



## Advies Ondersteuningsfonds

### Samenvatting

Het Ondersteuningsfonds in Bodegraven-Reeuwijk is, volgens de Adviesraad Sociaal Domein (ASD), een onmisbaar element in het lokale armoedebeleid. Door maatwerk en de intentie om bij te dragen aan structurele oplossingen, onderscheidt het zich in positieve zin van alternatieven in andere gemeenten.

Er is echter wel een aantal verbeteringen mogelijk, zodat meer inwoners zo eerlijk, helder en duurzaam mogelijk worden ondersteund als zij het financieel even niet redden.

De ASD heeft de volgende verbetervoorstellen:

1. Behoud het Ondersteuningsfonds, maar versterk haar duurzaam effect.
2. Verbeter de informatie, niet alleen over het Ondersteuningsfonds maar over **alle** minima-regelingen. Probeer elk huishouden in armoede te bereiken!
3. Vereenvoudig het formulier, waardoor de toegankelijkheid wordt verbeterd.
4. Handhaaf maatwerk, maar neem heldere beslissingen. Hier kan een (gepubliceerde) set van regels bij helpen.

Over aanbeveling 1 en 4 gaat de ASD verder in gesprek met het Sociaal Team en Ferm Werk.

### Aanleiding

Sinds 2015 bestaat er in Bodegraven-Reeuwijk een fonds voor inwoners die het tijdelijk financieel niet redden t.b.v. incidentele kosten. Dit is het Ondersteuningsfonds. De ASD ontving signalen dat dit fonds bij veel inwoners die het zouden kunnen gebruiken onbekend is en dat er soms bij aanvragers onvrede is over de afhandeling. Daarom hierbij een ongevraagd advies over dit fonds.

### Doelen

Verbeteren van de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van het fonds voor die inwoners die het Ondersteuningsfonds kunnen gebruiken;

Contact met de aanvragers bij het ondersteuningsfonds aangrijpen om de leefsituatie van de betrokkenen structureel te kunnen verbeteren.

### Totstandkoming van het advies

De ASD heeft zich eerst laten informeren over de opzet en de context van het fonds, o.a. door een gesprek met een medewerker van het sociaal Team.

Er is gekeken welke alternatieven er zijn in andere gemeenten, zoals: de declaratieregeling in Woerden, Montfort en Oudewater, particuliere stichtingen (Tilburg of Bernheze) en de minima-pas in grote steden als Amsterdam, Den Haag, Utrecht.

Vervolgens is er een avond belegd om ervaringen met het Ondersteuningsfonds op te halen bij een aantal vrijwilligersorganisaties, zijnde: VOTA, Vluchtelingenwerk, Papierwinkel en PUREE. Er zijn daar casussen ingebracht en daarna is nog met een enkele persoon gesproken die ervaring had met het fonds. *Zie voor de bevindingen, de BIJLAGE.*

Het totaal aan deze ervaringen is in een conceptadvies neergelegd ten behoeve van een gesprek met het Sociaal Team (ST) en Ferm Werk (FW). Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 14 juni. Onderhavig advies heeft de opbrengst van dit gesprek verwerkt.

### Samenhangend armoedebeleid.

Het Ondersteuningsfonds als vangnet is volgens de ASD een onmisbaar sluitstuk van het bredere lokale armoedebeleid. Voor uitvoering van dit beleid zijn structureel rijksmiddelen beschikbaar<sup>1</sup>. Voor de ASD wordt steeds duidelijker dat de samenhang tussen de onderdelen van dit armoedebeleid beter kan. Een integrale aanpak is voor gezinnen in armoede, zeker wanneer sprake is van multi-problematiek, essentieel voor de effectiviteit. Aanvragers bij het Ondersteuningsfonds kunnen geholpen worden hun weg te vinden naar minima-regelingen<sup>2</sup>, thuisadministratie, schuldhulpverlening, budgetbeheer of andere hulp en vice versa.

### **Zijn er alternatieven?**

De ASD heeft gekeken naar alternatieven voor het Ondersteuningsfonds in andere gemeenten. Deze zijn onderling vergeleken op voor- en nadelen.

De Adviesraad is van mening dat het de verantwoordelijkheid van de lokale overheid blijft om (met publieke middelen) armoede te bestrijden.

De minima-pas in enkele grote steden (zoals Amsterdam, Den Haag, Utrecht) heeft het voordeel van de eigen regie van de inwoner en het bereik van de minima. Het nadeel is echter de hoge uitvoeringskosten (zoals jaarlijks nieuwe arrangementen en het beheer van de passen) die alleen lonen bij een groot volume. Ook komt er door deze pas geen duurzame verlichting van de armoede in zicht.

