



**“Armoede bestrijden doe je samen!”**

Aanbevelingen ter verbetering van de hulpverlening voor SUN Nederland.

**Hogeschool Leiden Opleiding SJD**

Naam – studentnummer: Naam afstudeerbegeleider:

Amanda Harteveld Mw. L. Hermsen

s1076100 Inleverdatum:

01-11-2016

Opdrachtgever:

SUN Nederland

Reguliere kans/ ~~herkansing~~

Klas: SJD4A Collegejaar 4V, blok 1

**Voorwoord**

Voor u ligt, na zes maanden hard werken, mijn afgeronde onderzoeksrapport. Dit rapport heb ik geschreven voor mijn opdrachtgever Stichting Urgente Noden Nederland. Tevens is dit een afsluiting van mijn opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden.

Met plezier heb ik gewerkt aan dit onderzoek. Het doel van mijn onderzoek is het verbeteren van de hulpverlening van SUN Nederland van de gemeenten Leiden en Nieuwegein. Om dit probleem aan te pakken richt ik me tot het aanmeldformulier en de website van beide gemeenten.

Het werken aan mijn afstudeeronderzoek was een unieke ervaring en een enorme uitdaging. Ik heb Stichting Urgente Noden Nederland leren kennen als een organisatie die voor alle burgers klaar staat, met name de burger die valt tussen wal en schip. Graag wil ik dan ook de personen bedanken die mij steunden in deze periode. Allereerst wil ik graag mijn opdrachtgever Andries de Jong bedanken voor deze unieke ervaring. Hij bood mij, met zijn enthousiasme, de mogelijkheid om mijn onderzoek te verrichten. Tevens stond hij klaar voor vragen en opmerkingen. Daarnaast wil ik de begeleiders Rick Riemsdijk van Eldik en Ger Den Heijer bedanken. Ook zij stonden voor mij klaar. Verder wil ik de coördinator van SUN Leiden Hennie Korthof en de coördinator van SUN Nieuwegein Micky van Gerven bedanken. Zij hebben mij geholpen bij het vinden van de juiste respondenten. Ook wil ik mijn afstudeerbegeleider Lea Hermsen en onderzoekdocent Eijmert Mudde bedanken voor hun goede begeleiding en feedback gedurende mijn onderzoek. Tot slot wil ik mijn familie, vrienden en in het bijzonder mijn vriend Martin bedanken voor de steun die zij mij boden.

Amanda Sharon Harteveld

Leiden, november 2016

**Samenvatting**

SUN Nederland is een stichting die is opgericht om burgers die tussen wal en schip vallen te ondersteunen in de vorm van een eenmalige financiële gift. De belangrijkste taak van SUN Nederland is om gemeenten, dienst- en hulpverleners en fondsen bijeen te brengen. Dit samenwerkingsverband is een noodhulpbureau. Het doel van een noodhulpbureau is het ondersteunen van de dienstverleners bij het vinden van een oplossing voor de burger die in nood verkeert. In de loop der jaren is gebleken dat bij enkele noodhulpbureaus de hulpverlening nog niet goed verloopt. Dienstverleners zijn de belangrijkste ‘sleutelfiguren’ in deze hulpverlening en weten niet wanneer ze een beroep op een noodhulpbureau kunnen doen. Aan de hand van de probleemanalyse en de doelstelling vloeit hier de centrale vraag uit voort:

*Welke knelpunten ervaren dienst- en hulpverleners van de gemeenten Nieuwegein en Leiden en de bureaumedewerkers van SUN Nieuwegein en SUN Leiden bij het respectievelijk aanvragen en beoordelen van noodhulp voor burgers van Nieuwegein en Leiden?*

Er zijn twee soorten dienstverleners ondervraagd. Dit zijn de dienstverleners die weinig weten over Stichting Urgente Noden en dienstverleners die regelmatig een aanvraag indienen. De dienstverleners die weinig weten over Stichting Urgente Noden ervaren als knelpunten dat de *criteria* en de *procedure* niet duidelijk is, de uitleg van het begrip *urgente nood* te breed is en het *aanmeldformulier* onduidelijk is. Dienstverleners die regelmatig een aanvraag indienen ervaren als knelpunt: het beschrijven van de *casuïstiek* en het plaatsen van de *handtekening* op het aanmeldformulier. De bureaumedewerkers ervaren als knelpunt dat de *aanvragen niet volledig zijn*.

De conclusies die hieruit zijn voortgekomen zijn verwerkt in drie aparte aanbevelingen voor SUN Nederland, SUN Nieuwegein en SUN Leiden. De tips die aan SUN Nederland worden aanbevolen is het opstellen van *algemene voorwaarden*, het genereren van *meer* *bekendheid* en het ontwikkelen van een *elektronische handtekening*. Aan SUN Nieuwegein wordt er aanbevolen om een *beslisboom* op te nemen en *twee aparte formulieren te ontwikkelen*. Ten slotte wordt er aan SUN Leiden als advies gegeven om een *digitaal formulier* te ontwikkelen, een *stappenplan* te hanteren en een apart *tekstvak* te plaatsen in het aanmeldformulier.

**Begrippenlijst**

**Laag inkomen huishoudens:** dit is het inkomen onder de lage-inkomensgrens. Deze lage-inkomensgrens heeft een vast bedrag dat wordt gebruikt voor alle soorten huishoudens. De hoogte van de lage-inkomensgrens is genomen van een alleenstaande met een bijstandsuitkering in 1979.

**Nachtwakerstaat:** dit is een samenleving waarbij de overheid zich weinig bemoeit met de burgers. De enige rol die de overheid heeft is het beschermen van de burgers door middel van de politie en het leger. De fondsen en kerken zorgden in deze tijd voor de liefdadigheid voor arme mensen.

**Noodhulpbureau:** een SUN-organisatie die bestaat uit bestuursleden vanuit de gemeente, fondsen/donateurs en dienst- en hulpverlenersorganisaties. Deze bestuursleden wijzen bureaumedewerkers aan die de binnenkomende aanvragen beoordelen en behandelen.

**Participatiesamenleving:** de een samenleving waarbij iedereen de verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar eigen leven, zonder de hulp in te schakelen van de landelijke overheid. De zelfredzaamheid van de burger staat bovenop. Eerst probeert de burger zelf om bijvoorbeeld een brief op te stellen voordat hij een professionele hulpverlener bezoekt.

**Participatiewet**: de gewijzigde wet die van kracht is geworden per 1 januari 2015. Het doel van de wet is burgers te stimuleren om aan het werk te gaan. Door de toenemende vergrijzing wordt het steeds moeilijker om bijstand aan te bieden aan de burgers. Om de wet toegankelijk te houden zijn de regels verscherpt.

**Publiek-private samenwerking:** de samenwerking tussen de lokale/regionale overheid, dienst- en hulpverlenersorganisaties en fondsen/donateurs.

**Verzorgingsstaat:** de overheid zorgt ervoor dat iedereen in de samenleving een bestaansminimum is gegarandeerd. Dit kan als er voldoende financiële middelen zijn. De overheid bekostigt deze inkomsten uit belastingen.

**Inhoudsopgave**

**1.0 Inleiding**…………………………………………………………………………………………………………………. 1

1.1 Probleemanalyse………………………………………………………………………………………….. 1

1.2 Doelstelling…………………………………………………………………………………………………… 3

1.3 Centrale vraag en deelvragen…………………………………………………………………….. 3

1.4 Leeswijzer…………………………………………………………………………………………………….. 3

**2.0 Onderzoeksmethode**…………………………………………………………………………………………….. 4

2.1 Methode……………………………………………………………………………………………………….. 4

2.2 Werving onderzoekseenheden…………………………………………………………………….. 4

2.3 Operationalisering van de centrale begrippen……………………………………………. 5

2.4 Kwaliteit van de gegevens…………………………………………………………………………… 5

2.5 Analyseren van de gegevens……………………………………………………………………….. 6

**3.0 Theoretisch kader**…………………………………………………………………………………………………. 7

3.1 Maatschappelijk kader…………………………………………………………………………………. 7

3.1.1 Ontstaan van het sociale zekerheidsstelsel …………………………………… 7

3.1.2 Economische ontwikkeling in Nederland 2000 - 2016……………………. 8

3.1.3 Ontwikkeling van het armoedebeleid in Nederland 2000 - 2016…… 9

3.1.4 Wat wordt verstaan onder laaginkomen persoon huishoudens?..... 12

3.1.5 Oorzaken armoede volgens sociaal werkers………………………………….. 13

3.2 Juridisch kader……………………………………………………………………………………………… 14

3.2.1 Algemene bijstand…………………………………………………………………………… 14

3.2.1.1 Rechten en plichten…………………………………………………………… 14

3.2.1.2 Geüniformeerde verplichtingen…………………………………………. 15 3.2.1.3 Niet-geüniformeerde verplichtingen…………………………………. 16

3.2.1.4 Sancties……………………………………………………………………………… 16

3.2.2 Bijzondere bijstand………………………………………………………………………….. 16

3.2.3 Voorliggende voorzieningen…………………………………………………………….. 17

3.2.4 SUN fonds laatste redmiddel…………………………………………………………… 19

3.2.5 Bestuurlijke taken……………………………………………………………………………. 19

**4.0 Resultaten m.b.t. vormgeving en inhoud website en aanmeldformulier**…. 21

4.1 Nieuwegein…………………………………………………………………………………………………… 21

4.1.1 Informatie over SUN……………………………………………………………………….. 21

4.1.2 Website SUN Nieuwegein………………………………………………………………… 22 4.1.3 Aanvraagformulier………………………………………………………………………….. 22

4.1.4 Website SUN Nederland………………………………………………………………….. 23

4.1.5 Hulpverleners die aanvragen indienen bij SUN Nieuwegein………. 24

4.1.6 Website Nieuwegein………………………………………………………………………… 24

4.1.7 Aanmeldformulier Nieuwegein………………………………………………………… 25

4.1.8 SUN Nederland…………………………………………………………………………………. 25

4.1.9 Analyse Nieuwegein…………………………………………………………………………. 25

4.2 Leiden…………………………………………………………………………………………………………… 26

4.2.1 Informatie over SUN……………………………………………………………………….. 26

4.2.2 Website SUN Leiden………………………………………………………………………… 26

4.2.3 Aanmeldformulier Leiden………………………………………………………………… 28

4.2.4 Website van SUN Nederland……………………………………………………………. 28

4.2.5 Hulpverleners die aanvragen indienen…………………………………………. 29

4.2.6 Website SUN Leiden…………………………………………………………………………. 29

4.2.7 Aanmeldformulier SUN Leiden…………………………………………………………. 29

4.2.8 SUN Nederland…………………………………………………………………………………. 30

4.2.9 Analyse Leiden…………………………………………………………………………………. 30

4.2.10 Samenvatting…………………………………………………………………………………… 30

**5.0 Resultaten m.b.t. behandelen en beoordelen aanvragen noodfonds**………… 32

5.1 Nieuwegein……………………………………………………………………………………………………. 32

5.1.1 Overwegingen die voorafgaan voor het aanmelden………………………. 32

5.1.2 Procedure SUN Nieuwegein…………………………………………………………….. 33

5.1.3 Duur van de aanvragen…………………………………………………………………… 33

5.1.4 Samenvatting Nieuwegein……………………………………………………………….. 34

5.2 Leiden……………………………………………………………………………………………………………. 34

5.2.1 Overwegingen die voorafgaan voor het aanmelden ……………………… 34

5.2.2 Procedure SUN Leiden……………………………………………………………………… 35

5.2.3 Duur van de aanvragen…………………………………………………………………… 35

5.2.4 Samenvatting Leiden………………………………………………………………........ 36

5.2.5 Analyse Nieuwegein en Leiden………………………………………………………… 36

5.3 Beoordelen binnenkomende aanvragen……………………………………………………… 36

5.3.1 Proces binnenkomende aanvragen…………………………………………………. 36

5.3.2 Soorten aanvragen………………………………………………………………………….. 40

5.3.3 Duur van de aanvragen…………………………………………………………………… 41

5.3.4 Knelpunten………………………………………………………………………………........ 41

5.3.5 Analyse…………………………………………………………………………………………….. 42

**6.0 Conclusie**…………………………………………………………………………………………………………………. 43

6.1 Aanbeveling………………………………………………………………………………………………………… 45

**7.0 Literatuurlijst**…………………………………………………………………………………………………………. 48

**Bijlagen** *Apart opgenomen in bijlagenboekje*

**1.0 Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt er in paragraaf 1.1 het probleem beschreven aan de hand van de probleemanalyse. Vervolgens wordt er in paragraaf 1.2 de doelstelling omschreven. Verder worden in paragraaf 1.3 de centrale vraag en deelvragen toegelicht. Tot slot wordt in paragraaf 1.4 de leeswijzer toegelicht.

**1.1 Probleemanalyse**

Sinds de invoering van de Participatiewet is de overheid er extra op gericht om aandacht te vestigen op burgers die momenteel inkomsten genieten vanuit een bijstandsuitkering. Het doel is om deze burgers deel te laten nemen aan de samenleving of om betaald werk te vinden.[[1]](#footnote-1) Hierdoor kunnen er burgers tussen wal en schip vallen.

Vanaf het jaar 2006 richtten fondsen uit de Randstad de Stichting Samenwerking voor Urgente Noden (nu Stichting Urgente Noden Nederland) op. Stichting Urgente Noden Nederland, ook bekend onder de naam SUN Nederland, is een stichting die is opgericht om burgers die tussen de wal en het schip dreigen te vallen te ondersteunen in de vorm van eenmalige financiële gift. SUN Nederland verleent zelf geen hulp aan de burger. De belangrijkste taak van SUN Nederland is om de gemeenten, dienst- en hulpverleners en fondsen/donateurs bijeen te brengen. Dit samenwerkingsverband is een noodhulpbureau. Het samenwerkingsverband wordt de publiek-private samenwerking genoemd en is een lokale of regionale SUN-organisatie. Het doel van een noodhulpbureau is het ondersteunen van de hulpverleners door het vinden van een oplossing voor de burger die in nood verkeert.

Het bestuur van een noodhulpbureau wijst een bureaumedewerker aan die de binnengekomen aanvragen beoordeelt en behandelt. Dit zijn aanvragen die de hulpverleners hebben ingevuld voor hun cliënten. De belangrijkste voorwaarde die een noodhulpbureau hanteert is dat de regels van het Sociale Zekerheidsrecht voorgaan.[[2]](#footnote-2) De dienst– en hulpverleners zorgen met behulp van onder meer een noodhulpbureau ervoor dat de cliënten krijgen wat noodzakelijk is. Het is de taak van de dienstverleners om te controleren of de cliënt de eenmalige financiële gift goed besteed.

Fondsen zijn particuliere organisaties die de donaties en het giftenbudget beheren. Dit giftenbudget wordt uiteindelijk uitbetaald aan de cliënten. Donateurs kunnen particulieren zijn, maar ook liefdadigheidsorganisaties zoals kerken en vermogensfondsen. De eenmalige gift heeft als doel om de leefsituatie van de cliënt te verbeteren. Het noodhulpbureau

richt zich voornamelijk op burgers die langdurig leven van een sociaal minimuminkomen en daardoor financiële problemen hebben.

Om de samenwerking tussen de gemeenten, dienst/hulpverlenersorganisaties en fondsen goed te laten verlopen, zijn eerder in november 2004 alle zeven noodhulpbureaus in Nederland bijeengekomen.[[3]](#footnote-3) De noodhulpbureaus liepen toen tegen een aantal knelpunten aan. De belangrijkste problemen waren:

* Het onderhouden van contact tussen de dienst– en hulpverleners;
* Het bereiken van de dienst- en hulpverleners;
* Het samenwerken met de gemeenten, instanties en instellingen.

In de loop der jaren is gebleken dat bij enkele noodhulpbureaus de hulpverlening nog niet goed verloopt. Om dit te verhelpen hebben de bestuursleden van SUN Nederland in de afgelopen 12 jaar veel voorlichting gegeven aan gemeenteambtenaren en dienst– en hulpverleners. Desondanks heeft dit nog niet helemaal tot het gewenste effect geleid. Dat blijkt uit de laatste vergadering van 26 mei 2016.

Dienst- en hulpverleners zijn de belangrijkste personen in de samenwerking. Ze worden gezien als de “sleutelfiguren” die de cliënten aanmelden bij een noodhulpbureau. Het noodhulpbureau is afhankelijk van de aanvragen van de dienst– en hulpverleners om de betreffende burgers te kunnen bereiken. Als de dienst- en hulpverleners de aanvragen niet indienen dan kunnen noodhulpbureaus de burger ook niet bereiken.

Het gevolg hiervan is dat het geld voor de noodhulp in het potje blijft zitten en de mensen niet geholpen worden.

