



Meer Utrechters beter helpen met passende armoederegelingen

Onderzoek naar het verbeteren van de bekendheid en toegankelijkheid van armoederegelingen



Gemeente Utrecht

PURPOSE

Voorwoord

Hoe kunnen we Utrechters die het nodig hebben, beter helpen?

“Sinds de crisis van 2009 – 2013 is Nederland economisch hersteld van de zwaarste crisis sinds de Tweede Wereldoorlog. Veel mensen hebben van het economisch herstel geprofiteerd. Maar het blijkt dat lang niet alle groeperingen in de samenleving in gelijke mate hebben gedeeld in de economische voorspoed. Door de snelle verspreiding van het Coronavirus zal de groep die niet heeft geprofiteerd gezelschap krijgen van grote groepen die traditioneel niet bekend zijn met armoederegelingen.

In de afgelopen jaren is gebleken dat regelmatig geld overblijft voor het bestrijden van armoede. Hoe kan dit? Zijn regelingen bekend bij de doelgroepen? Is het aanvraagproces te complex? Of moeten de regelingen juist zo gehouden worden, zodat mensen hun best ervoor moeten doen? Dit dilemma vraagt om een herbezinning van de klassieke armoederegelingen. Dit onderzoek kan hier een bijdrage aan leveren. Dit om meer Utrechters die het de komende tijd nodig zullen hebben, beter te helpen”

Dick Jan Abbringh, oprichter Purpose

Dit rapport is uitgegeven door Purpose en onderzoekt de bekendheid en ervaringen met armoederegelingen onder de bewoners van Utrecht.

Publicatie: Maart 2020

Onderzoeksteam: Doekes Prakken
Eva van der Want

Voor meer informatie neem contact op met Doekes (d.prakken@purpose.nl)



Inhoudsopgave

Onderzoek naar bekendheid en toegankelijkheid van armoederegelingen

Nr	Hoofdstuk	Samenvattende titel	Pagina
1	Onderzoeksopzet	<i>Het onderzoek bestaat uit een proces-, doelgroep- en klantanalyse</i>	4
2	Armoede in kaart	<i>Ondanks inzet gemeente woont 1 op 7 inwoners in Utrecht in armoede</i>	9
3	Procesanalyse	<i>Regelingen verschillen op veel gebieden, wat zorgt voor complexiteit</i>	13
4	Doelgroepanalyse	<i>Vier verschillende doelgroepen vragen een andere benadering</i>	17
5	Klantanalyse - bekendheid	<i>Ongelijke inzet van kanalen zorgt voor wisselende bekendheid van regelingen</i>	20
6	Klantanalyse - aanvragen	<i>Niet kunnen en durven aanvragen zorgen voor minder toekenningen</i>	23
7	Aanbevelingen	<i>Creëer meer eenheid tussen regelingen door aanvragen te combineren, te versimpelen en te bundelen onder één positief merk</i>	29
	Bijlagen	<i>A: Procesanalyse – aanvraag regelingen B: Klantreis – aanvragen C: Aanbevelingen – voorbeelden D: Organisatie – Wie is Purpose?</i>	34

1. Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestaat uit een proces-, doelgroep- en klantanalyse



1. Onderzoeksopzet

Utrecht biedt verschillende regelingen aan om inwoners met een laag inkomen te compenseren

Utrecht accepteert armoede niet en bestrijdt dit met de 'Actieagenda Utrechters schuldenvrij'. Onderdeel van de actieagenda is het vereenvoudigen en bereikbaar maken van armoederegelingen, met als onderliggende ambitie dat meer Utrechters gebruik maken van armoederegelingen dan nu. Gemeente Utrecht kent verschillende armoederegelingen, in dit onderzoek richten wij ons op de vier onderstaande regelingen¹.

Naam	Beschrijving	Voorwaarden
 U-Pas	Gratis pas met een budget om gratis of met korting gebruik te maken van aanbod in de stad, zodat ook Utrechters met een laag inkomen mee kunnen doen	Urechters met een laag inkomen tot 125% van de bijstandsnorm
 Bijzondere Bijstand	Opvang onverwachte noodzakelijke kosten om normaal te kunnen leven. Vormt het laatste financiële vangnet voor 1 ^e levensbehoefte excl. eten en drinken (bijvoorbeeld verhuiskosten, medische kosten, baby spullen, etc.)	Urechters met een laag inkomen aangevuld met specifieke kenmerken en situaties (bijvoorbeeld daklozen die huisvesting vinden etc.). In de beleidsrichtlijn staat wie voor welke vergoeding in aanmerking komt
 Individuele Inkomens toeslag (IIT)	Steuntje in de rug in de vorm van een toeslag voor Utrechters die 3 jaar onder het sociaal minimum leven	Urechters met een langdurig laag inkomen tot 110% van de bijstandsnorm en geen uitzicht op verbetering. Voor Utrechters met kinderen is de norm tot 125% van bijstand
 Kwijtschelding lokale belastingen	Kwijtschelding voor de afvalstoffenheffing, de rioolheffing, de zuiveringsheffing, de watersysteemheffing, de hondenbelasting en onroerende zaakbelasting	Urechters met een laag inkomen tot ongeveer 100% van de bijstandsnorm zonder vermogen ²

1. De pictogrammen in dit rapport zijn niet de officiële beeldmerken
2. Precieze inkomensgrens is afhankelijk van de verhouding tussen de uitgaven en de inkomsten

1. Onderzoeksopzet

Wat is de bekendheid en wat zijn ervaringen met het aanvraagproces van armoederegelingen?

Het onderzoek is opgebouwd volgens het onderstaande model en beantwoordt de centrale vraag van dit onderzoek: wat is de bekendheid en wat zijn ervaringen met het aanvraagproces van armoederegelingen? Tijdens het onderzoek zijn de deelthema's bekendheid en aanvragen van de regelingen beantwoord met de onderstaande deelvragen. De armoederegelingen binnen dit onderzoek zijn: U-pas, bijzondere bijstand (BB), individuele inkomenstoeslag (IIT) en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Overige regelingen vallen buiten scope van dit onderzoek¹.



U-pas



BB



IIT



Kwijtschelding

Ik ken de regeling

- Wat doet de gemeente om Utrechters te informeren over de regelingen?
- In hoeverre zijn Utrechters bekend met de regelingen?
- In hoeverre begrijpen Utrechters of ze in aanmerking komen voor de regelingen?
- Wat zijn de kenmerken van Utrechters die wel/niet bekend zijn met de regelingen?
- Hoe bereik je groepen Utrechters die nu niet bekend zijn met de regelingen?

Ik kan de regeling aanvragen

- Hoe ziet het aanvraagproces van de regelingen eruit?
- Hoe ervaren Utrechters het aanvraagproces en wat zijn verschillen tussen doelgroepen?
- Waar zitten de knelpunten in het aanvraagproces?

¹ Het gebruik van de regelingen valt in dit onderzoek ook buiten scope

1. Onderzoeksopzet

Onderzoek naar armoederegelingen bestaat uit een proces- en klantanalyse



Procesanalyse

In kaart brengen van kenmerken van de verschillende regelingen, het aanvraagproces en de knelpunten

- Interviews met beleidsmakers en uitvoerders van de regelingen
- Desk research (o.a. Armoede monitor 2017, CBS, Actieagenda Utrecht Schuldenvrij, Minima Effectrapportage 2018 Nibud, Factsheet A&O G40 2019)



Klantanalyse

De klantanalyse bestaat uit een analyse van de doelgroep en klantreis van het aanvraagproces

1. Doelgroep: In kaart brengen van verschillende doelgroepen, hun kenmerken en bekendheid met de regelingen

- Korte interviews (20 minuten) met Utrechters uit de doelgroep
- Interviews met hulpverleners en experts

2. Klantreis: In kaart brengen van ervaringen van de doelgroepen met het aanvraagproces

- Diepte interviews (90 minuten) met Utrechters uit de doelgroep
- Emotionele beleving is in kaart gebracht via beeldopdracht waar Utrechters werden gevraagd stickers te plakken die stonden voor hun ervaringen met de armoederegelingen (zie foto)



1. Onderzoeksopzet

Voor het onderzoek is gesproken met 48 Utrechters, hulpverleners en experts om beeld te krijgen van de regelingen, doelgroepen en ervaringen met het aanvraagproces

Korte gesprekken met Utrechters¹

21

Bij....



Mc Donalds (6)



Werkbedrijf Utrecht (4)



3^e verdieping stadskantoor (6)



Spreekuren in de Bijenkorf en de Boog (5)

Diepte interviews met Utrechters

8

Waarvan....



Man: **4**



Vrouw: **4**



U-pas



BB



IIT



Kwijtschelding

Aangevraagd? Bekend?

8

4

2

6

8

0

1

5

Interviews met hulpverleners en experts

19

Namelijk....

- Hielke van der Molen (Buurtteam) en Wiebe Langeveld (Jeugd & Gezin)
- Anja van Hoof (buurtteammedewerker) en Jamina El Bachiri (SJD'er)
- Bartje Smit – Ervaringsdeskundige
- Floran Florack – Easy ZZP
- Abdel Harchaoui – oprichter DOK030
- Vijf werkmachers - Gemeente Utrecht
- Yvonne van Alfen – Werkleider afdeling Schoonmaak UW
- Esther van der Berg en Nina Kox (BB en IIT)
- Rob Janssen (Intermediad – U-Pas)
- Ronald Rosdorff en Frank Ernst (BghU)
- Edwin van Staveren - Ambtelijk secretaris G40 themagroep Armoede & Schulden

1. Korte gesprekken zijn spontane gesprekken van 20 minuten
 2. Tijdens het spreekuur in het buurthuis zijn verschillende hulpverlenende instanties aanwezig. Voor dit onderzoek verliep het contact via het buurtteam.

2. Armoede in kaart

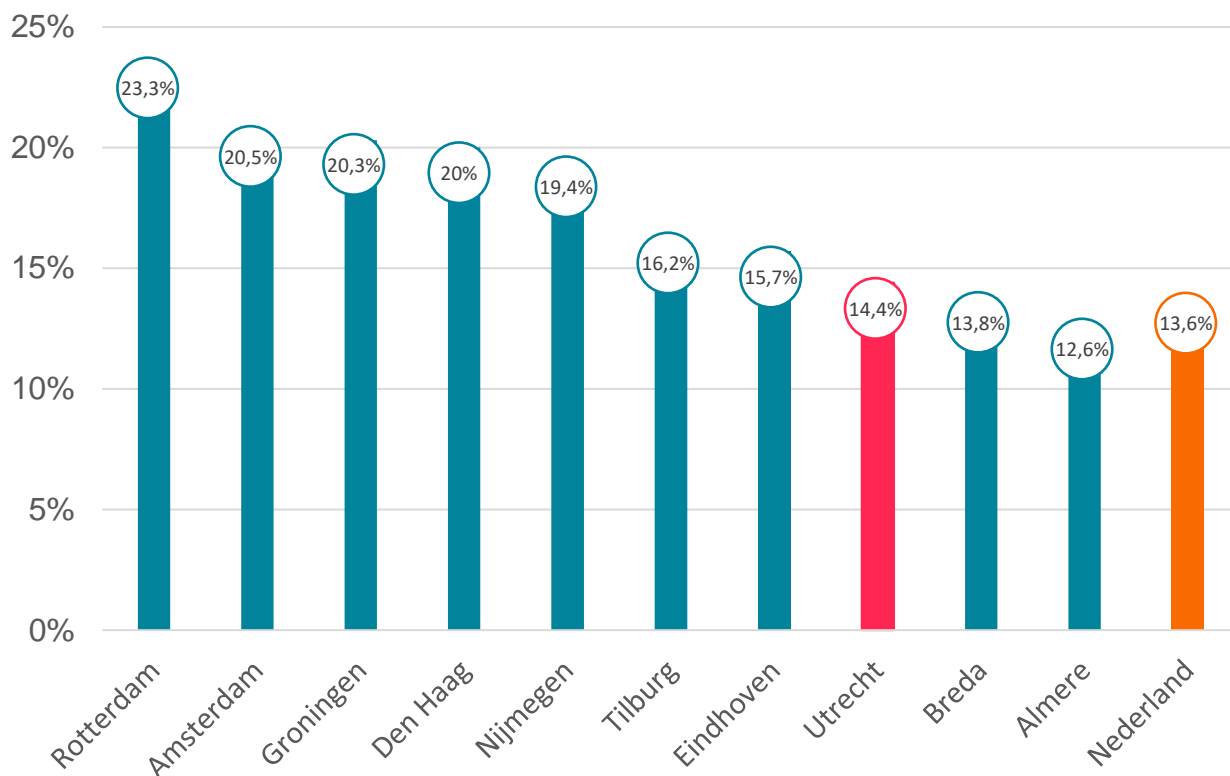
Ondanks inzet gemeente woont 1 op 7 inwoners in Utrecht in armoede



