

Evaluatie dag tegen armoede acties 2023

November 2023

In samenwerking met Ons Welzijn, Eten Over?, Schuldhulpmaatje en Lichtpunt hebben we twaalf inloophmomenten georganiseerd in de gemeente Bernheze. Ze waren verspreid over elke kern. Bij deze inloophmomenten is met bewoners de potjescheck afgenomen. Dit is een test die laat zien of iemand wel alles heeft aangevraagd waar die persoon recht op heeft. Als er tijd was, kon de aanvraag meteen gedaan worden. Maar het was ook vrij druk, daardoor hebben bewoners de potjes waar nog geen aanspraak op gedaan is, op de mail ontvangen en zo nodig zijn ze verwezen naar het Informatiepunt Digitale Overheid, de formulieren brigade van Ons Welzijn, de energiecoach van de gemeente of naar Wegwijzer.

Cijfers

De wervingsacties voor de inloophmomenten in de week van 17 oktober, de dag tegen armoede.

- 500 verzorgingspakketten zijn verspreid via Eten Over?, Vluchtelingenwerk, Ons Welzijn, Schuldhulpmaatje. Hierin zat ook een flyer over de inloophmomenten.
- Ruim 1200 brieven zijn verstuurd naar bewoners die voor 2022 energietoeslag hebben gehad. Deze toeslag gaat tot 130% van het sociaal minimum en rekent geen vermogen mee. Dat betekent dat er een risico was, dat mensen met een te hoog inkomen of vermogen naar de inloophmomenten komen. Dat namen we voor lief, omdat middels de energietoeslag we wel iedereen konden bereiken die recht heeft op de lokale regelingen en we konden alsnog bewoners met een net te hoog inkomen of vermogen wel helpen richting andere vormen van voorliggende (vrijwilligers) hulp.

Aantallen gesprekken per locatie en waar de mensen vandaan komen.

Er is niet bijgehouden per inloophmoment wie waar vandaan kwam. We hebben wel de aanmeldingen per datum. Op een aantal data waren er in twee kernen inloophmomenten. Die pakken we dan samen, omdat we ze niet uit elkaar kunnen halen. Bij twee mensen is de kern onbekend en drie mensen komen uit een andere kern.

Kern	Aantal potjeschecks	Afkomstig van welke kern	Aantal uit andere kern
Loosbroek Vorstenbosch	15	4 Heeswijk-Dinther, 4 Vorstenbosch, 4 Loosbroek, 3 Nistelrode,	7
Heeswijk-Dinther Nistelrode	52	1 onbekend, 2 Schaijk, 3 Heesch, 18 Nistelrode, 28 Heeswijk-Dinther	5
Heeswijk-Dinther	12	1 Schijndel, 11 Heeswijk Dinther	1
Nistelrode	19	3 Heesch, 16 Nistelrode	3
Heesch	92	1 onbekend, 1 Loosbroek, 2 Nistelrode, 2 Heeswijk, 86 Heesch	6
Totaal	190		22 (11,6%)

Aantal personen per kern die op gesprek zijn gekomen en aantal personen energietoeslag per kern

Kern	Aantal personen	Aantal personen met energietoeslag 2022 per kern
Loosbroek	5	31
Vorstenbosch	4	43
Heeswijk-Dinther	45	282

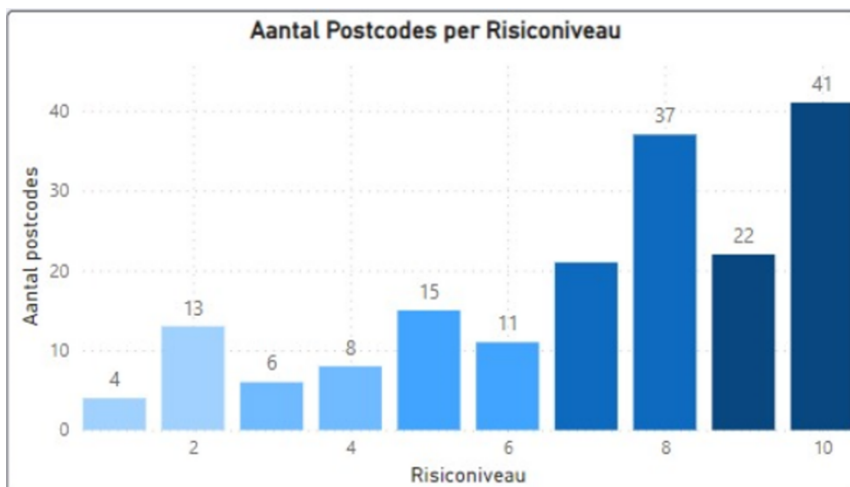
Nistelrode	39	316
Heesch	92	625
Andere gemeente	3	
Onbekend	2	
Totaal	190	

Uitkomsten geldfit/potjescheck:

De potjescheck kan per landelijke of lokale regeling laten zien hoeveel potjes er zijn blijven liggen. LET OP: De echte besparing ligt een stuk lager dan wat het volgende histogram laat zien. Dat komt door een aantal punten. Een paar vrijwilligers waren niet goed genoeg op de hoogte hoe de systematiek van de potjescheck werkte. Hierdoor zijn potjes meegenomen in de test, waar al gebruik van is gemaakt. We hebben tevens ontdekt dat niet altijd de gegevens van de potjescheck zelf kloppen. Zo werden er soms potjes aangeraden waarvan de vrijwilligers wisten dat dat niet zou kunnen, omdat het vermogen te hoog was. Met al deze redenen schatten we voorzichtig de misgelopen kosten op de helft, namelijk: **€145.500,-**. Dat is nog steeds een flink misgelopen bedrag voor deze huishoudens met een laag inkomen.



