Klantreizen Inkomensregelingen

Zwolle

Klantreizen Individuele Inkomenstoeslag, Participatiefonds, Kindregeling, Bijzondere bijstand, Vergoeding sport voor jongeren en Zorgkostenregeling

Uitgevoerd door: Gemeente Zwolle, afdeling IV, Erik Eilering en Manette Elderman

d.d. 29-05-2024

Inhoudsopgave

- Leeswijzer 4
- Achtergrond 5
- Doelstellingen 6
- De opzet van de klantreizen 7
- Resultaten:
  - context doelgroep 8
  - algemene bevindingen 13
  - klantreis Individuele Inkomenstoeslag 21
  - klantreis Participatiefonds 28
  - klantreis Kindregeling 37
  - klantreis Bijzondere bijstand 46
  - Klantreis Vergoeding sport voor jongeren 54
  - Klantreis Zorgkostenregeling 61
- Tips en opmerkingen 71

Leeswijzer

- Dit rapport betreft de uitwerking van de bevindingen rondom de inkomensregelingen Individuele Inkomenstoeslag, Participatiefonds, Kindregeling, Bijzondere bijstand, Vergoeding sport voor jongeren en de Zorgkostenregeling.
- We starten met de **achtergrond, doelstellingen en opzet** van de klantreizen.
- Het resultatendeel van de rapportage begint met de **context van de doelgroep,** met onder andere inzicht in hun financiële situatie, hun gedragingen en behoeften. Ook hebben we **algemene bevindingen** beschreven. Deze bevindingen gaan onder ander over het beeld dat inwoners hebben van de gemeente, in hoeverre ze bekend zijn met de inkomensregelingen en hoe ze daar tegenover staan. Deze bevindingen gelden voor alle inkomensregelingen en overstijgen de klantreis. Het hoofdstuk eindigt met een overzicht van wat er goed gaat en wat de verbeterpunten zijn. Deze hoofdstukken worden na de volgende klantreizen aangescherpt.
- Daarna volgen de resultaten voor de Individuele Inkomenstoeslag, het Participatiefonds, de Kindregeling, de Bijzondere bijstand, Vergoeding sport voor jongeren en de Zorgkostenregeling met allereerst een grafische weergave van de klantreis. Gevolgd door een **toelichting per fase van de klantreis** en een overzicht van wat er goed gaat in de dienstverlening en wat de verbeterpunten zijn.
- Uiteindelijk – nadat alle klantreizen zijn uitgevoerd - werken we mogelijk toe naar persona’s.
- De rapportage is **voorzien van letterlijke quotes van de doelgroep** ter illustratie van context, behoeften en beleving.

Achtergrond

- Gemeente Zwolle heeft diverse inkomensregelingen die aanvullend zijn op het rijksbeleid. Niet iedereen die recht heeft op inkomensregelingen maakt daar gebruik van. Dit is onwenselijk, voornamelijk omdat de mensen die er geen gebruik van maken een groter risico lopen op armoede en schulden.
- Er wordt dan ook gewerkt aan het verbeteren van de toegang tot de inkomensregelingen en het vereenvoudigen van het aanvraagproces. Ook wordt gekeken naar het vereenvoudigen en/of harmoniseren van de regelingen zelf. In de afgelopen jaren zijn hier al stappen in gezet, bijvoorbeeld door het samenvoegen van zorgkostenregelingen en de vereenvoudigde toegang tot de Kindregeling.
- In 2024 wordt verder ingezet op het overzichtelijker en toegankelijker maken van het aanbod van inkomensregelingen. Dit gebeurt door 1) het vereenvoudigen van gemeentelijke inkomensregelingen zonder dat hiervoor beleidsaanpassingen nodig zijn en 2) herbepaling van de beleidskaders.
- Binnen deze context is er een nadrukkelijke wens uitgesproken om te komen tot een brede analyse van de bestaande inkomensregelingen en daarnaast op zoek te gaan naar de beleving van de inwoners bij de verschillende regelingen (klantreizen).
- De afdeling IV, in de persoon van Erik Eilering heeft de klantreizen voor de inkomensregelingen Individuele Inkomenstoeslag, Participatiefonds, Kindregeling, Bijzondere Bijstand, Vergoeding sport voor jongeren en de Zorgkostenregeling samen met onafhankelijk onderzoeker Manette Elderman uitgevoerd.
- Er is voor dit onderzoek met 15 inwoners van Zwolle gesproken die recentelijk de Individuele Inkomenstoeslag en/of het Participatiefonds hebben aangevraagd, met 16 inwoners die de Kindregeling en/of de Bijzondere bijstand hebben aangevraagd en met 13 inwoners die de Vergoeding sport voor jongeren en/of de Zorgkostenregeling hebben aangevraagd.
- Hierbij hebben we een spreiding gerealiseerd naar leeftijd, geslacht en het al dan niet gebruik maken van bijstand.

Doelstellingen

Voor elk van de 6 klantreizen is het belangrijkste doel:

- Breed inzicht in de beleving van inwoners bij de oriëntatie op de inkomensregeling, het aanvragen van de regeling en het gebruik van de regeling.

Meer specifiek:

- Inzicht in de behoefte aan inkomensondersteuning / context
- Inzicht in de oriëntatie voorafgaand aan de inkomensondersteuning.
- Welke drempels zijn er om gebruik te maken van de regeling?
- Inzicht in de beleving van het aanvraagproces van de regeling. Wat gaat goed, wat kan beter?
- Indien relevant: inzicht in de beleving van ondersteuning (zoals bij ‘Op Orde’). Wat gaat goed, wat kan beter?
- Inzicht in het beeld van- en de beleving bij de regeling: overall, hoogte van de bedragen, (frequentie van) uitbetalingen, etc.
- Het beeld van en de beleving bij de dienstverlening van de gemeente bij elk van de contactmomenten over de regeling. Wat gaat goed, wat kan beter?
- Wat zijn de bestedingsdoelen van het geld, komend uit de regeling?
- Inzicht in de aantrekkelijkheid van (de bestedingsdoelen van) de stadspas
- Quick wins

De opzet van de klantreizen

- Een klantreis is de reis/route die een klant/inwoner aflegt binnen een bepaald proces, in dit geval binnen een inkomensregeling, vanaf het moment van oriëntatie op een regeling tot en met het gebruik van het geld. Het gaat om de emoties en de beleving van de inwoners, gedurende alle contactmomenten met de gemeente m.b.t. de inkomensregelingen. Ook de drempels voorafgaand aan en tijdens het aanvragen van een regeling zijn meegenomen in de klantreis.
- De informatieverzameling is gebeurd in de vorm van diepte-interviews met gebruikers van elk van de 6 regelingen. Per regeling interviewden we 8 á 10 inwoners. De opzet van de klantreis is conform de aanpak van de VNG. Die bestaat uit vier fasen: define, discover, design en deliver.
- In de definefase wordt de opdracht gedefinieerd, draagvlak voor de resultaten geworven en is de opdracht afgebakend.
- In de discoverfase wordt informatie verzameld over de beleving van inwoners bij elk van de 6 regelingen. De informatieverzameling gebeurt in de vorm van diepte-interviews.
- In de designfase vindt een terugkoppeling plaats van de resultaten: een rapport met alle verkregen inzichten. In deze fase worden (mogelijk) ook persona's ontwikkeld. Persona's maken de doelgroep tastbaarder en helpen om gerichter in te spelen op de behoeften van de inwoners.
- Uiteindelijk zijn in de deliverfase de overkoepelende inzichten opgesteld en worden (samen met het kernteam en andere collega's binnen de gemeente) de kansen voor vereenvoudiging en harmonisering van de regelingen bepaald.

Resultaten: context doelgroep

Context doelgroep: financiële situatie

- De mensen die we hebben gesproken hebben nagenoeg allemaal al jaren een laag inkomen (zoals bijstandsuitkering, laag salaris en Wajong). Bij sommigen is het van tijdelijke aard. Het is hen overkomen en geen vrijwillige keuze.
- Het ging/gaat vaak om schrijnende of stressvolle situaties. Dat maakt ook dat ze af en toe minder alert/in staat zijn om (administratieve) zaken te regelen.
  - In ze kinderen hebben, is het vaak nog moeilijker: ouders kunnen hun kinderen niet geven wat ze zouden willen.
  - De meesten hebben niets om op terug te vallen en hebben geen buffer. Sommigen krijgen wat steun van familie/vrienden.
  - Een deel gaat naar de voedselbank.
- De redenen voor een laag inkomen zijn uiteenlopend. Het betreft vaak (een combinatie van):
  - niet (meer) kunnen/mogen werken door psychische klachten/aandoeningen, bijvoorbeeld door een verslaving, zwaar autisme of door een plots ontslag.
  - niet (meer) kunnen/mogen werken door lichamelijke klachten/aandoeningen, bijvoorbeeld door een ongeluk of aangeboren aandoening.
- Over het algemeen praten ze wel (eens) met anderen over hun financiën. Enerzijds met vrienden/familie, anderzijds met instanties als de gemeente, het Sociaal Wijkteam, Op Orde en Tiem. Door erover te praten, voelen mensen zich wat beter bij de situatie en bovendien krijgt men ook nog wel eens tips.
  - Een klein deel schaamt zich (nog) voor de situatie en praat er beduidend minder over.
  - Sommigen wijzen anderen op de inkomensregelingen en/of helpen hen aan bij de aanvraag ervan.

"Deze situatie is geen keuze, het is me overkomen. Ik ben er wel creatief door geworden."

"Ik vind het lastig voor mijn kinderen. Zij kiezen niet voor armoede."

"De scheiding in 2021 is mij niet in de koude kleren gaan zitten. Er kwamen rechtszaken en ik ben mijn baan kwijt geraakt."

"Het ging een tijd echt niet goed met mij. Ik heb ook in een instelling gezeten. Nu woon ik begeleid. Ik heb wel weer een leuke baan gevonden, dus met de financiën gaat het de goede kant op!"

"Ik heb er altijd alleen voor gestaan en het voelt goed om mijn situatie nu te delen met anderen."

"Ik praat best veel over mijn financiën, ik voel me er beter bij. Mijn ouders hebben mij nooit iets geleerd over financiën."

"Het helpt dat ik naar de voedselbank kan, daar ben ik een paar keer geweest."

"Soms praat ik met anderen.. Ik heb sowieso weinig mensen in mijn omgeving. Dat ik niet veel over praat Is niet zozeer schaamte, maar het is niet iets wat je snel benoemt."

"Ben al jaren zorg aan het vermijden, mijn traumabehandeling kan eigenlijk niet vanwege gebrek aan geld. Ben ook al jaren niet naar de tandarts geweest. Ik doe alles om geld te besparen, ben afhankelijk van de voedselbank."

Context doelgroep: behoefte aan inkomensondersteuning

- De eigen financiële situatie heeft aanzienlijke invloed op het leven. Ze hebben veel aan hun hoofd; elke maand zijn ze bezig de eindjes aan elkaar te knopen. Er is nauwelijks geld voor 'leuke dingen voor henzelf'. Er komt veel op ze af.
  - Een deel voelt zich regelmatig eenzaam of buitengesloten, omdat ze niet mee kunnen gaan met anderen die iets gaan ondernemen. Bij hen lijkt sprake van een sociaal isolement.
- Ze proberen hun hoofd boven water te houden door zuinig te leven en door creatief te zijn in het vinden van oplossingen. Dat gaat ze behoorlijk goed af.
  - Er worden bijvoorbeeld vaak vaak spullen gekocht bij Marktplaats of Vinted en bij de Kringloop.
- De meesten zitten niet in de schulden. Een klein deel heeft schulden gehad of zijn deze nog aan het terugbetalen.
- Hulp vragen vinden ze over het algemeen moeilijk (soms door schaamte).
- De gebruikers van de Bijzondere bijstand hebben vaker hulp op regelmatige basis van een coach of iemand van het SWT dan de gebruikers van de andere regelingen.
- Degenen die weten dat hun situatie (bijv. niet kunnen werken) de komende tijd niet verandert, ziet de toekomstige situatie redelijk somber in. Ze gaan ervan uit dat de kosten verder gaan stijgen en hun inkomsten in (veel) mindere mate.
- Al met al is er een **grote behoefte aan inkomensondersteuning.**

"Ik heb geen geld om iets voor mezelf te doen, dat mis ik wel."

"Ik ben zelf heel handig met tweedehands spullen en met Marktplaats. Ik hergebruik veel. Ik schaam me er niet voor, omdat ik het wel heel veel om me heen zie."

"Ik koop geen dure dingen. Ik hou van de kringloop, koop in tweedehands kledingwinkels. Ik maak ook veel zelf, etc. Ben ook snel tevreden."

"Ik heb net mijn schulden afbetaald en dat voelt heel erg goed!"

"Het houdt financieel niet over, had wel wat meer mogen wezen, zodat ik ook voor mezelf iets meer kan doen. Ik ga nu altijd naar de Kringloop , nieuwe kleding kopen lukt mij niet."

"Ik denk dat ik er zeker niet op vooruit ga in de toekomst. De kosten zullen stijgen en de inkomsten in mindere mate.."

"Met de toeslagen en regelingen kan ik het aardig redden. Die regelingen zijn echt nodig."

"Ik ben bezig met de ballen hoog te houden en kom niet toe aan regelzaken."

Context doelgroep: heterogene groep

- Naast de grote overeenkomst van het hebben van een laag inkomen en schrijnende situaties waar ze in verkeren zijn er veel verschillen te constateren:
  - Lager vs. hoger opgeleiden (en alles wat er tussenin valt)
  - Zelf de financiën regelen vs. via budgetbeheer of bewindvoerder (meer of minder zelfredzaam)
  - Betaalde baan met laag inkomen vs. uitkering (zoals bijstand*, Wajong of IOAW*)
  - Tijdelijk een laag inkomen vs. voor altijd laag inkomen
  - Goede digitale vaardigheden vs. slechte digitale vaardigheden
  - Een positieve houding t.a.v. de (landelijke) overheid vs. een negatieve houding
  - Wel schulden vs. geen schulden (meer)
  - Wonen in instelling/onder begeleiding vs. eigen woning
  - Wonen in een koopwoning vs. wonen in een huurwoning
  - Veel kennis over inkomensregelingen vs. weinig kennis
  - Een proactieve houding t.a.v. inkomensregelingen vs. een afwachtende houding (de één kijkt ieder jaar op de website of er dingen zijn veranderd m.b.t. de inkomensregelingen, de ander is veel meer afwachtend en heeft zich er nooit in verdiept).
- Kortom, het is belangrijk om als gemeente te beseffen dat de doelgroep uit zeer uiteenlopende mensen bestaat.
- Op de volgende pagina staan een aantal situatieschetsen van de doelgroep beschreven.

**NB. Degenen die bijstand en IOAW ontvangen via de gemeente hebben meer contact met de gemeente dan degenen die geen bijstand ontvangen (via de gemeente).*

"Ik heb het idee dat alle mensen die bijstand krijgen op één manier worden aangesproken, terwijl er wel degelijk verschil zit in houding en motivatie. Ik voel me dan ook meer een nummer dan een persoon."

"Ik wil liefst alles per post regelen, ik heb een hekel aan digitaal. Toch regel ik het uiteindelijk wel via internet."

"Ik wil niet gepamperd worden door de gemeente. Ik heb geen hulp nodig, ik wil gewoon rond kunnen komen!"

"Ik heb een bewindvoerder, omdat ik het niet kan overzien wat ik allemaal moet regelen qua financiën."

"Ik heb bijna nooit contact met de gemeente, want mijn inkomen komt binnen via het UWV."

"Ik kijk eenmaal per jaar op de website van de gemeente of er regelingen zijn veranderd of bijgekomen."

"Ze onderschatten de mensen met een laag inkomen. Het is een gevarieerde groep. Met ook hoger opgeleiden. Daar zouden ze meer rekening mee kunnen houden."

Situatieschetsen van de heterogene groep mensen

Alleenstaande moeder van vier kinderen (7 t/m 18 jaar), ontvangt Wajong uitkering. Ze heeft een turbulent leven (gehad) en is daarvoor in therapie.

Man van 65 die tot zijn 62e een eigen IT-bedrijf had, maar door corona geen opdrachten meer kreeg. Zat al gauw in de bijstand en woont in een verouderde huurwoning.

Alleenstaande vader, gescheiden in 2021, co-ouderschap. Hij is zijn baan kwijtgeraakt door problemen met de scheiding. Heeft vroeger zelf in de jeugdzorg gewerkt. Hij ontvangt een bijstandsuitkering en gaat naar de voedselbank.

Alleenstaande vrouw van 60 , ze is 7 of 8 jaar geleden afgekeurd vanwege leverproblemen en zit sinds die tijd bij het UWV. Daarvoor heeft ze altijd gewerkt. Ze heeft weinig energie. Ze heeft 2 kinderen die al ruim volwassen zijn.

Vrouw van begin 20, heeft een jaar in de bijstand gezeten en tussendoor ook gewerkt. Het ging een tijd niet goed met haar, waardoor ze tijdelijk in een instelling heeft gezeten. Nu woont ze begeleid en is ze weer aan het werk. Ze heeft een bewindvoerder om zaken te regelen. Niet omdat ze in de schulden zat, maar omdat het overzicht kwijt was.

Alleenstaande dove moeder van 22 jaar, heeft in een blijf-van-mijn-lijfhuis gezeten samen met haar zoontje van 2,5 jaar oud. Ze woont inmiddels zelfstandig en is weg bij haar man. Ze heeft een bijstandsuitkering en wil gauw starten met een opleiding tot kok.

Alleenstaande man, is als technicus aan het werk geweest. Heeft paar jaar geleden op staande voet ontslag gekregen. Hij is ziek geworden door de hele situatie. Nu afgekeurd vanwege de gezondheid.

Alleenstaande vader, heeft een dochter van 9 met een beperking. De zorg voor haar is groot. Hij krijgt hulp van SWT Zwolle. Hij wil snel uit de bijstand (waar hij sinds vorig jaar in zit) en eigen geld verdienen. Hij kan alleen parttime werken, omdat hij voor zijn dochter moet zorgen.

Een vader van 30 van een dochter van 11, woont samen met zijn vriendin. Hij werd op zijn 18e vader en zijn vriendin was toen 16. Financieel hebben ze het zwaar gehad, ook schulden gehad. Bewindvoering gehad. Nu gaat het beter. Hij werkt niet, maar zijn vriendin wel. Hij krijgt een kleine aanvulling van de gemeente.

Vrouw, 47 jaar, woont bij een instelling voor verslavingszorg. Er wonen ook daklozen. Ze zit in budgetbeheer. Ze krijgt elke week geld en de uitgaven worden door budgetbeheer betaald.

