



DE VOORZIENINGENWIJZER

EVALUATIE PILOT

OPDRACHTGEVERS: WONEN LIMBURG EN GEMEENTE WEERT

EVALUATIEDATUM: 18 MAART 2019

VERSIE: 2 (DEF)

1. Inleiding

In Nederland moeten circa 590.000 huishoudens maandelijks rondkomen van een laag inkomen. Voor een alleenstaande ligt deze grens op ongeveer €1.040 netto per maand. Door de armoede neemt de maatschappelijke, sociale en culturele participatie van deze financieel kwetsbare groep af. Tegelijkertijd neemt de druk op de lokale schuldhulpverlening bij gemeenten toe. Ook woningcorporaties ervaren aanzienlijke betaalbaarheidsrisico's bij mensen die leven op de armoedegrens. Soms met huurachterstanden en huisuitzettingen tot gevolg.

Om de koopkracht van financieel kwetsbare inwoners van de gemeente Weert te verbeteren hebben we een pilot met De VoorzieningenWijzer uitgevoerd onder 100 inwoners. Op de peildatum voor de evaluatie waren er 96 adviesgesprekken uitgevoerd. Deze evaluatie geeft u daarom inzicht in de resultaten van de pilot gebaseerd op 96 adviesgesprekken. Binnenkort worden de resterende adviesgesprekken alsnog uitgevoerd. Ook hebben we een voorstel opgenomen voor een vervolgtraject.

We danken u hartelijk voor het vertrouwen en het enthousiasme waarmee we samen met u deze pilot hebben opgezet en uitgevoerd. De ervaringen en resultaten uit deze pilot zetten we in om De VoorzieningenWijzer nog verder te optimaliseren

2. Context

Verschillende publicaties zijn voor Zorgweb aanleiding geweest om De VoorzieningenWijzer te ontwikkelen. Onze conclusie op basis van deze onderzoeken: veel mensen zijn niet in staat de bestaande mogelijkheden op eigen kracht te benutten. Zij hebben daar praktische hulp bij nodig. Het vrij besteedbaar inkomen van mensen met de laagste inkomens kan namelijk met tientallen procenten omhoog wanneer zij beter gebruik maken van bestaande voorzieningen in het publieke domein én de mogelijkheden in de marktsector. Het tekort aan inkomen en de complexiteit van het systeem leidt tot betalingsachterstanden, schulden en sociaal maatschappelijke schade. Schulden veroorzaken stress, onzekerheid en belemmeren mensen in denken en handelen.

Woonlastenonderzoeken

Uit regionale en landelijke woonlastenonderzoeken blijkt dat rond de 30% van de huurders een betaalbaarheidsrisico heeft. Na aftrek van woonlasten ligt hun inkomen beneden de armoedegrens;

Niet-gebruik inkomensondersteunende maatregelen, SEO 2011:

De huurtoeslag en de zorgtoeslag kennen een onderbenutting van ongeveer 18%. De gemeentelijke regelingen kennen een niet-gebruik van rond de 50%

Schaarste, Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir 2013, onderzoek naar psychologische effecten van schaarste: Arme mensen hebben een geringere effectieve hersencapaciteit dan rijken. Schaarste maakt mensen dommer (IQ daalt 10 tot 15 punten).

Eigen schuld? Wetenschappelijke Raad voor het regeringsbeleid, 2016 en 2017

Problematische schulden ontstaan mede doordat de overheid de financiële zelfredzaamheid van burgers overschat.

Opgroeien zonder armoede, Sociaal Economische Raad, 2017

Eén op de negen kinderen groeit op in armoede. Het bereik en gebruik van bestaande instrumenten zoals kindregelingen, Kindpakketten en toeslagen is nog lang niet optimaal en kan (veel) beter.

