

BurgerPanel ROTTERDAM

Rapportage productie Bijzondere Bijstand

'Tegenvallers en meevallers' Over het financiële vangnet in Rotterdam

betrokken bij de stad



Rotterdam, november 2008



**Adviesrapport
BurgerPanelRotterdam
Productiegroep Bijzondere Bijstand**

Rotterdam, november 2008

Postbus 3226
3003 AE ROTTERDAM
telefoon : 06-11492855 en 06-43877939
emailadres : info@burgerpanelrotterdam.nl
website : www.burgerpanelrotterdam.nl

Voorwoord

Het BurgerPanelRotterdam is op initiatief van het College van B&W tot stand gekomen. Het panel is officieel in september 2006 van start gegaan en bestaat, in wisselende samenstelling, uit zo'n 30 á 40 vrijwilligers 'met hart voor hun stad'. Zij onderzoeken de kwaliteit van de dienstverlening van Rotterdam vanuit het oogpunt van de burger in de meest brede zin van het woord. De missie luidt:

Het BurgerPanelRotterdam toetst, gevraagd en ongevraagd, kritisch en onafhankelijk de beleving van de Rotterdammers voor wat betreft de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Het panel wil hiermee een positieve bijdrage leveren aan het leefklimaat van de stad.

Het BurgerPanel werkt per jaar gemiddeld aan drie tot zes zogenaamde 'producties' (ofwel onderwerpen). Tot op heden zijn negen adviezen/rapportages uitgebracht. De adviezen worden opgesteld door productiegroepen.

Aan de productiegroep Bijzondere Bijstand namen deel: Lieke Bruinooge, Els van Coblijn, Maria Esquivel, Simon Jonker, Christa Pronk, Yamnina Saidi, Elske Schreuder en Otto van Veen. De projectleiding was in handen van Aart Martin de Jong (SONOR).

De productiegroep wil graag alle mensen en instellingen bedanken die met informatie en aanbevelingen een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van dit rapport.

Voor meer informatie: www.burgerpanelrotterdam.nl

Inhoudsopgave

Inleiding en vraagstelling	1
Vraagstelling	
Haalbaarheid vraagstelling	
Gemeentelijke geefregelingen	
 Werkwijze	 4
 Bevindingen	 5
Gemeentelijke informatiebronnen	
Gesprekken met: ervaringsdeskundigen hulpverleners en intermediairs	
Overige informatie	
Andere gemeenten	
 Conclusies	 13
 Aanbevelingen	 15
 Bijlage 1 Bewonersorganisaties	 18
Bijlage 2 Afkortingen	21

Inleiding en vraagstelling

Een van de afrekenbare doelen die het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Rotterdam zich heeft gesteld, is dat het gebruik van de bijzondere bijstand moet stijgen van 50% naar 60%. De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) heeft in mei 2008 advies gevraagd aan het BurgerPanel over het gebruik van gemeentelijke regelingen die beschikbaar zijn voor burgers die moeten rondkomen van een laag inkomen of burgers die (plotseling) worden geconfronteerd met een forse teruggang in hun inkomen. Een van die regelingen is de Bijzondere Bijstand. Op deze regeling ligt in dit advies de nadruk.

Vraagstelling

De volgende vragen zijn door SoZaWe voorgelegd aan het BurgerPanel:

- A. Weten burgers die met een teruggang in inkomen worden geconfronteerd dat ze een beroep op de gemeente kunnen doen voor de gemeentelijke regelingen – en in het bijzonder op bijzondere bijstand?
- B. Weten zij hoe ze er een beroep op moeten doen? (en zo ja: hoe zoeken zij hun weg binnen de gemeente?)
- C. Op welke manier kan het aanvraagproces rond de bijzondere bijstand verbeterd worden, zodat meer mensen (zoals beoogd met de collegedoelstelling) er gebruik van gaan maken en onnodige bureaucratie wordt teruggedrongen?

Daarbij is gevraagd bijvoorbeeld de volgende aspecten mee te nemen:

- De informatie over de bijzondere bijstand via het zgn. brugboekje en internet, o.a. de website 'Rondkomen in Rotterdam'.
- Zijn de formulieren gemakkelijk te vinden en gemakkelijk in te vullen en is duidelijk welke bewijsstukken nodig zijn
- Worden burgers goed geholpen als ze vragen hebben en bij het invullen van formulieren
- Zijn de brieven met verzoeken om aanvullende informatie en de beschikkingen helder.

Als verbijzondering van de vragen werd gevraagd vooral aandacht te besteden aan moeilijk te benaderen groepen zoals allochtonen, eenoudergezinnen, werkenden met een laag inkomen, alsmede zelfstandigen met een laag inkomen. SoZaWe gaf aan vooral informatie te zoeken over deze doelgroepen. De eigen klanten heeft SoZaWe al wel goed in beeld. Voor de groep 65-plussers met een laag inkomen heeft in 2007 een gerichte bestandskoppeling plaatsgevonden van gegevens van de belastingdienst en Sozawe. Deze groep is benaderd en is daarmee momenteel goed in beeld.

Haalbaarheid van de vraagstelling

In de productiegroep is veel discussie geweest over de haalbaarheid van de vraagstelling. Immers, waarom zou een BurgerPanel, met beperkte mankracht en tijd een vraag kunnen beantwoorden die door SoZaWe, met een grote eigen onderzoeksafdeling niet kan worden beantwoord. En bovendien: hoe zoek je mensen die je niet kunt vinden? Dat is als het zoeken naar de “map met zoekgeraakte stukken”. Ondanks deze worsteling zijn we aan de hand van de gestelde vragen toch op zoek gegaan naar informatie. Het BurgerPanel beschikt niet over de middelen om een wetenschappelijk onderbouwd onderzoek uit te voeren of statistische gegevens te produceren. De conclusies en aanbevelingen moeten dan ook in dat licht worden gezien en zijn niet representatief. Toch hebben we met alle gegevens die we hebben verzameld en de gesprekken die we hebben gevoerd een beeld gekregen van de dienstverlening van de gemeente Rotterdam, waar het de bijzondere bijstand betreft. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat dit beeld voldoende helder is om een antwoord te kunnen geven op de vragen die aan het BurgerPanel zijn gesteld. Wellicht kunnen de bevindingen van de productiegroep Bijzondere Bijstand een start zijn om nieuwe wegen te bewandelen om de doelgroep te benaderen

Gemeentelijke geefregelingen

De gemeente Rotterdam kent vier regelingen voor inkomensondersteuning voor mensen met een laag inkomen: bijzondere bijstand, de collectieve ziektekostenverzekering, kwijtschelding van gemeentelijke heffingen en de Rotterdampas. Deze regelingen worden bij SoZawe intern ook wel ‘geefregelingen’ genoemd.

