van positieve resultaten

Uit de enquête is wel duidelijk geworden dat heel veel cliënten vinden dat het goed gaat en is de beoordeling in het algemeen positief.

Respondenten zijn over het algemeen positief over BudgetAlert, met name over de medewerkers. Daarnaast zijn de meeste respondenten positief over het schuldhulpverleningstraject en de resultaten die zij tijdens dit traject behalen en heeft men vertrouwen in de toekomst. De eerste aanbeveling is dan ook dat de gemeente Hengelo erop inzet dat deze positieve resultaten worden behouden.

Het verlagen van de drempel voor aanmelding

Een tweede aanbeveling is om de drempel voor aanmelding bij schuldhulpverlening zo veel mogelijk te verlagen. Ruim driekwart van de respondenten had al langer dan een jaar schulden voordat zij zich aanmeldden voor schuldhulpverlening. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de drempel voor het aanmelden bij de schuldhulpverlening te hoog is, bijvoorbeeld door schaamte over hun financiële situatie. Goede voorlichting over de toegankelijkheid van schuldhulpverlening kan deze drempel mogelijk verlagen.

Bij BudgetAlert moeten mensen met schulden zich in persoon of telefonisch aanmelden voor een intakegesprek. Dit kan voor mensen met schulden een hoge drempel vormen om zich aan te melden. Een manier om deze drempel te verlagen is om het aanmelden voor een intakegesprek digitaal mogelijk te maken, bijvoorbeeld met een online contactformulier op de website van de gemeente en BudgetAlert. Hierbij is het belangrijk dat de online aanmeldingen op dezelfde plek terechtkomen als de aanmeldingen die in persoon of telefonisch worden gedaan.

Snellere overgang van BudgetAlert naar de Stadsbank

Een derde aanbeveling is om de overgang van BudgetAlert naar de Stadsbank sneller en gemakkelijker te laten verlopen. Zoals gezegd vindt een relatief groot deel van de respondenten dat de tijd tussen intake en een schuldregeling te lang was. Daarnaast geven respondenten aan dat zij lang moesten wachten totdat zij hulp kregen van de Stadsbank en dat het contact en de hulpverlening bij de Stadsbank soms moeizaam is. Een alternatief voor het versnellen van de overgang tussen BudgetAlert en de Stadsbank is om mensen tijdens het intakegesprek beter te informeren over wat zij van BudgetAlert de Stadsbank kunnen verwachten en op welke termijn.

Meer informatie over welke organisatie wanneer helpt

Een vierde aanbeveling is om mensen met een schuldregeling meer en beter te informeren over welke organisatie welk deel van het traject behandelt. Hierbij gaat het met name over het onderscheid tussen fase 1 van het traject (onder BudgetAlert) en fase 2 (onder de Stadsbank). Bij vragen over BudgetAlert geven respondenten soms *meningen*, adviezen en tips over de dienstverlening van de Stadsbank. Ook schrijven sommige respondenten bepaalde handelwijzen van de Stadsbank toe aan BudgetAlert, zoals beperkte telefonische bereikbaarheid. Hierom is het belangrijk dat cliënten beter weten in welke fase zij zitten en dus van welke organisatie zij welke hulp ontvangen. Zo weten zij ook bij welke organisatie zij terecht kunnen voor, bijvoorbeeld, eventuele klachten.

Bijlage 1: Prestatie-indicatoren Stadsbank

Tabel 2.2 Prestatie-indicatoren Stadsbank

Prestatie-indicatoren Stadsbank	2017	2018	2019
PI-1: Percentage klanten dat binnen 4 weken (3 dagen bij een crisissituatie) op het eerste gesprek is geweest.	89%	82% 83%	73% 75%
PI-2: Percentage succesvol afgehandelde crisisinterventies	83%	88% n.v.t.	89% n.v.t.
PI-3: Percentage minnelijke trajecten waarbij akkoord is bereikt met de schuldeisers.	51%	61% 66%	71% 80%
PI-4: Percentage klanten dat door middel van budgetbeheer binnen termijn van 3 jaar zelfstandig hun financiën kunnen beheren.	60%	56% 53%	52% 55%
PI-5: Percentage succesvol afgeronde minnelijke schuldregelingen (=schone lei).	92%	94% 90%	92% 93%
PI-6a: Recidieven: percentage klanten dat na een tussentijdse beëindiging van een minnelijke regeling binnen 1 jaar terug komt	0,1%	0,1% 0%	0,1% 0%
PI-6b: Recidieven: percentage klanten dat na succesvol afronden van een minnelijke regeling terug binnen 3 jaar komt	0,1%	0,2% 0,7%	0,4% 0%

Stadsbank/Hengelo

De Stadsbank meet met deze prestatie-indicatoren enkele termijnen en het resultaat van hun dienstverlening. De termijnen van de wettelijke toegang, binnen vier weken een eerste gesprek en binnen drie dagen bij crisis, hanteren wij bij onze aanmelding bij BudgetAlert. Wij verzorgen deze intake namelijk zelf.

We zijn tevreden over de dienstverlening van de Stadsbank voor wat betreft schuldregelen. Dit blijkt uit het toenemende percentage van gestarte schuldregelingen, omdat er akkoord is met de schuldeisers. Ook heeft de Stadsbank een hoog percentage van mensen die na drie jaar een schone lei hebben.

Minder tevreden zijn we over het relatief lage aantal mensen dat na drie jaar budgetbeheer weer in staat is om de eigen administratie uit te voeren. Dit behoeft onze blijvende aandacht.

PI-1 en 2: Wij regelen zelf de intake, dus deze prestatie-indicator gebruiken we enkel als indicatie voor de wachttijden bij de Stadsbank na overdracht. Ook de crisissituaties worden door BudgetAlert zelf opgepakt direct bij de intake, dus binnen 3 werkdagen.

PI-3 en 5: geven aan voor hoeveel klanten er een minnelijk traject kan worden opgestart (= met alle schuldeisers een akkoord bereiken voor het aflossen van de schulden) en hoeveel klanten er uiteindelijk succesvol uitstromen (= na drie jaar een schone lei).

PI-6a geeft aan hoe vaak een klant terugkeert bij de Stadsbank na uitval uit een traject.

PI-6b geeft aan hoe vaak een klant terugkeert na een schone lei.

In beide PI-6 was het percentage in Hengelo vorig jaar nul! BudgetAlert onderhoudt nauwe contacten met de schuldregelaars om uitval te voorkomen.

PI-6a: Percentage recidieven betreft het aandeel indicatiestellingen (= aanmeldingen schuldhulpverlening waarbij de hulpvraag is vastgesteld) binnen een jaar waarbij een minnelijk traject in het jaar daarvoor tussentijds is beëindigd door het toedoen van de klant.

PI-6b: Percentage recidieven betreft het aandeel indicatiestellingen binnen een jaar waarbij de klant drie jaar eerder een minnelijk traject succesvol heeft doorlopen, zoals dat in PI-5 is bedoeld.

Bijlage 2: Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening



**KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
SCHULDHULPVERLENING 2019/2020
GEMEENTE HENGELO**

Klanttevredenheidsonderzoek schuldhelpverlening 2019/2020 gemeente Hengelo

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Hengelo

Datum
Juni 2020

Auteurs
Bert van Putten
Tessa Schoot Uiterkamp
Reimer Vonk

KWIZ
Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave
Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden vervaelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting.....	4
1. Kenmerken respondenten	6
2. Beoordeling BudgetAlert	9
3. Effecten van schuldhulpverlening	11
4. Beoordeling traject	14
5. Andere organisaties	16
6. Tips en adviezen	18
7. Conclusies en aanbevelingen	19
7.1. Conclusie	19
7.2. Aanbevelingen	21

Inleiding

Gemeenten hebben de zorgplicht om inwoners met schulden te ondersteunen bij het oplossen van deze problemen en het daarmee verschaffen van nieuwe perspectieven.

