

REGELGEKTE IN HET SOCIAAL DOMEIN

WERK INKOMEN EN SCHULDEN





Illustraties door Wout Paulussen
Uitgave door Burgerkracht Limburg ©
2022

Wist je dat er 27 verschillende regelingen zijn om een sociaal inkomen mogelijk te maken? Dat het hierdoor voor burgers maar ook voor professionals niet meer duidelijk is welke regel waarvoor geldt?

Wij gingen over dit onderwerp in gesprek met burgers en professionals. In dit boekje vind je de tips en ideeën die we hebben verzameld. We lossen het probleem natuurlijk niet direct op maar de informatie geeft wel inzichten en handige tips waarvan sommige misschien al direct toe te passen zijn in de praktijk.

Thema 1

Kunnen we het gebruik van regelingen en voorzieningen stimuleren? En hoe kunnen we dat het beste doen?

Nederland heeft een uitstekend sociaal zekerheidsstelsel. Soms zo goed en uitgebreid dat sommige burgers geen gebruik maken van iets wat wel voor hen bedoeld is. Hoe komt dat en kunnen we oplossingen vinden om dit 'niet-gebruik' tegen te gaan?

Uitkomst gesprekstafels

In de gesprekstafels komt duidelijk naar voren dat mensen het bestaan van deze regelingen gewoonweg niet kennen. Wat moet er veranderen? Is de informatie niet voldoende? Moet dit anders? Waar de meerderheid het mee eens is, is dat niet alle burgers digitaal vaardig zijn maar dat de samenleving dit wel denkt. Alles wordt gedigitaliseerd. Terwijl we nog steeds te maken hebben met een grote doelgroep die digitaal zijn weg niet kent.



**“Ga in gesprek
met de
doelgroep”**

Een doelgroep die geen nieuwsbrieven ontvangt, geen informatie van internet haalt of gewoonweg niet weet hoe ze dit moeten vinden op internet. Dat is een groot aandachtspunt. Tijdens het gesprek zijn we dieper ingegaan op deze vraag. “Hoe informeer je mensen in deze digitale wereld die niet bedreven zijn met digitale middelen?”

Een aantal oplossingen die werden aangedragen

Ga aan de slag met fysieke nieuwsbrieven, lokale blaadjes, posters in wijkcentra en bibliotheken. Denk ook na over de juiste lettergrootte en werk met afbeeldingen. Zeker bij moeilijke onderwerpen helpen afbeeldingen erg goed.

Ga in gesprek met de doelgroep, door bijvoorbeeld aanwezig te zijn in wijkcentra. Neem deel aan gesprekken over bepaalde onderwerpen. Ga er niet vanuit je rol als professional zitten maar als iemand die de kennis bezit en kan helpen. Helaas werpt de titel van professional een drempel op bij de inwoners die hulp nodig hebben.

Verplaats je in de doelgroep. Voelen zij zich op hun gemak als ze een groot gemeentehuis binnenlopen waar ze vaak digitaal moeten aangeven waar ze voor komen? Of voelen zij zich beter op hun gemak als er een wijkcentrum of buurthuis is waar ze vragen kunnen stellen?

Zoek als professional, mensen op die recht zouden kunnen hebben op regelingen. Ga actief naar inwoners toe en vraag wat je voor hen kan betekenen. Persoonlijk contact is heel belangrijk.

Stimuleer het gebruik van regelingen. Attendeer mensen op regelingen die er zijn. Bijvoorbeeld bij een voedselbank. Geef daar informatie mee of ben aanwezig als professional en ga in gesprek met mensen.



**“Kijk met een
menselijke bril”**

Ook speelt taal en het niet of slecht kunnen lezen en schrijven een grote rol. Niet iedereen kan een formulier invullen. Hoe kunnen we hen helpen zodat zij hulp vragen. Hier speelt 'schaamte' een grote rol. In Roermond is 17% van de burgers laaggeletterd. Dat zijn ongeveer 10.000 inwoners.

Onderling begrip is ook een grote factor. Kijk met een menselijke bril naar de vraag van de burger. Maar dit werkt ook andersom. Kijk als burger ook met een menselijke bril naar het handelen en de regels waar de professional zich aan moet houden. Zij zijn uitvoerend en hebben een bepaalde tijd per gesprek waar ze zich aan moeten houden.