Resultaten: algemene bevindingen

Beeld bij gemeente Zwolle

Beeld bij gemeente Zwolle

- Het beeld bij de gemeente Zwolle is over het algemeen behoorlijk positief (enkele uitzonderingen daargelaten, bijvoorbeeld door slechte ervaringen met Jeugdzorg). Het beeld wordt vooral gevormd door het contact met en de hulp vanuit de gemeente/ het Sociaal Wijkteam.
- Het overwegend positieve beeld is vooral gebaseerd op:
  - goede bereikbaarheid;
  - medewerkers luisteren naar hun verhaal;
  - medewerkers denken mee/ zijn behulpzaam.
- Toch zijn er ook minder goede ervaringen, bijvoorbeeld wel eens met het Sociaal Wijkteam: medewerkers geven soms verkeerde tips of kennen de inkomensregelingen zelf niet.
- De sociaal raadslieden wijzen vaak goed de weg in de wereld van de inkomensregelingen en instanties.
- Voor degenen die (veel) minder contact hebben met de gemeente (doordat ze bijv. met het UWV te maken hebben) staat de gemeente meer op afstand.
- Sommigen zien dat de inkomensregelingen toegankelijker zijn dan voorheen; de gemeente doet er meer aan om de regelingen bekend te maken en de regelingen zijn gemakkelijker aan te vragen.
- Met name de aanvragers van de Bijzondere bijstand ervaren weinig ruimte om te manoeuvreren en ervaren veel bureaucratie. De gemeente houdt zich aan de regels, terwijl inwoners zouden willen dat ze meer kijken naar persoonlijke situaties dan naar regels.
- Ze ervaren veel wisselingen van inkomensconsulenten.

"Ik vond het contact met de gemeente prettig, heel respectvol."

"Ze maken ook reclame, bijv. op sociale media. Er is ook een folder 'Zwollenaar laat geen geld liggen'. Ze doen er dus wel wat aan om de regelingen bekend te maken."

"Beeld van de gemeente is positief. Inkomenstoeslagen die ik ieder jaar aanvraag worden keurig afgehandeld. Heb geen negatieve ervaringen met de gemeente."

"Van SWT verwacht ik dat ze met ideeën komen met mijn persoonlijke omstandigheden, huisvesting, etc., maar dat valt nog tegen."

"Het idee dat door de gemeente wordt bepaald waar ik mijn geld aan uit mag geven vind ik verkeerd. Dat vind ik echt ingewikkeld."

"De gemeente voelt als ver van mijn bed show, waar je heel erg afhankelijk van bent. Als zij iets niet goedkeuren, dan heb ik een probleem."

"De gemeente heeft me altijd goed geholpen."

"Van mijn contactpersoon van SWT heb ik een telefoonnummer. Ik kan haar bellen en appen via Whatsapp . Dat is fijn."

Vertrouwen in gemeente Zwolle

Vertrouwen in gemeente en landelijke overheid

- Er is veelal vertrouwen in de gemeente. Dat komt met name door:
  - de gemeente komt afspraken na;
  - goede ervaringen met de gemeente;
  - men voelt zich gesteund door de gemeente;
  - goede dienstverlening.
- Een enkeling heeft wantrouwen in de gemeente, door de afhankelijkheidspositie en slechte ervaringen in het verleden.
- Er lijkt meer vertrouwen te zijn in de gemeente dan in de landelijke overheid.

"Ze doen wel veel om mensen met een minder hoog inkomen te helpen en te laten rondkomen. Ook ondersteuning voor culturele activiteiten. Dat geeft vertrouwen."

"De gemeente doet best veel voor mensen in armoede."

"Ondanks goed contact is er altijd wel een soort wantrouwen in de gemeente, doordat ik afhankelijk ben van ze."

"Ik vind ze redelijk sociaal qua beleid."

"Heb meer vertrouwen in de gemeente, dan in de landelijke overheid."

"Het idee dat door de gemeente wordt bepaald waar ik mijn geld aan uit mag geven vind ik verkeerd. Dat vind ik echt ingewikkeld."

Overall: bekendheid met inkomensregelingen (1/2)

Bekendheid met inkomensregelingen

- Spontaan kennen mensen circa vier inkomensregelingen. De regelingen die het meest worden genoemd zijn: de Inkomenstoeslag, het Participatiefonds, de Kwijtschelding gemeentelijke belasting, de Bijstand, de zorgkostenregeling en de Energietoeslag.
  - Enkele inwoners kennen nagenoeg alle regelingen, doordat ze erg oplettend zijn en de weg (inmiddels) goed weten te vinden.
  - Sommigen zijn met heel weinig regelingen bekend. Hebben de energie niet om zich erin te verdiepen (zijn bijvoorbeeld ziek geweest).
  - Opvallend is dat lang niet iedereen met kinderen de Kindregeling kent.
- De *geholpen* bekendheid van de regelingen is redelijk goed. Als ze horen over Warm thuis, dan geven ze vaak aan dat ze daar op gewezen zijn. Toch zijn er enkele regelingen die nog relatief onbekend zijn. Zo zijn de Sociale lening en de Energielening bij slechts een paar mensen bekend.
- Over het algemeen zijn ze (bij toeval) bekend geworden met de inkomensregelingen via een vriend/vriendin, een kennis of via een hulpinstantie of bewindvoerder. Een uitzondering hierop is de Bijzondere bijstand. Hier zijn ze vaker op gewezen, bijvoorbeeld door sociaal raadslieden, SWT en hulpinstanties.

"Niemand heeft mij in al die jaren verteld dat er regelingen waren, terwijl ik al jaren financiële problemen heb. Ik wist niet wat een ondersteuning op inkomen betekende."

"Ik maak al vier jaar gebruik van de IIT. Daarvoor wist ik nooit dat die regeling er was! Je moet er maar net achter komen via via."

"Bij die aanvraag via de website zag ik wel iets staan dat ik kon checken of ik nog voor andere regelingen in aanmerking kwam."

"Ik heb toevallig van een vriendin gehoord dat die regeling er was."

"Ik kijk ook nooit op de website van de gemeente. Dat is iets wat niet in mijn systeem zit."

"Ik hoorde van het SWT over de regeling."

Overall: bekendheid met inkomensregelingen (2/2)

Wijzen op regelingen vanuit gemeente

- Ze zijn vaak niet als eerste door de gemeente op de hoogte gebracht van de regelingen en ontvangen proactief (zeer) weinig informatie over de inkomensregelingen, ook niet als de gemeente weet dat men ergens recht op heeft.
  - Sommige inwoners met (aanvullende) bijstand ontvangen wel eens een brief van de gemeente over een andere regeling.
  - Wel hebben ze vaak een uitnodiging vanuit de gemeente ontvangen om op vakantie te gaan.
- Vanaf het moment dat ze één of meerdere inkomensregelingen hebben aangevraagd, zijn ze wel eens rechtstreeks door de gemeente (via de website) op een andere regeling gewezen (via de ene regeling leren ze soms een andere kennen).
- De personen die een bewindvoerder hebben zijn minder bekend met de regelingen, omdat de bewindvoerder de aanvragen uit handen neemt, waardoor de naam van de regeling minder goed beklijft, of mogelijk door de bewindvoerder niet wordt gedeeld met de inwoner.

"De regelingen staan wel allemaal onder elkaar. Als je eenmaal op de site bent, dan loopt de rest vanzelf."

"Niemand heeft mij in al die jaren verteld dat er regelingen waren, terwijl ik al jaren financiële problemen heb. Ik wist niet wat een ondersteuning op inkomen betekende."

"Daarvoor had ik er ook al recht op, maar ik vind dat de gemeente mij er wel op had kunnen wijzen. Ze benaderen me bijvoorbeeld ook voor vakanties voor minima.."

"Soms krijg ik wel informatie over vakanties en over dat gratis bellen, daar sturen ze wel info over. En over warm thuis en de energietoeslag ben ik ook geïnformeerd."

"Gemeente helpt af en toe wel te herinneren met een brief aan andere regelingen."

"Ik krijg elk jaar een uitnodiging voor een vakantie, maar daar maak ik geen gebruik van. Ze zouden dit ook actiever kunnen doen voor de andere regelingen!"

"Ik zie wel eens wat op de Facebookpagina van de gemeente voorbij komen over een regeling."

"Ik zou wel een schema willen met de regelingen die er zijn en dan met een korte uitleg. Zodat je weet of het iets voor je kan zijn. Duidelijk maken wat waarvoor is. En wat je nodig hebt om de aanvraag te doen."

Overall: houding t.a.v. inkomensregelingen

Houding ten aanzien van inkomensregelingen

- Men is heel blij met het aanbod van de inkomensregelingen van de gemeente Zwolle. Het zijn er voldoende en ook voor verschillende doelen/uitgaven en zowel voor volwassenen als voor kinderen. Allen geven aan het geld vanuit de inkomensregelingen hard nodig te hebben.
  - Een deel vindt het grote aantal regelingen ingewikkeld, omdat ze het overzicht kwijtraken en ook niet goed weten waarvoor ze bij welke regeling moeten zijn.
- Ook al is iedereen blij met het aanbod, dat neemt niet weg dat ze liever de ‘basisuitkering’ hoger zien worden. Dat is voor hen makkelijker en overzichtelijker dan het aanvragen van meerdere inkomensregelingen.
- Ondanks dat ze het over het algemeen niet fijn vinden om afhankelijk te zijn van de gemeente/uitkering, zijn er geen grote drempels voor het vragen van financiële ondersteuning bij de gemeente.
- De drempels die worden genoemd zijn bijvoorbeeld het versturen van bankafschriften (dat wordt dan gezien als privézaken) en het gebrek aan digitale vaardigheden om de aanvraag te doen (er grote moeite mee hebben om het bij te benen en soms zelfs een afkeer ervoor hebben). Ze stappen echter over drempels heen, want het geld is hard nodig.
- Ze hebben geen schaamte om de aanvraag te doen of zijn de schaamte al voorbij.
- Als een regeling is toegekend, dan geeft dat een gevoel van vrijheid en steun.

“Heel fijn dat de regelingen er zijn, dat maakt het net wat minder zwaar.”

“Ik heb er geen schaamte voor. En er zijn ook geen andere factoren die mij zouden tegenhouden om het aan te vragen. Wat ik wel heel erg naar vond was de Voedselbank. Daar heb ik een jaar mee gewacht.”

“Mooi dat het aanbod van regelingen er is!”

“Er is geen echt beleid. De regelingen zijn pleisters. De gemeente moet meer druk zetten richting de landelijke politiek.”

“Wel mooi dat Zwolle zoveel regelingen heeft. Positief, want zo hoeft niemand zich buitengesloten te voelen.”

“Supermooi dat de gemeente je kan steunen als je te weinig geld hebt. Veel verscheidenheid in het aanbod ook.”

“Erg fijn dat de gemeente wil helpen.”

“Het wordt wel ingewikkeld om alles te regelen bij instanties. Er zijn zoveel regelingen. Maar ik kan goed met geld omgaan en kan goed nadenken, dus ik red het allemaal nog wel.”

Ervaringen met website gemeente en Mijn Loket

Website gemeente Zwolle

- Degenen die de webpagina met het totaaloverzicht van de inkomensregelingen kennen, vinden deze erg nuttig; ze vinden het fijn om een overzicht te hebben van alle inkomensregelingen bij elkaar. Er wordt gemakkelijk doorgeklikt naar de specifieke regeling.
- De pagina's van de inkomensregelingen zijn: gebruiksvriendelijk, duidelijk qua inhoud en voorwaarden (bij de Bijzondere bijstand is de inhoud minder duidelijk) en prettig leesbaar (weinig moeilijke zinnen/woorden).
- Ze weten ook dat ze de aanvraag kunnen starten op de pagina van de betreffende regeling.

Mijn Loket

- Nagenoeg iedereen kent en gebruikt Mijn Loket in meer of mindere mate. Het wordt voornamelijk gebruikt om de status van de aanvraag te kunnen volgen. Men ontvangt een e-mail als de status is gewijzigd. Mijn Loket geeft een gevoel van controle en overzicht.
- Ze vinden Mijn Loket over het algemeen overzichtelijk en begrijpelijk op een paar moeilijkere woorden na (zoals 'restitutie').
- Het komt voor dat men niet doorheeft dat er documenten ontbreken om de aanvraag te voltooien. Hiervan krijgen ze geen melding in hun mail, maar alleen in Mijn Loket (zie meer toelichting bij klantreis IIT).
- Een enkeling heeft de ervaring dat er privézaken in Mijn Loket worden opgeslagen. Dat voelt als dossiervorming en dat wordt niet prettig gevonden.
- Een enkeling gebruikt Mijn Loket als reminder voor de aanvragen.
- Indien er sprake is van meerdere trajecten, is het niet direct duidelijk waar het over gaat, omdat er een nummer bij de meldingen staat en geen omschrijving.

"Fijn dat je de website de teksten kunt laten uitspreken (leest voor)."

"Ik vind de site wel gebruiksvriendelijk en ik lees geen moeilijke taal."

"Wel handig dat nu alle regelingen onder elkaar staan bij het aanvragen als je op de site bent!"

"Mijn Loket werkt wel prima. Als de beslissing is genomen, dan ontvang je een mail daarover. Je moet vervolgens inloggen."

"Op zich is Mijn Loket wel behapbaar. Maar als ik de keuze had om het niet te gebruiken, dan zou ik dat het liefst alles per post doen."

"Ik kreeg de melding dat de aanvraag was afgerond. Toen ik ging kijken bleek dat de aanvraag niet was voltooid, omdat er nog documenten ontbraken. Dat wist ik niet!"

"Het is overzichtelijk. Hij ontvangt een mail als er een bericht klaarstaat in Mijn Loket."

"In Mijn Loket kijk ik naar de status. Je kan er alles in zien."

"Ik had wat spullen verkocht via Vinted, ik had gevraagd hoeveel ik mocht verkopen, zonder problemen te krijgen met mijn uitkering. En dat was daarin genoteerd. Dat vond ik niet zo fijn, want het staat dan wel in je dossier."

"Als ik volgens jaar aanvraag doe, kan ik zien wat ik heb ik allemaal nodig heb! Dat is makkelijk. Het staat allemaal al in mijn Loket."

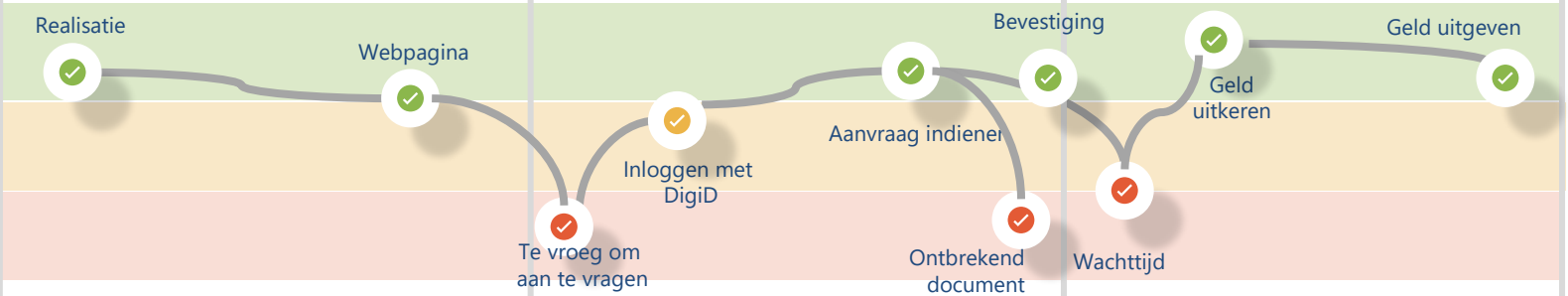
Wat gaat goed en wat zijn verbeterpunten?

Wat gaat goed	Verbeterpunten en tips
➢ Met Mijn Loket zijn positieve ervaringen: overzichtelijk en relevant (maar er wordt niet vaak ingelogd)	➢ Stuur een reminder per mail als een of meerdere documenten ontbreken (er wordt niet regelmatig gekeken in Mijn Loket)
➢ Inkomensregelingen zijn toegankelijker dan voorheen (het overzicht van de regelingen op de website is prettig), zowel qua bekendheid als qua aanvragen.	➢ Communiceer proactiever om inwoners op inkomensregelingen te wijzen. Er blijven immers nog inkomensregelingen onbenut. Inwoners weten vaak (toevallig) via via van de regelingen. ➢ Stel bijvoorbeeld een brief/flyer op met een overzicht van alle regelingen en een verwijzing naar het overzicht op de website. Deze brief kan op verschillende momenten worden toegevoegd, bijvoorbeeld bij een beschikking (‘denk ook aan deze regelingen’) of bij de brief over vakanties voor minima. En zorg dat de gemeente/ Op Orde/ SWT/schuldhulpverleners/Regionaal Bureau Zelfstandigen/maatschappelijk werk/bewindvoerders e.d. de brief/flyer hebben liggen, zodat ze deze mee kunnen geven na een gesprek. ➢ Zet nog meer in op ‘reclame’ voor- en voorlichting over de regelingen. De gids ‘Zwollenaar laat geen geld liggen’ is een mooi initiatief geweest en kan wellicht meer worden verspreid. ➢ Vooral de groep die geen bijstandsuitkering via de gemeente ontvangt wordt nu minder goed bereikt. Focus de communicatie-inspanningen op deze groep.
➢ Het contact met de gemeente wordt over het algemeen positief ervaren (goede bereikbaarheid, luisteren, meedenken, afspraken nakomen). .	➢ Duik in de leefwereld van deze heterogene doelgroep om de inwoners nog beter te begrijpen. Op die manier kunnen er behoeften worden achterhaald en oplossingen worden bedacht die goed aansluiten bij de behoeften. Betrek de inwoners daar ook bij. Dit kan op diverse manieren. Denk out of the box en denk ook aan bijvoorbeeld ‘design thinking’ sessies.
➢ Het aanbod van de inkomensregelingen wordt gewaardeerd (de hoeveelheid en verscheidenheid)	➢ Niet iedereen heeft een computer. Zorg daarom dat de site ook goed werkt op de telefoon.
	➢ Communiceer duidelijk over- en benadruk de verschillende manieren waarop de inwoner in contact kan komen met de gemeente.