Maar ook het benutten van de eigen kracht van de cliënt is een belangrijk element in de dienstverlening. De ondersteuning die wordt geboden moet niet te zwaar en ook niet te licht, maar moet passen bij de specifieke situatie waar de cliënt zich in bevindt. Het doel is dat de cliënt uit de schulden komt én blijft.

De gemeente Hengelo voert sinds september 2019 fase 1 van het traject voor schuldhulpverlening in eigen huis uit. De uitvoering is in handen van BudgetAlert. De cliënten voor de trajecten na deze fase worden doorverwezen naar de Stadsbank Oost Nederland. De gemeente hecht grote waarde aan dat de inwoners gehoord, begrepen en gerespecteerd worden. Via dit klanttevredenheidsonderzoek wil de gemeente van de cliënten horen hoe zij de dienstverlening ervaren en vooral ook wat de effecten ervan zijn: hebben de cliënten overzicht over hun financiën en hebben ze balans gevonden om zich ook weer bezig te kunnen houden met andere zaken (in het gezin, het huishouden en maatschappelijke participatie, al dan niet middels betaald werk). In het onderzoek staan de volgende thema's centraal:]

- Kenmerken van de klanten;
- Toegang tot het traject;
- Beoordeling van de dienstverlening en medewerkers van BudgetAlert;
- Beoordeling van het traject;
- Effecten van het traject.

Doelgroep en opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 1.500 huishoudens in de gemeente Hengelo die in de periode 2018 - 2020 in een schuldhulpverleningstraject hebben gezeten.

De vragenlijsten zijn verstuurd in mei 2020. Er is geen rappel verstuurd vanwege de deadline van dit onderzoek.

Respons

Van de 1.500 huishoudens die zijn aangeschreven hebben er 151 de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 10 procent. Dit is niet voldoende om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen, de groep respondenten is niet representatief. *De resultaten dienen daarom als indicatief beschouwd te worden.* Overigens is een respons van 10 procent normaal voor een onderzoek naar schuldhulpverlening.

Leeswijzer

Na de samenvatting wordt per hoofdstuk een thema uit de vragenlijst weergegeven. In hoofdstuk 7 gaan we in op aanbevelingen voor de gemeente.

In de grafieken wordt het aandeel respondenten per antwoordcategorie weergegeven. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond of geen mening had ook buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede.

Samenvatting

Kenmerken van de respondenten

51 procent van de respondenten is tussen de 46 en 66 jaar, 30 procent is 66 jaar of ouder. 43 procent is alleenstaand, en 28 procent heeft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar. Het grootste deel van de respondenten werkt niet, maar is aangewezen op een uitkering van de gemeente, UWV of ouderdomspensioen (AOW en / of aanvullend pensioen). Iets meer dan een derde van de respondenten heeft een inkomen uit werk.

Iets meer dan de helft van de respondenten zit in een lopend schuldhulpverleningstraject. 36 procent van deze respondenten heeft al één tot drie jaar schuldhulpverlening en nog eens 36 procent heeft dit 3 jaar of langer. Dit schuldhulpverleningstraject wordt voor de meeste respondenten uitgevoerd door de Stadsbank.

Beoordeling BudgetAlert

De respondenten zijn over het algemeen positief over de dienstverlening van BudgetAlert. Men is met name tevreden over de klantvriendelijkheid. Ook zijn de respondenten erg positief over de medewerkers van BudgetAlert, vooral over de mate waarin de medewerkers hen serieus nemen. Daarnaast is men ook redelijk tevreden over de telefonische bereikbaarheid en de website van BudgetAlert. Het minst tevreden is men over de tijd tussen intake en de start van de schuldregeling, hoewel meer dan de helft van de respondenten hier wel tevreden over is.

Effecten van het schuldhulpverleningstraject

Driekwart van de respondenten die momenteel in een schuldhulpverleningstraject zitten, vindt dat zij de hulp krijgen die zij nodig hebben. Iets meer dan de helft van deze respondenten denkt dat zij nu beter met geld kunnen omgaan, hun financiële zaken nu zelf kunnen regelen en hun persoonlijke leven meer op orde hebben. In de toelichting bij deze vraag geven respondenten aan dat men voorafgaand aan het traject al goed met hun financiën konden omgaan, en dat zij daar het traject niet voor nodig hebben. Respondenten in een lopend traject hebben over het algemeen ook vertrouwen in de toekomst.

Respondenten bij wie het traject al is afgesloten zijn over het algemeen iets positiever over de effecten van de schuldhulpverlening dan respondenten in een nog lopend traject. Zo heeft 82 procent van deze respondenten het dagelijks leven na afloop van het traject meer op orde, en kan 74 procent nu beter met geld omgaan. Een aantal respondenten geeft wel aan dat de schuldhulpverlening niet heeft geholpen bij het oplossen van hun schulden.

Beoordeling van het traject

Respondenten oordelen veelal positief over hun schuldhulpverleningstraject. Gemiddeld krijgt de schuldhulpverlening van hen een 7.6. De intake krijgt het hoogste gemiddelde cijfer (7.8) de toegang tot schuldhulpverlening en de nazorg krijgen het laagste cijfer (7.3). Hierbij geven respondenten bij wie het traject is beëindigd gemiddeld iets hogere cijfers op vrijwel alle onderdelen dan respondenten in een nog lopend traject.

Hulp van andere organisaties

Iets meer dan de helft van de respondenten krijgt ook nog hulp van andere organisaties naast BudgetAlert, voornamelijk van een bewindvoerder en/of de Stadsbank. Respondenten zijn over het algemeen tevreden over de hulp die deze organisaties bieden. Wel geeft een derde van de respondenten die hulp krijgt bij de Stadsbank aan niet tevreden te zijn over de hulp die zij krijgen van andere organisaties.

Tips en adviezen

De tips en adviezen van respondenten zijn in te delen in de volgende categorieën:

- Betere hulp en ondersteuning bieden;
- Sneller handelen.

Aanbevelingen

Uit de resultaten van de enquête komen een aantal aanbevelingen voor de gemeente naar voren:

- Inzetten op het behouden van positieve resultaten;
- Het verlagen van de drempel voor aanmelding;
- Snellere overgang van BudgetAlert naar de Stadsbank;
- Meer informatie over welke organisatie wanneer helpt.

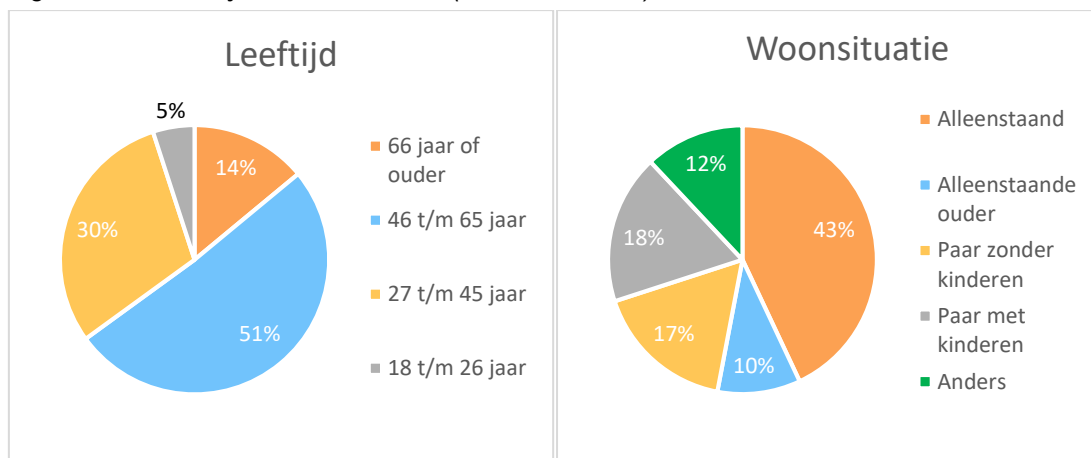
1. Kenmerken respondenten

In dit hoofdstuk geven we een aantal kenmerken van de respondenten van de enquête weer. Ook gaan we in op de achtergrond van hun schulden.