Een voorbeeld van een casus waar een SUN-organisatie mee te maken kan hebben is afgeleid uit het jaarverslag van SUN Leiden. De casus luidt als volgt:

*De heer X, een politieke vluchteling van Somalische afkomst, is begin jaren 90 met zijn gezin naar Nederland gekomen. Eenmaal in Nederland is de heer X aangenomen bij bedrijf Z. Na 15 jaar te hebben gewerkt voor bedrijf Z heeft de heer X plotseling, wegens bedrijfseconomische redenen, ontslag gekregen. Mevrouw Y de partner van de heer X is huisvrouw en spreekt gebrekkig Nederlands. Door het ontslag was de heer X genoodzaakt om het huis, waarin hij met zijn gezin woonde, te verkopen. Daarnaast is het gezin door gebrek aan inkomen in de schulden terecht gekomen, hierdoor is de heer X zwaar depressief geraakt en is onder behandeling bij het GGZ. De woning waar het gezin nu in verblijft is armoedig. Er is geen geld om de woning in te richten. De woning bevat alleen een tafel met stoelen en vieze matrassen waar het gezin op slaapt. Om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening heeft de heer X een ID-kaart nodig. Zijn ID-kaart is echter verouderd. Voor een nieuwe ID-kaart en woninginrichting is er geen budget. De GGZ medewerker heeft het gezin doorverwezen naar een sociaal wijkteam. De maatschappelijk werker heeft een aanvraag ingediend voor bijzondere bijstand. De aanvraag is echter afgewezen en er is geen voorliggende voorziening beschikbaar. De maatschappelijk werker weet geen raad meer, terwijl ze een aanvraag kan indienen bij Stichting Urgente Noden. Zij hebben juist budget voor dit soort gevallen.*

**1.2 Doelstelling**

Stichting Urgente Noden Nederland wil graag door middel van dit onderzoek weten hoe zij, met behulp van de dienstverlener, zoveel mogelijk burgers kunnen bereiken. Ze hopen dat er op deze wijze meer burgers in de samenleving kunnen worden geholpen.

**1.3 Centrale vraag en deelvragen**

Uit de besproken probleemanalyse en de doelstelling vloeit de volgende centrale vraag voort:

*Welke knelpunten ervaren hulp- en dienstverleners van de gemeenten Nieuwegein en Leiden en de bureaumedewerkers van SUN Nieuwegein en SUN Leiden bij het respectievelijk aanvragen en beoordelen van noodhulp voor burgers van Nieuwegein en Leiden?*

Deelvragen:

1. Welke informatie hebben de dienst- en hulpverleners nodig om te kunnen beoordelen of de cliënten in aanmerking komen voor noodhulp?
2. Welke stappen zetten de dienst- en hulpverleners om een cliënt aan te melden?
3. Op welke wijze beoordelen de bureaumedewerkers de aanvragen voor noodhulp?

**1.4 Leeswijzer**

In het tweede hoofdstuk staat de onderzoeksmethode beschreven. In dit hoofdstuk staat centraal welke onderzoekseenheden zijn gebruikt voor dit onderzoek en hoe deze zijn geworven. Vervolgens wordt het centraal begrip toegelicht. Daarna wordt de kwaliteit en de aanpak van het onderzoek beschreven. In het derde hoofdstuk wordt het theoretisch kader beschreven. In dit hoofdstuk staan de Participatiewet en het armoedebeleid van de afgelopen jaren centraal. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de resultaten beschreven die betrekking hebben op de inhoud en de vormgeving van de website en het aanmeldformulier. In het vijfde hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de procedure en het behandelen en beoordelen van de binnenkomende aanvragen. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 de centrale vraag beantwoord, conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan aan SUN (Nederland).

**2.0 Onderzoeksmethode**

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 2.1 de gehanteerde methode beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 2.2 de werving van de onderzoekseenheden omschreven. In paragraaf 2.3 wordt de operationalisering van de centrale begrippen toegelicht. Daarna wordt in paragraaf 2.4 de kwaliteit van de gegevens beschreven en tot slot in paragraaf 2.5 de analyse van de gegevens.

**2.1 Methode**

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek en de dataverzamelingsmethode interviewen. De respondenten van dit onderzoek zijn professionals van de organisaties die met SUN samenwerken en medewerkers van twee SUN-vestigingen. De SUN-organisaties die ik hiervoor heb gekozen zijn de organisaties SUN Nieuwegein en SUN Leiden. Zowel in de gemeente Nieuwegein als in de gemeente Leiden is een groot aantal dienst- en hulpverlenende instanties gevestigd. Van deze instanties maakt een groot aantal gebruik van deze SUN- organisaties. SUN Nieuwegein en SUN Leiden zijn hierdoor een midden groot kantoor. De dienst- en hulpverleners zijn afkomstig uit het SJD-werkveld. De reden waarom er twee gemeenten zijn onderzocht, is omdat er gekeken kan worden naar meerdere dienst- en hulpverleners op verschillende werkgebieden. Er zijn hiervoor twee groepen hulpverleners geïnterviewd.

**2.2 Werving onderzoekseenheden**

Voor het interview is er een onderscheid gemaakt tussen dienst- en hulpverleners die regelmatig een aanvraag indienen bij SUN Nieuwegein en SUN Leiden. Via deze dienstverleners zijn de dienstverleners benaderd en geïnterviewd die sinds kort werkzaam zijn bij een organisatie en weinig kennis hebben van SUN Nieuwegein en SUN Leiden.

Om de kwaliteit te waarborgen is ervoor gekozen om per gemeente 10 dienst- en hulpverleners te interviewen. Deze hulpverleners zijn onderverdeeld in 5 hulpverleners die weinig tot geen informatie van de SUN-organisatie weten en 5 hulpverleners die vaak of regelmatig een aanvraag indienen. In totaal zijn 20 dienst– en hulpverleners betrokken bij het onderzoek. De volledige lijst van alle dienstverleners is opgenomen in bijlage 1.

Per SUN-organisatie is er één bureaumedewerker geïnterviewd. Er is één bureaumedewerker die alle aanvragen behandelt en beoordeelt. Bij SUN Leiden is ook een bestuurslid geïnterviewd. Dit bestuurslid beslist samen met de bureaumedewerker of een eenmalige gift wordt toegekend of niet.

**2.3 Operationalisering van de centrale begrippen**

De centrale begrippen zijn:

* Knelpunten die worden ervaren bij het aanvragen van noodhulp in Leiden en Nieuwegein;
* Knelpunten die worden ervaren bij het beoordelen van noodhulp in Leiden en Nieuwegein.

Beide begrippen zijn meetbaar gemaakt middels een vragenlijst. De vragen over de knelpunten bij het aanvragen zijn voorgelegd aan de professionals die aanvragen (kunnen) indienen bij SUN. De vragen over de informatie die nodig is om te begrijpen wanneer en op welke wijze een aanvraag kan worden ingediend zijn voorgelegd aan de professionals die weinig tot geen kennis hebben van Stichting Urgente Noden. De vragenlijst over het beoordelen van de aanvragen is gebruikt bij het interview met de SUN-medewerkers.

Dienstverleners die regelmatig een beroep doen op SUN Nieuwegein en SUN Leiden is gevraagd wat de afwegingen zijn om een aanvraag in te dienen. Tevens is er besproken wat de pluspunten en verbeterpunten zijn van de beschikbare informatie. Met de dienstverleners is er besproken wat er voor hen nodig is om te begrijpen wanneer zij een aanvraag kunnen indienen. Aan de hand van deze antwoorden is er een beroepsproduct ontwikkeld voor SUN Nederland. Tot slot is er aan de bureaumedewerkers gevraagd hoe zij de binnenkomende aanvragen beoordelen. Daarnaast is er ook besproken wat zij ervaren als knelpunt. Van de kant van de bureaumedewerkers is er ook gekeken wat beter kon. Dit is uiteindelijk meegenomen in het beroepsproduct.

Er is gekozen voor een interview per dienstverlener, zodat iedere dienstverlener anoniem antwoorden kan geven. Omdat een persoonlijk interview niet mogelijk was, is bij een organisatie in Nieuwegein een groepsinterview afgenomen.

**2.4 Kwaliteit van de gegevens**

Om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen is er gekozen voor een half-gestructureerd interview. Zoals is aangegeven is er ter voorbereiding een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is per deelvraag opgesteld. De vragenlijst[[4]](#footnote-4) bestaat uit kernonderwerpen waarover vragen zijn gesteld aan de dienstverlener. Het half-gestructureerd onderzoek bood vervolgens de respondent de mogelijkheid om te reageren op de vragen. Door deze vorm van interviewen was het mogelijk om door te vragen op bepaalde onderwerpen.

De interviews duurden tussen een half uur en een uur en zijn opgenomen door middel van opnameapparatuur. Het opgenomen audio bestand is vervolgens uitgetypt in een word-document. Voorafgaand aan het interview is er toestemming gevraagd aan de respondent. Nadat er toestemming was verkregen zijn het doel en opbouw van het interview toegelicht. De vragenlijst was leidend voor het interview. De interviews werden over het algemeen opgenomen in afgesloten ruimtes. Dit is niet gelukt bij alle hulpverleners in de gemeente Nieuwegein. Bij sommige respondenten werden de interviews opgenomen in een rustige open ruimte. Tijdens twee interviews werden de respondenten en ondergetekende gestoord, waardoor we beiden werden afgeleid. Bij het eerste interview ging het om een schreeuwende cliënt en bij het tweede interview om medewerkers die de ruimte betraden. Het interview is even stopgezet totdat de cliënt was gekalmeerd en de medewerkers de ruimte hadden verlaten. Daarna is het interview hervat door samen te vatten waar we waren gebleven. Na het beantwoorden van de vragen door de respondent is het antwoord samengevat. Vervolgens werd er door gevraagd op het betreffende onderwerp. Zodra alle vragen beantwoord waren is het interview afgesloten met een bedankje aan de respondent.

**2.5 Analyseren van de gegevens**

De uitgetypte interviews zijn per deelvraag gelabeld. Door alle fragmenten van de respondenten bij elkaar te voegen werd duidelijk wat de kernelementen zijn. Vervolgens worden de fragmenten verwerkt in resultaten. De respondenten die hetzelfde aangeven worden bij elkaar geplaatst. Daarnaast werd duidelijk welke respondenten overeenkomen en verschillen in hun gegeven antwoord. Van respondenten die een karakteristiek antwoord gaven op een vraag is het antwoord geciteerd.

**3.0 Theoretisch kader**

In het theoretisch kader worden achtereenvolgens het maatschappelijk- en het juridisch kader beschreven.

**3.1 Maatschappelijk kader**

In het maatschappelijk kader wordt in paragraaf 3.1.1 het ontstaan van het sociale zekerheidsstelsel beschreven. In paragraaf 3.1.2 wordt de economische ontwikkeling van Nederland 2000 - 2016 beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 3.1.3 de ontwikkeling van het armoedebeleid in Nederland 2000 – 2016 beschreven. Daarna worden er in paragraaf 3.1.4 de laaginkomen huishoudens beschreven. Tot slot worden er in paragraaf 3.1.4 de redenen van armoede volgens sociaal werkers beschreven.

**3.1.1 Ontstaan van het sociale zekerheidsstelsel**

Wet WIA

Zvw

WWB

Wmo

Uitvoering

**Figuur 1.0 sociale zekerheidsstelsel[[5]](#footnote-5)**

Participatiewet

Stelselherziening

Privatisering ZW

AOW

ZW

Ongevallenwet

Wet REA

ABW

Invaliditeitswet

WAO

Armenwet

1854 1903 1919 1930 1957 19651967 1987 1993-1995 1996 1998 2002-2010 Toekomst

Aanvraag Opbouw Uitbouw Reconstructie Privatisering Activering Herziening Lokalisering

In het boek ‘Sociale Zekerheidsrecht’ geven Klosse & Vonk een ontwikkeling weer van het sociale zekerheidsstelsel. Aan de hand van onderstaand schema is deze ontwikkeling beschreven.

De opbouw van het sociale zekerheidsrecht begon met de invoering van de Armenwet in 1854. Kerken en particuliere instellingen waren verantwoordelijk voor de armenzorg. Dit gebeurde in de vorm van liefdadigheid. Vervolgens ging de overheid aan het einde van de 19e eeuw maatregelen treffen om de slechte werkomstandigheden te verbeteren door de invoering van de sociale verzekeringen. Na de Tweede Wereldoorlog werden de WW-uitkering en de volksverzekeringen ingevoerd. In 1965 is vervolgens de Algemene Bijstandswet ingevoerd. De bijstand was niet langer een gunst maar werd juridisch

afdwingbaar. In de jaren 70 werd het sociale zekerheidsstelsel als voltooid beschouwd.[[6]](#footnote-6) In de loop van de jaren 80 liep de economische groei terug. Begin jaren 90 begon de reconstructie van het stelsel, hierdoor ontstond een toename van een aantal werklozen. Een groot aantal werklozen verdween in de WAO. Hierdoor liepen de kosten hoog op. Door de emancipatie van de vrouw werden bepalingen in de wet opgeheven die een onderscheid maakten tussen mannen en vrouwen. Tegelijkertijd lag ook het accent meer op eigen verantwoordelijkheid van de burger en de werkgever. De rol van de overheid in de sociale zekerheidsstelsel werd hierdoor minder belangrijk. De invoering van de privatisering van de Zorgverzekeringswet in 1996 is hiervan een voorbeeld. Het sociale zekerheidsstelsel ging middels de wet REA over op de activering van uitkeringsgerechtigden. De reconstructie van het sociale zekerheidsstelsel wordt verder doorgevoerd. In 2004 is de Algemene Bijstandswet vervangen door de Wet Werk naar Bijstand. De verantwoordelijkheid van de overheid ging over op de gemeenten. In 2015 is de nieuwe Participatiewet in werking getreden.

**3.1.2 Economische ontwikkeling in Nederland 2000 - 2016**

De economische crisis uit de jaren 80-90 was enkele jaren voorbij en de werkgelegenheid trok aan. In het jaar 2000 had ongeveer 12% van het aantal huishoudens een laag inkomen.[[7]](#footnote-7) Een laag inkomen wordt volgens het CBS gedefinieerd als inkomen onder de lage-inkomensgrens. Het uitgangspunt van de lage inkomensgrens is de bijstandsnorm voor alleenstaanden uit 1979. Door de belastingherziening in 2001, waarin het nieuwe boxensysteem werd geïntroduceerd, ontstond er een flinke koopkrachtstijging. Hierdoor nam het percentage voor huishoudens met een laag inkomen af. Na de invoering van de Wet Werk naar Bijstand in 2004, daalde het aantal bijstandsuitkeringen verder in december 2006 naar 302.030.[[8]](#footnote-8) Dit was volgens toenmalig staatssecretaris Aboutaleb het laagste aantal bijstandsgerechtigden in 25 jaar. Het doel van deze wet was om het aantal bijstandsgerechtigden zo laag mogelijk te houden door zoveel mogelijk mensen aan het werk te helpen, fraude te signaleren en een strengere controle te hanteren bij de aanvraag van een uitkering.[[9]](#footnote-9).

In het jaar 2009 was er sprake van een nieuwe economische crisis en nam het percentage huishoudens met een laag inkomen weer toe.[[10]](#footnote-10) De oorzaak hiervan was dat de werkloosheid lichtelijk was gestegen en de koopkracht nog was toegenomen met 1,7%. Halverwege het jaar 2011 nam de werkloosheid nog meer toe, waardoor de koopkracht van de bevolking daalde. Het percentage van huishoudens met een laag inkomen nam van 7,4% in 2010 toe naar 10,4% in 2014. (Zie bijlage 4)[[11]](#footnote-11)

Als gevolg van deze economische crisis moest de overheid meer geld uitgeven aan onder meer werkloosheidsuitkeringen en stimuleringsmaatregelen. Hierdoor is het begrotingstekort verder opgelopen. De overheid heeft daarna besloten maatregelen te treffen om het tekort terug te dringen.[[12]](#footnote-12)

Om enigszins de sociale voorzieningen toegankelijk te houden voor alle burgers in Nederland is de Participatiewet ontwikkeld. De participatie-samenleving is gericht op de zelfredzaamheid van de burger. De hulpverleners nemen lastige vraagstukken niet meer uit handen van de burger. In plaats daarvan stimuleren ze de burger om eerst zelf het probleem op te lossen. De overheid trekt zich steeds meer terug door de nadruk te leggen op burgerinitiatieven, zoals mantelzorg en fondsen.[[13]](#footnote-13)

Een kritisch misverstand is dat de overheid zich helemaal niet meer bemoeit met de burger. Dit is volgens hoogleraar Evelien Tonkens niet het geval.[[14]](#footnote-14) Door de toenemende vergrijzing onder de beroepsbevolking is het voor de rijksoverheid moeilijk om de bijstand toegankelijk te houden.[[15]](#footnote-15) De jongere generatie werkt voor de zorg van de oudere generatie. In 1950 bestond de jonge werkende generatie uit 67,9% van de Nederlandse bevolking. Dit is inmiddels gedaald naar 38% in 2015.[[16]](#footnote-16) De overheid stimuleert de burger om aan het werk te gaan.

**3.1.3 Ontwikkeling van het armoedebeleid in Nederland 2000 – 2016**

In de jaren 90 werd voor het eerst in beleidsnotities, rapporten en wetenschappelijke studies de definitie “sociale activering” opgenomen. Van de Pas & Tris Serail omschrijven de term sociale activering als: ‘het vergroten van de maatschappelijke participatie en het doorbreken of voorkomen van sociaal isolement van langdurig werklozen en anderen die niet deelnemen aan het arbeidsbestel’.[[17]](#footnote-17) Na de wijziging van de algemene bijstandswet in 1996 en de invoering van de Wet Inschakeling Werkzoekenden in 1998, is de rol van gemeenten veranderd. Het is hun taak om initiatieven te ontwikkelen op het gebied van sociale activering. In experimenteerartikel 144 zijn er afwijkingsmogelijkheden opgenomen voor gemeenten. Deze wet heeft twee hoofddoelen namelijk: het terugdringen van sociale uitsluiting en het bevorderen van het verwerven van betaalde arbeid. De gemeenten mogen afwijken van de regels als het de sociale activering bevorderd. Na een succesvolle experimentele fase is vervolgens in de sociale Nota 2000 opgenomen dat sociale activering onderdeel is geworden van de kabinetsbeleid. Deze verandering is opgetreden door de doelstellingen van de experimenten.[[18]](#footnote-18)

Op 1 januari 2004 is de Algemene Bijstandswet vervangen door de Wet Werk naar Bijstand. De belangrijkste reden waarom de Algemene Bijstandswet is vervangen door de Wet Werk naar Bijstand is om het de activeringsfunctie te versterken.[[19]](#footnote-19) De WWB is gericht op re-integratie en activering van het arbeidsproces. De gemeenten kregen hiervoor volledige bevoegdheid, doordat de uitvoering van de WWB werd gedecentraliseerd. Vervolgens werd er een beperking gelegd op de uitgaven. Hiervoor gaf het Rijk gemeenten een vastgesteld bedrag om de uitkeringen te betalen. Bij een tekort moest de gemeente het bedrag zelf aanvullen. Indien er geld over was mochten de gemeenten dit houden. De bijstand werd pas uitgekeerd als de burger niet meer in staat was zelfstandig in de noodzakelijke kosten van bestaan te voorzien of als er geen beroep mogelijk was op een andere inkomensvoorziening.