Jongeren, hoe bereiken we hen? Hier is de digitale wereld juist DE wereld om op in te spelen. Ontwikkel een app waar alles bij elkaar staat en eenvoudig antwoorden te vinden zijn op de vragen die er spelen.

Voorbeelden uit de praktijk

Gemeente Maasgouw geeft duidelijke uitleg op papier. Zij verspreiden dit onder stichtingen en maatschappelijke organisaties. Ook bieden zij ondersteuning in de bieb om digitaal vaardig te worden. Er zijn vrijwilligers aanwezig die mensen helpen. Tevens werken zij met een maatjes project. Zie je dat iemand eenzaam is of hulp nodig heeft maar niet de juiste middelen kent. Bied hulp aan.

In het algemeen wordt ook aangegeven dat de informatie herhaald moet worden. Denk niet dat als je een keer iets verteld of publiceert dat iedereen dan op de hoogte is. Blijf er aandacht aan besteden. Of toon belangstelling. Heb je die brief ontvangen? Begrijp je het? Of wil je eerst nog meer informatie? Houd het lokaal, houd het laagdrempelig.

**“Houd het
laagdrempelig”**



WISSEL GEGEVENS LIJT

Thema 2

Eén-overheids-gedachte

Hoe krijgen we het voor elkaar dat overheidsinstellingen onderling beter met elkaar gaan samenwerken met als resultaat dat de burger zich gehoord, gezien en geholpen voelt? Wat is hiervoor nodig?

In Nederland zijn er heel wat overheidsinstellingen die het sociaal stelsel verzorgen. Te denken valt aan de Belastingdienst, UWV, SVB en de gemeentes. Hoe krijgen we voor elkaar dat deze overheidsinstellingen onderling goed met elkaar samen gaan werken en zodat er één-overheids-gedachte ontstaat, zodat de burger zich ook daadwerkelijk gehoord, gezien en geholpen voelt?

Uitkomst gesprekstafels

Tijdens de conferentie kwam al meerdere malen aan bod dat de strenge AVG-regels veel zaken belemmeren. Er wordt steeds maar weer om informatie gevraagd. Vaak dezelfde informatie. Keer op keer, jaar in, jaar uit. Waarom mogen instanties onderling geen gegevens uitwisselen? Dit werkt voor de burger en voor de professionals veel efficiënter. Maar ook op een ander gebied.

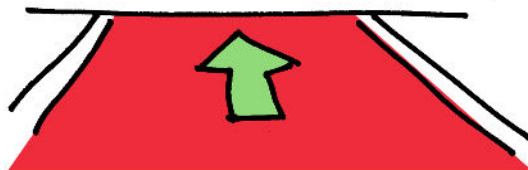
Waarom moeten mensen met een chronische ziekte elk jaar opnieuw hetzelfde formulier invullen om in aanmerking te komen voor een parkeerkaart zodat zij gebruik kunnen maken van de gehandicaptenparkeerplaats? Dit kost veel werk voor de professional en zorgt voor frustratie bij de burger. Zij worden immers niet beter. Daarnaast is het ook zo dat burgers vaak zelf niet de juiste vragen stellen. Als een professional meer tijd heeft dan kunnen zij doorvragen en de hulp bieden die de burger op dat moment nodig heeft.

Een aantal andere oplossingen die aangedragen werden

Kijk ook naar de AVG wet. Wanneer is het in belang van de burgers om gegevens te delen met andere organisaties. Vraag direct via een systeem aan de burger of gegevens gedeeld mogen worden met organisaties zoals het UWV, SVB, etc.

Maak één loket waar inwoners terecht kunnen met al hun vragen. De instanties werken onderling samen om er aan de achterkant voor te zorgen dat deze inwoners door de juiste persoon verder geholpen worden en dat hun vragen op de juiste plek terecht komen.





Een inwoner wordt dus niet telkens doorverwezen, waarna de inwoner zelf op zoek moet naar de juiste persoon. De professionals komen naar de inwoner toe.

Zet ervaringsdeskundigheid in, werk hiermee samen als professional.

