

Minimabeleid AOW'ers en zzp'ers Nieuwegein

04-06-2020, Utrecht



labyrinth onderzoek & advies

Auteurs

Anouk Menko
Rubin ten Broeke
Tom Kruis

Dit onderzoek werd uitgevoerd in
opdracht van



Rekenkamercommissie Nieuwegein

© 2020 Labyrinth Onderzoek & Advies

Amerikalaan 203
3526 VD Utrecht

T: +31 (0)30 262 71 91

E: info@labyrinthonderzoek.nl

W: www.labyrinthonderzoek.nl

Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag - door iemand anders dan de opdrachtgever - worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Inhoudsopgave

1 Inleiding en definities	4
1.1. Doel onderzoek	4
1.2. Onderzoeksvragen	5
1.3. Opzet onderzoek	6
1.4. Leeswijzer	8
2 Desk research	9
2.1. Welke criteria gelden er voor de gemeentelijke minimaregelingen?	9
2.2. Wat doet de gemeente om deze regelingen onder de aandacht te brengen?	11
2.3. Wat doen andere gemeenten om de regelingen onder de aandacht te brengen?	12
2.4. Wie zijn de mensen die binnen de gedefinieerde doelgroep vallen?	13
2.4.1. Zzp'ers met een laag inkomen	14
2.4.2. AOW'ers met een klein of geen pensioen	14
3 Resultaten vragenlijsten en interviews	15
3.1. Bekendheid en ervaring met de regelingen	15
3.1.1. Wat is de bekendheid van de regelingen onder AOW'ers en zzp'ers en in hoeverre worden de regelingen ook gebruikt?	15
3.1.2. Hoe is de doelgroep bekend geworden met de regelingen?	17
3.1.3. Wat zijn de ervaringen van de mensen die gebruik maken van deze regelingen?	17
3.1.4. Wie maken er momenteel nog geen gebruik van de regelingen en waarom niet?	19
3.1.5. In hoeverre is er interesse in de regelingen bij mensen die er nog geen gebruik van maken?	19
3.2. Hoe kan de doelgroep beter bereikt worden?	23
3.2.1. Wat kan de gemeente doen om het gebruik van deze regelingen te maximaliseren?	23
4 Referenties	28
Bijlage 1: Topiclijst diepte-interviews	30
Bijlage 2: Vragenlijst minima	32

1

Inleiding en definities

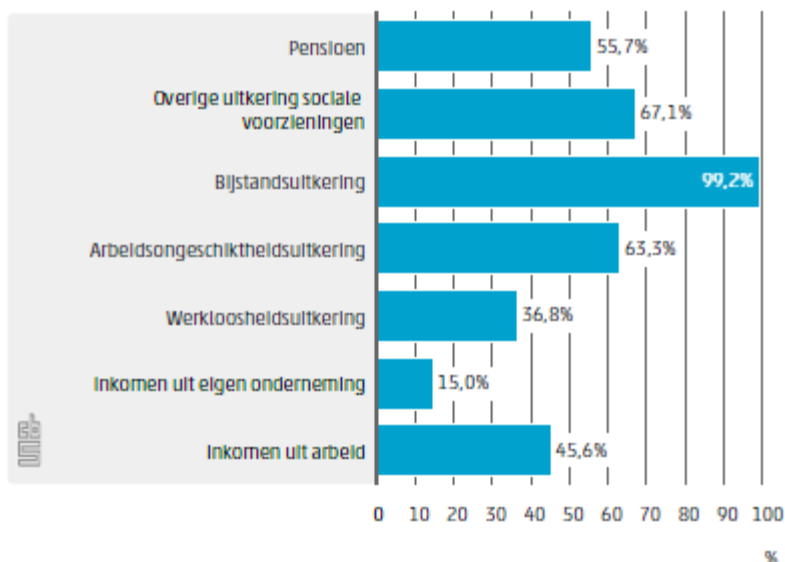
In dit hoofdstuk wordt het doel van het onderzoek uiteengezet. Daarbij wordt ingegaan op de doelgroep van het onderzoek en worden de onderzoeksvragen op een rij gezet. Verder wordt in dit hoofdstuk de opzet van het onderzoek per fase beschreven. De onderzoeksvragen worden in de opeenvolgende hoofdstukken per stuk beantwoord.

1.1. Doel onderzoek

Doel van het onderzoek is in kaart te brengen waarom bepaalde groepen die binnen de minima-huishoudens vallen weinig gebruik maken van de voor hen geldende minimaregelingen. Tijdens het onderzoek is ook gekeken naar wat de gemeente kan doen om deze groepen wel te bereiken.

Doelgroep minima-huishoudens

De groepen waar dit onderzoek op gericht is zijn AOW'ers met een klein pensioen of zonder pensioen en zzp'ers met een laag inkomen. Er is specifiek voor deze twee groepen gekozen aangezien uit eerder onderzoek van het CBS¹ naar voren kwam dat zij naar verwachting minder gebruik maken van minimaregelingen dan andere groepen, zie Figuur 1. Daarnaast gaat het om twee specifieke groepen met naar verwachting totaal verschillende behoeften en andere regelingen die voor hen gelden. Doordat het onderzoek gericht is op deze twee groepen in het bijzonder wordt het onderzoek meer ingekaderd. Echter, doordat het twee verschillende groepen zijn, wordt er op deze manier vanuit verschillende invalshoeken (namelijk vanuit de invalshoek van zzp'ers en AOW'ers) naar het minimaleleid gekeken.



Figuur 1. Gebruik van gemeentelijke regelingen voor minima naar belangrijkste bron van inkomen, door huishoudens met een inkomen tot 110%. ¹.

¹ CBS, "Factsheet Minimabeleid Nieuwegein," 2017, https://www.cbs.nl/-/media/_pdf/2019/16/factsheet-armoedemonitor-nieuwegein.pdf.

Minimaregelingen

De gemeente biedt verschillende regelingen aan voor minima. Dit zijn in willekeurige volgorde:

- De Nieuwegein Stadspas;
- De collectieve zorgverzekering;
- De participatieregeling voor kinderen;
- De computerregeling voor kinderen;
- De kwijtschelding gemeentelijke belastingen;
- De individuele inkomenstoelage;
- De individuele bijzondere bijstand;
- Hulp bij schulden (waaronder het schuldhelpverleningstraject);
- De fietsregeling voor kinderen;
- Het noodfonds (SUN-lekstroom);
- De tegemoetkoming van kosten kinderopvang;
- De tegemoetkoming van kosten kinderopvang op basis van sociaal-medische indicatie;
- De Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen (Bbz).

Bij deze minimaregelingen wordt vaak gesproken over een grens in procenten waarbij iemand recht heeft op een bepaalde regeling. Dan gaat het bijvoorbeeld om een grens tot 125% van het sociaal minimum. Als een alleenstaande van 21 jaar of ouder bijvoorbeeld een regeling met deze inkomensgrens wil aanvragen, dient hij/zij per maand niet meer te verdienen dan $1,25 \times €1.203,43 = €1.504,29$.

In het kader van het onderzoek is ervoor gekozen om deze scherpe inkomensgrens niet aan te houden voor de doelgroep. Het is voor mensen vaak lastig om te weten of ze binnen de groep minima vallen of niet. De doelgroep is om deze reden gedefinieerd als AOW'ers en zzp'ers met een laag inkomen.

1.2. Onderzoeksvragen

De hieronder beschreven onderzoeksvragen zullen per doelgroep apart aan de orde komen bij het bespreken van de resultaten van de interviews en de enquêtes. De vooraf opgestelde onderzoeksvragen zijn:

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

Daarnaast zijn voor deze hoofdvraag de volgende deelvragen opgesteld:

- Hoe is de doelgroep bekend geworden met de regelingen?
- Wat zijn de ervaringen van de mensen die gebruik maken van deze regelingen?
- Wie maken er momenteel nog geen gebruik van de regelingen en waarom niet?
- In hoeverre is er interesse in de regelingen bij mensen die er nog geen gebruik van maken?

2. Hoe kan de doelgroep beter bereikt worden?

De volgende deelvraag is hierbij tevens opgesteld:

- Wat kan de gemeente doen om het gebruik van deze regelingen te maximaliseren?

Om deze vragen te beantwoorden, diende er eerst een beeld geschetst te worden van de huidige situatie. Door middel van desk research zijn daarbij de volgende vier vragen beantwoord:

- Welke criteria gelden er voor de gemeentelijke regelingen voor minima?
- Wat doet de gemeente om deze regelingen onder de aandacht te brengen?
- Wat doen andere gemeenten om deze regelingen onder de aandacht te brengen?
- Wie zijn de mensen die binnen de gedefinieerde doelgroep vallen (leeftijd, leefgebied, etc.)?

1.3. Opzet onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, is gekozen voor een combinatie van literatuuronderzoek ('desk research'), diepte-interviews met professionals en het afnemen van vragenlijsten onder de doelgroep (zzp'ers en AOW'ers met een laag inkomen).

Desk research

Begin september 2019 begon de desk research fase. Het onderzoeken van bestaande literatuur was niet alleen bedoeld voor het beantwoorden van de hoofdvraag en bovengenoemde deelvragen, maar was ook van essentieel belang voor het opstellen van de vragenlijst. Het desk research was voor een belangrijk deel gericht op beleidsdocumenten van de gemeente Nieuwegein, maar ook documenten en rapportages van het CBS, de Rijksoverheid en andere gemeenten zijn gebruikt.

Diepte-interviews

Voor het afnemen van de diepte-interviews onder professionals en organisaties is op basis van het desk research een lijst gemaakt van te benaderen professionals en organisaties. Deze lijst bestond in eerste instantie uit zo'n 25 organisaties in Nieuwegein, waaronder bijvoorbeeld zorginstellingen, kringloopwinkels en buurtcentra.

Uiteindelijk zijn in overleg met de Rekenkamercommissie tien van deze organisaties en professionals geselecteerd om te benaderen. Bij deze selectie is gekeken naar een goede verdeling tussen organisaties die contact hebben met AOW'ers of zzp'ers. Daarnaast is er een verdeling gemaakt tussen organisaties die contact hebben met minima die al bekend zijn bij instanties en minima die niet bekend zijn bij instanties. Op deze manier wordt vanuit verschillende invalshoeken een goed beeld geschetst van de doelgroep.

Op drie organisaties na, die geen tijd hadden voor deelname aan het onderzoek of niet bereikbaar waren, hebben alle andere organisaties, namelijk Dynahouse, Geynwijs, WIL, een Kringloopcentrum, Movactor, Stichting Over Rood en Vitras, ingestemd om deel te nemen aan het onderzoek. Zij zijn geïnterviewd door interviewers van Labyrinth. De topiclijst voor deze interviews is door onderzoekers van Labyrinth opgesteld in overleg met de Rekenkamercommissie (zie Bijlage 1). De belangrijkste vragen die door middel van deze interviews beantwoord moesten worden waren als volgt:

1. Waar lopen professionals tegenaan in hun werkzaamheden met betrekking tot minima(regelingen)?
2. Welke mogelijke drempels zien professionals voor AOW'ers en zzp'ers om gebruik te maken van minimaregelingen?

Vragenlijst onder AOW'ers en zzp'ers

Tot slot is een online vragenlijst uitgezet onder zzp'ers en AOW'ers en zijn er face-to-face interviews afgenomen (zie Bijlage 2). Van eind december 2019 tot februari 2020 zijn de interviewers op pad gegaan voor het werven van respondenten. De interviewers hebben zowel op geselecteerde locaties, zoals het repaircafé, respondenten geworven, als via een belijst bestaande uit zzp'ers met beroepen die relatief vaak een lager inkomen hebben.

Daarnaast is de online vragenlijst tegelijkertijd uitgezet via sociale media en organisaties die contact hebben met de doelgroep. De vragenlijst was voor alle AOW'ers en zzp'ers die in Nieuwegein wonen beschikbaar, ongeacht hun inkomen. Echter is de vragenlijst op plaatsen uitgezet waar de doelgroep naar verwachting relatief vaak aanwezig zou zijn om genoeg mensen te spreken die binnen de doelgroep vallen.

In totaal hebben 99 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Van deze respondenten hebben de meesten online meegedaan met het onderzoek (n= 91); bij de andere acht respondenten is de vragenlijst mondeling afgenomen.