Door de invoering van de WWB was het ook mogelijk om bijzondere bijstand aan te vragen. Bijzondere bijstand wordt gezien als “incidenteel voorkomende kosten die tot de algemene noodzakelijke kosten van het bestaan worden gerekend”. Bijzondere omstandigheden kunnen ervoor zorgen dat de belanghebbende noodzakelijke kosten heeft moeten maken die de burger normaal gesproken niet zou hebben gemaakt. Dit kunnen kosten zijn voor extra kleding. Voor het verlenen van bijzondere bijstand werd er gekeken naar het inkomen van de burger. Op het moment dat de burger beschikt over financiële middelen die uiteindelijk boven de algemene bijstand uitstijgen, dan heeft de burger geen recht op bijzondere bijstand. Soms had de burger in zo’n geval recht op de langdurigheidstoeslag. De langdurigheidstoeslag is een vorm van bijzondere bijstand die werd verleend aan burgers die langdurig afhankelijk zijn van een inkomen op het sociaal minimum. Het is voor hen niet mogelijk om te sparen voor onverwachte uitgaven. Om te kunnen voldoen aan de langdurigheidstoeslag moest de burger tussen 21 en 65 jaar oud zijn, een laag inkomen hebben en geen zicht hebben op inkomensverbetering. Bij een bepaalde groep burgers was categoriale bijstand mogelijk. Hiervoor wordt er niet individueel naar de situatie bekeken. Burgers die behoren tot een bepaalde categorie, bijvoorbeeld ouderen, kunnen extra geld ontvangen. Dit omdat zij meer geld uitgeven aan ziektekosten.

In 2012 werd de Wet Werk naar Bijstand herzien. Hiervoor werd een huishoudenstoets ingevoerd. De definitie van het woord gezin werd verbreed. Hierdoor telden alle inkomsten van de (meerderjarige) gezinsleden mee bij de aanvraag van een bijstandsuitkering. In 2013 werd deze zogenaamde toets afgeschaft.

Op 1 januari 2015 is de Participatiewet in werking getreden. Met de komst van deze wet zijn er wijzigingen opgenomen in de Wet Werk naar Bijstand en andere sociale zekerheidswetten, zoals de Algemene Ouderdomswet en de Toeslagenwet. De betaalbaarheid van het huidige stelsel komt op lange termijn steeds meer onder druk te staan door maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing en ontgroening.[[20]](#footnote-20) Om ervoor te zorgen dat de bijstand toegankelijk blijft voor iedere burger in Nederland verscherpt de regering het vangnet van de bijstand.

De regering gaat ervan uit dat wie kan werken niet van een uitkering afhankelijk hoort te zijn.[[21]](#footnote-21) Om deze reden richt de gewijzigde wet zich op drie hoofddoelen namelijk:

* Herziening ontheffing van de arbeids- en re-integratieverplichting;
* Plicht tot tegenprestatie;
* Uniformering van diverse arbeidsverplichtingen en van duur en hoogte van de bijbehorende maatregel.[[22]](#footnote-22)

Het doel van de wet is erop gericht om burgers te laten participeren in de samenleving. Dit is nodig voor het draagvlak en de betaalbaarheid van de sociale voorzieningen.[[23]](#footnote-23) De overheid streeft er dan ook naar om de burger financieel onafhankelijk te maken. Dit doen zij door bijstandsgerechtigden meer kansen aan te bieden door de bestaande ontheffingen van arbeids- en re-integratieverplichtingen te herzien. Ze bekijken wat de bijstandsgerechtigde nog wel kan. De belemmeringen die eventueel nog aanwezig zijn kunnen worden weggenomen door voorzieningen[[24]](#footnote-24) aan te bieden. Hierdoor kan de gemeente de bijstandsgerechtigde stimuleren om zijn capaciteiten te benutten.[[25]](#footnote-25) Om de bijstandsuitkering te behouden dient de bijstandsgerechtigde actief te gaan solliciteren. De gedachtegang hierachter is wie een uitkering heeft en kan werken, moet gaan werken. De gemeente heeft hiervoor de ruimte om maatregelen op te leggen[[26]](#footnote-26), zoals het verlagen van de uitkering.[[27]](#footnote-27) Door de invoering van de kostendelersnorm worden personen die met twee of meerdere personen samenleven ook gerekend tot personen die de kosten kunnen delen. Hoe meer personen zich in de gezamenlijke huishouding bevinden, hoe lager de uitkering zal zijn. Jongeren onder de 21 jaar, studenten die een opleiding volgen en kamerhuurders met een commercieel contract worden uitgesloten van de kostendelersnorm.

Naast de algemene bijstand kan de overheid ook bijzondere bijstand uitkeren aan de burger die hiervoor in aanmerking komt. De overheid bekijkt de daadwerkelijke kosten in een individuele situatie. Dit zorgt dit ervoor dat er beperkt aannemelijke kosten worden vergoed.[[28]](#footnote-28) Dit is de individuele inkomenstoeslag. Alleen burgers waarbij er is vastgesteld dat de betreffende kosten noodzakelijk zijn en daadwerkelijk worden gemaakt, wordt bijzondere bijstand aan verleend.[[29]](#footnote-29) Hiervoor is er een toetsing [[30]](#footnote-30) opgenomen die de individuele situatie van de burger bekijkt. De gemeente beoordeelt of de burger niet in staat is om de inkomenssituatie te verbeteren. Hiervoor dient de burger aan te tonen dat hij geprobeerd heeft om zijn inkomen te verbeteren. Deze individuele beoordeling is nodig, zodat de bijzondere bijstand alleen terecht komt bij de burger die het echt nodig heeft. De verlening van bijzondere bijstand aan personen bij wie niet is vastgesteld of de betreffende kosten daadwerkelijk noodzakelijk of gemaakt zijn wil de regering hiermee met dit wetsvoorstel beperken.[[31]](#footnote-31) De uitbetaling van bijzondere bijstand geschiet in de vorm van een collectieve aanvullende zorgverzekering of een tegemoetkoming voor een verzekering. Dit gebeurd ook in de vorm van een individuele inkomenstoeslag. Deze toeslag heeft de langdurigheidstoeslag van de WWB vervangen.

**3.1.4 Wat wordt verstaan onder laaginkomen huishoudens?**

Nederland heeft in vergelijking met andere Europese lidstaten lage armoedecijfers. Uit de cijfers van het Sociaal Cultureel Planbureau en het Centraal Bureau voor de Statistiek is gebleken dat armoede in ons land de laatste jaren toeneemt. [[32]](#footnote-32) In 2015 hadden 718.000 huishoudens van de ruim 7 miljoen huishoudens langdurig een laag inkomen. De armoede die in ons land groeit treft de eenoudergezinnen, huishoudens met een bijstandsuitkering, niet-westerse allochtonen en kinderen. De meest voorkomende problemen onder de minima in Nederland zijn het hebben van schulden en een langdurig laag inkomen.[[33]](#footnote-33) Daarnaast is gebleken dat vier op de vijf mensen die een bijstandsuitkering ontvangen alleen met veel moeite kunnen re-integreren op de arbeidsmarkt. De oorzaken hiervan zijn een lage of verouderde opleiding. De overheid ondersteunt de huishoudens met een laaginkomen. De rijksoverheid zorgt door middel van de belastingen ervoor dat de toeslagen kunnen worden uitgekeerd en bepaalt de hoogte van de uitkeringen. De uitvoering van het armoedebeleid ligt in Nederland op lokaal niveau. Naast dat de gemeenten ondersteuning bieden aan het inkomen, is de gemeente van mening dat het armoedebeleid de deelname aan de participatiesamenleving moet bevorderen.

Wanneer is er in Nederland sprake van langdurige armoede? Dit is een vorm van sociale uitsluiting. Dit omdat de volgende factoren vaak samenkomen, namelijk: een laag inkomen, een slechte arbeidspositie, problematische schulden, een laag opleidingsniveau en gezondheidsproblemen. Deze factoren ontstaan als er nauwelijks zicht is op werk of er verandering is opgetreden in de leefsituatie. Hierdoor kunnen de burgers niet volledig meedoen in de maatschappij. In de praktijk is er weinig onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van het integraal beleid. De meeste gemeenten leggen hun aandacht bij de inkomensondersteuning en maatschappelijke participatie en minder bij de adequate dienstverlening.[[34]](#footnote-34)

**3.1.5 Oorzaken armoede volgens sociaal werkers**

Uit het rapport omgaan met armoede, frontliners aan het woord van het landelijke kennisinstituut en adviesbureau Movisie komen sociaal werkers steeds vaker armoedeproblemen tegen bij cliënten. De sociaal werkers zijn afkomstig uit de sector algemeen maatschappelijk werk, breed welzijn, welzijn ouderen, schuldhulpverlening, ggz en vrijwilligerswerk. 43% van de ondervraagde sociaal werkers geeft aan dat de primaire taak van de hulpverleners niet het ondersteunen is van de armoede. Toch speelt dit probleem vaak een rol bij de cliënten. Volgens 18% van de sociaal werkers heeft dit invloed op het werk.[[35]](#footnote-35) Naast de financiële beperkingen zien de sociaal werkers ook neerslachtigheid, eenzaamheid, schaamte en wanhoop. Armoede wordt niet alleen door schulden veroorzaakt, maar ook door psychische problematiek, verslaving en het ontbreken van het op orde brengen van de financiën.[[36]](#footnote-36) De hulpverleners zijn er daarom voor om de armoedeproblematiek op een andere manier aan te pakken. Ze zijn voorstander van tijdig signaleren en praktische preventieve ondersteuning geven, zoals voorlichting geven en ervoor zorgen dat betalingsproblemen niet oplopen. Vervolgens moet het gedrag veranderen en de vaardigheden groter worden. Daarnaast is zinvolle dagbesteding belangrijk. Een bijdrage van SUN kan fungeren als keerpunt op het moment dat de nood het hoogst is.

**3.2 Juridisch Kader**

In het juridisch kader wordt in paragraaf 3.2.1 de rechten en plichten omschreven uit de artikelen vanuit de Participatiewet en de verordeningen van Nieuwegein en Leiden. Vervolgens wordt er in paragraaf 3.2.2 de beschikbare sociale voorzieningen omschreven. Daarna wordt er in paragraaf 3.2.4 het SUN fonds beschreven. Tot slot wordt er in paragraaf 3.2.5 de afspraken toegelicht en wordt de werkwijze van de SUN organisaties beschreven.

**3.2.1 Algemene bijstand**

De kosten van bestaan worden onderscheiden in algemene noodzakelijke kosten van bestaan[[37]](#footnote-37) en bijzondere bestaanskosten.[[38]](#footnote-38) Bij algemeen noodzakelijke kosten wordt de burger geconfronteerd met primaire uitgaven, zoals huur, energie en kleding.

**3.2.1.1 Rechten en plichten**

Een burger woonachtig in Nederland heeft recht op een algemene bijstandsuitkering. Hiervoor moet deze burger in zodanige omstandigheden verkeren waardoor hij niet beschikt over middelen waarmee hij de primaire kosten van bestaan kan betalen. Een vreemdeling die rechtmatig in Nederland verblijft wordt ook gezien als Nederlander. Dit geldt ook voor burgers vanwie hun land een verdrag heeft afgesloten met Nederland. Echtgenoten hebben gezamenlijk recht op algemene bijstand. Dit geldt niet als één van de echtgenoten er geen recht op heeft.[[39]](#footnote-39)

Niet iedere burger woonachtig in Nederland heeft recht op algemene bijstand. De groepen die worden uitgesloten van bijstand zijn:

* Gedetineerden;
* Burgers die deelnemen aan een werkstaking en daardoor niet deelnemen aan de arbeid;
* Burgers die ieder jaar langer dan vier weken of een aangesloten vier weken verblijven in het buitenland;
* Burgers jonger dan 18 jaar.[[40]](#footnote-40)

**3.2.1.2 Geüniformeerde verplichting**

Een algemene bijstandsuitkering wordt niet zomaar verleend aan een woonachtige Nederlander. Voor de verkregen bijstand dient de uitkeringsgerechtigde te voldoen aan de opgelegde plichten vanuit de Participatiewet. De geüniformeerde verplichting is geregeld vanuit deze wet. De regels waaraan de uitkeringsgerechtigde zich aan moet voldoen zijn:

* De algemeen geaccepteerde arbeid moet worden aanvaard en behouden;
* De verplichting vanuit de desbetreffende gemeente om zich te laten inschrijven bij een uitzendbureau;
* De arbeid te accepteren in een andere gemeente indien dit niet mogelijk is in de gemeente van inwoning. Hiervoor dient de bijstandsgerechtigde eventueel naar de andere gemeente te verhuizen;
* De totale reisduur van 3 uur per dag aanvaarden als hiervoor het algemeen geaccepteerde arbeid kan worden aanvaard;
* Bereid zijn om te verhuizen naar de gemeente waar de algemeen geaccepteerde arbeid kan worden aanvaard als er geen andere mogelijk is;
* Kleding en gebrek aan verzorging of gedrag mag het aanvaarden en behouden van de geaccepteerde arbeid niet belemmeren;
* Gebruik maken van de aangeboden voorziening vanuit de gemeente om mee te werken aan het vinden van een baan.[[41]](#footnote-41)

**3.2.1.3 Niet- geüniformeerde verplichtingen**

De niet-geüniformeerde verplichtingen zijn geregeld in de afstemmingsverordeningen van gemeenten. Elke Nederlander die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en jonger is dan de pensioengerechtigde leeftijd heeft verplichtingen. Zo dient de uitkeringsgerechtigde zichzelf te registreren als werkzoekende bij het UWV. Op het moment dat er sprake is van algemeen geaccepteerde arbeid moet de uitkeringsgerechtigde dit accepteren en behouden. Daarnaast dient er gebruik te worden gemaakt van de aangeboden voorziening vanuit het college. Deze aangeboden voorziening bestaat uit sociale activering die is gericht op arbeidsinschakeling. Hiervoor moet de uitkeringsgerechtigde meewerken aan het opstellen en uitvoeren van een plan van aanpak. Het college kan de uitkeringsgerechtigde opdragen dat hij of zij vrijwilligerswerk verricht naast of als aanvulling op de reguliere arbeid. [[42]](#footnote-42)

**3.2.1.4 Sancties**

Gemeenten hebben deels een zelfstandige bevoegdheid gekregen om de hoogte te bepalen voor het verlagen van de uitkeringen. Vanuit de gemeenten Nieuwegein en Leiden worden de niet-geüniformeerde verplichtingen onderscheiden in een eerste categorie, tweede categorie en een derde categorie. Hoe ernstiger de overtreding hoe hoger de boete. De eerste categorie richt zich op het niet tijdig doorgeven van belangrijke informatie zoals het registreren als werkzoekende bij het UWV. De tweede categorie richt zich op het niet of onvoldoende nakomen van de verplichtingen die de wet heeft opgesteld. De derde categorie richt zich op het niet zoeken naar algemeen geaccepteerde arbeid. De gemeente Nieuwegein is strenger dan de gemeente Leiden. Zo hanteert die gemeente een beleid van 10% - 50% - 100%.[[43]](#footnote-43) De gemeente Leiden hanteert een beleid van 10% - 20% - 30%.[[44]](#footnote-44) De schending van de geüniformeerde arbeidsverplichting hanteert een sanctie van 100% van de bijstandsnorm gedurende één maand.

**3.2.2 Bijzondere bijstand**

Normaal gesproken is de algemene bijstand voldoende om te kunnen voorzien in de noodzakelijke kosten van bestaan. Door bijzondere omstandigheden is de uitbetaling van algemene bijstand niet genoeg. De burger kan dan aanspraak maken op bijzondere bijstand. Het gaat hier om specifieke kosten. Voor de toekenning van bijzondere bijstand dient er worden gekeken naar het inkomen en vermogen van de uitkeringsgerechtigde. De gemeente kan vervolgens bepalen welk gedeelte van het vermogen in aanmerking komt voor bijzondere bijstand. Hiervoor bekijkt de gemeente naast het voldoen aan de voorwaarden of de burger zich genoeg inspant om inkomensverbetering te creëren. De gemeente kan op basis daarvan besluiten om de geïndividualiseerde bijstand niet toe te kennen.

**3.2.3 Voorliggende voorzieningen**

Voordat de hulpverleners een beroep kunnen doen op het noodhulpbureau wordt er eerst gekeken of er geen voorliggende voorziening[[45]](#footnote-45) beschikbaar is. De overheid biedt verschillende voorzieningen aan in de vorm van een sportfonds, zorgtoeslag, huurtoeslag, DUO, teruggave van de belastingdienst, particuliere voedselbank en in de noodpotjes vanuit de scholen. De voorliggende voorzieningen zullen hieronder kort worden besproken.

* Sportfonds

Voor kinderen vanaf 4 tot 18 jaar die leven in een gezin waar niet genoeg geld is om lid te worden van een sportvereniging, is er een jeugdsportfonds. Het sportfonds betaalt voor deze kinderen de contributie en in bepaalde gevallen sportattributen.