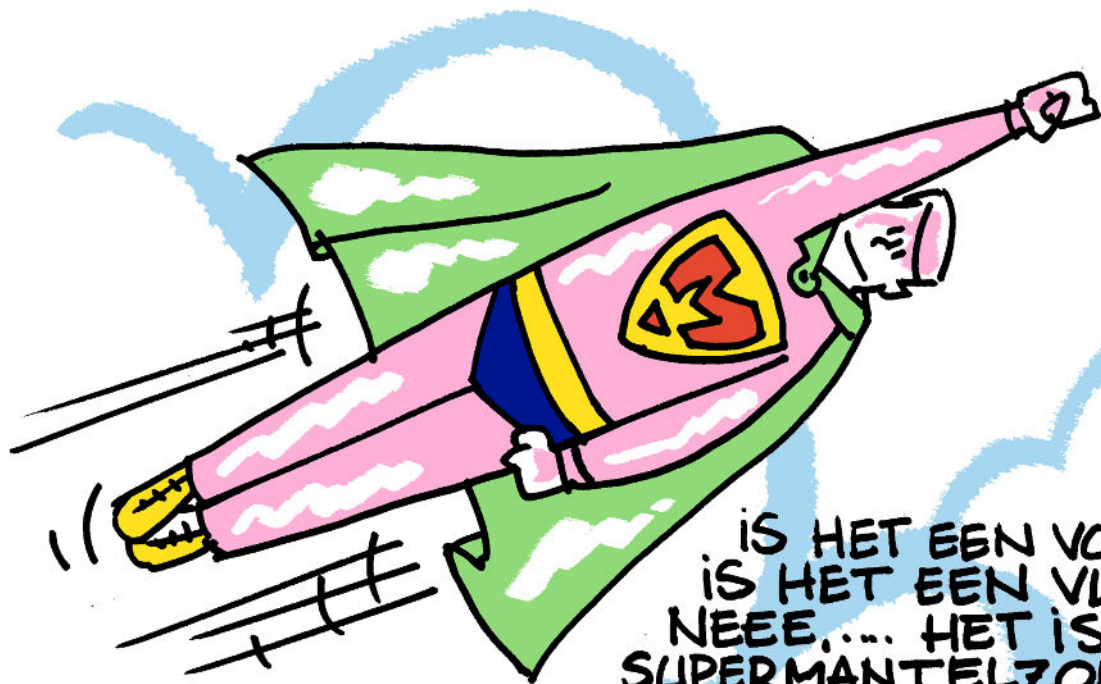
Ook werd er aangegeven of het mogelijk is om één soort medisch dossier te maken waar alle instanties toegang tot hebben mits de eigenaar van dit dossier hier toestemming voor heeft gegeven. Instanties vullen het dossier vervolgens aan, zodat het up-to-date blijft. Dit zorgt ervoor dat de burger zelf niet telkens opnieuw dezelfde informatie moet aanleveren.

Ga als lid van de colleges van B&W en van gemeenteraden zelf de wijken in. Ga actief op zoek naar burgers en vraag waar ze behoefte aan hebben.

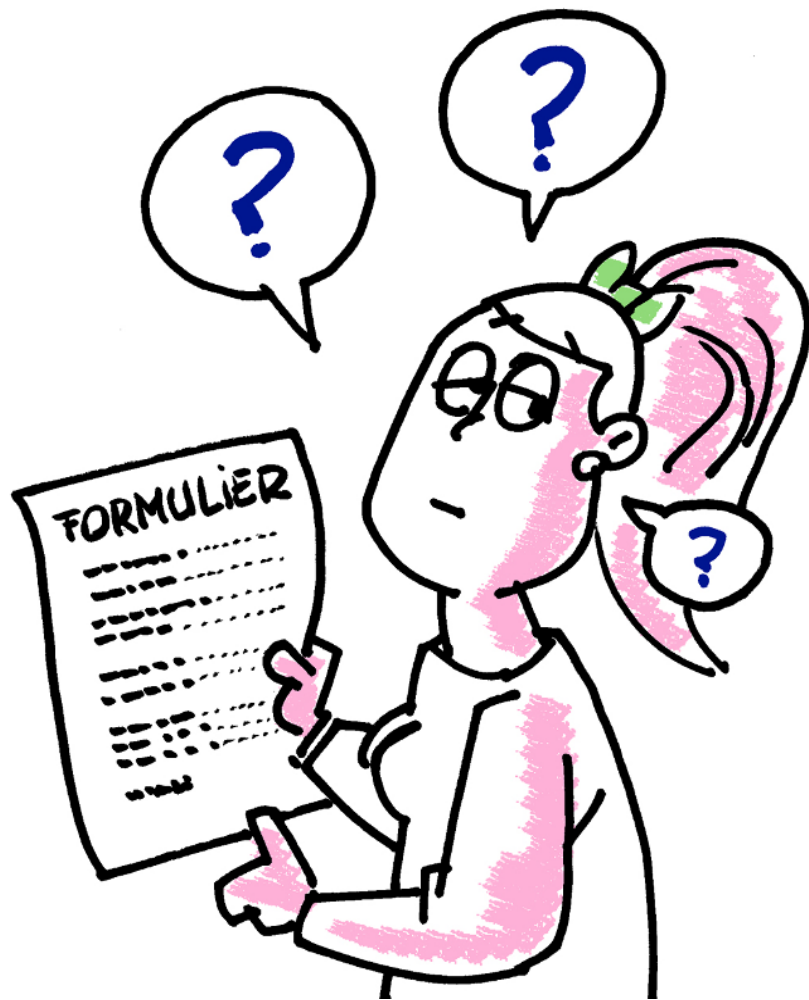
Vereenvoudig regelgeving, maak gebruik van bijvoorbeeld een basisinkomen.