2. Armoede in kaart

Ongeveer 1 op de 7 inwoners van Utrecht heeft een inkomen tot 120% van het sociaal minimum

Percentage huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum¹ t.o.v. aantal inwoners in 2018



Toelichting

Cijfers over het percentage huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum laten zien dat de spreiding tussen gemeenten groot is. In Rotterdam wonen de meeste inwoners met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum (23,3%). In Almere is deze groep met 12,6% het kleinst en onder het landelijk gemiddelde. Utrecht staat als 8^e in het rijtje van 10 grootste gemeenten. Dit is ongeveer 1 op de 7 inwoners.

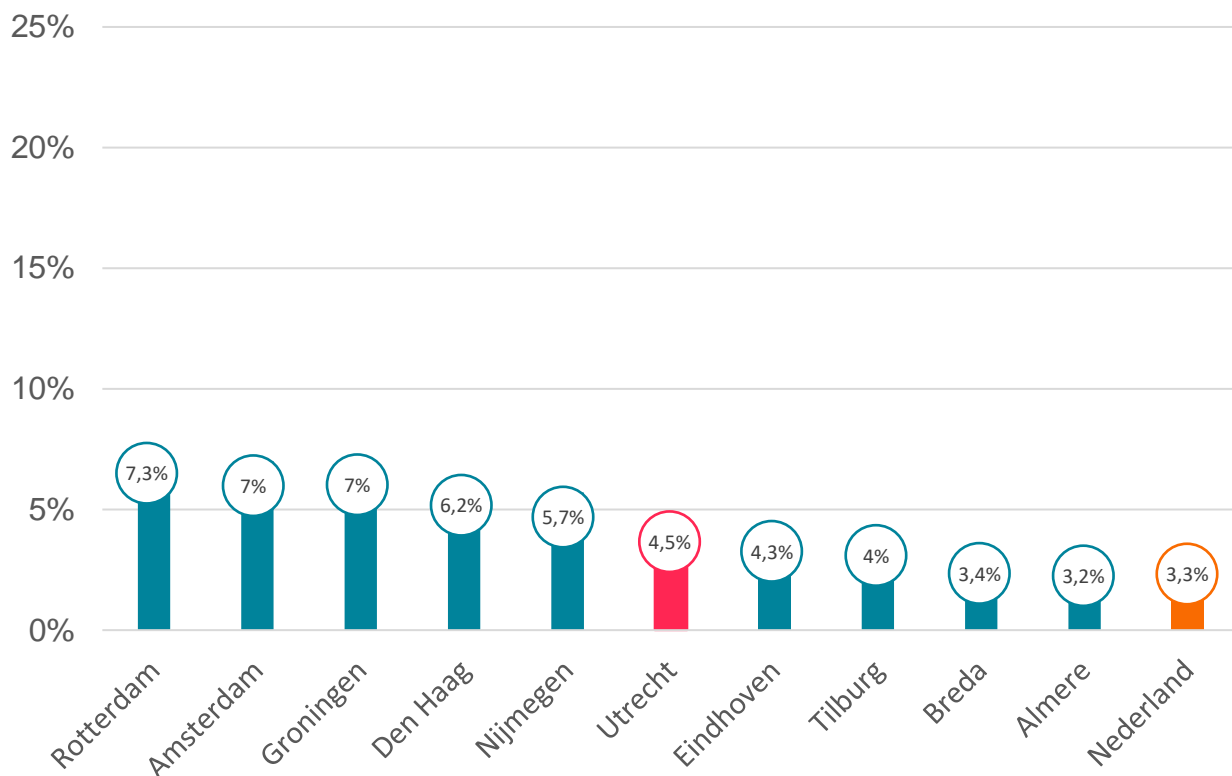


De U-Pas helpt deze Utrechters (zelfs tot 125% van het sociaal minimum) om mee te kunnen doen

2. Armoede in kaart

Ongeveer 1 op de 22 Utrechters heeft een langdurig laag inkomen

Percentage huishoudens met een inkomen tot lage inkomensgrens langer dan 3 jaar t.o.v. aantal huishoudens (2018)



Toelichting

Wanneer een inwoner langer dan 3 jaar een laag inkomen heeft, wordt deze aangemerkt als langdurig laag inkomen. Het aandeel huishoudens met een langdurig laag inkomen is het hoogst in Rotterdam (7,3% van de inwoners). Groningen heeft, gezien de grootte van de stad, veel inwoners met een langdurig laag inkomen. Utrecht staat 6^e in het rijtje met 4,5% van de bevolking dat met een langdurig laag inkomen leeft. Het gemiddelde in Nederland is 3,3%.



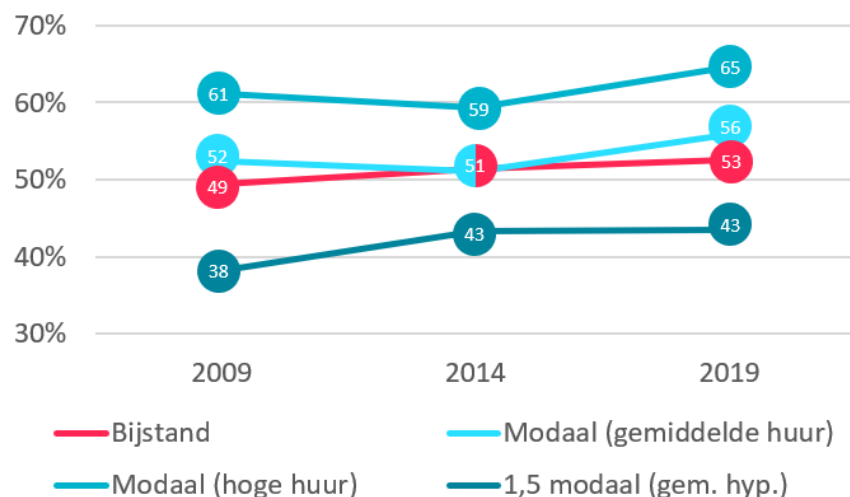
De individuele inkomens toeslag is bedoeld om deze Utrechters een duwtje in de rug te geven.

2. Armoede in kaart

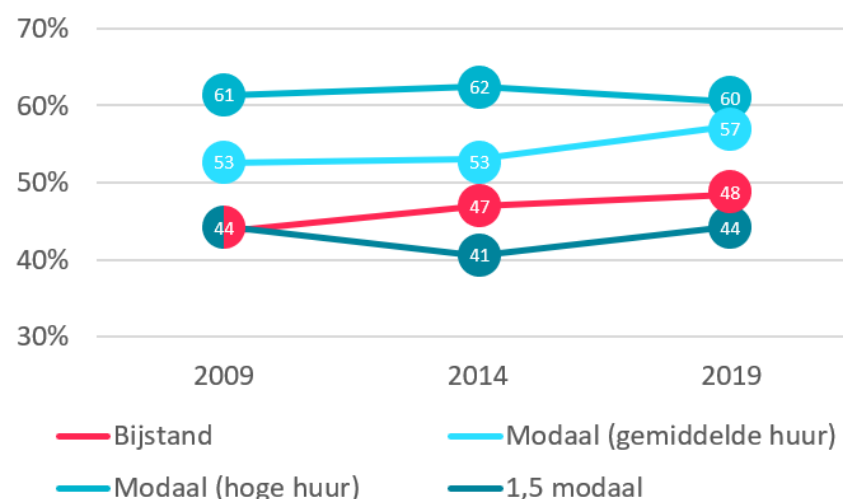
Door gestegen vaste lasten komt armoede steeds vaker voor onder werkende armen

Waar vroeger de stap naar werk de beste route was om uit de armoede te komen, is dat tegenwoordig niet meer altijd het geval. Steeds meer Utrechters met een baan leven op of onder de armoedegrens: de zogenaamde werkende armen. Dit komt onder andere omdat de vaste lasten de afgelopen jaar sterker gestegen zijn dan de salarissen¹. Uit gegevens van het Nibud blijkt dat huishoudens met een laag inkomen in 2019 meer dan de helft van hun inkomen kwijt zijn aan vaste lasten. Het deel van het inkomen dat aan vaste lasten wordt besteed is in de afgelopen 10 jaar met 5% gestegen. Dat betekent dat armoederegelingen steeds vaker ook voor werkenden van belang zijn.

Percentage inkomen besteed aan vaste lasten per inkomensgroep - eenpersoonshuishouden



Percentage inkomen besteed aan vaste lasten per inkomensgroep - tweepersoonshuishouden