Laaggeletterdheid, Algemene Rekenkamer, 2016

18% van de bevolking ouder dan 16 jaar is laaggeletterd. Deze mensen hebben problemen met lezen en het invullen van formulieren. Daarnaast bezit 18 procent van de Nederlanders tussen 12 en 74 jaar weinig computervaardigheden en 9 procent zeer weinig computervaardigheden (Baay et al. 2015). Dit speelt een belangrijke rol bij gebrek aan redzaamheid en vraagt om aandacht van professionals en beleidsmakers

Zelfredzaamheid, Nivel 2014

Een op de twee Nederlanders heeft moeite om zelf de regie te voeren over gezondheid, ziekte en zorg.

3. De VoorzieningenWijzer

Doel

Een voordeel van € 450 tot € 650 per huishouden per jaar. Dat was de verwachting bij de start van de pilot. Maar bleek dat in de praktijk ook te realiseren? En hoe benaderen we de doelgroep het beste?

Aandachtsgebieden

De VoorzieningenWijzer is een aanpak die mensen met inkomens tot modaal niveau helpt bij het kiezen en aanvragen van beschikbare voorzieningen. Keuzes die aanzienlijke financiële voordelen opleveren en de risico's van huurachterstanden, armoede en problematische schulden verminderen. Het effect van deze aanpak is een verhoging van de kwaliteit van leven en een belangrijke besparing op maatschappelijke kosten die voortvloeien uit armoede- en schuldenproblematiek.

De VoorzieningenWijzer bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Toeslagen**; we beoordelen of deelnemers gebruik maken van relevante toeslagen. Zo niet, dan vragen we de ontbrekende toeslagen direct aan.
- **Zorgverzekering**; we geven advies over de best passende zorgverzekering. Als het gunstiger is om over te stappen naar een nieuwe polis, dan regelen we dat.
- **Inkomstenbelasting**; voor deelnemers die geen aangifte inkomstenbelasting doen, onderzoeken we of aangifte kan leiden tot een teruggave. Voor hulp bij het doen van aangifte verwijzen we door naar de maatschappelijke partner die deze ondersteuning al biedt. Bijvoorbeeld welzijnswerk of een formulierenbrigade.
- **Gemeentelijke minimaregelingen**; we beoordelen of deelnemers in aanmerking komen voor één of meerdere gemeentelijke regelingen voor mensen met een laag inkomen. Voor hulp bij het aanvragen van deze regelingen verwijzen we deelnemers ook hierbij naar de maatschappelijke partner die deze ondersteuning al biedt. Bijvoorbeeld welzijnswerk of een formulierenbrigade.
- **Energie**; we geven advies over de best passende energieleverancier. Hierbij kijken we verder dan enkel de goedkoopste leverancier. Zo houden we bijvoorbeeld rekening met het betaalgedrag van de deelnemer. Er zijn namelijk leveranciers waarbij de bonus vervalt als een deelnemer één keer niet tijdig betaald, deze leveranciers worden dan uit het advies gefilterd. Als overstappen gunstig is, regelen wij de overstap naar een nieuwe leverancier.

4. Werkwijze

Onze aanpak is als volgt:

- Selectie van de doelgroep en aanleveren van adreslijsten;
- Verzending van een flyer aan de deelnemers waarin de huurders werden uitgenodigd deel te nemen aan een adviestraject. Deelnemers konden zich na het ontvangen van de flyer zelf melden. Daarnaast werden de potentiële deelnemers gebeld met de vraag of zij wilden deelnemen;
- Opvragen en uniform verwerken van gemeentelijke minimaregelingen;
- Maken van een telefonische afspraak voor een adviesgesprek;
- Adviesgesprek bij de deelnemers thuis waarin alle gegevens worden verzameld, ter plekke het adviesrapport wordt opgemaakt en de gewenste aanvraag of overstap wordt gecoördineerd (zoals beschreven in hoofdstuk 3);
- Nadat het advies mondeling wordt besproken ontvangen de deelnemers een link naar het persoonlijke rapport. Het rapport is hiermee te benaderen in een beveiligde omgeving en in te zien of te printen voor eigen gebruik.