Tot slot hebben we gekeken naar de declaratieregeling, zoals die door Ferm Werk wordt uitgevoerd voor Woerden, Montfoort en Oudewater. Weliswaar is het voordeel de eenvoud van de regeling, maar het nadeel is het gebrek aan maatwerk én het ontbreken van een duurzame verlichting van de armoede.

### **Advies**

Het Ondersteuningsfonds in Bodegraven-Reeuwijk, onderscheidt zich in positieve zin van alternatieven in andere gemeenten door haar maatwerk en intentie om betrokken inwoners de weg te wijzen naar een duurzame oplossing.

De mogelijke kennis bij het Sociaal Team van de gezinssituatie als context én de inbedding in het armoedebeleid van de gemeente in het bijzonder, maakt maatwerk en integraliteit mogelijk. Deze integrale aanpak maakt dit onderdeel van het armoedebeleid een krachtig instrument en is daarmee verre te verkiezen boven een aanpak waarin dit uitsluitend door Ferm Werk zou worden uitgevoerd. Om die redenen bepleit de ASD het handhaven van de uitvoering van het Ondersteuningsfonds in Bodegraven-Reeuwijk.

Er zijn echter wel verbeteringen mogelijk. Zie hiervoor onderstaande vier aanbevelingen.

### **Aanbevelingen.**

#### **→ 1. Behoud het Ondersteuningsfonds, maar versterk haar duurzaam effect!**

Het duurzaam oplossen van armoede moet het doel blijven van gemeentelijke ondersteuning. Er kan n.a.v. een aanvraag bij het Ondersteuningsfonds door het ST contact met de aanvrager worden gelegd, zodat er meer duidelijk wordt over de situatie van het gezin. Ondersteuning bij incidentele nood kan dan aanleiding zijn om iets in gang te zetten bij structurele nood. De ene keer kan de weg worden gewezen naar andere voorzieningen of hulpverleners. Een andere keer kan het ST afstemming zoeken met voorzieningen of hulpverleners die al bij het huishouden betrokken zijn. Zo kan het contact via het Ondersteuningsfonds ook bijdragen aan het adagium: 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur bij gezinnen met meervoudige problematiek.

Momenteel komt deze aanpak naar een duurzaam effect d.m.v. het Ondersteuningsfonds nog te weinig uit de verf. Het blijkt dat het Sociaal Team en Werk Ferm dit wel zouden willen, maar niet goed weten hoe dat aan te pakken. De ASD gaat hierover verder met hen in gesprek.

---

<sup>1</sup> Zo gaat er jaarlijks € 85 miljoen naar de gemeenten ter bestrijding van kinderarmoede.

<sup>2</sup> Op de site van Ferm Werk staan de volgende minima-regelingen: Bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekering, extra tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten, individuele inkomenstoelag en individuele studietoelag.

➔ 2. Verbeter de informatie. niet alleen over het Ondersteuningsfonds maar over alle minima-regelingen. Probeer elk huishouden in armoede te bereiken!

1. Over het Ondersteuningsfonds moet zowel op de website van de Gemeente en Ferm Werk identieke, heldere informatie staan. Zet hier concrete voorbeelden in. Maak duidelijk dat ook niet-uitkeringsgerechtigden (werkenden en ZZP-ers) een aanvraag kunnen doen.
2. Maak een duidelijke folder voor inwoners<sup>3</sup>, waarin wordt uitgegaan van de financiële behoefte (vraag) van de inwoner, waarna **alle** voorzieningen (aanbod) in beeld komen. Dus waar kan je terecht bij een vergoeding voor een fiets, schoolreisje, laptop voor school, zwemlessen, wasmachine, BRAVO-activiteiten, etc.? Deze folder kan digitaal worden verspreid via sociale media of buurtapps. Tevens is fysieke verspreiding nodig. Dit kan gekoppeld worden aan de verspreiding van de formulieren via intermediairs<sup>4</sup> en de Huizen van Alles. Maar ook huis-aan-huis als inlegvel bij 'De Kijk op Bodegraven-Reeuwijk' of gericht in een aantal specifieke buurten of wijken.
3. Schakel intermediairs actief in om het bereik te vergroten. Het is van belang dat professionals en vrijwilligers in zorg en welzijn het Ondersteuningsfonds kennen, zodanig dat er geen verkeerde verwachtingen ontstaan.
4. Bij een 'brede' intake door hulpverleners, zoals door het Sociaal Team of Ferm Werk, kan gewezen worden op het Ondersteuningsfonds.
5. Zorg dat de papierwinkel ook 's avonds een spreekuur heeft.