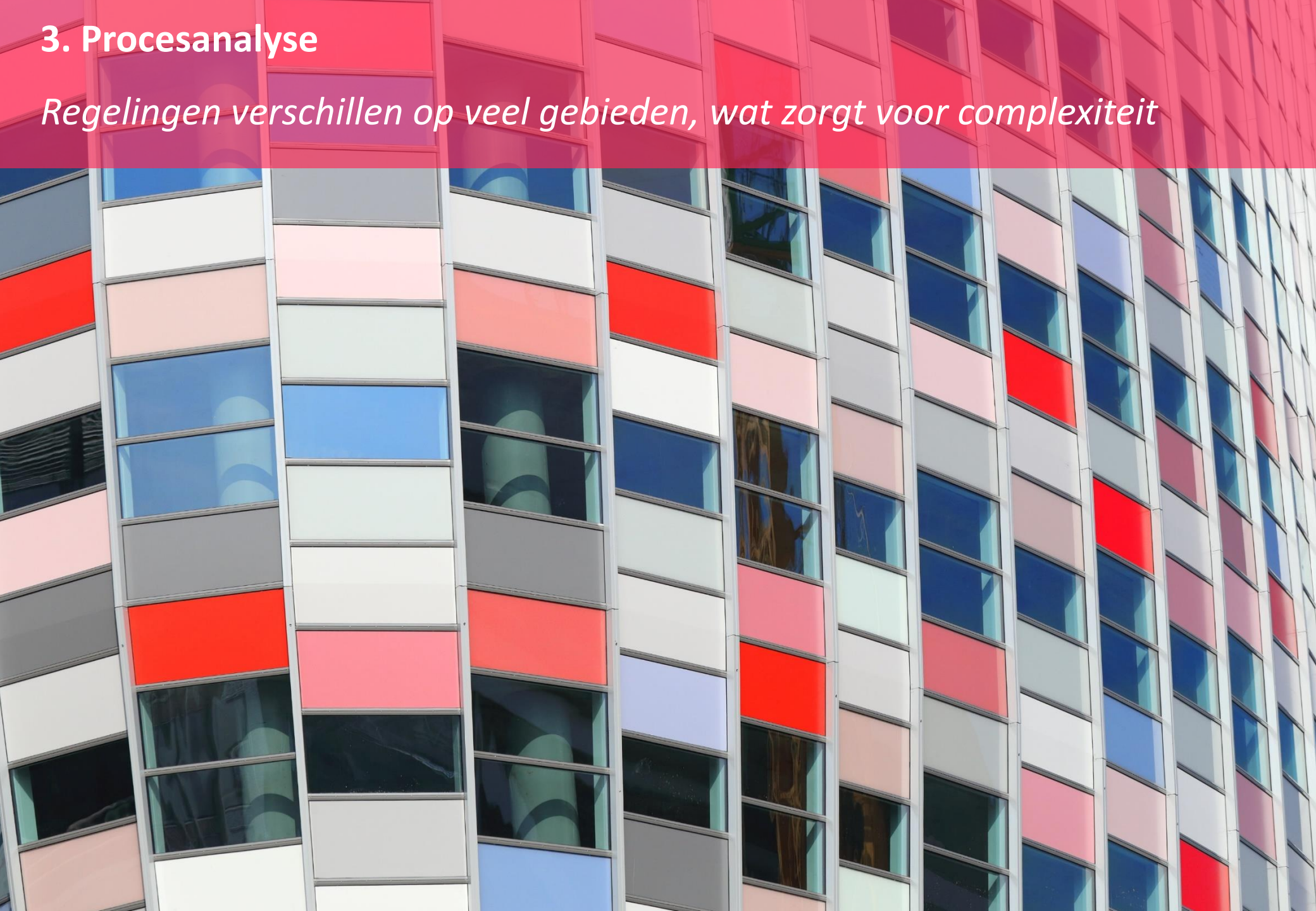


Bron: Factsheet Nibud Vaste Lasten 2019

1. Andere redenen zijn armoedeval, wat voorkomt wanneer iemand aan het werk gaat en daardoor wordt gekort op toeslagen, en energiearmoede, armoede door de stijgende kosten van energie en de kosten die gepaard gaan met de energietransitie

3. Procesanalyse





Regelingen verschillen op veel gebieden, wat zorgt voor complexiteit



3. Procesanalyse

Door wisselende grondslagen verschillen de regelingen op veel gebieden, wat zorgt voor complexiteit

Om de bekendheid en toegankelijkheid van regelingen te onderzoeken, start dit onderzoek met het creëren van een overzicht van de verschillende regelingen en hun kenmerken. Het is opvallend dat de regelingen vanuit verschillende wetten zijn ontstaan. Door een sterke focus op rechtmatigheid vanuit de verschillende wettelijke grondslagen, verschillen de regelingen bijvoorbeeld sterk in kenmerken, voorwaarden en in te sturen bewijsstukken. Dit zorgt voor een complex geheel van regelingen en voorwaarden.











Regeling	Grondslag	Uitvoerder	Kenmerken	Belangrijkste voorwaarden	# Bewijsstukken ¹
 U-Pas	Gemeentewet	Intermediad	Gratis pas met budget	125% van de bijstandsnorm	●○○
 Bijzondere Bijstand	Participatiewet	Gemeente Utrecht	Incidenteel	Voorwaarden zijn sterk afhankelijk van situatie	●●○
 Indiv. Ink. Toeslag (IIT)	Participatiewet	Gemeente Utrecht	Eenmalig bedrag per jaar	Minimaal 3 jaar een laag inkomen onder 110% van de bijstandsnorm ²	●○○ ³
 Kwijtschelding lokale belasting	Invorderingswet	BghU	Kwijtschelding	100% van de bijstandsnorm en maximaal 2.269 euro vermogen	●●●

1. Aantal bewijsstukken is een inschatting op basis van gesprekken met hulpverleners en bekeken documentatie. Precieze aantal bewijsstukken wisselt per individuele aanvraag
2. Ouders (koppel) met kinderen ouder dan 12 jaar moeten minimaal 3 jaar een inkomen onder 125% van bijstandsnorm hebben
3. Bij wisselend inkomen meer bewijsstukken nog

3. Procesanalyse

Per regeling worden verschillende kanalen ingezet om bekendheid te vergroten

Het aantal en type kanalen wat de gemeente inzet om mee te communiceren beïnvloedt de bekendheid van een regeling. Onderstaand een overzicht van de kanalen die de gemeente inzet om Utrechters te informeren over de regelingen. Doordat de regelingen verschillende uitvoeringsorganisaties hebben, is het gebruik van communicatiekanalen verschillend. De U-pas besteedt de marketing uit aan een professioneel marketingbureau en heeft mede daardoor een brede inzet van communicatie kanalen.




	 Bijzondere Bijstand	 IIT	 Kwijtschelding	 U-Pas
 Algemene communicatie (website, folders, posters etc)	✓	✓	✓	✓ ²
 Hulpverleners (Buurtteam, Bureau Zelfstandigen en U-Centraal, 1op1 en infoavond)	✓	✓	✓	✓
 Gerichte brief (bv via de aanslag van de gem. belasting)		✓ ¹	✓	
 Automatische toekenning			✓ ³	✓ ⁴
 Partners U-Pas (verrichten specifieke marketing op U-pas houders, bv de sportschool)				✓
 U-Pas balie				✓

1. Pilot met gerichte brief aan bijstandsgerechtigden die geen gebruik maken van de IIT
2. U-pas maakt gebruik van grootschalige campagnes en bereikt daarmee werkende armen die minder met hulpverlening in aanraking komen
3. Via een toetsing door het landelijk inlichtingen bureau op het kwijtscheldingbestand van vorig jaar
4. Alleen automatische toekenning voor mensen in de bijstand en met een schuldregeling

3. Procesanalyse

Regelingen met een automatische toekenning worden het meest aangevraagd en toegekend

Het aantal toekenningen en aanvragen laat de verschillen tussen de regelingen verder zien. De U-pas heeft het hoogste aantal toekenningen, doordat deze regeling de minste bewijslast kent en deze voor Utrechters in de bijstand automatisch wordt toegekend. De cijfers van de BghU gaan over alle aanvragen uit het werkgebied van de BGHU, niet alleen Gemeente Utrecht. Vandaar dat dit aantal relatief hoog is. De IIT is lager omdat mensen pas na 3 jaar recht hebben op deze regelingen. In bijlage A vindt je de uitgewerkte aanvraagprocessen per regeling.

Regeling	# Aanvragen	# Toekenningen	Toelichting
 U-Pas	39.317 ¹	38.052 (97%)	Utrechters in de bijstand of met een schuldregeling krijgen automatisch de U-Pas toegekend. Dit zijn in totaal 32.626 U-passen. Daarnaast zijn 6.691 aanvragen gedaan via de website. Hiervan zijn 5.540 aanvragen toegekend (81%).
 Bijzondere Bijstand	9.141	6.263 (68%)	In verband met de diversiteit van de aanvragen worden alle aanvragen individueel beoordeeld. Belangrijk hierbij is dat inwoners hun persoonlijke situatie goed moeten kunnen uitleggen. Hiervoor is Nederlandse taalvaardigheid nodig. Een groot deel van de aanvragen wordt toegekend.
 Indiv. Ink. Toeslag (IIT)	9.916 ¹	8.367 (84%)	4.475 Utrechters in de bijstand krijgen de IIT automatisch toegekend in de 2 ^e en opvolgende aanvraag. Daarnaast zijn er 5.440 reguliere aanvragen gedaan. Hiervan zijn 3.892 aanvragen toegekend (71%).
 Kwijtschelding lokale belastingen	36.000 ²	23.700 (>70%)	Let op: Het gaat om alle aanvragen van het werkgebied van de BGHU, niet alleen Gemeente Utrecht. Utrechters die voor het 2 ^e jaar recht hebben op kwijtschelding hoeven niet opnieuw een aanvraag te doen, maar gegevens worden getoetst door het Landelijk Inlichtingen Bureau ² .

1. Het aantal aanvragen bestaat uit reguliere aanvragen en automatische toekenningen
2. 16.000 eerste aanvragen en 20.000 herhaal aanvragen die eerst worden gecheckt door het inlichtingen bureau. 12.500 mensen krijgen zo automatisch kwijtschelding

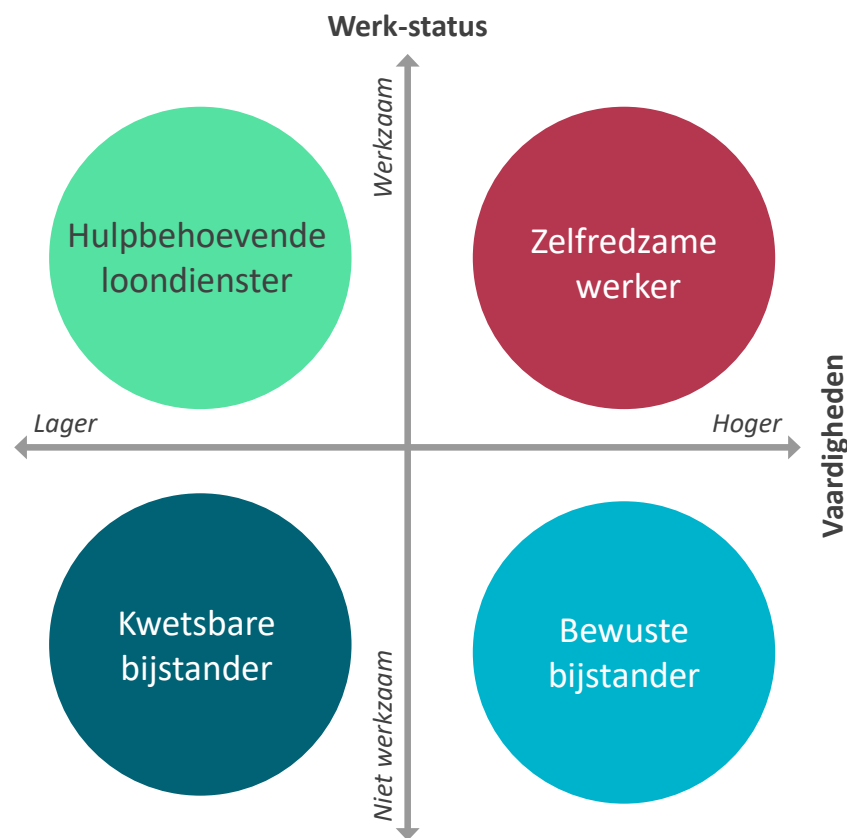
4. Doelgroepanalyse

Vier verschillende doelgroepen vereisen een andere benadering



4. Doelgroepanalyse

Werkstatus en vaardigheden belangrijkste determinanten die leiden tot vier klantprofielen



Verschillende profielen onder doelgroep armoederegelingen

De doelgroep van armoederegelingen is op te delen in verschillende profielen. Bekendheid en toegankelijkheid van de regelingen is verschillend onder de verschillende profielen. Werk-status en vaardigheden zijn in ons onderzoek als de belangrijke determinanten voor bekendheid en toegankelijkheid naar voren gekomen. Dit model is een versimpeling van de realiteit. Binnen deze klantprofielen zitten uiteraard verschillen zoals culturele achtergrond of leeftijden die kunnen leiden tot allerlei subgroepen. Hoewel dit zeker belangrijk is om rekening mee te houden, focussen wij ons in dit onderzoek op de belangrijkste determinanten, namelijk vaardigheden en werkstatus.

