

Gemeenteraad van Hengelo  
Postbus 18  
7550AA Hengelo

**Gemeente Hengelo**

Postbus 18  
7550 AA Hengelo

<b>Onderwerp</b>	<b>Zaaknummer</b>	<b>Uw kenmerk</b>	<b>Datum</b>
Stand van zaken armoede en schulden	3635491		26 oktober 2023

Geachte leden van de gemeenteraad,

Zoals wij hebben toegezegd in onze brieven van 21 maart 2023 (zaaknummer 3566223) en 11 juli 2023 (zaaknummer 3614171), ontvangt u bijgaand de stand van zaken armoede en schulden. Met als bijlage een aantal onderzoeksrapporten. Wij sturen u dit toe ter informatie, om hierover met elkaar in gesprek te gaan.

De stand van zaken geeft een beeld van het beleid en de aanpak van de gemeente Hengelo met betrekking tot armoede en schulden in de afgelopen twee jaar. Het doel hiervan is om tussentijds inzicht te geven in ons beleid en de verschillende maatregelen en acties om de gevolgen van armoede te bestrijden en schuldenproblematiek aan te pakken.

We hebben deze onderzoeken om drie redenen gedaan:

1. Na twee jaar uitvoering geven aan het Beleidskader Armoede en Schulden willen wij dit beleid tegen het licht houden van alle maatschappelijke ontwikkelingen;
2. Wij willen uitzoeken hoe wij de veranderingen die wij vanuit de transformatiegedachte wenselijk vinden in het brede sociale domein kunnen toepassen op ons armoede- en schuldenbeleid
3. De gemeenteraad heeft ons middels het indienen van de motie 'Integrale aanpak armoede en schulden' opdracht gegeven de Amsterdamse agenda te onderzoeken en via het indienen van raadsvragen gevraagd te kijken naar een aantal nieuwe initiatieven.

Wij hebben deze onderzoeken ook gedaan, omdat landelijke CBS cijfers dateren uit 2021 en wij behoefte hebben aan meer recente kwantitatieve en kwalitatieve informatie. Daarbij blijven wij oog houden voor (landelijke) ontwikkelingen en wat dit doet met de armoede en schuldenproblematiek van onze inwoners.

De belangrijke bevindingen zijn in onze beleving:

1. Hengelo heeft een ruimhartig armoede- en schuldenbeleid;
2. Cliënten en kinderen zijn enthousiast over het Kindpakket;
3. Het bereik van de minimaregelingen in Hengelo is in het algemeen goed;
4. De verschillende gemeentelijke minimaregelingen hebben bijgedragen aan een verbetering van de financiële situatie van veel inwoners;
5. Door onder andere de energiecrisis en de hoge inflatie hebben veel inwoners problemen met het op orde krijgen en houden van het huishoudboekje;
6. Inhoudelijk hebben wij dezelfde thema's zoals in de Amsterdamse agenda worden genoemd;
7. Hengelose cliënten zijn positief over de gemeentelijke dienstverlening;
8. Er is meer aandacht voor het voorkomen schulden en met vroegsignalering hebben wij inwoners met schulden steeds eerder in beeld.

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

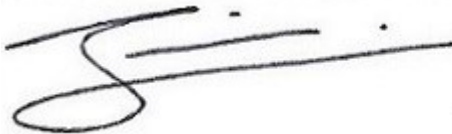
**Bezoekadres**  
Burgemeester van der  
Dussenplein 1

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


Wij zijn benieuwd welke conclusies u trekt bij het lezen van de stand van zaken en bijbehorende onderzoeksrapportages. Wat wilt u ons meegeven met het oog op de transformatie in het sociaal domein? Hoe kunnen wij op basis van de onderzoeken en passend binnen de kaders van het transformatieplan, ons beleid voor bijzondere bijstand en minimabeleid eventueel aanpassen? Daarover gaan wij graag met u in gesprek. Uw inbreng nemen wij dan mee om vervolgens met een voorstel te komen voor eventuele aanpassingen van ons beleid armoede en schulden. Dit leggen wij tenslotte ter besluitvorming aan uw raad voor.

Wij veronderstellen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Hengelo,  
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G. Schelberg

Bijlagen: 3

- Stand van zaken beleid armoede en schulden
- Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022 (BMC)
- Evaluatie minimaregelingen 2023 (KWIZ)

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

**Bezoekadres**

Burgemeester van der  
Dussenplein 1

**E-mailadres**

gemeente@hengelo.nl

**Telefoonnummer**

14-074



# Armoede en schulden

Een stand van zaken

oktober 2023

[www.hengelo.nl](http://www.hengelo.nl)



Gemeente  
**Hengelo**

# Inhoud

<b>Inleiding: Waarom deze stand van zaken?</b>		pag. 3
<b>Hoofdstuk 1 Feiten en Cijfers</b>		pag. 4
<b>Hoofdstuk 2 Recente en relevante ontwikkelingen op een rij</b>		pag. 5
<b>Hoofdstuk 3 Ervaringen en belevingen van gebruikers in kaart gebracht</b>		pag. 7
3.1	Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022	pag. 7
3.2	Interviews met cliënten	pag. 7
3.3	Baas boven Baas	pag. 7
3.4	Ketenpartners	pag. 8
<b>Hoofdstuk 4 Huidige situatie armoedebeleid</b>		pag. 9
4.1	Omvang armoede in gemeente Hengelo	pag. 9
4.2	Gebruik minimaregelingen	pag. 9
4.3	Kinderopvangtoeslagaffaire	pag. 10
4.4	Subsidiepartners	pag. 10
4.5	Ondernemers	pag. 10
<b>Hoofdstuk 5 Huidige situatie schuldenproblematiek</b>		pag. 11
5.1	Schuldenproblematiek volgens CBS	pag. 11
5.2	Schuldenproblematiek volgens Nibud	pag. 11
5.3	Schuldenproblematiek in Hengelo	pag. 12
<b>Hoofdstuk 6 Stand van zaken Beleidskader</b>		pag. 14
<b>Hoofdstuk 7 Inspiratie opgedaan bij Amsterdam: de Amsterdamse agenda</b>		pag. 15
Bijlage 1	Raadsvragen, moties en raadsinformatiebrieven	pag. 17
Bijlage 2	Overzicht verordeningen beleidsregels	pag. 19
Bijlage 3	Uitvoering tijdelijke steunmaatregelen	pag. 20
Bijlage 4	Team BudgetAlert zet schouders onder schuldhulpverlening	pag. 22

# Inleiding: Waarom deze stand van zaken?

De gemeente Hengelo heeft op verschillende manieren onderzoek laten uitvoeren en zelf onderzoek gedaan naar de stand van zaken van ons armoede- en schuldenbeleid. In deze begeleidende notitie geven we een overzicht van deze onderzoeken en nemen we u mee in de uitkomsten hiervan.

We hebben de onderzoeken om drie redenen gedaan:

1. Na twee jaar uitvoering geven aan het Beleidskader Armoede en Schulden willen wij dit beleid tegen het licht houden van alle maatschappelijke ontwikkelingen;
2. Wij willen uitzoeken hoe wij de veranderingen die wij vanuit de transformatiegedachte wenselijk vinden in het brede sociale domein kunnen toepassen op ons armoede- en schuldenbeleid.
3. De gemeenteraad heeft ons middels het indienen van de motie 'Integrale aanpak armoede en schulden' opdracht gegeven de Amsterdamse agenda te onderzoeken en via het indienen van raadvragen gevraagd te kijken naar een aantal nieuwe initiatieven.

Ad.1) Het huidige Beleidskader *Armoede en Schulden 2021 - 2024* is ruim tweeënhalve jaar geleden vastgesteld. Vervolgens is er veel gebeurd. Wij konden destijds niet voorzien wat de gevolgen zijn voor onze inwoners van een coronapandemie, de oorlog in Oekraïne en de hoge inflatie. Zeker degenen met de laagste inkomens, hetzij uit werk, uitkering of onderneming, worden hierdoor hard geraakt. De rijksoverheid heeft daarom tijdelijke maatregelen getroffen met betrekking tot bestaanszekerheid. De uitvoering van de verschillende rijksmaatregelen is bij gemeenten neergelegd. Ook hebben wij zelf de Hengelose energieregeling voor huishoudens met een inkomen boven de 120% in het leven geroepen. De uitvoering van de regelingen en soms de onduidelijkheden daarbij, brengt vraagstukken met zich mee, die ook zijn uitwerking op de samenleving heeft gehad. Denk bijvoorbeeld aan het al dan niet verstrekken van de energietoeslag aan studenten.

We hebben de onderzoeken tevens laten uitvoeren, om te weten of ons beleid nog steeds aansluit bij de leefwereld en behoeften van onze inwoners en hoe zij onze maatregelen en dienstverlening ervaren.

Ad.2) Vorig jaar heeft de gemeente het *Transformatieplan, voor een toekomstbestendig sociaal domein voor Hengelo* vastgesteld. Centraal daarin staat het Nieuw Hengelo's Model met als uitgangspunten: normaliseren, preventie, wijkgerichte aanpak en nieuw zakelijk partnerschap. Het Hengelo's Model gaat uit van een sterke sociale basis en basisondersteuning, waardoor de inzet vanuit de maatwerkvoorziening vermindert.

In het Transformatieplan hebben wij opgenomen dat wij, met de sociale basis op orde, de kosten voor de bijzondere bijstand en het minimabeleid licht willen beperken of verlagen. En met de focus op normaliseren en versoberen willen wij bij een aanvraag bijzondere bijstand en minimabeleid, nadrukkelijker dan nu het geval is, nut en noodzaak van de aanvraag onderzoeken. Waar mogelijk en waar omstandigheden dat toelaten, hebben wij daarbij gezegd.

De onderzoeken moeten ons handvatten bieden om hierin keuzes te maken.

Ad.3) De gemeenteraad heeft in zijn vergadering van 9 november 2022 de motie *Integrale aanpak armoede en schulden* aangenomen. Daarbij is het college gevraagd om te onderzoeken welke onderdelen en instrumenten uit de Amsterdamse agenda van schulden en armoede in Hengelo ingezet kunnen worden. In deze notitie informeren wij op welke wijze wij de Amsterdamse agenda betrekken. Daarnaast is er vanuit de gemeenteraad aandacht gevraagd voor nieuwe initiatieven, zoals energiezuinig witgoed en tegengaan menstruatie-armoede. De uitkomsten van de onderzoeken helpen ons hierin keuzes te maken.

## Wat hebben we gedaan?

- Er is een klantbelevingsonderzoek voor het minimabeleid door adviesbureau BMC uitgevoerd, we hebben inwoners en ketenpartners gesproken over ons huidige beleid en kinderen op het basisonderwijs hebben meegepraat over kinderarmoede (hoofdstuk 3);
- Er is een cijfermatige analyse door onderzoeksbureau KWIZ uitgevoerd, waarbij de vergelijking is gemaakt van het Hengelose minimabeleid met de regelingen van een aantal vergelijkbare gemeenten (hoofdstuk 4); Voor onze gemeentelijke schuldhulpverlening hebben wij ook gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens van o.a. BudgetAlert en de Stadsbank Oost Nederland (hoofdstuk 5).
- We hebben de 8 focuspunten van het Beleidskader Armoede en Schulden onder de loep genomen (hoofdstuk 6);
- Specifiek is ook onderzoek gedaan naar het Amsterdamse armoede- en schuldenbeleid. Dit naar aanleiding van de door de raad aangenomen motie van 9 november 2022 over een integrale aanpak armoede en schulden (hoofdstuk 7).

Maar voordat we de onderzoeken beschrijven, brengen we in hoofdstuk 1 eerst de cijfers in beeld. En in hoofdstuk 2 beschrijven we een aantal recente en relevante ontwikkelingen. Dit als achtergrondinformatie bij het lezen van de onderzoeksresultaten

# 1. Feiten en cijfers

Voordat we de onderzoeken en onderzoeksresultaten beschrijven, beginnen we met een kort overzicht van feiten en cijfers<sup>1</sup> over de doelgroepen en de diensten die we verlenen. Waar hebben we het nu over?



## Cijfers in beeld

### Infographic Hengelose Armoede en Schulden 2021-2022

#### Populatie

**4.554**

huishoudens met laag inkomen in 2022 (KWIZ)

**3.190**

huishoudens met geregistreeerde problematische schulden (oktober 2021 CBS)



**5.627**

huishoudens kregen Energietoeslag in 2022



#### Hersteloperatie kinderopvangtoeslag

**181**

erkende gedupeerde ouders

**28**

ontvingen brede ondersteuning

#### Dienstverlening

**986**

kinderen ontvangen in 2022 het kindpakket (72%)

Met minimaregelingen bereiken we in 2022

**33%**

van de volwassenen

**2.426**

meldingen vroegsignalering (2022)

**522**

aanmeldingen BudgetAlert (2022)

Binnen **3** werkdagen een intakegesprek voor hulp bij financiële problemen.

Tozo **4.981**

ondernemers hebben een overbruggingsuitkering ontvangen in 2020-2021

Oekraïne **427** mensen opgevangen (leefgeld aan Oekraïense vluchtelingen)

<sup>1</sup> CBS cijfers zijn uit 2021; er zijn geen recentere cijfers vanuit CBS beschikbaar.



## 2. Recente en relevante ontwikkelingen op een rij

Het thema armoede en schulden heeft vrijwel dagelijks media aandacht. Dit is sinds de coronapandemie in 2020 alleen nog maar sterker geworden. Niet zonder reden heeft de gemeenteraad over armoede en schulden veel vragen gesteld en moties ingediend (zie bijlage 1). Voor de uitvoering van de diverse maatregelen zijn verschillende verordeningen beleidsregels vastgesteld. Deze zijn opgenomen in bijlage 2.

In deze notitie wordt teruggekeken op de jaren 2021 en 2022. De eerste twee jaren dat het beleidskader van kracht is. In deze twee jaren hebben zich meerdere ontwikkelingen voorgedaan, die van invloed zijn op het thema armoede en schulden. De belangrijkste ontwikkelingen zijn hierna kort beschreven.

### Toeslagenaffaire Kinderopvangtoeslag

Medio december 2020 heeft de Parlementaire Onderzoeksc commissie Kinderopvangtoeslag haar eindrapport uitgebracht. De uitkomsten van het rapport hebben tot het aftreden van het toenmalige kabinet geleid. Gemeenten bieden brede ondersteuning aan gedupeerde ouders en kinderen.

### Coronapandemie

2021 en 2022 waren twee bijzondere jaren waarin de wereld is veranderd door de coronapandemie, die in het eerste kwartaal van 2020 uitbrak.

De rijksoverheid heeft vanaf het begin van de coronapandemie tot op heden allerlei tijdelijke maatregelen ingezet, waarbij de uitvoering ervan bij gemeenten is neergelegd.

Uit oogpunt van volksgezondheid heeft het toenmalige kabinet in 2020 en 2021 meerdere lockdowns ingesteld, waardoor de samenleving (deels) op slot ging. Ook de gemeente ging als gevolg daarvan volledig over op digitale dienstverlening.

Om huishoudens, ondernemers en zelfstandigen (zzp-ers) te ondersteunen, zijn meerdere tijdelijke maatregelen vanuit het Rijk getroffen. De gemeenten kregen de opdracht deze regelingen uit te voeren. Zo heeft de Regionale Organisatie Zelfstandigen (hierna ROZ) voor Hengelo en 16 andere gemeenten duizenden ondernemers geholpen met financiële steun, waardoor ondernemers de crisis hebben kunnen doorstaan.

### Oekraïne (inflatie en vluchtelingen)

De oorlog in Oekraïne heeft grote gevolgen voor de wereld-economie. Hierdoor zijn we allemaal geconfronteerd met hoge inflatie. Dit komt extra hard aan bij de lage en middeninkomens. De hoge (energie-)prijzen leiden voor veel huishoudens tot financiële problemen.

Vanaf de uitbraak van de oorlog in Oekraïne (februari 2022) worden vluchtelingen uit Oekraïne in Nederland opgevangen. Zij worden veelal opgevangen in de gemeentelijke opvang maar ook bij particulieren. Behalve het organiseren van onderdak is de gemeente ook verantwoordelijk voor het uitbetalen van leefgeld. De Oekraïners ontvangen leefgeld voor kleding en persoonlijke uitgaven en eventueel een wooncomponent als zij in de particuliere opvang verblijven.

### Energiearmoede en regelingen

Door de oorlog in Oekraïne is er onder andere een energiecrisis ontstaan. Om te voorkomen dat mensen in de financiële problemen komen, zijn meerdere maatregelen getroffen, namelijk:

- Tijdelijke btw-verlaging energie in 2022 (uitgevoerd door de energiemaatschappijen);
- Eenmalige toeslag energie eind 2022, in november en december is twee maal € 190,- aan huishoudens uitgekeerd (uitgevoerd door de energiemaatschappijen);
- Energieplafond vanaf 2023 (uitgevoerd door de energiemaatschappijen);
- Landelijk noodfonds tot 5 mei 2023 (uitgevoerd door de energiemaatschappijen en Schuldhulproute en Schulden-Lab.nl);
- Landelijke energietoeslag 2022 (uitvoering door gemeenten);
- Energieregeling Hengelo 2022 (beleidskeuze van en uitvoering door Gemeente Hengelo);
- Meldpunt energiearmoede (beleidskeuze van en uitvoering door Gemeente Hengelo);
- Energietoeslag 2023 (de hiervoor benodigde aanpassing van de Participatiewet energiearmoede is onlangs vastgesteld door het Rijk).

### Nieuw kabinet

In januari 2022 is het Kabinet Rutte IV aangetreden. Dit kabinet wil zoveel mogelijk voorkomen dat kinderen en volwassenen met armoede en schulden te maken krijgen en als het toch gebeurt, moet er goede hulp zijn. Hiervoor is een brede aanpak armoede en schulden ontwikkeld.

De overkoepelende ambitie om te streven naar bestaanszekerheid het kabinet naar drie kwantitatieve doelstellingen voor de aanpak geldzorgen, armoede en schulden:

- een halvering van het aantal mensen in armoede in 2030 (t.o.v. 2015);
- een halvering van het aantal kinderen dat in armoede opgroeit in 2025 (t.o.v. 2015);
- een halvering van het aantal huishoudens met problematische schulden in 2030 (t.o.v. 2015). Dit draagt bij aan de doelstelling om het aantal mensen in armoede te halveren.

Als gemeente hebben wij een inspanningsverplichting om deze doelstellingen waar te maken. Inkomenspolitiek is voorbehouden aan het Rijk, maar als gemeente Hengelo hebben wij een zorgplicht naar onze inwoners. Wij hebben in de afgelopen jaren al een aantal inspanningen geleverd, zoals het Kindpakket, regelingen voor volwassenen in armoede en vroegsignalering van schulden.

In juli 2023 is het Kabinet Rutte IV gevallen. Daarmee is het onduidelijk of de kabinetsdoelstellingen zoals hierboven zijn vermeld door een nieuw kabinet worden overgenomen. In het toekomstige beleid zullen wij rekening moeten houden met de doelstellingen van een nieuw kabinet. De Tweede Kamerverkiezing vindt plaats op 22 november 2023.

In de afgelopen twee jaar zijn diverse ontwikkelingen en wetswijzigingen in het kader van schuldenaanpak geweest. Voorbeelden hiervan zijn de invoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet, waardoor de rechten van een schuldenaar beter beschermd worden en eenvoudiger geregeld zijn. Ook is de wettelijke termijn in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) verkort van 36 maanden naar 18 maanden, waarbij schulden gesaneerd kunnen worden. Onlangs is voor het minnelijke schuldregeltraject deze termijn ook naar 18 maanden verkort.

### Nieuw college en transformatieplan

In 2022 is er een nieuw college van burgemeester en wethouders aangetreden. In haar collegeprogramma spreekt zij de ambitie uit zorg en welzijn beheersbaar te maken. Met een preventieve en wijkgerichte aanpak, met gelijke kansen voor kinderen en jongeren. Daarbij wil het college de armoedebestrijding en schuldenproblematiek aanpakken. In het streven naar een inclusieve stad is geen effectiever sociaal vangnet dan werk. Bij de uitvoering van de Participatiewet is toeleiding naar werk het uitgangspunt. Stille armoede ook bij de middeninkomens moet aandacht krijgen.

### Bestaanszekerheid

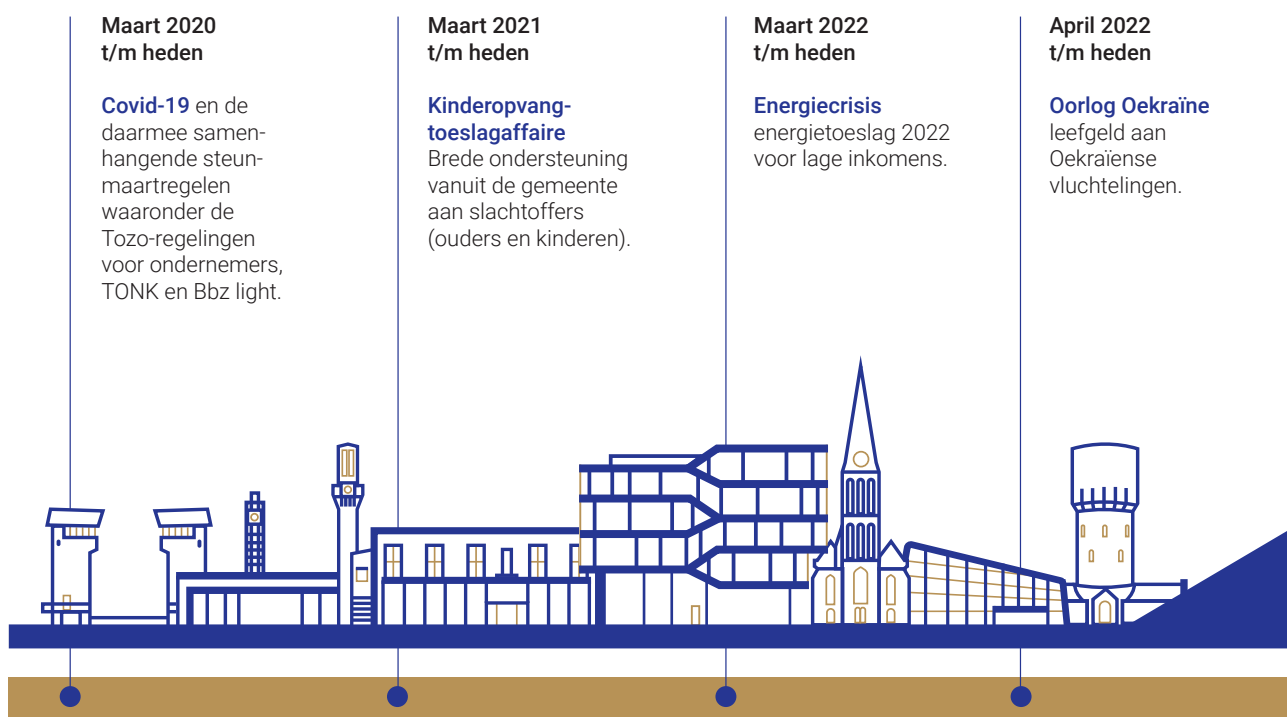
Per 1 januari 2023 zijn het wettelijk minimumloon en daarmee ook de bijstandsnormen met 10 procent verhoogd. Het kabinet hoopt met het verhogen van het wettelijk minimumloon, dat meer mensen in staat zijn aan hun financiële verplichtingen te voldoen. In aanloop naar de hiervoor genoemde Tweede Kamerverkiezing is bestaanszekerheid een zeer actueel thema gebleken waarvoor veel aandacht wordt gevraagd.

### Nieuwe initiatieven

Regelmatig komen nieuwe ideeën in beeld die mogelijk interessant zijn voor het armoede- en schuldenbeleid van de Gemeente Hengelo. Vooral vanaf 2022 zijn meerdere nieuwe initiatieven ontvangen. Wij kijken of deze initiatieven bijdragen aan de wensen en behoeften van onze inwoners. Daarvoor gebruiken wij de uitkomsten van de onderzoeken.

In onderstaande afbeelding is aangegeven welke tijdelijke maatregelen door de gemeente zijn genomen.

Voor cijfers wordt verwezen naar bijlage 3.



Figuur 1 Tijdelijke steunmaatregelen als gevolg van coronapandemie, Kinderopvangtoeslagaffaire en oorlog in Oekraïne



# 3. Ervaringen en belevingen van gebruikers in kaart gebracht

De inwoner staat in Hengelo centraal. Inwoners willen vaker en op verschillende manieren betrokken worden bij de (door)ontwikkeling van beleid. Zoals in de inleiding van deze notitie is aangegeven, hebben wij op verschillende manieren inwoners en maatschappelijke organisaties betrokken. Naast dat er een klantbelevingsonderzoek onder de cliënten, die gebruik maken van minimaregelingen, is uitgevoerd zijn er ook inwoners en anderen gesproken, namelijk:

- Interviews met inwoners;
- Baas boven baas;
- Gesprekken met ketenpartners.

De resultaten hiervan zijn hierna beschreven.

## 3.1 Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022

De samenwerkende gemeenten Borne, Haaksbergen en Hengelo hebben eind 2022 twee aparte klantbelevingsonderzoeken voor de Participatiewet en het gemeentelijk minima-beleid door onderzoeksbureau BMC laten uitvoeren. Deze onderzoeken worden via een aparte route aangeboden aan college en gemeenteraad.

In deze notitie zijn de resultaten van het klantbelevingsonderzoek minimabeleid betrokken. Volledigheidshalve voegen wij het rapport ook hier nogmaals toe als aparte bijlage.

Door dit onderzoek is er inzicht verkregen in de ervaring van cliënten met de minimaregelingen, gemeten aan de hand van vragen over de uitvoering van de minimaregelingen, de manier en het gemak van aanvragen, de reactiesnelheid, de regelingen op zich en de waardering van medewerkers en de informatievoorziening.

De nulmeting maakt het mogelijk om op onderdelen verbeteringen na te streven of het nu geldende niveau van dienstverlening te behouden.

Op basis van dit onderzoek kan samenvattend gezegd worden dat de cliënten positief zijn over de dienstverlening. Hengelose cliënten geven gemiddeld een 7,7 voor de totale dienstverlening van Werk en Inkomen.

### Succes- en verbeterpunten

De cliënten is gevraagd wat ze goed vinden en wat verbeterd kan worden.

Punten die de cliënten het meest als succespunten genoemd hebben zijn:

- Dat inkomensondersteuning bestaat;
- Klantvriendelijkheid/hulpvaardigheid;
- Mijn contactpersoon;
- Rekening houden met situatie;
- Snelheid.

Verbeterpunten die cliënten het meest aangedragen hebben:

- Informatievoorziening over regelingen;
- Verruimen financiële ondersteuning;
- Makkelijker maken aanvraagproces;
- Meer contact;
- Secuur (samen) werken;
- Snelheid;

- Toegankelijkheid;
- Klantvriendelijkheid/bejegening.

## 3.2 Interviews met cliënten

Negen cliënten die gebruik maken van één of meer minimaregelingen, alsmede de Cliëntenraad Minima & Wmo Hengelo, zijn recentelijk door de gemeente geïnterviewd over hun ervaringen met de minimaregelingen. Door het geringe aantal interviews is hier sprake van een indicatieve weergave van de ervaringen van cliënten.

De cliënten gaven tijdens de gesprekken aan dat zij dankbaar zijn voor de minimaregelingen die de gemeente Hengelo heeft. Vooral over het Kindpakket zijn de cliënten enthousiast en blij dat het er is. Zonder de ondersteuning van het Kindpakket zouden kinderen niet naar zwembles of op schoolreisje kunnen.

Cliënten verschilden van mening over de regelingen. Er zijn cliënten die graag meer ondersteuning van de gemeente ontvangen, zoals vervoer (zowel auto als openbaar vervoer), de vergoeding van het verplichte eigen risico bij de zorgverzekering, een hogere bijdrage voor het Sport- en Cultuurfonds, de kledingbon en de fietsbijdrage. Daarnaast zijn er cliënten die aangeven dat de regelingen niet uitgebreid moeten worden, omdat dit de drempel om te gaan werken zou verhogen. Werken wordt dan minder aantrekkelijk, doordat de regelingen wegvallen en daardoor het inkomen van de cliënten onder aan de streep lager is.

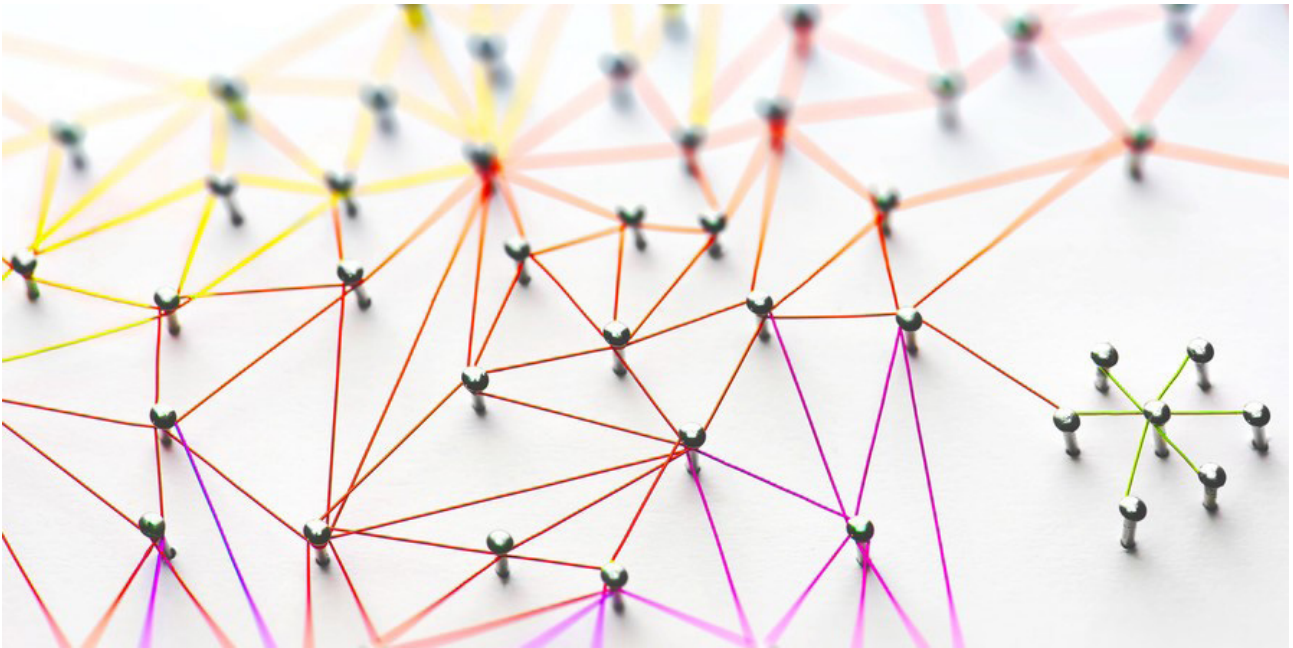
In het kader van duurzaamheid gaven de cliënten aan geen probleem te hebben met tweedehands meubels, hun interieur bestaat veelal uit tweedehands meubels. Het merendeel gaf aan ook geen probleem te hebben met tweedehands kleding en draagt veelal alleen maar tweedehands kleding.