Blauw = quick win
Zwart = lange termijn

Resultaten: klantreis Individuele Inkomenstoeslag

Klantreis Individuele Inkomenstoeslag (IIT)

	1.ORIENTATIE	2. AANVRAAG	3. GEBRUIK GELD
Context & gedrag	Ik weet dat de Individuele Inkomenstoeslag bestaat en ik denk dat/ ben benieuwd of ik er recht op heb. Ik praat er (toevallig) met anderen over om er meer over te weten.	Ik probeer de aanvraag zelf in te dienen via de website van de gemeente.	Ik heb het geld hard nodig, ik moet alle eindjes aan elkaar knopen.
Behoeften & barrières	Ik kan nauwelijks rondkomen en ik heb behoefte aan inkomensondersteuning. Ik heb behoefte aan meer informatie over de regeling en bekijk de site van de gemeente over de Individuele Inkomenstoeslag.	Ik voel geen drempels bij het doen van de aanvraag, ik heb het geld nodig. Ik schaam me niet om de regeling aan te vragen. Ik verwacht geen hulp nodig te hebben bij de aanvraag.	Behoefte aan snelle uitbetaling. Ik heb behoefte aan een reminder vanuit de gemeente wanneer ik de regeling weer aan kan vragen.
Beleving			
Toelichting beleving	Ik ben blij dat deze regeling bestaat en ik er wellicht voor in aanmerking kom. De website van de gemeente maakt me duidelijk wat de regeling inhoudt, welke voorwaarden eraan zitten, voor wie het bedoeld is en voor welk doel, etc. Ik weet al gauw dat ik het wil aanvragen.	Ik weet niet precies wanneer ik het weer kan aanvragen. Als je te vroeg bent, kan je niks. Ik heb geen hulp nodig gehad bij het indienen van de aanvraag. Het heeft me weinig moeite gekost. Ik kwam er te laat achter dat er een document ontbrak. Toen moest het opnieuw. Het duurde lang voordat ik de beschikking kreeg.	Het geld stond snel op mijn rekening. Ik geef het geld uit aan waar het voor bedoeld is.

Stap 1: oriëntatie

Voorafgaand aan de start van een klantreis naar inkomens-ondersteuning middels de Individuele Inkomenstoeslag vindt een belangrijke stap plaats: **weten van het bestaan van deze inkomensregeling.**

- De meesten oriënteren zich op de Individuele Inkomenstoeslag door er met personen in hun directe omgeving over te praten, die de regeling al hebben aangevraagd, en door informatie op te zoeken op de website van gemeente Zwolle.
- Er zijn weinig vragen over de Individuele Inkomenstoeslag, want er is voldoende informatie beschikbaar op de website van de gemeente. Daar wordt de informatie gelezen waar men naar op zoek is (zoals voorwaarden, de hoogte van het bedrag en de besteding van het geld).
- De informatie op de website is duidelijk. Op één punt na, namelijk de uitleg die wordt gegeven over waarom de toeslag voor alleenstaande en echtparen of samenwonenden zoveel meer is dan voor alleenstaande ouders met kinderen < 18 jaar. Een enkeling heeft hierover contact gezocht met de gemeente.
- De oriëntatie neemt over het algemeen weinig tijd in beslag; de keuze om de regeling aan te willen vragen is snel gemaakt.

NB. sommigen gebruiken nog de oude term ‘langdurigheidstoeslag’.

“Ik heb het besproken met het SWT en toen wist ik al gauw dat ik het wilde aanvragen. Nee heb je, ja kan je krijgen.”

“Ik vond alle informatie op de site van de gemeente. Dit leek complete informatie, ik had geen vragen meer na het lezen.”

“Toen ik het hoorde van die vriendin heb ik info opgezocht op de website. Daar stond heel duidelijk of ik er wel of geen recht op had. De informatie die ik zag, vond ik heel goed.”

“Er staat wel uitleg over dat lage bedrag voor alleenstaande ouders, maar ik vind die uitleg niet helder. Daarom heb ik contact opgenomen met de gemeente.”

Stap 2: aanvraag (1/2)

- Het aanvraagproces van de Individuele Inkomenstoeslag verloopt gemakkelijk. Er zijn nauwelijks problemen met het indienen van de aanvraag via de webpagina van de Individuele Inkomenstoeslag middels het inloggen met DigiD. Het heeft ze weinig moeite gekost.
  - In de gevallen dat er (na de eerste keer) geen bewijsstukken nodig zijn, kost het nog minder moeite.
- Over het algemeen hebben ze geen hulp nodig gehad bij de aanvraag van de Individuele Inkomenstoeslag.
  - Een enkeling heeft (in het verleden) de aanvraag door de bewindvoerder laten doen, of hulp gekregen van het Sociaal Wijkteam of Op Orde.
- De partijen die hulp kunnen bieden aan de inwoners zijn niet bij iedereen bekend.
- Ondanks dat de aanvraag gemakkelijk gaat en weinig moeite kost, vragen ze zich af waarom het niet automatisch toegekend kan worden, op het moment dat de gemeente de benodigde gegevens al heeft. Dat scheelt toch weer wat handelingen en momenten dat men eraan moet denken om het aan te vragen.

"Aanvragen gaat gemakkelijk: enkele vragen beantwoorden en verzenden. Omdat ik WIA heb en aanvulling gemeente, wordt de Individuele Inkomenstoeslag gemakkelijker, dan hoef niets meer aan bewijs in te leveren."

"Het was simpel in te dienen. Ik heb geen hulp nodig gehad. Het heeft me weinig moeite gekost."

"Ik hoefde weinig tot niets mee te sturen, omdat de gemeente bekend is met mijn uitkering. Dat maakt het wel makkelijk."

"Je moet het elk jaar opnieuw aanvragen. Dat gaat niet automatisch en ook niet op een logisch moment per jaar."

"Als je met je laptop overweg kan, dan is het aanvragen makkelijk."

"Ik vind het wel prima dat ik elk jaar inkomensgegevens moet delen. Er kunnen natuurlijk daarin ook dingen veranderen. En er zijn genoeg mensen die sjoemelen."

Stap 2: aanvraag (2/2)

- De aanvraag verloopt niet vlekkeloos wanneer er documenten ontbreken en de aanvrager dat niet doorheeft. Pas als er een melding komt dat het is afgerond, ziet men in Mijn Loket dat de aanvraag niet is voltooid vanwege een ontbrekend document. De aanvraag moet opnieuw worden ingediend in zo'n geval.
- De aanvraag kan eenmaal per 12 maanden worden ingediend. Aanvragers moeten zelf onthouden wanneer de aanvraag de laatste keer is ingediend, dat vraagt om het bijhouden van een 'administratie'. Niet iedereen vindt dat fijn en is er handig in. Aanvragen vóórdat de 12 maanden voorbij zijn is niet mogelijk in het huidige systeem. Dat wordt onhandig gevonden.
- Als je te vroeg bent met aanvragen, komt er een melding. Maar daarmee wordt niet voor iedereen duidelijk wanneer de aanvraag wél ingediend kan worden.
- De bevestiging van de aanvraag is fijn om te ontvangen.
- De beschikking is duidelijk, maar laat voor een deel van de inwoners (te) lang op zich wachten.

"Ze kennen me al 35 jaar! En nog moet ik heel lang wachten. Kan wel 8 weken duren!"

"Ik kon nog geen nieuwe aanvraag doen, want het jaar was nog niet voorbij. Om het echt makkelijk te maken, zouden ze een mail kunnen sturen: denk eraan, het jaar is bijna voorbij."

"Ik vind het opvallend dat de gemeente de termijn steeds verder oprekt. Ze hebben 8 weken de tijd en die gebruiken ze dan ook meestal. Het duurt lang. En je hebt het nodig."

"Waarom kan het niet gewoon aan het begin van het jaar worden aangevraagd?"

"Ik kreeg op een gegeven moment een mail met de mededeling dat de aanvraag was afgerond. Toen ik in Mijn Loket keek, kwam ik erachter dat er documenten ontbraken. Ik heb daar geen mail of brief over gehad. Dat vond ik jammer. Ik nam contact op met de gemeente en daar gaven ze aan dat ik de documenten per post kon sturen, want online kon het niet meer."

"Het is vooral belangrijk dat je weet wanneer je weer opnieuw kan aanvragen!"

"Toen ik de Individuele Inkomenstoeslag aanvroeg bleek dat het jaar nog niet voorbij was. Ik wist niet wanneer ik het moest aanvragen. Ik kreeg vervolgens alleen een bericht dat ik te vroeg was, maar het was me niet duidelijk wanneer ik het dan wel kon aanvragen."

"1x per jaar moet je de inkomenstoeslag opnieuw aanvragen. Als je de aanvraag eerder indient krijg je een melding dat het nog niet kan. Maar als ik dan later op de juiste datum wil aanvragen, dan moet ik wel weer alles opnieuw invullen! Ik noteer de juiste datum in een boekje."

"Ik weet dat ik het elke 12 maanden opnieuw moet aanvragen. Bij mij is dat in januari. Ik zet de datum in mijn telefoon, als je het eerder wilt aanvragen dan kan dat nog niet."

Stap 3: gebruik geld

- Het bedrag van de Individuele Inkomenstoeslag staat over het algemeen (redelijk) snel na de beschikking op de rekening. Dat wordt gewaardeerd.
- De hoogte van het bedrag is bij ze bekend. Over de hoogte van het bedrag is men veelal tevreden, op een aantal alleenstaande ouders na. De hoogte van dat bedrag (€ 66,-) wordt erg laag gevonden en niet toereikend voor waar het voor is bedoeld.
- Het geld wordt besteed aan grofweg drie doelen (of een combinatie hiervan):
  1. spullen die echt nodig zijn in huis, zoals een koelkast, koffiezetapparaat of raambekleding;
  2. schoenen en kleding;
  3. achterstallige rekeningen.
- Men is gewend om spullen tweedehands te kopen (bijvoorbeeld via Marktplaats of de Kringloop), en sommigen geven aan het jammer te vinden dat dit niet kan vanuit de inkomenstoeslag, omdat er dan geen bonnetjes beschikbaar zijn.

"Het is bijna niet meer de moeite om het aan te vragen nu. Je doet best veel moeite om het aan te vragen, vervolgens wacht je 8 weken op €60,-. Aanvragen valt op zich wel mee, maar je moet het wel via DigiD doen. Je moet er wel even voor gaan zitten."

"Het aanvragen gaf mij wel een opgelucht gevoel, want met het geld kon ik dingen kopen, waar ik anders geen geld voor zou hebben."

"Het geld van de IIT staat meestal een paar dagen na de toekenning netjes op de rekening."

"Het bedrag is behoorlijk laag voor een alleenstaande ouder. Het is in het verleden hoger geweest. Alles is mooi meegenomen, maar waar het voor is, daar is het niet genoeg voor. Zelfs niet na een tijd sparen."

'Ik vind het bedrag van de Individuele Inkomenstoeslag wel een mooi bedrag per jaar."

"Het is wel duidelijk waar ik dat voor kan gebruiken, maar een nieuwe wasmachine kan je niet kopen voor €60,-. Daar gaat het wel mis. Je vraagt het aan voor dingen die je echt nodig hebt."

"Ik zou een nieuwe koelkast kopen, maar dat is dan lastig gezien het bedrag dat je krijgt. Ik ben heel handig op Marktplaats, dus ik kan daar prima een goede koelkast kopen voor veel minder geld. Is ook nog beter voor het milieu. Maar als je tweedehands koopt, dan mag dat niet uit het fonds omdat je dan geen bonnetje hebt. Dat moet toch anders kunnen?"

"Het was gehalveerd vanwege de economie, werd er toen gezegd.. Nu is de economische situatie weer beter. Wanneer komt er meer bij?"

Wat gaat goed en wat zijn verbeterpunten?

Fase klantreis	Wat gaat goed	Verbeterpunten en tips
Oriëntatie IIT	➢ De uitleg over de Individuele Inkomenstoeslag is duidelijk omschreven op de website van de gemeente; er is voldoende relevante informatie beschikbaar.	➢ Verduidelijk de uitleg die wordt gegeven over waarom de toeslag voor alleenstaande en echtparen of samenwonenden meer is dan voor alleenstaande ouders met kinderen < 18 jaar.
Aanvraag IIT	➢ De aanvraag via de webpagina van de gemeente verloopt relatief gemakkelijk. En al helemaal als men geen bewijsstukken hoeft mee te sturen omdat gegevens al bekend zijn. ➢ Inloggen met DigiD kost weinig moeite. ➢ De meesten dienen de aanvraag in zonder hulp van anderen. ➢ Bij te vroeg indienen van de aanvraag, wordt hiervoor een melding getoond. ➢ De aanvrager ontvangt een bevestiging van de aanvraag. ➢ De beschikking is duidelijk.	➢ Ken de Individuele Inkomenstoeslag zoveel mogelijk automatisch toe bij inwoners van wie de benodigde gegevens bekend zijn. ➢ Benadruk op de webpagina nog duidelijker dat men hulp kan krijgen bij het indienen (het staat er wel, maar helemaal onderaan en enigszins verscholen). ➢ Stuur een reminder per mail (of post) als het jaar bijna voorbij is en het moment eraan komt dat een nieuwe aanvraag kan worden gedaan. ➢ Maak het mogelijk om de regeling twee weken van tevoren aan te vragen. Mocht iemand alsnog eerder zijn, laat dan weten wanneer diegene de aanvraag wél kan indienen. ➢ Verstuur de beschikking sneller als dat kan (nu doet de gemeente er soms nog 8 weken over). ➢ Overweeg het ingangsmoment van de IIT te laten aansluiten bij de andere regelingen die nu per kalenderjaar lopen.
Gebruik geld IIT	➢ Als het bedrag is toegekend, dan wordt het (redelijk) snel uitgekeerd. ➢ Het geld wordt veelal gebruikt waar het voor bedoeld is. ➢ Men is tevreden over de hoogte van het bedrag (op alleenstaande ouders na!)	➢ Streef ernaar om na toekenning het bedrag snel op de rekening te storten. Dit geeft de rechthebbenden een goed gevoel. ➢ Overweeg om het bedrag voor alleenstaande ouders te verhogen. ➢ Bekijk of er mogelijkheden zijn die het voor inwoners mogelijk maken dat noodzakelijke goederen tweedehands (bijv. via marktplaats) worden gekocht (zonder bonnen)

Blauw = quick win
Zwart = lange termijn

Resultaten: klantreis Participatiefonds

Klantreis Participatiefonds (PF)

	1.ORIENTATIE	2. AANVRAAG	3. GEBRUIK GELD
Context & gedrag	Ik weet dat het Participatiefonds bestaat en ik denk dat/ ben benieuwd of ik er recht op heb. Ik praat er (toevallig) met anderen over om er meer over te weten.	Ik probeer de aanvraag zelf in te dienen via de website van de gemeente.	Ik heb het geld hard nodig, ik moet alle eindjes aan elkaar knopen.
Behoeften & barrières	Ik kan nauwelijks rondkomen en ik heb behoefte aan inkomensondersteuning. Ik heb behoefte aan meer informatie over de regeling en bekijk de site van de gemeente over de Individuele Inkomenstoeslag.	Ik voel geen drempels bij het doen van de aanvraag, ik heb het geld nodig. Ik schaam me niet om de regeling aan te vragen. Ik denk niet dat ik hulp nodig heb bij de aanvraag.	Behoefte aan snelle uitbetaling. Behoefte aan duidelijkheid waar het geld wel en niet voor kan worden gebruikt.
Beleving			
Toelichting beleving	Ik vind het fijn dat deze regeling bestaat en ik er wellicht voor in aanmerking kom. Het idee om mee te kunnen doen maakt me blij. De website van de gemeente maak me duidelijk wat de regeling inhoudt, welke voorwaarden eraan zitten, voor wie het bedoeld is en voor welk doel, etc. Ik weet al gauw dat ik het wil aanvragen. Ik had geen vragen.	Ik heb geen hulp nodig gehad bij het indienen van de aanvraag. Het heeft me weinig moeite gekost. Ik vind het prettig dat ik de aanvraag aan het begin van het jaar kan doen. Dat is overzichtelijk en goed te onthouden. Het duurde lang voordat ik de beschikking kreeg.	Gevoel is neutraal tot positief. Het geld stond snel op mijn rekening. Ik weet niet helemaal zeker of ik het geld mag uitgeven aan het theater/bioscoop/ concert. Ik geef het geld uit aan waar het voor bedoeld is. Jammer dat het per se aan twee activiteiten moet worden uitgegeven.

Stap 1: oriëntatie

NB.Voorafgaand aan de start van een klantreis naar inkomensondersteuning middels het Participatiefonds vindt een belangrijke stap plaats: **weten van het bestaan van deze inkomensregeling.**

- De meesten oriënteren zich op het Participatiefonds door er met anderen over te praten die de regeling al hebben aangevraagd en door informatie op te zoeken op de website van gemeente Zwolle.
- Er zijn weinig vragen over het Participatiefonds, want er is voldoende informatie beschikbaar op de website van de gemeente. Daar wordt de informatie gelezen waar men naar op zoek is (zoals voorwaarden, de hoogte van het bedrag en de besteding van het geld).
- Voor zover men zich dit kan herinneren is de informatie duidelijk. De oriëntatie neemt over het algemeen weinig tijd in beslag; ze weten al gauw dat ze het willen aanvragen.
- Er is lichte twijfel over de naam door de relatief moeilijke term ‘participatie’. Niet iedereen weet wat participatie betekent.
  - Een enkeling heeft er negatieve associaties mee (vanwege de participatiesamenleving waar diegene op tegen is).

“Ik wilde weer wat meer bewegen, dus ben ik gaan kijken naar het Participatiefonds.”

“Ik associeer het Participatiefonds met de participatiesamenleving en dat vind ik negatief.”

“Ik weet nog heel goed dat ik destijds een brief kreeg, waarin ze schreven dat ze weten dat het moeilijk is om van weinig geld rond te komen en niet te kunnen deelnemen aan de samenleving zoals je zou willen. Hoe dat was omschreven vond ik zo mooi, heel menselijk. Er zat een formulier bij en die kon je opsturen. Nu moet het digitaal ”

“De term participatie is niet voor iedereen duidelijk. Ik zou de naam veranderen in ‘Het Meedoen fonds!’ Of dat als subtitel van het fonds opnemen.”

“Ik waardeer het fonds echt!”

“Het is een mooi initiatief. Het is eigenlijk een pleistertje op een wond. De gemeente krijgt hiervoor een compliment. Is een soort chocolade voor mij.”

“Is de naam ‘sociale activiteitenfonds’ niet beter? Dat is gelijk duidelijk.”