De meeste respondenten zijn tussen de 45 en 66 jaar oud

Iets meer dan de helft van de respondenten is tussen de 45 en 66 jaar oud, 30 procent is tussen de 27 en de 46 jaar. Ruim 40 procent van de respondenten woont alleen, en 28 procent heeft thuiswonende kinderen van jonger dan 18 jaar. Onder 'anders, namelijk' noemen respondenten vooral dat zij samenwonen met een kind ouder dan 18, of inwonen bij hun ouders.

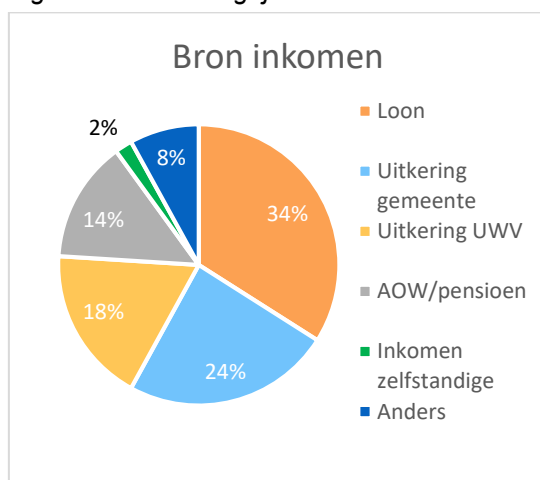
Figuur 1.1.1. Leeftijd en woonsituatie (N=140 & N=145)



Het grootste deel van de respondenten werkt niet

Ongeveer een derde van de respondenten heeft een inkomen uit werk en 2 procent werkt als zelfstandige. De overige groep is afhankelijk van een uitkering van de gemeente of het UWV (42 procent), en 14 procent heeft een inkomen uit de AOW of een pensioen. Onder 'anders, namelijk' noemen de meeste respondenten de ziektewet en de WIA als belangrijkste inkomensbron.

Figuur 1.1.2. Belangrijkste inkomensbron



Iets meer dan de helft van de respondenten zit in een lopend traject

52 procent van de respondenten zit momenteel in een schuldhulpverleningstraject. 48 procent heeft het traject al afgesloten.

Figuur 1.1.3. Momenteel in traject (N=150)

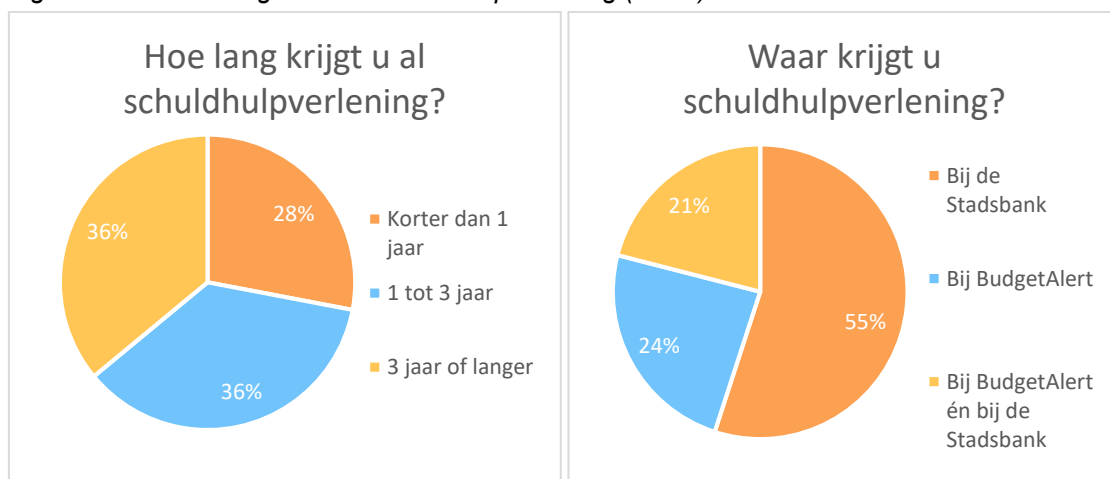


De meeste respondenten krijgen langer dan 1 jaar schuldhulpverlening bij de Stadsbank

Van de respondenten die momenteel in een schuldhulpverleningstraject zitten krijgt 36 procent tussen de 1 en 3 jaar schuldhulpverlening. Ook 36 procent krijgt 3 jaar of langer schuldhulpverlening van de Stadsbank.

Ruim de helft van de respondenten krijgt schuldhulpverlening van de Stadsbank, en bijna een kwart krijgt dit bij BudgetAlert. 21 procent krijgt schuldhulpverlening bij zowel de Stadsbank als bij BudgetAlert.

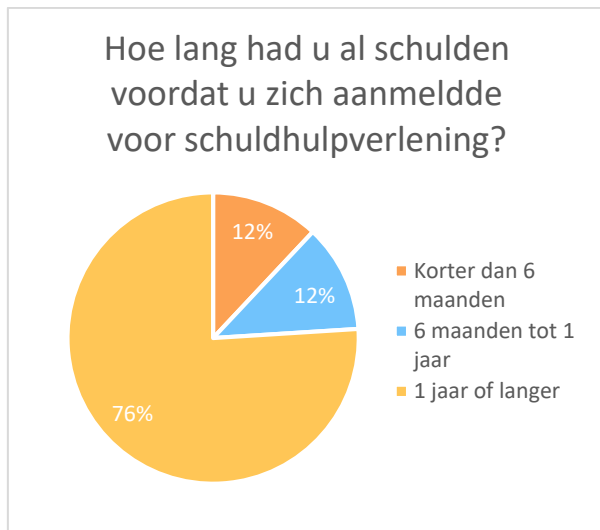
Figuur 1.1.4. Hoe lang en waar schuldhulpverlening (N=75)



De meeste respondenten hadden minstens een jaar schulden voor aanmelding

Driekwart van de respondenten had al een jaar of langer schulden voordat zij zich aanmeldden (of werden aangemeld) voor schuldhulpverlening.

Figuur 1.1.5. Tijd voor aanmelding



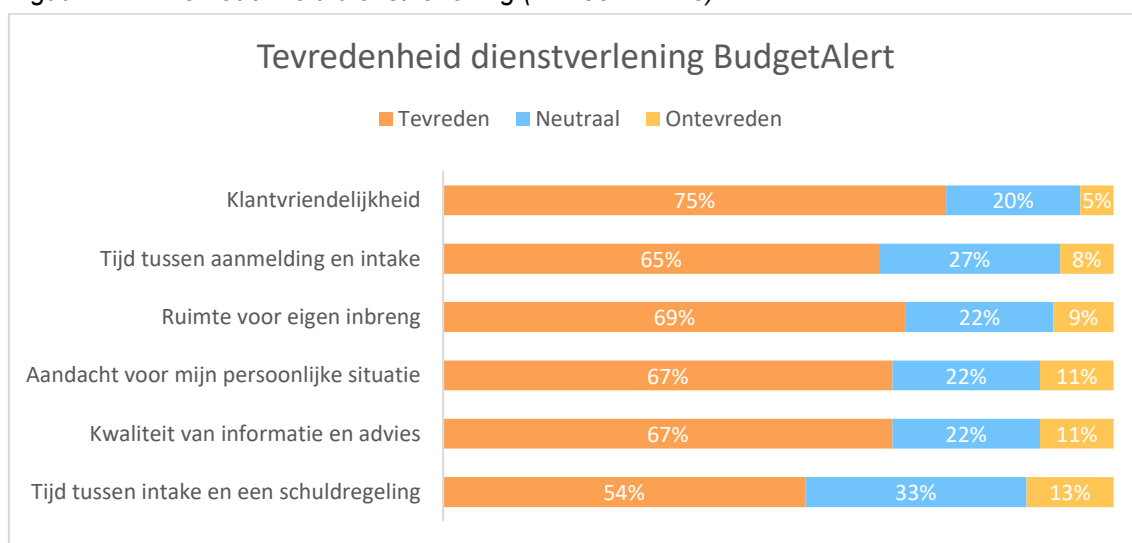
2. Beoordeling BudgetAlert

In dit hoofdstuk bespreken we de tevredenheid van respondenten ten aanzien van de dienstverlening, medewerkers en informatievoorziening van BudgetAlert.