## 3.3 Baas boven Baas

Kinderen hebben veel wijsheid in pacht. Ze zijn in staat om vrij over dingen na te denken en te praten. En dat geeft nieuwe inzichten en verrassende invalshoeken. Met de Baas boven Baas aanpak wil de gemeente Hengelo kinderen en jongeren graag meer betrekken bij hun stad. Want zij weten als geen ander wat belangrijk is voor de stad en hun toekomst!

In 2023 zijn kinderen van drie groepen 7 van twee basisscholen in Hengelo in een groepsinterview om hun mening gevraagd over kinderarmoede en met name over het Kindpakket. Daaruit kwam naar voren dat kinderen het Jeugd-fonds Sport- en Cultuur het belangrijkste vinden, daarna de schoolkosten, de kledingbon en de fietsbijdrage. De speel-o-theek en de educatieve of maatschappelijke activiteiten vonden de kinderen het minst belangrijk. De kinderen vinden het belangrijk om mee te kunnen komen en doen met leeftijdsgenootjes. Bij de kledingbon werd aangegeven, dat daar meer geld naar toe zou moeten, want kinderen groeien hard en kleren zijn erg belangrijk.





### 3.4 Ketenpartners

Ambtelijk zijn wij met de Cliëntenraad Minima & Wmo Hengelo, de Voedselbank Midden Twente, vrijwilligers van Wijkkracht, het Diaconaal platform Hengelo, en het Noodfonds Hengelo over de gevolgen van armoede in gesprek gegaan.

Zij hebben aangegeven dat Hengelo een 'mooi' armoede- en schuldenbeleid heeft. Dit blijkt wat hun betreft uit:

- Het Kindpakket;
- de collectieve zorgverzekering die de gemeente voor de minima heeft afgesloten.

Daarnaast wordt de samenwerking tussen de diverse Hengelose organisaties als zeer prettig ervaren. Dit blijkt o.a. uit:

- De communicatie tussen BudgetAlert en Wijkkracht;
- het over en weer verwijzen naar de organisatie die de vraag van de inwoner het snelst kan beantwoorden;
- het verwijzen van het Zorgloket naar de Cliëntenraad Minima & Wmo Hengelo;
- de contacten die de verschillende ketenpartners met woningcorporatie Welbions hebben worden als zeer positief ervaren.

De ketenpartners hebben ook een aantal opmerkingen en suggesties voor verbeteringen:

- Meer bekendheid geven aan de sociale kaart (denk aan Informatiewijzer Hengelo<sup>2</sup>, maar ook Regelingen op een rij<sup>3</sup>);
- bereik, toegankelijkheid en bekendheid van regelingen onder inwoners is te laag;
- de verschillende formulieren, regelingen en beschikkingen zijn voor de doelgroep moeilijk leesbaar. De gemeente moet zich meer richten op laaggeletterden;
- het is voor veel inwoners onbekend waar zij hulp kunnen vragen over zowel gemeentelijke als landelijke regelingen;
- de gemeente kan meer inzetten op laagdrempelige hulp via wijkcentra/wijkhuizen;
- voor een aantal inwoners kan structurele begeleiding zinvol zijn op het gebied van schuldhulpverlening, waarbij inzet van een vrijwilliger kan helpen;
- ervaringsdeskundigen kunnen de gemeente helpen om de doelgroep te bereiken;
- enkele ketenpartners gaven aan dat er meer mogelijkheden voor ggz-cliënten en personen met verward gedrag moeten zijn. Zij ervaren veel eenzaamheid en kunnen niet overal terecht;
- de deskundigheidsbevordering met ketenpartners verder te verbeteren (van elkaar weten wat elke organisatie doet).

<sup>2</sup> [Informatiewijzer Hengelo](#)

<sup>3</sup> [Alle Hengelose regelingen voor een laag inkomen](#)

# 4. Huidige situatie armoedebeleid

Onderzoeksbureau KWIZ heeft de omvang en de samenstelling van de doelgroep voor het armoedebeleid onderzocht. Daarbij heeft zij het gebruik van minimaregelingen en de effecten van deze regelingen op de inkomenspositie van minima huishoudens in de gemeente Hengelo in beeld gebracht.

In onze gemeentelijke P&C documenten maken wij gebruik van CBS cijfers. Voor deze stand van zaken wilden wij recentere en meer gegevens hebben, aangezien CBS cijfers minder actueel (meest recent is 2021) zijn. Met eenmalig extra onderzoek heeft KWIZ aanvullende gegevens gebruikt naast de CBS cijfers om een zo volledig en actueel mogelijk beeld te schetsen. Doordat KWIZ bij een groot aantal andere gemeenten onderzoek uitvoert, beschikt zij over vergelijkbare data.

In de paragraaf 4.1 wordt beknopt ingegaan op het KWIZ onderzoek voor wat betreft de omvang en de samenstelling van de doelgroep van voor het armoedebeleid. In paragraaf 4.2 wordt het gebruik van de verschillende minimaregelingen toegelicht. Het volledige onderzoeksrapport van KWIZ is in een aparte bijlage toegevoegd aan deze notitie.

## 4.1 Omvang armoede in gemeente Hengelo

11,7 procent van alle huishoudens in Hengelo heeft een inkomen tot 120 procent wettelijk sociaal minimum en een laag vermogen

Dit is vergelijkbaar met het gemiddeld aandeel minimahuishoudens in andere (vergelijkbare) gemeenten. Als niet gekeken wordt naar het vermogen, heeft 13,8 procent van alle huishoudens een inkomen tot 120 procent van het wettelijk sociaal minimum.

Van de bijna 14.000 opgroeiende jongeren in de leeftijd tot 18 jaar in Hengelo woont 10,2 procent (1.378 jongeren in 2022) in een huishouden met een inkomen tot maximaal 120 procent van het voor dat huishouden geldende wettelijke sociale minimum met een laag of geen vermogen. Het gemiddelde aandeel in gemeenten van vergelijkbare omvang (tussen de 50.000-100.000 inwoners) is 8 à 9 procent.

Wat in positieve zin opvalt is, dat er een lichte daling in 2022 ten opzichte van 2021 is in het aantal huishoudens met een laag inkomen en laag of geen vermogen.



Tabel 1 Kerngegevens minimahuishoudens met laag vermogen 2021 en 2022

Laag of geen vermogen	100% Wsm		120% Wsm	
	2021	2022	2021	2022
Aantal huishoudens	3.394	3.321	4.628	4.554
Aandeel in gemeente	8,9%	8,6%	12,1%	11,7%
Aantal personen	5.193	4.973	7.229	6.800
Volwassenen	4.117	3.904	5.824	5.422
Kinderen	1.076	1.069	1.406	1.378
Aandeel kinderen*	7,8%	7,9%	10,2%	10,2%

\*Alle kinderen tot 18 jaar maken met elkaar 10,2 procent van de jeugdpopulatie in Hengelo uit.

## 4.2 Gebruik minimaregelingen

*Het bereik van de minimaregelingen in de gemeente Hengelo is in het algemeen goed*

Ten opzichte van 2021 is het bereik in 2022 gestegen of gelijk gebleven, afhankelijk van de regeling zoals genoemd in tabel 2. Dit sluit aan bij de doelstelling van de gemeente Hengelo om het gebruik van de regelingen te vergroten. Uitzondering is de collectieve zorgverzekering (daling van 5,7 procent). Verklaring hiervoor is dat er de afgelopen jaren meer is ingezet op de inkomenscontrole. Inwoners die in de loop van de tijd een hoger inkomen kregen, hebben daarvoor geen recht meer op een collectieve zorgverzekering voor minima.

Gemeente Hengelo heeft daarnaast specifieke doelstellingen geformuleerd voor het bereik van het Kindpakket en het Sport en cultuurfonds voor volwassenen. De doelstelling in het Beleidskader Armoede en Schulden 2021-2024 voor het Kindpakket (een bereik van 90 procent van de doelgroep) is op dit moment nog niet gehaald, maar het huidige bereik van 72 procent is al hoog in vergelijking met andere gemeenten<sup>4</sup>. Het bereik van het Sport- en Cultuurfonds voor volwassenen blijft deels achter bij de doelstellingen. Van de volwassenen maakt 33 procent gebruik van een gratis bibliotheekpas waarmee voor dit onderdeel de doelstelling ruimschoots wordt gehaald. Voor de overige onderdelen van het pakket voor volwassenen is het bereik 7 procent. De doelstelling dat 20 procent van de volwassenen gebruik maakt van het Sport en Cultuurfonds wordt voor een aantal onderdelen (bijv. sport, recreatieve activiteiten) niet gehaald. Door de coronapandemie en de energiecrisis is aan het vergroten van het bereik van het Sport- en Cultuurfonds voor volwassenen nog onvoldoende prioriteit gegeven. Het verdient aanbeveling om meer aandacht te hebben voor de doelgroep volwassenen en het gebruik van het Sport- en Cultuurfonds te stimuleren.

<sup>4</sup> Het bereik is al wel relatief hoog, maar is lager dan het bereik van de regeling zoals beschreven in het Beleidskader Armoede en Schulden als nulmeting over 2019 van 87 procent. De verklaring hiervoor is dat de systematiek van berekenen van het aantal kinderen afwijkt.

Tabel 2 Regelingen en gebruik

Regeling	100% Wsm		120% Wsm		Toelichting
	Aantal	% bereik	Aantal	% bereik	
Kwijtschelding gem. belastingen	3.197	96%			Huishoudens
Individuele bijzondere bijstand	2.021	35%	1.713	32%	Volwassenen
Energietoeslag	n.v.t		5.600		Huishoudens
Individuele inkomens toeslag (incl. referteperiode)	1.418	70%	1.435	72%	Huishoudens
Sport en cultuurfonds Volwassenen (Bibliotheekpassen)	1.906	33%	1.784	33%	Volwassenen
Collectieve zorgverzekering		58%		52%	Volwassenen
Kindpakket	-		986	72%	Kinderen
Jeugdfonds Sport en Cultuur:					
Gebruik sport	308	22%	316	24%	Kinderen
Gebruik cultuur	58	4%	51	4%	Kinderen
Gratis vervoer 65+	410	18%	436	19%	Volwassenen

Uit het KWIZ onderzoek komt naar voren dat de gemeente Hengelo in vergelijking met andere gemeenten een ruimhartig beleid heeft. De inkomensgrens van 120 procent van het wettelijk sociaal minimum is vergelijkbaar met andere gemeenten. De bedragen die de gemeente Hengelo verstrekt liggen op of boven het gemiddelde van andere gemeenten. Ook is de referteperiode<sup>5</sup> van de individuele inkomens toeslag met drie jaar korter dan een aantal andere gemeenten hanteren.

### 4.3 Kinderopvangtoeslagaffaire

In deze notitie hebben we specifiek ook gekeken naar de kinderopvangtoeslagaffaire, aangezien er raakvlakken zijn

met het armoedebeleid. Maar niet iedere gedupeerde ouder/kind behoort tot de doelgroep van het minimabeleid. In de gemeente Hengelo kennen we 181 erkende gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire. 28 ouders en kinderen krijgen brede ondersteuning vanuit de gemeente. Ze hebben hiervoor een contactpersoon bij BudgetAlert.

### 4.4 Subsidiepartners

Daarnaast werken wij op het terrein van het gemeentelijk minimabeleid samen met een aantal partners die subsidie van ons ontvangen. Voor de hoogte van de subsidie en het bereik per subsidiepartner verwijzen wij naar onderstaande tabel.

Tabel 3 Hoogte subsidie en het bereik per subsidiepartner

	Subsidie		Bereik	
	2021	2022	2021	2022
Subsidiepartners				
Voedselbank	€ 20.000	€ 65.000	10.985 pakketten voor 390 gezinnen	11.115 pakketten voor 450 gezinnen
Jeugdfonds sport en cultuur	€ 100.000	€ 100.000	366 kinderen	367 kinderen
Stichting onderwijsbegeleiding	€ 24.000	€ 14.000	41 kinderen	21 kinderen
Weekendschool toppers op zondag	€ 10.000	€ 10.000	44 kinderen	47 kinderen
Kinderresto van Harte	€ 2.949	€ 6.043	Ca. 25 kinderen	59 kinderen
Schoolfruit (werkelijke kosten)	€ 24.409	€ 32.148	Ca. 3.000 kinderen	Ca. 5.000 kinderen

### 4.5 Ondernemers

De Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers (Tozo) en het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) licht zijn destijds als tijdelijke ondersteuningsmaatregelen door de Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ) uitgevoerd. Deze maatregelen hadden als doel ondernemers die getroffen werden door de coronamaatregelen te compenseren.

Het ROZ biedt onder meer schuldhulpverlening en advies voor ondernemers. Het team schuldhulpverlening adviseert en begeleidt ondernemers bij het afwikkelen van schulden. De nauwe samenwerking met de andere disciplines (bedrijfsadvies/Bbz en startersadvies) binnen ROZ is van toegevoegde waarde om een ondernemer zo snel en goed mogelijk te kunnen helpen.

<sup>5</sup> De referteperiode is de vastgestelde periode waarover gemeten wordt of iemand aan de criteria heeft voldaan om aanspraak te maken op een uitkering of financiële tegemoetkoming. Voor de individuele inkomens toeslag in Hengelo moeten inwoners minimaal drie jaar een minimum inkomen hebben, om in aanmerking te komen voor deze inkomens toeslag. Bijvoorbeeld Almelo en Enschede houden een langere periode van vijf jaar aan.

Hengelo moeten inwoners minimaal drie jaar een minimum inkomen hebben, om in aanmerking te komen voor deze inkomens toeslag. Bijvoorbeeld Almelo en Enschede houden een langere periode van vijf jaar aan.



# 5. Huidige situatie schuldenproblematiek

KWIZ heeft veel ervaring opgedaan met onderzoek over armoede en minimaregelingen. Voor het onderdeel schulden zijn zij nu expertise aan het opbouwen. Zij hebben op dit moment nog onvoldoende beschikking over landelijk vergelijkingsmateriaal van andere gemeenten. Daardoor hebben wij de keuze gemaakt ons te baseren op eigen gegevens en van de Stadsbank, het CBS en het Nibud.

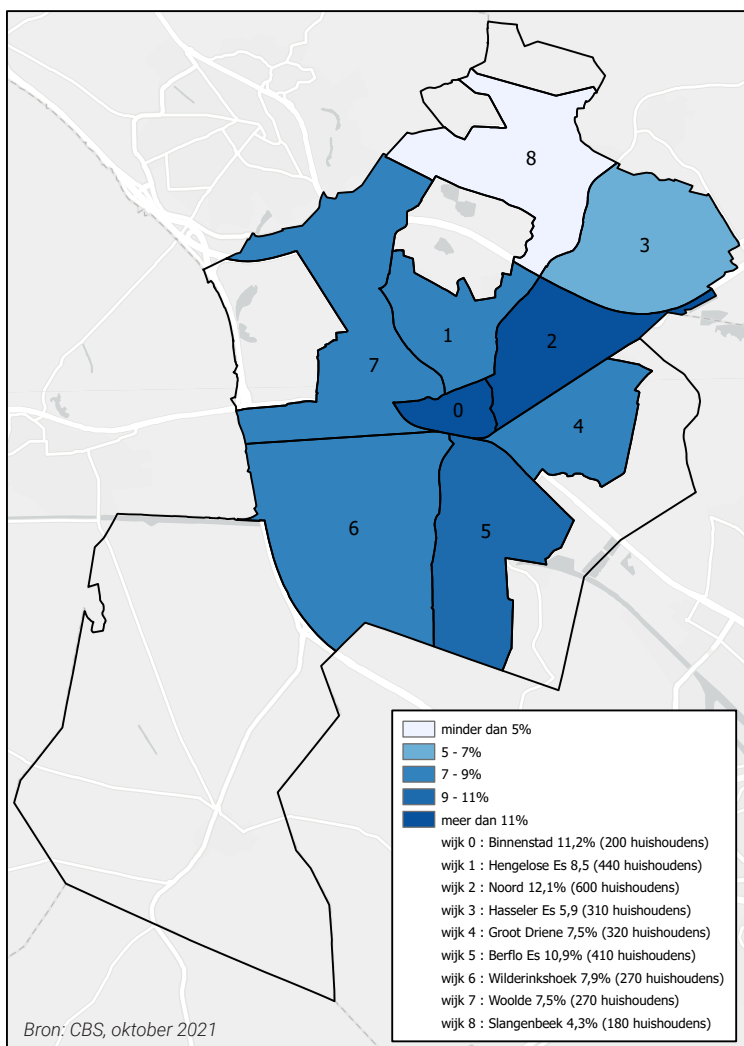
Het is niet eenvoudig om inzicht te krijgen in de omvang van de schuldenproblematiek in Hengelo. Landelijk zijn er cijfers beschikbaar van het CBS en van Nibud. Er wordt met verschillende onderzoeksmethodes en definities gewerkt en daarmee zijn er ook verschillende uitkomsten. Ondanks dat geeft het wel een indruk van hoe groot de schuldenproble-

matiek in Hengelo moet zijn.

## 5.1 Schuldenproblematiek volgens CBS

Volgens de meest recente gegevens (oktober 2021) van het CBS zijn er in de gemeente Hengelo 3.190 huishoudens (8,2 procent) met geregistreeerde problematische schulden<sup>6</sup>. Landelijk is dit 7,6 procent.

In de cijfers van CBS zijn ook mensen geregistreerd die bijvoorbeeld hun verkeersboete niet op tijd betalen. Het CBS heeft de schulden van de overheid in hun berekening meegenomen, waar wij als gemeente geen inzage in hebben. Hierbij kan gedacht worden aan Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), belastingdienst toeslagen en Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).



Figuur 2 Huishoudens met geregistreeerde problematische schulden in Hengelo, 2021-10

## 5.2 Schuldenproblematiek volgens Nibud

Het Nibud onderzoekt elke drie jaar hoe Nederlanders met hun geld omgaan. Over 2022 is het laatste onderzoeksrapport Rondkomen en betalingsproblemen<sup>7</sup> verschenen. Waar in 2018 nog 6 procent van de Nederlanders met hogere inkomens aangaf moeilijk tot zeer moeilijk rond te kunnen komen is dit in 2022 12 procent. Van de huishoudens in Nederland heeft 42 procent in 2022 te maken gehad met één of meer betalingsproblemen. Als je deze 42 procent toepast op de gemeente Hengelo, zou dit omgerekend neerkomen op 16.286 huishoudens waar minstens een keer een betalingsprobleem is geweest in 2022 (in totaal kent de gemeente 38.777 huishoudens).

Het algemene beeld dat uit het rapport naar voren komt is dat in 2022 veel Nederlandse huishoudens gebukt gaan onder de hoge vaste lasten en stijgende uitgaven. Niet alleen mensen met een uitkering of laag inkomen hebben moeite met rondkomen, ook hogere inkomens moeten beter op hun uitgaven letten om rond te kunnen komen.

<sup>6</sup> Met behulp van registraties over betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), bij BKR geregistreeerde betalingsachterstanden en schuldregelingen, wanbetalers van de zorgverzekering, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en het Centraal Curatele en Bewind Register (CCBR) is afgeleid welke huishoudens te maken hebben met geregistreeerde problematische schulden.

<sup>7</sup> Bron: Rapport Rondkomen en betalingsproblemen, ervaringen van Nederlandse huishoudens in onzekere tijden, Nibud 2022.

## 5.3 Schuldenproblematiek in Hengelo

Tabel 4

Nibud (2022)	CBS (okt 2021)	Vroeg-signalering (2022)	Budget-Alert (2022)	ROZ (2022)
16.286	3.190	2.426	522	30
huishoudens met een of meer betalingsproblemen	huishoudens met problematische schulden	huishoudens met een of meer betalingsachterstanden in de vaste lasten	inwoners die zich melden voor schuldhulpverlening	ondernemers die zich melden voor schuldhulpverlening

Zoals hierboven in het overzicht is te zien, is het aantal inwoners dat zich feitelijk bij de gemeente meldt, een fractie van het aantal mensen dat volgens het CBS en Nibud (ernstige) betalingsproblemen heeft. Alle gemeenten in Nederland hebben hier mee te maken. Hierin wijkt Hengelo niet af van landelijk beeld. Als gemeente krijgen we de inwoners met beginnende schulden veelal met de vroegsignalering voor het eerst in beeld.

### Vroegsignalering

We zetten sinds 2020 vroegsignalering van schulden<sup>8</sup> in, om zo vroeg mogelijk in contact te komen met onze inwoners die beginnende schulden hebben. We maken gebruik van de signalen van betalingsachterstanden in de vaste lasten. Steeds meer van deze signaalpartners zijn aangesloten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering.

Daarnaast hebben we als gemeente Hengelo sinds 2016 het Convenant Huurschulden met Welbions en Stadsbank Oost Nederland, om huisuitzetting te voorkomen en sneller hulpverlening in te kunnen zetten waar nodig. Deze samenwerking verloopt uitstekend en we breiden deze werkwijze uit naar andere vindplaatsen. Meer recent werken we sinds 2022 middels een convenant samen met de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Bij beslag op de uitkering gaat SVB in gesprek met de betrokken oudere inwoner van Hengelo en draagt deze warm over naar de gemeente voor schuldhulpverlening. Ook zijn we aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulprouwe, waar aangesloten banken en verzekeraars hun cliënten met financiële problemen toeleiden naar passende hulpverlening, zoals de gemeente.

Om al deze signalen nog beter op te kunnen pakken, heeft de gemeenteraad in de zomernota extra budget beschikbaar gesteld voor de uitvoering van vroegsignalering.

### Budgetalert en ROZ

Mensen melden zich pas laat bij de schuldhulpverlening, gemiddeld zitten ze dan al vijf<sup>9</sup> jaar in de schulden. Schaamte speelt hierbij een grote rol. Bij de gemeentelijke dienstverlening van BudgetAlert en ROZ zetten we een stress-sensitieve

werkwijze in, om mensen zo gemotiveerd mogelijk te houden in het oplossen van hun schulden. Samen met de Stadsbank Oost Nederland werken we aan een sluitende aanpak voor alle schulden.

Samen met partners in de stad zorgen we voor goede toeleiding en doorverwijzing naar de gemeente. Bijvoorbeeld in samenwerking met het ROC van Twente worden studenten met financiële problemen doorgeleid naar BudgetAlert. Meer preventief ondersteunen we digitale programma's zoals de Geldplannen van Nibud<sup>10</sup>, berekenuwrecht.nl en de informatiewijzerhengelo.nl. Inwoners die moeite hebben met de digitale programma's kunnen hierbij ondersteuning krijgen van vrijwilligers van de Hulpdienst<sup>11</sup>.

Tabel 5 Aantal inwoners dat in 2021 en 2022 een vorm van schuldhulpverlening ontving

Vorm van schuldhulpverlening	Aantal inwoners dat gebruik maakt	
	2021	2022
Vroegsignalering <sup>12</sup> meldingen	2.149	2.426
Aanmeldingen Budget-Alert	488	522
Budgetbeheerrekening bij de Stadsbank	452	439
Schuldregelingen bij de Stadsbank (bijvoorbeeld saneringskrediet SK)	72 (waarvan 23 met SK)	60 (waarvan 28 met SK)
Beschermingsbewind (met bijzondere bijstand) <sup>13</sup>	1.154	1.100
Schuldhulpverlening voor ondernemers (ROZ)	15	30
Adviesrecht bewind	43	36

### Toelichting Tabel 4

- Er zijn steeds meer partijen aangesloten bij het landelijke convenant vroegsignalering. Hierdoor ontvangen we steeds meer signalen van inwoners die betalingsproblemen hebben.
- De aanmeldingen BudgetAlert komen terug op het niveau van voor de corona.
- Bij het aantal schuldregelingen bij de Stadsbank Oost Nederland zien we een lichte afname.
- Bij beschermingsbewind is een totaal van beschermingsmaatregelen genoemd. Het betreft beschermingsbewind, schuldenbewind, curatele en mentorschap. Wij passen onze registratie aan, zodat we dit in de toekomst per maatregel kunnen weergeven.
- Door de tijdelijke steunmaatregelen vanuit het Rijk aan ondernemers zijn veel bedrijven tijdens de corona pandemie geholpen in de financiële bedrijfsvoering. ROZ onder-

<sup>8</sup> Deze werkwijze is sinds 2021 in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vastgelegd.

<sup>9</sup> Bron: De Nederlandse Schuldhulprouwe Impactmeting 2020, Deloitte, SchuldenLab.NL

<sup>10</sup> Startpunt Geldzaken (hengelo.nl) van het Nibud is bereikbaar via onze eigen gemeentelijke website.

<sup>11</sup> De Hulpdienst wordt met de inzet van vrijwilligers uitgevoerd door Wijkkracht.

<sup>12</sup> De vaste lasten partners in het Landelijk Convenant Vroegsignalering (verhuurders, energiemaatschappijen, waterbedrijven en zorgverzekeraars) melden alle betalingsachterstanden. Hiermee krijg je veel zicht op mensen met beginnende schulden. We kunnen er sneller bij zijn, door al deze mensen actief hulp aan te bieden. De gemeente heeft hierbij een zorgplicht, om te voorkomen dat deze mensen afglijden naar problematische schulden, zie link convenant Landelijk convenant Vroegsignalering (nvvk.nl).

<sup>13</sup> Er zijn meer mensen met bewind, maar dit zijn de aantallen waar de gemeente bijzondere bijstand voor betaalt.



steunt ondernemers die betalingsproblemen ondervinden bij terugbetaling van de tijdelijke steunmaatregelen. Een mogelijke verklaring dat het aantal aanvragen in 2022 ten opzichte van 2021 is verdubbeld, zou kunnen liggen in een na-ijleffect van de tijdelijke steunmaatregelen, die inmiddels zijn ingetrokken en terugbetaald moeten worden.

- We maken sinds 2021 gebruik van het adviesrecht bij schuldbewind. Dit houdt in dat na de uitspraak van de rechter BudgetAlert advies mag uitbrengen of beschermingsbewind de juiste maatregel is. BudgetAlert brengt hierover advies uit aan de rechtbank. De rechter heeft naar aanleiding van dit advies tot nu toe twee maal besloten het beschermingsbewind alsnog op te heffen. In die twee gevallen is gebleken dat een lichter alternatief passend is.

### Intake binnen drie werkdagen

Inwoners van Hengelo die zich bij het Zorgloket aanmelden voor hulp bij financiële problemen, hebben binnen drie werkdagen een intakegesprek bij BudgetAlert (zie ook bijlage 4). Hierdoor worden zij sneller geholpen bij de aanpak van hun problemen en komen crisissen minder vaak voor. Bij een langere wachttijd lopen de schulden en daarmee de problemen alleen maar verder op en raken mensen hun motivatie om schulden op te lossen kwijt. Dat willen we met deze versnelde intake voorkomen. Cliënten ervaren minder lang stress als hulp sneller ingezet kan worden en krijgen hierdoor ook weer meer toekomstperspectief. Hoewel een intake binnen drie werkdagen mogelijk is kunnen inwoners, indien gewenst, op een later tijdstip gesproken worden.

### Gezinnen met kinderen

Er is binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening speciale aandacht voor gezinnen met inwonende minderjarige kinderen. Dit is ook vastgelegd binnen het Convenant huurschulden met Welbions en de Stadsbank. Het convenant richt zich op vroegtijdige signalering van problematische schuldsituaties. Indien dat nodig is, behandelen we deze doelgroep met voorrang. In de praktijk blijkt dat dit door de korte intake termijn in Hengelo niet nodig is.

### Voorzieningscheck

Als vervolg op het intakegesprek brengt de budgetadviseur indien nodig de financiële situatie in kaart. Samen met de cliënt brengt de budgetadviseur de administratie op orde en bekijken ze de inkomsten en de vaste lasten. Als er recht is op toeslagen of gemeentelijke regelingen, dan worden deze aangevraagd. Hiermee neemt het inkomen toe en is er minder risico op schulden.

### Vrijwilligers Wijkkracht

Bij Wijkkracht bieden 36 actieve vrijwilligers bij Administratie Thuis en Brievenhulp laagdrempelige hulp op locatie in de Bibliotheek of bij mensen thuis.

Tabel 6 Vorm van ondersteuning door Wijkkracht geboden

	2021	2022
<b>Ondersteuning bij administratie zonder schulden</b>	134	137
Ondersteuning bij administratie met betalingsachterstanden	28	38
Ondersteuning bij administratie na schuldhulpverlening	5	4
<b>Totaal</b>	<b>167</b>	<b>179</b>

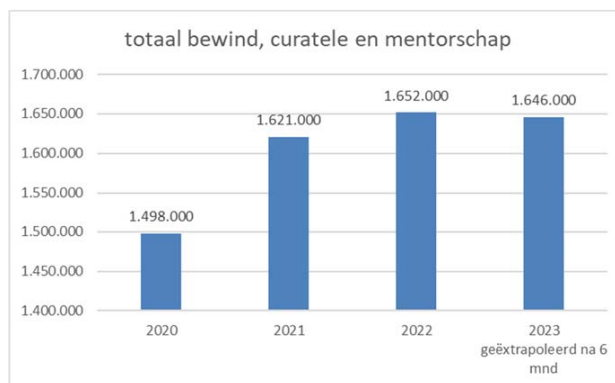
### Beschermingsbewind

Om grip te krijgen op de kwaliteit en de hoge kosten van beschermingsbewind is in 2020 al hierop actie ondernomen. Wij hebben destijds een actieplan vastgesteld en met de gemeenteraad gedeeld. Om de kwaliteit te verhogen zijn er in 2021 en 2022 twee beleidsregels<sup>14</sup> opgesteld, die duidelijkheid verschaffen aan bewindvoerders wat er van hen verwacht wordt. Het gaat daarbij o.a. om aanvraagtermijnen en volledigheid van het dossier. Daarnaast zijn we gestart met het adviesrecht schuldbewind, waardoor we mensen met schulden en hun bewindvoerder vroeg in het traject spreken. Dit gebeurt aan de hand van het plan van aanpak dat de bewindvoerder moet aanleveren. Er wordt door BudgetAlert een gesprek gepland met de cliënt en zijn bewindvoerder. BudgetAlert adviseert vervolgens de rechtbank.

