

Van	Adviesraad Sociaal Domein
Aan	College van burgemeester en wethouders
Onderwerp	Meedenken met het minimabeleid
Behandeld door	Adviesraad sociaal domein werkgroep Participatie
Datum	18 maart 2023

Titel: Advies Meedenken met het minimabeleid

Inhoudsopgave

1. Aanleiding, aanpak en advies	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Aanpak.....	1
1.3 Advies	2
2. Samenvatting van de gesprekken over het huidige minimabeleid	5
3. Wat kan de gemeente doen om armoede te voorkomen (vraag 2)	7
4. Bijlage 1; Wat is financiële armoede? (vraag 1)	11
5. Bijlage 2; Zo kan het ook	16

1. Aanleiding, aanpak en advies

1.1 Aanleiding

Voor u ligt een gevraagd advies van de Adviesraad Sociaal Domein Oosterhout. Het advies gaat over gesprekken die wij voerden over het huidige en toekomstige minimabeleid van gemeente Oosterhout.

Vragen van de gemeente:

In januari 2023 ontvingen wij een mailbericht van beleidsmedewerker Karin Klomp met de volgende vragen:

“Inmiddels ben ik gestart met acties rond het actualiseren van het minimabeleid van de gemeente. Graag ga ik vooraf met de werkgroep Participatie (?) van de asd in gesprek om een aantal zaken te bespreken. En omdat ik op dit moment vooral overal input aan het ophalen ben, wil ik dat ook aan de asd vragen.

De sessie die ik wil plannen met die werkgroep heeft dan de volgende punten op de agenda:

1. Kort bespreken van het huidige minimabeleid en de bestaande regelingen.
2. Bespreken van enkele nieuwe punten voor het minimabeleid (zoals het uitvoeren van een effectrapportage door het Nibud en een ‘pas’ waar regelingen op staan).
3. Bespreken input van de deelnemers van de werkgroep.
4. Vervolg van het proces”.

1.2 Aanpak

Wij, leden van de werkgroep Participatie bij de ASD, hebben gesprekken gevoerd met 23 personen afkomstig uit onderstaande groepen:

- Leden van de klankbordgroep van de adviesraad;
- Budgetcoaches van Surplus;
- Inwoners die zich meldden onder andere na een oproep op social media.

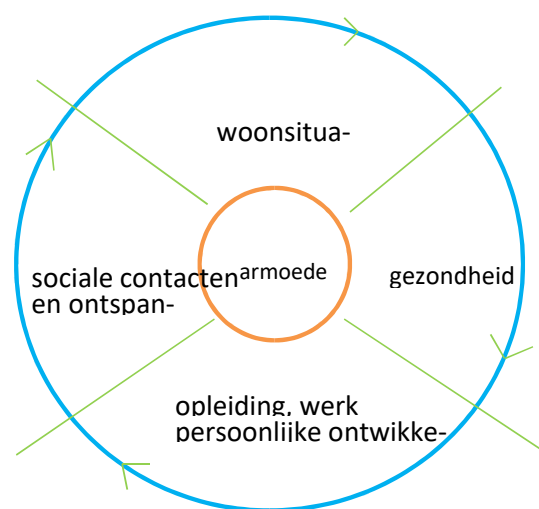
Wij realiseren ons dat 23 gesprekspartners niet representatief is voor alle inwoners met een laag inkomen en/ of een bijstandsuitkering. Gelet op de samenstelling van onze gesprekspartners is er wel veel ervaring. We spraken mensen die in, of inmiddels niet meer, in de bijstand zitten. Ook spraken we een groot aantal budgetcoaches met jarenlange en uitgebreide ervaring met inwoners met een laag inkomen en/ of een bijstandsuitkering. Helaas hebben zich geen deelnemers gemeld met een niet Nederlandse achtergrond, terwijl die groep toch ruim vertegenwoordigd is in de groep “minima”.

In de gesprekken stonden 2 vragen centraal:

1. Wat verstaat u onder financiële armoede;
2. Hoe denkt u dat de gemeente met nieuw beleid armoede zoveel mogelijk kan voorkomen.

Wij hebben gebruik gemaakt van bijgaande figuur zoals die opgenomen is in het huidige beleidsplan.

Onze gesprekspartners schreven hun gedachten op een post-it en plakten deze in 1 van de 4 leefgebieden. Wat geen raakvlak had met 1 van die 4 gebieden, maar wel de- gelijk relevant, werd opgenomen als “buiten de schijf”.



Deze notie bestaat verder uit het advies (paragraaf 1.3), een samenvatting van de gevoerde gesprekken (paragraaf 2) en een antwoord op vraag 2: Wat kan de gemeente doen om armoede te voorkomen (paragraaf 3). In bijlage 1 staat een complete opsomming van de opmerkingen/ reacties van onze gesprekspartners afkomstig van de ‘post-its’.

1.3 Advies

Het huidige beleidsplan

Onze gesprekspartners en wijzelf vinden het huidige beleidsplan compleet beschreven en goed onderbouwd. Het aantal regelingen die ter beschikking staan wordt als voldoende ervaren. Het huidige beleid is erop gericht om de spiraal van armoede te voorkomen, (zie figuur in paragraaf 1.2). De 4 genoemde leefgebieden; woonsituatie, gezondheid, opleiding, werk en persoonlijke ontwikkeling en sociale contacten en ontspanning omvatten het leven is onze indruk. Volgens ons en onze gesprekspartners is er geen 5^e leefgebied.

