SAMEN NAAR EEN STERKER ARMOEDEBELEID_

Onderzoeksverslag

Onderzoeksgroep OpRecht Begrijpelijk – HAN

Dr. Amber Oomen

Mr. Hanneke Houwers

Mr. Bas Kerssies

Rens de Graaf MSc

13 november 2023

HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SAMENVATTING **5**

INLEIDING **9**

1 ONDERZOEKSVRAAG EN ONDERZOEKSMETHODEN **11**

1.1 Onderzoeksvragen 11
1.2 Onderzoeksmethoden 11
1.2.1 Diepte-interviews 11
1.2.2 Focusgroepinterview 16
1.2.3 Vragenlijstonderzoek 17
1.2.4 Brainstormsessie 19

2 RESULTATEN DIEPTE-INTERVIEWS MINIMAREGELINGEN **21**

2.1 De onderzoeksdeelnemers 21
2.2 (On)bekendheid 22
2.3 Behoefte en gebruik 24
2.4 Persoonlijke omstandigheden 28
2.5 Willekeurig handelen 30
2.6 Beeld van de gemeente en wantrouwen 31
2.7 Tips 33
2.8 Conclusie 34

3 RESULTATEN DIEPTE-INTERVIEWS MEEDOENREGELING **36**

3.1 De onderzoeksdeelnemers 36
3.2 Definitie 36
3.3 Bekendheid 38
3.4 Toegankelijkheid 42
3.5 Gebruik 43
3.6 Effect 49
3.7 Behoefte 50
3.8 Cijfer Meedoenregeling 52
3.9 Beeld gemeente algemeen 53
3.10 Tips 55
3.11 Conclusie 61

4 RESULTATEN FOCUSGROEPINTERVIEW **62**

4.1 Onderzoeksdeelnemers 62
4.2 Resultaten 62
4.2.1 Thema 1a: Armoedebeleid algemeen 62

4.2.2 Thema 1b: Toegang tot de regelingen 63
4.2.3 Thema 1c: Doelgroep regelingen 64
4.2.4 Thema 2a: Kennen van de doelgroep 64
4.2.5 Thema 2b: Rol gemeente 65
4.2.6 Thema 3a: Omgaan met het gemeentelijk beleid 65
4.2.7 Thema 3b: Aanpassen van het gemeentelijk beleid 65
4.2.8 Afsluitend 66
4.3 Conclusie 66

5 RESULTATEN VRAGENLIJSTONDERZOEK 68
5.1 Inleiding 68
5.2 De respondenten 68
5.3 Resultaten 68
5.4 Conclusie 82

6 CONCLUSIES 84
6.1 Zoeken en vinden 85
6.1.1 Interne factoren 85
6.1.2 Externe factoren 86
6.2 Begrijpen 86
6.2.1 Interne factoren 86
6.2.2 Externe factoren 87
6.3 Gebruiken 87
6.3.1 Interne factoren 87
6.3.2 Externe factoren 88
6.4 Vooruitblik 88

7 OPLOSSINGEN EN AANBEVELINGEN 89
7.1 Brainstormsessie 89
7.1.1 Deelnemers 89
7.1.2 Oplossingen 89
7.2 Aanbevelingen 92

8 BIJLAGEN 94
8.1 Bijlage 1: wervingsflyer 94
8.2 Bijlage 2: topiclist minimaregelingen 96
8.3 Bijlage 3: codegroepen minimaregelingen 98
8.4 Bijlage 4: topiclist Meedoenregeling 100
8.5 Bijlage 5: codegroepen Meedoenregeling 102

8.6 Bijlage 6: vragen in vragenlijstonderzoek 105
8.7 Bijlage 7: slides brainstormsessie 107
8.8 Bijlage 8: uitgewerkte ideeën brainstormsessie 113

SAMENVATTING

Onderzoeksvragen

De HAN (onderzoeksgroep OpRecht Begrijpelijk) heeft voor gemeente Overbetuwe uitgezocht waarom inwoners die wel recht hebben op één of meerdere minimaregelingen, daar geen gebruik van maken. Daarvoor stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Waarom gebruikt een deel van de inwoners van Overbetuwe die in armoede leeft, het gemeentelijke aanbod aan minimaregelingen niet of nauwelijks?
2. Op welke manier maken inwoners die bekend zijn met de Meedoenregeling, (geen) gebruik van de Meedoenregeling?

Onderzoeksmethoden

Het onderzoek heeft plaatsgevonden tussen mei 2023 en november 2023. In dit onderzoek is gebruikgemaakt van de volgende onderzoeksmethoden:

- semigestructureerde diepte-interviews bij inwoners uit Overbetuwe;
- focusgroepinterview onder professionals;
- vragenlijst onder vrijwilligers/beroepskrachten van Forte Geldzaken en Forte Welzijn;
- brainstormsessie waarin oplossingen zijn aangedragen voor de gevonden problemen.

Resultaten en conclusie

De onderzoeksresultaten laten problemen rondom zoeken & vinden, begrijpen én gebruiken van gemeentelijke minimaregelingen zien, die voor een groot deel uit interne factoren bestaan waar de gemeente meer directe invloed op heeft, en voor een klein gedeelte uit externe factoren waar de gemeente niet of nauwelijks (directe) invloed op heeft, maar die evenwel veel impact kunnen hebben.



Zoeken & vinden

Interne factoren

Het grootst problemen rondom het zoeken & vinden van minimaregelingen is dat inwoners onbekend zijn met het bestaan en/of de inhoud van de minimaregelingen. Ook weten inwoners niet bij wie ze moeten aankloppen en moeten ze veel moeite doen om informatie te vinden, omdat contact met de gemeente niet lukt of een negatieve ervaring oplevert. Inwoners die wel in beeld zijn bij gemeente/het sociaal team, geven soms aan dat ze niet altijd alle en de juiste informatie hebben ontvangen. Zij

ervaren een bepaalde mate van willekeur. Daarnaast horen inwoners met name via via van de minimaregelingen. Inwoners die weinig in contact staan met andere inwoners, hebben daardoor minder kans om op de hoogte te zijn van het bestaan van de minimaregelingen dan inwoners met een sterk sociaal netwerk. Zij zullen de minimaregelingen minder goed kunnen vinden. Ook worden minimaregelingen niet gevonden, omdat hierover vooral via de website van de gemeente wordt gecommuniceerd. Hierdoor zijn de regelingen voor de groep niet-digitaal vaardige inwoners niet goed vindbaar. Dan zijn er inwoners die onvoldoende probleembesef hebben en dus niet op zoek gaan naar regelingen en deze niet zullen vinden.

Externe factoren

Er zijn inwoners die niet op zoek zijn naar regelingen, omdat ze autonoom willen blijven en/of niet afhankelijk willen zijn van de gemeente, dit is vaak ingegeven door sterke ideologische en/of politieke overtuigingen. Soms verdienen deze inwoners zelf bij om het tekort aan inkomen aan te vullen. Ook heerst er wantrouwen richting de overheid in het algemeen, deels ingegeven door de Toeslagenaffaire. Inwoners maken geen scherp onderscheid tussen de Belastingdienst en de gemeente. Als laatste staan schaamte over geldzorgen en de daarbij gepaard gaande minderwaardigheidsgevoelens ook in de weg om op zoek te gaan naar regelingen/hulp.

Begrijpen

Interne factoren

Regelingen zijn onduidelijk en moeilijk te begrijpen, doordat er ingewikkelde taal wordt gebruikt. Ook de aanvraagprocedure is complex, per regeling anders en vraagt dus veel van de inwoner. De regelingen moeten in veel gevallen steeds opnieuw worden aangevraagd. Daarnaast vraagt de gemeente bij het aanvragen om papieren gegevens, terwijl veel informatie tegenwoordig digitaal wordt verstrekt (denk aan loonstrookjes). Vrijwilligers geven aan dat niemand van de inwoners die bij hen terechtkomen voldoende, goed of zeer goed in staat is om zelfstandig een minimaregeling aan te vragen.

Externe factoren

Vrijwilligers geven aan dat onder de inwoners die zij helpen, laaggeletterdheid een groot probleem is en de regelingen voor laaggeletterden al helemaal te complex en onbegrijpelijk zijn. Inwoners missen overzicht door de digitale communicatie vanuit de overheid: informatie is versnipperd te vinden en moet bijeengeraapt worden. Inwoners die geldzorgen hebben, ervaren vaak stress waardoor het bij hen aan energie ontbreekt om zich – naast alle zorgen – ook nog eens te verdiepen in de wirwar van regelingen.

Gebruiken

Interne factoren

De minimaregelingen voldoen niet altijd aan de behoefte van de inwoner. Inwoners willen zelfstandig zijn en zelf een minimaregeling kunnen aanvragen. Zij hebben behoefte aan *knowhow*. De niet pro-

actieve houding van de gemeente in informeren over regelingen (zoeken en vinden) en complexiteit van de regelingen (begrijpen) helpen daarin niet mee. Verder sluit het aanbod van de Meedoenregeling niet altijd even goed aan bij de behoefte van de inwoners. Zij hebben een ruimere opvatting van meedoen dan de gemeente. Sociale contacten, iets kunnen kopen zonder elk dubbeltje te hoeven omdraaien, je kinderen nieuwe schoenen kunnen geven of ergens lunchen kunnen ook vormen van meedoen zijn. Het aanbod zou uitgebreid kunnen worden met bijvoorbeeld uiteten kunnen gaan. De Meedoenregeling wordt nu veel voor kleding gebruikt. Dat komt mede omdat niet al het aanbod op het gebied van sporten en bewegen even voordelig is, er voor sport beperkte mogelijkheden zijn / beperkt aanbod is of er geen sprake is van een jaarabonnement en men dus moet bijbetalen. Ook wordt genoemd dat het aanbod primair gericht is op Elst en gericht is op kinderen en minder op tieners en volwassenen. Het gebruik van de regeling vergt wel de nodige planning, onder andere vanwege de verwerkingstijd. Ook de website en de helpdesk daarachter kunnen gebruiksvriendelijker worden ingericht.

Externe factoren
De gemeentepolis dekt niet altijd de kosten die inwoners maken voor zorg die ze nodig hebben, waardoor ze geen gebruikmaken van deze regeling.

Oplossingen n.a.v. brainstormsessie

Zoeken & vinden en begrijpen

- Richt per dorpskern één fysiek loket in (met ruime openingstijden) voor alle burgervragen om een brede en laagdrempelige toegang tot de gemeentelijke voorzieningen mogelijk te maken. Hierin een generalist die goed op de hoogte is van de (up-to-date) sociale kaart. Het loket is ook telefonisch, digitaal via een QR-code en via whatsapp bereikbaar.
- Ga op bezoek bij de scholen vanuit de achterliggende gedachte dat je via alle schoolgaande kinderen indirect ook hun ouders bereikt.
- Zet persoonlijk contact centraal. Dit zou kunnen bestaan uit een huisbezoek of gesprekken in buurthuizen. Uitgangspunt daarbij zou moeten zijn dat de gemeente een ‘probleemgestuurde’ (ook wel ‘vraaggestuurde’ of ‘wensgestuurde’) houding aanneemt.
- Ontwerp een flyer in begrijpelijke taal waarmee de huidige versnippering aan informatie wordt tegengegaan. Hierin staat alle belangrijke, relevante en up-to-date informatie over welke regelingen er zijn en hoe/waar je ze kan aanvragen. De flyer is via een QR-code gelinkt aan een ondertitelde animatievideo met uitleg over de regelingen voor laaggeletterde inwoners.
- Om vrijwilligers te ondersteunen inwoners goed en volledig te informeren, moet er een “bronbestand” komen. Dit is een op begrijpelijkheid ingericht kennisbanksysteem waar alle up-to-date informatie over regelingen in staat opgenomen. Vrijwilligers kunnen dit kennisbanksysteem gebruiken om de meeste recente en relevante informatie over regelingen te vinden, hoe en waar je ze aanvraagt. Op termijn kunnen ook inwoners zelf hier gebruik van maken.

Gebruiken

- Om het aanbod van de Meedoenregeling ook voor ouderen blijvend te laten aansluiten bij de behoefte wordt geadviseerd om via het 75+-project de ouderen te benaderen. Tijdens huisbezoeken kan de Meedoenregeling genoemd worden, eventuele rechten op deelname gecheckt worden en hulp geboden worden bij de aanvraag van de Meedoenregeling en/of inzet van punten. Ook kan worden gepeild wat de behoefte van de betreffende oudere is bij deelname aan de Meedoenregeling.
- Om het aanbod van de Meedoenregeling goed aan te laten sluiten bij de behoefte van jongeren kunnen pauze-activiteiten worden georganiseerd op scholen om de Meedoenregeling meer bekendheid te geven en jongeren te vragen om input te geven op het huidige aanbod van de Meedoenregeling, bijvoorbeeld door jongeren een gratis activiteit aan te bieden waarbij ze als tegenprestatie de activiteit moeten evalueren.

Aanbevelingen

- De Meedoenregeling kan wat betreft laagdrempeligheid en bereik als voorbeeld dienen voor andere regelingen.
- Verwijs bij het aanvragen van de Meedoenregeling naar de andere regelingen om het bereik van de andere regelingen te vergroten.
- Benader als gemeente pro-actief inwoners en zet in op verschillende doelgroepen (denk aan: gescheiden vrouwen, statushouders, ouderen).
- Omdat bekendheid met regelingen veel via via blijkt te gaan, is het belangrijk dat zoveel mogelijk inwoners op de hoogte zijn van het bestaan van de minimaregelingen en dit niet wordt beperkt tot mensen die mogelijk geldzorgen hebben.
- Zorg voor één aanvraagsysteem en/of koppel het aanvragen van verschillende regelingen aan elkaar.
- Vrijwilligers hebben een goed beeld van de problemen rondom de regelingen, betrek hen én ervaringsdeskundigen nauw bij het vormgeven van oplossingen.
- Om het aanbod van de Meedoenregeling blijvend te laten aansluiten bij de verschillende doelgroepen moet ook worden gekeken naar het aanbod buiten Elst.
- Organiseer consequent werkoverleg tussen beleid en uitvoering, zowel tijdens het schrijven van het beleid als tijdens de uitvoering en bespreek daar gezamenlijke uitdagingen.
- Train medewerkers van de gemeente op hoe zij inwoners te woord staan. Zorg ervoor dat de gemeente zoveel mogelijk met één mond spreekt.

INLEIDING

De gemeente Overbetuwe (hierna: Overbetuwe) heeft een aantal minimaregelingen om inwoners die in financieel kwetsbare omstandigheden verkeren en bijvoorbeeld in armoede leven of met een financieel minder vitaal huishouden te maken hebben, te ondersteunen. Dat zijn de volgende regelingen:

- de Meedoenregeling
- het persoonlijk minimabudget (PMB)
- de collectieve ziektekostenverzekering
- kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen

Overbetuwe signaleert dat niet iedere inwoner die recht heeft op (één van) deze minimaregelingen, bereikt wordt door de gemeente. Het gevolg daarvan is dat niet iedere inwoner die daar recht op heeft, gebruik maakt van de minimaregelingen, wat kan leiden tot grotere problematiek, zoals omschreven in het onderzoeksvoorstel “Samen naar een sterker armoedebeleid”. De gevolgen van armoede hebben in de eerste plaats hun weerslag op inwoners van Overbetuwe die het betreft, denk hierbij aan chronische stress, gevolgen voor de gezondheid en het minder kunnen participeren in de maatschappij. Daardoor bestaat er ook een gevolg voor de gemeente: niet iedere inwoner kan volledig participeren in de (gemeentelijke) maatschappij.

Overbetuwe heeft onderzoeksgroep OpRecht Begrijpelijk (hierna: de onderzoeksgroep) benaderd om te onderzoeken welke redenen eraan ten grondslag liggen waarom inwoners die wel recht hebben op één of meerdere minimaregelingen, daar geen gebruik van maken. Daarnaast heeft Overbetuwe gevraagd om het gebruik van één regeling in het bijzonder, de Meedoenregeling, nader te onderzoeken.
Om inwoners die in armoede leven op een passende wijze te ondersteunen, heeft Overbetuwe de volgende doelen geformuleerd:

1. Meer inwoners uit de doelgroep, zoals weergegeven onder 2.1 van het onderzoeksvoorstel, bereiken;
2. Het gebruik van de Meedoenregeling stimuleren en vergroten;
3. Inzet op de Meedoenregeling voor het stimuleren en bevorderen van maatschappelijke participatie onder de doelgroep.

Door middel van dit onderzoek levert de onderzoeksgroep een bijdrage aan deze doelen. We hebben daarbij de doelgroep expliciet bij het onderzoek betrokken, door het perspectief van de doelgroep centraal te stellen in het onderzoek. Daarnaast hebben we het perspectief van beleidsmakers, medewerkers vanuit de uitvoering en vrijwilligers meegenomen.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden tussen mei 2023 en november 2023, waarin we semigestructureerde diepte-interviews hebben afgenomen bij inwoners uit Overbetuwe en een focusgroepinterview hebben gehouden onder professionals van gemeente Overbetuwe. Daarnaast hebben we een vragenlijst uitgezet onder vrijwilligers van Forte Geldzaken en vrijwilligers/beroepskrachten van Forte Welzijn. Als laatste hebben we een brainstormsessie gehouden. Onderhavig onderzoeksverslag is het resultaat van een analyse van deze onderzoeken.

In het eerste hoofdstuk van het onderzoeksverslag gaan wij in op de geformuleerde onderzoeksvraag en de onderzoeksmethoden. Zo gaan we in op de keuze voor semigestructureerde diepte-interviews, het focusgroepinterview, de vragenlijst en de brainstormsessie. In hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 worden de resultaten van de diepte-interviews besproken. In hoofdstuk 1 gaat het om interviews met inwoners die niet, of nauwelijks, gebruik maken van minimaregelingen. Hoofdstuk 2 richt zich voornamelijk op de Meedoenregeling. In hoofdstuk 4 wordt het focusgroepinterview dat gehouden is met verschillende professionals van de gemeente, besproken. In hoofdstuk 5 staan de resultaten van het vragenlijstonderzoek centraal. In hoofdstuk 6 bespreken we de conclusies die getrokken kunnen worden uit het onderzoek, waarna we in hoofdstuk 7 ingaan op mogelijke oplossingsrichtingen. Daarin betrekken we ook de brainstormsessie die gehouden is met ambtenaren, ervaringsdeskundigen, inwoners en andere stakeholders in Overbetuwe. Ten slotte delen we onze aanbevelingen.

1 ONDERZOEKSVRAAG EN ONDERZOEKSMETHODEN

1.1 Onderzoeksvragen

Om te kunnen onderzoeken hoe het bereik van de minimaregelingen vergroot kan worden onder inwoners van Overbetuwe, hebben we de volgende twee onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Waarom gebruikt een deel van de inwoners van Overbetuwe die in armoede leeft, het gemeentelijke aanbod aan minimaregelingen niet of nauwelijks?

2. Op welke manier maken inwoners die bekend zijn met de Meedoenregeling, (geen) gebruik van de Meedoenregeling?

1.2 Onderzoeksmethoden

Om bovenstaande onderzoeksvragen te beantwoorden hebben we verschillende onderzoeksmethoden toegepast, zodat we het vraagstuk vanuit meerdere perspectieven kunnen beschouwen. Zo hebben we diepte-interviews met inwoners afgenomen, een focusgroepinterview met professionals begeleid, een vragenlijst afgenomen onder vrijwilligers en beroepskrachten van Forte Welzijn en Forte Geldzaken en hebben we een brainstormsessie georganiseerd. Hieronder staat per onderzoeksmethode nadere uitleg gegeven.

1.2.1 Diepte-interviews

Minimaregelingen

We hebben onderzocht waarom inwoners van Overbetuwe geen gebruikmaken van de gemeentelijke minimaregelingen, terwijl zij daar wel recht op hebben. Daarvoor zijn 12 mensen (n=12) geïnterviewd die geen regelingen gebruiken of slechts gebruikmaken van één regeling. Wanneer inwoners een langere periode (bijvoorbeeld 5, of zelfs 12 jaar) geen gebruik hebben gemaakt van regelingen, maar sinds een korte periode (bijvoorbeeld een jaar) wel, zijn zij ook meegenomen in dit onderzoek. Zij hebben immers om uiteenlopende redenen gedurende een langere periode geen gebruik gemaakt van de beschikbare minimaregelingen en zijn daarom in staat de vinger op de zere plek te leggen. Ook de inwoners die slechts gebruik maken van één regeling bieden waardevolle inzichten als het gaat om waarom zij geen gebruik maken van de andere beschikbare regelingen.

De werving van de onderzoeksdeelnemers heeft plaatsgevonden door te flyeren in verschillende dorpen en wijken in Overbetuwe. Zie voor de flyer bijlage 1. Op die flyer stond naast informatie over het

onderzoek ook een QR-code naar een video met uitleg over het onderzoek, voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.[1]

We hebben ons bij het flyeren gericht op wijken en straten waar de doelgroep zich bevindt. Hiervoor hebben we contact gehad met wijkagenten van Overbetuwe, die ons vervolgens een lijst met te flyeren wijken/straten hebben aangeleverd. Daarnaast hebben we flyers verspreid op verschillende vindplaatsen zoals:

- Huisartsen
- Fysiotherapeuten
- Apotheken
- Zwembaden waar diplomazwemmen wordt aangeboden
- Sportclubs
- Cafetaria
- Supermarkten
- Voedselbank
- 2switch

Ook hebben we een kort interview gehouden voor de lokale televisieomroep waar we een oproep hebben gedaan aan mensen om zich aan te melden voor het onderzoek.[2]

De werving van deelnemers heeft ook plaatsgevonden door contact te leggen met verschillende personen die in contact staan met de doelgroep, zoals vrijwilligers bij de bibliotheek en bij Forte Welzijn. Ook heeft er werving via via plaatsgevonden, bijvoorbeeld door mensen die al geïnterviewd waren en nog iemand kenden die geschikt was om te interviewen.

De interviews zijn in semigestructureerde vorm gehouden. De topiclist van het interview is te vinden in bijlage 2. De volgende thema's zijn tijdens de interviews besproken: de bekendheid en de toegankelijkheid van de regelingen, het gebruiksgemak, de behoefte en het algemene beeld van de gemeente. De interviews zijn over het algemeen bij inwoners thuis afgenomen, maar er zijn ook interviews gehouden in onder andere het Ambtshuis en wijkcentrum De Wieken.

[1] HAN | Doe jij mee aan onderzoek over geldzorgen? - YouTube
[2] Waarom wordt gemeentelijke hulp in Overbetuwe onderbenut - RN7

De onderzoeksdeelnemers zijn gecategoriseerd op de volgende onderdelen:

Leeftijd

Leeftijd in jaren	18-30	31-50	51-65	65+
Aantal geïnterviewden	1	6	3	2

Nationaliteit

Nationaliteit	Nederlandse	Statushouder
Aantal geïnterviewden	10	2

Geslacht

Geslacht	Man	Vrouw
Aantal geïnterviewden	5	7

Burgerlijke staat

Burgerlijke staat	Alleenstaand	Alleenstaand met kinderen	Gehuwd of samenwonend zonder kinderen	Gehuwd of samenwonend met kinderen
Aantal geïnterviewden	4	5	1	2

Woonplaats

Woonplaats	Elst	Niet-Elst
Aantal geïnterviewden	6	6

Geen of nauwelijks gebruik

Gebruik regelingen	Geen	Nauwelijks
Aantal onderzoeksdeelnemers	6	6

Na ongeveer 11 interviews werd het punt van saturatie bereikt. Van saturatie is sprake zodra antwoorden op interviewvragen geen nieuwe informatie meer opleveren en daardoor geconstateerd kan worden dat voldoende personen geïnterviewd zijn om op basis van die interviews valide uitspraken te kunnen doen. De interviews zijn getranscribeerd en geanalyseerd in ATLAS.ti. Om de analyse te kunnen maken, zijn de transcripten eerst gecodeerd. Dat coderen heeft plaatsgevonden in 3 fasen. In de eerste fase zijn de interviews geanalyseerd, om vervolgens deels open en deels thematisch gecodeerd te worden. Daar is voor gekozen, omdat een aantal thema's, zoals het beeld van de gemeente of de behoefte, op voorhand relevant waren ter beantwoording van de onderzoeksvraag. Het thematisch coderen is dus gebeurd op voorhand. Andere thema's bleken relevant na een nadere analyse van de transcripten van de interviews en zijn op dat moment toegevoegd. In totaal zijn er 92 unieke codes vastgesteld.

In de tweede fase is axiaal gecodeerd. Eerder geplaatste codes zijn in die fase met elkaar vergeleken, indien mogelijk in overkoepelende codes geplaatst en waar nodig samengevoegd.[3] In die fase zijn 6 codegroepen ontstaan:

- (On)bekendheid
- Behoefte en gebruik
- Persoonlijke omstandigheden
- Willekeurig handelen
- Beeld van de gemeente en wantrouwen
- Tips

Onder deze codegroepen vallen verschillende subcodes. Zo hangen onder de codegroep ‘Persoonlijke omstandigheden’ 17 subcodes, waaronder bijvoorbeeld ‘(politieke) overtuiging’, ‘bijverdiensten’ en ‘schaamte’. Een tabel met een overzicht van de codegroepen en de daaronder hangende subcodes is te vinden in bijlage 3. In de derde fase zijn ten slotte de verbanden tussen de verschillende codes en de relevante gegevens van de onderzoeksdeelnemers geanalyseerd. In die fase is bijvoorbeeld gekeken of er een verband bestaat tussen de woonplaats en het gebruik maken van een regeling.

De resultaten van onderzoeksvraag 1 zijn te lezen in het tweede hoofdstuk van dit onderzoeksverslag. Hierbij is de voorgaande volgorde van de codegroepen aangehouden.

Meedoenregeling

We hebben onderzocht op welke manier inwoners die bekend zijn met de Meedoenregeling, daar (geen) gebruik van maken. Werving van de onderzoeksdeelnemers heeft plaatsgevonden door te flyeren in verschillende wijken in de gemeente Overbetuwe, flyers neer te leggen bij instanties waarvan de onderzoekers verwachtten dat ze goed zichtbaar zijn voor iedereen en via een kort interview voor de lokale televisieomroep. Maar vooral heeft de werving van deelnemers plaatsgevonden door contact te leggen met verschillende personen die in contact staan met de doelgroep die bereid waren gebruikers van de Meedoenregeling actief te benaderen om een bijdrage te leveren aan dit onderzoek.

Over de Meedoenregeling zijn 11 mensen (n=11) geïnterviewd die gebruik maken van de Meedoenregeling. De interviews zijn in semigestructureerde vorm gehouden, hetgeen inhoudt dat een deel van de gestelde vragen voorafgaand aan het interview is vastgelegd, maar de volgorde waarin de vragen worden gesteld flexibel is, respondenten volledig vrij kunnen antwoorden en de interviewer mag doorvragen op antwoorden. De vragen die van tevoren werden vastgelegd zijn opgenomen in een topiclijst. De topiclist van het interview is te vinden in bijlage 4. De interviews zijn afgenomen op een

[3] Boeije & Bleijenbergh 2023, p. 117-118.

locatie die voor de geïnterviewde vertrouwd was. Soms was dat bij de geïnterviewde thuis, eenmaal was dat telefonisch, maar ook op de locaties van het Ambtshuis en wijkcentrum De Wieken.

De onderzoeksdeelnemers zijn gecategoriseerd op de volgende onderdelen:

Leeftijd

Leeftijd in jaren	18-30	31-50	51-65	65+
Aantal geïnterviewden	0	7	4	0

Nationaliteit

Nationaliteit	Nederlandse	Statushouder
Aantal geïnterviewden	8	3

Geslacht

Geslacht	Man	Vrouw
Aantal geïnterviewden	4	7

Burgerlijke staat

Burgerlijke staat	Alleenstaand	Alleenstaand met kinderen	Gehuwd of samenwonend zonder kinderen	Gehuwd of samenwonend met kinderen
Aantal geïnterviewden	1	6	1	3

Woonplaats

Woonplaats	Elst	Niet-Elst
Aantal geïnterviewden	9	2

De interviews zijn met toestemming van de onderzoeksdeelnemers opgenomen en vervolgens getranscribeerd en geanalyseerd in het programma ATLAS.ti. Om de analyse te kunnen maken, zijn de transcripten eerst gecodeerd. Dat coderen heeft plaatsgevonden in drie fasen. In de eerste fase zijn de interviews geanalyseerd en zijn belangrijke antwoorden en quotes als zodanig aangemerkt en van een code voorzien. In deze eerste fase is gebruik gemaakt van algemenere codes en soms ook al thematische codes. Daar is voor gekozen, omdat een aantal thema's, zoals het beeld van de gemeente of de behoefte, op voorhand relevant waren ter beantwoording van de onderzoeksvraag en antwoorden op deze vragen direct thematisch gecodeerd konden worden. In totaal werden er 340 quotes als belangrijk aangemerkt en 96 unieke codes vastgesteld.

In de tweede fase is axiaal gecodeerd, hetgeen betekent dat eerder geplaatste codes met elkaar zijn vergeleken en daar waar mogelijk een overkoepelende (thematische) code is toegepast en waar nodig

codes zijn samengevoegd.[4] In die fase is het aantal codes teruggebracht naar 77 unieke codes en zijn de volgende codegroepen ontstaan:

- Behoefte
- Bekendheid
- Cijfer
- Definitie
- Effect
- Gebruik
- Gemeente (beeld)
- Overig
- Tips
- Toegankelijkheid

In de derde fase zijn ten slotte de verbanden tussen de verschillende codes en de relevante gegevens van de onderzoeksdeelnemers geanalyseerd. In die fase is bijvoorbeeld gekeken of er een verband bestaat tussen de woonplaats en het gebruik maken van een regeling. Zie bijlage 5 voor een overzicht van alle unieke codes en codegroepen.

De resultaten van onderzoeksvraag 2 zijn te lezen in het derde hoofdstuk van dit onderzoeksverslag. Hierbij is de voorgaande volgorde van de codegroepen aangehouden.