In 2021 zijn we ook gestart met de Pilot bewind in eigen beheer. We werken samen met een bewindvoerder van de Stadsbank, een casemanager van BudgetAlert en een klantmanager van de Uitvoeringsorganisatie sociale zaken. We leren gaandeweg wat wel en niet werkt en passen de werkwijze aan waar nodig. Het werken met een bewindvoerder van de Stadsbank, die aanwezig is op het stadhuis werkt goed. Door de korte lijntjes wordt er snel geschakeld bij problemen, we zitten er dichterbij. Deze positieve effecten van nauwer samenwerken zien we steeds meer ook bij andere bewindvoerders. Zij weten ons steeds sneller te vinden.

Zoals uit figuur 3 blijkt, lijkt er in 2023 sprake te zijn van een voorzichtige stabilisatie in de uitgaven voor bewind. Dit op basis van extrapolatie over de eerste zes maanden van 2023.

Figuur 3 Totale uitgaven in euro's bijzondere bijstand voor bewindvoering



<sup>14</sup> Beleidsregel Schuldhulpverlening Hengelo 2021 en Beleidsregels Bijzondere Bijstand 2022

# 6. Stand van zaken Beleidskader

Het *Beleidskader Armoede en Schulden 2021 - 2024* kent acht focuspunten, waar we ons in deze beleidsperiode op richten. De voortgang op deze punten wordt hierna kort beschreven.

## 1. Preventie

- Wij brengen bij zowel de cliënten als de professionals op verschillende manieren de diverse regelingen (gemeentelijk en landelijk) onder de aandacht.
- Tijdens informatiebijeenkomsten hebben wij professionals geïnformeerd over de regelingen en de ontwikkelingen in het sociaal domein.
- Cliënten informeren wij via nieuwsbrieven.
- Inwoners informeren wij via social media.
- Per 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) gewijzigd. Hiermee is vroegsignalering van (dreigende) problematische schulden expliciet vastgelegd als taak van gemeenten. Vaste lasten partners moeten betalingsachterstanden van huur, zorgverzekering, elektra, gas en water verplicht aan ons melden.
- In het kader van gezondheid in relatie tot armoede zetten we onze collectieve zorgverzekering voor de minima voort.
- Voor de inburgeraars zetten we trajecten in om hun financieel te ontzorgen en de zelfredzaamheid in Nederland te bevorderen.

## 2. Jeugd

- We bieden ondersteuning aan de kinderen in gezinnen waar armoede en/of schulden een rol spelen, om te voorkomen dat het hen belemmert in hun ontwikkeling. We hebben onder andere voorzieningen binnen het Kindpakket en huiswerkbegeleiding.
- Daarnaast zoeken we met armoede en schulden integrale verbinding met de verschillende beleidsterreinen, waaronder jeugd, sport, onderwijs en gezondheid.
- We gaan eind 2023 starten met een tweejarige pilot Jongeren Perspectief Fonds (JPF). . Daarmee willen we jongeren met schulden goed begeleiden naar een schuldenvrije toekomst. In de zomernota is hiervoor budget beschikbaar gesteld.

## 3. Volwassenen

- Om de participatie van volwassenen te bevorderen, hebben we in 2021 het bedrag voor het Sport- en Cultuurfonds verhoogd.
- Onze inzet is om het bereik verder te vergroten.

## 4. Activerend beleid, gericht op werk

- De krappe arbeidsmarkt biedt meer kansen om mensen te bemiddelen naar werk, ook degenen die al langer uit het arbeidsproces zijn. Veel cliënten die een uitkering ontvangen, hebben evenwel goede begeleiding nodig om weer aan de slag te kunnen. Dit zien wij terug in een toename van jobcoaching en loonkostensubsidie vanuit de gemeente.
- We werken intensief samen met ons sociaal werkbedrijf SWB en met een aantal andere ketenpartners zoals Werkplein, UWV, ROC van Twente.

## 5. Integrale, laagdrempelige dienstverlening (ook voor ondernemers)

- We willen onze dienstverlening versimpelen en de toegang vindbaar en beter bereikbaar maken.
- Wij hebben in 2022 gewerkt aan de vereenvoudiging van minimaregelingen. Dit proces zetten wij voort.

## 6. Laaggeletterdheid ofwel lage basisvaardigheden

- Vanuit het Taalpunt Hengelo werken we aan het verbeteren van de basisvaardigheden van inwoners. Taalpunt Hengelo is een samenwerkingsverband van vijf partners: Wijkkracht, Bibliotheek Hengelo, ROC van Twente, Gemeente Hengelo en de Stichting Lezen en Schrijven. Met de samenwerkende partners is op 6 oktober 2022 een certificeringsproces afgerond.
- Daarnaast vindt de gemeente het belangrijk dat de communicatie naar inwoners in begrijpelijke taal (B1-taalniveau) gebeurt. Er is een werkgroep van betrokken inwoners/ervaringsdeskundigen die o.a. beschikkingen naleest en adviseert op wijzigingen. Om dit te kunnen versnellen is in de zomernota 2024 vanuit dienstverlening budget hiervoor gevraagd.

## 7. Aanpak kwaliteit en kosten beschermingsbewind

Het college heeft de mogelijkheden verkend om meer grip te krijgen op bewind. Hier zijn vijf actiepunten uit voortgekomen, welke worden gepresenteerd in het Actieplan Bewind. De raad is hierover geïnformeerd bij brief van 29 juni 2021. Het Actieplan Bewind om uitgaven te stabiliseren bestaat uit:

- Aanscherping van de bijzondere bijstand (beleidsregel vastgesteld 2021)
- Aanscherping van de toegang tot schuldhulpverlening (beleidsregel vastgesteld 2021)
- Adviesrecht bewind (gestart in 2021)
- Pilot Bewind in eigen beheer (gestart in 2021)
- Voorlichten van bewindvoerders (doorlopend).

## 8. Eenzaamheid

Armoede kan een gevoel van eenzaamheid versterken. Dit werd erger naarmate mensen tijdens de coronapandemie thuis moesten blijven.

Er zijn in 2021 en 2022 verschillende initiatieven ontplooid om eenzaamheid tegen te gaan, zoals de pilot migrantenouderen, de pilot signaleren en de pilot Hackaton.

De pilot migrantenouderen heeft geresulteerd in meertalige vrijwilligers die gemakkelijker in gesprek komen met de doelgroep. De Hengelose aanpak, waaronder AVEM groepen, heeft landelijke aandacht gekregen.

Met de pilot signaleren wordt onder vlag van "Wij Samen" een centrale plek gerealiseerd waar inwoners maar ook ondernemers situaties van eenzaamheid kunnen signaleren, informatie kunnen vinden en waar initiatieven in het kader van eenzaamheid gedeeld kunnen worden.

De derde pilot Hackaton heeft eveneens veel belangstelling gekregen en heeft geleid tot een vervolg initiatief met en door jongeren onder de naam "Jongeren aan Z".

<sup>15</sup> Allochtone Vrouwen En Mannen.

## 7. Inspiratie opgedaan bij Amsterdam: de Amsterdamse agenda

De gemeenteraad heeft in zijn vergadering van 9 november 2022 een motie Integrale aanpak armoede en schulden aangenomen. Daarbij is het college gevraagd om te onderzoeken welke onderdelen en instrumenten uit de Amsterdamse agenda van schulden en armoede in Hengelo ingezet kunnen worden. In deze notitie informeren wij op welke wijze wij de Amsterdamse agenda betrekken.

In het KWIZ onderzoek is dit uitgebreid meegenomen. Uit dit onderzoek blijkt dat gemeente Hengelo op veel fronten in vergelijking met andere gemeenten een ruimhartig beleid voert. Specifiek met betrekking tot het Amsterdamse beleid constateert KWIZ het volgende:

- Inhoudelijk zijn er sterke overeenkomsten met het beleid van de gemeente Hengelo. De formulering wijkt op onderdelen af, maar de strekking is gelijk. Beide gemeenten hebben het over perspectief bieden en dat iedereen mee kan doen in de samenleving. Kinderen in zowel Amsterdam als Hengelo krijgen volop kansen om met leeftijdsgenoten mee te doen.
- De gemeente Amsterdam zet beleidsmatig in op perspectief bieden en kansengelijkheid, maar inhoudelijk worden daarbij veelal dezelfde thema's benoemd als in het Hengelse beleid. Denk hierbij aan laaggeletterdheid, eenzaamheid, gezondheid, welzijn, duurzaamheid en onderwijs.

Op basis van eigen bevindingen hebben wij in het kader van de Amsterdamse agenda ambtelijk ook contact met een vertegenwoordiging vanuit Amsterdam over de preventie-activiteiten en schuldhulpverlening in hun stad. Wij hebben geconstateerd dat wij op soortgelijke wijze de schuldhulpverlening uitvoeren. Denk hierbij aan een laagdrempelige integrale toegang, maatwerk aanpak, de financieel-technische schuldhulpverlening bij de Stadsbank, uitvoering van vroegsignalering van schulden en stress sensitieve dienstverlening. Mensen met schulden ervaren veelal stress. Daarmee heeft de gemeente in haar dienstverlening rekening te houden.

# Bijlagen

# Bijlage 1

## Raadsvragen, moties en raadsinformatiebrieven

Tabel 7 Beantwoording raadsvragen

Zaaknummer	Indiener	Onderwerp	Datum beantwoording
3179842	PvdA	De menselijke maat in de Participatiewet	2 februari 2021
3195703	Lokaal Hengelo	Thuisonderwijs en Kindpakket	2 maart 2021
3242780	Lokaal Hengelo	Overnemen schulden toeslagenaffaire	1 juni 2021
3241998	VVD	De TONK en actieve informatieplicht	15 juni 2021
3244432	PvdA	Aanvullende vragen over de menselijke maat in de Participatiewet	22 juni 2021
3283551	PVV Hengelo	Bespaar box	22 september 2021
3303907	Lid Janssen	Voedselfiets	21 september 2021
3317062	Burgerbelangen	Stijgende energiekosten	10 november 2021
3347419	PvdA	Zelftesten	21 december 2021
3323334	Lokaal Hengelo	Gevolgen toeslagenaffaire	11 januari 2022
3358134	PVV Hengelo	Stijgende warmtetarieven	25 januari 2022
3398667	PVV Hengelo	Energietoeslag	19 april 2022
3420075	PvdA	Energietoeslag	20 juni 2022
3439353	PVV Hengelo	Energietoeslag	2 september 2022
3461249	SP Hengelo	Proces scenario's sociaal domein	2 september 2022
3445067	SP Hengelo	Energietoeslag	2 september 2022
3476724	Lokaal Hengelo	Menstruatiearmoede	6 oktober 2022
3477225	Lokaal Hengelo	Broodnodige aandacht vereist	11 oktober 2022
3466597	Lokaal Hengelo	Energietoeslag voor studenten	30 september 2022
3495019	Lokaal Hengelo	Twence, bron van warmte in barre tijden?	19 december 2022
3540603	PvdA	BKR registratie	31 januari 2023
3526772	PvdA	Hengelose energieregeling	31 januari 2023
3543382	Lokaal Hengelo	Schuldenproblematiek door energierekening	14 februari 2023
3543428	SP Hengelo	Vroegsignalering Armoede en Schulden	14 februari 2023
3561852	Lokaal Hengelo	Weigering belastingkwijtschelding voor worstelende ondernemers	21 maart 2023
3566943	PVV Hengelo	Kwijtschelding GBLT wajongers	4 april 2023
3564144	PvdA	Energiezuinig witgoed voor inwoners met een kleine portemonnee	7 april 2023
3582634	Lokaal Hengelo	Verjaardagskaart 18 jarigen	19 mei 2023
3601302	Lokaal Hengelo	Gratis maaltijden voor scholen in Hengelo	
3604403	ChristenUnie	Vragen over schuldhulpverlening	27 juni 2023

Tabel 8 Aangenomen moties

Zaaknummer	Onderwerp	Datum beantwoording
3545311	Meldpunt energiearmoede	31 januari 2023
356623	Amsterdamse agenda	21 maart 2023

Tabel 9 Raadsinformatiebrieven

Zaaknummer	Onderwerp	Datum verzending
3545311	Meldpunt energiearmoede	31 januari 2023
356623	Amsterdamse agenda	21 maart 2023



## Bijlage 2

### Overzicht verordeningen beleidsregels

Tabel 10 Vastgestelde verordeningen en beleidsregels

Naam
Verordening maatschappelijke participatie 2021
Verordening beslistermijn schuldhulpverlening Hengelo 2021
Beleidsregels bijzondere bijstand 2022
Beleidsregel Bijzondere bijstand voor kosten beschermingsbewind, mentorschap of curatele Hengelo 2021
Beleidsregels Eenmalige energietoeslag 2022 gemeente Hengelo
Beleidsregels Eenmalige energietoeslag gemeente Hengelo 2022
Beleidsregels eenmalige energietoeslag lage inkomens gemeente Hengelo 2022
Beleidsregels eenmalige energietoeslag gemeente Hengelo 2022, versie 3
Beleidsregels Hengelose energiekrediet ondernemers 2022
Beleidsregels giften Hengelo 2021
Beleidsregels individuele inkomenstoeslag 2022
Beleidsregels handhaving Wet kinderopvang gemeente Hengelo 2021
Beleidsregels Re-integratie van de gemeente Hengelo 2021
Beleidsregels studietoeslag gemeente Hengelo 2022
Beleidsregels terugvordering en invordering 2021 Hengelo
Beleidsregels Tijdelijke Ondersteuning van Noodzakelijke Kosten (TONK) gemeente Hengelo februari 2021
Beleidsregels Tijdelijke Ondersteuning van Noodzakelijke Kosten (TONK) gemeente Hengelo, juni 2021
Beleidsregels Tijdelijke Ondersteuning van Noodzakelijke Kosten (TONK) gemeente Hengelo, januari 2022
Beleidsregels Coronakrediet gemeente Hengelo 2022
Beleidsregels terug- en invordering bedrijfskapitaal Tozo
Beleidsregels kwijtschelding schulden in verband met toeslagenaffaire
Beleidsregel Schuldhulpverlening Hengelo 2021
Beleidsregels Bijzondere Bijstand 2022

## Bijlage 3

### Uitvoering tijdelijke steunmaatregelen

Tabel 11 Tijdelijke steunmaatregelen als gevolg van Coronapandemie, Kinderopvangtoeslagaffaire en oorlog in Oekraïne

Maart 2020 t/m heden			Maart 2021 t/m heden	Maart 2022 t/m 31 maart 2023		April 2022 t/m heden	
Covid-19 en de daarmee samenhangende steunmaatregelen waaronder de Tozo <sup>1</sup> -regelingen voor ondernemers, TONK <sup>2</sup> en Bbz light <sup>3</sup>			Kinderopvangtoeslagaffaire Brede ondersteuning vanuit de gemeente aan slachtoffers (ouders en kinderen)	Energiecrisis, energietoeslag voor lage inkomens		Oorlog Oekraïne: leefgeld aan Oekraïense vluchtelingen	
Tozo	2020	2021	2022	Energietoeslag 2022	Tot en met 31 maart 2023	2022	
aantal aanvragen	4.381	1.101	181 erkende gedupeerde ouders	aantal individuele aanvragen	4.334	aantal toekenningen	427
aantal toekenningen	4.006	975	Met 28 ouders is brede ondersteuning gestart	aantal individuele toekenningen	2.596	bedrag	Ca. € 480.000
bedrag	Ca. € 9.6 mln.	Ca. € 3.9 mln.		aantal automatische toekenningen	3.031		
<b>Tonk</b>	<b>2021</b>	<b>n.v.t.</b>		aantal afwijzingen	1.532		
aantal aanvragen	115	--		aantal buiten behandeling / ingetrokken	100		
aantal toekenningen	54	--					
bedrag	€ 224.000	--					
<b>Bbz-light</b>	<b>4<sup>e</sup> kw. 2021</b>	<b>1<sup>e</sup> kw. 2022</b>					
aantal toekenningen	103	117		aantal ingetrokken	19		
bedrag	Ca. € 236.000	Ca. € 317.000		<b>Hengelose energieregeling</b>	<b>10 oktober 2022 t/m 31 december 2022</b>		
				aantal aanvragen	764		
			aantal toekenningen	290			
			aantal in behandeling	33			
			aantal afwijzingen	441			

<sup>16</sup> Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (Tozo). De Tozo ondersteunt zelfstandige ondernemers, waaronder zzp'ers, zodat zij een betere kans hebben om hun bedrijf te kunnen voortzetten. De regeling wordt uitgevoerd door gemeenten. Zelfstandigen kunnen aanvullende inkomensondersteuning krijgen voor levensonderhoud en/of een lening voor bedrijfskapitaal bij liquiditeitsproblemen.

<sup>17</sup> De Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK) was een noodmaatregel voor huishoudens die door omstandigheden in ernstige financiële problemen dreigen te komen. De TONK gold met terugwerkende kracht van 1 januari 2021 tot en met 30 september 2021.

<sup>18</sup> Zelfstandigen kunnen in (tijdelijke) financiële problemen komen die het voortbestaan van hun bedrijf bedreigen. In bepaalde gevallen kunnen zij dan een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). De vereenvoudigde Bbz, ook wel Bbz light genoemd, wordt verlengd tot 1 april 2022. Na de maatregelen die het kabinet heeft genomen om het coronavirus onder controle te houden, hebben gemeenten gemerkt dat het aantal aanvragen om de vereenvoudigde Bbz is toegenomen.

### **Meldpunt energiearmoede Hengelo (Zorgloket)**

Vanuit de gemeenteraad is de wens (aangenomen motie D02-M01) geuit om een fysiek meldpunt energiearmoede te hebben. Het fysieke meldpunt is per januari 2023 ondergebracht bij het Zorgloket. Het meldpunt:

- geeft informatie en advies over de financiële regelingen die inwoners aan kunnen vragen voor het betalen van de energierekening;
- verwijst door naar andere lokale en landelijke organisaties die ondersteunen en adviseren. Bijvoorbeeld bij en over financiële zorgen, het besparen van energie en verduurzaming van de woning.

In het eerste kwartaal 2023 hebben zes inwoners zich gemeld.

### **Energietoeslag 2022**

De gemeente keerde de landelijke energietoeslag 2022 uit aan 5.627 huishoudens.

### **Hengelose energieregeling**

Daarnaast keerde de gemeente Hengelo tot en met eind 2022 de Energieregeling Hengelo uit aan 290 huishoudens. Deze regeling was bedoeld voor inwoners die niet in aanmerking kwamen voor de landelijke energietoeslag en voldoen aan de voorwaarden van de Energieregeling Hengelo. In 2022 is hiervoor een beleidsregel vastgesteld. In bijlage 3 is deze beleidsregel opgenomen.

## Bijlage 4

### Team BudgetAlert zet schouders onder schuldhulpverlening



De processen rondom de schulddienstverlening zijn bij de gemeente Hengelo strak geregeld. Inwoners die zich aanmelden voor hulp bij financiële problemen kunnen binnen drie werkdagen rekenen op een intakegesprek. Hierdoor worden zij sneller geholpen bij de aanpak van hun problemen en komen crisissen minder vaak voor. Nannette Loos, teammanager BudgetAlert, het Zorgloket en Kickstart, legt uit hoe de gemeente dit heeft georganiseerd.

‘Aanmelden voor schuldhulpverlening kan aan de balie van het Zorgloket of telefonisch, als de klant dat prettiger vindt. De medewerker van het Zorgloket onderzoekt of er nog andere hulpvragen zijn. Vervolgens wordt in overleg met de klant het intakegesprek binnen drie werkdagen ingepland’, vertelt Loos.

‘Alle beschikbare intakemomenten staan al klaar in een planningssysteem. De klant kan zodoende direct toegewezen worden aan de betreffende casemanager die daarvoor staat ingeroosterd. Om verzekerd te zijn van een spreekkamer wordt ook deze meteen aan de intake gekoppeld. De klant ontvangt een uitnodiging met het tijdstip en alle benodigde informatie over het intakegesprek. Bij een lange wachttijd lopen de schulden en daarmee de problemen alleen maar verder op en raken mensen hun motivatie kwijt. Dat willen we met deze versnelde intake voorkomen.

Klanten ervaren minder lang stress als hulp sneller ingezet kan worden en krijgen hierdoor ook weer meer toekomstperspectief.’

#### **Integrale aanpak**

De gemeente Hengelo werkt voor de schulddienstverlening met een vast team dat bestaat uit zeven casemanagers, vier budgetadviseurs en een administratieve ondersteuner. Binnen dit zogeheten team BudgetAlert heeft ieder een eigen rol en verantwoordelijkheid.

Loos: ‘De casemanager verzorgt het intakegesprek met de klant en stelt een plan van aanpak op. Hij heeft de regie over het traject en is de vaste contactpersoon. Het doel is om samen met de klant een oplossing te zoeken voor de schulden en de financiële situatie weer stabiel te krijgen. De oplossingen zijn afhankelijk van de situatie en kunnen dus verschillen.’

Tijdens de intake komen ook andere kwesties aan de orde, zoals werk, inkomen, huisvesting, persoonlijke leefomstandigheden enzovoort. Het is best mogelijk dat de schulden mede zijn ontstaan door onderliggende problemen zoals ontslag, scheiding of andere sociale aspecten. ‘We hantieren een integrale aanpak voor de schuldhulpverlening.

Dat wil zeggen dat we niet alleen kijken naar de problemen, maar waar mogelijk ook de oorzaak aanpakken. Dat kan variëren van psychische of verslavingsproblematiek tot casussen waarbij sprake is van huiselijk geweld. Wanneer blijkt dat er meer hulp nodig is, zoekt de casemanager de samenwerking met de WMO, Jeugd en Gezin, Werk en Inkomen of instanties zoals Wijkkracht, Veilig Thuis, Tactus verslavingszorg enzovoort. De lijntjes zijn kort. We doen wat nodig is en zoeken altijd naar de beste oplossingen.'

### **Coaching budgetadviseur**

Mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening zijn vaak het overzicht helemaal kwijt. Dat zorgt voor veel stress en onrust. De casemanager werkt binnen het team daarom nauw samen met de budgetadviseur. De budgetadviseur gaat als coach met een klant aan de slag en biedt een steuntje in de rug.

Loos: 'Als vervolg op het intakegesprek brengt de budgetadviseur de financiële situatie in kaart. Samen met de klant wordt de administratie op orde gebracht en bekijkt de budgetadviseur de inkomsten en de vaste lasten. Hij checkt of alles in orde is en of de toeslagen, de hoogte van uitkeringen en belastinggegevens kloppen. Indien nodig zorgt de budgetadviseur er samen met de klant voor dat het inkomen op peil wordt gebracht, bijvoorbeeld door het doen van belastingaangiftes, het aanvragen van een uitkering, belastingtoeslagen of inkomensverhogende voorzieningen. Denk hierbij aan kwijtscheldingen, sport- en cultuurfonds, bijzondere bijstand enzovoort. De budgetadviseurs zijn dan ook goed op de hoogte van alle voorzieningen die er zijn.'

*'Binnen het team is er veel vrijheid om te doen voor klanten wat nodig is, er zijn weinig restricties'*

### **Team BudgetAlert**

Bij de gemeente Hengelo komen jaarlijks rond de 500 tot 600 aanvragen binnen voor schuldendienstverlening. Omdat de intakemomenten vooruit worden ingepland, kan BudgetAlert hier snel op inspringen. Wanneer niet alle ingeplande intakemomenten volgens het rooster worden benut, is dat geen probleem. De casemanager heeft dan tijd om andere werkzaamheden op te pakken; de spreekkamers worden vrijgegeven voor andere gebruikers.

'De werkwijze van BudgetAlert is vrij uniek en succesvol. De versnelde intake hanteren we al sinds 2015. Om hier goed mee te kunnen starten, werden eerst de wachtlijsten opgelost, onder andere door de inhuur van extra medewerkers. De collega's zijn samen verantwoordelijk en vullen met elkaar de planning in. Daardoor zijn er altijd voldoende intakemomenten en medewerkers beschikbaar. Binnen het team is er veel vrijheid om te doen voor klanten wat nodig is, er zijn weinig restricties. Dit maakt ons werk uitdagend, maar het geeft ook veel voldoening.'

### **Minder crisissituaties**

De ervaring is dus dat de versnelde intake goed werkt. Klanten weten snel waar ze aan toe zijn en aan welke doelen ze moeten werken. Dit geeft rust en zorgt voor ruimte om naast de schuldenproblematiek ook andere problemen aan te pakken. 'En bij een crisis, zoals een woningontuiming of energieafsluiting, handelen we direct om grotere problemen te voorkomen. We merken wel dat we minder met crisissituaties te maken hebben dan voor 2015. Als klanten lang moeten wachten, haken ze af en komen ze pas als er al een crisis is ontstaan.'

BudgetAlert heeft om de doelen te bereiken een aantal 'spelregels' opgesteld. Zo wordt van klanten verwacht dat zij eerlijke en volledige informatie geven en dat zij ermee akkoord gaan dat informatie opgevraagd wordt bij de schuldeisers.

Loos: 'Klanten mogen geen nieuwe schulden maken en moeten zich houden aan de afspraken die we met elkaar maken. Ook is het belangrijk dat zij hulp accepteren van andere hulpverleners of hulpverlenende organisaties, als dat nodig is. De inzet van klanten is noodzakelijk om hun traject te laten slagen. Soms is het wat trekken en duwen, maar het is altijd de moeite waard.'

### **Vroegsignalering werkt**

Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering door de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) voor gemeenten een wettelijke taak. Doordat schuldeisers van vaste lasten gegevens over betalingsachterstanden uitwisselen, worden schulden al in het beginstadium opgemerkt.

Loos: 'De energieleveranciers werken hier ook aan mee. We merken op dat we de laatste maanden door de gestegen energiekosten te maken hebben met een toename van de achterstanden. Met de woningbouwvereniging hebben we een convenant afgesloten. We werken nauw samen en zij zijn bereid om betalingsachterstanden in de wacht te zetten totdat we daar een oplossing voor hebben gevonden. Deze nauwe samenwerking werkt goed. In Hengelo hebben we bij de woningbouwvereniging dan ook vrijwel geen woningontuimingen meer. Dit betekent wel dat we actief bezig zijn met vroegsignalering, we benaderen mensen persoonlijk en leggen huisbezoeken af.'

### **Problemen voorkomen**

De gemeente heeft het plan om te starten met een loket waar de inwoner laagdrempelig informatie, advies en ondersteuning kan krijgen. De inwoner kan hier terecht met eenvoudige financiële vragen, maar ook wanneer hij financiële onrust ervaart of in de financiële problemen dreigt te komen. Mensen kunnen al hulp krijgen bij het regelen van hun financiën, nog voordat er schulden zijn.

'Het gaat dan om ondersteuning bij het vinden van een goede balans tussen de inkomsten en uitgaven en het inzetten van het recht op de juiste voorzieningen. Maar ook het tijdig opschalen wanneer er toch een grotere hulpvraag blijkt te zijn. Door mensen hier zo vroeg mogelijk mee te helpen, kunnen we problemen in de toekomst voorkomen. We hebben de expertise in huis, het is dus gemakkelijk om te schakelen. In 2023 verwachten we daar een start mee te kunnen gaan maken.'

**Bezoekadres stadhuis**  
Burgemeester van der Dussenplein 1

**Postadres**  
Postbus 18, 7550 AA Hengelo

**Telefoonnummer**  
14-074

**E-mail**  
gemeente@hengelo.nl

[www.hengelo.nl](http://www.hengelo.nl)



Gemeente  
**Hengelo**



# Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022

Hengelo, Haaksbergen en Borne



# Klantbelevingsonderzoek minimabeleid 2022

Rapport  
Hengelo, Haaksbergen en Borne

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>H1   Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>H2   Dienstverlening algemeen</b>	<b>6</b>
<b>H3   Aanvragen</b>	<b>8</b>
3.1 Manier van aanvragen.....	8
3.1 Gemak van aanvragen .....	8
3.2 Waardering reactiesnelheid op aanvraag .....	9
<b>H4   Minimaregelingen</b>	<b>10</b>
4.1 Bijdragen voor volwassenen/Sociaal fonds/Sport- en cultuurfonds 18+ .....	10
4.2 Kindpakket .....	12
4.3 Jeugdfonds Sport & Cultuur .....	15
4.4 Stichting Leergeld.....	16
4.5 Bijzondere bijstand .....	17
4.6 Kwijtschelding gemeentelijke belastingen .....	19
4.7 Individuele inkomenstoelage .....	21
4.8 Collectieve zorgverzekering bij Menzis.....	23
<b>H5   Eerstelijnsdienstverlening en informatievoorziening</b>	<b>26</b>
5.1 Waardering medewerkers .....	26
5.2 Klantenservice .....	27
5.3 Informatievoorziening .....	28
<b>H6   Digitalisering</b>	<b>29</b>
6.1 Toegang tot internet .....	29
6.2 Gebruik DigiD .....	29
6.3 Voorkeur voor manier van stukken aanleveren .....	29
<b>H7   Succes- en verbeterpunten</b>	<b>30</b>
7.1 Wat gaat er goed? .....	30
7.2 Wat kan er beter?.....	31
<b>Colofon</b>	<b>33</b>

*Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.*

# Samenvatting

In dit rapport vindt u de resultaten van het Klantbelevingsonderzoek minimabeleid voor de gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne. Het betreft een nulmeting. Het voornemen is om het onderzoek in de toekomst te herhalen zodat de uitkomsten vergeleken kunnen worden. De nulmeting maakt het mogelijk om op onderdelen verbeteringen na te streven of het nu geldende niveau van dienstverlening te behouden. Van de 2.694 aangeschreven klanten hebben 248 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Dit is een responspercentage van 9%.

## Waardering totale dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel

De eerste vraag die aan alle klanten in de vragenlijst is voorgelegd is: 'Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel?' De respondenten geven gemiddeld een 7,7 voor de totale dienstverlening. Dit is een goed resultaat.

## Waardering uitvoering minimaregelingen

We zien dat men het meest tevreden is over de snelheid waarmee bedragen worden uitbetaald. Respondenten waarderen dit met een 7,6. De inspanningen die Werk en Inkomen doet om klanten te informeren over de regelingen krijgt gemiddeld een 6,8 als rapportcijfer. De inspanningen die Werk en Inkomen doet om klanten te informeren over andere organisaties en de helderheid van de regelingen waar klanten recht op hebben worden met gemiddeld een 6,4 iets minder positief gewaardeerd.

## Manier van aanvragen

Voor het aanvragen van minimaregelingen moeten inwoners een aanvraagformulier invullen en gegevens van henzelf inleveren. Dat kan met een papieren aanvraagformulier of via het internet. Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft de minimaregeling uitsluitend met een papieren aanvraagformulier aangevraagd. Ruim twee derde (36%) doet hun aanvragen uitsluitend via het internet. Een vijfde (19%) van de respondenten heeft aanvragen zowel met een papieren aanvraagformulier als via het internet gedaan.