Respondenten zijn tevreden met de dienstverlening van BudgetAlert

De meeste respondenten zijn tevreden over de dienstverlening van BudgetAlert. De respondenten zijn met name positief over de klantvriendelijkheid: driekwart van de respondenten is hier tevreden mee. Bijna 70 procent van de respondenten is tevreden over de ruimte voor eigen inbreng. Het minst tevreden is men over de tijd tussen de intake en een schuldregeling, al is ruim de helft van de respondenten hier alsnog tevreden over. Bij elke stelling is slechts een klein deel (5 tot 13 procent) van de respondenten het ermee oneens. Zo'n 4 procent van de respondenten is het met alle stellingen oneens.

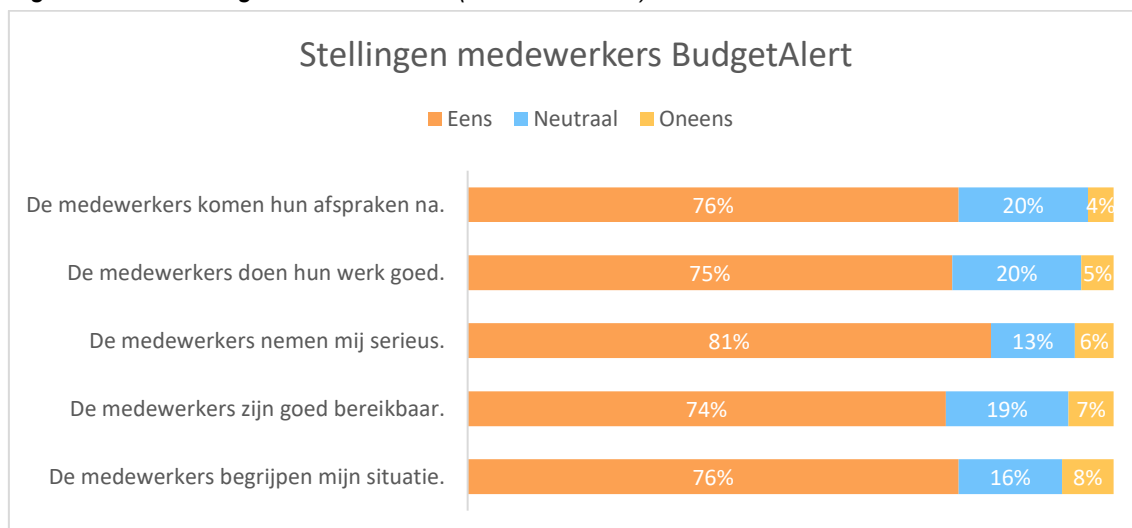
Figuur 2.1.1. Tevredenheid dienstverlening (N=135~N=143)



De meeste respondenten zijn positief over de medewerkers van BudgetAlert

Het overgrote deel van de respondenten oordeelt positief over de medewerkers van BudgetAlert. De respondenten voelen zich met name serieus genomen door de medewerkers. Een klein deel (4 tot 8 procent) is het oneens met de stellingen over de medewerkers. Zo'n 3 procent van de respondenten is het met alle stellingen oneens.

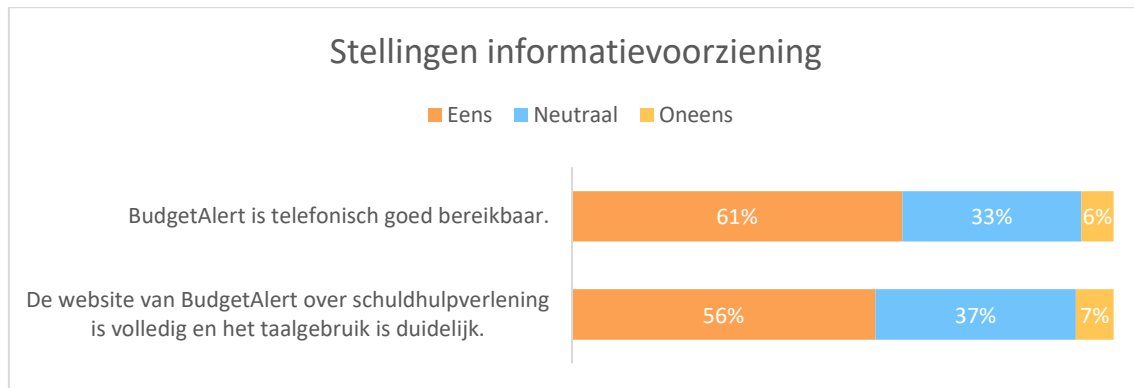
Figuur 2.1.2. Stellingen medewerkers (N=135~N=139)



Respondenten zijn redelijk positief over informatievoorziening van BudgetAlert

De respondenten zijn het meest positief over de telefonische bereikbaarheid: ruim 60 procent van de respondenten vindt dat BudgetAlert telefonisch goed bereikbaar is en 56 procent is tevreden over de website. Uitgesplitst naar leeftijd valt op dat geen van de respondenten jonger dan 46 jaar negatief is over de website van BudgetAlert.

Figuur 2.1.3. Stellingen informatievoorziening (N=127 & N=107)



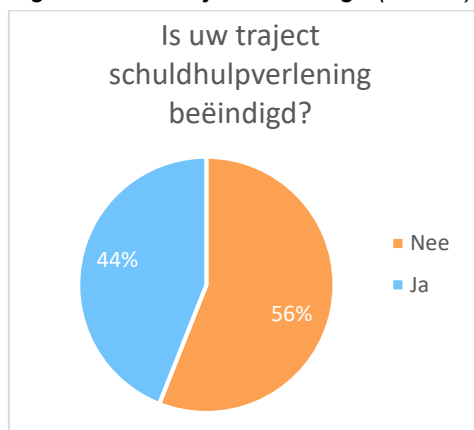
3. Effecten van schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk gaan we in op de effecten en resultaten van het schuldhulpverleningstraject.

Bij het merendeel van de respondenten is het traject nog niet beëindigd

Ruim de helft (56 procent) van de respondenten zit nog in een lopend schuldhulpverleningstraject¹.