Het Sociaal Team en Ferm Werk konden zich met name vinden in onderdelen 1 en 2 van deze aanbeveling. Over de andere onderdelen kan het gesprek worden vervolgd.

➔ 3. Vereenvoudig het formulier, waardoor de toegankelijkheid wordt verbeterd.

Maak het formulier zo eenvoudig mogelijk. Voorkom bijv. 'dubbele uitvraag' bij uitkeringsgerechtigden, waarvan immers de gegevens al bij Ferm Werk voorhanden zijn. Door een try-out met een nieuw formulier onder potentiële aanvragers en/of VOTA, Vluchtelingenwerk en Papierwinkel kunnen problemen voortijdig worden gesignaleerd. Overweeg ook een formulier in het Engels, Arabisch en/of Pools en spraakondersteuning op websites.

Momenteel wordt gewerkt aan digitalisering van het formulier. De ASD snapt het nut van digitalisering als extra mogelijkheid, maar pleit nadrukkelijk voor handhaving van een papieren formulier en telefonische bereikbaarheid voor vragen.

Het Sociaal Team en Ferm Werk konden zich vinden in deze aanbeveling en voelen wel voor een try-out.

➔ 4. Handhaaf maatwerk, maar maak heldere beslissingen. Hier kan een set van regels bij helpen.

Wij adviseren om als uitgangspunt een set van regels te formuleren, niet alleen voor intern gebruik, maar ook om extern te communiceren. Dit in het kader van verwachtingenmanagement en het voorkomen van de schijn van willekeur.

Een dergelijke set van regels maakt het in 80% van de gevallen eenvoudig om een beslissing te nemen, in 20% van de gevallen kan men hier van afwijken en maatwerk leveren.

Regels zouden kunnen gaan over :

- Wat is de te hanteren armoedegrens: 120% van de bijstandsnorm?
- Wordt spaargeld wel / niet meegeteld als inkomen?
- Wordt er gewerkt met maximumbedragen per product / dienst of met normbedragen?
- Naar welke voorliggende voorzieningen wordt eerst gekeken en wordt de aanvraag bij het Ondersteuningsfonds afgewezen? Valt daar bijvoorbeeld ook de St. Leergeld onder of niet?

<sup>3</sup> Er is een goed voorbeeld beschikbaar in de gemeente Krimpenerwaard. Deze is overhandigd aan het ST.

<sup>4</sup> Er liggen nu al formulieren bij de huisartsen, scholen, Kwadraad en het CJG.

Door een dergelijke (gepubliceerde) set van regels te hanteren zijn volgende de ASD zowel heldere beslissingen als goed maatwerk mogelijk. De motivatie van eventuele afwijzingen wordt daardoor ook inzichtelijker.

Over deze aanbeveling zal met het Sociaal Team en Ferm Werk ook een vervolgesprek nodig zijn. Zij willen voorkomen dat het Ondersteuningsfonds een regeling wordt. Dat is ook de wens van de ASD. Het gaat hier juist om het behouden van maatwerk.

**Tot slot.**

De ASD adviseert de gemeente het Ondersteuningsfonds in de huidige vorm te handhaven en verder te versterken, onder meer door bovenstaande verbeteringen mogelijk te maken en het Sociaal Team en Ferm Werk zo nodig hierbij te faciliteren. Indien nodig denkt de ASD graag mee om deze verbeteringen de komende tijd vorm te geven.

## BIJLAGE

*De opgehaalde voorbeelden zijn schuingedrukt.*

### Bevindingen

#### Algemeen

- Het fonds voorziet in een behoefte;
- Goed dat men ook in uitzonderlijke situaties terecht kan bij het ondersteuningsfonds;
- Goed dat men het hele jaar door een aanvraag kan doen;
- (Overwegend) tevredenheid over de snelheid van afhandeling.
- Goed dat het geld in een aantal situaties op een 'derdenrekening' wordt overgemaakt;
- Aanvragers ervaren het Ondersteuningsfonds als een regeling, het onderscheid met een niet-regeling is voor hen niet relevant.
- De intentie om n.a.v. de aanvraag te kijken of er structurele hulp nodig is wordt gedeeld, maar dit wordt in de praktijk niet ervaren.  
*De vraag "Ik wil graag een gesprek met het Sociaal Team om over mijn situatie te praten" wordt bij mijn cliënten altijd met 'nee' ingevuld.*