Stimuleer dat inwoners gebruik kunnen maken van een begeleider bij het bezoeken van of samenwerken met instanties. Denk hierbij aan een maatje of een vrijwilliger, een ICO of OCO (onafhankelijke cliëntondersteuner), een mantelzorger of een familielid.

In het algemeen komt vooral naar voren dat er gekeken moet worden om informatie op één plek onder te brengen. In één systeem zodat de inwoners en de professional op een betere manier geholpen zijn. De burger omdat de informatie al beschikbaar is en ze niet zoveel papierwerk hoeven in te vullen, elke keer weer opnieuw. En de professional omdat ze van alle zaken op de hoogte zijn en het papierwerk niet elke keer moeten invullen waardoor ze niet de juiste aandacht kunnen geven aan de burger.



IS HET EEN VOGEL?
IS HET EEN VLIEGTUIG?
NEEE,... HET IS
SUPERMANTELZORGER!



Thema 3

Menselijke maat versus de regelgeving

Soms krijgen professionals ‘professionele buikpijn’ als ze letterlijk naar de zin en de regel van de wet moeten kijken. Een uitkomst is dan om de ‘menselijke maat’ toe te passen en af te wijken van de regel. Maar hoe doen we dat? En wanneer kan het wel en wanneer kan het niet?

Uitkomst gesprekstafels

De menselijke maat. Een onderwerp dat vaak terugkomt in tal van gesprekken tussen burgers en professional. De professional is diegene die mensen juist wil helpen en bijstaan. Zij hebben te maken met regels waardoor ze al snel als ‘boeman’ aangekeken worden. Zowel de professional als de burger zijn mensen. Die beiden behandeld willen worden op een respectvolle manier. Ook bij deze stelling werd weer aangegeven dat tijd een belangrijke factor is.

Een aantal andere oplossingen die aangedragen werden zijn

Een professional kan afwijken van de wet- en regelgeving zolang dit kan worden verantwoord. Durf het aan om regels te buigen.

Kijk naar de mens, naar het probleem en niet naar het systeem.
Kijk daarna hoe je deze burger kunt helpen.

Neem een hardheidsclausule op in regelgeving om afwijking van de richtlijn mogelijk te maken als er onevenredige gevolgen zouden ontstaan wanneer de richtlijn gevolgd wordt.

Ook gemeenteambtenaren vinden het lastig om iemand geen subsidie toe te kennen als ze net een euro te veel binnenkrijgen.
Maar zij kunnen niet om de regels heen.