Verder was er een grote groep respondenten (n= 73) die tijdens het invullen van de vragenlijst afhaakten (zogenoeten 'drop-outs'). Dit is niet ongebruikelijk in onderzoeken waarbij een online vragenlijst wordt gebruikt. Respondenten kunnen dit om verschillende redenen doen, onder andere door tijdgebrek. Aangezien deze respondenten toch bruikbare informatie kunnen hebben gegeven, worden zij in dit onderzoek wél meegenomen. Dit betekent echter dat het totale aantal respondenten die een antwoord hebben gegeven per vraag kan verschillen.

Van de in totaal 172 respondenten die de vragenlijst (deels) hebben ingevuld, was een klein deel zzp'er (n= 32; 18,6%) en waren de meesten AOW'er (n= 140; 81,4%). Alleen van de respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld zijn achtergrondkenmerken bekend. De gemiddelde leeftijd van de AOW'ers is 70 jaar, van de zzp'ers is de gemiddelde leeftijd 54 jaar. Verder gaven de meeste respondenten aan dat hun huishouden uit één persoon (n= 37, 37%) of uit twee personen (n= 51, 51%) bestond. De huishoudens van de zzp'ers die mee hebben gedaan aan het onderzoek bestaan vaker uit huishoudens van meer dan 2 personen dan de huishoudens van de AOW'ers.

In Tabel 1 zijn de antwoorden weergegeven op de vraag "wat is op dit moment de financiële situatie van uw huishouden?". Duidelijk wordt dat ongeveer de helft van de respondenten (n= 49) in een financiële situatie zitten waarin zij in het beste geval precies kunnen rondkomen. Daarnaast zijn er 11 respondenten die liever niet willen zeggen wat de financiële situatie is van hun huishouden. Aan de hand van hun antwoorden op de overige vragen is echter in de meeste gevallen duidelijk dat het ook bij hen om mensen gaat die moeilijk kunnen rondkomen.

Tabel 1: Wat is op dit moment de financiële situatie van uw huishouden? (n= 99)

Financiële situatie huishouden	Aantal (n)	Percentage
Ik maak schulden	5	5,1%
Ik gebruik mijn spaargeld om van te leven	4	4,0%
Ik kan precies rondkomen	40	40,4%
Ik hou een beetje geld over	15	15,2%
Ik hou genoeg over om te sparen	22	22,2%
Ik weet het niet	2	2,0%
Ik zeg dat liever niet	11	11,1%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2020

In dit onderzoek zijn zoals gezegd óók de antwoorden van respondenten meegenomen die op dit moment waarschijnlijk niet binnen de doelgroep vallen omdat zij boven het minimumloon verdienen. Mogelijk behoorden een aantal van deze respondenten in het verleden wel binnen de groep minima en hebben ze toen relevante

ervaringen gehad met de regelingen. Daarnaast kan het zijn dat iemand wel minima is, maar de eindjes toch aan elkaar weet te knopen en daardoor net wat geld over weet te houden.

Bovendien kunnen ook de (algemene) ervaringen van deze respondenten interessant zijn; in hoeverre hebben zij bijvoorbeeld ooit gehoord van de regelingen? Daarnaast hebben de respondenten die te veel verdienen bij de vragen over het gebruik van de regelingen aan kunnen geven dat de regeling(en) niet op hen van toepassing is of zijn. Belangrijk is dat er geen harde conclusies aan de cijfers uit dit onderzoek kunnen worden verbonden. Het onderzoek is indicatief opgezet en is bedoeld om een beeld te schetsen van de ervaringen en de achterliggende redenen van het gebruik van de minimaregelingen.

1.4. Leeswijzer

In deze rapportage wordt aan de hand van de drie eerder genoemde methoden (opeenvolgend desk research, diepte-interviews en enquêtes) antwoord gegeven op de deelvragen van het onderzoek. Allereerst komen in hoofdstuk 2 de resultaten van het desk research aan bod. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 uiteengezet wat de resultaten zijn van de diepte-interviews onder professionals en organisaties én komen de resultaten aan bod van de online en face-to-face afgenomen vragenlijsten. Door de resultaten van beide methoden te gebruiken, kan beter antwoord worden gegeven op de betreffende deelvragen van het onderzoek. Tenslotte wordt in hoofdstuk 4 een samenvatting van de resultaten gegeven en wordt er een algehele conclusie gegeven over het onderzoek.

In de rapportage zijn verschillende tabellen terug te vinden. Om de tabellen goed te begrijpen is het belangrijk om met een aantal punten rekening te houden:

- Doordat ook respondenten in het onderzoek zijn meegenomen die niet de gehele vragenlijst hebben afgerond, kan het aantal mensen dat een vraag heeft beantwoord per vraag verschillen. Bij iedere tabel staat het aantal mensen dat de vraag heeft beantwoord aangegeven met “n= *”.
- Door afrondingsverschillen kan het voorkomen dat totalen niet precies op 100% uitkomen.

2

Desk research

Dit hoofdstuk bevat een samenvatting van het desk research dat is uitgevoerd om een duidelijk beeld van het minimabeleid in Nieuwegein te krijgen. Bij het uitvoeren van het desk research is zowel gebruik gemaakt van door de opdrachtgever aangeleverde stukken als van relevante stukken gevonden door onderzoekers van Labyrinth.

2.1. Welke criteria gelden er voor de gemeentelijke minimaregelingen?

De Gemeente Nieuwegein heeft een aantal categorieën waarmee zij proberen het armoedebelief vorm te geven in hun Beleidsplan Armoedebelief¹:

- Focus op vroegsignalering en preventie;
- Communicatie met de doelgroep;
- Meer ruimte voor particuliere initiatieven;
- Een slimme stadspas voor alle minima;
- Algemene voorzieningen;
- Een vangnet op maat;
- Samenwerking in het sociale domein.

In dit hoofdstuk ligt de focus op het door de Gemeente Nieuwegein opgestelde Beleidsplan Armoedebelief (2015-2018)². Waar wordt dit aangevuld met recentere stukken, bijvoorbeeld waar regelingen zijn aangepast of uitgebreid. Om bovenstaande deelvraag te kunnen beantwoorden worden de gemeentelijke regelingen met bijbehorende criteria onder elkaar gezet. Het merendeel van deze regelingen valt onder 'Algemene Voorzieningen' en 'Een vangnet op maat'. Daarnaast zijn er een aantal regelingen die niet noodzakelijkerwijs onder deze twee categorieën vallen, maar wel relevant zijn omdat deze gericht zijn op het ondersteunen van minima in Nieuwegein.

Allereerst heeft de gemeente Nieuwegein een aantal algemene voorzieningen. Deze dienen ter ondersteuning van mensen met een laag inkomen en zijn "[...] toegankelijk voor iedereen (of de groep waarvoor ze bedoeld zijn)"² (Pagina 21). Dan gaat het om de volgende regelingen voor minima:

- **Een uitgebreide collectieve ziektekostenverzekering.** Aangezien minima niet altijd over genoeg middelen beschikken om de kosten voor deze zorg te betalen, is het volgens de gemeente Nieuwegein van belang dat minima hierbij ondersteund worden. Deze collectieve ziektekostenverzekering biedt mensen een collectiviteitskorting op de premie van zowel de basisverzekering als op de aanvullende verzekering. De regeling is beschikbaar voor mensen met een inkomen tot 150% van het sociaal minimum^{2,3};

² Gemeente Nieuwegein, "Beleidsplan Armoedebelief 2015 -2018," 2014.

³ Gemeente Nieuwegein, "Minimaregelingen Gemeente Nieuwegein," n.d.

- **Een participatieregeling voor kinderen.** Met deze regeling krijgen ouders met kinderen de mogelijkheid om hun kinderen mee te laten doen met schoolactiviteiten en sport waar dat anders niet mogelijk was geweest (bijvoorbeeld vergoeden deelname schoolreisjes en bekostiging hockeystick). De regeling is beschikbaar voor mensen met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum⁴;
- **Een computerregeling voor kinderen.** Ook deze regeling zorgt ervoor dat kinderen van ouders die niet veel verdienen in de gemeente Nieuwegein mee kunnen blijven doen. Mensen met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum⁴ kunnen daarbij eenmaal in de vier jaar een laptop of tablet met eventueel een printer aanvragen per kind^{4 5};
- **Kwijtschelding gemeentelijke belastingen.** Dit is een regeling die ervoor zorgt dat inwoners met een laag inkomen geen rioolheffing, afvalstoffenheffing, onroerend zaakbelasting en belasting op woon- en bedrijfsruimten hoeven te betalen. De regeling is beschikbaar voor mensen die voldoen aan de volgende criteria: "[...] de waarde van auto/motor is lager dan 2269 euro; aanslag nog niet of minder dan 3 maanden geleden betaald; geen overwaarde op uw huis; Uw gezamenlijk saldo op uw bank,- giro en spaarrekeningen is lager dan: één maand bruto (totale) huur plus één maand ziektekostenverzekering plus het normbedrag [...]"⁴ (Pagina 1).

Naast deze algemene regelingen, heeft de gemeente Nieuwegein een aantal regelingen die zij onder het 'Vangnet op maat' schaaft en die betrekking hebben op minima. Dit zijn regelingen die als aanvulling dienen op bovengenoemde algemene voorzieningen. De gemeente Nieuwegein onderscheidt in haar Beleidsplan Armoedebeleid de volgende voorzieningen onder het vangnet op maat:

- **Individuele inkomenstoeslag.** Dit is een toeslag die "[...] wordt verstrekt aan mensen die gedurende een onafgebroken periode van 36 maanden aangewezen zijn geweest op een inkomen tot maximaal 110% van het de toepasselijke bijstandsnorm, niet beschikken over vermogen en geen uitzicht hebben op inkomensverbetering"⁶ (Pagina 25);
- **Individuele bijzondere bijstand.** Deze toeslag kan worden aangevraagd wanneer iemand bijzondere of noodzakelijke kosten heeft gemaakt die een persoon niet uit eigen inkomen of vermogen kan betalen. Echter: "Minima kunnen alleen een beroep doen op de bijzondere bijstand indien zij geen aanspraak kunnen maken op een voorliggende voorziening"⁵ [één van de hierboven genoemde voorzieningen] (Pagina 25);
- **Hulp bij schulden.** Het is een plicht van gemeenten om mensen die financiële problemen of schulden hebben, te helpen met het vinden van oplossingen voor deze problemen of schulden. In de Gemeente Nieuwegein wordt het schuldhelpverleningsbeleid uitgevoerd door Werk en Inkomen Lekstroom (WIL). Hier kunnen inwoners terecht voor informatie en advies bij financiële problemen of schulden. Wanneer er sprake is van problematische schulden, kunnen inwoners tevens een beroep doen op een schuldhelpverleningstraject. Schuldhelpverlening is toegankelijk voor elke inwoner van 18 jaar of ouder⁶;
- **Voorzieningen vanuit andere beleidsterreinen.** Hieronder verstaat de Gemeente Nieuwegein bijvoorbeeld jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning. Ook deze regelingen zijn relevant voor minima, aangezien samenwerking vanuit meerdere beleidsterreinen noodzakelijk is om de participatie van minima te bevorderen. De beschikbaarheid van deze regelingen en voorzieningen is afhankelijk van de betreffende beleidsterreinen⁶.

Tenslotte zijn er nog een aantal regelingen die niet expliciet onder algemene voorzieningen of het vangnet op maat vallen in het Beleidsplan Armoedebeleid. Deze regelingen zijn echter wel relevant voor minima in Nieuwegein:

⁴ Gemeente Nieuwegein, "Minimaregelingen Gemeente Nieuwegein," n.d.

⁵ Gemeente Nieuwegein, "Meer Kinderen Maken Gebruik van Armoederegelingen," 2018, <https://www.nieuwegein.nl/actueel/nieuws/2018/mei-2018/meer-kinderen-maken-gebruik-van-armoederegelingen/>.

⁶ Gemeente Nieuwegein, "Beleidsplan Armoedebeleid 2015 -2018," 2014.