Bijzondere bijstand: is een uitkering die bedoeld is om extra of hoge kosten te kunnen betalen, bijvoorbeeld een nieuwe wasmachine of een nieuwe bril. Voorwaarde is wel dat die kosten dan ook echt gemaakt zijn. Bij bijzondere bijstand gaat het meestal om een eenmalig bedrag, maar in bijzondere gevallen kunnen ook periodieke uitbetalingen gedaan worden.

Collectieve ziektekostenverzekering: Speciaal voor mensen met een laag inkomen heeft Rotterdam een bijzondere ziektekostenverzekering. Deze ziektekostenverzekering is niet alleen voordelig, maar ook heel uitgebreid. Samen met Zilveren Kruis Achmea biedt de gemeente Rotterdam deze collectieve ziektekostenverzekering aan: de Beter Af Rotterdam-polis.

Kwijtschelding gemeentelijke heffingen: mensen met een laag inkomen kunnen in aanmerking komen voor de kwijtschelding van afvalstoffenheffing en de onroerendzaak belasting (OZB) voor gebruikers.

Rotterdampas: is een voordeelpas voor alle Rotterdammers, die bijvoorbeeld korting geeft op cursussen, uitstapjes en openbaar vervoer. Mensen met een laag inkomen kunnen de Rotterdampas gratis krijgen.

Al deze regelingen zijn bedoeld voor mensen met een laag inkomen. Door de gemeente Rotterdam is bewust voor deze term gekozen en niet voor een exacte grens. Dit geeft de mogelijkheid om, zeker voor individuele bijzondere bijstand, genuanceerd met het begrip om te gaan. Het gaat dus om de spankracht van betrokkenen, waarbij 1.350 euro ruwweg de grens is (zie voor de differentiatie in bedragen o.a. www.rotterdam.nl/rondkomen).

Werkwijze

De bijzondere bijstand is een ingewikkelde materie. Eerst heeft de productiegroep zich verdiept in wat de bijzondere bijstand nou precies is, hoe de regeling in elkaar zit, wie ervoor in aanmerking komen en voor welk bedrag. Bij het verzamelen van deze informatie zijn al enige ervaringen opgedaan die mensen ook op zouden doen als ze op zoek zouden gaan naar specifieke inkomenshulp. Omdat niet alle verzamelde documentatie is verwerkt in deze rapportage, kan de geïnteresseerde lezer dit achtergrondmateriaal bij de projectleider opvragen.

Er is ondermeer gezocht naar informatie op internet, in stadswinkels, in wijkbladen en via het gratis algemeen gemeentelijk informatienummer 0800-1545. Verder hebben we gesproken met allerlei instanties in en buiten Rotterdam, zoals buurtwinkels, bewonersorganisaties, vrijwilligersorganisaties, wijkservicepunten, sociaal raadslieden, Kamer van Koophandel Rotterdam en Midden-Nederland, Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ), de landelijke Stichting Ondernemersklankbord en de Ondernemersbalie.

We hebben daarnaast ook gekeken naar de wijze waarop andere gemeenten, belastingdienst, e.d. hun informatie over inkomensregelingen hebben vormgegeven.

Tevens is geprobeerd om in contact te komen met mensen die gebruik maken van de bijzondere bijstand en is gezocht naar mensen die mogelijk in aanmerking komen, maar geen bijzondere bijstand hebben aangevraagd. Een aantal van die mensen hebben we ook gesproken. Maar lang niet zoveel als nodig is om een representatief beeld te geven. De onbekende groep is onbekend gebleven, de bekende groep is niet zo makkelijk te naderen, omdat we te maken hebben met bijzonder privacygevoelige gegevens en omdat het bijzonder tijdrovend bleek te zijn om in contact te komen met deze doelgroep.

De ervaringen van mensen die te maken hebben (gehad) met een teruggang in inkomen of een laag inkomen bij het aanvragen van bijzondere bijstand zijn terug te vinden in deze productie, maar wel in beperkte mate. We hebben enkele ervaringsdeskundigen uit de doelgroep gesproken. Maar bij onze zoektocht bleek al snel dat het veel belangrijker is dat onze inzichten konden worden gevoed door gesprekken met beroepskrachten en hulpverleners die ten behoeve van de onderhavige doelgroepen werkzaam zijn. Deze mensen komen wel in contact met vele ervaringsdeskundigen en hebben vanwege hun werk een goed inzicht in de ervaringen van gebruikers van de 'geefregelingen' en degenen die daarvoor mogelijk in aanmerking komen.

Bevindingen

Dit hoofdstuk is een weerslag van de relevante informatie die de productiegroep Bijzondere Bijstand heeft verzameld. Allereerst worden drie gemeentelijke informatiebronnen beschreven. Vervolgens wordt verslag gedaan van de gesprekken met ervaringsdeskundigen en hulpverleners. Tot slot volgens enkele losse observaties die de productiegroep tijdens de zoektocht naar informatie is tegengekomen.

Gemeentelijke informatiebronnen

websites

Informatie over de bijzondere bijstand op de websites www.rotterdam.nl en www.SoZaWe.rotterdam.nl is beschikbaar. De ervaringen met de informatie op internet zijn echter nogal verschillend. De een vond onmiddellijk wat hij wilde weten, de ander had daar behoorlijk wat tijd voor nodig. Op de website www.rbz.rotterdam.nl is informatie te vinden over de BBZ-regeling.

