

Berekenuwrecht.nl geëvalueerd

Rapport
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

BMC
september 2010
C. Vianen
drs. H.J.P. van Ingen
drs. H. Uneken
drs. P.T.H. Donders
Projectnummer: 106910
Correspondentienummer: SZ-3108-41996

INHOUD

	SAMENVATTING	3
HOOFDSTUK 1	BEREKENUWRECHT.NL: HET TERUGDRINGEN VAN HET NIET-GEBRUIK VAN INKOMENSONDERSTEUNENDE MAATREGELEN	5
	1.1 Aanleiding onderzoek	5
	1.2 Het instrument Berekenuwrecht.nl	6
	1.3 Onderzoeksopzet	7
	1.4 Onderzoeksmethodologie	8
HOOFDSTUK 2	BEREKENUWRECHT.NL GEËVALUEERD: DE ONDERZOEKS-RESULTATEN	10
	2.1 Gemeenten die meedoen aan Berekenuwrecht.nl	10
	2.2 Gemeenten die niet meedoen aan Berekenuwrecht.nl	22
	2.3 De mensen waar het om gaat: mensen die recht hebben op inkomensondersteuning	26
	2.4 De hulpverleners	29
HOOFDSTUK 3	CONCLUSIES	34
	3.1 In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het terugdringen van niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen?	34
	3.2 In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het merkbaar verminderen van de administratieve lasten voor de burger (en eventueel voor overheden en professionals)?	37
	3.3 In hoeverre is het mogelijk om de effectiviteit van Berekenuwrecht.nl ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik en merkbaar verminderen van administratieve lasten te vergroten?	38
HOOFDSTUK 4	NAAR DE TOEKOMST	40
	4.1 De scenario's	40
	4.2 Scenario 1	41
	4.3 Scenario 2	43
	4.4 Scenario 3	48
	4.5 Scenario 4	50
	4.6 De keuze voor een scenario	51

BIJLAGE 1	ENQUÊTES RECHTE TELLINGEN	53
BIJLAGE 2	OVERZICHT BIJeenKOMSTEN EN INTERVIEWS	75

Samenvatting

Mensen met een laag inkomen, uitkeringsgerechtigd of werkend, hebben recht op inkomensondersteuning als zij met onverwachte en onvermijdelijke kosten te maken hebben. Tegengaan van niet-gebruik van inkomensondersteuning kan een bijdrage leveren aan het voorkomen van leven in financiële armoede en aan het participeren van mensen in de maatschappij.

Het instrument Berekenuwrecht.nl is ontwikkeld door het Nibud en Stimulansz en is opgezet om bij te dragen aan het tegengaan van niet-gebruik van inkomensondersteunende maatregelen als een van de speerpunten van het armoedebeleid. Om te bepalen of Berekenuwrecht.nl succesvol is heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) in samenwerking met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) aan BMC gevraagd het instrument te evalueren. In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het terugdringen van het niet-gebruik van regelingen? Daarnaast beoogt het instrument ook het merkbaar verminderen van de administratieve lasten voor de burger en eventueel voor overheden en professionals.

Behalve een evaluatie is aan de onderzoekers ook gevraagd een verkenning uit te voeren naar de toekomst met het oog op het vergroten van de effectiviteit van Berekenuwrecht.nl, effectiviteit in de zin van zowel het terugdringen van niet-gebruik als het verminderen van de administratieve lasten.

De resultaten van het onderzoek zijn gebaseerd op uitgebreide enquêtes onder 42 gemeenten die ten tijde van het onderzoek meedoen met Berekenuwrecht.nl, 86 gemeenten die niet gebruikmaken van het instrument en zo'n 35 intermediaire organisaties als woningcorporaties, vakbonden, welzijnsinstellingen en sociaal raadslieden. Daarnaast zijn er intensieve groepsgesprekken gevoerd met deelnemende en niet-deelnemende gemeenten en cliëntenraden. Ten slotte zijn er nog interviews gehouden met diverse sleutelfiguren inzake Berekenuwrecht.nl.

Uit het onderzoek blijkt dat Berekenuwrecht.nl niet voldoende bijdraagt aan het terugdringen van niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen. De reden daarvan is dat het instrument te weinig gebruikt wordt door de doelgroep, intermediairs en gemeenten. Bereikbaarheid, toegankelijkheid en gebruiksgemak van het instrument kunnen beter.

Ofschoon Berekenuwrecht.nl ontwikkeld is om het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen terug te dringen, is in het onderzoek ook onderzocht of Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan het verminderen van de administratieve lasten.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat Berekenuwrecht.nl niet merkbaar bijdraagt aan het verminderen van de administratieve lasten voor burgers, ondanks het feit dat het instrument goed scoort op het gebied van betrouwbaarheid en bruikbaarheid van de gegevens.

De oorzaak daarvan moet gezocht worden in het feit dat de bron van de gegevens die gebruikt wordt in Berekenuwrecht.nl niet als betrouwbaar genoeg wordt gezien. De bron van gegevens is namelijk de klant zelf. Het resultaat is dat voor het vaststellen van inkomensondersteuning door gemeenten allerlei bewijsstukken worden gevraagd en gecontroleerd. De waarde van het instrument ligt dan met name bij het vooraf kunnen inschatten van eventuele rechten. Om aan deze bezwaren tegemoet te komen is er een plusvariant van Berekenuwrecht.nl ontwikkeld, welke beoogt een koppeling te maken met DigiD, de gemeentelijke basisadministratie (GBA), de gemeentelijke klantenadministratie (GKA) en andere beschikbare klantgegevens. Daarmee heeft Berekenuwrecht Plus de potentie de administratieve lasten te verminderen en verder bij te dragen aan het terugdringen van niet-gebruik.

Het rapport sluit af met een blik naar de toekomst door middel van het schetsen van vier scenario's op basis van de onderzoeksresultaten, waarin met name twee parameters relevant zijn voor de doorontwikkeling van Berekenuwrecht.nl, namelijk de ontwikkelingen in de functionaliteit van het instrument en de ontwikkelingen in de rol van de overheid. Ieder scenario heeft voor- en nadelen en het hangt van de keuzes van de overheid af welk scenario de voorkeur verdient. Duidelijk is dat het huidige instrument te weinig bijdraagt aan het terugdringen van niet-gebruik van minimumregelingen en administratieve lastendruk. Het invoeren van de plusvariant kan zeker een positieve bijdrage leveren, echter het inlezen van gegevens en de betrouwbaarheid van die gegevens is dan van groot belang. Verder dient te worden gerealiseerd dat het bereiken van de doelgroep niet makkelijk is. Het is voor velen een drempel om contact op te nemen met gemeenten, ook zijn velen niet digitaal en/of taalvaardig. Hulp bij het invoeren dan wel inlezen van gegevens is veelal nodig. Welk scenario ook wordt gekozen, het beter onder de aandacht brengen van Berekenuwrecht.nl bij intermediaire organisaties en professionals die de doelgroep kunnen helpen is daarom zeker aan te bevelen.

Hoofdstuk 1

Berekenuwrecht.nl: het terugdringen van het niet-gebruik van inkomensondersteunende maatregelen

1.1 Aanleiding onderzoek

Berekenuwrecht.nl is opgezet om bij te dragen aan het tegengaan van niet-gebruik van inkomensondersteunende maatregelen als een van de speerpunten van het armoedebeleid. Hiermee kon ook de dienstverlening aan burgers verbeterd worden. Om te bepalen of Berekenuwrecht.nl succesvol is heeft het Ministerie van SZW in samenwerking met het Ministerie van BZK aan BMC gevraagd het instrument te evalueren. Resultaten en effecten van het instrument dienen daartoe te worden afgezet tegen de doelstellingen waarvoor het instrument is gemaakt.

Mensen met een laag inkomen, uitkeringsgerechtigd of werkend, hebben recht op inkomensondersteuning als zij met onverwachte en onvermijdelijke kosten te maken hebben. Tegengaan van niet-gebruik kan een bijdrage leveren aan het voorkomen van leven in financiële armoede en het laten participeren van mensen. In Nederland is er een uitgebreid stelsel van inkomensafhankelijke regelingen, dat moet voorkomen dat mensen in armoede vervallen en ervoor moet zorgen dat mensen blijven functioneren in de maatschappij. Het aantal huishoudens op of net boven het sociaal minimum zal naar verwachting toenemen als gevolg van de oplopende werkloosheid in 2011.¹ Uit het onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau 'Geld op de plank' (2007) blijkt dat het niet-gebruik van de diverse regelingen aan de hoge kant is: aanvullende bijstand 68% niet-gebruik, kwijschelding toeslagen 45% en huurtoeslag 27% niet-gebruik.² Er worden verschillende oorzaken van niet-gebruik genoemd.

Op 7 december 2009 is de Tweede Kamer geïnformeerd over alle maatregelen die de afgelopen periode genomen zijn om het niet-gebruik terug te dringen.³ Daarin staan ook de maatregelen die de komende tijd worden genomen. In hun brief aan de Tweede Kamer van 8 december 2009 wijzen de minister van SZW de heer mr. J.P.H. Donner en oud-staatssecretaris mevrouw J. Kleinsma erop dat vereenvoudiging van de regelingen – bij gelijkblijvende middelen – herverdeling van de ene groep naar de andere groep impliceert, wat juist aan 'de onderkant' inkomensgevolgen met zich meebrengt.⁴ Het kabinetsbeleid richt zich daarom met name op het beter toegankelijk maken van de regelingen.

¹ Centraal Planbureau, 23 juni 2010, Nieuwsbrief CPB 2010/2: Juniraming (website CPB: http://www.cpb.nl/nl/news/2010_31.html).

² Sociaal en Cultureel Planbureau, 20074, 'Geld op de plank', pagina 124.

³ Kamerstukken II, 2009-2010, 24 515, nr. 170.

⁴ Tweede Kamer, 2009-2010, 24 515, nr. 172 pagina 4.

Berekenuwrecht.nl is een van de instrumenten waarmee getracht wordt deze beleidsdoelstelling te realiseren. Behalve de evaluatie van Berekenuwrecht.nl wordt er ook onderzoek gedaan naar het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen.⁵

In dit rapport worden de resultaten van de evaluatie Berekenuwrecht.nl gepubliceerd, alsmede de aanbevelingen en conclusies. Allereerst zal een toelichting worden gegeven op de onderzoeksopzet en de onderzoeksmethodologie. Vervolgens worden de resultaten gepresenteerd, uitgesplitst naar onderzoekspopulatie. In hoofdstuk 3 worden conclusies getrokken aan de hand van de gestelde onderzoeksvragen. In hoofdstuk 4 ten slotte worden er vier scenario's geschetst naar de toekomst toe.

1.2 Het instrument Berekenuwrecht.nl

Berekenuwrecht.nl is ontwikkeld door het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) en Stimulansz met ondersteuning van het Ministerie van SZW. De website is ontwikkeld omdat uit onderzoek blijkt dat mensen vaak niet weten waar ze recht op hebben. Door het invullen van de benodigde gegevens berekent de site waar mensen recht op 'kunnen' hebben. Met de nadruk op 'kunnen', want aan de berekeningen kunnen geen rechten worden ontleend. De berekende bedragen zijn een schatting.

Berekenuwrecht.nl bestaat uit een landelijk deel en gemeentelijk deel. Als mensen googelen op 'berekenuwrecht' komen ze op het landelijk deel van de website. Na het invullen van alle gegevens op het landelijk deel berekent het instrument op basis van landelijke regelingen op welke bedragen iemand recht heeft. Daarna kan een keuze worden gemaakt uit zo'n 128 gemeenten die aangesloten zijn bij Berekenuwrecht.nl.⁶ De gebruiker wordt doorgelinkt naar het gemeentelijk deel voor de berekening van de gemeentelijke vergoedingen, kwijtscheldingen et cetera. De uitslag van de berekeningen wordt gepresenteerd in drie categorieën:

- Rood: mensen kunnen geen beroep doen op een bepaalde regeling.
- Blauw: mensen kunnen een beroep doen op een bepaalde regeling, maar dat is niet zeker.
- Groen: mensen kunnen een beroep doen op een bepaalde regeling.

Op basis van de uitslag kan de gebruiker een aanvraag indienen voor de betreffende regelingen.

Veel gemeenten hebben te kennen gegeven Berekenuwrecht.nl niet alleen als voorlichtingsinstrument maar ook als aanvraaginstrument te willen gebruiken. Het Ministerie van SZW heeft daarom aan het Nibud en Stimulansz subsidie verleend om een zogenoemde plusvariant te ontwikkelen.⁷

⁵ Niet-gebruik van inkomensondersteunende maatregelen door SEO Economische Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

⁶ Stand op 6 april 2010.

⁷ SZW heeft voor zowel de ontwikkeling van Berekenuwrecht.nl als de plusvariant subsidie verleend, waarbij dient te worden opgemerkt dat het alleen subsidie betrof voor de ontwikkeling van de instrumenten. De instrumenten zelf worden niet gesubsidieerd.