- **Fietsregeling:** kinderen in de leeftijd van 6 tot en met 12 jaar en 12 tot en met 17 jaar kunnen in aanmerking komen om een nieuwe fiets aan te vragen (tot 120% sociaal minimum van besteedbaar inkomen)⁶⁷;
- **Noodfonds** (SUN-lekstroom); voor alle inwoners in financiële nood voor wie voorzieningen niet meer, onvoldoende of niet tijdig aanwezig zijn⁶;
- **Tegemoetkoming kosten kinderopvang:** geldt voor Uitkeringsgerechtigden op grond van de Participatiewet, IOAW/IOAZ of Anw én gebruik makend van een voorziening die gericht is op arbeidsinschakeling of personen met inkomen uit werk, aangevuld met een Participatiewet uitkering⁶;
- **Tegemoetkoming kosten kinderopvang op basis van sociaal- medische indicatie;** geldt voor inwoners die om medische, psychische of sociale redenen niet volledig voor zijn/haar kinderen kan zorgen en kinderopvang nodig hebben. Is voor personen die geen recht heeft op kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst omdat aanvrager of partner van aanvrager niet werkt, geen inburgeringslessen volgt of geen re-integratietraject volgt⁶;
- **Stadspas.** Met deze stadspas kunnen minima gratis of met flinke korting deelnemen aan sport en (culturele) activiteiten. Deze pas kan aangevraagd bij een inkomen dat lager is dan 125% van de toepasselijke bijstandsnorm⁶.

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

De gemeente Nieuwegein probeert op verschillende manieren de minima (waaronder de zzp'ers en AOW'ers zonder of met een laag pensioen) te bereiken om bovengenoemde regelingen onder de aandacht te brengen. Dit komt bijvoorbeeld naar voren in het 'Raadsvoorstel Armoedebeleid Raad'⁸. In dit document wordt besproken wat voor communicatiemiddelen er in gebruik zijn genomen bij het onder de aandacht brengen van het nieuwe armoedebeleid. De gemeente maakt gebruik van de volgende kanalen:

- De website van de gemeente en WIL;
- Advertenties in de Molenkruier;
- De nieuwsbrief van WIL;
- Folders en posters aan het loket van WIL en de Stadswinkel en op de buurtpleinen;
- Maatschappelijke organisaties en particuliere initiatieven die zich inzetten voor minima en organisaties die deelnemen aan de sociale wijkteams.

Daarnaast probeert de gemeente Nieuwegein minima te bereiken via 'mond tot mond reclame'. Dit wordt specifiek ingezet om de minima te bereiken die zij 'nog niet kent'⁶; daarbij vertrouwt de gemeente vooral op professionals en vrijwilligers die ervoor moeten zorgen dat niet-bereikte minima alsnog bereikt worden. Meer specifiek zegt de gemeente hierover in het Beleidsplan Armoedebeleid⁶:

“Wij zien voor professionals en vrijwilligers een belangrijke rol weggelegd in de voorlichting aan mensen met een laag inkomen die de gemeente met reguliere communicatiekanalen niet kan bereiken. Wij spreken daarom met onze partners af dat zij mensen proactief wijzen op de regelingen waarop zij mogelijk recht hebben en hen bijvoorbeeld

⁶ Gemeente Nieuwegein, “Beleidsplan Armoedebeleid 2015 -2018.” 2014.

⁷ De participatieregeling, de computerregeling en de fietsregeling voor kinderen gaan naar alle waarschijnlijkheid van 120% naar 125%. Dit is bij het schrijven van de rapportage in behandeling in de raad.

⁸ Gemeenteraad Nieuwegein, “Raadsvoorstel Beleidsplan Armoedebeleid 2015-2018,” 2014.

doorverwijzen naar een vrijwilliger op het Buurtplein die hen hierover verder kan informeren [...]” (Pagina 19).

Daarnaast benadrukt de gemeente Nieuwegein in het Beleidsplan dat gemaakte afspraken met betrekking tot vroege signalering van betalingsachterstanden ervoor zorgen dat minima die zij nog niet ‘kennen’ makkelijker in beeld worden gebracht.

Tot slot maakt de gemeente Nieuwegein ook gebruik van de zogenaamde Sociale Kaart die te vinden is op www.socialekaart.nieuwegein.nl. Met behulp van deze online tool kunnen inwoners van Nieuwegein en professionals van organisaties voor specifieke doeleinden opzoeken op welke organisatie zij het best kunnen afstappen/naar welke organisatie zij hun cliënt kunnen doorverwijzen. Deze sociale kaart heeft niet alleen betrekking op geldzaken, maar ook op bijvoorbeeld opvoeden, zorg en wonen⁹.

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

Om deze deelvraag te beantwoorden is gekeken naar een aantal andere rapporten/beleidskaders waarin vergelijkbare regelingen worden besproken en hoe de communicatie van gemeente naar inwoners daar verloopt. Er zijn drie documenten gebruikt waarin expliciet gesproken wordt over de communicatie van gemeenten met betrekking tot het armoedebeleid. Deze documenten dienen ter indicatie; er is geen uitgebreid literatuuronderzoek verricht naar alle documenten van gemeenten waarin gesproken wordt over communicatie van gemeenten over armoedebeleid.

Bij alle drie de gemeenten waarvan beleidsdocumenten en rapportages zijn doorgenomen (Zoetermeer, Alkmaar en Roosendaal) wordt op een vergelijkbare manier als in de gemeente Nieuwegein gecommuniceerd met inwoners die minima zijn. Net als in Nieuwegein worden inwoners zowel digitaal geïnformeerd over het armoedebeleid (waaronder een sociale kaart, nieuwsbrief en filmpjes) als langs de traditionele weg (folders, kranten en mond-tot-mond reclame)^{10 11 11}. Net als bij de gemeente Nieuwegein wordt ook in de rapporten van de gemeente Zoetermeer en Alkmaar benoemd (hulp-)organisaties onmisbaar zijn om minima te bereiken^{9 10}.

Vooraf relevant is het beleidsplan van de gemeente Roosendaal¹² aangezien hierin een plan voor de communicatie met minima uitgebreid aan bod komt. In het beleidsplan wordt onderscheid gemaakt tussen twee componenten waarmee het minimabeleid onder de aandacht van de doelgroep dient te komen:

- **Optimale samenwerking tussen de verschillende samenwerkingspartners.** De gemeente Roosendaal benoemt hierbij het brede netwerk van organisaties die betrokken dienen te worden om armoede op een ‘integrale manier’ aan te pakken. Ook benoemt de gemeente haar eigen rol: “De gemeente heeft hierbij een stimulerende en faciliterende rol om het netwerk uit te breiden (met eventuele nieuwkomers, denk hier bijvoorbeeld aan het betrekken van onderwijsinstellingen en het Werkplein27) en te ondersteunen bij het vervullen van hun rol.”¹¹ (Pagina 33). Hoewel de gemeente Roosendaal het overzicht houdt in deze regelingen, is het volgens de gemeente van groot belang dat samenwerkingspartners (bijvoorbeeld instellingen in de zorg, wonen en onderwijs) elkaar op de hoogte houden als er veranderingen zijn in het

⁹ Gemeente Nieuwegein, “Sociale Kaart Nieuwegein: Wegwijzer Voor Ondersteuning in Het Dagelijks Leven,” 2019, <https://socialekaart.nieuwegein.nl/page/8/over-de-sociale-kaart>.

¹⁰ Labore Onderzoek & Advies, “Onderzoek Naar Het Armoedebeleid Gemeente Zoetermeer,” 2017, <https://api1.ibabs.eu/publicdownload.aspx?site=zoetermeer&id=100077060>.

¹¹ Gemeente Alkmaar, “Beleidskader Minimabeleid Gemeente Alkmaar,” 2017, <https://alkmaar.nl/Minimabeleid-Beleidskader-2017-2021.html>.

¹² Gemeente Roosendaal, “Integraal Armoedebeleid,” 2017, <https://roosendaal.nl/file/1865/download>.

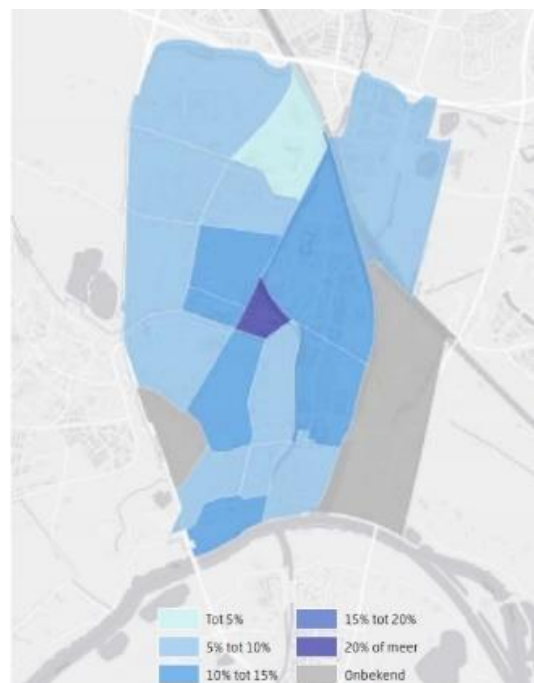
aanbod van voorzieningen. Op die manier kunnen instanties hun cliënten zo goed mogelijk doorverwijzen naar de organisaties die de regeling(en) aanbieden.

- **Communicatie die aansluit bij de doelgroep.** De gemeente Roosendaal probeert communicatie aan te sluiten bij minima door minimaregelingen MAST-proof (Makkelijk, Aantrekkelijk, Sociaal en Tijdsgebonden) aan te bieden. Door op deze manier te communiceren zal volgens de gemeente het gebruik van regelingen onder minima toenemen. Van belang is echter wel dat wensen en mogelijkheden van verschillende groepen in het achterhoofd worden gehouden. Zo zullen pensioengerechtigden bijvoorbeeld minder digitaal vaardig zijn waardoor online communicatiemiddelen mogelijk minder goed werken. De MAST-proof methode heeft de volgende kernbegrippen:
 - **Makkelijk:** het beperken van de hoeveelheid informatie en vermijden van lastige formuleringen;
 - **Aantrekkelijk:** zorgen dat websites, folders en formulieren er zo uit zien dat mensen er mee aan de slag willen en kunnen;
 - **Sociaal:** dat de boodschap wordt overgebracht dat mensen die aanspraak kunnen en mogen maken niet de enige zijn in een 'armoedesituatie'. Om mensen aan te moedigen aanspraak te maken op regelingen kan verteld worden wat dit anderen heeft opgeleverd;
 - **Tijdsgebonden:** ervoor zorgen dat voorzieningen en informatie niet op willekeurige momenten worden aangeboden. Het werkt beter om regelingen aan te bieden als mensen er open voor staan. De kwijschelding van gemeentelijke belastingen kan bijvoorbeeld het beste worden aangeboden als het versturen van de rekening voor de heffing gebeurt¹¹.

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

In hoofdstuk 1 is beschreven dat er tijdens het onderzoek gefocust is op de groepen zzp'ers en AOW'ers met een laag inkomen. Uit cijfers van het CBS is bekend in welke wijken de huishoudens met een laag inkomen relatief vaker wonen. In Merwestein is het percentage huishoudens bijvoorbeeld het hoogst, gevolgd door Park Oudegein, De Wiers, Plettenburg, Rijnhuizen, Jutphaas Wijkersloot, Lekboulevard en het Stadscentrum, zie Figuur 2.

Om een beter beeld van de doelgroep te krijgen is tijdens de diepte-interviews met professionals gevraagd gesproken over de minima die zij spreken. Zij geven aan dat schaamte of angst om nog dieper in de schulden te komen een grote rol speelt in het leven van de doelgroep. De doelgroep is hierdoor vaak wantrouwig tegenover de gemeente en brieven van de gemeente zouden door een deel van de groep niet geopend worden. Laagdrempelig contact wordt volgens de professionals soms nog wel geaccepteerd.



Figuur 2. Aandeel huishoudens met een inkomen tot 110% van het beleidsmatig minimum in Nieuwegein uitgesplitst per wijk. Bron: <https://www.cbs.nl/-media/pdf/2019/16/factsheet-armoedemonitor-nieuwegein.pdf>.

Er is verder weinig bekend over de situatie van de genoemde doelgroep. De volgende paragraaf gaat dieper op de grootte en samenstelling van de twee genoemde doelgroepen; AOW'ers en zzp'ers.

2.4.1. Zzp'ers met een laag inkomen

In de gemeente Nieuwegein was in 2017 ongeveer 9,5% van de beroepsbevolking zzp'er volgens cijfers van het CBS¹³. Dan gaat het in dat jaar om ongeveer 3.040 mensen¹⁴. Hoeveel zzp'ers in Nieuwegein een laag inkomen hebben is op basis van beschikbare cijfers lastig te achterhalen. Wel zijn er landelijke cijfers bekend over het gemiddelde inkomen van zzp'ers. Hieruit blijkt dat zzp'ers aanzienlijk vaker dan werknemers vertegenwoordigd zijn in de onderste inkomensklassen: maar liefst 35% van de zelfstandigen heeft een inkomen onder het bestaansminimum. Bij werknemers is dit aandeel 15%¹⁵. Naar schatting zijn er op basis van deze cijfers 1.064 zzp'ers met een inkomen onder het bestaansminimum.