BRUGboekje

Het BRUGboekje, waarin SoZaWe informatie geeft over de mogelijkheden van bijzondere bijstand is informatief en helder geschreven, zeker gezien het gecompliceerde karakter van de bijzondere bijstand. Het richt zich echter vooral op waarvoor je bijzondere bijstand kunt krijgen en minder op wie ervoor in aanmerking komt. De doelgroepen zijn maar heel kort beschreven. Voor mensen die overwegen een aanvraag te doen, ontbreekt de mogelijkheid om op eenvoudige wijze een eerste inschatting te maken of ze in aanmerking zouden komen. Degene die al een uitkering krijgen van SoZaWe ontvangen het BRUGboekje automatisch. Maar anderen moeten er actief naar op zoek, want het is moeilijk te vinden.

0800-1545

Met een casus in het hoofd hebben enkele BurgerPanelleden gebeld naar het nummer 0800-1545 met een vraag over de bijzondere bijstand. De ervaringen met het telefoonnummer waren wisselend: Van binnen een paar minuten doorverbonden zijn naar een klantmanager van SoZaWe, tot het simpelweg doorverwijzen van een slecht Nederlands sprekende mevrouw naar de website van de gemeente Rotterdam.

Toegankelijkheid

Of je informatie op internet of in het BRUGboekje kunt vinden is één ding. Een ander is of je überhaupt in aanraking komt met dergelijke informatie. Bijzondere bijstand is juist bedoeld voor die mensen die vaak het lastigst informatie tot zich kunnen nemen. Een groot deel heeft geen beschikking over een computer/ internet, of is de taal onvoldoende machtig om het BRUGboekje te lezen.

Als vooraf geen indicatie gegeven wordt over een eventueel uit te keren bedrag, raakt men ontmoedigd bij het invullen van het twaalf pagina tellende

aanvraagformulier. Degene die daarbij hulp wil krijgen van de formulierenbrigade van de Sociale Raadsleden moet rekening houden met lange wachtlijsten.

Gesprekken

Ervaringsdeskundigen

Een allochtone ondernemer die wellicht in aanmerking zou komen voor bijzondere bijstand is door een van de leden van het BurgerPanel gevraagd of deze een aanvraag zou willen doen. De ondernemer heeft dit in overweging genomen, maar heeft uiteindelijk besloten geen aanvraag te doen. Hij gaf daarbij aan dat hij eerst wilde proberen zijn inkomensproblemen op te lossen door aan te kloppen bij familie en kennissen.

De volgende observaties zijn afkomstig van hulpverleners die op basis van tientallen gesprekken met ervaringsdeskundigen goed op de hoogte zijn. Zij komen dagelijks met de doelgroep in aanraking.

- Degenen die bij SoZaWe bekend zijn, zijn over het algemeen best wel op de hoogte van wat aan ondersteuning te krijgen is; hun vragen gaan dan ook voornamelijk over hulp bij het invullen van formulieren;
- De 65-plussers weten eveneens over het algemeen wel wat de mogelijkheden zijn;
- Weduwen zijn veel moeilijker te traceren, zodat het wellicht een suggestie is om degenen die een Anw-uitkering (al dan niet in samenhang met een wezenuitkering) krijgen gericht te (doen) benaderen (dus vergelijkbaar hoe SoZaWe een actie gericht op de 65-plussers heeft gedaan);
- Degenen die werken komen veel minder vaak naar organisaties die informatie geven over inkomensondersteuning; maar áls deze mensen komen is dat eigenlijk altijd met vragen die niets met bijstand of zo te maken hebben; afhankelijk van de individuele inschatting of soms op grond van signalen proberen de hulpverleners dan óók wat informatie over onder andere de bijzondere bijstand mee te geven;
- Er bestaat nog wel eens onbegrip over de verplichting tot terugbetaling in relatie met het recht hebben op een regeling. In de verplichting tot terugbetaling gaat de overheid uit van de periode dat men onrechtmatig teveel ontvangen heeft terwijl het recht hebben op een regeling pas in gaat wanneer de aanvrager zich meldt. Ook al zou de aanvrager met terugwerkende kracht daar recht op hebben.

Op de volgende pagina is schematisch weergegeven wat uit drie individuele gesprekken met een lid van de productiegroep bij een bewonersorganisatie naar voren kwam.

aandachtspunten	interview A	interview B	interview C
geslacht	V	M	M
leeftijd	28	47	75
nationaliteit	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse (Antill)
afkomst	Turks	Marokkaans	Nederlandse (Antill)
huidige situatie	werkloos	uitkering	AOW
hoe lang zonder werk	5 jaar	7 jaar	10 jaar
loondienst/zelfstandig	ooit in loondienst	ooit in loondienst	ooit in loondienst
gezinssamenstelling	alleenstaande moeder met twee kinderen	echtpaar met kinderen	alleenstaand
(1) van welke Rotterdamse regelingen maakt(e) u gebruik	geen	alle regelingen	alle regelingen
(2) hoe wist u van het bestaan van deze regelingen	toeval: kwam advies vragen; had nog nooit van Rotterdampas en collectieve ziektekostenverzekering gehoord	van horen zeggen en door de automatische brieven van SoZaWe	van horen zeggen
(3) heeft u toegang tot internet	ja	nee, kost geld	nee
heeft u de website van SoZaWe bezocht	nee	n.v.t.	n.v.t.
(4) als u een plek moet noemen waar u een folder over bijzondere bijstand had willen treffen	geen folder, maar mondeling informeren	geen folder, maar mondeling informeren	hier (dus bij de bewonersorganisatie)
(5) hoe wist u dat u in aanmerking kwam voor de regeling / bijzondere bijstand	wist ik niet	geen idee	gehoord
(6) wat zijn uw (ook emotionele) ervaringen met bijzondere bijstand	nog geen ervaring	de ervaring beperkte zich tot de hulpverlening van de bewoners-organisatie en die was goed, dus de aanvraag was gemakkelijk	de ervaring beperkte zich tot de hulpverlening van de bewoners-organisatie en die was goed, dus de aanvraag was gemakkelijk
(7) wat kan worden verbeterd in het hele proces	geen idee, want er is geen ervaring met het proces	geen idee, want het wordt allemaal door de hulpverleners geregeld	geen idee, want het wordt allemaal door de hulpverleners geregeld
(8) wat is uw mening over de bijzondere bijstand	mooi	goed	ja, wel goed

