


Onderwerp Regelingenwoud  
ter informatie  
Steller Wim Ravenshorst

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 06 15663337      Bijlage(n)  
Datum 9-2-2022      Uw brief van  
Ons kenmerk 59029-2022  
Uw kenmerk 

Geachte heer, mevrouw,

Wij vinden het belangrijk dat het voor iedereen in onze gemeente mogelijk is om mee te doen. Wij weten dat dat voor een deel van onze inwoners niet vanzelfsprekend is en dat zij ondersteuning nodig hebben om op het gebied van wonen, werken, maatschappelijke deelname en zorg te kunnen participeren. Hiervoor bieden we verschillende vormen van dienstverlening.

Voor mensen die moeilijk kunnen rondkomen of moeilijk mee kunnen doen, kennen wij een groot aantal regelingen dat hen (financieel) helpt. Het is belangrijk dat mensen daar ook gebruik van maken: we weten immers dat onvoldoende inkomen en schulden ook problemen op andere levensgebieden veroorzaken: de stress die dit met zich meebrengt zorgt ervoor dat mensen minder goed in staat zijn om hun situatie te overzien en (de juiste) keuzes te maken. Als zij dus een beroep op een regeling doen, mag dat er niet toe leiden dat de stress juist toeneemt. Dat betekent dat de regelingen eenvoudig en toegankelijk moeten zijn. Wij willen een overheid zijn waarop onze inwoners kunnen vertrouwen en een overheid die haar inwoners vertrouwt.

Met die blik hebben wij naar onze inkomens- en armoedevoorzieningen gekeken en geconstateerd dat er veel regelingen en voorzieningen zijn die bijdragen aan het voorkomen en bestrijden van (deel-) problemen op het gebied van inkomen en meedoen. We hebben ook gezien dat de voorwaarden en de eisen die we stellen aan bewijsstukken daarbij verschillende en aparte procedures kennen. Gevolg is dat een deel van de inwoners dat wel recht heeft op regelingen hier toch geen gebruik van maakt. En soms leidt het gebruik van regelingen in een aantal gevallen tot knelpunten op andere levensgebieden (bijvoorbeeld werk en zorg).

We hebben uw raad al een tijd geleden toegezegd om met een voorstel te komen om dit “Regelingenwoud” te kappen en de eenvoud en toegankelijkheid van regels en

Volgvel 1

voorzieningen te vergroten. Doordat forse inzet nodig was voor het uitvoeren van de verschillende corona crisismaatregelen heeft dit helaas enige vertraging opgelopen. Hoewel wij graag al een grotere slag hadden gemaakt, hebben we in de afgelopen periode toch de nodige stappen kunnen zetten. Daarover willen we u in deze brief informeren. Tevens zetten we op een rij wat we de komende periode nog meer gaan doen om de regelingen eenvoudiger en toegankelijker te maken en stress en onzekerheid erover bij inwoners te verminderen. Voordat we daaraan beginnen besteden we eerst aandacht aan het bereik van de regelingen.

### **Het bereik van de regelingen**

Wij vinden het belangrijk dat mensen die recht hebben op een regeling of voorziening, daar ook gebruik van maken. We weten echter vaak niet welke mensen dat precies zijn. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet bepalen bij hoeveel huishoudens met een laag inkomen de wasmachine stuk is gegaan en welk deel daarvan een beroep heeft gedaan op de regeling duurzame gebruiksgoederen. Van de regelingen waarvan we de doelgroep wel precies kunnen vaststellen weten we dat het bereik onder bijstandsgerechtigden relatief hoog is. Dat geldt voor de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, de Stadspas, de bijzondere bijstand, de individuele inkomenstoelage en de laptopregeling. Andere groepen minima, met bijvoorbeeld een inkomen uit werk, onderneming of pensioen doen hier veel minder een beroep op, ook als ze er recht op hebben. Het lukt ons dus niet altijd om deze groepen te bereiken. Uw raad heeft hier eerder ook al aandacht voor gevraagd in uw motie over werkende armen. Om meer inzicht te krijgen in hoe dit gebruik te verhogen, werken we samen met bijvoorbeeld de Cliëntenraad, de ASDG en andere vertegenwoordigers van minima.

