

Bestaanszekerheid in beeld

Onderzoeks- en adviesrapport
over het effect, bereik en toegankelijkheid
van de lokale inkomensregelingen

Begin met lezen →

APRIL 2023
Bestaanszekerheid in beeld

Arnhem
GEMEENTE



Inhoudsopgave

(aanklikbaar)



Voorwoord	4
1. Inleiding	5
De bestaanszekerheid van Arnhemmers staat onder druk	5
Inkomensregelingen zijn er om bestaanszekerheid te waarborgen	5
Een effectief en toegankelijk aanbod van lokale inkomensregelingen is nodig	6
We hebben onderzoek gedaan naar de effectiviteit, bereik en toegankelijkheid	6
We hebben hiervoor verschillende methoden gebruikt	6
Leeswijzer	6
2. Effectiviteit	7
Het Nibud heeft berekend wat het effect is van de lokale inkomensregelingen	7
Voor de meeste huishoudens zijn de regelingen voldoende toereikend	7
Van huishoudens wordt gevraagd dat zij zeer goed om kunnen gaan met geld	7
Voor alleenstaande 18-jarigen is extra ondersteuning nodig	7
De inkomensregelingen zijn beperkt voldoende voor sociale participatie	8
Er is een armoedeval wanneer het inkomen stijgt naar 130% van de bijstandsnorm	8
Het Nibud heeft aanbevelingen om bestaanszekerheid verder te vergroten	9
Hoe kan Arnhem de effectiviteit van regelingen vergroten?	9
3. Bereik	10
Hoe groot is het bereik van de Arnhemse inkomensregelingen?	10
Hoe verschilt het bereik per wijk?	11
Hoe groot is het bereik vergeleken met andere gemeenten?	11
Hoe verschilt het bereik per doelgroep?	12
Hoe hoog zou het bereik moeten zijn?	13
Hoe komt het dat niet iedereen gebruik maakt van de regelingen?	13
Hoe kan Arnhem het bereik van regelingen vergroten?	13
4. Toegankelijkheid	15
Toegankelijkheid is het gemak waarmee je gebruik kan maken van een regeling	15
Zonder hulp is het moeilijk om uit te zoeken waar je recht op hebt	16
Alle regelingen aanvragen vraagt veel van de inwoner	16
Door het toenemend aantal voorwaarden en uitzonderingen verloopt het behandelen van aanvragen te traag	17
Hoe kan Arnhem de toegankelijkheid van regelingen vergroten?	18
5. Een continu verbeterproces	19
6. Vervolg	21
Gebruik de aanbevelingen als startpunt voor implementatie van verbeteringen	21
Betrek de uitvoering, inwoners en hulporganisaties	21
Vorm een projectgroep	21
Start met de bijzondere bijstand en de individuele inkomenstoeslag	21
Tot slot: wees waakzaam voor de waan van de dag	21
Bijlage 1: Lijst van aanbevelingen	22
Bijlage 2: Inkomensregelingen en voorwaarden 2023	24
Bijlage 3: Methodes	25
Eindnoten	27
Colofon	27

APRIL 2023



Samenvatting

Door stijgende uitgaven en de flexibilisering van de arbeidsmarkt staat de bestaanszekerheid van veel Arnhemmers onder druk. Inkomensregelingen zijn er om bestaanszekerheid te bieden wanneer werken niet kan of onvoldoende loont. We hebben onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de lokale inkomensregelingen.

Met gebruik van de regelingen hebben de meeste huishoudens genoeg geld om rond te komen. Maar de regelingen zijn niet altijd genoeg om sociale participatie mogelijk te maken. Daarnaast maakt niet iedereen gebruik van alle regelingen waar ze recht op hebben.

Vooraf onder mensen met een baan, eigen onderneming of werkloosheidsuitkering is het niet-gebruik hoog. Maar ook onder mensen met een bijstandsuitkering valt er nog winst te behalen. Dit kan bijvoorbeeld door regelingen vaker automatisch toe te kennen. Maar ook door de toegankelijkheid van de regelingen te verhogen.

Zonder een hulporganisatie is het voor inwoners lastig om te ontdekken waar ze recht op hebben en de aanvragen voor inkomensondersteuning in te dienen. Daarnaast verloopt het behandelen van aanvragen traag door de hoeveelheid verschillende voorwaarden van regelingen. En blijft er weinig tijd over om een stap extra te zetten voor de inwoner. Om de regelingen uitvoerbaar te houden is een continu verbeterproces nodig, waarbij inwoner en uitvoering nauw betrokken worden.

Tien adviezen

De tien belangrijkste adviezen om de effectiviteit, het bereik en de toegankelijkheid van de regelingen te verbeteren zijn:

1. Vergroot bestaanszekerheid door het beleid voor specifieke groepen aan te passen
2. Benader inwoners proactief om het bereik van regelingen te vergroten
3. Zet in op het bereiken van werkende mensen
4. Verbeter de online klantreis
5. Ondersteun inwoners bij het indienen van aanvragen
6. Versimpel het aanvraagproces
7. Vereenvoudig en uniformeer de regelingen
8. Geef consultants de ruimte om maatwerk toe te passen
9. Maak gebruik van de ervaring van de uitvoering, hulporganisaties en inwoners
10. Investeer in informatisering en automatisering



Mark Lauriks, wethouder bestaanszekerheid en leefbare wijken voor Arnhem:

Je leven waardig vormgeven op de manier waarop jij belangrijk vindt, je kinderen een fijne toekomst bieden en zonder stress over geld je dagen doorkomen. Dat gun je elke Arnhemmer. Toch is zo'n zeker bestaan er voor een groeiend deel van onze inwoners niet.

Mede daarom zijn er 'inkomensregelingen'. Inkomensondersteuning die is bedoeld om bestaanszekerheid te bieden aan mensen die daartoe zelf niet in staat zijn, misschien wel voor een langere tijd. Bijvoorbeeld omdat zij door ziekte kampen met hoge kosten, omdat ze geen werk hebben, niet kunnen werken of te weinig betaald krijgen voor het werk dat ze doen. Misschien is er iets heftigs gebeurd in hun leven, een scheiding, een faillissement of een sterfgeval van een geliefde, en kon er niet gespaard worden om financiële tegenspoed op te vangen.

Welke reden dan ook, als mensen bij de overheid aankloppen voor steun is het belangrijk dat we er voor hen zijn. Dat is geen liefdadigheid, zelfs geen politieke keuze, dat is een grondwettelijke plicht. Daarom voel ik het ook als een belangrijke taak om onze inkomensregelingen zo goed mogelijk uit te voeren. Vanuit waardigheid en vertrouwen. Zodat Arnhemmers de steun krijgen die ze nodig hebben, zonder daarvoor door allerlei bureaucratische hoepeltjes te moeten springen.

Voor een goede en waardige inkomensondersteuning, is het nodig te durven onderzoeken hoe effectief en toegankelijk onze inkomensregelingen zijn en wat er beter kan. Dat hebben we gedaan. Door het rapport Bestaanszekerheid in beeld weten we dat Arnhemmers in onze stad een zeker bestaan kunnen vinden – mits zij voldoende toegang hebben tot de juiste voorzieningen. Ik wil auteurs Saskia Timmer en Max Boeschoten hartelijk danken voor hun goede werk. Dit rapport laat zien waar we de komende jaren het verschil kunnen maken en het geeft aanknopingspunten om daar direct mee aan de slag te gaan.

1. Inleiding

De financiële bestaanszekerheid van veel mensen staat onder druk. Een miljoen Nederlanders leeft in armoede of kampt met schulden, waaronder een forse groep werkende armen. De momenteel hoge inflatie zorgt ervoor dat een stijgend deel van de huishoudens problemen ervaart om hun vaste en noodzakelijke uitgaven te betalen.

De gemeente Arnhem wil haar inwoners bestaanszekerheid bieden¹. Als het lukt: door mensen aan het werk te helpen. Als dit niet lukt: met een vangnet in de vorm van inkomensondersteuning. De gemeente Arnhem biedt verschillende lokale inkomensregelingen en wil weten hoe dit vangnet verbeterd kan worden. Wij hebben onderzocht hoe groot het werkelijke bereik en effect van de regelingen is. En hoe inwoners en professionals de inkomensregelingen ervaren. In dit rapport presenteren we onze bevindingen en adviezen.

VNG & Divosa, De Winst in het Sociaal Domein²:

“Bestaanszekerheid bieden is de basisvoorwaarden op orde brengen: de zekerheid van voldoende en voorspelbaar inkomen, de zekerheid van werk en van mee kunnen doen in de samenleving. Maar ook de zekerheid van een dak boven je hoofd in een geschikte en betaalbare woning. En in een veilige en prettige omgeving, met snelle en toegankelijke dienstverlening in situaties die de veiligheid bedreigen.”

1.1 De bestaanszekerheid van Arnhemmers staat onder druk

Steeds meer mensen hebben het financieel moeilijk. Volgens het Nibud komen 2,6 miljoen huishoudens in Nederland moeilijk rond³. Het SCP rapporteert dat steeds meer werkende mensen in armoede leven⁴. Divosa onderscheidt deze oorzaken voor de toeneemende financiële problemen van Nederlanders⁵:

1. Flexibele arbeidsmarkt (werken in deeltijd en/of voor een laag tarief)
2. Een complex toeslagensysteem
3. Stijgende uitgaven (aan zorg, huren en energie)
4. Life events (waardoor mensen die geen buffer hebben in de schulden komen)
5. De complexiteit van de samenleving

Bij een aantal van deze oorzaken, namelijk 1, 3 en 4, kunnen inkomensregelingen helpen. Arnhem wil daarom een aanbod van inkomensregelingen waarmee inwoners kunnen rondkomen. Ook met stijgende levenskosten. En dat alle inwoners die een regeling nodig hebben er gebruik van maken.