* Zorgtoeslag

Zorgtoeslag is een voorziening van de overheid die bijdraagt in de kosten van een zorgverzekering. Burgers met een laag inkomen hebben vaak recht op de zorgtoeslag. Het doel van deze toeslag is om de zorg betaalbaar en toegankelijk te houden.

* Huurtoeslag

Huurtoeslag is een voorziening van de overheid die bijdraagt in de kosten van de huur. Als men in een huurhuis woont dan heeft men misschien recht op huurtoeslag. Dit hangt van een aantal zaken af, namelijk hoe hoog de huurprijs is, het inkomen, de leeftijd en de woonsituatie. Tot slot is het vermogen ook een belangrijke factor.

* Teruggave belasting

Afhankelijk van persoonlijke omstandigheden is het mogelijk dat men een deel van de belasting terugkrijgt. Dit kan als men kinderen heeft, niet het hele jaar heeft gewerkt of studeert.

* Voedselbank

De voedselbank is een instantie die burgers helpt die voor een kortere of langere tijd financieel niet kunnen rondkomen. De pakketten zijn bedoeld voor de burger die het niet breed heeft. Ieder jaar wordt er daarom een her intake gedaan om te kijken of men nog voldoet aan de criteria.

Om in aanmerking te komen voor een voedselpakket dienen de sociale instanties de burger te verwijzen. De voedselbank maakt daarna een afspraak.

Voorwaarden:

Er blijft minder leefgeld per maand over dan het bedrag hieronder. Indien dit het geval is dan komt een gezin in aanmerking voor een voedselpakket.

Minder dan:

* + € 180,- voor één volwassene plus
  + € 70,- voor elke extra volwassene (personen van 18 jaar of ouder)
  + € 70,- per kind (ongeacht de leeftijd maar wel jonger dan 18 jaar)[[46]](#footnote-46)
* DUO

Als een student naar het hbo of universiteit gaat heeft hij of zij recht op studiefinanciering. Studiefinanciering is tegenwoordig een lening. Deze lening moet men na de studie terugbetalen. Men moet binnen 10 jaar het diploma halen. Indien het diploma niet wordt gehaald dan moet alle studiefinanciering worden terugbetaald. Dit geldt niet voor de aanvullende beurs die men de eerste vijf maanden heeft gekregen.

* Scholen

Ouders moeten bijdragen in de kosten van de school van hun kind. Ouders die leven van een bijstandsuitkering kunnen met moeite de extra activiteiten die de scholen organiseren opbrengen. Hiervoor hebben de meeste scholen een noodpotje zodat ook deze leerlingen mee kunnen doen.

* Stichting Leergeld

Stichting Leergeld zet zich in voor de kinderen die naar school gaan maar onder de armoedegrens leven. De stichting helpt met het financieren van de kosten voor bijv. schoolmateriaal maar ook voor excursies. Stichting Leergeld wil investeren in de participatie en ontwikkeling van kinderen die zonder deze steun aan de onderkant van de samenleving dreigen te komen.

Pas als er geen beroep meer kan worden gedaan op deze (wettelijke) voorzieningen dan komen cliënten mogelijk in aanmerking voor noodhulp.

**3.2.3 SUN-fonds laatste redmiddel**

De voorwaarden die de noodhulpbureaus hanteren is dat een financiële bijdrage pas wordt toegekend als er geen wettelijke voorziening beschikbaar is.[[47]](#footnote-47) Dit is opgenomen in het protocol van de SUN-organisaties. Stichting Urgente Noden Nederland richt zich dan ook op de burger die tussen wal en schip valt. De criteria die de bureaumedewerkers hanteren is dat de nood urgent moet zijn. Met urgent wordt bedoeld dat de financiële bijdrage ervoor zorgt dat de vicieuze cirkel wordt doorbroken, waardoor de burger in staat is een leven op te bouwen zonder eventuele schulden. De vormen van hulp die een noodhulpbureau vervolgens aanbiedt bestaat onder meer uit: woninginrichting, levensonderhoud, kleding, fietsen, sportactiviteiten, studiekosten, medische kosten en een bijdrage om een traject voor schuldhulpverlening te kunnen starten.

Vanaf het jaar 2013 is de landelijke overheid SUN Nederland beperkt gaan subsidiëren. Dit is ontstaan na de uitspraak van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In haar brief van 19 december 2013 omschrijft staatssecretaris Klijnsma dat SUN Nederland een belangrijke bijdrage levert aan het voorkomen en tegengaan van armoede– en schuldenproblematiek als er geen sprake is van een voorliggende voorziening. Ze roept dan ook gemeenten op om na te gaan of SUN Nederland een toegevoegde waarde zou kunnen leveren voor de armoede– en schuldenproblematiek.[[48]](#footnote-48)

**3.2.4 Bestuurlijke taken**

De Stichting Urgente Noden Nederland is een stichting die is erkend als instelling voor algemeen nut.[[49]](#footnote-49) De stichting wordt bij de belastingdienst aangemerkt als een instelling die valt onder artikel 24 lid 4 van de Successiewet 1956. De 20 lokale en regionale noodhulpbureaus (SUN-organisaties) zijn zelfstandige stichtingen en vormen een bestuur van mensen uit de kring van de overheid, hulpverlening en donateurs. Dit zijn burgers die ervaring hebben om op bestuurlijk niveau te functioneren. Een SUN-organisatie werkt met één of twee medewerkers. Deze medewerkers werken in opdracht van het bestuur. Ze worden gedetacheerd uit de kring van hulpverleningsinstellingen of van de overheid. Deze medewerkers zijn alleen verantwoording verschuldigd aan het bestuur van het plaatselijke noodfonds. De SUN-organisatie bepaalt uiteindelijk hoe de besluiten worden genomen. In de praktijk schrijft de medewerker meestal een advies en wordt de beslissing genomen in overleg met een bestuurder. Als een dienstverlener een aanvraag heeft ingediend dan duurt het officieel 14 dagen voordat er een beslissing wordt genomen. Urgente nood wordt vaak gebruikt voor alle aanvragen. Ter onderscheiding zijn er dan spoedeisende aanvragen, waardoor er binnen 24 uur een beslissing moet worden genomen. De gemeente steunt de SUN-organisaties door de financiering van de werkkosten te vergoeden. Het gaat hier om de bureau– en personeelskosten. Met de overige partijen binnen de samenwerking worden vaak afspraken gemaakt over de armoedeaanpak. Dit kan onder meer metwoningcorporaties, fondsen, kerken, vrijwilligersorganisaties en het onderwijs. Deze afspraken zijn vervolgens opgenomen in convenanten met de organisaties. SUN Nederland heeft een bestuur dat bestaat uit mensen die ervaring hebben op het gebied van de overheid, de hulpverlening en de fondsen. SUN Nederland behandelt zelf geen aanvragen, maar ondersteunt de lokale– en regionale noodhulpbureaus met raad. Daarnaast helpt zij het Landelijk Beraad van de noodhulpbureaus.

**4.0 Resultaten m.b.t. vormgeving en inhoud website en aanmeldformulier**

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven die afkomstig zijn van de dienst- en hulpverleners uit de gemeenten Nieuwegein en Leiden m.b.t. de website en het aanmeldformulier.

**4.1 Nieuwegein**

Allereerst worden de resultaten van de medewerkers die geen of weinig aanvragen hebben ingediend beschreven. Daarna worden de resultaten beschreven van de respondenten die regelmatig of vaak een aanvraag indienen. De onderwerpen gaan over de informatie over SUN, de website, het aanvraagformulier en de website van SUN Nederland. De vraag over de informatie over SUN is alleen gesteld aan de dienstverleners die weinig tot geen aanvragen hebben ingediend.

**4.1.1 Informatie over de SUN**

Om een beeld te krijgen van de organisaties wordt er eerst een vraag gesteld over het gebruik van de sociale kaart. Alle respondenten gaven tijdens het interview aan dat er gebruik wordt gemaakt van een sociale kaart. Respondent NPFC geeft aan dat SUN Nieuwegein niet op de sociale kaart staat van haar organisatie. Respondent NPFD geeft aan dat zij nooit kijkt op de sociale kaart. De reden die respondent hiervoor opgeeft is dat binnen de organisatie collega’s elkaar wijzen op mogelijke oplossingen. Bij de ene organisatie worden nieuwe collega’s beter geïnformeerd dan bij de andere organisaties. Drie respondenten hebben nog nooit gehoord van SUN Nieuwegein. De enige informatie die zij hierover hebben gekregen is van de interviewer. Dit is de reden waarom deze respondenten nooit gebruik hebben gemaakt van de faciliteiten die SUN Nieuwegein aanbiedt. Doordat de informatie nooit werd gedeeld hebben deze respondenten nooit gekeken op de website. De andere twee respondenten zijn iets bekender met SUN, omdat zij door collega’s op de hoogte zijn gebracht. Het team van respondent NPFC is per toeval gewezen op SUN Nieuwegein door een ander soortgelijke fonds, namelijk het kf heinfonds. Sindsdien is een klein gedeelte van dit team op de hoogte van SUN Nieuwegein. Respondent NPFB geeft aan dat zij weinig aanvragen heeft ingediend, omdat zij niet zo snel om financiële redenen een cliënt zou aanmelden. De informatie over SUN is niet beantwoord door de medewerkers die wel een aanvraag indienen. Zij zijn al goed op de hoogte van SUN Nieuwegein.

**4.1.2 Website SUN Nieuwegein**

Nadat de respondenten de website van SUN Nieuwegein hebben bekeken tijdens het interview, is de eerste indruk goed. De lay-out ziet er volgens de respondenten over het algemeen goed uit. De inhoud van de website is over het algemeen goed, al hebben de respondenten ook enkele kritiekpunten. Vier respondenten geven aan dat de criteria, de procedure van aanmelden en de doelgroep onduidelijk staan vermeld op de website. Hierdoor weten de respondenten niet wanneer ze een cliënt kunnen aanmelden bij SUN Nieuwegein.

Drie respondenten geven aan dat het onduidelijk is wanneer er een verkorte aanvraag of een lange aanvraag kan worden ingediend.

Twee respondenten geven aan dat zij onder het kopje ‘links’ [[50]](#footnote-50) niet verwachten een lijst van organisaties aan te treffen waarmee SUN Nieuwegein een convenant heeft afgesloten. Respondent NPFC zegt het volgende hierover:

*“.. normaal zie ik eigenlijk op een website staan dat als je op het kopje links klikt dat er dan andere interessante websites staan weergegeven. Dat betekent het woord ‘links’ ook. Het woord links betekent niet hier hebben wij een samenwerking mee. Daarvoor zou ik nooit op links hebben geklikt.”*

De respondenten hebben enkele tips om de website te verbeteren:

* Om de procedure duidelijker te laten weergeven op de website dient dit naar de homepage te worden gebracht.
* Respondent NPFB geeft aan dat een beslisboom een duidelijk beeld zal weergeven wanneer een cliënt kan worden aangemeld.

**4.1.3 Aanvraagformulier**

Van het aanmeldformulier hebben twee respondenten een goede indruk, drie respondenten vinden het formulier onoverzichtelijk.[[51]](#footnote-51) Volgens hen onduidelijk wat er moet worden ingevuld.

Respondent NPFA is van mening dat het formulier technisch niet goed in elkaar zit:

* Bepaalde schermen kunnen niet tegelijkertijd open blijven staan. Dit is hinderlijk, omdat de richtlijnen in een apart document staan omschreven en de procedure beschrijven voor het invullen van het aanmeldformulier.
* Respondent verwacht dat als haar bedrijf geen convenant heeft gesloten met SUN, een foutmelding verschijnt op het beeldscherm zodra zij een aanmeldformulier verstuurd.

Respondent NPFC geeft aan dat zij het vervelend vindt dat het digitale aanvraagformulier eerst moet worden geprint om het te kunnen ondertekenen en daarna weer moet worden in gescand.

Twee respondenten begrijpen de definitie broodnood in het formulier niet. Daarnaast zijn beide respondenten het erover eens dat zij niet weten wat er wordt bedoeld met het kopje “broodnood 1 of 2 weken”.[[52]](#footnote-52)

De respondenten hebben enkele tips om het aanmeldformulier te verbeteren. Twee respondenten geven als feedbackpunt aan dat de richtlijnen die apart staan omschreven in een document in het aanmeldformulier moeten worden bijgevoegd. Twee respondenten vinden twee aparte formulieren overzichtelijker. De respondenten bedoelen hiermee dat er een apart formulier moet komen voor de verkorte aanvraag onder de € 100,- of in het geval van broodnood en een reguliere aanvraag boven de € 100,-. Vervolgens geven deze respondenten aan dat er een uitleg moet komen over het definitie broodnood. Respondent NPFA geeft als tip dat er een melding moet worden weergeven als een organisatie geen convenant heeft afgesloten met SUN Nieuwegein.

**4.1.4 Website SUN Nederland**

Drie respondenten vinden de landelijke website er over het algemeen duidelijk uitzien.[[53]](#footnote-53) De andere twee respondenten vinden de website rommelig ogen, waardoor zij niet weten waar SUN Nederland voor staat. Drie respondenten geven aan dat ze niet weten wat SUN Nederland is, wat het doet, voor wie het is en wie er gebruik van kunnen maken. Dit is volgens de respondenten cruciale informatie die op de website duidelijk naar voren moet komen.

Alle respondenten hebben enige kritiekpunten op de inhoud van de website van SUN Nederland, behalve respondent NPFB. Respondent NPFA geeft aan dat er overbodige informatie op de website staat. Hier verwijst zij naar de noodhulpbureaus die nog in ontwikkeling zijn en operationeel. De informatie die wel op de website vermeld staat moedigt respondent NPFC niet aan om te lezen. Zij geeft aan dat deze informatie meer bedoeld is voor het eigen personeel van SUN Nederland. Respondent NPFD geeft aan dat er niet op deze website kan worden teruggevonden dat alleen hulpverleners de aanvraag kunnen indienen. Tot slot voegt respondent NPFE daaraan toe dat zij het doel van de organisatie en het samenwerkingsverband niet begrijpt.

Het overige kritiekpunt is dat de website technisch niet in orde is. Twee respondenten verwijzen naar de landkaart. Zij verwachten niet dat als er op de landkaart wordt geklikt, een lijst van alle noodhulpbureaus in Nederland tevoorschijn komt.

De respondenten hebben tips voor SUN Nederland om meer bekendheid te genereren. Er zijn twee respondenten die verbeterpunten geven gericht op SUN Nederland. Zo geeft respondent NPFB aan dat SUN Nederland wat meer aan profilering zou kunnen doen. Dit door meer bekendheid te geven aan SUN door bij de bedrijven langs te gaan. Respondent NPFC gaf eerder aan dat SUN Nieuwegein maar deels bekend is onder de collega’s. Dit i.v.m. de tijdelijke contracten die bij haar organisatie worden gegeven. Als feedback punt geeft respondent NPFC aan dat een nieuwsblad van SUN handig zou zijn. Dit is volgens respondent een nieuwsbrief die maandelijks wordt verstuurd met gelijke casussen en als er veranderingen komen. Tevens geeft ze aan dat een anonieme casus die is goedgekeurd ook in het blad kan worden opgenomen. Er is volgens haar ook geen tijd om elke keer naar een voorlichting te luisteren. Een nieuwsblad kan dat probleem verhelpen.

**4.1.5 Hulpverleners die aanvragen indienen bij SUN Nieuwegein**

In de laatste sub paragrafen van hoofdstuk 4.1 worden de resultaten beschreven van de respondenten die aanvragen indienen bij SUN Nieuwegein.

**4.1.6 Website Nieuwegein**

Vier respondenten hebben een goede eerste indruk van de lay-out op de website. Er is echter één respondent die deze mening niet deelt. Respondent NDVA geeft aan dat zij de website er onrustig uit vindt zien door de bewegende plaatjes.

Over het algemeen was de informatie op de website goed. De respondenten hebben nog enkele op- en aanmerkingen. Twee respondenten vinden dat de criteria niet duidelijk zijn vermeld. Respondent NDVC geeft aan dat de procedure van SUN Nieuwegein slecht staat beschreven op de website. Respondent NDVA geeft aan dat het maximum uitgekeerde bedrag nergens is terug te vinden op de website. Ook geeft zij ook aan dat er niet staat weergegeven dat aanvragen voor dierkosten niet vergoed worden. Tot slot geeft respondent NDVB aan dat de tekst wat toegankelijker kan zodat dit voor iedereen te begrijpen is.

De respondenten hebben enkele tips voor het verbeteren van de website. Respondent NDVC geeft aan duidelijker te willen zien op welke manier een aanvraag moet worden ingediend en hoe dit wordt gedaan. Respondent NDVA geeft als verbeterpunt aan graag een voorbeeld van toegekende aanvragen te zien.

**4.1.7 Aanmeldformulier Nieuwegein**

Alle respondenten vinden over het algemeen het aanmeldformulier duidelijk. Toch hebben vier respondenten kanttekeningen. Respondent NDVD geeft aan dat de casuïstiek soms moeilijk is te beschrijven. Deze respondent zegt er het volgende over:

*“En dat is meer omdat ik juridisch onderlegd ben en niet maatschappelijk”*

Respondent NDVC geeft aan dat het laten ondertekenen van de cliënt niet noodzakelijk is. Zij pleit voor een verkorte versie als het gaat om broodnood. Respondent NDVA geeft aan als kritiekpunt dat de lettertjes van het aanmeldformulier vrij klein zijn als dit wordt uitgeprint.