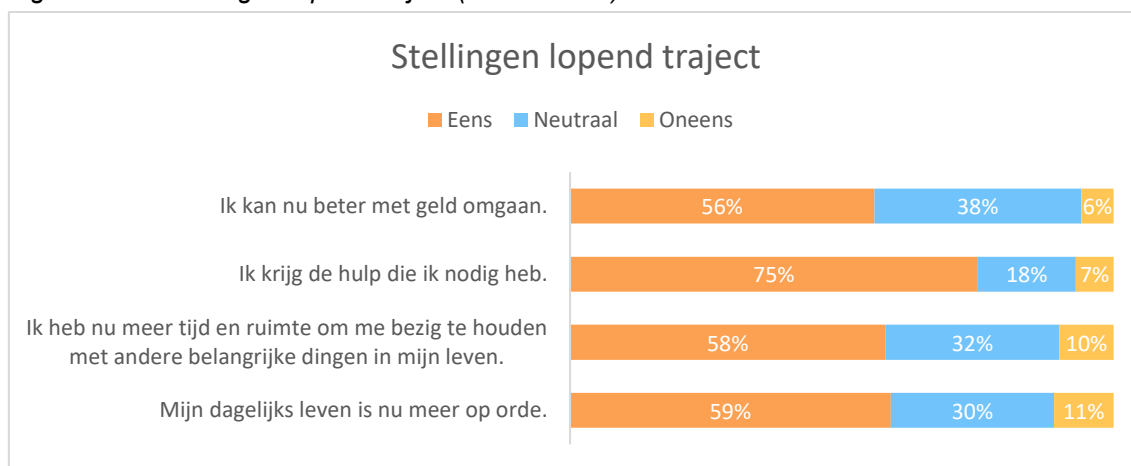
Figuur 3.1.1. Traject beëindigd (N=151)



Respondenten in een lopend traject zijn redelijk positief en hebben vertrouwen in de toekomst

Respondenten in een lopend schuldhulpverleningstraject vinden over het algemeen dat zij de hulp krijgen die zij nodig hebben. Meer dan helft vindt dat zij nu beter met geld kunnen omgaan, hun leven meer op orde hebben en meer tijd hebben voor andere belangrijke dingen. Ongeveer een derde oordeelt neutraal over deze stellingen.

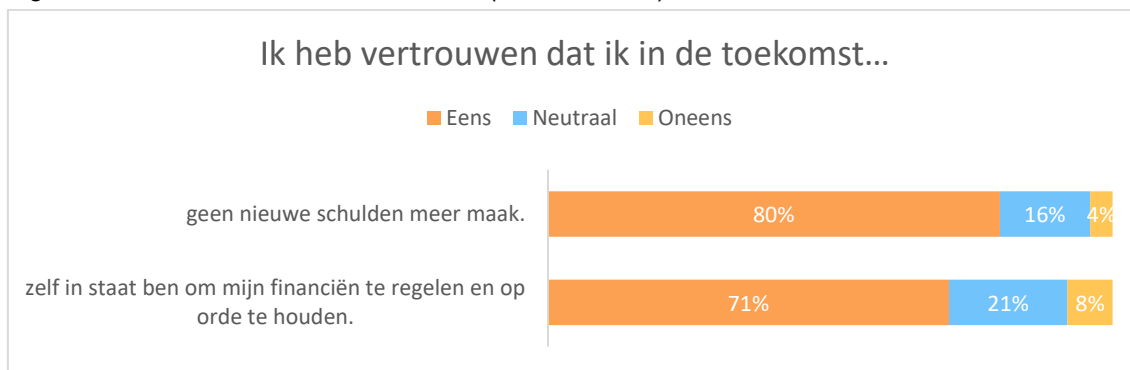
Figuur 3.1.2. Stellingen lopend traject (N=66~N=71)



De respondenten in een lopend traject hebben wel veelal vertrouwen in de toekomst: 80 procent heeft vertrouwen dat zij in de toekomst geen nieuwe schulden zullen maken, en 71 procent denkt dat zij in staat zullen zijn om hun financiële situatie op orde te houden. Slechts een klein deel van de respondenten is het hiermee oneens.

¹ Eerder in dit rapport gaf 52 procent aan momenteel in een schuldhulpverleningstraject te zitten, terwijl hier 56 procent aangeeft dat hun traject nog niet is beëindigd. Dit kleine verschil in percentages kan worden verklaard door, bijvoorbeeld, mensen bij wie het traject (nog) niet is gestart.

Figuur 3.1.3. Vertrouwen in de toekomst (N=72 & N=74)



Toelichting lopend traject

De respondenten is gevraagd om een toelichting te geven bij de resultaten van hun traject. Een deel van de respondenten in een lopend traject geeft als toelichting dat de schuldhulpverlening helpt om overzicht en orde te krijgen. Een ander deel geeft aan dat zij voorafgaand aan het traject ook al in staat waren om hun financiële zaken te regelen, of dat hun traject nog niet is gestart, wat het relatief grote aandeel neutrale antwoorden op de stellingen kan verklaren. Een klein deel geeft aan ontevreden te zijn met de schuldhulpverlening. Hieronder volgt een aantal quotes van de respondenten.

“Het geeft rust en duidelijkheid. Na 8 jaar van vechtscheiding over ander half jaar eindelijk aan mijn eigen toekomst kunnen werken geeft lucht.”

“Sinds ik schuldhulpverlening heb, heb ik wel geleerd hoe om gaan met geld en niet meer nieuwe schuld te maken.”

“Ik kan heel goed mijn eigen financiën regelen. Ik ben door mijn ex-man in de problemen gekomen, doordat hij flinke schulden maakte en ik daarvoor getekend heb.”

“Ik ben bij BudgetAlert en bij de Stadsbank terecht gekomen omdat ik buiten mijn macht in financiële problemen ben gekomen waar ik niet alleen uit kan komen.”

“Ik kwam door toedoen van anderen in de schuldsanering terecht. Ik heb altijd vertrouwen in de toekomst en dank de Stadsbank voor hulp hierbij.”

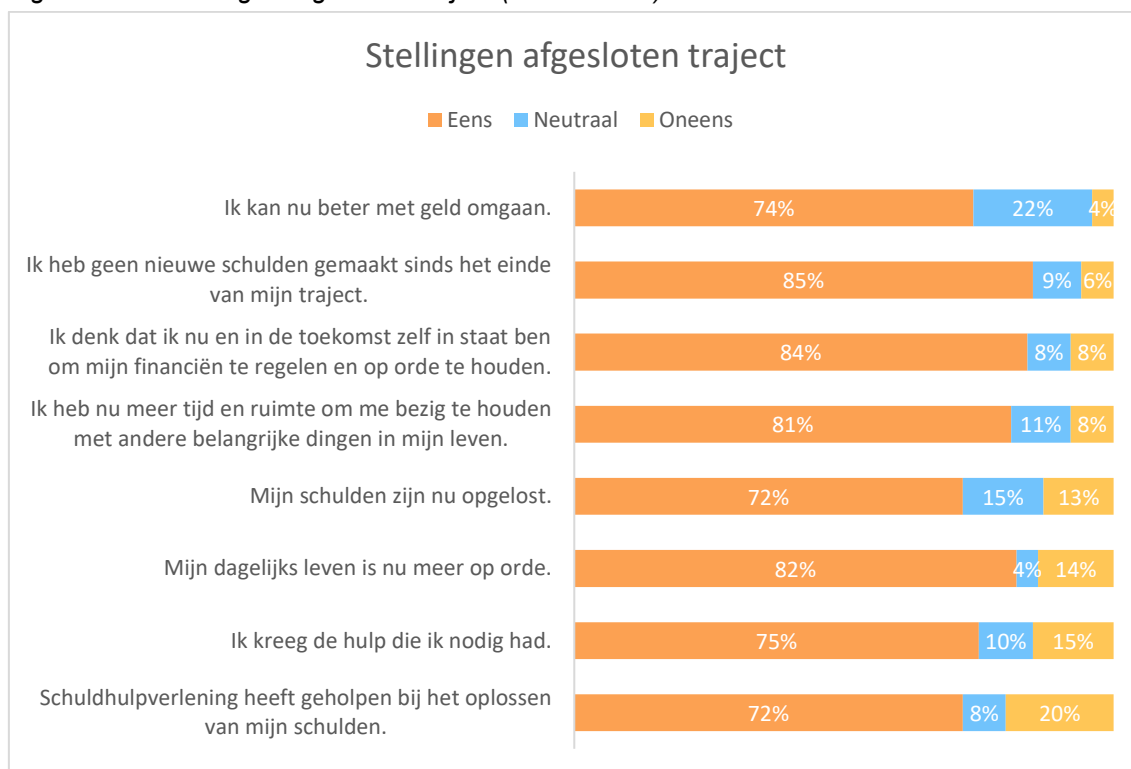
“We hebben nog geen nieuwe schulden gemaakt, maar alle schulden die wij hebben zijn oud en daar is nooit achteraan gegaan. Ik heb hier telkens achteraan gebeld en kreeg te horen dat BudgetAlert contact zou opnemen om dit te bespreken. Mooi niet dus.”