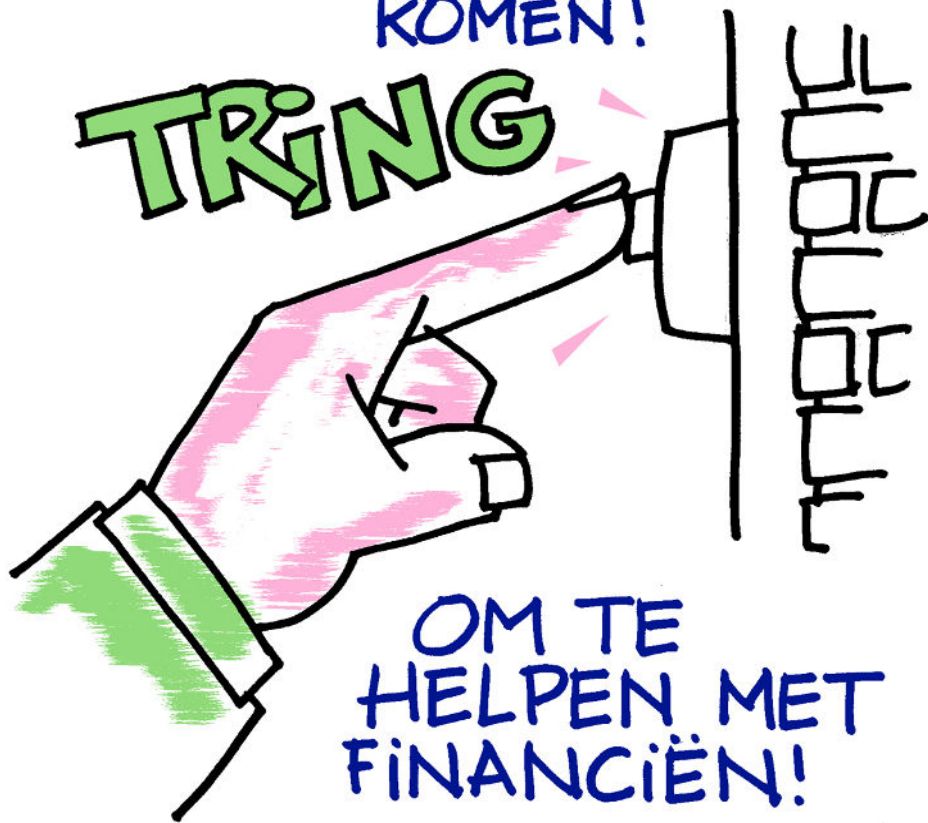
Ga uit van vertrouwen in plaats van wantrouwen.

Professionals krijgen ook niet heel veel tijd voor een burger. Dat hangt af van de organisatie. Je hebt een structuur versus de mens.

**“Vertrouwen
in plaats van
wantrouwen”**

LAAT VRÜWILLIGERS
BIJ DE BURGER THUIS
KOMEN!

TRING



OM TE
HELPEN MET
FINANCIËN!

Organiseer een wijkontbijt. Hiermee kom je in contact met andere inwoners van je wijk. Door samen te praten over verschillende onderwerpen krijgen mensen meer zelfvertrouwen. Ze horen en zien dat ze niet alleen staan en durven meer. Wat kunnen professionals op deze plek? Door ook aan een ontbijt deel te nemen kunnen professionals op een laagdrempelige manier met mensen in contact komen en hen informeren.

Het grote verschil kan zijn om te kijken naar de manier waarop we met mensen omgaan. Ik kan je nu niet helpen want we lopen tegen de regels aan maar laten we samen eens bekijken of we iets anders kunnen doen. Waar kunnen we wel het verschil maken. Dit heeft te maken met tijd. Om dan het gesprek te kunnen voeren. Daar zit nu veel frustratie en onbegrip.