In de plusvariant wordt een koppeling gemaakt met DigiD. DigiD fungeert als een digitale handtekening waarmee gegevens van de klant kunnen worden hergebruikt en vooringevuld in Berekenuwrecht.nl. In het onderzoek betreffende de evaluatie van Berekenuwrecht.nl worden ook aspecten als administratieve lastenvermindering en mogelijke koppelingen van gegevensbestanden meegenomen. Bovendien heeft er een eerste evaluatie van een pilot van Berekenuwrecht Plus plaatsgevonden, waarvan de resultaten ook in dit onderzoek zijn meegenomen.

Behalve Berekenuwrecht.nl zijn er nog de nodige andere, soortgelijke instrumenten in de markt, zoals regelhulp.nl, rechttopbijstand.nl, de snelbalie, persoonlijkbudgetadvies.nl en geldkompas. Veel gemeenten die niet meedoen aan Berekenuwrecht.nl maken gebruik van deze andere instrumenten.

1.3 Onderzoeksopzet

In de volgende box is de centrale vraagstelling met de daaraan gerelateerde onderzoeksvragen aangegeven.

Centrale vraagstelling

In hoeverre draagt het instrument Berekenuwrecht.nl bij aan het beter toegankelijk maken van de regelingen inzake basisinkomenvoorzieningen, bevorderen van de arbeidsparticipatie, tegemoetkomingen aan kosten alsmede gemeentelijke regelingen?

Onderzoeksvragen

Evaluatie

- In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het terugdringen van niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen?
- In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het merkbaar verminderen van de administratieve lasten voor de burger (en eventueel voor overheden en professionals)?

Verkenning

- In hoeverre is het mogelijk om de effectiviteit van Berekenuwrecht.nl ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik en merkbaar verminderen van administratieve lasten te vergroten?
- Als het vergroten van de effectiviteit wenselijk wordt geacht, hoe kan dit bewerkstelligd worden?

Hiervoor wordt een inventarisatie gemaakt van verschillende mogelijkheden, met daarbij aandacht voor effectiviteit, kosten, haalbaarheid en draagvlak bij de gemeenten, de Ministeries van BZK en SZW en andere betrokken organisaties.

De onderzoeksvragen vallen in twee delen uiteen: een evaluatie en een verkenning waarbij voor iedere onderzoeksvraag diverse onderzoeksindicatoren zijn geïdentificeerd.

Voor de evaluatie zijn deze weergegeven in de volgende tabel:

In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het terugdringen van niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen?							
<i>Onderzoeksindicatoren</i>							
Bereikbaarheid	Toegankelijkheid	Gebruiksgemak	Mate van tweedeling	Foutenmarge	Redenen voor non-participatie gemeenten	Mate van ondersteuning voor gebruikers	Verstrekkingen inkomensafhankelijke regelingen
In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het merkbaar verminderen van de administratieve lasten voor de burger (en eventueel voor overheden en professionals)?							
<i>Onderzoeksindicatoren</i>							
Mate van eenmalige gegevensverstrekking	Mate van eenvoud in gebruik	Mate van vertrouwen in regelingen	Kwaliteit van de dienstverlening	Snelle en zekere dienstverlening (effectiviteit en zorgvuldigheid)	Mate waarin het instrument bijdraagt aan vereenvoudiging van de inkomensafhankelijke regelingen		

Tabel 1

Voor de verkenning ziet de tabel er als volgt uit:

In hoeverre is het mogelijk om de effectiviteit van Berekenuwrecht.nl ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik en merkbaar verminderen van administratieve lasten te vergroten?						
<i>Onderzoeksindicatoren</i>						
Toename in het gebruik	Vergroten toegevoegde waarde per gebruiker	Vergroten van het bereik/draagvlak	Technische verbeteringen	Juridische verbeteringen	Organisatorische verbeteringen	Financiële consequenties
Als het vergroten van de effectiviteit wenselijk wordt geacht, hoe kan dit bewerkstelligd worden?						
<i>Onderzoeksindicatoren</i>						
Kosten-batenanalyse van de geformuleerde verbetervoorstellen (onderzoeksvraag 3)						
Bijdrage aan een toename van het gebruik		Bijdrage aan de toename van de toegevoegde waarde per gebruiker		Overzicht van de voor- en nadelen per verbetervoorstel met specifiek aandacht voor de financiële, juridische en organisatorische consequenties		

Tabel 2

Het onderzoek is op basis van de indicatoren door BMC uitgevoerd en de resultaten zijn neergelegd in dit rapport.

1.4 Onderzoeksmethodologie

In de onderzoeksmethodologie is BMC uitgegaan van de doelgroepen waarvoor Berekenuwrecht.nl is bedoeld:

- mensen met een laag inkomen die eventueel een beroep kunnen doen op inkomensondersteunende voorzieningen;
- professionals bij gemeenten die mensen met een laag inkomen kunnen begeleiden met behulp van Berekenuwrecht.nl;
- professionals bij intermediaire organisaties die mensen met een laag inkomen kunnen begeleiden met behulp van Berekenuwrecht.nl.

Om de gestelde onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn diverse onderzoeksinstrumenten gebruikt. Allereerst zijn er drie enquêtes uitgezet onder:

- alle gemeenten die gebruikmaken van Berekenuwrecht.nl;
- alle gemeenten die niet gebruikmaken van het instrument;
- intermediaire organisaties, zoals woningcorporaties en vakbonden.

Vervolgens zijn er groeps- en panelgesprekken gevoerd met gemeenten die meedoen en gemeenten die niet meedoen, verdeeld naar regio en grootte van de gemeenten. Ook zijn er groeps gesprekken gevoerd met cliënten uit diverse regio's (Eindhoven, Haarlem en Rotterdam). In Haarlem hebben we in aanvulling daarop klanten met een laag inkomen gevraagd Berekenuwrecht.nl in te vullen. Ten slotte zijn er interviews gehouden met diverse sleutelfiguren inzake Berekenuwrecht.nl zoals Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI), Ministerie van SZW, Stimulansz/Nibud, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en Ministerie van BZK. De onderzoeksindicatoren zijn gebruikt als richtsnoer voor de vragen van de enquêtes, de stellingen die gebruikt zijn in de panelgesprekken en de gesprekspuntenlijst voor de interviews en worden tevens gebruikt om de hoofdvragen van het onderzoek te beantwoorden.

Hoofdstuk 2

Berekenuwrecht.nl geëvalueerd: de onderzoeksresultaten

2.1 Gemeenten die meedoen aan Berekenuwrecht.nl

Alle 120 gemeenten die meedoen aan Berekenuwrecht.nl hebben een enquête ontvangen.⁸ Van 42 gemeenten hebben we een respons ontvangen, oftewel 35%. In de vragenlijsten die zijn uitgezet is een onderscheid gemaakt tussen het landelijk en het gemeentelijk deel van de applicatie, met daarin een verwerking van de onderzoeksindicatoren.

Bereikbaarheid

Stimulansz geeft aan dat het gemeentelijk deel van Berekenuwrecht.nl op dit moment gemiddeld ongeveer 6.000 unieke bezoekers per maand kent. Volgens de gemeenten komen gebruikers op de volgende wijze in contact met de gemeentelijke applicatie Berekenuwrecht.nl (meerdere antwoorden mogelijk):

	Percentage
Via de landelijke website www.berekenuwrecht.nl	48%
Via de gemeentelijke website	85%
Via intermediaire organisaties	45%
Via de consulent/klantmanager bij de gemeente	60%
Via andere afdelingen van de gemeenten	35%
Anders	28%

Tabel 3

Bij de antwoordcategorie 'anders' worden de volgende antwoorden gegeven: via de gemeentelijke nieuwsbrief, artikelen in huis-aan-huisbladen, via folders en via de formulierenbrigade. Gemeenten geven aan dat mensen de gemeentelijke applicatie van Berekenuwrecht.nl vooral vinden via de gemeentelijke website. Voorafgaand aan de rondetafelbijeenkomsten met de gemeenten die meedoen aan Berekenuwrecht.nl hebben wij de websites van de gemeenten die zijn uitgenodigd bezocht.⁹ Bij geen gemeente staat er een directe link naar Berekenuwrecht.nl op de startpagina. Dertien gemeenten hebben een link naar Berekenuwrecht.nl geplaatst bij het onderdeel 'werk en inkomen' en bij vijf deelnemende gemeenten zijn we er niet in geslaagd om op de gemeentelijke website een koppeling naar Berekenuwrecht.nl te vinden. In de gesprekken met de cliënten kwam duidelijk naar voren dat men vindt dat Berekenuwrecht.nl onvoldoende onder de aandacht wordt gebracht door gemeenten en dat de applicatie over het algemeen niet gemakkelijk te vinden is op de gemeentelijke websites. Dit bevestigt het beeld dat cliënten vooral via de gemeentelijke websites Berekenuwrecht.nl benaderen.

⁸ Stand op het moment van het versturen van de enquête.

⁹ 19 websites.

Aan de vindbaarheid van Berekenuwrecht.nl via de gemeentelijke website kan echter nog behoorlijk wat worden verbeterd.

Volgens 53% van de respondenten neemt het gebruik van de gemeentelijke applicatie van Berekenuwrecht.nl toe, 43% geeft aan dat het gebruik gelijk is gebleven en 3% zegt dat het gebruik afneemt. Reden waardoor het gebruik toeneemt is dat er meer reclame voor de applicatie wordt gemaakt. Tijdens de rondetafelbijeenkomsten is door de deelnemende gemeenten aangegeven dat het (om een toename in het gebruik van Berekenuwrecht.nl te kunnen realiseren) van belang is om Berekenuwrecht.nl voortdurend onder de aandacht te brengen bij mensen.

Wie maken er gebruik van Berekenuwrecht.nl? Volgens de respondenten zijn de volgende gebruikers te onderscheiden:

	Percentage
De doelgroep (mensen met een laag inkomen)	24%
Intermediairs	18%
Klantmanagers/consulenten	8%
Weet niet	45%
Anders	5%

Tabel 4

Opvallend is dat bijna de helft (45%) van de respondenten aangeeft niet te weten wie er gebruikmaken van Berekenuwrecht.nl. Ook op de vraag of de gebruikers bestaande of nieuwe klanten zijn geeft 63% aan dit niet te weten. 37% zegt dat het zowel bestaande als nieuwe klanten betreft. Dit is opvallend, omdat alle kenmerken die een gebruiker (de klant) invult op Berekenuwrecht.nl worden opgeslagen. Gemeenten kunnen rapportages (bijvoorbeeld het aantal klanten onder een inkomensgrens of mensen met een AOW-uitkering) eenvoudig en vrijblijvend opvragen bij Stimulansz. Van de 120 gemeenten is er slechts één gemeente die bij Stimulansz een rapportage heeft opgevraagd. Ook de gemeentelijke beheermodule van Berekenuwrecht.nl (waarop bijvoorbeeld het aantal bezoekers te zien is) wordt weinig gebruikt door gemeenten.

Gemeenten kunnen het 'recht op' op twee manieren laten berekenen: er kan een ruwe indicatie worden gegeven of het recht kan tot op de cent nauwkeurig worden berekend. Iets meer dan de helft van de deelnemende gemeenten (57%) stelt dat Berekenuwrecht.nl alleen een ruwe indicatie geeft van het recht op de regelingen en het instrument wordt ook in die zin ingezet door gemeenten. Hiervoor worden diverse redenen aangevoerd:

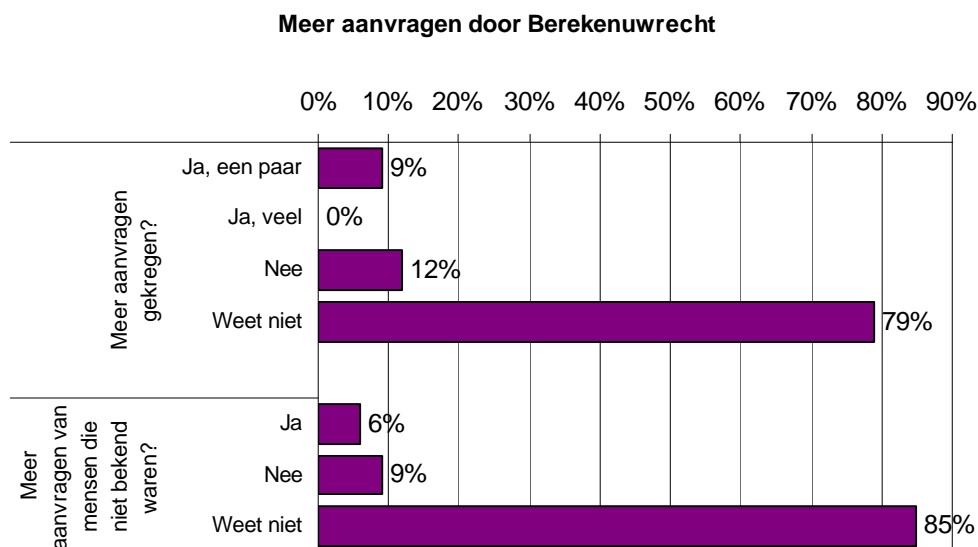
- Het armoedebelief is niet goed in te passen in Berekenuwrecht.nl.
- Men wil ervoor zorgen dat klanten geen fouten maken bij het invullen en hierdoor verwachtingen krijgen.
- De definitieve berekening wil men pas toepassen na een toets door de gemeente.