## Gemak van aanvragen

Toegankelijkheid van minimaregelingen kan het gebruik door inwoners die daar recht op hebben vergroten. Het merendeel van de respondenten die via een papieren aanvraagformulier hun aanvraag hebben gedaan vindt dit erg makkelijk of redelijk makkelijk (65%). Een kwart (24%) vindt het redelijk moeilijk en heeft soms hulp nodig. Eén op de tien respondenten (11%) vindt het erg moeilijk en heeft (bijna) altijd hulp nodig. Degenen die hun aanvraag via internet hebben gedaan vinden het naar verhouding makkelijker om hun aanvraag te regelen. 70% vindt het regelen van de aanvraag via internet erg of redelijk makkelijk. Eén op de vijf respondenten vindt het redelijk moeilijk en heeft soms hulp nodig. Eén op de tien (9%) respondenten vindt het erg moeilijk en heeft (bijna) altijd hulp nodig. Gemeenten kunnen nastreven het aanvraagproces zo laagdrempelig mogelijk in te richten zodat meer inwoners het aanvragen als gemakkelijk gaan ervaren. Desalniettemin zal een deel van de doelgroep waarschijnlijk alsnog moeite hebben met de aanvraag. Voor hen is het belangrijk dat zij makkelijk hulp kunnen vinden.

Respondenten die hun aanvraag op papier doen en hulp nodig hebben, zoeken hun hulp voornamelijk bij organisaties (52%). 36% zoekt hiervoor hulp bij familie en vrienden. De respondenten die via internet hun aanvraag regelen en hulp nodig hebben, schakelen naar verhouding vaker familie en vrienden in voor hulp (48%). Maar ook organisaties worden door een ruim aandeel respondenten ingeschakeld (42%). Eén op de tien respondenten van degenen die hulp nodig hebben weet niet hoe zij hier hulp voor kunnen krijgen. Zij vallen qua ondersteuning op dit vlak dus buiten de boot.

### Waardering reactiesnelheid op aanvraag

De snelheid waarmee op een aanvraag is gereageerd waardeert men gemiddeld met een 7,2 als rapportcijfer.

### Minimaregelingen

De gemeenten bieden verschillende regelingen voor inwoners met een laag inkomen. In de vragenlijst is per minimaregeling gevraagd naar de bekendheid met de mogelijkheden van deze regeling, of men van de regeling gebruikmaakt en hoe men de regeling waardeert. De bekendheid en het gebruik van de regelingen variëren. De waardering is positief en ligt redelijk dicht bij elkaar in de buurt (tussen de 7 en 8). Tot slot konden respondenten per minimaregeling iets schrijven over hun ervaring met de regeling. Individuele opmerkingen zijn terug te vinden in het rapport en laten voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

- 84% is (deels) bekend met de verschillende bijdragen voor volwassenen vanuit het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds en 60% heeft hiervan gebruikgemaakt. Zij waarderen deze regeling met een 7,2.
- 88% van de respondenten kent (alle, de meeste of enkele van) de genoemde bijdragen van het kindpakket en 65% van de respondenten met kinderen heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,6.
- 84% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van het Jeugdfonds Sport & Cultuur en 55% van de respondenten met kinderen heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,4.
- 37% van de respondenten uit Haaksbergen kent (deels) de mogelijkheden van Stichting Leergeld en 33% van de respondenten met kinderen heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 6,8.
- 79% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand en 56% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,6.
- 88% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en 69% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,5.
- 59% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van Individuele inkomenstoeslag en 46% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,4.
- 86% van de respondenten kent (deels) de mogelijkheden van de collectieve zorgverzekering bij Menzis en 65% van de respondenten heeft hier gebruik van gemaakt. Zij waarderen deze regeling gemiddeld met een 7,4.

Bij de minimaregelingen met de laagste bekendheid kunnen gemeenten inzet plegen om deze te vergroten. Mogelijk ook bij regelingen waar men een hogere bekendheid verwacht.

## Waardering medewerkers

Gemiddeld geven de klanten een 7,8 als rapportcijfer voor de medewerkers van Werk en Inkomen. Dit is een goed resultaat. Het overgrote merendeel van de klanten kan zich vinden in de twee positieve uitspraken over de medewerkers van Werk en Inkomen. 91% vindt dat zij hun uiterste best doen om klanten zo goed mogelijk te helpen en 85% deelt de mening dat de medewerkers snel en efficiënt werken. Werk en Inkomen doet er goed aan om te blijven investeren in haar medewerkers zodat het huidige niveau van hulpvaardigheid en dienstverlening gehandhaafd blijft.

## Klantenservice

Klanten konden voor een drietal aspecten van de klantenservice hun waardering geven. De respondenten oordelen het meest positief over de manier waarop de medewerkers hen te woord staan (7,5). De mate waarin de antwoorden die zij krijgen van de telefonische klantenservice hen helpen krijgt gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer. Het laagste rapportcijfer geeft men voor de wachttijden bij de telefonische klantenservice. Dit aspect wordt met een 7,0 gemiddeld alsnog redelijk goed gewaardeerd.

## Informatievoorziening

Voor inwoners met een laag inkomen is informatie over mogelijke ondersteuning belangrijk. Wanneer de informatie goed toegankelijk is, kan dit een positief effect hebben op het gebruik van regelingen. Klanten konden voor twee aspecten van de informatie hun waardering geven. De informatie over andere regelingen of hulp, bijvoorbeeld de Wmo, toeslagen, enzovoorts (6,9) en de informatie op de website van de Werk en Inkomen (7,1) worden met een gemiddeld rapportcijfer van rond de 7, redelijk goed gewaardeerd. Alhoewel het merendeel dus tevreden is over de informatievoorziening, is er ook nog ruimte om verbetering na te streven.

## Digitalisering

Een grote meerderheid (89%) van de respondenten geeft aan toegang te hebben tot het internet. Betekent dat één op de tien respondenten niet over internet beschikt. De meeste respondenten (66%) vinden het makkelijk om gebruik te maken van DigiD. Bij 14% gaat het moeizaam, 13% maakt er alleen met hulp van een ander gebruik van en 7% maakt geen gebruik van DigiD. De respondenten leveren hun stukken het liefst via internet aan bij Werk en Inkomen (47%). 27% geeft de voorkeur aan het opsturen per post en 26% geeft de voorkeur aan het persoonlijk afgeven van stukken bij de balie. Alhoewel een groot deel van de respondenten dus het liefst digitaal hun zaken regelt met Werk en Inkomen, prefereert eveneens een aanzienlijk deel een 'offline' werkwijze. Het is goed hier rekening mee te houden wanneer uw organisatie overweegt om in de toekomst de dienstverlening meer digitaal in te richten.



## Succes- en verbeterpunten

De klanten is gevraagd wat ze goed vinden aan Werk en Inkomen en wat verbeterd kan worden.

Punten die de respondenten het meest als succespunt noemen zijn:

- Klantvriendelijkheid/hulpvaardigheid
- Dat inkomensondersteuning bestaat
- Alles in het algemeen
- Mijn contactpersoon

Verbeterpunten die respondenten vaker aandragen zijn:

- Informatievoorziening over regelingen
- Verruimen financiële ondersteuning
- Makkelijker maken aanvraagproces
- Meer contact
- Secuur (samen) werken

# H1 | Inleiding

Voor u ligt het rapport met de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek minimabeleid van de gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne. Dit onderzoek is in het vierde kwartaal van 2022 uitgevoerd.

De vragenlijst minimabeleid is door uw afdeling Werk en Inkomen verzonden naar alle klanten die behoren tot de doelgroep minimabeleid. In eerste instantie zijn uitsluitend de inwoners aangeschreven die van een minimaregeling gebruik hebben gemaakt maar geen bijstandsuitkering ontvangen. De reden hiervoor was het lopende klantbelevingsonderzoek Participatiewet waar de bijstandsgerechtigden ook al een vragenlijst voor hadden ontvangen. Later zijn ook nog de bijstandsgerechtigden aangeschreven met de vragenlijstlijst minimabeleid om zo een grotere respons te realiseren.

**Tabel 1** Verzonden vragenlijsten en respons

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Inwoners met minimaregeling zonder bijstandsuitkering	307	32	54	393
Inwoners met een bijstandsuitkering	1.700 (steekproef)	291	310	2.301
Respons	117	36	23	248

Uiteindelijk hebben 248 klanten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 9%. Met deze respons zijn de uitkomsten betrouwbaar met een betrouwbaarheidsniveau van 90%. De uitkomsten per gemeente zijn niet betrouwbaar maar hebben een indicatief karakter. Houdt hier rekening mee bij het interpreteren van gemeentelijke uitkomsten. 9% is een relatief lage respons voor een schriftelijk onderzoek onder deze doelgroep. Mogelijk speelt het gelijktijdig uitgevoerde Klantbelevingsonderzoek Participatiewet hier een rol.

Om de respons te verhogen heeft uw afdeling Werk en Inkomen aan alle klanten een herinneringsbrief verzonden. Ook zijn de klanten waarvan een e-mailadres bekend is per e-mail aangeschreven.

Het merendeel van de vragen in de vragenlijst bestond uit gesloten vragen. Aspecten die klanten door middel van een schaal konden waarderen en stellingen waar klanten het in meer of mindere mate mee (on)eens konden zijn. Op deze wijze zijn we in staat om per thema en vraag voor de totale doelgroep te berekenen in welke mate zij de dienstverlening gemiddeld waarderen. De extra open vragen boden daarnaast de mogelijkheid om aan de klanten te vragen waarom zij de dienstverlening op een bepaalde manier waarderen. In een open tekstvlak konden zij hun individuele ervaringen delen.

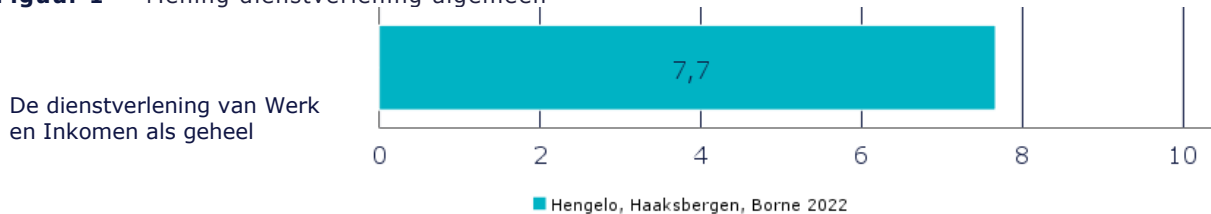
In samenwerking met Werk en Inkomen heeft BMC een vragenlijst opgesteld. Het betreft hier een eerste meting. De huidige nulmeting maakt het mogelijk om op onderdelen toekomstige verbeteringen na te streven of het nu geldende niveau van dienstverlening te behouden.

## H2 | Dienstverlening algemeen

### Waardering dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel

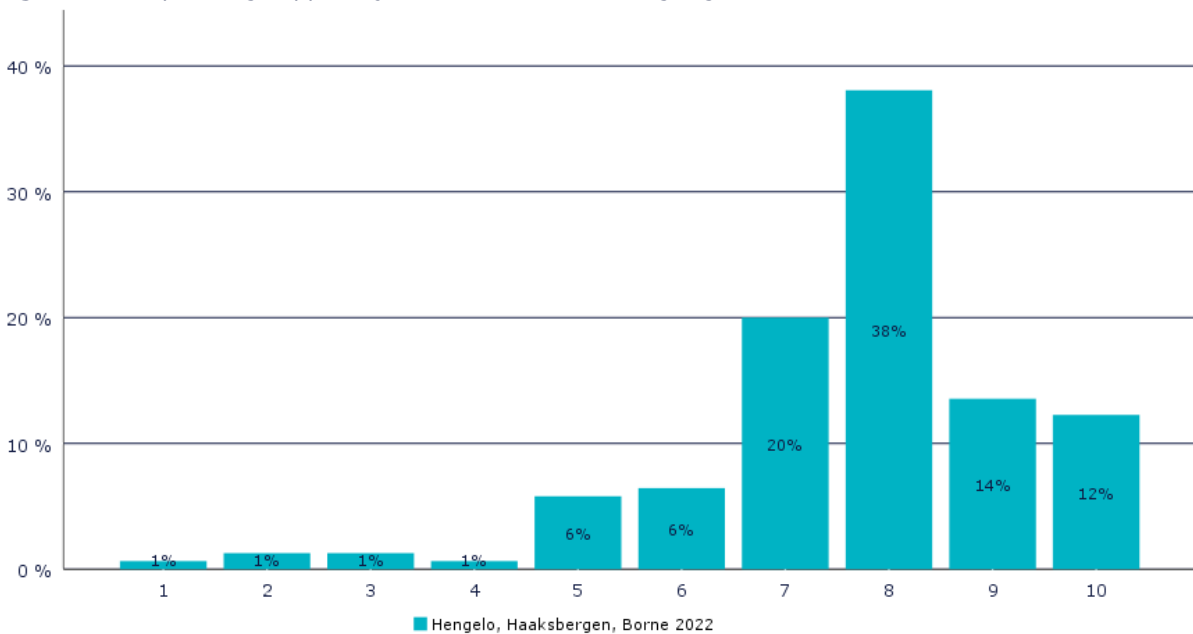
De eerste vraag die aan alle klanten in de vragenlijst is voorgelegd is 'Wilt u een rapportcijfer (1 is slecht, 10 is goed) geven voor de dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel?'

**Figuur 1** Mening dienstverlening algemeen



De respondenten geven gemiddeld een 7,7 voor de totale dienstverlening van Werk en Inkomen. Dit is een goed resultaat. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8. 38% van de respondenten geeft dit rapportcijfer. Ook zevens (20%), negens (14%) en tiens (12%) worden door veel respondenten gegeven. 10% van de respondenten waardeert de totale dienstverlening van Werk en Inkomen met een onvoldoende. De waardering van Werk en Inkomen is nagenoeg gelijk in de drie gemeenten.

**Figuur 2** Spreiding rapportcijfer voor dienstverlening algemeen



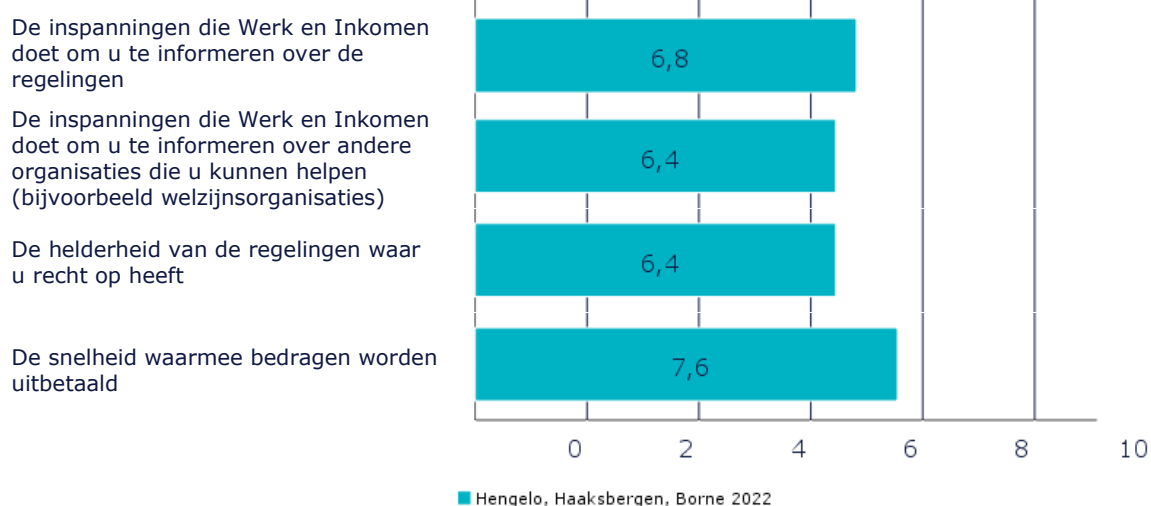
**Tabel 2** Mening dienstverlening algemeen per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Mening dienstverlening	7,7	7,6	7,6	7,7

## Waardering dienstverlening van Werk en Inkomen in uitvoering minimaregelingen

Aan de klanten is gevraagd verschillende aspecten van de dienstverlening van Werk en Inkomen in de uitvoering van minimaregelingen te waarderen.

**Figuur 3** Rapportcijfers voor uitvoering minimaregelingen door Werk en Inkomen



We zien dat men het meest tevreden is over de snelheid waarmee bedragen worden uitbetaald. Respondenten waarderen dit met een 7,6. De inspanningen die Werk en Inkomen doet om klanten te informeren over de regelingen krijgen gemiddeld een 6,8 als rapportcijfer. De inspanningen die Werk en Inkomen doet om klanten te informeren over andere organisaties en de helderheid van de regelingen waar klanten recht op hebben worden met gemiddeld een 6,4 iets minder positief gewaardeerd. Ook wanneer we de uitkomsten per gemeente bekijken zien we een vergelijkbare verdeling. Waarbij men het meest positief oordeelt over de snelheid van uitbetalen en kritischer is over de helderheid van de regelingen waar klanten recht op hebben. In Haaksbergen is men positiever over de inspanningen die Werk en Inkomen doet om hen te informeren over regelingen en organisaties.

**Tabel 3** Mening dienstverlening algemeen per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
De inspanningen die Werk en Inkomen doet om u te informeren over de regelingen	6,6	7,5	6,8	6,8
De inspanningen die Werk en Inkomen doet om u te informeren over andere organisaties die u kunnen helpen	6,3	7,1	6,3	6,4
De helderheid van de regelingen waar u recht op heeft	6,4	6,5	6,4	6,4
De snelheid waarmee bedragen worden uitbetaald	7,4	8,1	7,5	7,6

## H3 | Aanvragen

### 3.1 Manier van aanvragen

Voor het aanvragen van minimaregelingen moeten inwoners een aanvraagformulier invullen en gegevens van henzelf inleveren. Dat kan met een papieren aanvraagformulier of via het internet. Aan de klanten is gevraagd hoe zij de minimaregelingen hebben aangevraagd.

**Tabel 4** Hoe heeft u minimaregelingen aangevraagd?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Met een papieren aanvraagformulier	38%	53%	61%	45%
Via het internet	42%	22%	26%	36%
Allebei	19%	25%	13%	19%

Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft de minimaregeling uitsluitend met een papieren aanvraagformulier aangevraagd. Ruim twee derde (36%) doet hun aanvragen uitsluitend via het internet. Een vijfde (19%) van de respondenten heeft aanvragen zowel met een papieren aanvraagformulier als via het internet gedaan.

### 3.2 Gemak van aanvragen

Toegankelijkheid van minimaregelingen kan het gebruik door inwoners die daar recht op hebben vergroten. Aan de klanten is daarom gevraagd hoe makkelijk of moeilijk zij het vonden om de aanvraag te regelen.

**Tabel 5** Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om de aanvraag te regelen? (papier/internet)

Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om..	het papieren aanvraagformulier in te vullen en gegevens van uzelf in te leveren	op internet uw aanvraag te regelen?
Erg makkelijk	26%	31%
Redelijk makkelijk	39%	39%
Redelijk moeilijk, ik heb soms hulp nodig	24%	21%
Erg moeilijk, ik heb (bijna) altijd hulp nodig	11%	9%

Het merendeel van de respondenten die via een papieren aanvraagformulier hun aanvraag hebben gedaan vindt dit erg makkelijk of redelijk makkelijk (65%). Een kwart (24%) vindt het redelijk moeilijk en heeft soms hulp nodig. Eén op de tien respondenten (11%) vindt het erg moeilijk en heeft (bijna) altijd hulp nodig. Degenen die hun aanvraag via internet hebben gedaan vinden het naar verhouding makkelijker om hun aanvraag te regelen. 70% vindt het regelen van de aanvraag via internet erg of redelijk makkelijk. Eén op de vijf respondenten vindt het redelijk moeilijk en heeft soms hulp nodig. Eén op de tien (9%) respondenten vindt het erg moeilijk en heeft (bijna) altijd hulp nodig.

Aan de respondenten die aangeven soms of altijd hulp nodig te hebben is gevraagd waar zij die hulp zoeken.

**Tabel 6** Waar vraagt u hulp bij het regelen van uw aanvraag (papier/internet)?

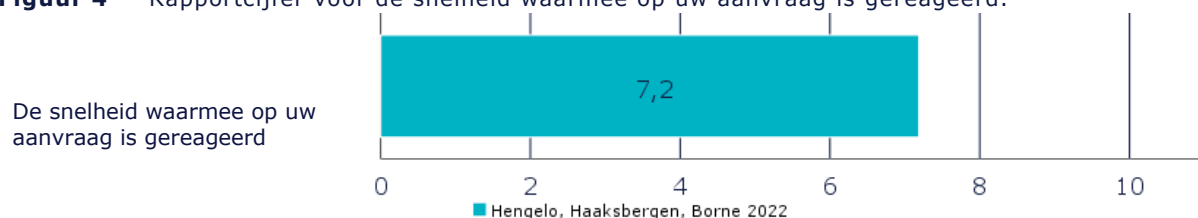
Waar zoekt u hulp...	bij het invullen van de formulieren van Werk en Inkomen?	bij het regelen van uw aanvraag van Werk en Inkomen op internet?
Bij familie en vrienden	36%	48%
Bij organisaties	52%	42%
Ik weet niet hoe ik hulp kan krijgen hiervoor	11%	10%

Respondenten die hun aanvraag op papier doen en hulp nodig hebben, zoeken hun hulp voornamelijk bij organisaties (52%). 36% zoekt hiervoor de hulp bij familie en vrienden. De respondenten die via internet hun aanvraag regelen en hulp nodig hebben, schakelen naar verhouding vaker familie en vrienden in voor hulp (48%). Maar ook organisaties worden door een ruim aandeel respondenten ingeschakeld (42%). Eén op de tien respondenten van degenen die hulp nodig hebben weet niet hoe zij hier hulp voor kunnen krijgen. Zij vallen qua ondersteuning op dit vlak dus buiten de boot.

### 3.3 Waardering reactiesnelheid op aanvraag

Tot slot is met betrekking tot het aanvraagproces gevraagd hoe klanten de snelheid waarmee op hun aanvraag is gereageerd waarderen.

**Figuur 4** Rapportcijfer voor de snelheid waarmee op uw aanvraag is gereageerd.



De snelheid waarmee op aanvragen is gereageerd wordt gemiddeld met een 7,2 gewaardeerd. De klanten uit Haaksbergen beoordelen de snelheid iets positiever (7,8) dan de klanten uit Hengelo (7,0) en Borne (7,0).

**Tabel 7** Rapportcijfer voor de snelheid waarmee op uw aanvraag is gereageerd per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Waardering reactiesnelheid op aanvraag	7,0	7,8	7,0	7,2

## H4 | Minimaregelingen

In dit hoofdstuk gaan we specifiek in op de verschillende minimaregelingen die de gemeenten Hengelo, Haaksbergen en Borne bieden. Per minimaregeling kijken we naar de bekendheid, het gebruik en de waardering.

Ook is de klanten de mogelijkheid geboden om in een open tekstvlak iets te schrijven over hun ervaring met de betreffende minimaregeling. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de klanten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten. Deze ervaringen kunnen de gemeenten handvatten bieden voor de aspecten waar zij in willen investeren om deze te verbeteren of juist te behouden. Niet alle respondenten zullen ervaring hebben met de diverse regelingen waardoor zij ook geen input kunnen leveren. Omdat het aantal deelnemende respondenten uit Hengelo het grootst is leveren zij ook het grootste aantal opmerkingen.

### 4.1 Bijdragen voor volwassenen/Sociaal fonds/Sport- en cultuurfonds 18+

De gemeenten kennen verschillende regelingen voor inwoners met een laag inkomen. Voor volwassenen kennen de gemeenten verschillende participatieregelingen

**Tabel 8** Bijdragen per gemeente

	Bijdragen voor volwassenen/Sociaal fonds/Sport- en Cultuurfonds
Hengelo (Sport- en Cultuurfonds, vanaf 18 jaar)	In Hengelo kan men vanuit het Sport- en Cultuurfonds een bijdrage krijgen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten. Ook kan men een gratis lidmaatschap van de bibliotheek krijgen.
Haaksbergen (bijdragen voor volwassenen)	In Haaksbergen kan men een bijdrage krijgen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten. Ook kan men een bijdrage voor de kosten van een internetabonnement en een bijdrage voor het lidmaatschap van de bibliotheek ontvangen.
Borne (Sociaal fonds, vanaf 18 jaar)	In Borne kan men vanuit het Sociaal fonds een bijdrage krijgen voor sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten. Ook kan men een bijdrage van 50% van de toegangsprijzen van voorstellingen krijgen.

**Tabel 9** Bent u bekend met de verschillende bijdragen voor volwassenen/vanuit het Sociaal fonds/vanuit het Sport- en Cultuurfonds

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	60%	46%	43%	55%
Deels	26%	34%	35%	29%
Nee	14%	20%	22%	16%

Ruim de helft van de respondenten (55%) is bekend met de verschillende bijdragen voor volwassenen vanuit het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds. 29% is ten dele bekend met wat vanuit dit fonds mogelijk is. 16% is in zijn geheel niet bekend met de verschillende mogelijke bijdragen voor volwassenen vanuit dit fonds. Onder de klanten uit Hengelo lijkt de bekendheid met dit fonds groter dan onder de klanten uit Haaksbergen en Borne.

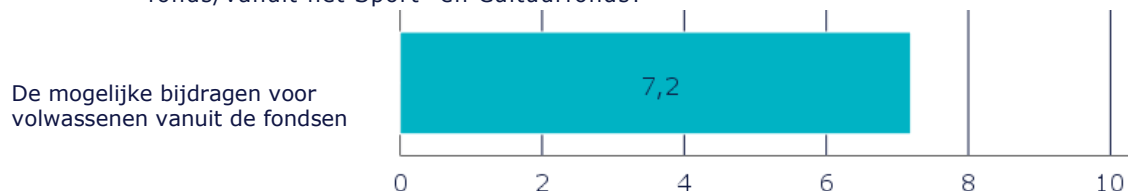
**Tabel 10** Heeft u gebruikgemaakt van een bijdrage voor volwassenen/vanuit het Sociaal fonds/vanuit het Sport- en Cultuurfonds?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	61%	53%	65%	60%
Nee	39%	47%	35%	40%



Aan de respondenten die gebruikmaken van een bijdrage vanuit het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds is gevraagd deze te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,2. In Borne oordeelt men gemiddeld het meest positief over deze minimaregeling

**Figuur 5** Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen voor volwassenen/vanuit het Sociaal fonds/vanuit het Sport- en Cultuurfonds?



**Tabel 11** Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen voor volwassenen/vanuit het Sociaal fonds/ Sport- en Cultuurfonds per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	7,1	7,0	7,7	7,2

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met het Sociaal fonds/het Sport- en Cultuurfonds. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

## Hengelo

- *Het is geweldig dat dit bestaat en ik ben erg dankbaar voor en ben goed geholpen.*
  - *Is goed dat ze er zijn voor mensen die gebruik van maken.*
  - *Fijn dat het bestaat en dat we er recht op hebben. Goede ervaring mee.*
  - *Door deze regeling kan ik sporten zonder dat dit in de papieren loopt. De sportbeoefening is ook belangrijk voor sociale contacten.*
  - *Dit is een prima regeling - voor minima - om op deze manier geld te krijgen voor hobby of sport.*
  - *Prima regeling, eenvoudig formulier.*
- *Bezoek schouwburg.*
  - *Zwemlessen voor ouderen!*
  - *Ik heb zowel beroepsmatige als vrijetijdscursussen mogen volgen.*
  - *Ikzelf gebruik het om te sporten. Nog nooit voor culturele activiteiten.*
- *Ik houd van sportactiviteiten maar niemand heeft mij geholpen!*
  - *Er is één klein punt dat ik wil noemen. Er wordt een jaar contributie gestort. Je kunt dus tussentijds niet wisselen van sport. Soms is dit lastig. Hoewel de stok achter de deur ook fijn is.*
  - *Ik heb er niks aan.*
  - *Heel moeilijk. Daarom eerst moet betalen. Daarna met bon krijg terug. Dit is reden dat ik geen sport kan gebruiken. Vind ik jammer. Ik heb sport nodig. Met minimumloon kan ik het niet betalen.*
  - *Vorig jaar diverse malen contact gehad maar uiteindelijk zonder resultaat. Je moest basicfitabonnement dus zelf betalen voor mijn dochter (20 euro per maand).*
  - *Ik vind de bijdrage te laag, zeker omdat sporten goed is voor de gezondheid.*
  - *De verandering van kaart voor metropool of Rabotheater moesten eerst 100%. Dan kan je aanvraag indienen voor 50%. Minder korting dan voorheen.*
  - *De bedragen zijn goed, maar de aanvraag duurt eindeloos of wordt niet goed gecommuniceerd. Als het goed is, is het nu wel voor elkaar maar dat heeft veel moeite gekost, veel gemaïld en bij het loket geweest.*
  - *Na de eerste aanvraag niet duidelijk hoe het vervolg voor de periode/het jaar erna gaat.*
  - *De bedragen worden met het jaar minder.*

- Eenmaal alle rompslomp van papieren ingeleverd ging het vrij snel... Wat vervelend is, is dat er elk jaar opnieuw aangevraagd moet worden met weer dezelfde aantal aan papieren rompslomp. Dat moet eenvoudiger kunnen lijkt mij.
- Prima regeling, alleen is het lastig om het online terug te vinden, was er twee dagen mee bezig. Dit kan beter.

## Haaksbergen

- Is goed geregeld.
- Sport bijvoorbeeld kun je nu meedoen. Omdat het anders onbetaalbaar voor de mensen is.
- Goede voorlichting en nette uitbetaling.
- Mijn internet.
- Ik heb elke jaar voor internetabonnement aanvragen.
- Ik weet nooit goed waar ik het aan moet vragen en laat het dan maar zitten.
- Ik vind ten opzichte van andere gemeenten 90 euro erg laag!
- Ik wist niet van vergoeding internetabonnement.