Hulpverleners en intermediairs

Bewonersorganisaties

Bewonersorganisatie Afrikaanderwijk (BOA) biedt ruimte aan en/of faciliteert diverse organisaties zoals: de sociaal raadslieden, de (studenten)rechtswinkel, het maatschappelijk werk en BdF (opbouwwerk en administratieve ondersteuning). De BOA haalt de gedownloade aanvraagformulieren uit elkaar. Omdat men begeleid wordt, krijgt men te horen welke documenten nodig zijn en dan nog komt het voor dat men voor de tweede of derde keer terug moet komen voor alles akkoord is. De tevredenheid over de ondersteuning van het BOA is groot en aan gedachten over de verbetering van het formulier is men eigenlijk nooit toegekomen. De hulpverleners hebben het gevoel dat SoZaWe de laatste tijd meer op de mens gericht is dan op de procedures. In contacten met de klantenmanagers ervaart men in toenemende mate een constructief 'meedenken'.

De Katendrechtse Bewonersorganisatie (KBO) is een organisatie voor bewoners uit Katendrecht die zich samen met beroepskrachten inspant voor een goed woon- en leefklimaat in de wijk. Er wordt ook hulp geboden bij het invullen van formulieren voor o.a. de kwijtschelding van afvalstoffenheffing en zuiveringschap en het aanvragen van bijzondere uitkeringen. Er komen eigenlijk nooit aanvragen vanuit de doelgroepen zelfstandigen of in loondienst. Zo blijkt dat het Zilveren Kruis bij de inschrijving van de collectieve ziektekostenverzekering niet altijd aandacht heeft voor het aspect 'eigen vermogen' (voor het volledig verslag van dit veldonderzoek zie bijlage 1)

Regionaal Bureau Zelfstandigen

Het RBZ bevestigt telefonisch dat de drempel voor gevestigde ondernemers hoog is om bijzondere bijstand aan te vragen. Reden hiervoor is dat men de boekhouding moet kunnen overleggen bij een aanvraag d.w.z. een volledig overzicht van het recent jaarinkomen en het actueel vermogen. Deze voorwaarde schrikt af omdat dit extra administratieve kosten met zich meebrengt. Sommige ondernemers zullen of kunnen deze kosten niet maken op het moment dat ze juist extra bijstand nodig hebben. Bij het RBZ wordt momenteel nagedacht in hoeverre deze financiële gegevens niet van de laatste belastingaangifte kunnen worden overgenomen. Een tweede RBZ-idee is om voor ondernemers die al van de Gemeentebelasting een kwijtschelding hebben gekregen een mogelijk "vereenvoudigde" aanvraagprocedure in te stellen.

Kamer van Koophandel Rotterdam

De BBZ-regeling wordt door de startersadviseurs van de Kamer van Koophandel regelmatig genoemd via balie en telefoon. Alle startersadviseurs hebben regelmatig een opfrisbijeenkomst bijgewoond verzorgd door het Regionaal Bureau Zelfstandigen, zodat ook de wat onbekendere regelingen weer op het netvlies staan. Bovendien is in de KvK als onderdeel van de Ondernemersbalie jaren lang een balie geweest van Regionaal Bureau Zelfstandigen. De medewerker van RBZ kon de ondernemer direct op de hoogte brengen van alle mogelijkheden van de BBZ.

De samenwerking met RBZ is goed. Ze zijn aanwezig op de startersdag van de KVK, ook in de regio. Samen met het RBZ verzorgt de KvK een seminar: starten vanuit een uitkering. En het thema continuïteitsproblematiek is ook al eens onderwerp geweest in publicaties van de KvK.

Sociaal Raadslieden Rotterdam

De doelgroep die geen uitkering heeft van SoZaWe is vaak slecht op de hoogte van de mogelijkheden van bestaande regelingen. Maar dat geldt ook voor mensen die wel klant zijn van SoZaWe. Persoonlijke actieve aandacht van de klantmanager voor de mogelijkheden van de Bijzondere Bijstand is erg belangrijk. Het BRUGboekje en andere algemene informatie zijn voor veel SoZaWe klanten niet voldoende om zelf op het idee te komen dat men wellicht nog recht heeft op vergoeding van kosten die men zelf maakt of zou moeten of willen maken. De Sociaal Raadslieden Rotterdam doen een aantal suggesties om meer mensen te bereiken die in aanmerking komen voor bijzondere bijstand. Zo stellen ze voor om een aantal groepen te informeren over de mogelijkheden die er zijn: Boekhouders en belastingadviseurs (ten behoeve van kleine zelfstandigen), apotheken en huisartsen, thuiszorg, maatschappelijk werk en Riagg, wijk- en buurtwinkels, kerkgenootschappen en via scholen informatie verstrekken aan ouders over de Toelage Jonge Kinderen.

Vrouwenorganisaties

Stichting Dona Daria is een centrum voor vrouwen en emancipatie en Casa Tiberias is een vrijwilligersorganisatie voor o.a. Kaapverdiaanse vrouwen. Uit de gesprekken komt naar voren dat mensen, die mogelijk wel tot de doelgroep behoren, verschillende redenen kunnen hebben om geen aanvraag bijzondere bijstand te doen.

- Een eerste reden kan zijn dat de formulieren te ingewikkeld zijn. Er moet dan iemand helpen om de formulieren in te vullen. Dat is niet altijd makkelijk te regelen. Het invullen is dus lastig, terwijl je niet weet of je uiteindelijk recht hebt op een extraatje. Ook de hoogte van het extraatje is niet duidelijk. Veel mensen maken de afweging of het dan wel de moeite waard is.
- Daarnaast speelt ook dat mensen zich schamen voor hun situatie en hun hand niet willen ophouden.

In de doelgroepen van de organisaties Casa Tiberias en Dona Daria is sprake een grote informele economie: ruilhandel. Als je wasmachine kapot is en een kennis heeft een tweedehands over, bied je aan om in ruil een paar keer op de kinderen te passen, schoon te maken, te koken voor een feest, etc.