Wat opvalt qua lokale minimaregelingen is dat de regeling maatschappelijke participatie en de kwijschelding van gemeentelijke belastingen nog vrij onbekend was. Beide regelingen bevatten vrij moeilijke woorden. Andere gemeenten gebruiken bijvoorbeeld al de term 'Meedoen regeling' in plaats van 'maatschappelijke participatie'.



Geldfit analyseert hoeveel risico er is op armoede en schulden op postcodeniveau in gemeenten. De gesproken bewoners komen voornamelijk uit de hoogste risico categorieën.

Kwalitatieve evaluatie

Met Ons Welzijn, Eten Over?, Schuldhulpmaatje en Lichtpunt zijn in een evaluatiegesprek de belangrijkste bevindingen besproken. Zo namen de partners door hoe de doelgroep eruit zag, hoe bewoners de potjescheck ervaarden, of de partners bewoners goed hebben kunnen verwijzen en of de locatie goed was.

Doelgroep

- Veel oude ouderen 75 a 80 plus. Een deel daarvan had te veel spaargeld en een deel weinig tot geen. De vrijwilligers hoorden regelmatig dat ouderen sparen voor een uitvaart en leven zeer zuinig. Deze ouderen zijn digitaal niet vaardig en hebben regelmatig geen e-mail adres.
- Weinig bewoners met inkomen door werk of eigen bedrijf. Veel bewoners met een uitkering.
- Een deel van de inwoners waren statushouders. Daarbij was de taal lastig en de groep heeft weinig tot geen grip op wat de regelingen betekenen.
- Zo nu en dan ging het om een bewoner die in scheiding lag.
- Weinig mensen met grotere schulden. Zo nu en dan was er sprake van een afbetalingsregeling voor een aankoop.
- De ene bewoner had alles mee qua inkomen en de ander wist vrij weinig van eigen financiële situatie af. In het laatste geval was er sprake dat andere mensen deze zaken beheerden. Dat kan familie zijn of een professional.

Verwijzing

- De actie is uitgevoerd door vrijwilligers. Om de vrijwilligers niet te veel met administratieve taken te belasten, is hen niet gevraagd bij te houden wie waar naar doorverwezen is. Dit is een leerpunt voor een vervolg.
- Reden verwijzen is vooral helpen met aanvragen voornamelijk en dan af en toe eenzaamheid.
- Veel verwezen naar energiecoaches (witgoedregeling). Er zijn 20 aanvragen gedaan.
- Veel naar Ons Welzijn, met name formulierenbrigade, voor het helpen van aanvragen.
- Verwezen naar IDO in de bibliotheek en Wegwijzer
- Zes bewoners zijn gekoppeld aan een maatje van Schuldhulpmaatje. Schuldhulpmaatje heeft flyers verspreid en wordt nu nog regelmatig gebeld of gemaild met vragen.
- Eten Over? heeft hierdoor een aantal nieuwe bewoners van voedselpakketten voorzien.
- De meeste volwassenen waren redelijk bewust van de potjes, de ouderen minder.
- De volgende potjes maatschappelijke participatie en kwijschelding gemeentelijke lasten bleven voornamelijk liggen onder de gesproken bewoners. Men is zich er niet van bewust dat het bestaat en wat het inhoudt. Deels komt dit door de moeilijke woorden.
- Deel is niet verder verwezen, want de inwoners hadden te veel vermogen, hadden de regelingen al, of laten de regelingen bewust liggen wegens wantrouwen.

Ervaring (hoe vonden de bewoners het)

- Bewoners leken blij met de supermarkt bon. De vrijwilligers zagen dat dit wel bewoners over de streep heeft gehaald om op gesprek te komen.
- Een deel bewoners gaven aan dat ze nieuwe dingen hebben geleerd.
- Men was dankbaar voor de hulp en het luisterend oor.
- Deels hadden bewoners moeite met bankvragen te beantwoorden.
- Niet alle bewoners begrepen waarvoor ze kwamen en hadden extra uitleg nodig.

- Taal is een uitdaging. Dat geldt voor bewoners die Nederlands niet als moedertaal hebben, maar ook voor bewoners met Nederlands als moedertaal. Zowel de landelijke en lokale regelingen bevatten moeilijke woorden.