Respondenten met een afgesloten traject zijn over het algemeen positiever dan respondenten in een lopend traject

Na afloop van het schuldhulpverleningstraject heeft ruim 80 procent van de respondenten hun dagelijks leven meer op orde en meer tijd en ruimte om zich bezig te houden met andere dingen. Driekwart kan nu beter met geld omgaan. Onder respondenten die nog in een lopend traject zitten was dit telkens minder dan 60 procent.

Van de respondenten heeft 85 procent na afloop van het traject geen nieuwe schulden meer gemaakt, en 84 procent denkt nu en in de toekomst zelf hun financiële situatie in orde te kunnen houden. Bijna driekwart van de respondenten geeft aan dat hun schulden nu zijn opgelost. Ook vindt 72 procent dat schuldhulpverlening heeft geholpen bij het oplossen van hun schulden. Hierbij vindt 20 procent echter dat schuldhulpverlening niet heeft geholpen bij het oplossen van de schulden.

Figuur 3.1.4. Stellingen afgesloten traject (N=46~N=59)



Toelichting afgesloten traject

Respondenten bij wie het schuldhelpverleningstraject is beëindigd geven vergelijkbare toelichtingen als respondenten in een nog lopend traject. Een deel stelt dat het traject heen heeft geholpen, een deel stelt dat het de schulden heeft opgelost maar niet heeft geholpen bij het omgaan met geld en de financiële situatie omdat zij dit al konden. Ook hier geeft een aantal respondenten aan waarom zij ontevreden zijn. Hieronder volgt een aantal quotes van de respondenten.

“Het heeft ons goed gedaan en zijn blij dat jullie er zijn om te helpen.”

“Ik ben maandelijks mijn schuld aan het aflossen, dit gaat prima. Ik heb de financiën nu op regel.”

“Het traject heeft mij financieel en mentaal alles op een rijtje kunnen laten zetten.”

“Ik ben gescheiden, ik beheer mijn eigen financiën en regel alles (financieel) voor mijn 4 kinderen. Dit alles heb ik kunnen oppakken dankzij de medewerker van BudgetAlert.”

“Ik heb met neutraal geantwoord omdat het niet zo was dat ik dag en nacht met de schulden bezig was. Ik zorg natuurlijk wel dat ik niet weer in dit soort problemen kom!”

“Mijn schulden zijn ontstaan na een vchtscheiding ik zelf kan met geld omgaan, maar getrouwd zijn in gemeenschap van goederen levert de helft van de schulden op.”

“Dat ik geen schulden meer heb is omdat ik naar bewind ben gegaan. Jullie hebben niks voor me gedaan en alles alleen maar erger gemaakt”

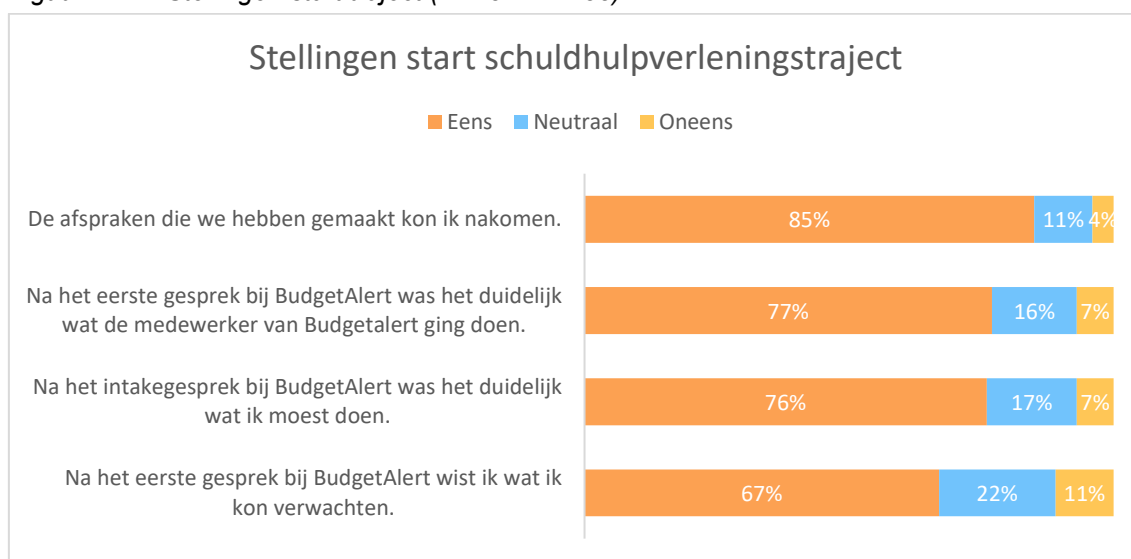
4. Beoordeling traject

In dit hoofdstuk gaan we in op de beoordeling van het schuldhulpverleningstraject door de respondenten.

Respondenten zijn over het algemeen positief over de start van het traject

85 procent van de respondenten vindt dat zij de afspraken die gemaakt zijn bij de intake konden nakomen. Voor ruim driekwart van de respondenten was het duidelijk wat zijzelf en de medewerker van BudgetAlert gingen doen na afloop van het intakegesprek. Twee derde wist wat zij konden verwachten na het eerste gesprek.

Figuur 4.1.1. Stellingen start traject (N=132~N=138)



Respondenten geven het schuldhulpverleningstraject gemiddeld een 7,6

De respondenten is gevraagd om ieder onderdeel van het schuldhulpverleningstraject een cijfer te geven. Alle onderdelen van het traject krijgen gemiddeld een cijfer tussen de 7,3 en 7,8. Hierbij krijgt de intake het hoogste cijfer, terwijl de toegang tot schuldhulpverlening en de nazorg het laagste cijfer krijgen.

Respondenten bij wie het traject is beëindigd geven op vrijwel alle onderdelen een iets hoger cijfer dan respondenten bij wie het traject nog niet is afgesloten. Het gemiddelde cijfer van respondenten bij wie het traject is beëindigd is ook iets hoger. Dit geeft nogmaals aan dat respondenten na afloop van het traject positiever zijn dan respondenten die nog in het traject zitten.

Tabel 4.1.1 Gemiddeld cijfer per onderdeel

Onderdeel traject	Cijfer	Aantal respondenten	Cijfer lopend traject	Cijfer afgesloten traject
Toegang schuldhulpverlening	7,3	117	7,1	7,6
Intake	7,8	131	7,7	7,8
Stabilisatie	7,7	112	7,6	7,7
Hulp van de budgetadviseur bij de administratie	7,7	105	7,7	7,7
Budgetbegeleiding	7,6	104	7,5	7,6
Nazorg	7,3	74	7,2	7,4
Totaal gemiddeld	7,6		7,5	7,7

Toelichting cijfer

De respondenten konden hun uitgedeelde cijfers verder toelichten. Het grootste deel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de medewerkers en de dienstverlening. Een aantal respondenten aan dat zij niet tevreden zijn, vooral omdat zij lang moesten wachten bij de Stadsbank. Hieronder volgen een aantal van deze toelichtingen.