### **Wat hebben we in de afgelopen periode al gedaan?**

We hebben in de afgelopen periode aandacht besteed aan een werkwijze om de bestaande regelingen eenvoudiger en toegankelijker te maken en daarmee de stress bij onze inwoners te verminderen. Ook hebben we maatregelen genomen om doelen op andere leefgebieden (zoals werk) beter mogelijk te maken. Hieronder zetten we op een rij welke werkwijzen we hebben ontwikkeld en welke maatregelen we hebben genomen.

#### *1. Eenvoudige en proactieve aanvraagprocedure uitvoeren*

In de afgelopen periode hebben we voor een aantal regelingen de drempel om deze aan te vragen, verlaagd. Dat hebben we gedaan door mensen waarvan wij weten dat zij recht hebben op een regeling actief te benaderen en de bewijslast te minimaliseren. We maken daarbij gebruik van de gegevens die wij van bijstandsgerechtigde inwoners hebben<sup>1</sup>. Dat kunnen we doen voor de regelingen waarvoor het recht objectief is vast te stellen: de individuele inkomenstoelage en de laptopregeling. Voor de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen geldt een vergelijkbare aanpak. Daarnaast wijzen we ook bijstandsgerechtigde statushouders, die een verblijfsdocument moeten verlengen per brief op de mogelijkheid hiervoor en voor de te maken reiskosten bijzondere bijstand aan te vragen.

---

<sup>1</sup> Van andere groepen minima hebben we deze gegevens niet en kunnen we deze aanpak dus niet toepassen. Overigens geldt voor alle groepen dat er een wettelijke verplichting is om een aanvraag te doen. We kunnen dus geen uitkeringen of verstrekkingen doen zonder een ingediende aanvraag.

Tabel 1 Regelingen met eenvoudige aanvraagprocedure

<p><i>Individuele inkomenstoeslag</i> Mensen die langer dan vijf jaar een inkomen hebben op het sociaal minimum hebben recht op een individuele inkomenstoeslag. Van personen in de bijstand weten we wanneer dat het geval is. Op dat moment sturen we deze groep een brief met een voorgevuld aanvraagformulier. Er hoeven geen bewijsstukken meegestuurd te worden. Wanneer zij de jaren daarna nog steeds een beroep doen op de bijstand ontvangen zij de toeslag automatisch en hoeft er geen nieuwe aanvraag te worden gedaan.</p> <p><i>Laptopregeling</i> Wanneer kinderen van gezinnen met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum naar groep 8 gaan, hebben zij recht op een laptop. Voor kinderen van wie de ouders bijstandsgerechtigd zijn, weten we wanneer dat zo is. Op dat moment sturen we hen een brief waarmee zij een laptop kunnen afhalen.</p> <p><i>Kwijtschelding gemeentelijke belastingen</i> Voor mensen die verzoeken om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen is een eenvoudig aanvraagformulier beschikbaar. Bij de aanvraag moeten zij verklaren dat zij aan de voorwaarden voldoen, zij hoeven geen bewijsstukken mee te sturen. Door een check bij het Inlichtingenbureau kan de gemeente vaststellen of er werkelijk recht bestaat. Wanneer mensen drie jaar lang gebruik maken van kwijtschelding en/of wanneer mensen recht hebben op de individuele inkomenstoeslag hoeven zij geen aanvraag (meer) te doen en worden de gemeentelijke belastingen volledig (in plaats van de normale 57%) kwijtgescholden.</p>
--

Door deze proactieve aanpak maakt een groot aantal bijstandsgerechtigden gebruik van deze regelingen. Een klein deel van de mensen stuurt het formulier niet terug of haalt de laptop niet op. In de afgelopen maanden zijn we daarom gestart met een actie waarbij deze groep proactief wordt benaderd door medewerkers van het Minimaloket.