Wat ons overigens opvalt is dat de gemeente zelf geen evaluatie heeft uitgevoerd van het inmiddels 6 jaar oude beleidsplan.

Nieuw minimabeleid

De adviesraad vindt dat iedereen in Oosterhout moet kunnen meedoen en meetellen in de samenleving. Dat is belangrijk voor de mensen die op een minimum inkomen leven, maar ook voor de samenleving!

Inmiddels is bekend dat ca 16 % van de Nederlanders te weinig inkomsten heeft om rond te komen. (SCP; 2023). Voor Oosterhout zijn dat ca 9.000 inwoners!!!

Veel van die 'minima' zijn laaggeletterd, niet digitaal vaardig, mensen met een beperking, mensen met een uitkering en ook veel ouderen met alleen AOW of een klein pensioen. In principe zou die doelgroep bekend moeten zijn bij de gemeente. Dat maakt proactief handelen mogelijk lijkt ons.

Regelingen

Gemeente Oosterhout heeft voldoende regelingen die inwoners met een laag inkomen helpen om te kunnen meedoen in de samenleving. Daarnaast zijn ook instanties actief (Leergeld, Voedselbank) die de gemeente daarbij behulpzaam zijn. Voor de hoge energieprijzen is een regeling, waarbij Oosterhouters met aantoonbare problemen in aanmerking kunnen komen voor financiële ondersteuning. Toch blijkt dat veel inwoners die het goed kunnen gebruiken, de weg niet kunnen vinden naar alle regelingen. Naar ons idee zou ook hier proactief handelen van de gemeente ervoor kunnen zorgen dat inwoners op de hoogte zijn.

Daarnaast zijn er nog een groot aantal regelingen waar inwoners met een laag inkomen gebruik van kunnen maken. Dit is alleen maar goed, maar ook hier weet blijkbaar niet iedereen de weg naar deze regelingen. Mogelijk dat het nieuwe Infoplein de informatie toegankelijker maakt.

Hoe zijn alle inwoners te bereiken?

Aansluitend op het voorgaande is het een interessante vraag hoe ervoor te zorgen dat inwoners die in aanmerking komen voor financiële ondersteuning worden bereikt. Uit onze gesprekken valt op te maken dat het inwoners moeilijk wordt gemaakt om een beroep te doen op de regelingen die er zijn. 'Aan de poort' is de controle streng en dat wordt door velen ervaren als sterk afwijzend. Ben je eenmaal door die poort, dan blijkt er wel meer medeleven en meedenken te zijn. Maar een warm bad wordt het nooit.

Wel blijkt het voor veel mensen met stress vanwege de geldzorgen, lastig om kennis te hebben van alle bestaande regelingen die ingezet kunnen/ en mogen worden. Kennis van regelingen en mogelijkheden kan bijdragen aan het voorkomen van armoede en het in de schulden geraken. Weer een voorbeeld waar proactief handelen van de gemeente kan helpen.

Maatwerk, vertrouwen en respect

Bij het toekennen van een uitkering is het goed als de gemeente uitgaat van een kritische houding om eventueel misbruik te voorkomen. Het gaat immers om gemeenschapsgeld. Dat laat onverlet dat de gemeente iedere aanvrager met respect dient te behandelen. Vraag aan iemand hoe het gaat en wat de gemeente kan betekenen. Dat komt zo anders over dan de wantrouwende houding die de gemeente nu hanteert. Door het leveren van maatwerk wordt het voor de aanvrager veel minder confronterend. Investeer in de relatie met de aanvrager en kijk samen naar de mogelijkheden. Ga verder uit van vertrouwen in plaats van

wantrouwen. Gebruik bij een belafsprake een algemeen telefoonnummer van gemeente Oosterhout en geen anoniem nummer.

1 loket, 1 aanspreekpunt en maak een stappenplan

De gemeente doet er goed aan voor iedere aanvrager een (maatwerk) stappenplan op te stellen. Op die manier behandelt iedere klantmanager die betreffende klant op dezelfde manier. Dat gebeurt nu niet, als iemand ziek is moet de aanvrager weer helemaal opnieuw beginnen volgens nieuwe regelingen en een andere aanpak van de klantmanager. Met risico op het ontstaan of groter worden van de schulden.

Het zou goed zijn als de gemeente meer werkt met 1 loket en dus 1 aanspreekpunt. Zeker om het vertrouwen tussen aanvrager en klantmanager te verbeteren. Gelet op het grote aantal personeelwisselingen (is geen verwijt aan de gemeente), is het goed om consequent te werken volgens een vastgestelde methode.

Meedenken

Als de gemeente armoede wil voorkomen, moet ze meer samenwerken met instanties die al vroeg signalen kunnen opvangen. Denk daarbij aan woningbouwcorporaties, scholen, thuiszorginstellingen en werkgevers. De gemeente moet bereid zijn om mee te denken, zodat er een integrale aanpak ontstaat. De vraag aan de aanvrager wordt dan: "Wat heb je nodig en hoe kunnen we jou helpen". Belangrijk is ook alleen die dingen te vragen die de gemeente echt nodig heeft. Nu worden hulpvragers vaak opgezadeld met het aanleveren van informatie die voor hen moeilijk te achterhalen is. Daardoor worden termijnen overschreden. De gemeente neemt dan een formeel standpunt in en kort ze op de uitkering.