“Ik ben maar een paar keer geweest gelukkig, maar ik heb er veel van geleerd. De medewerkster heeft me geholpen zonder oordeel (ik had veel schaamte) en veel begrip. Ik ben haar dankbaar.”

“Ik ben nog niet klaar met het traject. Maar tot dusver ben ik zeer tevreden over de hulp die ik heb ontvangen!”

“Ik heb geluk gehad dat ik de beste, liefste, contactpersonen van BudgetAlert en de Stadsbank heb.”

“Wij zijn tevreden, helaas is het niet mogelijk om hulp te krijgen ondanks hun begrip voor onze moeilijke situatie. We voelden ons zeer gehoord.”

“Door adviezen en inzichten van mijn aanspreekpunt van BudgetAlert heb ik de juiste stappen kunnen nemen en mijn leven weer op de rails gekregen.”

“Bij de Stadsbank gaat nog wel eens wat mis.”

“De overgang van BudgetAlert naar de Stadsbank vond ik erg groot. Slechte informatie voor schuldhulpverlening en lang wachten op antwoorden van de Stadsbank.”

“Ik kwam in aanmerking voor de bijstandswet, maar het duurde lang voor ik de hulp kreeg die ik nodig had.”

“Ik ben door ontevredenheid weggegaan bij de Stadsbank omdat het te lang duurde voor ik überhaupt in het traject kwam voor de aflossing.”

5. Andere organisaties

Een deel van de vragenlijst ging over de hulp die mensen eventueel van andere organisaties krijgen rond schulden en schuldhulpverlening.

Meer dan de helft van de respondenten krijgt nog hulp van andere organisaties

53 procent van de respondenten krijgt naast BudgetAlert nog hulp van andere organisaties. Het grootste deel van deze respondenten (27 procent) krijgt hulp van een bewindvoerder en 24 procent krijgt hulp van de Stadsbank. Hierbij krijgen respondenten die nog in een lopend schuldhulpverleningstraject zitten vaker hulp van de andere organisaties dan respondenten bij wie het traject is afgesloten (63 procent tegenover 40 procent).

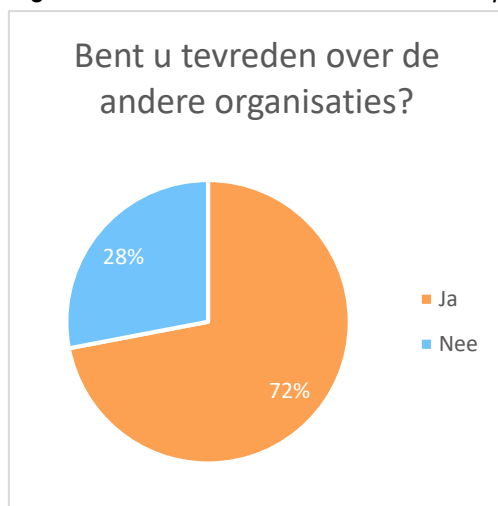
Figuur 5.1.1. Hulp van andere organisaties (N=151)



Respondenten zijn veelal tevreden over de hulp van andere organisaties

Bijna driekwart van de respondenten die ook hulp krijgen van andere organisaties is tevreden over de hulp die deze organisaties bieden. Uitgesplitst naar organisatie geven alle respondenten die hulp krijgen van Wijkkracht, de Hulpdienst en Brievenhulp aan dat zij tevreden zijn over de hulp die de organisaties bieden. Kanttekening hierbij is dat het hier erg weinig respondenten betreft. Respondenten die hulp krijgen van de Stadsbank geven relatief iets vaker (33 procent) aan dat zij niet tevreden zijn over de hulp van andere organisaties, hoewel zij over het algemeen ook tevreden zijn.

Figuur 5.1.2. Bent u tevreden over de hulp van andere organisaties (N=58)



Toelichting andere organisaties

De respondenten is gevraagd om hun oordeel over de andere organisaties toe te lichten. Hieronder volgt een aantal quotes daarover.

“De problemen die schuil gingen achter de financiële problemen zijn hier ook aangepakt.”

“Ze geven goede adviezen, ze staan open voor ideeën.”

“Het is een stok achter de deur.”

“Ik kon prima alles regelen met de Stadsbank.”

“Ik heb goed contact en vertrouwen.”

“Door deze hulp heb ik minder zorgen en geen stress.”

“Ik ben zeker tevreden, ze moeten alleen beetje rekening me houden met het telkens veranderen van contactpersoon.”

“Ik zit al meer dan 6 maanden bij de Stadsbank en sommige zaken zijn nog niet opgelost en ik maak me daar zorgen over.”

“Ik heb nog geen loket gevonden waarbij ik financiële rust heb gevonden.”

“Ik moet alles zelf doen.”

“Ik zit nu nog verder in de schulden en de communicatie is waardeloos.”

6. Tips en adviezen

Aan het einde van de vragenlijst hadden respondenten de gelegenheid om hun tips en adviezen achter te laten voor BudgetAlert. 26 respondenten hebben hier een tip of advies ingevuld, waarvan een deel bedoeld is voor de Stadsbank. Naast de respondenten die tips en adviezen geven, hebben 29 respondenten hier aangegeven tevreden te zijn over BudgetAlert.

De tips en adviezen die zijn achtergelaten zijn in te delen in de volgende categorieën:

- Betere hulp en ondersteuning bieden (20 respondenten);
- Sneller handelen (6 respondenten).

Hieronder volgt een aantal quotes van de respondenten.

“Meer naar mensen luisteren. Mensen niet van hokje naar hokje sturen! Niet zeggen dat jullie helpen en vervolgens diegene alleen maar verder in de schulden laten komen!”

“Alleen toezeggingen doen als men zeker is en niet alles is op te lossen. Meer individuele begeleiding want niet alle situaties zijn het zelfde.”

“Ik heb korte tijd bij de Stadsbank gezeten en mijn schulden zelf opgelost, ik kreeg weinig hulp.”

“Mensen echt beter helpen en de lijnen zo kort moeilijk houden.”

Ik vind dat ze de hele dag bereikbaar moeten zijn per telefoon en per chat via de website voor mensen die contact op willen nemen. Je kan nu maar een beperkt aantal uren per dag bellen.”

“Graag om de tijd even een tussenstand doorgeven. Dan weet je precies waar je aan toe bent.”

“Ik zou eerder willen weten wat ik kan doen.”

“Als iemand zonder geld komt te zitten, moet er vind ik geen maand of langer overheen gaan voor een persoon geholpen kan worden in verband met voedseltekort of kinderbelangen.”

“Beter ondersteunen door mensen te helpen om een bijstandsuitkering te krijgen.”

“Wij vroegen al hulp voor het probleem er was en werden weggestuurd met de mededeling: ‘De schulden zijn nog niet hoog genoeg we kunnen dan niks doen’.”

7. Conclusies en aanbevelingen

In het afsluitende hoofdstuk bespreken we de bevindingen uit de enquêtes.

7.1. Conclusie

Toegang vinden tot schuldhulpverlening is voor veel respondenten moeilijk

Uit de vragenlijst komt naar voren dat respondenten de toegang tot schuldhulpverlening moeilijk vinden. Driekwart van de respondenten had langer dan een jaar schulden voordat zij zich aanmeldde(n) (of werden aangemeld) voor schuldhulpverlening. Ten aanzien van de toegang tot de schuldhulpverlening geven sommige respondenten aan dat zij aanvankelijk niet snel genoeg werden geholpen of werden afgewezen, waarna hun financiële problemen erger werden. Andere respondenten spreken bijvoorbeeld over schaamte over hun financiële problemen waardoor zij geen hulp wilden vragen.