Stap 2: aanvraag

- Het aanvraagproces verloopt over het algemeen soepel. De webpagina van het Participatiefonds is duidelijk en het inloggen met DigiD werkt ook goed. Het kost weinig moeite; er hoeven slechts enkele vragen te worden ingevuld en in veel gevallen zijn er geen bewijsstukken nodig.
- De meeste aanvragers hebben geen hulp nodig gehad bij het indienen van de aanvraag.
  - Een enkeling heeft hulp gehad van Op Orde en SWT.
- Het aantal categorieën dat kan worden ingevuld als bestedingsdoel is schaars. Velen kunnen hun keuze niet kwijt in één van de categorieën en kiezen voor de categorie ‘overig’. De huidige categorieën creëren onduidelijkheid als de bestemming er niet bij staat (‘mag ik het daar dan wel voor aanvragen?’)
- Het wordt prettig gevonden dat de aanvraag in het begin van het jaar kan plaatsvinden. Dit is overzichtelijk en goed te onthouden.
- De bevestiging van de aanvraag is fijn om te ontvangen.
- De beschikking (brief) is duidelijk.
  - Een enkeling weet zich te herinneren dat er stond: ‘u komt mogelijk ook in aanmerking voor andere regelingen’.
- De wachttijd op de beschikking wordt als lang ervaren, als die oploopt tot 6-8 weken.

“Ik zou papieren toegestuurd krijgen om de aanvraag digitaal te doen, maar ik heb ze nooit gekregen.”

“Aanvragen doe ik zelf via de computer. Dat ging goed. De info op de website was wel duidelijk en het zoeken ging goed. Met DigiD ging ook soepel, want heb de app op mijn telefoon.”

“Dit kan gewoon begin van het jaar. Dat is makkelijker dan bij de inkomenstoeslag.”

“Digitaal aanvragen gaat makkelijk, je logt in met DigiD, drukt op verzenden, is heel makkelijk. Je moet zeggen waarvoor je het wil gebruiken.”

“Ik miste een categorie die ik kon aanvinken, namelijk de muziekvereniging. Ik heb overig aangevinkt.”

“Meer categorieën zou handig zijn.”

“Ik vind het wel raar dat er nog niets is verwerkt, want ze hebben al mijn gegevens. Dat had wel wat sneller gemogen.”

“In Mijn Loket kon ik zien dat er na een paar weken nog niks was gebeurd.”

Stap 3: gebruik geld (1/2)

- Het uitkeren van het geld gaat snel, maar de ervaringen hierbij wisselen; binnen een paar dagen tot enkele weken staat het op de rekening.
  - Een enkeling vindt het lang duren als het langer dan 2 weken duurt voordat het geld op de rekening staat.
- De hoogte van het bedrag van het Participatiefonds is bij ze bekend.
- Men wordt blij van het meer kunnen deelnemen aan de samenleving in de vorm van sporten, reizen, een bioscoop bezoeken, etc.
- Alhoewel alle extraatjes worden gewaardeerd, wordt het bedrag van het Participatiefonds aan de lage kant gevonden. Het bedrag is meestal niet toereikend voor waar het voor bedoeld is.
  - Bovendien is het bedrag al een tijd niet verhoogd, terwijl de kosten wel toenemen.

"Het is wel mooi meegenomen, maar de sportschool kost mij €20,- in de maand, dus het geld is na drie maanden weg."

"€120,- is leuk, maar niet veel."

"Na goedkeuring moest ik nog 14 dagen wachten voordat het op de rekening stond."

"Het geeft meer mogelijkheden als het bedrag wat hoger is; het dubbele bijvoorbeeld!"

"Het geld stond snel op de rekening!"

"Het bedrag is al een hele tijd niet verhoogd."

"Het bedrag is relatief weinig om mensen sociaal actief te laten zijn. Het is een druppel op een gloeiende plaat."

Stap 3: gebruik geld (2/2)

- Het bedrag wordt besteed aan de activiteiten waar het voor bedoeld is. De meest genoemde activiteiten zijn: sporten, vervoer, lidmaatschappen en museumjaarkaart.
- Niet iedereen weet (zeker) dat het geld ook aan activiteiten als bioscoop en theater mag worden besteed, omdat deze activiteiten niet worden genoemd in het rijtje. Er is wel een categorie ‘overig’, maar dat maakt sommigen alsnog onzeker over het bestedingsdoel.
- Ze zijn ermee bekend dat een volwassene per jaar voor maximaal twee soorten activiteiten een bijdrage kan krijgen. Het totale bedrag moet dus worden verdeeld. Dit wordt soms lastig gevonden, omdat ze het totale bedrag ook wel eens aan één activiteit zouden willen uitgeven. Ze vragen zich af of dat zou kunnen in de toekomst.
- Ze zijn ervan op de hoogte dat bonnetjes bewaard dienen te worden en doen dat ook vrijwel allemaal. Er is begrip voor het bewaren van bonnetjes, het wordt logisch gevonden dat ze dit moeten doen.
- Het is echter onduidelijk hoelang de bonnetjes bewaard moeten worden.

“Je krijgt een bevestiging per post over de regeling en daar staat in dat je de bonnetjes moet bewaren, maar er staat niet hoe lang.”

“Het bedrag is te laag. De NS is hartstikke duur aan het worden. Het is €120,- bij elkaar, maar lastig als je het per activiteit moet uitgeven.’

“Het is alleen jammer dat ik niet twee keer fotografiecursus mag invullen! Je krijgt in een kwartaal €120,-. Je mag niet het hele bedrag voor 1 ding gebruiken.”

“Logisch dat ze vragen om bonnetjes, want ben me wel van bewust dat het geld is van de samenleving. Ze kunnen het wel opvragen! Dus ik bewaar het wel.”

“Ik kies altijd museumkaart, daar heb je het hele jaar wat aan.”

“Ik vind het aan de ene kant wel logisch om bonnen te bewaren, want er zal wel fraude worden gepleegd. Aan de andere kant is het wel eens gedoe. Stel je koopt kaartjes voor een voorstelling en het gaat alsnog niet door, en je gebruikt het geld ergens anders voor. Is dat een probleem? Mag dat?”

Wat gaat goed en wat zijn verbeterpunten?

Fase klantreis	Wat gaat goed	Verbeterpunten en tips
Oriëntatie PF	➢ De uitleg over het Participatiefonds is duidelijk omschreven op de website van de gemeente; er is voldoende relevante informatie beschikbaar.	➢ Maak de lijst van activiteiten wat langer; geef meer voorbeelden (voorkomt twijfel). ➢ Overweeg de naam toegankelijker te maken (suggesties van inwoners: Meedoen-fonds of Sociale activiteitenfonds). Of voeg een subtitel toe die het doel van de regeling duidelijk maakt.
Aanvraag PF	➢ De aanvraag via de webpagina van de gemeente verloopt relatief gemakkelijk. En al helemaal als men geen bewijsstukken hoeft mee te sturen. ➢ Inloggen met DigiD kost weinig moeite. ➢ De meesten dienen de aanvraag in zonder hulp van anderen. ➢ Het moment van aanvragen – begin van het jaar – vindt men prettig ➢ Er wordt een duidelijke bevestiging van de aanvraag ontvangen. ➢ De beschikking is duidelijk.	➢ Voeg een aantal categorieën toe (bijv. muziekles of –vereniging, lidmaatschappen (breed), theater, bioscoop, festival, concert, cursus, etc.). Op die manier wordt voor inwoners duidelijker waaruit ze mogen kiezen. Bovendien geeft het de gemeente meer inzicht in waar men het aan zal besteden. ➢ Indien categorieën toevoegen lastig wordt (op korte termijn), licht dan aan de hand van voorbeelden toe wat er onder 'andere activiteiten' wordt verstaan. ➢ Of overweeg, als de indeling voor de gemeente niet relevant is, de mogelijkheid om de categorieën helemaal weg te laten. ➢ Maak nog duidelijker wanneer de regeling kan worden aangevraagd. ➢ Verstuur de beschikking sneller als dat kan (nu duurt dit soms 8 weken).
Gebruik geld PF	➢ Als het bedrag is toegekend, dan wordt het (redelijk) snel uitgekeerd. ➢ Het geld wordt gebruikt waar het voor bedoeld is.	➢ Streef ernaar om na toekenning het bedrag snel op de rekening te storten. Dit geeft de rechthebbenden een goed gevoel. ➢ Overweeg het bedrag te verhogen. Op die manier kan er meer/ langer worden deelgenomen aan de samenleving. ➢ Maak het mogelijk dat men het volledige bedrag ook voor één activiteit kan gebruiken. Laat de keuze aan de gebruiker. ➢ Geef op de site en in de beschikking aan hoelang bonnen bewaard dienen te blijven.

Blauw = quick win
Zwart = lange termijn

Houding ten aanzien van de stadspas (1/2)

Weinig tot geen belangstelling voor kopen met korting bij specifieke winkels

- Aan degenen die momenteel gebruik maken van het Participatiefonds, is het idee van de stadspas* voorgelegd. Voor dit idee lopen ze niet bepaald warm. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:
  - Ze vinden dat hun vrijheid hiermee wordt beperkt. In perceptie mogen ze kiezen uit een lijst van winkels, waarvan een groot deel waarschijnlijk niet interessant voor ze is. Ze willen een eigen keuze hebben. Bovendien kopen ze vaak ook tweedehands spullen/kleding en dat is geen optie met de stadspas. Een enkeling geeft aan dat korting krijgen wel aanspreekt als deze bij supermarkten of drogisterijen kan worden ingezet.
  - Ze zijn blij met hoe het Participatiefonds momenteel is ingericht en willen het bedrag daarom graag aan een activiteit uitgeven. Het geeft hen het gevoel wat meer deel uit te maken van de samenleving. Met het krijgen van korting is daar geen sprake van.

"Het geld moeten besteden bij specifieke winkels zou ik niet aansprekend vinden."

"Bij specifieke winkels, dat weet ik niet. Ik heb nu wat ik wil hebben, ik vind het wel goed zo. Ben een tevreden mens."

"Het spreekt mij niet aan. Ik zou 9 van de 10 dingen niet gebruiken. Ik wil een eigen keuze hebben."

"Voorstel voor diensten, producten bij winkels? Voelt voor mij niet eerlijk. Net als bij Ziggo, voelt niet goed. Dan ben je wel gebonden aan de grote labels. En wil graag vrijheid."

"Sporten is wel belangrijk voor mij. Ik zou, als ik meer geld zou krijgen, dit niet gebruiken voor andere dingen of besteden bij specifieke winkels, dat is helemaal niet handig voor mij."

**De Stadspas is in het interview toegelicht als: een keuze mogen maken uit een lijst van producten/diensten en/of kortingen bij winkels.*

Houding ten aanzien van de stadspas (2/2)

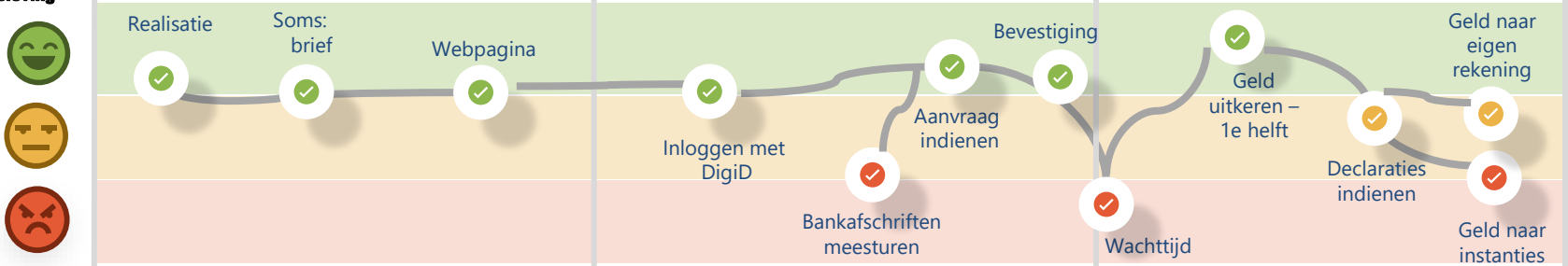
- Als het te ontvangen bedrag vanuit het Participatiefonds wordt verhoogd dan zou het onder andere besteed worden aan meer theater / bioscoop / concert, extra sporten (meer maanden een abonnement kunnen betalen) en vaker opzoeken familie/ dagje weg (vervoerskosten).
- Als met de stadspas extra- of voordeliger producten kunnen worden gekocht, dan is dat uiteraard mooi meegenomen, maar men zou liever een hogere bijdrage ontvangen uit het Participatiefonds dan korting krijgen bij specifieke winkels.

"Ik wil niet extra geld gebruiken voor producten/diensten/kortingen bij winkels. Dat geeft mij geen goed gevoel. Dit geld is namelijk juist bedoeld om weer dingen te ondernemen die je deed voordat je een laag inkomen had en dat lukt dan dus niet. Dan moet je weer iets kiezen en dat is minder aantrekkelijk. Ik wil het ook graag zelf kunnen bedenken, dat is fijn en voelt beter. Ik wil iets kiezen wat bij mij past!"

"Als ik meer geld zou krijgen, zou ik meer maanden het sportabonnement kunnen betalen, of vaker naar mijn familie kunnen."

Resultaten: klantreis Kindregeling

Klantreis Kindregeling (KR)

	1.ORIENTATIE	2. AANVRAAG	3. GEBRUIK GELD
Context & gedrag	Ik weet dat de Kindregeling bestaat. Ik praat er (toevallig) met anderen over. Soms: ik ontvang een brief v/d gemeente waarin wordt verwezen naar de Kindregeling.	Ik probeer de aanvraag zelf in te dienen via de website van de gemeente. Gelijk in januari vraag ik de regeling aan.	Ik geef het geld uit aan de kinderen. Ik wil geen grote bedragen voorschieten, daarom laat ik de gemeente het geld overmaken naar de winkel.
Behoeften & barrières	Ik kan nauwelijks rondkomen en ik heb er behoefte aan om mijn kind(eren) iets meer te geven dan ik nu kan. Ik heb behoefte aan meer informatie over de regeling en bekijk de site van de gemeente over de Kindregeling. Ik wil dat mijn kinderen ook mee kunnen doen met school en andere activiteiten.	Ik voel geen drempels bij het doen van de aanvraag, ik heb het geld nodig voor mijn kind. Ik schaam me ook niet om de regeling aan te vragen. Ik vind bankafschriften privacygevoelig en vervelend om toe te moeten voegen, maar het weerhoudt me er niet van om de aanvraag in te dienen.	Ik heb behoefte aan een snelle uitbetaling. Ik wil liever het hele bedrag op mijn rekening krijgen i.p.v. deels declaraties in te moeten dienen. Ik wil niet dat de school weet dat wij minima zijn. Ik wil niet dat de kinderen erop aangekeken worden.
Beleving			
Toelichting beleving	Ik vind het fijn dat deze regeling bestaat en ik er wellicht voor in aanmerking kom. Het idee dat mijn kinderen 'mee kunnen doen' maakt me erg blij. De website van de gemeente geeft duidelijke informatie over o.a. de voorwaarden, het bedrag en hoe ik het kan aanvragen. Ik weet al gauw dat ik het wil aanvragen. Ik heb (nog) geen vragen.	Ik heb geen hulp nodig bij het indienen van de aanvraag. Het kost me weinig moeite. Ik vind het een veilig idee om met DigiD in te loggen. Ik vind het prettig dat ik de aanvraag aan het begin van het jaar kan doen. Dat is goed te onthouden. Het duurt erg lang voordat ik de beschikking kreeg.	Gevoel bij 1e helft bedrag is erg positief en bij de 2e helft neutraal tot negatief. Het bedrag (1e helft) staat snel op mijn rekening. Ik weet niet helemaal zeker of ik de 2e helft van het bedrag alleen aan schoolspullen en een laptop mag besteden. Het indienen van de rekeningen is best makkelijk. Ik vind het wel gedoe dat niet nodig zou moeten zijn.

Stap 1: oriëntatie

NB.Voorafgaand aan de start van een klantreis naar inkomensondersteuning middels de Kindregeling vindt een belangrijke stap plaats: **weten van het bestaan van deze inkomensregeling.**

- Door met andere ouders te spreken die de Kindregeling al hebben aangevraagd, raken ze bekend met het bestaan van de Kindregeling. Sommige inwoners die al eerder een andere regeling hebben aangevraagd, ontvangen een brief van de gemeente met de verwijzing naar de Kindregeling.
- Er zijn in deze fase weinig vragen over de Kindregeling, want de hoeveelheid informatie op de website van de gemeente is voor dit moment afdoende. Tevens is de informatie duidelijk. Ze vinden hier de informatie waar ze naar op zoek zijn, zoals waar het bedrag voor gebruikt mag worden, wat de voorwaarden zijn en wat de hoogte van het te besteden bedrag is.
  - Als de aanvraag is toegekend, dan zijn er wel de nodige vragen. Met name over waar de 2e helft van het bedrag aan mag worden besteed (zie volgende pagina).
- De oriëntatie neemt over het algemeen weinig tijd in beslag; ze weten al gauw dat ze het willen aanvragen.

Noot: bij sommigen is de term Kindloket bekender dan de term Kindregeling.

"Ik hoorde dit van een andere moeder (vriendin). Zij gaf aan dat ik hier misschien ook wel recht op zou hebben."

"Ik kreeg een brief van de gemeente over de Kindregeling. Dat kwam denk ik omdat ik in de bijstand kwam."

"Toen ik er eenmaal van wist, heb ik het gelijk aangevraagd."

"Ik heb er eerst over gelezen op de site van de gemeente. Op zich was de informatie wel duidelijk."

"Op de website staat veel informatie. Het was voor mij op dat moment voldoende om de aanvraag te gaan indienen."

"Ik had via de kerk gehoord van de Kindregeling. Ze noemden althans het Kindloket en zo kwam ik erachter."

Stap 2: aanvraag (1/2)

- De aanvraag van de Kindregeling - die via de website wordt ingediend - gaat gemakkelijk. Het is een forse verbetering ten opzichte van de voorgaande manier per e-mail.
  - Een enkeling geeft alsnog de voorkeur aan de mail, omdat je dan een mailadres hebt, waar de aanvraag aan gekoppeld is en de bijlagen makkelijk toe te voegen zijn.
- De digitale aanvraagstraat van de Kindregeling is duidelijk en het inloggen met DigiD werkt goed en geeft een veilig gevoel. Het kost de meesten weinig moeite om de aanvraag te doen; er hoeven slechts enkele vragen te worden ingevuld en vaak zijn er geen bewijsstukken nodig (indien bijstand bij gemeente).
  - In de gevallen dat er wel bewijsstukken nodig zijn, dan betreft het voornamelijk loongegevens en bankafschriften. De meeste moeite hebben ze met het aanleveren van bankafschriften. Dit vinden ze gedoe en/of privacygevoelige informatie. Er is wel begrip voor.
- Het taalgebruik op de webpagina is begrijpelijk.
- De meeste aanvragers hebben geen hulp nodig gehad bij het indienen van de aanvraag.
  - Een enkeling heeft hulp gehad het Sociaal Wijkteam.
- Er wordt wisselend gereageerd op de vraag ‘heeft u een andere regeling eerder aangevraagd’. Sommigen konden zich de vraag niet herinneren. Een enkeling vond de vraag verwarrend en vroeg zich af wat er ingevuld moet worden en of dat invloed heeft op deze aanvraag. Een ander dacht dat deze vraag de aanvraag zou vergemakkelijken voor de gemeente.