## Borne

- Dit is een prima regeling - voor minima - om op deze manier geld te krijgen voor hobby of sport.
- Prima regeling eenvoudig formulier.
- Ik vul een formulier in voor mijn oefenen in het warme water (goed voor mijn spieren) en dat krijg ik dan terug.
- Je moet alles eerst zelf betalen om het terug te krijgen terwijl je juist geen geld hebt. Dan laat je het maar zitten.
- Vooral de bijdragen die je zelf moet voorschieten is vaak niet te doen, omdat de 'terugbetaling' erg lang duurt.
- Ik heb bijdrage gevraagd om te sporten. Er werd een beetje moeilijk gedaan over het tijdperk waarin in de contributie werd afgeschreven.
- Het zou fijn zijn als er een regeling was voor computer voor individuen zonder kinderen. Die van mij is al twee jaar kapot en ik heb geen kinderen dus geen tegemoetkoming.
- Niet alles staat duidelijk omschreven, zoals bijvoorbeeld een ID-kaart voor kind. Deze moet je eerst bij het Sociaal Fonds aanvragen. Dat zou beter omschreven moeten worden. Nu krijg ik deze niet vergoed.

## 4.2 Kindpakket

Voor kinderen (tot en met 17 jaar) kunnen de gemeenten verschillende bijdragen in kosten leveren. Dit heet het Kindpakket.

**Tabel 12** Bijdragen per gemeente

	Kindpakket
Hengelo	In Hengelo bestaat het Kindpakket uit een bijdrage voor schoolkosten, een fiets, een bijdrage voor zwemlessen, een kledingbon, een identiteitskaart, een computer/laptop, een bijdrage voor vakantie-activiteiten, een bijdrage voor educatieve of maatschappelijke activiteiten en gratis lidmaatschap speel-o-theek.
Haaksbergen	In Haaksbergen bestaat het Kindpakket uit een bijdrage voor schoolkosten, een fiets, een bijdrage voor zwemlessen, een kledingbon, een identiteitskaart, een computer/laptop en een bijdrage voor vakantie-activiteiten.
Borne	In Borne bestaat het Kindpakket uit een bijdrage voor schoolkosten, een fiets, een bijdrage voor zwemlessen, een kledingbon, een identiteitskaart, een computer/laptop, een bijdrage voor vakantie-activiteiten, een bijdrage voor educatieve of maatschappelijke activiteiten en gratis lidmaatschap speel-o-theek.

Driekwart van de respondenten (74%) kent alle of de meeste van de genoemde bijdragen van het Kindpakket, 14% kent enkele van de bijdragen en 12% is niet bekend met de bijdragen.

**Tabel 13** Bent u bekend met de verschillende bijdragen vanuit het Kindpakket?<sup>1</sup>

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja, ik ken alle mogelijke bijdragen van het Kindpakket	49%	24%	45%	43%
Ik ken de meeste van de genoemde bijdragen van het Kindpakket	29%	35%	36%	31%
Ik ken enkele van de genoemde bijdragen van het Kindpakket	12%	29%	0%	14%
Nee, ik ken geen van de genoemde bijdragen van het Kindpakket	10%	12%	18%	12%

**Tabel 14** Heeft u gebruikgemaakt van een bijdrage vanuit het Kindpakket

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	67%	48%	91%	65%
Nee	33%	52%	9%	35%

65% van de respondenten met kinderen in de betreffende leeftijd zegt gebruikgemaakt te hebben van een bijdrage vanuit het Kindpakket. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,6. Men is in de verschillende gemeenten nagenoeg even positief over deze minimaregeling

**Figuur 6** Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit het Kindpakket



**Tabel 15** Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit het Kindpakket

De mogelijke bijdragen vanuit het Kindpakket	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
De mogelijke bijdragen vanuit het Kindpakket	7,5	7,7	7,6	7,6

Klanten konden toelichten wat hun ervaringen zijn met het Kindpakket. De volgende citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

<sup>1</sup> Respondenten konden ook aangeven dat de vraag voor hen niet relevant is omdat zij geen kinderen hebben. Deze antwoorden zijn buiten beschouwing gelaten.

## Hengelo

- *Heel fijn dat deze mogelijkheid er is.*
  - *Kledingbon en ID-kaarten kinderen. Werkt probleemloos.*
  - *Mijn kinderen zijn nu 21 en 19, weinig aan gehad helaas. Als mijn kinderen nu jong zijn, is het beter geregeld. Toen wist ik veel dingen niet waar mijn kinderen of ik recht op hadden.*
  - *Is goed ondersteuning van kopen van fietsen van de kinderen, schoolspullen en sporten.*
  - *Drie personen in Sinterklaaskleding kwamen aan de deur en gaven ons pakjes waar mijn zoon heel blij mee was.*
  - *Dankzij de bedragen kunnen de kinderen gewoon meedoen met alle schoolactiviteiten, hebben ze een fatsoenlijke fiets en een keer nieuwe kleding. We zijn er echt heel gelukkig mee.*
  - *Ik vind het heel goed dat het wordt gedaan.*
  - *Blij dat we het elk jaar krijgen, het helpt ons gigantisch.*
  - *Alles wat je krijgt, is mooi mee genomen. Het helpt altijd.*
- *Ervaring met fashioncheque, met schoolkosten en ben nu bezig met de aanvraag voor ID-kaart.*
  - *Ik heb al meerdere keren gebeld en gemaïld. Dan krijg je de mededeling dat het erg druk is, dat snap ik. Maar wanneer ik bel of mail is er altijd wel een medewerker afwezig, en dan niet 1 week maar 3 weken. Drukte kan ik begrijpen maar wanneer je verantwoordelijk bent voor de Kindpakket aanvragen dan neem ik toch aan dat je dan niet in de periode vanaf augustus afwezig bent. En dat je er even op moet wachten kan ik echt wel begrijpen maar niet door deze redenen. We zitten nu al eind november, de eerste vorst is geweest, de feestdagen komen er aan en de rekeningen zijn hoog. Ik ben benieuwd of ik het voor het einde van het jaar nog krijg. Ik ben zeker wel dankbaar dat wij dit kunnen krijgen maar het kost veel stress, tijd en geduld.*
  - *Men kijkt naar het inkomen naar hier naar de uit gave ik hou 111 euro over in de maand, loop bij de voedselbank en mag geen gebruikmaken van dit pakket, te belangrijker voor woorden! Met 111 euro per maand kan niemand tijd komen, ik loop niet voor niets bij de voedselbank. En heb verder geen schurende dit komt door dat ik zelf en twee kinderen heb die lichamelijke beperkingen hebben wat veel geld kost. Schandalig.*
  - *Voor een alleenstaande moeder en inwoners met lage inkomen vind ik dit niet voldoende. Alles is zo duur geworden.*
  - *Voorheen kreeg je een bijdrage voor een andere fiets, nu wacht ik al vanaf augustus en heeft ze nog geen andere.*
  - *Bedrag van de kledingbon is veel te weinig. Als ik een goede warme winterjas en goede stevige schoenen wil aanschaffen is het bedrag of al op of ik moet zelf nog bijbetalen en dan heb ik nog geen trui, broek, etc.*
  - *Helaas moet je het zelf allemaal uitzoeken en gaat het niet automatisch.*
  - *Het geld is nu te weinig want alles is duurder geworden en het bedrag die jullie geven die helpt dan beetje.*
  - *Jammer dat in Hengelo weinig winkels zitten die erbij aan gesloten zijn.*

## Haakbergen

- *Supergoed.*
- *Ik heb gebruikgemaakt voor de zwemlessen voor mijn kinderen.*
- *Ik verhuisde naar gemeente daarna vertelde klant manager mij dat ik Kindpakket kon vragen.*
- *Kosten bijdragen Kindpakket van een school + fiets, sport.*

## Borne

- *Goed snel geregeld.*
- *Erg fijn dat het er is.*
- *Goed.*

### 4.3 Jeugdfonds Sport & Cultuur

Een bijdrage voor een sportieve of culturele activiteit voor kinderen zit niet in het Kindpakket. Hiervoor kan men terecht bij het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Het gaat bijvoorbeeld om de contributie van de sportvereniging of muziekles.

**Tabel 16** Bent u bekend met de mogelijkheden van Jeugdfonds Sport & Cultuur?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	60%	46%	43%	55%
Deels	26%	34%	35%	29%
Nee	14%	20%	22%	16%

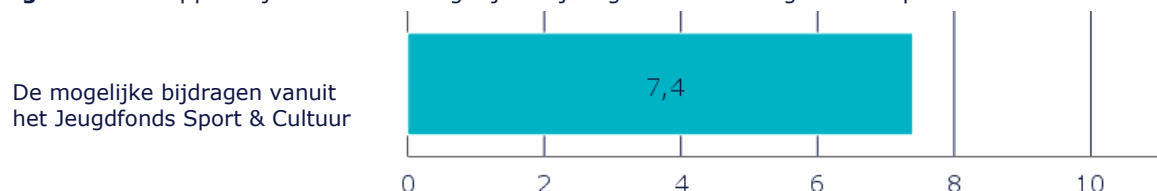
55% van de respondenten met kinderen geeft aan bekend te zijn met de mogelijkheden van het Jeugdfonds Sport & Cultuur. 29% is dit ten dele en 16% is niet bekend met de mogelijkheden.

**Tabel 17** Heeft u gebruikgemaakt van een bijdrage vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	47%	56%	92%	55%
Nee	53%	44%	8%	45%

55% van de respondenten met kinderen in de betreffende leeftijd zegt gebruikgemaakt te hebben van een bijdrage vanuit Jeugdfonds Sport & Cultuur. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,4. De respondenten uit Borne geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer.

**Figuur 7** Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit Jeugdfonds Sport & Cultuur



**Tabel 18** Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit Jeugdfonds Sport & Cultuur

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
De mogelijke bijdragen vanuit het Jeugdfonds Sport & Cultuur	7,2	7,3	8,2	7,4

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Respondenten hebben hier beperkt gebruik van gemaakt.

### Hengelo

- *Het duurt even maar uiteindelijk komt het goed.*
- *De kinderen sporten dankzij dit fonds.*
- *We hebben wel eens een cultuur activiteit gedaan toen de kinderen jonger waren, sport was toen niet duidelijk of veel gedoe.*
- *Het voetbal van mijn zoon helpen voor de kosten van het clublidmaatschap.*
- *Ik wil eerst weten of ik in aanmerking kom voordat ik mijn kinderen opgeef op een sport, dadelijk krijg ik het niet van jullie en heb ik de kinderen op sport zitten wat ik niet kan betalen. Dit is één keer eerder voorgekomen.*

### Haaksbergen

- *Goed.*
- *Mijn zoon speelt voetbal en jeugdfonds is betaald.*
- *Ze hielpen mijn kinderen met zwemlessen en andere activiteiten.*
- *Muziekles, voetbal en basketbal.*
- *Elk jaar opnieuw aanvragen. Dat moet ook makkelijker kunnen. Verder goed geregeld.*

### Borne

- *Goed geregeld, wordt zelfs gebeld als ik weer opnieuw kan aanvragen.*
- *Door de bijdrage kon mijn dochter haar geliefde sport beoefenen. Ook heel fijn dat het anoniem is zodat niemand dat weet.*
- *Erg fijn dat het er is.*
- *Goede regeling, eenvoudig formulier.*
- *Het voetbal van mijn zoon helpen voor de kosten van het clublidmaatschap.*
- *De hoogte van de bijdrage is afhankelijk van degene die het formulier invult.*

## 4.4 Stichting Leergeld

Specifiek in de gemeente Haaksbergen kunnen gezinnen aanvullend vergoedingen aanvragen voor kinderen in de leeftijd van 4 tot en met 17 jaar. Vergoedingen die ervoor zorgen dat kinderen mee kunnen doen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten. Ze vergoeden bijvoorbeeld gymkleding, voetbalschoenen, schoolreisjes of excursies.

**Tabel 19** Bent u bekend met de mogelijkheden van Stichting Leergeld? (alleen Haaksbergen)

	Haaksbergen
Ja	25%
Deels	12%
Nee	62%

Een kwart van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de mogelijkheden van Stichting Leergeld. 12% is dit ten dele en 62% is niet bekend met de mogelijkheden. De bekendheid is hiermee lager dan we bij andere minimaregelingen zien.

**Tabel 20** Heeft u gebruikgemaakt van een bijdrage vanuit Stichting Leergeld?

	Haaksbergen
Ja	33%
Nee	67%

Een derde van de respondenten met kinderen in de betreffende leeftijd zeggen gebruikgemaakt te hebben van een bijdrage vanuit Stichting Leergeld. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 6,8.

**Figuur 8** Rapportcijfer voor de mogelijke bijdragen vanuit Stichting Leergeld (alleen Haaksbergen)



Klanten uit Haaksbergen konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met Stichting Leergeld. Het aantal respondenten dat dit heeft gedaan is beperkt.

### Haaksbergen

- *Mijn kinderen hebben veel baat gehad bij deze organisatie.*
- *Goed.*
- *Prima. Alleen een laptop gekregen uit 2016. Deze moet nog 4 jaar meegaan.*
- *Leergeld vergoeden voor voetbalschoenen, gymkleding, schoolreisjes.*

## 4.5 Bijzondere bijstand

Er zijn kosten waarvoor Bijzondere Bijstand mogelijk is. Het moet gaan om noodzakelijke kosten die men door persoonlijke (individuele) omstandigheden niet uit het lage inkomen kan betalen en die men nergens anders vergoed krijgt. Tot en met december 2022 kon eenmalig een energietoeslag aangevraagd worden.

**Tabel 21** Bent u bekend met de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	52%	63%	39%	52%
Deels	27%	23%	35%	27%
Nee	21%	14%	26%	21%

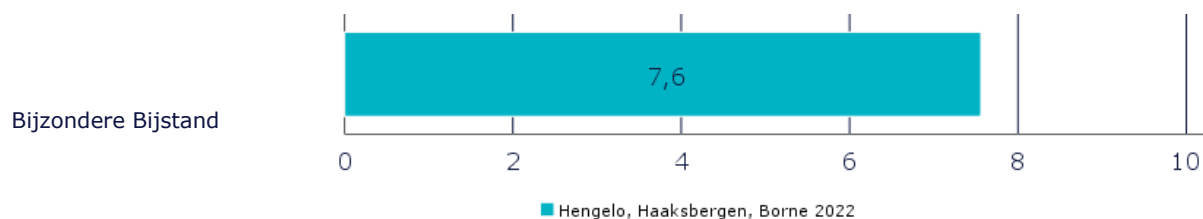
52% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand. 27% is dit deels en 21% is niet bekend met de mogelijkheden.



**Tabel 22** Heeft u gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	54%	68%	52%	56%
Nee	46%	32%	48%	44%

Ruim de helft van de respondenten (56%) heeft naar eigen zeggen gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Bijzondere Bijstand. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,6. De respondenten uit Haaksbergen geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer.

**Figuur 9** Rapportcijfer voor Bijzondere Bijstand**Tabel 23** Rapportcijfer voor Bijzondere Bijstand

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Bijzondere Bijstand	7,5	8,1	7,1	7,6

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met Bijzondere Bijstand. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

### Hengelo

- *Is automatisch gebeurd en hoefde het niet aan te vragen. Goed geregeld.*
- *Mijn ervaring is van een aantal jaar geleden een die was positief. Ik kan niet oordelen over hoe het nu gaat.*
- *Heel fijn de extra bijdrage voor de energierekening.*
- *Heel fijn en snel uitbetaald.*
- *Ik heb de energietoeslag gekregen en toen ik na een ongeval bepaalde tandartskosten niet vergoed leek te krijgen werd er ook meegedacht. Gelukkig was een tegemoetkoming niet nodig.*
- *Snel geregeld.*
- *Benodigde apparaten steun is super.*
- *Goed dat er een bijdrage voor energie is.*
- *Energietoeslag aangevraagd, verliep soepel.*
- *Bijna alle jaren was ik of ben ik met/in bijzonder bijstand.*
- *Mijn tv was na vele jaren stuk, ik heb een bedrag ontvangen die maandelijks van mijn bijstand afgeboekt werd zonder rente.*
- *Als ik het geld krijg, is het een 9. Krijg ik niks dan een 1.*
- *Ik kan hier door de kapitaaleis slechts gedeeltelijk gebruik van maken (energietoeslag gekregen), maar ben hier wel content mee.*
- *Bewindvoerder wordt hiervan betaald.*
- *In de vorm van een renteloze lening heb ik bijzondere bijstand ontvangen voor verhuiskosten en een wasmachine.*

- *In plaats van het bedrag uit te keren werd een lening aangeboden bij de stadsbank. Belachelijk!*
- *Superfijn dat het er is, alleen de snelheid is lastig. Bijvoorbeeld advocaatkosten moeten binnen bepaalde tijd en de gemeente is vaak niet zo snel.*
- *Moeilijk om een koelkast te vinden voor het bedrag wat ik uit mag geven.*

## Haaksbergen

- *Ging heel snel.*
- *Eenmalige uitkering energiebijdrage.*
- *Heb tot nu toe alleen gebruikgemaakt van de energietoeslag. Die hoefde ik niet eens aan te vragen. Die werd gewoon uitgekeerd.*
- *Gaat soms erg langzaam maar wel succesvol.*
- *Bijzondere bijstand voor advocaatkosten.*

## Borne

- *Ik ben heel erg blij met de energietoeslag. Mijn energiekosten zijn bijna niet te betalen dus ik kan het goed gebruiken.*
- *Eenvoudig formulier, geen moeilijke vragen.*
- *Voor de energietoeslag is de toekenning makkelijk gegaan. Voor andere zaken, bijv. bijdrage verhuizing of tandarts, te veel regels en slecht toegankelijk.*
- *Het was maar gericht op 1 ding. Het leven is het afgelopen jaar zo duur geworden. Boodschappen, benzine... ondanks de steun is het nog moeilijk.*
- *Het lijkt op een beleid van moeilijk doen zodat je het op wilt geven de aanvraag te doen. Heb nu tweede keer aangevraagd omdat de vorige gegevens te laat zijn binnengekomen.*

## 4.6 Kwijtschelding gemeentelijke belastingen

Inwoners met een laag inkomen en geen vermogen kunnen kwijtschelding van gemeentelijke belastingen krijgen. De gemeentelijke belastingen zijn: onroerendezaakbelasting, rioolrecht en afvalstoffenheffing.

**Tabel 24** Bent u bekend met de mogelijkheden van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	67%	89%	70%	72%
Deels	19%	6%	13%	16%
Nee	14%	6%	17%	13%

72% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, 16% is dit deels en 13% is niet bekend met de mogelijkheden.

**Tabel 25** Heeft u gebruikgemaakt van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	67%	75%	74%	69%
Nee	33%	25%	26%	31%

69% van de respondenten heeft naar eigen zeggen gebruikgemaakt van de mogelijkheden van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,6.

**Figuur 10** Rapportcijfer voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen



**Tabel 26** Rapportcijfer voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen

Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	7,4	8,0	7,5	7,5

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met kwijtscheldingen van gemeentelijke belastingen. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

## Hengelo

- *Vroeger was het lastig. Tegenwoordig hebben jullie het vereenvoudigd waardoor het voor ouderen vrij simpel is geworden.*
- *Wederom zo fijn dat het er is! Hierdoor betaal ik een tientje voor mijn afval. Goed dat het wel met een limiet is. Prettig dat het automatisch gebeurt!*
- *Goede ervaring. Snelle afwikkeling.*
- *Aanvragen ging eenvoudig maar wel veel gegevens invullen.*
- *Krijg netjes elk jaar bericht ervan.*
- *Ik vind het lastig via internet alles te doen. Dus doe het liever via post.*
- *Vindt de regeling goed, maar door mijn gezondheid kan ik niet meer volledig werken, maar moet elk jaar wel van het hele jaar gegevens inleveren, erg vermoeiend.*
- *Werd voor mij geregeld via klantmanager.*
- *Automatische kwijtschelding laatste tijd gekregen. Vreemd dat ik in andere jaren de gegevens eerst moest aanleveren, terwijl deze toch nog gecontroleerd worden.*
- *Volgens mij heb ik hier recht op. Dat moet ik binnenkort laten uitzoeken. Ik denk al heel wat jaren. Maar is me niet gezegd.*
- *Voor mensen met een inkomen wat elk jaar hetzelfde is/blijft misschien automatisch kwijtschelding organiseren i.p.v. alle papieren elke keer opnieuw insturen.*
- *Er wordt gekeken naar je inkomen maar niet naar je uitgaves net wat ik net aangaat. Ik moet rondkomen voor 111 euro in de maand maar ik heb een hoog inkomen van 63 net te veel maar ik loop bij de voedselbank niet voor niks. Ze moeten eens meer gaan kijken naar de uitgaves wat men overhoudt in plaats van het inkomen zelf.*
- *Ik snap niet dat de lijn of je het wel of niet krijgt zo zwart wit is. Waarom kan het niet zo zijn dat er een regeling komt dat er naar rato een regeling komt. Dat wanneer je er net boven valt wel in aanmerking kan komen maar dan gedeeltelijk.*
- *Wederom hier heeeel veel papieren rompslomp moeten inleveren, terwijl de gemeente 1 druk op de knop van de belasting kan drukken en men weet alles wat ze weten moeten.*
- *Door kapitaaleis is het onmogelijk om hier gebruik van te maken. De kapitaaleis is voor vrij veel dingen keihard en is naar mijn mening discutabel, zeker bij een IOAZ, daar bij deze uitkering een hoger kapitaal is toegestaan dan bij een normale bijstandsuitkering.*

*Bovendien als je je huis energiezuiniger wilt maken en liever niet leent, is dit in de gewone bijstand nauwelijks mogelijk, om hiervoor te sparen.*

- Digitaal is wat lastig.*
- Ik vind dat als je een uitkering hebt je automatisch kwijtschelding moet krijgen. Veel te lastig aan te vragen.*
- De website GB Twente is moeilijk te vinden.*
- De kwijtschelding is gebaseerd op een momentopname. Als net de kinderbijslag binnen is of een bedrag van DUO, krijg je de kwijtschelding niet. Dat lijkt me niet helemaal eerlijk.*

## Haaksbergen

- Alles ging heel erg soepel.*
- Gaat zelfs automatisch.*
- Dat verliep positief vanwege de hulp.*
- Ik krijg geen kwijtschelding. Iets teveel inkomsten.*
- Het is veel werk, je moet het keer voor keer weer opnieuw aanvragen.*
- Lastig dat ik dit elk jaar weer opnieuw moet doen. Mijn situatie verandert niet, ik hoor niet in de bijstand maar moet worden afgekeurd maar dat kan niet omdat ik vanuit de WW in de bijstand ben gekomen. Voor mensen met een inkomen wat elk jaar hetzelfde is/blijft misschien automatisch kwijtschelding organiseren i.p.v. alle papieren elke keer opnieuw insturen.*
- Ik kreeg kwijtschelding maar het duurde lange tijd.*

## Borne

- Via internet is het eenvoudig aan te vragen, wel soms bijlage toevoegen.*
- Als alleenstaande moeder met laag inkomen. Dit helpt mij goed met mijn financiële situatie.*
- Jammer is dat als de gegevens bekend zijn (afkeuring) dat je dan toch wederom alles moet meesturen en bewijzen.*
- Moeilijk en slecht.*
- Zeer vervelend dat je het steeds weer opnieuw aan moet vragen.*
- Men zou rekening moeten houden met zzp'ers, deze worden voor één van de twee belastingen bij voorbaat al uitgesloten.*

## 4.7 Individuele inkomenstoelage

Wie minimaal drie jaar een inkomen op bijstandsniveau heeft en tussen de 21 jaar en pensioengerechtigde leeftijd is en geen uitzicht heeft op inkomensverbetering, heeft eenmaal per twaalf maanden recht op een inkomenstoelage.

**Tabel 27** Bent u bekend met de mogelijkheden van Individuele inkomenstoelage?

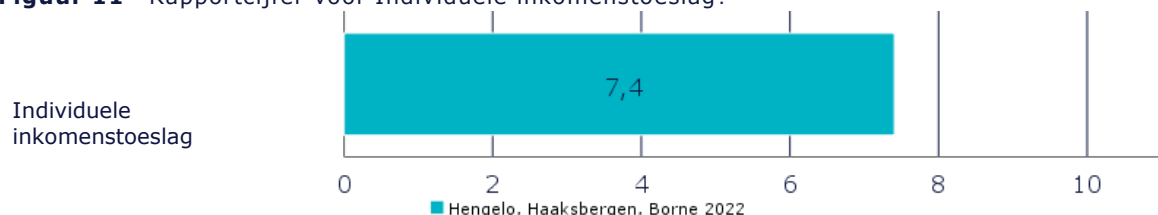
	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	48%	50%	39%	47%
Deels	8%	19%	17%	12%
Nee	44%	31%	43%	41%

47% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van Individuele inkomenstoelage. 12% is dit deels en 41% is niet bekend met de mogelijkheden.

**Tabel 28** Heeft u gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Individuele Inkomstenstoeslag?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	44%	56%	41%	46%
Nee	56%	44%	59%	54%

Bijna de helft van de respondenten (46%) heeft naar eigen zeggen gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Individuele inkomstenstoeslag. Aan deze respondenten is gevraagd de bijdrage te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,4. De respondenten uit Haaksbergen geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer.

**Figuur 11** Rapportcijfer voor Individuele inkomstenstoeslag?**Tabel 29** Rapportcijfer voor Individuele inkomstenstoeslag

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Individuele inkomstenstoeslag	7,3	8,1	6,7	7,4

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met Individuele inkomstenstoeslag. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

## Hengelo

- *Gelukkig krijg ik een brief anders had ik het niet geweten, dat is fijn.*
  - *Het voorkomt schulden bij betaling vaste lasten.*
  - *Goed om wat extra te hebben voor december.*
  - *Gemakkelijk aan te vragen en snel uitgekeerd.*
  - *Hoewel de aanvraag vrij veel papierwerk benodigd is het bedrag zeer welkom. Zeker in deze tijden.*
  - *Het was goed vanwege de kosten van levensonderhoud en de producten.*
- *Ik ken dit niet en zal hiernaar informeren.*
  - *Door deze vragenlijst ben ik er over gaan lezen en heb de toeslag aangevraagd. Bedankt!*
  - *Het is onduidelijk. Eigenlijk zou ik het niet moeten krijgen met mijn Wajong. Maar elke keer zegt de gemeente dat het wel kan. Uiteraard fijn.*
- *Ik kreeg het elk jaar, nu niet meer omdat mijn inkomen te hoog zou zijn, terwijl mijn inkomen niet is veranderd.*
  - *Door de kapitaaleis is het onmogelijk om hier gebruik van te maken. Vind het overigens wel goed dat deze regeling bestaat voor langdurige minima. De kapitaaleis is niet altijd billijk doordat kapitaal soms vast zit in bijvoorbeeld stenen en daardoor niet aan te spreken valt.*
  - *In verleden prima, hoefde ik ook niet aan te vragen. Nu is het lastiger om individuele inkomstenstoeslag te krijgen. Gaat over 3 voorgaande jaren en niet huidige jaar meegerekend.*
  - *Zit met uitkering onder het niveau. Heeft mij niemand iets verteld.*

## Haaksbergen

- *Ging heel snel.*
- *Wij gebruiken individuele inkomstenstoeslag omdat alles duurder is geworden.*
- *Daar weet ik niet veel van.*
- *Lastig om dit elk jaar weer opnieuw te moeten doen.*
- *Een paar jaar niet gekregen, naar gemeente geweest voor antwoord. De dame wist geen antwoord. Gevraagd aan leidinggevende, en kreeg te horen dat ik iets psychisch moest hebben om van de regeling gebruik te kunnen maken. Dus paar jaar geen individuele inkomstentoeslag gekregen. Heb helemaal geen psychische aandoeningen, maar antwoord bleef NEE.*
- *Heb deze toeslag nooit aangevraagd, omdat ik er teveel formulieren voor moet invullen en papieren voor moet inleveren die de gemeente al lang in haar bezit heeft.*

## Borne

- *Ik weet niet meer of ik dat nog krijg.*
- *Heb net boven het bedrag een inkomen gehad wat dus resulteert in geen toeslag krijgen. Jammer want van zo'n bedrag kan je net even iets meer ademhalen in deze tijd.*
- *Als je één maand teveel inkomsten hebt gehad, heb je al geen recht meer op. Ongeacht of je jaarinkomen onder het minimum zit.*

## 4.8 Collectieve zorgverzekering bij Menzis

Inwoners met een laag inkomen kunnen gebruikmaken van de collectieve zorgverzekering bij Menzis.

**Tabel 30** Bent u bekend met de collectieve zorgverzekering bij Menzis?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	72%	78%	65%	72%
Deels	13%	8%	26%	14%
Nee	15%	14%	9%	14%

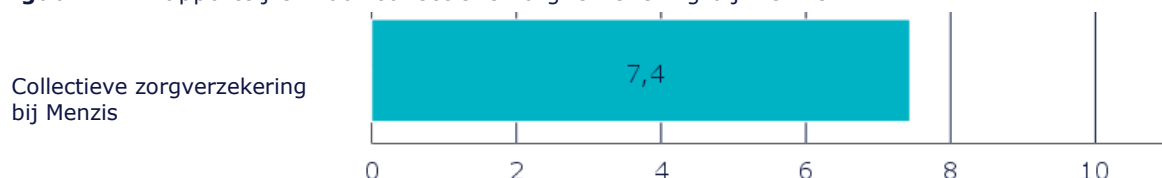
72% van de respondenten is bekend met de mogelijkheden van de collectieve zorgverzekering bij Menzis. 14% is dit deels en 14% is niet bekend met de mogelijkheden.

**Tabel 31** Heeft u gebruikgemaakt van de collectieve zorgverzekering bij Menzis?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Ja	65%	63%	64%	65%
Nee	35%	37%	36%	35%

65% van de respondenten heeft naar eigen zeggen gebruikgemaakt van de collectieve zorgverzekering bij Menzis. Aan deze respondenten is gevraagd om de zorgverzekering te waarderen met een rapportcijfer. Men waardeert dit gemiddeld met een 7,4. De respondenten uit Haaksbergen geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer.

**Figuur 12** Rapportcijfer voor collectieve zorgverzekering bij Menzis



**Tabel 32** Rapportcijfer voor collectieve zorgverzekering bij Menzis

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	W&I HHB
Collectieve zorgverzekering bij Menzis	7,5	7,2	7,6	7,4

Klanten konden in een open tekstvlak toelichten wat hun ervaringen zijn met de collectieve zorgverzekering bij Menzis. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Individuele opmerkingen laten per gemeente voorbeelden zien van ervaringen waar de respondenten verbetermogelijkheden zien of waar zij waarde aan hechten.