Respondenten zijn over het algemeen positief over BudgetAlert, met name over de medewerkers

De respondenten zijn positief over de dienstverlening van BudgetAlert, vooral over de klantvriendelijkheid. Dit komt met name door de medewerkers: het overgrote deel van de respondenten (74 procent of meer) is positief over de medewerkers van BudgetAlert. Men vindt dat de medewerkers hen goed helpen en dat zij zich gehoord en serieus genomen voelen. Ook is men over het algemeen tevreden over de telefonische bereikbaarheid en de website van BudgetAlert, hoewel hier ruimte is voor verbetering.

Een mogelijk verbeterpunt is de tijd tussen de intake en de schuldregeling. Hoewel nog steeds meer dan de helft van de respondenten hier tevreden over is, geeft een relatief groot deel van de respondenten aan dat zij graag sneller geholpen hadden willen worden. Dit lijkt met name te gaan over de overgang naar de Stadsbank.

Respondenten zijn ook positief over de hulp van andere organisaties

Iets meer dan de helft van de respondenten krijgt nog hulp van andere organisaties naast BudgetAlert, vrijwel allemaal van een bewindvoerder en/of de Stadsbank. Driekwart van deze respondenten is tevreden over de hulp die zij krijgen van andere organisaties. Als toelichting geven de meeste respondenten aan dat zij zich goed geholpen en ondersteund voelen door deze andere organisaties.

De meeste respondenten die ook hulp krijgen van de Stadsbank zijn tevreden met de hulp die zij krijgen. Een derde van deze respondenten is niet tevreden. Als toelichting noemen deze respondenten dat zij (te) lang moesten wachten of (te) weinig begeleiding en ondersteuning krijgen.

Het schuldhulpverleningstraject is voor de meeste mensen positief

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij in het schuldhulpverleningstraject de hulp krijgen die zij nodig hebben. Zij kunnen dankzij het schuldhulpverleningstraject beter omgaan met geld en hun financiële situatie. Ook hebben zij veelal meer vertrouwen in de toekomst. Hierbij zijn mensen bij wie het traject al is beëindigd positiever over de het traject en de toekomst dan respondenten die nog in een traject zitten. Dit komt terug in de cijfers die respondenten geven: respondenten bij wie het traject is beëindigd geven het schuldhulpverleningstraject gemiddeld een iets hoger cijfer dan respondenten die nog in een lopend traject zitten.

Naast dat de respondenten de effecten van het traject veelal als positief ervaren, beoordelen zij het traject zelf ook positief. Gemiddeld krijgt het gehele schuldhulpverleningstraject een 7,6, en de cijfers op de verschillende onderdelen liggen gemiddeld allemaal tussen de 7,3 en 7,8. Ook de start van het traject wordt positief beoordeeld.

Verbeterpunten: meer ondersteuning, betere communicatie en sneller handelen

Uit de enquête komen een aantal verbeterpunten voor BudgetAlert en de Stadsbank naar voren.

Een eerste verbeterpunt is meer ondersteuning: een aantal respondenten geeft aan dat zij niet (genoeg) geholpen worden of werden. Een deel van hen heeft zelf de schulden opgelost zonder hulp van BudgetAlert of de Stadsbank.

Een tweede verbeterpunt is betere communicatie: sommige respondenten geven aan dat het moeilijk is om contact te krijgen met de Stadsbank, of dat zij lang moeten wachten voordat zij iets horen. Hierbij is de bereikbaarheid van de Stadsbank ook voor sommigen een obstakel, met name omdat zij maar een beperkt aantal uren per dag kunnen bellen. Ook geeft een deel van de respondenten aan dat zij graag meer informatie zouden willen over wat de mogelijkheden zijn en waar zij aanspraak op maken.

Een derde verbeterpunt is dat een aantal mensen aangeven dat ze lang moesten wachten. Hierbij gaat het onder meer om de tijd tussen de intake en de schuldregeling, maar ook moesten een aantal respondenten lang wachten voordat ze geholpen werden. Het duurt volgens hen te lang om (de juiste) hulp te krijgen, waardoor hun problemen groter worden. Sneller handelen van BudgetAlert en (met name) de Stadsbank zou dit kunnen voorkomen.

7.2. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we een aantal aanbevelingen voor de gemeente op basis van de resultaten van de enquête.

7.2.1. Inzetten op het behouden van positieve resultaten

Uit de enquête is wel duidelijk geworden dat heel veel cliënten vinden dat het goed gaat en is de beoordeling in het algemeen positief.

Respondenten zijn over het algemeen positief over BudgetAlert, met name over de medewerkers. Daarnaast zijn de meeste respondenten positief over het schuldhulpverleningstraject en de resultaten die zij tijdens dit traject behalen en heeft men vertrouwen in de toekomst. De eerste aanbeveling is dan ook dat de gemeente Hengelo erop inzet dat deze positieve resultaten worden behouden.

7.2.2. Het verlagen van de drempel voor aanmelding

Een tweede aanbeveling is om de drempel voor aanmelding bij schuldhulpverlening zo veel mogelijk te verlagen. Ruim driekwart van de respondenten had al langer dan een jaar schulden voordat zij zich aanmeldden voor schuldhulpverlening. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de drempel voor het aanmelden bij de schuldhulpverlening te hoog is, bijvoorbeeld door schaamte over hun financiële situatie. Goede voorlichting over de toegankelijkheid van schuldhulpverlening kan deze drempel mogelijk verlagen.

Bij BudgetAlert moeten mensen met schulden zich in persoon of telefonisch aanmelden voor een intakegesprek. Dit kan voor mensen met schulden een hoge drempel vormen om zich aan te melden. Een manier om deze drempel te verlagen is om het aanmelden voor een intakegesprek digitaal mogelijk te maken, bijvoorbeeld met een online contactformulier op de website van de gemeente en BudgetAlert. Hierbij is het belangrijk dat de online aanmeldingen op dezelfde plek terechtkomen als de aanmeldingen die in persoon of telefonisch worden gedaan.

7.2.3. Snellere overgang van BudgetAlert naar de Stadsbank

Een derde aanbeveling is om de overgang van BudgetAlert naar de Stadsbank sneller en gemakkelijker te laten verlopen. Zoals gezegd vindt een relatief groot deel van de respondenten dat de tijd tussen intake en een schuldgeregeling te lang was. Daarnaast geven respondenten aan dat zij lang moesten wachten totdat zij hulp kregen van de Stadsbank en dat het contact en de hulpverlening bij de Stadsbank soms moeizaam is. Een alternatief voor het versnellen van de overgang tussen BudgetAlert en de Stadsbank is om mensen tijdens het intakegesprek beter te informeren over wat zij van BudgetAlert de Stadsbank kunnen verwachten en op welke termijn.

7.2.4. Meer informatie over welke organisatie wanneer helpt

Een vierde aanbeveling is om mensen met een schuldregeling meer en beter te informeren over welke organisatie welk deel van het traject behandelt. Hierbij gaat het met name over het onderscheid tussen fase 1 van het traject (onder BudgetAlert) en fase 2 (onder de Stadsbank). Bij vragen over BudgetAlert geven respondenten soms meningen, adviezen en tips over de dienstverlening van de Stadsbank. Ook schrijven sommige respondenten bepaalde handelswijzen van de Stadsbank toe aan BudgetAlert, zoals beperkte telefonische bereikbaarheid. Hierom is het belangrijk dat cliënten beter weten in welke fase zij zitten en dus van welke organisatie zij welke hulp ontvangen. Zo weten zij ook bij welke organisatie zij terecht kunnen voor, bijvoorbeeld, eventuele klachten.