“De eerste keer was lastig, dat ging via de mail. De tweede keer via de website ging makkelijker. Dat is echt een verbetering.”

“Waarom vragen ze dit over of je al een andere regeling hebt aangevraagd? Het maakt me aan het twijfelen.”

“In de gemeente waar ik hiervoor woonde, kreeg ik de Kindregeling automatisch toegewezen. Dat was helemaal makkelijk.”

“Ik vraag me af of ik in plaats van 1 februari de aanvraag ook in januari had kunnen indienen. Ik dacht dat ik de inkomsten van januari moest laten zien. Anders had ik het wel eerder willen aanvragen. Ook i.v.m. de gitaarlessen voor mijn kind die al moesten worden betaald.”

“Gebruik DigID was makkelijk, fijn om het binnen een veilige omgeving te kunnen doen en taalgebruik website was duidelijk.”

“Ik hoefde bij de aanvraag helemaal geen bankgegevens te delen. Dat vind ik gek. Ik wil graag alles delen en dan weet de gemeente ook zeker dat mensen er recht op hebben. Misschien vragen ze dan wel om papieren. Ik verwacht dat eigenlijk wel. Ik zou het niet goed vinden als de gemeente daar niet naar vraagt.”

Stap 2: aanvraag (2/2)

- Het wordt prettig gevonden dat de aanvraag gelijk in het begin van het jaar kan plaatsvinden. Dit moment is goed te onthouden.
  - Een enkeling denkt er pas aan om de Kindregeling aan te vragen als de kinderen echt iets nodig hebben. De aanvraag wordt dan logischerwijs later in het jaar ingediend.
  - Ook dienen ze een aanvraag later in het jaar in als hun kind in september naar de basisschool gaat.
- De meesten kunnen zich herinneren dat ze een bevestiging van de aanvraag hebben ontvangen. Ze vinden het fijn deze te ontvangen, omdat ze dan zeker weten dat de aanvraag goed is binnengekomen.
- De beschikking is duidelijk. Ze vinden het wel erg lang duren voordat de beschikking door de gemeente wordt verstuurd. De wachttijd loopt vaak op tot acht weken.
  - Indien men de aanvraag voor de Kindregeling later in het jaar indient, lijkt de wachttijd op de beschikking korter.

"Na afloop van de aanvraag kreeg ik een bevestiging dat de aanvraag was ontvangen. Dat is fijn."

"Na acht weken niks te hebben gehoord heb ik gebeld. Even later kreeg ik de beschikking."

"Ik kan me niet herinneren dat ik een bevestiging van de aanvraag heb gehad. Ik heb toen een printscreen gemaakt."

"Ik kreeg nog een bericht dat het mogelijk langer zou duren voordat er een besluit zou komen, maar toen was het inmiddels al toegekend. Het was langs elkaar heen gegaan."

"De beschikking was duidelijk. Ik was blij dat het was toegekend."

"Ik sta in het systeem, dus ze kennen mij, waarom duurt het dan nog zo lang?"

"Bij de Kindregeling weet ik nooit wanneer ik het weer kan aanvragen. Het zou fijn zijn als er na een goedkeuring van een aanvraag een regeltje komt wanneer je het weer opnieuw kunt aanvragen!"

Stap 3: gebruik geld (1/3)

Bestedingen

- Het geld (1e helft) staat (behoorlijk) snel op de rekening, namelijk binnen een paar dagen tot twee weken.
  - Een enkeling merkt op dat bij de storting van het geld de omschrijving van de gemeente alleen maar uit getallen bestaat, waardoor niet duidelijk is waar het geld voor is.
- De hoogte van het bedrag van de Kindregeling is bij ze bekend.
- Ze zijn erg blij met de Kindregeling. Ze kunnen dingen kopen voor hun kinderen die ze anders niet hadden kunnen kopen en hun kinderen kunnen meedoen aan activiteiten waar ze anders niet aan mee hadden kunnen doen.
- Over de hoogte van het bedrag zijn de gebruikers tevreden.
- De meesten weten waar het bedrag aan mag worden besteed.
  - Wanneer dit niet duidelijk is, dan geldt dat men name voor de 2e helft van het bedrag (zie volgende pagina).
  - Bovendien is niet iedereen bekend met de uitbreiding van de bestedingen (‘uitjes’), na de aanpassing van de regeling.
- Er is voldoende keuzevrijheid (activiteiten en producten) en die is nog beter sinds de laatste aanpassingen van de regeling.
- Het bedrag wordt besteed aan waar het voor bedoeld is; de kinderen. De meest genoemde uitgaven zijn: schoolspullen, sportkleding, laptop, muziekles, dansles, schoolreis, studiereis, schoolkamp en overige uitjes.
  - Sommigen namen contact op met de gemeente. Het Kindloket is niet altijd goed bereikbaar.

“Ik ben heel blij met de Kindregeling. Ik vraag me wel af waarom dit niet automatisch kan bij bijstand.”

“Ik vind het bedrag best royaal. Heel fijn dat de 2e helft gauw op de rekening stond!”

“Ik vind dat er veel keuze is en fijn dat het niet gelimiteerd is aan sport en muziek.”

“Elk jaar is er nu de mogelijkheid om een laptop te kopen. Maar een laptop heeft een levensduur van 5 jaar. Als ik niet eerlijk ben, dan koop ik een laptop en declareer ik deze en verkoop ik ‘m later weer.”

“Volgens mij moet dat 2e bedrag aan een laptop of schoolspullen worden besteed.”

“Ik heb vorig jaar zijn schoolkamp kunnen betalen hiervan. Geweldig dat hij mee kan!”

“Nu weet ik dat de studiereis betaald is en dat geeft mij een gerust gevoel.”

“Vorig jaar had ik een vraag en die mevrouw werkte alleen maar op een bepaalde dag in de week.”

“Ik dacht dat ik het aan een fiets voor mijn dochter mocht besteden, maar dat bleek niet zo te zijn.”

“Ik heb nu een nieuwe dame die vriendelijk is en meedenkend, dat is heel fijn.”

Stap 3: gebruik geld (2/3)

Gebruik 2e helft bedrag

- Ze zijn vooral erg blij met de 1e helft van het bedrag, omdat dit op hun eigen rekening wordt gestort.
- Met de 2e helft van het bedrag, die men kan ontvangen middels het indienen van rekeningen (die hoger dan €20,- moeten zijn), zijn ze iets minder blij. Dit omdat het de nodige onzekerheid met zich mee kan brengen (waar mag ik het aan uitgeven, doe ik het wel goed), het meer gedoe is om te regelen en het gevoel heerst de gemeente uitgaat van wantrouwen/controle en niet van vertrouwen.
  - Opvallend is dat er relatief vaak *geen* gebruik wordt gemaakt van het 2e gedeelte (“Ik heb het maar gelaten”).
- Grote kosten worden vaak gemaakt aan het begin van het schooljaar (zoals voor aanschaffen van een Chromebook).
- Een groot deel zou willen dat het hele bedrag uitgekeerd wordt i.p.v. een deel te moeten declareren.
  - In dat geval zou het bedrag op twee momenten kunnen worden uitbetaald; na de aanvraag en voor de start van het schooljaar. Dit sluit aan op de grote uitgaven voor school.
  - Er zijn ook mensen die hier geen voordeel in zien (maar ook niet per se een nadeel), omdat ze niet kunnen voorzien wanneer de kosten worden gemaakt.
- Er is een enkele tegenstander van het uitkeren van het hele bedrag. Diegene ziet het gevaar dat het niet wordt besteed aan waar het voor bedoeld is.

“Ik zet het geld van de Kindregeling altijd apart voor als ik het echt nodig heb..”

“Het vrij te besteden bedrag is geweldig!”

“Waarom is niet het hele bedrag vrij te besteden? Die bonnen kosten de inwoners en de gemeente extra moeite.”

“Ik zou het liefst alles op mijn rekening gestort krijgen. Ik heb de 2e helft niet gebruikt, want dat vond ik teveel gedoe.”

“Er wordt uitgegaan van argwaan en controle: Eerst een bonnetje inleveren en dan pas krijg je het geld.”

‘Ik moest naar speciale link om facturen te uploaden.”

“Ik ben voor extra controle. Laat ouders maar de bonnetjes laten zien. Ze kunnen het anders ook besteden aan drank, drugs en sigaretten i.p.v. aan hun kind.”

“Als ze meer gespreid zouden betalen is dat voor mij omslachtiger.”

“Grote kosten maak ik aan het begin van het schooljaar.”

“Ik kreeg het geld nu eind maart, dat is wel goed. Maar meestal heb je aan het begin van het schooljaar extra kosten, zoals een laptop en sportkleren, dus ik ga het geld dat ik maart ontvang opsparen.”

Stap 3: gebruik geld (3/3)

Declaraties indienen

- Het indienen van de rekeningen voor de 2e helft van het bedrag gebeurt via de website en gaat gemakkelijk. Het gevoel dat ze erbij hebben is minder fijn: het voelt het als ‘gecontroleerd’ worden.
  - Een enkeling doet de suggestie om de plek op de website waar de bonnen kunnen worden ingediend opvallender te maken.
- Ze zijn ervan op de hoogte dat bonnen bewaard dienen te worden. Hier is ook begrip voor.

Declaraties uitgekeerd krijgen

- De meesten kiezen ervoor om de declaraties op hun eigen rekening te laten uitkeren. Het geld wordt in de meeste gevallen redelijk snel overgemaakt (uitzonderingen daargelaten).
- Het gebeurt ook dat ze het bedrag rechtstreeks door de gemeente over laten maken naar school of een winkel (veelal Mediamarkt).
  - Indien ze ervoor kiezen om het bedrag rechtstreeks naar een winkel te laten overmaken gaat er regelmatig wat mis; het bedrag wordt later betaald dan afgesproken of - in een enkel geval – wordt het helemaal niet overgemaakt. Dat kost extra moeite en dat kunnen ze er juist niet bij hebben.

“Het geld zou worden overgemaakt naar Mediamarkt, maar dat gebeurde niet. Ik moest wel 3x naar die winkel om na te vragen of het geld er al was. Was veel gedoe en het voelt als bedelen.”

“Ik heb met de 2e helft niks gedaan. De vorige keer ging dat niet goed met Mediamarkt, dus ik heb het maar gelaten.”

“Het uploaden van de bonnen gaat goed.”

“Op school is het ook wel eens zo gegaan dat ik moest zeggen dat ik een minima ben en dat het geld via het Kindloket wordt betaald. Dat wil je eigenlijk niet. Laat ze het maar op mijn rekening storten.”

“Ik krijg het geld liever op mijn eigen rekening. Niet iedereen hoeft te weten dat we geld van de gemeente krijgen. Ik wil ook niet dat mijn kinderen anders worden aangekeken.”

“Het uitkeren van declaraties duurt best lang. Volgens mij werken er maar twee mensen.”

“Rechtstreeks aan leverancier betalen is omslachtig.”

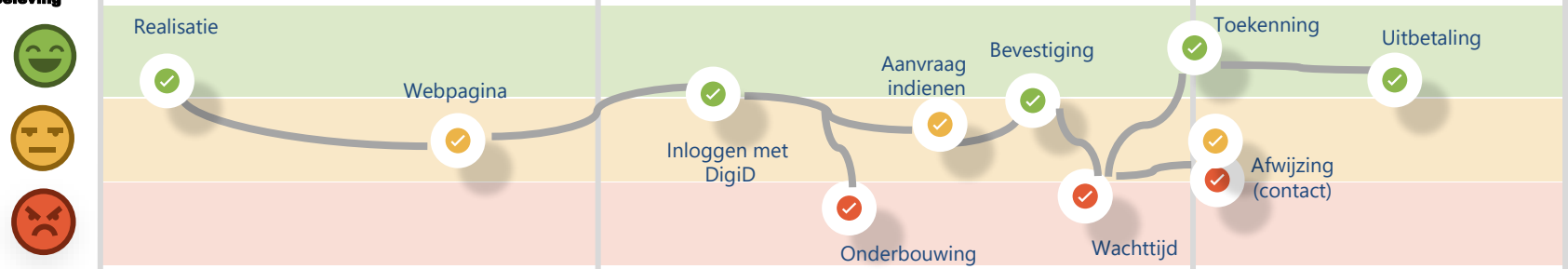
Wat gaat goed en wat zijn verbeterpunten?

Fase klantreis	Wat gaat goed	Verbeterpunten en tips
Oriëntatie KR	➢ De uitleg over de Kindregeling is voldoende en duidelijk omschreven op de website van de gemeente. ➢ Een deel van degenen die al van een andere regeling gebruik maken, ontvangt een brief van de gemeente met de verwijzing naar de Kindregeling.	➢ Geef meer uitleg over waar ze het geld voor mogen gebruiken. Benadruk wat er recentelijk is gewijzigd, zodat dit ook gelijk duidelijk is. ➢ Benadruk dat het handig is om geen hele kleine, maar vooral grotere uitgaven te declareren, zodat niet alleen de inwoner minder werk heeft, maar de gemeente ook, waardoor ze sneller uitbetalen.
Aanvraag KR	➢ De aanvraag via de webpagina van de gemeente verloopt relatief gemakkelijk – en zeker als er geen bewijsstukken nodig zijn. ➢ Inloggen met DigiD kost weinig moeite en geeft een veilig gevoel. ➢ De meesten hebben bij het indienen van de aanvraag geen hulp van anderen nodig. ➢ Het wordt als prettig ervaren dat de aanvraag aan het begin van het jaar kan worden gedaan. ➢ Er wordt een bevestiging van de aanvraag ontvangen. ➢ De beschikking is duidelijk.	➢ Benadruk op de website dat men het hele jaar door de aanvraag kan indienen. Maak duidelijk(er) dat het per kalenderjaar gaat. ➢ Geef expliciet aan wat er wordt bedoeld met de vraag 'heeft u een andere regeling eerder aangevraagd'. Dit om verwarring te voorkomen. ➢ Verstuur de beschikking sneller (nu duurt dit meestal 8 weken). ➢ Maak de plek op de website voor het indienen van declaraties : iets opvallender (in een andere kleur bijvoorbeeld).
Gebruik geld KR	➢ Als het bedrag is toegekend, dan wordt het (redelijk) snel uitgekeerd. ➢ Het geld wordt gebruikt waar het voor bedoeld is.	➢ Streef ernaar om na toekenning het geld snel over te maken. ➢ Voeg hierbij de omschrijving 'Kindregeling' toe. ➢ Overweeg om het totale bedrag uit te keren. ➢ Betaal het bedrag in twee keer uit; een deel direct na de aanvraag en een deel voor de start van het schooljaar bijvoorbeeld. Dit gaat uit van vertrouwen i.p.v. wantrouwen en geeft behalve een goed gevoel ook meer vrijheid en minder gedoe. Ze hoeven op deze manier ook niets meer voor te schieten (iets wat lastig is voor ze). ➢ Overweeg om alle mensen die bijstand ontvangen en kinderen hebben (in de juiste leeftijd) automatisch het bedrag van de Kindregeling uit te keren.

Blauw = quick win
Zwart = lange termijn

Resultaten: klantreis
Bijzondere bijstand

Klantreis Bijzondere bijstand (BB)

	1.ORIENTATIE	2. AANVRAAG	3. GEBRUIK GELD
Context & gedrag	Ik weet dat de Bijzondere bijstand bestaat en dat het voor noodzakelijke kosten is. Ik hoor erover via hulporganisaties en het Sociaal Wijkteam. Ik bekijk de site van de gemeente over de BB uitgebreid, zodat ik weet wat me te doen staat	Ik schakel de hulp in van mijn begeleidster om de aanvraag in te vullen en in te dienen, omdat ik het best ingewikkeld vind. Ik zou het heel vervelend vinden als de aanvraag wordt afgewezen. Ik krijg er stress van.	Ik ben opgelucht zodra het geld betaald is en het geld gebruikt kan worden voor mijn doel. Ik geef het geld uit aan waar het voor is aangevraagd.
Behoeften & barrières	Ik heb behoefte aan meer informatie over de regeling. Ik begrijp niet helemaal waar de BB voor gebruikt mag worden. Ik weet niet of mijn kosten bijzondere of noodzakelijke kosten zijn.	Ik schaam me niet om BB aan te vragen, maar ik heb het er niet met Jan en alleman over. Ik vind dat ik veel bewijsstukken moet meesturen, maar ik doe het toch. Ik heb moeite met het schrijven van een goede onderbouwing voor de kosten.	Ik heb behoefte aan een snelle uitbetaling. Ik heb het geld echt nodig.
Beleving			
Toelichting beleving	Ik vind het fijn dat deze regeling bestaat en ik er wellicht voor in aanmerking kom. Het gaat om een grote kostenpost die mogelijk betaald wordt. Op de website van de gemeente is niet duidelijk omschreven (niet direct te zien) waar de BB voor aangevraagd kan worden. Na goed te hebben gelezen weet ik dat ik het wil aanvragen.	Ik vind het veilig om met DigiD in te loggen. Het duurde erg lang voordat ik hoorde of de BB is toegekend. Ik ben blij dat de BB is toegekend; het is een opluchting. Ik ben (zwaar) teleurgesteld dat de BB niet is toegekend. Ik vond het contact over de afwijzing niet prettig; was heel rationeel. Geen medeleven.	Ik ben tevreden met de hoogte van het bedrag. Ik vond dat het geld best snel op mijn rekening stond toen het eenmaal was toegekend. Het bedrag is iets lager geworden dan waar ik het voor heb aangevraagd, maar ik ben nog steeds blij.

Stap 1: oriëntatie

NB.Voorafgaand aan de start van een klantreis naar inkomensondersteuning middels de Bijzondere bijstand vindt een belangrijke stap plaats: **weten van het bestaan van deze inkomensregeling.**

- Ze worden met name door het SWT, sociaal raadslieden en mensen van hulporganisaties, zoals het Leger des Heils, op de Bijzondere bijstand gewezen. Een enkeling heeft via een bekende gehoord over deze regeling, of via Warm Thuis.
- Zodra ze bekend zijn met het bestaan van de Bijzondere bijstand, kijken ze op de website van de gemeente om meer informatie te krijgen. Vaak weten ze alleen maar dat het voor noodzakelijke kosten is (wat ze van een ander hebben gehoord).
- Er is voldoende informatie te vinden op de website over wat de regeling inhoudt, wat de voorwaarden zijn en hoe je de regeling kan aanvragen. De beschrijving van de Bijzondere bijstand vinden ze vaak niet duidelijk. Ze vragen zich af waar Bijzondere bijstand voor aangevraagd mag worden (voor welk soort kosten) en wat bijzondere en noodzakelijke kosten zijn. In hun perceptie is het voor iedereen anders wat ‘bijzonder’ en ‘noodzakelijk’ is.
- De oriëntatie neemt de nodige tijd in beslag. Er wordt de tijd genomen om de regeling ‘eigen te maken’ en er wordt goed gekeken naar welke bewijsstukken de gemeente vraagt en of ze die moeite willen nemen.