Bij het toekennen van de beschikking neemt vervolgens de gemeente ruim de tijd. Dat leidt tot extra schulden en nog meer onzekerheid voor de betreffende inwoners.

Gezondheid

Uit allerlei onderzoeken blijkt dat mensen die een inkomen hebben op het sociaal minimum of net erboven, vaak een slechtere gezondheid hebben dan mensen met een hoger inkomen. Men besteedt minder aandacht aan gezondheid en gezond eten en drinken. Wij vragen de gemeente in het nieuwe minimabeleid aandacht te geven aan de gezondheid voor minima. Maak plannen en geef voorlichting, eventueel in samenwerking met Thebe, huisartsencollectief Zorroo en/ of sportverenigingen. Stel een budget beschikbaar voor gezondheid. Denk bijvoorbeeld ook aan de fitcoins voor ouderen. Nu zijn fitcoins alleen bedoeld voor jongeren. Door bewegen kunnen fitcoins verdiend worden. Die kan men besteden voor gezonde producten.

Opleiding, werk en persoonlijke ontwikkeling

Opleiding en persoonlijke ontwikkeling is een belangrijk aspect voor het welbevinden van mensen en het zorgen voor een eigen inkomen. De gemeente kan inwoners met een uitkering veel meer stimuleren om aan het werk te gaan door ze de mogelijkheid te bieden om een opleiding te volgen die bij hen past. Gelet op de krappe arbeidsmarkt zijn er veel sectoren waar mensen aan het werk kunnen.

Een persoonlijk ontwikkelplan kan iemand helpen om te werken aan de toekomst. Via welke weg en op welke termijn kan ik weer aan het werk en deels of helemaal voor mezelf zorgen. In Floralia organiseert de gemeente nu een project waarbij mensen vaardigheden kunnen opdoen om aan het werk te komen. Werkgevers worden uitgenodigd en dit leidt tot werk voor de uitkeringsgerechtigde.

Besteedbaar inkomen

Ga uit van besteedbaar inkomen, zoals vaste lasten en schuldverplichtingen. Dan moet iemand in aanmerking komen voor tegemoetkomingsregelingen als het besteedbaar inkomen beneden het netto minimumloon is. Dat is ook van toepassing voor inwoners die een inkomen hebben net boven het minimuminkomen. Deze inwoners komen niet meer in aanmerking voor diverse toeslagen. Zij verkeren vaak in een financieel slechtere positie dan inwoners met een uitkering die wel recht hebben op toeslagen.

Schenkingsregeling, Oosterhoutpas

De gemeente kan een schenkingsregeling in het leven roepen waardoor inwoners met een uitkering een bepaald bedrag kunnen ontvangen of bijverdienen. Ga uit van bijvoorbeeld het belastingvrije bedrag voor vrijwilligers. Ook kan de gemeente overwegen een Oosterhoutpas te ontwikkelen. Met deze pas kunnen de houders ervan met korting gebruik maken van diensten, producten, lidmaatschappen van sportverenigingen enz.

Het ontdekken van mensen die in die doelgroep vallen, zou vooral kunnen door gebruik te maken van partners in de gemeente (thuiszorg/ woningbouwcorporaties/ huisartsen/ politie/ wijkteams/scholen, wijkmakelaars) met name waar het gaat om preventie lijkt dat nuttig (misschien niet altijd mogelijk vanwege AVG!).

Proactief handelen van de gemeente

Gebruikers van een uitkering zijn zelf verantwoordelijk om bij te houden waar ze recht op hebben en waar niet. Dat geldt ook voor veranderingen in de leefsituatie. Die kunnen gevolgen hebben voor de uitkering. Voorbeelden: een kind wordt 18 jaar, een partner krijgt AOW. De gemeente weet dit soort informatie van inwoners en kan daarop proactief handelen. Datzelfde geldt voor het bekend maken van allerlei regelingen. Doe dat meteen bij de aanvraag in plaats van af te wachten of een aanvrager er zelf misschien achter komt.

2. Samenvatting van de gesprekken over het huidige minimabeleid

De gemeente investeert het nodige in de bewustwording van de klantmanagers en medewerkers 'aan de poort', hebben wij begrepen van de medewerkers van de gemeente. Toch constateren onze gesprekspartners dat de houding van een aantal gemeentemedewerkers die zijn belast met de uitvoering van het minimabeleid niet meedenkend en niet proactief is. Eerder het tegenovergestelde waardoor aanvragers van een uitkering nog dieper in de problemen raken.

Onderstaand de ervaringen van onze gesprekspartners. Het is hun ervaring, hun waarheid, hun belevingswereld. En die liegt er eerlijk gezegd niet om. In de opsomming komen dubblures voor. Maar voor de volledigheid zijn ze toch opgenomen.

Vertrouwen versus wantrouwen

Wantrouwen bestaat uit 2 visies. Alle gesprekspartners benoemen het wantrouwen van de gemeentemedewerker die ervan uitgaat dat de meeste hulpvragers niet eerlijk zijn. Ook dat aanvragers van een uitkering niet willen werken. Veel uitkeringsgerechtigden willen best werken maar ze weten niet waar te beginnen of ze beschikken niet over de juiste diploma's.