#### Informatie vooraf

- Veel inwoners kennen het fonds niet, maatschappelijke organisaties wel;
- Veel inwoners zien door de 'bomen het bos niet meer' als het gaat om voorzieningen voor een laag inkomen: welke (voorliggende) voorzieningen zijn er en met welke financiële vraag kan ik waar terecht?  
*"kan ik nu voor een wasmachine terecht bij het Ondersteuningsfonds, bij de individuele inkomenstoelag of bij de bijzondere bijstand?"*  
*"kan ik voor de kosten van een schoolreisje terecht bij het Ondersteuningsfonds of bij de school?"*  
*"kan ik voor een fiets terecht bij het Ondersteuningsfonds of moet ik dat van de Inrichtingskosten Inburgering betalen?"*  
*"kan ik de kosten voor een BRAVO-activiteit ergens terug krijgen?"*  
*"moet ik voor een laptop voor mijn kind t.b.v. school terecht bij het Ondersteuningsfonds of bij Stichting Leergeld?"*
- Het woord 'noodfonds' roept negatieve emoties op bij potentiële aanvragers.
- Als je het ondersteuningsfonds gevonden hebt, is het onduidelijk wat je bij het Ondersteuningsfonds kan verwachten: welke producten of diensten, voor welk bedrag.
- Het Ondersteuningsfonds is voor zowel volwassenen als kinderen. De gedachte leeft dat het om een fonds gaat waar alleen kosten voor kinderen kunnen worden aangevraagd, zo staat het ook in het gemeentelijk beleidsplan Armoede. Geef hier duidelijkheid over.
- de informatie op de websites van gemeenten en Ferm Werk zijn onduidelijk en niet consistent;
- de informatie op de website van de Gemeente is niet op orde:
  - de link naar het formulier op de website van de gemeente werkt niet;
  - de verwijzing naar voorliggende voorzieningen, middels een verwijzing naar de minima-wijzer uit 2016, is zwaar verouderd.
  - het is onduidelijk wat de rol van Ferm Werk en het Sociaal Team is: wie beslist?

#### Aanvraag

- het formulier is te moeilijk voor laaggeletterden, personen met geringe digitale vaardigheden en mensen die nog niet zo lang in Nederland verblijven.  
*"Wat is 'netto'? Wat valt er onder 'andere noodzakelijke kosten? Is een saldo bankrekening, ook een spaarrekening?"*  
Zij hebben hulp nodig bij het doen van de aanvragen, de hulp die via de Papierwinkel wordt aangeboden is alleen overdag op locatie beschikbaar;

- het (nieuwe) formulier bevat o.i. overbodige vragen, zeker als reeds veel informatie bij Ferm Werk bekend is;
- hoe kan je bewijsstukken / facturen meesturen als je de uitgave nog niet hebt kunnen doen; *“toen ik vooraf een offerte bij de fietsenmaker had gevraagd en daarna de fiets kwam kopen was deze fiets in die prijsklasse niet meer beschikbaar”*.
- Het is onduidelijk waar de armoedegrens ligt. Wordt er gewerkt met 120% van de bijstandsnorm? Zo niet waarop wordt de inkomensvoet die plaatsvindt op basis van de gegevens op het formulier, dan wel gebaseerd?
- als de inkomsten en uitgaven bekend zijn (bij personen met een uitkering) kunnen deze vragen worden overgeslagen;

#### Afhandeling

- indien de aanvraag wordt afgewezen wordt er niet altijd een motivatie gegeven;
- men kan geen bezwaar maken tegen de afwijzing;
- er zijn voorbeelden genoemd waarbij het spaargeld verschillend en onnavolgbaar wordt beoordeeld;  
*“het spaargeld werd bij mijn tweede aanvraag niet meegerekend en bij mijn eerdere aanvraag was het spaargeld de afwijzingsgrond. Terwijl ik de eerste keer het spaargeld opzij had gezet voor gezinshereniging en dus harder nodig had.”*
- er zijn voorbeelden genoemd waarbij de afwijzing van de aanvraag voor een (tweede hands) fiets als onterecht wordt ervaren;  
Als motivatie werd gegeven: *“de school van het kind is in hetzelfde dorp, er kan ook worden gelopen”*, terwijl een aanvraag voor een fiets voor een kind < 4 jaar wel werd toegekend.
- Er wordt met een bedrag *per jaar* gewerkt bij tegemoetkoming in de sportkosten, vanaf de datum van aanvraag. Het is echter verwarrend bij abonnementen die werken met een kalenderjaar of schooljaar.