“Mijn gebitsprothese moest vervangen worden. Kosten 1.000 euro. Dit kwam in beeld via de sociaal raadslieden. Ik had geen idee dat dit bijzondere bijstand is.”

“Ze kunnen beter vertellen wat je met deze regeling kan en waarvoor het is.”

“Via de mevrouw van Warm Thuis ben ik terecht gekomen bij Bijzondere Bijstand. Zij wees me erop en zei dat ik zo vergoeding voor mijn gehoorapparaat kon krijgen.”

“Ik wist niet dat je ook tandartskosten kan indienen. Dat zou wel iets uitgebreider kunnen worden toegelicht.”

“Dit is discutabel, een noodsituatie is voor iedereen anders!”

“Ik vind de omschrijving van de bijzondere bijstand heel onduidelijk: wat is bijzonder, wat zijn bijzondere kosten? Heel vaag.”

“De omschrijving van Bijzondere bijstand op de website geeft mij het gevoel: we moeten ze vooral niet op het idee brengen dat ze geld kunnen terugkrijgen.”

“Mijn advocaat maakte mij erop attent dat ik zijn kosten kon indienen bij de gemeente en dat zij de kosten dan rechtstreeks aan hem overmaken. Dat wist ik zelf niet. Nergens staat dat de advocaatkosten worden vergoed.”

Stap 2: aanvraag (1/3)

- De digitale aanvraag van de Bijzondere bijstand is over het algemeen duidelijk en verloopt goed, maar kost de nodige moeite doordat er relatief veel bewijsstukken moeten worden aangeleverd en een onderbouwing moet worden geschreven. Om dit voor elkaar te krijgen, moeten ze er echt even voor gaan zitten. Het gevoel is dan ook: ‘dit krijg je niet zomaar’.
  - Ze vinden het wel logisch om bewijsstukken aan te moeten leveren, maar het kan ook voelen als een inbreuk op hun privacy (met name bankafschriften). Het weerhoudt de meesten er niet van om de aanvraag door te zetten.
  - Het is voor sommigen moeilijk om de onderbouwing goed te formuleren/ omschrijven (erover praten is makkelijker).
  - Indien mogelijk wordt de offerte gelijk toegevoegd.
- Dat de aanvraag digitaal kan worden gedaan met DigiD vinden ze prettig. DigiD is bij ze bekend en geeft een veilig gevoel.
  - Een persoon geeft aan dat het systeem er na 15 minuten uitvloog.
- Het merendeel vraagt hulp bij de aanvraag: ze zijn (tijdelijk) het overzicht kwijt, ze vinden het ingewikkeld of zijn bang om iets verkeerd te doen. Ze krijgen bijvoorbeeld hulp van het SWT, sociale raadslieden of instanties zoals het Leger des heils en het blijf-van-mijn-lijfhuis.
  - In de meeste gevallen vullen ze de aanvraag samen in. In sommige gevallen doet de hulpgever het zelf en heeft de inwoner zelf geen beeld van de aanvraag.

“Ik vind het best ingewikkeld, dus ik ben blij dat ik hulp had. Door omstandigheden zie ik het niet allemaal even scherp.”

“Ik heb meerdere aanvragen gedaan. Het lijkt alsof je elke keer weer kennis moet maken. Ze willen elke keer alles weten.”

“Goed om bewijsstukken in te moeten leveren. Zo voorkomen ze misbruik.”

“Je moet echt goed aantonen dat je het nodig hebt. Heel goed onderbouwen.”

“Ik vind het lastig om te omschrijven waarom ik het geld nodig heb. Moeilijk te verwoorden. Ik ben mondeling veel beter, maar dit moet schriftelijk. Daar zou ik wel hulp bij willen hebben.”

“Mijn begeleidster heeft me geholpen bij het invullen en het uploaden van de stukken. Ik kon dat niet zelf door alle problemen waar ik in zat. Ik had teveel aan mijn hoofd.”

“Mijn contactpersoon van SWT heeft me hiermee geholpen. Dat gaf me wat meer zekerheid.”

“Ze willen heel veel weten en je moet van alles meesturen:: huur, zorgkosten, bankafschriften van 3 maanden. Ik vind dat wel een inbreuk op mijn privacy.”

Stap 2: aanvraag (2/3)

- Het komt relatief vaak voor dat de gemeente vraagt om extra informatie op te sturen (bijv. door middel van een foto). Dit maakt dat het proces wordt vertraagd en dat vinden ze niet prettig (langer in onzekerheid).
- De bevestiging van de aanvraag vinden ze erg fijn om te ontvangen.
- Na de bevestiging zitten ze een tijd in onzekerheid. Ze weten niet goed of ze er wel of geen recht op hebben. Het duurt weken voordat het besluit komt.
- In Mijn Loket bekijken ze af en toe of er iets is veranderd. Dat vinden ze prettig. Het geeft een gevoel van controle.

Afwijzing of toekenning

- Indien de aanvraag is toegewezen, dan neemt het veel stress weg! Ze zijn er ontzettend blij mee.
- Indien de aanvraag is afgewezen, zijn ze behoorlijk teleurgesteld en soms ook boos (zeker in het geval iemand vanuit het Sociaal Wijkteam of een inkomensconsulent al had laten doorschemeren dat het wel goedgekeurd zou worden). De afwijzing heeft de nodige financiële gevolgen.
- Niet iedereen is blij met de manier van contact vanuit de gemeente. Met name als het gaat om een afwijzing. Er wordt volgens sommigen weinig meegeleefd; reacties zijn dan vooral rationeel, terwijl mensen emotioneel (kunnen) zijn. Er is dan gebrek aan de menselijke maat.
- Ondanks eventuele teleurstellingen, zouden ze Bijzondere bijstand nogmaals aanvragen als de nood aan de man is.

"Ik vind het fijn dat ik alles kan zien in Mijn Loket, want dan heb ik voor mezelf controle, dan weet ik dat het goed is binnengekomen en dat ze ermee bezig zijn."

"Ik heb in mijn leven veel afwijzingen gehad. Ik heb dan niet meer de energie om er achteraan te gaan."

"De inkomensconsulent zei dat het is goedgekeurd, maar later zij hij 'foutje, je moet het toch zelf betalen'."

"Wat ik storend vond is dat mijn contactpersoon mij drie keer heeft gebeld om te vertellen dat ik GEEN vergoeding krijg. Hij had geen nieuwe informatie, maar belde mij opnieuw omdat ik volgens hem emotioneel reageerde."

"Ze hebben het bij de gemeente over de menselijke maat. Ik heb dat nooit meegemaakt!"

"Ik heb niet het gevoel dat ze heel schappelijk zijn met bijzondere bijstand toekennen."

NB. Op de volgende pagina zijn quotes weergegeven die gaan over de afwijzing en het gevoel dat inwoners daarbij hebben.

Stap 2: aanvraag - reacties over afwijzingen (3/3)

"Ik had een nieuw matras nodig voor mijn dochter, omdat ze last kreeg van haar rug op het huidige matras. Maar mijn nieuwe contactpersoon vertelde dat ik eerst naar de huisarts moest gaan, om te bewijzen dat ze veel problemen heeft met de rug. Dit terwijl ze al weken naar fysiotherapie gaat. Maar dat was niet genoeg voor mijn contactpersoon. Een nieuw matras heb ik nu niet gekregen."

"Ik had problemen met mijn tanden, ben daarvoor naar mijn tandarts gegaan. Er moest veel gebeuren, omdat ik anders binnen enkele jaren een kunstgebit moest hebben. De kosten waren 2.000 euro. Maar toen ik hiervoor bijzondere bijstand wilde aanvragen, zei mijn contactpersoon dat ze het alleen zouden vergoeden als het een operatie is. Ik zou er vast wel voor gespaard kunnen hebben. Ik moet het nu in termijnen gaan betalen."

"Heb factuur gekregen van mijn advocaat, die hebben ze afgewezen omdat de factuur van langer dan een jaar geleden was."

"Ze zeggen dat ze gaan kijken naar iedere persoonlijke situatie, maar bij mij wordt het iedere keer afgewezen. Het zorgt ervoor dat ik nog meer in de schulden kom. Ik hoop dat ze coulant willen zijn met het kwijtschelden van mijn schulden voor de schilder."

"Afgekeurd… waarom? Vanwege mijn eigen huis/vermogen. Maar ze moeten naar inkomen kijken, niet naar vermogen. Als ik hier weg zou moeten en iets moet gaan huren, dan ben ik dubbel zo veel geld kwijt!"

"Niet alleen de contactpersoon moet bepalen wat noodzakelijk is. Lijkt me goed om dat samen te bepalen. In mijn situatie vond het SWT het ook dat ik naar mijn moeder moest, maar mijn contactpersoon dus niet. Fijn als er dan overleg is met meerdere personen."

"Ik kreeg telkens een mail waarin stond dat de aanvraag werd afgerond. Maar daarin stond geen uitleg. De uitleg kreeg ik telefonisch. Hij heeft mij telkens gebeld om dit uit te leggen, voordat hij de mail stuurde. In de mail stond dan 'zoals telefonisch besproken'. Maar zo krijg ik geen bewijs van dat hij niet eerlijk is geweest. Nu heb ik niet de bevestiging van of bewijs van de redenen."

"Ik was afgewezen voor bijzondere bijstand: had een matras aangevraagd omdat ik al tien jaar zelfde matras had, maar werd afgewezen. Ik zou het maar moeten betalen van de Inkomenstoeslag. Maar dat is maar €60,- (voor alleenstaande met kind). Ik vraag het ook niet zomaar!"

Stap 3: gebruik geld

Bestedingen

- Het geld staat snel op de rekening, namelijk binnen een paar dagen tot circa twee weken.
- Zoals gezegd zijn ze erg blij met de Bijzondere bijstand. Het is een opluchting dat de kosten worden betaald, want het gaat vaak om een grote kostenpost.
- Over de hoogte van het bedrag zijn de gebruikers van de Bijzondere bijstand tevreden. In de meeste gevallen wordt het bedrag betaald waarvoor de aanvraag is ingediend.
  - Een enkeling kreeg minder dan was aangevraagd, maar dit was wel aangekondigd.
- Het bedrag wordt besteed aan inrichtingskosten voor de woning (bijvoorbeeld vanwege een scheiding), kosten voor de bewindvoerder, kosten voor de advocaat, ondersteuning in de kosten voor kinderopvang (bijvoorbeeld vanwege een sociaal medische indicatie) en tandartskosten.
- 'Zelfstandigen' lijkt een groep te zijn die mogelijk nog minder bekend is met (het gebruik van geld uit) de regelingen.

N.B. Een enkeling lijkt de term Bijzondere bijstand niet te kennen, ook al maken ze er wel gebruik van (voorbeeld: de advocaatkosten zijn aangevraagd en betaald, maar men weet er verder niets van). Soms lijkt dit ook te komen doordat de aanvraag loopt via de bewindvoerder die de term Bijzondere Bijstand niet deelt.

"Ik kreeg een sociaal medische indicatie (SMI) voor mijn zoon en nu sta ik op de wachtlijst voor de BSO. Zodra hij terecht kan, kan ik de factuur indienen voor de Bijzondere bijstand."

"Ik heb dus bijzondere bijstand gevraagd voor de vloer en inrichting van het huis. We moesten aangeven hoeveel we nodig hadden. Mijn begeleidster had een bedrag aangegeven, maar dat was te hoog. Toen kwamen ze uit op een lager bedrag en dat hebben ze bij budgetbeheer erop gezet."

"Ik vond dat het geld best snel op mijn rekening stond."

"Ik heb het geld besteed voor de inrichting van ons huis. Ik was gescheiden en had zelf geen geld om dit te kopen."

Wat gaat goed en wat zijn verbeterpunten?



Fase klantreis	Wat gaat goed	Verbeterpunten en tips
Oriëntatie BB	➢ Zowel het SWT als sociale raadslieden wijzen op de Bijzondere bijstand.	➢ Maak duidelijker op de homepage van de Bijzondere bijstand waar het voor bedoeld is. ➢ Benadruk de lijst met voorbeelden van de kosten (deze link valt nu niet op en wordt ook niet genoemd door iemand) ➢ Leg beter uit wat bijzondere en noodzakelijke kosten zijn. ➢ Houd nog beter rekening met de lastig te bereiken doelgroep. Maak ze op meerdere manieren en via verschillende kanalen attent op de Bijzondere bijstand (en andere regelingen). ➢ Informeer zelfstandig ondernemers in de financíële problemen via Regionaal Bureau Zelfstandigen proactief over de Bijzondere Bijstand en de andere regelingen.
Aanvraag BB	➢ De aanvraag via de webpagina van de gemeente is duidelijk. Al dan niet met hulp wordt de aanvraag ingediend. ➢ Inloggen met DigiD kost weinig moeite en geeft een veilig gevoel. ➢ Er wordt een bevestiging van de aanvraag ontvangen.	➢ Probeer het proces van toekennen dan wel afwijzen te versnellen. Geef op voorhand zoveel mogelijk informatie over wat ze mee dienen te sturen, zodat er geen vertraging is wanneer ze plots nog extra informatie moeten aanleveren.. ➢ Maak het mogelijk de aanvraag deels vooraf in te vullen vanuit gegevens die de gemeente al heeft. ➢ Probeer de verwachtingen beter te managen. Ter illustratie: geef aan dat bepaalde kosten niet kunnen worden aangevraagd als iemand een koopwoning heeft. Op die manier worden wellicht ook meer teleurstellingen voorkomen als de aanvraag wordt afgewezen. ➢ Toon (meer) empathie in contactmomenten en zeker bij een afwijzing. ➢ Communiceer de reden van afwijzing niet alleen telefonisch, maar ook via mail en Mijn Loket. ➢ Geef na een afwijzing aan welke regelingen mogelijk ook interessant zijn.
Gebruik geld BB	➢ Als het bedrag is toegekend, dan wordt het (redelijk) snel uitgekeerd. ➢ Het geld wordt gebruikt waar het voor bedoeld is.	➢ Streef ernaar om na toekenning het geld snel over te maken. Dit gebeurt al regelmatig, maar niet altijd.

Blauw = quick win
Zwart = lange termijn

Resultaten: klantreis Vergoeding sport voor jongeren

Klantreis Vergoeding sport voor jongeren (VSJ)

	1.ORIENTATIE	2. AANVRAAG	3. GEBRUIK GELD
Context & gedrag	Ik weet dat de Vergoeding voor sport bestaat en dat het voor vrijwel alle sporten is. Ik hoor erover via school, SWT en bekenden. Ik praat erover met anderen en weet al gauw dat ik de aanvraag wil indienen via een intermediair.	Ik vraag een intermediair om de aanvraag te doen. Ik weet van tevoren al dat ik er recht op heb. Ik hoor er eigenlijk bijna niets over, totdat ik lees in de bevestiging dat het is goedgekeurd.	Ik ontvang een mail dat het is goedgekeurd. Ik ontvang de waardebon voor een bepaald bedrag, maar ik weet niet hoe het bedrag tot stand is gekomen.
Behoeften & barrières	Ik vind het heel belangrijk dat mijn kinderen kunnen sporten. Ik begrijp niet helemaal bij wie of waar ik moet zijn om de aanvraag op te starten Ik heb weinig vragen; de vergoeding lijkt aanvankelijk simpel te regelen.	Ik schaam me niet (meer) om de regeling voor het sporten voor de kinderen aan te vragen. Ik vind het belangrijk dat het anoniem blijft dat mijn kinderen via de regeling sporten.	Ik wil snel een bevestiging dat de contributie wordt betaald. Ik kan de bon maar bij één winkel uitgeven. Ik wil zelf kiezen bij welke winkel ik de bon kan inleveren.
Beleving			
Toelichting beleving	Ik vind het fijn dat deze regeling voor kinderen en jongeren bestaat en ik er voor in aanmerking kom. Ik heb de website niet (uitgebreid) bekeken, omdat de intermediair wel weet wat hij/zij doet.	Ik vind het fijn dat ik geen bewijsstukken hoef mee te leveren. Het contact met de intermediair gaat goed, al zou ik tussentijds wel een keer de status willen horen van de aanvraag. Het was niet heel ingewikkeld wat ik moest aanleveren en invullen.	Ik ben tevreden met de hoogte van het bedrag voor de contributie. Ik kreeg ook nog een waardebon, heel fijn. Ik ben de waardebon vergeten; deze was maar een paar maanden geldig.

* Niet iedereen heft recht op een waardebon

Stap 1: oriëntatie

NB.Voorafgaand aan de start van een klantreis naar inkomensondersteuning middels de Vergoeding sport voor jongeren vindt een belangrijke stap plaats: **weten van het bestaan van deze inkomensregeling.**

- De meesten kennen de Vergoeding sport voor jongeren via:
  - een medewerker van de school van hun kind(eren), zoals een assistente, een intern begeleider of een leraar
  - het sociaal Wijkteam
  - de gezinsbegeleider (jeugdzorg)
  - het kindloket
  - bekenden (o.a. vrienden, buren, familie)
- Er wordt niet veel informatie opgezocht (op internet). Ze praten er vooral over met degenen die hen op de hoogte hebben gebracht van de regeling. Daarna weten ze al gauw dat ze deze regeling aan willen vragen. De oriëntatiefase duurt niet lang.
- Bij een deel van degenen die aan het oriënteren zijn, is er verwarring over waar/ bij wie ze moeten zijn om de aanvraag in orde te maken (de ‘ingang’). Dit komt vooral voor bij inwoners die via bekenden bekend zijn geworden met deze regeling.
- Op voorhand zijn er behalve bovenstaande weinig vragen over de vergoeding. Als de aanvraag echter eenmaal is gedaan, ontstaan er wel vragen (zie volgende pagina).
- In de volksmond heet deze regeling het ’Jeugdfonds Sport’.

“Heel goed dat deze regeling bestaat!”

“Ik hoorde van mijn contactpersoon bij het SWT van deze regeling. Dat is alweer jaren geleden inmiddels.”

“Een gymleraar gaf bij mijn dochter aan dat ze kan sporten via een regeling. Toen is het balletje gaan rollen.”

“Het Kindloket regelt alles voor mij. Via hen ben ik ook gewezen op het Sportfonds. Daar ben ik heel blij mee.”

“Toen ik dit hoorde, ben ik eigenlijk snel gaan kijken hoe ik het kon aanvragen samen met de intern begeleider van school.”