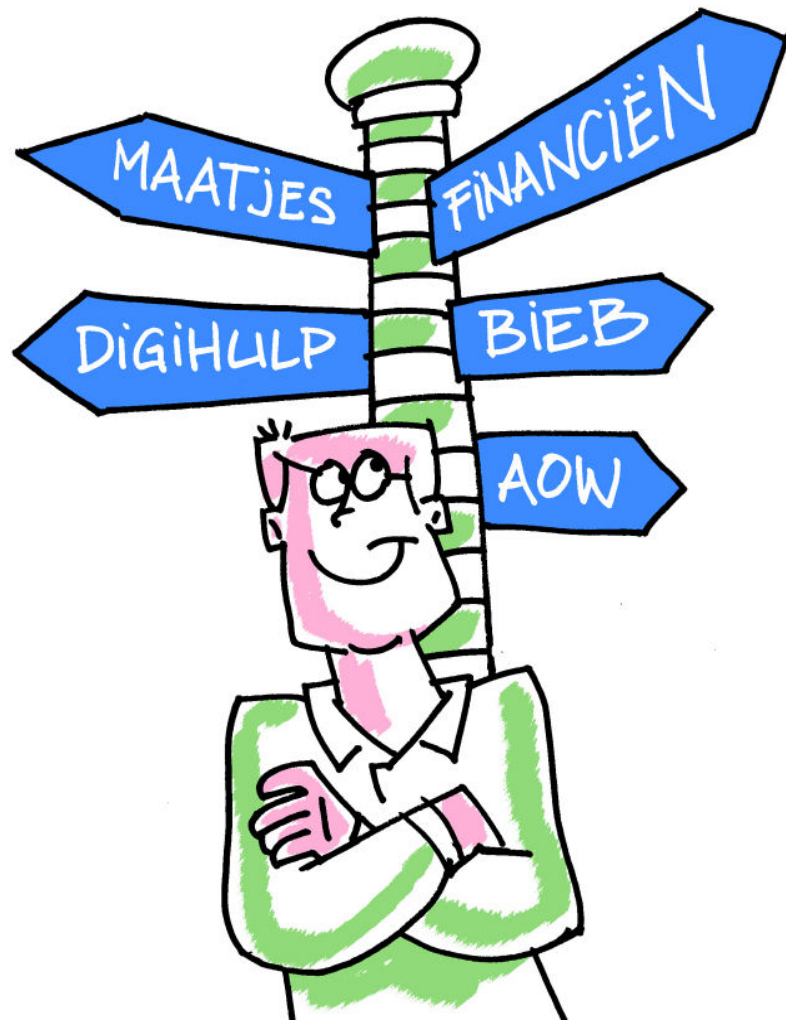
Als alle professionals ondanks de druk toch de mens erachter kunnen zien en niet alleen de case zou dat ook helpen bij meer begrip bij de burger. Leer professionals om geen oordeel te vellen. Zet informele zorg in en maak gebruik van vrijwilligers.

Te veel mensen moeten een beslissing nemen over één case. Vaak weten organisaties niet eens wie er over de vloer komt. Maak het eenvoudiger. Met bijvoorbeeld een casemanager die de burger kent die het betreft.

Sommige gemeenten maken gebruik van vrijwilligers die mensen hulp bieden in bibliotheken. Die mensen helpen met het invullen van formulieren of wegwijs maken op een computer. Toch kan een bibliotheek weer een drempel zijn. Zeker voor mensen die niet goed kunnen lezen en schrijven. Zij hebben moeite om de bibliotheek in te stappen. Gemeentes merken wel dat bibliotheken worden bezocht. Bijvoorbeeld bij mensen waarvan de partner wegvalt die altijd alle financiële zaken regelde.

Voorbeelden van oplossingen in de praktijk

Een professional geeft aan dat zij in hun gemeente samen werken met vrijwilligers van de bieb, de Kledingbank, Schuldhulpmaatje en Vluchtelingenwerk.



**“Werk met
vrijwilligers”**

Dit zijn de steuntjes in de rug van mensen. Deze vrijwilligers pakken signalen op en sturen de mensen door naar de juiste hulpverleners. Deze vrijwilligers weten elkaar te vinden en linken te leggen.

Werk met vrijwilligers. Laat hen bij de burger thuiskomen om te helpen met de financiën. De drempel om een vrijwilliger binnen te laten is veel lager dan dat er een professional over de vloer komt.

Een vrijwilliger heeft een ouder stel geholpen dat 78 eurocent te veel AOW kreeg om in aanmerking te komen voor een energietoeslag. Als vrijwilliger zet hij zich in om deze mensen te helpen en komt voor de mensen op. Uiteindelijk is het hem gelukt om de gemeente te overtuigen en is de subsidie toegekend. Ook hierbij zie je weer dat mensen vaak een vrijwilliger of maatje nodig hebben die hen verder helpt.

In de Gemeente Weert is er een afdeling van de sociale coöperatie bezig om mensen aan elkaar te verbinden.

Iedereen heeft een talent; de een is goed in financiën en de ander goed in het aanvragen van digitale zaken. Zij proberen mensen met elkaar in contact te brengen die elkaar kunnen helpen.

Hier blijft de rode draad. Ga het gesprek aan met de burger zoals ook jij graag benaderd wil worden. En werk met vrijwilligers. Leg verbindingen en creëer vertrouwen bij de burger.