### Hengelo

- *Ik vind het makkelijk en goed dat de gemeente dit automatisch betaalt.*
- *Zo kom ik niet in de problemen.*
- *Zelfde zorgverzekering, maar wel goedkoper.*
- *Tevreden.*
- *Goed geregeld maar premie te hoog.*
- *Als chronisch patiënt gaan alle extra inkomsten zoals vakantiegeld op aan zorgkosten.*
- *Premie te hoog. Soms kun je dan beter zelf betalen i.p.v. premie.*
- *In 2022 kreeg je nog korting op de basis. In 2023 niet meer. Geen compensatie in bijvoorbeeld aanvullend.*
- *Ondanks collectieve korting is deze zorgverzekering heel erg duur!*
- *Ik vind het soms vaag en onduidelijk wat en hoeveel vergoed wordt. Bij Menzis kan ik niet online dingen aanpassen.*
- *Veels te duur. Niet meer te betalen.*

### Haaksbergen

- *Ik heb het wel, is wel goed.*
- *Loopt soepel.*
- *Ben ik niet voor verzekerd. Ik heb een andere.*
- *Voor pruik – gebruiken.*
- *Menzis is heel duur, ik verander het.*
- *Ik ga overstappen naar een andere zorgverzekering. Menzis is heel duur.*

### Borne

- *Prima geregeld.*
- *Ben erg blij met de collectieve zorgverzekering. Ook omdat het eigen risico vergoed wordt. Ik heb erg hoge zorgkosten.*
- *Vind ik wel fijn.*
- *Premie is wel aanzienlijk duurder dan andere verzekeringen, zeker als je goed gezond bent is het geen aanbeveling om Menzis te nemen.*
- *Niet genoeg voor tandheelkundige implantaten, ook niet genoeg voor ouderen voor fysiotherapie...*

Wanneer we de bekendheid van regelingen met elkaar vergelijken dan valt op dat kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en de collectieve zorgverzekering van Menzis de grootste bekendheid kennen. Relatief veel respondenten zeggen niet bekend te zijn met Individuele inkomstenstoeslag, Jeugdfonds Sport & Cultuur en Stichting Leergeld. Dit biedt aanknopingspunten voor verbetering van deze bekendheid.



**Tabel 33** Bent u bekend met de mogelijkheden van..

	Ja	Deels	Nee
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	72%	16%	13%
Collectieve zorgverzekering Menzis	72%	14%	14%
Bijdragen voor volwassenen	55%	29%	16%
Bijzondere bijstand	52%	27%	21%
Individuele inkomenstoelage	47%	12%	41%
Jeugdfonds Sport & Cultuur	36%	19%	45%
Stichting Leergeld <sup>2</sup>	25%	12%	62%

	Alle	De meeste	Enkele	Geen
Kindpakket	43%	31%	14%	12%

Het gebruik van de regelingen volgt ongeveer dezelfde verdeling als de bekendheid met de regelingen. Daar waar het gebruik lager is dan gemiddeld, of lager dan verwacht, biedt dit een aanknopingspunt voor het stimuleren van het gebruik.

**Tabel 34** Heeft u gebruik gemaakt van...

	Ja	Nee
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	69%	31%
Collectieve zorgverzekering Menzis	65%	35%
Kindpakket	65%	35%
Bijdragen voor volwassenen	60%	40%
Bijzondere bijstand	56%	44%
Jeugdfonds Sport & Cultuur	55%	45%
Individuele inkomenstoelage	46%	54%
Stichting Leergeld	33%	67%

Alle regelingen worden met een ruime voldoende gewaardeerd. Het Kindpakket en bijzondere bijstand krijgen met een 7,6 gemiddeld het hoogste rapportcijfer. Stichting Leergeld krijgt met 6,8 gemiddeld het laagste rapportcijfer van alle regelingen.

**Tabel 35** Rapportcijfer voor..

	Rapportcijfer
Kindpakket	7,6
Bijzondere bijstand	7,6
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	7,5
Collectieve zorgverzekering Menzis	7,4
Jeugdfonds Sport & Cultuur	7,4
Individuele inkomenstoelage	7,4
Bijdragen voor volwassenen	7,2
Stichting Leergeld	6,8

<sup>2</sup> Stichting Leergeld is uitsluitend een regeling in Haaksbergen. Alleen de inwoners uit Haaksbergen hebben deze vragen gekregen.

# H5 | Eerstelijnsdienstverlening en informatievoorziening

In dit hoofdstuk gaan we in op de waardering van de medewerkers van Werk en Inkomen, de eerstelijnsdienstverlening en de informatievoorziening.

## 5.1 Waardering medewerkers

Uw medewerkers zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met uw klanten. De ervaring die klanten hebben met een gemeente is vaak sterk afhankelijk van hoe zij direct contact met medewerkers ervaren. Aan de klanten is hun waardering voor de dienstverlening door de medewerkers van Werk en Inkomen gevraagd. Onderstaande figuur toont de resultaten op deze vraag. Gemiddeld geven de klanten een 7,8 als rapportcijfer voor de medewerkers van Werk en Inkomen. Dit is een goed resultaat.

**Figuur 13** Rapportcijfer voor de dienstverlening door de medewerkers van Werk en Inkomen

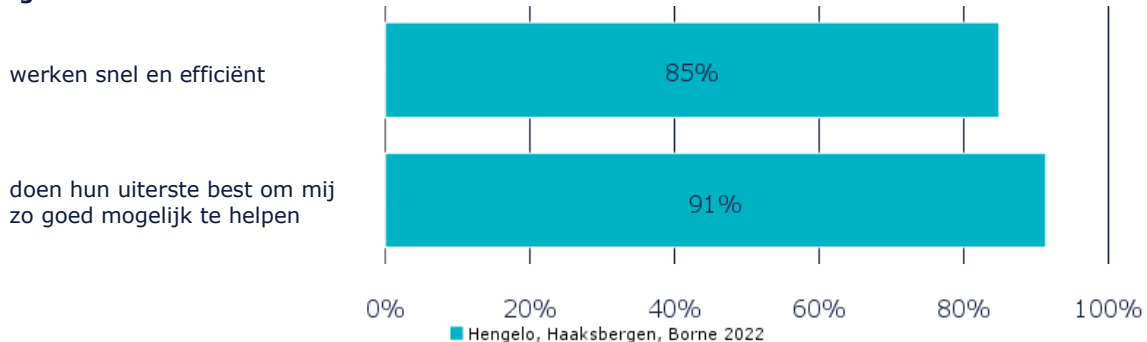


**Tabel 36** Mening dienstverlening door de medewerkers van Werk en Inkomen per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Mening dienstverlening	7,6	8,3	7,4	7,8

We hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en gevraagd of ze het hier mee eens of oneens zijn.

**Figuur 14** De medewerkers van Werk en Inkomen..

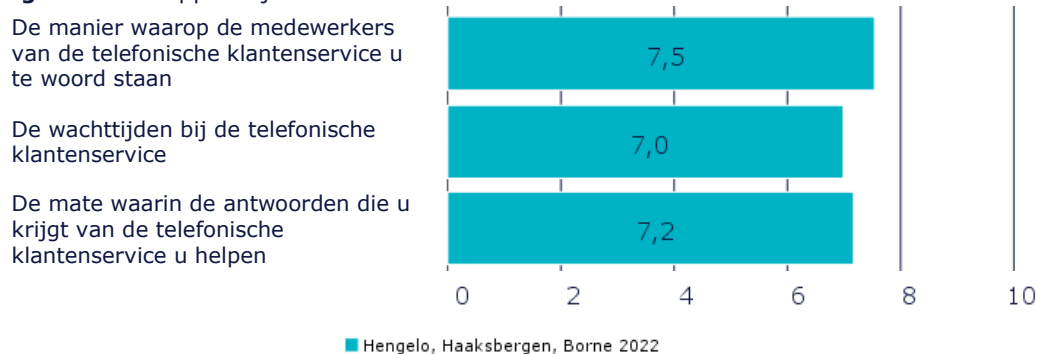


Het overgrote merendeel van de klanten kan zich vinden in de twee positieve uitspraken over de medewerkers van Werk en Inkomen. 91% vindt dat zij hun uiterste best doen om klanten zo goed mogelijk te helpen en 85% deelt de mening dat de medewerkers snel en efficiënt werken.

## 5.2 Klantenservice

Wanneer klanten telefonisch contact opnemen worden zij te woord gestaan door de telefonische klantenservice. Dit contact is hiermee een belangrijk startpunt voor de verdere ervaring van de klant. Voor inwoners met een laag inkomen is daarnaast toegankelijke informatie over mogelijkheden belangrijk. Figuur 15 laat zien welke rapportcijfers de respondenten gemiddeld geven aan de volgende aspecten van de klantenservice:

**Figuur 15** Rapportcijfers voor de klantenservice



**Tabel 37** Rapportcijfers voor de klantenservice per gemeente

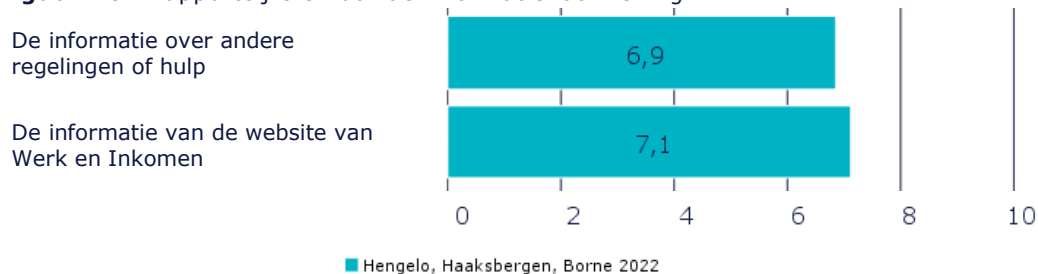
	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
De manier waarop de medewerkers van de telefonische klantenservice u te woord staan	7,5	8,0	7,1	7,5
De wachttijden bij de telefonische klantenservice	7,1	7,0	6,2	7,0
De mate waarin de antwoorden die u krijgt van de telefonische klantenservice u helpen	7,2	7,4	6,6	7,2

De klanten oordelen het meest positief over de manier waarop de medewerkers hen te woord staan (7,5). De mate waarin de antwoorden die zij krijgen van de telefonische klantenservice hen helpen krijgt gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer. Het laagste rapportcijfers geeft men voor de wachttijden bij de telefonische klantenservice. Dit aspect wordt met een 7,0 gemiddeld alsnog redelijk goed gewaardeerd.

### 5.3 Informatievoorziening

Voor inwoners met een laag inkomen is informatie over mogelijke ondersteuning belangrijk. Wanneer de informatie goed toegankelijk is, kan dit een positief effect hebben op het gebruik van regelingen. Figuur 16 laat zien welke rapportcijfers de respondenten gemiddeld geven aan de volgende aspecten van de informatievoorziening.

**Figuur 16** Rapportcijfers voor de informatievoorziening



**Tabel 38** Rapportcijfers voor de informatievoorziening per gemeente

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
De informatie over andere regelingen of hulp	6,8	7,2	6,4	6,9
De informatie op de website van Werk en Inkomen	7,2	7,0	6,7	7,1

De informatie over andere regelingen of hulp, bijvoorbeeld de Wmo, toeslagen, enzovoorts (6,9) en de informatie op de website van de Werk en Inkomen (7,1) worden met een gemiddeld rapportcijfer van rond de zeven, redelijk goed gewaardeerd.

## H6 | Digitalisering

De digitale toegankelijkheid van de dienstverlening van gemeenten wordt steeds belangrijker. Er zijn daarom vragen gesteld over de toegang tot internet, het gebruik van e-mail en DigiD en de manier waarop men het liefst stukken aanlevert bij Werk en Inkomen. Zodoende kan de afdeling Werk en Inkomen hier haar werkwijze op afstemmen. Het is interessant om te volgen in hoeverre deze toegang zich onder klanten in de toekomst ontwikkelt.

### 6.1 Toegang tot internet

Een grote meerderheid (89%) heeft toegang tot het internet. Betekent desalniettemin dan één op de tien respondenten niet over internet beschikt.

**Tabel 39** Heeft toegang tot internet (via computer, tablet of telefoon)

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Ja	88%	89%	96%	89%
Nee	12%	11%	4%	11%

### 6.2 Gebruik DigiD

De meeste respondenten (66%) vinden het makkelijk om gebruik te maken van DigiD. Bij 14% gaat het moeizaam, 13% maakt er alleen met hulp van een ander gebruik van en 7% maakt geen gebruik van DigiD.

**Tabel 40** Heeft toegang tot internet (via computer, tablet of telefoon)

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Ja, makkelijk	63%	75%	70%	66%
Ja, maar moeizaam	17%	6%	9%	14%
Ja, met hulp van een ander	12%	11%	17%	13%
Nee	8%	8%	4%	7%

### 6.3 Voorkeur voor manier van stukken aanleveren

De respondenten leveren hun stukken het liefst via internet aan bij Werk en Inkomen. 27% geeft de voorkeur aan het opsturen per post en 26% geeft de voorkeur aan het persoonlijk afgeven van stukken bij de balie.

**Tabel 41** Heeft toegang tot internet (via computer, tablet of telefoon)

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Persoonlijk afgeven bij de balie	28%	23%	23%	26%
Opsturen per post	28%	37%	9%	27%
Via internet	45%	40%	68%	47%

## H7 | Succes- en verbeterpunten

### 7.1 Wat gaat er goed?

De klanten is gevraagd wat ze goed vinden aan Werk en Inkomen. Hieronder staan de onderwerpen die de respondenten het meest als succespunten genoemd hebben, aangevuld met enkele citaten ter illustratie

- Dat inkomensondersteuning bestaat:
  - *'Snel geregeld, en ik ben dankbaar dat het bestaat.'*
  - *'Dat de ondersteuning er is. Het idee geeft al minder zorgen.'*
  - *'Goede instelling, zo heb je als minima of als werken niet lukt toch een inkomen.'*
  - *'De mogelijkheid om ook in aanmerking te komen voor de uitslagen en kwijtscheldingen als je geen uitkering hebt.'*
  - *'Dat er veel hulp is zoals Kindpakket, sport en cultuurfonds.'*
  - *'Ja jeetje. Ik ben er gewoon mega dankbaar voor alle hulp!'*
  - *'Er wordt door Werk en Inkomen goed gedacht aan mensen die het minder hebben.'*
  - *'De mogelijkheden voor tegemoetkomingen'*
- Klantvriendelijkheid/hulpvaardigheid:
  - *'Klantvriendelijkheid.'*
  - *'Goede dienstverlening.'*
  - *'Ik ben goed geholpen.'*
  - *'Ik word efficiënt en goed geholpen.'*
  - *'Ze helpen graag als je ergens niet uitkomt.'*
  - *'Vriendelijkheid en informatievoorziening.'*
  - *'Altijd vriendelijk en goed bereikbaar.'*
  - *'Ik word altijd netjes geholpen bij de balie.'*
- Algemeen
  - *'Ze doen goed.'*
  - *'Het gaat alles prima. Heel erg bedankt.'*
  - *'Over het algemeen goed.'*
  - *'De meeste dingen gaan wel goed.'*
  - *'Ben tevreden over hoe het nu gaat.'*
  - *'Alles gaat volgens mij wel goed.'*
- Mijn contactpersoon
  - *'Vriendelijke klantmanager.'*
  - *'Mijn contactpersoon dacht echt met me mee en ik heb goed mijn verhaal kunnen doen.'*
  - *'Ik ben ontzettend goed geholpen door ... Die verdient een grote pluim.'*
  - *'Mijn contactpersoon reageert snel. Elke dag bereikbaar.'*
- Rekening houden met situatie:
  - *'Ze houden rekening met dat ik mijn vrouw verzorg en drie klein kinderen, van 6, 12 en 13 jaar.'*
  - *'Ze denken met je mee en weten de juiste mensen te vinden.'*
  - *'Ze zoeken altijd een uitweg.'*
- Snelheid
  - *'Snelle reactie.'*
  - *'Duidelijk en snel uitbetaald.'*
  - *'Als de beslissing genomen is dat het geld dan snel op de rekening staat.'*
  - *'Relatief snelle afhandeling van vragen.'*



- Informatievoorziening/toegankelijkheid (digitaal)
  - *'Bieden van informatie.'*
  - *'De informatie op de website.'*
  - *'Het digitale proces is aanzienlijk verbeterd. Complimenten hiervoor.'*
  - *'Kan tegenwoordig veel online vinden en regelen.'*

## 7.2 Wat kan er beter?

Vervolgens is klanten gevraagd wat Werk en Inkomen nog zou kunnen verbeteren. Hieronder staan de onderwerpen die de respondenten het meest als verbeterpunten hebben genoemd, aangevuld met enkele citaten ter illustratie:

- Informatievoorziening over regelingen
  - *'Ik vind dat ik niet genoeg geattendeerd word op dingen waar ik recht op heb, wat ik kan aanvragen (bijzondere bijstand, gemeentebelastingen, langdurigheidstoelage).'*
  - *'Niet alleen benoemen dat er extra potjes zijn maar meer duidelijke informatie geven daarover.'*
  - *'Het kan beter gecommuniceerd worden.'*
  - *'Wanneer je geen uitkering hebt en dus zelf werkt maar toch in de minima valt, is het erg lastig om te achterhalen waar je allemaal recht op hebt.'*
  - *'Er zijn teveel dingen die aangevraagd kunnen worden, maar zitten niet onder 1 categorie. Hierdoor ben je constant zoekende. Dit kan beter.'*
  - *'Voorlichting geven aan mensen die niet zijn best doen.'*
  - *'Ik vraag niet zo gauw iets, altijd zelfstandig gered. Het is wel verbeterd nu, helaas veel dingen niet geweten waar ik recht op had, werd je toen ook niet gezegd, zelf uitzoeken maar in een scheiding heb je teveel aan je hoofd. Helaas hebben mijn kinderen veel gemist waar ze eigenlijk recht op hadden zoals fiets of computer, dat vind ik zuur.'*
  - *'Betere informatie aan de mensen geven hoe dit allemaal aangevraagd kan worden.'*
  - *'Niet alleen benoemen dat er extra potjes zijn maar meer duidelijke informatie geven daarover.'*
  - *'Ik zou graag een proactieve houding willen zien. Je wordt geacht alle regelingen zelf uit te zoeken terwijl je wel bekend bent bij de gemeente als inwoners met een laag inkomen.'*
  - *'Duidelijker zijn in waar recht op is.'*
- Verruimen financiële ondersteuning
  - *'De bedragen zijn veel te ruw voor alle categorieën nu in deze tijd.'*
  - *'Er zal meer financiële hulp moeten zijn. Door inflatie en hoge energieprijzen, wordt het bijna niet meer leefbaar ondanks de minimale verhogingen van de uitkering en of toeslagen.'*
  - *'Mensen met opgebouwd spaargeld ook voor allerlei financiële kwijtscheldingen in aanmerking laten komen. Moet eerst mijn spaargeld opmaken tot ik niets meer heb.'*
- Makkelijker maken aanvraagproces
  - *'Meer info en bundeling van mogelijkheden. Het zou zoveel makkelijker zijn om alles in een keer aan te vragen.'*
  - *'Het is heel lastig om alles weer aan te leveren omdat wij zelf niet kunnen lezen en schrijven. Te bureaucratisch.'*
  - *'Als een inkomen meer als twee jaar het zelfde is niet iedere keer inkomsten opvragen alleen bij een loonsverhoging.'*

- Meer contact
  - *'Persoonlijk contact cliëntondersteuner.'*
  - *'Contact na ziektemelding. Heb maanden moeten wachten op telefoontje re-integratiebegeleider.'*
  - *'We mogen vaker contactmomenten hebben.'*
  - *'Meer face-to-face contact.'*
- Secuur (samen)werken
  - *'De informatieoverdracht tussen medewerkers zodat de één op de hoogte is van de afspraken met de ander. Maar dit kunnen toevalstreffers zijn geweest in mijn situatie.'*
  - *'Bij telefoongesprek wordt door mevrouw toegezegd dat collega dit uit gaat zoeken. Tot op heden geen reactie. Wie was dan deze collega?'*
  - *'Mijn post niet kwijtraken. De gemeente raakt continu mijn post kwijt. Als ik het afgeef bij de balie wordt verzocht om dit in de brievenbus te doen en dat doe ik dan.'*
- Snelheid
  - *'Aanvragen kunnen sneller verwerkt worden.'*
  - *'Wachttijd voor de aanvraag is lang.'*
  - *'Post zou sneller kunnen.'*
- Toegankelijkheid
  - *'Het wordt vrij lastig gemaakt om je zonder DigiD in te schrijven en ik moest daarvoor naar Enschede vanuit Hengelo. Ik kies er heel bewust voor om geen DigiD te hebben om fraude hiermee te voorkomen. Een dergelijk standpunt zou meer geaccepteerd dienen te worden.'*
  - *'Waarom is het nog steeds niet mogelijk om salarisstrook en controleformulier digitaal in te leveren bij W en I? Nu kan ik alleen de salarisstrook uploaden, maar het controleformulier moet via de post.'*
- Klantvriendelijkheid/bejegening
  - *'Klantvriendelijk is niet klantvriendelijk.'*
  - *'Dreigende toon in brieven.'*

Aan het eind van de vragenlijst is de klanten gevraagd wat zij van de vragenlijst vonden. Of ze het makkelijk konden invullen en of ze het waarderen dat Werk en Inkomen om hun mening vraagt. De resultaten staan in onderstaande tabel. Het overgrote merendeel van de klanten kon de vragenlijst makkelijk invullen (93%) en vindt het fijn dat Werk en Inkomen om hun mening vraagt (95%).

**Tabel 42** Wat vond u van deze vragenlijst?

	Hengelo	Haaksbergen	Borne	HHB
Ik kon de vragenlijst makkelijk invullen	93%	88%	100%	93%
Ik vind het fijn dat Werk en Inkomen om mijn mening vraagt	98%	85%	95%	95%

## BMC

Databankweg 26D  
3821 AL Amersfoort

Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00  
info@bmc.nl  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

KvK BMC Advies 32078667  
IBAN NL91ABNA0504035754  
BTW NL80.86.63.598 B.01

## Colofon

April 2023

Classificatie : Vertrouwelijk

Naam adviseur : Simon Wajer

Kenmerknummer : PO027421-1930

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)



## **EVALUATIE MINIMAREGELINGEN GEMEENTE HENGELO**

# Evaluatie minimaregelingen gemeente Hengelo 2023

Een onderzoek naar de omvang en samenstelling van de doelgroep voor het armoedebeleid, het gebruik van minimaregelingen en de effecten van deze regelingen op de inkomenspositie van minimahuishoudens in de gemeente Hengelo.

## Colofon

Versie definitief, 1.3

### Opdrachtgever

Gemeente Hengelo

### Datum

Juni 2023

### Auteurs

Bert van Putten

Xiaochang Campmans

### KWIZ

Stavangerweg 23 - 5

9723 JC Groningen

050 - 5252473

contact@kwiz.nl

### Uitgave

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

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Samenvatting en conclusies.....	3
1. Huidig beleid Hengelo .....	5
1.1. Het taboe doorbreken, beleidskader armoede en schulden Hengelo .....	5
1.2. De Amsterdamse Agenda.....	6
2. Minimahuishoudens in Hengelo .....	8
3. Gebruik inkomensondersteunende voorzieningen.....	10
3.1. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen .....	10
3.2. Individuele Bijzondere bijstand .....	10
3.3. Energietoeslag.....	10
3.4. Individuele inkomenstoeslag.....	11
3.5. Sport- en Cultuurfonds voor volwassenen.....	11
3.6. Collectieve zorgverzekering.....	12
3.7. Kindpakket .....	12
3.8. Jeugdfonds Sport en Cultuur .....	12
3.9. Gratis vervoer 65+ .....	13
3.10. Conclusies .....	13
4. Regelingen minimabeleid Hengelo vergeleken.....	14
4.1. Kwijtschelding gemeente belastingen .....	14
4.2. Individuele inkomenstoeslag.....	14
4.3. Sport- en Cultuurfonds volwassenen.....	15
4.4. Collectieve zorgverzekering.....	16
4.5. Kindpakket .....	17
4.6. Jeugdfonds Sport en Cultuur .....	19
4.7. Gratis openbaar vervoer voor ouderen (65+) .....	20
4.8. Regelingen die de gemeente Hengelo niet kent.....	20
4.9. Conclusies .....	21
Bijlage 1: Systematiek Armoede Index (doelgroep geen of laag vermogen) .....	22
Bijlage 2 Overzicht regelingen en gebruik.....	23

## Inleiding

Het beleidskader Armoede en Schulden 2021-2024 van de gemeente Hengelo loopt volgend jaar af. Ter voorbereiding op het nieuw te ontwikkelen beleidskader gaat de gemeente het huidige beleid in de komende periode evalueren. Onderdeel van deze evaluatie is het verkrijgen van inzicht in de omvang van de minimapopulatie en het bereik van de diverse minimaregelingen. Daarnaast wil de gemeente een overzicht hebben van de minimaregelingen in een aantal andere gemeenten.

De gemeente heeft daarom KWIZ opdracht gegeven om de doelgroep van het minimabeleid en het huidige bereik van regelingen in beeld te brengen. Daarnaast worden de regelingen van de gemeenten Enschede, Almelo, Borne, Haaksbergen, Amsterdam, Roosendaal en Sittard-Geleen vergeleken met de regelingen die de gemeente Hengelo kent.

In het onderzoek staan de volgende vragen centraal:

- Wat is de omvang en samenstelling van de doelgroepen voor het armoedebeleid in de gemeente Hengelo?;
- Welke typen huishoudens en inkomenscategorieën zijn hierbij te onderscheiden?;
- Wat zijn de inkomensbronnen van deze minima?;
- Hoeveel kinderen groeien op in armoede?;
- Wat is het bereik van de verschillende minimaregelingen en hoe verhoudt zich dit bereik tot landelijke gemiddelden?;
- Hoe zien de minimaregelingen er in de genoemde referentiegemeenten uit?;

### Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een door KWIZ ontwikkeld analysemodel. Deze armoede index wordt samengesteld op basis van een combinatie van gemeentelijke gebruiksgegevens, geëxtrapoleerde CBS-gegevens en kengetallen op basis van ervaringscijfers bij andere gemeenten. Daarnaast hebben we de verschillende regelingen van de gemeenten geïnventariseerd en vergeleken op inhoud, bedragen en criteria.

### Actualiteit onderzoek

De gegevens over de omvang en samenstelling van de doelgroepen voor het minimabeleid hebben als peildatum 1 januari 2023. De gegevens over het gebruik van de verschillende voorzieningen zijn gebaseerd op het totale gebruik in het jaar 2022.

### Leeswijzer

Het eerste hoofdstuk bevat een korte weergave van het beleid van de gemeente Hengelo en een vergelijking met het Amsterdamse beleid. In het volgende hoofdstuk van deze rapportage wordt de doelgroep voor het armoedebeleid in beeld gebracht. In het derde hoofdstuk gaan we in op het gebruik van minimaregelingen. In het laatste hoofdstuk plaatsen we de regelingen van de gemeente in vergelijkend perspectief met andere gemeenten.



## Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk staan de belangrijkste bevindingen op een rij.

### **Van alle huishoudens in Hengelo heeft 11,7 procent een inkomen tot 120 procent wettelijk sociaal minimum en een laag vermogen**

Dit is vergelijkbaar met het gemiddeld aandeel minimahuishoudens in andere (vergelijkbare) gemeenten. Daarnaast zijn er nog 800 huishoudens met een inkomen tot 120 procent wettelijk sociaal minimum die een zodanig vermogen hebben dat ze geen recht hebben op een aantal regelingen.

Van de bijna 14.000 opgroeiende jongeren in de leeftijd tot 18 jaar in Hengelo woont 10,2 procent in een huishouden met een inkomen tot maximaal 120 procent van het voor dat huishouden geldende wettelijke sociale minimum. Het gemiddelde aandeel in vergelijkbare gemeenten is 8 à 9 procent, dus Hengelo wonen relatief veel kinderen die opgroeien in armoede.

### **Het bereik van de regelingen in de gemeente Hengelo is in het algemeen goed.**

Dit sluit aan bij de doelstelling van de gemeente Hengelo om het gebruik van de regelingen te vergroten. Ten opzichte van 2021 is het bereik in 2022 gestegen of gelijk gebleven. Uitzondering is de collectieve zorgverzekering.

De gemeente Hengelo heeft daarnaast specifieke doelstellingen geformuleerd voor het bereik van het Kindpakket en het Sport en cultuurfonds voor volwassenen. De doelstelling voor het kindpakket (een bereik van 90 procent van de doelgroep) is niet gehaald, maar het huidige bereik van 72 procent is al hoog in vergelijking met andere gemeenten<sup>1</sup>. Het bereik van het Sport en Cultuurfonds voor volwassenen blijft achter bij de doelstellingen. Weliswaar zijn er veel gratis bibliotheekpassen verstrekt, maar voor de overige onderdelen van het pakket is het bereik 7 procent. Dit blijft achter bij de doelstelling van 20 procent.

### **Aanbevelingen**

Op basis van de bevindingen doen wij de volgende aanbevelingen.

- Het Sport- en Cultuurfonds bereikt nog onvoldoende volwassen inwoners. Onze aanbeveling is dan ook om de informatievoorziening voor deze regeling nader te bekijken en opnieuw op te zetten. De mate van bekendheid van een regeling is een belangrijke voorwaarde voor een goed gebruik ervan. Daarnaast adviseren we de gemeente om te onderzoeken of de inhoud van het pakket voldoende aansluit bij de behoefte van de inwoner. Onderzoek daarnaast of aansluiting bij het landelijke Volwassenfonds Sport en Cultuur daarbij wenselijk is. Dit is een zusterorganisatie van het Jeugdfonds Sport en Cultuur.

### **De gemeente Hengelo voert in vergelijking met andere gemeenten een ruimhartig beleid.**

De inkomensgrens van 120 procent van het wettelijk sociaal minimum is vergelijkbaar met andere gemeenten, de bedragen die de gemeente Hengelo verstrekt liggen op of boven het gemiddelde van andere gemeenten. Ook bijvoorbeeld is de referteperiode van de individuele inkomensvoorslag van 36 maanden korter dan een aantal andere gemeenten hanteren.

Ten aanzien van de inkomensgrens van 120 procent wettelijk sociaal minimum die de gemeente Hengelo hanteert, zijn er met name verschillen rond de kindpakketten die de

---

<sup>1</sup> Het bereik is al wel relatief hoog., maar is lager dan het bereik van de regeling zoals beschreven in het Beleidskader Armoede en Schulden als nulmeting over 2019 van 87 procent. De verklaring hiervoor is dat de systematiek van berekenen van het aantal kinderen afwijkt.

gemeenten aanbieden. Een aantal gemeenten (Amsterdam, Sittard-Geleen) heeft de inkomensgrens gesteld op 150 procent van het wettelijk sociaal minimum. Bij meer gemeenten in Nederland speelt de discussie over de inkomensgrens van het kindpakket. Veel gemeenten denken aan het verhogen van de inkomensgrens tot 130 procent van het wettelijk sociaal minimum of tot hoger zoals Sittard-Geleen en Amsterdam hebben. Bij de gemeenten waar KWIZ onderzoek doet zijn de meerkosten van het verhogen van de inkomensgrens een punt van discussie en ook de eventuele gevolgen voor het inkomen na werkaanvaarding: leidt het verhogen van de inkomensgrens ook tot een armoedeval. Overigens staat het generiek verhogen van de inkomensgrens tot 130 procent wettelijk sociaal minimum voor alle regelingen ook bij meerdere gemeenten op de agenda.