1.2.2 Focusgroepinterview

Via een focusgroepinterview hebben we achterhaald wat professionals van de minimaregelingen van Overbetuwe vinden. Aan de deelnemers is vooraf gemeld dat we ze vragen om onder begeleiding in gesprek te gaan met andere professionals over de gemeentelijke minimaregelingen en de gemeentelijke schulddienstverlening. Door te reageren op de meningen en ervaringen van elkaar ontstaat een beeld over de minimaregelingen. Om een goede dialoog tot stand te brengen is de groepsgrootte doorgaans vijf tot tien deelnemers. In Overbetuwe is gekozen voor een groep van vijf deelnemers die vanuit verschillende werkgebieden hun meningen en ervaringen delen door te reageren op vooraf door ons geformuleerde stellingen.

Deelnemers aan het interview waren een procescoördinator en een beleidsmedewerker Participatiewet en armoede van Overbetuwe, een coördinator Werk en Inkomen, een voormalig medewerker van het Sociaal Team / medewerker van MEE Gelderse Poort en een schuldhulpverlener.

[4] Boeije & Bleijenbergh 2023, p. 117-118.

Aan de deelnemers zijn 7 stellingen voorgelegd.

Thema 1a: Armoedebeleid algemeen
Stelling 1: Het armoedebeleid van de gemeente zit goed in elkaar

Thema 1b: Toegang tot de regelingen
Stelling 2: De minimaregelingen zijn niet voor alle inwoners van Overbetuwe voldoende toegankelijk

Thema 1c: Doelgroep regelingen
Stelling 3: Iedere inwoner die daar recht op heeft ontvangt de juiste hulp

Thema 2a: Kennen van de doelgroep
Stelling 4: Ik ken de behoeften van de inwoners die recht hebben op de minimaregelingen

Thema 2b: Rol gemeente
Stelling 5: Het is aan de burger om minimaregelingen aan te vragen als hij daar recht op heeft

Thema 3a: Omgaan met het gemeentelijk beleid
Stelling 6: Het gemeentelijk beleid sluit aan op de dagelijkse werkzaamheden

Thema 3b: Aanpassen van het gemeentelijk beleid
Stelling 7: Het gemeentelijk beleid wordt tijdig bijgeschaafd als het niet werkt

Deelnemers is gevraagd een stem voor (✓) of tegen (⊘) de stelling uit te brengen waarna over de stelling is gesproken en meningen/ervaringen zijn gedeeld.

De sessie werd begeleid door Rens de Graaf. Twee HAN-onderzoekers hebben tijdens het focusgroepinterview afzonderlijk van elkaar een gespreksverslag geschreven. Deze gespreksverslagen zijn vervolgens nagelezen, vergeleken en samengevat.

1.2.3 Vragenlijstonderzoek

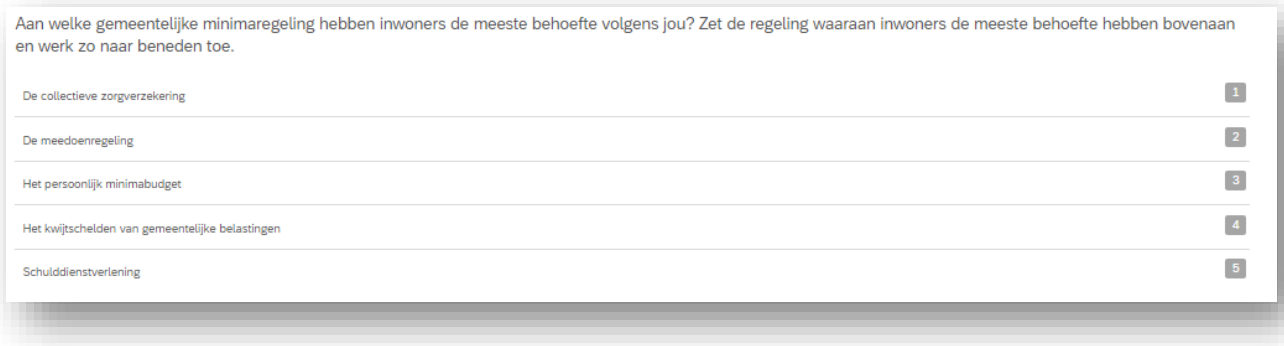
We hebben een vragenlijst over de gemeentelijke minimaregelingen en schulddienstverlening uitgezet onder vrijwilligers van Forte Geldzaken en vrijwilligers en beroepskrachten van Forte Welzijn. De coördinatoren van Forte Geldzaken (Foka Bruggema) en Forte Welzijn (Josien Warris) hebben de vragenlijst voor ons verspreid onder hun team via de mail.

De vragenlijsten zijn anoniem ingevuld door in totaal 17 respondenten. We hebben geen gegevens opgehaald over geslacht, leeftijd, woonplaats etc., omdat die niet relevant zijn voor dit vragenlijstonderzoek.

	Totaal aantal vrijwilligers	Respons	Respons %	Totaal aantal beroepskrachten	Respons	Respons %
Forte Geldzaken	20	8	40%	-	-	-
Forte Welzijn	9	6	66,7%	10	3	33,3%
Totaal	**29**	**14**	**48%**	**10**	**3**	**33,3%**

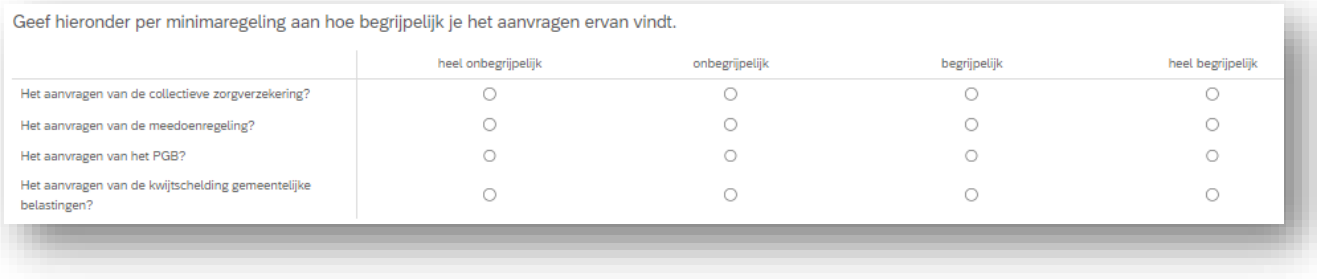
De vragenlijst bestond in totaal uit 18 vragen en was opgemaakt uit een combinatie van open vragen, meerkeuzevragen, rangordevragen en matrixtabellen (zie bijlage 6). De antwoorden op de open vragen zijn open gecodeerd. Dat betekent dat er niet vooraf (deels) thema's zijn vastgesteld, zoals bij de diepte-interviews. Open coderen maakt de gegevens, in dit geval de verschillende antwoorden, hanteerbaarder en maakt de thema's inzichtelijker.[5] Deze thema's zijn na het open coderen vastgesteld op basis van de antwoorden. De antwoorden op de meerkeuzevragen, rangordevragen en matrixtabellen zijn in hoofdstuk 5 uitgewerkt in schema's, tabellen, staafdiagrammen en lijngrafieken.

Voorbeeld van een rangordevraag:



[5] Boeije & Bleijenbergh 2023, p. 109-110.

Voorbeeld matrixtabelvraag:



1.2.4 Brainstormsessie

Om tot gedragen en creatieve oplossingen te komen hebben we een brainstormsessie georganiseerd met vertegenwoordigers uit verschillende groepen en organisaties. Tijdens die brainstormsessie hebben we de (voorlopige) resultaten van ons onderzoek gedeeld via een PowerPoint-presentatie (zie bijlage 7 voor de slides). Hierna gingen de deelnemers in groepen uiteen om te brainstormen over drie verschillende brainstormvragen. Deze brainstormvragen hebben we gebaseerd op de onderzoeksresultaten van onderzoeksvraag 1 en onderzoeksvraag 2 en waren als volgt:

Brainstormvragen minimaregelingen:

1. Hoe kan de gemeente de minimaregelingen meer bekend maken onder inwoners?
2. Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat haar inwoners volledig geïnformeerd worden?

Hoe kun je hierbij rekening houden met doelgroepen als:

- *laaggeletterden*
- *nieuwkomers/statushouders*
- *alleenstaande moeders*
- *jongeren (18-27)*
- *ouderen*

Brainstormvraag Meedoenregeling:

3. Hoe kan de gemeente het aanbod van de Meedoenregeling blijvend laten aansluiten bij de behoefte van de inwoner?

Fase 1: brainstormrondes

In drie brainstormrondes hebben deelnemers per deelgroep eerst zoveel mogelijk ideeën gegenereerd. De ideeën werden op een post-it geschreven en op een brownpaper op de muur geplakt:

Brainstormronde 1

Deelnemers werd gevraagd om zoveel mogelijk ideeën te verzinnen in 5 minuten.

Brainstormronde 2

Deelnemers werd gevraagd zoveel mogelijk ideeën te verzinnen in 5 minuten als geld geen enkele rol zou spelen.

Brainstormronde 3

Deelnemers werd gevraagd zoveel mogelijk ideeën te verzinnen in 5 minuten voor als het gemaakt zou zijn voor in 2035.

Fase 2: clusteren

Daarna moesten de deelnemers alle ideeën clusteren door de ideeën die bij elkaar passen bij elkaar te plakken.

Fase 3: stemmen

Na het clusteren mochten deelnemers een groene sticker plakken op het idee dat morgen al moet gebeuren en een rode sticker op het origineelste idee. Daarna gingen ze met elkaar in gesprek over welke ideeën ze verder wilden uitwerken.

Fase 4: concepten uitwerken en presenteren

Na het kiezen van een aantal ideeën gingen de deelnemers aan de slag met het uitwerken ervan via een werkblad. Hierop moesten deelnemers de volgende onderdelen invullen:

- Het idee in 1 zin
- Teken het idee
- Hoe werkt het idee in 4 stappen
- Wat is er nodig om dit idee te realiseren?
- Wie ervoor nodig om dit idee te realiseren?

Aan het einde van de sessie hebben de verschillende groepjes de ideeën gepitcht en feedback opgehaald.

2 RESULTATEN DIEPTE-INTERVIEWS MINIMAREGELINGEN

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de interviews rondom minimaregelingen centraal. Zoals in hoofdstuk 1.1 omschreven hebben wij door middel van semigestructureerde interviews met de doelgroep uitgevraagd waarom zij niet of nauwelijks gebruik maken van de minimaregelingen, terwijl zij daar wel recht op hebben.

De onderzoeksdeelnemers noemen meerdere redenen waarom zij geen, of nauwelijks, gebruik maken van de minimaregelingen. Deze redenen hebben wij onderverdeeld in een aantal categorieën (codegroepen). Die categorieën worden in het navolgende behandeld. Ook worden er door middel van weergegeven uitspraken van de onderzoeksdeelnemers voorbeelden gegeven bij deze categorieën. De uitspraken zijn in beginsel citaten, maar omwille van de leesbaarheid zijn deze geparafraseerd. Ook zijn citaten waar nodig ingekort.

2.1 De onderzoeksdeelnemers

We hebben in totaal 12 inwoners geïnterviewd. Onder hen waren 7 vrouwen en 5 mannen. De onderzoeksdeelnemers zijn deels alleen (n=4), deels alleenstaand met één of meerdere kinderen (n=5), één onderzoeksdeelnemer was gehuwd, maar had geen kinderen en 2 onderzoeksdeelnemers waren gehuwd én hadden kinderen. De onderzoeksdeelnemers waren vertegenwoordigd in alle leeftijdscategorieën, maar in de categorie van 18 tot 31 jaar (1 deelnemer) en de categorie boven de 65 jaar (2 deelnemers) hebben wij minder onderzoeksdeelnemers gevonden. Ook hebben een aantal onderzoeksdeelnemers kinderen, in sommige gevallen ouder dan 18 jaar, waardoor we ook over die doelgroep indirect informatie hebben kunnen verzamelen.

We zijn voor de categorie ouder dan 65 op verschillende ontmoetingsplaatsen geweest,[6] maar de ouderen die wij daar gesproken hebben, hadden nagenoeg allemaal een te hoog inkomen door bijvoorbeeld een aanvullend pensioen. Ook kregen we geregeld te horen dat deze doelgroep liever niet met hun problemen te koop loopt en niet met ons in gesprek wilde. Onder hoofdstuk 3.1 wordt verwezen naar een onderzoek van de Nationale Ombudsman uit 2022, dat ziet op financieel kwetsbare ouderen.

Van de onderzoeksdeelnemers zijn er 10 Nederlands en 2 statushouder. In eerste instantie zijn er 3 statushouders gesproken, maar één was de taal onvoldoende machtig om mee te nemen in het onderzoek. De statushouders hebben beiden een andere nationaliteit en verkeren in andere sociale kringen. Daarnaast hebben we gekeken of onderzoeksdeelnemers uit Elst komen, of één van de omliggende dorpen. Die verdeling is gelijk: 6 uit Elst, 6 uit één van de andere dorpen. Hetzelfde geldt

[6] Onder andere de huiskamers van Elst, Heteren, Driel, Valburg en ontmoetingsplaats de Loohof in Zetten.

overigens voor de mate van het gebruik van de regelingen: 6 maken geen gebruik van regelingen of hebben tot recent langer dan 5 jaar geen gebruik gemaakt van regelingen. 6 onderzoeksdeelnemers gebruiken nauwelijks de minimaregelingen, bijvoorbeeld één. In een aantal gevallen was dat de Meedoenregeling en hebben we de betreffende onderzoeksdeelnemer daarover uitgebreid kunnen interviewen (volgens de topiclijst over de Meedoenregeling). Die onderzoeksdeelnemers zijn daarom meegenomen bij de resultaten onder hoofdstuk 3.

Deelname was op vrijwillige basis en deelnemers konden anoniem meedoen. Deelnemers zijn via een informatiebrief geïnformeerd en hebben een informed consent getekend voor de start van het interview.

2.2 (On)bekendheid

Een aantal (n=5) onderzoeksdeelnemers zijn volstrekt onbekend met de minimaregelingen. Die onbekendheid kan op verschillende niveaus zitten. We hebben bijvoorbeeld mensen gesproken die helemaal niet weten dat er minimaregelingen bestaan. Op de vraag of zij bekend zijn met minimaregelingen, antwoorden de onderzoeksdeelnemers bijvoorbeeld:

“Nee, daar ben ik niet mee bekend mee”

- Onderzoeksdeelnemer 4

“Nee, nee, dat zegt mij allemaal niks!”

- Onderzoeksdeelnemer 9

Daarnaast blijkt dat het niet bij iedereen duidelijk is voor welke diensten zij zich kunnen wenden tot de gemeente. Sommige (n=5) onderzoeksdeelnemers geven aan wel bekend zijn met ‘bepaalde regelingen’, maar niet weten hoe dat in Overbetuwe is vormgegeven. Zij weten dus dat er iets bestaat, maar niet of dat vanuit de gemeente is en hoe dat vorm is gegeven:

“Nou ja, ik weet wel dat dat per gemeente verschilt. Ik ken bijvoorbeeld vanuit Nijmegen wel de Meedoenregeling over sport en kinderen die financieel ondersteund worden, maar het is me nog niet helemaal duidelijk hoe dat in Overbetuwe gaat.”

- Onderzoeksdeelnemer 13

In 3 interviews werd genoemd dat digitale vaardigheden in de weg kunnen staan om op de hoogte te zijn van de gemeentelijke minimaregelingen. Zo geeft een onderzoeksdeelnemer aan dat “niet iedereen handig is met de computer” en een andere onderzoeksdeelnemer geeft zelf aan niet met de computer overweg te kunnen. Nu is de gemeente telefonisch ook bereikbaar, maar daarover wordt het volgende gezegd:

"Omdat ik prepaid heb, ga ik onderhand niet meer bellen, want je wordt in de wacht gezet. Ik ben een tientje zo voorbij."

- Onderzoeksdeelnemer 11

Inwoners die leven van een bijstandsuitkering hebben niet altijd de mogelijkheid om de gemeente te bellen en zijn daardoor mogelijk minder op de hoogte. Overigens betekent het niet dat wanneer inwoners wél op de hoogte zijn van het bestaan van de regelingen, dat zij ook direct bekend zijn met de inhoud van de minimaregelingen. Men focust vaak op de Meedoenregeling en is niet bekend met (de inhoud van) andere minimaregelingen:

"Dus ja, en het was alleen maar van nul tot twaalf jaar, wat wij vonden voor mijn dochter."

- Onderzoeksdeelnemer 15

"Kijk, een computercursus hoef ik niet te doen. Dat heb ik allemaal al gehad. Ja en ik houd niet van bridgen."

- Onderzoeksdeelnemer 12

"Ik weet nu dat het bestaat, maar ik ben nog steeds niet echt op de hoogte van wat het allemaal precies inhoudt."

- Onderzoeksdeelnemer 10

Daarnaast bestaat er onduidelijkheid over de voorwaarden van de minimaregelingen. Zo zijn er 7 onderzoeksdeelnemers bang voor extra kosten, het aantal gegevens dat opgegeven moet worden of weten ze niet wanneer zij in aanmerking komen voor een bepaalde regeling. Dat leidt tot verschillen. Zo blijkt uit de volgende citaten:

"Het is dat mijn vriendin zei van "Je valt onder minima, dus je hebt recht op die Meedoenregeling."

- Onderzoeksdeelnemer 12

"Dus ja, ik heb er nu gewoon te weinig energie voor om dat uit te gaan pluizen."

- Onderzoeksdeelnemer 13

Ook de angst voor extra kosten komt daarnaast op verschillende manieren terug:

"Maar ja, als je hulp nodig hebt, moet ik die persoon ook betalen, want die mensen die moeten ook betaald worden. Het is heel dubbel."

- Onderzoeksdeelnemer 5

"Nou met die regeling niet, maar met de Gelderse pas was het altijd, mocht je willen meedoen met een evenement of-, moest je alsnog bijbetalen."

- Onderzoeksdeelnemer 11

Er zijn ook onderzoeksdeelnemers, in totaal 7, die tot op zekere hoogte wel bekend zijn met de minimaregelingen. In sommige gevallen zijn zij automatisch aangemeld voor een bepaalde minimaregeling, soms licht men niet toe hoe zij bekend zijn geraakt met de minimaregeling en soms is het via de lokale krant, het sociaal team of toevallig.

"Als je in de uitkeringsinstantie van Vluchtelingenwerk zit, hoor je van alles over de kwijtschelding, want je bent net in Nederland komen wonen en je krijgt bericht."

- Onderzoeksdeelnemer 6

"Sinds de Meedoenregeling er is en wij gestopt zijn met de Arnhem-regeling en Overbetuwe die heeft overgenomen, ben ik daar gelijk ingestapt."

- Onderzoeksdeelnemer 12

"Maar er is toen in de lokale krant vrij veel melding van gemaakt. En ik vind wel dat er een heleboel aandacht voor is geweest."

- Onderzoeksdeelnemer 14

2.3 Behoefte en gebruik

Met de onderzoeksdeelnemers is ook gesproken over waar hun behoefte ligt en of de minimaregelingen voorzien in die behoeften. Willen zij het bijvoorbeeld graag zelf doen en dus autonoom zijn, of hebben zij behoefte aan meer kennis over (het aanvragen van) minimaregelingen? Of voorzien de bestaande minimaregelingen niet in hun behoefte en maken zij er daarom geen gebruik van? In eerste instantie zijn we ingegaan op (de behoefte aan) financiële hulp. Die behoefte komt duidelijk naar voren bij 9 onderzoeksdeelnemers:

"Financieel hebben we het erg zwaar. In het begin heb je nog een uitkering van de UWV en later moet je toch naar de gemeente toe."

- Onderzoeksdeelnemer 9

"I'm here for one year and eight months. I found really clear inflation in prices since one and a half year."

- Onderzoeksdeelnemer 3

"Dus dan kan je niet rondkomen. Ik heb nu al moeite met rondkomen en zonder toeslagen, dan kom ik helemaal niet rond."

- Onderzoeksdeelnemer 5

Echter komt er in interviews ook terug dat inwoners graag zelfstandig willen zijn en zelf hun problemen op willen lossen.

"Dus en ik heb daar ook een gruwelijke hekel aan om me afhankelijk op te stellen, om m'n hand op te houden. Daar-, nee, ik ga het gewoon zelf doen."

- Onderzoeksdeelnemer 2

"Dat je dan meer afhankelijk bent. Je bent altijd zo zelfstandig geweest, altijd, en dan moet je iedere keer een stapje terug doen in de maatschappij."

- Onderzoeksdeelnemer 4

"Bijvoorbeeld die toeslagen. Wij krijgen toeslagen en zijn er niet blij mee eigenlijk. Het zou beter zijn als we het niet krijgen, maar gewoon goed verdienen."

- Onderzoeksdeelnemer 6

"Ja, toch wel dat ik denk van nou, dat ik het ook wel stoer vind dat ik het zelf zou kunnen doen."

- Onderzoeksdeelnemer 13

De behoefte om zelfstandig te zijn en autonomie te ervaren, betekent overigens niet per definitie dat inwoners geen gebruik maken van de minimaregelingen. Sterker, 9 onderzoeksdeelnemers geven aan dat zij *binnen* de minimaregelingen – in het bijzonder de Meedoenregeling – meer autonomie zouden willen ervaren:

"Dan hoef je niet die puntjes aan te vragen en hoef je niet naar een bepaalde winkel, word je niet beperkt, maar ga je gewoon winkelen."

- Onderzoeksdeelnemer 6

"Dus dat is dan wel het vervelende van zo'n regeling, dat je niet helemaal zelf mag bepalen waar je heengaat."

- Onderzoeksdeelnemer 13

Toch zijn er ook onderzoeksdeelnemers die juist wél autonomie ervaren binnen de Meedoenregeling:

"De Meedoenregeling is fantastisch, omdat je zelf kan bepalen waar je wat aan uitgeeft. Er is zoveel mogelijk, maar je hebt zelf de regie en dat is zo fijn en belangrijk."

- Onderzoeksdeelnemer 14

De behoefte aan financiële ondersteuning en zelfstandigheid, komt tot uiting in een duidelijke vraag naar *knowhow*. Hoe kan een inwoner zelf een minimaregeling aanvragen of in meer algemene zin wegwijs worden binnen de gemeente. De behoefte aan knowhow, die leidt tot een hogere mate van zelfstandigheid, wordt door 7 onderzoeksdeelnemers benoemd. Een aantal voorbeelden:

"De gemeente moet vooral heel open zijn: dit is wat er allemaal staat, dit is wat er kan, hiermee kunnen we jullie helpen. Dus voornamelijk kennis uitgooien in plaats van wachten totdat er mensen naar hen toekomen."

- Onderzoeksdeelnemer 10

"Nou, dat de gemeente een beetje meedenkt. Je klopt daaraan voor hulp en die hulp is breder dan "Je moet solliciteren en als je daar hulp bij nodig hebt, kun je daar kijken". Wat moet je doen als je rekeningen niet meer kan betalen?"

- Onderzoeksdeelnemer 9

"I hope maybe there is an orientation session or a guidance book or a contact person who is responsible to guide you in the first steps."

- Onderzoeksdeelnemer 3

"Verduidelijking, gewoon duidelijk maken wat voor regels voor mensen zijn, die het echt helemaal niet meer zien zitten."

- Onderzoeksdeelnemer 11

In het verlengde van het feit dat niet alle onderzoeksdeelnemers hun weg weten te vinden naar en binnen de gemeente en de minimaregelingen, geven onderzoeksdeelnemers ook aan dat ze graag proactief benaderd willen worden door de gemeente.

"Het is een kleine moeite om ergens een vinkje aan te maken. "Mevrouw heeft dit jaar gebruik gemaakt, volgend jaar niet." Dan heb ik misschien werk. Ik kan niet voor iedereen praten en in mijn situatie zou dat niet snel gebeuren, maar stuur automatisch de papieren op."

- Onderzoeksdeelnemer 12

"Dat de gemeente bij iemand komt en dan gaat vragen. Of een site, dat je het makkelijk kan vinden. Je typt je BSN in en dan zie je waar je recht op hebt. Niet alle bewijzen gaan sturen en zo, want de Belastingdienst weet toch alles."

- Onderzoeksdeelnemer 5

"Nou ja, uiteindelijk ben ik nog steeds niet geholpen. Dus ja, behulpzaam, nee. Als ze net even wat proactiever handelen, denk ik dat dat een hele hoop scheelt."

- Onderzoeksdeelnemer 9

"Het mooiste zou zijn dat ze met je meekijken en zeggen: met terugwerkende kracht, ja, hier hebben we misschien niet goed gereageerd en misschien kunnen we dat goedmaken."

- Onderzoeksdeelnemer 9

Daarnaast geven 5 onderzoeksdeelnemers aan dat ze, mede vanwege de kwetsbare omstandigheden waar zij in verkeren, de regie graag (tijdelijk) over zouden willen dragen.

"Lucht, dat er verandering komt in de hele situatie, gewoon ook qua emotie, met elkaar omgaan. Dat het niet meer alleen gaat over geld."

- Onderzoeksdeelnemer 9

"I visit 'huisarts' a lot of time. I told him I have a lot of stress and then know the source. He told me that's normal, but I cannot catch from where."

- Onderzoeksdeelnemer 3

"Ja, maar dan moet ik alweer allemaal zelf regelen, terwijl mijn hoofd al vol is met van alles van de kinderen en zo en kijken hoe je rondkomt. Je hebt geen steun, geen hulp."

- Onderzoeksdeelnemer 5

"Maar ik had nog te veel chaos in mijn hoofd om te gaan zitten en te denken. Dan vroegen ze je: "Ja, wil je dit voorbereid hebben?" en dan dacht ik: "Ja, ik weet niet wat ik voorbereid heb."

- Onderzoeksdeelnemer 13

"Iemand die naast me op de computer komt zitten, gewoon alle zaken die ik kan bekijken met DigiD ophalen en dat soort dingen gewoon in gaat vullen."

- Onderzoeksdeelnemer 13

Onderzoeksdeelnemers die wél in staat waren om de bestaande minimaregelingen te gebruiken, geven in 5 gevallen aan dat hun specifieke behoefte niet aansluit bij hetgeen de regeling biedt. Dat hangt deels

samen met het onbekend zijn met alle vier de minimaregelingen, maar ook met het aanbod van de Meedoenregeling.

> *"Te weinig uit Zetten, laat ik het zo zeggen. Ik zie allemaal wel Elst en Nijmegen, weet je wel. Scapino of kunstschilderen."*

- Onderzoeksdeelnemer 15

> *"Ja, voor mij is het niet veel, want het is alleen maar één of twee keer. Als je yoga wil doen, wordt het één keer betaald en de rest moet je zelf betalen."*

- Onderzoeksdeelnemer 5

> *"En nu moet die Meedoenregeling, is dat maar een paar maanden. Dus eigenlijk sporten komt er niet van, omdat je zeg maar een paar maanden voordeel hebt van de Meedoenregeling en dan moet je alweer stoppen."*

- Onderzoeksdeelnemer 12

> *Ja deze, maar daar kom ik niet voor in aanmerking, omdat dit is gewoon basis. Omdat mijn dochter, die heeft een platvoet, laat maar zeggen. En dan heeft ze veel, moet ze vaak naar de orthopeed toe en naar de podoloog? Ja podoloog. En dan moet ik het zelf betalen.*

- Onderzoeksdeelnemer 5

In dit onderzoek zijn ook een aantal onderzoeksdeelnemers geïnterviewd die wel gebruik maken van de Meedoenregeling, maar nog niet van andere regelingen. Zij zetten de Meedoenregeling grotendeels in voor sport of zwemles van hun kinderen. Ook wordt er veel gespendeerd bij de Scapino. Hierop wordt in hoofdstuk 3 verder ingegaan.

2.4 Persoonlijke omstandigheden

Onder hoofdstuk 2.2 is ingegaan op het feit dat een aantal onderzoeksdeelnemers aangeeft de regie graag uit handen te willen geven, bijvoorbeeld omdat hun hoofd te vol zit. Dat kan komen door omstandigheden die in een individueel geval spelen. Die persoonlijke omstandigheden kunnen een reden vormen om geen gebruik te maken van de minimaregelingen. Zo kan er sprake zijn van (een opeenstapeling van) *life events*, die invloed hebben op de zelfredzaamheid van de onderzoeksdeelnemers en daarmee in hoeverre zij in staat zijn zelfstandig de minimaregelingen aan te vragen.

> *"Je raakt steeds meer richting, ja, toch wel echt een depressie."*

- Onderzoeksdeelnemer 9

"Toen kwamen er een heleboel dingen, psychisch, ook voor mij en met de kinderen. Dus ik ben heel blij dat ik nu nog even de tijd heb om dingen uit te zoeken en om weer leuke dingen in het leven te vinden, want ik was echt een beetje van het padje."

- Onderzoeksdeelnemer 14

"Ik heb op straat geleefd. Ik ben hier gekomen in 2012. Ik had geen vaste verblijfplaats."

- Onderzoeksdeelnemer 11

"Ik denk dat ik er ingerold ben sinds de dood van mijn man, want ik heb me eigenlijk nooit met financiële dingen bemoeid."

- Onderzoeksdeelnemer 4

"Ik heb een chronische ontsteking in de benen opgelopen, een auto-ongeluk gehad, nek- en rugletsel en poly-artrose."

- Onderzoeksdeelnemer 12

Naast *life events* spelen bij meerdere onderzoeksdeelnemers ook persoonlijke overtuigingen, bijvoorbeeld een bepaalde politieke overtuiging, een rol bij het wel of geen gebruik maken van minimaregelingen.

"Ik ben sowieso al heel erg van dat ik niet echt heel veel hulp wil van de overheid, of ten minste dat ik daar redelijk liberaal in sta."

- Onderzoeksdeelnemer 10

"Nee, ik ga het eerst zelf proberen en als het echt, echt, echt niet anders kan, ja, dan ga ik wel hulp vragen. Ja, want het is er niet voor niks, maar in de eerste plaats ga ik het zelf doen."

- Onderzoeksdeelnemer 2

"Nou, wat mij betreft vind ik dat ik het zelf zou mogen uitpluizen, terwijl ik me bijvoorbeeld heel goed kan voorstellen dat mensen die minder geletterd zijn of minder onderwijs hebben gehad of uit een ander land komen, wel hulp krijgen."