Toelichting assen klantprofielen

Vaardigheden: Het beschikken over vaardigheden om de regelingen te begrijpen en aan te vragen. De belangrijkste vaardigheden zijn taalvaardigheden (lezen en schrijven), digitale vaardigheden en algemene intelligentie.

Werk-status: Een dichotomie als van werkzaam of niet werkzaam zijn. Werkzame Utrechters werken in loondienst, als ZZP-er of via een uitzendbureau (ook wel werkende armen genoemd). Utrechters die niet werkzaam zijn ontvangen geen loon, maar bijvoorbeeld een uitkering of pensioen.

4. Doelgroepanalyse

Doelgroepen verschillen en hebben elk hun eigen drempels om regelingen aan te vragen

	Hulpbehoevende loondienster	Zelfredzame werker	Bewuste bijstander	Kwetsbare bijstander
Wat zijn mijn kenmerken?	<ul style="list-style-type: none"> Laag/ongeschoolde werkers in o.a. logistieke en facilitaire organisaties, in loondienst of via een uitzendbureau zodat administratie wordt gedaan Groot deel heeft voorheen in de bijstand gezeten Vaak multiproblematiek met schulden of laaggeletterdheid Heeft hulp nodig bij financiën (bijv. bewindvoerder, familie) 	<ul style="list-style-type: none"> Deeltijdwerkers met kinderen Uitzendkrachten en ZZP'ers met lage uurlonen Door werk en eventueel gezinsleven is er weinig tijd voor financiële zaken Werkt hard om het hoofd boven water te houden Denkt dat regelingen voor Utrechters in de bijstand zijn 	<ul style="list-style-type: none"> Vaak al enige tijd in de bijstand met kennis van de Nederlandse taal en het systeem Gebruikt de regelingen om de financiën in balans te houden Complexe thuissituatie die zorgt voor drempel naar werk 	<ul style="list-style-type: none"> Diverse groep Utrechters uit de bijstand met beperkte vaardigheden, o.a. LVB'ers (IQ), statushouders (taal) en psychische klachten Zoekt noodgedwongen hulp van familie, buurtteam en/of bewindvoerder. Is blij met de hulp, maar voelt zich ook afhankelijk en gestigmatiseerd
Wat zijn mijn drempels?	<ul style="list-style-type: none"> Kan regelingen moeilijk zelfstandig aanvragen Bang om fouten te maken en gekort te worden op inkomen 	<ul style="list-style-type: none"> Drempel om hulp te vragen is groot ("gewoon doorgaan") Heeft de ervaring altijd tussen wal en schip te vallen 	<ul style="list-style-type: none"> Huiverig voor veranderingen (met name de overgang naar werk), om voorzieningen te verliezen of gekort te worden 	<ul style="list-style-type: none"> Kan regelingen niet zelfstandig aanvragen Angstig om door aanvragen gekort te worden
Bekend				
Moeite ¹				

1. De moeite die deze groepen hebben met het aanvragen van regelingen

5. Klantanalyse – bekendheid

Ongelijke inzet van kanalen zorgt voor wisselende bekendheid van regelingen



5. Klantanalyse - bekendheid

U-pas is het meest bekend, individuele inkomenstoeslag en bijzondere bijstand het minst

Tijdens de interviews zijn Utrechters gevraagd met welke regelingen ze bekend waren. Hiervoor zijn spontane en geholpen herkenning getoetst. Bij spontane herkenning noemt de geïnterviewde de regeling zonder dat deze door de onderzoeker wordt genoemd. Bij geholpen herkenning zegt de geïnterviewde de regeling te kennen als deze wordt genoemd. Overeenkomstig met het aantal aanvragen en toekenningen is de U-pas het meest bekend en de bijzondere bijstand en de IIT het minst¹.





Regeling	Bekendheid	Toelichting
 U-Pas	●●●	De U-pas is de enige regeling die geïnterviewden spontaan noemen. Ze zien het logo op verschillende plekken in de stad (bijv. in de folder van het zwembad). Doordat de pas in het dagelijks leven wordt gebruikt is het makkelijk om er onderling over te praten. Geïnterviewde Utrechters hebben dan ook vaak via-via van de U-pas gehoord.
 Kwijtschelding ¹	●●○	De kwijtschelding is redelijk bekend doordat Utrechters via de aanslagbrief direct worden geattendeerd op de mogelijkheid om het bedrag terug te vragen. Het hoge bedrag zorgt voor een call-to-action om met de kwijtschelding aan de slag te gaan, om te voorkomen dat je een hoog bedrag moet betalen.
 Bijzondere Bijstand	●○○	Geïnterviewden noemen de bijzondere bijstand vrijwel nooit spontaan. Bij extra uitleg denken geïnterviewden allereerst aan de reguliere bijstand. Ook hulpverleners zijn relatief onbekend met de regeling. Daarnaast houden de complexe voorwaarden hulpverleners tegen om over de regeling te beginnen bij Utrechters
 Indiv. Ink. Toeslag (IIT)	●○○	Geïnterviewden noemen de IIT nooit spontaan. Na toelichting kennen sommige geïnterviewden de regeling wel onder een oude naam (langdurigheidstoeslag of witgoedgeld). Doordat men pas na 3 jaar in armoede in aanmerking komt voor deze regeling en het bedrag relatief laag is, heeft de regeling minder betekenis voor geïnterviewden dan de andere regelingen.

1. Voor aantal aanvragen en toekenningen het hoofdstuk procesanalyse
2. De interviews zijn gehouden net nadat de aanslag van de gemeentelijke belastingen zijn verstuurd. Hierdoor is de bekendheid mogelijk groter dan gedurende de rest van het jaar

5. Klantanalyse - bekendheid

Mond-tot-mond reclame en gerichte brieven hebben de meeste impact op bekendheid

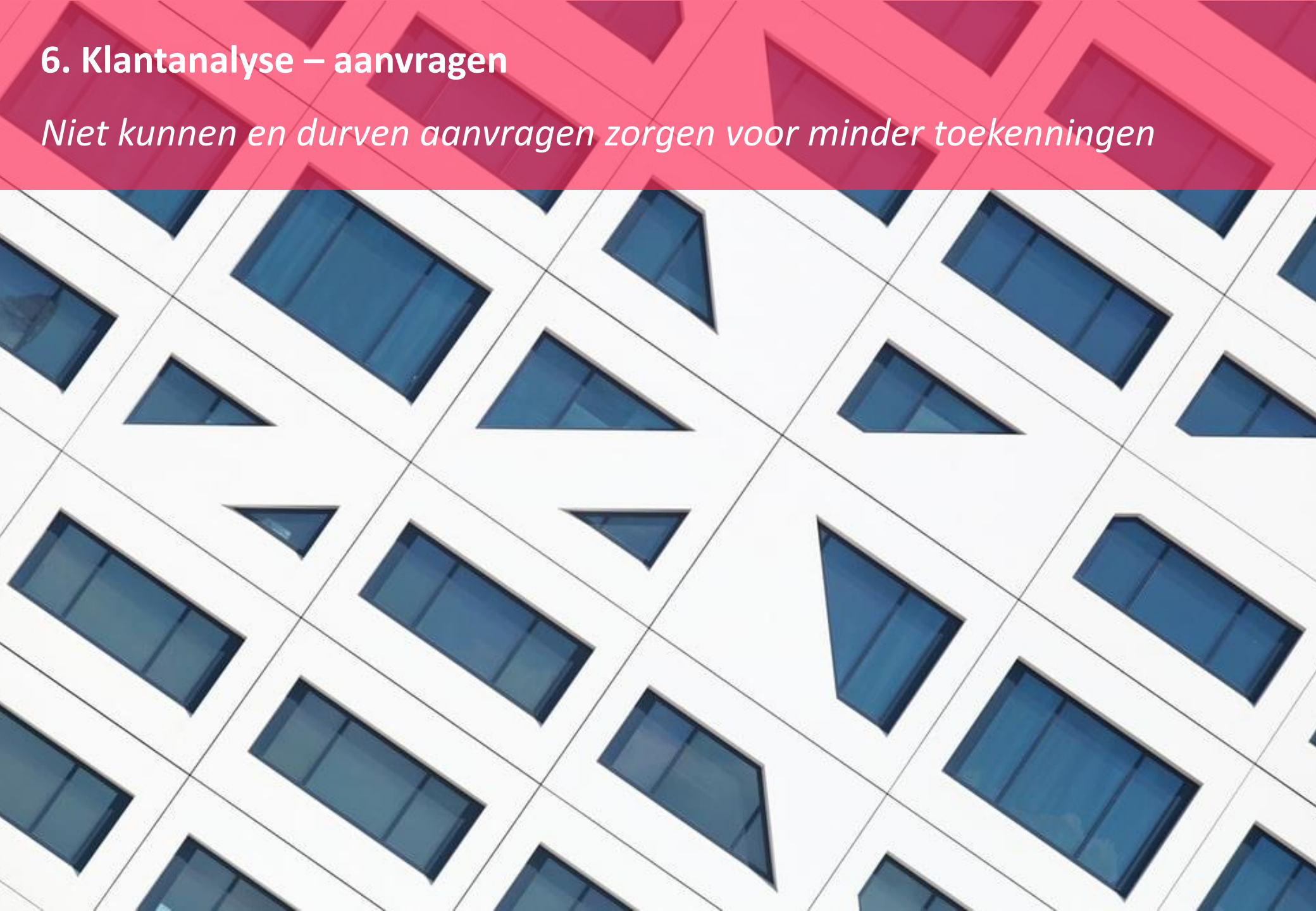
Naast bekendheid per regeling zijn Utrechters gevraagd hoe ze van de regelingen hebben gehoord. Opvallend is dat de meeste geïnterviewden via mond-tot-mond reclame van de regelingen horen. Vooral mensen in de bijstand horen van regelingen via hulpverleners, maar dit geldt niet voor werkenden. Deze resultaten kunnen worden gebruikt om te bepalen welke kanalen kunnen worden ingezet om bekendheid verder te vergroten.

Kanaal ¹	Impact op bekendheid	Toelichting
 Mond-tot-mond	●●●	Mond-tot-mond reclame is geen kanaal dat de gemeente kan inzetten, maar een gevolg van inzet van andere kanalen. De meeste geïnterviewden hadden van een regeling gehoord via vrienden, familie of buurtgenoten. Vooral de U-pas wordt via mond-tot-mond reclame verspreid, omdat de voordelen duidelijk zijn, is om er makkelijk over te vertellen: “ik hoorde van een vriendin dat je korting krijgt op de sportschool”.
 Gerichte brief	●●○	Sommige geïnterviewden kennen de regelingen via een gerichte brief van de gemeente. Zo is de kwijschelding bekend, doordat dit op de aanslagbrief van de gemeentelijke belastingen benoemd staat. Ook heeft de gemeente een proef gedaan door een brief te sturen naar Utrechters die langer dan 3 jaar in de bijstand zitten, maar nog geen IIT hadden aangevraagd. De respons op deze brief was hoog (75%).
 Hulpverleners	●●○	Sommige geïnterviewden zijn bekend met de regelingen door een hulpverlener of informatie avond. Sommige hulpverlenende instanties doen een check met Utrechters of ze al gebruik maken van regelingen. Vooral mensen in de bijstand raken zo bekend met de regelingen. Echter, niet alle doelgroepen komen in contact met hulpverlening en niet alle hulpverleners zijn op de hoogte van de regelingen.
 Website en folders	●○○	Weinig geïnterviewden noemen de website en folders als informatiebron voor de regelingen. Het wordt vaak pas geraadpleegd nadat iemand over de regelingen gehoord heeft. De meeste geïnterviewden geven aan dat de website te veel informatie bevat en het daardoor niet duidelijk is waar men moet kijken.