## 2. Regelingen actief onder de aandacht brengen

Om de onbekendheid met regelingen te verkleinen, hebben we in de afgelopen periode op verschillende manieren actie ondernomen om deze bij inwoners extra onder de aandacht te brengen. Zo zijn vanuit het Minimaloket per wijk bijstandsgerechtigden telefonisch benaderd om samen met hen door te nemen van welke regelingen zij mogelijk gebruik kunnen maken. Daarnaast zijn in de Pilot Oost bijstandsgerechtigden met hetzelfde doel thuis bezocht. Tenslotte maken woningbouwverenigingen en gemeente gebruik van de Voorzieningenwijzer om inwoners te adviseren over het gebruik van lokale én landelijke regelingen en hen te adviseren over de best passende verzekeringen.

## 3. Werken laten lonen

Sommige veranderingen in de leefsituatie zorgen ervoor dat inkomenscomponenten gaan verschuiven. Wanneer iemand vanuit de bijstand aan het werk gaat, veranderen bijvoorbeeld ook de toeslagen en kwijtscheldingen. Dat leidt soms tot fricties in de financiële situatie. In de afgelopen jaren hebben we daarom maatregelen genomen om de effecten daarvan te verminderen (zie tabel 2).

*Premie op werk*

Mensen die langdurig in de bijstand hebben gezeten en aan het werk gaan, hebben in onze gemeente recht op premie. Dit is een buffer om de effecten van die verschuivingen in inkomenscomponenten op te kunnen vangen. Mensen die hier recht op hebben, worden hier actief op gewezen.

*Vrijlating eindejaarsuitkering*

Wanneer mensen aan het werk gaan en nog deels een beroep doen op de bijstand, moet de eindejaarsuitkering in mindering worden gebracht op de uitkering. Omdat dit leidt tot ingewikkelde herberekeningen en terugvorderingen en daarmee tot mogelijke financiële problemen, hebben we besloten om deze uitkering niet te verrekenen met de uitkering. Hierdoor is het werken voor deze groep ook meer lonend.

*4. Bij de dienstverlening rekening houden met de stress bij inwoners*

Inwoners die langdurig in armoede leven of te maken hebben met (financiële en andere) problemen, hebben vaak last van stress. Dat is van invloed op het dagelijks leven en de handelingsvaardigheden. Dat vraagt naast het eenvoudiger en toegankelijker maken van regelingen ook om begrip en aandacht voor de persoonlijke situatie van de inwoner en om meer maatwerk. Onze medewerkers worden daarom getraind in de bewustwording over wat stress met inwoners doet en welke invloed dit heeft op het gedrag, de vaardigheden en de omstandigheden en het bieden van maatwerk. Dit wordt steeds meer onderdeel van ons werk. Dat maatwerk zorgt er bijvoorbeeld ook voor dat we mensen in de bijstand die willen samenwonen, daarvoor ruimte bieden en niet onmiddellijk hun uitkering aanpassen.

We hebben dus al een aantal stappen gezet om regelingen eenvoudiger en toegankelijker te maken en in onze dienstverlening rekening te houden met de situatie van inwoners met een laag inkomen. Daarmee zijn we er echter nog niet. Ten eerste geldt de eenvoud en toegankelijkheid nog niet voor alle regelingen. Ten tweede bereiken we een deel van de inwoners (bijvoorbeeld werkende armen) nog niet goed genoeg. Ten derde krijgen we signalen van specifieke groepen voor wie het moeilijk is om van regelingen gebruik te maken en/of voor wie bestaande wet- en regelgeving de zorg voor anderen in de weg staat. Hiervan zijn pleegouders en mantelzorgers een expliciet voorbeeld. Voor deze groepen heeft uw raad in een motie over de kostendelersnorm aandacht gevraagd. Wij gaan dus nog meer doen. Hieronder zetten we op een rij wat we op korte termijn van plan zijn. Daarna gaan we in op een langere-termijn-aanpak.