De officiële balies schrikken de doelgroep vaak af. De ambtenaren zijn kortaf, hebben geen geduld / begrip voor anderstaligen. Er is geen privacy. Dit alles speelt niet bij de (vrijwilligers-)organisaties zoals Dona Daria, Casa Tiberias en bewonersorganisaties e.d. Casa Tiberias heeft twee keer per week een formulierenbrigade waar per jaar vele honderden mensen gebruik van maken.

De organisaties hebben het beeld dat veel vrouwen een paar uur per week in het grijze circuit werken. Dit geldt voor jonger en ouder dan 65 jaar, voor WAO en kleine baantjes. Ze zijn - terecht of ten onrechte - bang dat ze dit op moeten geven en dan daarmee moeten stoppen of alsnog belasting betalen of gekort worden op hun uitkering. Voor allochtone 65-plusser geldt dat ze vaak geen volledige AOW krijgen omdat ze niet voldoende werkjaren hebben. Dan hebben ze soms recht op een aanvulling. Maar dikwijls hebben ze toch (zwart) wat opzij kunnen zetten, een huisje kunnen kopen, enzovoorts. Als ze de officiële

aanvraag doen, moeten ze dat opgeven. Dan vinden ze het extraatje te weinig om risico's voor 'ontdekking' te lopen. Anderen hebben een potje 'voor later'. Dat willen ze niet aanspreken.

Het BRUGboekje is bij heel veel mensen uit hun doelgroep (autochtoon en allochtoon) onbekend. Ook veel mensen met alleen AOW of WAO weten niet waar ze recht op hebben. Veel mensen hebben geen internet, terwijl de instanties er vaak van uit gaan dat iedereen daar wel beschikking over heeft. Mensen in financiële problemen lezen niets meer. Ze sluiten letterlijk en figuurlijk hun ogen voor brieven, folders etc. De betalingsachterstanden zijn zo groot dat ze de moed hebben verloren. Alleen heel geduldige en daadkrachtige mensen in hun omgeving kunnen de handel opschonen en ze de weg wijzen naar oplossingen, instanties, budgetteringscursussen e.d.

Voor gehandicapten is het vaak helemaal onduidelijk waar ze soms recht op hebben. Ze komen minder makkelijk het huis uit om advies te vragen, en de verschillende instanties die thuis komen of waarmee ze anderszins contact hebben werken langs elkaar heen en/of weten zelf ook niet wat de extra mogelijkheden zijn.

Overige informatie

Bij de zoektocht naar informatie zijn allerlei observaties gedaan die vermeldenswaard zijn:

- Een lid van de Beroeps- en Bezwaarcommissie SoZaWe gaf aan dat er een groep mensen is die goed op de hoogte is van de mogelijkheden en daar ook regelmatig gebruik van maakt. Er bestaat anderzijds ook een grote groep burgers die de weg naar toepasselijke regelingen moeilijk weet te vinden.
- Een van de leden van het BurgerPanel kreeg de beschikking over een afwijzingsbrief van een aanvraag Bijzondere Bijstand. Uit deze brief bleek dat er geen aanspraak kon worden gemaakt op de regeling. De formulering was correct, maar erg formalistisch en juridisch. De reden voor de afwijzing was niet duidelijk.
- Voor een cliënt maakt het in feite niet uit of een regeling gemeentelijk of boven-gemeentelijk is, als het maar geld (of een korting of kwijtschelding) oplevert. Zodat als de gemeente er zélf niet voor zorgt, er op z'n minst in goede samenwerking tussen gemeente(n) c.a. en rijksoverheid allesomvattende, uitputtende en desondanks goed toegankelijke informatie beschikbaar moet komen.
- Er wordt waar nodig gebruik gemaakt van informatieve internetsites, maar er is nergens een site te vinden waar echt alle regelingen, zowel gemeentelijk als bovengemeentelijk, op te vinden zijn en zo'n site zou de kwaliteit van de hulpverlening beslist ten goede komen.
- Bij welkomsprojecten, de wijk-felicitatiedienst en soortgelijke buurtinitiatieven gaat men persoonlijk langs bij ouders waarvan bijvoorbeeld de kinderen twee jaar worden. Ze overhandigen daarbij ook een folder met beknopte informatie over allerhande zaken (i.c. peuterspeelzaal, basiseducatie, kinderdagverblijf, basisscholen, speel-o-theek, bibliotheek, consultatiebureau, buurthuis, speeltuin, kinderboerderij, alsmede betaald of onbetaald werk). Door in die folder ook informatie over de Rotterdamse 'geefregelingen' op te nemen, wordt een grote groep bereikt. En samen met de reeds geduide mond-tot-mond reclame een prima aanpak bereikt.
- Het kabinet heeft het plan om alle huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum met kerst een extraatje van 50 euro te geven. Dit is natuurlijk een uitgelezen situatie om dan óók informatie over alle andere 'geefregelingen' te geven. Plus dat 'de overheid' daarna over een bestand beschikt van de meeste huishoudens die in de voor voorliggende rapportage van belang zijnde doelgroep zitten

Andere gemeenten

De **gemeente Roosendaal** heeft een publiekscampagne opgezet om de bijzondere bijstand breed onder de aandacht te brengen.



In de **gemeente Tiel** is een spreekuur ingesteld bij de Kamer van Koophandel voor de producten van de gemeentelijke sociale dienst voor ondernemers in de gemeente die te maken hebben met een teruggang in inkomen. Deze mensen bleken moeite te hebben met de gang naar de sociale dienst. Dit werd als oneervol, vervelend en sociaal 'not done' ervaren. Het spreekuur was een groot succes. Het werd gecontinueerd in een initiatief, waarbij CWI, de sociale dienst, uitzendbureau en KVK een plek kregen in hetzelfde gebouw. Hierdoor werd het makkelijker om de groep ondernemers te bereiken.

De **gemeente Utrecht** heeft een handige rekenhulp ('bereken uw recht') waarmee snel een indicatie kan worden gegeven of iemand mogelijk in aanmerking komt voor bijzondere bijstand of andere regelingen.