Onderstaande tabel geeft inzicht in het aantal gemaakte afspraken op basis van de adresbestanden die zijn aangeleverd door de opdrachtgever.

| | |
|---------------------------------------|------------|
| Afspraak gemaakt | 100 |
| Geen gehoor/langdurig niet bereikbaar | 84 |
| Geen belangstelling | 135 |
| No show (niet thuis) | 23 |
| Onjuiste contactgegevens | 32 |
| Totaal adressenbestand | 374 |

Wat opvalt in deze pilot is de hoge deelnamegraad. De deelnamegraad in deze pilot is 39% (hierbij worden de categorieën 'niet bereikbaar' en 'onjuiste contactgegevens' buiten beschouwing gelaten). Dit is erg hoog vergeleken met pilots in andere regio's waar de deelnamegraad over het algemeen tussen 20% en 30% ligt. Ook opvallend is dat de contactgegevens van Wonen Limburg erg accuraat bleken en de groep mensen die niet bereikbaar bleek relatief klein is. Tenslotte was ook het aantal zelfstandige aanmeldingen in deze pilot hoog; er hebben zich in de eerste weken na verzenden van de flyer circa 30 huishoudens zelfstandig aangemeld.

Speciaal opgeleide en gecertificeerde consultants van Corparis maakten de afspraken en voerden de adviesgesprekken met deelnemers. Bij de advisering van de doelgroep hielden zij rekening met de kwetsbaarheid van veel huishoudens en het gebrek aan financiële buffers die verstoringen in het uitgavenpatroon dempen. Dit betekent concreet dat in alle gevallen 'veilig' is geadviseerd. De persoonlijke situatie van de gezinnen is leidend geweest en niet de potentiële maximale besparing.

Bij het bespreken van het advies konden de deelnemers aangeven in hoeverre zij het advies op wilden volgen. Wanneer ze aangaven het advies op te willen volgen, werd de aanvraag meteen in gang gezet. Direct overstappen naar een andere zorgverzekering was niet mogelijk omdat de jaarlijkse wettelijke overstapperperiode van 13 november tot 31 december loopt. We benaderen deze deelnemers in november/december van dit jaar opnieuw om het uitgebrachte advies te actualiseren op basis van de polissen voor 2020.

5. Analyse per onderdeel

Toeslagen

Landelijk maakt 15% van de mensen die recht hebben op toeslagen, hier geen gebruik van. Bij deelnemers aan de pilot bedraagt dit percentage 'slechts' **7%**. Van deze groep vraagt **83%** de toeslagen (met terugwerkende kracht) alsnog aan. Al dan niet met hulp van De VoorzieningenWijzer.

Gemeentelijke regelingen

Van de deelnemers aan deze pilot die recht hebben op één of meerdere gemeentelijke regelingen maakte **83%** daar geen gebruik van. Door de inzet van De VoorzieningenWijzer dient **69%** zelfstandig, of via de warme overdracht naar de afgesproken partners, alsnog een aanvraag in.

Zorgverzekering

Circa 65% van alle Nederlanders is nog nooit overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. De afgelopen 10 jaar zijn de verschillen tussen diverse aanbieders echter flink toegenomen. Zeker voor mensen in een financieel kwetsbare positie of mensen met een hogere zorgvraag is het belangrijk om hierin een bewuste keuze te maken. Uit de gesprekken bleek dat slechts **35%** van de deelnemers aan de pilot een passende zorgverzekering heeft. Van de overige deelnemers (65%) geeft ruim **83%** aan dat zij volgend jaar wil overstappen. Al dan niet met hulp van De VoorzieningenWijzer.