Landelijk geldt volgens CBS-cijfers uit 2018¹⁶ dat van de zzp'ers 60,5% man is en 39,4% vrouw. Voor wat betreft leeftijd is het zo dat het grootste deel, bijna 60 procent, van de zzp'ers tussen de 45 en 75 jaar is. Verder is 36% van de zzp'ers tussen de 25 en 45 jaar en is slechts 5,4% van de zzp'ers tussen de 15 en 25 jaar. Ook zijn zzp'ers over het algemeen hoger opgeleid dan werknemers in loondienst: het gaat dan om 44% van het aantal zzp'ers dat hoog opgeleid is, tegenover 36% bij 'reguliere' werknemers¹⁵.

Op basis van beschikbare cijfers en bronnen is er weinig of geen achtergrondinformatie beschikbaar over wie de zzp'er is, wat hij/zij doet voor werk en waar hij/zij in Nieuwegein woont. Uit de interviews met professionals kwam naar voren dat de verwachting is dat deze groep onder andere bestaat uit ICT'ers, bouwvakkers, en mensen uit de creatieve sector.

2.4.2. AOW'ers met een klein of geen pensioen

In 2018 telde Nieuwegein 11.610 inwoners die een uitkering volgens de AOW ontvangen¹⁷. Ook hier ontbreken regionale cijfers over hoeveel van deze groep inwoners leven van een minimuminkomen. Van belang bij de AOW'ers is vooral ook het aanvullende inkomen die zij ontvangen, aangezien van de AOW alleen niet te leven is; het bruto AOW-bedrag in 2020 voor mensen die alleen wonen €1.255,87 en voor mensen die samenwonen €859,55 per persoon¹⁸. Landelijk gezien ontvangt 1 op de 20 AOW'ers weinig aanvullend inkomen. Ook ligt het inkomen van een deel van de AOW'ers onder de lage-inkomensgrens: "In 2017 was op landelijk niveau het aandeel AOW-huishoudens met een inkomen onder de lage-inkomensgrens 3,5 procent"¹⁹. Als wederom deze cijfers worden gegeneraliseerd van landelijke cijfers naar regionale cijfers, dan zou dit neerkomen op iets meer dan 400 AOW'ers onder de lage-inkomensgrens in Nieuwegein.

¹³ CBS, "In Welke Regio's Is Er Veel Flexwerk?," 2017, <https://www.cbs.nl/nl-nl/faq/flexwerk/in-welke-regio-s-is-er-veel-flexwerk->.

¹⁴ CBS, "StatLine - Arbeidsdeelname; Regionale Indeling 2017," 2017, <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83933NED/table?fromstatweb>.

¹⁵ RTLZ, "Hoe arm is de zzp'er?," 2019, <https://www.rtlz.nl/ opinie/artikel/4782471/zzpers-armoede-arm-inkomen-vermogen-werknemers-dienst>.

¹⁶ CBS, "Wie Zijn de Zzp'ers?," 2018, <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-zzp/hoofdcategorieen/wie-zijn-de-zzp-ers->.

¹⁷ CBS, "StatLine - Regionale Kerncijfers Nederland Sociale Zekerheid," 2018, <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/70072ned/table?ts=1574267563683>.

¹⁸ SVB, "AOW-bedragen vanaf 1 januari 2020," 2020, <https://www.svb.nl/nl/aow/bedragen-aow/aow-bedragen>.

¹⁹ CBS, "Welvaart van Gepensioneerden," 2019, <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2019/27/welvaart-van-gepensioneerden>.

3

Resultaten vragenlijsten en interviews

In dit hoofdstuk worden de resultaten van zowel de interviews als de afgenomen vragenlijsten besproken. Dit hoofdstuk is opgedeeld in drie delen. Allereerst komt de bekendheid van en de ervaring met de minimaregelingen aan bod en wordt gesproken over het gebruik van de regelingen. Ten tweede wordt uiteengezet hoe de gemeente Nieuwegein doelgroepen die weinig bekend zijn met en/of weinig gebruik maken van regelingen beter zou kunnen bereiken en/of informeren. Als laatste wordt besproken wat in het algemeen de ervaringen van zzp'ers en AOW'ers zijn met de gemeente.

3.1. Bekendheid en ervaring met de regelingen

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

Om beter te begrijpen waarom minima geen of weinig gebruik maken van bepaalde regelingen is het van belang om in kaart te brengen wat de bekendheid van de regelingen is. Indien inwoners de regelingen niet kennen, maken ze er per definitie ook geen gebruik van. Van de AOW'ers gaf 41% aan van geen enkele regeling gehoord te hebben. Bij de zzp'ers lag dit percentage op 19%.



In Tabel 2, pagina 16, is de bekendheid en het gebruik per regeling voor zowel de AOW'ers als zzp'ers te zien. Houdt er rekening mee dat deze cijfers indicatief zijn. De tabel geeft de cijfers weer van de inwoners die gesproken zijn voor dit onderzoek, het is niet met zekerheid te zeggen dat dit voor de gehele groep AOW'ers en zzp'ers met een laag inkomen geldt.

Wat opvalt is dat er een duidelijk verschil bestaat tussen regelingen als het gaat hem de bekendheid en het gebruik ervan. De stadspas en de individuele bijzondere bijstand zijn veruit de meest bekende regelingen. Echter wordt zowel de stadspas als de individuele bijzondere bijstand door zowel AOW'ers als zzp'ers weinig gebruikt. Paragraaf 3.1.4 gaat dieper in op de mogelijke redenen hiervoor. De hoge bekendheid van de stadspas is te verklaren doordat de stadspas naar een deel van de bewoners automatisch wordt opgestuurd, zonder dat zij de stadspas hebben aangevraagd.

Verder is de collectieve zorgverzekering vooral bekend onder AOW'ers. De collectieve zorgverzekering wordt gebruikt door ongeveer de helft van de AOW'ers die de regeling kennen. Ook van de individuele inkomenstoeslag en de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen wordt door een aantal respondenten gebruik gemaakt.

De verschillende regelingen voor kinderen zijn maar bij 1 op de 10 respondenten bekend en wordt door niemand die de vragenlijst heeft ingevuld gebruikt. De bekendheid van deze regelingen bij de huishoudens met een kind ligt nog lager dan bij huishoudens zonder kind. Het aantal respondenten met een thuiswonend kind dat aangaf moeilijk rond te kunnen komen is 10, dit aantal is te laag om er harde conclusies aan te verbinden.

Tabel 2: Bekendheid minimaregelingen.

Regeling	Bekendheid AOW'ers (n = 74)	Gebruik (nu of in verleden) AOW'ers	Bekendheid zzp'ers (n=25)	Gebruik (nu of in verleden) zzp'ers
De Nieuwegein Stadspas	52 (70%)	5 (7%)	21 (84%)	2 (8%)
De collectieve zorgverzekering	31 (42%)	16 (22%)	7 (28%)	1 (4%)
De participatieregeling voor kinderen	4 (5%)	0 (0%)	4 (16%)	0 (0%)
De computerregeling voor kinderen	4 (5%)	0 (0%)	6 (24%)	0 (0%)
De kwijtschelding gemeentelijke belastingen	28 (38%)	9 (12%)	11 (44%)	2 (8%)
De individuele inkomenstoeslag	8 (11%)	2 (3%)	6 (24%)	2 (8%)
De individuele bijzondere bijstand	5 (7%)	0 (0%)	7 (28%)	1 (4%)
Hulp bij schulden (waaronder het schuldhelpverleningstraject)	13 (18%)	3 (4%)	8 (32%)	1 (4%)
De fietsregeling voor kinderen	3 (4%)	0 (0%)	6 (24%)	0 (0%)
Het noodfonds (SUN-lekstroom)	4 (5%)	2 (3%)	3 (12%)	0 (0%)
De tegemoetkoming van kosten kinderopvang	6 (8%)	0 (0%)	3 (12%)	1 (4%)
De tegemoetkoming van kosten kinderopvang op basis van sociaal-medische indicatie	5 (7%)	0 (0%)	1 (4%)	0 (0%)
Besluit bijstandverlening zelfstandigen Bbz	3 (4%)	1 (1%)	6 (24%)	0 (0%)

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2020

3.1.2. Hoe is de doelgroep bekend geworden met de regelingen?

De regelingen die bekend zijn onder de gesproken inwoners zijn voornamelijk via de website en in mindere mate via de sociale media van de gemeente of andere organisaties zoals WIL onder de aandacht gebracht. Ook posters en wijkkranten spelen een belangrijke rol bij het promoten van de regelingen.

Er zijn een paar uitzonderingen zichtbaar. De Stadspas wordt ook via vrienden en familie gedeeld, waardoor deze regeling meer bekendheid heeft. Ook bij hulp bij schulden geeft men aan hier vaker over te hebben gehoord via eigen sociale en zakelijke netwerken. De website van de gemeente wordt bij hulp bij schulden weinig genoemd.

Deze resultaten sluiten aan bij de gesprekken met professionals. Zij geven aan dat voornamelijk vanwege schaamte, met name onder ouderen, niet vaak onderling gepraat wordt over de financiële situatie. Alleen als iemand dichtbij staat en er een vertrouwensband is, wordt hier over met elkaar gesproken. Het online opzoeken van verschillende regelingen is volgens de professionals voor een deel van de doelgroep mogelijk lastig omdat ze niet digitaal vaardig zijn. Het is hierbij volgens hen belangrijk dat de informatie toegankelijk en overzichtelijk wordt aangeboden.



“De website van Geynwijs heeft een soort van sociale kaart, je moet er echt voor gestudeerd hebben om daar doorheen te komen, daar kan je als burger heel moeilijk vinden wat er nodig is.”²⁰ (professional)

Slechts een aantal respondenten heeft aangegeven de regelingen te kennen via een hulporganisatie of bijvoorbeeld via een sociaal werker. De professionals geven aan dat zij het idee hebben dat maar een klein deel van de zzp'ers en AOW'ers uit zichzelf naar hulporganisaties gaat. Ze geven aan te denken dat minima het een te grote stap vinden om direct naar een organisatie te stappen, een laagdrempeligere instantie is vaak het eerste contactmoment. Een voorbeeld kan zijn: een zzp'er die eerst naar een sociaaljuridisch servicepunt gaat voor vrijblijvend advies (bijvoorbeeld in een Buurtplein van Movactor), om door hen doorgestuurd te worden naar Stichting Over Rood voor een intakegesprek.

3.1.3. Wat zijn de ervaringen van de mensen die gebruik maken van deze regelingen?

Zoals eerder weergegeven zijn er weinig respondenten die gebruik maken van de verschillende regelingen. De ervaringen die gedeeld zijn, zijn persoonlijke ervaringen en hoeven niet voor de gehele groep te gelden. De voorbeelden en quotes zijn indicatief.

Op de vraag of respondenten tevreden zijn met de regeling komt voornamelijk naar voren dat respondenten tevreden zijn over de korting die zij ontvangen of het geld dat zij terugkrijgen. Vooral bij de kwijtschelding gemeentelijke belastingen wordt duidelijk dat de groep die hier gebruik van maakt zonder deze kwijtschelding de rekening niet zou kunnen betalen. Daarnaast wordt bij



²⁰ De Sociale kaart is inmiddels herzien. Deze quote slaat op de oude sociale kaart die via Geynwijs werd aangeboden.

de ervaringen van respondenten met de Stadspas genoemd dat zij het fijn vinden ook iets buitenshuis te kunnen doen.

“Zeer tevreden! Haalt ons uit het isolement. Uitstapjes op zaterdagen (gratis)” (respondent over de stadspas).

“Veel mensen zijn te trots om hun hand op te houden. Dat is begrijpelijk, maar in sommige gevallen kunnen die regelingen echt een verschil maken. “(respondent)

“Het is onmogelijk om voor zulke rekeningen te sparen van een minimum-inkomen. “(respondent over gemeentelijke belastingen)

Beide respondenten die gebruik hebben gemaakt van het noodfonds zijn erg positief en geven aan dat het fijn is dat een noodsituatie zo snel opgelost kon worden. Voor beiden is de aanvraag via een organisatie gegaan waardoor de procedure snel en makkelijk is verlopen.