Locatie

- De vrijwilligers waren zeer tevreden met de bibliotheek. Er loopt iemand rond die mensen ontvangt, er was thee en koffie en dat maakte de bibliotheek laagdrempelig en toegankelijk. Voor sommige bewoners was het fijn dat ze daar een boek konden pakken of konden rondlopen voordat je aan de beurt was.
- Bij de andere locaties was er geen ontvangst of koffie en dat waren wel mindere punten. Bij één locatie zaten andere bewoners vrij dichtbij de plek van de potjescheck. Zo voelden bewoners zich bekeken.
- Qua indeling is het belangrijk rekening te houden met dat wachtenden een stukje verder van de gesprekken zitten.
- Hoe om te gaan met de privacy van bewoners blijft een discussie. Er is gekozen om het in open ruimten te houden, zodat de vrijwilligers makkelijk te vinden waren. Tevens willen we een taboe doorbreken en moeten geldzaken meer bespreekbaar worden. Andere vrijwilligers zien ook wel het nut van een aparte kamer voor de gesprekken.

Voor een eventueel vervolg

Er zijn veel mooie punten geleerd die ongeacht het vervolg goed zijn voor de samenwerking met de lokale partners. Een voorbeeld daarvan is de app-groep in leven houden om snel vragen aan elkaar te kunnen stellen of dat we een lijst moeten opstellen met informatie zodat vrijwilligers meteen kunnen zien of iemand wel of geen recht heeft op een regeling.

Gezien deze actie nieuw was, zijn er veel organisatorische verbeterpunten. Deze zijn hier op een rij gezet per thema:

Communicatie

- De brief moet volledig B1 niveau zijn en niet te veel verschillende soorten informatie bevatten. Neem de teksten door met partners en communicatie. Bij een adressenlijst altijd via burgerzaken controleren wat de recente stand van zaken is. Een omweg is om alles aante schrijven met "aan bewoners van". De vrijwilligers adviseren een flyer op adres en niet meer een brief wat zou kunnen afschrikken.
- Er moet meer rekening gehouden worden met het niveau van digitale vaardigheid van de doelgroep.
- Beter uitleggen van te voren wat de potjescheck inhoud en dat dat van bewoners vraagt dat ze hun inkomen, vermogen en eventuele schulden kunnen tonen.
- Gebruik parochieblaadjes over communicatie voor dit soort acties. Meer lokale communicatiekanalen en bijeenkomsten gebruiken om te promoten zoals lokale koffiemomenten. De vrijwilligers adviseren om naar de bewoners toe te gaan en niet te wachten tot bewoners naar de gemeente komen.
- In het vervolg banners ontwikkelen, zodat mensen beter zien waar ze moeten zijn.
- In het vervolg flyers verspreiden onder de postcode- en risicogebieden van Geldfit.
- In zijn algemeenheid beter maatschappelijke participatie promoten. Mensen wisten bijvoorbeeld niet dat ze daarmee ook de krant en zwemles mochten afnemen.

Data/resultaten technisch

- Doelstellingen van te voren strakker bepalen om de juiste resultaten te kunnen meten.
- Verkennen hoe we zonder veel administratieve last doorverwijzingen kunnen bijhouden.
- In het vervolg bijhouden wie al bekend was bij hulpverlening en wie nieuw is. Zo kunnen we achterhalen of we ook nieuwe bewoners bereiken.
- Geldfit had niet alle regelingen op orde. Dit moet met Geldfit besproken worden.
- Het volgende controleren bij Geldfit. Na het invullen van de potjescheck, mag een bewoner aangeven of diegene gebeld mag worden met de vraag of het aanvragen is gelukt. Dit doet Geldfit zelf. We willen inzage of daar iets uit komt.

Vorbereiding op de inzet van vrijwilligers

- Alle landelijke en lokale regelingen mogen in een lijst op een rij en in Jip en Janneke taal uitgelegd worden. Daarin staat dan wanneer er recht is op een regeling en hoe deze aan te vragen. Hierin zetten we ook tips. Zo hoef je bijvoorbeeld niet precies het vermogen te weten als de persoon maar kan aangeven of het onder of boven een bepaalde grens zit.
- Goede uitleg over alle mogelijke hulp die beschikbaar is voor bewoners naast de potjes. Denk aan Schuldhulpmaatje of Ons Welzijn. Deze informatie moet ook per dorpskern beschikbaar zijn.
- In het vervolg eerst voldoende vrijwilligers werven. Mensen moeten niet alleen zitten. We kunnen nu ook beter inschatten hoeveel mensen er nodig zijn.
- Vrijwilligers goed trainen via de trainingsmodule van de potjescheck en voor een eerste keer bij een ervaren iemand plaatsen.
- Werken aan teambuilding, een gedreven team is heel belangrijk voor het uitvoeren van de potjescheck/inloop spreekuur.
- Afstemmen met Wegwijzer, de formulierenbrigade zodat zij weten wat er op hen af kan komen.
- De energie bij vrijwilligers is nu hoog, men heeft het positief ervaren. Wellicht kunnen we al een simpele variant opzetten tot we er meer body aan kunnen geven.
- Verkennen of samenwerking met Samen erop vooruit en Geldfit lokaal een slimme zet kan zijn.
- Verkennen of iemand in de vorm van een armoederegisseur hier meer sturing en coördinatie aan kan geven.