- Men wil aandacht trekken voor de gemeentelijke regelingen, maar er wel voor zorgen dat mensen naar de gemeente gaan voor het aanvragen (binnenhalen van burgers).
- Men wil ervoor zorgen dat mensen geen rechten gaan ontlenen aan de berekeningen.
- Het programma is te lastig en te bewerkelijk, men wil het contact met de klant niet verliezen en teleurstellingen aan de balie voorkomen.

Er zijn ook gemeenten die meer voor een nauwkeurige aanpak kiezen (43% van de gemeenten). Zij geven hiervoor de volgende redenen:

- Men wil mensen zo goed mogelijk informeren en een zo goed mogelijk beeld geven van de mogelijke voorzieningen waar zij recht op hebben.
- Men wil het loket/de balie ontlasten.
- Intermediairs maken met name gebruik van Berekenuwrecht.nl, waardoor het resultaat nauwkeurig en betrouwbaar is.

De respondenten is gevraagd aan te geven of ze door Berekenuwrecht.nl meer aanvragen hebben gekregen voor inkomensafhankelijke regelingen en of ze meer aanvragen hebben gekregen van mensen die nog niet bekend waren bij de gemeente. Grafiek 1 toont het resultaat:

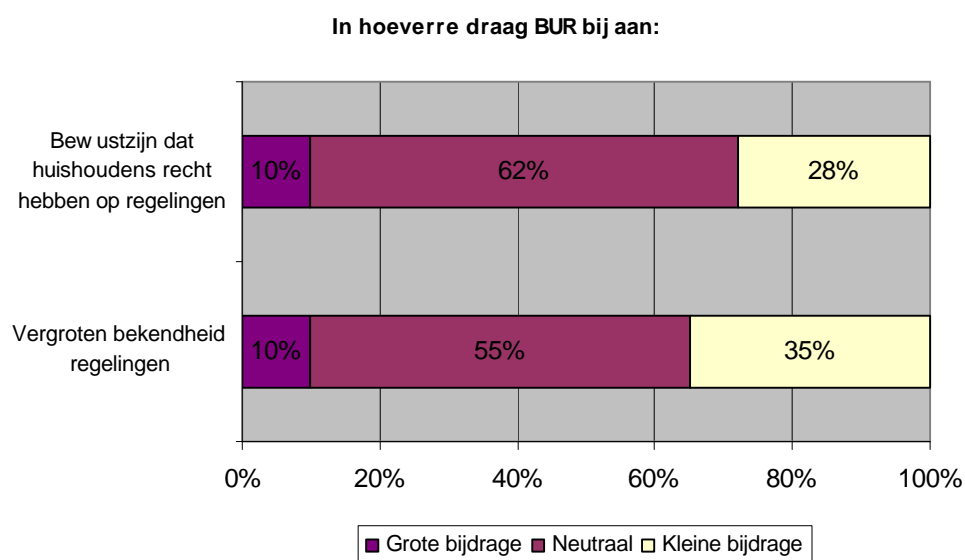


Grafiek 1

Verreweg het grootste deel van de respondenten heeft geen idee of ze wel of niet meer aanvragen hebben gekregen door de inzet van Berekenuwrecht.nl. 12% geeft aan niet meer aanvragen te hebben gekregen en 9% geeft aan niet meer aanvragen van mensen te hebben gekregen die niet bekend zijn bij de gemeente. Tijdens de rondetafelbijeenkomsten gaven gemeenten terecht aan dat het causale verband (inzet van Berekenuwrecht.nl en de toename van aanvragen) lastig aan te tonen is. Toch is het opvallend dat gemeenten voor de inzet van Berekenuwrecht.nl niet meten wat de stand van het aantal aanvragen is op het moment van inzet en wat de ontwikkeling is in de loop van de tijd.

De ontwikkeling van de uitgaven voor bijzondere bijstand (of het aantal aanvragen) kan een ruwe indicatie geven van de toegevoegde waarde van de ingezette gemeentelijke instrumenten (waaronder Berekenuwrecht.nl) om het niet-gebruik van regelingen terug te dringen. Bijzondere bijstand tracht het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) waar te nemen als onderdeel van de Bijstand Uitkeringen Statistiek die wordt aangeleverd door gemeenten. De kwaliteit van het onderdeel bijzondere bijstand in deze statistiek is volgens het CBS zodanig dat uitspraken over landelijke uitgaven zeer voorzichtig gedaan worden en een uitsplitsing naar gemeenten statistisch niet verantwoord wordt geacht. Opsplitsingen naar individuele gemeenten zijn niet mogelijk.

Op de vraag of Berekenuwrecht.nl effectief toeleidt naar de organisaties waar de regelingen aangevraagd kunnen worden geeft 72% aan dat dit voldoende het geval is, 21% is neutraal en 7% vindt dat dit onvoldoende is. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan de bekendheid en het zich bewust worden van minimumregelingen.



Grafiek 2

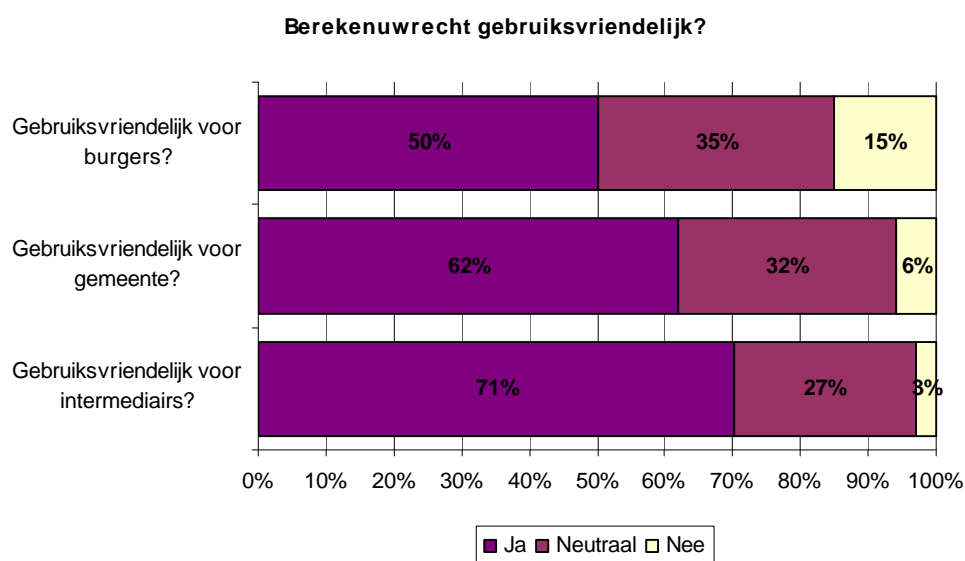
Tijdens de rondetafelbijeenkomsten gaven gemeenten aan dat Berekenuwrecht.nl vooral goed werkt als voorlichtingsmiddel voor verschillende groepen mensen (klanten zelf, familieleden van klanten, burens, intermediairs et cetera). Gemeenten stelden daarbij dat Berekenuwrecht.nl met name het bewustzijn vergroot door de vrijblijvendheid en het feit dat iedereen proefberekeningen kan maken met het instrument.

Toegankelijkheid en gebruiksgemak

De respondenten is gevraagd naar de taal en eventuele taalproblemen met het instrument. Een meerderheid van de respondenten beantwoordde die vraag neutraal en had geen mening over eventuele taalproblemen of moeilijk taalgebruik.

Ook de vraag of het feit dat regelingen niet direct online kunnen worden aangevraagd een belemmering oplevert voor gebruikers van Berekenuwrecht.nl werd door 76% van de respondenten neutraal beantwoord. Slechts 9% geeft aan dat dit een drempel opwerpt. Tijdens de rondetafelbijeenkomsten kwam naar voren dat er een lastig spanningsveld is tussen de vrijblijvendheid om het recht te berekenen zonder daar direct iets mee te moeten doen aan de ene kant en het actief stimuleren en sturen van mensen om het niet-gebruik terug te dringen aan de andere kant.

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre Berekenuwrecht.nl gebruiksvriendelijk is voor de burgers, voor gemeenten en voor intermediaire organisaties (zie grafiek 3).



Grafiek 3

Men vindt Berekenuwrecht.nl het meest gebruiksvriendelijk voor de intermediairs en het minst gebruiksvriendelijk voor de burgers. Op de vraag wat de gemeenten vinden van het aantal gegevens dat gevraagd wordt om in te vullen op de website geeft 91% aan dat het een juist aantal gegevens betreft. Slechts 9% is van mening dat er te veel gegevens gevraagd worden. Gemeenten gaven tijdens de rondetafelbijeenkomsten ook aan dat door de vragen op Berekenuwrecht.nl met de bijbehorende toelichting cliënten eveneens een goed beeld krijgen van de bewijsstukken en gegevens die nodig zijn om een aanvraag spoedig af te kunnen handelen. Berekenuwrecht.nl draagt dan met name bij aan het gebruiksvriendelijker maken van de aanvraagprocedure.

Uit de groepsgesprekken kwam ook naar voren dat het landelijk deel van Berekenuwrecht.nl net iets te complex is voor de doelgroep, bijvoorbeeld door het onderscheid tussen verzamelinkomen en inkomsten uit arbeid en termen als inkomsten in 'box 3'. Het gemeentelijk deel is volgens de gemeenten vaak eenvoudiger in de vraagstelling. Het Nibud heeft grondig bekeken hoe de formulering eenvoudiger zou kunnen.

Hierbij is er een dilemma in de keuze tussen het geven van de exacte termen (die ook op bepaalde formulieren staan) plus een toelichting, of het geven van een populaire omschrijving, wat een gevaar van onduidelijkheid met zich meebrengt.

Het feit dat er voor het landelijk deel en het gemeentelijk deel verschillende inkomensgegevens worden gevraagd kan volgens de deelnemende gemeenten verwarrend zijn voor mensen. Een aantal gemeenten verwijst op de gemeentelijke website direct door naar het gemeentelijk deel van Berekenuwrecht.nl. De gebruiker mist in sommige gevallen dan het 'recht' op landelijke regelingen. Gemeenten kunnen namelijk zelf aangeven of zij willen doorverwijzen naar het landelijk deel van Berekenuwrecht.nl. Sommige gemeenten, zoals onze testgemeente, hebben (bewust of onbewust) geen link naar het landelijk deel. De gebruiker kan dan wel van landelijk naar gemeentelijk, maar niet andersom.

Mate van tweedeling

Berekenuwrecht.nl heeft volgens de deelnemende gemeenten vooral toegevoegde waarde als alle landelijke en gemeentelijke regelingen er in ondergebracht zijn, mits het daardoor niet te complex wordt. Het feit dat Berekenuwrecht.nl uit een landelijk en een gemeentelijk deel bestaat gaat volgens de gemeenten juist niet-gebruik tegen. Echter, met name de uitvraag van verschillende inkomensgegevens kan volgens de gemeenten tot verwarring leiden, waardoor gebruikers af kunnen haken. 77% van de deelnemende gemeenten geeft aan niet meer gemeentelijke regelingen op Berekenuwrecht.nl te willen plaatsen, 23% geeft aan dit wel te willen, met name om:

- zowel de landelijke als gemeentelijke regelingen via één toegang aan te bieden;
- te zorgen dat alle tegemoetkomingen één plek binnen Berekenuwrecht.nl kunnen vinden;
- idem voor de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen;
- idem voor alle gemeentelijke minimaregelingen;
- idem voor de individuele Bijzondere Bijstand.

75% van de gemeenten beschouwt ook het landelijk deel als van grote waarde voor zowel gebruikers als voor de gemeenten zelf. Slechts 3% vond dat helemaal niet. Uit deze gegevens kan worden geconcludeerd dat de deelnemende gemeenten voor het overgrote deel het feit dat Berekenuwrecht.nl uit een landelijk en gemeentelijk deel bestaat als van grote waarde zien.

Foutenmarge

Aan de respondenten is gevraagd of de gegevens die ingevoerd worden op Berekenuwrecht.nl bruikbaar zijn bij de afhandeling van een aanvraag. 59% geeft aan dat de gegevens bruikbaar zijn en 41% vindt van niet. De respondenten die de gegevens bruikbaar vinden geven hiervoor de volgende argumenten:

- Het geeft een indicatie van de bedragen, deze moeten nog wel gecontroleerd worden, maar het geeft wel houvast.
- Het zijn dezelfde gegevens als die wij nodig hebben voor de beoordeling van een aanvraag.
- Het eindrapport is overzichtelijk en geeft de gewenste informatie.