Conclusies

Op basis van de verzamelde informatie kan een antwoord worden geformuleerd op de drie vragen die door SoZaWe aan de productiegroep werden voorgelegd. Tot slot doen wij enkele aanbevelingen.

A. Weten burgers die met een teruggang in inkomen worden geconfronteerd dat ze een beroep op de gemeente kunnen doen voor de gemeentelijke regelingen – en in het bijzonder op bijzondere bijstand?

Burgers die een bijstandsuitkering ontvangen worden goed op de hoogte gesteld van de gemeentelijke regelingen en de bijzondere bijstand. Ook de groep 65-plussers die voor de bijzondere bijstand in aanmerking komt is met het IPW-project goed benaderd. De vraag is wel hoe deze groep blijvend in beeld blijft. Voor andere doelgroepen geldt dat deze lastiger te benaderen zijn en dus zelf actief op zoek moeten gaan naar mogelijkheden om ondersteuning vanuit de gemeente kunnen krijgen. Uit de gesprekken komt een divers beeld naar voren. Sommigen kennen de bijzondere bijstand niet, anderen kennen de regeling wel, maar kiezen er om verschillende redenen voor er geen gebruik van te maken.

B. Weten burgers hoe ze een beroep op de bijzondere bijstand moeten doen? (en zo ja: hoe zoeken zij hun weg binnen de gemeente?)

De eigen ervaringen met het zoeken naar informatie over bijzondere bijstand zijn wisselend. Op zich is er voldoende informatie beschikbaar, maar deze is niet altijd makkelijk te vinden. Voor mensen die geen beschikking hebben over internet of die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn (één op de zes inwoners van Rotterdam is min of meer ongeletterd), is de informatie minder toegankelijk. Deze mensen zijn dus afhankelijk van mondelinge informatie. Het is dan belangrijk dat mensen goed worden ingelicht of doorverwezen. De beschikbare informatie is vooral gericht op wat er mogelijk is. Er is te weinig eenvoudig toegankelijke informatie beschikbaar over hoe je kunt aanvragen en voor wie de regelingen bedoeld zijn.

Het BRUGboekje biedt voldoende informatie over de bijzondere bijstand, maar de verspreiding ervan is beperkt. Ook op plaatsen waar het BRUGboekje altijd zichtbaar beschikbaar zou moeten zijn (o.a. stadswinkels), ligt het niet altijd voor het grijpen.

C. Op welke manier kan het aanvraagproces rond de bijzondere bijstand verbeterd worden, zodat meer mensen (zoals beoogd met de collegedoelstelling) er gebruik van gaan maken en onnodige bureaucratie wordt teruggedrongen?

De werkwijze die is toegepast op AOW-ers met een inkomen lager dan de bijstandsnorm is een goede methode. Het is dan wel nodig om inkomensbestanden te koppelen. In dit geval is dat gelukt. Voor de moeilijk benaderbare groepen moet worden gezocht naar alternatieve manieren van informeren. Voor ondernemers kan dat door goede informatie te verlenen aan de Kamer van Koophandel of de ondernemersbalie. Voor de mensen met een laag inkomen uit arbeid, kan in ieder geval worden gekeken

waar deze groepen zich mogelijk bevinden bij Rotterdamse (semi-) overheidsorganisaties, zodat de mensen actief benaderd kunnen worden of informatie via het bedrijf kan worden verstrekt.

De kern is dat het bij het benaderen van mensen die in aanmerking komen voor bijzondere bijstand waarschijnlijk meer oplevert als je gebruik maakt van hulpverleners of sociale netwerken waarin deze mensen zich bevinden. Denk aan buurthuizen, bewonersorganisaties, kerken, moskeeën, sociaal raadslieden, consultatiebureaus.

Aanbevelingen

Met onze aanbevelingen leggen wij de nadruk op de vorm van informatieverstrekking, het gebruik van communicatiemiddelen en aanverwante acties. Met als doel dat in principe iedere Rotterdammer op de hoogte kan zijn van de gemeentelijke geefregelingen.

Voorlichtingsmateriaal

1. Zorg dat het BRUGboekje en andere relevante informatie op meerdere plaatsen waar veel mensen komen in ruime mate beschikbaar is (denk aan postkantoren, bibliotheken, consultatiebureaus, bewonersorganisaties). Maar zorg ook dat het BRUGboekje goed zichtbaar is op de plaatsen (stadswinkels) waar het nu al wordt verspreid.
2. Maak het aanvraagformulier eenvoudiger, zodat voorkomen wordt dat mensen halverwege de aanvraagprocedure buiten de boot vallen.
3. Maak een p.r. aanvalsplan en dan niet alleen met het uitbrengen van folders en ander materiaal maar vorm een infoteam van ambtenaren en ga ook echt op pad. Zoek de bestaande netwerken op.

Samenwerking

4. Maak afspraken met de belastingdienst over het meesturen van een bijsluiter bij hun correspondentie.
5. Maak gebruik van andere (overheids) instellingen. Koppel bestanden aan elkaar (b.v. de belastingdienst) en informeer de Rotterdammer. Je bereikt hiermee zowel Rotterdammers in loondienst als de ZZPer.
6. Zoek de samenwerking op wijkniveau. Er zijn tal van wijkservicepunten, bewonersorganisaties die met laagdrempelige en meer betrokken aanpak in gesprek gaan met de burger. Daarnaast zijn ook tal van activiteiten waarbij mensen in contact komen met elkaar. Denk hierbij aan felicitatiediensten en welkomsprojecten voor nieuwe bewoners. Gebleken is dat de mond tot mond informatieoverdracht het meest efficiënt is.
7. Instrueer medewerkers van het Zilveren Kruis dat zij aanvragers, indien er sprake is van een laag inkomen, informeren over de mogelijkheid van de collectieve ziektekostenverzekering die past binnen de geefregeling.
8. Ga actief op pad om voorlichting te geven aan degenen die contacten hebben met de groepen die mogelijk in aanmerking komen voor bijzondere bijstand.