- Onderzoeksdeelnemer 13

Ten slotte zijn er diverse omstandigheden, zoals een taalbarrière, schaamte/een beschadigd zelfvertrouwen of het zwart bijverdienen die invloed kunnen hebben op het gebruik van de minimaregelingen:

"Ik voel me erg minderwaardig. Ik schaam me kapot."

- Onderzoeksdeelnemer 9

“Weer zo’n bijstandssteuntrekker. Ik ben een steuntrekker, ik ben door de situatie, door de gemeente eigenlijk erin gedouwd omdat ik moest stoppen met werken. Maar ja, ik heb mijn mooiste baan opgegeven, ik leefde daarvoor.”

- Onderzoeksdeelnemer 11

“Ik heb nog een werkhuisje.”

- Onderzoeksdeelnemer 2

“And sometimes because I have difficulty in language, I depend on email more, because in email I have time to read. I have to translate.”

- Onderzoeksdeelnemer 3

2.5 Willekeurig handelen

Uit de interviews is gebleken dat de mate waarin een onderzoeksdeelnemer bekend raakt of gewezen wordt op minimaregelingen sterk afhankelijk kan zijn van willekeur. Zo kan een inwoner bekendraken met de minimaregelingen na telefonisch contact met een ambtenaar of vrijwilliger, maar wijst een andere ambtenaar of vrijwilliger hier niet per definitie op. Ook geven een aantal onderzoeksdeelnemers aan een uitgebreid sociaal netwerk te hebben en daardoor meer toegang tot kennis, terwijl dat niet geldt voor iedere inwoner van Overbetuwe. Ten slotte wordt het voor één vluchteling de eerste jaren automatisch geregeld door Vluchtelingenwerk. Voor één vluchteling is dat niet het geval, terwijl het allebei statushouders zijn.

“Doordat ik de gemeente een keer belde. Toen kwam er een medewerker met: “Meneer, u hebt recht op het PMB.”

- Onderzoeksdeelnemer 11

“Je wordt geïnformeerd over de Meedoenregeling en dat soort dingen.”

- Onderzoeksdeelnemer 6

“Dan is het dus maar net aan welke kant van de tafel je zit, of het wel of niet lukt. En ja, je moet gewoon een mazzeltje hebben en iemand moet je de kans geven.”

- Onderzoeksdeelnemer 14

Met name de waarde van (de toegang tot) een uitgebreid sociaal netwerk komt naar voren in de interviews.

“Maar van de buren kregen wij dat soort dingen. Als er een regeling binnen de gemeente is, horen wij dat van hen.”

- Onderzoeksdeelnemer 6

“Als je nu levensmiddelen moet kopen… Er zijn gewoon mensen hier in de buurt die koken voor mij.”

- Onderzoeksdeelnemer 11

“Ja, dat heeft geloof ik mijn zoon gedaan. Nu heb ik ook op de kalender staan dat je dat aan moet vragen voor een bepaalde tijd.”

- Onderzoeksdeelnemer 4

“Nou eigenlijk een tip door een vriendin, want ik stond er nooit bij stil.”

- Onderzoeksdeelnemer 12

2.6 Beeld van de gemeente en wantrouwen

Gedurende de interviews is in 8 gevallen naar voren gekomen dat de onderzoeksdeelnemers geen gebruik maken van de minimaregelingen vanwege een vorm van wantrouwen. Dat kan een angst zijn om te moeten bijbetalen, zoals ook is gebleken uit hoofdstuk 2.1, maar ook door een verminderd vertrouwen in de gemeente, de overheid of instanties zoals de Belastingdienst.

“De Belastingdienst zit overal en heeft ogen overal. Dus dan moet je zo goed uitkijken.”

- Onderzoeksdeelnemer 5

“In mijn optiek doe ik gewoon afstand van die regelingen, omdat het me beperkt in mijn vrijheid, omdat ik niet echt goed mobiel ben en ik heb mijn auto gewoon nodig.”

- Onderzoeksdeelnemer 12

“Ik ben redelijk op de hoogte van IT, cyberpriority en cybercrime. Ik weet maar al te goed hoe makkelijk het is om eventjes iemand die niet oplet of zijn computer aan laat staan. Dan komt iemand met een usb-stick en die kan de hele server platleggen.”

- Onderzoeksdeelnemer 10

“Ik kan het niet maken om niet met de gemeente in zee te gaan, maar voor mijn gevoel zou ik dat niet doen.”

- Onderzoeksdeelnemer 9

“Als jij iets van iemand krijgt, hebben zij macht over jou. Zo zie ik dat. Dan kunnen zij bepalen: ik geef jou dat en dan moet je naar mijn regels leven, want anders haal ik het terug.”

- Onderzoeksdeelnemer 2

Ook is in de interviews nagevraagd welk beeld de onderzoeksdeelnemers in het bijzonder bij Overbetuwe hebben. De resultaten daarvan zijn wisselend, alsook de ervaringen met Overbetuwe. Wat wel opvalt is dat Overbetuwe vaak (8 keer in totaal), zij het indirect, afstandelijk of bureaucratisch wordt genoemd, maar in 4 gevallen zelfs kwetsend of niet transparant. Er worden ook 7 neutrale en/of positieve ervaringen met Overbetuwe gedeeld. In het navolgende worden eerst een aantal negatieve ervaringen uitgelicht.

“Ik ben uitgelachen aan de telefoon. “Jongeman! Je bent een jonge kerel, je gaat toch niet in de bijstand?! Ga werken joh!”

- Onderzoeksdeelnemer 9

“Ja die stap om te bellen, die wordt op een gegeven moment ook zo hoog, die drempel wordt hoger en hoger en doe ik niet meer.”

- Onderzoeksdeelnemer 9

“Neem maar mee, en dat mag best gezegd worden, dat de manier waarop omgegaan wordt met mensen, en dan met name mensen die aankloppen voor financiële hulp, dat veel van die mensen woest zijn op de gemeente.”

- Onderzoeksdeelnemer 9

“When I asked her, she was responsible just only for my inburgerprogram.”

- Onderzoeksdeelnemer 3

“Je loopt van het kastje naar de muur. En zo word je behandeld en dat merk ik met meerdere gescheiden vrouwen als ze hulp zoeken, is het hulp van het kastje naar de muur. Het lijkt alsof niemand je helpt, dat je gewoon in de steek gelaten wordt.”

- Onderzoeksdeelnemer 5

“Ik ben weinig gesteund. In de jaren dat ik hier zit, heb ik weinig steun aan de gemeente gehad. Vroeger had je nog gewoon een balie en kende je de mensen achter de balie. Nu ben je een nummer.”

- Onderzoeksdeelnemer 11

Ook een bureaucratische houding valt de onderzoeksdeelnemers op:

"Dan wordt de telefoon niet opgenomen. Spreek je met de receptie. Die verbinden je door. Dan is het heel lang niks, kom je weer bij de receptie. Verbinden ze je nog een keer door, maar hangen ze gewoon op."

- Onderzoeksdeelnemer 9

"Dan denk je van: wat is dit? Wat heb je nodig? Jullie hebben toch alle informatie? Dus ik snap niet waarom ik al die informatie moet aanleveren."

- Onderzoeksdeelnemer 5

"Ja, dat vind ik raar, want de gemeente weet dat jij onder de minima valt. Ik moet elk jaar die papieren opvragen. Waarom worden die niet automatisch toegestuurd?"

- Onderzoeksdeelnemer 12

Andere onderzoeksdeelnemers hebben echter meer neutrale of juist positieve ervaringen met Overbetuwe. Ze noemen de gemeente bijvoorbeeld kleinschalig of persoonlijk.

"Het orgaan de gemeente doet heel veel en doet ook heel veel goede dingen."

- Onderzoeksdeelnemer 14

"Ja goed. Het is geen grote gemeente. Het geeft een gevoel dat je persoonlijke aandacht krijgt. Hier ben je wat minder een getal."

- Onderzoeksdeelnemer 6

"Er was niet echt iets op aan te merken van dit is slecht, of duurt lang of er is iets aan de hand, maar ook niet in de zin van "Het gaat super goed", of "dit was super makkelijk", het is wat ik ervan verwacht."

- Onderzoeksdeelnemer 10

2.7 Tips

Ten slotte zijn we in de interviews ingegaan op de vraag hoe de gemeente de bekendheid van de minimaregelingen zou kunnen vergroten onder de doelgroep. Een aantal tips gingen over de inhoud van de regelingen, bijvoorbeeld door jaarabonnementen bij sportscholen mogelijk te maken, een aantal andere tips gingen in op de bekendheid in algemene zin en het creëren van binding met de inwoners.

"Je kan een sportabonnement doen, maar dan kun je maar een half jaar, dan is het budget op."

- Onderzoeksdeelnemer 14

“Misschien een keer een enquête houden, wat mensen leuk vinden en wat mensen aantrekkelijk vinden en waar mensen tegenaanlopen, zoals ik als chronisch zieke heb niets aan drie maanden sporten.”

- Onderzoeksdeelnemer 12

“Doe toch maar folders, want veel mensen hebben geen computers, e-mail of mobiele telefoons.”

- Onderzoeksdeelnemer 15

“Kijk, dan is zo’n plaatselijk krantje wel heel handig, als de gemeente daarin dingen zet. Want die plaatselijke krant, die krijg je huis aan huis.”

- Onderzoeksdeelnemer 2

“Nou, ik denk dat mensen met een brief wakker geschud worden, al doen ze dat bij wijze van spreken aan het einde van het jaar met de belastingen.”

- Onderzoeksdeelnemer 12

“Al zou het een zak Elstars zijn, of iets. Een klein appelboompje. Dat zou ik grappig vinden als een soort welkomstcadeau.”

- Onderzoeksdeelnemer 13

2.8 Conclusie

Onder 12 inwoners van Overbetuwe is onderzocht waarom inwoners nauwelijks, of zelfs geen gebruik maken van de bestaande minimaregelingen. Na een analyse van de interviews is gebleken dat het relatief lage gebruik van de minimaregelingen een aantal oorzaken kent.

In de eerste plaats zijn we ingegaan op het **wel of niet bekend** zijn van de regelingen. Uit de interviews blijkt dat er nog inwoners zijn die volstrekt onbekend zijn met de minimaregelingen, maar ook dat het niet bekend is voor welk type hulp men zich kan wenden tot de gemeente. De oorzaken daarvan zijn verschillend, bijvoorbeeld: geen beltegoed, niet weten wat er mogelijk is met een bepaalde regeling of niet weten dat een bepaalde regeling vanuit de gemeente komt. Als inwoners wel bekend zijn met één of meerdere minimaregelingen, is dat bijvoorbeeld vanuit de lokale krant, via vrijwilligers (met name van Vluchtelingenwerk), of vanuit het sociale netwerk.

Uit de interviews blijkt dat de **behoefte** van de onderzoeksdeelnemers vooral ligt in financiële hulp, maar tegelijkertijd in het ervaren van autonomie. Die autonomie zit vooral op kennisniveau: onderzoeksdeelnemers willen weten hoe zij ‘wegwijs’ worden binnen de gemeentelijke dienstverlening.

In sommige gevallen is daarvoor nodig dat de regie tijdelijk bij een hulpverlener komt te liggen: men geeft aan dat het hoofd te vol zit om het zelf te doen. Dat heeft te maken met de persoonlijke omstandigheden die in elk uniek geval een andere rol spelen. Life events zoals dakloosheid of een depressie, ziekte, overlijden, beïnvloeden het doenvermogen van de inwoner, maar ook een persoonlijke overtuiging kan maken dat een inwoner snel of minder snel aanklopt bij de gemeente.

Ten slotte valt op dat er sprake kan zijn van **willekeur**: de ene vrijwilliger wijst op de minimaregelingen, de andere niet. De ene ambtenaar wijst bij een gesprek over een bijstandsuitkering op het PMB, de andere niet. Dat gevoel van willekeur draagt bij aan een minder positief beeld van de gemeente en zelfs aan wantrouwen vanuit de inwoners. Dat wantrouwen is ook ingegeven vanuit een negatief beeld rondom toeslagen van de Belastingdienst.

3 RESULTATEN DIEPTE-INTERVIEWS MEEDOENREGELING

3.1 De onderzoeksdeelnemers

Zoals uit hoofdstuk 1.2 blijkt hebben aan de interviews 11 unieke gebruikers van de Meedoenregeling deelgenomen; 7 vrouwen en 4 mannen. Alle deelnemers behoorden op het moment van deelname ofwel tot de leeftijdsgroep 31 tot 50 jaar oud ofwel tot de leeftijd 51 tot 65 jaar oud. We hebben geen gebruikers van de Meedoenregeling kunnen vinden ouder dan 65 jaar. Over de oorzaak daarvan voor inwoners van Overbetuwe kunnen we enkel speculeren. Uitkomsten van een onderzoek van de Ombudsman in 2022 onder financieel kwetsbare ouderen kan hierin wel voor inzicht zorgen in de zowel de problematiek zelf als de redenen om niet deel te nemen aan een onderzoek.[7]

In de groep tot en met 30 jaar oud hebben we ook geen deelnemers aan de Meedoenregeling geïnterviewd, maar voor een deel van deze groep wel informatie ontvangen. Negen van de respondenten hebben een of meerdere kinderen. Soms hebben zij de ervaringen van hun kinderen met ons gedeeld, met name daar waar het gaat om gebruik en effect. De minderjarigen over wie we op deze wijze informatie hebben verzameld zijn niet als afzonderlijke deelnemers opgevoerd in het onderzoeksverslag. Daar waar ervaringen van deze groep worden aangehaald, wordt dat vermeld.

Van de deelnemers hebben er 8 de Nederlandse nationaliteit, 3 deelnemers zijn/waren ten tijde van het onderzoek statushouder. Van de onderzoeksdeelnemers wonen er 9 in Elst en 2 in andere delen van Overbetuwe, wat in het onderzoek is aangeduid als niet-Elst. Eén deelnemer is alleenstaand, één deelnemer is gehuwd/samenwonend zonder kind(eren), 3 deelnemers zijn gehuwd/samenwonend met kind(eren) en de overige 6 deelnemers zijn alleenstaand met kind(eren).

De uitspraken van de onderzoeksdeelnemers zijn in beginsel citaten, maar omwille van de leesbaarheid zijn deze geparafraseerd. Ook zijn citaten waar nodig ingekort.

Deelname was op vrijwillige basis en deelnemers konden anoniem meedoen. Deelnemers zijn via een informatiebrief geïnformeerd en hebben een informed consent getekend voor de start van het interview.

3.2 Definitie

Bij de vragen over de Meedoenregeling hebben we gevraagd wat gebruikers verstaan onder meedoen. De indruk bestaat onder onderzoeksdeelnemers dat de gemeente met ‘meedoen’ vooral het actief sporten wil stimuleren, maar meedoen wordt door gebruikers zelf ruimer opgevat.

[7] https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/74207_Ombudsman_Met%20te%20weinig%20genoegen%20nemen_TG_PDFA%20%281%29_0.pdf

“Want meedoen is dus niet persé sporten of bewegen.”

- Onderzoeksdeelnemer 12

“Hoeft niet altijd sport te zijn om mee te doen, toch?”

- Onderzoeksdeelnemer 8

Gebruikers benoemen de mogelijkheid om te sporten als onderdeel van meedoen, zeker daar waar het kinderen betreft die net als vriendjes kunnen sporten en sportkleding kunnen kopen.

“*Zodat ze ook hier in de buurt kan sporten. De Meedoenregeling is natuurlijk vooral bedoeld om mee te doen, eigenlijk naar buiten te gaan, mee te doen met sport, mee te doen met activiteiten*.”

- Onderzoeksdeelnemer 15

Maar gebruikers van de Meedoenregeling zien in meedoen ook een mogelijkheid om er even uit te gaan of iets extra's te kunnen aanschaffen wat ze zonder de Meedoenregeling niet kunnen kopen, hetgeen blijkt uit antwoorden op de vraag: Wat is meedoen voor jou?

“*Sociale contacten.*”

- Onderzoeksdeelnemer 12

“Als dat potje er is en je kunt er wat mee om even uit die vier muren te komen, dan is het al heerlijk.”

- Onderzoeksdeelnemer 15

“Je kan gewoon een keer iets nieuws kopen, als je het wil gebruiken voor kleding of schoenen of wat dan ook.”

- Onderzoeksdeelnemer 14

“Because to be honest, otherwise, if you don't have this budget or this way, I cannot help my children to improve his or her talents.”

- Onderzoeksdeelnemer 3

“Eigenlijk dat je er gewoon bijhoort. (…) Gewoon sociale contacten hebben, dat is mijn meedoen in de samenleving.”

- Onderzoeksdeelnemer 1

"Je wil dat jouw kinderen goed kunnen meedoen op school."

- Onderzoeksdeelnemer 5

"Of bij de Bakker Bart een keer dat dure broodje kunnen halen, waar je nu gewoon aan alle kanten omheenzeilt, dat vind ik eigenlijk het meedoen. (…) meedoen met de mensen die wel werken en een inkomen hebben."

- Onderzoeksdeelnemer 8

3.3 Bekendheid

Gebruikers zijn op verschillende manieren bekend geraakt met de Meedoenregeling. 2 onderzoeksdeelnemers uit Elst vertellen door de gemeente te zijn gewezen op het bestaan van de Meedoenregeling.

"En ik meen ook eigenlijk dat het vrij vanzelf is gegaan, die Meedoenregeling. Dat het voor mij is aangevraagd toen ik me eenmaal bij de gemeente had gemeld."

- Onderzoeksdeelnemer 8

Vraag: *"Je noemde ook dat je toen de Gelrepas was afgeschaft, dat je werd geïnformeerd door de gemeente.* Antwoord: *"Ja, daarover kregen wij een brief."*

- Onderzoeksdeelnemer 6

En een deelnemer die niet uit Elst komt is ook door de gemeente gewezen op de Meedoenregeling.

"Ik ben met de Meedoenregeling (in aanraking) gekomen via de gemeente Sociaal Kernteam."

- Onderzoeksdeelnemer 15

Een andere onderzoeksdeelnemers noemt maatschappelijk werk als de instanties die heeft gewezen op het bestaan van de Meedoenregeling.

"Dat heb ik van, toevallig, van maatschappelijk werk gehoord."

- Onderzoeksdeelnemer 5

Ook andere instanties worden genoemd door onderzoeksdeelnemers als de organisatie waar ze voor het eerst gehoord hebben over de Meedoenregeling.

“Ik kwam daarvan op de hoogte via Stichting Leergeld, waar ik toen als vrijwilliger werkte. Dus wij kregen als organisatie Leergeld te horen dat de Gelrepas vervangen werd door de Meedoenregeling en zodoende wist ik dat en kon ik me daar ook bij aansluiten.”

- Onderzoeksdeelnemer 14

Meer dan de helft van de onderzoeksdeelnemers geeft aan dat ze via vrienden of bekenden op de hoogte zijn gesteld van het bestaan van de Meedoenregeling. Bijvoorbeeld in de rij bij de voedselbank, via een mede-vluchteling of op een andere wijze.

“En we krijgen ook informatie door onze omgeving, zoals bijvoorbeeld die vriend. Die woont hier ook, (…), dus mensen leren van elkaar.”

- Onderzoeksdeelnemer 6

“Nou eigenlijk een tip door een vriendin, want ik stond er nooit bij stil.”

- Onderzoeksdeelnemer 12

“Ik heb het gehoord van iemand anders.”

- Onderzoeksdeelnemer 17

“Ik wist er niks van af. Er is mij nooit iets verteld (…) Toen sprak ik een keer iemand die wel op bijstand niveau zit (…) Zij zei “die hebben waarschijnlijk Meedoen Overbetuwe.” Ik kende het niet en toen ben ik gaan Googelen en zo ben ik er eigenlijk ingerold maar vanaf de gemeente af wordt er niks van gezegd.”

- Onderzoeksdeelnemer 1

“From the Meedoenpoints, I heard it by chance from one of the person. He was here like 2 or 3 years”

- Onderzoeksdeelnemer 3

“Ja, die vluchteling heeft tegen mij gezegd, jij hebt kans om die punten te gebruiken. En daar heb ik me gewoon voor ingeschreven. En toen kreeg ik die punten.”

- Onderzoeksdeelnemer 7

“Ja, ik heb het wel een heel tijdje. Ja, via-via geloof ik, ja, ja, dat.”

- Onderzoeksdeelnemer 16

De Meedoenregeling als zodanig is onder de deelnemers vooral bekend geworden via het eigen netwerk. De interviews geven geen blijk van volledige informatievoorziening door of namens de gemeente. Hieruit blijkt dat er dus sprake is van willekeur bij de informatievoorziening rondom de Meedoenregeling.

Ook is gebleken dat sommige onderzoeksdeelnemers pas laat van regelingen op de hoogte zijn geraakt en zo zeer welkome voorzieningen mislopen.

> *"Een jaar lang heb je het niet geweten, dat die Meedoenregeling bestond."*

- Onderzoeksdeelnemer 5

> Vraag: *"En is het een lange periode geweest waarin je er wel recht op had gehad, maar het niet wist. Hoe lang was dat denk je?"* Antwoord: *"Eigenlijk had ik er recht op vanaf 2019, maar het wordt nu mijn tweede jaar."*

- Onderzoeksdeelnemer 15

Als wordt doorgevraagd naar bekendheid van de criteria van de Meedoenregeling en of direct bekend was of onderzoeksdeelnemers ook wisten of ze in aanmerking zouden komen voor de Meedoenregeling, is het antwoord redelijk eenduidig. Voor de meeste onderzoeksdeelnemers was dit direct duidelijk vanwege het feit dat ze op bijstandsniveau leven. Dit wordt door een onderzoeksdeelnemer ook zo expliciet gezegd.

> *"Ja, dat wist ik, omdat wij op bijstand niveau zitten."*

- Onderzoeksdeelnemer 1

Maar niet voor iedereen waren de criteria direct duidelijk:

> *"Het is het is dat mijn vriendin zei van: "Je valt onder minima, dus heb je recht op die Meedoenregeling."*

- Onderzoeksdeelnemer 12

> *"De uitleg van de gemeente wanneer je er wel of geen recht op hebt, ik vind dat vrij onduidelijk, heel onduidelijk, want er staat gewoon niet keihard van: "Nou, als je zoveel euro maar hebt, dan heb je daar recht op."*

- Onderzoeksdeelnemer 8

Bij een interview bleek ook dat onduidelijkheid bestaat over het verkrijgen van een zelfstandig recht op de regeling bij het bereiken van de achttienjarige leeftijd.

“Dus dan zou ze volgend jaar ook zelfstandig gebruik krijgen van die Meedoenregeling, denk ik.”

- Onderzoeksdeelnemer 15

Op de vraag of het voldoende duidelijk is wat de procedure is voor kinderen die achttien worden, antwoordt deze deelnemer als volgt.

"Dat weet ik eerlijk gezegd niet, dat zal ik eens even vragen.”

- Onderzoeksdeelnemer 15

Opvallend is nog te noemen dat meerdere deelnemers in de interviews refereren aan de oudere minima en aan mensen voor wie de taal (zowel voor allochtone als autochtone Nederlanders en voor statushouders) een barrière vormt of kan vormen om goed bekend te worden met de minimaregelingen in het algemeen en de Meedoenregeling in het bijzonder. Daarvan enkele voorbeelden.

“Ja, ik hoor dat het best wel moeilijk is dat mensen dat weten. Voor oudere mensen lijkt het me moeilijk, ja. Mensen die zijn soms niet met de computer bezig. Ik zie het ook in mijn werk. En ik hoor het ook van [naam].

- Onderzoeksdeelnemer 16.

“Dat denk ik echt, ook omdat er wat oudere mensen zijn die daar naartoe gaan of mensen die met een taalbarrière zitten, die komen er ook. Ik geloof nooit dat iedereen dat weet dat je van de Meedoenregeling gebruik van kan maken, terwijl die daar ook recht op hebben.”

- Onderzoeksdeelnemer 17

“Nou niet dat het echt heel duidelijk in de krant staat. En met de krant bereik je wel heel veel mensen die een AOW hebben, want volgens mij zijn er heel veel mensen hier in de omgeving die alleen van de AOW rondkomen. Die hebben ook recht op de Meedoenregeling.”

- Onderzoeksdeelnemer 8

“Jip en Janneke-Taal. Er zijn ook buitenlandse mensen die van een heleboel regelingen gebruik zouden willen of kunnen maken. Die snappen het ook allemaal niet, want die snappen de taal al niet. En dan komt er een vertaling, misschien in het Arabisch of wat dan ook, en die is ook heel erg officieel, met heel veel officiële dingen, terwijl veel mensen… Er zijn mensen die gestudeerd hebben, die hier komen. Maar er zijn ook mensen die laaggeletterd zijn of analfabeet zijn. Hoe ga je dat dan regelen? Die vallen dus sowieso buiten de boot.”

- Onderzoeksdeelnemer 14

3.4 Toegankelijkheid

8 deelnemers geven aan de aanmeldprocedure zelf als eenvoudig te hebben ervaren, waarvan hieronder enkele quotes.

> *"Het is vrij simpel. (…) Je gaat gewoon naar de website en vult die in. (…) Kijk als jij bekend bent omdat je een uitkering krijgt, dan is dat allemaal niet zo'n probleem."*

- Onderzoeksdeelnemer 14

> *"Heel makkelijk, heel makkelijk."*

- Onderzoeksdeelnemer 1

> *"Dus dat was nog wel te doen, voor mij."*

- Onderzoeksdeelnemer 8

> *"Eerlijk, was dat niet zo ingewikkeld."*

- Onderzoeksdeelnemer 17

2 gebruikers hebben de aanmeldprocedure als niet eenvoudig aangemerkt. Een van hen geeft aan dat het te veel tijd en energie kostte die op dat moment nodig was voor de persoonlijke problemen die er speelden.

> *"Ja, want mijn hoofd is al vol. Moest ik informatie gaan zoeken en "Oh waar moet ik dat zoeken?" En dan kost het weer tijd, terwijl zit te denken van: "Oh ja, ik moet weer weg met de kinderen, ik moet dat doen, ik moet even het huis opruimen voordat de kinderen komen" en het kost allemaal tijd en energie."*

- Onderzoeksdeelnemer 5

De andere gebruiker noemt de aanmeldprocedure moeilijk en geeft aan daar hulp van derden bij nodig te hebben gehad, ten minste voor wat betreft de digitale procedure.

> *"Dat is moeilijk, want ik kon het zelf niet. Toen ik het wilde gebruiken lukte dat niet en ben ik naar Vluchtelingenwerk gegaan. Daar heb ik het gevraagd en ze hebben het geregeld (…) Het was echt moeilijker voor mij en bijvoorbeeld, als ik ergens aanspraak op wil maken of iets wil aanschaffen dan moet dat eerst via internet. Je krijgt bericht en het is allemaal elektronisch. En dat was moeilijk."*

- Onderzoeksdeelnemer 7

Ook wordt nog benoemd dat het aanleveren van bewijsstukken van je financiële situatie wel als barrière is ervaren.

“Maar als je nu geen uitkering hebt, dan moet je heel veel bewijs inleveren. Dat is moeilijk, dan denk je gewoon: Ik ga het niet aanvragen.”

- Onderzoeksdeelnemer 6

Onderzoeksdeelnemers geven enkele malen aan dat de toegankelijkheid van de Meedoenregeling voor henzelf weliswaar voldoende is, maar wijzen ook hier weer op rechthebbenden op de regeling die niet zo proactief, taalvaardig of digitaal vaardig zijn als zijzelf, waaronder de oudere minima.

Op de vraag of ze ook hebben gehoord hoe de aanmeldprocedure door anderen is ervaren, laten vier van hen weten dat ze wel horen dat het verplichte gebruik van de computer tot problemen leidt of heeft geleid. Ook geven meerdere onderzoeksdeelnemers aan dat ze verwachten dat vooral ouderen geen gebruik zullen maken van de Meedoenregeling omdat ze onvoldoende digitaal-vaardig zijn.

“(…) het obstakel is vooral die computer.”

- Onderzoeksdeelnemer 15

"en dat vindt hij te ingewikkeld, omdat hij dan denkt dat hij dat niet kan, met de computers en zo. Dat komt wel goed, ik help hem wel. Maar dat is ook een belemmering.”

- Onderzoeksdeelnemer 17

“Als je niet kan lezen, je kan niet bijvoorbeeld op de site gaan of informatie hebben. Dat is moeilijk van hem.”

- Onderzoeksdeelnemer 7

3.5 Gebruik

Het inzetten van punten wordt over het algemeen niet als ingewikkeld ervaren.

“Yeah. I can do it alone. I can manage.”

- Onderzoeksdeelnemer 3

“Dat vond ik ook wel heel makkelijk. Het is even goed kijken, maar het is wel makkelijk.”

- Onderzoeksdeelnemer 1

"Ja, je kan het gewoon aangeven: ik wil een voucher. Je voucher komt in je mail te staan en daar zit zo'n scancode in of gewoon een nummer. En dan laat je dat zien en dan is het goed. Je kan het ook uitprinten maar ja mijn printer is kapot. Dus dan is het heel fijn dat het gewoon op de telefoon kan en dat het op die manier digitaal verwerkt kan worden."

- Onderzoeksdeelnemer 14

Gebruikers geven aan dat ze wel goed moeten plannen hoe ze de punten inzetten, omdat het om een jaarsaldo gaat en niet te voorspellen is wat je in de loop van het jaar (onverwacht) nog nodig zult hebben.

"Met de Meedoenregeling ga ik nu één keer in de week, omdat ik het gewoon wat wil uitspreiden en tegen het einde van het jaar, als het dan richting september gaat en ik heb nog budget over, dan ga ik dat inwisselen voor de zwemkaart en dan ga ik twee keer in de week. Maar ik wil nog even de slag om de arm houden. Stel je voor dat er iets gebeurt en ik wil iets kopen, maar ik heb geen budget meer omdat ik dat allemaal al in een zwemkaart heb omgezet, dan baal ik daarvan. (…) Of mijn zwempak blijft haken en het gaat stuk, dan vind je het toch wel fijn als je gewoon nog een stukje achter de hand hebt."

- Onderzoeksdeelnemer 14

En als je als gebruiker niet zo goed bent in plannen dan kan dat ook tot problemen leiden.