Respondent NDVD geeft als verbeterpunt aan: een aantal hulpvragen op te stellen, zodat het beschrijven van de casuïstiek makkelijker wordt. Respondent NDVC geeft als verbeterpunt aan dat het achterwege laten van de privacygevoelige informatie beter is. Respondent NDVE geeft aan dat het aanleveren van de bewijsstukken beter weggelaten kan worden.

**4.1.8 SUN Nederland**

Alle respondenten hadden geen problemen met de lay-out van de website. Over de inhoud waren ze ook tevreden. Voor hen stond alle informatie al op de website vermeld.

**4.1.9 Analyse Nieuwegein**

De dienstverleners die weinig informatie van SUN Nieuwegein afweten vinden de lay-out van de website er over het algemeen goed uitzien. Het belangrijkste kritiekpunt is dat de procedure voor het aanmelden van een cliënt onduidelijk is. Het aanmeldformulier is onoverzichtelijk, doordat dienstverleners niet weten wat er ingevuld moet worden. Dienstverleners begrijpen niet wat de definitie broodnood betekent. De website van SUN Nederland vinden de dienstverleners er over het algemeen goed uitzien. Inhoudelijk is het niet helemaal in orde, doordat dienstverleners niet weten wie SUN is en adequate informatie voor een aanvraag voor dienstverleners ontbreken. De dienstverleners die regelmatig een aanvraag indienen hebben enkele kritische punten. De criteria is niet duidelijk beschreven en in het aanmeldformulier is de procedure onduidelijk weergeven.

De tips die dienstverleners hebben aangegeven zijn als volgt:

* Een stappen beslisboom biedt meer duidelijkheid voor het aanmelden van een cliënt;
* Twee aparte aanmeldformulieren zijn overzichtelijker;
* Er dient een uitleg te komen voor het begrip broodnood;
* Het opnemen van hulpvragen in de casuïstiek;
* Een voorbeeld opnemen van een toegekende aanvraag.

**4.2 Leiden**

Allereerst worden de resultaten van de medewerkers die geen of weinig aanvragen hebben ingediend beschreven. Daarna worden de resultaten beschreven van de respondenten die regelmatig of vaak een aanvraag indienen. De onderwerpen gaan over de informatie over SUN, de website, het aanvraagformulier en de website van SUN Nederland. De vraag over de informatie over SUN is alleen gesteld aan de dienstverleners die weinig tot geen aanvragen hebben ingediend.

**4.2.1 Informatie over SUN**

Vier respondenten geven aan dat hun organisatie wel in het bezit is van een sociale kaart. Respondent LPFA geeft aan dat hij vermoedt dat er geen sociale kaart is bij zijn organisatie. In plaats daarvan hoort hij het meeste over SUN van zijn collega’s. De andere drie respondenten hebben via de collega’s iets opgevangen over SUN Leiden. Dit is ter sprake gekomen door een lastige casus of als een collega net nieuw is binnen de organisatie. Respondent LPFB heeft van de bureaumedewerker tijdens een overleg met andere netwerkpartners kennis vernomen van SUN Leiden. Respondent LPFC heeft zelf in haar eigen werkmap het één en ander gelezen over SUN Leiden. Twee respondenten geven aan pas gebruik te maken van SUN als laatste optie. Respondent LPFA voegt daaraan toe dat veel van zijn cliënten zich bevinden in een bodemloze put. Daarnaast heeft respondent nooit gedacht aan SUN Leiden als oplossing. Respondent LPFB geeft aan door zijn positie niet een aanvraag in te dienen. Als reden geeft hij op dat dit iets is voor dienstverleners die dichter bij de cliënt staan. Respondent LPFE geeft aan dat zij alle gegevens van SUN Leiden via haar collega’s had ontvangen.

**4.2.2 Website SUN Leiden**

Over het algemeen geven de respondenten aan dat de website wel duidelijk is, al hebben zij allemaal enkele kritische punten. Drie respondenten waren niet te tevreden over de lay-out van de website.[[54]](#footnote-54) Als kritiekpunt gaven zij hierop dat de website te basic is, oubollig en niet van deze tijd en tot slot simpel, waardoor het er onprofessioneel uitziet. Respondent LPFE zegt hier het volgende over:

*“Nou het komt wel heel simpel over. Ik weet niet of dat mensen een bepaalde gevoel erop geeft, of je dan denkt: “Is dit serieus of niet?”*

De overige twee respondenten geven aan dat de website een goede indruk geeft. Twee respondenten vinden de criteria op de website niet duidelijk aangegeven. Respondent LPFC geeft aan dat het juist beter is dat de criteria niet zo scherp is. Ze zegt hierover dat er anders meer hulpverleners zijn die zomaar makkelijk een aanvraag indienen. Twee respondenten vinden de procedure van SUN Leiden niet duidelijk.

Respondent LPFE zegt hier het volgende over:

*“Je komt uiteindelijk wel op je antwoord. Dan moet je wel een beetje je best doen. Ik weet van mijn collega’s en van mezelf dat ik niet zeeën van tijd heb om die website te lezen”.*

De procedure hoe het formulier moet worden ingevuld staat onderaan het aanmeldformulier. Respondent geeft aan dat nieuwe collega’s niet kijken naar de procedure onderaan het aanmeldformulier. Verder geeft ze aan niet voorafgaand contact te hebben gehad met de bureaumedewerker. Daarnaast geeft respondent LPFB aan dat de soort hulp niet duidelijk is en wie deze hulp aangeboden krijgt. Twee respondenten geven aan niet te weten welke inwoners er recht hebben op financiële hulp. Ze vragen zich daarbij af of een inwoner uit Oegstgeest, Voorschoten of Zoeterwoude ook recht heeft op hulp. Tot slot geeft respondent LPFE aan dat de lijst met dienstverlenende organisaties die op de website staat vermeld onoverzichtelijk is.

Alle respondenten hebben enkele tips om de website van SUN Leiden te verbeteren. De criteria dient volgens de respondenten duidelijker te worden weergeven. Vervolgens geeft één respondent aan dat de procedure duidelijker kan worden door dit in stappen weer te geven. Drie respondenten geven aan dat een voorbeeld casus voor duidelijkheid zorgt. Respondent LPFA heeft voorbeelden gevonden in het jaarverslag[[55]](#footnote-55) en zegt hier het volgende over:

*“Maar dat moeten ze dan op die website zetten onder een ander kopje. Want nu heb je dat jaarverslag geopend maar er is geen hond die dat opent”*

Als verbeterpunt geeft respondent aan dat er kan worden verwezen naar het jaarverslag. Respondent LPFB geeft aan dat er duidelijk te worden weergeven dat er ‘financiële hulp’ wordt geboden. Daarnaast geeft respondent aan dat duidelijk naar voren op de website moet worden neergezet wie de hulp ontvangt. Als laatste tip geeft respondent LPFE als verbeterpunt aan dat er beter kan worden gekozen voor algemeen overkoepelende organisaties zoals Jeugdzorg, Sociaal Raadslieden in plaats van de namen van de organisaties en de algemeen overkoepelende organisaties door elkaar. Dit dient volgens de respondenten duidelijker naar voren te komen op de website.

**4.2.3 Aanmeldformulier SUN Leiden**

Vier respondenten vinden het aanmeldformulier[[56]](#footnote-56) over het algemeen prettig om te werken. Respondent LPFB raakt in de war van het aanmeldformulier, doordat het voor hem onduidelijk is van wie hij de gegevens moet invullen. Alle respondenten hebben verder enige kritiekpunten op het aanmeldformulier. Zo geven zij aan dat het veel tijd kost om het formulier eerst uit te draaien, dan het formulier in te vullen en te ondertekenen en vervolgens door te scannen of te verzenden via de post. Respondent LPFD geeft als enige aan dat het schrijven van een begeleidende brief veel tijd in beslag neemt. Twee respondenten geven vervolgens aan dat er niet duidelijk wordt weergeven waar het aanmeldformulier heen moet worden verstuurd. Zij geven aan dat dit in het aanmeldformulier moet worden vermeld. Daarnaast geven twee respondenten aan dat het veld van het aantal inwonende plus de naam te kort is. Tot slot geeft respondent LPFB aan dat er nergens staat omschreven dat er toestemming wordt gevraagd voor de privacy gevoelige gegevens van cliënt. Respondent zegt hier het volgende over:

*“Een kopie van de ID kaart kan je ook niet zomaar even verstrekken. Ik zie nergens staan dat er in overleg toestemming wordt gevraagd”*.

Voor het aanmeldformulier hebben de respondenten enkele tips. Drie respondenten pleiten voor een digitaal formulier. Hiervan geven twee respondenten aan dat het digitaal formulier dient te worden verstuurd via de website, zodat deze automatisch in de e-mail terecht komt van de bureaumedewerker. Volgens respondent LPFD bespaard een apart formulier tijd om zodoende alleen de situatie van de cliënt te kunnen beschrijven. Respondent LPFE geeft aan dat er in het formulier een uitroepteken zou kunnen worden geplaatst waar voor verdere informatie kan worden geklikt. Als een punt niet duidelijk is kan de hulpverlener hierop klikken, zodat er een beschrijving tevoorschijn komt. Het uitroepteken kan extra informatie weergeven over een kopje dat onduidelijk is. Volgens respondent LPFB dienen de gegevens van de dienstverlener ook bovenaan in het aanmeldformulier te worden opgenomen. Dit voorkomt verwarring wie het formulier moet invullen. Verder geeft respondent als feedbackpunt aan dat er moet worden aangeven waar de privacygegevens voor worden gebruikt, waar deze worden bewaard en voor hoelang. Daarnaast geeft hij ook aan dat het onduidelijk is wie de handtekening moet plaatsen. Het veld om de namen van de kinderen van cliënten erin te beschrijven is te klein. Dit dient volgens twee respondenten groter te worden weergeven.

**4.2.4 Website van SUN Nederland**

Drie respondenten geven aan dat de lay-out van de website niet in orde is. De website ziet er sober uit, vult niet het hele scherm en oogt onbetrouwbaar. Volgens respondent LPFB is de website ook technisch niet in orde, omdat niet direct zichtbaar is om een uitgebreide doelstelling te lezen. Respondent LPFE geeft aan dat er termen worden gebruikt die niet begrijpelijk zijn.

De respondenten hebben enkele tips als verbeterpunten. Als verbeterpunt geven de respondenten aan dat de website moet worden omgebouwd tot een moderne website die het hele scherm vult. Respondent LPFA geeft aan dat succesverhalen de hulpverlener aanmoedigen om de informatie te gaan lezen. Respondent LPFE geeft als verbeterpunt aan vaktermen uit de tekst te laten. Tot slot geeft respondent LPFD aan dat SUN Nederland speciaal voor donateurs een link kan plaatsen die direct verwijst om het bedrag in te voeren dat zij willen doneren.

Respondent LPFA geeft tips wat SUN Nederland zou kunnen verbeteren. Zo stelt respondent dat SUN Nederland een app kan ontwikkelen voor de telefoon waar informatie op kan worden verstrekt. Daarnaast geeft hij aan dat door middel van de app dienstverleners de aanvragen ook op deze wijze kunnen invullen en direct kunnen versturen. Vervolgens pleit respondent voor sociaal media om door middel van facebook of twitter succesverhalen over SUN Nederland te plaatsen. Door deze manier kan er meer bekendheid worden gegeven volgens respondent.

**4.2.5 Hulpverleners die aanvragen indienen bij SUN Leiden**

In de laatste sub paragrafen van hoofdstuk 4.2 worden de resultaten beschreven van de respondenten die aanvragen indienen bij SUN Leiden.

**4.2.6 Website SUN Leiden**

Over het algemeen zijn alle respondenten het erover eens dat de website duidelijk is, toch hebben vier respondenten kritische punten. Respondent LDVA geeft aan dat voorbeeldaanvragen voor veel duidelijkheid kunnen zorgen. Respondent LDVC geeft aan dat een stappenplan de procedure van SUN Leiden duidelijk kan aangeven. Zij zegt hier het volgende erover:

*“Ja eerst bellen dan het aanvraagformulier invullen, daarna het antwoord afwachten en tot slot checken of het geld gestort is op de rekening”’*

Hiermee geeft respondent aan dat d.m.v. deze stappen het veel sneller te achterhalen is hoe de procedure van SUN Leiden in elkaar zit.

**4.2.7 Aanmeldformulier SUN Leiden**

Drie respondenten zijn het erover eens dat een digitaal formulier uitkomst biedt. De reden die zij hiervoor aangeven is dat het sneller werkt. Respondent LDVC geeft aan dat zij weinig mogelijkheden heeft om het formulier uit te draaien, waardoor er onnodig tijd verloren gaat. Twee respondenten vragen zich dan ook af of de handtekening van cliënt echt nodig is. Als verbeterpunt geeft respondent LDVA aan een vinkje te ontwikkelen dat aangeeft dat cliënt akkoord gaat met de voorwaarden. Vervolgens pleiten de respondenten ervoor om het formulier via de website te versturen naar het e-mailadres van de bureaumedewerker. Respondent LDVB geeft aan dat een format van een standaardbrief handig is. Ook geeft zij als verbeterpunt aan dat bepaalde vragen in de begeleidende brief een hulpmiddel kunnen zijn om te controleren of alle informatie in de brief staat. Tot slot geeft zij aan dat de gegevens van de medewerker ook in het aanvraagformulier moet worden geplaatst. Respondent LDVD geeft als enige aan dat het onduidelijk is wie de handtekening moet plaatsen in het aanmeldformulier. Tot slot geeft ook respondent LDVE aan dat het benodigde bedrag in het formulier moet worden kunnen aangegeven.

**4.2.8 SUN Nederland**

Alle respondenten hadden geen problemen met de lay-out van de website. Alle respondenten vonden de inhoud van de website ook voldoende. Respondent LDVD geeft aan: “Ik kon vinden wat ik wilde vinden”.

**4.2.9 Analyse SUN Leiden**

De dienstverleners die *weinig* informatie van SUN Leiden af weten vinden de criteria en procedure niet duidelijk. Daarnaast is het niet duidelijk wat voor hulp SUN aanbied. De dienstverleners vinden het aanmeldformulier prettig om mee te werken. Het versturen daarvan ervaren zij als vervelend. Dienstverleners die *regelmatig* een aanvraag indienen vinden de website van SUN Leiden duidelijk. Enkele kritische punten zijn de beperkte mogelijkheden om het aanmeldformulier uit te draaien. Daarnaast wordt de handtekening als vervelend beschouwd.

De tips die de respondenten geven zijn als volgt:

* Het ontwikkelen van stappen procedure;
* Het plaatsen van een voorbeeld casus;
* Een digitaal formulier dat kan worden gestuurd via de website met elektronische handtekening;
* Succesverhalen plaatsen op de website van SUN Nederland.

**4.2.10 Samenvatting**

De dienstverleners van SUN Nieuwegein zijn in tegenstelling tot de dienstverleners van SUN Leiden minder goed op de hoogte van de mogelijkheden van Stichting Urgente Noden. Over de lay-out van de website waren alle dienstverleners van Nieuwegein tevreden. Daarentegen vonden de dienstverleners van SUN Leiden de lay-out simpel en onprofessioneel. De dienstverleners waren het met elkaar eens dat de criteria, de procedure, en de doelgroep onduidelijk staan weergegeven op beide websites. Het aanmeldformulier is bij SUN Nieuwegein onduidelijk en technisch niet in orde. Daarentegen vinden de dienstverleners van SUN Leiden het formulier wel fijn. De dienstverleners van SUN Nieuwegein vonden de website van SUN Nederland over het algemeen goed. Als kritiekpunt gaven ze aan dat de website technisch niet in orde is. Dienstverleners van SUN Leiden zijn het daar ook mee eens. Ook vinden zij de lay-out niet in orde. Over het algemeen hebben de dienstverleners andere tips. Beide dienstverleners geven als advies dat er een stappenplan moet komen op de website, zodat de criteria duidelijker voor hen wordt.

**5.0 Resultaten m.b.t behandelen en aanvragen noodfonds**

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven die afkomstig zijn van de dienst- en hulpverleners uit de gemeenten Nieuwegein en Leiden die regelmatig een aanvraag indienen. De resultaten hebben betrekking op de procedure van het noodfonds. Vervolgens worden in dit hoofdstuk de resultaten beschreven van de bureaumedewerkers van SUN Nieuwegein en SUN Leiden over hoe de procedure verloopt voor het behandelen van de aanvragen.

**5.1 Nieuwegein**

In paragraaf 5.1.1 wordt de afweging die voorafgaan aan het aanmelden van de cliënt besproken. Vervolgens wordt er in paragraaf 5.1.2 de procedure van de aanmelding beschreven. Daarna wordt in paragraaf 5.1.3 de duur van de aanvraag beschreven. Tot slot wordt de samenvatting beschreven in paragraaf 5.1.4.

**5.1.1 Overwegingen die vooraf gaan aan het aanmelden**

**De eerste stap** die de respondenten nemen, zijn de overwegingen die voorafgaan om een cliënt aan te melden. Alle respondenten zijn het met elkaar eens dat zij pas een cliënt aanmelden bij SUN Nieuwegein als uiterste redmiddel, wanneer er geen wettelijke voorziening beschikbaar is. Respondent NDVD is zeer kritisch, zij zegt hier het volgende over:

“*Het is niet zo dat ik heb niets te eten dus hop ik doe een aanvraag. Nee het is altijd uitvragen en dan doe ik de aanvraag”.*

Respondent NDVD vraagt de cliënt eerst uit om te achterhalen of er geen andere mogelijkheden zijn. Op het moment dat er echt sprake is van een urgente situatie dan meldt respondent NDVD cliënt aan. Respondent NDVE meldt een cliënt aan als tussenoplossing als respondent er even niet meer uitkomt.