Stap 2: aanvraag (1/2)

- De regeling wordt gewaardeerd, omdat ze sporten belangrijk vinden voor kinderen. Er zit nauwelijks schaamte omheen.
- Ze vinden het fijn dat het anoniem is en dat hun kinderen er niet op aangekeken worden.
- De aanvraag verloopt via een intermediair (leraar, assistent of intern begeleider van school, gezinsbegeleider of medewerker SWT). Ze hebben hier goede ervaringen mee.
  - Eén persoon geeft aan geen intermediair te hebben en zelf rechtstreeks contact te hebben gehad met de vereniging.
- Als de aanvraag eenmaal loopt, horen de inwoners er verder weinig over, totdat het is goedgekeurd. Daar ontvangen ze meestal een bevestiging van. Sommigen missen een tussentijdse statusupdate.
- Soms heeft de inwoner contact met het Jeugdfonds Sport en dat wordt als prettig ervaren.
- De regeling roept tussentijds de nodige vragen op (die vervolgens niet altijd gesteld worden aan de intermediair):
  - Welke sportverenigingen zijn aangesloten?
  - Moet ik het voor volgend jaar ook weer doorgeven? Of loopt het automatisch door?
  - Wat als het kind tussentijds stopt? Moet ik dan terugbetalen?
  - Bij wie kan ik terecht als mijn intermediair stopt?
  - Hoe gaat het als mijn kind naar een andere school gaat?

"Het SWT regelt dit allemaal voor mij. Ik hoef niets meer te doen."

"Ik had vooraf wel wat vragen, omdat verenigingen wel aangesloten moesten zijn om voor vergoeding in aanmerking te komen. Ik had het gevraagd of een manage aangesloten was waar mijn dochter rijdt. Dat was niet zo."

'Ik werd gebeld door Wout. Alles liep via hem." (ze denkt overigens dat hij van het Sportfonds is)

"Ik moest inkomensspecificatie terugsturen Het kost niet veel moeite. Een vraag op het formulier is wie de administratie doet bij de vereniging. Daar moest ik achteraan. Verder moest ik nog persoonsgegevens invullen, reden om te sporten en gegevens vereniging. Ik zag geen moeilijke vragen. Ik heb het formulier uitgeprint en ingevuld daarna via de mail verstuurd. Ik heb geen DigiD nodig gehad."

"Ik heb nooit zelf een aanvraagformulier gezien. Alles werd geregeld door school. Ik hoefde ze ook niets aan te leveren en heb verder geen contact gehad met de school over de aanvraag."

Stap 2: aanvraag (2/2)

- Het moment van verlengen is vaak onbekend of wordt vergeten.
  - Een enkeling weet zelf precies wanneer ze weer gaat verlengen.
- Er zijn enkele verschillen geconstateerd in het aanvraagproces:
  - De een heeft een aanvraagformulier in moeten vullen, de ander niet (maar wat vragen per mail of helemaal niets).
  - De een moet meerdere bewijsstukken doorsturen (en dat is niet per se bij de eerste keer aanvragen), de ander hoeft helemaal geen bewijsstukken door te sturen.
  - De een krijgt een reminder vanuit de sportvereniging of hun intermediair om de aanvraag weer in te dienen (wat erg gewaardeerd wordt), de ander niet.
- Bij deze regeling lijkt het Jeugdfonds Sport/de gemeente wel eens coulance toe te passen.
- De website ‘www.kieseenclub.nl’ is nauwelijks bekend. Daarmee is ook de manier om zelfstandig een aanvraag te doen niet bekend.
  - De ervaring die er is (van 1 persoon), is niet erg positief. De bevestiging en later ook de waardebon lieten lang op zich wachten. De aanvraag via de site ging wel gemakkelijk.
- Sommigen weten dat er specifiek voor dansen een andere regeling geldt en vragen zich af waarom. Dat is ingewikkeld.
- Een enkeling doet de suggestie om de Vergoeding sport voor jongeren samen te voegen bij de Kindregeling.

“Ik vraag het einde zomer aan. Daarna begint het volleybalseizoen.”

“De voetbalclub stuurde mij een mail dat ik weer kon verlengen, via de sociaal raadslieden. Zonder hen had ik het moment niet geweten.”

“Het ging wel aardig snel allemaal. Ik hoefde ook geen inkomensgegevens in te leveren. Loonstrookjes waren ook niet nodig. Ik had wel verwacht dat ik iets moest inleveren. Maar ik hou wel van makkelijk.”

“Ik kan me niet herinneren dat ik een aanvraagformulier moest invullen. Het ging per mail. Ik moest persoonlijke gegevens invullen en het bedrag van de contributie.”

“De laatste keer kreeg ik een mail van de intern begeleider van school met de vraag of er dingen veranderd waren.”

“Ik weet alleen dat ik het 1x per jaar kan indienen. Ik krijg dan een mail van het SWT met de vraag: moet het verlengd worden?”

“Voor alle sporten zou je Sportfonds kunnen gebruiken. Alleen dansen is nog een uitzondering. Moet je net weten. Waarom zo moeilijk?”

Stap 3: gebruik geld

- Indien men bekend is met het bedrag van de vergoeding (de contributie), is men er tevreden over. Het belangrijkste is dat de contributie van de sportvereniging wordt betaald. Een enkeling moet zelf nog een bedrag bijleggen als het gaat om een dure sport (zoals paardrijden), maar dat is een bewuste eigen keuze.

Waardebon

- De communicatie over de waardebon is beperkt. De bon is niet bij iedereen bekend en de regels zijn niet transparant/duidelijk.
  - Opvallend is dat sommige aanvragers de waardebon niet kennen, ook al was de contributie lager dan het maximum bedrag. Ze zouden er dus wel recht op moeten hebben.
- De waarde van de waardebon zou gerelateerd moeten zijn aan de kosten voor de vergoeding voor de vereniging, maar er lijkt geen logica te zitten in het bedrag op de waardebon.
- De waardebon ontvangen ze per e-mail van de intermediair.
- Gebruikers die een waardebon hebben ontvangen zijn daar over op zich blij mee, maar er zijn een paar aandachtspunten:
  - De waardebon heeft een relatief korte geldigheidsduur (vier maanden), waardoor deze regelmatig verloopt.
  - Er is een beperkt aanbod van aangesloten winkels waar de waardebon kan worden ingewisseld. Deze winkels zijn niet altijd passend, omdat ze bijv. niet de juiste sportkleding hebben of ze alleen maar dure artikelen hebben.
- Bij voorkeur is de bon vrij te besteden bij meerdere sportwinkels (ook voor ‘niet-standaard’ sportkleding).

“Volgens mij krijg ik nu €450,-. Paardrijden is erg duur.”

“Ze moeten eigenlijk een bon geven, waarmee je zelf kunt bepalen naar welke winkel je toe kunt gaan. Ik ben toch altijd op zoek naar voordelige aanbiedingen.”

“Het nadeel is dat je van te voren moet zeggen bij welke winkel je het gaat uitgeven. Dat zeg ik dan tegen het SWT en later ontvang ik de waardebon met de naam van de winkel erop."

Ik ken maar één winkel waar ik de waardebon kan besteden en die is heel erg duur. En ze hebben er geen roeispullen.”

“Op de bon staat maar één winkel. Dat is onhandig. Bij andere winkels mag ik de bon niet gebruiken.”

“De bon was me helaas ontschoten, dus ik heb er geen gebruik van gemaakt.”

“De bon is ook maar heel kort geldig. Ik was nu te laat voor de bon. Ik stond bij de Deca niet op de lijst, waarschijnlijk dus omdat ik te laat was. Toen ben ik naar SWT gegaan, die hebben gebeld met Jeugdfonds en toen mocht ik de bon alsnog gebruiken.”

Wat gaat goed en wat zijn verbeterpunten?

Fase klantreis	Wat gaat goed	Verbeterpunten en tips
Oriëntatie VSJ	➢ De aanvraag wordt (met of zonder bewijsstukken) ingediend bij een intermediair.	➢ Maak duidelijk bij wie/welke intermediairs mensen de aanvraag kunnen indienen. ➢ Zet een overzichtelijke en volledige FAQ op de website. ➢ Maak de website www.kieseenclub.nl bekend, bijvoorbeeld middels een flyer die kan worden verstuurd naar degenen die de aanvraag voor deze regeling al eerder hebben gedaan en/of door deze bij de sportverenigingen neer te leggen.
Aanvraag VSJ	➢ Er hoeft niet meer naar om gekeken te worden als de aanvraag eenmaal bij de intermediair ligt.	➢ Laat de intermediair of sportvereniging een reminder sturen naar de gebruikers, zodat de nieuwe aanvraag niet wordt vergeten. ➢ Stuur een mail met FAQ zodra iemand de aanvraag heeft ingediend. Dit haalt mogelijk een aantal onduidelijkheden weg. ➢ Indien mogelijk, zorg dan dat een intermediair de aanvrager tussentijds een keer op de hoogte brengt van de status van de aanvraag.
Gebruik regeling VSJ	➢ Inwoners ontvangen de waardebon per mail van hun intermediair als ze daar recht op hebben.	➢ Communiceer naar de inwoners over de regels van de waardebon (wanneer krijg je de bon, welke bedrag, etc.) ➢ Zorg ook dat intermediairs de regels van de waardebon kennen. ➢ Maak de geldigheidsduur van de waardebon langer. ➢ Vergroot het aanbod van aangesloten winkels. ➢ Geef gebruikers meer vrijheid; bied ze een keuze.

Blauw = quick win
Zwart = lange termijn

Resultaten: klantreis Zorgkostenregeling

Context zorgverzekering

Gemeentepolis

- Opvallend is dat een deel van de aanvragers spontaan begint over de gemeentepolis. Ze vinden het erg jammer dat deze niet meer bestaat, omdat deze verzekering erg goede voorwaarden had (en ze daardoor goedkoper uit waren).
- Het stoppen van de gemeentepolis hield ook in dat ze zich op een andere zorgverzekering moesten oriënteren. Dit vonden ze niet makkelijk, vanwege het grote aanbod, verschillende voorwaarden en prijzen. Bovendien is de materie ook niet altijd duidelijk. Zo weet nagenoeg niemand bijvoorbeeld het verschil tussen eigen risico en eigen bijdrage.
  - Bovendien brengt het extra werk met zich mee, omdat nu jaarlijks de zorgkosten*regeling* moet worden aangevraagd.
  - De huidige verzekeraar is bij de mensen met hoge zorgkosten vaak Salland gebleven, omdat men niet meer kon switchen. Dit geeft de nodige onvrede.

Poliswijzer

- De meesten hebben bij het maken van een keuze voor de verzekering een keuzewijzer ingevuld, waaronder de Poliswijzer. De ervaringen met Poliswijzer waren zowel positief als negatief.
  - Ook weten de meesten dat ze advies kunnen krijgen, maar de drempel om advies te vragen lijkt toch vaak te hoog.
- Om de kosten te spreiden, betalen de meesten het eigen risico in een aantal termijnen.

"Ik vind het lastig om te kiezen welke verzekering ik nodig heb. Ik heb mijn schoondochteer mee laten kijken."

"Ik had gehoopt dat ze de gemeentepolis in stand hadden gehouden. Daar was ik erg blij mee. Nu betaal ik veel meer."

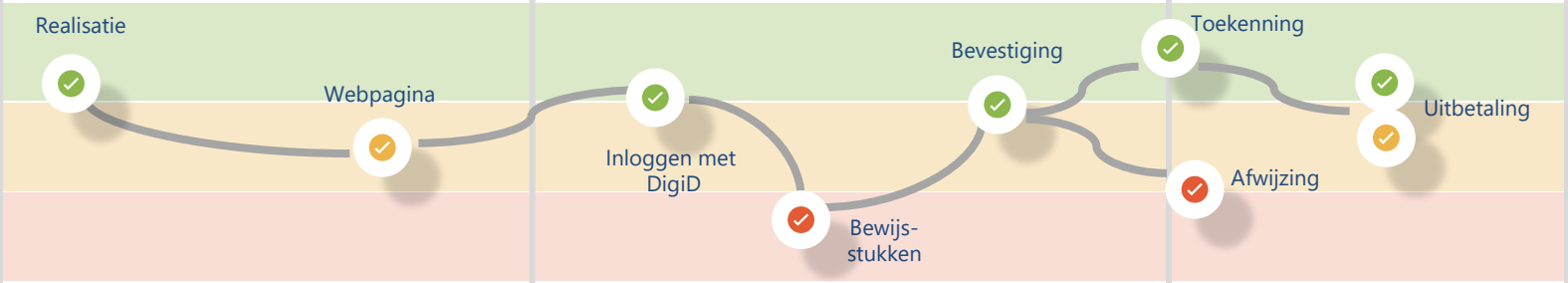
"Eerder maakte ik gebruik van de gemeentepolis. Er werd veel meer vergoed dan met deze zorgkostenvergoeding."

"Nu moet ik elk jaar opnieuw een aanvraag indienen, dat was bij de gemeentepolis niet zo, dan keken ze zelf of je in aanmerking kwam en was je weer een jaar verzekerd."

"Ik ben heel lang bezig geweest, via vergelijkingssites, om uit te zoeken wat de beste verzekering voor mij is. Het werd me duidelijk dat ik bij het afsluiten via Poliswijzer duurder uit was dan wanneer ik rechtstreeks ging afsluiten."

"Je kon je eerder via de gemeente verzekeren, maar dat hebben ze afgeschaft. Dat scheelde mij heel veel geld, want bij de gemeentelijke verzekering zat onbeperkte fysiotherapie en er zaten veel andere extra dingen in waar ik gebruik van maakte. Destijds kreeg ik schoenen en brillen vergoed en nu moet ik alles zelf betalen."

Klantreis Zorgkostenregeling (ZR)

	1.ORIENTATIE	2. AANVRAAG	3. GEBRUIK GELD
Context & gedrag	Ik weet dat Zorgkostenregeling bestaat en dat het voor een vergoeding van het eigen risico is en voor de hoge zorgkosten. Ik hoor erover via bekenden en het SWT. Ik bekijk de site van de gemeente en vraag mensen naar hun ervaring.	Ik doe aanvraag zelf, maar ik heb moeite met het bij elkaar zoeken en uploaden van de bewijsstukken. Ik weet niet zeker of het ER 100% opgebruikt moet zijn voordat je de aanvraag indient. Wanneer ik de aanvraag in kan dienen weet ik niet precies.	Ik heb het eigen risico al betaald middels gespreide betaling, dus extra fijn om het weer deels terug te krijgen. Ik geef het geld uit aan waar het voor is aangevraagd.
Behoeften & barrières	Ik heb behoefte aan informatie over de regeling. Ik begrijp niet helemaal of ik recht heb op de vergoeding hoge zorgkosten. Ik weet al dat ik recht heb op het gedeelte van het eigen risico, want ik maak het elk jaar op.	Elk jaar maak ik het eigen risico op. Ik zou willen dat dit elk jaar automatisch wordt toegekend. Ik zou willen dat ik minder bewijsstukken hoefde aan te leveren of een checklist zou hebben wat allemaal nodig is, dat zou een hoop stress schelen. Ik heb behoefte aan een reminder.	Ik heb behoefte aan een snelle uitbetaling. Ik zie niet in de omschrijving van de storting dat het geld van de zorgkostenregeling is.
Beleving			
Toelichting beleving	Ik vind het fijn dat deze regeling bestaat en ik er wellicht voor in aanmerking kom. De zorgkosten zijn behoorlijk hoog. Ik weet al gauw dat ik het wil aanvragen, ook al heb niet alle voorwaarden stuk voor stuk gelezen.	Inloggen met de de DigiD app gaat gemakkelijk. Het geeft me stress om al die bewijsstukken bij elkaar te zoeken, op te slaan en te uploaden in de aanvraag. Ik ben blij dat de aanvraag is toegekend. Ik baal ervan dat de aanvraag voor de hoge zorgkosten niet is toegekend, omdat ik van tevoren dacht dat ik er wel voor in aanmerking zou komen. Ik moest een paar keer opnieuw beginnen, omdat ik niet alle bewijsstukken klaar had staan.	Ik ben niet erg tevreden met de hoogte van het bedrag, want de zorgkosten zijn erg hoog. De gemeentepolis was veel beter. Alles is mooi meegenomen wat je krijgt. Het geld stond snel op mijn rekening toen het was toegekend.

Stap 1: oriëntatie

NB.Voorafgaand aan de start van een klantreis naar inkomensondersteuning middels de Zorgkostenregeling vindt een belangrijke stap plaats: **weten van het bestaan van deze inkomensregeling.**

- De meesten raken via bekenden op de hoogte van de Zorgkostenregeling, een enkeling via het SWT. Ze vragen informatie aan bekenden om zich heen waarvan ze weten dat ze de regeling al hebben aangevraagd. Ook zoeken ze informatie op de website van gemeente Zwolle.
- Er zijn aanvankelijk weinig vragen over de Zorgkostenregeling, want er is veel informatie beschikbaar op de website van de gemeente waar ze naar op zoek zijn, zoals de beschrijving van de regeling, de hoogte van het bedrag, de voorwaarden (ook al worden deze merendeels gedeeltelijk gelezen) en hoe de aanvraag in z'n werk gaat.
- Dat de vergoeding uit twee delen bestaat en tezamen in in één aanvraag kunnen worden ingediend is bekend (indien ze voor beide delen in aanmerking komen).
- De oriëntatie neemt over het algemeen weinig tijd in beslag; ze weten al gauw dat ze het willen aanvragen.

"Ik vraag het voor beide delen aan. Dat kan in één aanvraag."

"Ik hoorde van mijn contactpersoon bij het SWT van de zorgkostenvergoeding. Heel fijn dat ik net nu weet."

"Als gastouder ben je zzp'er en het was voor mij onduidelijk of ik voor de zorgkostenregeling in aanmerking kom. Mijn boekhouder wees me erop."

"Ik weet pas sinds twee jaar van deze regeling terwijl ik er al langer recht op had."

"Ik krijg wel ieder jaar brief om op vakantie te gaan, maar voor dit soort regelingen krijg ik geen bericht."