"Als ja, we hadden niet gedacht dat we te weinig punten zouden hebben voor zwemles daar hadden we niet goed over nagedacht. Bijvoorbeeld hadden wij in de winkel geld uitgegeven, dat hadden we beter kunnen uitgeven voor de zwemles."

- Onderzoeksdeelnemer 6

De verwerkingstijd van de punten wordt door onderzoeksdeelnemers soms als een nadeel ervaren. Dit hangt wel af van de winkel die men kiest.

"Ja, en bij de Switch moet je twee dagen wachten. Dan kan je hem uitprinten, of aanvragen, uitprinten maar dan bij de Switch moet je twee dagen wachten omdat ze het pasje nog niet klaar hebben."

- Onderzoeksdeelnemer 1

"Wanneer je het nodig hebt, dan, want ja, ik heb het voor morgen nodig, niet volgende week ik heb het voor morgen nodig en kinderen vergeten het. […] zo van: "Oh ja, ik heb het voor morgen nodig," weet je, ze komen, je krijgt geen informatie. Ja het is ook weer zo, middelbare school, dan moet je het zelf doen, maar ze vergeten het en dan komen ze: "Mama, ik heb het voor morgen nodig." En dan denk ik: "Oh… Morgen."

- Onderzoeksdeelnemer 5

“En die gaat ook, als je bijvoorbeeld iets in Scapino wil kopen en gebruik je die punten en die duurt één week, daarna kan jij die gebruiken.”

- Onderzoeksdeelnemer 7

Gebruikers geven aan dat de website wel gebruiksvriendelijker zou kunnen worden gemaakt, zodat het zoeken van aanbod en inzetten van punten eenvoudiger wordt.

“Hij heeft er nog niet gebruik van gemaakt, omdat die het ingewikkeld vindt, omdat die niet weet waar die die punten kan vinden, moet die te veel handelingen doen zeg maar om dan op die op die site te komen, waar je dan die punten kan vinden en dan zit er ook nog een bug op, weet je wel? Als je dan wil aanklikken op die punten komt het heel vaak niet tevoorschijn moet je hem steeds refreshen om die punten weer te zien.”

- Onderzoeksdeelnemer 17

“De website vind ik echt een gedrocht van de Meedoenregeling zelf (…) Alleen sindsdien altijd als ik wil inloggen moet ik: klikken, wachtwoord vergeten en dan krijg ik weer een nieuwe link van dat bedrijf die dat doet en dan kan ik erop. Dat vind ik ook wel heel erg vervelend.”

- Onderzoeksdeelnemer 8

“Wat ik irritant vind is, er staan dan bijvoorbeeld, er staat niet bij bijvoorbeeld uitjes waar je op kan klikken. Er staat alleen maar op naam van de degene die het geeft. Als ik nou klik op uitjes dan wil ik graag een lijst met uitjes, wil ik naar de kapper, dan kan ik een lijst zien met kappersdingen, wil ik ontspanning of… weet ik veel iets, dan krijg ik een lijst met massages of sporten, dat! Weet je wel dat je dat zo in één oogopslag kan zien. Dan moet ik helemaal moeilijk doen om dan daar te komen en ik moet als ik alles wil zien, moet ik 24 pagina's lang, moet ik blijven zoeken of ik iets leuks heb gevonden. Ja dat vind ik veel te veel.”

- Onderzoeksdeelnemer 17

Daarbij zit de helpdesk van de website op afstand en medewerkers van de helpdesk zijn onvoldoende op de hoogte van de situatie in Overbetuwe zodat dit vaak niet tot een oplossing leidt.

“Als je iemand belt, dan kom in een of ander bedrijf in Breda of zo uit en die weet ook van niks.”

- Onderzoeksdeelnemer 8

De onderzoeksdeelnemers geven aan het puntensaldo voor verschillende zaken te hebben ingezet. Voor zwemlessen, kapper, een fiets, zwemmen, yoga, voetbal, sportschool, maar vooral ook voor kleding en schoenen. Deze zaken worden vooral bij Scapino gehaald. Ook worden de punten wel eens ingezet voor accessoires voor een telefoon of een laptop (voor kinderen).

Wat als nadeel wordt ervaren is dat de website niet actief informeert over alternatieven en weinig keuzemogelijkheden bevat. Dit leidt er soms toe dat mensen de punten inzetten voor aankopen die ook op andere wijze gefinancierd hadden kunnen worden.

> *"Ja, dat bestaat, ik heb er zelf stom genoeg te weinig gebruik van gemaakt. Er zijn jaren geweest dat ik er geen gebruik van heb gemaakt, terwijl ik wel tussen haakjes recht op had, en dan denk ik van "oh, ja, dat is dom". Dat inductieding had ik ook met het persoonlijk minima budget kunnen doen. Dan had ik mijn vakantiegeld daar niet aan uit hoeven geven."*

- Onderzoeksdeelnemer 14

> *"En daarbij bijvoorbeeld: je hebt dan ook nog Stichting Leergeld. Dat staat dan weer los van de Meedoenregeling, maar dat is ook niet helemaal duidelijk, daar moet je ook maar zelf achter komen, dat je daar gebruik van kan maken. (…) Oh ja, dan heb je ook nog weer wat anders, dat is dit pasje ik kan even niet op de naam komen. (...) Maar dat is een pasje wat ik via-via-via schoolspullen (...) maar het is een schoolspullenpasje, dat moet je weer via Stichting Leergeld aanvragen. Maar dat soort dingen staan ook niet daar in die Meedoenregeling (…) Je kunt mensen die in een Meedoenregeling zitten, kunnen ook daarvan gebruik maken, maar dat kun je daar niet op vinden,(…) Je kan een bon krijgen bij Van Dam van 300 gulden, 300 euro, 300 zoveel punten weet ik veel voor een fiets. Maar als ik Stichting Leergeld benader krijg ik van hen een nieuw, krijg ik een fiets, hoef ik geen punten voor in te leveren, dus wat is dan logischer snap je? Ga ik dan die fiets halen bij Stichting Leergeld waar ik geen punten voor in hoef te leveren? Of koop ik een fiets voor, of gebruik je die 300 euro voor die fiets bij Van Dam? Ja, dan denk ik Van Dam ga dat met Stichting Leergeld regelen en zorg ervoor dat jullie ook fietsen gaan leveren aan Stichting Leergeld regel iets met de gemeente, maar dat is een beetje onzinnig, onnodig."*

- Onderzoeksdeelnemer 17

> *"Ik dacht ook dat daar in eerste instantie dan eventueel volgens mij vergoedingen voor een fiets of leerboeken of dat soort zaken in die zaten, dat dat ook via die Meedoenregeling ging. Maar achteraf ben ik erachter gekomen dat daar weer andere stichtingen voor zijn."*

- Onderzoeksdeelnemer 8

Ook is er aanbod dat via niet-deelnemers goedkoper te verkrijgen is, waarmee deze deelnemer lijkt te willen zeggen dat er ook wel kritisch(er) gekeken mag worden naar het aanbod om te voorkomen dat gebruikers onnodig dure aankopen doen.

> *"Er staat bijvoorbeeld bij de prof pc staat er een tablethoes voor 150 punten, dan kan ik voor zes euro, haal ik er eentje bij de Action. Dan denk ik: weg met die tablethoes voor 150 punten, voor die 150 punten kan mijn kind zes keer naar de kapper."*

- Onderzoeksdeelnemer 17

Ook bevat de website een aanmeldmogelijkheid voor Sjors Sportief waardoor kinderen kennis kunnen maken met verschillende sporten en culturele activiteiten, maar als ze dan graag die sport of culturele activiteit vaker willen doen dan blijkt de aanbieder niet mee te doen met de Meedoenregeling en moeten kinderen toch teleurgesteld worden.

> *"Want er staat ook sporten. Is maar één of twee keer voor de kinderen. Als het sporten is, zeggen ze heel belangrijk is, maar het is alleen maar één of twee keer, dat je kan sporten."*

- Onderzoeksdeelnemer 5

Daarbij blijkt veel sportaanbod niet voor het hele jaar te gelden en is er soms nog een eigen bijdrage vereist.

> *"Naja aan zich wel goed, maar ik baalde ervan dat ik maar acht maanden met die punten kan krijgen bij de sportschool. En als je lekker bezig bent, dan wil je eigenlijk gewoon dat blijven continueren en dan heb ik eigenlijk een probleem om die vier maanden, die vier keer 45 euro op te hoesten. Dat is toch een behoorlijk bedrag, hè, dat gaat om 170 euro."*

- Onderzoeksdeelnemer 8

> *"Een sportabonnement, je kan een sportabonnement doen, maar dan kun je dus maar een half jaar, want dan is het budget op."*

- Onderzoeksdeelnemer 14

> *"En nu met die Meedoenregeling, is dat maar een paar maanden. Dus eigenlijk sporten komt er niet van, omdat je zeg maar een paar maanden voordeel hebt van de Meedoenregeling en dan moet je alweer stoppen, maar je zit vaak aan een jaarabonnement vast."*

- Onderzoeksdeelnemer 12

"Ja, nu zijn ze op (…) gebruiken die puntjes voor de zwemles voor mijn dochter zijn nu op. Nu moeten wij vanaf volgende week per les voor de zwemles betalen."

- Onderzoeksdeelnemer 6

"Als je yoga wil doen wordt het één keer betaald en de rest moet je zelf betalen."

- Onderzoeksdeelnemer 5

"Het is nog maar bepaalde periodes kun je gaan sporten."

- Onderzoeksdeelnemer 12

De volgende gebruiker benoemt dat ze nu moet bijbetalen om te sporten terwijl ze nog wel punten heeft, maar dit puntensaldo te weinig is om nog in te zetten. Ze moet namelijk een strippenkaart voor meerdere sportmomenten kopen en die kost meer dan de 50 punten die ze nog heeft. Een los sportmoment kan ze niet aanschaffen via die laatste punten die ze nog van de Meedoenregeling heeft.

"Nou, nou ja, ik moet nou, tot januari, moet ik nou achttien euro betalen omdat mijn punten op zijn, snap je? Maar ik heb nog wel 50 punten."

- Onderzoeksdeelnemer 16

Voor deelnemers die in het geheel niet of niet alle sporten kunnen doen vanwege een fysieke beperking wordt het aanbod als heel beperkt ervaren.

"Dus daarin blokkeert het eigenlijk, en bovendien als jij chronisch ziek bent, ja. (…) Niet al de sporten die aangeboden worden, kan aan niet allemaal meedoen."

- Onderzoeksdeelnemer 12

"En voor de oudere mensen, ik vraag me eigenlijk af wat een ouder iemand met een Meedoenregeling kan. Volgens mij niet zo heel veel meer dan een bloemetje halen, want ik zie oudere mensen niet zo snel de sportschool in wandelen zoals ik."

- Onderzoeksdeelnemer 8

Van 1 van de 2 onderzoeksdeelnemers die niet uit Elst komen, horen we dat het aanbod buiten Elst niet optimaal is.

"Te weinig uit Zetten, laat ik het zo zeggen. Ik zie allemaal wel Elst, Nijmegen weet je wel. (…) Dus dat zou ook wel mooi zijn als het gewoon meer dichterbij ook, alles."

- Onderzoeksdeelnemer 15

Deze geïnterviewde zou graag zien dat het aanbod wordt uitgebreid buiten Elst of dat het vervoer naar Elst ook is inbegrepen. Uit antwoorden kan soms impliciet worden opgemaakt dat het aanbod met name voor kinderen interessant is.

> *“Ik kan niet voor anderen praten, maar ik denk voor mensen met gezinnen is dat tuurlijk wel fijn. Die kinderen kunnen dan wel sporten en ook qua kleding, denk ik, ook voor kinderen is dat fijn.”*

- Onderzoeksdeelnemer 12

> *“I found it useful. And exactly for the kinderen. And sometimes for main accessories for kinderen. I found, it's really useful as well as important.”*

- Onderzoeksdeelnemer 3

Maar ook wel expliciet.

> *“En meer konden we niet vinden. Het was allemaal van nul tot twaalf jaar, activiteiten en zo was eigenlijk weinig. Ja allemaal van nul tot twaalf jaar.”*

- Onderzoeksdeelnemer 15

3.6 Effect

Gebruikers van de Meedoenregeling zijn allemaal blij met het bestaan ervan en zien de regeling als een zeer wenselijke of zelfs soms noodzakelijke aanvulling op het inkomen.

> *“Ja, ik denk, als het er niet was geweest, dan hadden we wel een beetje in een soort armoedige, hoe noem je dat, dat je eigenlijk meer binnen zit als dat je naar buiten gaat zeg maar. Nou, dat je zeg maar weinig buitenhuis iets kan ondernemen.”*

- Onderzoeksdeelnemer 15

> *“Meedoen, ja, hoe heet dat, ja. Ik vind het gewoon fijn dat het bestaat, omdat, ja, alles wordt ook duurder. Dus ja, financieel soms niet te behappen, weet je wel?*

- Onderzoeksdeelnemer 16

> *“Ik ben er heel erg blij mee”*

- Onderzoeksdeelnemer 8

> *“Nou ja, in ieder geval dat ik geen strijd met m'n kinderen hoef te hebben, “Mam mag ik naar de kapper?” want dat is gewoon hartstikke duur naar de kapper gaan. Dan zeg ik: dat is goed kind,*

ik print een bonnetje uit, dat kan. Maar als de punten op zijn, dan heb ik al een probleempje dan moet ik al punten overal weghalen bij mijzelf en verdelen om weer dat zeg maar te kunnen doen en dat is dan weer een nadeel. Maar in die zin heeft het mij opgeleverd dat ik vaak "Ja" kan verkopen dan "Nee" aan mijn kinderen."

- Onderzoeksdeelnemer 17

Het tegoed van de Meedoenregeling wordt door iedereen anders besteed. De ene gebruiker betaalt er de zwemlessen van de kinderen mee, een ander de kapper en weer een ander gaat ervan zwemmen of naar de sportschool. De Meedoenregeling zorgt ervoor dat gebruikers toch weer wat meer mee kunnen doen in de samenleving. Wat uit meerdere interviews blijkt, maar door een van de gebruikers expliciet ook is gemeld: zelf regie hebben wordt als positief ervaren.

"Er is zoveel mogelijk, maar je hebt zelf de regie en dat is zo fijn en zo belangrijk."

- Onderzoeksdeelnemer 14

3.7 Behoefte

Gebruikers van de Meedoenregeling zouden nog wel meer mee willen doen. De reden dat dit nog niet lukt is divers. Het aanbod sluit voor sommige onderzoeksdeelnemers niet aan op de behoefte. Er is veel sportaanbod, maar vaak is daar toch ook weer een eigen bijdrage vereist. Er is veel aanbod voor kleinere kinderen, maar weinig voor tieners en volwassenen, zeker als sporten vanwege fysieke beperkingen niet mogelijk is. Daarbij zien gebruikers de definitie van meedoen ook ruimer. Een en ander is hiervoor al benoemd. Onderzoeksdeelnemers komen met suggestie om het aanbod uit te breiden, door andersoortig aanbod op te nemen.

"Een keer en bioscoopje pakken, want als ik naar de film ga is het me zo vijftien euro."

- Onderzoeksdeelnemer 12

"Dat, een pannenkoekenhuis (...) Dat zou ook wel leuk zijn. (…) Het zou wel een keer leuk zijn, maar ook voor mensen met kleine kinderen. Zoals in de vakantie, de kinderen hebben zes/zeven weken vakantie. Mensen zitten op bijstandsniveau, die hebben twee kinderen. Dat ze een keer kunnen zeggen van, in die zeven weken: "Goh we gaan een keer pannenkoeken eten," ja een uitje. Of wat er vorig jaar wel bij zit en dit jaar niet bij zit, is Burgers Zoo."

- Onderzoeksdeelnemer 1

"Want dan zou ik zeggen: zet er een dinerbon neer voor twee personen of zo, dat ze ergens lekker, hoe heet dat, ergens kunnen eten. Of dagje pretpark, inclusief dan één drankje of een

boterhammetje weet ik veel. (…) Of bowlen, een uurtje, hier in de Wanmolen, we hebben hier een sport dingetje zitten en een schietvereniging hebben we zitten."

- Onderzoeksdeelnemer 15

"Nou of, als het zou kunnen, zou ik daar dan een keertje lekker kopje koffie met een stuk gebak bij de Droom of zo in park Lingezegen voor kopen."

- Onderzoeksdeelnemer 8

Ook wordt gesuggereerd om het aanbod te verbreden door meer keuzemogelijkheden in te bouwen. Dus niet alleen de dure PC-zaak, maar ook een goedkoper alternatief. Niet alleen de drukke sportschool, maar ook een rustiger alternatief. Niet alleen de plaatselijke ondernemer, maar ook de HEMA of de Action.

"Want dan kan je misschien andere bedrijven, zeg maar, weer warm maken om iets anders dan daarin te doen en bijvoorbeeld, nu staat Prof pc in de Meedoenregeling, je hebt ook nog een Orbit en je hebt ook nog andere computer en telefoonwinkels zeg maar, want Prof pc is op zich al een hele dure winkel, want die dingen die hij weggeeft ja, daar is niet iedereen mee geholpen."

- Onderzoeksdeelnemer 17

"Maar dan heb je bijvoorbeeld voor de kleding, heb je één winkel, dan moet je daar kleren kopen, dan heb je geen keuze."

- Onderzoeksdeelnemer 6

"Er moeten meer dingen komen, niet alleen maar van dat minder merk spul, maar ook iets weet je, minder- […] Het is alleen ja, hoe moet ik dat zeggen? De minste populaire dingen, die zijn er. Maar dingen waar veel kinderen nog graag aan mee willen doen, dat staat er niet. Zoals de winkels, de winkels staat alleen maar Scapino voor kleding. Waarom niet de HEMA? Bijvoorbeeld. Dat wordt heel veel gebruikt, weet je, andere winkels er ook bij. Misschien ook niet, of H&M iets Goedkoper of Primark, iets goedkopere kleding."

- Onderzoeksdeelnemer 5

"Een kledingwinkel zoals de Takko, die zitten ook niet bij. Dat zou ook wel leuk zijn, een HÈMA, een Action en dat soort."

- Onderzoeksdeelnemer 1

"Ja, dat die erop zitten, maar dat vind ik best wel een dure sportschool en het is veel ruimer en altijd druk, rumoerig."

- Onderzoeksdeelnemer 15

Maar naast verbreden en uitbreiden van het aanbod, is er ook behoefte aan meer punten. Er zijn gebruikers die bijvoorbeeld wel meer willen sporten, maar dat gaat meestal vanwege de financiële situatie niet.

"En als je dan één of twee keer in de week wil gaan zwemmen, omdat het gewoon goed is voor je Fysiek hè, (...) Ja, dat is gewoon niet te betalen, dat kan gewoon niet."

- Onderzoeksdeelnemer 14

"Ik kan niet, ik ben gewoon-. Ik kan niet naar de gym gaan of heel af en toe een kopje koffie that's it, de rest kan ik niet. (…) Ja, ook wel leuk vinden om wat te kunnen doen, maar dat kan ik niet. Want de rest heb ik nodig voor het eten en voor dingen van huis betalen, belasting te betalen. Nee, dat kan ik echt niet."

- Onderzoeksdeelnemer 5

"Is veel te veel, is duur. Is echt duur. Bijvoorbeeld geen punten, in zwemles, elke les van mijn kleine dochter, die betaalt 20 euro."

- Onderzoeksdeelnemer 7

"I cannot get another-, like two types of activity."

- Onderzoeksdeelnemer 3

3.8 Cijfer Meedoenregeling

Onderzoeksdeelnemers is gevraagd een cijfer te geven voor de Meedoenregeling. Door 10 van de 11 deelnemers is een cijfer gegeven tussen 0 en 10 (0 betekent helemaal niet tevreden en 10 betekent helemaal tevreden) gegeven. De cijfers die werden gegeven waren als volgt:

- 2x een 5
- 1x een 6,5
- 2x een 7
- 3x een 8
- 2x een 8,5 gegeven.

Het gemiddelde cijfer voor de Meedoenregeling dat onderzoeksdeelnemers geven, is een 7,15.

Onderzoeksdeelnemers zijn zonder uitzondering blij met het bestaan van de Meedoenregeling. Een van de onderzoeksdeelnemers die een 5 gaf heeft dat gedaan:

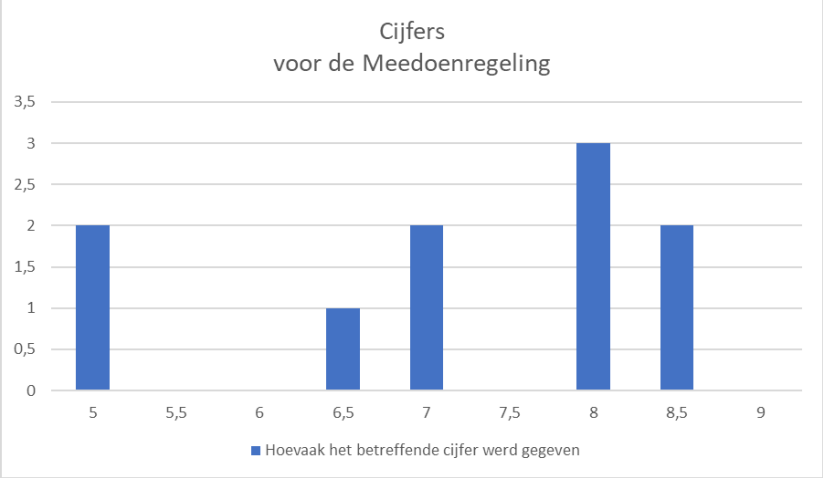
> *"omdat er dingen aangeboden worden die niet voor mij relevant zijn"*

- Onderzoeksdeelnemer 12

De 6,5 is minder positief vanwege meerdere redenen, waaronder de minder bruikbare website, onduidelijkheid over de inkomensnorm die geldt, scherpe grenzen die getrokken worden bij de inkomensnorm en de communicatie. Op de vraag wat voor deze gebruiker het zwaarste weegt, blijkt dat het vooral niet alleen om sporten zou moeten gaan bij de Meedoenregeling.

> *"Dat meedoen niet per se sporten is."*

- Onderzoeksdeelnemer 8



3.9 Beeld gemeente algemeen

Het beeld van de gemeente is per geïnterviewde anders en sterk afhankelijk van individuele ervaringen. Er zijn gebruikers van de Meedoenregeling die aangeven weinig met de gemeente van doen te hebben.

> *"Ik heb bijna geen contact met de gemeente. Alleen, ja, wanneer dat nodig is. Ja, mijn rijbewijs verlengen, paspoort. Eigenlijk, voor de rest eigenlijk helemaal niet."*

- Onderzoeksdeelnemer 12

“I don't have a connection with gemeente, to build an experience. I have only connection with contact person for inburgering program. Yeah, I'm just waiting to continue with that. So, I don't have any other connection.”

- Onderzoeksdeelnemer 3

Er zijn positieve ervaringen met de gemeente in het algemeen.

“Nou, het loopt allemaal wel netjes op elkaar af, zeg maar. (…) En ja, dat het netjes geregeld wordt zeg maar, ja, ja.”

- Onderzoeksdeelnemer 15

“Maar qua gemeente, als ik zie van hè: waar ze mee bezig zijn, de innovaties, wethouders die heel benaderbaar zijn. Dan denk ik van oh: het is eigenlijk wel een hele fijne gemeente om in te wonen.”

- Onderzoeksdeelnemer 14

“Ja goed het is geen grote gemeente, dat geeft een gevoel dat je persoonlijke aandacht krijgt. In gemeente Arnhem bijvoorbeeld is het heel groot en ben je een getal en hier is het wat kleiner en ben je minder een getal.”

- Onderzoeksdeelnemer 6

Anderen zijn minder positief. Bijvoorbeeld op de vraag of de gemeente hetzelfde cijfer krijgt als de Meedoenregeling zegt een onderzoeksdeelnemer die voor de Meedoenregeling een zeven gaf aan:

“Een zes, omdat ik niet het gevoel heb… dan ben jij nu met een prachtig mooi onderzoek bezig en dan komt er allemaal hele mooie dingen uit, en dan.”

- Onderzoeksdeelnemer 17

“Oh het beeld van de gemeente. (…) ik moet zeggen, zolang je niks met de gemeenten van doen hebt, is dat prima. En als je er wel iets mee van doen hebt, dan moet je wel soms een lange adem hebben.”

- Onderzoeksdeelnemer 14

“Je moet maar eens proberen bijzondere bijstand aan te vragen. Dat is echt, dat lukt gewoon eigenlijk nooit. Dat wordt altijd afgewezen, dus dat is een beetje raar. (…) Nou dat dus, dat wat dat betreft ze toch heel erg gesloten zijn.”

- Onderzoeksdeelnemer 8

"Ik heb voor de gemeente, op één uitzondering na, meerdere uitzonderingen na, heb ik een positief beeld. Sommige mensen niet hier in de gemeente, maar dat is zoals de burgemeester en de wethouders. Daar heb ik niks positiefs over."

- Onderzoeksdeelnemer 1

"Nou, ik heb dus het idee dat sinds de verkiezingen en het opkomen van de- of het groter worden van kleinere partijen die echt voor de belangen van de Overbetuwenaren opkomt, dat dat ook beter gaat."

- Onderzoeksdeelnemer 8

Meerdere onderzoeksdeelnemers geven aan dat ze van de gemeente een actievere opstelling verwachten bij de Meedoenregeling specifiek of bij het toekennen van regelingen in het algemeen.

"Ik vind eigenlijk dat zij de mensen zouden moeten benaderen. Je hebt recht op bepaalde regelingen of mogelijk recht op bepaalde regelingen. (…) Dan denk ik van dat is een kleine moeite om een brief op te stellen: "En deze regelingen zijn er en mogelijk komt u daarvoor in aanmerking. (…) Ik moet elk jaar die papieren opvragen waarom worden die niet automatisch toegestuurd?"

- Onderzoeksdeelnemer 12

"Nou, dan heeft het nu niet zozeer met de Meedoenregeling te maken, maar meer met de instelling van de gemeente in het algemeen, want ik moet dus wel gewoon gemeentelijke belasting betalen en de rivieren, de bsr en het is een giga papierwinkel en dan denk ik 'jullie hebben al zolang gegevens van mij, jullie weten mijn inkomsten. Waarom moet ik weer drie maanden afschriften van mijn bank overleggen om te vragen of alsjeblieft die 465 euro gemeentelijke belasting kwijt gesloten kunnen worden?"

- Onderzoeksdeelnemer 14

"Dan denk je van: hè, wat is dit? Wat heb je dit nodig? Jullie hebben- Ik moest al heel veel geld heb ik van jullie, jullie hebben toch alle informatie?"

- Onderzoeksdeelnemer 5

3.10 Tips

Op de vraag wat de gemeente nou zou kunnen verbeteren komen verschillende tips op meerdere terreinen.

Website

Allereerst wordt geadviseerd de website gebruiksvriendelijker te maken en om ervoor te zorgen dat de informatie op de website niet alleen de Meedoenregeling betreft, maar er ook informatie over andere regelingen te vinden is.

> *"Maar misschien dat iemand een keer die er verstand van heeft, kan kijken hoe het dan op de telefoon is en dat die dan zeg maar misschien een indeling of een kopje net op een andere plek kan zetten, dat het net iets handiger is."*

- Onderzoeksdeelnemer 14

‘ *"Ja, ik denk dat ze hun website gewoon moeten aanpassen en vriendelijker moeten maken en duidelijker."*

- Onderzoeksdeelnemer 8

> *"Iets duidelijker maken en meer punten en meer bedrijven d'r bij trekken."*

- Onderzoeksdeelnemer 5

<u>Werk aan bekendheid van de regeling</u>

Veel gebruikers vinden het belangrijk dat de bekendheid van de Meedoenregeling wordt verbeterd en raden aan een aanpak te kiezen die uitgaat van verschillende vormen van adverteren. Zowel online als offline, huis-aan-huis en daar waar mogelijk door middel van een brief van de gemeente, die in begrijpelijke taal is opgesteld.

> *"Ja en mond-tot-mondreclame daar moet je het dan toch van hebben. En mensen zoals van stichting leer die bij mensen thuiskomen en die dan kunnen zeggen van ja, "maar de Meedoenregeling". Dat is ook voor andere mensen, dus als je nog mensen weet, geven ze een tip, net als persoonlijk minimabudget."*

- Onderzoeksdeelnemer 14

> *"Jip en Janneke-Taal hè, d'r zijn ook buitenlandse mensen die van een heleboel regelingen gebruik zouden willen of kunnen maken. Die snappen het ook allemaal niet, want die snappen de taal al niet. En dan komt er vertaling, misschien in het Arabisch of wat dan ook, en die is ook heel erg officieel, met heel veel officiële dingen, terwijl veel mensen… d'r zijn mensen die gestudeerd hebben, die hier komen. Maar er zijn ook mensen die laaggeletterd zijn of analfabeet zijn."*

- Onderzoeksdeelnemer 14

> *"Op een andere manier, ja bijvoorbeeld die energiebesparing die was in de markt en zo lijkt het alsof het iets is wat de gemeente verkoopt en niet gratis aanbiedt."*

- Onderzoeksdeelnemer 6

“Ik denk toch door lokaal of in ieder geval pamfletten of iets dergelijks, in een winkel. En dan niet bij de Albert Hein, want dan komen die mensen niet, maar dan bij de Lidl, bij de Aldi en bij de Jumbo, toch wat dingen ophangen, dan kun je natuurlijk bij de Albert een ophangen want anders dan is dat ook weer vooroordelen en “ze komen daar niet”. Ja, ik kom er ook, maar alleen voor de hele specifieke dingen. Dus ja, ik denk dat dat meer oplevert of samen met het lokale krantje in ieder geval het grootste deel moet.”

- Onderzoeksdeelnemer 14

“Vandaar heb ik dit niet gemerkt, maar als er een soort folder of een brief in de brievenbus komt, dan weet ik het gewoon.”

- Onderzoeksdeelnemer 6

“Zet het in de krant.”

- Onderzoeksdeelnemer 1

“Meer informatie, of misschien-. Heel veel informatie komt op Facebook, een social media, dat hebben heel veel mensen niet. Ik zie dat de gemeente heel veel op social-media doet. Maar misschien als mensen die in de woningbouw of de woningbrief sturen of van: “Hey, dit zijn de dingen die je kunt doen." Informatiepakketten, als je als gescheiden vrouw of iemand ja, informatiepakketten doorsturen. Of meer op tv, meer publiciteit doen en op de radio of zo, dat mensen erachter komen.”