Het bereiken van inwoners wordt bemoeilijkt door de oorzaken die Divosa noemt bij 2 en 5. Wet- en regelgeving gaat er vaak vanuit dat mensen rationeel en weloverwogen handelen. Dat ze weten waar ze recht op hebben en in staat zijn om te doen wat nodig is om hier gebruik van te maken. De werkelijkheid is echter weerbarstiger.

Het Rijk bereidt daarom een aanpassing de participatiewet voor. Om de wet te vereenvoudigen, ruimte te maken voor maatwerk en uit te gaan van vertrouwen in professional en inwoner. In dit rapport geven we een aanzet tot een vergelijkbare verandering binnen de gemeente Arnhem: richting eenvoudigere regelingen met meer nadruk op uitvoerbaarheid en de menselijke maat.

1.2 Inkomensregelingen zijn er om bestaanszekerheid te waarborgen

Zoals beschreven in de Perspectiefnota 2024-2027⁶ wil de gemeente Arnhem zorgen voor goede en eerlijke inkomensondersteuning. Bij voorkeur hebben mensen een baan die voldoende loont met voldoende voorspelbaarheid en zekerheid van inkomen. En zorgt die baan voor bestaanszekerheid. Wanneer werken niet kan of onvoldoende loont, zijn inkomensregelingen het vangnet.

Inkomensregelingen zijn alle inkomens- en bijstandsvoorzieningen die de bestaanszekerheid moeten waarborgen. Dit kan zowel landelijk als lokaal beleid zijn^{7,8}. Voorbeelden van landelijke inkomensregelingen zijn de algemene bijstand, de zorgtoeslag en de kinderbijslag. De lokale inkomensregelingen van de gemeente Arnhem zijn:

- De kwijschelding van gemeentelijke belastingen
- De Bijzondere Bijstand (BB)
- De Individuele Inkomenstoelage (IIT)
- De Gelrepass
- De Collectieve Aanvullende Zorgverzekering (CAZ)
- De Tegemoetkoming Meerkosten Chronisch Zieken en Gehandicapten (TMCZ-G)

1.3 Een effectief en toegankelijk aanbod van lokale inkomensregelingen is nodig

De gevolgen van de maatschappelijke ontwikkelingen over bestaanszekerheid die we hierboven beschrijven worden in Arnhem sterk gevoeld. In Arnhem heeft 26% van de inwoners een inkomen lager dan 140% van het sociaal minimum⁹. Dat is 8% meer inwoners dan het landelijke gemiddelde van 18%. Arnhem is daarmee één van de vijf gemeenten met het grootste aantal mensen met een laag inkomen¹⁰. Daarom vindt de gemeente Arnhem het belangrijk dat

- de lokale inkomensregelingen voldoende helpen om bestaanszekerheid te verbeteren (effectiviteit)
- Arnhemmers gebruik maken van de regelingen (bereik)
- het hen lukt om uit te zoeken waar ze recht op hebben en de aanvraag in te dienen (toegankelijkheid)

1.4 We hebben onderzoek gedaan naar de effectiviteit, bereik en toegankelijkheid

De toenemende druk op de bestaanszekerheid in Nederland roept vragen op, zeker wanneer werk onvoldoende loont. Hoe dragen de lokale inkomensregelingen bij aan bestaanszekerheid van Arnhemmers, en kan dit beter? We hebben daarom onderzoek gedaan naar de effectiviteit, het bereik en de toegankelijkheid van de lokale inkomensregelingen van de gemeente Arnhem. De hoofdvragen zijn als volgt:

1. Hoe **effectief** zijn de inkomensregelingen?

Als iemand alle regelingen ontvangt waar hij recht op heeft, is dat dan genoeg om rond te komen? Gaat iemand erop vooruit als hij meer inkomen krijgt uit betaald werk?

2. Hoe groot is het **bereik** van de inkomensregelingen?

Hoeveel inwoners die recht hebben op een inkomensregeling maken hier gebruik van? En welke verschillen zijn er tussen inwonersgroepen?

3. Hoe **toegankelijk** zijn de inkomensregelingen?

Lukt het inwoners om te vinden waar ze recht op hebben? Hoe moeilijk is het om een aanvraag in te dienen?

1.5 We hebben hiervoor verschillende methoden gebruikt

Om deze vragen te beantwoorden, hebben we verschillende methoden toegepast. In de tabel hieronder staat per vraag welke methode we hebben toegepast. Zie [bijlage 3](#) voor een uitgebreide toelichting op onze onderzoeksmethoden.

Methode	Bereik	Toegankelijkheid	Effectiviteit
Minima-effectrapportage (Nibud)			✓
Armoedescan (CBS)	✓		
Gesprekken met professionals (van beleid en uitvoering, en van maatschappelijke partners)	✓	✓	✓
Vragenlijst onder inwoners	✓	✓	✓
Analyse van onderzoeken en beleidsdocumenten	✓	✓	✓

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat over de effectiviteit van de inkomensregelingen. Daarin concluderen we dat het van belang is om het bereik te vergroten. Het bereik van de regelingen wordt in hoofdstuk 3 besproken. In hoofdstuk 4 bespreken we de belangrijkste manier om het bereik te vergroten: het verbeteren van de toegankelijkheid van regelingen. Hoofdstuk 5 gaat over hoe het beleid tot stand komt en uitgevoerd wordt. In hoofdstuk 6 bespreken we de concrete stappen die de gemeente op basis van de bevindingen kan zetten.

Als bijlagen hebben we toegevoegd:

- Concrete actiepunten per aanbeveling ([bijlage 1](#))
- Een overzicht van alle lokale inkomensregelingen en voorwaarden ([bijlage 2](#))
- Een toelichting op de gevolgde methode voor dit onderzoek ([bijlage 3](#))

2. Effectiviteit

De effectiviteit van de inkomensregelingen gaat over de mate waarin bestaanszekerheid verbetert wanneer huishoudens inkomensregelingen waar zij recht op hebben daadwerkelijk gebruiken. Huishoudens kunnen voor meerdere regelingen in aanmerking komen.

2.1 Het Nibud heeft berekend wat het effect is van de lokale inkomensregelingen

Voor verschillende huishoudtypen¹¹ met een laag inkomen is door het Nibud onderzocht wat het effect van de beschikbare inkomensregelingen is op bestaanszekerheid. De gemeente Arnhem heeft het Nibud voorzien van de benodigde informatie, zoals het aanbod van lokale inkomensregelingen, en onder welke voorwaarden huishoudens recht hebben op deze inkomensregelingen.

Het Nibud heeft uitgerekend wat deze huishoudens te besteden hebben wanneer zij gebruik maken van alle landelijke en lokale regelingen waar zij recht op hebben. Hierbij kijkt het Nibud naar twee soorten kosten: minimaal noodzakelijke uitgaven en kosten voor sociale participatie. Minimaal noodzakelijke uitgaven gaan bijvoorbeeld over huur, energie, zorgverzekering en huishoudelijke uitgaven. Kosten voor sociale participatie gaan bijvoorbeeld over uitgaven voor contributies en abonnementen, bezoek ontvangen en op bezoek gaan, vakantie en uitgaan en recreatief vervoer.

De uitkomsten van de berekeningen zijn door het Nibud beschreven in een Minima Effect Rapportage (MER)¹². Het Nibud is daarbij uitgegaan van de situatie op 1 juli 2022.

2.2 Voor de meeste huishoudens zijn de regelingen voldoende toereikend

Bij negen van de elf onderzochte huishoudtypen zijn de regelingen voldoende toereikend voor minimaal noodzakelijke uitgaven en vaak ook voor sociale participatie. Uitzonderingen zijn de paren met oudere kinderen en de alleenstaande 18-jarigen. Voor deze twee groepen is er onvoldoende geld voor sociale participatie, ook wanneer zij gebruik maken van de regelingen die er voor hen zijn.

Het Nibud vindt deze algemene uitkomst in positieve zin opvallend gezien de koopkrachtdaling in het afgelopen jaar. Een kanttekening die zij plaatsen is dat de

energietoeslag hierin een belangrijke rol speelt om de koopkrachtdaling te compenseren. De energietoeslag is echter een tijdelijke maatregel. Een daling van de energiekosten in de toekomst is niet zeker. Daarom is er volgens het Nibud nog geen structureel positief beeld voor huishoudens met een laag inkomen.

2.3 Van huishoudens wordt gevraagd dat zij zeer goed om kunnen gaan met geld

Belangrijk te noemen is dat het Nibud een aantal aannames hanteert bij het uitrekenen van de effectiviteit van de inkomensregelingen. De belangrijkste zijn dat daadwerkelijk gebruik gemaakt wordt van alle regelingen waar recht op is (zie hoofdstuk 4 over het bereik van regelingen), dat verwacht wordt dat mensen zeer goed kunnen omgaan met geld, en dat er geen persoonlijk vermijdbare kosten zijn (er is door het Nibud geen rekening gehouden met bijvoorbeeld kosten voor een heel hoge huur, alimentatie, huisdieren of roken).

Van inwoners wordt ook verwacht dat zij geld reserveren voor onverwachte uitgaven. Als je moeite hebt om rond te komen is het echter lastig om na te denken over de lange termijn (zie paragraaf 5.1.3). Inwoners met een laag inkomen die te maken hebben met onverwachte (en hoge) kosten kunnen bij de gemeente een aanvraag doen voor bijzondere bijstand. De bijzondere bijstand is een laag bedrag (en soms een lening) om tegemoet te komen in de kosten voor deze onverwachte uitgaven. In de berekeningen van het Nibud is de bijzondere bijstand alleen meegenomen bij huishoudens met een zorgvraag.