Proces aanvragen van regelingen

Met betrekking tot de verschillende regelingen is ook gevraagd hoe men het vond om de regeling aan te vragen. In het algemeen zijn de reacties positief en wordt er vooral waarde gehecht aan persoonlijke hulp. Hierdoor voelen respondenten zich serieus genomen voelt en krijgen ze het gevoel dat ze zich niet hoeven te schamen voor hun situatie. Eén van de respondenten zegt hierover:

“De menselijke behandeling die ons in onze waarde liet. (respondent over hulp bij schulden)

Een aantal andere voorbeelden van de ervaringen met het aanvragen van de regelingen worden hieronder toegelicht. Respondenten geven aan het als positief te ervaren dat de Stadspas automatisch wordt opgestuurd. Eén van de respondenten geeft wel aan dat hij/zij zich schaamt om de Stadspas daadwerkelijk te gebruiken. De drempel om de pas aan te vragen is dus weggenomen, maar volgens deze respondent hoeft dat het gebruik van de pas niet te verhogen.

“Ik schaam me er voor om hem (Stadspas) te gebruiken.” (Respondent)

Over het aanvragen van de collectieve zorgverzekering zijn respondenten positief. De respondenten geven aan goed geholpen te zijn en duidelijke uitleg gekregen te hebben.

“Leuk, je kon naar een gebouw waar één op één alles uit werd gelegd. Er waren ook koffie en broodjes. “(respondent over collectieve zorgverzekering)

“Het aanvragen van een uitgebreide collectieve ziektekostenverzekering was eigenlijk heel gemakkelijk. We hadden ervan gehoord op een informatieavond en hebben toen een afspraak gemaakt op het gemeentehuis. Daar werden we geholpen door een vriendelijke mevrouw die ons alles goed heeft uitgelegd.” (respondent over collectieve zorgverzekering)

Over het aanvragen van de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen zijn de ervaringen van respondenten wisselend. Ongeveer de helft van de mensen die ervaring hebben met het aanvragen van de regeling, geven aan ontevreden te zijn over het proces van aanvragen. Zo benoemen bijvoorbeeld drie respondenten dat het vervelend is dat de kwijtschelding ieder jaar opnieuw aangevraagd moet worden en dat zij vaak lang op een reactie moeten wachten.

3.1.4. Wie maken er momenteel nog geen gebruik van de regelingen en waarom niet?

Aan alle respondenten die geen gebruik maken van een regeling, maar wel aangeven de regeling te kennen (n=79), is per regeling gevraagd waarom zij er geen gebruik van maken. De respondenten die aangeven zeker te weten dat zij voor geen van de regelingen in aanmerking kunnen komen zijn niet meegenomen in de verdere analyses. De volgende cijfers zijn berekend met de antwoorden van 45 respondenten.



De meest voorkomende reden voor respondenten (44%) om een regeling niet te gebruiken is omdat ze denken er niets aan te hebben. Daarnaast geeft 30% van de respondenten aan niet te weten of ze in aanmerking komen voor de regeling. Tien procent van de respondenten geeft aan niet te weten wat ze met de regeling kunnen.

3.1.5. In hoeverre is er interesse in de regelingen bij mensen die er nog geen gebruik van maken?

Aan de respondenten die aangeven niet eerder van de regelingen gehoord te hebben (n=108) is gevraagd of zij geïnteresseerd zijn in de regeling nu zij er via de vragenlijst bekend mee zijn geraakt. In de vragenlijst werden de regelingen voor deze respondenten kort toegelicht. Ook bij deze vraag zijn de respondenten die zelf aangeven geen recht te hebben op de regelingen niet meegenomen. De volgende cijfers zijn berekend over 76 respondenten.

Op de regelingen voor kinderen na geeft een groot deel van de respondenten aan de regelingen interessant te vinden. Daarnaast is er een grote groep die aangeeft de regelingen interessant te vinden maar niet zeker te weten of ze in aanmerking komen. In Tabel 3 en Tabel 4 op pagina 20 en 21 staan opeenvolgend de interesses van AOW'ers en zzp'ers weergegeven in regelingen waar zij nog niet eerder van hebben gehoord.

Relatief gezien is er onder de zzp'ers meer interesse in de regelingen. De AOW'ers geven vaker dan de zzp'ers aan dat ze geen interesse hebben in een regeling, ondanks dat ze verwachten er wel in aanmerking voor te komen.

Tabel 3: Interesse in regelingen onder AOW'ers die niet eerder van de regeling hebben gehoord.

Regeling	Ja, interessant	Ja, interessant maar ik weet niet of ik in aanmerking kom	Nee, niet interessant	Weet ik niet
Nieuwegein Stadspas (n= 31)	11 (35%)	12 (39%)	4 (13%)	4 (13%)
Collectieve zorgverzekering (n= 43)	10 (23%)	9 (21%)	17 (40%)	7 (16%)
Participatieregeling voor kinderen (n= 44)	3 (7%)	1 (2%)	29 (66%)	11 (25%)
Computerregeling voor kinderen (n= 42)	2 (5%)	0 (0%)	29 (69%)	11 (26%)
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen (n= 42)	7 (17%)	21 (50%)	8 (19%)	6 (14%)
Individuele inkomenstoeslag (n= 47)	7 (15%)	20 (43%)	11 (23%)	9 (19%)
Individuele bijzondere bijstand (n= 45)	7 (16%)	6 (13%)	22 (49%)	10 (22%)
Hulp bij schulden (n= 45)	2 (4%)	2 (4%)	28 (62%)	13 (29%)
Fietsregeling voor kinderen (n= 40)	4 (10%)	0 (0%)	25 (63%)	11 (28%)
Noodfonds (SUN-lekstroom) (n= 42)	5 (12%)	3 (7%)	22 (52%)	12 (29%)
Tegemoetkoming kosten kinderopvang (n= 38)	2 (5%)	0 (0%)	27 (71%)	9 (24%)
Tegemoetkoming kosten kinderopvang op basis van sociaal-medische indicatie (n= 39)	3 (8%)	0 (0%)	25 (64%)	11 (28%)
Besluit bijstandverlening zelfstandigen (n= 40)	2 (5%)	1 (3%)	25 (63%)	12 (30%)

Tabel 4: Interesse in regelingen onder zzp'ers die niet eerder van de regeling hebben gehoord.*

Regeling	Ja, interessant	Ja, interessant maar ik weet niet of ik in aanmerking kom	Nee, niet interessant	Weet ik niet
Nieuwegein Stadspas (n= 2)	1 (50%)	1 (50%)	0 (0%)	0 (0%)
Collectieve zorgverzekering (n= 12)	4 (33%)	4 (33%)	2 (17%)	2 (17%)
Participatieregeling voor kinderen (n= 11)	3 (27%)	3 (27%)	4 (36%)	1 (9%)
Computerregeling voor kinderen (n= 11)	3 (27%)	4 (36%)	3 (27%)	1 (9%)
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen (n= 8)	3 (38%)	5 (63%)	0 (0%)	0 (0%)
Individuele inkomenstoeslag (n= 11)	2 (18%)	4 (36%)	2 (18%)	3 (27%)
Individuele bijzondere bijstand (n= 10)	3 (30%)	3 (30%)	3 (30%)	1 (10%)
Hulp bij schulden (n= 11)	3 (27%)	2 (18%)	4 (36%)	2 (18%)
Fietsregeling voor kinderen (n= 10)	3 (30%)	2 (20%)	3 (30%)	1 (10%)
Noodfonds (SUN-lekstroom) (n= 12)	3 (25%)	3 (25%)	4 (33%)	2 (17%)
Tegemoetkoming kosten kinderopvang (n= 13)	3 (23%)	3 (23%)	6 (46%)	1 (8%)
Tegemoetkoming kosten kinderopvang op basis van sociaal-medische indicatie (n= 10)	2 (20%)	2 (20%)	5 (50%)	1 (10%)
Besluit bijstandverlening zelfstandigen (n= 12)	2 (17%)	5 (42%)	3 (25%)	2 (17%)

*De uitsplitsing naar zzp'ers per regeling kent een laag aantal respondenten (zie n=). Hier dient rekening mee gehouden te worden bij de interpretatie van de percentages.

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2020

Waarom veel respondenten aangeven niet geïnteresseerd te zijn, komt in de vragenlijst voor inwoners van Nieuwegein niet duidelijk naar voren. In de gesprekken met de professionals worden mogelijke redenen voor het gebrek aan interesse voor miniregelingen duidelijker. Als belangrijkste reden wordt door meerdere professionals genoemd dat er een groot gevoel van zelfstandigheid onder AOW'ers en zzp'ers bestaat. Verschillende professionals geven aan dat volgens hen zowel de AOW'ers als zzp'ers niet snel hun hand zullen ophouden, en dat zij daarom weinig interesse in de regelingen zouden hebben.

De professionals geven ook aan dat zij het idee hebben dat AOW'ers er snel vanuit gaan dat zij geen recht meer hebben op bepaalde regelingen. Hierdoor kan het zo zijn dat AOW'ers niet snel op zoek gaan naar regelingen waar zij mogelijk wel gebruik van zouden kunnen maken. Daarbij komt dat, zo stellen een aantal professionals, AOW'ers vaak hun hele leven zelfstandig hun broek hebben weten op te houden, en dat de stap om naar de gemeente te stappen voor hulp voor hen daardoor (extra) groot is.

“Sommige mensen denken ‘Ik ben 65, ik kom daarvoor niet in aanmerking’, terwijl dat helemaal niet zo hoeft te zijn.” (professional)

“Mijn ervaring was wel dat ouderen best wel een hele grote drempel hebben om hun hand op te houden.(...) Mensen zeggen van: ‘Daarvoor ga je toch niet naar de gemeente om je hand op te houden?’ Maar de regeling is daar juist voor!” (professional)

Over zzp’ers in het bijzonder zeggen professionals dat zij gezien hun werkzaamheden vaak écht zelfstandig willen zijn. Daarbij stellen ze dat zzp’ers vaak denken dat ze geen recht op hulp hebben, omdat ze er zelf voor gekozen hebben zzp’er te zijn.

“Zzp’ers leven vaak van: ik dop mijn eigen boontjes. Ze denken ‘Ik heb inkomen’, ze kijken niet naar ‘Heb ik nou 100/120/130%?’, die zien dat ze inkomen hebben en denken ‘Ik regel het wel’. Dat zou een belemmering kunnen zijn.” (WIL)

“Het zijn ondernemers, dus ze denken dat ze hun eigen broek moeten ophouden. Dus in hun mindset is nooit de gedachte dat ze daarbij geholpen kunnen worden door belastinggeld.” (professional)

De mensen die wel om hulp vragen, vragen vaak de hulp pas aan als het eigenlijk al te laat is. Uit de interviews met de professionals komt ook naar voren dat veel minima zich zouden schamen voor hun financiële situatie. Tegenover zichzelf, dat ze niet meer onafhankelijk zijn, maar ook tegenover de organisaties die hen proberen te helpen. Inwoners met een lager inkomen willen ook niet altijd al hun privé zaken met bepaalde organisaties delen. Zij vinden bijvoorbeeld hun eigen inkomen een privé zaak waar de overheid niet vanaf zou moeten weten. Dit kan ook gevoeld worden door een gevoel van schaamte. Dit komt volgens de professionals vooral voor bij de AOW’ers.

“Er zullen ook mensen zijn die zeggen “Bemoei je er niet mee. Gaat de overheid of mijn huisarts zich daar nu ook al mee bemoeien?” (professional)

“Dat is ook wel een drempel voor mensen, wij gaan er wat van vinden. Daar zit niet iedereen op te wachten, dat snap ik ook.” (professional)

3.2. Hoe kan de doelgroep beter bereikt worden?

Ook belangrijk in dit onderzoek is het vinden van een manier waarop meer mensen uit de doelgroep ondersteund kunnen worden door (met name) de regelingen die de gemeente aanbiedt.

Allereerst is er gekeken naar de inhoud van de regelingen. De regelingen die nu aangeboden worden, worden door zowel de professionals als door de respondenten die de regelingen gebruiken als goed en voldoende ervaren. Vooral de kortingen en kwijtscheldingen worden als belangrijk gezien door respondenten. Eén van de respondenten geeft bijvoorbeeld aan dat veel van zijn/haar persoonlijke problemen terug te herleiden zijn naar schulden. Door financiële druk of schulden kwijt te schelden wordt men op andere vlakken in het leven ook geholpen.