Men wordt niet serieus genomen, de gemeente is controlerend, maar ook vernederend, waardoor mensen nog dieper in de knel komen. De gemeente zou er moeten zijn om mensen te helpen, maar het lijkt of ze er zijn om niet te helpen. Daarnaast wordt benoemd dat er geen kennis van zaken is en negatieve bejegening. Brieven van de gemeente hebben standaard de opmerking over een sanctie. De gemeente kort op de uitkering als men niet aan de informatieplicht voldoet. Waarom zo wantrouwend? Het kan ook anders. (zie bijlage 2).

Een andere vorm van wantrouwen komt van de aanvrager. De persoon die hulp vraagt is bang voor de overheid en huiverig om alle gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken. Men is bang dat de overheid die informatie tegen hem/ haar zal gebruiken.

Communicatie

De communicatie naar de mensen die een uitkering aanvragen verloopt niet goed. Het is vaak de toon van de schriftelijke communicatie. De toon van een eisende overheid en niet vanuit een meedenkende overheid. Een meedenkende overheid benadert mensen op een andere, vriendelijker en meedenkender wijze. Ook het taalgebruik en ingewikkelde zinnen met wettelijke teksten zijn moeilijk te begrijpen. Veel van de mensen die in de armoede zitten (16 % van alle burgers zegt het SCP) hebben moeite met het ambtelijk taalgebruik en zijn ook vaak niet digitaal vaardig!

Veel ambtenaren hebben zelf niet het besef wat het betekent in armoede en/ of met schulden te moeten leven. Hoeveel stress dit oplevert en dat stress verlamrend werkt. De stress maakt dat iemand niet rationeel kan handelen. Daarnaast kunnen gemeentemedewerkers zich niet indenken dat anderen niet digitaal vaardig zijn of laaggeletterd en dat ze niet onwillig zijn maar onkundig.

Proactief handelen van de gemeente

Wanneer een kind 18 jaar wordt, kan dat gevolgen hebben voor het inkomen van de ouders. Het kind heeft recht op DUO of gaat eventueel zelf aan het werk. Dit inkomen wordt meegeteld bij het inkomen van de ouders, als de 18-jarige dan nog thuis woont. De staat gaat er vanuit dat de kosten delers norm dan van toepassing is. Wanneer de ouders bijstand ontvangen worden deze gekort op het inkomen. Dit komt vaak voor en zorgt voor problemen. Ouders en kinderen zijn hier dan niet van op de hoogte. Hierin is een duidelijke kennisgeving op voorhand gewenst. De gemeente kan hierin een rol spelen door ouders van een kind dat 18 jaar wordt, vooraf te informeren over de veranderingen.

Tips

- Nijmegen gebruikt Armoede experience, een programma dat helpt om 'beleidsmakers armoede echt te laten beleven, zodat ze beter kunnen invoelen wat mensen die om hulp vragen doormaken. <https://www.han.nl/over-de-han/onze-focus/fair-health/armoede-experience/>
- Lees in het kader van bovenstaande het artikel over wethouder Esmah Lahlah van Tilburg die een maand leefde op bijstandsniveau om het zelf mee te maken wat dat betekent. <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/wethouder-schrikt-van-toon-van-haar-gemeente>

3. Wat kan de gemeente doen om armoede te voorkomen (vraag 2)

Regelingen

- Collectieve verzekering, is veel te duur, is wel incl. eigen risico. De gemeente is niet transparant over de voorwaarden.
- Collectieve ziektekostenverzekering is zonder tandarts. Waarom wordt tandarts niet betaald vanuit de bijzondere bijstand?
- Teveel papierwerk om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming en nodeloos ingewikkeld om aan te vragen. Vooral voor mensen die laaggeletterd zijn of niet digitaal vaardig.
- Verminderen van de aan te leveren informatie. Veel kan de gemeente zelf zien of weten ze al. Daarnaast voelt het heel ongemakkelijk als je steeds moet bewijzen dat je hulp nodig hebt.
- Voor de armoede bestrijding zijn inmiddels vele regelingen, van bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekering, individuele inkomens toeslag, kwijtschelding gemeente belastingen en nieuw energietoeslag, crisisfonds, energiefonds. Waarom niet in een keer kijken naar alle mogelijke regelingen als iemand zich meldt voor het aanvragen van een uitkering. Betaal alle regelingen maandelijks en niet in één keer. De verleiding om daar leuke dingen van te kopen is groot.
- Regelingen zijn te ingewikkeld. Gemeente baseert zich onterecht op wettelijke artikelen. Dit leidt ertoe dat mensen buiten hun eigen schuld niet in aanmerking komen voor een uitkering.
- Na beëindiging van de uitkering is ook de collectieve ziektekostenverzekering niet meer geldig, dat moet je dan zelf betalen. De gemeente geeft dat niet actief door aan de inwoner. Als deze daar niet van op de hoogte is ontstaat een betaalachterstand bij de zorgverzekeraar en opnieuw kans op schulden.
- Biedt mogelijkheden om menstruatieartikelen tegen lage kosten of gratis te verkrijgen (anoniem). Dit betreft hoge kosten maar wel noodzakelijk om te hebben.
- Het is belangrijk dat een kind kan meedoen. Of het nu gaat om sporten bij een sportclub, muzikles of een schoolreisje. Voor ouders met een zeer laag inkomen zijn deze activiteiten vaak te duur. Elke gemeente heeft regelingen die dit toch mogelijk maken. Veel ouders zijn hiervan niet op de hoogte.
- de gemeente maakt onvoldoende duidelijk van welke regelingen er allemaal gebruik gemaakt kan worden. Misschien zal het nieuw gemaakte infoplein daarbij helpen. Grote kans dat mensen die voor een regeling in aanmerking zouden kunnen komen, misschien niet taal- en ICT-vaardig genoeg zijn om daarachter aan te gaan.