2.4 Voor alleenstaande 18-jarigen is extra ondersteuning nodig

Voor alleenstaande 18-jarigen is onderzocht wat hun bestaanszekerheid is bij drie vormen van inkomen: bijstand, minimumloon en studiefinanciering. In alle gevallen is dit niet toereikend om minimaal noodzakelijke uitgaven te kunnen doen. De bijzondere bijstand is alleen gedeeltelijk helpend. Wanneer zij niet op een andere manier ondersteund worden (bijvoorbeeld door hun ouders) is het inkomen voor hen te laag om een zelfstandig huishouden te voeren. Een zelfstandig wonende mbo-student komt (in 2022) niet in aanmerking voor de energietoeslag. Een mbo/hbo/wo student komt niet in aanmerking voor de Gelrepas. Alleen-

staande 18-jarigen hebben daarom extra ondersteuning nodig om minimaal noodzakelijke uitgaven te kunnen doen.

Een kanttekening bij de uitkomsten voor alleenstaande 18-jarigen is dat voor studenten niet is gerekend met inkomsten uit een bijbaan. Verondersteld wordt dat studenten hun volledige tijd besteden aan hun studie. Ook heeft de gemeente Arnhem voor deze groep jongeren het beleid aangepast sinds juli 2022, maar is het effect hiervan nog niet opnieuw berekend. Het is daarom aan te bevelen om dit effect opnieuw te toetsen.

2.5 De inkomensregelingen zijn beperkt voldoende voor sociale participatie

Wanneer (naast de minimaal noodzakelijke uitgaven) de kosten voor sociale participatie worden meegenomen in de berekeningen valt op dat voor een aantal typen huishoudens de inkomensregelingen niet toereikend zijn. Dit kan ook wisselen per inkomensniveau.

Deze huishoudtypen komen onvoldoende rond wanneer kosten voor sociale participatie worden meegerekend:

- Alleenstaanden met een inkomen tot 110% van de bijstandsnorm
- Paar met jonge kinderen (3 en 5 jaar) met een inkomen tot 110% van de bijstandsnorm
- Eenoudergezinnen met oudere kinderen (12 en 16 jaar) met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm
- Paar zonder kinderen met een inkomen tot 130% van de bijstandsnorm
- Paar met oudere kinderen (12 en 16 jaar) met een inkomen tot 140% van de bijstandsnorm
- Alleenstaanden van 18 jaar op alle onderzochte inkomensniveaus (bijstand, minimumloon, studiefinanciering)

2.6 Er is een armoedeval wanneer het inkomen stijgt naar 130% van de bijstandsnorm

De inkomensregelingen zijn een vangnet voor wanneer werken onvoldoende loont. Wanneer iemand met een laag inkomen (meer) gaat werken en een groter inkomen ontvangt, is het beoogde effect dat dit ook een verbetering oplevert van de bestaanszekerheid. Een hoger inkomen kan ook betekenen dat een huishouden niet meer (volledig) in aanmerking komt voor een inkomensregeling. Waardoor de bestaanszekerheid uiteindelijk zelfs lager wordt. Dit heet de armoedeval. Het Nibud heeft voor de onderzochte huishoudens getoetst of er sprake is van een armoedeval wanneer het inkomen stijgt.

In de gemeente Arnhem hebben bijna alle type huishoudens zonder kinderen te maken met een armoedeval wanneer hun inkomen stijgt naar 130% van de bijstandsnorm. Dit komt vooral omdat zij dan niet meer in aanmerking komen voor de energietoeslag. Bij de energietoeslag is de grens voor huishoudens zonder kinderen 120% van de bijstandsnorm. Voor huishoudens met kind(eren) is de grens 130%. Bij huishoudens met kinderen is de ondersteuning door de beschikbare kindregelingen (incl GelrePAS) voldoende om de armoedeval op te vangen, maar wanneer deze ook wegvalt (bij 140% van de bijstandsnorm) is er wel een armoedeval.

2.7 Het Nibud heeft aanbevelingen om bestaanszekerheid verder te vergroten

De algemene conclusie van het Nibud is dat voor alle onderzochte huishoudtypen de bestaanszekerheid verbetert door de (lokale) inkomensregelingen. Het Nibud signaleert hierbij wel dat de energietoeslag hieraan bijdraagt, maar een tijdelijke maatregel is. Dat maakt dat er geen structureel positief effect is.

Het Nibud heeft voor de gemeente Arnhem een aantal adviezen opgesteld om het effect van de regelingen te vergroten:

Adviezen Nibud (Minima Effect Rapportage 2022, p.38-40):

- Verminder het niet-gebruik van regelingen
- Stimuleer goed financieel beheer
- Help energielasten verlagen
- Breng duidelijk de voordelen van de collectieve aanvullende zorgverzekering onder de aandacht
- Laat het eigen risico de vraag naar zorg niet in de weg staan¹³
- Houd bij de berekening van de kwijschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen rekening met overige belastingen
- Overweeg bij de Gelrepas een ongedeeld budget voor de kosten van kinderen
- Onderzoek de mogelijkheden om sociale participatie voor volwassenen extra te vergoeden

Een aantal adviezen vraagt om bestuurlijke besluitvorming en politieke keuzes. De adviezen hebben mogelijk ook impact op organisatie, de begroting en budgetten van de gemeente. In ieder geval kan de MER gebruikt worden om voor specifieke huishoudtypen het beleid aan te passen en bestaanszekerheid te vergroten.

2.8 Hoe kan Arnhem de effectiviteit van regelingen vergroten?

2.8.1 Aanbeveling 1: vergroot bestaanszekerheid door het beleid voor specifieke groepen aan te passen

De meeste soorten huishoudens kunnen volgens het Nibud rondkomen als ze van alle regelingen gebruik maken. Wanneer de kosten van sociale participatie worden meegerekend lukt dit een aantal groepen niet meer. We adviseren aan de hand van de MER te onderzoeken wat er mogelijk is om de effectiviteit van het vangnet aan regelingen verder te vergroten. En daardoor sociale participatie voor iedere inwonersgroep mogelijk te maken. Het verbeteren van de bestaanszekerheid van 18-jarigen en paren met oudere kinderen heeft daarbij prioriteit.

Een structurele verbetering van het vangnet (in plaats van de inzet van tijdelijke maatregelen) is daarbij belangrijk. Het toekomstperspectief van inwoners met een laag inkomen is onzeker door de tijdelijkheid van bijvoorbeeld de energietoeslag. Terwijl voorspelbaarheid van inkomen belangrijk is voor bestaanszekerheid. Het is daarom van belang om te blijven monitoren hoe de financiën van huishoudens zich ontwikkelen en oog te houden voor structurele verbeteringen van de effectiviteit.

Tot slot is er een samenhang tussen effect en bereik en toegankelijkheid van regelingen. De MER gaat er vanuit dat alle regelingen gebruikt worden waar een huishoudtype met een laag inkomen recht op heeft. De gemeente kan de effectiviteit op bestaanszekerheid vergroten door het bereik van regelingen te vergroten. Dit is verder beschreven in de hoofdstukken over bereik en toegankelijkheid.

3. Bereik

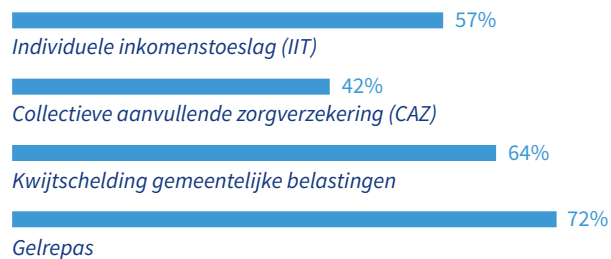
De gemeente Arnhem wil zoveel mogelijk mensen bereiken met haar inkomensregelingen. Op deze manier kan iedereen die het nodig heeft bestaanszekerheid worden geboden. Maar niet iedereen die er recht op heeft maakt gebruik van de inkomensregelingen. In dit hoofdstuk laten we zien hoeveel mensen de regelingen gebruiken. En geven we adviezen voor hoe de gemeente meer mensen kan bereiken.

3.1 Hoe groot is het bereik van de Arnhemse inkomensregelingen?

3.1.1 Het bereik ligt tussen 42% en 72%.

Het bereik van een regeling kan worden uitgedrukt als een percentage. Namelijk het deel van rechthebbende huishoudens waaraan een regeling is toegekend. Het CBS heeft voor Arnhem deze percentages berekend met behulp van Arnhemse gegevens over wie er gebruik maakt van de regelingen (zie bijlage 3 voor verdere toelichting op de methode van het CBS). Het CBS noemt dit de Armoedescan. Hieronder zie je het bereik per regeling in 2020.

Bereik regeling (in procenten)



De bijzondere bijstand (BB) en Tegemoetkoming Chronisch Zieken en Gehandicapten (TMCZ-G) (zie paragraaf 1.2) zijn niet in dit overzicht opgenomen omdat het (nog) niet mogelijk is om de totale doelgroep van deze regelingen te berekenen. Bij het bereik van de CAZ hoort de kanttekening dat de CAZ niet voor iedereen die er recht op heeft de meest voordelige optie is.

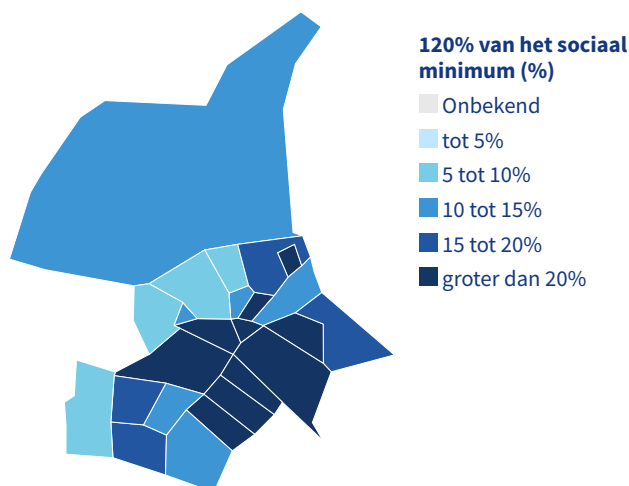


3.2 Hoe verschilt het bereik per wijk?

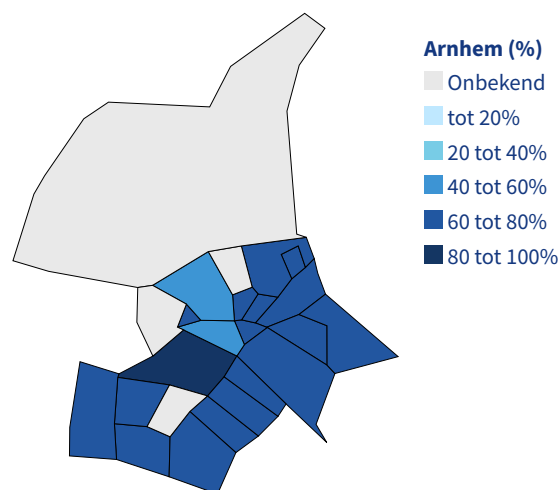
3.2.1 Het bereik van de inkomensregelingen in verschillende wijken ligt niet ver uiteen.