1. Marketing via partners van de U-pas en de U-pas balie zijn niet meegenomen in de analyse, omdat deze alleen worden gebruikt om de bekendheid van de U-pas te vergroten

6. Klantanalyse – aanvragen

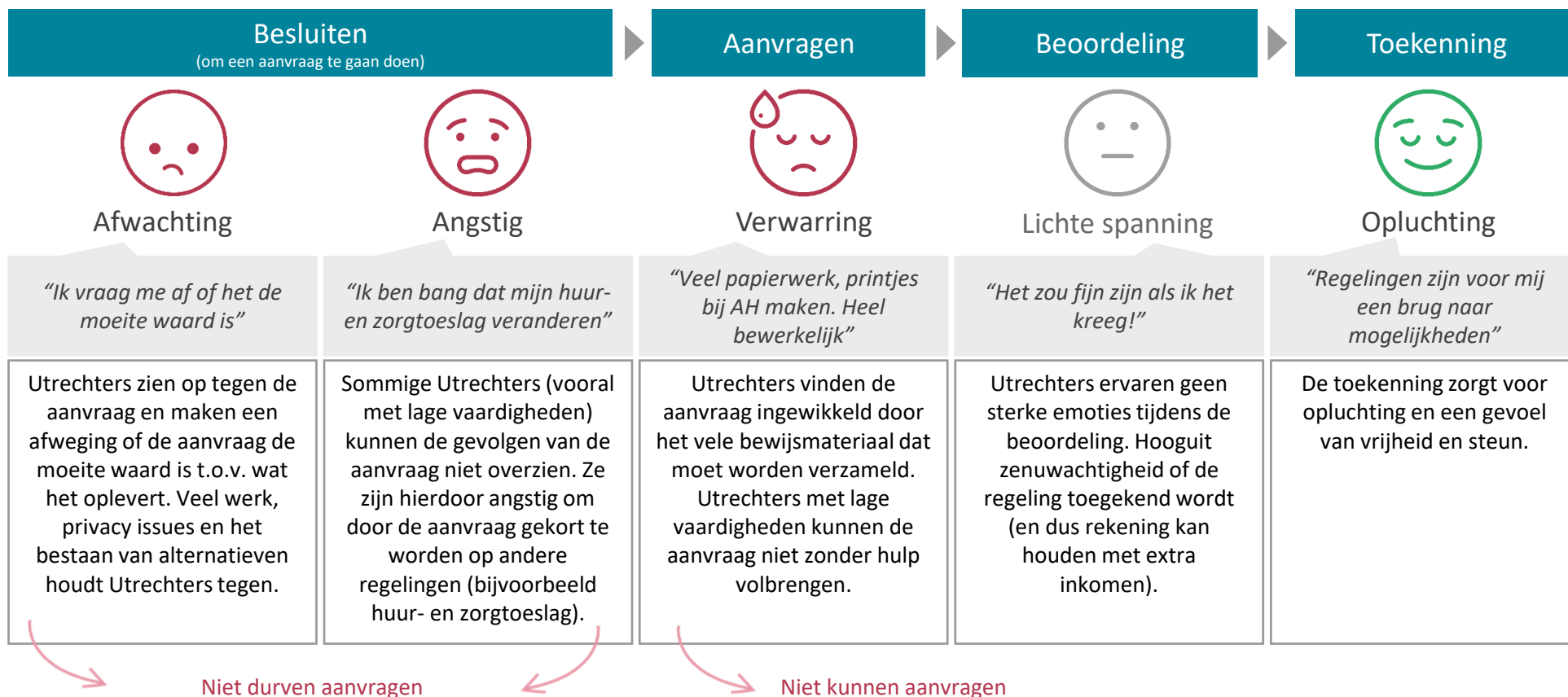
Niet kunnen en durven aanvragen zorgen voor minder toekenningen



6. Klantanalyse - aanvragen

Niet durven en niet kunnen aanvragen zorgen voor minder toekenningen

Met geïnterviewden die regelingen hebben aangevraagd is het proces en de ervaren emoties tijdens het aanvraagproces besproken. Negatieve emoties zorgen er mogelijk voor dat Utrechters de aanvraag niet durven of kunnen afmaken. Dit zijn startpunten voor verbeteringen in het proces.¹



1. Ervaringen per regeling zijn besproken in bijlage B.



6. Klantanalyse - aanvragen



Opzien tegen de aanvraag en angst voor de gevolgen zorgen voor drempels bij de aanvraag

Geïnterviewden zijn afwachting om de aanvraag te doen, omdat ze niet weten of het de moeite waard is. Dit komt voornamelijk doordat het voor geïnterviewden niet in één oogopslag duidelijk is of de regeling zal worden toegekend. Daarnaast vinden sommige geïnterviewden het vervelend om privacy op te geven voor de regeling. Ze willen bijvoorbeeld niet dat de gemeente de bankafschriften inziet met daarop de precieze in- en uitgaven¹. Ook wanneer Utrechters weten dat de aanvraag de moeite waard is blijft twijfel bestaan. Dit omdat sommige Utrechters niet kunnen overzien welke gevolgen de aanvraag heeft voor de andere regelingen en toeslagen waar ze gebruik van maken. Negatieve ervaringen uit het verleden en berichten uit de media wakkeren dit gevoel aan.

Opzien tegen de aanvraag:

“Als ik naar het buurtteam ga voor hulp, moet ik het uiteindelijk toch nog zelf doen in het kader van zelfredzaamheid”

“Ik deel de gemeentelijke belastingen met mijn huisgenoot, dus lastig om kwijtschelding aan te vragen. Ik zie op tegen het gedoe en vraag liever mijn ouders om hulp”

Angst voor gevolgen:

“Mijn dochter had mijn naam opgegeven voor haar krantenwijk. Daardoor had ik opeens een inkomen en moest ik heel veel terugbetalen. Hierdoor ben ik bang om regelingen aan te vragen”

“Je moet erg opletten dat je niet in de bureaucratische gehaktmolen komt”



Ook hulpverleners zijn terughoudend bij het helpen bij de aanvragen. Ze zijn bang om klanten onterecht hoop te geven. Dit speelt vooral bij de bijzondere bijstand door zijn complexe voorwaarden. Daarnaast hebben niet alle hulpverleners een financiële focus, waardoor hulpverleners vanuit een persoonlijke voorkeur eerst andere problematiek aanpakken.

1. Om de kwijtschelding aan te vragen moeten Utrechters een kopie van bankafschriften meesturen. Hierop mogen geen in- en uitgaven zwart gemaakt zijn

6. Klantanalyse - aanvragen



Besluiten

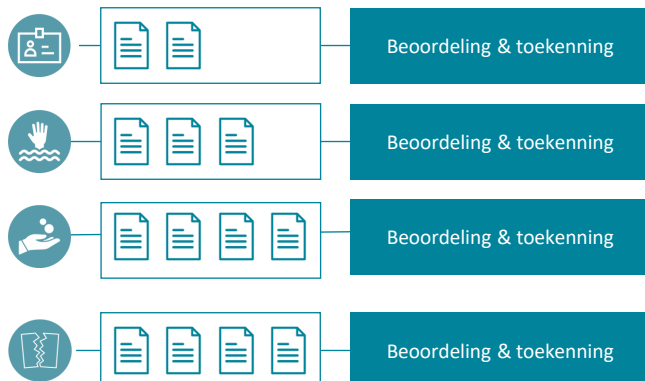
Aanvragen

Beoordeling

Toekenning

Apart aanvragen en veel bewijsstukken maakt complex, versimpeling wordt gewaardeerd

Utrechters moeten de regelingen los van elkaar aanvragen. Vooral de hoeveelheid bewijsstukken maakt het aanvragen tijdrovend en verwarrend. Geïnterviewden snapte niet goed waarom de bewijsstukken mee moesten worden gestuurd, omdat ze er vanuit gingen dat de gemeente deze gegevens ook kon opvragen bij bijvoorbeeld de belastingdienst.



“Het is zo hard werken om al deze dingen bij te houden en de regelingen elk jaar opnieuw aan te vragen”

“Het is voor mij niet duidelijk wat ik precies mee moet sturen”

“Het was tijdrovend doordat ik veel papieren moest aanleveren en lang terug moest in de tijd. Ik was bang dat ik alles terug zou krijgen en dat ik alles opnieuw moest doen”

Sommige aanvragen versimpeld door velden van te voren in te vullen

Voor enkele regelingen die buiten de scope van dit onderzoek vielen, is de aanvraag makkelijker gemaakt doordat niet alle velden meer ingevuld hoeven te worden wanneer iemand een U-pas heeft (bv. huurkorting). Geïnterviewden waarden dit.

“Nu ik de U-pas heb gaat aanvragen sneller. Je hoeft alleen nog maar een vinkje te zetten en dan hoef ik niet alles meer mee te sturen”



Ook hulpverleners zetten vraagtekens bij veel bewijsstukken: *“Ik weet wat de gemeente bedoelt, maar anders zou het ook voor mij niet duidelijk zijn wat je mee moet sturen (kwijschelding)”*. *“Sommige bewijsstukken geven een schijnzekerheid, hoe weet ik of een klant niet nog een extra rekening heeft die hij niet opgeeft?”*. Daarnaast vinden sommige hulpverleners de aanvragen ook complex om te doen en verwijzen ze liever door naar een collega met meer ervaring.

6. Klantanalyse - aanvragen



Besluiten

Aanvragen

Beoordeling

Toekenning

Vooraf Utrechtse met relatief lage vaardigheden hebben hulp nodig bij het aanvragen

De ervaringen met het aanvragen van regelingen zijn sterk afhankelijk van iemand zijn vaardigheden. Geïnterviewden met relatief lage vaardigheden ervaren de aanvraag als ingewikkeld en tijdrovend. Ze kunnen niet zonder de hulp van familie of een hulpverlener. Utrechtse met relatief hoge vaardigheden vinden de aanvraag wel tijdrovend, maar niet moeilijk.



Ook hulpverleners zijn veel tijd kwijt aan het ondersteunen van Utrechtse om de aanvragen te doen. Ze vragen zich regelmatig af of de uren die zij besteden in verhouding staat tot het bedrag van de regeling.



6. Klantanalyse - aanvragen

Besluiten

Aanvragen

Beoordeling

Toekenning

Toekenning geeft gevoel van vrijheid en steun

Utrechters ervaren positieve emoties wanneer regelingen worden toegekend. Ze ervaren een gevoel van vrijheid. Door de U-pas kunnen Utrechters weer leuke dingen doen en de andere regelingen vergrote de financiële mogelijkheden. Daarnaast voelen geïnterviewden zich gesteund en opgelucht wanneer ze de regelingen niet elk jaar opnieuw moeten aanvragen. Deze positieve emoties kunnen in communicatie uitingen worden gebruikt om Utrechters te stimuleren om een regeling aan te vragen.