- Cliënten hebben een goed beeld van de benodigde bewijsstukken en gegevens, waardoor de aanvraag snel afgehandeld kan worden.
- Men krijgt meteen een idee over met welke klant men te maken heeft en men kan meteen een inschatting maken voor de klant.

Respondenten die de gegevens niet bruikbaar vinden geven de volgende argumenten:

- De regelingen sluiten niet aan bij het gemeentelijk beleid: Berekenuwrecht.nl gaat uit van landelijke normen, maar armoedebelief is gemeentelijk beleid en daar zijn soms veel simpeler berekeningen voor nodig.
- De casemanager moet de gegevens altijd toetsen op correctheid.
- De gegevens worden niet gebruikt, men doet zelf onderzoek.
- Mensen noteren bedragen nooit exact; daarom kan Berekenuwrecht.nl alleen indicatief gebruikt worden, het geeft geen zekerheid.
- De gegevens worden niet geverifieerd; het blijft nodig om bewijsstukken op te vragen.

Gemeenten leveren zelf de teksten voor Berekenuwrecht.nl en kunnen met de beheerfunctie teksten aanpassen en wijzigen. Stimulansz stelt in samenspraak met de gemeenten de berekening op. 47% van de ondervraagde gemeenten is van mening dat de berekeningen via Berekenuwrecht.nl nauwkeurig zijn, 50% is hier neutraal over en slechts 3% geeft aan de gegevens onnauwkeurig te vinden. Een aantal gemeenten geeft hierbij aan dat de nauwkeurigheid afhankelijk is van de gedetailleerdheid en juistheid van de door de gemeente ingevoerde regelingen. Gemeenten zijn hier dus zelf verantwoordelijk voor. Tijdens de rondetafelbijeenkomsten werd duidelijk dat onnauwkeurigheid vooral voortkomt uit het feit dat klanten onjuiste gegevens inzake het vermogen en het inkomen invullen. Wij hebben tijdens een computersessie met een groep cliënten gemerkt dat een onduidelijke instructie een belangrijke oorzaak kan zijn voor het feit dat gegevens onjuist worden ingevuld. Het percentage van aanvragen dat achteraf geen recht heeft op bepaalde regelingen bedroeg slechts 16%, wat zeker iets zegt over de nauwkeurigheid als een aanvraag door middel van Berekenuwrecht.nl wordt gedaan.

Alle gegevens die door een bezoeker worden ingevoerd, worden samengevat in een rapport. Dit rapport wordt anoniem opgeslagen. In het rapport dat een klant kan uitprinten staat een unieke code. Stel, een klant vult Berekenuwrecht.nl in, heeft geen draagkracht, zou € 180,— kunnen krijgen en gaat naar de gemeente. De consulent bij de gemeente begrijpt de situatie niet, want de klant lijkt een toereikend inkomen te hebben. Op dat moment kan de consulent de klant vragen naar zijn/haar unieke code. De consulent opent dan een controlepagina en krijgt zo toegang tot de ingevulde gegevens van de klant. Slechts 13% van de gemeenten gebruikt deze controlepagina en 50% niet. 37% geeft aan de controlepagina niet te kennen. De voornaamste reden om de pagina niet te gebruiken is dat klanten de rapportage met daarop de unieke code niet meenemen naar de gemeente. Tijdens de rondetafelbijeenkomsten werd aangegeven dat het voor controle eenvoudiger is om tijdens het eerste klantcontact direct de juiste bewijsstukken op te vragen, in plaats van eerst gezamenlijk de controlepagina te doorlopen.

Ook in de groepsgesprekken met deelnemende gemeenten is de mate van nauwkeurigheid van Berekenuwrecht.nl aan de orde geweest. We hebben gemeenten een overzicht laten zien van de verschillende websites die zich richten op inkomensondersteunende maatregelen, zoals snelbalie, geldkompas en rechtopgeld. De deelnemende gemeenten kennen een aantal van deze initiatieven op internet, maar een behoorlijk deel kent men ook niet. De gemeenten hebben het beeld dat deze initiatieven meer vanuit het cliëntperspectief (qua taalgebruik en vormgeving) bedacht zijn en dat Berekenuwrecht.nl toch vooral is opgebouwd vanuit de regelingen zelf. Daarbij wordt direct opgemerkt dat op Berekenuwrecht.nl de gebruiker zeker weet dat de informatie nauwkeurig en juist is. De gebruiker heeft daardoor daadwerkelijk een adequaat beeld van 'het recht' op alle regelingen.

Mate van ondersteuning voor gebruikers

De deelnemende gemeenten is gevraagd in welke mate mensen ondersteuning nodig hebben bij het invullen van Berekenuwrecht.nl. De meeste deelnemende gemeenten hebben daar geen mening over (tabel 5).

	Percentage
Veel ondersteuning	18%
Neutraal	70%
Geen ondersteuning	12%

Tabel 5

Dit beeld wijkt af van het beeld dat naar voren komt uit de rondetafelbijeenkomsten. Tijdens de groepsgesprekken gaven veel gemeenten aan dat zij vermoeden dat mensen uit de doelgroep behoorlijk wat ondersteuning nodig zullen hebben bij het invullen van Berekenuwrecht.nl. Volgens de deelnemende gemeenten maken moeilijke vraagstellingen en beperkte ICT-vaardigheden bij de doelgroep ondersteuning voor veel mensen uit de doelgroep noodzakelijk.

Verstrekkingen inkomensafhankelijke regelingen

Een opvallend hoog percentage (92%) van de deelnemende gemeenten heeft het idee dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan de vermindering van het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen in hun gemeente, 8% vindt van niet. Een veelgehoorde opmerking tijdens de groepsgesprekken was: 'ook al is het er maar één die aanvraag doet door Berekenuwrecht.nl'. Gemeenten geven hierbij aan dat zij eigenlijk niet weten of Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan het terugdringen van niet-gebruik; ze hebben, zoals eerder aangegeven, geen gegevens beschikbaar over bijvoorbeeld de toename van het aantal aanvragen en de relatie met de inzet van Berekenuwrecht.nl. Gemeenten geven over het algemeen aan dat het instrument vooral geschikt is voor intermediairs en jongere mensen (of familieleden) uit de doelgroep.

Overig

De verhouding tussen de kosten versus de baten van Berekenuwrecht.nl wordt door 17% van de deelnemende gemeenten als goed ervaren, 63% is hierover neutraal en 20% vindt dit een slechte verhouding.

Redenen die de respondenten geven voor de slechte verhouding zijn:

- De kosten zijn te hoog.
- Berekenuwrecht.nl zou landelijk vrijblijvend beschikbaar moeten zijn en geen (commercieel) product.
- Berekenuwrecht.nl heeft weinig effect.

Gemeenten die deelnemen aan Berekenuwrecht.nl moeten zelf ook investeren (tijd, financiën, organisatie, werkprocessen en dergelijke). Van de respondenten vindt 63% dit goed te doen, 20% is hier neutraal over en 17% vindt het een te grote investering. Ook tijdens de groeps gesprekken kwam naar voren dat gemeenten over het algemeen de investeringen om Berekenuwrecht.nl te implementeren goed te doen vinden. Daarbij werd tegelijk door gemeenten aangegeven dat om niet-gebruik echt effectief te kunnen terugdringen een gemeente moet inzetten op een palet van maatregelen, waarbij deze continu onder de aandacht moeten worden gebracht.

90% van de respondenten is van mening dat Berekenuwrecht.nl ondersteund moet worden (bijvoorbeeld met subsidies) door de Rijksoverheid. Als redenen geven de respondenten dat de doelstelling (terugdringen niet-gebruik) een taak is van de gehele overheid: 'Het is de taak van de overheid mensen te informeren over het recht op financiële regelingen'. Een andere reden betreft de efficiëntie: de Rijksoverheid kan Berekenuwrecht.nl veel beter inkopen voor alle gemeenten en daardoor kwalitatief hoogwaardige eisen stellen aan de kwaliteit van het instrument. Daarnaast kan de overheid beter de combinatie maken met andere websites, zoals Regelhulp en Recht op Bijstand. Een respondent merkt op dat de kosten ook gedeeld kunnen worden door de lokale en nationale overheid, omdat er zowel gemeentelijke als landelijke regelingen op staan. Tot slot kan de overheid ook, bijvoorbeeld door middel van Postbus 51-spotjes, landelijke bekendheid geven aan Berekenuwrecht.nl, wat volgens gemeenten zeker de bekendheid van het instrument kan vergroten. Gemeenten hebben hier echter ook een taak in, door ervoor te zorgen dat de gegevens actueel zijn en door de website actief te promoten.

Gezien het grote aantal neutrale antwoorden in de enquête is het kostenaspect ook prominent aan de orde gesteld in de groepsbijeenkomsten met deelnemende gemeenten. In de discussie kwam echter ook hier geen eenduidig antwoord, omdat dat mede afhangt van:

- de grootte van de gemeente (hoe groter, des te kleiner de investering);
- het inzicht in het rendement van Berekenuwrecht.nl.

Kleinere gemeenten geven over het algemeen aan dat de (abonnements)kosten relatief hoog zijn. In de respons wordt de suggestie gedaan om het drempelbedrag (de minimale investering) te verlagen.

Grotere gemeenten geven aan dat het abonnementsgeld in verhouding tot het budget niet bijzonder hoog is, maar dat zij onvoldoende zicht hebben op wat de investering nu precies oplevert. Weinig klanten maken volgens de deelnemende gemeenten vooralsnog gebruik van Berekenuwrecht.nl. Zoals de gemeente Amsterdam aangaf: 'De kosten vallen mee en de opbrengsten vooralsnog ook'.

Hierbij moet uiteraard de opmerking gemaakt worden dat gemeenten niet goed op de hoogte zijn van het aantal mensen dat een beroep doet op inkomensondersteuning na het invullen van Berekenuwrecht.nl.

De investeringen voor het implementeren en beheren van Berekenuwrecht.nl vallen de gemeenten erg mee. De samenwerking met Stimulansz verloopt goed en de deelnemende gemeenten zijn tevreden over de website.

Vermindering administratieve lasten

Volgens 89% van de respondenten draagt Berekenuwrecht.nl niet bij aan de vermindering van de administratieve lasten. Gemeenten die vinden dat Berekenuwrecht.nl niet bijdraagt aan de administratieve lastenvermindering geven aan dat consultants bij iedere (nieuwe) klant alsnog zelf een onderzoek moeten uitvoeren naar het recht op regelingen. De hoeveelheid werkzaamheden die hiervoor verricht moet worden is door Berekenuwrecht.nl niet verminderd. Deelnemende gemeenten gaven zowel tijdens de rondetafelbijeenkomsten als in de enquête aan dat Berekenuwrecht.nl wel de potentie heeft om bij te dragen aan de administratieve lastenvermindering. Daarvoor zijn volgens de gemeenten een goede en betrouwbare bestandskoppeling en een goede inbedding in de backoffice van de gemeente noodzakelijk. Op dit moment wordt Berekenuwrecht.nl vooral ingezet als voorlichtingstool en als een instrument voor voorselectie. Mensen die geen recht hebben hoeven ook niet naar de gemeente te komen. Mensen kunnen vooraf een inschatting maken of ze al dan niet voor regelingen in aanmerking komen. Dat scheelt (onnodig) werk bij gemeenten en administratieve handelingen bij klanten. Berekenuwrecht.nl is op dit moment vooral een instrument om te onderzoeken waarop een klant recht heeft. Vervolgens moet de klant alsnog (digitaal of fysiek) naar de gemeente om het recht 'te claimen'. Slechts een zeer klein deel van de gemeenten (3%) geeft aan dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan het vereenvoudigen van de aanvraagprocedures voor de regelingen. 45% is van mening dat Berekenuwrecht.nl niet bijdraagt aan de vereenvoudiging van de aanvraagprocedure.

Berekenuwrecht.nl zal volgens de meeste deelnemende gemeenten pas echt bijdragen aan de vermindering van administratieve lasten voor burgers en de overheid op het moment dat het instrument volledig interactief is met de gemeentelijke organisatie. Hieraan wordt voldaan als de klant na de berekening direct het recht op internet kan aanvragen (door middel van DigiD), de gemeente vervolgens alle gegevens direct kan inlezen in het eigen systeem en vervolgens gegevens kan valideren door bestandskoppeling. Gemeenten vinden het met het oog op de privacy aan te bevelen om voor de bestandskoppeling een toestemmingscomponent in Berekenuwrecht.nl te plaatsen.