De Armoedescan geeft het bereik van inkomensregelingen per wijk weer. Hieronder zie je het voorbeeld van de Gelrepas. In de meeste wijken ligt het bereik tussen de 60% en 80%. Voor sommige wijken (in grijs) is er niet genoeg data.

Huishoudens met inkomen tot 120% van het sociaal minimum in Arnhem, 2020



Bereik Gelrepas in Arnhem, 2020



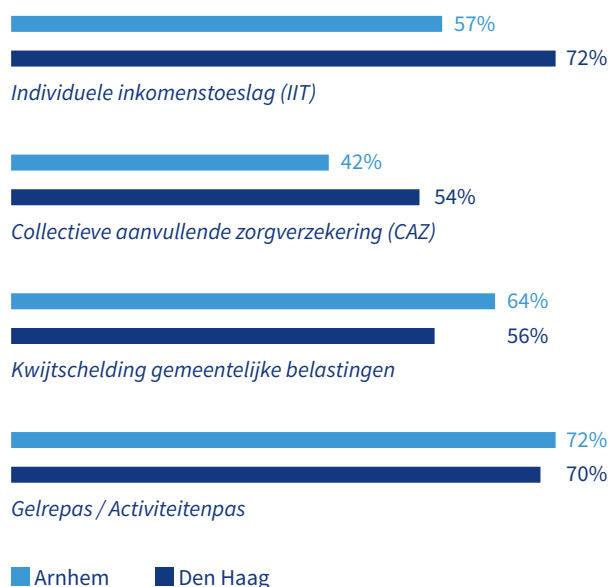
3.3 Hoe groot is het bereik vergeleken met andere gemeenten?

Ook een aantal andere Nederlandse gemeenten neemt deel aan de Armoedescan. Het is wenselijk om Arnhem te vergelijken met een gemeente met soortgelijke karakteristieken. Van de deelnemende gemeenten kan Arnhem het best vergeleken worden met Den Haag. Hier wonen net als in Arnhem relatief veel mensen met een laag inkomen. In de tabel hieronder zien we dat het bereik van de regelingen in Arnhem vergelijkbaar is met dat van Den Haag. Het bereik van de Gelrepas wordt hier vergeleken met het bereik van de Haagse activiteitenpas, de Ooievaarspas.

Het grootste verschil tussen Arnhem en Den Haag is het bereik van de individuele inkomenstoeslag (IIT). Deze is in Den Haag 15% hoger. Dit kan komen doordat Den Haag proactief aanvraagformulieren opstuurt naar inwoners die waarschijnlijk recht hebben op de IIT.

Voornaamste inkomensbron

(Bereik per regeling in procenten)



3.4 Hoe verschilt het bereik per doelgroep?

De Armoedescan geeft ons inzicht in het bereik van de regelingen onder verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld: geslacht, leeftijd, voornaamste inkomensbron, migratieachtergrond en samenstelling van het huishouden.

3.4.1 Het bereik is laag onder mensen met een baan of eigen onderneming

De grootste verschillen zijn te zien tussen mensen met verschillende inkomensbronnen. Het bereik is laag onder mensen met een baan, eigen onderneming of werkloosheidsuitkering. Het bereik is het hoogst onder mensen met een bijstandsuitkering.

Ook bij mensen met een bijstandsuitkering is er ruimte voor verbetering. Het bereik van de IIT en de kwijtschelding is ruim 20% lager dan het bereik van de Gelrepass onder mensen met een bijstandsuitkering. Dit komt doordat de Gelrepass automatisch aan mensen met een bijstandsuitkering wordt toegekend. Als de IIT en kwijtschelding ook automatisch toegekend zouden worden zou het bereik 100% kunnen benaderen.

3.4.2 Mensen met een niet-westerse migratieachtergrond worden beter bereikt dan anderen.

We zien dat dat het bereik van de CAZ, kwijtschelding en Gelrepass ongeveer 10% hoger is onder mensen met een niet-westerse migratieachtergrond dan onder mensen met een Nederlandse of westerse migratieachtergrond.

3.4.3 Het bereik verschilt weinig tussen verschillende huishoudtypen

In het vorige hoofdstuk kwam naar voren dat de financiële situaties van verschillende soorten huishoudens aanzienlijk verschillen. In het bereik van regelingen zijn er weinig grote verschillen tussen huishoudtypen.

Bereik per regeling (in procenten)

Voornaamste inkomensbron	Bereik per regeling (in procenten)			
	IIT	CAZ	Kwijtschelding	Gelrepass
Arbeidsongeschiktheidsuitkering	46%	39%	57%	70%
Bijstandsuitkering	68%	49%	73%	93%
Inkomen uit arbeid	30%	15%	21%	37%
Inkomen uit eigen onderneming	-	5%	-	13%
Overige uitkering sociale voorzieningen	36%	34%	54%	68%
Pensioen	20%	54%	74%	64%
Werkloosheidsuitkering	-	12%	-	47%
Overig of onbekend	-	-	-	-

Migratieachtergrond	Bereik per regeling (in procenten)			
	IIT	CAZ	Kwijtschelding	Gelrepass
Nederlandse achtergrond	57%	38%	59%	67%
Niet-westerse migratieachtergrond	60%	49%	71%	80%
Westerse migratieachtergrond	52%	37%	58%	64%

Huishoudtype	Bereik per regeling (in procenten)			
	IIT	CAZ	Kwijtschelding	Gelrepass
Eenpersoonshuishouden	58%	40%	62%	69%
Eenoudergezin met alleen minderjarige kinderen	63%	39%	76%	81%
Eenoudergezin met minstens 1 meerderjarig kind	-	51%	-	88%
Paar zonder kinderen	40%	51%	70%	69%
Paar met alleen minderjarige kinderen	61%	42%	63%	71%
Paar met minstens 1 meerderjarig kind	-	58%	-	83%
Overig huishouden	-	35%	-	73%

3.5 Hoe hoog zou het bereik moeten zijn?

Voor vier van de regelingen adviseren wij om te streven naar een bereik van 100%. Omdat deze regelingen voor elke inwoner die er recht op heeft veel verschil maken. Het gaat dan om de individuele inkomenstoeslag, tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten, kwijtschelding gemeentelijke belastingen en de Gelrepas.

Bij de bijzondere bijstand en collectieve zorgverzekering hangt dit af van de individuele situatie van de inwoner. Het is daarom (nog) niet mogelijk om te bepalen hoe groot de doelgroep van deze regelingen zou moeten zijn.

Bij dit streven willen we wel de kanttekening plaatsen dat het verhogen van het bereik van regelingen ook hogere kosten voor de gemeente oplevert.

3.6 Hoe komt het dat niet iedereen gebruik maakt van de regelingen?

Wij hebben drie oorzaken gevonden:

- De regelingen zijn niet bij iedereen in de doelgroep bekend. We zien dit terug in de uitkomsten van het inwonersonderzoek. Hier geeft 62% van de mensen die geen inkomensregelingen ontvangen aan dat ze niet wisten dat ze geld of korting van de gemeente kunnen krijgen.
- Zonder contact met een hulporganisatie zijn de inkomensregelingen voor inwoners moeilijk vindbaar. En niet iedereen in de doelgroep van de inkomensregelingen komt in contact met een hulporganisatie. Dit komt naar voren in het inwoneronderzoek en in de interviews die we gehouden hebben.
- Het kost tijd en doenvermogen (zie paragraaf 4.1) om uit te zoeken waar je recht op hebt en een aanvraag in te dienen. Vooral als je daar geen hulp bij hebt.

Er zijn ook andere oorzaken denkbaar, zoals schaamte of wantrouwen in de overheid, maar deze oorzaken zijn in ons onderzoek niet naar voren gekomen.

De oorzaken van niet-gebruik worden duidelijk als je kijkt naar de manieren waarop mensen de inkomensregelingen vinden. Uit de gesprekken die wij voerden met consulenten van Werk & Inkomen (hierna: W&I) blijkt dat hulporganisaties hier een sleutelrol spelen. Volgens de consulenten worden de meeste aanvragen ingediend na een tip van een wijkcoach. Of de aanvraag wordt ingediend door een zorgorganisatie, bewindvoerder of Goed Geregeld Arnhem (GGA). Het beeld is dat weinig inwoners zelfstandig de inkomensregelingen

aanvragen. Dit wordt ook bevestigd door de resultaten van het inwonersonderzoek.

Dit betekent dat mensen die niet bereikt worden door een hulporganisatie waarschijnlijk ook niet ontdekken dat ze recht hebben op inkomensregelingen. Dit kan verklaren waarom het bereik van de regelingen veel lager is onder mensen met een baan of eigen onderneming.