- Onderzoeksdeelnemer 5

“Ja precies ja, in de krant zetten of weet ik veel. Of misschien flyeren, ja ik weet het niet hoor, ja, of ergens-, ja.”

- Onderzoeksdeelnemer 16

*“Nee, die hebben het echt hier *wijst naar de krant*. Dan moet gewoon met duidelijke tekst staan- weet je zou bijna erin moeten zetten van: “De gemeente heeft nog geld voor je, zoek het uit!”*

- Onderzoeksdeelnemer 8

<u>Centraal punt in de wijk en/of vast aanspreekpunt</u>

Ook denken meerdere onderzoeksdeelnemers dat een vast aanspreekpunt en/of een centraal punt in de wijk waar hulp en advies gegeven kan worden van meerwaarde is. Genoemd wordt een centraal punt in

de wijk waar mensen hulp kunnen krijgen bij het aanvragen van de punten, het inzetten van de punten en bestelde zaken ook op kunnen halen.

> *"But I think as I mentioned, catalogue or session for explanation, it will be useful for all of the new families. Just maybe first, one time to know how and if there is like a contact person who is responsible for support. Like when you have any difficulties, try to help by phone. If it's more difficult, maybe you can arrange a visit to help him the first time about how to use it."*

- Onderzoeksdeelnemer 3

> *"Mensen gaan weg, je praat met iemand en dan gaat die weg, komt iemand anders en moet je weer opnieuw gaan beginnen."*

- Onderzoeksdeelnemer 5

> *"En ja, dat is dan hier bij sociaal kernteam dat ze dat dan op kunnen halen of zo- bepaalde producten of wat dan ook. Ja, dat ze dan niet hoeven te reizen, weet je wel, dat ze dan toch ja. (…) Want nou ook, nou had ik zelf voor Scapino bon, zeg maar, gewoon echt naar Elst gemoeten. Hè, ik was afhankelijk van vervoer om die Scapino-bon op te halen, want ze sturen het niet op. Maar een computer, als je die bestelt met jouw punten, die komen ze gewoon thuisbrengen. En dan denk ik: ja, waarom de rest niet?"*

- Onderzoeksdeelnemer 15

Ook hier wordt weer gedacht aan de oudere gebruikers van minimaregelingen die niet centraal in de gemeente wonen. Geopperd is een vast punt in de wijk waar punten ingezet kunnen worden met een vrijwilliger samen en waar producten ook afgehaald kunnen worden.

> *"Voor ouderen die geen computer hebben, zeg maar, dat is dan iets van een tablet erin kunnen zetten met de punten. Dat is toch iets-, of ja, zo'n boek, dat is net zoiets als die tablet, zeg maar."*

- Onderzoeksdeelnemer 15

Verder vinden meerdere gebruikers het jammer dat iedere gebruiker het wiel zelf opnieuw moet uitvinden. Gebruikers vragen zich af waarom er niet actief wordt vermeld dat een fiets en schoolspullen bijvoorbeeld via andere regelingen gefinancierd kunnen worden en dat dus niet van de Meedoenregeling betaald hoeven te worden. Ook adviseren ze de gemeente om in duidelijker taal te communiceren of gebruikers zelfs te verplichten om de eerste keer hulp te krijgen van een vrijwilliger of medewerker zodat de gebruiker voldoende geïnformeerd is en het niet allemaal zelf hoeft uit te zoeken.

Voor wat betreft de behoefte van de gebruikers raden meerdere onderzoeksdeelnemers de gemeente aan een keer een enquête houden:

> *"Misschien is een keer een enquête houden, wat mensen leuk vinden en wat mensen aantrekkelijk vinden en waar mensen tegenaan lopen, zoals ik als chronisch zieke niks heb aan drie maanden sporten. Nou ja, ik denk niet alleen ik, meerdere mensen."*

- Onderzoeksdeelnemer 12

> *"Waarom vraag je niet aan, waarom wordt er geen enquête onder de meedoen zeg maar de mensen die de Meedoenregeling gebruiken, gevraagd van welke mis jij nog in de meedoen regeling. Dat je zelf aan het mensen vraagt: "Wat zou je er het liefste in willen hebben?"*

- Onderzoeksdeelnemer 17

Ook wordt geadviseerd om de mogelijkheid te bieden om gebruikers in staat te stellen om punten bij te verdienen als ze als vrijwilliger anderen helpen bij het aanvragen van de regeling, bij het bemannen van een helpdesk in de wijk of om mensen te helpen de schaamte te doorbreken.

> *"Maar dat komt omdat je dus die punten, zeg maar, die punten zijn bijvoorbeeld met een nieuwe telefoon en mijn kind is zestien, ja, dan snap je wel, dat heb je vaker nodig toch? Dat is nu eenmaal niet anders, maar dan kan ik het hele jaar verder niks meer voor hem doen. Dus dan is het handig als je… of je doet er iets voor, weet ik veel dat je verplicht vrijwilligerswerk moet doen of zo. Weet je wel dat je dat je 'voor wat hoort wat', dan doe ik ook mee, met de Meedoenregeling."*

- Onderzoeksdeelnemer 17

Op de vraag hoe de gemeente ervoor kan zorgen dat de Meedoenregeling (beter) bekend is bij de mensen die ervoor in aanmerking komen, wordt door alle onderzoeksdeelnemers aangegeven dat er doorlopend geadverteerd moet worden via veel verschillende kanalen, waaronder de gesprekken die door de gemeente en vrijwilligers van verschillende organisaties worden gehouden met minima. Een duidelijk routeboekje of duidelijk (up-to-date) overzicht van alle mogelijke regelingen zou zeer helpend kunnen zijn.

> *"Dan zou ik zeggen: doe toch nog maar folders want heel veel mensen hebben geen computers, hebben geen e-mails of hebben geen mobiele telefoons. En daar zijn er genoeg mensen die ik ken, die dat allemaal niet hebben.*

- Onderzoeksdeelnemer 15

“Meer informatie, meer informatie, of misschien-. Heel veel informatie komt op Facebook, een social media, dat hebben heel veel mensen niet. Ik zie dat de gemeente heel veel op social-media doet. Maar misschien als mensen die in de woningbouw of de woningbrief sturen of van: “Hey, dit zijn de dingen die je kunt doen." Informatiepakketten, als je als gescheiden vrouw of iemand ja, informatiepakketten doorsturen. Of meer op tv, meer publiciteit doen en op de radio of zo, dat mensen erachter komen.”

- Onderzoeksdeelnemer 5

Als laatste stippen meerdere onderzoeksdeelnemers het onderwerp schaamte aan. De onderzoeksdeelnemers zijn bereid geweest om openheid van zaken te geven. Sommigen doen dat vanaf het begin van het gebruik van de Meedoenregeling, maar anderen hebben zelf in het verleden ook wel schaamte ervaren. Meerdere gebruikers benoemen schaamte als iets dat ze ook bij andere minima zien.

“Maar wel die schaamte waar ik het eerder ook bij mezelf over had om- kijk, weet je, dan gaan alle kinderen leuk Judo-en, maar jouw kind doet het vanuit de Meedoenregeling, weet je? En als jouw kind een nieuw pakje wil hebben, die moet dan speciaal naar de stichting, dit of dat, om dat weer voor mekaar te krijgen.”

- Onderzoeksdeelnemer 8

Een geïnterviewde benoemt dat het fijn is om met een pasje te betalen.

“Wat ik ook fijn vind, dat je met een pasje kan betalen en dat niet als je aan de kassa staat en staat iemand achter je die denkt van: Oh maar hij doet mee met de Meedoenregeling, want hij moet anders betalen, met een pasje, iedereen kan zo'n pasje krijgen.”

- Onderzoeksdeelnemer 1

Het is belangrijk dat de gemeente oog heeft voor gevoelens van schaamte en zich inzet voor het doorbreken van schaamte. Daar wordt een oplossing voor aangedragen in de vorm van een eerste gratis aankoop om te ervaren hoe het in zijn werk gaat en ook te ervaren dat er in de winkels of sportcentra niet anders met je wordt omgegaan.

“Dat je schroom om dat de eerste keren te doen weghaalt en dat je dan ziet: hey er is eigenlijk niks aan de hand, niemand staat er raar van te kijken.”

- Onderzoeksdeelnemer 8

3.11 Conclusie

Onder 11 gebruikers van de Overbetuwse Meedoenregeling is onderzoek gedaan naar (het gebruik van) de Meedoenregeling. Na een analyse van de interviews is gebleken dat de onderzoeksdeelnemers over het algemeen erg blij zijn dat de Meedoenregeling bestaat, maar dat het aanbod van de Meedoenregeling verbeterd kan worden. Dat is in eerste instantie gelegen in de **definitie van 'meedoen'** die gehanteerd wordt. Zo kan het bedrijven van sport als meedoen worden beschouwd, maar is dat in de ogen van de onderzoeksdeelnemers niet per definitie het geval. Sociale contacten of een lekker broodje kunnen eten, kan ook meedoen zijn.

De meeste onderzoeksdeelnemers zijn door hun **sociale netwerk** op de Meedoenregeling gewezen, een factor die ook bij de minimaregelingen in het algemeen een rol speelt, maar ook zijn een aantal onderzoeksdeelnemers door de gemeente op de Meedoenregeling gewezen. Dikwijls pas in een relatief laat stadium.

De **aanmeldprocedure** wordt over het algemeen als eenvoudig ervaren. Voor zover dat niet het geval was, lag dat vaak aan persoonlijke omstandigheden. Het gebruik van de regeling vergt wel de nodige planning, onder andere vanwege de verwerkingstijd. Ook de website en de helpdesk daarachter kan gebruiksvriendelijker worden ingericht.

De Meedoenregeling voldoet niet altijd aan de **behoefte** van de onderzoeksdeelnemer. De regeling wordt veel gebruikt voor kleding. Dat komt mede omdat niet al het aanbod even voordelig is, er voor sport beperkte mogelijkheden zijn/aanbod is of er geen sprake is van een jaarabonnement en men dus moet bijbetalen. Ook wordt genoemd dat het aanbod primair gericht is op Elst.

Het effect van de Meedoenregeling is wel dat onderzoeksdeelnemers weer mee kunnen doen in de maatschappij en de onderzoeksdeelnemers zouden nog meer mee willen doen. Daarvoor mag het **aanbod** voor tieners en volwassenen echter uitgebreid worden, ook met niet-sportgerelateerd aanbod en breder aanbod dan voornamelijk lokaal. Ook wordt benoemd dat het aantal punten iets hoger zou mogen zijn. Over het algemeen wordt de Meedoenregeling wel goed beoordeeld.

4 RESULTATEN FOCUSGROEPINTERVIEW

In de voorgaande hoofdstukken zijn wij ingegaan op de semigestructureerde diepte-interviews die gehouden zijn met inwoners uit Overbetuwe over de minimaregelingen in het algemeen en de Meedoenregeling in het bijzonder. In dit hoofdstuk gaan we in op (de resultaten van) het focusgroepinterview. Tijdens dat focusgroepinterview zijn beleidsmakers en medewerkers vanuit de uitvoering aan de hand van vooraf geformuleerde stellingen over de minimaregelingen en het gemeentelijk beleid, met elkaar in gesprek gegaan onder begeleiding een gespreksleider. Op die manier is ook het gemeentelijke perspectief geborgd binnen dit onderzoek.

4.1 Onderzoeksdeelnemers

Er namen vijf professionals deel aan het focusgroepinterview. Het ging om een procescoördinator, een beleidsmedewerker Participatiewet en armoede van Overbetuwe, een coördinator Werk en Inkomen, een voormalig medewerker van het Sociaal Team / medewerker van MEE Gelderse Poort en een schuldhulpverlener.

Zij zijn benaderd door het onderzoeksteam omdat ze al eerder in het onderzoek naar voren waren gekomen als personen die veel te maken hebben met de thematiek van het onderzoek. Deze groep is aangevuld door een aantal personen binnen de gemeente die zijn benaderd door Lidwien Scheepers, beleidsmedewerker Participatiewet en armoede, om deel te nemen aan het focusgroepinterview.

Deelname was op vrijwillige basis. Deelnemers zijn via een informatiebrief geïnformeerd en hebben een informed consent getekend voor de start van het interview.

4.2 Resultaten

Hieronder wordt per thema de voorgelegde stelling genoemd en hoeveel mensen voor en tegen stemden. Daarna volgt een samenvatting van het gesprek dat volgde op de voorgelegde stelling.

4.2.1 Thema 1a: Armoedebeleid algemeen

Stelling 1: Het armoedebeleid van de gemeente zit goed in elkaar;

✓	0
⊘	5

Naar aanleiding van de stelling komt eerst de vraag aan de orde wat onder de definitie van het armoedebeleid valt. Is bijvoorbeeld de uitvoering ook onderdeel van het beleid? Eén van de deelnemers schaart een heel aantal regelingen en een (uitvoerings)plan onder het armoedebeleid. Dit is beleid dat

waarschijnlijk meer voor intern gebruik is geschreven, althans waarvan de deelnemers aan dit interview verwachten dat de doelgroep niet mee uit de voeten zal kunnen. Deelnemers noemen deze teksten ingewikkeld en niet voor de doelgroep geschreven. Ook hebben deelnemers het gevoel dat hoge eisen worden gesteld aan mensen die een beroep moeten doen op het armoedebeleid en dat er weinig/geen ruimte is voor maatwerk. Als laatste zien ze dat van de inwoner verwacht wordt dat deze zich meldt voor hulp, maar de inwoner dat niet kan of weet. Eén van de deelnemers weet dat andere gemeenten zich hierin meer proactief opstellen dan de gemeente Overbetuwe door inwoners waarvan men weet dat ze in aanmerking komen, zelf te benaderen. Verder komt naar voren dat de wens bestaat voor een duidelijke regeling met ruimte voor maatwerk. Eén van de deelnemers aan het interview noemt een voorbeeld van een gezin waar de noodzaak tot hulp door de gemeente overduidelijk is, maar waarbij aan slechts één van de zoveel eisen niet is voldaan. Dan wordt er afgewezen en daarna moeten deze inwoners toch verder zonder hulp van de gemeente, tot het moment dat ze wel aan alle vinkjes voldoen. Afgesloten wordt met een positief punt. Bij de tegemoetkoming voor de energietoeslag heeft 90% van de rechthebbenden deze aangevraagd en ontvangen. Een onderzoek naar de vraag waarom het daar wel is gelukt is volgens de deelnemers aan te raden om de geleerde lessen vervolgens toe te passen op andere regelingen.

4.2.2 Thema 1b: Toegang tot de regelingen

Stelling 2: De minimaregelingen zijn niet voor alle inwoners van Overbetuwe voldoende toegankelijk;

✓	5
⊘	0

Bij deze stelling is wel wat getwijfeld. Sommige deelnemers vinden de regelingen wel toegankelijk, als je de juiste weg al kent / je al bekend bent bij de gemeente. Toch stemt uiteindelijk iedereen voor de stelling dat ze niet voldoende toegankelijk zijn. Ondanks dat de regelingen ook wel eens genoemd worden in de lokale krant, is de website de basis van de minimaregelingen. Mensen die niet zo digitaal vaardig zijn zullen daar moeite mee hebben.

De gespreksleider verduidelijkt de stelling nog door enkele vragen te stellen. Zijn de regelingen toegankelijk? Wat maakt de regelingen toegankelijk? Wat gaat er goed? Wat zou er ontoegankelijk kunnen zijn? Wat zijn drempels? Is het voor iedereen toegankelijk? Denk daarbij aan mensen die de taal niet goed spreken, digitaal niet vaardig zijn. Hoe is de telefonische bereikbaarheid?

Opgemerkt wordt dat de site sinds januari op B1-niveau is en dat ervaringsdeskundigen hebben meegedacht bij het ontwikkelen van de website. Desondanks blijkt dat veel mensen nog hulp nodig hebben vanwege verschillende redenen: niet taalvaardig of digitaal vaardig, leefstress, geen vertrouwen

meer in de overheid of andere redenen. Ook het feit dat elke regeling weer andere eisen aan inwoners stelt, is daarbij niet helpend. De conclusie is dat vrijwel elke inwoner die recht heeft op een minimaregeling op de een of andere wijze hulp of bevestiging nodig heeft bij de aanvraag ervan.

4.2.3 Thema 1c: Doelgroep regelingen

Stelling 3: iedere inwoner die daar recht op heeft ontvangt de juiste hulp;

✓	0
⊘	5

Na de stemming wordt eerst gesproken over het bereik van de verschillende regelingen, maar komt het onderwerp al snel weer op de regel dat inwoners een aanvraag moeten doen en niet door de gemeente actief benaderd worden terwijl al bekend is dat ze binnen de doelgroep vallen. Daarnaast wordt gesproken over de wens om meer maatwerk te bieden. Volgens deelnemers aan het interview zijn er wellicht mensen die binnen de grenzen vallen en een beroep kunnen doen op minimaregelingen terwijl ze dat niet echt nodig hebben, maar in ieder geval zijn er mensen die er volgens de regels net buiten vallen en het wel echt nodig hebben om het hoofd boven water te kunnen houden. Voorwaarde is dat de hulpverlening vanuit de gemeente anders georganiseerd gaat worden.

4.2.4 Thema 2a: Kennen van de doelgroep

Stelling 4: Ik ken de behoeften van de inwoners die recht hebben op de minimaregelingen;

✓	0
⊘	5

De deelnemers aan het interview geven aan dat ze op voorhand de behoeften niet goed kennen. Pas nadat er is gesproken met de inwoner wordt dit wat duidelijker. Voordat men in gesprek kan gaan, is het noodzakelijk dat inwoners worden bereikt. Daar heeft de gemeente wel in geïnvesteerd, maar veelal vanuit een collectieve benadering van de groep mensen die recht zou kunnen hebben op minimaregelingen. Besproken wordt dat een individuele benadering wenselijk is, bijvoorbeeld vanuit het oogpunt van schaamte. Ook is het belangrijk om een laagdrempelige manier te vinden om inwoners te bereiken. Bijvoorbeeld via de huisarts, de woningcorporatie, etc. Een deelnemer noemt nog dat er ook behoefte bestaat bij de doelgroep van de regelingen om autonoom te blijven en dat vooral bij die groep vaak eerst probleembesef gecreëerd moet worden alvorens tot hulpverlening kan worden overgegaan. Recente initiatieven voor vroegsignalering lijken goed aan te slaan en zullen de maatschappij uiteindelijk minder kosten dan wachten tot mensen zo diep in de problemen zitten dat ze zich alsnog melden.

Vereiste daarvoor is dat er een goed opgeleid team is dat met de mensen in gesprek gaat en meerdere partijen die goed samenwerken om ook vroeg te kunnen signaleren.

4.2.5 Thema 2b: Rol gemeente

Stelling 5: Het is aan de burger om minimaregelingen aan te vragen als hij daar recht op heeft;

✓	5
⊘	0

Als duidelijk is dat rechthebbenden zijn bereikt en toegang hebben dan is het uiteindelijk aan hen om een keuze te maken en mogen ze ook van een regeling afzien. De wijze waarop de verantwoordelijkheid nu bij de burger wordt neergelegd, terwijl ze waarschijnlijk niet goed bereikt worden of toegang hebben is niet goed. De wens wordt geuit om inwoners niet te veel te belasten. Het besluit tot gebruik wil je bij de burger neerleggen, maar de verantwoordelijkheid voor de weg ernaartoe niet. Een proactieve houding van gemeente en hulpverlening is daarvoor een vereiste, evenals een simpele en overzichtelijke methode om aan te vragen.

4.2.6 Thema 3a: Omgaan met het gemeentelijk beleid

Stelling 6: Het gemeentelijk beleid sluit aan op de dagelijkse werkzaamheden;

✓	2
⊘	3

Deelnemers zijn van mening dat er een wisselwerking zou moeten zijn tussen beleid en uitvoering. Je moet streven naar beleid dat ook goed uitgevoerd kan worden. Nu zit beleid op afstand en krijgen beleidsmedewerkers weinig mee van de ervaringen van de uitvoering en andersom. Dat is alleen anders indien de beleidsmedewerker daar zelf actie op onderneemt. Daarin bestaat dus een mate van willekeur. Het is een keuze geweest van de gemeente Overbetuwe om de beleidsmakers op verschillende terreinen bij elkaar te zetten en niet zozeer beleid en uitvoering op hetzelfde onderwerp bij elkaar te zetten, zoals dat voorheen wel het geval was. De laagdrempeligheid die je voor inwoners zou willen hanteren zou je ook intern mogen doorvoeren. Uitvoering weet elkaar onderling wel goed te vinden. Het Ambtshuis speelt daarin een centrale rol. In de wijze van uitvoering wordt veel vrijheid ervaren.

4.2.7 Thema 3b: Aanpassen van het gemeentelijk beleid

Stelling 7: Het gemeentelijk beleid wordt tijdig bijgeschaafd als het niet werkt;

??	2
⊘	3

Een deelnemer vertelt dat het armoedebeleid in 2022 afliep en dat dit nog niet is vernieuwd. Naar aanleiding daarvan wordt geconstateerd dat landelijk beleid of regelingen jaarlijks worden gewijzigd en er in januari van elk jaar vaak regelingen bijkomen. Dat is voor professionals al lastig bij te houden, laat staan voor burgers. Informatie en daarmee ook beleid zijn daardoor regelmatig niet actueel. Daarbij zijn er soms lokale regelingen en dan weer landelijke regelingen met allemaal eigen eisen en voorwaarden. Beter zou het werken als er continuïteit is en een centraal loket bestaat waar alles geregeld kan worden. Een deelnemer aan het focusgroepinterview vertelt dat in het verleden niet werd afgestemd met de mensen die in de uitvoering werkten of niet goed geluisterd werd naar mensen die in de uitvoering werkten. Regels die niet werkten werden toch niet bijgeschaafd. Inmiddels is daar wel meer aandacht voor bij het aanscherpen van gemeentelijk beleid.

4.2.8 Afsluitend

Na afloop van het interview wordt door deelnemers geconstateerd dat het een zeer prettig en goed overleg was dat eigenlijk regelmatig herhaald zou moeten worden door zowel beleidsmakers als uitvoering. Communicatie onderling en communicatie met rechthebbenden op een voor hen passende wijze is een belangrijke factor voor een goede uitvoering van de regelingen.

4.3 Conclusie

Tijdens het focusgroepinterview zijn 5 professionals, met verschillende functies, van Overbetuwe met elkaar in gesprek gegaan over het armoedebeleid aan de hand van stellingen. Eerst is het armoedebeleid in algemene zin besproken, waarvan unaniem gezegd is dat dit niet goed in elkaar steekt. De teksten zijn te ingewikkeld, er zijn te veel regelingen met te hoge eisen en ruimte voor maatwerk wordt gemist. Er is behoefte aan minder bureaucratie en meer ruimte voor maatwerk. Aan de hand van de tweede stelling werd besproken dat de minimaregelingen onvoldoende toegankelijk zijn, in het bijzonder voor digitaal niet vaardige mensen en dat de uiteenlopende eisen per regeling, de regelingen dusdanig complex maken dat er vaak hulp nodig is. Dat leidt ertoe dat niet iedere inwoner de juiste hulp ontvangt (stelling 3) en de wens om maatwerk te kunnen leveren wordt benadrukt. Ook uit de afgenomen diepte-interviews in het kader van onderzoeksvraag 1 blijkt dat er inwoners buiten de boot vallen, wat bevestigd wordt in het focusgroepinterview.

Opvallend is dat alle deelnemers aangeven de doelgroep niet te kennen en de vraag leeft hoe zij laagdrempeliger bereikt kunnen worden. Wel wordt in deze context benadrukt dat vroegsignalering goed werkt, vooral omdat er probleembesef gecreëerd wordt. De noodzaak daarvan blijkt uit de diepte-interviews, omdat *autonomie* daar als belangrijk wordt ervaren door inwoners. Ook zijn alle 5 de deelnemers het erover eens dat de inwoner zelf een regeling aan moet vragen wanneer daar behoefte aan is. Deze uitkomst staat haaks op een proactievere opstelling van de gemeente, waar blijkens de diepte-interviews behoefte aan is, maar wordt in het gesprek ook genuanceerd. De feitelijke handeling

van de aanvraag ligt bij de inwoner, maar het is aan de gemeente om hier proactiever op te wijzen en de inwoner minder te belasten, aldus de deelnemers.

Bij de laatste twee stellingen, die ingaan op de vragen of het gemeentelijke beleid voldoende aansluit op de dagelijkse praktijk en of het beleid tijdig wordt aangepast indien dat nodig is, heerst verdeeldheid onder de deelnemers. Dat hangt samen met de functie die bekleed wordt. Wat wel duidelijk naar voren komt, is dat de wisselwerking tussen beleid en uitvoering ontbreekt of in ieder geval te wensen overlaat. Nu wordt de intensiteit van die samenwerking bepaald door het individu, wat consistent is met de resultaten uit de diepte-interviews, waar willekeurig handelen door onder andere ambtenaren vaker terugkomt. Het beleid wordt niet altijd tijdig aangepast, maar daarbij wijzen de deelnemers wel op het regelmatig wisselende landelijke beleid. Meer continuïteit wordt van hogerhand verlangd.

5 RESULTATEN VRAGENLIJSTONDERZOEK

5.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken zijn wij ingegaan op de semigestructureerde diepte-interviews die gehouden zijn met een aantal inwoners uit Overbetuwe en de resultaten van het focusgroepinterview, waar beleidsmakers en medewerkers vanuit de uitvoering aan de hand van vooraf geformuleerde stellingen met elkaar in gesprek zijn gegaan. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de resultaten van het vragenlijstonderzoek uitgezet onder vrijwilligers en beroepskrachten van Forte Welzijn en Forte Geldzaken.

5.2 De respondenten

In totaal hebben 17 respondenten de vragenlijst ingevuld. Het gaat om 8 vrijwilligers van Forte Geldzaken, 6 vrijwilligers van Forte Welzijn en 3 beroepskrachten van Forte Welzijn. Deelname aan de vragenlijst was op vrijwillige basis. Deelnemers zijn via een informatiebrief geïnformeerd en hebben in de vragenlijst actief hun toestemming voor deelname aangevinkt.

5.3 Resultaten

Hieronder staan de resultaten per vraag weergegeven. In de eerste kolom staan de hoofdcodes en in de tweede kolom staan de daaronder vallende subcodes genoemd. De letter (n) verwijst naar het aantal respondenten dat een bepaald antwoord gaf. Respondenten konden vaak meerdere antwoorden geven.

Vraag 1: Hoe komen inwoners bij jou?	
Inloopspreekuren	Inloopspreekuur (n=3) Spreekuur (n=6)
Rechtstreeks	Gebeld worden (n=2) Aangesproken in winkel (n=1) Aangesproken op straat (n=1) Gebeld worden door iemand eerder al geholpen (n=2) Rechtstreeks (n=4)
Via collega's/andere hulpverleners	Andere hulpverleners (n=3) Collega's jeugd (n=1) Collega's WMO (n=1) Gemeente (n=1) Interventieteams (n=1)
Via Forte Geldzaken	Forte Geldzaken (n=6)
Via Forte Welzijn	Forte Welzijn (n=3)
Via screeners	Verdeling casussen (n=1) Screeners (n=5)

Vraag 2: hoe ziet het eerste contact met de inwoner eruit?	
(inloop)spreekuur	Spreekuur (n=4)
Afspraak bij inwoner thuis	Huisbezoek (n=7) Bij inwoner thuis (n=2)
Afspraak elders (niet bij inwoner thuis)	Afspraak op neutrale plaats (n=2) Gesprek op kantoor (n=2)
Informeel	Informeel (n=1) Tijdens boodschappen doen (n=1)
Telefonisch	Telefonisch contact (n=3)

Vraag 3a: In hoeverre hebben inwoners het gevoel dat jij namens de gemeente spreekt	
Van gemeente	Inwoners denken dat ik van de gemeente ben (n=4)
Niet van gemeente	Inwoners denken niet dat ik van de gemeente ben (n=4)

Vraag 3b: hoe ga je daarmee om?	
Duidelijk maken rol	Benoemen dat ik niet van gemeente bent (n=8)
	Duidelijk maken dat ik vrijwilliger ben (n=2)

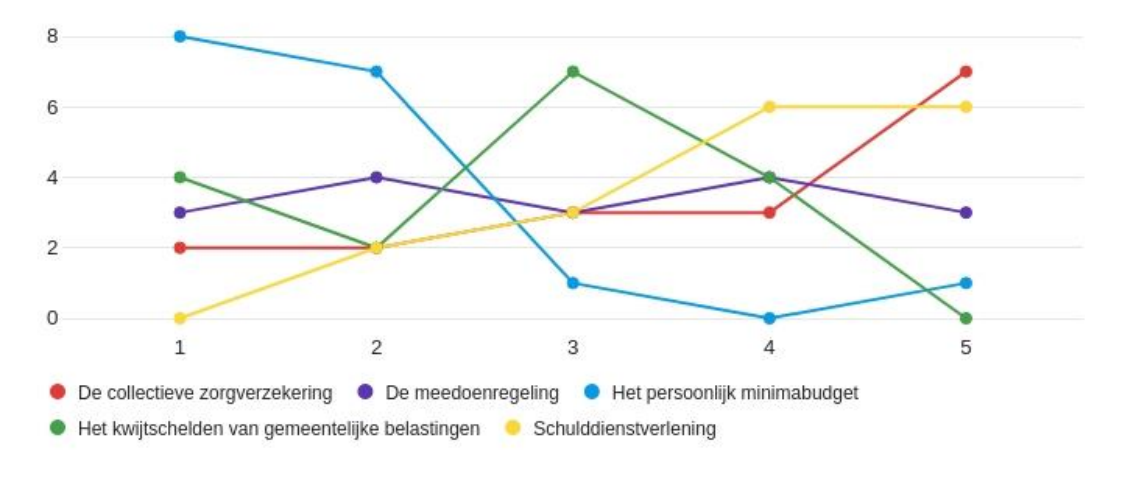
Vraag 4: waarmee komen inwoners bij jou?	
Aanvragen/hulp regelingen/toeslagen/belasting	Aanvragen gemeentelijke regelingen (n=3) Aanvragen toeslagen (n=2) Belastingaangifte (n=2)
Financiële hulp/schuldenproblematiek	Hulp bij financiën (n=4) Schuldenproblematiek (n=4)
Hulp bij administratie	Hulp bij administratie (n=3) Hulp bij digitale (n=1) Hulp bij organiseren/plannen (n=1)
Persoonlijke problemen	Luisterend oor nodig (n=1) Persoonlijke issues (n=1) Vragen over opvoeding (n=1) Vragen over scheiden (n=1)
Huisvesting	Willen verhuizen (n=2) Woning (n=2) Woning nodig (n=2)
Overige hulp	Huishoudelijke hulp (n=2) Mantelzorg (n=2) Meegaan naar activiteiten (n=1) Pensioen/AOW (n=1) Verlenging rijbewijs 75+ (n=1) Vervoer (n=1) Voedselbank (n=1) Vragen om informatie ondersteuning ouders (n=1)

Vraag 5: waarmee kun je inwoners voor je gevoel soms niet zo goed helpen? Geef voorbeelden.	
Complexe vragen/multiproblematiek	Complexe vragen (n=1) Multiproblematiek (n=1)
Huisvesting	Woning (n=6)
Regels / regelingen	Onduidelijke regelingen (n=1) Onmogelijkheid regels (n=1) Gebrek aan overzicht door digitale communicatie (n=2)
Persoonlijke problemen	Eenzaamheid na dood partner (n=1) Persoonlijke problemen (n=1) Maatschappelijk werk (n=1) Scheidingen (n=1)
Overige zaken	Huishoudelijke hulp (n=1) Langdurige hulp (n=1) Overige problemen dan financieel (n=1)

Vraag 6a: Is er een bepaalde instructie voor vrijwilligers?	
Ja	Instructie (n=4) Begeleiding coördinator (n=1) Bij aanvang informatie over verwachtingen (n=1) Cursus/trainingen (n=2) Privacy, geheimhouding, respect (n=1) Werkdocument (n=1) Werkstructuur (n=1)
Nee	Nee (n=2)

Vraag 6b: hoe ga je daarmee om?	
Afhankelijk van vraag	Afhankelijk van behoefte hulpvrager (n=1) Afhankelijk van vraag gaat vrijwilliger alleen op huisbezoek (n=1) Hangt af van wat nodig is (n=1) Afwijken als nodig is (n=1) Doorverwijzen naar beroepskracht als daar behoefte aan is (n=1) Complex dan beroepskracht inschakelen (n=1)
Rol vrijwilliger	Vrijwilliger als huisbezoeker en verbinder (n=1) Vrijwilliger heeft geen eindverantwoordelijkheid (n=1)
Overleggen met professional	Casusoverleg met beroepskracht (n=2) Overleg met coördinatoren (n=1)
Mij eraan houden	Mij eraan houden (n=2)

Vraag 7: aan welke gemeentelijke minimaregeling hebben inwoners de meeste behoefte volgens jou? Zet de regeling waaraan inwoners de meeste behoefte hebben bovenaan en werk zo naar beneden toe.