“Nee, met name mijn schulden slaan mij lam, zorgen dat ik niet goed of te weinig slaap en dat ik merk dat mijn fysieke gesteldheid hard achter uit gaat. En heb zelfs de puf niet om naar een dokter te gaan. Daarnaast de eenzaamheid, die steeds meer groeit.” (respondent)

“Niet zozeer een regeling, maar vooral een plek om ze te helpen moet beschikbaar gemaakt worden. De regelingen die er zijn, zijn an sich voldoende.” (professional)

3.2.1. Wat kan de gemeente volgens de respondenten doen om het gebruik van deze regelingen te maximaliseren?

Extra ondersteuning of extra regelingen van de gemeente op andere gebieden wordt dus door zowel respondenten als professionals weinig gevraagd. Respondenten geven voornamelijk aan verbeterpunten te zien wanneer het gaat om de toegankelijkheid en het bereiken van degenen die recht hebben op de regelingen. In de interviews met professionals en in de vragenlijst komen een paar suggesties naar voren.²¹

Actief benaderen en persoonlijk informeren

Op de vraag wat de gemeente kan doen om minima beter te informeren over de regelingen, noemen 13 van de 43 respondenten die antwoord op de vraag hebben gegeven dat het helpt als mensen persoonlijk door de gemeente worden aangeschreven. Dit kan bijvoorbeeld jaarlijks met een brief per post. Hierbij geven respondenten aan dat het zou helpen als de gemeente kijkt naar de situatie van de persoon. Is iemand bijvoorbeeld zzp'er, stuur dan een brief met relevante informatie voor zzp'ers. Dit sluit ook goed aan bij het feit dat deze groepen niet snel zelf om hulp zouden vragen. Door mensen uit de doelgroep zelf actief te benaderen, wordt de drempel bij het vragen om hulp verkleind.²²



²¹ Er is binnen dit onderzoek niet gekeken naar de praktische haalbaarheid van de suggesties die gegeven zijn door de respondenten. De suggesties zijn een startpunt waar vanuit haalbare acties ontwikkeld kunnen worden.

²² WIL gaat actief langs de deuren en is bezig met andere initiatieven om de doelgroep actief te benaderen. Echter de privacy wetgeving beperkt hun in hun mogelijkheden.

**“Persoonlijk benaderen. We worden ook uitgenodigd voor Beursplein.
Dus de gemeente weet ons te vinden. “(respondent)**

**“Iemand met een bijstand wordt via zijn contactpersoon op die
regelingen gewezen, of komt ermee in aanraking dat heeft een zzp'er
niet. Die moet het meer zelf uitzoeken en oplossen, dus er is niet echt
een communicatie lijn tussen gemeente en zzp'er zeg maar.
“(respondent)**

**“Actief benaderen met alle mogelijkheden voor zelfstandigen op een
rijtje. Dan zou ik vele jaren eerder al hulp hebben gevraagd.
“(respondent)**

Ook de Molenkruier wordt meerdere keren (vijf keer) genoemd als goed informatiekanaal. Daarbij wordt genoemd dat het opvallende artikelen moeten zijn waarin duidelijk uitgelegd wordt welke stappen men moet nemen om een regeling aan te vragen.

Gerichte communicatie en ondersteuning per doelgroep

In het Beleidsplan wordt momenteel geen onderscheid gemaakt tussen verschillende doelgroepen. De AOW'ers worden bijvoorbeeld niet via een ander kanaal benaderd dan de zzp'ers. Zowel uit de diepte-interviews met professionals als uit de vragenlijst komt naar voren dat er vooral bij de zzp'ers vraag is naar een specifieke benadering. Zzp'ers hebben vaak specifieke vragen en problemen die niet voor andere groepen gelden. Denk aan een onregelmatig inkomen.

Binnen de groep zzp'ers is vraag naar een vaste plek of loket, specifiek voor zzp'ers waar zij met vragen terecht kunnen. Hierbij is het belangrijk dat de persoon die hen helpt de situatie van een zzp'er goed begrijpt. Momenteel kunnen zzp'ers bij Vitras of Vereniging over Rood terecht, Vitras is echter geen 'specialist' als het gaat om zzp-specifieke vragen.

Ook via de eerdergenoemde Sociale Kaart is dit beperkte aanbod voor zzp-gerichte organisaties duidelijk; als gezocht wordt op 'zzp' komt alleen de Kamer van Koophandel (KvK) in Utrecht als organisatie naar voren²³. Met de zoekterm 'Zelfstandige' worden de resultaten enigszins uitgebreider (bijvoorbeeld met informatie/veel gestelde vragen van zzp'ers). Echter, het aantal relevante organisaties (i.e. specifiek gericht op vragen van zzp'ers) blijft beperkt tot de KvK en Bureau Zelfstandigen Utrecht (Bbz). Het Bbz is echter gericht op Zelfstandige ondernemers die reeds financiële hulp nodig hebben, niet zozeer op ondersteuning bij bijvoorbeeld administratie of ondersteuning bij het opstarten van een bedrijf²⁴.

In de vragenlijst worden door zzp'ers ook opties gegeven om hen gericht te bereiken. Als voorbeelden worden de Kamer van Koophandel of de Belastingdienst genoemd.

Bij AOW'ers moet er rekening mee gehouden worden dat niet iedereen beschikking heeft over een computer. Ook hier wordt momenteel nog te weinig rekening mee gehouden volgens het Beleidsplan Armoedebeleid²⁵.

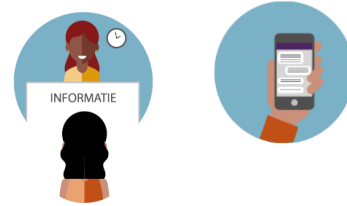
²³ “ZZP'er - Sociale Kaart Nieuwegein _ Wegwijzer Voor Ondersteuning in Het Dagelijks Leven,” n.d., <https://socialekaart.nieuwegein.nl/aanbod/306/zzp'er>.

²⁴ “Bureau Zelfstandigen Utrecht - Sociale Kaart Nieuwegein _ Wegwijzer Voor Ondersteuning in Het Dagelijks Leven,” n.d., <https://socialekaart.nieuwegein.nl/organisatie/186/bureau-zelfstandigen-utrecht>.

²⁵ Gemeente Nieuwegein, “Beleidsplan Armoedebeleid 2015 -2018”, 2014.

Eén plek voor alle vragen

In bijna alle interviews met professionals wordt aangegeven dat er behoefte is aan één locatie waar minima met al hun vragen terecht kunnen. Hierbij kan aan zowel een online als een fysieke plek gedacht worden om alle groepen te kunnen bedienen.



“Elke gemeente heeft een stuk of 30 voorzieningen voor mensen in armoede. Van zo’n stadspas tot een bijstandsuitkering. Wat we zien is voor elke voorziening is er 1 loket, in plaats van 1 loket voor alles. Dus wil je 5 dingen moet je langs 5 loketten. De drempels zijn redelijk hoog. Niet alleen voor ondernemers ook voor particulieren.” (professional)

“Eigenlijk moet de gemeente een loket hebben waar iedereen terecht kan en kan aanbellen en wat eigenlijk heel laagdrempelig is. En waar je gewoon heel deskundig doorverwezen wordt” (professional)

“Wat betreft de ouderen, het gaat het heel erg makkelijk dat organisaties heel erg hun best doen om alles te verbeteren en digitaal te maken, geen papieren rompslomp. Allemaal leuk en aardig, maar je slaat de ouderen die niet digitaal vaardig zijn over. (...) Dat is bij de zzp’ers overigens ook, de schilder en stukadoor zijn dat ook niet altijd.” (professional)

“Een grote wens van ons is dan ook één loket waar ze voor alles terecht kunnen” (professional)

Belangrijk hierin is dat er genoeg tijd vrijgemaakt wordt voor de persoon die langskomt, en er een uitgebreid gesprek wordt gevoerd om erachter te komen wat er allemaal speelt en waar iemand het best terecht kan. Dit sluit ook aan bij het eerder genoemde advies van persoonlijk informeren. Daarnaast is het belangrijk dat een afspraak ook snel ingepland moeten kunnen worden, aangezien minima volgens professionals vaak pas hulp zoeken op het laatste moment. Dan is een wachttijd van een aantal weken te lang.

“Het duurt lang voordat mensen op de juiste plek zijn. Dan kan je al wel een huurachterstand hebben, hypotheekachterstand, schulden lopen op.” (professional)

De respondenten zelf spreken minder vaak over de wens voor één plek voor al hun vragen. Zoals gezegd willen zij vooral dat de gemeente hen benadert en willen respondenten niet steeds zelf op zoek moeten naar de juiste informatie. Eén respondent sluit met zijn mening aan bij het advies van de professionals. Deze respondent stelt het volgende voor:

“Misschien een idee om een platform te starten voor alle ZZP’ers in Nieuwegein. Een platform waar mensen elkaar online en fysiek kunnen

ontmoeten. Waar door de gemeente informatie gegeven kan worden en waar door de gemeente initiatieven ondersteund kunnen worden door te faciliteren.” (respondent)

Samenwerking tussen verschillende partijen

Meerdere professionals geven aan dat de organisaties die er zijn om minima te helpen (WIL, Geynwijs, Stichting Over Rood, Vitras etc.) niet voldoende samenwerken. Het is voor de verschillende organisaties onderling ook niet altijd duidelijk wat de rol van elke organisatie is. Een nauwere samenwerking tussen de organisaties zou duidelijkheid kunnen brengen bij de organisaties en bij de minima zelf. Bij betere samenwerking kunnen minima eerder bereikt worden en sneller doorverwezen worden naar de voor hun relevante organisatie. Dit advies sluit ook goed aan bij het eerder advies over één plek voor al uw vragen. Door een betere samenwerking van verschillende partijen, wordt het voor de inwoners ook makkelijker om te weten bij wie zij terecht moeten.

“Iedereen heeft zo zijn projectje en pijlertje. Iemand vanuit armoede heeft weinig te maken met degene die naar de maatschappelijke opvang kijkt, terwijl iemand die in de maatschappelijke opvang terecht komt bijna altijd ook met armoede te maken heeft. Er zijn een hele hoop eilandjes, maar de bruggen ontbreken.” (professional)

Ook samenwerkingen met bijvoorbeeld de Voedselbank, kringloopwinkels, de buurtpleinen, steunpunt Mantelzorg en huisartsen worden genoemd om meer mensen te kunnen bereiken. Inwoners zijn soms wantrouwig ten opzichte van de gemeente, terwijl de genoemde instanties toegankelijker zijn en vaak wel contact hebben met de doelgroep. Door deze organisaties te betrekken in het communicatieproces, worden naar waarschijnlijkheid nieuwe groepen bereikt. Hierbij kan gedacht worden aan folders in de wachtkamers van de huisarts.

Daarnaast wordt er gesproken over het betrekken van de Kamer van Koophandel. De gemeente kan nagaan of er bij de start van een (eenmans-)bedrijf aangegeven kan worden welke regeling van toepassing zijn. Mogelijk kan er bij de Kamer van Koophandel ook gedacht worden aan een adressenbestand met alle huidige zzp'ers in Nieuwegein. Ook wordt er nog gedacht aan achterstallige huur bij een woningcorporatie, of banken wanneer de hypotheek niet meer betaald kon worden. Dit geeft een indicatie dat er bij deze gezinnen financiële problemen zijn en dat deze extra hulp waarschijnlijk goed kunnen gebruiken.

Tot slot wordt WIL door professionals genoemd als belangrijk punt voor informatie om de doelgroep te bereiken, zie de quote op de volgende pagina. Dit zijn alleen wel de mensen die hun weg naar een hulpinstantie al gevonden hebben en dus misschien al gebruik maken van één of meerdere regelingen.

“Ik zou zeggen de Poort bij WIL, daar komt iedereen die een uitkering aanvraagt. Dus die zzp'er belt daar aan. Ik zou daar terugvragen hoe groot het aantal mensen dat zzp'er daar is. Verder zou je kunnen zeggen als die bijstand stopt en naar de AOW gaat, kan je vragen om hoeveel mensen gaat dat. Dat is ook een markeringsmoment. Dat je vanuit een bijstandsuitkering in een AOW situatie terecht komt.” (professional)

Eigen werkplek voor zzp'ers

Naast de regelingen die besproken zijn, geven de zzp'ers aan dat de gemeente hen zou kunnen ondersteunen door werkplekken te faciliteren. Door goedkopere werkplekken aan te bieden voor startende ondernemers kunnen zij op weg geholpen worden.²⁶

Nu worden panden afgebroken die prima gebruikt kunnen worden voor kleine ondernemers. (respondent)

Het huren van bedrijfslocatie. Misschien kan de gemeente met een bedrijvenverzamelpand kleine en startende ondernemers ondersteunen. Korte contracten, huur afhankelijk van inkomsten bijvoorbeeld. (respondent)

²⁶ Vergelijkbare initiatieven bestaan wel in Nieuwegein, maar zijn mogelijk niet toereikend of bekend bij de respondenten waardoor "eigen werkplek voor zzp'ers" wel door meerdere respondenten als suggestie is genoemd.