### **Aanbevelingen**

Op basis van de bevindingen doen wij de volgende aanbevelingen.

- Onderzoek de mogelijkheden om de inkomensgrens van het Kindpakket te verhogen. Veel gemeenten zijn er mee bezig of hebben deze al verhoogd. Neem daarbij ook de effecten op de mogelijke armoedeval mee in het onderzoek.
- Aangezien de discussie over verhoging van de inkomensgrenzen al snel breder wordt gevoerd, adviseren we om tegelijk ook de mogelijkheden om voor andere participatieregelingen de inkomensgrens te verhogen in kaart te brengen als scenario. Daarbij gaat het dan om het Sport- en Cultuurfonds voor volwassenen de collectieve zorgverzekering.

### **De inhoud van de kindregelingen en participatieregelingen voor volwassenen wijken tussen gemeenten af**

Inhoudelijk zijn er verschillen tussen de regelingen die de gemeenten aanbieden. De grootste verschillen zijn te vinden in de inhoud van het Kindpakket. De aard en omvang van de vergoeding verschilt en ook de wijze van aanbieden. De gemeente Hengelo heeft qua inhoud en hoogte van de vergoedingen ook hier een ruimhartig beleid. Specifiek vergeleken met de gemeente Amsterdam geldt dat Amsterdam een hogere inkomensgrens hanteert voor het Kindpakket. Ook de wijze van uitvoering wijkt behoorlijk af omdat de gemeente Amsterdam met een stadspas werkt. Deze stadspas is laagdrempelig aan te vragen en via de stadspas kan een kind en ook een volwassene relatief eenvoudig toegang krijgen tot allerlei vergoedingen. Voor het werken met een dergelijke kortingspas dient aan een aantal voorwaarden te worden voldaan. Zo is het van belang dat er voldoende aanbod is van activiteiten in de stad en regio en er voldoende inwoners zijn die er gebruik van kunnen maken. Daarnaast is een actieve werving van kortingen bij aanbieders en marketing van een dergelijke pas van belang. Dit betekent in de uitvoering dat er voldoende capaciteit vrij gemaakt moet worden. Overigens worden dergelijke pasconcepten ook in andere regio's zoals Rotterdam, Utrecht en Den Haag gevoerd.

### **Aanbevelingen**

Op basis van de bevindingen doen wij de volgende aanbevelingen.

- Evalueer de samenwerking met het Jeugdfonds Sport en Cultuur in relatie tot het Kindpakket. Kijk of er geen overlap is en onderzoek de mogelijkheden om onderdelen onder te brengen bij het Jeugdfonds Sport en Cultuur.
- Het Kindpakket bevat veel verschillende vergoedingen voor kinderen. Dit is ruimhartig vormgegeven. Besteed daarom goed aandacht aan de communicatie en de toegankelijkheid van de brede mogelijkheden van het Kindpakket.

# 1. Huidig beleid Hengelo

In dit hoofdstuk staat het huidige beleid (visie, uitgangspunten en doelstelling) rondom armoede en schulden van de gemeente Hengelo beschreven. Daarnaast wordt een beleidsmatige vergelijking gemaakt met de Amsterdamse Agenda, de beleidsvisie op armoede en schulden van de gemeente Amsterdam.

## 1.1. Het taboe doorbreken, beleidskader armoede en schulden Hengelo

De gemeente Hengelo werkt met het 'Beleidskader Armoede en Schulden 2021-2024, het taboe doorbreken'. Het beleidskader omvat het integrale armoede-en schuldenbeleid van de gemeente Hengelo. Dit beleidskader bestaat uit richtlijnen van de landelijke gemeentelijke wet - en regelgeving, het Hengelose sociaal beleid 'Met Respect' en doelen uit het coalitieprogramma van de jaren 2018-2022.

De gemeente Hengelo vindt het belangrijk dat alle inwoners van Hengelo ongehinderd mee kunnen doen in de samenleving. Hierbij wordt er specifiek gekeken naar inwoners die hier (door armoede of schulden) moeite mee hebben, daarnaast wordt er extra aandacht besteed aan kinderen. Hiervoor worden gemeentelijke minimaregelingen en ondersteuning ingezet.

Voor de beleidsperiode is de volgende doelstelling vastgesteld: *Met een integrale en goed bereikbare, laagdrempelige dienstverlening zoveel mogelijk inwoners optimaal gebruik laten maken van onze voorzieningen, om de gevolgen van armoede te verzachten en waar mogelijk uit hun (uitzichtloze) schulden – armoedesituatie te helpen.*

### Uitgangspunten

De doelstelling van de gemeente is vertaald in beleidsuitgangspunten en focuspunten. De rode draad in het gemeentelijk beleid is dat de gemeente inwoners in staat wil stellen zich verder te ontwikkelen. Daarvoor biedt de gemeente ook maatwerk aan in de vorm van regelingen en ondersteuning. De gemeente gebruikt de reguliere planning en control cyclus om het beleid bij te sturen. Deze focuspunten worden gebruikt bij het monitoren van indicatoren en sturen van het beleid. Hier wordt rekening gehouden met de volgende inhoudelijke thema's:

- Preventie en vroegsignalering: dit gaat om het ontwikkelen een actieve aanpak 'Vroegsignalering' voor inwoners met het risico op problematische schulden. Van hieruit breiden we uit, waarbij we ook onze gemeentelijke dienstverlening verkennen op mogelijkheden.
- Jeugd: het bieden van duurzame ondersteuning aan de kinderen in gezinnen waar armoede en/of schulden een rol spelen, om te voorkomen dat dit hen belemmert in hun ontwikkeling. Voor hen biedt de gemeente onder andere voorzieningen binnen het Kindpakket en huiswerkbegeleiding aan. Voor jongeren met problematische schulden wil de gemeente de mogelijkheden onderzoeken om specifiek voor deze doelgroep schuldhulpverlening in te zetten en te coachen op zelfredzaamheid.
- Volwassenen: meer aandacht voor deze doelgroep en het gebruik van het Sport- en cultuurfonds door meer maatwerk toe te passen en meer aan te sluiten bij de behoeften.
- Activerend beleid, gericht op werk: door trajecten richting zorg, opleiding, maatschappelijke participatie en/of werk de participatie van inwoners ondersteunen, waarbij we ook aandacht hebben voor mogelijke schuldensituaties.
- Integrale, laagdrempelige dienstverlening (ook voor ZZP-ers): de dienstverlening en de toegang waar mogelijk versimpelen, beter bereikbaar maken en verbinden waar dat kan.
- Laaggeletterdheid: binnen Hengelo is er veel inzet om laaggeletterdheid aan te pakken. De dienstverlening van BudgetAlert en van Wijkkracht wordt uitgebreid met het signaleren van laaggeletterdheid. Dan volgt doorverwijzing naar het Taalpunt in de bibliotheek, waar men verder kijkt naar welke voorziening het best past bij de behoefte

die iemand heeft. Dit kan een voorziening zijn binnen een van de wijkcentra, het ROC van Twente of de bibliotheek.

- Eenzaamheid: het gemeentelijk sociaal beleid is gericht op meedoen en participeren. Het voorkomen van eenzaamheid draagt bij aan een betere zelfredzaamheid, gezondheid en welbevinden. De gemeente herkent het risico om sociaal geïsoleerd te raken door armoede en schulden. Daarom wordt ingezet op het bespreekbaar maken (doorbreken van het taboe) en zo mogelijk verminderen van eenzaamheid en van armoede of schulden.

De gemeente maakt gebruik van de P&C cyclus om het effect van het beleid te sturen aan de hand van metingen. Bij monitoring en sturing wordt gewerkt aan de hand van de vier Hengelose criteria: doelgroepgericht, effectiviteit, professionaliteit en efficiëntie. Daarnaast zorgt de gemeente voor frequente evaluaties en onderzoeken om te zorgen dat het beleid zo goed mogelijk aansluit aan de behoefte van de bevolking.

Om hier meer inhoud aan te geven en daadwerkelijk te kunnen meten, heeft de gemeente effectindicatoren geformuleerd, namelijk:

- het percentage huishoudens met een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum dat gebruik maakt van gemeentelijke inkomensondersteuning en andere voorzieningen op het gebied van het armoedebeleid. Specifiek is daarbij voor het Sport- en cultuurfonds een doelbereik van 20 procent geformuleerd.
- het percentage kinderen (18-) in een gezin met een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum dat gebruik maakt van gemeentelijke inkomensvoorzieningen en andere voorzieningen van het armoedebeleid. Specifiek gaat het om het percentage van de doelgroep kinderen en volwassenen dat gebruik maakt van c.q. een verwijzing krijgt naar respectievelijk het Kindpakket (90 procent in 2024) en het Jeugdfonds sport- en cultuurfonds.

## 1.2. De Amsterdamse Agenda

De gemeente Amsterdam streeft ernaar dat alle inwoners gelijke kansen hebben in de samenleving. Door het bieden van perspectief en door het verzachten van de armoede door middel van regelingen hoopt de gemeente het aantal Amsterdammers met geldzorgen te verminderen. Daarnaast richt de gemeente zich op dat kinderen en jongeren meekunnen doen en voldoende kansen krijgen.

De gemeente Amsterdam hanteert de Amsterdamse Agenda als uitgangspunt. Met deze agenda kiest de gemeente op het gebied van armoedebeleid voor 6 kernpunten, daarvan gaan er 4 specifiek over het armoedebeleid<sup>2</sup>:

1. Perspectief op een betere toekomst: door het geven van inkomensondersteuning en het verzachten van de armoedeval door regelingen nog een tijdje door te laten lopen na het verwerven van een hoger inkomen.
2. Kansen voor kinderen en jongeren door kinderen in armoede te steunen op de terreinen onderwijs, sport en cultuur. De stadspas wordt daarbij doorontwikkeld, de gemeente heeft een familiepakket voor basisscholen met veel leerlingen uit minimahuishoudens. Naast taallessen en financiële bijdrage gaat het ook om een Perspectief Programma voor gezinnen.
3. Meedoen zonder belemmeringen: iedere Amsterdammer moet volwaardig mee kunnen doen in de stad, ongeacht zijn of haar financiële situatie. De gemeente zet hiervoor betaalde ervaringsdeskundigen in, de Stadspas en wil onderzoeken of sport structureel toegevoegd kan worden aan het aanbod voor volwassen minima.
4. Financiële ruimte door inkomensondersteuning: meer maatwerk en minder regels en meer werkende minima bereiken.

---

<sup>2</sup> Schuldhulpverlening valt buiten het bestek van dit onderzoek

Inhoudelijk zijn er sterke overeenkomsten met het beleid van de gemeente Hengelo. De formulering wijkt op onderdelen af, tussen de Amsterdamse agenda en het Hengelose beleid, maar de strekking is gelijk en gaat over perspectief bieden en het meedoen en kansen krijgen van kinderen. De gemeente Amsterdam zet beleidsmatig meer in op perspectief bieden en kansengelijkheid, inhoudelijk worden daarbij veelal dezelfde thema's benoemd als de gemeente Hengelo beschrijft in de focuspunten zoals beschreven in het eerste hoofdstuk<sup>3</sup>. In het derde hoofdstuk wordt ook ingegaan op het verschil in aanbod van de regelingen die Hengelo en de gemeente Amsterdam aanbiedt.

---

<sup>3</sup> De focuspunten zijn preventie en vroeg signalering, jeugd ontwikkeling, participatie voor volwassenen, activerend beleid, gericht op werk, integrale, laagdrempelige dienstverlening, laaggeletterdheid en de sociale gevolgen van armoede en schulden.

## 2. Minimahuishoudens in Hengelo

In dit hoofdstuk beschrijven we de omvang en samenstelling van de groepen huishoudens met inkomens tot 100 en 120 procent van het wettelijke sociale minimum in de gemeente Hengelo.

In de gemeente Hengelo woonden in 2022 81.476 personen waarvan er 13.529, (ruim 16 procent) jonger zijn dan 18 jaar. De gemeente telt 38.777 huishoudens. De gemiddelde huishoudgrootte komt daarmee uit op 2,10 personen. Dat is kleiner dan het landelijke gemiddelde van 2,2 personen per huishouden. In 2021 woonden 81.049 personen in 38.221 huishoudens. Het aantal inwoners en huishoudens is dus licht gestegen in 2022 ten opzichte van 2021.

In 2021 waren 13.735 inwoners jonger dan 18 jaar, in 2022 is dit gedaald tot 13.529 inwoners.

Tabel 2.1.1 Tabel kerngegevens minimahuishoudens met laag vermogen 2021 en 2022

Laag of geen vermogen	100% WSM		120% WSM	
	2021	2022	2021	2022
Aantal huishoudens	3.394	3.321	4.628	4.554
Aandeel in gemeente	8,9%	8,6%	12,1%	11,7%
Aantal personen	5.193	4.973	7.229	6.800
Volwassenen	4.117	3.904	5.824	5.422
Kinderen	1.076	1.069	1.406	1.378
Aandeel kinderen	7,8%	7,9%	10,2%	10,2%

In 2022 moesten van alle huishoudens in de gemeente 3.321 huishoudens rondkomen van een inkomen op bijstandsniveau en hebben een laag vermogen. Dit is 8,6 procent van alle huishoudens in de gemeente. Dit is vergelijkbaar met het gemiddeld aandeel minimahuishoudens in andere (vergelijkbare) gemeenten: het gemiddelde aandeel is 8 à 9 procent. In totaal hebben 4.554 huishoudens een inkomen tot 120 procent Wettelijk sociaal minimum.<sup>4</sup>

Van de bijna 14.000 opgroeiende jongeren in de leeftijd tot 18 jaar in Hengelo wonen er in 2022 1.378 in een huishouden met een inkomen tot maximaal 120 procent van het voor dat huishouden geldende wettelijke sociale minimum. Met elkaar maken zij 10,2 procent van de jeugdpopulatie in Hengelo uit. Dit aandeel is vergelijkbaar met andere gemeenten van vergelijkbare grootte. Het aantal kinderen op het sociaal minimum is licht gedaald ten opzichte van 2021. Omdat het totaal aantal kinderen woonachtig in de gemeente Hengelo in 2022 is gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar, is het aandeel kinderen woonachtig in een huishouden met een laag inkomen gestegen..

Tabel 2.1.2 Tabel kerngegevens minimahuishoudens alle vermogens 2021 en 2022

Alle vermogens	100% WSM		120% WSM	
	2021	2022	2021	2022
Aantal huishoudens	3.877	3.794	5.438	5.351
Aandeel in gemeente	10,1%	9,8%	14,2%	13,8%
Aantal personen	5.243	5.131	7.460	7.340

<sup>4</sup> In de gemeente Amsterdam leefde in 2021 15,6 procent van alle huishoudens met een inkomen van 120 procent of lager, 15,8 procent van alle kinderen groeit op in een dergelijk huishouden.

Zonder rekening te houden met het vermogen dient 9,8 procent van alle huishoudens in Hengelo rond te komen van een inkomen op bijstandsniveau. Dat betekent dat circa 470 huishoudens geen recht op een aantal regelingen hebben vanwege een te hoog vermogen. In totaal heeft 13,8 procent van alle huishoudens een inkomen tot 120 procent van het wettelijk sociaal minimum. Voor deze inkomenscategorie geldt dat 800 huishoudens een vermogen hebben waardoor ze geen recht hebben op een aantal regelingen.

Tabel 2.1.3 Kenmerken minimahuishoudens 2022

Kenmerken 2022	100% WSM	120% WSM
<b>Huishoudtype</b>		
Alleenstaanden	68%	68%
Eenoudergezinnen	14%	13%
Meerpersoonshuishoudens zonder kinderen	11%	13%
Meerpersoonshuishoudens met kinderen	6%	6%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Inkomensbron</b>		
P-wet	59%	43%
Pensioen	27%	36%
Loon	3%	7%
Ondernemerschap	2%	4%
WW / WAO / WAJONG	8%	10%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Het inkomensondersteunend beleid van de gemeente Hengelo is primair gericht op de doelgroep van huishoudens met inkomens tot maximaal 120 procent wettelijk sociaal minimum.

De doelgroep voor het lokale armoedebeleid bestaat voor 43 procent uit bijstandsgerechtigden en voor 36 procent uit huishoudens met een AOW-uitkering als primaire bron van inkomen.

Alleenstaanden vormen met 68 procent de grootste groep minimahuishoudens met een inkomen tot 120 procent wettelijk sociaal minimum in Hengelo. Dit aandeel is iets hoger dan het landelijke gemiddelde van 60 procent. Huishoudens met kinderen vormen met elkaar ongeveer een vijfde van de primaire doelgroep.



### 3. Gebruik inkomensondersteunende voorzieningen

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het gebruik en bereik onder de doelgroep van de gemeentelijke regelingen.

#### 3.1. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen

Huishoudens kunnen kwijtschelding aanvragen voor de afvalstoffenheffing, rioolheffing en Onroerende Zaak Belasting (OZB). De doelgroep bestaat uit huishoudens met een inkomen tot 100 procent wettelijk sociaal minimum.

Tabel 3.1.1 Bereik kwijtschelding

Categorie	2022
Doelgroep	3.321 huishoudens
Gebruik kwijtschelding	3.197 huishoudens
<b>Percentage bereik</b>	<b>96%</b>

In 2022 is aan 3.197 huishoudens geheel of gedeeltelijk kwijtschelding van lokale heffingen verstrekt. Met elkaar is dit een bereik van 96 procent onder de primaire doelgroep.

Een mogelijke verklaring voor het hoge aantal kwijtscheldingen in relatie tot de doelgroep is dat men ook kwijtschelding kan ontvangen als het inkomen boven bijstandsniveau ligt. Bij de beoordeling wordt namelijk ook rekening gehouden met uitgaven voor huur en ziektekostenpremies. Hierdoor is het mogelijk dat een deel van de groep die kwijtschelding heeft ontvangen feitelijk een hoger inkomen heeft.

Een groot deel van de kwijtschelding wordt automatisch toegekend via het Inlichtingenbureau. Dit heeft in veel gemeenten, net als bij Hengelo, een stijging in het bereik van de regeling veroorzaakt.

Bij andere gemeenten maakt gemiddeld tussen de 60 en 85 procent van de primaire doelgroep gebruik van deze regeling.

#### 3.2. Individuele Bijzondere bijstand

Het bijzondere bijstandsbeleid van de gemeente Hengelo is erop gericht om mensen die bijzondere noodzakelijke kosten hebben en deze niet zelf kunnen betalen, te ondersteunen. De gemeente beoordeelt bij iedere aanvraag of er sprake is van bijzondere omstandigheden.

Tabel 3.2.1 Bereik bijzondere bijstand

Categorie	2021	2022
Doelgroep	5.824	5.422
Gebruik bijzondere bijstand	2.021	1.713
<b>Percentage bereik</b>	<b>35%</b>	<b>32%</b>

In 2021 is er aan 2.021 personen bijzondere bijstand verstrekt, een bereik van 35 procent van de toenmalige doelgroep. In 2022 is er aan 1.713 personen bijzondere bijstand verstrekt. Dan komt het bereik van de bijzondere bijstand uit op 32 procent. Voor deze regeling geldt dat in veel gemeenten een percentage van 25 tot 35 procent gebruik op jaarbasis gangbaar is.

Daarbij geldt dat bijzondere bijstand een regeling is voor bijzondere en noodzakelijke kosten waarbij maatwerk van toepassing is. Het gebruik van de regeling is dus afhankelijk van het feit of de inwoner dergelijke bijzondere en noodzakelijke kosten ook maakt.

#### 3.3. Energietoeslag

De energietoeslag in 2022 is verstrekt aan alle inwoners met een inkomen tot maximaal 120 procent van het wettelijk sociaal minimum. Er is daarbij geen rekening gehouden met vermogen.

Tabel 3.3.1 Bereik energietoeslag

Categorie	2022
Doelgroep	5.351
Gebruik energietoeslag	5.600
<b>Percentage bereik</b>	<b>105%</b>

In 2022 is aan meer huishoudens een energietoeslag verstrekt dan de geschatte doelgroep. Dit kan verschillende redenen hebben. Gemeenten zijn in het algemeen ruimhartig geweest met het verstrekken van de energietoeslag, waardoor er iets minder streng gekeken kan zijn naar de eisen van de regeling. Daarnaast hebben ook studenten woonachtig in de gemeente Hengelo aanspraak kunnen maken op de energietoeslag. Studenten zijn niet opgenomen in de geschatte doelgroep. Hierdoor ligt het aantal verstrekkingen hoger dan de geschatte doelgroep. Duidelijk is wel dat de gemeente Hengelo een groot bereik heeft met de energietoeslag.

### 3.4. Individuele inkomenstoeslag

De individuele inkomenstoeslag is bedoeld als inkomensondersteuning voor mensen die langdurig afhankelijk zijn van een minimuminkomen. In de gemeente Hengelo behoort iedereen tussen de 21 jaar en pensioengerechtigde leeftijd, die gedurende drie jaar een inkomen heeft tot 100 procent wettelijk sociaal minimum, tot de doelgroep. Verder geldt als voorwaarde voor toekenning dat er in de afgelopen drie jaar geen mogelijkheden waren voor inkomensverbetering.

Tabel 3.4.1 Bereik individuele inkomenstoeslag

Categorie	2021	2022
Doelgroep	2.036	1.992
Gebruik individuele inkomenstoeslag	1.418	1.435
<b>Percentage bereik</b>	<b>70%</b>	<b>72%</b>

In 2021 is aan 1.418 huishoudens de individuele inkomenstoeslag verstrekt. Het bereik in 2021 komt hiermee op 70 procent. In 2022 hebben 1.435 huishoudens gebruik gemaakt van deze toeslag. Afgezet tegen de groep die drie jaar een inkomen tot 100 procent Wettelijk sociaal minimum heeft is dit een bereik van 72 procent. Vergeleken met andere gemeenten, waar een bereik rond de 60 procent gangbaar is, is dit een verhoudingsgewijs hoog bereik. Ten opzichte van 2021 is het bereik van de individuele inkomenstoeslag licht gestegen.

### 3.5. Sport- en Cultuurfonds voor volwassenen

Het Sport- en Cultuurfonds verstrekt een bijdrage in de kosten van deelname aan sportieve, culturele, educatieve, recreatieve en maatschappelijke activiteiten binnen Nederland. Per volwassen gezinslid is jaarlijks een bedrag van maximaal € 210 beschikbaar voor huishoudens met een inkomen tot 120 procent wettelijk sociaal minimum. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.

Tabel 3.5.1 Bereik Sport en Cultuurfonds

Categorie	2021	2022
Doelgroep (tot 120% wettelijk sociaal minimum)	5.824	5.422
Gebruik participatieregeling <sup>5</sup>	1.906	1.784
<b>Percentage bereik</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>

In 2021 is aan 1.906 volwassenen een regeling uit het Sport en Cultuurfonds verstrekt. Met een doelgroep van 5.824 volwassenen was het bereik in 2021 33 procent, net als in 2022. In 2022 is aan 1.784 personen een verstrekking geweest in het kader van deze regeling. Landelijk gezien hebben dergelijke regelingen vaak een bereik rond de 40 procent. Deze verstrekkingen gingen om

<sup>5</sup> Dit betreft gratis bibliotheekpassen.

de gratis bibliotheekpas, die onderdeel is van de regeling. Daarnaast kunnen volwassen inwoners ook andere bijdragen in de kosten van participatie ontvangen. Het gebruik daarvan is echter zeer laag (7 procent van de doelgroep).

In het Beleidskader Armoede en Schulden 2021-2024 is als doel geformuleerd dat 20 procent van de volwassenen gebruik maakt van deze regeling. Dit doel is in 2022 ruimschoots gehaald voor wat betreft de bibliotheekpassen. Voor de overige onderdelen van de regeling is dit niet gehaald.

### 3.6. Collectieve zorgverzekering

De collectieve zorgverzekering is toegankelijk voor volwassenen die wonen in een huishouden met een inkomen tot maximaal 120 procent van de bijstandsnorm.

Tabel 3.6.1 Bereik Collectieve zorgverzekering

Jaar	Leeftijd	Deelnamepercentage Hengelo	Deelnamepercentage landelijk
2022	18-	51,7%	38,8%
	18+	52,3%	27,5%
2021	18-	59,6%	39,6%
	18+	58,0%	28,3%

Vergeleken met het landelijk deelnamepercentage, is het bereik van de collectieve zorgverzekering hoger in Hengelo.

### 3.7. Kindpakket

Deze regeling is bedoeld voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 18 jaar uit gezinnen met inkomens tot maximaal 120 procent van de bijstandsnorm. Doel is dat kinderen kunnen deelnemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten, zoals het halen van een zwemdiploma of aanschaf van een laptop.

Tabel 3.7.1 Bereik Kindpakket

Categorie	2022
Doelgroep kinderen	1.378
Gebruik Kindpakket	986
<b>Percentage bereik</b>	<b>72%</b>

Vergeleken met andere gemeenten die ook deze regeling kennen, is dit bereik fors hoger. Landelijk gezien vinden we vaak een bereik van rond de 40 procent.

In het beleidskader 2021-2024 is als doel geformuleerd dat 90 procent van de kinderen gebruik zouden maken van deze regeling. Dit doel is in 2022 nog niet gehaald. Het bereik is al wel relatief hoog., maar is lager dan het bereik van de regeling zoals beschreven in het Beleidskader Armoede en Schulden als nulmeting over 2019. De verklaring hiervoor is dat de systematiek van berekenen van het aantal kinderen afwijkt.

### 3.8. Jeugdfonds Sport en Cultuur

Deze regeling is bedoeld voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar uit gezinnen met inkomens tot maximaal 120 procent van de bijstandsnorm of als huishoudens in een financieel slechte situatie zitten vanwege bijvoorbeeld beslaglegging. Doel is dat kinderen kunnen deelnemen aan sport- en / of cultuuractiviteiten.

Tabel 3.8.1 Bereik Jeugdfonds sport en cultuur

Categorie	2021	2022
Doelgroep kinderen	1.406	1.378
Gebruik sport	308	316
Gebruik cultuur	58	51
<b>Percentage bereik</b>	22% (sport) 4% (cultuur)	24% (sport) 4% (cultuur)

Vergeleken met andere gemeenten die ook deze regeling kennen, is dit bereik laag. Landelijk gezien vinden we vaak een bereik van rond de 40 procent. Het bereik van de regeling is in 2022 een fractie gestegen. Door de combinatie met het kindpakket van de gemeente Hengelo kan het gebruik van het Jeugdfonds lager uitvallen.

### 3.9. Gratis vervoer 65+

Pensioengerechtigden met een huishoudinkomen tot 120 procent van de bijstandsnorm kunnen gratis met het openbaar vervoer in de gemeente Hengelo.

Tabel 3.9.1 Bereik gratis openbaar vervoer 65+

Categorie	2021	2022
Doelgroep volwassenen	2.335	2.350
Gebruik	410	436
<b>Percentage bereik</b>	18%	19%

Het bereik van deze regeling is heel licht gestegen in 2022. Een dergelijke regeling is nog niet bij veel gemeenten in gebruik. Hierdoor kan het bereik niet afgezet worden tegen andere gemeenten.

### 3.10. Conclusies

Het bereik van de regelingen in de gemeente Hengelo is in het algemeen goed. Dit sluit aan bij de doelstelling van de gemeente Hengelo om het gebruik van de regelingen te vergroten. Ten opzichte van 2021 is het bereik in 2022 gestegen of gelijk gebleven. Uitzondering is de collectieve zorgverzekering. Daar is het bereik met bijna 8 procentpunt gedaald.

De gemeente Hengelo heeft daarnaast specifieke doelstellingen geformuleerd voor het bereik van het kindpakket en het Sport en cultuurfonds voor volwassenen. De doelstelling voor het kindpakket (een bereik van 90 procent van de doelgroep) is niet gehaald, maar het huidige bereik van 72 procent is al hoog in vergelijking met andere gemeenten. Daarnaast is een bereik van 90 procent voor en regeling in het algemeen niet haalbaar. Het bereik van het Sport en cultuurfonds blijft achter bij de doelstellingen. Weliswaar zijn er veel gratis bibliotheekpassen verstrekt, maar voor de overige onderdelen van het pakket is het bereik 7 procent. Dit blijft achter bij de doelstelling van 20 procent en is een stuk lager dan het gemiddelde bereik van 40 procent bij een dergelijke regeling.

## 4. Regelingen minimabeleid Hengelo vergeleken

In dit hoofdstuk wordt het minimabeleid van de gemeente Hengelo vergeleken met enkele andere gemeenten. Hierbij is gekozen voor gemeenten met een vergelijkbare omvang, de gemeenten Sittard-Geleen en Roosendaal en de gemeenten in de regio, Almelo, Enschede en Borne en Haaksbergen. Daarnaast vindt op onderdelen een meer specifieke vergelijking plaats met de Amsterdamse Agenda, de beleidsvisie van de gemeente Amsterdam.

### 4.1. Kwijtschelding gemeente belastingen

Voor een aantal regelingen zijn er nauwelijks verschillen in beleid. In de volgende tabel staan de gehanteerde inkomensgrenzen per gemeente voor de kwijtschelding gemeentelijke belastingen en heffingen en de bijzondere bijstand weergegeven.

Tabel 4.1.1 Inkomenscriteria 2023 kwijtschelding gemeentelijke belastingen in percentage van het wettelijk sociaal minimum

	Hengelo	Enschede	Almelo	Borne	Haaksbergen	Amsterdam	Roosendaal	Sittard-Geleen
Kwijtschelding gemeentelijke belasting	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Alle gemeenten hanteren de normen die in de Invorderingswet zijn gesteld. Het is sinds kort mogelijk om ook voor de kwijtschelding eigen beleid te maken voor de inkomens- en vermogensnormen. Geen enkele gemeente in de bovenstaande tabel maakt hier gebruik van, ook landelijk gezien wordt dit nog nauwelijks toegepast.

### 4.2. Individuele inkomenstoelage

Voor de individuele inkomenstoelage geldt dat de gemeente zelf kan bepalen welke referentieperiode wordt gehanteerd en wat de hoogte van de toeslag is. Dit laatste verschilt nogal per gemeente, blijkt uit onderstaande tabel.