**Wat gaan we op korte termijn nog meer doen?**

In de eerste plaats gaan we aan de slag om de aanvraagprocedure voor meerdere regelingen te vereenvoudigen en de bewijslast te minimaliseren. Op dit moment wordt de invoering van een gemeentelijk portaal “Mijn Groningen” voorbereid. Dit gaan wij als eerste benutten om een aantal miniregelingen beter te ontsluiten. Daarbij maken we het simpeler en hanteren we een werkwijze waarin het vertrouwen in onze inwoners uitgangspunt is. In de tweede plaats nemen we een aantal maatregelen om regelingen nog beter te laten passen bij de situatie van de inwoner die op behandeling wacht, pleeg- of mantelzorg biedt of aan het werk gaat. Ten derde ontwikkelen we een brede communicatie-aanpak waarmee we mensen, die mogelijk recht hebben op regelingen, hierover actief, gericht en toegankelijk informeren, zodat de drempel om aan te vragen verlaagt. Hieronder beschrijven we hoe we dat gaan doen.

### *1. Eenvoudiger en toegankelijker maken van regelingen door MijnGroningen*

Samen met een aantal andere gemeenten ontwikkelen we één dienstverleningsportaal volgens de uitgangpunten van de nieuwe dienstverleningsvisie. Binnen dat portaal staan alle gegevens van de inwoner op één plek. Dat betekent dat regelingen ook op één plek worden aangeboden. Vanwege het belang van armoedebestrijding worden de minimaregelingen als eerste opgenomen in MijnGroningen. Voor het exacte invoeringsmoment zijn we afhankelijk van de voortgang van een aantal technische ontwikkelingen, maar we verwachten dat deze na de zomer van 2022 toegankelijk is. Om ervoor te zorgen dat het portaal aansluit bij de wijze waarop inwoners naar informatie zoeken en omgaan met deze digitale vorm van dienstverlening, worden inwoners en vertegenwoordigers van de cliëntenraad betrokken bij de inrichting ervan. Het gebruik van het portaal gaat samen met de ontwikkeling van een werkwijze waarin we de druk en bewijslast verminderen en uitgaan van vertrouwen in de aangeleverde gegevens. Dat betekent dat mensen geen bewijzen hoeven in te leveren, maar dat het voldoende is om te verklaren dat aan de voorwaarden wordt voldaan. Op basis van onze beschikbare gegevens doen we vervolgens een check op de juistheid daarvan. Als de gegevens overeenkomen, vindt snel een verstrekking plaats. Is dat niet het geval, dan nemen we contact op met de aanvrager en kijken we in een persoonlijk gesprek wat er aan de hand is en wat we kunnen doen. Hiermee wordt de aanvraagprocedure versimpeld en versneld én voorkomen we tegelijkertijd dat onterechte toekenningen en terugvorderingen plaatvinden.

Op deze manier verlagen we de drempel voor meer mensen met een laag inkomen. Doordat we minder tijd kwijt zijn voor het opvragen van bewijsstukken ontstaat meer tijd voor het voeren van het persoonlijke gesprek waarmee we de situatie van de inwoner beter in beeld kunnen brengen en kunnen kijken wat iemand nodig heeft. We zijn ons ervan bewust dat er inwoners zijn voor wie een digitaal portaal een drempel vormt. Ook de cliëntenraad wijst ons erop dat we deze groep ook via andere wegen moeten (blijven) bedienen, dat persoonlijk contact altijd mogelijk is en dat informatie ook op andere manieren dan in digitale vorm beschikbaar moeten zijn. Aandacht hiervoor is onderdeel van nieuwe aanpak.

#### *Regeling duurzame gebruiksgoederen*

Op dit moment wordt de regeling duurzame gebruiksgoederen geactualiseerd. Deze regeling wordt opgenomen in het portaal. Bij de actualisatie wordt de regeling op eenvoud en toegankelijkheid getoetst.

### *2. Regelingen beter toegankelijk maken voor specifieke groepen en knelpunten in wet- en regelgeving signaleren en (waar mogelijk) oplossen*

Er zijn verschillende groepen voor wie we de regelingen beter toegankelijk willen maken of zo willen organiseren dat zij beter passen bij hun specifieke situatie. Ook willen we bekijken of wet- en regelgeving knelpunten opleveren bij het bieden van zorg of het zoeken naar werk. Hieronder zetten we een aantal van deze groepen en de bijpassende maatregelen op een rij.