De gemeente Weert heeft voor minima de Gemeentepolis. Tijdens de adviesgesprekken worden deze pakketten meegenomen in de advisering. Wanneer voor mensen blijkt dat dit de best passende polis is, dan komt deze naar voren in de top 3 van best passende polissen. In deze pilot zijn 127 zorgadviezen uitgebracht (dit aantal is hoger dan het aantal huishoudens omdat bij het zorgadvies persoonlijk wordt geadviseerd). Van de deelnemers kwam 53% in aanmerking voor de gemeentepolis. Voor deze groep deelnemers bleek de Gemeentepolis in 40% van de gevallen de best passende zorgverzekering.

Energie

Bijna de helft van alle Nederlanders is nog nooit overgestapt naar een andere energieleverancier, terwijl overstappen grote financiële voordelen kan opleveren. Bij een meerderheid van de deelnemers (66%) aan de pilot bleek overstappen niet mogelijk in verband met langlopende contracten of is overstappen niet rendabel vanwege hoge opzegvergoedingen. Van de overige deelnemers (34%) is meer dan **61%** overgestapt met hulp van onze consultants of heeft aangegeven de overstap zelf te regelen.

Totaal voordeel

Uit veel onderzoeken is de laatste jaren naar voren gekomen dat de zelfredzaamheid van burgers wordt overschat. In deze pilot hebben wij twee dingen gemerkt. Ten eerste hebben wij gemerkt dat deelnemers zonder hulp van een consulent nooit waren overgestapt of de stap niet nemen om een aanvraag te doen. En ten tweede hebben wij gemerkt dat de pilot bij een groot aantal deelnemers een stuk onzekerheid heeft weggenomen. Zij hebben door het persoonlijke contact met onze consulenten rust gekregen door te merken dat zaken al goed geregeld waren of zijn geholpen om het alsnog goed te regelen.

Het gemiddelde te behalen voordeel voor de deelnemers uit de pilot is € 482,- per huishouden. Het totaal te behalen voordeel in dit project bedraagt daarmee ruim € 46.270,- . Dit voordeel komt grotendeels jaarlijks terug.

6. Overige resultaten

Het resultaat van de adviestrajecten is financieel goed inzichtelijk te maken. De voordelen van de gesprekken zijn echter niet alleen in geld uit te drukken.

Informatie uit de gesprekken:

- Tijdens de gesprekken krijgt de consulent een goed beeld van de situatie waarin een deelnemer verkeert. De informatie wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld en niet gedeeld met derden. Toch bieden de gesprekken wel degelijk kansen om hulp te bieden in schrijvende situaties. De consulent kan in overleg met de betrokken huurder een signaal af geven aan hulpinstanties.
- Tijdens de gesprekken kan 'oud zeer' aan de orde komen. In deze pilot zijn we geen situaties tegen gekomen waarbij deelnemers ontevreden waren over de gemeente, woningcorporatie of welzijnsinstantie.

Positieve effecten van aandacht en advies:

- Uit de pilot bleek dat deelnemers het waarderen dat de 'eigen' corporatie en de gemeente hen deze dienst aanbiedt. Dit draagt bij aan het positieve imago van beide partijen.
- Meerdere deelnemers gaven aan open te staan voor deelname, maar dachten dat ze waarschijnlijk 'wel goed' zaten. Wij weten uit ervaring dat ook wanneer mensen de zaken goed op orde blijken te hebben, zij het waarderen dat er een check plaatsvindt. Dit geeft mensen rust.

Direct voordeel voor deelnemers:

Een bijkomend voordeel van de persoonlijke benadering is dat onze consultants ook meedenken over knelpunten in de huidige situatie.

Dit bleek vooral het geval bij de lopende zorgverzekering. Het komt regelmatig voor dat mensen, los van het advies om volgend jaar een andere zorgverzekering te kiezen, behoefte hebben aan uitleg over de dekkingen in de huidige polis. Deze blijken in bepaalde gevallen ruimer dan verwacht.

Wanneer overstappen naar een andere energieleverancier niet mogelijk was, lukte het toch om te besparen op het huidige contract nadat we contact opnamen met de energieleverancier.