Vergroten effectiviteit

Berekenuwrecht Plus is een uitgebreide variant van de gemeentelijke applicatie van Berekenuwrecht.nl en is beproefd in een pilot. Met Berekenuwrecht Plus wordt er een koppeling gemaakt met DigiD, de GBA en de GKA (bijvoorbeeld GWS4all). Berekenuwrecht Plus is getest in een pilotproject.

In het evaluatieverslag van het pilotproject Berekenuwrecht Plus is aangegeven dat gemeenten onvoldoende meerwaarde zien in een koppeling met het Digitaal Klantdossier (DKD). Het DKD levert wel de juiste gegevens, maar biedt alleen een inkijkfunctie. De gegevens kunnen niet daadwerkelijk worden gebruikt in de berekeningen in Berekenuwrecht.nl: een inleesfunctie is vooralsnog niet mogelijk.¹⁰

Burgers kunnen bij een goede doorontwikkeling van Berekenuwrecht Plus online een aanvraag indienen voor de regelingen en de beschikking zou met een goede bestandskoppeling automatisch kunnen worden gegenereerd. De formulieren worden voor zover mogelijk voorgevuld. De gemeente kan naar aanleiding van een aanvraag van een burger voor een aantal regelingen automatisch bepalen of er recht bestaat op de vergoedingen en er kan een snelbalie worden ingericht voor de aanvragen.

Van de respondenten geeft 56% aan gebruik te willen maken van Berekenuwrecht Plus, 44% geeft aan hier geen gebruik van te willen maken. Redenen waarom gemeenten hier wel voor willen kiezen zijn:

- klantvriendelijkheid, verbetering van de dienstverlening;
- vereenvoudiging van de aanvraagprocedures;
- meer digitale dienstverlening;
- administratieve lastenverlichting.

Duidelijk is dat het terugdringen van de administratieve lasten zeker een belangrijk issue is. Dit wordt ook bevestigd in de gesprekken die met gemeenten zijn gevoerd.

Redenen om niet te kiezen voor Berekenuwrecht Plus zijn:

- Burgers kunnen via de eigen website digitale aanvragen indienen.
- We hebben als gemeente een eigen systeem om regelingen digitaal aan te vragen.
- Via regelhulp.nl kan dit al, en dit levert weinig extra aanvragen op.
- Het geeft extra kosten.

Er is gemeenten ook gevraagd aan welke randvoorwaarden Berekenuwrecht Plus moet voldoen. Dit zijn:

- goede beveiliging;
- werken met een centrale server;
- wettelijke eisen rondom privacy;
- nauwkeurigheid (juiste en valide gegevens);
- koppelingen met gegevens uit andere systemen: bijvoorbeeld DKD, GWS4all;
- goede koppeling met landelijke website, zodat klant niet tweemaal hoeft in te loggen;
- gebruiksvriendelijkheid;
- kosteloos zijn.

¹⁰ Gemeente Eindhoven 6 april 2010, *Inhoudelijk verslag van de werkzaamheden en resultaten Berekenuwrecht Plus*, pagina 3.

Alle deelnemende gemeenten in de groepsgesprekken zien de ontwikkeling naar Berekenuwrecht Plus (het digitaal aanvragen van het berekende recht) als een positieve ontwikkeling. Twee positieve punten springen eruit:

- de mogelijkheid voor klanten om het recht digitaal te 'claimen' (aan te vragen);
- de mogelijkheid om te werken met vooraf ingevulde aanvraagformulieren door middel van bestandskoppeling.

Gemeenten geven wat betreft de ontwikkeling naar Berekenuwrecht Plus aan dat klanten de mogelijkheid moeten behouden om proefberekeningen te maken. Door de proefberekeningen raken klanten vertrouwd met de regelingen, waardoor drempels kunnen worden weggenomen. Daarbij vinden gemeenten dat, gelet op de 'digitale instelling' van de doelgroep (zoals deze op dit moment is samengesteld), de mogelijkheid voor een aanvraag op papier moet blijven bestaan.

Wat betreft de administratieve lastenverlichting staat of valt de doorontwikkeling naar Berekenuwrecht Plus volgens gemeenten met de betrouwbaarheid van de gegevens, meer specifiek de inkomens- en vermogensgegevens van klanten. Indien deze gegevens door goede bestandskoppeling betrouwbaar zijn, zou dat gemeenten en klanten administratieve lasten besparen.

Een verplichte deelname van gemeenten aan Berekenuwrecht.nl zou bij kunnen dragen aan administratieve lastenverlichting en tevens de bereikbaarheid kunnen vergroten: alle inkomensafhankelijke regelingen bevinden zich dan onder het digitale dak van Berekenuwrecht.nl en kunnen in één keer aangevraagd worden door eenieder.¹¹ Over het onderwerp 'verplichte deelname' zijn de gemeenten verdeeld. Een aantal gemeenten is gehecht aan de keuzevrijheid, terwijl andere gemeenten aangeven dat juist deze keuzevrijheid maakt dat de burger zijn/haar weg nog onvoldoende weet te vinden naar Berekenuwrecht.nl en dus naar de inkomensafhankelijke regelingen.

De aan Berekenuwrecht.nl deelnemende gemeenten is ook gevraagd aan te geven welke ervaringen en mogelijkheden er zijn om de effectiviteit van het instrument te verhogen. Dit leidde tot het volgende palet aan antwoorden:

- De vraagformulering op Berekenuwrecht.nl blijft lastig, bijvoorbeeld de formulering met dubbele ontkenningen (bijvoorbeeld: bent u geen student?) en vragen over woonsituatie.
- Het abonnement voor kleine gemeenten is duur.
- Een flink deel van de doelgroep beschikt niet over internet/computer; het middel schiet zijn doel voorbij.¹²
- Berekenuwrecht.nl wordt vooral door intermediairs gebruikt.¹³

¹¹ Vanzelfsprekend moet bij een bij wet verplichte deelname het gebruik van het instrument gratis zijn voor gemeenten.

¹² Cijfers van het CBS laten een ander beeld zien, namelijk: rond de 80% heeft computer met internet (klik hier: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71102ned&D1=0,25&D2=0,6-10&D3=I&HDR=G1&STB=T,G2&VW=T>). Tegelijk zijn er schattingen dat er ongeveer 1,6 miljoen digibeten in Nederland zijn (klik hier: <http://nos.nl/artikel/98114-website-maakt-digibeten-wegwijs-op-internet.html>).

¹³ Enquête van het Nibud laat een ander beeld zien: 91% heeft de gemeentelijke site voor zichzelf ingevuld, 84% de landelijke voor zichzelf. Het was wel een vrijwillige enquête op de site.

- Wetgeving moet het mogelijk maken dat op een eenvoudige manier gebruikgemaakt kan worden van de mogelijkheden. We zouden als ISD in de gelegenheid moeten zijn om, als mensen zich spontaan melden, direct een voorziening toe te kunnen kennen. In de praktijk heeft een ISD minder rechten dan individuele gemeenten als het gaat om gebruik van GBA-gegevens.
- Alle inkomensafhankelijke regelingen moeten ondergebracht worden bij één uitvoeringsinstantie (de gemeente).
- Alleen de gemeentelijke regelingen moeten in Berekenuwrecht.nl.
- Er moet één regeling voor 'de doelgroep' komen.
- Landelijke en gemeentelijke regelingen moeten gebaseerd worden op dezelfde inkomensgegevens.
- Er moet kritisch gekeken worden naar de inrichting van het systeem: wat vraag je wel en niet aan een klant om het recht te kunnen vaststellen, is een digitale handtekening voldoende en welke bewijsstukken heb je wel of niet nodig?

2.2 Gemeenten die niet meedoen aan Berekenuwrecht.nl

Van de gemeenten die niet meedoen met Berekenuwrecht.nl hebben 86 gemeenten de vragenlijst ingevuld. De respons bedraagt daarmee 27%.

Bekendheid van het instrument Berekenuwrecht.nl

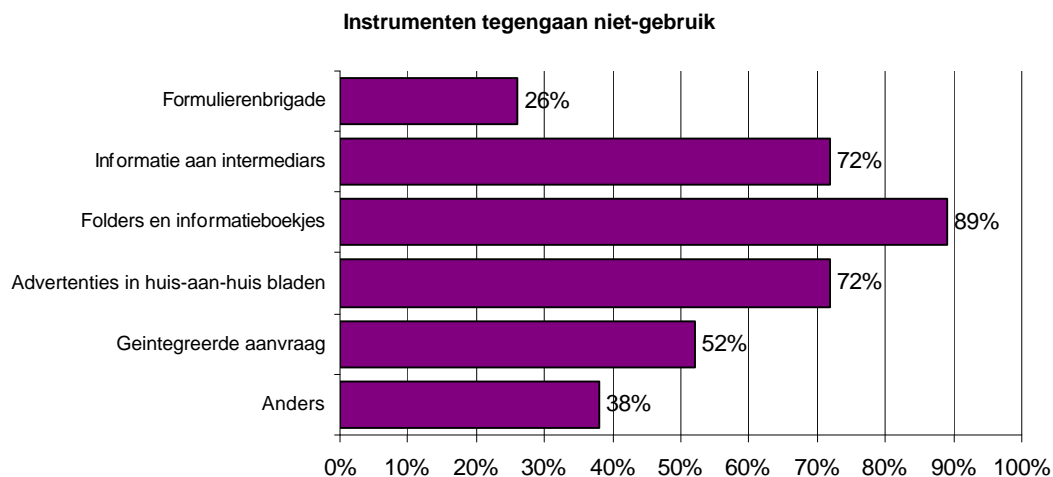
Van de respondenten geeft 86% aan bekend te zijn met de landelijke website www.berekenuwrecht.nl. Deze respondenten zijn op de volgende wijze in contact gekomen met de landelijke website:

	Percentage
Via een zoekmachine op internet	0%
Via de gemeente	10%
Via een verwijzing van een andere site	6%
Via Stimulansz/Nibud	51%
Via het Ministerie van SZW	29%
Anders	3%

Tabel 6

83% van de niet-deelnemende is op de hoogte van de mogelijkheid om aan Berekenuwrecht.nl de gemeentelijke regelingen te verbinden. 73% van de respondenten geeft aan niet bekend te zijn met de kosten van Berekenuwrecht.nl.

Bij de gemeenten die niet deelnemen worden andere instrumenten ingezet om niet-gebruik tegen te gaan.



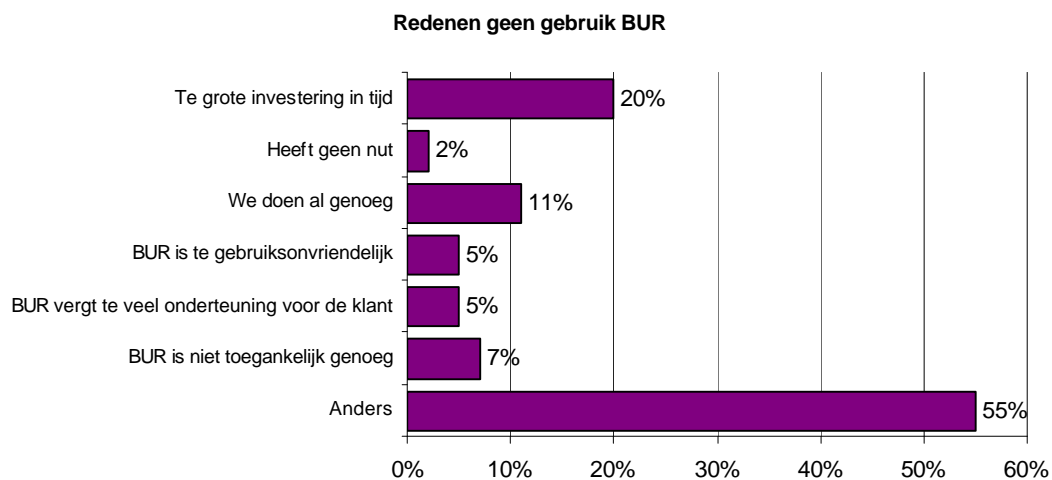
Grafiek 4

Opvallend is dat er nog heel veel op papier wordt gewerkt om de doelgroep te bereiken. Bij de categorie 'anders' zijn de volgende antwoorden gegeven:

- meegedaan aan pilot bestandskoppeling met belastingdienst;
- minimateam;
- aansluiten bij (andere) websites;
- sociaal raadsliden;
- bestandsvergelijking/bestandskoppeling en dan aanschrijven;
- voorlichting via internet;
- huisbezoeken;
- kortingspas.

Wel of niet deelnemen aan Berekenuwrecht.nl?