Reactie van een inwoner in het inwonersonderzoek:

“Voor mij is het lastig om een overzicht te krijgen van alle voorzieningen waar ik recht op heb omdat ik niet in een hulptraject zit. Ik verdien net boven bijstandsniveau, heb geen schulden en ben niet ziek. Daardoor kom ik niet in contact met sociaal werkers die mij tips kunnen geven over voorzieningen en subsidies. Alles zelf uitzoeken is moeilijk en geeft veel onzekerheid. Denk alstublieft ook aan de groep die ‘zichzelf wel redt.’”

3.7 Hoe kan Arnhem het bereik van regelingen vergroten?

3.7.1 Verbeter de toegankelijkheid van regelingen.

Maak het makkelijker om te vinden waar je recht op hebt en om een aanvraag in te dienen. Dan zal het meer mensen lukken om zonder hulp van een organisatie een aanvraag in te dienen. Op die manier kan de gemeente meer mensen bereiken buiten de traditionele doelgroep van de regelingen. In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op de toegankelijkheid van de regelingen en geven we aanbevelingen om de toegankelijkheid te verbeteren.

3.7.2 Aanbeveling 2: benader inwoners die waarschijnlijk recht hebben proactief.

De gemeente beschikt over genoeg informatie over inwoners om zelf het initiatief te nemen. Ontvangers van een bijstandsuitkering krijgen al automatisch een Gelrepas. Maar voor deze groep geldt dat zij waarschijnlijk ook recht hebben op kwijtschelding. En ontvangt iemand drie jaar lang een bijstandsuitkering, dan heeft hij waarschijnlijk recht op individuele inkomensstoeslag.¹⁴ We adviseren ook deze regelingen waar mogelijk automatisch toe te kennen. En waar dat niet mogelijk is een brief sturen met het aanvraagformulier om het zo makkelijk mogelijk te maken om de aanvraag in te dienen.

3.7.3 Aanbeveling 3: zet in op het bereiken van werkende mensen.

Dit kan op verschillende manieren. Het belangrijkste is om de toegankelijkheid te verbeteren, waar we in het volgende hoofdstuk verder op ingaan. Maar er valt ook veel te winnen met een communicatiestrategie gericht op deze doelgroep. [Platform 31](#) heeft een handreiking met tips hierover. We noemen er een paar:

- Ga op de markt of in winkelcentra staan en benader mensen proactief. Of verspreid flyers huis-aan-huis.
- Gebruik de energietoeslag als aangrijppunt om andere regelingen onder de aandacht te brengen.
- Zorg dat er ook 's avonds spreekuren over geldzaken zijn.
- Bied vaak hulp aan. Stop niet na de eerste communicatiepoging.
- Werk samen met werkgevers om de inkomensregelingen onder de aandacht te brengen.

4. Toegankelijkheid

In het hoofdstuk over bereik zagen we dat niet alle inwoners aanvragen waar ze recht op hebben. Om het bereik te vergroten adviseren we om de toegankelijkheid van de regelingen te verbeteren.

Een regeling is toegankelijk als iedereen die er recht op heeft de regeling kan krijgen. Dat het inwoners lukt om uit te zoeken waar ze recht op hebben en aanvragen in te dienen. En dat de aanvragen tijdig en eerlijk behandeld worden.

We geven adviezen aan de hand van drie stappen in het proces van regelingen aanvragen: begrijpen waar je recht op hebt, de aanvraag indienen en de behandeling van de aanvraag door de gemeente. Voor al deze drie stappen geldt: het kan en moet eenvoudiger.

Nibud:¹⁵

Uitgangspunt van het beleid van overheden, organisaties en bedrijven zou moeten zijn dat het regelen van geldzaken huishoudens zo min mogelijk moeite kost en dat het zo min mogelijk financiële risico's met zich meebrengt, in plaats van dat de eigen verantwoordelijkheid van huishoudens voorop staat.

4.1 Toegankelijkheid is het gemak waarmee je gebruik kan maken van een regeling

Hoe makkelijker het is om een regeling te krijgen, hoe meer mensen er gebruik van zullen maken.¹⁶ Toegankelijkheid is ook een manier om te zorgen dat de regelingen eerlijk verdeeld worden; dat iedereen een gelijke kans heeft om hulp te krijgen. Ongeacht hun opleidingsniveau, hoe goed ze Nederlandse taal beheersen of hoeveel tijd ze over houden in hun werkweek.

Een toegankelijke regeling vraagt bovendien zo weinig mogelijk doenvermogen. In het rapport “*Weten is nog geen doen*” beschrijft de WRR de rol die doenvermogen speelt bij armoede¹⁷. Doenvermogen beschrijft in hoeverre het iemand lukt om:

- een plan te maken;
- in actie te komen;
- vol te houden;
- om te gaan met verleidingen en tegenslag.



Niet alleen ‘kwetsbare’ mensen zoals mensen met een laag IQ kunnen een gebrek aan doenvermogen hebben. Zeker als het leven tegen zit, kan iedereen in een situatie komen waarin ze minder redzaam zijn dan anders. Armoede en stress zorgen voor mentale belasting, waardoor het doenvermogen lager wordt. Mensen kunnen daardoor in een negatieve spiraal komen. Hun situatie verlaagt hun doenvermogen en ze hebben niet genoeg doenvermogen om hun situatie te verbeteren. Ook het aanvragen van inkomensregelingen vraagt doenvermogen. Je moet bijvoorbeeld:

- Opzoeken waar je recht op hebt
- Een aanvraag indienen
- Vereiste documenten opsturen
- Mogelijk een moeilijk gesprek voeren met iemand die je niet kent
- Een brief zorgvuldig doorlezen
- De gemeente informeren als er iets in je situatie verandert

Hoe ingewikkelder het proces, hoe groter het vereiste doenvermogen. En hoe groter de kans dat mensen afhaken – of het überhaupt niet proberen. Om toegankelijke regelingen te ontwerpen is het dus van belang dat het proces van uitzoeken en aanvragen zo weinig mogelijk doenvermogen kost.

4.2 Zonder hulp is het moeilijk om uit te zoeken waar je recht op hebt

Mensen met werk of een eigen onderneming worden minder goed bereikt dan andere groepen. Zij zoeken minder snel hulp bij een hulporganisatie en zullen eerder proberen om zelf uit te zoeken waar ze recht op hebben. Hiervoor is de website van de gemeente een belangrijk hulpmiddel. Daar moet de inwoner uitzoeken welke regelingen er zijn en waar hij recht op heeft. Voor iemand die worstelt met geldproblemen en overdag werkt is vraagt dit veel. Bovendien maakt de structuur van de website het lastig om snel te vinden welke regelingen relevant zijn.

4.2.1 Op de website is het moeilijk om de meest relevante informatie te vinden

Wie zoekt naar de bijzondere bijstand kan het snel vinden. Maar belangrijke regelingen zoals deze zijn moeilijk te vinden als je niet weet dat ze bestaan of hoe ze heten. Wie wil weten wat er mogelijk is, treft op de website bijvoorbeeld een lijst met 10 uitklapbare kopjes. Onder één van die kopjes wordt verwezen naar een lijst van 31 voorzieningen. Al snel is het niet meer duidelijk welke informatie het belangrijkste is. Als het lukt om de pagina Bereken uw recht te vinden en het formulier in te vullen krijgt de inwoner al meer duidelijkheid. De inwoner krijgt 9 voorzieningen te zien, waaronder de 6 belangrijkste. Met bij elke regeling een inschatting hoeveel kans ze hebben om deze toegekend te krijgen.

Door deze complexe structuur is de kans groot dat inwoners het opgeven voordat ze weten waar ze recht op hebben. Het is niet onmogelijk om de informatie te vinden die je nodig hebt. De informatie op de website is volledig en actueel. Echter is het zodanig veel informatie dat het moeilijk kan worden om door de bomen het bos te zien. Bovendien zijn niet alle inwoners digitaal vaardig genoeg om hun weg te vinden op de site, of überhaupt te proberen informatie online op te zoeken.

Uitzoeken waar je recht op hebt is makkelijker als je hulp krijgt van Goed Geregeld Arnhem (GGA) of een andere organisatie. Maar sommige mensen weten deze hulp niet te vinden, denken niet dat de hulp voor hen bedoeld is of vinden het een hoge drempel om hier gebruik van te maken. Zonder deze hulp kost het zoekwerk tijd en moeite dat niet alle inwoners kunnen opbrengen.

4.2.2 Aanbeveling 4: verbeter de online klantreis

Bepaal wat je wilt dat inwoners met een laag inkomen doen als ze de site bezoeken. Bijvoorbeeld: contact opnemen met GGA of de gemeente om samen te kijken waar de inwoner recht op heeft. En stimuleer sitebezoekers om dat te doen. Een inwoner die via een zoekopdracht op de site komt kan op verschillende plekken

“landen”. Bijvoorbeeld op de pagina Werk & Inkomen, of op de pagina met 31 verschillende voorzieningen. Zorg dat deze pagina's een duidelijke, uit het oog springende *call to action* bevatten. Daarmee verlaag je de kans dat bezoekers afhaken en verhoog je de kans dat ze hulp zoeken.

4.2.3 Ondersteun inwoners bij het indienen van een aanvraag

Ook met deze verbeteringen zal de website niet voor iedereen een geschikt medium zijn. Daarom adviseren we ook om inwoners actiever te ondersteunen bij het indienen van een aanvraag. Hier gaan we in de volgende paragraaf verder op in.

4.3 Alle regelingen aanvragen vraagt veel van de inwoner

Momenteel moet de inwoner elke regeling apart aanvragen. Dit vraagt een tijdsinvestering van zowel de inwoner als de consulenten. Voor de inwoner betekent het dat ze meerdere formulieren moeten invullen met deels overlappende informatie. Voor de consulenten betekent het dat ze meerdere keren dezelfde voorwaarden moeten toetsen.