Websites

9. Zorg dat de website van SoZaWe en Rotterdam een eenvoudige toegankelijke samenhangende toetsingmogelijkheid heeft, zodat men zelf kan nakijken of men in aanmerking komt voor de bijzondere bijstand en of een van de andere geefregelingen. Dat maakt de drempel lager en is ook makkelijk voor de hulpverleners.
10. Besteed meer aandacht aan het bestaan van de website www.rotterdam.nl/rondkomen
11. Werk samen met andere (overheids) instellingen aan een allesomvattende website met informatie over inkomensregelingen (vergelijkbaar met www.toeslagen.nl of www.regelhulp.nl). Op de allesomvattende website kan dan ook informatie worden opgenomen van niet-gemeentelijke regelingen, dit ter ondersteuning van de hulpverleners.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Bewonersorganisaties

Een impressie van een veldonderzoek

Bewoners Organisatie Afrikaanderwijk (BOA) – tevens Wijkservicepunt

Het BOA biedt ruimte aan en/of faciliteert diverse organisaties zoals: de sociaal raadslieden, de (studenten)rechtswinkel, de OK-bank, de wijkfelicitatiedienst, het maatschappelijk werk, ouderenadvieswerk, het Lokaal Zorgnetwerk van de GGD en BdF (opbouwwerk en administratieve ondersteuning); het ICT-centrum; de 'African Queens', "Bang The Drums" en 'Evenementen op Zuid' die het servicepunt als uitvalsbasis gebruiken voor hun activiteiten. Er is dus sprake van een behoorlijk groot wijkservicepunt met uitgebreide ondersteuning.

Er komen niet tot nauwelijks hulpvragen uit de categorieën 'zelfstandigen' en 'werknemers in loondienst'. Op de vraag waar men binnen de Rotterdamse 'geefregelingen' procentueel het meest gebruik van maakt, kwam de volgende inschatting:

- bijzondere bijstand – hoog – zo'n 90%;
- langdurigheidstoelage – ook hoog – zo'n 90%;
- kwijtschelding heffingen – iets minder – zo'n 85%;
- Rotterdampas – heel laag – zo'n 20%;
- collectieve ziektekostenverzekering – te weinig – zo'n 60%; gelet op het belang voor de cliënten zal daar dit najaar het accent op gelegd worden.

Op de vraag hoe men van het bestaan van deze regelingen afweet, kwam de volgende indicatie:

- zo'n 50% van de buurvrouw, de zus of zomaar iemand;
- zo'n 50% omdat men binnenstapt en het dan te horen krijgt (en er zijn er die wel drie- tot viermaal per week even binnenstappen).

Op de vraag of men toegang tot internet had, was het antwoord "vrijwel niet".

Op de vraag op welke plek een folder over de 'geefregelingen' zou moeten liggen, kwam zonder aarzeling het wijkservicepunt.

Doorvragend bleek de mond tot mond reclame essentieel. Van belang is ook de 'sleutelfiguur', iemand die binnen een leefgemeenschap nogal veel weet. Ook scholen zouden een interessante plek kunnen zijn. En geadviseerd werd om in te stappen bij projecten, bijvoorbeeld de inburgeringscursus. Wat beslist niet werkt zijn damesbladen; ondanks bijvoorbeeld de 3 miljoen lezeressen van Libelle in Nederland, komen die binnen de Afrikaanderwijk e.o. nauwelijks voor. Op de vraag hoe men over het algemeen weet dat men in aanmerking komt voor bijzondere bijstand, kwam eveneens zonder aarzeling 'van horen zeggen'. Op de vraag of men de vragenformulieren al dan niet te moeilijk vond, was de indicatie dat het voor de SoZaWe wel meevalt, maar voor bijvoorbeeld de UVW complexer ligt (met name omdat er meer stukken meegenomen moeten worden).

Wat er goed gaat is vanuit de bewonersorganisatie gezien dat men hier goed ontvangen wordt. Wat minder goed gaat is dat het nog wel eens te lang duurt voordat er elders een beslissing genomen is i.c. dat er geld komt.

Wat de cliënt over het algemeen prettig vindt is de beschikbaarheid van extra geld. En omgekeerd vindt men het vervelend als er géén geld komt. Een

ontnuchterende maar daarom niet minder relevante (en eigenlijk ook wel logische) constatering.

Wat men in het algemeen vindt van het formulier doet er in de setting van een ondersteuningsorganisatie niet zoveel toe. Ten eerste haalt het BOA de gedownloade formulieren weer uit elkaar (met dank aan de formulierenclub van SoZaWe die er juist voor gezorgd heeft dat het grote aantal formulieren tot nog maar een paar werd teruggebracht), gericht op de diverse typen aanvragen – want dat scheelt kopieerkosten want iedere aanvrager krijgt nadrukkelijk een kopie van de eigen aanvraag mee naar huis; dat is mede educatief en inderdaad zijn er binnen de derde generatie die nu zélf al proberen de formulieren in te vullen. En dán blijkt vaak weer dat men het tóch nog heel moeilijk vindt). Omdat men begeleidt wordt, krijgt men te horen welke documenten nodig zijn en dan nog komt het voor dat men voor de tweede of derde keer terug moet komen voor alles akkoord is. De tevredenheid over de ondersteuning van het BOA is groot en aan gedachten over de verbetering van het formulier is men eigenlijk nooit toegekomen.

Op de vraag wat er verbeterd zou kunnen worden aan het gehele proces, kwam 'automatiseren' in de zin van 'automatisch verstrekken'. Gewezen werd op de langdurigheidstoelage en de 65+-toelage die, nadat deze eenmaal is vastgesteld, jaarlijks zonder verdere menselijke tussenkomst wordt verstrekt. Natuurlijk kan dit niet in alle situaties, maar voor zover mogelijk is dit een grote verbetering. (8) Op de vraag hoe men over het algemeen over de bijzondere bijstand denkt, kwam de niet-onverwachte indicatie dat men er blij mee is.

Een aanvullende vraag was nog of men als hulpverleners het gevoel had dat SoZaWe de laatste tijd meer op de mens gericht is dan op de procedures. Na enig nadenken werd dit inderdaad bevestigd. In contacten met de klantenmanagers ervaart men in toenemende mate een constructief 'meedenken'.