Uitleg

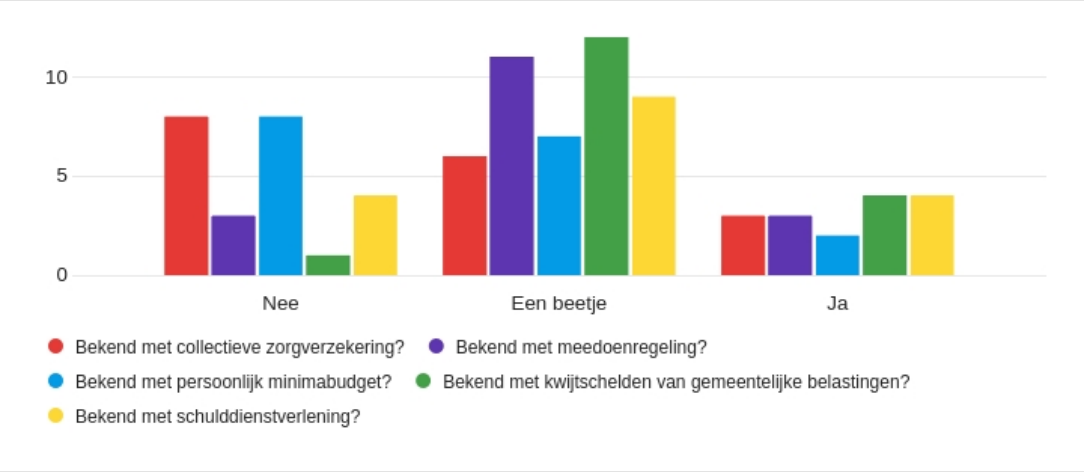
Uit bovenstaande lijngrafiek blijkt dat inwoners volgens de vrijwilligers/beroepskrachten het meest behoefte hebben aan het persoonlijk minimabudget: die wordt het meest bovenaan (op 1: meeste behoefte) gezet. Daarna volgt het kwijtschelden van gemeentelijke belastingen, de Meedoenregeling, de collectieve zorgverzekering (gemeentepolis) en als laatste schulddienstverlening.

Vraag 8: in hoeverre vind je dat de minimaregelingen en/of schulddienstverlening inwoners helpen?

Oorzaken waarom ze goed helpen	Geeft inzicht in uitgavenpatroon (n=1) Geeft meer financiële ruimte (n=2) Geeft zekerheid (n=1) Geeft keuzevrijheid in besteden geld (n=1) Schuldhulp helpt voor perspectief inwoners (n=1) Helpen schulden voorkomen (n=1) Helpen uit schulden te komen (n=1)
Oorzaken waarom ze enigszins helpen	Afhankelijk van hoe inwoner het oppakt (n=1) Bijzondere bijstand is te smal (n=1) Duurt lang, gevolg schulden (n=1) Landelijk systeem klopt niet (n=1)
Oorzaken waarom ze niet helpen	Afgang om steun te vragen (n=1) Behoefte aan autonomie (n=1) Nog te onbekend (n=1) Moeilijke taak (n=2)

Vraag 9: Hoe zouden de minimaregelingen en de schulddienstverlening volgens jou beter kunnen? Wat kan de gemeente beter doen?	
Verbeteringen rondom aanvragen	Men moet veel financiële informatie opgeven (n=1) Fysiek loket waar aanvraag gedaan kan worden (n=1) Automatisch uitkeren (n=2) Niet zo ingewikkeld maken (n=2) Nog laagdrempeliger worden (n=1) Regelingen koppelen (n=1)
Verbeteringen rondom communicatie van de regelingen	Rekening houden met niet-digitaal vaardige inwoners (n=1) Andere kanalen dan gemeentenieuws (n=1) Anders dan alleen schriftelijk informeren (n=1) Bekender maken (n=2) Actief bewoners benaderen met informatie waar ze recht op hebben (n=1)
Verbeteringen rondom bekendheid	Voor inwoners onbekend of ze er recht op hebben (n=1) Voor inwoners onbekend welke regeling zelf te regelen is (n=1) Voor inwoners onbekend wie ze moeten benaderen voor aanvragen regeling (n=1) Inwoners zijn niet bekend met bestaan ervan (n=2)
Eerste contact verbeteren	Eén contactpersoon zodat inwoner één keer verhaal moet vertellen (n=1) Eerste contact niet met screeners (n=1)
Verbeteringen rondom inhoud	Meedoenregeling ook voor uiteten (n=1) Menselijke maat bij bijzondere bijstand (n=1) Schulden overnemen (n=2)

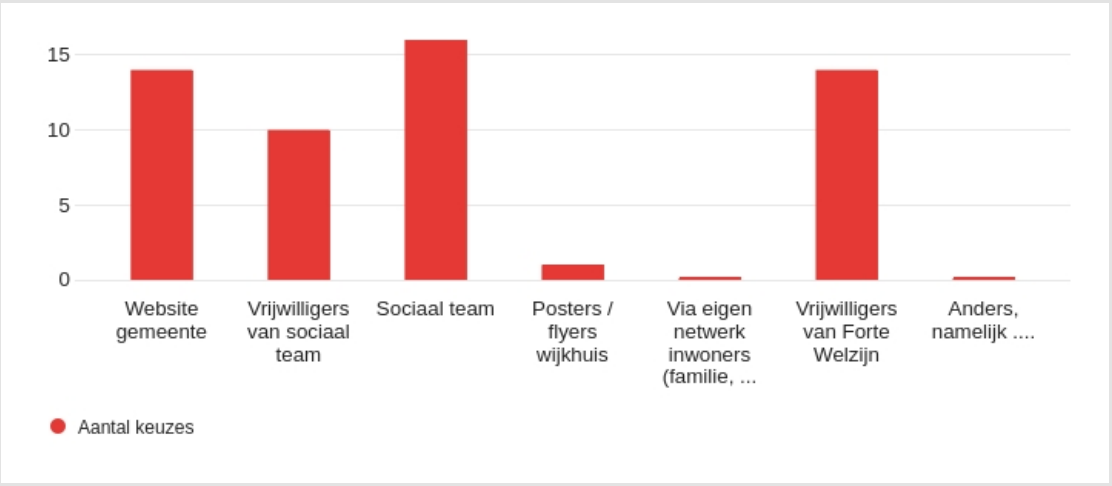
Vraag 10: Geef aan in hoeverre inwoners die zich bij jou melden, bekend zijn met de genoemde regeling.



Uitleg

Uit bovenstaande staafdiagram volgt dat inwoners volgens vrijwilligers/beroepskrachten het meest bekend zijn met het kwijtschelden van gemeentelijke belastingen en de schulddienstverlening. De collectieve zorgverzekering (gemeentepolis) en het persoonlijk minimabudget zijn het minst bekend bij inwoners.

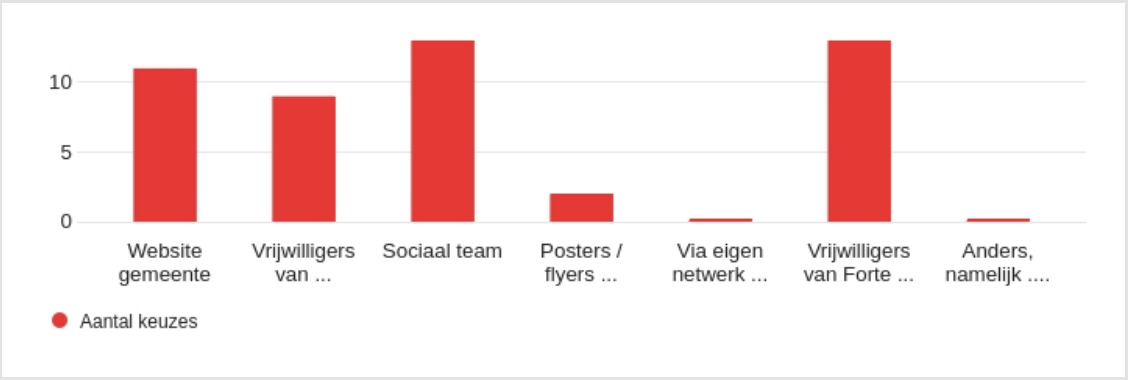
Vraag 11: Hoe komen inwoners die hulp nodig hebben, te weten welke minimaregelingen er zijn?



Uitleg

Uit bovenstaande staafdiagram volgt dat inwoners volgens vrijwilligers/beroepskrachten het meest van het bestaan van minimaregelingen afweten via het sociaal team n=16), vrijwilligers (n=24) en de website van de gemeente (n=14). Posters/flyers wijkhuis wordt het minst gekozen (n=1) en via eigen netwerk wordt helemaal niet gekozen. Onder de optie “anders namelijk” noemen de respondenten nog: via andere inwoners (n=1), brief van gemeente bij bijstandsuitkering (n=1), gemeentenieuws (n=2), voorlichting in bijv. huiskamers (n=1).

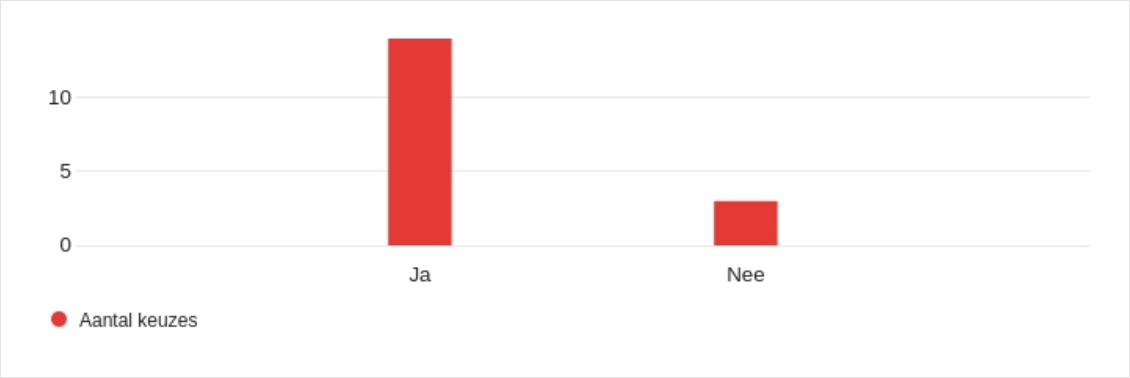
Vraag 12: Hoe komen inwoners met schuldenproblematiek te weten dat er gemeentelijke schulddienstverlening is? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.



Uitleg

Uit bovenstaande staafdiagram volgt dat inwoners volgens vrijwilligers/beroepskrachten het meest van het bestaan de schulddienstverlening afweten via het sociaal team (n=13), vrijwilligers (n=22) en de website van de gemeente (n=11). Posters/flyers wijkhuis wordt het minst gekozen (n=2) en via eigen netwerk wordt helemaal niet gekozen.
Onder de optie “anders namelijk” noemen de respondenten nog: gemeentenieuws (n=1), meerdere mogelijkheden nodig (n=1) en sommigen willen niet geholpen worden en sluiten zich af (n=1).

Vraag 13: Krijg jij de instructie om inwoners die hulp nodig hebben, te wijzen op de minimaregelingen en de schulddienstverlening?



Uitleg

Uit bovenstaande staafdiagram volgt vrijwilligers/beroepskrachten vrijwel altijd een instructie krijgen om inwoners te wijzen op de minimaregelingen (n=14) en er soms geen instructie is om inwoners te wijzen op de minimaregelingen (n=3). Bij de vraag wat die instructie inhoudt, geeft een respondent die eerder koos voor ‘ja er is een instructie’ aan dat er (toch) geen instructie is.

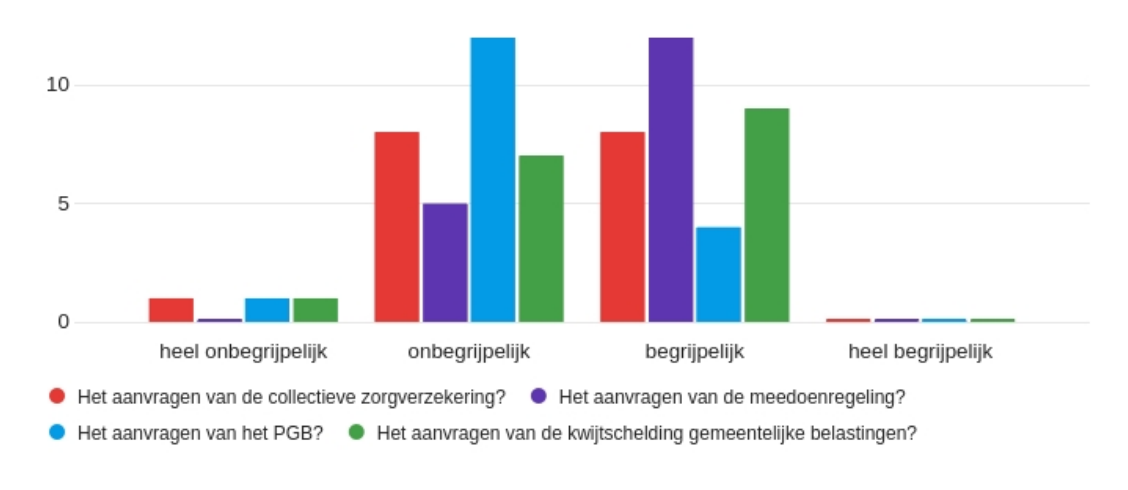
Van de respondenten die aangeven geen instructie te krijgen, zegt 1 respondent dat deze geen behoefte heeft aan een instructie omdat regelingen bekend zijn (n=1), de andere respondent geeft aan dat hij/zij behoefte heeft aan instructie over hoe je het duidelijk kunt overbrengen (n=1).

Vraag 13b: van wie krijg je die instructie?	
Via casusverdeling/werkoverleg	Casusverdeling (n=2) Ervaring met casussen (n=1) Vakgroepoverleg (n=1) Werkoverleg (n=1)
Via collega's	Collega's (n=2) Doorverwijzer (n=1)
Coördinator	Coördinator Forte Geldzaken (n=4) Coördinator Forte Welzijn (n=1)
Via opleiding	Opleiding (n=1) Zit in werkstructuur (n=1)
Via website	Website (n=1)

Vraag 13b: wat houdt die instructie in?
Formulieren aanvragen bij gemeente (n=1)
Invullen van papieren (n=1)
Geven van informatie (n=1)
Op de hoogte brengen van (wijzigingen) regelingen (n=1)
Samen op website kijken (n=1)
Wijzen op minimaregelingen (n=1)
Zelf vragen stellen (n=1)

Vraag 14: Hoe kan de informatievoorziening rondom minimaregelingen en schulddienstverlening volgens jou beter? Welke rol zie jij daarin voor vrijwilligers?	
Andere/meerdere communicatiemiddelen en kanalen	Anders dan alleen krant (n=1) Flyers verspreiden (bieb, gemeentehuis, ouderenbijeenkomsten, scholen) (n=1) Bekendheid via weekblad, scholen, huisartsen, bieb en verenigingen (n=1)
Duidelijker en vaker noemen/vermelden	Beter vermelden op website, via gemeentenieuws via screeners (n=1) Duidelijker (n=2) Vaker (n=1) Vaker noemen in gesprek (n=1)
Eenvoudigere formulieren/regelingen	Eenvoudiger taalgebruik (n=1) Minder complexe formulieren (n=1) Minder complexe regelingen (n=1)
Meer persoonlijk informeren	Als vrijwilliger mensen op mogelijkheden wijzen (n=1) Als vrijwilliger mensen persoonlijk informeren (n=1) Persoonlijke brief van gemeente met info over regelingen (n=1)
Gemeente moet proactieve rol nemen	Doorvragen of bekendheid van regelingen (n=1) Gemeente moet inwoners informeren over waar ze recht op hebben (n=1) Meer voorlichting (n=1) Nieuwe uitkeringsgerechtigden informeren bij toekenning uitkering (n=1) Proactief sociaal team: bellen/huisbezoeken (n=1) Proactieve benadering van gemeente met juiste informatie (n=1)

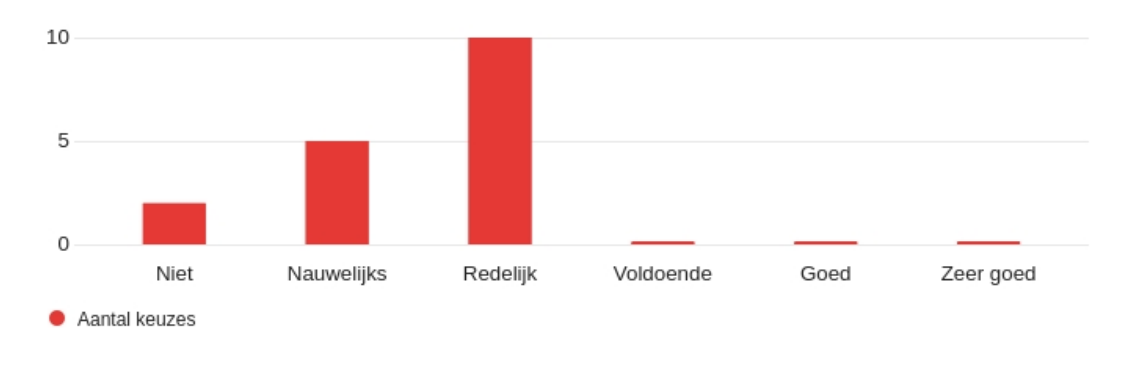
Vraag 15: geef hieronder per minimaregeling aan hoe begrijpelijk je het aanvragen ervan vindt.



Uitleg

Uit bovenstaande staafdiagram volgt dat vrijwilligers/beroepskrachten het aanvragen van het persoonlijk minimabudget (PGB) van alle regelingen het meest ‘onbegrijpelijk’ vinden (n=12). Het aanvragen van de Meedoenregeling vinden ze het van alle regelingen het meest ‘begrijpelijk’ (n=12). Niemand vindt het aanvragen van de Meedoenregeling ‘heel onbegrijpelijk’ (n=0) en 5 respondenten (n=5) vinden het ‘onbegrijpelijk’. Het aanvragen van de collectieve zorgverzekering (gemeentepolis) en kwijtschelding gemeentelijke belastingen scoren ongeveer gelijk. Geen enkele respondent vindt een van de regelingen aanvragen heel begrijpelijk.

Vraag 16: in hoeverre lukt het hulpvragers om zelfstandig een minimaregeling aan te vragen?



Uitleg

Uit bovenstaande staafdiagram volgt dat het volgens vrijwilligers/beroepskrachten inwoners niet (n=2), nauwelijks (n=5) of redelijk (n=10) lukt om zelfstandig een minimaregeling aan te vragen. Het lukt volgens respondenten niemand voldoende, goed of zeer goed.

Vraag 16b: waarom lukt het hulpvragers niet, nauwelijks of redelijk om zelfstandig een minimaregeling aan te vragen?

Eisen rondom bewijsstukken	Bewijsstukken zijn moeilijk te verzamelen (n=4) Gemeente wil papieren gegevens (n=2) Gemeente wil veel informatie (n=4) Veel handmatig (n=1)
Problemen rondom digitale vaardigheid	Digitaal niet vaardig (n=7) Niet in bezig van een computer (n=2)
Formulieren zijn te ingewikkeld	Formulieren hebben moeilijk taalgebruik (n=4) Formulieren zijn ingewikkeld (n=4) Moeilijke vragen (n=1) Te veel formulieren (n=1) Weinig ervaren met formulieren invullen (n=1) Laaggeletterdheid (n=4) Kost veel tijd (n=2)
Overig	Hulp vragen lastig (n=2) Onbekend bij wie ze moeten zijn (n=1) Gemeente is niet bereikbaar (n=1) Stress (n=1)

Vraag 17: Hoe kan het aanvragen van een minimaregelingen beter volgens jou?	
Eenvoudigere/begrijpelijkere regelingen	Duidelijker taalgebruik/eenvoudiger formuleren (n=6) Eenvoudigere regelingen (n=1)
Fysiek loket	Fysiek loket en dan bekendheid geven (n=1) Fysiek loket voor ouderen (n=1) Fysiek loket voor uitleg en ondersteuning van vragen (n=1)
Nadruk op hulp/samen	Bekendheid via alle kanalen dat er hulp is (n=1) Duidelijk maken dat helpende hand kan worden geboden (n=1) Duidelijk maken dat sociaal team naast inwoner staat (n=1) Duidelijk maken dat hulp vragen / krijgen niet stom is (n=1) Samen met iemand (n=1)
Procedure eenvoudiger/makkelijker/duidelijker	Bij gemeente bekende gegevens gebruiken niet laten aanleveren door inwoner (n=1) Betere omschrijving van wat inwoner moet doen/stappenplan (n=2) Eén aanvraag voor meerdere regelingen (n=3) Laagdrempeliger maken (n=1) Minder gegevens vragen als gemeente (n=2) Minder handmatig (n=1) Op formulieren aangeven waar hulp bij invullen te krijgen is (n=1) Procedure vergemakkelijken (n=1)

Vraag 18: Wil je nog andere dingen kwijt over het gebruik van minimaregelingen en de schulddienstverlening door inwoners van de gemeente Overbetuwe? Schrijf die dan hieronder op.

Het gaat de goede kant op, klein tandje erbij zou ik zeggen

.

Hopelijk komen jullie met een goede oplossing/verbetering voor de minima. Vaak ontstaan financiële problemen ook uit omstandigheden die voor het probleem liggen, misschien is daar nog wat in te winnen.

Voor sommigen is het "dweilen met de kraan open"; ieder jaar weer aanvragen. Er wordt niet gekeken naar de uitgaven en of daar nog mogelijkheden zijn voor verbetering van de financiële situatie. Waaraan besteed je je geld?

nee

wellicht meer bekendheid over schulddienstverlening.

Nee

Minimaregeling, zou voor een bredere groep inwoners beschikbaar moeten zijn, meer aanbod

Ik kom steeds vaker tegen dat oudere inwoners het kontakt met de gemeente verliest ivm het digitaliseren van informatie, ook zo met en simpel voorbeeld het gaan stemmen in onze gemeente, stond eerst op FB en pas later in het nieuws blad van Overbetuwe

Het gaat om vertrouwen. Ik was bij een vrouw die de energietoeslag die zij automatisch had gekregen terug wilde storten. Ze was bang dat ze het toch terug moest betalen en wilde daardoor geen toeslagen meer. Als de overheid de burgers niet vertrouwd, vertrouwen burgers de overheid niet meer.

Het is zo jammer dat er zoveel mensen zijn die, ondanks werken, niet in staat zijn om het hoofd boven water te houden. Als inkomens/uitkeringen beter waren dan was er veel minder hulp nodig. De mensen die ik zie hebben helemaal geen gekke dingen gedaan en raken toch in de problemen. Vaak doordat ze het veel te lang zelf hebben willen oplossen. Het wordt als vernederend ervaren om aan te kloppen bij de gemeente.

Nee

Nee

nee.

Persoonlijk minimabudget moet elk jaar opnieuw aangevraagd worden ook als allang duidelijk is dat deze persoon is afgekeurd en nooit meer zal werken: geef hen het volgende jaar gewoon het PMB.

Op dit moment geen suggesties

Inwoners die deze regelingen nodig hebben duidelijk maken dat maatregels er zijn om hun te helpen en het niet als een mislukking zien maar als opstap naar een zelfstandig\fijner leven.

5.4 Conclusie

De vragenlijst is uitgezet onder vrijwilligers van Forte Geldzaken en Forte Welzijn en in totaal 17 keer ingevuld, in totaal door 14 vrijwilligers en 3 beroepskrachten. Volgens de respondenten komen inwoners op verschillende manieren bij hen uit, bijvoorbeeld via het spreekuur, rechtstreeks (na een gesprek op straat of in de winkel) of via screeners. Ook de eerste ontmoeting vindt op verschillende plekken plaats. Opvallend is dat de helft van de respondenten aangeeft dat een inwoner denkt dat de vrijwilliger van de gemeente is en ongeveer de helft van de respondenten aangeeft dat de inwoner dat niet denkt. De vragen waarmee inwoners zich bij de respondenten melden lopen uiteen, maar zijn grotendeels financieel en/of administratief van aard. Ook vragen over het aanvragen van regelingen, huisvesting of van persoonlijke aard komen voor.

Respondenten geven aan niet met iedere vraag te kunnen helpen, zoals vragen over huisvesting of persoonlijke vragen, maar er wordt ook aangegeven dat zij ervaren inwoners niet te kunnen helpen vanwege strikte regelingen. Het overgrote deel van de respondenten geeft aan bekend te zijn met een werkinstructie, maar wat die **instructie** precies inhoudt en hoe die precies toegepast zou moeten worden, daarop geven respondenten geen eenduidig antwoord.

Op de vraag of de regelingen werken, wordt wisselend gereageerd. Een aantal respondenten geeft aan dat regelingen niet werken, een aantal geeft aan dat ze deels werken en een aantal geeft aan dat ze goed werken. De regelingen zouden volgens de respondenten onder meer verbeterd kunnen worden door een betere en consistentere **communicatie** over de regelingen, wat voor meer bekendheid zorgt. Hierbij kan gedacht worden aan communicatie via meerdere kanalen, duidelijkere en frequentere berichtgeving en een proactievere rol voor de gemeente. Dit komt overeen met wat onderzoeksdeelnemers aangaven in de diepte-interviews. De vrijwilligers hebben daarmee een vrij duidelijk beeld van de problemen rondom de bekendheid van de minimaregelingen.

Naast een betere communicatie, zouden de aanvraag en de inhoudelijke eisen vereenvoudigd kunnen worden. De regelingen worden door geen enkele respondent als heel begrijpelijk of heel onbegrijpelijk ervaren, maar als **onbegrijpelijk** of begrijpelijk. Op de vraag in hoeverre inwoners zelfstandig een regeling aan kunnen vragen, geven respondenten aan dat dit op zijn best ‘redelijk’ lukt. Een aantal respondenten geeft zelfs aan dat dit nauwelijks of niet lukt. Geen enkele respondent geeft aan dat een inwoner zelfstandig in voldoende mate een regeling aan kan vragen. Verbeteringen die worden aangedragen door de respondenten zijn het vereenvoudigen van de procedure, faciliteren om het samen te doen en de aanvraag makkelijker maken en in begrijpelijke taal.

De respondenten noemen het **PMB** de nuttigste regeling voor inwoners, maar geven ook aan dat die regeling het minst bekend is onder de inwoners. Uit de diepte-interviews over de minimaregelingen blijkt inderdaad dat het PMB vaak langere tijd onbekend is bij inwoners. Opvallend is dat hier niet vaker op

gewezen wordt. Dat de collectieve zorgverzekering door de respondenten als het minst nuttig wordt gezien, is logisch. Voor bepaalde inwoners kan een andere ziektekostenverzekering voordeliger zijn.

14 van de 17 respondenten geven aan actief op de minimaregelingen te wijzen, maar uit de diepte-interviews blijkt dat dit vaak (langere tijd) niet gebeurt. Uit de interviews haalden we op dat onderzoeksdeelnemers niet altijd (op tijd) werden gewezen op regelingen door vrijwilligers (en de gemeente). Ook de manier waarop de respondenten aangeven dat inwoners bekend raken met minimaregelingen (via de website, het sociaal team, of vrijwilligers), conflicteert met hoe inwoners zelf aangeven met minimaregelingen in aanraking komen, namelijk via het **sociale netwerk** (via via).