Een opsomming met verschillende regelingen om een sociaal inkomen mogelijk te maken

Individuele Inkomenstoeslag Deze toeslag wordt door de gemeente eenmaal per 12 maanden uitgekeerd aan personen die geen uitzicht op werk(hoger inkomen) hebben. Vereiste bij de individuele inkomenstoeslag is dat u al 3 jaar lang een laag inkomen gehad heeft. De toeslag bestaat uit een geldbedrag. U vraagt individuele inkomenstoeslag aan bij de gemeente waar in u woont.

Collectieve Zorgverzekering Minima Dit is een collectieve zorgverzekering afgesloten door de gemeente bij een zorgverzekeraar. De verzekeringsvoorwaarden zijn goed en tegen een gunstig tarief. Er geldt vaak ook een optie om géén eigen risico te betalen. Hier voor moet u wél meer premie betalen. Meer informatie kunt u krijgen via uw gemeente of door www.gezondverzekerd.nl te bezoeken.

Kwijtschelding Belastingen en heffingen Deze kwijtschelding geldt voor een veelvoud van gemeentelijke belastingen. Deze kunnen (gedeeltelijk) kwijtschelden worden als u een laag inkomen heeft. Er wordt ook gekeken naar: bank- en spaartegoed, een eigen woning met overwaarde en een gemotoriseerd voertuig. De overkoepelende organisatie BsGW www.bsgw.nl / tel. 088 - 842 0420 voert voor diverse Limburgse gemeenten de belastinginning uit. Is uw gemeente hier niet bij aangesloten neem dan contact op met een medewerker van uw gemeente.

Bijzondere Bijstand Heeft u hoge bijzondere en noodzakelijke kosten dan kunt u daarvoor mogelijk bijzondere bijstand aanvragen bij de gemeente. De kosten mogen niet op een andere manier vergoed kunnen worden. Rechtsbijstand, eigen bijdrage thuiszorg of een maaltijdvoorziening, eigen bijdragen voor bril/contactlenzen en tandartskosten en duurzame gebruiksgoederen kunnen onder de bijzondere bijstand vallen. Onder duurzame gebruiksgoederen wordt verstaan bv verstaan, gordijnen, kooktoestel, stofzuiger, beddengoed, matras, fiets, wasmachine, etc. Het is ook mogelijk dat voor sommige zaken waar voor bijzondere bijstand verleent wordt dit in de vorm van een gift of een lening gegeven wordt. Vraag na welke zaken er bij uw gemeente onder de bijzondere bijstand vallen. In de ene gemeente wordt meer (of minder) vergoed dan bij een andere gemeente. Bijzondere bijstand vraagt u aan in de gemeente waar u woont.

Tegemoetk. chronisch zieken/gehandicapten Ziekte, een handicap en ouderdom brengen extra kosten met zich mee. U kunt voor deze kosten mogelijk geld krijgen van de gemeente. Niet alle gemeenten hebben deze regeling. Vraag in de gemeente waar u woont na of de regeling er is en welke voorwaarden er zijn.

Toeslagenwet Mocht uw UWV uitkering (WW, WAO, WIA, etc) lager zijn dan de bijstandsnorm dan kunt u onder bepaalde voorwaarden recht hebben op een aanvulling op uw uitkering via de toeslagenwet. Deze toeslag vult uw inkomen aan tot het voor u geldende sociale minimum. Het formulier 'aanvragen toeslag' vraagt u aan via 088 - 898 9294 of door naar www.uwv.nl te gaan. Met uw digid kunt u ook een digitale aanvraag doen.

Toeslagen Belastingdienst De huurtoeslag en zorgtoeslag zijn tegemoetkomingen voor resp. huurkosten en zorgkosten. Heeft u voor een of meerdere van uw kinderen kinderopvang, dan is er kinderopvangtoeslag. Kindgebonden budget is een compensatie voor de kosten van kinderen voor mensen met een laag inkomen. Aanvragen via 0800-0543 of via www.toeslagen.nl.

Meedoen / Participeren Minima In veel gemeenten zijn er regelingen gemaakt om er voor te zorgen dat mensen met een laag inkomen kunnen meedoen.