#### *a) Pleegouders*

Als gemeente willen wij pleegzorg bevorderen en aantrekkelijker maken. Dit is tevens één van de doelstellingen van de transformatie van de jeugdhulp ('Kinderen groeien zo thuis mogelijk op'). Wij willen hen niet ontmoedigen en willen zorgen dat ook zij toegang hebben tot regelingen die kunnen helpen om hun rol als pleeggezin goed te

vervullen. In het voorjaar van 2021 hebben wij daarom vanuit het regionale Transformatieprogramma Jeugdhulp samen met de Groninger gemeenten gesprekken gevoerd met pleegouders en hun wensen en behoeften in kaart gebracht. Als één van de knelpunten kwam naar voren dat pleegouders te weinig inzicht hebben in de gemeentelijke regelingen én dat het voor hen soms moeilijk is om voor de aan hun zorg toevertrouwde kinderen op die regelingen een beroep te doen. Ook wordt de toepassing van de kostendelersnorm in sommige gevallen als knelpunt ervaren. Als mogelijke oplossing stellen we de instelling van een gemeentelijke “ontregelfunctionaris” voor. Hier willen we in de vorm van een pilot mee aan de slag. Doel is dat deze functionaris pleeggezinnen begeleidt bij het aanvragen van voorzieningen en tegelijkertijd patronen en knelpunten signaleert en aanbevelingen doet over het toegankelijker maken van regelingen en voorzieningen. Op basis van de uitkomsten beoordelen we of en zo ja welke aanpassingen aan regelingen, voorzieningen en vormen van ondersteuning (inclusief de specifieke functionaris) voor pleeggezinnen hierbij noodzakelijk zijn om het pleegouderschap te ondersteunen. Hierover is reeds overleg gevoerd met de stichting Pleegwijzer.

*b) Mantelzorgers*

Als gemeente willen we mantelzorgers waarderen en faciliteren. Dat betekent dat regelingen het bieden van mantelzorg niet in de weg mogen staan of mogen bemoeilijken. Ook voor deze groep willen we de stress waar zij mee te maken hebben zoveel mogelijk verminderen. Uit landelijke onderzoeken blijkt dat ook voor deze groep de kostendelersnorm belemmerend kan werken bij het bieden van deze zorg.

***De kostendelersnorm***

Zowel bij pleegouders als bij mantelzorgers blijkt uit onderzoeken dat de kostendelersnorm een belemmering kan zijn voor het bieden van zorg. Uw raad heeft hier ook aandacht voor gevraagd in de motie “Stop de Kostendelersnorm”. In onze reactie op deze motie hebben we u gemeld dat we onderzoeken welke knelpunten zich voordoen en welke oplossingen daarvoor mogelijk zijn. Voor de groep pleegouders lijkt dat niet meer nodig, aangezien in het coalitieakkoord is opgenomen dat de kostendelersnorm voor jongeren onder de 27 zal verdwijnen. Om knelpunten voor mantelzorgers inzichtelijk te maken hebben we met het Steunpunt Mantelzorg afgesproken dat zij een oproep doet aan de mantelzorgers in onze gemeente om ervaringen met ons te delen. Op basis van de uitkomsten, bepalen we of en welke maatregelen we moeten nemen. Overigens heeft de gemeente ook nu al de mogelijkheid om in bijzondere situaties de kostendelersnorm niet toe te passen. Hiervan maken we in voorkomende gevallen ook gebruik.

*c) Ouders die wachten op een behandeling*

Wanneer mensen op grond van een sociaal-medische indicatie kinderopvang moeten regelen, is de periode waarin dat mogelijk is begrensd. Omdat het in de praktijk vaak langer duurt voordat mensen met een passende behandeling kunnen beginnen, is deze periode regelmatig niet toereikend. Hier gaan we coulant mee om, om zo de problematiek niet te verergeren. Voor de zomer komen we met een voorstel om de bestaande regels daarop aan te passen.