Twee respondenten melden een cliënt niet aan bij SUN Nieuwegein als hij of zij niet voldoet aan de criteria. Als reden geven de respondenten op dat er sprake is van een cliënt die zich al eerder heeft aangemeld. Tevens wordt er als reden opgegeven dat er sprake is van kosten voor dieren. Respondent NDVC geeft aan dat zij een cliënt niet aanmeld als er gebruik kan worden gemaakt van een wettelijke voorziening. Daarbij geeft respondent als tweede reden op dat ze wil dat cliënten eerst sparen voor producten. De reden waarom ze niet te snel overstag gaat met een aanvraag is, omdat het de cliënten anders te makkelijk wordt gemaakt. Respondent NDVD is van mening dat er eerst een beroep wordt gedaan op het netwerk van de cliënt. Pas in uiterste nood dient respondent een aanvraag in. Zelf geeft de respondent toe dat ze het misschien iets te weinig doet. Als reden geeft ze op dat ze er voorzichtig mee is.

**5.1.2 Procedure SUN Nieuwegein**

**De tweede stap** die alle respondenten nemen is het opnemen van contact met de bureaumedewerker van SUN Nieuwegein. Hiervan nemen vier respondenten telefonisch contact op. Respondent NDVA omschrijft eerst in het kort de situatie van cliënt en stuurt vervolgens een e-mail naar de bureaumedewerker van SUN Nieuwegein.

Op het moment dat de bureaumedewerker een akkoord geeft dan is **de derde stap** het inlichten van de cliënten. Dit doen de respondenten door aan te geven dat er een fonds is die hen kan helpen. Hiervoor geven vier respondenten aan een aanvraag pas in te dienen als cliënt akkoord gaat. Over het algemeen gaan cliënten akkoord. Respondent NDVA zegt het volgende:

*“Sommige mensen zijn natuurlijk een beetje wantrouwig. Dus die hebben zoiets van wat gebeurt er met mijn informatie”.*

Respondent geeft aan dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met de papieren, maar dat deze nodig zijn, omdat SUN Nieuwegein de cliënt niet kent.

Vervolgens is **de vierde stap** het maken van een afspraak met cliënt om het aanmeldformulier te ondertekenen en de papieren in te leveren. Respondent NDVE geeft verder geen uitleg over de privacygevoelige gegevens en laat de cliënt tekenen. Vervolgens is **de vijfde en laatste stap** het in orde maken en indienen van de aanvragen. Drie respondenten dienen de aanvraag zelfstandig in. De overige twee respondenten dienen de aanvraag samen in met cliënt. Respondent NDVD controleert eerst de bankafschriften. Pas als cliënt tevreden is wordt de aanvraag samen ingevuld. Respondent NDVD laat de casuïstiek lezen aan cliënt en voegt eventuele informatie bij.

**5.1.3 Duur van de aanvragen**

Alle respondenten geven aan dat het naartoe werken van een aanvraag langst duurt. Drie respondenten geven aan dat zij gemiddeld 3 a 4 uur besteden alvorens een aanvraag in te dienen. Dit houdt in dat de papieren bij elkaar worden gezocht, de aanvraag moet worden besproken met cliënt, het formulier moet worden ingevuld en door de cliënt worden ondertekend en tot slot het beschrijven van de motivatie. Respondent NDVD geeft aan dat ze het meeste tijd besteedt aan de casuïstiek. De overige respondenten geven aan dat er een verschil is tussen het invullen van een ingewikkelde aanvraag en een verkorte aanvraag. Zo geven deze respondenten aan gemiddeld 2 tot 4 uur aan een ingewikkelde aanvraag te besteden en ongeveer 1 tot 1,5 uur aan een verkorte aanvraag.

**5.1.4 Samenvatting Nieuwegein**

Dienstverleners melden een cliënt aan als er geen wettelijke voorziening beschikbaar is. Ze doen dit niet als cliënten niet voldoen aan de criteria. Alle dienstverleners nemen eerst contact op met de bureaumedewerker. Bij een akkoord wordt de cliënt ingelicht. De dienstverleners dienen een aanvraag in als cliënt akkoord gaat met de voorwaarden van SUN. Dit gebeurt zelfstandig of gezamenlijk met de cliënt. Alle respondenten zijn lang bezig met het naartoe werken van een aanvraag. Het beschrijven van de casuïstiek neemt de meeste tijd in beslag. Gemiddeld doen de dienstverleners er bij een ingewikkelde aanvraag 3 a 4 uur over. Bij een verkorte aanvraag wordt er 1 tot 1,5 uur tijd aan besteed.

**5.2 Leiden**

In paragraaf 5.2.1 wordt de afwegingen die voorafgaan van het aanmelden van de cliënt besproken. Vervolgens wordt er in paragraaf 5.2.2 de procedure van de aanmelding beschreven. Daarna wordt in paragraaf 5.2.3 de duur van de aanvraag beschreven. Verder wordt in paragraaf 5.2.4 de samenvatting beschreven. Tot slot wordt in paragraaf 5.2.5 de analyse van Nieuwegein en Leiden beschreven.

**5.2.1 Overwegingen die vooraf gaan aan het aanmelden**

**De eerste stap** die de respondenten nemen, zijn de overwegingen die voorafgaan om een cliënt aan te melden. Drie respondenten melden een cliënt aan om de vicieuze cirkel waarin deze zich bevindt te doorbreken. Redenen hiervoor zijn een dreigende uithuiszetting en armoedeproblematiek. Het doel is om ervoor te zorgen dat er een structurele oplossing komt, waardoor cliënt normaal verder kan leven. Respondent LDVA meldt cliënten aan als er geen wettelijke voorziening beschikbaar is. Vaak gaat het om jongeren die nog niet in aanmerking komen voor de sociale dienst. Hierdoor vallen zij tussen wal en schip. Respondent LDVD omschrijft de reden van aanmelding, zodat de ergste problematiek wordt verholpen. Dit ziet zij als tussenoplossing.

Drie respondenten melden een cliënt aan als dit echt nodig is. Ze zijn van mening dat de aanvraag is bedoeld voor basisbehoeften en niet voor luxe behoeften. Er wordt een afweging gemaakt door een vergelijking met andere mensen die zich niet in een problematische situatie bevinden. Dit om zodoende te controleren of de noodzaak echt urgent is. De overige twee respondenten geven aan dat er ook moet worden gekeken naar de ernst van de situatie. Als men zich bevindt in een urgente situatie betekent dit niet dat er meteen een aanvraag wordt gedaan. Respondent LDVC zegt hier het volgende over:

*“Ik ga niet voor alle cliënten een bijdrage van een fonds aanvragen. Ik denk dan dat het gewoon te makkelijk wordt gemaakt”*

Respondent LDVD is het gedeeltelijk eens met LDVC, ze voegt hierbij toe dat ze geen cliënten aanmeldt die slordig met geld omgaan. Ze geeft de voorkeur aan een andere oplossing. Zelf zegt zij het volgende:

*“.. Als cliënt het zelf kan oplossen door een betalingsregeling aan te vragen dan geef ik daar toch de voorkeur aan, omdat het anders als je het te makkelijk doet, cliënt er ook te makkelijk over gaat denken. Zo van oké ik maak wel een schuld en dan wordt dat toch wel opgelost en dat wil ik niet”*

**5.2.2 Procedure aanmelden SUN**

Vervolgens is **de tweede stap** die de respondenten nemen, contact opnemen met de bureaumedewerker van SUN Leiden. Vier respondenten nemen vooraf contact op met de bureaumedewerker van SUN Leiden. Drie respondenten doen dat telefonisch. Respondent LDVD bezoekt de bureaumedewerker op kantoor. Eén respondent, LDVE, dient de aanvraag in zonder overleg. Dit omdat zij inmiddels weet welke informatie de bureaumedewerker wil. In het verleden bezocht ze de bureaumedewerker op kantoor net als respondent LDVD die nog steeds op deze wijze de casus voorlegt. Bij twijfel pleegt respondent LDVE wel vooraf overleg.

Op het moment dat de bureaumedewerker akkoord gaat, is **de derde stap** het inlichten van de cliënten. Hiervoor vragen ze eerst om een akkoord. Als de cliënt akkoord gaat dan is **de vierde stap** het indienen van de aanvraag. Vier respondenten dienen zelfstandig de aanvraag in. Ze stellen een begeleidende brief op en vullen het aanmeldformulier in. Respondent LDVD dient de aanvraag het liefst in samen met de cliënt. Respondent LDVA vult de aanvraag zelfstandig in. Op het moment dat de cliënt zelfredzamer is, vullen ze het formulier samen in. Voordat respondent LDVB het formulier opstuurt, laat ze de informatie eerst lezen. Tot slot is **de vijfde en laatste stap** het laten het formulier laten ondertekenen door de cliënt. Op respondent LDVD na, zij ondertekent het formulier zelf.

**5.2.3 Duur van de aanvraag**

Alle respondenten geven aan dat het naartoe werken van een aanvraag het langst duurt. Dit houdt dat de aanvraag moet worden besproken met cliënt, het formulier moet worden ingevuld en door de cliënt moet worden ondertekend en tot slot het beschrijven van de motivatie. Drie respondenten besteden hieraan gemiddeld 3 uur. Respondent LDVA doet er gemiddeld 2 uur over. Zij is goed op de hoogte van de situatie van de cliënt. Respondent LDVD geeft aan dat er een verschil is tussen een complexe casus en een makkelijke casus. Voor een complexe casus is respondent gemiddeld 4 uur bezig met het verwerken daarvan. Bij een makkelijke casus heeft ze gemiddeld een half uur à een uur nodig.

**5.2.4 Samenvatting Leiden**

Dienstverleners melden een cliënt aan als deze zich bevindt in een vicieuze cirkel of als er geen wettelijke voorziening beschikbaar is. Voorafgaand plegen dienstverleners overleg met de bureaumedewerker. Eén dienstverlener pleegt geen overleg. Bij een akkoord van de bureaumedewerker brengen alle dienstverleners de cliënten op de hoogte. Ze vragen de cliënt om een akkoord. Alle dienstverleners laten bij een akkoord de cliënten ondertekenen. Eén dienstverlener ondertekent het formulier zelf. Vervolgens vullen de dienstverleners het aanvraagformulier zelfstandig in met de bijbehorende casuïstiek of doen ze dit samen met de cliënt. Alle dienstverleners vinden het naartoe werken van een aanvraag het langst duren. Gemiddeld doen de dienstverleners hier 3 uur over.

**5.2.5 Analyse Nieuwegein en Leiden**

De dienstverleners in de gemeenten Nieuwegein en Leiden hanteren dezelfde procedure. Beide steden zetten dezelfde stappen. De dienstverleners verschillen in het betrekken van cliënten gedurende de aanvraag. Dit is zowel in gemeenten Nieuwegein en Leiden het geval. De ene dienstverlener betrekt de cliënten wel bij de aanvraag en de andere dienstverlener doet dit niet. Daarnaast verschillen zij ook in het ondertekenen van de aanvraag. De ene dienstverlener laat de cliënt het aanmeldformulier ondertekenen en de andere dienstverlener ondertekent dit zelf. Gemiddeld zijn zowel de dienstverleners vanuit de gemeente Nieuwegein als in de gemeente Leiden even lang bezig met het naartoe werken van een aanvraag.

**5.3 Beoordelen van aanvragen**

De aanvragen vanuit de gemeente Nieuwegein worden behandeld en beoordeeld door de bureaumedewerker van SUN Nieuwegein. De aanvragen vanuit de gemeente Leiden worden behandeld en beoordeeld door de bureaumedewerker van SUN Leiden.

**5.3.1 Proces beoordelen aanvragen**

Op het moment dat er een aanvraag binnenkomt, volgt er een procedure. **De eerste stap** is het plegen van een *vooroverleg* met de dienstverlener. Tijdens het vooroverleg wordt er aangegeven of een aanvraag wel of geen kans maakt. De desbetreffende hulpverlener belt met respondent NSA of LSA.

Als respondenten NSA en LSA aangeven dat de aanvraag kans maakt, komt vervolgens de *aanvraag binnen* bij de respondenten, dan worden deze verwerkt in het systeem **(stap 2)**. Bij respondent NSA gebeurd dit digitaal. Bij respondent LSA komen de aanvragen zowel per post als per email binnen. Als de aanvraag is binnengekomen dan verwerkt respondent NSA dit in het systeem. **De derde stap** is het controleren of de binnenkomende *aanvragen compleet* zijn. Indien dit het geval is, wordt er diezelfde dag nog een advies uitgebracht. Respondent NSA stelt het volgende:

*‘Als het tenminste compleet is. Heel vaak gebeurt het dat die niet compleet is dan ontbreekt er een bankafschrift of er is geen budgetformulier of de casuïstiek is niet in voldoende.’’*

Indien de aanvraag niet compleet is dan verzoeken beide respondenten de dienstverlener om bepaalde informatie duidelijker te beschrijven. Op het moment dat de aanvraag compleet is dan is, **de vierde stap** het *opmaken* en *bespreken van het advies* door beide respondenten.

Respondent NSA stelt dat zij de aanvragen behandelt aan de hand van afspraken die er over zijn gemaakt. Respondent NSA geeft aan dat de casuïstiek ervoor zorgt of een aanvraag wordt toegewezen of wordt afgewezen. Ze bekijkt het inkomen van de cliënt of dit niet te hoog is en met name wat er aan leefgeld overblijft. Verder bekijkt respondent NSA ook naar het besteedbaar inkomen. Volgens respondent NSA komt een aantal aanvragen niet in aanmerking voor een eenmalige gift. Het gaat hier om medische behandelingen, reiskosten en huisdieren. Aanvragen die buiten de regio binnenkomen worden niet behandeld.

Respondent LSA heeft geen convenant afgesloten met samenwerkende organisaties. Respondent LSA bekijkt de criteria of het urgent is. Respondent LSB zegt daarover:

“*Dat het ja levensbedreigend is zou je haast zeggen of dat dan de hele boel in elkaar stort*”.

Respondenten LSA en LSB zijn beiden van mening dat urgent een rekbaar begrip is. Over het algemeen zitten ze beiden op dezelfde lijn wat zij verstaan onder het begrip urgent. Respondent LSA bekijkt of de aanvraag de hulpverlening ondersteunt in verdere hulp. In een voorbeeld geeft ze aan wat dit inhoudt.

*‘Als je echt niet kan slapen, omdat je steeds denkt ik heb weer te weinig geld voor de huur en misschien moet ik volgende maand er wel uit dan kan je ook niet aan andere dingen denken’’*

Net als respondent NSA is het de casuïstiek die ervoor zorgt of de gevraagde hulp wordt geboden.

Enkele keren komen er aanvragen binnen die de respondenten doorverwijzen. Dit omdat er nog een wettelijke voorziening voor open staat. Dit is bij beide respondenten NSA en LSA aan de orde geweest. Respondent NSA omschrijft een situatie waarbij er sprake was van hulpverleners die een fiets aanvroegen voor hun cliënt. Sinds kort heeft de gemeente Nieuwegein hiervoor een regeling ingevoerd. Op het moment dat er een aanvraag binnenkwam heeft respondent NSA deze aanvraag doorverwezen naar de gemeente Nieuwegein.

Respondent LSA beschreef een situatie waarbij er sprake was van een student die een laptop moest aanschaffen. De ouders van de student waren arm en konden dit niet betalen. Respondent LSA heeft de aanvraag doorverwezen naar Stichting Leergeld.

Op het moment dat respondenten NSA en LSA het advies hebben opgemaakt aan de hand van de getoetste criteria, dan leggen de respondenten dit voor aan de voorzitter. Respondent NSA legt het advies persoonlijk voor aan de voorzitter. Dit doet respondent NSA telefonisch. Deze voorzitter geeft vervolgens aan of de aanvraag wordt toegewezen of afgewezen. Respondent LSA bespreekt de aanvragen met respondent LSB. Dit gebeurt face to face. De gedachtegang hierachter is dat vier ogen meer zien.

Nadat het advies is opgemaakt en voorgelegd aan de voorzitter is **de vijfde stap** de *beslissing* van de voorzitter. Als respondent LSB van mening is dat de casuïstiek volledig is omschreven en er sprake is van urgente nood wordt de aanvraag goedgekeurd. Respondent NSA geeft een voorbeeld van een bijzondere casus die is toegekend. In deze casus ging het om een aanvraag van een cliënt die van energie dreigde te worden afgesloten. Om niet afgesloten te worden van de energie dient er spoedig te worden ingeschreven bij een andere energiemaatschappij. Respondent NSA ontvangt bankafschriften om te kunnen controleren of cliënt daadwerkelijk niets te besteden heeft. In dit geval had cliënt het gehele gezinsinkomen vergokt. Het ging om 4500 euro. Volgens respondent NSA is het erg afhankelijk wat de situatie en de geschiedenis is van de cliënt. Het bestuur van respondent NSA heeft uiteindelijk besloten om de gift toe te kennen, omdat er sprake was van een gezin met twee kleine kinderen. Indien er sprake was van een alleenstaande was de eenmalige gift niet toegekend. Respondent LSA heeft een ander voorbeeld van een toegekende aanvraag beschreven. Respondent LSA beschreef een casus over een gezin dat in armoede leefde. Het gezin bestond uit de ouders en vijf kinderen. Het gezin staat onder bewind bij de bewindvoerder die wekelijks geld uitkeert aan het gezin. In deze situatie is er geen geld om een kledingkast te kopen. Dit was voor respondenten LSA en LSB een reden om de aanvraag toe te kennen.