Vaak is er een uitkering die bijdraagt in de kosten van individuele maatschappelijke, sociale, sportieve en/of culturele activiteiten. Te denken valt aan een zwembadabonnement, schouwburg kaarten, bezoek aan bioscoop, abonnement bibliotheek etc. Vraag na in de gemeente waar u woont, hoe het daar geregeld is. **Kinderen-doen-mee-regelingen** Schoolgaande kinderen kunnen een vergoeding voor sport en/of cultuur krijgen via het Jeugdsportfonds en het Jeugdcultuurfonds. Bij stichting Leergeld kunt u een vergoeding aanvragen voor bv zwemlessen, een fiets, een laptop en voor schoolkosten. Daarnaast is er nog het Nationale Fonds Kinderhulp, de Sinterklaasbank, Stichting Jarige Job en zijn er vergoedingen mogelijk voor MBO opleidingen (voor kinderen onder de 18). Meer informatie op: www.jeugdfondssportencultuur.nl, www.leergeld.nl, www.kinderhulp.nl, www.sinterklaasbank.nl, www.stichtingjarigejob.nl en voor de MBO vergoeding neemt u contact op met de betreffende school. **ID kaart / verblijfsvergunning (<18 jaar)** In sommige gemeenten, kunt u een vergoeding krijgen voor een nieuwe, eigen ID-kaart of een verblijfsvergunning als u een laag inkomen heeft. Vraag na bij uw gemeente als deze regeling er is. **Woonkostentoeslag** Dit is een tijdelijke, maandelijkse aanvulling op het inkomen om de hoge kosten van de woning te betalen. Het is speciaal bedoelt voor mensen die geen huurtoeslag kunnen krijgen. Voornamelijk is het bedoelt voor mensen met een koophuis, maar in uitzonderlijke gevallen kunnen ook mensen met een huurhuis in aanmerking komen. Aan te vragen bij de gemeente. **Individuele Studietoeslag** De individuele studietoeslag is bedoeld voor studenten die door een arbeidshandicap niet in staat zijn een bijbaantje naast hun studie te hebben. Deze toeslag bestaat uit een vast bedrag per maand van € 150,- vanaf 18 jaar en van € 300,- vanaf 21+. Deze regeling is er in alle gemeenten. **Voedsel-/Kleding/Speelgoedbank** Heeft u een (uitzonderlijk) laag inkomen en komt u voor kortere of langere tijd niet rond, dan kunt u aanspraak maken op de noodhulp van de voedselbank, kledingbank of speelgoedbank. Meer informatie op: www.voedselbankennederland.nl of via 088 543 543 5. Een overzicht van kledingbanken vindt u op: www.kledingbank.nl. De speelgoedbanken hebben geen site waar alle speelgoedbanken op staan. Vraag bij uw gemeente na als er een speelgoedbank aanwezig is in uw regio. **Energietoeslag (eenmalig)** Huishoudens met een laag inkomen krijgen eenmalig een energietoeslag van € 800,- ivm de sterk stijgende energieprijzen. Als u een bijstandsuitkering heeft gebeurd dit automatisch. Anderen kunnen contact opnemen met de gemeente waar ze wonen. **Schuldhulpverlening** Bij geldzorgen en problemen met 'niet rondkomen' kunt u hulp vragen bij de gemeente. Meldt u zich bij uw gemeente. Zij adviseren u, wat u verder kunt doen. **Belastingteruggave** Voor veel mensen met een laag inkomen die tevens 'iets mankeren' is het raadzaam jaarlijks belastingaangifte te doen. U kunt mogelijk gebruik maken van de aftrekpost 'buitengewone uitgaven ziektekosten'. Meer informatie hierover kunt u vinden op www.meerkosten.nl of via de belastingdienst 0800-0543. Wilt u hulp bij het maken van uw aangifte? Dat kan door contact op te nemen met de belastingtelefoon. U krijgt dan een afspraak op een belastingkantoor.

Jo**Ger**Jos*Poule*Bianca**Wiel**Aissa*Jeroen*Philip
*John*Gerrie**Dorris**Ab*Ger*HanMiekeThea**Joze**
Reka**Jos**CorJudyWilmaNancy**Kim***Cristel*
*Pascal*HillySuus**Ad***Yvonne*MarionLeon
Marga**Thera**PeterTheaBertie*Fokke*
Vera*Nienke*LianneCees*Elvira***Sophie**Peter
CarlaAnton*Wilma***Leon**RuudHuub*Thea*Erik
HenkSuzanneLeike*Rene*Larissa**MaryAnn**
Ryan*Jan*TillyAnita**Eric**NicoleVivian*Brigitte*