Gemeenten geven de volgende redenen waarom ze niet gebruikmaken van Berekenuwrecht.nl:



Grafiek 5

In de categorie 'anders' zijn antwoorden gegeven als: andere prioriteiten, andere aanbieders (Schulinck, Rechtop), aansluiting wordt overwogen, het kostenaspect voor zowel aanschaf, implementatie als beheer (24%), het wachten op digitaal aanvragen. Dit laatste antwoord is interessant omdat tweederde (67%) van de respondenten aangeeft gebruik te willen gaan maken van Berekenuwrecht.nl indien de gebruiker direct een regeling kan aanvragen met DigiD.¹⁴ Gemeenten geven daarbij aan dat met name de politieke aandacht voor administratieve lastenvermindering en digitale vernieuwing gemeenten kan doen besluiten om Berekenuwrecht.nl alsnog aan te schaffen. De niet-deelnemende gemeenten hebben het idee dat een verbeterde versie van Berekenuwrecht.nl zeker nuttig kan zijn bij het terugdringen van niet-gebruik in hun gemeenten. Een aantal gemeenten is inmiddels vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aangesloten bij Regelhulp.nl. Regelhulp geeft een overzicht van zorg, hulp en financiële steun.¹⁵ Mensen kunnen online voorzieningen aanvragen of contact leggen met de juiste organisatie. Deze gemeenten geven in het kader van dit onderzoek aan dat wellicht een combinatie met Berekenuwrecht.nl te maken is, waardoor de kosten kunnen worden verlaagd en de effectiviteit vergroot.

28% van de niet-deelnemende gemeenten geeft aan in de nabije toekomst aangesloten te willen worden op Berekenuwrecht.nl en 6% zeker niet. Het feit dat er ook vrij toegankelijke websites zijn, zoals Recht op geld en de Belastingdienst, waar burgers hun rechten kunnen berekenen, doet daar niets aan af. 43% vindt immers dat er niet voldoende vrij toegankelijke websites zijn en vindt dat een instrument van de overheid toegevoegde waarde heeft. Er gaat namelijk meer direct gezag van uit en het instrument geeft door de nauwkeurigheid vertrouwen, met name als er gekoppeld kan worden met direct digitaal aanvragen. Er kan dan beter maatwerk geleverd worden.

Het wel of niet deelnemen aan Berekenuwrecht.nl houdt geen verband met het al dan niet politieke prioriteit verlenen aan het niet-gebruik van regelingen binnen de betrokken gemeenten. Dit beeld hebben wij tijdens de bijeenkomsten althans niet bevestigd gekregen. Vanuit de cliëntraden is wel aangegeven dat niet iedere gemeente niet-gebruik hoog op de agenda heeft staan.

Slechts 4% van de gemeenten gaf aan dat Berekenuwrecht.nl niet bijdraagt aan het terugdringen van niet-gebruik. 40% van de niet-deelnemende gemeenten geeft te kennen dat Berekenuwrecht.nl helpt om het niet-gebruik van regelingen terug te dringen. Gezien het feit dat deze gemeenten het instrument zelf niet gebruiken mag dat een opvallende score worden genoemd. Ook tijdens de rondetafel-bijeenkomsten gaven niet-deelnemende gemeenten aan dat Berekenuwrecht.nl waarschijnlijk een goed instrument is om het niet-gebruik terug te dringen. De gemeenten die dit aangeven vinden het instrument snel en overzichtelijk en laagdrempelig en het geeft transparantie aan de klant.

¹⁴ Hierbij is belangrijk dat gemeenten ook inschatten dat veel mensen uit de doelgroep geen DigiD hebben. In februari 2010 telde Nederland 8 miljoen DigiD-gebruikers.

¹⁵ www.regelhulp.nl

Het feit dat Berekenuwrecht.nl over alle gemeentelijke en landelijke regelingen beschikt wordt door niet-deelnemende gemeenten gezien als een voordeel ten opzichte van andere vergelijkbare initiatieven. Berekenuwrecht.nl zou volgens de gemeenten om deze reden ook goed aansluiten bij het programma Antwoord en misschien wel daarbij ondergebracht kunnen worden. Ook stellen deze gemeenten dat de stap naar de sociale dienst voor klanten makkelijker wordt na gebruik van het instrument. Gemeenten vinden het wel van belang dat in het kader van gebruiksvriendelijkheid de lokale en landelijke regelingen meer op elkaar worden afgestemd wat betreft de noodzaak van zowel netto- als bruto-inkomensgegevens.

Uit de groepsgesprekken kwam duidelijk het beeld naar voren dat niet-deelnemende gemeenten Berekenuwrecht.nl op dit moment nog te ingewikkeld vinden voor een groot deel van de gebruikers. Het instrument is volgens de niet-deelnemende gemeenten zowel geschikt voor een deel van de doelgroep (minder vakjargon zou gewenst zijn) als voor intermediaire organisaties. De gemeenten geven daarbij aan dat het instrument in de toekomst ook gericht moet blijven op beide groepen.

Terugdringen administratieve lasten

De niet-deelnemende gemeenten is gevraagd welke activiteiten zij ondernemen om administratieve lasten terug te dringen. De antwoorden zijn weergegeven in grafiek 6.



Grafiek 6

Uit de groepsgesprekken bleek dat gemeenten vooral meerwaarde zien in instrumenten die ondersteunen bij het directe contact met klanten. 83% van de respondenten werkt met versimpelde aanvraagformulieren, 71% heeft de bewijslast teruggeschroefd. Bij de categorie 'anders' werd nog genoemd:

- koppelen van aanvragen;
- automatische verlenging bij WWB-klanten;
- digitaal aanvragen;
- automatische kwijtschelding;
- kortingspas;
- vereenvoudiging werkprocessen.

29% van de respondenten vindt dat het instrument de administratieve lastendruk bij het aanvragen van inkomensafhankelijke ondersteuning vermindert. 11% vindt dat niet. Gemeenten geven aan dat pas als er een betrouwbare bestandskoppeling is wat betreft inkomensgegevens (eventueel aangevuld met vermogensgegevens) er sprake kan zijn van administratieve lastenvermindering. Bovendien stelt men vraagtekens bij het al dan niet nodig zijn van bewijsstukken, zelfs als Berekenuwrecht.nl gekoppeld is aan het DKD. Zoals reeds vermeld zien de niet-deelnemende gemeenten Berekenuwrecht Plus als een positieve en gewenste ontwikkeling. Daarbij geeft men, net als de deelnemende gemeenten, aan dat het voor bezoekers mogelijk moet blijven om zelf vrijblijvend proefberekeningen te maken.

De gemeenten boeken zelf ook vooruitgang op het terrein van ICT. Zo is het bijvoorbeeld in één gemeente mogelijk om op internet direct bijstand en bijzondere bijstand aan te vragen. In de praktijk merken gemeenten dat van dergelijke innovaties voorsnog weinig gebruik wordt gemaakt: 'Het lijkt erop dat de burgers internet wel gebruiken om inzicht te krijgen over de diverse producten, maar voor een aanvraag geven mensen er toch de voorkeur aan om naar de gemeente te komen'.

Op de vraag of Berekenuwrecht.nl ondersteund moet worden door het Rijk antwoordt 45% positief. De niet-deelnemende gemeenten zijn van mening dat er zowel op landelijk (vanuit het Rijk) als op gemeentelijk niveau meer aandacht moet worden gegeven aan het instrument Berekenuwrecht.nl.

Het kosten-batenperspectief wordt dan gunstiger. Bovendien vinden deze respondenten dat de overheid de taak heeft de burger zo goed mogelijk te informeren en een bepaalde mate van uniformiteit te stimuleren. Een verplichte deelname wordt daarom ook niet gelijk afgewezen. Slechts 3% van de respondenten geeft bij deze vraag aan dat er meerdere aanbieders zijn en dat dus de vraag gerechtvaardigd is waarom sommigen Berekenuwrecht.nl wel ondersteunen en waarom anderen niet.

2.3 De mensen waar het om gaat: mensen die recht hebben op inkomensondersteuning

De doelgroep waar het om gaat kan opgedeeld worden in:

- mensen die niet digitaal onderlegd zijn, onder wie veel ouderen;
- mensen die wel digitaal onderlegd zijn;
- mensen die de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn om zelfstandig met Berekenuwrecht.nl uit de voeten te kunnen. Het gaat dan vooral om allochtone groepen.

Tijdens de groepsbijeenkomsten met cliëntenraden werd duidelijk dat de doelgroep Berekenuwrecht.nl wel kent maar niet of nauwelijks gebruikt. Berekenuwrecht.nl is net iets te ingewikkeld voor de doelgroep. Behalve Berekenuwrecht.nl waren ook andere sites, zoals toeslagen.nl, geldkompas en rechtopbijstand.nl, bekend. Het instrument als zodanig wordt wel als nuttig gezien bij het terugdringen van niet-gebruik, al hangt een en ander ook af van de betreffende gemeente.

Niet bij alle gemeenten heeft het terugdringen van niet-gebruik prioriteit, omdat dat mede afhangt van de politieke keuzes binnen gemeenten. Wel bevestigden de cliëntenraden de conclusie uit de enquête dat het terugdringen van administratieve lasten een issue is in bijna elke gemeente. De gedachte om Berekenuwrecht.nl verplicht te stellen voor alle gemeenten wordt ondersteund.

Tijdens de gesprekken werd ook duidelijk dat het vinden van Berekenuwrecht.nl via de gemeentelijke websites vaak erg lastig is. Dit beeld werd bevestigd gedurende een proef met het instrument voor cliënten in Haarlem. Cliënten bleken maar moeilijk in staat om via de startpagina van de gemeente Haarlem het instrument te vinden. De knop naar Berekenuwrecht.nl zat behoorlijk verstopt op de website, onder het submenu Werk en Inkomen. Ten aanzien van de vindbaarheid van Berekenuwrecht.nl op de websites van gemeenten kunnen nog de nodige verbeterlagen gemaakt worden.

Cliëntenraden betwijfelen of Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan het verlagen van de drempel voor cliënten om de gemeente te bezoeken met de resultaten van Berekenuwrecht.nl. Unaniem werd aangegeven dat de drempel voor burgers om naar de gemeente te gaan hoog is, waarbij vooral ook gelatenheid en schaamte ten opzichte van de omgeving een rol spelen. Als gemeenten dan ook nog samenwerken (zoals bijvoorbeeld bij de Drechtsteden), kost het bezoeken van Dordrecht vanuit de andere steden ook nog tijd en geld.

Cliëntenraden beschouwen de doorontwikkeling naar Berekenuwrecht Plus – waarin gegevens via DigiD worden ingelezen en ondersteuning digitaal wordt toegekend – zeker als een positieve ontwikkeling. Wel wordt door alle cliëntenraden benadrukt dat het mogelijk moet blijven dat mensen het instrument vrijblijvend moeten kunnen gebruiken. Deze vrijblijvendheid maakt dat drempels geleidelijk aan voor mensen weggenomen kunnen worden. In dit kader wordt extra aandacht gevraagd voor het feit dat mensen uit de doelgroep nogal makkelijk de DigiD-code afgeven. Aandacht voor bescherming van gegevens en privacy blijft dus gewenst. De gedachte wordt ondersteund dat digitalisering van het instrument zeker kan bijdragen aan het verlichten van administratieve lasten voor zowel klant als gemeente, al zal het digitaliseren van Berekenuwrecht.nl zeker ook gevolgen hebben voor de digitale backoffice van de betrokken gemeenten. Werkprocessen van de gemeenten zullen afgestemd moeten worden en gereedgemaakt om aanvragen digitaal te verwerken.

Intermezzo: werken met Berekenuwrecht.nl door cliënten van de gemeente Haarlem
Tijdens het onderzoek is er een proef uitgevoerd met cliënten van de gemeenten Haarlem. Tien cliënten zijn achter een computer geplaatst en aan hen is gevraagd om via Berekenuwrecht.nl te berekenen op welke regelingen zij recht hebben. Uit deze proef zijn samenvattend de volgende resultaten naar voren gekomen:

Landelijk gedeelte

- De eerste pagina van Berekenuwrecht.nl (introductie) vinden zij helder en duidelijk.
- Opgemerkt wordt dat de opmerking dat gegevens over het inkomen op het huurcontract gevonden kunnen worden niet klopt.

- De volgende pagina waarop de gegevens moeten worden ingevuld is ook duidelijk, net als de toelichting die daarbij geboden wordt.
- Opgemerkt wordt dat voor de huur/zorgtoeslag het huidige inkomen moet worden ingevuld en geen oude gegevens, en dat dus gekozen moet worden voor 'direct invullen'.
- Wat verzamel/toetsingsinkomen is, is duidelijk. De term 'ziekengeld' roept wel wat onduidelijkheid op, evenals wat het belastbaar loon per jaar is op het moment dat je met maandelijkse loonstroken werkt.
- Wanneer sprake is van een huurwoning, roept de website veel vragen op (onder andere bij onderhuur, bij inwonende of studerende kinderen (waarbij hun leeftijd ook van belang kan zijn voor een korting of bijdrage), servicekosten/kale huur, een aangepaste woning, de vraag of één of meer gezinsleden belasting in box 3 betaalt en het hebben van eigen vermogen van €20.661,— per persoon).
- Met betrekking tot de volgende pagina (partner en kinderen) vindt men de formulering van kinderen qua opties lastig en de formulering met betrekking tot hebben van een handicap raar.
- Het resultaat van de landelijke regelingen waarop men recht heeft is helder.
- Men mist de landelijke vrijwilligersregeling en het mantelzorgcompliment bij de aanspraak op regelingen.