“Regelingen voelen als een brug van een slechte situatie naar mogelijkheden” (algemeen)



“Ik ga vaak naar concerten met korting!” (U-pas)

“Door de U-pas blijf ik in beweging en ontdek ik nieuwe mogelijkheden” (U-pas)



“Ik ben er heel blij mee en het geeft me een gevoel van vrijheid, omdat het een hoog bedrag is” (kwijschelding)

7. Aanbevelingen

Creëer meer eenheid tussen regelingen door aanvragen te combineren, te versimpelen en te bundelen onder één positief merk



7. Aanbevelingen - bekendheid

Maak een sterk merk, benader proactief en betrek bedrijven uit de stad bij dit gedeelde probleem



Creëer één positief merk voor alle regelingen

- Verzamel de regelingen onder één herkenbare naam (bv U-Pas, U-Toeslag, U-Kwijtschelding of 'voor U')
- Creëer een positief merk en focus op de mogelijkheden ipv op armoede¹. Maak duidelijk wat de regeling oplevert (meer vrijheid of een leuk uitje), en laat zien dat de moeite laag is (aanvragen kost maar 7 minuten)
- Maak gebruik van een beeldmerk voor extra herkenbaarheid
- Wakker de mond-tot-mond reclame aan, omdat dit een grote impact op bekendheid heeft



Kies voor een proactieve benadering om nieuwe doelgroepen te bereiken

- Vraag via een "opt out" brief aan Utrechters toestemming om gegevens te koppelen van verschillende organisaties en/of afdelingen. Hiermee kan worden onderzocht of iemand recht heeft op een regeling die nog niet is aangevraagd. Bijvoorbeeld door het bestand van kwijtschelding en gegevens te koppelen (in A'dam heeft dit voor 5.000 extra rechthebbende gezorgd)¹
- Benader Utrechters met een vooraf ingevuld aanvraagformulier²



Betrek bedrijven in de stad bij het ondersteunen van werkende armen

- Werk samen via de werkgeversalliantie en UWV om werkende armen te bereiken en te ondersteunen¹
- Stimuleer het bedrijfsleven om eigenaar te worden van dit gezamenlijke probleem van de stad
- Oriënteer wat de gemeente kan doen om organisaties hierbij te ondersteunen

1. Zie bijlage D voor meer informatie
2. Gemeente Utrecht heeft hier al een succesvolle proef mee afgerond voor de IIT.

7. Aanbevelingen - bekendheid

Elke doelgroep vraagt specifieke aanpak om de bekendheid te vergroten

Via welke kanalen bereik je mij het beste?

Hoe trek je mijn aandacht?

Hulpbehoevende loondienster	Zelfredzame werker	Bewuste bijstander	Kwetsbare bijstander
<ul style="list-style-type: none"> Via mijn werkgever, die worstelt met de gevolgen van armoede zoals verzuim en lagere productiviteit Bv. bij facilitaire- en logistieke bedrijven, uitzendbureaus of het Werkbedrijf gemeente Utrecht 	<ul style="list-style-type: none"> Via mijn werkgever, die worstelt met de gevolgen van armoede zoals verzuim en lagere productiviteit. Bv. bij Mc Donalds, bezorgdiensten en op de bouwplaats (ZZP'ers) ZZP'ers: Via mijn boekhouder of ondernemersklankbord 	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben redelijk goed op de hoogte, maar via een gerichte brief of mijn kennissen weet je zeker dat ik op de hoogte ben 	<ul style="list-style-type: none"> Via hulpverlenende instanties zoals het buurtteam of vluchtelingenwerk Via een gerichte brief door bestanden te koppelen
<ul style="list-style-type: none"> Zorg voor een duidelijk beeldmerk, want ik kan niet goed lezen (en schrijven) Zorg ook voor offline communicatie, want ik ben niet zo digitaal vaardig 	<ul style="list-style-type: none"> Met een positief merk dat niet over armoede gaat, maar over mogelijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> Help en beloon mij om anderen te vertellen over de verschillende regelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Zorg voor een duidelijk beeldmerk want mijn taalvaardigheden zijn beperkt Zorg ook voor offline communicatie, want ik ben niet zo digitaal vaardig

7. Aanbevelingen - aanvragen

Herontwerp het aanvraagproces van de regelingen door ze te combineren en te versimpelen

Herontwerp het aanvraagproces

-  **Vereenvoudig de grondslagen van de regelingen¹**
Utrechters ervaren drempels om de regelingen aan te vragen. Neem deze drempels weg door snel inzicht te geven of iemand er mogelijk recht op heeft. Dit kan door de voorwaarden te evalueren, te versimpelen en Utrechters inzicht te geven in welke invloed de aanvraag heeft op andere toeslagen. Alhoewel een glijdende schaal van inkomens- en vermogensgrenzen ervoor zorgt dat minder mensen tussen wal en schip vallen, maakt dit de voorwaarden complexer. Het is belangrijk hier een bewuste beslissing over te maken.
-  **Combineer het aanvraagproces via één portal**
Door de aanvraagprocessen meer te combineren wordt het voor Utrechters makkelijk om een aanvraag te doen. Bijvoorbeeld door het maken van één toegangsportal voor de aanvraag (creëer een mijntoeslagen.nl voor de gemeente). Een volgende stap is het daadwerkelijk combineren van de aanvragen, bijvoorbeeld door de U-pas als een voorportaal te gebruiken en velden automatisch in te vullen. Dit ontlast Utrechters bij de aanvraag
-  **Verminder het aantal bewijsstukken en de controle**
Evalueer de bewijsstukken op noodzakelijkheid. Verminder de moeite voor Utrechters door data op te halen bij bijvoorbeeld de belastingdienst (m.b.v. diensten als Ockto), of door de U-pas als een bewijs van inkomen te laten gelden. Evalueer daarnaast de mate van controle voor toekenning en de kosten die hiermee gemoeid gaan. Experimenteer met een werkwijze waar controle minimaal is en waar vertrouwen het uitgangspunt is.
-  **Zorg voor goede ondersteuning wanneer een Utrechter aanklopt**
Wanneer een Utrechter een regeling aanvraagt staat hij open voor meer hulp en heeft hij mogelijk recht op andere regelingen. Dit is een kans om Utrechters te helpen. Biedt Utrechters de mogelijkheid om samen met hulpverleners een check-up te doen en/of ga de samenwerking aan met werkgevers om specifiek werkenden te ondersteunen.

1. Aanbeveling sluit aan bij motie GroenLinks d.d. 18 juli 2019 om regels voor kwijtschelding te versoepelen. Zie bijlage D voor meer informatie.

7. Aanbevelingen - aanvragen

Elke doelgroep vraagt specifieke aanpak om drempels in aanvraagproces weg te nemen

Alle doelgroepen hebben baat bij een herontwerp van het aanvraagproces. Ook degene met relatief hoge vaardigheden. Toch zijn er per doelgroep enkele specifieke aandachtspunten te noemen.

	Hulpbehoevende loondienster	Zelfredzame werker	Bewuste bijstander	Kwetsbare bijstander
Drempels	<ul style="list-style-type: none"> Kan regelingen moeilijk zelfstandig aanvragen Bang om fouten te maken en gekort te worden op inkomen 	<ul style="list-style-type: none"> Drempel om hulp te vragen is groot ("gewoon doorgaan") Heeft de ervaring altijd tussen wal en schip te vallen 	<ul style="list-style-type: none"> Huiverig voor veranderingen (met name de overgang naar werk), om voorzieningen te verliezen of gekort te worden 	<ul style="list-style-type: none"> Kan regelingen niet zelfstandig aanvragen Angstig om door aanvragen gekort te worden
Hoe help je mij met aanvragen?	<ul style="list-style-type: none"> Biedt een financiële check-up aan om te kijken waar ik recht op heb in (waar mogelijk i.s.m. mijn werkgever) Stel mij gerust dat ik niet gekort wordt Breek het aanvraagproces op in kleine behapbare stapjes en geef duidelijke instructies 	<ul style="list-style-type: none"> Als ik de stap naar hulp heb durven nemen, help direct! Biedt een financiële check-up aan om te kijken waar ik recht op heb in i.s.m. mijn werkgever Stel mij gerust dat ik niet gekort wordt door glijdende schaal van inkomensgrens 	<ul style="list-style-type: none"> Stel mij gerust dat ik niet gekort wordt Geef mij automatische toekenning als mijn situatie niet lijkt te gaan veranderen 	<ul style="list-style-type: none"> Doe de aanvraag namens mij in plaats van dat je mij helpt om het zelf te doen Stel mij gerust dat ik niet gekort wordt

Bijlagen

A: Procesanalyse – Aanvraag regelingen

B: Klantreis – Aanvragen

C: Aanbevelingen – Voorbeelden

D: Organisatie – Wie is Purpose?



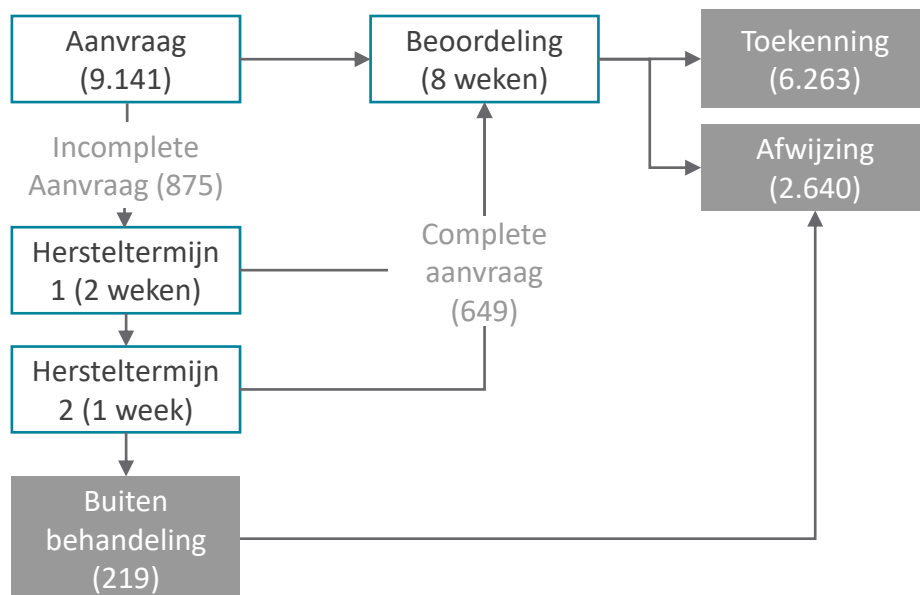
Bijlage A: Procesanalyse aanvraag regelingen

Bijzondere Bijstand



Processchema aanvraagproces

(Aantal aanvragen in 2019¹ en reactietermijn)



Toelichting aanvraagproces

- De aanvraag kan zowel digitaal als via aanvraagformulier worden gedaan (grote schatting 70% digitaal)
- 10% van de aanvragen zijn incompleet (875). Utrechters krijgen dan een hersteltermijn. Een deel van de Utrechters maakt hier geen gebruik van. Deze aanvragen worden buiten behandeling genomen (219). De overige aanvragen worden wel beoordeeld (649). Voor 329 Utrechters leidt dit uiteindelijk tot een toekenning
- Benodigde bewijsstukken o.a. prijsopgaven, bankafschriften, inkomensgegevens van 3 jaar
- Utrechters moeten hun persoonlijke situatie goed moeten kunnen uitleggen en moeten kunnen bewijzen waarom de kosten noodzakelijk en bijzonder zijn. Dit vraagt goede beheersing van de Nederlandse taal
- Alle aanvragen worden individueel beoordeeld in verband met de diversiteit van de aanvragen