Een financiële gift wordt eenmalig toegekend. Soms kan er worden afgeweken van deze regel. Respondent NSA geeft aan dat er maar één keer iets kan worden aangevraagd voor een cliënt door de hulpverlener. Respondent NSA beschrijft dat er een kleine groep is die steeds terugkeert. Ze benoemt dit als hardnekkige problematiek. Het gaat hier om multi-probleemgezinnen die het ene jaar een ID-bewijs vergoed hebben gekregen en een half jaar later een wasmachine. Respondent NSA omschrijft aan de hand van een voorbeeld waarom ze meerdere aanvragen accepteert. *“Die mensen zitten echt in de put, daar zijn zoveel problemen mee. Ja dan moet dan toch iets dringend aan gedaan worden’’* Respondent NSA stelt dat als de nood is afgelopen de giften stoppen. Volgens respondent NSA gaat het om een kleine groep mensen.

Als de aangevraagde gift iets hoger is dan het budget van € 750,- dan is het volgens respondent LSA en LSB aan de bestuurder of de bureaumedewerker die wekelijks de verzoeken bekijkt of dit ook toe wordt gekend. Niet alleen kunnen er in uitzonderlijke gevallen meerdere keren giften worden toegewezen, soms kunnen ook giften worden toegekend terwijl deze eigenlijk zijn uitgesloten van de eenmalige gift. Respondenten NSA en LSA geven aan dat tandartskosten, ID-bewijzen en kosten voor dieren niet onder urgente nood valt. Dit is anders als het gaat om dieren die naar het asiel worden gebracht of cliënten die bijna doodgaan van de pijn. Het ligt volgens respondenten NSA en LSA aan de beschreven motivatie. Als deze motivatie overtuigend genoeg is dan accepteren de respondenten in enkele gevallen alsnog zo’n eenmalige gift.

**De zesde en laatste stap** die wordt genomen is het *afwijzen* of *uitbetalen van de gift*. Beide respondenten beschrijven een voorbeeld van een afgewezen casus. Respondent NSA gaf een voorbeeld van een vreemde casus. Het ging om een cliënt die een bijstandsuitkering wilde aanvragen. Vervolgens was zijn broer overleden die een verzameling had met speciale Zippo aanstekers. Deze verzameling had de broer nagelaten voor cliënt. Deze aanstekers waren mogelijk geld waard. De bijstandsuitkering werd afgewezen, vanwege de verzameling aanstekers. Cliënt had echter geen geld om daadwerkelijk te kunnen taxeren of de verzameling veel waard was. De desbetreffende hulpverlener had een aanvraag ingediend voor de taxatiekosten. Respondent NSA heeft deze aanvraag afgewezen, omdat dit geen urgente nood is maar een luxe probleem.

Respondent LSA beschreef tevens een afgewezen casus. Bij deze casus was de vrouw van de cliënt overleden. Het gezin bestond uit drie kinderen vanwie alleen de jongste nog thuis woonde. De vader had geen geld om een grafsteen te kopen voor het graf van de moeder. Er is hiervoor een aanvraag ingediend voor bijzondere bijstand. De gemeente Leiden heeft deze aanvraag afgewezen. De reden van afkeuring is dat een grafsteen niet wettelijk verplicht is. Cliënt wilde graag uit liefde voor zijn vrouw een grafsteen plaatsen. De desbetreffende hulpverlener had een aanvraag ingediend. Bij deze casus is sprake van een luxe probleem in plaats van urgente nood.

Als er door het bestuur is besloten de eenmalige gift toe te kennen, storten zowel respondent NSA als LSA de gift op de rekening van de organisatie of een bedrijf. Om de gift toe te kennen betaalt respondent NSA de eenmalige giften uit onder het speciale visum van de penningmeester. De penningmeester zit in het algemeen bestuur van SUN Nieuwegein. Hij kan rechtstreeks in het systeem de rekening bekijken.

**5.3.2 Soorten aanvragen**

Er komen verschillende soorten aanvragen binnen van dienst– en hulpverleners. SUN Nieuwegein heeft twee aparte aanvragen die op één formulier worden ingevuld. Het gaat hier om broodnood en om de reguliere aanvragen. Aanvragen in verband met broodnood vormen een belangrijk aandeel in de binnenkomende aanvragen. Respondent NSA concentreert zich bij de binnenkomende aanvragen op de urgente en bijzondere noden. Ze geeft hierbij aan dat de binnenkomende aanvragen uiteen kunnen lopen van witgoed naar betaling van energie en woonkosten en tot slot voor broodnood. SUN Nieuwegein heeft een aparte aanvraag. Dit is de aanvraag voor broodnood. Broodnood wordt volgens respondent NSA gezien als hulp bij levensonderhoud. Voor deze aanvragen is respondent NSA door het bestuur gemachtigd om zelf een beslissing over de aanvraag te nemen. Respondent NSA zegt hier het volgende over:

*“Maar dat is vrijgesteld van overleg dus dat kan ik gewoon zelf beslissen. En dat geldt trouwens voor alle aanvragen onder de 100 euro. Ik heb de machtiging om alle aanvragen onder de 100 euro zelf te beslissen”.*

De aanvragen voor broodnood worden uitbetaald aan de hand van supermarktbonnen.

Bij de organisatie SUN Leiden is er sprake van één aanmeldformulier. Deze SUN-organisatie kent de term broodnood niet. Respondenten LSA en LSB betalen wel supermarktbonnen uit aan cliënten. Hier gaat het om de kerstbonnen. Deze zijn in 2016 veranderd naar zomerbonnen. Respondent LSA haalt één doelgroep uit alle aanvragen. Doordat er geen vergelijkbaar bedrag was om te besteden hebben respondenten LSA en LSB daarom gekozen voor de doelgroep ‘alleenstaande moeders met kinderen’. Deze doelgroep krijgt van respondent LSA zomerbonnen als extraatje. De aanvragen worden bij SUN Leiden ingediend door dienst- en hulpverleners die veel of weinig aanvragen indienen. Respondent LSA geeft aan een variatie van aanvragen te hebben. Er komen veel aanvragen binnen voor woninginrichting en energiekosten. De aanvragen voor woninginrichting betreffen cliënten die uit huis zijn gezet, dakloos zijn en al hun dierbare spullen verloren hebben. De respondenten stellen dat ze geen aanvragen accepteren die te maken hebben met schulden. Toch bevinden zich in de binnenkomende aanvragen, aanvragen van hulpverleners waarvan de cliënt een boete heeft. Het gaat om een CJIB-boete waardoor de cliënt niet in aanmerking komt voor het schuldhulpverleningstraject. Bij respondent LSA komen er ook aanvragen binnen voor medische kosten. Het gaat hier om kosten voor de tandarts. Dit zijn cliënten die alleen een basisverzekering hebben afgesloten en geen geld hebben om een aanvullende verzekering af te sluiten.

**5.3.3 Duur van afhandelen aanvragen**

Respondent NSA probeert de aanvragen voor de zogenaamde broodnood binnen 24 uur te behandelen. Meestal krijgt respondent NSA dit voor elkaar en zo krijgt de desbetreffende hulpverlener binnen 24 uur nog de supermarktbonnen. Met de normale aanvragen is respondent NSA langer bezig. Deze aanvragen zijn of complex of niet compleet. Afhankelijk van het overleg met het bestuur is het aan de bureaumedewerkers hoelang de afhandeling ervan duurt. Over het algemeen krijgen hulpverleners binnen een paar dagen antwoord.

Respondent LSA behandelt de normale aanvragen binnen een week. Als er sprake is van een uithuiszetting kunnen respondenten LSA en LSB wel binnen 24 uur antwoord geven. In dat geval plegen respondenten LSA en LSB telefonisch overleg met elkaar.

**5.3.4 Knelpunten**

Over het algemeen verloopt het contact goed tussen de hulpverlenersorganisaties als er eenmaal contact is. Toch zijn er enkele knelpunten die beide respondenten duidelijk naar voren brengen. Zo stelt respondent NSA dat de meeste aanvragen niet volledig zijn. Bij deze aanvragen zitten geen bankafschriften, niet de recentste bankafschriften of is de casuïstiek niet compleet. Dit ging zo ver dat respondent NSA het volgende beschreef.

*‘Er is een soort van trend van dent geweest om de casuïstiek steeds korter te maken. Uiteindelijk kregen we maar anderhalve regel en dan moest ik het maar mee zien te doen’.*

Niet alleen gaat het om de voorgaande punten, ook kleine dingen zoals het vergeten van een telefoonnummer wordt gezien als een obstakel. Dienst– en hulpverleners die respondent NSA heel goed kennen, vergeten soms ook om een schriftelijke aanvraag in te dienen. De reden die de hulpverleners volgens respondent NSA aangeven is dat ze de reden al hebben gemeld. Over het algemeen is de casuïstiek van de maatschappelijk werkers in orde en zijn zij vaak degene, die de helft van de documenten vergeten aan te leveren. De schuldhulpverleners zijn volgens respondent NSA degene die technisch gezien de aanvraag in orde hebben, maar vaak beschikken zij niet over een goede casuïstiek. Respondent NSA benadrukt wel dat de kwaliteit van de aanvragers erg verschilt. *“Bij de één rammelt het aan alle kanten en bij de ander is het prima in orde.’’*

Er is één organisatie waarbij het contact moeizaam verloopt. Dit is de organisatie Lister. Ondanks dat respondent NSA zo’n vijf keer langs is geweest bij deze organisatie, wordt ze regelmatig gebeld door hulpverleners die nog nooit van SUN Nieuwegein hebben gehoord.

Bij respondent LSA gaat het vooral om de casuïstiek die niet in orde is. De reden die respondenten LSA en LSB hiervoor opgeven is dat er tegenwoordig veel MBO dienst– en hulpverleners een aanvraag indienen. Deze hulpverleners hebben vaak niet de kennis om een goed en helder betoog te schrijven. Ook geven respondenten LSA en LSB aan dat vrijwilligers aanvragen indienen. De vrijwilligers hebben net als de MBO-professionals niet de kennis om een goede casuïstiek te beschrijven over de desbetreffende persoon. Een derde reden is dat hulpverleners mogelijk te weinig overleggen met hun collega’s. Een reden hiervoor kan zijn dat hulpverleners veel te maken hebben met huisbezoeken en daardoor hun kennis niet delen. Dit omdat ze niet op kantoor zijn waardoor zij hun collega’s niet spreken. Het allerlaatste knelpunt waar zowel respondenten LSA en LSB als respondent NSA mee te maken heeft, is dat er geen vaste contracten worden gegeven. Hierdoor blijven de hulpverleners te kort in de organisatie waardoor de kennis over de Stichting Urgente Noden verdwijnt.

**5.3.5 Analyse**

De afhandeling van de aanvragen van een eenmalige gift verlopen volgens dezelfde stappen. Beide aanvragen worden getoetst aan de criteria die de bureaumedewerkers hanteren. Vervolgens worden de aanvragen met de bestuurder besproken en wordt de eenmalige gift uitbetaald. De bureaumedewerkers betalen de gift uit aan een bedrijf. De knelpunten die beide bureaumedewerkers ervaren is dat de aanvragen regelmatig niet in orde zijn.

**6.0 Conclusie**

Tijdens het vooronderzoek is er gesproken met de directeur en de projectleider van SUN Nederland. Uit dit gesprek is gebleken dat bij enkele noodhulpbureaus de hulpverlening niet goed verloopt. Er is besloten om te onderzoeken hoe SUN Nederland zoveel mogelijk burgers kan bereiken. Het doel van dit onderzoek is om meer burgers te kunnen ondersteunen aan de hand van de eenmalige gift. Hiervoor zijn de hoofdvraag en bijbehorende deelvragen opgesteld:

*Welke knelpunten ervaren dienst- en hulpverleners van de gemeenten Leiden en Nieuwegein en de bureaumedewerkers van SUN Leiden en SUN Nieuwegein bij het respectievelijk aanvragen en beoordelen van noodhulp voor burgers van Leiden en Nieuwegein?*

1. Welke informatie hebben de dienst- en hulpverleners nodig om te kunnen beoordelen of de cliënten in aanmerking komen voor noodhulp?
2. Welke stappen zetten de dienst- en hulpverleners om een cliënt aan te melden?
3. Op welke wijze beoordelen de bureaumedewerkers de aanvragen voor noodhulp?

**Beantwoorden van de hoofd- en deelvragen:**

*Hoofdvraag*

De dienst – en hulpverleners van de gemeenten Nieuwegein en Leiden die weinig tot geen informatie over SUN Nieuwegein en SUN Leiden weten, ervaren dezelfde volgende knelpunten:

* De *procedure is niet helder genoeg* beschreven op de website;
* *De criteria* *niet duidelijk*;
* De uitleg van het begrip *urgente nood* te breed;
* *het formulier* als onduidelijk beschouwd.

Daarnaast geven de dienstverleners van Leiden aan dat de lijst van de *samenwerkende* *organisaties* niet helder is.

De dienst- en hulpverleners die vaak tot regelmatig een aanvraag indienen ervaren als knelpunt:

* het beschrijven van de *casuïstiek*;
* het vermelden van de *handtekening* op het aanmeldformulier.

De bureaumedewerkers beoordelen de binnenkomende aanvragen aan de hand van het aangeleverde materiaal van de dienstverleners. Het knelpunt is dat bij de aanvragen de *casuïstiek of de genodigde bijlagen niet volledig* zijn.

*Deelvraag 1*

SUN Nieuwegein

Dienstverleners die *weinig* van SUN afweten geven aan dat zij informatie over de procedure, criteria en de doelgroep onduidelijk vinden. Dit willen zij op de homepage hebben geplaatst. De enkele tips die zij geven zijn: een beslisboom gebruiken op de website om te checken of een noodsituatie in aanmerking komt voor een gift. De tweede tip die dienstverleners geven is het ontwikkelen twee aparte aanmeldformulieren. Eén formulier voor de verkorte aanvraag onder de € 100,- en broodnood en één formulier voor de lange aanvraag boven de € 100,-. Dienstverleners die *regelmatig* een aanvraag indienen bij SUN Nieuwegein willen graag een voorbeeld zien van een toegekende aanvraag op de website. Daarnaast pleiten ze voor hulpvragen die kunnen worden gehanteerd voor het beschrijven van de casuïstiek. De dienstverleners willen op de website van SUN Nederland zien wie SUN is, voor wie het is en wie er gebruik van kunnen maken.

SUN Leiden

Dienstverleners die *weinig* van SUN afweten willen graag dat de criteria aangescherpt worden. Een voorbeeldcasus en een stappenprocedure zorgen voor meer duidelijkheid over hoe een aanvraag moet worden ingediend. Ook informatie over welke doelgroep in aanmerking komt voor SUN Leiden willen dienstverleners zien op de website. De dienstverlener pleit voor een lijst van overkoepelende organisaties. Tot slot geven zij als tip dat een digitaal formulier dat via de website kan worden gestuurd handig is. De dienstverleners die *regelmatig* een aanvraag indienen pleiten voor een digitaal formulier en een elektronische handtekening die de aanvraag makkelijker maakt. Voor de website van SUN Nederland willen dienstverleners graag succesverhalen zien op de website.

*Deelvraag 2*

SUN Nieuwegein

De dienstverleners bekijken allereerst of er een wettelijke voorziening beschikbaar is. De cliënt moet verkeren in een urgente situatie. Als een cliënt niet eerder is aangemeld en voldoet aan de criteria, nemen de dienstverleners contact op met de bureaumedewerker. Bij een akkoord van de bureaumedewerker lichten de dienstverleners de cliënt in. Het aanmeldformulier en de bijbehorende casuïstiek wordt pas ingevuld als de cliënt akkoord gaat. Vervolgens wordt er een afspraak gemaakt met de cliënt om de bijbehorende stukken in te leveren en het aanmeldformulier te ondertekenen en te bekijken. Tot slot wordt dit gescand en verzonden naar het e-mailadres van de bureaumedewerker.

SUN Leiden

De dienstverleners melden een cliënt aan als deze zich bevindt in een vicieuze cirkel. Ze controleren of de nood urgent is. Vervolgens wordt er contact opgenomen met de bureaumedewerker. Bij een akkoord van de bureaumedewerker brengen alle dienstverleners de cliënten op de hoogte. Ze vragen de cliënt om een akkoord. Vervolgens wordt het aanmeldformulier ingevuld en de achtergrondinformatie beschreven door de dienstverleners. De dienstverleners laten daarna de cliënten het formulier ondertekenen. Tot slot wordt het formulier gescand en verzonden naar het e-mailadres van de bureaumedewerker of verzonden via het postadres van SUN Leiden.

*Deelvraag 3*

De bureaumedewerker van SUN Nieuwegein toetst de binnengekomen aanvraag aan de hand van gemaakte afspraken in het convenant. De bureaumedewerker van SUN Leiden doet dit aan de hand van de criteria of de nood urgent is. Als de binnengekomen aanvraag niet compleet is dienen de dienstverleners dit verder aan te vullen. Vervolgens maakt de bureaumedewerker van SUN Nieuwegein een advies op en legt dit voor aan de voorzitter. Voor de toekenning van broodnood mag de bureaumedewerker van SUN Nieuwegein hier zelf over beslissen. De bureaumedewerker van SUN Leiden maakt ook een advies op en bespreekt dit advies iedere woensdag met het bestuurslid. Bij het akkoord van het bestuurslid geeft de bureaumedewerker van SUN Nieuwegein binnen een paar dagen antwoord aan de hulpverlener. De bureaumedewerker van SUN Leiden doet dit nog diezelfde dag na het bestuursoverleg of zo snel mogelijk daarna, tenzij er sprake is van nood dan gebeurt dit binnen 24 uur. Bij een verwijzing verwijzen de bureaumedewerkers de hulpverlener door naar de betreffende instantie. Bij een akkoord betalen de bureaumedewerkers de eenmalige gift uit naar de rekening van de organisatie.