Onderzoek manieren waarop het aanvraagproces makkelijker kan, voor zowel de inwoner als de uitvoering. We geven een paar suggesties:

4.3.1 Aanbeveling 5: versimpel het aanvraagproces

Bij Goed Geregeld Arnhem kan een inwoner eenmalig een voorzieningencheck doen. GGA werkt met een uitgebreid formulier waarin getoetst wordt voor welke regelingen iemand mogelijk in aanmerking komt. De gemeente kan een vergelijkbaar formulier inzetten, zowel digitaal als op papier. Dat voorkomt dubbel werk, aangezien de consulenten niet voor elke regeling opnieuw de situatie van deze inwoner in kaart hoeven te brengen. Bovendien kost het de inwoner minder moeite. Dat maakt de kans groter dat ze alle regelingen aanvragen.

4.3.2 Aanbeveling 6: bied inwoners ondersteuning bij het aanvraagproces aan

Ondersteuning bij het aanvraagproces wordt momenteel vooral geboden door hulporganisaties die de gemeente subsidieert. Een deel van de inkomensconsulenten geeft echter aan dat zij graag meer contact zouden hebben met inwoners. Nog voordat ze een aanvraag indienen. Zodat ze samen met de inwoner kunnen kijken voor welke regelingen hij in aanmerking komt. Dit heeft een aantal voordelen:

- Consulenten kunnen inwoners wijzen op andere regelingen waar ze waarschijnlijk recht op hebben.
- Consulenten kunnen voorkomen dat inwoners een

- aanvraag indienen die weinig kans heeft om toegelaten te worden. Dit bespaart tijd en teleurstelling.
- Consulenten kunnen uitleg geven bij het aanvraagproces en wat de inwoner moet aanleveren.
 - De inwoner krijgt het gevoel dat de gemeente hem echt wil helpen.

Het proces zou nog toegankelijker worden als inwoners samen met een medewerker van de gemeente het aanvraagproces kunnen doorlopen. Niet alle inwoners zijn in staat om in één keer een formulier volledig in te vullen. Dat kost tijd, want als er informatie ontbreekt moet de consulent die opvragen voordat hij verder kan met behandelen. En wachten op een antwoord. En wanneer het antwoord er is moet de consulent zich opnieuw inlezen in het dossier. Als je samen met de inwoner het formulier doorloopt voorkom je dat er informatie ontbreekt. Dit bespaart uiteindelijk tijd en is een prettigere ervaring voor zowel consulent als inwoner.

De gemeente zou hiermee diensten bieden die op dit moment worden aangeboden door hulporganisaties. Als de gemeente besluit om deze diensten aan te bieden moet daarom gekeken worden naar hoe deze zich tot de activiteiten van hulporganisaties verhouden. En waar de gemeente wenst dat inwoners daar in eerste instantie terecht komen.

Medewerker van gemeente Arnhem:

“Laten wij de juiste regelingen bij de inwoner zoeken. In plaats van dat zij de regelingen bij ons moeten zoeken.”

4.4 Door het toenemend aantal voorwaarden en uitzonderingen verloopt het behandelen van aanvragen te traag

Arnhem heeft een team van betrokken en kundige consulenten. De consulenten proberen een stap extra te zetten voor de inwoner. Dat wordt bemoeilijkt door de complexiteit van regelingen en de hoge werkdruk die deze veroorzaakt.

4.4.1 De hoeveelheid verschillende regelingen is moeilijk uit te voeren.

De verschillende inkomensregelingen kennen verschillende inkomensgrenzen. Deze worden uitgedrukt als een percentage van het bijstandsniveau. De volgende percentages worden voor minstens één regeling gebruikt: 100%, 105%, 110%, 120%, 130%, 150% (zie ook [bijlage 2](#)). Bij de bijzondere bijstand wordt voor elke aanvraag een draagkrachtberekening gedaan. Daarbij wordt gekeken naar het inkomen en kosten die de

inwoner maakt. De inkomensgrens en het percentage van het inkomen dat aangemerkt wordt als draagkracht verschilt per kostensoort waarvoor bijzondere bijstand wordt aangevraagd. Consulenten geven aan dat de verscheidenheid aan regelingen met hun verschillende voorwaarden en draagkrachtberekeningen de voornaamste reden is dat het behandelen van aanvragen steeds trager gaat.

4.4.2 Ingewikkelde regelingen zorgen dat het behandelen van aanvragen traag verloopt

Dit speelt vooral bij de bijzondere bijstand. De behandeltijd is met de jaren toegenomen. Dit komt volgens consulenten door hoe ingewikkeld het pakket aan regelingen is. Verschillende regelingen kennen verschillende voorwaarden die je als consulent moet beheersen. Ze hebben veel deskundigheid in huis, maar zelfs de meest ervaren medewerkers kunnen niet alle verschillende voorwaarden toepassen zonder regelmatig zaken op te moeten zoeken. Voor nieuwe medewerkers kost het veel tijd om ingewerkt te raken. Het wordt moeilijker om aanvragen binnen de wettelijke termijn af te handelen en er ontstaat een achterstand.

De achterstand is een probleem voor mensen die bijzondere bijstand aanvragen voor urgente uitgaven, zoals het vervangen van een kapotte wasmachine. Maar ook in andere situaties kan de lange behandeltijd problemen opleveren. Als iemand bijvoorbeeld schulden moet maken in afwachting van geld van de gemeente. Bovendien betekent het dat consulenten geen tijd overhouden om bijvoorbeeld met de inwoner mee te denken over welke andere regelingen ze zouden kunnen aanvragen.

Consulenten geven aan veel meer tijd kwijt te zijn aan de bijzondere bijstand voor bewindsvoeringskosten dan andere regelingen. Dit komt doordat er vaak mutaties zijn; iets verandert in de situatie van de inwoner waar de consulent achteraan moet. De consulent moet namelijk achterhalen of dat de inwoner na een mutatie nog steeds recht heeft op deze bijzondere bijstand, of dat het stilgezet moet worden. Dit kan volgens consulenten simpeler: ken deze vorm van bijzondere bijstand voor een langere periode toe, ongeacht of er mutaties zijn. En kijk aan het einde van die periode of de bijstand verlengd moet worden.

4.4.3 Consulenten houden weinig tijd over om maatwerk te bieden.

Consulenten geven aan dat het uitvoeren van de regelingen hen zoveel tijd kost, dat ze er weinig aan toe komen om een stap extra voor de inwoner te zetten. Bijvoorbeeld meedenken over welke andere regelingen een inwoner recht op zou hebben. Of onderzoeken of het mogelijk is om een uitzondering te maken op de richtlijnen. Dit kan betekenen dat inwoners onvol-

doende geholpen worden. En dat ze het gevoel krijgen dat de gemeente hen niet wil helpen.

4.5 Hoe kan Arnhem de toegankelijkheid van regelingen vergroten?

4.5.1 Aanbeveling 7: vereenvoudig en uniformeer de inkomensregelingen

Zoals beschreven zijn er veel verschillende inkomensvoorwaarden en draagkrachtberekeningen. Hierdoor zijn de inkomensregelingen lastig uit te voeren en is het voor inwoners lastig om te ontdekken waar ze recht op hebben. Wij adviseren de voorwaarden van verschillende regelingen (en kostensoorten van de bijzondere bijstand) zoveel mogelijk te uniformeren. En dit vast te leggen in beleidsregels met heldere kaders en ruimte voor maatwerk.

De bijzondere bijstand is het meest ingewikkelde onderdeel van het pakket inkomensregelingen van de gemeente. Het kost consultants dan ook aanzienlijk meer tijd om aanvragen voor bijzondere bijstand te behandelen dan aanvragen voor andere regelingen. Dit zal zo blijven: de bijzondere bijstand is een maatwerkregeling met landelijke eisen waar de gemeente niet omheen kan. Toch is het belangrijk om de bijzondere bijstand zo simpel als mogelijk te maken. Omdat de uitvoering anders zoveel tijd kost dat echt maatwerk onmogelijk is.

Juridisch zijn momenteel de meeste inkomensregelingen gevat in richtlijnen. Die hebben als voordeel dat het makkelijk is om ze te wijzigen. Het werken met beleidsregels kan het behandelen van aanvragen makkelijker maken. Het gebruik van richtlijnen betekent dat de gemeente voor elke aanvraag individueel moet aantonen dat de ontvanger recht heeft op wat ze krijgen. Dit kost tijd en maakt de beschikkingen bovendien kwetsbaar voor beroep bij de rechter. In beleidsregels kan de gemeente bijvoorbeeld veelvoorkomende kosten vastleggen waarvoor bijzondere bijstand wordt verleend. En ook kosten waar in elk geval geen bijzondere bijstand voor wordt verleend. Beleidsregels maken het makkelijker om aanvragen af te handelen, aangezien voor de juridische motivering naar de beleidsregels kan worden verwezen.

4.5.2 Aanbeveling 8: geef consultants de ruimte om maatwerk toe te passen.

Het nadrukkelijke doel van efficiënter werken is dat er ruimte overblijft om maatwerk te bieden. Want er zijn altijd inwoners die echt hulp nodig hebben, maar net niet in aanmerking komen voor de bestaande regelingen. Of voor wie het standaard geïndexeerde bedrag simpelweg niet voldoende is. Breng consultants in positie om in deze situaties maatwerk te kunnen leveren, bijvoorbeeld met gebruik van de doorbraakmethode.

5. Een continu verbeterproces

In theorie wordt beleid na het uitvoeren altijd geëvalueerd, om vervolgens het beleid bij te kunnen stellen op basis van hoe het in de praktijk uitwerkt. Maar de praktijk leert dat het monitoren en evalueren van beleid niet altijd tot uitvoering komt. Dit is ook het geval voor de Arnhemse inkomensregelingen.

De inkomensregelingen moeten vaak urgent gewijzigd worden. Er komen met regelmaat vragen vanuit de gemeenteraad of vanuit het Rijk. Medewerkers die betrokken zijn bij het beleid geven aan dat er tussen de urgente zaken door weinig tijd over blijft om bestaande regelingen te evalueren en te verbeteren. Of om te kijken naar het gehele pakket aan regelingen en hoe die zich tot elkaar verhouden.