1. Aantal toekenningen en afwijzingen telt niet op tot aantal aanvragen ivm werkvoorraad

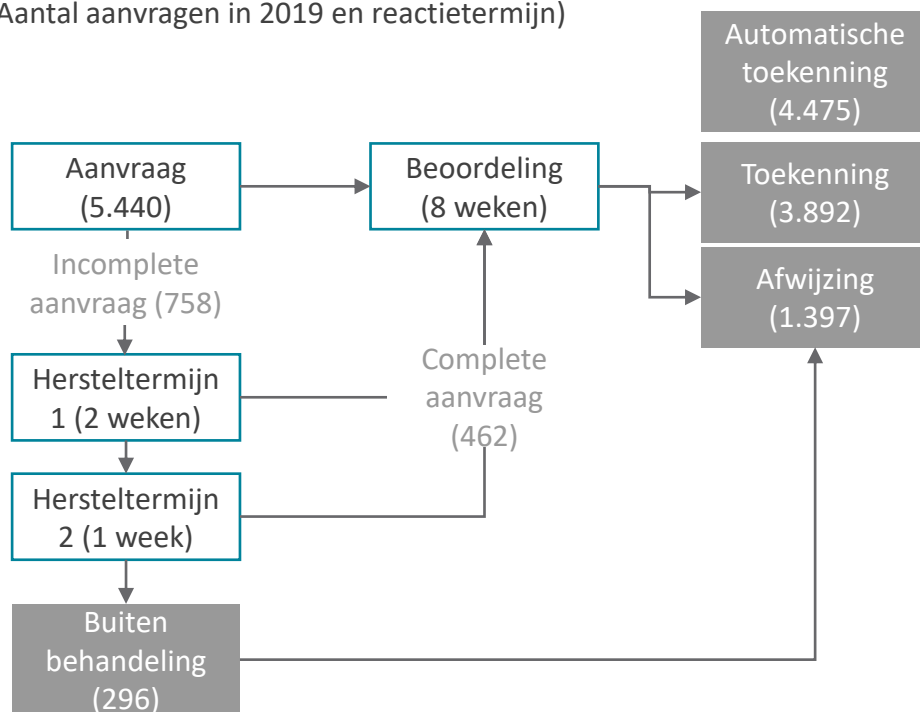
Bijlage A: Procesanalyse aanvraag regelingen

Individuele Inkomenstoeslag



Processchema aanvraagproces

(Aantal aanvragen in 2019 en reactietermijn)



Toelichting aanvraagproces

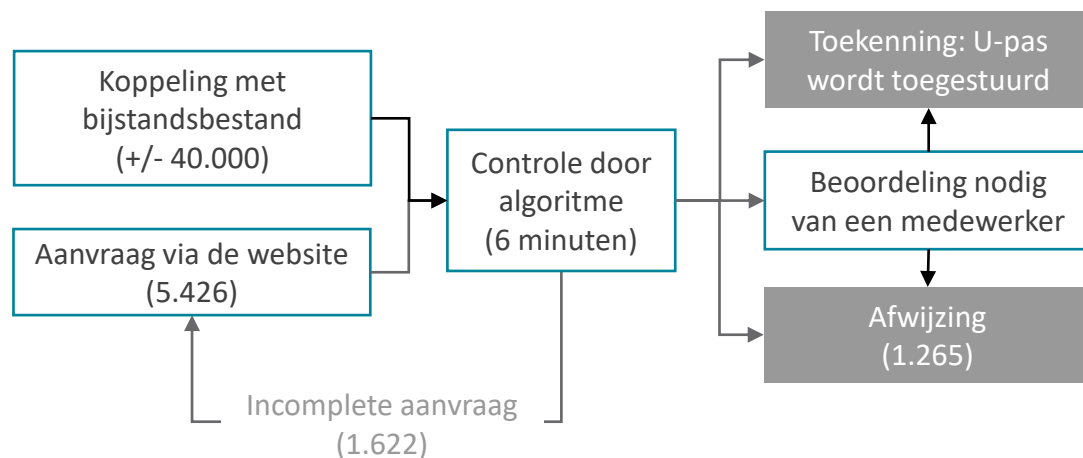
- In 2019 is de IIT 8.367 keer toegekend. 53% hiervan verliep via een automatische toekenning (4.475)
- Aanvraag gaat digitaal, maar reactie via post
- 14% van de aanvragen zijn incompleet (758). Utrechters krijgen dan een hersteltermijn. Een deel van de Utrechters maakt hier geen gebruik van. Deze aanvragen worden buiten behandeling genomen (296). De overige aanvragen worden wel beoordeeld (462). Voor 130 Utrechters leidt dit uiteindelijk tot een toekenning
- Aanvraag is eenvoudig wanneer iemand een aantal jaar hetzelfde inkomen heeft. Het wordt complex wanneer er verschillende werkgevers zijn, er onderbreking van inkomen is en er veranderingen zijn in het werk en of de gezinssituatie
- Utrechters sturen jaaropgaven van de afgelopen 3 jaar mee en het banksaldo (voor vermogenstoets)
- Aanvraag moet elk jaar opnieuw worden gedaan, tenzij iemand bijstand uitkering heeft. Dan kan de gemeente de aanvraag zelf doen.

Bijlage A: Procesanalyse aanvraag regelingen

U-Pas (uitgevoerd door Intermediad)



Processchema aanvraagproces



Toelichting aanvraagproces

- Intermediad heeft een plug-in met de systemen van de gemeente om Utrechtse inwoners die voldoen aan de criteria automatisch een U-Pas te kunnen bieden
- Bewijs van inkomen nodig als bewijsstuk. Dit gaat nu nog handmatig, maar wordt geautomatiseerd via OCKTO¹
- Aanvraag kan alléén via de website. Inwoners die niet digitaal vaardig zijn kunnen de U-Pas met hulp van een hulpverlener aanvragen
- Er geldt géén hersteltermijn, heraanvraag kan gedurende de looptijd van een pasjaar gedaan worden

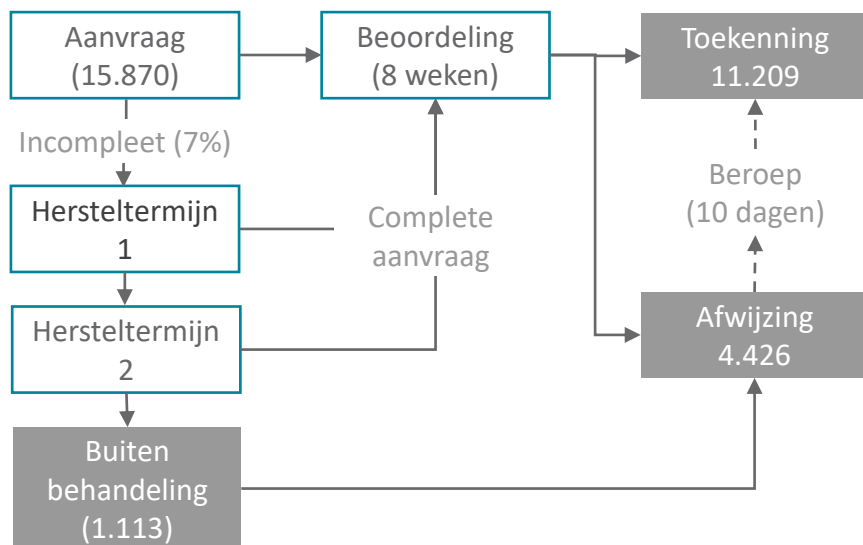
1. OCKTO is een app om automatisch financiële data te kunnen verzamelen

Bijlage A: Procesanalyse aanvraag regelingen

BghU: Kwijtschelding lokale belastingen – Deel 1



Processchema reguliere aanvraag kwijtschelding



Toelichting aanvraagproces

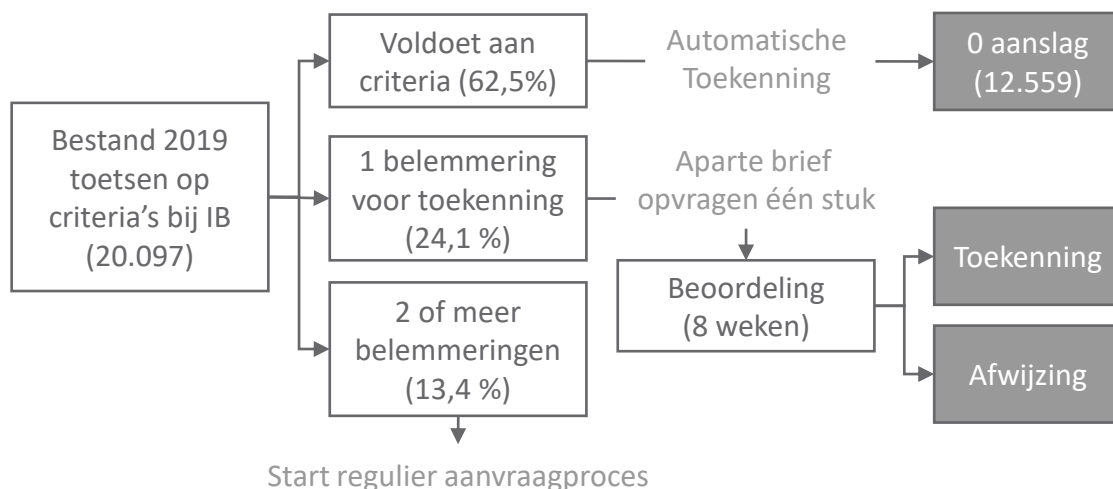
- Aanvraag kan via de website met Digi D (5.803) en een aanvraagformulier (10.067)
- Bewijsstukken: Specificatie van inkomsten, vermogen en huur/hypotheek, polis zorgverzekering en beschikkingen toeslagen en kindgebonden budget. In specifieke gevallen zijn nog andere stukken nodig
- Aparte regeling voor ZZP'ers waar in 2019 446 aanvragen voor werden ingediend (63% toekenning)
- Het gaat om alle aanvragen van het werkgebied van de BGHU, niet alleen Gemeente Utrecht
- 62% van de aanvragen wordt binnen 8 weken behandeld. Opvragen gegevens grootste bottleneck
- 25% van de afwijzingen (1.113 stuks) komen door incomplete aanvragen. De aanname is dat het aanvraagproces voor hen te ingewikkeld is

Bijlage A: Procesanalyse aanvraag regelingen

BghU: Kwijtschelding lokale belastingen – Deel 2



Processchema automatische koppeling met het Inlichtingen Bureau



Toelichting aanvraagproces

- De BghU biedt het bestand van afgelopen jaar aan met Utrechters die kwijtschelding ontvangen hebben, aan het Inlichtingen Bureau. Deze scant het bestand op criteria voor kwijtschelding.
- Deze vorm van beoordeling maakt het toekenningsproces makkelijker voor zowel BghU als de klant
- Het gaat om alle aanvragen van het werkgebied van de BGHU, niet alleen Gemeente Utrecht

Bijlage B: Klantreis - aanvragen

Ervaringen Utrechters met het aanvraagproces per regeling

Utrechters zijn gevraagd hoe moeilijk ze de verschillende aanvragen vonden. Alhoewel sterk afhankelijk van iemands vaardigheden zijn sommige regelingen eenvoudiger aan te vragen dan anderen.

Regeling	Moeite ¹	Toelichting
 U-Pas	● ○ ○	Geïnterviewden vinden de U-pas het makkelijkst om aan te vragen. De voorwaarden zijn simpel en het bewijsmateriaal beperkt. Een ZZP-er vertelde dat het onduidelijk was te bepalen welke inkomensstukken mee moesten worden gestuurd.
 Indiv. Ink. Toeslag (IIT)	● ● ○	De aanvraag is relatief eenvoudig wanneer iemand een aantal jaar hetzelfde verdiend, maar wordt complexer bij wisselende inkomens (bijvoorbeeld door verschillende of wisselende werkgevers). Er zijn dan meer bewijsstukken nodig. Enkele geïnterviewden gaven aan specifiek deze regeling niet aan te vragen, omdat ze bang waren gekort te worden op een andere toeslag. Het is niet duidelijk of deze regeling bij het netto of bruto inkomen wordt geteld.
 Kwijtschelding	● ● ○	Geïnterviewden vinden de BghU aanvraag lastig door de grote hoeveelheid bewijsstukken. De minder vaardige geïnterviewden waren daarom blij met de hulp van het buurtteam. Echter, ze zouden graag nog meer willen worden ondersteund bij het verzamelen van de bewijsstukken.
 Bijzondere Bijstand	● ● ●	Utrechters hebben moeite om in te schatten of ze recht hebben op de Bijzondere Bijstand. Ook veel hulpverleners raken in de war van de voorwaarden. Een extra uitdaging is dat Utrechters hun persoonlijke situatie goed moeten kunnen uitleggen en moeten kunnen bewijzen waarom de kosten noodzakelijk en bijzonder zijn. Dit vraagt goede beheersing van de Nederlandse taal.