Instanties met kennis

- Geen samenwerking met scholen door de gemeente. De scholen hebben zoveel informatie en kunnen op voorhand meer informatie delen over gezinnen die mogelijk problemen hebben. Scholen is een vindplaats om te kijken welke kinderen problemen hebben.
- Werkgevers kunnen een veel grotere rol spelen bij een financieel moeilijke situatie van een medewerker. Waarom stuurt de gemeente daar niet op? Bij financiële problemen kunnen mensen in gezondheidsproblemen komen door stress of slechte (goedkope) voeding.

Maatwerk

- Maatwerk leveren is de insteek van de gemeente, maar het werkt niet zo. De standaardformulieren worden toch gebruikt.
- Gemeentemedewerkers kunnen zich niet inleven in mensen met een uitkering. Meer beleving bij mensen en denk na waarom men geen antwoord geeft.
- Gemeente, denk na waarom iemand in de problemen zit.
- Geen kennis of inleving van de mensen die iets aanvragen.
- Het is onmogelijk om in contact te komen met een gemeentemedewerker. Geen direct nummer, geen direct mailadres en er wordt niet teruggebeld. Als men terugbelt met een anoniem nummer durft men dat niet te beantwoorden, bang voor schuldeisers. Hoe kom je dan verder, zeker als je geen geld hebt en een uitkering nodig hebt.
- Als iemand een uitkering aanvraagt, zorg dan dat er iemand naast je staat. Bv een budgetcoach of mentor. Nu wordt het budgetcoach door de ambtenaar vaak verboden om zich te mengen in het gesprek.
- Waarom moet alles worden aangevraagd en worden sommige zaken niet automatisch toegekend? Gemeente is in veel gevallen op de hoogte van de financiële situatie.
- Maatwerk is belangrijk. Het moet ook duidelijk zijn dat het de bedoeling is om mensen te helpen en niet om afvinklijstjes na te lopen. De gemeente zou het budget voor bijzondere noodzakelijke kosten (1000 euro) op jaarbasis moeten bekijken.

Werk en opleiding

- Gemeente kan helpen als iemand zijn baan kwijt raakt en het UWV nog geen actie onderneemt omdat men nog niet werkloos is. Zo kan iemand van de ene baan in de andere baan geholpen worden.
- Laat de gemeente veel actiever inzetten op het bijbrengen van vaardigheden, zodat mensen met een uitkering eerder in staat zijn om werk te vinden.
- Is opleiding, werk en persoonlijke ontwikkeling in de praktijk niet te veel gericht op de scholing van jongeren (kinderen) en te weinig op volwassenen (ouders)

Vertrouwen en wantrouwen

- Gemeente moet zelf de wet volgen. Na 3 maanden eerste voorschot van de uitkering, omdat documenten van de aanvrager niet zijn ingeleverd. Dan zijn er al zoveel schulden opgebouwd en dat is dan de werkwijze van de gemeente die daarvoor zorgt. Bij doorvragen zijn mogelijk veel minder documenten nodig. Door deze werkwijze duwt de gemeente inwoners in de schulden.
- Terugvoeren op vertrouwen en wantrouwen. In het verleden heel veel wantrouwen, nu is een omslag in de ontwikkeling. Maar er is nog een lange weg te gaan. Boetes uitdelen

als men niet voldoet aan de regels, vaak onkunde bij de medewerkers. Doorvragen bij een klant wordt niet gedaan door de gemeente. Daardoor wordt onterecht een uitkering niet gegeven.

- Enorm wantrouwen bij inwoners voor de overheid. Medewerkers van de gemeente zijn niet betrokken bij de klanten. Vervangende medewerkers zijn nog minder betrokken bij de klanten.
- Medewerkers aan de poort zijn het meest wantrouwend. De poort nekt een groot aantal aanvragers. Om binnen te komen bij de gemeente is een groot probleem vanwege wantrouwen. Als je eenmaal binnen bent, dan heeft iedere medewerker zijn eigen visie over wat mag en niet mag. Er is geen beleidsplan of regels waaraan de medewerkers moeten voldoen. Veel tijdelijke krachten bij de gemeente. Sommige medewerkers hebben mogelijk minder kennis van de wet en geven dan een verkeerd advies.
- Bij doorvragen is mogelijk veel minder papierwerk nodig om een uitkering te kunnen toekennen. Binnen 5 dagen reageren en dat is veel te kort. De toon van de gemeente is wantrouwend en gaat niet uit van vertrouwen. Als wordt gevraagd de termijn te verlengen, wordt daar geen gehoor aan gegeven, waarom niet?
- Geloof professionals die de gemeente informeren over mensen in de bijstand. Bv bij psychische klachten, dan is de druk en het wantrouwen vanuit de gemeente de oorzaak van nog grotere psychische problemen.
- Bewustwording bij ambtenaren over de situatie waarin mensen verkeren. Vaak zijn mensen nog in een rouwperiode in het begin van de procedure en zijn ze niet in staat om aan alle vragen te voldoen.
- Intimiderende houding van de gemeente over het niet of niet tijdig inleveren van benodigde informatie. Waarom niet persoonlijk contact opnemen als informatie ontbreekt. Vertrouwen en respect hebben voor aanvragers en biedt diensten aan om mensen in de bijstand te helpen.
- Op het moment dat iemand in de bijstand komt zijn er vaak psychische problemen, wat ervoor zorgt dat men niet aan het werk kan.
- Het zoeken naar meer geschikt/ passend werk. Voorbeeld: persoon is opgeleid voor ICT-er maar moet gaan werken als buschauffeur. Ander voorbeeld; iemand is gastouder geweest en wil graag werken in onderwijs, maar geen goede opleiding. Gemeente zegt: ga maar tomaten plukken. Gemeente eist dat ze alle werk aannemen, om weer te voorzien in de eigen levensbehoefte.