Gemeentelijk gedeelte voor de gemeente Haarlem

- De eerste pagina vindt men wederom duidelijk. Daarna begint het invullen, waarbij meteen de volgende dingen opvallen:
 - de leeftijdsindeling;
 - de inrichting, die anders is dan bij de landelijke pagina's (hier zijn 4 opties);
 - dat de eerder gevraagde gegevens deels opnieuw moeten worden ingevuld.
- De pagina met betrekking tot de gemeentelijke regelingen wordt zonder problemen ingevuld.
- De pagina over de woonsituatie is meer uitgesplitst dan het landelijk deel, en moet goed/nauwkeurig worden gelezen (vanwege het gebruik van ontkenningen).
- Bij de pagina over inkomen:
 - Bij het invullen dat men AOW ontvangt, mist het onderdeel 'inkomsten uit arbeid'.
 - De situatie dat men wisselend netto/bruto-bedragen moet invullen, wat pas bij de toelichting helder wordt, is verwarrend.
- De pagina's over woonlast, vermogen en kosten leveren geen problemen op.
- Het eindrapport is helder (1 x een blauw bolletje in de groep). Navigeren is makkelijk, maar de knoppen 'vorige/verder', die zich zowel boven als onder bevinden, werken verwarrend.

De groep was in totaal ongeveer een uur bezig met invullen, De begeleiders moesten tijdens dit uur voortdurend aanwijzingen geven over het invullen, omdat men anders was vastgelopen. Het landelijk deel vindt men, mede vanwege de gebundelde terminologie, lastiger dan het gemeentelijk deel. Desgevraagd geven de deelnemers aan dat zijzelf alle gevraagde gegevens ook paraat zouden hebben, maar het wordt betwijfeld of dat ook voor de rest van de doelgroep geldt, omdat die vaak papieren niet (goed) bewaren. Tot slot wordt opgemerkt dat wanneer mensen zich schamen voor het aanvragen van ondersteuning, zij niet worden bereikt door dit instrument.

2.4 De hulpverleners

Van de 117 uitgenodigde intermediaire organisaties om de enquête in te vullen hebben er 35 de vragenlijst ingevuld: een score van 30%. In tabel 7 (volgende pagina) ziet u weergegeven welke hulpverleners de vragenlijst hebben ingevuld.

Soort organisatie	Percentage
Sociaal raadsleden	9%
Vakbond	0%
Woningcorporatie	0%
Vrijwilligerscentrale	6%
Maatschappelijk werk	12%
Formulierenbrigade	3%
Welzijnsinstelling	17%
Zelforganisatie/belangenorganisatie (cultureel centrum, ouderenbond, vluchtelingenwerk, Humanitas)	17%
Politieke partij	3%
Bewindvoering/schuldhelpverlening	6%
Voedselbank	6%
Stichting Leergeld/Leerhulp	6%
Zorginstelling	6%
WSW/Re-integratiebedrijf	6%
Huurdersvereniging	3%
Kerk	3%

Tabel 7

Bereikbaarheid en bekendheid

Van de respondenten kent 59% de landelijke website www.berekenuwrecht.nl. 22% heeft kennisgenomen van de website via een internetzoekmachine, 39% via de gemeente en 17% via een verwijzing op een andere website. Van de respondenten bezoekt 44% de landelijke website regelmatig (eenmaal per maand), de overige respondenten bezoeken de landelijke website minder vaak.

Hoe vaak bezoekt u de landelijke website?	Percentage
Regelmatig (1 x per maand)	44%
Af en toe (4 x per jaar)	17%
Bijna nooit (1 x per jaar)	33%
Nooit	6%
Welke delen van de website bezoekt u meestal?	Percentage
Landelijke deel (landelijke inkomensregelingen)	22%
Lokale deel (gemeentelijke inkomensregelingen)	33%
Beiden even veel	44%

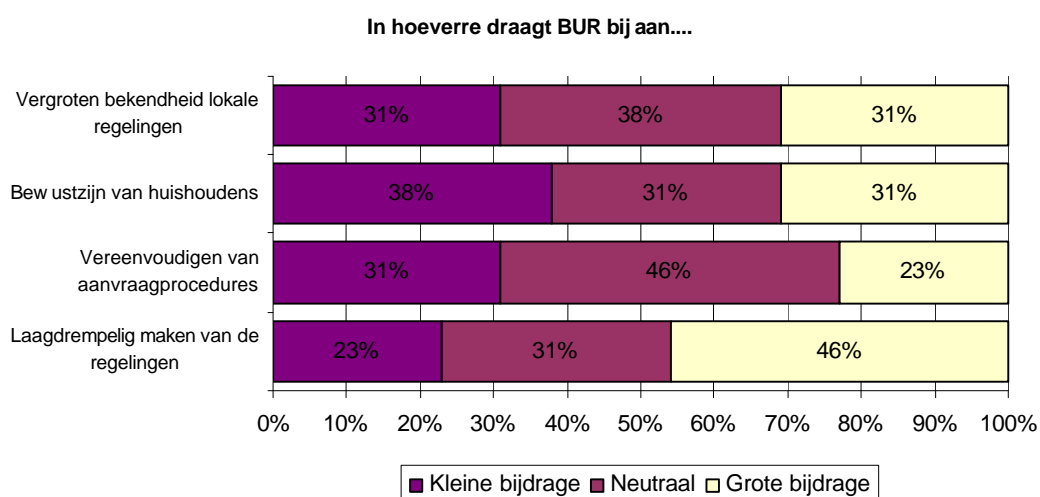
Tabel 8

Van de respondenten kent 46% de gemeentelijke website en 54% niet. Het merendeel (69%) van de respondenten die de gemeentelijke website wel kent, komt hierop terecht door de gemeente. De gemeentelijke website wordt wat minder frequent gebruikt dan de landelijke website. 15% van de respondenten geeft aan regelmatig de gemeentelijke website te bezoeken, 54% doet dit af en toe en 31% bijna nooit.

De respondenten is gevraagd in hoeverre Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan:

- het vergroten van de bekendheid van lokale regelingen;
- het zich ervan bewust worden van huishoudens dat zij recht hebben op bepaalde regelingen;
- het vereenvoudigen van de aanvraagprocedures van regelingen;
- het laagdrempeliger maken van regelingen (bijvoorbeeld door schaamte of trots weg te nemen).

De resultaten zijn samengevat in de volgende grafiek.



Grafiek 7

De respondenten vinden dat Berekenuwrecht.nl het meest bijdraagt aan het laagdrempeliger maken van de regelingen (46%). Voorts vindt 31% van de respondenten dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan het vergroten van de bekendheid van de verschillende regelingen en evenveel respondenten vinden dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan het zich daarvan bewust worden van huishoudens. Tot slot is 23% van de respondenten van mening dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan het vereenvoudigen van de aanvraagprocedures.

Toegankelijkheid en gebruiksgemak

Volgens 33% van de respondenten levert het feit dat de regelingen niet direct online aangevraagd kunnen worden (via de landelijke website) een drempel op voor de doelgroep, de rest is hier neutraal over. Wat betreft de gemeentelijke website denkt 31% dat het feit dat de regelingen niet direct online aangevraagd kunnen worden een drempel opwerpt voor de doelgroep. 62% van de respondenten denkt dat Berekenuwrecht.nl duidelijker toeleidt naar de organisaties waar de regelingen aangevraagd kunnen worden. De rest van de respondenten is hier neutraal over. Alle respondenten (100%) geven aan dat het invullen van de vragen op de landelijke website niet moeilijk is. Voorts geeft 81% van de respondenten aan dat de toelichting bij de vragen voldoende is om de vraag goed in te kunnen vullen. De vraag of de taal van Berekenuwrecht.nl begrijpelijk is voor de doelgroep levert meer twijfels op: 25% vindt de taal begrijpelijk, 63% is hier neutraal over en 13% vindt de taal niet-begrijpelijk.

De meeste respondenten vinden het aantal gevraagde gegevens precies goed (64%), 21% vindt dat er te veel gegevens worden gevraagd en 14% is van mening dat er te weinig gegevens worden gevraagd.

Intermediairs die de vragenlijst hebben ingevuld zijn unaniem van mening dat het invullen van de vragen op de gemeentelijke website niet moeilijk is. 75% vindt de toelichting bij de vragen voldoende, 25% is hier neutraal over. De taal op de gemeentelijke website is volgens 15% begrijpelijk voor de doelgroep, 62% is hier neutraal over en 23% is van mening dat de taal helemaal niet begrijpelijk is voor de doelgroep. Bijna de helft van de respondenten (45%) is van mening dat de gemeentelijke website gebruiksvriendelijk is, de overige respondenten zijn hier neutraal over.

Burgers kunnen na het invullen van de gemeentelijke website Berekenuwrecht.nl een rapport downloaden, uitprinten en meenemen naar de gemeente. Dit om hen te ondersteunen bij de aanvraag van de inkomensondersteunende regelingen. In dit rapport staat ook een unieke link die de gemeente, indien gewenst door de aanvrager, kan gebruiken om te checken of alles goed is ingevuld. De doelgroep kan niet online de regelingen aanvragen. Van de respondenten kent 38% dit rapport, 62% is hier niet bekend mee. Van de respondenten die het rapport kennen geeft 80% aan dat de kwaliteit van de informatie in het rapport goed is, de rest is hier neutraal over. De respondenten van de intermediaire organisaties weten niet of de klant dit rapport ook meeneemt naar de gemeente bij het aanvragen van de regelingen.

38% van de respondenten geeft aan dat het navigeren op de gemeentelijke website eenvoudig is, de rest is hier neutraal over. Meer respondenten dan bij de landelijke website zijn van mening dat het aantal gevraagde gegevens precies goed is (85%), 15% vindt dat er te veel gegevens worden gevraagd.

Foutenmarge

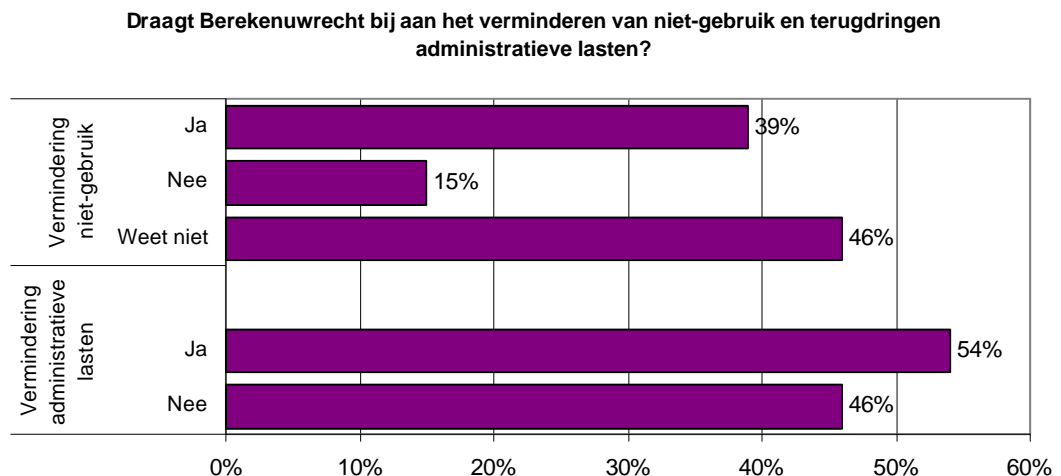
Van de respondenten denkt 38% dat de berekeningen van de gemeentelijke website nauwkeurig zijn. 46% is hier neutraal over, 8% denkt dat de berekeningen niet nauwkeurig zijn en 8% weet het niet. De reden die aangevoerd wordt voor de mening dat de berekeningen niet nauwkeurig zijn betreft het gebrek aan het uitvoeren van een goede vermogenstoets.

Mate van ondersteuning voor gebruikers

De respondenten is gevraagd of mensen ondersteuning nodig hebben bij het invullen van de landelijke website. 29% geeft aan dat mensen veel ondersteuning nodig hebben, 64% is hier neutraal over en 7% geeft aan dat mensen weinig ondersteuning nodig hebben. Bij de gemeentelijke website is 31% van de respondenten van mening dat de mensen ondersteuning nodig hebben bij het invullen van de website, 69% is hier neutraal over.

Terugdringen administratieve lasten

De intermediairs is gevraagd aan te geven of Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan het terugdringen van administratieve lasten en het verminderen van het niet-gebruik.



Grafiek 8

Van de respondenten gaf 39% aan dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan de vermindering van het niet-gebruik. De motivering die hierbij werd gegeven:

- Door Berekenuwrecht.nl komen mensen te weten dat ze ook recht hebben op andere regelingen waar ze het bestaan niet van wisten.
- Het is toegankelijker dan het stadhuis.