1. De moeite die de geïnterviewde heeft met het aanvragen van de regeling

Bijlage C: Aanbevelingen – voorbeelden

De Rotterdampas is een positief en inclusief merk en bevat mogelijk lessen voor de U-pas

Veel steden hebben een pas voor inwoners in armoede. Voor Rotterdam is deze pas echter beschikbaar voor alle Rotterdammers. Rotterdammers met een laag inkomen hoeven alleen niet voor de pas te betalen. Op deze manier ziet niemand of de gebruiker in armoede leeft of niet. Hierdoor is het een positief en inclusief merk geworden. Er kleven echter ook nadelen aan een stadsbrede pas. De Rotterdampas was direct bij introductie voor alle Rotterdammers. Wanneer de een pas wordt verbreed naar alle inwoners duurt het lang voordat het een succes is. Daarnaast gaan er waarschijnlijk hoge kosten mee gepaard. Het is dus waarschijnlijk niet wenselijk om de U-pas te verbreden naar alle inwoners.

Hoe kan de gemeente Utrecht ervoor zorgen dat de regelingen een positief gevoel krijgen zonder dat er een U-pas voor alle inwoners komt?

Rotterdampas gaat als een tierelier: al 90.000 passen in voorverkoop verkocht

De Rotterdampassen voor het komende jaar gaan als warme broodjes over de toonbank. De kortingspas is al 90.000 keer verkocht in de voorverkoop. En dat wordt nog véél meer, verwacht de organisatie. „Zeker met gemeente Nissewaard erbij. Ik verwacht dat we weer over het record heengaan”, zegt woordvoester Ingeborg Ekkelenkamp.



Bijlage C: Aanbevelingen – voorbeelden

Opt-out systeem Gemeente Amsterdam zorgde voor 5.000 extra toekenningen kwijtschelding

Om bekendheid van kwijtschelding gemeentelijke belastingen te vergroten en meer Amsterdammers hiervoor aan te melden ontwikkelde de Gemeente Amsterdam een opt-out systeem.

Onderzoek vanuit de gemeente toonde in 2016 aan dat ruim 11.000 Amsterdammers bijstandsgerechtigden geen kwijtschelding van gemeentelijke belastingen hadden aangevraagd. De gemeente Amsterdam stuurde deze Amsterdammers een brief met de vraag of ze hun gegevens mochten delen met de gemeentelijke belastingen. Amsterdammers die dat niet wilden konden dit aangeven (Opt-out). Minder dan 50 Amsterdammers gaven aan dit niet te willen. Na koppeling konden 5.000 Amsterdammers direct recht krijgen op de toekenning. Nog eens 3.000 Amsterdammers hadden mogelijk wel recht op een kwijtschelding, maar hiervoor was additionele informatie nodig.

Kan de gemeente Utrecht ook bestanden koppelen om meer Utrecht te benaderen?

Stuk uit de brief die naar Amsterdammers is gegaan. De voorbeeld brief is op aanvraag beschikbaar bij de BghU via Ronald Rossdorf.

Bezwaar maken tegen doorgeven

Wilt u niet dat wij uw BSN, naam en adres doorgeven? Bel dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk 15 januari 2018 naar 020 252 6000. Of stuur een brief naar:
Gemeente Amsterdam, Afdeling Voorzieningen
Antwoordnummer 47197
1070 WB Amsterdam

Een postzegel is niet nodig.

Zet in uw brief:

- Dat u bezwaar maakt tegen het doorgeven van uw gegevens
- Dat het om kwijtschelding gemeentelijke belastingen gaat
- Het kenmerk dat boven aan deze brief staat

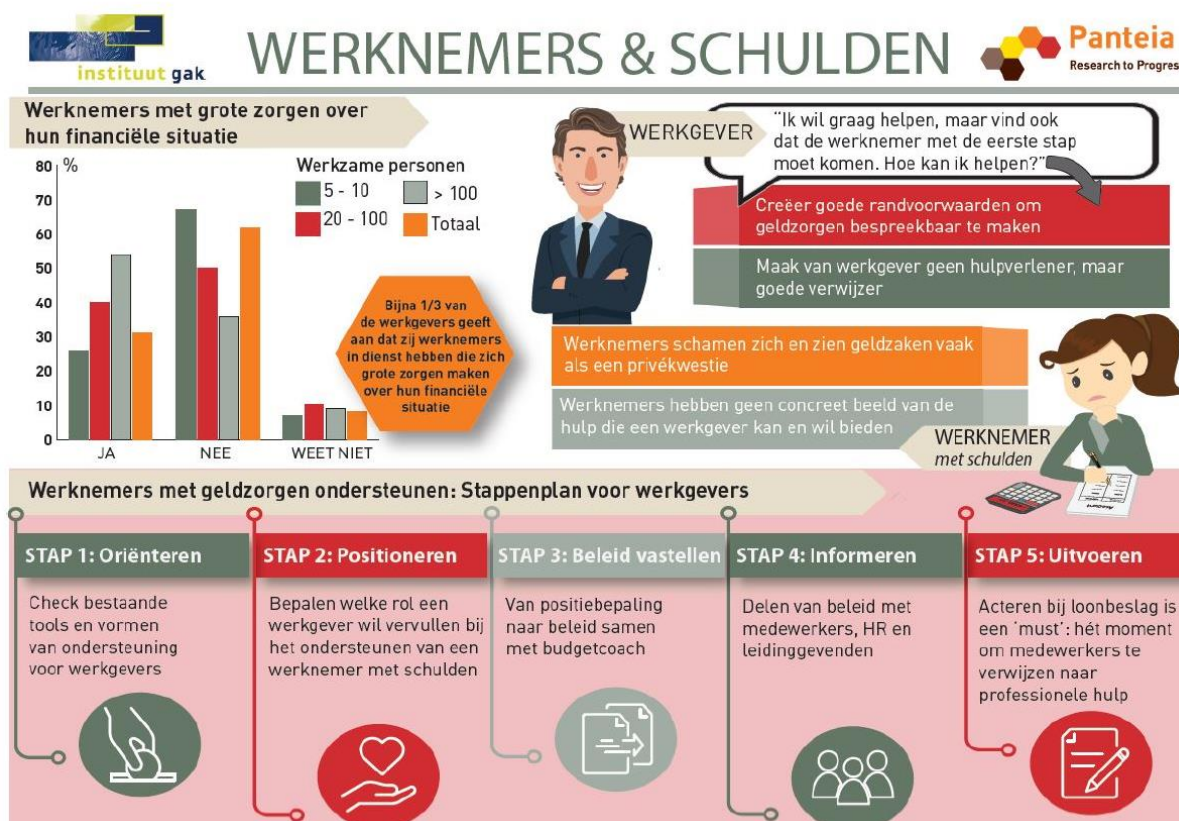
 **Gemeente
Amsterdam**

Bijlage C: Aanbevelingen – voorbeelden

Stappenplan voor werkgevers met werknemers met schulden ook relevant voor financiële zorgen

Onderzoeksinstituut Panteia ontwikkelde een infographic om werkgevers te helpen met geldzorgen van de werknemers. Te zien is de verantwoordelijkheid die werkgevers voelen rondom dit probleem. De stappen voorgesteld in de infographic kunnen dienen ter inspiratie om met werkgevers over te praten. Binnenkort publiceert de sociaal economische raad een rapport waar breder wordt in gegaan op de problematiek rondom zogenaamde “werkende armen”. Ook hierin staan mogelijk nieuwe handvatten om de doelgroep beter te bereiken en te bedienen.

Kan de gemeente Utrecht samen met werkgevers via de werkgeversalliantie werknemers met een laag inkomen beter ondersteunen?



Bijlage C: Aanbevelingen – voorbeelden

Groenlinks vraagt om versoepeling uitvoering kwijtschelding gemeentelijke belastingen

Groenlinks vindt dat de huidige regels voor de aanvraag van de kwijtschelding gemeentelijke belastingen op dit moment te streng zijn en diende hiervoor op 18 juli 2019 een motie voor in¹. Ze stelt dat Utrechters met spaargeld onterecht hiervoor worden afgestraft. Vanuit de raad is de intentie uitgesproken dit beleid te evalueren.

In aanvullende vragen aan de raad benoemt ze de hoeveelheid bewijsstukken en zet vraagtekens bij de relevantie, benoemt dat de privacy in het geding is en de aanvraag te complex is. Dit onderzoek sluit aan bij deze bevindingen.²

Kan de gemeente Utrecht het aanvraagproces van de kwijtschelding evalueren en onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om Utrechters met spaargeld niet onterecht te straffen?

Opiniestuk: ontzie de armsten bij heffing lokale belastingen

21 januari 2020

Ook mensen met heel weinig geld krijgen vaak geen kwijtschelding van gemeentebelastingen. Raadsleden van GroenLinks in de grote steden willen dat dat anders geregeld wordt, om schulden te voorkomen.

Bron: website Groenlinks³

1. <https://ris2.ibabs.eu/Reports/ViewListEntry/Utrecht/bc7bf242-b49e-4398-acb6-36157bd2f659>
2. <https://ris2.ibabs.eu/Reports/ViewListEntry/Utrecht/92031056-3f04-4b3d-8b2b-43c3649688b0>
3. <https://utrecht.groenlinks.nl/nieuws/opiniestuk-ontzie-de-armsten-bij-heffing-lokale-belastingen>

Bijlage D: Wie is Purpose?

Purpose is een onderzoeks-, strategie- en conceptontwikkelingsbureau voor het sociaal domein

Dit onderzoek is uitgevoerd door:



Doekes Prakken
Adviseur
d.prakken@purpose.nl



Eva van der Want
Adviseur
e.van.der.want@purpose.nl



Dick Jan Abbringh
Partner
d.abbringh@purpose.nl

Andere opdrachten gedaan door Purpose



Strategie: Onderzoek en evaluatie armoede en schuldenbeleid Gemeente Eindhoven

In opdracht van de Gemeente Eindhoven en in samenwerking met het bedrijfsleven, evalueren we het armoede en schuldenbeleid in Eindhoven. We kijken naar beleid, armoederegelingen en uitvoering van schuldhelpverlening om tot de basis voor nieuw beleid te komen.



Onderzoek: Vergelijking effectiviteit en efficiency stabilisatietraject schuldhelpverlening

In opdracht van Schouders Eronder hebben we samen met zes gemeenten een onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van schuldhelpverlening. In fase twee van het onderzoek gaan we met tien gemeenten actie-onderzoek uitvoeren om klantbeleving te monitoren en de effectiviteit van interventies testen.



Conceptontwikkeling: Ontwikkeling vrijwillig budgetbeheer voor mensen met beginnende schulden

Samen met het Nibud ontwikkelden wij het Vaste Lasten Pakket, een concept dat mensen met beginnende schulden helpt om hun belangrijkste vaste lasten te betalen. Het concept wordt momenteel getest in Den Haag en voorbereidingen worden getroffen voor pilots in Rotterdam en Schiedam.