Proactieve houding van de gemeente

- Echtbaar in de bijstand en 1 gaat met pensioen, uitkering stopt. Gemeente kan proactief handelen in deze situatie en het echtpaar informeren dat voor beiden de uitkering stopt.
- Meteen meedenken met de mensen die komen voor een uitkering om te voorkomen dat iemand in de schulden geraakt.
- Gemeente moet zicht houden op de klant. Gemeente moet proactief handelen, bv als een regeling is vervallen en een nieuwe uitkering moet worden aangevraagd. Doet de gemeente niet, dat kan leiden tot schulden.
- Individuele inkomenstoeslag, aanvulling op de uitkering. Wordt vaak gebruikt voor het afbetalen van schulden. Jaarlijks opnieuw aanvragen. Proactief handelen van de gemeente zou hierin beter zijn.

Procedures

- Gemeente moet een stappenplan opstellen en iedere casemanager moet op dezelfde manier handelen. Dat gebeurt nu niet, als iemand ziek is moet de aanvrager weer helemaal opnieuw beginnen volgens nieuwe regelingen.
- Werkdruk gemeentemedewerkers is bepalend voor de manier van werken. Doordat men zich niet goed verdiept in de aanvrager worden vaak te veel documenten opgevraagd.
- Meer werken met 1 loket en dus 1 aanspreekpunt. Zou helemaal mooi zijn als diegene ook wat langer in dienst bleef bij de gemeente zodat cliënten de klantmanager kennen.
- De drempel om je aan te melden is psychologisch al hoog en als er dan ook nog allemaal strakke regels worden gehanteerd, haken mensen wellicht af. Het beleid moet erop gericht zijn inwoners van Oosterhout te helpen om zo goed mogelijk deel te nemen aan de samenleving

Overige opmerkingen

- Integraal werken wordt niet gedaan door de gemeente. Een gezin, een plan, een aanpak wordt niet gedaan door de gemeente.
- Draagkracht: doordat ze werken met de huidige werkwijze, moeten we dus bijvoorbeeld steeds bijzondere bijstand aanvragen in een kalenderjaar om de draagkracht "op" te maken. Zodat op een later moment de draagkracht op is en er wel vergoeding mogelijk is. De hele rekenmethode is ook zeer lastig: als je in juli extra kosten krijgt, gaat de methode ervanuit dat je al vanaf januari je draagkracht hebt gespaard. Dit is natuurlijk een utopie.
- Mogelijkheid tot steun van ouders/familieleden toestaan. Ik weet niet of dit nu al formeel geregeld is, maar het is toch te zot dat iedere vorm van hulp meteen gekort wordt op de uitkering. Mogen bijverdienen zonder korting op de bijstand. Amsterdam heeft een nieuwe regeling waarbij het is toegestaan € 1800 per jaar te ontvangen of bijverdienen.
- In het nieuwe minimabeleid moet de focus ook liggen op de groep die net iets meer heeft dan het minimumloon. Deze huishoudens vallen net buiten de boot. Zij hebben het vaak (financieel) moeilijker dan diegene die in de bijstand zit.
- Als je moet rondkomen van een zeer laag inkomen, dan is er geen geld voor bijvoorbeeld een cursus, zwemles, zangles, yoga of naar het theater. Met meedoenregelingen wordt dit toch mogelijk. Het gaat hierbij om leuke, leerzame of gezonde activiteiten voor volwassenen, kinderen of beiden. De meedoenregelingen stimuleren de participatie.
- Diverse gemeenten bieden minima korting op activiteiten op het gebied van sport, cultuur, uitjes, lidmaatschappen en cursussen. Sommige gemeenten doen dit in de vorm van een pas, zoals Amsterdam (Amsterdampas), Den Haag (Ooievaarspas), vanuit de Gemeente Oosterhout, wordt er een zwempas voor de Warande uitgegeven. Echter weten heel veel uitkeringsgerechtigden hier niet van.
- De gemeente moet meer aandacht besteden aan goede communicatie met de burgers in begrijpelijke taal.
- De gemeente moet meer aandacht besteden aan laaggeletterdheid, leesbaarheid en digitale vaardigheid. En dan vooral leesbaarheid en hulp. Want door allerlei trainingen over laaggeletterdheid en digitale vaardigheid leg je het probleem bij een ander.