*d) Werkenden*

Wanneer mensen vanuit de uitkering aan het werk gaan, willen we dat de overgang zo soepel mogelijk verloopt. Dit mag er niet toe leiden dat mensen onzeker zijn over hun besteedbaar inkomen en stress ervaren vanwege veranderingen bij hun regelingen en toeslagen. Net zo belangrijk als financiële steun is belangrijk dat mensen *inzicht* hebben in de gevolgen van de stap die zij maken: wat gebeurt er met de (hoogte van de) toeslagen, op welke regelingen kunnen zij nog wel een beroep doen en waarop niet meer, enzovoort. Met een specifieke rekentool maken wij de gevolgen voor onze inwoners inzichtelijk en geven we een advies over welke acties nodig zijn om knelpunten te voorkomen. Hier maken we dit kwartaal al een start mee.

Daarnaast bleek door een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep dat mensen die vanuit de bijstand aan het werk gaan, soms toch nog (afhankelijk van de hoogte van hun inkomen) een aantal maanden recht hebben op aanvullende bijstand, ook al verdienen zij meer dan de bijstandsnorm. Wij gaan degenen die het betreft hier actief op wijzen, zodat iedereen die een baan vindt de mogelijkheid krijgt om nog een aanvulling vanuit de bijstand te ontvangen.

*3. Brede communicatie-aanpak*

Zoals gezegd is het voor inwoners moeilijk om de weg te vinden naar vormen van (financiële) ondersteuning. Via websites en andere informatiedragers proberen we dit zo goed mogelijk onder de aandacht te brengen. Duidelijk is echter dat onze huidige mix van informatievoorziening (zowel wat betreft inhoud als bereik) niet geheel voldoet. We zorgen daarom de komende periode voor een nieuwe communicatieaanpak, die voor verschillende doelgroepen vindbaar, toegankelijk én leesbaar is. Net als bij de ontwikkeling van het portaal, worden vertegenwoordigers van potentiële doelgroepen en van de Cliëntenraad daarbij betrokken.

Bij de communicatie willen we voortaan de leefsituatie en levensgebeurtenissen als basis nemen en van daaruit de regelingen verduidelijken. Bijvoorbeeld: “ik heb zorg nodig”, “ik ga aan het werk”, “mijn kind gaat naar de middelbare school”. Daarnaast kiezen we voor meerdere kanalen en betrekken we organisaties om meer inzicht te krijgen in hoe specifieke groepen te bereiken. Hierbij wordt expliciet aandacht besteed aan werkende armen of ouderen met een laag inkomen. Deze aanpak is daarmee ook het belangrijkste element van het plan van aanpak dat wij naar aanleiding van de motie “Werkende armen” hebben toegezegd voor 1 april. Daarnaast zullen we ook meer rekening houden met de laaggeletterdheid van een deel van onze inwoners.

**Het kappen: lange termijn aanpak**

Alle voornoemde korte termijn maatregelen passen we waar mogelijk al toe. Voor de middellange termijn maatregelen werken we aan het eenvoudiger en toegankelijker maken van *bestaande* regelingen en voorzieningen. Daarnaast willen we ook onderzoeken of het mogelijk is om voor de langere termijn het aantal regelingen te verminderen, aan te passen of meer in samenhang te brengen met andere doelen en voorzieningen binnen het sociaal domein. Dit moet leiden tot minder en eenvoudiger regelingen die meer uitgaan van de behoefte en de situatie van de inwoners. Dit vraagt om een zorgvuldige werkwijze, waarbij wij inwoners, de Cliëntenraad, fondsen, andere stakeholders en uw raad nadrukkelijk willen betrekken. Hiermee sluiten we aan bij de stappen die worden gezet in ons armoedebeleid; “Toekomst met Perspectief”. Omdat we verwachten dat het nieuwe kabinet ook met voorstellen voor wijzigingen in

Volgvel 7

het armoedebeleid zal komen, kijken we bij de invoering ook eerst naar de voornemens van het nieuwe kabinet op dit terrein.

Met de eerder genomen maatregelen en onze voornemens voor de komende periode willen wij ervoor zorgen dat mensen die een beroep moeten doen op financiële ondersteuning door de gemeente en hier recht op hebben, hiervan optimaal gebruik kunnen maken, doordat het voor hen gemakkelijk vindbaar is, eenvoudig is aan te vragen en zeker geen extra stress oplevert.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,  
Koen Schuiling

secretaris,  
Christien Bronda

*Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.*