**6.1 Aanbevelingen**

Aan de hand van de conclusies zijn aanbevelingen opgesteld voor de SUN organisaties. Er zijn aparte aanbevelingen opgesteld voor: SUN Nederland, SUN Nieuwegein en SUN Leiden. De aanbevelingen worden hier kort weergegeven. In het beroepsproduct zijn ze verder uitgewerkt.

SUN Nederland

* Urgente nood

De procedure en de criteria zijn onduidelijk voor dienstverleners. Doe dit door het begrip urgente nood zo duidelijk mogelijk te omschrijven. Dit zou als volgt gedefinieerd kunnen worden.

*“Het begrip urgente nood definiëren wij als situatie waarin burgers vast lopen en door de geboden hulp weer stappen kunnen zetten.”*

* Elektronische handtekening

Vervang de handtekening door een elektronische handtekening. Ontwikkeling een knop waarbij er staat omschreven dat de dienstverlener naar waarheid de algemene voorwaarden met cliënt heeft doorgenomen.

* Succes verhalen

Veel dienstverleners willen graag voorbeelden zien van burgers waarbij een gift is toegekend. SUN Nederland kan elke maand een van de regionale SUN-organisaties kunnen vragen om elke maand voor een succesverhaal bespreken d.m.v. een opgenomen video. Met behulp professioneel videobedrijf elke maand succesverhaal en op website te plaatsen.

SUN Nieuwegein

*Website*

* Procedure (vooroverleg)

Bureaumedewerkers willen dat de dienstverlener eerst (telefonisch) overleg pleegt. Dit staat niet duidelijk op de website weergegeven. Plaats dit in het begin van de website.

* Ontwikkelen beslisboom

De criteria zijn voor veel dienstverleners niet duidelijk. Om de dienstverlener zo snel mogelijk te laten weten of een cliënt in aanmerking komt voor SUN Nieuwegein, dient een stappen beslisboom worden opgenomen. Deze geeft in het kort weer of cliënt in aanmerking komt voor de urgente nood.

*Aanmeldformulier*

* Twee aparte aanmeldformulieren opnemen

Ontwikkel twee nieuwe aanmeldformulieren. Stel één formulier op voor de aanvraag onder de € 100,- en broodnood en één regulier formulier op voor aanvragen boven de € 100,-

SUN Leiden

*Website*

* Voorbeeldcasus

In het jaarverslag staan succesvolle voorbeelden van cliënten die een eenmalige gift heeft gekregen. Zet dit voorbeeld op de website zelf onder het kopje “aanvragen” met een link naar “voorbeeld casus”

* Lijst maatschappelijke organisaties

De lijst van maatschappelijke organisaties die zich kunnen aanmelden, wordt als onoverzichtelijk gezien. Niet alle instanties staan op deze lijst. Het is overzichtelijker om in het algemeen te benoemen welke instanties kunnen aanmelden. Door onder de algemene knop een knop te plaatsen “lees de volledige specifieke lijst”. In deze lijst worden de specifieke maatschappelijke organisaties vermeld waar jullie mee samenwerken.

*Aanmeldformulier*

* Tekstvak probleemsituatie cliënt

De begeleidende brief zorgt voor onnodig tijdverlies voor de hulpverlener. Neem een tekstvak op in het aanmeldformulier. Plaats daarin begeleidende vragen die helpen om de casuïstiek te beschrijven. Hiermee kan de hulpverlener controleren of in de tekst alle belangrijke punten voorkomen.

* Digitaal formulier

Plaats een digitaal formulier op de website. Zorg er vervolgens voor dat dit formulier via de website kan worden verstuurd naar het e-mailadres van de bureaumedewerker. Neem in dit formulier ook een elektronische handtekening op.

**7.0 Literatuurlijst**

Literatuur

G. Engbersen & J.C. Voorman & E. Snel, *Arm Nederland. Balans van het armoedebeleid*, Amsterdam: Amsterdam University Press 2000

P. Hillhorst, *Geld maakt niet gelukkig, maar te weinig geld maakt wel ongelukkig*. Handboek geldzaken KansarmKansrijk, gids voor financiële hulpverlening, 2010

A.T. de Jong, *100 jaar noodfonds 1914-2014*, Handboek individuele noodhulp in Nederland, 2014

A.T. de Jong, A. Sprenger, F. Berkhout, G. den Heijer, K. El Majdoubi & D.J. Broertjes, ‘*Een verkenning naar nut en wenselijkheid’*, Noodhulp in Amsterdam, Amsterdam: Tekst.com december 2012

S. Klosse , *Sociale Zekerheidsrecht.* (11e druk), Deventer Wolters Kluwer: mei 2012

S. Klosse & G.J. Vonk, *Sociale Zekerheidsrecht*. (12e druk), Deventer Wolters Kluwer: september 2014

P. de Rooy, ‘Ons stipje op de wereldkaart; de politieke cultuur van modern Nederland, Wereldbibliotheek: Amsterdam 2014

R. Wagenvoort, Plaatselijke samenwerking voor individuele noodhulp, Den Haag december 2005

Vaktijdschriften

H. Nagelhout,‘ Noodfonds voor mensen in noodhulp’, *Tijdschrift voor Diakenen*, 28e jaargang, nr. 1, februari 2015

A. Sweers, ‘Armoedeproblematiek’, *Zorg en welzijn*, april 2015

J. Visser, ‘Geen verzorgingstehuis, maar wat dan’?, Achter het nieuws, *Medisch contact*, nr. 19- 9 mei 2013

G. Vonk, ‘Kwetsbare verzorgingsstaat’, over juridische aspecten van ernstige armoede in Nederland, *Nederlandse Juristenblad*, 15-05-2015, afl.19

Beleidsdocumenten

‘Beleidsplan SUN Nederland 2014’, geraadpleegd op 13 maart 2016, [www.sunnederland.nl](http://www.sunnederland.nl) (zoek op: beleidsplan SUN Nederland samenvatting 2014)

A.T. de Jong & R. Riemsdijk-van Eldik, Verkenning naar nut en wenselijkheid van een noodhulpbureau in de Drechtsteden, SUN Nederland, 14 november 2014

‘Verzamelbrief gemeenten Staatssecretaris Klijnsma van SZW’, geraadpleegd op 10 februari 2016, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op: J. Klijnsma verzamelbrief 19-12-2013)

Protocol, SUN Nederland

R. Riemsdijk van Eldik, vergadering landelijk beraad, 21 knelpunten, *SUN Nederland*, 29-11-2004

SUN Nederland, Jaarverslag 2014

Vergadering Landelijk beraad 26 mei 2016

‘Nota van B&W’, geraadpleegd op 29 januari 2016, [www.gemeentebestuur.haarlem.nl](http://www.gemeentebestuur.haarlem.nl) (zoek op: stichting fonds urgente noden Haarlem en omgeving 15 mei 2007)

SUN Leiden, Jaarverslag 2015

Wetgeving

Kamerstukken II 2013/14, 33 801, (MvT)

P.S. Fluit, ‘Sociale Zekerheidswetgeving 2016’, Participatiewet, (31e druk), Deventer: Wolters Kluwer 2015

‘Officiële bekendmakingen’, geraadpleegd op 10 september 2016, [www.zoek.officielebekendmakingen.nl](http://www.zoek.officielebekendmakingen.nl) (zoek op: verordening Werk en Inkomen Gemeente Lekstroom)

‘Officiële bekendmakingen’, geraadpleegd op 11 september 2016, [www.zoek.officielebekendmakingen.nl](http://www.zoek.officielebekendmakingen.nl) (zoek op: verordening Werk en Inkomen, IOAW en IOAZ Gemeente Leiden)

Onderzoeken

**Rapport Landelijke Cliëntenraad zeggenschap in werk en inkomen 2015**

*Herziende versie juli 2015, ‘Handreiking participatiewet voor cliënten (juli 2015)’, cliëntenraden denken en doen mee. Een overzicht van de wijzigingen van de participatiewet.*

*Armoedesignalement 2014. Een rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau & Centraal Bureau voor de Statistiek over de recente ontwikkelingen van armoede in 2014*, Den Haag 2014

E. Tonkens, *vijf misvattingen over de participatiesamenleving*, (diss. Amsterdam UvA), 16 april 2014

*Armoede en sociale uitsluiting 2015. Een rapport van het Centraal Bureau van de Statistiek over de recente ontwikkelingen op het gebied van armoede en levensomstandigheden in Nederland,* Hardinxveld-Giessendam: Tuijtel 2015

*Onderzoeksrapport Verwey Jonker Instituut, ‘Sterk en samen tegen armoede’, Gemeenten en maatschappelijk middenveld in het Europese Jaar ter bestrijding van armoede en sociale uitsluiting*, (maart 2011)

Rapport onderzoek naar wet werk naar bijstand de feiten op een rij, evaluatie Wet werk en Bijstand 2004 – 2007 (advies van 13 april 2007, Rijksoverheid)

Onderzoeksrapport Movisie, *Omgaan met armoede frontliners aan het woord*, april 2015

Elektrische bronnen

‘Voorwaarden zorgtoeslag’, geraadpleegd op 23 april 2016, www.rijksoverheid.nl, (zoek op: recht op zorgtoeslag)

‘Voorwaarden huurtoeslag’, geraadpleegd op 23 april 2016, www.belastingdienst.nl (zoek op: huurtoeslag)

‘Belastingteruggave’, geraadpleegd op 23 april 2016, www.belastingdienst.nl (zoek op: wanneer krijgt u belasting terug)

‘Voedselpakket’, geraadpleegd op 23 april 2016, www.leiden.voedselbankennederland.nl, (zoek op: voorwaarden voedselpakket)

‘Studiefinanciering’, geraadpleegd op 23 april 2016, www.duo.nl, (zoek op: voorwaarden studiefinanciering hbo of universiteit)

‘Aandacht voor problematische schulden’, 4 feb 2016, geraadpleegd op 21 april 2016, www.tweedekamer.nl, (zoek op: armoedeproblematiek)

‘Jaartallen en feiten’ www.[sunnederland.nl](http://www.sunnederland.nl) (zoek op: jaartallen)

‘Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving’, 16 maart 2013, geraadpleegd op 15 april 2016, www.tweedekamer.nl (zoek op: participatiesamenleving)

1. *Rapport Landelijke Cliëntenraad zeggenschap in werk en inkomen herziende versie juli 2015*, ‘Handreiking participatiewet voor cliënten (juli 2015)’, cliëntenraden denken en doen mee, p.6 [↑](#footnote-ref-1)
2. Protocol, SUN Nederland [↑](#footnote-ref-2)
3. R. Riemsdijk van Eldik, vergadering landelijk beraad, 21 knelpunten, *SUN Nederland*, 29-11-2004. [↑](#footnote-ref-3)
4. Zie bijlage 5 [↑](#footnote-ref-4)
5. Tabel 1: tijdslijn sociale zekerheid (Bron: S. Klosse & G. Vonk 12e druk 2014) [↑](#footnote-ref-5)
6. S. Klosse & G.J. Vonk, *Sociale Zekerheidsrecht*. 12e druk, Deventer: Wolters Kluwer september 2014, p.13 [↑](#footnote-ref-6)
7. *Armoede en sociale uitsluiting 2015. Een rapport van het Centraal Bureau van de Statistiek over de recente ontwikkelingen op het gebied van armoede en levensomstandigheden in Nederland,* Hardinxveld-Giessendam: Tuijtel 2015, p. 26 [↑](#footnote-ref-7)
8. Rapport onderzoek naar wet werk naar bijstand de feiten op een rij, evaluatie Wet werk en Bijstand 2004 – 2007 (advies van 13 april 2007, Rijksoverheid ), p. 13 [↑](#footnote-ref-8)
9. ‘Aantal bijstandsgerechtigden afgenomen sinds invoering bijstandswet’*, Rijksoverheid*, geraadpleegd op 30 augustus 2016, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op: bijstandsgerechtigden afgenomen). [↑](#footnote-ref-9)
10. *Armoede en sociale uitsluiting 2015. Een rapport van het Centraal Bureau van de Statistiek over de recente ontwikkelingen op het gebied van armoede en levensomstandigheden in Nederland,* Hardinxveld-Giessendam: Tuijtel 2015, p.28 [↑](#footnote-ref-10)
11. Tabel 2.0 Huishoudens met een langdurig laag inkomen (CBS 2015-2016) [↑](#footnote-ref-11)
12. ‘Gevolgen van de crisis voor de overheidsfinanciën’, *Rijksoverheid*, geraadpleegd op 31 augustus 2016, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op: gevolgen crisis) [↑](#footnote-ref-12)
13. ‘Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving’, *Tweede Kamer*, geraadpleegd op 16 maart 2016, www.tweedekamer.nl (zoek op: participatiesamenleving) [↑](#footnote-ref-13)
14. E. Tonkens, *vijf misvattingen over de participatiesamenleving*, (diss. Amsterdam UvA), 16 april 2014 [↑](#footnote-ref-14)
15. Kamerstukken II 2013/14, 33 801, 3, p.1 [↑](#footnote-ref-15)
16. Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen, bevolking kerncijfers, *bevolking naar geslacht*, gepubliceerd op 26 november 2015, geraadpleegd op 1 mei 2016, [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl) (zoek op bevolking kerncijfers) [↑](#footnote-ref-16)
17. G. Engbersen & J.C. Voorman & E. Snel, *Arm Nederland. Balans van het armoedebeleid*, Amsterdam: Amsterdam University Press 2000, p. 229 [↑](#footnote-ref-17)
18. G. Engbersen & J.C. Voorman & E. Snel, *Arm Nederland. Balans van het armoedebeleid*, Amsterdam: Amsterdam University Press 2000, p. 231 [↑](#footnote-ref-18)
19. S. Klosse, *Sociale Zekerheidsrecht*. 11e druk, Deventer: Wolters Kluwer mei 2012, p.13 [↑](#footnote-ref-19)
20. Kamerstukken II 2013/14, p.11 [↑](#footnote-ref-20)
21. Kamerstukken II 2013/14, p. 3 [↑](#footnote-ref-21)
22. Kamerstukken II 2013/14, p. 3 [↑](#footnote-ref-22)
23. Kamerstukken II 2013/14, p. 27 [↑](#footnote-ref-23)
24. Art. 5 sub e PW jo art. 15 PW [↑](#footnote-ref-24)
25. Kamerstukken II 2013/14, p. 28 [↑](#footnote-ref-25)
26. Art. 7 PW jo art. 8 PW [↑](#footnote-ref-26)
27. Kamerstukken II 2013/14, p. 31 [↑](#footnote-ref-27)
28. Kamerstukken II 2013/14, p. 18 [↑](#footnote-ref-28)
29. Kamerstukken II 2013/14, p. 19 [↑](#footnote-ref-29)
30. Kamerstukken II 2013/14, p. 20 [↑](#footnote-ref-30)
31. Kamerstukken II 2013/14, p. 20 [↑](#footnote-ref-31)
32. *Armoede en sociale uitsluiting 2015. Een rapport van het Centraal Bureau van de Statistiek over de recente ontwikkelingen op het gebied van armoede en levensomstandigheden in Nederland,* Hardinxveld-Giessendam: Tuijtel 2015, p.28 [↑](#footnote-ref-32)
33. *Onderzoeksrapport Verwey Jonker Instituut, ‘Sterk en samen tegen armoede’, Gemeenten en maatschappelijk middenveld in het Europese Jaar ter bestrijding van armoede en sociale uitsluiting*, (maart 2011), p. 30 [↑](#footnote-ref-33)
34. Onderzoeksrapport Verwey Jonker Instituut, idem, p.34 [↑](#footnote-ref-34)
35. *Onderzoeksrapport Movisie,* *Omgaan met armoede frontliners aan het woord*, (april 2015), p.5 [↑](#footnote-ref-35)
36. A. Sweers, ‘Armoedeproblematiek’, *Zorg en welzijn* 2015, p.1 [↑](#footnote-ref-36)
37. Art. 19 PW [↑](#footnote-ref-37)
38. Art. 35 PW [↑](#footnote-ref-38)
39. Art. 11 PW [↑](#footnote-ref-39)
40. Art. 13 PW [↑](#footnote-ref-40)
41. Art. 18 lid 4 PW [↑](#footnote-ref-41)
42. Art. 9 PW jo art. 9a PW jo art. 55 PW [↑](#footnote-ref-42)
43. Art. 8 Afstemmingsverordening Participatiewet Werk en Inkomen Lekstroom [↑](#footnote-ref-43)
44. Art. 9 Afstemmingsverordening Participatiewet, IOAW en IOAZ Leiden [↑](#footnote-ref-44)
45. Art. 5 sub e jo art. 15 lid 1 PW [↑](#footnote-ref-45)
46. ‘Voedselbanken Nederland’, geraadpleegd op 23 april 2016, [www.leiden.voedselbankennederland.nl](http://www.leiden.voedselbankennederland.nl), (zoek op: voorwaarden voedselpakket), [↑](#footnote-ref-46)
47. Protocol, SUN Nederland [↑](#footnote-ref-47)
48. ‘Verzamelbrief gemeenten Staatssecretaris Klijnsma van SZW’, geraadpleegd op 10 februari 2016, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) (zoek op: J. Klijnsma verzamelbrief 19-12-2013) [↑](#footnote-ref-48)
49. R. Wagenvoort, *Plaatselijke samenwerking voor individuele noodhulp*, Den Haag: december 2005, p. 42 [↑](#footnote-ref-49)
50. Zie bijlage 3 [↑](#footnote-ref-50)
51. Zie bijlage 4 [↑](#footnote-ref-51)
52. Zie bijlage 4 [↑](#footnote-ref-52)
53. Zie bijlage 3 [↑](#footnote-ref-53)
54. Bijlage 2 [↑](#footnote-ref-54)
55. Zie bijlage 2 [↑](#footnote-ref-55)
56. Zie bijlage 4 [↑](#footnote-ref-56)