- Is het armoede beleid of minimabeleid en zijn alle minima dan ook allemaal arm. Mogelijk zijn er verschillen. Niet alleen de minima zijn arm, ook velen die meer dan het minimum verdienen kunnen in deze tijden moeilijk rondkomen, door wat voor oorzaken dan ook.
- Het lijstje met organisaties uit het samenwerkingspact zou misschien moeten worden uitgebreid met Voedselbank, st. armoede, kringloopwinkels, Oosterhout voor elkaar, kerken, scholen, buurthuizen.
- De AVG verhindert de overdracht van privacy gevoelige informatie en dat is terecht, maar in de persoonlijke ontmoeting kan natuurlijk wel gevraagd worden over hoe je met bepaalde kennis iets mag om mensen te helpen.
- Preventie om te voorkomen dat mensen in de problemen komen is misschien niet direct winst, maar op de lange duur wel, al was het maar voor de gemoedsrust en de gezondheid van de vragers van een uitkering.

4. Bijlage 1; Wat is financiële armoede? (vraag 1)

Wij vroegen onze gesprekspartners:

Wat verstaat u onder financiële armoede?

Onze gesprekspartners schreven hun gedachten op een post-it en plakten deze in één van de 4 leefgebieden of in de cirkel 'armoede'. Wat nergens bij hoort is vermeld buiten de cirkel en opgenomen als 'buiten de schijf'.

De vier leefgebieden zijn: woonsituatie, gezondheid, opleiding, werk en persoonlijke ontwikkeling en sociale contacten en ontspanning. Zie ook paragraaf 1.2.

Opleiding/ werk en persoonlijke ontwikkeling:

Taal (Nederlands) onbekendheid.

Uitbuiting op school door klasgenoten.

Vatbaar voor oplichting etc.

Schoolkosten (vooral bijzondere MBO).

Meedoen op school.

Geen werk.

Cultuurarm.

Scholing.

Ieder instantie legt een mate van druk op, terwijl je hoofd al overloopt.

Altijd geldzorgen.

Communicatie, weinig kennis Nederlandse taal.

2x Laaggeletterdheid, Ned. taal niet machtig.

Opleidingen te duur/ komen (volgens de regels) niet in aanmerking om een opleiding te volgen.

Groei inkomen stagneert door niet kunnen volgen opleidingen.

Meerdere banen, problemen met formulieren (belastingdienst).

2x Weet de weg niet in het oerwoud van regels.

Bij baanverlies veel te laat starten met begeleiding naar ander werk. Nu bij aanvang WW en niet om het moment van aanzegging ontslag.

Als je 18 jaar bent wordt je geacht "volwassen" te zijn. Dus alles zelf regelen. (Lang) niet iedereen is daartoe in staat.

Digibeten.

Omscholing.
Bedrijf voortzetten.
Coach begeleiding iemand die meedenkt.
Betalen aan een opleiding om makkelijker aan een baan te komen.
Slechte opleiding/ ervaring.
Vrijwilligerswerk.
Geen eigen laptop.
Inkomsten versus vaste lasten te laag.

Sociale contacten en ontspanning

Eenzaamheid 5.
Geen ontspanning(vakantie).
Weinig contacten/ sociaal 2.
Schaamte 2.
Tekort aan sociale contacten.
Angst.
Cultuur vanuit oorspronkelijk land.
Angst voor consequenties als je hulp zoekt.
Kinderen horen nergens bij.
Kinderen kunnen niet mee op schoolreisje.
Lastige keuzes maken.
Isolement.
Meedoen samenleving.
Beperkte sociale contacten 2.
Lastige situaties vermijden.
Quiet community.
Geen pro-actieve houding, berustend.
Somber.
Zeer grote drempels.
Druk op relaties.
Stress.
Betaalbaarheid.
Bereikbaarheid (openbaar vervoer).
Verenigingen te duur.
Geen uitstapjes.
Mensen schamen zich en blijven thuis.
Gaan niet naar feestjes omdat ze het niet kunnen betalen.
Nodigen ook niemand uit om dezelfde reden.
Tandartskosten
Verbinding creëren voor mensen in de bijstand.
Laaggeletterdheid en digitale vaardigheid.
Bewuste steun zoekers.
Helpen of pampieren.
Overgang uww/ bijstand.
Geen krant.
Aansluiting sportclubs.

Kleding te groot/ te klein door geen geld.
 Gezelligheid door kaartje/praatje/spelletje/uitje.
 Niet naar verjaardagsfeestjes kunnen.
 Jongeren wijk.
 Geen hulp kunnen vragen door persoonlijke situatie.

Woonsituatie

Huurbeleid.
 Slechte huishulp(of geen hulp).
 Geen vat belasting WOZ.
 Probleem met huisvesting.
 Huurtoeslag wordt achteraf vastgesteld. Gevolg schuldopbouw.
 Te weinig betaalbare woningen.
 Omgeving.
 Energie, isolatie/ duurzaamheid.
 Bouwkundige kwaliteit.
 Aankleding huis en tuin.
 Extra kosten 2.
 Passend toewijzen van woningen.
 Huurhuis beschikbaar.
 Mogen ouders bijspringen.
 Geen woning hebben.
 Gezinsamenstelling te groot voor de woning.
 Ongezonde woonomgeving (schimmel, vochtig, onvoldoende verwarmd).