Dit rapport vervult in zekere zin de rol van een evaluatie. Maar het proces van evalueren en verbeteren moet niet eindigen bij een eenmalig project. We adviseren een continu verbeterproces op gang te brengen.

5.1.1 Aanbeveling 9: maak gebruik van de ervaring van de uitvoering, hulporganisaties en inwoners

Zorg voor een structurele dialoog tussen beleid en uitvoering

Medewerkers van beleid en uitvoering weten elkaar goed te vinden, maar vooral wanneer ze elkaar nodig hebben voor urgente beleidswijzigingen. Echter kan er meer afgestemd worden over hoe het beleid in de praktijk uitwerkt. Zodat beleid en politiek een beter beeld krijgen van de gevolgen van beleidskeuzes. En dat de uitvoering kan toetsen of de uitvoering overeenkomt met de bedoeling achter het beleid.

Een structureel afstemmingsmoment kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld een casusoverleg of bijpraatmoment. Van belang is om samen te kijken naar hoe het beleid in de praktijk uitwerkt:

- Hoe uitvoerbaar is het beleid?
- Hoe reageren inwoners op de regelingen?
- Is de manier zoals het nu uitgevoerd wordt in lijn met hoe we het bedoeld hadden?
- Hoe kunnen we maatwerk bieden aan inwoners voor wie het beleid niet goed uitpakt?



Toets hoe inwoners de regelingen ervaren

Bij beleidsvorming bestaat het risico dat de inwoner een abstract begrip wordt. We adviseren daarom om op twee manieren te toetsen hoe inwoners de regelingen ervaren. Ten eerste met een panel van ervaringsdeskundigen dat mee kan denken over de gevolgen die beleidskeuzes hebben voor de inwoner. Ten tweede met een periodiek klanttevredenheidsonderzoek onder ontvangers van regelingen.

Versterk de samenwerking met hulporganisaties

Betrek hulporganisaties bij de beleidsvorming. Net als medewerkers in de uitvoering ontvangen medewerkers van hulporganisaties waardevolle signalen van inwoners. Zij kunnen een ander perspectief bieden op wat de inkomensregelingen toegankelijk en effectief maakt.

Zorg daarnaast dat er laagdrempelig kan worden afgestemd tussen medewerkers in de uitvoering en medewerkers van hulporganisaties. Dit kan bijvoorbeeld waardevol zijn bij urgente aanvragen voor bijzondere bijstand. De Dullertsstichting wacht altijd op een afwijzing van de gemeente voordat een inwoner door hen geholpen wordt. Het kan echter lang duren voordat deze afwijzing komt. Als een consultant al eerder bij de Dullertsstichting kan aangeven dat de aanvraag waarschijnlijk geweigerd gaat worden, kan de inwoner sneller geholpen worden.

Aanbeveling 10: investeer in automatisering en informatisering

In dit rapport hebben we het belang besproken van een simpel aanvraagproces en een efficiënt behandelproces. Hierbij valt er veel te winnen op het gebied van automatisering en informatisering. We noemen een paar mogelijkheden:

- Inwoners automatisch op de hoogte stellen als het tijd is om een inkomensregeling opnieuw aan te vragen.
- Bepaalde voorwaarden automatisch toetsen (bijvoorbeeld: woont de aanvrager in Nederland?).
- Een instrument dat inwoners helpt om uit te zoeken welke regelingen ze recht op hebben én deze gelijk aan te vragen.
- Betere monitoring van de processtappen en relevante informatie, zoals doorlooptijden van aanvragen, afwijzingsgronden, welke aanvragen het meest worden ingediend en door welke doelgroepen.

6. Vervolg

In dit rapport benoemen we conclusies en aanbevelingen over om het bereik, toegankelijkheid en effectiviteit van de lokale inkomensregelingen te vergroten. En om daarmee de bestaanszekerheid van Arnhemmers te verbeteren. In dit hoofdstuk maken we meer concreet hoe de gemeente Arnhem hier invulling aan kan geven.

6.1 Gebruik de aanbevelingen als startpunt voor implementatie van verbeteringen

In bijlage 1 hebben we de lijst van onze aanbevelingen opgenomen. Daarin staat een voorstel voor prioritering en concrete vertaling naar actiepunten. Aanbevelingen hebben een hoge prioriteit wanneer zij een grote impact hebben op het vergroten van effectiviteit, bereik en toegankelijkheid. En wanneer zij het implementeren van andere aanbevelingen makkelijker maken. Deze lijst kan als startpunt dienen voor de implementatie van de aanbevelingen.

6.2 Betrek de uitvoering, inwoners en hulporganisaties

Een van onze aanbevelingen is om gebruik te maken van de kennis en ervaring van deze groepen. We willen deze aanbeveling hier extra benadrukken, omdat onze aanbevelingen uiteindelijk moeten leiden tot beleid dat beter uitvoerbaar is en betere gevolgen heeft voor inwoners. De feedback van de uitvoering, hulporganisaties en inwoners is onmisbaar om te toetsen of de gemeente hierin slaagt. Zorg dus dat hun betrokkenheid in een vroeg stadium wordt georganiseerd.

6.3 Vorm een projectgroep

Wij adviseren om met een projectgroep te werken aan het implementeren van de aanbevelingen in dit rapport. Deze projectgroep moet in elk geval bestaan uit medewerkers van beleid, uitvoering, communicatie en ICT. Van belang is dat elk van de leden van de projectgroep voldoende tijd en ruimte voor het project krijgt. Er zijn quick wins te behalen, maar er zijn ook structurele verbeteringen nodig die een meerjarige investering vereisen.

6.4 Start met de bijzondere bijstand en de individuele inkomens toeslag

We adviseren om te beginnen met het verbeteren van twee regelingen: de bijzondere bijstand en individuele inkomens toeslag.

Waarom deze twee regelingen? De bijzondere bijstand is de meest complexe regeling om uit te voeren. Voor verschillende kostensoorten gelden verschillende regels, en in alle gevallen zijn inkomensconsulenten veel tijd kwijt aan het behandelen van aanvragen. Door de bijzondere bijstand te versimpelen houden consulenten meer tijd over, en kunnen ze meehelpen aan het verbeteren van de andere regelingen. De individuele inkomens toeslag is een vrij besteedbaar geldbedrag wat nog veel inwoners mislopen. Het bereik is 60% onder bijstandsgerechtigden, terwijl deze mensen al in beeld zijn bij de gemeente. Het bereik kan vergroot worden door automatisch toe te kennen of aanvraagformulieren op te sturen. Deze interventie kost de uitvoering relatief weinig tijd en is daarom geschikt om gelijktijdig met de verbeteringen op de bijzondere bijstand uit te voeren.

Daarna kunnen successen die behaald zijn uitgebreid worden naar andere regelingen. We verwachten dat in drie tot vier jaar de gemeente op deze manier alle inkomensregelingen kan aanpakken.

6.5 Tot slot: wees waakzaam voor de waan van de dag

Dat de bestaanszekerheid in Nederland onder druk staat is een bedreiging voor de voortgang van de vervolgstappen. Er zullen ongetwijfeld ontwikkelingen zijn die urgente actie van de gemeente vragen op het gebied van inkomensregelingen. Dan bestaat ook de verleiding om nieuwe uitzonderingen in het beleid te maken en structurele verbeteringen uit te stellen. Houd bij implementatie van verbeteringen en de personele inzet rekening met onvoorziene ontwikkelingen. En herinner elkaar aan de richting die de inkomensregelingen op moeten: eenvoudiger, uitvoerbaarder, en meer gericht op de inwoner. En dat het eindpunt een continu verbeterproces is, waarin de inkomensregelingen geëvalueerd en bijgesteld worden op basis van hoe ze in de praktijk uitwerken.

Bijlage 1: Lijst van aanbevelingen

Aanbeveling	Actiepunten	Prioriteit
1 Vergroot bestaanszekerheid door het beleid voor specifieke groepen aan te passen	- Onderzoek mogelijkheden om alleenstaande 18-jarigen beter te ondersteunen. - Onderzoek de mogelijkheden om sociale participatie voor volwassenen extra te ondersteunen. - Laat periodiek een MER uitvoeren om de bestaanszekerheid van inwoners te blijven monitoren.	Matig ●
2 Benader inwoners proactief om het bereik van regelingen te vergroten	- Inventariseer de gegevens die nodig zijn om te bepalen wie er (waarschijnlijk) in aanmerking komt. - Bepaal of het wenselijk is om de regeling automatisch toe te kennen, of om aanvraagformulieren op te sturen. - Ontwikkel een systeem voor het automatisch toekennen/opsturen.	Zeer hoog ●●●
3 Zet in op het bereiken van werkende mensen	- Ontwikkel een communicatiestrategie. - Ga in gesprek met werkgevers in de stad. - Bied coachingsgesprekken voor ondernemers aan.	Zeer hoog ●●●
4 Verbeter de online klantreis	- Bepaal de gewenste uitkomsten van een bezoek aan de site. - Breng de huidige sitestructuur in kaart. - Pas de sitestructuur aan om deze te versimpelen en te richten op de gewenste uitkomsten. - Verwerk uit het oog springende 'call to actions'.	Matig ●
5 Ondersteun inwoners bij het indienen van aanvragen	- Voorwaarde: zorg voor voldoende uitvoeringscapaciteit. - Richt een loket in waar inwoners samen met een consultant de aanvraag kunnen doorlopen. - Breng dit loket onder de aandacht bij de doelgroep.	Hoog ●●
6 Versimpel het aanvraagproces	- Ontwikkel een gecombineerd (digitaal) aanvraagformulier voor de IIT, kwijtschelding, Gelrepas, CAZ en TMCZ-G. - Voeg functionaliteit toe die waar mogelijk voorwaarden automatisch toetst.	Matig ●
7 Vereenvoudig en uniformeer de regelingen	- Inventariseer alle voorwaarden en draagkrachtberekeningen. Bijlage 2 kan als startpunt dienen. - Ontwikkel met de projectgroep een voorstel voor het uniformeren van de voorwaarden. - Leg de nieuwe voorwaarden vast in beleidsregels.	Zeer hoog ●●●
8 Geef consultants ruimte om maatwerk toe te passen	- Neem in de beleidsregels de mogelijkheid voor maatwerk op. - Implementeer de doorbraakmethode bij inkomensregelingen.	Hoog ●●