Katendrechtse Bewoners Organisatie (KBO) – tevens Wijkservicepunt

Het KBO is een organisatie voor bewoners uit Katendrecht die zich samen met beroepskrachten inspant voor een goed woon- en leefklimaat in de wijk. Er wordt ook hulp geboden bij het invullen van formulieren voor o.a. de kwijtschelding van afvalstoffenheffing en zuiveringschap en het aanvragen van bijzondere uitkeringen.

Opvallend is dat de Chinezen eigenlijk nooit een aanvraag doen. Antillianen op Katendrecht wél, maar ze komen over het algemeen nogal (en vaak zelfs te) laat. Er komen eigenlijk nooit aanvragen vanuit de doelgroepen zelfstandigen of in loondienst. Er kwam de indicatie dat het Zilveren Kruis bij de inschrijving van de collectieve ziektekostenverzekering niet altijd aandacht heeft voor het aspect 'eigen vermogen'. Het bestaan van de regelingen weet men meestal van via/via. Maar soms is het ook dan te onduidelijk. Bijvoorbeeld de vraag of men chronisch ziek is: zo'n 90% denkt dat niet te zijn. Maar als gevraagd wordt of men suikerziekte heeft en dat zo blijkt te zijn, dan wordt uitgelegd dat men dan (veelal) chronisch ziek is. Menigeen uit de eerste generatie allochtonen kan niet lezen of schrijven, zodat internet daar niet speelt. De tweede generatie heeft niks met internet. Dus het moet van de derde generatie komen. Overigens blijkt dat

door degenen die wél op internet zitten, de site 'rondkomen' eigenlijk nooit genoemd wordt.

Via/via is nog steeds de beste manier om bijzondere bijstand c.a. bekend te maken. Daarbij speelt ook de herkenbaarheid van de hulpverlener binnen het wijkservicepunt een belangrijke rol. Plus natuurlijk op de inburgeringscursussen. Daarnaast werden de wijkkrant (die óók wordt bezorgd als er een nee/nee sticker op de brievenbus zit), de bibliotheek en de basisschool als eventuele mogelijkheden genoemd. Ook voorlichting binnen de moskee werkt in deze deelgemeente goed. Koffiehuizen werken niet, omdat de meeste mannen de signalen niet oppakken en indien wel, deze zelden of nooit doorgeven aan hun partner.

Of men wist in aanmerking te komen voor bijzondere bijstand verloopt eigenlijk altijd hetzelfde: Vrijwel altijd wordt men door het wijkservicepunt daarop gewezen, ook als men voor iets totaal anders komt. Dat geldt zowel de gemeentelijke als de bovengemeentelijke regelingen.

De ervaringen met het aanvragen van bijzondere bijstand duiden erop dat men het over het algemeen nogal moeilijk vindt, maar dat dit door de hulp van de bewonersorganisatie opgelost wordt. En daar is men dusdanig aan het formulier gewend, dat er eigenlijk geen mening over is. Ook het BRUGboekje wordt als duidelijk ervaren, ook al realiseert KBO zich dat menig cliënt er niet helemaal uit komt.

Vaak ook komt men op z'n best met een stapel papieren of zelfs gesloten enveloppen, zodat men veelal te laat is (en dat al helemaal als het aanmaningen of erger betreft).

Op de vraag wat er in het hele proces verbeterd kan worden, werd gewezen op de brieven die tegenwoordig automatisch door SoZaWe gestuurd worden aan de cliënten dat het tijd wordt om weer het een of ander aan te vragen. Omdat de enveloppen herkenbaar van de gemeente zijn, maken de cliënten ze veelal open (in tegenstelling tot 'onbekende' enveloppen of enveloppen met rekeningen of van deurwaarders) en/of komen snel naar het wijkservicepunt voor hulp. Logischerwijs stuurt de gemeente deze brieven alleen naar degenen die in hun bestand zitten, maar het zou mooi zijn als dit soort brieven ook naar degenen zouden gaan die weliswaar ónbekend zijn, maar die er wél baat bij hebben. Maar hóe dat dan zou moeten . . .

Op de vraag wat de mening is over bijzondere bijstand kwam als antwoord "goed". Het wordt als positief gezien dat er tegenwoordig een betere controle op het correct gebruik van de bijzondere bijstand is (zoals de noodzakelijke brief van de school ten bewijze dat een leerling daar ook echt op school zit; of zoals de pro forma nota die vóóraf ingeleverd moet worden als bijvoorbeeld een bril moet worden aangeschaft, waarna het bedrag rechtstreeks aan de leverancier wordt overgemaakt. Het blijkt dat de meeste aanvragers dit niet als betuttelend ervaren).

Indien mogelijk zou er nog meer automatisch verstrekt moeten worden, naar analogie van de 65-plussers of de langdurigheidstoelage.

Een aanvullende vraag was of men als hulpverleners het gevoel had dat SoZaWe de laatste tijd meer op de mens gericht is dan op de procedures. Dat leidde tot aarzeling: het gevoelen is dat de regels nog steeds prevaleren boven het belang van het individu.

Bijlage 2 Afkortingen

Anw	=	Algemene nabestaandenwet
AOW	=	Algemene Ouderdomswet
BBZ	=	Besluit Bijstandverlening Zelfstandigen
BdF	=	Bewonersondersteuning deelgemeente Feijenoord
BOA	=	Bewonersorganisatie Afrikaanderwijk
CWI	=	Centrum voor werk en Inkomen
ICT	=	Informatie- en communicatietechnologie
KBO	=	Katendrechtse Bewonersorganisatie
KvK	=	Kamer van Koophandel
Ok-bank	=	Onbenutte Kwaliteiten bank
OZB	=	onroerend-zaakbelasting
p.r.	=	public relations
RBZ	=	Regionaal Bureau Zelfstandigen
Riagg	=	Regionale Instelling Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg
SONOR	=	Stichting Onderneming Opbouwwerk Rotterdam
SoZaWe	=	dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	=	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WAO	=	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
WW	=	Werkloosheidswet
ZZPer	=	zelfstandige zonder personeel