Gezondheid

Stress 2.
 Geen gebruik kunnen maken van gezondheidszorg.
 Als je schuld hebt, kun je niet in de verzorging.
 Psychische aandoeningen.
 Depressief raken
 Slaapproblemen.
 Tandzorg.
 Slechte gezondheid 2.
 Ongezonder leefpatroon.
 Gezonde voeding te duur, ongezonde voeding goedkoop/ goedkoper.
 Slechte voeding.
 Slecht gebit, geen geld voor tandarts.
 Alleen basisverzekering.
 Gezondheid in ruimste zin.
 Menstruatie artikelen.
 Lang niet alle zorg is gratis/ betaalbaar. Dus niet voor iedereen toegankelijk.
 Bewegen.
 2x Arbeidsongeschikt/ baanverlies. Verlies van inkomen en "status", waardoor teruglopende gezondheid.
 2x Zorgtoeslag vaak achteraf en als blijkt dat er teveel is uitgekeerd, terugbetalen.
 Zwemmen.
 Sporten (gratis).

Onvoldoende verzekerd (bestuursrechtelijke premie).

Bijzondere bijstand voor gezondheid.

Slechte gezondheid in relatie tot minimum.

Laag besteedbaar inkomen door zorgkosten of ondernemerschap.

Geen (gezonde) boodschappen kunnen doen.

Onvoldoende geld om normale maaltijd te kopen.

Armoede

Gelijke maatregelen d.m.v. boetes zonder eerst de kern van het probleem te kennen.

Voedselbank.

Kleding niet kunnen betalen.

I.C.T.

Schuldgevoelens, bijvoorbeeld richting kinderen.

Tekort aan spullen.

Boodschappen niet kunnen betalen.

Grote drempel om hulp te vragen.

Schulden.

Hoge schulden, niet uit die schulden kunnen komen.

Schaamte.

Bang zijn voor de omgeving.

Minimum inkomen in relatie tot kinderen die 18-27 jaar zijn.

Verkeerde uitgaven.

Niet genoeg inkomen ondanks regelingen.

Onvoldoende inkomsten door werkloosheid, ziekte invaliditeit, mentale gezondheid.

Kinderen geen ontbijt/ lunch kunnen geven.

Schoolgaande kinderen.

Armoede treft niet alleen kinderen.

Niet met geld kunnen omgaan.

Meerdere trefwoorden gebruiken (?)

Buiten de schijf

Onduidelijke communicatie, Jip en Janneke taal.

Vervoer.

Niet gebruik actief tegengaan.

Noodfonds hardheidsclausule.

Te veel regels.

Laag IQ.

Onwetendheid voorzieningen.

Onbekendheid regels minimabeleid.

Helderheid beschikbare voorzieningen.

Mee kunnen doen op alle terreinen.

Zelfredzaamheid.

Hulp.

Bureaucratie.

Eenvoudige procedures.

Van kastje naar de muur gestuurd worden, ingewikkeld systeem.

Lange doorwerking laagzelfbeeld.

Weinig kennis internet.

Bureaucratie te veel papierwerk.
Inkomensnorm naar 125%.
Kansenongelijkheid.
Handelingsbekwaamheid.
Handelen naar draagkracht.
Vinkjescultuur.
Niet buiten de lijntjes kleuren.
Bijverdienen zonder consequenties.
Slecht/ geen zicht op diverse pensioenpotjes.
Empathisch vermogen ambtenaren.
Uitgaan van wantrouwen i.p.v. vertrouwen.
Wij weten wel wat goed voor u is.
Van de bank af
Re-integratie.
Soms levert een laag inkomen meer op dan werken.
Veel aandacht vanuit de gemeente.
Schaamte voor situatie.
Niet de weg kunnen vinden naar ondersteuning.
Niet weten wat voor hulp er is.
Meerdere tools inzetten vanuit elders.
Vervoer per fiets.
Communicatie overheid via ict.

5. Bijlage 2; Zo kan het ook

De brief van gemeente Oosterhout:

Wij hebben uw aanvraag voor een uitkering op grond van de Participatiewet ontvangen.

In verband hiermee nemen wij telefonisch contact met u op voor een gesprek op:

- 1 december 2021 om 9.00 uur op telefoonnummer [REDACTED]

U heeft een gesprek met [REDACTED]

U bent verplicht gehoor te geven aan deze belafspraak. Wij wijzen u erop dat als u zonder bericht van verhindering niet bereikbaar bent, dit gevolgen kan hebben voor uw uitkering. Deze belafspraak wordt zowel via de post verzonden als naar uw e-mail [REDACTED]

De brief van gemeente Apeldoorn met dezelfde strekking:

Graag maak ik met jullie een fysieke afspraak om het verdere traject te bespreken. Deze afspraak heb ik ingepland **op 1 maart as om 12.00 uur.**

Willen jullie naar dit gesprek meenemen:

- Het plan van Aanpak ondertekend
- Brieven van de schuldeisers waarin vermeld de hoogte van de vordering
- Een goed humeur

Graag hoor ik ~~spoedig~~ of deze datum en tijdstip jullie uitkomt.

Dit ivm het tijdig kunnen reserveren van een spreekruimte.