Tabel 4.2.1 Individuele inkomenstoelage 2023

Huishoudtype	Hengelo	Enschede	Almelo	Borne	Haaksbergen	Amsterdam	Roosendaal	Sittard-Geleen
Inkomensgrens	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Echtpaar	€ 551	€ 162	€ 115	€ 551	€ 551	€ 170	€ 670	€ 580
Alleenstaande ouder	€ 496	€ 114	€ 105	€ 496	€ 496	€ 85	€ 600	€ 520
Alleenstaande	€ 389	€ 114	€ 80	€ 389	€ 389	€ 85	€ 472	€ 407
Aantal maanden referentieperiode	36	60	60	36	36	36	36	60

De gemeente Enschede heeft daarnaast nog een aanvullende verstrekking per kind woonachtig in het huishouden: € 65 per kind dat op 1 januari van het jaar waarover de toeslag wordt aangevraagd jonger is dan 12 jaar en € 130 per kind dat dan tussen de 12 en 18 jaar is. Hierdoor kan het bedrag dat een echtpaar met kinderen of een alleenstaande ouder ontvangt nog oplopen.

Er zijn duidelijke verschillen tussen gemeenten in hoe de individuele inkomenstoelage is vormgegeven. De referentieperiodes verschillen en de bedragen per huishoudtype ook. Een aantal gemeenten, zoals Borne, Roosendaal en Sittard-Geleen hanteren vergelijkbare of hogere bedragen dan de gemeente Hengelo. Maar bijvoorbeeld de gemeente Amsterdam verstrekt een aanzienlijk lager bedrag. In vergelijking met Enschede en Almelo verstrekt Hengelo een hoger bedrag en heeft een kortere referentieperiode. Gemeente Hengelo is dus erg ruimhartig in vergelijking met de grote Twentse gemeenten, maar ook in vergelijking met Amsterdam. De verschillen zijn te verklaren door de beleidsvrijheid bij gemeenten.

### 4.3. Sport- en Cultuurfonds volwassenen

Net als de gemeente Hengelo hebben ook de andere gemeenten een participatieregeling voor volwassenen. De voorwaarden en bedragen verschillen, zoals te zien is in onderstaande tabel.

Tabel 4.3.1 Participatieregeling volwassenen vergeleken

Hengelo	Enschede	Almelo	Borne	Haaksbergen	Amsterdam	Roosendaal	Sittard-Geleen
120%	-	120%	120%	120%	120%	120%	120%
€210,- per persoon per jaar en een gratis bibliotheekpas	-	Almelo doet mee: vouchers voor sport en cultuur in groepsverband. €150,- per kalenderjaar.	€225,- per jaar voor sport en cultuur 5x per jaar 50% korting op culturele evenementen zoals voorstellingen	Korting op: lidmaatschap van bibliotheek, sportieve, culturele, educatieve en maatschappelijke activiteiten, internetabonnement. 75% gemeentelijke bijdrage tot maximaal 150 euro per kalenderjaar (alleenstaande ouders/ gehuwde) 75% gemeentelijke bijdrage tot maximaal 90 euro per kalenderjaar voor alleenstaande (zonder kinderen)	Stadspas met de groene stip 3 maandacties per maand en jaaracties als een muse-umbezoek (meestal gratis), zwembad (kosten € 1 keer per keer), de kringloopwinkel (25% korting).	Volwassenfonds Sport & Cultuur: €250 voor sport of €400 voor cultuur.	Volwassenfonds Sport & Cultuur: €225 voor sport of €400 voor cultuur Benefits: korting pas ter waarde van €20,50, kan worden gebruikt bij deelnemende bedrijven in de gemeente

Voor de participatieregeling voor volwassenen zijn er verschillende varianten bij de gemeenten. Hengelo en Borne werken met bedragen, Haaksbergen met een gedeeltelijke vergoeding van de lidmaatschapskosten, de gemeente Almelo met vouchers, Amsterdam met een kortingspas en de gemeenten Roosendaal en Sittard-Geleen werken samen met het landelijke Volwassenfonds Sport en Cultuur. Het Volwassenfonds is gelieerd aan het Jeugdfonds Sport en Cultuur. Met een bedrag van €210,- en een gratis bibliotheekpas ligt de vergoeding van de gemeente Hengelo in lijn met de gemeenten Borne, Roosendaal en Sittard-Geleen. De laatste twee gemeenten verstrekken alleen vergoedingen voor sport of cultuur gerelateerde participatie. Daarnaast kent gemeente Sittard-Geleen het benefitsprogramma: een kortingspas voor mensen met een inkomen tot maximaal 110 procent van het wettelijk sociaal minimum waarmee men korting krijgt bij deelnemende winkels en bedrijven.

In de gemeente Amsterdam kunnen inwoners met een laag inkomen de Stadspas met de groene stip aanvragen. De gemeente Amsterdam heeft een breed aanbod van sportieve en culturele activiteiten voor pashouders, daarnaast biedt de pas (hoge) korting voor winkels of services. Het aanbod van de Stadspas bevat zowel gratis uitjes of uitjes met een kleine bijdrage. Het aanvragen van een stadspas is gratis en kan het aanvragen van andere regelingen in de gemeente makkelijker maken (bijvoorbeeld het geval van het Jeugdfonds).

#### 4.4. Collectieve zorgverzekering

Onderstaande tabel zet de collectieve zorgverzekeringen die de verschillende gemeenten aanbieden voor minima op een rij.

Tabel 4.4.1 Collectieve zorgverzekering vergeleken

Hengelo <sup>6</sup>	Enschede	Almelo
120%	120%	115%
<b>Menzis Basis</b> Garantverzorgd 1 GarantTandverzorgd 250 €161,04 i.p.v. € 173,42 Collectiviteitskorting: € 2,90 Gemeentelijke bijdrage: € 9,48	<b>Menzis Basis, idem als Hengelo</b> € 165,52 i.p.v. € 173,42 Collectiviteitskorting: € 2,90 Gemeentelijke Bijdrage: €5,00	<b>Menzis Basis, idem als Hengelo</b> plus Verzekering Eigen risico €181,49 i.p.v. € 205,50 Collectiviteitskorting: €7,71 Gemeentelijke bijdrage€ 16,30
<b>Menzis Basis: Garantverzorgd 2</b> GarantTandverzorgd 250 €174,42 i.p.v. € 188,12 Collectiviteitskorting: € 4,22 Gemeentelijke bijdrage€: 9,48	<b>Menzis Basis, idem als Hengelo</b> €174,90 i.p.v. €188,12 Collectiviteitskorting: €4,22 Gemeentelijke bijdrage: €9,00	<b>Menzis Basis, idem als Hengelo</b> plus Verzekering Eigen Risico €194,87 i.p.v. € 220,20 Collectiviteitskorting: €9,03 Gemeentelijke bijdrage €16,30
<b>Menzis Basis</b> Garantverzorgd 3 GarantTandverzorgd 250 Verzekering eigenrisico €193,53 i.p.v. € 243,95 Collectiviteitskorting € 7,96 Gemeentelijke bijdrage:€ 42,46	<b>Menzis Basis, idem als Hengelo,</b> €200,99 i.p.v. €243,95 Collectiviteitskorting: € 7,96 Gemeentelijke Bijdrage:€35,00	<b>Menzis Basis, idem als Hengelo</b> €213,98 i.p.v. € 243,95 Collectiviteitskorting: €11,17 Gemeentelijke bijdrage €18,80

Amsterdam	Roosendaal	Sittard-Geleen
120%	120%	150%
<b>Zilveren Kruis Aanvullende verzekering</b> AV Amsterdam 1 €138,94 i.p.v. € 151,50 Collectiviteitskorting: €0,00 Gemeentelijke bijdrage €12,55	<b>Naturaverzekering basis verzekering 1</b> €165,94 i.p.v. €186,30 Collectiviteitskorting: €3,36 gemeentelijke bijdrage: €17,00	<b>1 VGZ Zuid-Limburgpakket compact</b> 166,10/maand 9 behandelingen fysio 200 euro voor cursussen om gezond te blijven 250 euro voor tandzorg Voetzorg 100 euro en 70 euro steunzolen 100 euro voor brillen en lenzen per 3 jaar Geen eigenrisico
<b>Zilveren Kruis Aanvullende verzekering</b> AV Amsterdam 2 €154,60 i.p.v. €168,10 Collectiviteitskorting: €0,00 Gemeentelijke bijdrage: €13,50	<b>Naturaverzekering basis verzekering 2</b> 182,28 i.p.v.€196,80 Collectiviteitskorting: €4,10 Gemeentelijke bijdrage: € 42,50 Inclusief Regeling eigen risico	<b>2 VGZ Zuid-Limburgpakket uitgebreid:</b> 214 euro per maand 20 fysio behandelingen 400 cursussen 500 tandzorg 300 voetzorg, 12 steunzolen 125 voor brillen en lenzen Eigenrisico volledig meeverzekerd
<b>Zilveren Kruis Aanvullende verzekering</b> AV Amsterdam 3 €175,15 i.p.v. €187,65 Collectiviteitskorting: €0,00 Gemeentelijke bijdrage: €13,50		

De gemeenten Hengelo, Enschede, Almelo, en Borne hanteren allemaal hetzelfde pakket voor de collectieve zorgverzekering. De verschillen zitten in de gemeentelijke bijdrage en het meeverzekeren van het eigen risico. Bij de gemeente Hengelo zit de vergoeding van het eigen risico in pakket 3 opgenomen.

De gemeente Sittard-Geleen biedt naast een collectieve zorgverzekering ook een extra tegemoetkoming voor chronisch zieken of mensen met een beperking. De regeling is toegankelijk voor mensen met een inkomen tot 130 procent van het wettelijk sociaal minimum en men kan dan aanspraak maken op een eenmalig bedrag van €150.

<sup>6</sup> Borne en Haaksbergen hebben hetzelfde pakket als Hengelo. Daarom is deze niet opgenomen in deze tabel.



De maandelijkse prijs van de zorgpremies van de gemeente Amsterdam zijn over het algemeen lager dan die van de gemeente Hengelo. Het derde pakket van de gemeente Hengelo biedt echter wel een verzekering voor het eigen risico, iets wat gemeente Amsterdam niet biedt.

#### 4.5. Kindpakket

De gemeenten in de vergelijking hebben allemaal een vorm van een kindpakket. Daarnaast is in alle gemeenten ook het Jeugdfonds Sport en Cultuur actief. Die wordt in de volgende paragraaf vergeleken.

Tabel 4.5.1 Kindpakket vergeleken

Hengelo	Enschede	Almelo	Borne
120%	120%	115%	120%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• € 165,- kinderen van 4 tot 11 jaar voor schoolkosten.</li> <li>• € 263 voor kinderen van 12 tot 17 jaar voor schoolkosten.</li> <li>• Educatieve of maatschappelijke activiteiten. Kinderen van 4 tot en met 17 jaar kunnen een bijdrage krijgen voor het volgen van een educatieve (leerzame) activiteit. De bijdrage is maximaal € 248 per kind per schooljaar.</li> <li>• Zwemlessen. Voor kinderen tot en met 17 jaar vergoeden wij 2 jaar lang de zwemlessen</li> <li>• Fiets maximaal drie keer, met tussenpozen van tenminste 2 jaar, een bijdrage voor een fiets voor kinderen van 8 tot en met 17 jaar.</li> <li>• Kledingbon. Voor kinderen van 0 tot en met 17 jaar kunt u eenmaal per schooljaar een kledingbon krijgen van € 110 voor kleding en schoenen</li> <li>• Identiteitskaart. Voor kinderen tot en met 17 jaar kunt u gratis een identiteitskaart aanvragen. Dat kan eenmaal per 5 jaar en alleen als uw kind:</li> <li>• Pc of laptop. (4 tot en met 17 jaar). maximaal één pc of laptop per gezin en niet vaker dan eenmaal in de 5 jaar.</li> <li>• Vakantieactiviteit. Kinderen tot en met 17 jaar kunnen jaarlijks een eenmalige bijdrage krijgen voor vakantie-activiteiten in Nederland van maximaal € 29 voor een eendaagse activiteit en € 56 voor een meerdaagse activiteit</li> <li>• Speel-o-theek. gratis lidmaatschap van de Speel-o-theek.</li> </ul>	<p>Via leergeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiets (6 tot 18 jaar, 3 gratis service beurten)</li> <li>• Laptop of Chromebook (6 tot 18 jaar)</li> <li>• Gevulde schooltas (groep 1, groep 5, brugklas eenmalig)</li> <li>• Smartphone voor brugklassers (telefoon, simkaart, hoes)</li> <li>• Schoolreis/werkweek</li> <li>• Grafische rekenmachine</li> <li>• Onderwijsbegeleiding</li> <li>• Zwemlessen (6 tot 18 jaar diploma A, B, C)</li> <li>• Zwemkleding</li> <li>• Gymkleding</li> <li>• Jarige job: een gevulde verjaardagsbox (4-17 jaar)</li> <li>• Menstratieproducten (elk kwartaal waardebon)</li> </ul> <p>Anders:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kledingbank, 2x per jaar</li> <li>• Jeugdvida organiseert activiteiten voor kinderen in de zomervakantie</li> <li>• Resto VanHarte heeft een KinderResto waar kinderen samen koken en eten in een echt restaurant</li> <li>• Bij de Bibliotheek Enschede zijn kinderen en jongeren tot 18 jaar gratis lid en kunnen boeken, films en games huren</li> </ul>	<p>Primaire voorzieningen Jeugdfonds Almelo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderwijs (Leergeld) Chromebook of Laptop VO (brugklas) eenmalig</li> <li>• (Grafische) rekenmachine VO</li> <li>• Fiets BaO en VO</li> <li>• Schoolspullenpas (voor gymspullen, schrijfwaren e.d.)</li> <li>• Schooltas VO brugklas</li> <li>• Stichting Verjaardag in de maak (eenmalig voor kinderen van 6-12 jaar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoolkosten: 4-11 jaar €150/jaar 12-17: €200/jaar</li> <li>• Fiets €100 (8-10 jaar),</li> <li>• Fiets €165 (11-17 jaar)</li> <li>• Kleding bon €100 eenmalig/jaar</li> <li>• Zwemlessen (inschrijf kosten 2 examens)</li> <li>• Identiteitskaart eenmalig/ 5-jaar</li> <li>• Computer / laptop eenmalig/5-jaar</li> <li>• Vakantieactiviteit 50% v/d kosten tot €100</li> </ul>

Haaksbergen	Amsterdam	Roosendaal	Sittard-Geleen
120%	150% (per 1/6/2023)	120%	150%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Schoolkosten (4-17 jaar) Basis onderwijs €150/jaar</li> <li>Voortgezet onderwijs €200/jaar</li> <li>Zwemles (5-17) €350 eenmalig</li> <li>Fiets (groep 7-8) €150 per kind/ eenmalig</li> </ul>	Stadspas met de groene stip. Idem als bij participatieregeling voor volwassenen. Daarnaast (tot 14 jaar): <ul style="list-style-type: none"> <li>2 cursussen uit de Kidsgids. Deze gids krijg je elk jaar in de bus. Voor de cursussen betaal je een klein bedrag.</li> <li>Er zijn extra acties tijdens schoolvakanties.</li> <li>Het hele jaar door mogen kinderen elke dag naar speelparadijs Ballorig voor € 2,50 en naar het zwembad voor € 1,-.</li> </ul> Kindtegoed 0 t/m 3 jaar: €25 + 50 extra = €75 4 t/m 9 jaar: €75 + 50 extra = €125 10 t/m 11 jaar: € 200 + 50 extra = €250 12 t/m 14 jaar: € 150 + 100 extra = €250	Stichting leergeld Roosendaal (4 tot 18 jaar)  €150 per kind per jaar <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiets (8-12jaar)</li> <li>Computer (begin middelbare school)</li> <li>Scouting</li> <li>Ouderbijdrage school</li> </ul> Stichting Paul (sport) (4 tot 18 jaar)  Alleen NOC/NSF erkende sportverenigingen  Max €250 per jaar (uitzondering voor zwemles, diploma A, B & C)	Sam& voor alle kinderen (0 t/m 17 jaar) <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Onderwijs:</b> bijvoorbeeld ouderbijdrage, overblijven/schoolreizen/werkweken/excursies enz. In de gemeente Sittard-Geleen via de gemeente;</li> <li><b>Zwemlessen:</b> A-B-C;</li> <li><b>Bij overgang van lagere school naar voortgezet onderwijs:</b> indien nodig laptop en/of fiets;</li> <li><b>Zomerabonnementen:</b> onder andere zwembad, zomerkampen;</li> <li><b>Sport:</b> bijvoorbeeld het lidmaatschap van een sportvereniging, sportkleding;</li> <li><b>Cultuur:</b> bijvoorbeeld muziekles, dansles;</li> <li><b>Welzijn:</b> bijvoorbeeld scouting;</li> <li><b>Kindervakantiewerk:</b> en andere activiteiten die eraan bijdragen dat kinderen zich – samen met anderen – kunnen ontplooiën.</li> </ul>

De gemeenten Roosendaal en Enschede werken met Stichting Leergeld samen. Stichting Leergeld voert (een deel van) de regelingen uit. De gemeente Sittard-Geleen werkt samen met Sam&. Sam& voor alle kinderen is een samenwerking tussen Leergeld Nederland, Jeugdfonds Sport & Cultuur, Stichting Jarige Job en Kinderhulp. Inhoudelijk zit er overlap in het beleid wat betreft bijvoorbeeld de verstrekking van een fiets, zwemles, computer of laptop en dergelijke. Tussen de bedragen en de specifieke inhoud zitten wel degelijke verschillen.

### Vergelijking met gemeente Amsterdam

In vergelijking met het aanbod van de gemeente Amsterdam zijn er enkele opvallende verschillen:

- Vergoeding zwemlessen: in de gemeente Hengelo worden zwemlessen voor kinderen van 4 tot en met 17 jaar vergoed zodat ze het zwemdiploma A, B en C kunnen behalen. In Amsterdam valt dit onder het Jeugdfonds Sport en hebben kinderen de gelegenheid om het lesgeld voor zwemdiploma's A, B en C vergoed te krijgen. Ouders moeten wel het inschrijfgeld en diplomakosten betalen.
- Stadspas: kinderen uit minimegezinnen kunnen gebruik maken van hun Stadspas. Naast het algemene aanbod is ook een speciaal aanbod voor kinderen tot 14 jaar zoals meerdelige cursussen en vakantie activiteiten. Daarnaast gelden er speciale kortingsacties voor kinderactiviteiten.
- Computer regeling: in de gemeenten Hengelo en Amsterdam zijn er regelingen voor laptops voor schoolgaande kinderen. In de gemeente Hengelo is deze regeling voor kinderen van alle leeftijden tot 18 jaar, eenmaal per gezin per vijf jaar. In de gemeente Amsterdam zijn er twee regelingen voor kinderen van de basisschool vanaf 10 jaar en voor kinderen op de middelbare school, 1 maal per 5 jaar per regeling per huishouden.
- Schoolkosten en extra vergoedingen: de gemeente Hengelo biedt verschillende potjes voor kinderen om (noodzakelijke) spullen aan te schaffen. Zo is er leergeld, een kleding bon, een bijdrage voor maatschappelijke educatieve activiteiten en een vakantie activiteit en maximaal 3 keer elke 2 jaar een bijdrage krijgen bij de aankoop van een

fiets. De bedragen zijn voor een specifiek doel toegewezen. De gemeente Amsterdam biedt het kindtegoed aan minimagezinnen. Dit is bedoeld om spullen (kleding, hobbyspullen en schoolspullen) voor kinderen te kopen. De scholierenvergoeding is bedoeld om schoolkosten te dekken. De gemeente Amsterdam heeft ervoor gekozen om het kindtegoed en scholierenvergoeding vanaf augustus 2023 samen te voegen in één uitkering. Daarnaast biedt de gemeente Amsterdam een reiskostenvergoeding voor middelbare scholieren tot 18 jaar. Onderstaande tabel geeft in meer detail inzicht in de vergoedingen van de beide gemeenten.

Tabel 4.5.2 Leergeld en extra vergoedingen voor kinderen

	Hengelo				Amsterdam		
	Leergeld	Kleding bon	Maatschappelijke Educatieve activiteit	Vakantie activiteit	Kindtegoed tot augustus 2023*	Kind tegoed vanaf augustus 2023	Reiskosten-Vergoeding Voor scholieren
0-3	-	€ 110	-	€ 29 of € 56	€325 (75+250)*	€ 125 +250(voor school)	-
4 t/m 9	€ 165	€ 110	€ 248	€ 29 of € 56	€291 (125+166)*	€ 241	-
10 t/m 11	€ 165	€ 110	€ 248	€ 29 of € 56	€416 (250+166)*	€ 366	-
12 t/m 14	€ 263	€ 110	€ 248	€ 29 of € 56	€575 (250+325)*	€ 475	€250
15 t/m 17	€ 263	€ 110	€ 248	€ 29 of € 56	€325	€ 325	€250

## 4.6. Jeugdfonds Sport en Cultuur

Het Jeugdfonds Sport en Cultuur biedt kinderen van minder draagkrachtige ouders de kans om sportief of cultureel te kunnen participeren. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de bedragen die de verschillende gemeenten verstrekken en de leeftijdsgrenzen die worden gehanteerd.

Tabel 4.6.1 Jeugdfonds Sport en Cultuur 2023

Onderdeel	Hengelo	Enschede	Almelo	Borne	Haaks-bergen	Amsterdam	Roosen daal	Sittard-Geleen
Inkomensgrens	120%	120%	115%	120%	120%	120%	120%-130%	120% + maatwerk
Bedrag sport	€ 300	€ 250	€ 225	€ 300	€ 225	€ 300 Vanaf maart tot 31 juli maximaal € 150	€ 250	€ 225
Bedrag cultuur	€ 450	€ 475	€ 450	€ 450	€ 450	€ 450 Vanaf maart tot 31 juli maximaal € 225	€ 450	€ 425 (max. €550 bij maatwerk)
Leeftijd	0 tot 18 jaar	4 tot 18 jaar	0 tot 20 jaar	0 tot 18 jaar	0 tot 18 jaar	0 tot 18 jaar	0 tot 20 jaar	4 tot 18 jaar

Voor sport vergoedt het Jeugdfonds Sport en Cultuur een relatief hoog bedrag, voor cultuur variëren de bedragen in de onderzochte gemeenten rond de € 450,-. In de gemeente Hengelo kunnen de kinderen kiezen om gebruik te maken van een vergoeding voor sport of cultuur: zij kunnen niet gebruik maken van beide regelingen. In de gemeente Amsterdam hebben kinderen de gelegenheid om gebruik te maken van een vergoeding voor

zowel sport als cultuur. Het aanmelden voor het Jeugdfonds gebeurt in de gemeente Hengelo gevallen via een intermediair (een persoon die professioneel betrokken is bij de opvoeding en verzorging van het kind). Amsterdammers kunnen dit direct met een stadspas aanvragen, als zij deze niet hebben moet dit ook via een intermediair.

#### 4.7. Gratis openbaar vervoer voor ouderen (65+)

Alleen de gemeente Amsterdam kent gratis openbaar vervoer voor oudere inwoners, zoals te zien is in onderstaande tabel.

Tabel 4.7.1 Inkomenscriteria 2023 openbaar vervoer ouderen

	Hengelo	Enschede	Almelo	Borne	Amsterdam	Roosendaal	Sittard-Geleen
Gratis openbaar vervoer voor ouderen (AOW leeftijd)	120%				120%		

De inkomensgrens in de gemeente Amsterdam is vergelijkbaar met die van de gemeente Hengelo, echter in Amsterdam wordt de pensioengerechtigde leeftijd gehanteerd en niet 65 jaar en ouder zoals in de gemeente Hengelo.

De gemeente Amsterdam kent daarnaast voor het openbaar vervoer nog enkele aanvullende vergoedingen. Zo verstrekt zij een aanvullende vergoeding OV-AOW'ers van € 120,- voor aanvullend openbaar vervoer en een OV-vergoeding voor mantelzorgers tussen de 18 en de AOW-gerechtigde leeftijd van € 20,- per maand.

#### 4.8. Regelingen die de gemeente Hengelo niet kent

Verschillende gemeenten hebben een aantal regelingen die niet in het beleid van de gemeente Hengelo zijn opgenomen. Onderstaande tabel geeft hiervan een nader overzicht.

Tabel 4.8.1 Gemeente-specifieke regelingen

Regeling	Gemeente	Inkomensgrens	Vergoeding
Gratis dierenarts	Amsterdam	120%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergoeding van 1 bezoek aan de dierenarts per stadspasjaar.</li> <li>Indien een medische behandeling nodig is, dan vergoedt de gemeente een deel van de kosten. De dierenarts bepaalt altijd welke behandeling nodig is.</li> <li>Als wordt geregeld dat de kat geen jongen meer kan krijgen (sterilisatie en castratie), vergoedt de gemeente ook een deel van die kosten.</li> </ul>
Hulp verduurzaming woning	Borne	120% - 150%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gratis energiebesparende producten (120% wettelijk sociaal minimum) €100,- aan gratis producten.</li> <li>Isolatie koopwoning WOZ max 250.000 (1-1-2023 bouwjaar 1988 of eerder), 150% wettelijk sociaal minimum. Energiecoach, 40% van de rekening wordt door de gemeente betaald.</li> <li>Huurwoning Welbions zonnepanelen (150% wettelijk sociaal minimum) Regeling voor het plaatsen van zonnepanelen. Kosten: 1,30 per maand/per paneel.</li> </ul>

De gemeente Amsterdam vergoedt kosten van de dierenarts. De gemeente Borne biedt een specifieke regeling voor de verduurzaming van de woning.

## 4.9. Conclusies

De gemeente Hengelo voert in vergelijking met andere gemeenten een ruimhartig beleid. De inkomensgrens van 120 procent van het wettelijk sociaal minimum is vergelijkbaar met andere gemeenten, de bedragen die de gemeente Hengelo verstrekt liggen op of boven het gemiddelde van andere gemeenten. Ook bijvoorbeeld is de referentieperiode van de individuele inkomstenstoeslag van 36 maanden korter dan een aantal andere gemeenten hanteren.

Ten aanzien van de inkomensgrens van 120 procent wettelijk sociaal minimum die de gemeente Hengelo hanteert, zijn er met name verschillen rond de kindpakketten die de gemeenten aanbieden. Een aantal gemeenten (Amsterdam, Sittard-Geleen) heeft de inkomensgrens gesteld op 150 procent van het wettelijk sociaal minimum. Bij meer gemeenten in Nederland speelt de discussie over de inkomensgrens van het kindpakket. Op basis van de ervaringen bij andere gemeenten waar KWIZ onderzoek doet, is te signaleren dat veel gemeenten denken aan het verhogen van de inkomensgrens tot 130 procent van het wettelijk sociaal minimum of tot hoger zoals Sittard-Geleen en Amsterdam hebben. Bij de gemeenten waar KWIZ onderzoek doet zijn de meerkosten van het verhogen van de inkomensgrens een punt van discussie en ook de eventuele gevolgen voor het inkomen na werkaanvaarding: leidt het verhogen van de inkomensgrens ook tot een armoedeval.

Overigens staat het generiek verhogen van de inkomensgrens tot 130 procent wettelijk sociaal minimum voor alle regelingen ook bij meerdere gemeenten op de agenda.

Inhoudelijk zijn er verschillen tussen de regelingen die de gemeenten aanbieden. De grootste verschillen zijn te vinden in de inhoud van het Kindpakket. De aard en omvang van de vergoeding verschilt en ook de wijze van aanbieden. De gemeente Hengelo heeft qua inhoud en hoogte van de vergoedingen ook hier een ruimhartig beleid.

## Bijlage 1: Systematiek Armoede Index (doelgroep geen of laag vermogen)

De Armoede Index is een door KWIZ ontwikkeld analysemodel, waarbij KWIZ inzicht verschaffen in de omvang en samenstelling van de armoededoelgroep (naar huishoudens en inkomenscategorieën) en het bereik van de minimaregelingen. De Armoede Index is samengesteld op basis van een combinatie van gemeentelijke gebruiksgegevens, geëxtrapoleerde CBS-gegevens en door ons ontwikkelde kengetallen op basis van ervaringscijfers bij andere gemeenten. Belangrijke toevoeging is dat we rekening houden met de vermogens en derhalve op deze wijze alleen inzoomen op de doelgroep die in aanmerking komt voor de minimaregelingen (oftewel de groep met een vermogen binnen de grenzen van de Participatiewet). Het aantal minimahuishoudens is bepaald op peildatum 1-1-2023.

We gaan hierbij als volgt te werk.

We inventariseren op basis van de door ons bewerkte CBS-informatie hoeveel huishoudens in de gemeente inkomens tot 100procent en 120procent van het Wettelijk sociaal minimum (Wettelijk sociaal minimum) hebben, met geen of een laag eigen vermogen;

- Een van de 'controles' op de cijfers die we doen is kijken naar het aandeel dat bijstandsgerechtigden vormen binnen de totale minimapopulatie. Het aantal bijstandsgerechtigden is immers een feit en een openbaar cijfer en dus een goede manier om de schatting te controleren. Vanuit onze ervaring met data-onderzoek binnen het armoedebeleid weten we binnen welke bandbreedte de verhouding bijstandsgerechtigden/niet-bijstandsgerechtigden moet liggen;
- Ook kijken we naar het totaal aantal huishoudens met de AOW-leeftijd in de gemeente. Is dit dusdanig hoog of laag waardoor te verwachten is dat dit invloed heeft op de minimahuishoudens met een dergelijke leeftijd?;
- Voor de vermogenstoets gebruiken we door KWIZ opgevraagde cijfers van het CBS over de verdeling van hoog en laag vermogen onder huishoudens (65-minners en 65-plussers) met een laag inkomen in de gemeente;

## Bijlage 2 Overzicht regelingen en gebruik

Tabel B2.1 Regelingen en gebruik

Regeling	Gebruik 2021		Gebruik 2022		Toelichting
	Aantal	% bereik	Aantal	% bereik	
Kwijtschelding gem. belastingen	-		3.197	96%	Huishoudens
Individuele bijzondere bijstand	2.021	35%	1.713	32%	Volwassenen
Energietoeslag	n.v.t		5.600		Huishoudens
Individuele inkomenstoeslag (incl. referteperiode)	1.418	70%	1.435	72%	Huishoudens
Sport en cultuurfonds Volwassenen (Bibliotheekpassen)	1.906	33%	1.784	33%	Volwassenen
Collectieve zorgverzekering		58%		52%	Volwassenen
Kindpakket	-		986	72%	Kinderen
Jeugdfonds Sport en Cultuur:					
Gebruik sport	308	22%	316	24%	Kinderen
Gebruik cultuur	58	4%	51	4%	Kinderen
Gratis vervoer 65+	410	18%	436	19%	Volwassenen