Aanbeveling	Actiepunten	Prioriteit
9 Maak gebruik van de ervaring van de uitvoering, hulporganisaties en inwoners	• Plan afstemmings-momenten in voor beleid en uitvoering. Bijvoorbeeld een bijpraatmoment en een casusoverleg. • Ga in gesprek met hulporganisaties over hoe de gemeente samenwerkt. Betrek hulporganisaties bij beleidswijzigingen. • Houdt periodieke klanttevredenheidsonderzoeken onder inwoners. • Richt een inwonerspanel in.	Zeer hoog
10 Investeer in informatisering en automatisering.	• Inventariseer welke informatie er nodig is om goede beleidskeuzes te kunnen maken. Zorg voor een goede en inzichtelijke registratie. • Onderzoek welke onderdelen van het aanvraag- en behandelproces geautomatiseerd kunnen worden.	Hoog

Bijlage 2: Inkomensregelingen en voorwaarden 2023

Hieronder staat een weergave van de inkomens- en vermogensgrenzen voor de zes inkomensregelingen die wij onderzochten. Voor de bijzondere bijstand is dit een versimpeld beeld: de draagkrachtberekening bestaat uit meer factoren dan alleen inkomen en vermogen.

Regeling	Inkomensgrens	Uitzonderingen	Vermogensgrens alleenstaande	Vermogensgrens huishouden
Individuele inkomens toeslag (IIT)	105%		€7.605,-	€15.210,-
Collectieve aanvullende zorgverzekering (CAZ)	120%	130% voor huishoudens met een zorgvraag	€7.605,-	€15.210,-
Gelrepas	120%	130% voor huishoudens met kinderen tot 18 jaar	€7.605,-	€15.210,-
Kwijtschelding belastingen	100%		€7.605,-	€15.210,-
Bijzondere bijstand (BB)	110% Inkomen boven de grens wordt voor 25% als draagkracht gezien.	120% voor medische kosten. 100% voor bewindvoering.	€7.605,-	€15.210,-
Tegemoetkoming meerkosten chronisch zieken en gehandicapten (TMCZ-G)	150%		€10.000,-	€20.000,-

Bijlage 3: Methoden

In deze bijlage leggen we uit hoe we ons onderzoek hebben uitgevoerd. We hebben vijf methoden toegepast:

Methode	Effectiviteit	Bereik	Toegankelijkheid
Minima-effectrapportage (Nibud)	✓		
Armoedescan (CBS)		✓	
Gesprekken met professionals (van beleid en uitvoering, en van maatschappelijke partners)	✓	✓	✓
Vragenlijst onder inwoners	✓	✓	✓
Analyse van onderzoeken en beleidsdocumenten	✓	✓	✓

Minimaeffectrapportage (MER)

Het NIBUD heeft de MER uitgevoerd met peildatum 1 juli 2022. Ze berekenden voor 11 voorbeelden van huishoudens hoe hun financiële situatie eruitziet met en zonder gebruik van gemeentelijke regelingen. Zie voor een volledige uitleg van hun werkwijze [het rapport](#).

CBS Armoedescan

De Armoedescan van het CBS is een digitaal dashboard met gegevens over het bereik van de regelingen onder verschillende doelgroepen. Deze komt als volgt tot stand:

- Arnhem levert gegevens aan over het gebruik van lokale regelingen en welke voorwaarden voor de regelingen gelden.
- Het CBS berekent hoeveel mensen recht hebben op een regeling aan de hand van (inkomens)gegevens en de voorwaarden die de gemeente Arnhem stelt.
- Het CBS berekent op basis van de lokale gegevens en de totale doelgroep hoeveel van de totale doelgroep gebruik maakt van de regeling.

De Armoedescan voor Arnhem en andere deelnemende gemeenten is publiek toegankelijk. Zie de [Armoedescan](#) om de resultaten in te zien en voor de toelichting op de methode van het CBS.

Gesprekken met professionals

Diepte-interviews

We hebben diepte-interviews gevoerd met medewerkers van de gemeente en hulporganisaties. De medewerkers hadden de volgende functies:

Beleid	Beleidsadviseur bestaanszekerheid, juridisch adviseur, business controller
Uitvoering (Werk & Inkomen)	Adviseur bedrijfsbureau, twee senior inkomensconsulenten
Hulporganisaties	Bestuurder Wijkteams Arnhem, twee financieel consulenten van GGA, projectleider Dullertsstichting

Focusgroep inkomensconsulenten

We hielden een focusgroep met vijf inkomensconsulenten. We vroegen hen hoe het behandelen van aanvragen verloopt, welke informatievoorziening inwoners nodig hebben en hoe zij hun rol het liefst zouden willen invullen.

Validatiesessie

We hielden een validatiesessie met betrokken medewerkers van beleid en uitvoering. Dezelfde medewerkers hebben meegelezen met het conceptrapport en hebben hier feedback op gegeven.

Vragenlijst onder inwoners

We lieten I&O Research een enquête afnemen onder inwoners met een laag inkomen. Deze werd op drie manieren verspreid:

- Via e-mail en brief onder Gelrepashouders
- Door veldenquêteurs in wijkcentra op verschillende plekken in de stad Arnhem
- Advertenties in de Arnhemse Koerier en op sociale media

In totaal hebben we 618 vragenlijsten ontvangen.

Vragenlijst

1. Vijfpuntsschaal: hoe moeilijk of makkelijk is het op dit moment om met uw inkomen uw uitgaven te betalen?
2. Meerkeuze: de gemeente Arnhem helpt mensen met een laag inkomen om hun uitgaven makkelijker te betalen. Bijvoorbeeld met geld of korting. Wat krijgt u van de gemeente Arnhem?
3. Vijfpuntsschaal: het was makkelijk om geld of korting bij de gemeente aan te vragen.
4. Vijfpuntsschaal: ik kon op de website van de gemeente makkelijk de informatie vinden die ik nodig had.
5. Vijfpuntsschaal: de medewerkers van de gemeente konden mij goed helpen met het aanvragen van geld of korting.
6. Meerkeuze: wist u dat u geld of korting kon krijgen van de gemeente?
7. Meerkeuze: waarom krijgt u geen geld of korting van de gemeente?
8. Open vraag: misschien heeft u recht op geld of korting. Hoe kan de gemeente u helpen dit aan te vragen?
9. Open vraag: wat is uw leeftijd?
10. Meerkeuze: hoe ziet uw huishouden eruit?
11. Open vraag: heeft u nog vragen of opmerkingen over deze vragenlijst?

Analyse van onderzoeken en beleidsdocumenten

Voor dit onderzoek hebben we verschillende onderzoeksrapporten over armoedebeleid bestudeerd, zowel als de beleidsdocumenten van Arnhem en andere gemeenten. Naar de gebruikte documenten wordt in de tekst verwezen met gebruik van voetnoten.

Eindnoten

- 1 [Gemeente Arnhem, Perspectiefnota 2024-2027](#)
- 2 https://vng.nl/sites/default/files/2021-04/de-winst-van-het-sociaal-domein_def.pdf
- 3 Nibud (2018) Factsheet rondkomen en geldproblemen.
- 4 SCP(2018) Als werk weinig opbrengt
- 5 <https://www.divosa.nl/wanneer-rondkomen-niet-vanzelfsprekend>
- 6 [Gemeente Arnhem, Perspectiefnota 2024-2027](#)
- 7 <https://findo.nl/content/63---Inkomensregelingen>.
- 8 Schuldhelpverlening valt niet onder de noemer inkomensregelingen. Deze valt onder de maatwerkdienstverlening.
- 9 [CBS Armoedescan](#)
- 10 [CBS Armoede en sociale uitsluiting 2021](#)
- 11 De huishoudtypen zijn: Alleenstaande onder de AOW-gerechtigde leeftijd, Alleenstaande oudere (AOW-gerechtigd), Eenoudergezin met 2 jongere kinderen (3 en 5 jaar), Eenoudergezin met 2 oudere kinderen (12 en 16 jaar), Paar zonder kinderen, Paar met 2 jongere kinderen (3 en 5 jaar), Paar met 2 oudere kinderen (12 en 16 jaar), Eenoudergezin met een zorgvraag, Alleenstaande oudere (AOW-gerechtigd) met een zorgvraag, Alleenstaande van 18 jaar.
- 12 De Minima Effect Rapportage 2022 is in oktober 2022 gedeeld met de gemeenteraad. Zie [arnhem.bestuurlijkeinformatie.nl](#)
- 13 Toelichting: het moeten betalen van het eigen risico is voor huishoudens met een laag inkomen een drempel om naar een zorgverlener te gaan. Het Nibud adviseert om er goed op toe te zien dat inwoners de zorg blijven zoeken die zij nodig hebben.
- 14 Dit sluit aan bij het voornemen van het Rijk om de mogelijkheden voor categorale toekenning uit te breiden. Zie [kamerbrief stand van zaken Participatiewet in balans](#).
- 15 Nibud, position paper 'toeslagenstelsel op de schop'
- 16 SCP, Kansrijk Armoedebeleid
- 17 <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Colofon

Publicatie: © gemeente Arnhem, april 2023.
Auteurs: Saskia Timmer, Max Boeschoten.
Overname van informatie is toegestaan mits met bronvermelding.
Foto voorzijde: Suzanne Valkenhuizen
Illustraties: www.geertgratama.nl
Vormgeving: www.hetlab.nl