4

Referenties

- Akkermans, M, K Arts, W Bos, M van den Brakel, K Gidding, M Goedhuys- van der Linden, D Herbers, et al. "Armoede En Sociale Uitsluiting," 2018. <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2018/03/armoede-en-sociale-uitsluiting-2018>.
- "Bureau Zelfstandigen Utrecht - Sociale Kaart Nieuwegein _ Wegwijzer Voor Ondersteuning in Het Dagelijks Leven," n.d. <https://socialekaart.nieuwegein.nl/organisatie/186/bureau-zelfstandigen-utrecht>.
- CBS. "Factsheet Minimabeleid Nieuwegein," 2017. https://www.cbs.nl/-/media/_pdf/2019/16/factsheet-armoedemonitor-nieuwegein.pdf.
- CBS. "In Welke Regio's Is Er Veel Flexwerk?," 2017. <https://www.cbs.nl/nl-nl/faq/flexwerk/in-welke-regio-s-is-er-veel-flexwerk->.
- CBS. "StatLine - Arbeidsdeelname; Regionale Indeling 2017," 2017. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83933NED/table?fromstatweb>.
- CBS. "StatLine - Regionale Kerncijfers Nederland Sociale Zekerheid," 2018. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/70072ned/table?ts=1574267563683>.
- CBS. "Welvaart van Gepensioneerden," 2019. <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2019/27/welvaart-van-gepensioneerden>.
- CBS. "Wie Zijn de Zzp'ers?," 2018. <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-zzp/hoofdcategorieen/wie-zijn-de-zzp-ers->.
- Freepik. De visualisaties van de klantreis zijn gemaakt met plaatjes van <https://www.freepik.com>.
- Geerdinck, Marleen, Alderina Dill-fokkema, Stephan Verschuren, Kim Van Zoonen, Jessica Van Den Toorn, and Monique Stavenuiter. "Werkenden Met Een Kleine Beurs," 2018, 1-72. https://www.verwey-jonker.nl/doc/2018/317005_Werkenden-met-een-kleine-beurs.pdf.
- Gemeente Alkmaar. "Beleidskader Minimabeleid Gemeente Alkmaar," 2017. <https://alkmaar.nl/Minimabeleid-Beleidskader-2017-2021.html>.
- Gemeente Nieuwegein. "Beleidsplan Armoedebelid 2015 -2018," 2014.
- Gemeente Nieuwegein. "Meer Kinderen Maken Gebruik van Armoederegelingen," 2018. <https://www.nieuwegein.nl/actueel/nieuws/2018/mei-2018/meer-kinderen-maken-gebruik-van-armoederegelingen/>.
- Gemeente Nieuwegein. "Minimaregelingen Gemeente Nieuwegein," n.d.
- Gemeente Nieuwegein. "Sociale Kaart Nieuwegein: Wegwijzer Voor Ondersteuning in Het Dagelijks Leven," 2019. <https://socialekaart.nieuwegein.nl/page/8/over-de-sociale-kaart>.
- Gemeente Nieuwegein. "ZZP'er - Sociale Kaart Nieuwegein _ Wegwijzer Voor Ondersteuning in Het Dagelijks Leven," n.d. <https://socialekaart.nieuwegein.nl/aanbod/306/zzp-er>.

Gemeente Roosendaal. "Integraal Armoedebeleid," 2017. <https://roosendaal.nl/file/1865/download>.

Gemeenteraad Nieuwegein. "Raadsvoorstel Beleidsplan Armoedebeleid 2015-2018," 2014.

Labore Onderzoek & Advies. "Onderzoek Naar Het Armoedebeleid Gemeente Zoetermeer," 2017. <https://api1.ibabs.eu/publicdownload.aspx?site=zoetermeer&id=100077060>.

RTLZ "Hoe arm is de zzp'er?," 2019. <https://www.rtlz.nl/ opinie/artikel/4782471/zzpers-armoede-arm-inkomen-vermogen-werknemers-dienst>.

SVB, "AOW-bedragen vanaf 1 januari 2020," 2020, <https://www.svb.nl/nl/aow/bedragen-aow/aow-bedragen>.

UWV, "Actuele bedragen," 2019. <https://www.uwv.nl/particulieren/bedragen/detail/sociaal-minimum>.

Bijlage 1: Topiclijst diepte-interviews

Introductie

Welkom. Fijn dat u tijd heeft vrij gemaakt om mee te helpen met het onderzoek naar het minimabeleid van de gemeente Nieuwegein.

De reden dat we dit onderzoek doen is omdat de gemeente Nieuwegein voor minima-huishoudens verschillende regelingen aanbiedt (zoals een stadspas of bijzondere bijstand), maar dat niet iedereen die recht heeft op deze regelingen ook gebruik maakt hiervan. Uit statistieken die door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) zijn gepresenteerd komt naar voren dat voornamelijk zzp'ers, werklozen en AOW'ers weinig gebruik maken van minimaregelingen. De Rekenkamercommissie wil daarom graag meer inzicht in wat er speelt bij deze groepen die weinig gebruik maken van de regelingen. Voor dit onderzoek richten wij ons voornamelijk op zzp'ers en AOW'ers met een laag inkomen.

Doel gesprek:

Het onderzoek dat wij uitvoeren start met 6 gesprekken met sleutelfiguren die of in contact staan met de genoemde doelgroep, of te maken hebben met de regelingen voor de genoemde doelgroep. Wij zouden het tijdens dit gesprek graag willen hebben over wat u weet over de doelgroep; wie zijn ze, wat houdt hen bezig, wat zijn hun wensen en waar lopen ze tegen aan in hun leven. Daarnaast horen we ook graag wat uw ervaringen zijn met betrekking tot het minimabeleid.

Na afronding van deze gesprekken zullen wij via verschillende kanalen de minima uit de doelgroep proberen te bereiken en te spreken.

Voorstelrondje (10 min)

- Zou u iets meer kunnen vertellen over wie u bent en wat uw rol hier is?
- Op welke manier staat u in contact met mensen met een laag inkomen (en specifiek zzp'ers en AOW'ers)?
- Verder doorvragen op het contact met de groep.
 - Om welke reden(en) nemen zij contact met u op?
 - Op welke manier helpt u ze verder?
 - Bent u altijd in staat om ze verder te helpen? Zo nee, onderneemt u bijvoorbeeld actie om ze naar instanties/organisaties/professionals door te verwijzen?
 - Waar loopt u in uw werk tegen aan?
 - Welke vragen hebben mensen uit de groepen zoals aan u?

*Volgorde doelgroep – minimabeleid afhankelijk van functie sleutelpersoon / startgesprek

Doelgroep

- Zou je iets meer kunnen vertellen over de doelgroepen, dus zowel over de zzp'ers als AOW'ers met een laag inkomen? Dus wie zijn zij, hoe ziet hun leven er uit?
 - Bij de zzp'ers: wat voor werk doen zij zoal?
 - Waar lopen zij tegenaan in hun leven?
 - Waar gaan zij heen met vragen? Weten zij waar ze naar toe kunnen gaan met hun vragen?
 - Zie je verschillen tussen de groepen zzp'ers met een laag inkomen en AOW'ers met een laag inkomen?
- Als wij in contact willen komen met eerdergenoemde groepen, waar zouden we dan heen moeten?

Regels minimabeleid

- In hoeverre bent u zelf bekend met de regelingen die de gemeente Nieuwegein heeft voor minima?
 - Wat vindt u van de regelingen die de gemeente Nieuwegein heeft voor minima?
 - Welke regeling(en) vindt u wel goed werken en waarom?
 - Welke regeling(en) vindt u minder goed werken en waarom? Wat zou er verbeterd kunnen worden?
- In hoeverre is de doelgroep bekend met regels speciaal voor minima?
 - Hoe denkt u zelf dat mensen daar (bijvoorbeeld: stadspas, regelingen) bekend mee zijn geraakt?
 - De mensen die er niet bekend mee zijn, zouden zij er wel geïnteresseerd in zijn?
- Zijn er punten waar men tegen aanloopt met betrekking tot deze regelingen?
 - Is dat verschillend voor de groepen zzp'ers met een laag inkomen en AOW'ers met een laag inkomen?
- Is er behoefte aan nieuwe regelingen binnen de gemeente?
- Hoe is het contact met de gemeente en hulporganisaties?

Vervolgonderzoek

- Zijn er nog onderwerpen waar we het nu niet over hebben gehad die wel van belang zijn voor dit onderzoek?
- Zijn er nog onderwerpen waar wij niet naar moeten vergeten te vragen als we de minima zelf spreken?
- In hoeverre zou u / uw organisatie een rol kunnen spelen bij het vervolgonderzoek? Is er een mogelijkheid om online een vragenlijst uit te zetten onder de doelgroep?
- Zouden wij met interviewers mensen kunnen aanspreken tijdens een activiteit (afhankelijk van organisatie).

Bijlage 2: Vragenlijst minima

Labyrinth Onderzoek & Advies doet momenteel onderzoek naar het minimabeleid van de gemeente Nieuwegein. Hierbij zijn we vooral benieuwd naar de ervaringen van zzp'ers en AOW'ers.

Het invullen van de vragenlijst duurt circa 15 minuten. Onder de mensen die meedoen aan het onderzoek worden 10 VVV-bonnen ter waarde van €20 verloot. U komt hiervoor in aanmerking als u de vragenlijst volledig en naar waarheid invult. Aan het einde van de vragenlijst vragen wij u om uw contactgegevens. Uw contactgegevens zullen alleen gebruikt worden om contact met u op te kunnen nemen als u één van de bonnen heeft gewonnen. Het onderzoek is compleet anoniem en Labyrinth verwijdert eventueel opgegeven contactgegevens uiterlijk 3 maanden na afloop van het onderzoek.

Mogelijk heeft u deze vragenlijst al eerder via een andere weg ontvangen en ingevuld. U hoeft de vragenlijst maar één keer invullen.

Heeft u vragen over het onderzoek? Neem dan gerust contact met ons op. Dit kan telefonisch via 030 - 262 71 91 of via info@labyrinthonderzoek.nl. Vermeld hierbij dat het om het onderzoek naar het minimabeleid in Nieuwegein gaat.

1. Woont u in de stad Nieuwegein?

☐ 1: Ja

☐ 2: Nee -> Einde vragenlijst

2. Bent u zzp'er, AOW'er, of geen van beiden?

☐ 1: Ik ben zzp'er.

Met zzp'er wordt bedoeld dat u Zelfstandige Zonder Personeel bent. Dit betekent dat u werkt voor verschillende opdrachtgevers en dat u niet in dienstverband bent.

☐ 2: Ik ben AOW'er.

Hiermee wordt bedoeld dat u pensioengeld ontvangt op grond van de Algemene Ouderdomswet.

☐ 3: Ik ben geen zzp'er of AOW'er. -> Einde vragenlijst

3. In Nieuwegein worden verschillende regelingen aangeboden voor mensen die minder verdienen. Op die manier wilt de Gemeente Nieuwegein mensen ondersteunen die het minder breed hebben en hen op weg helpen. Met welke van de onderstaande regelingen bent u bekend?