7. Ervaringen partners

Vanuit De VoorzieningenWijzer constateren we dat deze pilot erg soepel is verlopen; de deelnamegraad was waardoor de doorlooptijd van de pilot beperkt is gebleken. Ook de samenwerking met de lokale partners is vanuit ons perspectief soepel verlopen; vooraf zijn heldere afspraken gemaakt ten aanzien van bijvoorbeeld de warme overdracht voor ondersteuning bij het aanvragen van gemeentelijke regelingen en ook in de praktijk bleek dit goed te verlopen.

Wonen Limburg geeft aan weinig reacties te hebben gekregen van huurders die zijn benaderd voor deelname. Dit wordt gezien als een positief signaal; over het algemeen geven huurders het aan wanneer zij ontevreden zijn of het vervelend vinden dat zij benaderd worden voor een project.

Ook vanuit de gemeente Weert wordt aangegeven dat de signalen die zijn ontvangen overwegend positief waren. Ook de betrokken professionals geven aan meerwaarde te zien in de aanpak en hebben de pilot als positief ervaren.

Voor de warme overdracht is samengewerkt met Vraagwijzer. Er zijn circa 25 mensen doorverwezen via de warme overdracht en vanuit het loket is aangegeven dat dit ook het aantal mensen is dat daadwerkelijk langs is gekomen voor ondersteuning. Dat is een mooi gegeven; de insteek van de warme overdracht is om zo min mogelijk mensen kwijt te raken in de samenwerking en dat blijkt hier geslaagd. De medewerkers van Vraagwijzer gaven bovendien aan dat de rapportages die de deelnemers (digitaal of in geprinte versie) meebrachten waardevol bleken en ervoor zorgde dat mensen gericht konden worden geholpen.

Tenslotte gaf ook de gemeenteraad aan positieve signalen te hebben ontvangen dat het initiatief voor de pilot positief was ontvangen door de inwoners van Weert. Een mooi signaal!

8. Conclusie en vervolg

De positieve resultaten van deze pilot tonen aan dat de inzet van De VoorzieningenWijzer in de gemeente Weert tot nu toe succesvol is geweest. De VoorzieningenWijzer heeft deelnemers geholpen om bewuste keuzes te maken en beschikbare voorzieningen te benutten. In de persoonlijke gesprekken heeft deze aanpak gezorgd voor besparing en risicoreductie.

Vervolg

Om de koopkracht van meer financieel kwetsbare huishoudens te verbeteren wordt vanuit de projectgroep voorgesteld om een vervolgtraject op te starten waarin samen met betrokken partijen wordt bepaald hoe we De VoorzieningenWijzer kunnen inbedden in de bestaande samenwerking tussen maatschappelijke partners. Hierbij nemen we alternatieve uitvoeringsvarianten mee, zodat partijen die nu al contact hebben met de doelgroep, het persoonlijk advies zouden kunnen uitvoeren. Partijen zullen uiteindelijk op basis van dit voorstel intern besluitvorming organiseren om te bepalen of er een vervolg wordt gegeven aan de pilot.

Om dit proces in gang te zetten is besloten dat er twee vervolgfafspraken worden gepland. Een overleg waarin een brainstorm zal plaatsvinden over mogelijke uitvoeringsvarianten in Weert en daarnaast een overleg waarin de resultaten van de pilot, inclusief een blik vooruit op de lokale inbedding zal worden gedeeld met de bestuurders van Wonen Limburg en de gemeente Weert. Dit proces wordt gefaciliteerd vanuit De VoorzieningenWijzer.