6 CONCLUSIES

In dit onderzoek stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Waarom gebruikt een deel van de inwoners van Overbetuwe die in armoede leeft, het gemeentelijke aanbod aan minimaregelingen niet of nauwelijks?

2. Op welke manier maken inwoners die bekend zijn met de Meedoenregeling, (geen) gebruik van de Meedoenregeling?

We hebben informatie hierover opgehaald door middel van diepte-interviews met inwoners van Overbetuwe, een focusgroepinterview met professionals en een vragenlijst onder vrijwilligers en beroepskrachten van Forte Welzijn en Forte Geldzaken.

Uit de resultaten blijkt dat gemeentelijke regelingen niet toegankelijk genoeg zijn. Om gebruik te kunnen maken van de gemeentelijke minimaregelingen, is het immers belangrijk dat inwoners de minimaregelingen die zij nodig hebben, kunnen **vinden**, **begrijpen** wat ze inhouden (en kunnen aanvragen) en dat deze regelingen ook te **gebruiken** zijn, doordat ze voldoen aan de behoefte van de gebruiker.



Op elk van deze niveaus gaat het, soms in meerdere en soms in mindere mate, mis, zo blijkt uit dit onderzoek. Hierdoor kan de inwoner niet altijd (goed) gebruik maken van minimaregelingen.

Hieronder laten we per onderdeel (zoeken & vinden, begrijpen én gebruiken) zien waar het precies misgaat. We maken daarbij onderscheid tussen interne en externe factoren.

- **Interne factoren**: factoren waar de gemeente (directe) invloed op heeft en waar de gemeente dus iets aan zou kunnen doen.
- **Externe factoren**: factoren waar de gemeente niet of nauwelijks (directe) invloed op heeft

6.1 Zoeken en vinden

6.1.1 Interne factoren

Uit de diepte-interviews, het focusgroepinterview en de vragenlijst blijkt dat inwoners onvoldoende bekend zijn met het bestaan en de inhoud van de gemeentelijke minimaregelingen (“heb ik er recht op?”). Als een inwoner niet weet dat ze bestaan, kan die er niet naar op zoek gaan en kan die ze ook niet vinden. Er wordt gesignaleerd dat de gemeente daarin een passieve rol aanneemt, althans: pro-actiever zou mogen optreden in het bekend maken van regelingen bij inwoners.

Daarnaast zijn er inwoners die wel weten dat er iets bestaat, maar niet of dat vanuit de gemeente is of wie ze moeten benaderen, wat ook een belemmering vormt voor het vinden van een regeling. Ook moeten inwoners veel moeite doen om de juiste informatie te krijgen. Contact met de gemeente lukt niet altijd (bereikbaarheid) of inwoners worden van het kastje naar de muur gestuurd. Ook zijn er inwoners die negatieve ervaringen hebben met de gemeente bij het vragen om hulp voor wie de drempel daarna te hoog is om opnieuw contact op te nemen, als ze op zoek zijn naar financiële hulp. Inwoners die wel in beeld zijn bij gemeente/het sociaal team, geven ook wel aan dat ze niet altijd alle en de juiste informatie hebben ontvangen. Zij lijken een bepaalde mate van willekeur te ervaren. Vrijwilligers geven aan dat ze de instructie krijgen om inwoners op de minimaregelingen te wijzen, maar toch ervaren inwoners niet altijd dat ze volledig en juist zijn geïnformeerd. Het valt op dat de antwoorden over wat de instructie voor vrijwilligers precies inhoudt en van wie de instructie komt, variëren.

Een andere grote belemmering voor inwoners is dat informatie over de minimaregelingen vooral op de website te vinden is, waarmee de regelingen voor de groep niet-digitaal vaardige inwoners niet goed vindbaar zijn.

Hoewel vrijwilligers aangeven dat inwoners die hulp nodig hebben, dit vooral weten via de website, vrijwilligers en het sociaal team, blijkt uit de interviews met inwoners iets anders. Inwoners die gebruik maken van minimaregelingen vertellen dat ze vooral via via bekend zijn geraakt met de regelingen, doordat ze erop werden gewezen door een familielid, vriend of bekende, waarna ze er actief naar op zoek zijn gegaan en de minimaregelingen hebben gevonden. Niet iedereen heeft echter een groot

sociaal netwerk. Inwoners die weinig in contact staan met andere inwoners, hebben nu minder kans om op de hoogte te zijn van het bestaan de minimaregelingen dan inwoners met een sterk sociaal netwerk. Zij zullen de minimaregelingen minder goed kunnen vinden.

Dan zijn er inwoners die onvoldoende probleembesef hebben en dus niet op zoek gaan naar regelingen en deze niet zullen vinden. Bij deze groep moet eerst probleembesef worden gecreëerd.

6.1.2 Externe factoren

Er zijn inwoners die de regelingen niet willen vinden/er niet naar op zoek zijn, omdat ze autonoom willen blijven en/of niet afhankelijk willen zijn van de gemeente. Zo hebben we inwoners gesproken die een grote behoefte hebben om zelfstandig te zijn en daarom zelf voor extra inkomsten zorgen door zwart wat bij te verdienen. Dat stelt ze in staat toch het hoofd boven water te houden en niet hun hand op te hoeven houden bij de gemeente. Achter deze redenen zitten vaak sterke ideologische en/of politieke overtuigingen.

Ook heerst er wantrouwen richting de overheid in het algemeen, deels ingegeven door de Toeslagenaffaire. Inwoners maken niet scherp het onderscheid tussen de Belastingdienst en de gemeente, waardoor het wantrouwen richting de Belastingdienst het vertrouwen in de gemeente in de weg staat.

Als laatste staan schaamte over geldzorgen en de daarbij gepaard gaande minderwaardigheidsgevoelens ook de in weg om op zoek te gaan naar regelingen/hulp.

6.2 Begrijpen

6.2.1 Interne factoren

Een groot probleem dat inwoners zelf aangeven en dat professionals en de vrijwilligers onderschrijven, is dat de regelingen onduidelijk zijn en moeilijk te begrijpen zijn, doordat er ingewikkelde taal wordt gebruikt. Ook de aanvraagprocedure is complex, is per regeling anders en vraagt dus veel van de inwoner. De regelingen, die dus als onbegrijpelijk worden ervaren, moeten steeds opnieuw worden aangevraagd, terwijl gegevens van inwoners bekend zijn bij de gemeente en van sommige inwoners bekend is dat zij er altijd recht op zullen hebben.

Daarnaast vraagt de gemeente om informatie op papier, terwijl veel informatie tegenwoordig digitaal wordt verstrekt (denk aan loonstrookjes). Vrijwilligers geven aan dat niemand van de inwoners die bij hen terechtkomt voldoende, goed of zeer goed in staat is om zelfstandig een minimaregeling aan te vragen.

6.2.2 Externe factoren

Vrijwilligers geven aan dat onder de inwoners die zij helpen, laaggeletterdheid een groot probleem is en de regelingen voor laaggeletterden al helemaal te complex en onbegrijpelijk zijn. Ook missen inwoners overzicht door de digitale communicatie vanuit de overheid: informatie is versnipperd te vinden en moet bijeengeraapt worden. Daarnaast ervaren inwoners die geldzorgen hebben, vaak stress waardoor het bij hen aan energie ontbreekt om zich – naast alle zorgen – ook nog eens te verdiepen in de wirwar van regelingen.

6.3 Gebruiken

6.3.1 Interne factoren

De minimaregelingen voldoen niet altijd aan de behoefte van de inwoner. Inwoners willen zelf een minimaregeling aanvragen of in meer algemene zin wegwijs worden binnen de gemeente. Meerdere inwoners benoemen de behoefte aan knowhow, die leidt tot een hogere mate van zelfstandigheid. De onbekendheid van (de inhoud van) regelingen en de niet proactieve houding van de gemeente daarin (zoeken & vinden) en de complexiteit (begrijpen) van de regelingen helpen daarin niet mee.

Wat een bepaalde regeling biedt aan hulp/ondersteuning sluit ook niet altijd aan op de behoefte van de inwoner. Dat zien we het duidelijkst terug bij de Meedoenregeling. Hoewel deze regeling goed vindbaar is doordat er via via veel bekendheid aan wordt gegeven, en de aanmeldprocedure als eenvoudig wordt ervaren, sluit het aanbod niet altijd even goed aan bij de behoefte van de inwoners die er gebruik van maken.

Uit de interviews blijkt namelijk dat de onderzoeksdeelnemers over het algemeen erg blij zijn dat de Meedoenregeling bestaat, maar dat het aanbod van de Meedoenregeling verbeterd kan worden. Dat is in eerste instantie gelegen in de definitie van ‘meedoen’ die gehanteerd wordt. Zo kan het bedrijven van sport als meedoen worden beschouwd, maar is dat in de ogen van de onderzoeksdeelnemers niet per definitie het geval. Sociale contacten, iets kunnen kopen zonder elk dubbeltje te hoeven omdraaien, je kinderen nieuwe schoenen kunnen geven, je kapotte beeldscherm kunnen vervangen of een lekker broodje kunnen eten, kan ook een vorm van meedoen zijn.

De gemeente heeft geconstateerd dat de Meedoenregeling veel wordt gebruikt voor kleding en niet voor meedoen in de zin van meer sporten en bewegen. Dat komt mede omdat niet al het aanbod even voordelig is, er voor sport beperkte mogelijkheden zijn/aanbod is of er geen sprake is van een jaarabonnement en men dus moet bijbetalen. Ook wordt genoemd dat het aanbod primair gericht is op Elst.

Onderzoeksdeelnemers zouden nog meer mee willen doen. Daarvoor mag het aanbod voor tieners en volwassenen echter uitgebreid worden, ook met niet-sportgerelateerd aanbod en breder aanbod dan voornamelijk lokaal. Ook wordt benoemd dat het aantal punten iets hoger zou mogen zijn.

Verder kan nog worden genoemd dat het gebruik van de regeling wel de nodige planning vergt, onder andere vanwege de verwerkingstijd. Ook de website en de helpdesk daarachter kunnen gebruiksvriendelijker worden ingericht.

6.3.2 Externe factoren

Wat een bepaalde regeling biedt aan hulp/ondersteuning sluit ook niet altijd aan op de behoefte van de inwoner en dan is het eerder een externe factor dan interne factor, omdat de gemeente dat niet eigenstandig kan aanpassen. De gemeentepolis bijvoorbeeld dekt niet altijd de kosten die inwoners maken voor zorg die ze nodig hebben, waardoor ze geen gebruikmaken van deze regeling.

6.4 Vooruitblik

De conclusies vormen, samen met de inbreng die is opgehaald tijdens een brainstormsessie, de basis voor de oplossingsrichtingen en aanbevelingen. Deze worden in hoofdstuk 7 behandeld.

7 OPLOSSINGEN EN AANBEVELINGEN

Hieronder worden verschillende oplossingen aangedragen op het gebied van zoeken & vinden, begrijpen en gebruiken, zoals die tijdens de brainstormsessie zijn aangedragen en die de gemeente Overbetuwe zou kunnen oppakken.

7.1 Brainstormsessie

7.1.1 Deelnemers

Bij een brainstormsessie is het van belang dat zoveel mogelijk (relevante) perspectieven worden vertegenwoordigd. De deelnemers aan de brainstormsessie hadden daarom verschillende achtergronden. De volgende groepen/instanties waren vertegenwoordigd:

- Ervaringsdeskundigen (o.a. op het gebied van schuldhulp/geldzorgen, Meedoenregeling, laaggeletterd zijn)
- Beleids- en kwaliteitsmedewerkers van de gemeente
- Beroepskrachten
- Vrijwilligers
- Woningstichting
- Zorgalliantie

Een gespreksleider leidde de brainstormsessie (zie bijlage 7 voor de getoonde slides) en elk groepje werd begeleid door een onderzoeker van de HAN.

7.1.2 Oplossingen

De groepjes hebben gebrainstormd over een brainstormvraag en vervolgens één of twee ideeën uitgewerkt die snel uit te voeren zijn. Hieronder staat per oplossing een samenvatting weergegeven die is ingekaderd naar de niveaus zoeken & vinden, begrijpen en gebruiken.

Brainstormvraag 1: hoe kan de gemeente de minimaregelingen beter bekend maken?
Niveau: zoeken & vinden, begrijpen

Oplossing 1 (zie bijlage 8)

“Eén fysiek loket”

Volgens de bedenkers van deze oplossing is per dorpskern één fysiek loket voor alle burgervragen dé manier om een brede en laagdrempelige toegang tot de gemeentelijke voorzieningen mogelijk te maken. Het fysieke loket zou ruime openingstijden moeten hebben en bemenst moeten worden door een generalist die goed op de hoogte is van de (up-to-date) sociale kaart. Het loket moet naast fysiek ook

telefonisch, digitaal via een QR-code en via whatsapp bereikbaar zijn. Hulpvragen van burgers zouden dan moeten worden (op)gevolgd totdat een best passende oplossing is gevonden.

Oplossing 2 (zie bijlage 8)

"Inzet op de volgende generatie"

Deze oplossing bevat een concreet plan om op bezoek te gaan bij de scholen vanuit de achterliggende gedachte dat je door via alle schoolgaande kinderen indirect ook hun ouders bereikt.
Medewerkers van de gemeente zouden afspraken kunnen maken met de directies en/of docenten van de basis- en middelbare scholen om als gastdocenten aan te sluiten bij themadagen of bepaalde lessen (bijvoorbeeld over buurt en cultuur, burgerschap of maatschappijleer). Passend lesmateriaal, een foldertje voor de ouders en bijvoorbeeld een sleutelhanger voor de kinderen zijn volgens de bedenkers van deze oplossing de benodigdheden om dit plan tot een goed resultaat te brengen.

Oplossing 3

"Gemeente ondersteunt individu in persoonlijk contact"

De derde oplossing sluit enigszins aan op de eerste oplossing (die hierboven is genoemd). De bedenkers van deze oplossing zijn van mening dat persoonlijk contact centraal moet staan. Dit zou kunnen bestaan uit een huisbezoek of gesprekken in buurthuizen. Uitgangspunt daarbij zou moeten zijn dat de gemeente een 'probleemgestuurde' (ook wel 'vraaggestuurde' of 'wensgestuurde') houding aanneemt.

Brainstormvraag 2: hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat haar inwoners volledig geïnformeerd worden?

Niveau: zoeken & vinden, begrijpen

Oplossing 1

"Geldzakenflyer"

In deze oplossing wordt ingezet op een flyer waarmee de huidige versnippering aan informatie kan worden tegengegaan. In deze flyer staat alle belangrijke, relevante en up-to-date informatie over welke regelingen er zijn en hoe/waar je ze kan aanvragen (met een verwijzing naar hulp bijvoorbeeld vanuit Forte Geldzaken). De flyer staat in begrijpelijke taal en is gelinkt aan een ondertitelde animatievideo met uitleg over de regelingen voor laaggeletterde inwoners. Deze flyer kan ook de basis vormen voor het inrichten van een website en/of app met informatie over regelingen.

Deze flyer wordt hét communicatiemiddel waarmee inwoners laagdrempelig worden geïnformeerd. Daarvoor is het nodig dat die breed verspreid wordt. De flyer kan verspreid worden door actieve medewerkers (sociaal team, vrijwilligers), via post en inloopspreekuren van Forte Welzijn en Forte

Geldzaken. Verder moet deze flyer op vindplaatsen worden neergelegd waar de doelgroep kan worden bereikt. Denk hierbij aan de volgende vindplaatsen:

- huisarts
- andere zorgverleners (fysiotherapeut, ergotherapeut)
- apotheek
- supermarkten
- cafetaria
- sportclubs
- zwembaden met diplomazwemmen
- scholen
- woningcorporaties

Resultaat is goed geïnformeerde inwoners van Overbetuwe die weten welke regelingen er zijn, op welke ze recht hebben en hoe ze die regelingen kunnen aanvragen.

Oplossing 2

“Bronbestand”

Om vrijwilligers te ondersteunen inwoners goed en volledig te informeren, is de oplossing “bronbestand” bedacht. Dit is een kennisbanksysteem waar alle up-to-date informatie over regelingen in staat opgenomen. Vrijwilligers kunnen dit kennisbanksysteem gebruiken om de meeste recente en relevante informatie over regelingen te vinden, hoe en waar je ze aanvraagt. Dit vergemakkelijkt het werk van de vrijwilliger, die zich nu zelf door een oerwoud aan informatie heen moet ploegen, voordat hij/zij de inwoner goed kan helpen.

Dit kennisbanksysteem is op begrijpelijkheid ingericht, zodat vrijwilligers er goed mee uit de voeten kunnen en het systeem hanteerbaar is voor ze. Op termijn (na testen met inwoners) kan het systeem ook beschikbaar worden gesteld voor inwoners zelf. Zo kan de zelfredzaamheid van inwoners worden gestimuleerd. Dit kennisbanksysteem kan ook gebruikt worden door professionals/beroepskrachten uit de scoiale teams, maar bijvoorbeeld ook door medewerkers achter een fysiek loket.

In de geldzakenflyer kan verwezen worden naar het kennisbanksysteem, zodat inwoners snel kunnen uitzoeken op welke regelingen ze recht hebben.

Brainstormvraag 3: hoe kan de gemeente het aanbod van de Meedoenregeling blijvend laten aansluiten bij de behoefte van de inwoner?
Niveau: gebruiken

Oplossing 1
"Bereik ouderen"

Om direct te komen tot een betere bekendheid van de Meedoenregeling en te zorgen dat het aanbod ook voor ouderen zal (blijven) aansluiten bij de behoefte wordt geadviseerd om via het 75+-project de ouderen te benaderen. Bij dit 75+-project worden huisbezoeken afgelegd bij ouderen. Daarbij kan de Meedoenregeling specifiek benoemd worden, eventuele rechten op deelname gecheckt worden en wellicht zelfs hulp geboden worden bij de aanvraag van de Meedoenregeling en/of inzet van punten. In ieder geval kan in het gesprek dat met de oudere wordt gevoerd gepeild worden wat de behoefte van de betreffende oudere is bij deelname aan de Meedoenregeling.

Oplossing 2
"Bereik jongeren"

Om het aanbod van de Meedoenregeling goed aan te laten sluiten bij de behoefte van jongeren kunnen pauze-activiteiten worden georganiseerd op scholen om de Meedoenregeling meer bekendheid te geven en jongeren om input te vragen op het huidige aanbod van de Meedoenregeling. Zo zouden jongeren bijvoorbeeld gevraagd kunnen worden het huidige aanbod te bekijken en hun mening te geven over dat aanbod. Als ludiek idee is geopperd om een aantal jongeren een gratis activiteit aan te bieden waarbij ze als tegenprestatie de activiteit moeten evalueren. Dat hoeven dan geen jongeren uit de doelgroep te zijn. Ook jongeren die niet uit de doelgroep komen zullen volgens de deelnemers aan de brainstormsessie wel in staat zijn zich te verplaatsen in de situatie en een mening te geven over het aanbod.

7.2 Aanbevelingen

Naast de hierboven genoemde oplossingen aangedragen tijdens de brainstormsessie, kan de gemeente onderstaande aanbevelingen ook nog meenemen:

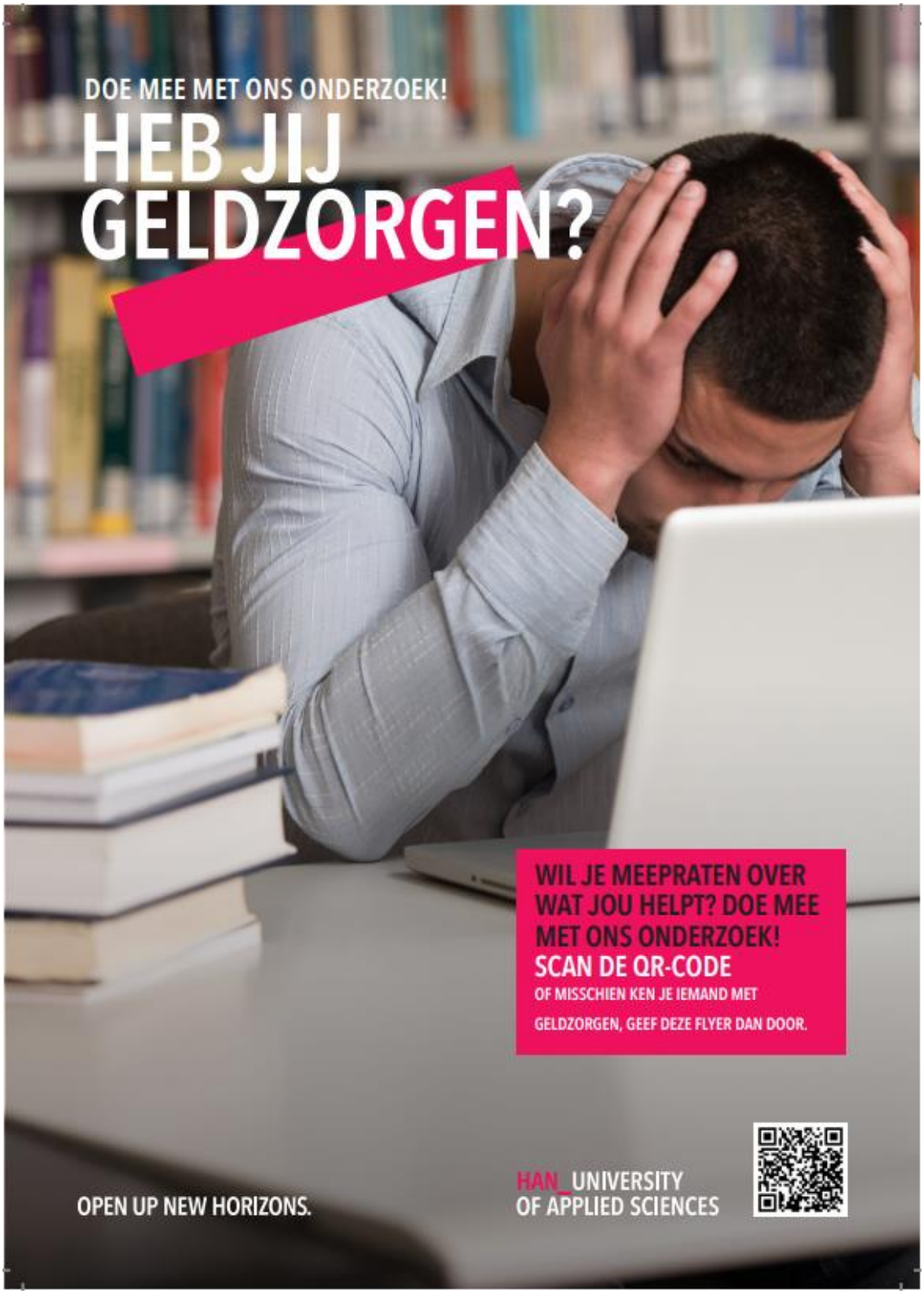
- De Meedoenregeling kan wat betreft laagdrempeligheid als voorbeeld dienen voor andere regelingen.
- Het bereik van de Meedoenregeling is groot. Verwijs bij het aanvragen van de Meedoenregeling naar andere regelingen om het bereik van de andere regelingen te vergroten.
- Benader als gemeente pro-actief inwoners en zet in op verschillende doelgroepen (denk aan: gescheiden vrouwen, statushouders, ouderen).
- Omdat bekendheid met regelingen veel via via gaat, is het belangrijk dat zoveel mogelijk inwoners op de hoogte zijn van het bestaan van de minimaregelingen en dit niet wordt beperkt

tot mensen die mogelijk geldzorgen hebben. Zo kunnen mensen die dicht bij iemand met geldzorgen staan, maar zelf geen geldzorgen hebben, hun naaste informeren.

- Zorg voor één aanvraagsysteem en/of koppel het aanvragen van verschillende regelingen aan elkaar.
- Vrijwilligers hebben een goed beeld van de problemen rondom de regelingen, betrek hen én ervaringsdeskundigen nauw bij het vormgeven van oplossingen.
- Om het aanbod blijvend te laten aansluiten bij de verschillende doelgroepen (jongeren, ouderen, Elst en niet-Elst) is het belangrijk dat hier verder onderzoek naar wordt gedaan.
    - De Zorgalliantie kan dit via (student)onderzoek uitvoeren als het gaat om de behoefte van jongeren binnen de Meedoenregeling. Contactpersoon is Jonathan van Deutekom: j.vandeutekom@han.nl.
    - Bij verder onderzoek naar behoefte aan aanbod dienen ook nadrukkelijk inwoners van buiten Elst te worden betrokken.
- Organiseer consequent werkoverleg tussen beleid en uitvoering, zowel tijdens het schrijven van het beleid als tijdens de uitvoering en bespreek daar gezamenlijke uitdagingen.
- Train medewerkers van de gemeente op hoe zij inwoners te woord staan. Zorg ervoor dat de gemeente zoveel mogelijk met één mond spreekt.

8 BIJLAGEN

8.1 Bijlage 1: wervingsflyer





Onderzoekers Amber en Bas

HET ONDERZOEK

- Wat? Interview van 1 tot 1,5 uur
- Vergoeding? Waardebon van een supermarkt
- Waar? Bij jou thuis of een andere plek die je prettig vindt
- Wanneer? September

PAST HET ONDERZOEK BIJ JOU?

- Je ontvangt elke maand een inkomen van maximaal €1985 (gezin) of €1390 (alleenstaand)
- Je maakt geen gebruik van regelingen van de gemeente / je hebt geen financiële hulp van de gemeente

Meer informatie? Scan de QR-code op de voorkant van de flyer of ga naar de link: https://youtu.be/zvwIK-OEEg0

VRAGEN OF AANMELDEN:
BEL OF APP AMBER OF BAS
06 55 49 33 54 (AMBER)
06 21 38 28 75 (BAS)

HAN-556799-nl-NL-0923-1

HAN-556799-nl-NL-0923-1 2 08-09-2023 12:08:13

8.2 Bijlage 2: topiclist minimaregelingen

Thema's interview:

- Bekendheid
- Toegankelijkheid
- Gebruik
- Effect huidige situatie
- Behoefte gebruiker

Duur interview: 1-1,5 uur

Doelgroep:

- Inwoners van Overbetuwe die recht hebben op minimaregelingen, maar hier geen of nauwelijks gebruik van maken
- Verdeling over wijken en dorpskernen
- Diversiteit deelnemers in geslacht, leeftijd etc.

Introductie

- doel onderzoek
- doel interview
- onze rol, onafhankelijk van gemeente
- anoniem
- geen overhoring, jouw verhaal
- wees open, maar geef aan als je liever niet vertelt

1 - De situatie (15 minuten)

Wat doe je in het dagelijks leven?
Wat is je woonsituatie?
Wat is je financiële situatie? Loop je daarin ergens tegenaan? Hoe is dat?

2 - Hulp (20 minuten)

Krijg je hulp in je financiële situatie?

- Zo ja, van wie? Hoe word je geholpen? Hoe kwam je aan die hulp?
- Zo nee, zou je hulp willen krijgen? Waarin?

Specifiek uitvragen als nog niet genoemd:

Ontvang je hulp van de gemeente?
Ontvang je hulp gericht op je financiën van de gemeente?

3 - Regelingen (35 minuten)

Maak je gebruik van minimaregelingen? Zo ja, welke?
Ben je bekend met de minimaregelingen? Zo ja, welke?

Specifiek uitvragen als nog niet genoemd [ben jij bijvoorbeeld wel/ook bekend met … misschien hebben inwoners er via-via wel van gehoord – daar proberen achter te komen]:

- Meedoenregeling
- Collectieve ziektekostenverzekering
- Persoonlijk minimabudget

- Kwijtschelden gemeentelijke belastingen

Ja, gebruik [let op: maximaal drie-vier inwoners]
Wat betekent de regeling voor je? Helpt het?

- Doorvragen reden: waarom helpt het (niet)?
- Doorvragen effect: waarmee helpt het? Heb je een voorbeeld wat je anders doet met de regeling?

Hoe werd je bekend met de regeling? Wat was goed? Wat kan beter?
Hoe was het aanvragen van de regeling? Wat was goed? Wat kan beter?
Sluit de regeling aan bij jouw behoefte?
Zou de regeling nog beter kunnen?
Of zijn er andere dingen waarmee je meer geholpen zou zijn?

Geen gebruik, maar wel bekend
Waarom maak je geen gebruik van de regeling?
Wat zou je wel helpen?
Wanneer zou je er wel gebruik maken van de regeling? Wat zou de gemeente anders moeten doen?
Hoe werd je bekend met de regeling?
Weet je wanneer je recht hebt op de regelingen?
Weet je waar je de regelingen kan aanvragen? En hoe je dat moet doen?

Geen gebruik en niet bekend
Ben je ooit op zoek gegaan naar financiële hulp? Waarom wel/niet? ['hoezo ken jij dit niet?': erachter proberen te komen waarom iemand niet weet dat de gemeente minimaregelingen biedt en wat iemand nodig heeft]
Zou je financiële hulp willen ontvangen van de gemeente?
Waar zou je mee geholpen zijn?
Hoe zou de gemeente de regelingen bekender kunnen maken?
Hoe zou je geïnformeerd willen worden?

4 - Gemeente algemeen (10 minuten)

Op beeld van de gemeente ingaan voor zover dat nog niet duidelijk is geworden uit antwoorden op voorgaande vragen:
Welk beeld heb jij van de gemeente?
Wat is jouw ervaring met de gemeente?

Outro (10 minuten)

Wil je nog wat kwijt?