**Met bekend bedoelen we: heeft u ooit van de regeling gehoord, of kent u de regeling van naam. U hoeft er niet gebruik van te hebben gemaakt / maken of de precieze regels te kennen.*

**Meerdere antwoorden mogelijk.*

Regelingen

Bekend/onbekend

De Nieuwegein Stadspas. <i>Met behulp van deze pas kunnen mensen met een lager inkomen gratis of met flinke korting deelnemen aan sport en verschillende activiteiten.</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Collectieve ziektekostenverzekering. <i>Hierdoor kunnen mensen met een lager inkomen korting krijgen op de premie/kosten van de zorgverzekering (zowel op de basisverzekering als de aanvullende verzekering).</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Participatieregeling voor kinderen. <i>Met deze regeling kunnen ouders hun kinderen mee laten doen met schoolactiviteiten en sport waar dat anders niet mogelijk was geweest (bv. vergoeden deelname schoolreisjes en betaling hockeystick).</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Computerregeling voor kinderen. <i>Met deze regeling kunnen ouders voor hun kinderen eenmaal in de vier jaar een laptop of tablet (met evt. een printer) aanvragen bij de gemeente als zij dat zelf niet kunnen betalen.</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen. <i>Dit is een regeling die ervoor zorgt dat inwoners met een lager inkomen geen rioolheffing, afvalstoffenheffing, onroerend zaakbelasting en belasting op woon- en bedrijfsruimten hoeven te betalen.</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Individuele inkomenstoeslag. <i>Dit is een toeslag die eenmaal per jaar wordt betaald, als iemand lange tijd van een laag inkomen leeft en voorlopig geen uitzicht heeft op een (veel) hoger inkomen .</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Individuele bijzondere bijstand. <i>Deze toeslag kan worden aangevraagd wanneer iemand bijzondere of noodzakelijke kosten heeft gemaakt die een persoon niet uit eigen inkomen of vermogen kan betalen.</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Hulp bij schulden (waaronder schuldhelpverleningstraject). <i>Het is een plicht van gemeenten om mensen die financiële problemen of schulden hebben, te helpen met het vinden van oplossingen voor deze problemen of schulden. In de Gemeente Nieuwegein wordt het schuldhelpverleningsbeleid uitgevoerd door Werk en Inkomen Lekstroom (WIL).</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Fietsregeling voor kinderen. <i>Ouders met een lager inkomen kunnen voor hun kinderen tussen de 6 en 17 jaar een fiets aanvragen bij de gemeente.</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Noodfonds (SUN-lekstream). <i>Mensen met een lager inkomen kunnen geld krijgen uit dit fonds als zij in geldnood zijn en als voorzieningen niet meer, niet voldoende of niet op tijd aanwezig zijn.</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Tegemoetkoming kosten kinderopvang.	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend

<i>Dit is een bijdrage in de kosten die ouders maken voor de opvang van hun kind(eren).</i>	
Tegemoetkoming kosten kinderopvang op basis van sociaal-medische indicatie. <i>Dit is een bijdragen die ouders kunnen krijgen als zij door ziekte of een handicap (tijdelijk) niet in staat zijn om volledige voor hun kind(eren) te zorgen. Deze bijdrage kan alleen worden aangevraagd als ouders de tegemoetkoming kosten kinderopvang niet krijgen.</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen (Bbz). <i>Zelfstandigen die een eigen bedrijf hebben en tijdelijk geldproblemen hebben kunnen deze uitkering/bedrijfskapitaal aanvragen.</i>	☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Ik ben bekend met (nog) een andere regeling, namelijk:	*OPEN ☐ 1: Bekend ☐ 2: Onbekend
Ik ben met geen van bovenstaande regelingen bekend	Niet multiple choice

**4. U geeft aan bekend te zijn met [Naam regeling].
Hoe heeft u gehoord/gelezen over deze regeling(en)?
Meerdere antwoorden mogelijk.**

- Inladen: alle regelingen met antwoord 1 op vraag 3.
- Indien geen antwoord 1 op vraag 3, overslaan.

- ☐ 1: Via de website van de Gemeente Nieuwegein of andere organisaties (bijvoorbeeld WIL, Vitras of Stichting Leergeld)
- ☐ 2: Via sociale media van de Gemeente Nieuwegein of andere organisaties (bijvoorbeeld WIL, Vitras of Stichting Leergeld)
- ☐ 3: Via de Sociale Kaart van de gemeente Nieuwegein
- ☐ 4: Via folders, kranten, posters (bijvoorbeeld op de Buurtpleinen of bij de huisarts) of advertenties in de Molenkruier;
- ☐ 5: Via mijn werkcoach
- ☐ 6: Via de radio of televisie
- ☐ 7: Via mijn zakelijke netwerk; (oud-)collega's, (oud-)werkgevers
- ☐ 8: Via mijn persoonlijke netwerk; kennissen, vrienden en familie
- ☐ 9: Anders, namelijk: *OPEN
- ☐ 98: Weet niet

5. Maakt u gebruik van [Naam regeling], of heeft u hier eerder gebruik van gemaakt?

- Inladen: alle regelingen met antwoord 1 op vraag 3.
- Indien geen antwoord 1 vraag 3, overslaan.

Regelingen	Gebruik
De Nieuwegein Stadspas	☐ 1: Hier maak ik op dit moment gebruik van

	☐ 2: Hier heb ik in het verleden gebruik van gemaakt ☐ 3: Hier heb ik nog nooit gebruik van gemaakt ☐ 4: Ik heb de stadspas wel, maar ik gebruik hem niet
Overige regelingen	☐ 1: Hier maak ik op dit moment gebruik van ☐ 2: Hier heb ik in het verleden gebruik van gemaakt ☐ 3: Hier heb ik nog nooit gebruik van gemaakt

6. Hoe tevreden bent u over het gebruik van de regeling [Naam regeling]? / Hoe tevreden was u over het gebruik van de regeling [Naam regeling]?

Geef hierbij een cijfer op een schaal van 1 tot 10.

Het cijfer 1 betekent dat u heel erg ontevreden bent. Het cijfer 10 betekent dat u heel erg tevreden bent.

- Inladen: alle regelingen met antwoord 1 ,2,4 op vraag 5.
- Indien geen antwoord 1,2,4 bij vraag 5, overslaan.

7. Kunt u vertellen waarom u tevreden of ontevreden bent over de [Naam regeling]?

Bijvoorbeeld: Is/was de regeling uitgebreid genoeg? In hoeverre hielp de regeling u?

- Inladen: alle regelingen met antwoord 1 ,2,4 op vraag 5.
- Indien geen antwoord 1,2,4 bij vraag 5, overslaan.

8. Kunt u vertellen hoe het was om [Naam regeling] aan te vragen?

Bijvoorbeeld: is/was de informatie duidelijk, werd u prettig geholpen door medewerkers, wist u waar u de regeling moest aan vragen en waar u terecht kon met vragen ?

- Inladen: alle regelingen met antwoord 1 ,2,4 op vraag 5.
- Indien geen antwoord 1,2,4 bij vraag 5, overslaan.

9. Wat is de belangrijkste reden dat u [Naam regeling] niet hebt aangevraagd?

- Inladen regeling(en) vraag 5 waar antwoord 3 op is gegeven
- Indien geen antwoord 3 vraag 7: overslaan

Regeling	Reden
De Nieuwegein Stadspas [hier nog uitleg / eisen toevoegen]	☐ 1: Ik weet niet wat ik met de [regeling inladen] kan ☐ 2: Het lukt(e) mij niet om de [regeling

	inladen] aan te vragen ☐ 3: Ik heb niks aan de [regeling inladen] ☐ 4: Ik weet/wist niet waar ik de regeling moet aanvragen ☐ 5: Ik weet/wist niet of ik aanmerking kom/kwam voor de [regeling inladen] ☐ 6: Ik heb nog nooit van de [regeling inladen] gehoord ☐ 7: Ik heb / had geen recht op [regeling inladen] ☐ 8: Anders, namelijk *OPEN ☐ 98: Weet niet / geen mening
--	--

10. U gaf eerder aan niet bekend te zijn met de onderstaande regeling(en). Nu u de eisen / uitleg voor elk van deze regelingen leest, kunt u aangeven in hoeverre u deze regeling(en) wel interessant zou vinden en hiervoor in aanmerking zou komen?

- Inladen regeling(en) vraag 7 waar antwoord 1, 2, 4 op is gegeven
- Indien geen antwoord 1, 2, 4 vraag 7: overslaan

Reden

- ☐ 1: Ik weet niet wat ik met de regeling kan
- ☐ 2: Het lukt(e) mij niet om de regeling aan te vragen
- ☐ 3: Ik heb / had niks aan de regeling
- ☐ 4: Ik weet / wist niet waar ik de regeling moet aanvragen
- ☐ 5: Ik weet / wist niet of ik aanmerking kom/kwam voor de regeling
- ☐ 6: Ik heb / had nog nooit van de regeling gehoord
- ☐ 7: Ik heb / had geen recht op regeling
- ☐ 8: Anders, namelijk *OPEN
- ☐ 98: Weet niet / geen mening

11. U gaf eerder aan niet bekend te zijn met de onderstaande regeling(en). Nu u de eisen / uitleg van deze regeling(en) leest, kunt u aangeven of u deze regeling(en) interessant zou vinden?

- Inladen regeling(en) vraag 7 waar antwoord 1, 2, 4 op is gegeven
- Indien geen antwoord 1, 2, 4 vraag 7: overslaan

Reden

- ☐ 1: Ja, interessant
- ☐ 2: Ja, interessant, maar ik weet niet zeker of ik hier recht op heb
- ☐ 3: Nee, niet interessant
- ☐ 4: Ik heb geen recht op deze regeling
- ☐ 5: Weet ik niet / geen mening

12. Uit eerder onderzoek blijkt dat [inladen uit vraag 2: AOW'ers / ZZP'ers] met een lager inkomen weinig gebruik maken van regelingen als de Stadspas en de uitgebreide collectieve ziektekostenverzekering.

Wat denkt u dat de gemeente nog zou moeten of kunnen doen om [inladen uit vraag 2: AOW'ers / ZZP'ers] beter te informeren/vertellen over regelingen als de Stadspas en de uitgebreide collectieve ziektekostenverzekering?

*OPEN

98: Weet niet / geen mening

13. We hebben het zojuist gehad over regelingen die door de gemeente aangeboden worden om mensen met een laag inkomen te ondersteunen.

Loopt u in uw leven nog tegen andere punten aan waarbij u ondersteuning zou willen hebben? Bijvoorbeeld bij, hulp bij uw ondernemen, een maatje, taalproblemen, verzekeringen etc.

*OPEN

98: Weet niet / geen mening

14. Zou de gemeente hier een rol in kunnen spelen? Zo ja, welke rol ziet u hierbij voor de gemeente?

➤ Indien vraag 13 is beantwoord.

1: Ja, namelijk:

2: Nee, namelijk:

98: Weet niet / geen mening

15. Om een beter beeld te krijgen van welke inwoners van Nieuwegein bereikt worden met de regelingen, zouden we graag nog een aantal persoonlijke vragen stellen.

Wij zullen antwoorden op alle vragen uiteraard anoniem verwerken en uw antwoorden kunnen niet aan u als persoon worden gekoppeld.

Wat is uw leeftijd?

16. In welke sector bent u werkzaam?

➤ Alleen gesteld aan ZZP'ers

- ☐ 1: ICT
- ☐ 2: Gezondheidszorg en welzijn
- ☐ 3: Handel en dienstverlening
- ☐ 4: Landbouw, natuur en visserij
- ☐ 5: Onderwijs, cultuur en wetenschap
- ☐ 6: Justitie, veiligheid en openbaar bestuur
- ☐ 7: Transport en logistiek

- ☐ 8:Media en communicatie
- ☐ 9:Toerisme, recreatie en horeca
- ☐ 10:Bouw, productie en techniek
- ☐ 98:Anders namelijk *OPEN

17. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

- ☐ 1: 1 persoon
- ☐ 2: 2 personen (2 volwassenen)
- ☐ 3: 2 personen (1 volwassene en 1 kind)
- ☐ 4: 3 personen (2 volwassenen en 1 kind)
- ☐ 5: 3 personen (1 volwassene en 2 kinderen)
- ☐ 6: 4 personen
- ☐ 7: 5 personen
- ☐ 8: Meer dan 5 personen

18. Wat is op dit moment de financiële situatie van uw huishouden?

Kijk hierbij naar wat voor u geldt voor de afgelopen 3 maanden.

- ☐ 1. Ik maak schulden
- ☐ 2. Ik gebruik mijn spaargeld om van te leven
- ☐ 3. Ik kan precies rondkomen.
- ☐ 4. Ik hou een beetje geld over.
- ☐ 5. Ik hou genoeg over om te sparen.
- ☐ 6. Ik weet het niet.
- ☐ 7. Ik zeg dat liever niet.

19. Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst?

*OPEN

Nee



Labyrinth Onderzoek & Advies

Labyrinth is een full-service onderzoeks- en adviesbureau dat bestaat uit een uitstekend op elkaar ingespeeld team van specialisten met ruime ervaring op diverse onderzoeksterreinen. Zo is Labyrinth actief binnen verschillende maatschappelijke werkvelden, zoals diversiteit, migratie, integratie, leefbaarheid, sociale veiligheid, wonen, zorg & welzijn, arbeidsmarkt en jeugd. Labyrinth weet hierbij als geen ander iedereen te bereiken, ongeacht taal, achtergrond en sociaaleconomische status. Niet praten óver hen, maar mét hen, is daarbij de visie.