Bijlage: Resultaten van de pilot

Bijlage Resultaten van de pilot

Constaties per onderdeel

De gegevens in de tabel geven per onderdeel inzicht in hoeverre de deelnemers al gebruik maken van bestaande regelingen en of zij een passende zorgverzekering en energieleverancier hebben. Opvallend hierbij is dat het merendeel van de deelnemers al gebruik maakt van de mogelijkheden die de fiscus biedt via de aangifte IB en de toeslagen. De uitkomsten van deze pilot bevestigen het beeld dat een groot deel van de Nederlanders sinds de liberalisering van de zorgverzekeringsmarkt nog nooit is overgestapt.

| Onderdeel | Conclusie / advies | |
|-----------------------------|--|-----|
| Aangifte Inkomstenbelasting | Deelnemer doet al aangifte | 89% |
| | Aangifte doen leidt niet tot teruggave | 11% |
| | Aangifte doen is verstandig, deelnemer regelt dit zelf | 0% |
| | Aangifte doen is verstandig, afspraak is geregeld | 0% |
| Toeslagen | Deelnemer heeft geen recht | 19% |
| | Deelnemer heeft recht, maakt al volledig gebruik | 75% |
| | Deelnemer heeft recht, maakt geen gebruik en wil niet aanvragen | 1% |
| | Deelnemer heeft recht, maakt geen gebruik en regelt aanvraag zelf | 1% |
| | Deelnemer heeft recht, maakt geen gebruik, aanvraag geregeld | 4% |
| Gemeentelijk Minimabeleid | Deelnemer heeft geen recht | 70% |
| | Deelnemer heeft recht en maakt volledig gebruik | 5% |
| | Deelnemer heeft recht, maakt geen gebruik, maar wil niet aanvragen | 4% |
| | Deelnemer heeft recht, maakt geen gebruik en regelt aanvraag zelf | 2% |
| | Deelnemer heeft recht, maakt geen gebruik, aanvraag in gang gezet | 19% |
| Zorgverzekering | Deelnemer is juist verzekerd, zorgverzekering is passend | 35% |
| | Overstappen is verstandig, maar deelnemer wil dat niet | 11% |
| | Overstappen is verstandig, deelnemer regelt dit zelf | 12% |
| | Overstappen is verstandig, deelnemer wil graag hulp | 42% |
| Energie | Overstappen is verstandig, maar klant wil dat niet | 12% |
| | Overstappen is verstandig, de overstap geregeld | 12% |
| | Overstappen is verstandig, klant regelt dit zelf | 7% |
| | Niet overstappen, wel beter deal bij huidige leverancier | 3% |
| | Overstappen niet verstandig, vanwege betalingsachterstand | 0% |
| | Niet overstappen ivm bijv. langlopend contract | 66% |

Te realiseren voordelen per regeling

De onderstaande tabel geeft het gemiddelde te behalen voordeel per deelnemer weer. We maken onderscheid tussen het gemiddelde voordeel over de 96 deelnemers en het gemiddelde voordeel berekend op basis van het aantal deelnemers waar daadwerkelijk een voordeel te realiseren bleek.

| Regeling | Gemiddelde per deelnemer | Gemiddelde per deelnemer met daadwerkelijk voordeel |
|----------------------------------|--------------------------|---|
| Aangifte Inkomstenbelasting | PM | |
| Toeslagen | € 91 | € 1.432 |
| Gemeentelijk Minimabeleid | € 155 | € 567 |
| Zorgverzekering | € 115 | € 262 |
| Energie | € 121 | € 265 |
| Totaal gemiddeld voordeel | € 482 | |

Verdeling hoogte van het te behalen voordeel

In onderstaande tabel wordt tenslotte weergegeven hoe de hoogte van het te behalen voordeel verdeeld is over de deelnemers

| Voordeel | Aantal deelnemers | % |
|-------------------|-------------------|--------------|
| € 0 | 17 | 18% |
| € 0 - € 250 | 28 | 29% |
| € 250 - € 500 | 23 | 24% |
| € 500 - € 750 | 12 | 13% |
| € 750 - € 1.000 | 2 | 2% |
| € 1.000 - € 1.500 | 5 | 5% |
| € 1.500 - € 2.000 | 5 | 5% |
| Meer dan €2.000 | 4 | 4% |
| Totaal | 96 | 100 % |