- Bedanken
- Cadeaubon
- Hoe wij hiermee verder gaan

8.3 Bijlage 3: codegroepen minimaregelingen

Codegroepen (thema's) en subcodes onderzoeksvraag 1 (op alfabetische volgorde)

Behoefte (thematisch) - Autonomie (open) - Baan (open) - Computer, tablet, telefoon (open) - Eenvoudige website (open) - Financiële hulp (thematisch) - Gehoord worden (open) - Gelijkwaardigheid (open) - Gezonde voeding (open) - Iets extra's (open) - Kinderen (thematisch) - Kleding (thematisch) - Knowhow (open) - Laagdrempelig contact (thematisch) - Proactieve benadering (thematisch) - Reservepotje (open) - Sluit aan (thematisch) - Sluit niet aan (thematisch) - Sociaal contact (open) - Sporten (thematisch) - Sport kinderen (thematisch) - Zwemles (open)	**Beeld gemeente (thematisch)** - Afstandelijk (open) - Bureaucratisch (open) - Conservatief (open) - Elst-georiënteerd (open) - Kwetsend (open) - Negatief (open) - Neutraal (open) - (Niet) meedenkend (open) - Niet transparant (open) - Onbegrijpelijke taal (open) - Onpersoonlijk (open) - Passief (open) - Persoonlijk (open) - Positief (open)
Gebruik (thematisch) - Duidelijk (open) - Eenvoudig (thematisch) - Lastig (thematisch) - Lastig – taal (open) - Lastig – veel informatie (open) - Veel plannen (open) - Website gebrekkig (open)	**Onbekendheid (thematisch)** - Bestaan regelingen (thematisch) - Digitaal niet vaardig (open) - Geen beltegoed (open) - Onbekend met diensten gemeente (open) - Inhoud regeling (thematisch) - Voorwaarden regeling (thematisch)
Persoonlijke omstandigheden (open) - (politieke) Overtuiging (open) - Assertief (open) - Beschadigd zelfvertrouwen (open) - (zwart) bijverdienen (open) - Buitenlandse opleiding (open) - Eigen woning (open) - Geen behoefte (open) - Life events (open) - Mantelzorg (open) - Ontkennen (open) - Samenwonend (thematisch) - Schaamte (thematisch) - Schulden (thematisch) - Taalbarrière (open) - Vrijwilligerswerk (open) - Werkend (open)	**Tips (open)** - Besteed minder uit (open) - Creëer binding (open) - Gebruik vereenvoudigen (open) - Hoe bekender maken (thematisch) - Houd een enquête (open) - Jaarabonnement (open) - Vergroot aanbod (thematisch)

Wantrouwen (thematisch) - Instanties (open) - Overheid – algemeen (thematisch) - Techniek (open)	**Wel bekend (thematisch)** - Automatisch geactiveerd (thematisch) - Brief (open) - Flyers (open) - Kledingbank (open) - Lokale krant (thematisch) - Niet toegelicht (open) - Sociaal team (thematisch) - Toeval (open) - Website (thematisch)
Willekeur (open) - (handelend) Ambtenaar (open) - Sociaal netwerk (thematisch) - Systeem (open) - Vluchtelingenwerk (thematisch) - Vrijwilligerswerk (thematisch)	

8.4 Bijlage 4: topiclist Meedoenregeling

Wat fijn dat je mee wilt doen aan ons onderzoek.
Ik wil het graag met je hebben over de Meedoenregeling van de gemeente Overbetuwe. Ik zal je een aantal vragen stellen over deze regeling en krijg daar graag een antwoord op. De antwoorden zullen door ons worden verzameld en op basis daarvan stellen we een rapport op aan de gemeente over de Meedoenregeling. Je antwoorden zullen vertrouwelijk worden behandeld en je naam komt ook niet terug in het rapport. Ik neem het gesprek op en maak aantekeningen zodat ik het na afloop goed kan verwerken in het rapport en niets vergeet. Daarna vernietig ik de opname en aantekeningen. Het interview duurt maximaal 1,5 uur. Heb je wellicht nog vragen voordat we met het interview beginnen?

1 - Gebruik (10 minuten)
Gebruik je de Meedoenregeling? Kan je daar iets over vertellen?
- Wat is de reden geweest om wel / niet mee te doen?

2 - Bekendheid (15 minuten)
Hoe wist je dat de Meedoenregeling bestond?
Heb je van anderen gehoord hoe zij van het bestaan van de Meedoenregeling wisten?
Wist je meteen of je ook in aanmerking zou komen voor de Meedoenregeling?
Hoe kan de gemeente er volgens jou voor zorgen dat de Meedoenregeling (beter) bekend is bij de mensen die ervoor in aanmerking komen?

3 – Toegankelijkheid en gebruik (15 minuten)
Hoe heb je aanmeldprocedure van de Meedoenregeling ervaren?
- kan je daar wat meer over vertellen?
- was het aanmelden eenvoudig?
- wat vond je er wel/niet goed aan?

Hoe vind je het gebruik van de Meedoenregeling? Kan je daar wat meer over vertellen?
- is het makkelijk/moeilijk in gebruik?
- wat kan er volgens jou verbeterd worden om het gebruik (nog) beter te maken?

4 - Effect (15 minuten)
Wat vind je van de Meedoenregeling in het algemeen? Kan je daar wat meer over vertellen?
Waarvoor heb je het tegoed gebruikt?
- Heb je het tegoed voor jezelf gebruikt?
  - Zo ja, waarvoor heb je het tegoed gebruikt?
- Heb je het tegoed voor gezinsleden gebruikt?
  - Zo ja, voor wie heb je het gebruikt?
- Heb je het tegoed (ook) ingezet voor sport- en beweegaanbod?
  - Wat is de reden van wel/niet gebruik?
    - Zo ja, voor wie heb je het ingezet (leeftijd)?
    - Hoe oud zijn degene voor wie je het tegoed hebt ingezet?

Welke invloed heeft de Meedoenregeling gehad op je leven?
Wat is meedoen voor jou? In jouw ogen: in hoeverre lukt het om “mee te doen” met de samenleving?

5 - Behoefte (10 minuten)
Zou je meer willen “meedoen”? Zo ja, waarin / op welke manier?
- Wat is de reden dat dit nu nog niet lukt?
- Waar zou je in geholpen willen worden?

- Kan de gemeente hier een rol in spelen?
- Heb je een tip voor de gemeente ter verbetering van de regeling?

Overweeg je (meer) gebruik te maken van de sport- en beweegmogelijkheden?
- Wat is daar de reden van?
- Zou je, op het moment dat sport- en beweegaanbod geen punten zou kosten, daar (meer) gebruik van willen maken?

Hoe tevreden of ontevreden bent u over de Meedoenregeling?
- Kun je een rapportcijfer geven van 0-10. 0 betekent helemaal niet tevreden en 10 betekent helemaal tevreden.

Gemeente algemeen **(10 minuten)**

Op beeld van de gemeente ingaan voor zover dat nog niet duidelijk is geworden uit antwoorden op voorgaande vragen:
Welk beeld heb jij van de gemeente?
Wat is jouw ervaring met de gemeente?

Outro (**10 minuten)**

Dit is het einde van het interview. Is wat jou betreft alles aan de orde gekomen over de Meedoenregeling? Wil je nog iets toevoegen?

- Bedanken
- Cadeaubon
- Hoe wij hiermee verder gaan

8.5 Bijlage 5: codegroepen Meedoenregeling

Codegroepen (thema's) en subcodes Meedoenregeling (op alfabetische volgorde)

BEHOEFTE (7 subcodes)

- Betere informatie
- Dagje uit / avondje uit / kopje koffie in een restaurant
- Meedoen-regeling versus Gelrepas
- Ouderbijdrage school uit punten voldoen
- Uitbreiding van (sport)aanbod
- Vervoer van en naar de (sport)locatie / winkel
- Wil meer meedoen

BEKENDHEID (7 subcodes)

- Door gemeente gewezen op de Meedoenregeling
- Onbekend vanwege taalbarrière of onvoldoende digitale vaardigheden
- Onduidelijkheid over criteria Meedoenregeling
- Via het eigen netwerk bekend geworden met Meedoenregeling
- Via Sociaal team gewezen op de Meedoenregeling
- Via Stichting Leergeld bekend geworden met de Meedoenregeling
- Via Vrijwilligerswerk bekend geworden met de Meedoenregeling

CIJFER (1 subcode)

- Cijfer voor Meedoenregeling

DEFINITIE VAN MEEDOEN (1 subcode)

- Definitie van Meedoen

EFFECT (2 subcodes)

- Extra financiële ruimte door de Meedoenregeling (wordt als positief ervaren)
- Regie gekregen op bepaalde uitgaven (wordt als belangrijk ervaren)

GEBRUIK (24 subcodes)

- Aanbod beperkt zich tot deel van het jaar
- Aanbod sluit niet aan op behoefte
- Eigen bijdrage werkt beperkend voor gebruik

- Ingezet bij Scapino
- Ingezet voor een uitje
- Ingezet voor een fiets
- Ingezet voor kapper
- Ingezet voor (sport)kleding
- Ingezet voor schoenen
- Ingezet voor sport: judo
- Ingezet voor sport: voetbal
- Ingezet voor sportschool
- Ingezet voor tegoedbon
- Ingezet voor telefoon/laptop/accessoires voor telefoon of laptop
- Ingezet voor zwemles
- Ingezet voor zwemmen
- Inzetten punten is eenvoudig
- Na inzet punten zelf contact moeten zoeken voor abonnement is vervelend
- Onvoldoende digitaal vaardig om zelfstandig gebruik van te maken
- Onvoldoende kunnen plannen om efficiënt gebruik van te kunnen maken
- Onvoldoende taalvaardig om zelfstandig gebruik van te maken
- Verwerkingstijd punten werkt beperkend
- Website functioneert (soms) niet goed
- Website is onduidelijk

GEMEENTE (6 subcodes)

- Actieve(re) opstelling verwacht
- Beeld gemeente
- Beschikt over voldoende informatie voor directe toekenning
- Nauwelijks contact mee
- Niet goed bereikbaar
- Argwanende houding tegenover gemeente

OVERIG (4 subcodes)

- Gelrepas
- Gezondheidsproblemen
- Mantelzorger
- Schaamte

TIPS (12 subcodes)

- Communiceer duidelijker / begrijpelijker / volledi ger over alle regelingen
- Geef de mogelijkheid om punten bij te verdienen
- Help deelnemers schaamte te doorbreken
- Kijk beter naar persoonlijke omstandigheden en weeg die mee
- Maak duidelijk welke producten via andere wegen te verkrijgen zijn
- Maak niet digitaal aanmelden en gebruik mogelijk
- Pas meerdere manieren van reclame toe
- Punten beter verdelen binnen het jaar en over jaren heen
- Vast aanspreekpunt
- Verbeter de website
- Verplichte hulp bij eerste gebruik
- Vraag gebruikers naar behoefte

TOEGANKELIJKHEID (6 subcodes)

- (steeds) Aanleveren informatie is een barrière
- Aanmelden is eenvoudig
- Aanmelden is niet eenvoudig
- Aanmelden is niet eenvoudig vanwege digitaal onvoldoende vaardig
- Onduidelijkheid over inkomensgrens belemmert toegankelijkheid
- Telefonische helpdesk weet te weinig van lokale situatie

8.6 Bijlage 6: vragen in vragenlijstonderzoek

In de vragenlijst kwamen de volgende vragen aan bod. Per vraag is aangegeven om wat voor type vraag het ging.

Vraag	Inhoud	Type vraag
1	Hoe komen inwoners bij jou?	Open vraag
2	Hoe ziet het eerste contact met de inwoner eruit?	Open vraag
3	In hoeverre hebben inwoners het gevoel dat jij namens de gemeente spreekt? Hoe ga je daarmee om?	Open vraag
4	Waarmee komen inwoners bij jou?	Open vraag
5	Waarmee kun je inwoners voor je gevoel soms niet zo goed helpen? Geef voorbeelden.	Open vraag
6	Is er een bepaalde instructie voor vrijwilligers? Hoe ga je daarmee om?	Open vraag
7	Aan welke gemeentelijke minimaregeling hebben inwoners de meeste behoefte volgens jou? Zet de regeling waaraan inwoners de meeste behoefte hebben bovenaan en werk zo naar beneden toe.	Rangorde
8	In hoeverre vind je dat de minimaregelingen en/of schulddienstverlening inwoners helpen?	Open vraag
9	Hoe zouden de minimaregelingen en de schulddienstverlening volgens jou beter kunnen? Wat kan de gemeente beter doen?	Open vraag
10	Geef aan in hoeverre inwoners die zich bij jou melden, bekend zijn met de genoemde regeling.	Matrixtabel
11	Hoe komen inwoners die hulp nodig hebben, te weten welke minimaregelingen er zijn?	Meerkeuze
12	Hoe komen inwoners met schuldenproblematiek te weten dat er gemeentelijke schulddienstverlening is? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	Meerkeuze
13	Krijg jij de instructie om inwoners die hulp nodig hebben, te wijzen op de minimaregelingen en de schulddienstverlening?	Meerkeuze
13a	Bij nee: heb je behoefte aan instructie hierover? Leg uit waarom wel of niet.	Open vraag
13b	Bij ja: van wie krijg je die instructie en wat houdt die instructie in?	Open vraag
14	Hoe kan de informatievoorziening rondom minimaregelingen en schulddienstverlening volgens jou beter? Welke rol zie jij daarin voor vrijwilligers?	Open vraag
15	Geef hieronder per minimaregeling aan hoe begrijpelijk je het aanvragen ervan vindt.	Matrixtabel
16	In hoeverre lukt het hulpvragers om zelfstandig een minimaregeling aan te vragen?	Meerkeuze

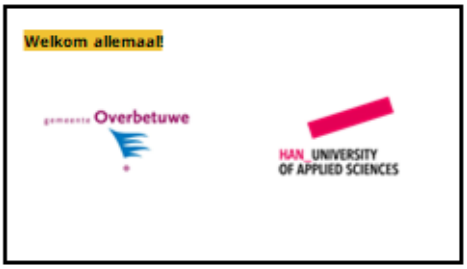
16a	Volgens jou lukt het hulpvragers niet, nauwelijks of redelijk om zelfstandig een minimaregeling aan te vragen. Kun je dit antwoord toelichten?	Open vraag
17	Hoe kan het aanvragen van een minimaregelingen beter volgens jou?	Open vraag
18	Wil je nog andere dingen kwijt over het gebruik van minimaregelingen en de schulddienstverlening door inwoners van de gemeente Overbetuwe? Schrijf die dan hieronder op.	Open vraag

8.7 Bijlage 7: slides brainstormsessie

22-11-2023



1



2



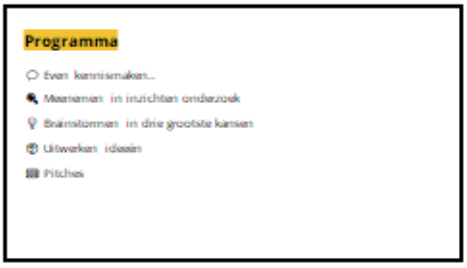
3



4



5



6

1

22-11-2023

Programma

- Even kennismaken...
- **Meenemen in inzichten onderzoek**
- Brainstormen in grootste kansen
- Uitwerken ideeën
- Pitches

7

Onderzoek

Wat zijn de inzichten?

8

Onderzoek

Doelen gemeente:
- ervoor zorgen dat inwoners meer gebruik maken van minimaregelingen
- ervoor zorgen dat inwoners meer "meedoen" via de Meedoenregeling

9

Onderzoek

Hoe hebben we dat onderzocht?

Door inwoners uit Overbetuwe te interviewen:
1. inwoners die niet of nauwelijks gebruik maken van regelingen
2. inwoners die gebruik maken van de Meedoenregeling

Ook: vragenlijsten, focusgroepinterview

10

Minimaregelingen

Belangrijkste probleemgebieden:

- Onbekendheid (bestaan - recht erop? - waar aankloppen?)
- Persoonlijke omstandigheden (stress - life events - schaamte)
- Willekeur (je moet "geluk" hebben met wie jou helpt)
- Beeld gemeente (negatief - geen beeld)
- Wantrouwen (overheid - ICT)
- Persoonlijke overtuiging (autonomie - zelf oplossen)
- Onbegrijpelijk / ontoegankelijk (digitaal - NT2)

11

Problemen minimaregelingen

Dan is het dus maar netzoan welke kant van de tak je zit of het wel of niet lukt. En ja, je moet geluk en mazzeltje hebbenen iemand moetje de kans geven.

Door mijn moeder, die daar dus gebruik van maakt.

Datja gewoon, ja, vier, vijfuur bezig bentom al die gegevens bij elkaar te verzamelen.

Ik ben nog zoveel, niet op de hoogte van wathetallemaal precies inhoud.

Ik schaam me kapot

Nou ja, uiteindelijk ben ik nog steeds niet geholpen. Dus ja, behulpzaam, nee, nee-ja, als je [gemeente] daar netwerk wat proactiever handelen, ik denk dat dat wel een hele hoop scheelt.

Ben op de hoogte van IT en cybercrime[...] dan ben je in twee minuten de pin kwijt van de hele gemeente kwijt[...] daar kijk ik heel erg mee uit

Zover ik weet willen ze weten hoeveel geld je precies hebt, want op je bankrekeningstaat. Daarbij ik persoonlijk niet echt blij mee, dit een overheidsinstantie dat precies allemaal weet, want ik vind gewoon dat dat te veel inbreuk maakt op mijn privacy.

Ik kan dat [de regelingen] niet, maar ook niet ruim als je zo behandeld bent [door de gemeente], dan word alles met gemeente heel lastig, dan bat

12

2

22-11-2023

Brainstormvragen 1 + 2

1. Hoe kan de gemeente de minimaregelingen meer bekend maken onder inwoners?
2. Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat haar inwoners volledig geïnformeerd worden?

Hoe kun je hierbij rekening houden met doelgroepen als:

- *laaggeletterden*
- *nieuwkomers/statushouders*
- *alleenstaande moeders*
- *jongeren (18-27)*
- *ouderen*

13

Meedoenregeling

Belangrijkste probleemgebieden:

- Bekendheid (via-via - toevalligheid)
- Toegankelijkheid (digitaal - telefoon - wachtwoord - doorlooptijd)
- Effect (wat is Meedoen?)
- Behoefte (aanbod sluit niet altijd even goed aan)

14

Aanbod Meedoenregeling

Ik pakt wel eens een kopje koffie, maargezellig met iemand erop uit, dat doe je niet zo vaak, want dan heb ik gewoon geen geld voor.

Gewoon om even lekker uitwaan te gaan met zijn tweeën.

Het waren allemaal activiteiten voor 6-12 jarigen.

Als je voor sportkleding dan heb je ook sportkleding nodig. Dat kun dan niet altijd van de punten.

Je kan gewoonweg leuk niet kopen.

Ik denk dat een taalbarrière een hele grote drempel is.

Een sportabonnement kan bijvoorbeeld maar een half jaar. Dan is het budget op.

Het aanbod sluit nu niet goed aan.

Bij de sportschool ga je dan 12 maanden volledig vegeet, klaar.

Het zou wel mooi zijn als er misschien ook iets ander aanbod komt (dat ook geschikt is voor ouderen die niet meer kunnen sporten)...

15

Brainstormvraag 3

1. Hoe kan de gemeente de minimaregelingen meer bekend maken onder inwoners?
1. Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat haar inwoners volledig geïnformeerd worden?
1. **Hoe kan de gemeente het aanbod van de Meedoenregeling blijvend laten aansluiten bij de behoefte van de inwoner?**

16

Koffiepauze!

17

Programma

- Even kennismaken...
- Meeluisteren in inzichten onderzoek
- **Brainstormen in grootste kansen**
- Uitwerken ideeën
- Pitches

18

22-11-2023

Brainstormen

Hoe kunnen we zoveel mogelijk ideeën verzinnen?

19

Brainstormvragen

Groep 1: Hoe kan de gemeente de minimaregelingen beter bekend maken?

Groep 2: Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat haar inwoners volledig geïnformeerd worden?

Groep 3: Hoe kan de gemeente het aanbod van de meedoenregeling blijvend laten aansluiten bij de behoefte van de inwoner?

20

Brainstormregels

Alles = goed
Er zijn geen slechte ideeën en geen beperkingen

Wees creatief
Ga voor gekke ideeën

Meer = beter
Kwantiteit boven kwaliteit

Ideeën van ons allemaal
Bouw op elkaar door!

Timer is de baas

21

Drie brainstormrondes

- Schrijf elk idee dat in je opkomt op een post-it
- Plak het idee op de muur

22

Brainstormronde 1

Verzin zoveel mogelijk ideeën in vijf minuten!

23

Brainstormronde 2

Wat als geld geen rol speelt?



24

4

22-11-2023

Brainstormronde 3
Wat als het gemaakt is voor in 2035?



25

Clusteren
15 minuten

Welke ideeën passen bij elkaar?
Plak de thema's bij elkaar en bespreek ze



26

Stemmen
15 minuten

Groene sticker:
Welk idee zou morgen al moeten gebeuren?

Rode sticker:
Wat is het origineelste idee?

27

Koffiepauze!

28

Programma

- Even kennismaken...
- Meenemen in inzichten onderzoek
- Brainstormen in grootste kansen
- **Uitwerken ideeën**
- Pitches

29

Uitwerken concepten
30 minuten

Werk de ideeën verder uit op het vel



30

5

22-11-2023



31



32

6

8.8 Bijlage 8: uitgewerkte ideeën brainstormsessie

Brainstormvraag 1

Naam idee:

Eén fysiek loket

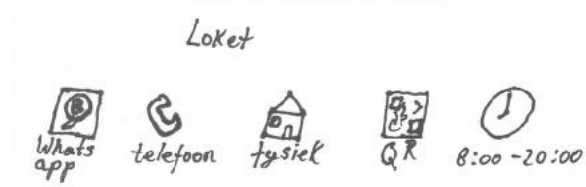
HAN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

gemeente Overbetuwe

Het idee in 1 zin:

Eén fysiek loket voor alle hulpvragen in elke dorpskern.

Teken het idee:



Hoe werkt het idee in 4 stappen?

1. Laagdrempelige en brede toegang
2. Up-to-date Sociale kaart

Continue

3. Bemand door generalisten
4. altijd in de nabijheid.

Wat is er voor nodig om dit idee te realiseren?

- Open houding van de gemeente.
- Bereidheid om te blijven investeren om het plan te laten slagen (lange adem)
- Hulpvragen blijven volgen tot er een best passende oplossing ingezet worden.



Wie is er voor nodig om dit idee te realiseren?

- Goed opgeleide generalist







Naam idee: Inzet op de volgende generatie

bv. Naar de scholen

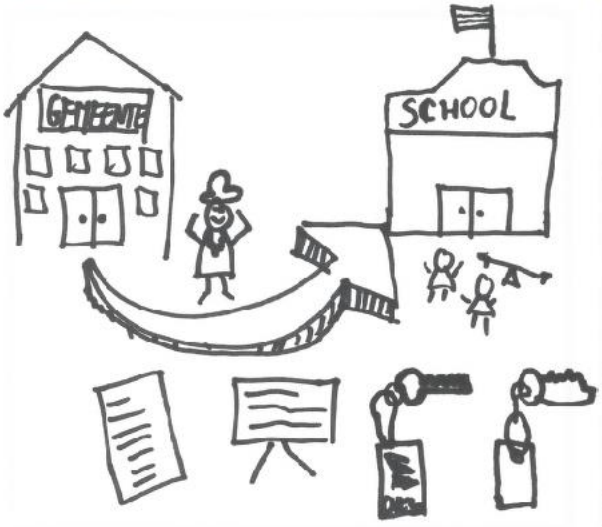
Overbetuwe

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Het idee in 1 zin:

De gemeente gaat op bezoek bij basis- en middelbare scholen

Teken het idee:



Hoe werkt het idee in 4 stappen?

1. MAAK EEN PLAN EN PLANNING (alle scholen)
2. OVERLEG DIRECTIE
3. KIES EEN VAK / THEMADAG ENZ
   bv: buiten cultuur, maatschappij
4. OP SCHOOL: HAVE FUN met de leids
   Folders mee voor ouders met QR (taal voeichs)

Wat is er voor nodig om dit idee te realiseren?

- medewerking gemeente + schooldirectie (docenten)
- lesmateriaal voor kinderen (PPT / werkbladen) Let op voor leids
- folders voor ouders
- evt goodiet (zoals sleutelhanger) mee geven

Wie is er voor nodig om dit idee te realiseren?



- gemeente medewerkers
- schooldirectie



- voor voorbereiding: ontwerpen / kwaliteit van materiaal





Naam idee:

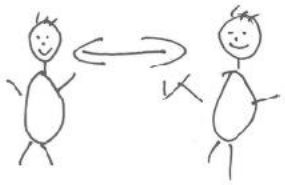
Gemeente ondersteunt individu in persoonlijk contact

Het idee in 1 zin:

Beleid – Middelen – Burgers op individueel niveau – op maat aanreiken

Teken het idee:

Vraag gestuurd
Probleem gestuurd
Wens gestuurd



Hoe werkt het idee in 4 stappen?

1. Persoonlijk contact 1:1 hier gem. + privé thuis of buurthuis
2. inventariseren: wie doet wat, wie kán wat
3. in actie
4. positief resultaat

Wat is er voor nodig om dit idee te realiseren?

Visie – goedkeuring –



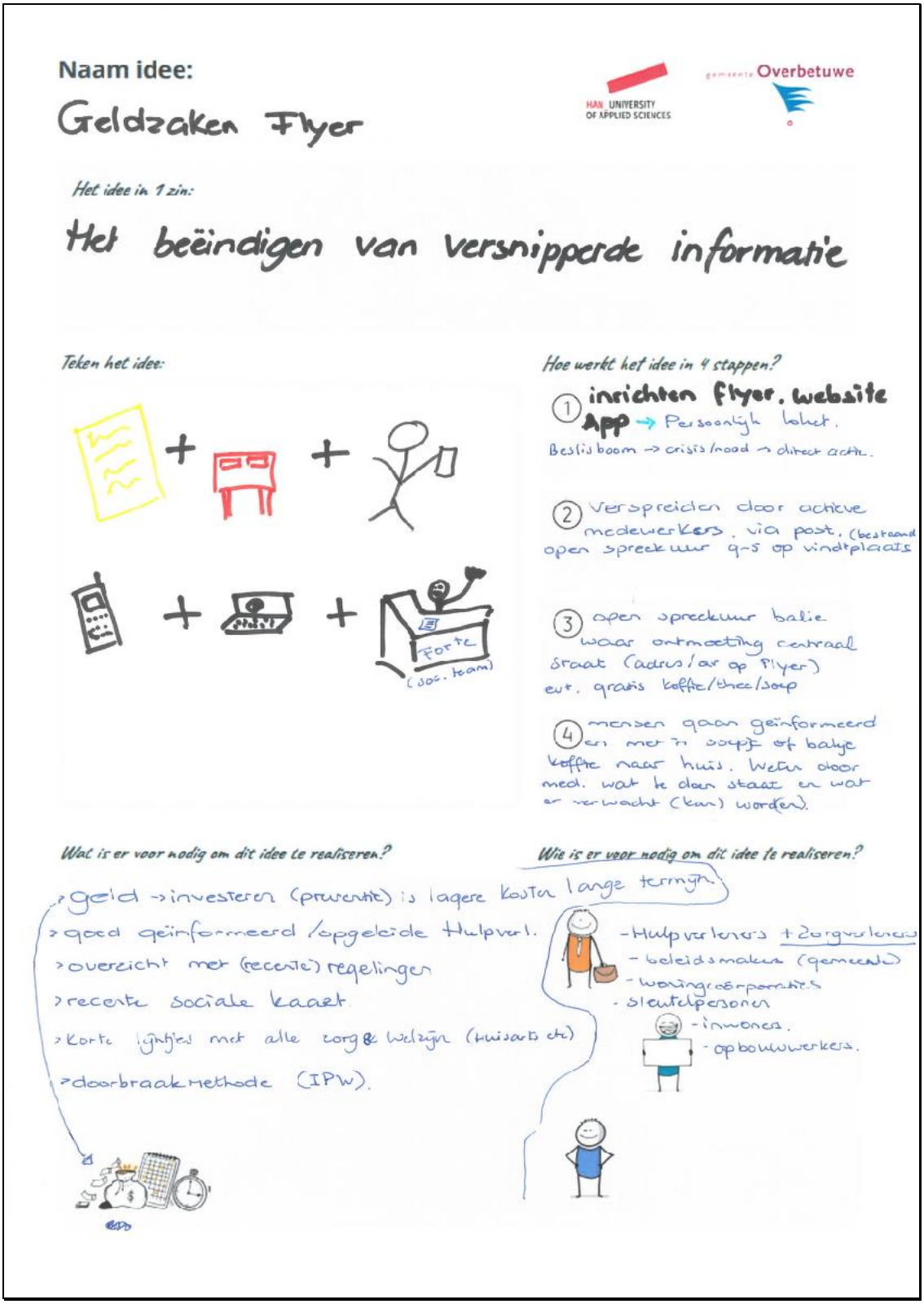
Wie is er voor nodig om dit idee te realiseren?







Brainstormvraag 2



Naam idee:

bronbestand

HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

gemeente Overbetuwe

Het idee in 1 zin:

een kennisbanksysteem met meest recente info

Teken het idee:



Hoe werkt het idee in 4 stappen?

1.

2.

3.

4.

Wat is er voor nodig om dit idee te realiseren?



Wie is er voor nodig om dit idee te realiseren?







Brainstormvraag 3

Naam idee:

Bereik ouderen

Overbetuwe

Het idee in 1 zin:

behoefte peilen ouderen 75+ door bezoek op locatie of via 75+ project

Teken het idee:



Hoe werkt het idee in 4 stappen?

1. er worden huisbezoeken afgelegd.
2. wordt breed uitgevraagd, daar uitvraag behoefte meedoenregeling bespreken
3. inventariseren behoefte aanbod
4. aanbieders behoefte zoeken.

Wat is er voor nodig om dit idee te realiseren?

Medewerkers 75+ project



Wie is er voor nodig om dit idee te realiseren?







Naam idee:

Bereik jongeren

HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

gemeente Overbetuwe

Het idee in 1 zin:

behoefte peilen jongeren 12-24 via scholen.

Teken het idee:



Hoe werkt het idee in 4 stappen?

1. pauze - activiteit
2. uitvragen wat behoefte onder deze groep is.
3. aanbieders behoefte zoeken.
4.

Wat is er voor nodig om dit idee te realiseren?

Medewerking scholen.
Medewerkers die peiling uitvoeren.

Geef jongeren een gratis activiteit als tegenprestatie moet je evalueren.



Wie is er voor nodig om dit idee te realiseren?







OPEN UP
NEW HAN_UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
HORIZONS.