Stap 2: aanvraag (1/4)

- De aanvraag voor de zorgkostenregeling wordt via de website van de gemeente ingediend.
  - Het aanvragen met DigiD verloopt prima.
- Ondanks dat de aanvraag niet gemakkelijk is door het moeten lezen van veel informatie en het toevoegen van verschillende bewijsstukken (zie pagina 67), hebben de meesten de aanvraag zonder hulp van anderen ingediend. In sommige gevallen hebben ze bij de eerste keer aanvragen – inmiddels enkele jaren geleden - wel hulp gehad.
- Het is bekend dat de zorgkostenregeling eenmaal per jaar kan worden aangevraagd, maar op welk moment is onduidelijk. Sommigen vergeten de aanvraag in te dienen, doordat ze het druk hebben/ aan het ‘overleven’ zijn. Een reminder zouden ze zeer waarderen (een enkeling ontvangt een brief hierover).
- Het wordt logisch gevonden dat de gemeente aan de inwoners vraagt om de aanvraag elk jaar opnieuw te in te dienen, omdat de situatie kan veranderen.
  - Meerjarig indienen is niet handig, vanwege o.a. een variabel inkomen en het veranderen van de persoonlijke situatie (van uitkering naar werk bijvoorbeeld).
  - Een enkeling vindt meerjarig indienen een goed idee, omdat je er dan minder vaak mee bezig hoeft te zijn (minder stress).

“De vergoedingen aanvragen voor meerdere jaren tegelijk lijkt me nog veel ingewikkelder worden. Het is nu al veel werk om alle bewijsstukken bij elkaar te krijgen en als ik het voor meerdere jaren moet doen, dan wordt dat nog veel meer.”

“Ik heb achter in mijn agenda opgeschreven dat ik het moet aanvragen.”

“Zonder reminder was dit langs me heen gegaan.”

“Ik heb er stress van, omdat ik nu moet denken aan de aanvraag. Ik ben altijd bang dat ik iets vergeet of dat het niet klopt. Ik vraag me dan af of het wel goed komt.”

“Meerjarig toekennen is niet handig, want ik heb een variabel inkomen. Als je het dan onterecht ontvangt., dan moet je het terug betalen.”

Stap 2: aanvraag (2/4)

- Er zijn tijdens de aanvraag wel eens twijfels of het eigen risico wel of niet 100% moet zijn opgebruikt om voor de vergoeding voor het eigen risico in aanmerking te komen.
- Tevens is niet altijd duidelijk of men voor de vergoeding hoge zorgkosten in aanmerking komt. Merendeels doordat ze de informatie niet goed/volledig lezen. Velen lezen over de extra voorwaarden heen. Ze gaan al gauw naar de link om aan te vragen en dan ‘zien ze het wel’.
  - Sommigen komen er dan na de aanvraag pas achter dat ze geen recht hebben op deze vergoeding. Hierdoor raken ze teleurgesteld.
- Het valt op dat ze niet altijd weten voor welk jaar ze de aanvraag hebben gedaan (2023 of 2024). Ze kunnen zich niet herinneren dat ze in een opmerkingenveld een jaartal hebben vermeld.

“Ik denk dat het eigen risico op moet zijn gebruikt om dit aan te kunnen vragen.”

“Ik bekijk niet de hele website van de gemeente, maar ik ga direct naar de betreffende regeling en ga meteen naar het linkje om aan te vragen. Ik bekijk niet alle tekst die er boven staat.”

“Je zou het hele eigen risico moeten hebben opgemaakt, maar ik had het bijna opgemaakt (op 3 euro na). Gelukkig bleek dat ik het dan ook kon aanvragen.”

“En het gaat niet goed met de vergoeding voor hoge zorgkosten. Die krijg ik dus niet. Ik ben afgewezen, want ze zeggen die krijg je al van het UWV. Maar dat is helemaal niet zo!”

“Nu blijkt dat ik van UWV ook een tegemoetkoming krijg en dus hier niet voor in aanmerking kom.”

Stap 2: aanvraag (3/4)

Bewijsstukken aanleveren

- Bij het indienen van de aanvraag moeten de nodige bewijsstukken worden meegeleverd. Over het algemeen vinden ze het logisch dat dit moet gebeuren en er is begrip voor.
- Desondanks vinden ze dat er veel bewijsstukken uit verschillende hoeken moeten worden aangeleverd, waardoor het een ‘klus’ gaat worden om het allemaal voor elkaar te krijgen. Sommigen vinden het ingewikkeld en stressvol waardoor ze de aanvraag uitstellen.
  - Met name is het lastig om de juiste documenten bij de zorgverzekeraar te vinden en te downloaden. Deze worden vervolgens in de digitale aanvraag geüpload. Het zijn een hoop stappen.
  - Voor mensen die geen laptop hebben (en het op de telefoon moeten doen) is dit nog lastiger.
  - De wens is om het deel van de vergoeding van het eigen risico automatisch toegekend te krijgen als jaar in jaar uit blijkt dat deze wordt opgebruikt en aangevraagd.
- Zoals eerder gezegd hebben ze moeite met het aanleveren van de bankafschriften. Het is een inbreuk op de privacy.
- Opvallend is dat een enkeling aangeeft nauwelijks bewijsstukken te hoeven aanleveren (voorheen wel).

“Wel logisch dat ik die bewijsstukken moet opleveren om te voorkomen dat mensen frauderen.”

“Ik wilde de aanvraag zo lang mogelijk uitstellen, omdat het me veel stress geeft. Waarom? Omdat het opzoeken en downloaden van al die papieren veel werk is, en mij stress oplevert, plus omdat ik door het opzoeken ook weer geconfronteerd word met alle ziektes die ik heb.”

“Ik kom nooit in de app van de zorgverzekeraar, daarom kost het tijd om de juiste bewijsstukken op te zoeken.”

“Het lastigste vind ik dat ik allemaal bewijsstukken moet inleveren, bijv. van de verschillende klinieken waar ik ben behandeld. De website is gelukkig wel overzichtelijker geworden.”

Stap 2: aanvraag (4/4)

Bewijsstukken aanleveren (vervolg)

- Waar mensen gefrustreerd van raken is dat ze de aanvraag een paar keer opnieuw moeten beginnen, omdat ze niet alle benodigde documenten klaar hebben staan. Ze moeten dan tussentijds nog documenten uploaden en opslaan en dat werkt niet in het systeem.
- Ondanks dat er op de website staat dat het handig is om van tevoren de bewijsstukken op te zoeken en op te slaan, gebeurt het lang niet altijd. De website wordt slecht gelezen.
  - Daarbij is het niet voor iedereen duidelijk *welke* bewijsstukken precies nodig zijn.
- Dat er na de aanvraag een bevestiging van ontvangst wordt gestuurd, wordt prettig gevonden.

"Er was wel een drempel: zit in het invullen van alle formulieren, je moet alle documenten aanleveren en al in een soort mapje bij elkaar hebben. Als je dat niet hebt, moet je uit het programma en ben je alles kwijt. Ze willen van de zorgverzekering het bewijs dat je 385 euro betaald hebt, wat voor extra zorgkosten je hebt gehad (staat in zorgverzekeringpolis, moet je app voor openen), etc. Zou goed zijn om dat duidelijker van te voren te weten."

"Ben wel 4 uur bezig geweest, want ik moest iedere keer opnieuw beginnen. Kost mij extra tijd. Ik moest soms wel 3 of 4 keer lezen. "

"Ik kreeg direct melding dat het in behandeling is genomen. In Mijn Loket kan je alles zien. Ik kreeg ook schriftelijke bevestiging."

Stap 3: gebruik geld

- Na toekenning van de regeling staat het bedrag in perceptie snel op de rekening.
  - Het is niet duidelijk aan de hand van de omschrijving dat het gaat om het bedrag van de zorgregeling.
- Het staat buiten kijf dat ze blij zijn met extra geld, want ze hebben het geld hard nodig. De bedragen van deze regelingen vinden ze echter niet erg hoog. Dat komt doordat ze vaak heel hoge zorgkosten hebben en dan stellen deze bedragen niet veel voor.
  - Zo wordt slechts een deel van het eigen risico vergoed, terwijl deze (vaak) volledig is gebruikt.
  - Het bedrag voor hoge zorgkosten is veelal een druppel op een gloeiende plaat.

"De hoogte van het bedrag vind ik veel te laag: je hebt standaard al 385 euro Eigen Risico en dan heb je nog de poliskosten van ruim 200 euro per maand en dan krijg je regelmatig dit soort facturen van mijn zoon voor specialistkosten. Dan is een vergoeding van 276 euro een druppel op een gloeiende plaat."

"Het ging om de aanvraag van beide onderdelen. Beide ook gekregen, dat ging best snel. Ik heb het aangevraagd in maart en het was in april geregeld."

"Het eigen risico maak ik elk jaar op en je krijgt een deel ervan vergoed. Dat is natuurlijk beter dan niets!"

"Als je ziet wat ik aan zorgkosten kwijt ben, dan is dit geen groot bedrag, maar alle beetjes helpen."

Wat gaat goed en wat zijn verbeterpunten?

Fase klantreis	Wat gaat goed	Verbeterpunten en tips
Oriëntatie ZR	➢ Er is veel informatie beschikbaar op de website.	➢ Maak voor beide onderdelen duidelijk of het eigen risico helemaal opgebruikt moet zijn of niet om in aanmerking te komen voor de regeling.
Aanvraag ZR	➢ Digitaal aanvragen middels DigiD gaat goed. ➢ Ontvangstbevestiging wordt gewaardeerd.	➢ Stuur een reminder naar degenen die het jaar ervoor ook de aanvraag hebben ingediend. ➢ Wijs er in de aanvraag zelf (bij de start) nogmaals op dat het handig is om de bewijsstukken van tevoren klaar te hebben staan. ➢ Deel vooraf een lijstje met bewijsstukken → checklist om af te vinken. ➢ Wijs in de aanvraag zelf op de voorwaarden van de vergoeding hoge kosten. Of zorg dat er een check op de voorwaarden kan worden gedaan in de aanvraag (en men automatisch uitvalt als ze niet voldoen). ➢ Maak van tevoren duidelijk of het eigen risico 100% moet zijn opgebruikt voordat de aanvragen worden ingediend. ➢ Bedenk of het mogelijk is om de aanvraag met minder bewijsstukken in te dienen (meer uitgaan van vertrouwen). Bij voorkeur geen bankafschriften. ➢ Overweeg of het deel van de vergoeding van het eigen risico automatisch kan worden toegekend als jaar in jaar uit blijkt dat deze wordt opgebruikt en aangevraagd.
Gebruik geld ZR	➢ Het bedrag wordt snel overgemaakt.	➢ Pas de omschrijving aan van het bedrag, zodat mensen zien waar het over gaat.

Blauw = quick win
Zwart = lange termijn

Tips en overige opmerkingen

Opmerkingen en tips vanuit gesprekken over IIT en PF

"Ik heb hulp gevraagd bij Op Orde, zit in het wijkcentrum. Daar zitten hele goede en behulpzame mensen. We hebben het samen ingevuld. Heel prettig. Tip voor Op Orde: ze hebben 1x in de week op vrijdagochtend een spreekuur van 9 tot 11 uur. Binnen die twee uur komen heel veel mensen, maar ze konden maar beperkt aantal mensen helpen. Twee uur was te weinig. Er zijn of meer mensen nodig die helpen, of meer tijd."

"Vroeger waren er potjes om je BE-rijbewijs te halen. Ik wil graag vrachtwagenchauffeur worden, maar dat kan niet meer. Rechter vindt het geen goede uitgave. Het vergroot wel de baankansen."

"Ik weet nog dat we vanuit het Participatiefonds ook een bedrag mochten besteden aan het internetabonnement. Dat zou ik nog wel willen. Het is immers ook een vorm van deelnemen aan de samenleving."

"De mensen van de gemeente mogen wel een keer op bezoek komen, om te kijken hoe de mensen wonen met een uitkering. Gewoon eens kijken hoe mensen het redden met een uitkering."

"Sommige regelingen gelden per januari, andere weer 1 keer per jaar, dan moet je dat zelf in de gaten houden. Dat maakt het onoverzichtelijk, moet je zelf goede agenda op na houden!"

"Ideaal zou zijn als er in de beschikking een aanvullende brief zit met andere regelingen waar ik mogelijk recht op heb."

"Participatiefonds: wel aangevraagd. In andere plaatsen kennen ze de cultuurpas, zou ik hier ook wel willen. En mijn dochter kan het niet aanvragen of krijgen. Terwijl zij het wel nodig heeft, zij moet ook reizen met OV, of sporten. Ik vind dat het voor kinderen ook aangevraagd moet kunnen worden."

"Voor veel dingen moet je bonnetjes hebben. Dat is niet handig! Soms koop ik wel eens via internetbedrijven, maar dan heb ik geen bonnetje. Dan staat het wel ergens online, maar ik weet niet precies waar. Ik kan het dan ook niet zomaar uitprinten en doorsturen. Of er staan meerdere dingen op het bonnetje (als je meerdere producten hebt gekocht), met dus ook meerdere bedragen. Dat is allemaal niet zo makkelijk. Daar moet de gemeente wat mee doen."

"Er was ook een regeling voor vakanties, weekje weg. Kreeg daar elk jaar post over, maar vorig jaar kreeg ik die post opeens niet meer, doordat ik geen bijstandsuitkering had. Ik zat niet meer in die kaartenbak. Maar ze weten wel dat ik een laag inkomen heb. Waarom krijg ik die uitnodiging dan niet? Gelukkig klim ik dan zelf wel in de telefoon, maar veel mensen doen dat niet."

Opmerkingen en tips vanuit gesprekken over KR en BB

"Ze kunnen voor de Kindregeling misschien een app ontwikkelen om declaraties in te dienen, net zoals dat bij de zorgverzekering gaat als we declaraties indienen."

"Mijn declaratie in 2022 ging om een fiets. Mijn zoon heeft fiets nodig voor school. Ik had zelf een fiets gekocht en wilde ik een rekening indienen, maar dat kon niet. Ik moest naar het SWT gaan. De fiets heb ik zelf moeten betalen. Er werd me verteld dat ik van te voren had moeten weten dat ik daarheen moest voor een fiets en dat ze afspraken hebben met een bepaalde fietsenzaak, maar dat wist ik niet! Ik moest nu alles zelf betalen."

"Ik zou wel een centraal punt willen en dat ze dan zien: op deze regelingen heb je (waarschijnlijk) recht."

"Ik zou willen dat ze vanuit de gemeente een meer proactieve houding aannemen. Mensen uitnodigen voor een gesprek. Persoonlijk contact. Kan ook een student zijn. En dan laten weten welke regeling kan helpen bijvoorbeeld."

"Eigenlijk is het: hoe langer je op minimum zit, des te lastiger wordt het om grotere aankopen te doen. Je loopt steeds meer achter de feiten aan."

"SWT weet minder van het Kindloket bij de gemeente dan ik."

"Er verloopt veel via de mail. Ik bel liever."

"SWT kan rol spelen in meer bekendheid creëren van de regelingen."

"Zou de gemeente via social media meer aandacht kunnen besteden aan de regelingen?"

*"10 jaar lang heb ik niet geweten dat het potje bestond. Ik wist ook niet dat ik daar als zelfstandig ondernemer gebruik van kon maken. Het **Regionaal Bureau Zelfstandigen** had mij beter moeten coachen. Die vertelden dat ik de bijstand in moest, maar die hadden me ook kunnen wijzen op andere regelingen."*

*"In mijn geval zouden ze vanuit **Schuldhulpverlening** een mailtje kunnen sturen: zou je daar en daar nog gebruik van willen maken? Dit zijn de regelingen, heb je er misschien iets aan? Dat moeten ze dus vanuit SHV doen!"*

"Ze zouden bij de tandartsen beter kunnen communiceren dat de regelingen bestaan!! 'U kunt met deze rekening naar het SWT gaan en die helpen u verder'."

Quotes over overige inkomensregelingen (1/2)

Warm thuis

"Warm thuis lijkt niet van de gemeente. Die hebben geflyerd, er lag een A5-je in de bus. Dat iemand langs zou komen. Er wilde wel iemand langskomen met de boodschap: misschien krijgt u wel een nieuwe koelkast. Werd ik wantrouwig van, dacht dat het niet klopte. Maar ik heb mensen laten komen. Nu komen ze binnenkort radiatorfolie plaatsen en tocht verhelpen. Krijg ook een koelkast."

-

"Warm thuis: maak ik ook gebruik van. Folie achter de verwarming, er is gekeken waar het tocht en oude apparaten zijn vervangen. Heb een andere kookplaat en wasmachine gekregen. Heel positief, goed dat het er is! Wel lange wachttijd."

"Ik ben hierop gewezen en ik vind het heel fijn dat ik dubbel glas heb gekregen!"

Kwijtschelding gemeentelijke belasting

"Kwijtschelding gemeentelijke belasting ging dit keer automatisch, dat vind ik wel handig. Zou wel mooi zijn als dat ook voor andere regelingen zo kon gaan.

-

"Heel ingewikkeld. Grootste ergernis."

-

"Kwijtschelding: gaat handmatig. Kost veel tijd! Er moet veel meegestuurd worden. Ook bankafschriften van 3 maanden. We gaan er binnenkort even voor zitten. Ik twijfel of het ook automatisch zou kunnen. Die vraag heb ik online wel voorbij zien komen bij de vorige aanvraag, maar ik heb voor handmatig gekozen. Het is geen barrière om het aan te vragen, maar het voelt wel alsof je bekeken wordt."

-

"Kwijtschelding is veel makkelijker geworden. Was veel administratieve rompslomp. Nu verkorte formulieren."

-

"Je moet heel veel laten zien. Als je het al zwaar hebt, dan is het nog lastiger."

-

"In sneltreinvaart raak je in de armoede. Dan ga je dingen uitzoeken waar je recht op hebt. Maar dan zie je dat bepaalde dingen niet kunnen, maar omdat ik eigen koopwoning heb kom ik niet in aanmerking voor kwijtschelding van gemeentelijke belasting. Ben al 4 jaar aan het strijden. Ik mag maar zoveel overwaarde en eigen geld hebben."

Quotes over overige inkomensregelingen (2/2)

Sociale lening

"Sociale lening: heb ik ook gekregen toen ik stopte als zelfstandige, die wordt nu afgelost. Ervaring wel positief, niet veroordelend en wel goede hulp."

Zwemlessen/ zwemvangnet

"Ik ben dankbaar hiervoor, maar het lijkt wel alsof het langer duurt voordat kinderen hun diploma halen dan bij de reguliere kinderen. Het zijn volgens mij leraren in opleiding."

"Leerlingen geven les. Zij zijn minder goed in staat om les te geven! Duurt heel lang voordat kinderen hun diploma halen."

Vergoeding hoge zorgkosten

"Ze hebben een bepaalde regeling voor zorgkosten, maar dat betekent dat je hele eigen risico eerst moet opgebruiken. Vorig jaar had ik hoog eigen risico, maar nu heb ik de aller goedkoopste basisverzekering gedaan, dat is 131 euro. Maar ik kan het niet betalen om eerste Eigen Risico te gebruiken. Die regeling Is wel voor chronisch zieken, maar niet voor de normale persoon die zorg nodig heeft."

"Jammer dat de zorgverzekering via de gemeente er niet meer is."

Bedankt voor uw tijd

Zwolle