15% gaf aan dat Berekenuwrecht.nl niet bijdraagt aan de vermindering van het niet-gebruik, omdat de doelgroep de website niet kent, of geen pc of internet heeft.

Meer dan de helft van de respondenten is van mening dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan administratieve lastenvermindering, omdat online een berekening voor je wordt gemaakt die je kunt uitprinten en mee kunt nemen naar de gemeente.

46% was het hier niet mee eens, om de volgende redenen:

- Er moeten toch aanvraagformulieren worden ingevuld, Berekenuwrecht.nl geeft alleen een inschatting.
- Cliënten hebben liever een persoonlijk gesprek/persoonlijk contact met een dienstverlener.

De respondenten konden via de vragenlijst hun ervaringen geven met betrekking tot de gemeentelijke en de landelijke website. De resultaten staan in de volgende tabel:

Wat wilt u meegeven aan het ministerie met betrekking tot de landelijke en gemeentelijke website?
Omdat gemeenten allemaal verschillende regelingen hebben, is het niet duidelijk voor een cliënt wat voor hem/haar van toepassing is.
Er wordt snel en duidelijk een beeld gegeven van de mogelijkheden.
De landelijke regelingen zijn dubbelop: vaak is berekening ook mogelijk via toeslagen.
De kwetsbare burger vult het formulier meestal niet zelf in, het is te veel gedigitaliseerd. Ook is de drempel te hoog, omdat er uitleg nodig is bij de vragen; daarbij is de taal ook een probleem.
Wij merken vaak dat de vragen te ingewikkeld zijn voor de doelgroep en dat zij ons om hulp vragen. Een groot deel van de cliënten mist de benodigde vaardigheden om zelfstandig de vragen door te lopen.
Naast advies bij het invullen van de vragen heeft de doelgroep hulp nodig bij het aanvragen van de regelingen. Het is een goed instrument voor burgers die zelfredzaam zijn.
Het instrument moet zo laagdrempelig mogelijk worden gehouden en directe aanvraag van voorzieningen moet worden geregeld. Daarnaast is meer promoten van het instrument bij de doelgroep (niet alleen de hulpverlenende instanties) nodig.
Er wordt weinig gerept over de vermogenstoets. Met name zelfstandigen kunnen niet altijd goed uit de voeten op de website. Aftrekposten vormen ook een probleem. Het is goed dat het instrument er is voor cliënten, maar voor onze eigen organisatie zou ik graag een professionelere en uitgebreidere versie willen hebben.
Het is een makkelijke en eenvoudig toegankelijke website, waar je snel en duidelijk een beeld krijgt van de mogelijkheden.
Het zou fijn zijn als er direct een aanvraag gedaan kan worden.
De doelgroep begrijpt de vragen niet, mensen komen bij ons om ze in te vullen.
Als uit de vragen blijkt dat iemand een inkomen onder bijstandsniveau heeft, zou in het rapport het advies moeten komen te staan om toeslagen of aanvullende uitkeringen aan te vragen.
Via de website zouden de klanten ook gewezen mogen worden op andere mogelijkheden, zoals Voedselbank, ondersteuningsmogelijkheden voor kinderen, ondersteuning vanuit kerken.

Tabel 9

Hoofdstuk 3

Conclusies

In dit hoofdstuk gaan we aan de hand van de onderzoeksresultaten in op de onderzoeksvragen 1 tot en met 3:

1. In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het terugdringen van niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen?							
Bereikbaarheid	Toegankelijkheid	Gebruiksgemak	Mate van tweedeling	Foutenmarge	Redenen voor non-participatie gemeenten	Mate van ondersteuning voor gebruikers	Verstrekkingen inkomensafhankelijke regelingen
2. In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het merkbaar verminderen van de administratieve lasten voor de burger (en eventueel voor overheden en professionals)?							
Mate van eenmalige gegevensverstrekking	Mate van eenvoud in gebruik	Mate van vertrouwen in regelingen	Kwaliteit van de dienstverlening	Snelle en zekere dienstverlening (effectiviteit en zorgvuldigheid)	Mate waarin het instrument bijdraagt aan vereenvoudiging van de inkomensafhankelijke regelingen		
3. In hoeverre is het mogelijk om de effectiviteit van Berekenuwrecht.nl ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik en merkbaar verminderen van administratieve lasten te vergroten?							
Toename in het gebruik	Vergroten toegevoegde waarde per gebruiker	Vergroten van het bereik/draagvlak	Technische verbeteringen	Juridische verbeteringen	Organisatorische verbeteringen	Financiële consequenties	

De vierde onderzoeksvraag gaat over de toekomst van het instrument en zal worden behandeld in hoofdstuk 4 van dit rapport.

3.1 In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het terugdringen van niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen?

Het antwoord op deze vraag is dat Berekenuwrecht.nl niet voldoende bijdraagt aan het terugdringen van niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen. Daarmee voldoet het instrument dus niet aan zijn doelstelling. Uiteraard vergt deze conclusie uitleg en ook nuancering.

De ontwikkeling van de uitgaven voor bijzondere bijstand (of het aantal aanvragen daarvoor) kan een indicatie geven van de toegevoegde waarde van de ingezette gemeentelijke instrumenten (waaronder Berekenuwrecht.nl) om het niet-gebruik van regelingen terug te dringen. De kwaliteit van het onderdeel bijzondere bijstand in de Bijstand Uitkeringen Statistiek is volgens het CBS zodanig dat een statistische uitsplitsing naar gemeenten op dit moment niet verantwoord wordt geacht.

92% van de deelnemende gemeenten heeft het idee dat Berekenuwrecht.nl bijdraagt aan de vermindering van het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen en slechts 8% vindt dat niet. Bij de niet-deelnemende gemeenten is dat 40%.

Dit is echter een perceptie, want eigenlijk weten gemeenten niet of het instrument bijdraagt aan niet-gebruik. Er zijn namelijk geen gegevens bekend over bijvoorbeeld de toename van het aantal aanvragen en de link van die aanvragen met het instrument.

De reden om tot de conclusie te komen dat het instrument niet voldoende bijdraagt aan het terugdringen van niet-gebruik zit in het feit dat het instrument te weinig gebruikt wordt.

In de eerste plaats wordt Berekenuwrecht.nl te weinig gebruikt door de doelgroep. Zowel gemeenten als cliëntenraden geven aan dat het instrument eigenlijk niet geschikt is voor de gehele doelgroep, omdat het te moeilijk is. Digitale vaardigheid en taalvaardigheid is immers vereist om met Berekenuwrecht.nl te kunnen werken. Dit wordt ook geïllustreerd door de computerproef die in Haarlem is gehouden met het gebruik van Berekenuwrecht.nl. Daarnaast moet nog in het achterhoofd worden gehouden dat slechts een deel van de doelgroep digitaal en taalkundig voldoende onderlegd is om met het instrument te kunnen werken. Overigens scoort het gemeentelijk deel wat betreft gebruiksgemak beter dan het landelijk deel. Het landelijk deel wordt vooral als niet-klantvriendelijk beschouwd vanwege de gebruikte terminologie. Termen als 'box 3' en het onderscheid tussen verzamelinkomen en inkomsten uit arbeid vormen vaak onoverkomelijke problemen. Opvallend is dat zowel bij de deelnemende als bij de niet-deelnemende gemeenten (89%) nog veel papieren instrumenten als folders en informatieboekjes worden gebruikt om de doelgroep te bereiken.

Ook gemeenten zelf maken weinig gebruik van het instrument. Er is een grote groep gemeenten die niet is aangesloten (70%) en van de aangesloten gemeenten maken er weinig zelf gebruik van het instrument.¹⁶ Dat een grote groep gemeenten niet aangesloten is bij Berekenuwrecht.nl heeft als zodanig niets met de onbekendheid van het instrument te maken. 86% van de niet-deelnemende gemeenten geeft immers aan bekend te zijn met het instrument. Op de vraag in hoeverre het armoedebeleid politieke prioriteit heeft als belangrijke indicator voor aansluiting op Berekenuwrecht.nl kwam geen eenduidig antwoord. Cliëntenraden gaven te kennen dat politieke prioritering wel degelijk een rol kan spelen. De deelnemende gemeenten stellen dat het instrument met name geschikt is voor intermediairs en professionals. Van deze doelgroep geeft echter 33% aan de website bijna nooit te bezoeken. Al met al is de conclusie dus gerechtvaardigd dat het instrument te weinig gebruikt wordt om effectief bij te dragen aan het terugdringen van niet-gebruik. In dit onderzoek is bekeken wat de oorzaken daarvan kunnen zijn.

Bereikbaarheid

De bereikbaarheid van de website kan beter. Berekenuwrecht.nl is via de gemeentelijke websites vaak erg moeilijk te vinden. Cliëntenraden en gemeenten geven aan dat het instrument veel beter onder de aandacht moet worden gebracht, vooral ook omdat in de praktijk blijkt dat klanten de website meestal via de gemeentelijke startpagina benaderen.

¹⁶ Stand op 6 april 2010 (128 aangesloten gemeente van in totaal 430 gemeenten).

Wel blijkt dat volgens 53% van de deelnemende gemeenten het gebruik van Berekenuwrecht.nl toeneemt omdat er meer reclame voor de applicatie wordt gemaakt. De relatie met bereikbaarheid hangt eveneens samen met het doel waarvoor gemeenten het instrument inzetten. De meeste deelnemende gemeenten zien het instrument vooral als informatie-instrument waarmee een ruwe indicatie van het recht kan worden verkregen.

Toegankelijkheid en gebruiksgemak

Ook de toegankelijkheid en het gebruiksgemak kunnen beter. Het merendeel van de respondenten (71%) vindt het instrument vooral gebruiksvriendelijk voor intermediairs en minder voor gebruikers. Moeilijke vraagstellingen en beperkte ICT-vaardigheden bij de doelgroep maken ondersteuning voor veel mensen uit de doelgroep noodzakelijk.

Mate van tweedeling

Opvallend is dat het ten aanzien van de gebruiksvriendelijkheid en het gebruiksgemak het gemeentelijk deel beter scoort dan het landelijk deel. Daarbij is het opmerkelijk dat indien gebruikers beginnen met het invullen van het gemeentelijk deel de kans groot is dat het landelijk deel gemist wordt. Dit kan natuurlijk vrij eenvoudig worden opgelost door aan het einde van het ingevulde gemeentelijk deel een link op te nemen naar het landelijk deel, analoog aan de omgekeerde situatie van landelijk naar gemeentelijk deel. Het feit dat Berekenuwrecht.nl bestaat uit een landelijk en een gemeentelijk deel wordt door alle partijen als zeer positief gezien. Het onderscheidt zich door het feit dat nagenoeg alle regelingen in het instrument zijn ondergebracht.

Foutenmarge

Berekenuwrecht.nl scoort zonder meer positief op betrouwbaarheid en bruikbaarheid van de aangeleverde gegevens. 59% van de deelnemende gemeenten geeft aan dat het instrument bruikbare gegevens aanlevert voor het afhandelen van een aanvraag. Wel toetsen alle gemeenten de aangeleverde gegevens en vragen zij bewijsstukken op alvorens een aanvraag toe te kennen. 47% vindt de ingevulde gegevens ook nauwkeurig. 50% heeft daar geen mening over. Dit beeld van nauwkeurigheid wordt bevestigd door het lage percentage (16%) aanvragen dat achteraf geen recht heeft op bepaalde regelingen. Zonder meer een goede score, die wellicht nog beter zou zijn als de controlepagina meer gebruikt zou worden door gemeenten. De helft van de deelnemende gemeenten kent deze niet, omdat klanten deze niet meenemen naar de gemeente. Al met al geeft Berekenuwrecht.nl dus een adequaat en vooral nauwkeurig beeld van het recht.

Mate van ondersteuning

De meeste gemeenten die deelnemen aan Berekenuwrecht.nl hebben geen mening over de vraag of er ondersteuning nodig is van potentiële gebruikers van minimumregelingen bij het invullen van Berekenuwrecht.nl. Echter, het instrument wordt wel te moeilijk geacht voor de doelgroep, een beeld dat bevestigd wordt door de cliëntraden, de computerproef in Haarlem en de intermediairs.

Hieruit kan worden afgeleid dat ondersteuning voor veel mensen uit de doelgroep zeker nodig is, wat een extra drempel opwerpt.

Kosten versus baten

Ten slotte is nog gevraagd in hoeverre de kosten van het instrument een belemmering opwerpen voor gemeenten om zich aan te sluiten bij Berekenuwrecht.nl. Het wekt geen verbazing dat grotere gemeenten vinden dat de kosten meevallen, terwijl kleinere gemeenten het instrument nogal eens als te duur ervaren. Gewezen wordt op het feit dat gemeenten die deelnemen aan Berekenuwrecht.nl zelf ook moeten investeren. 63% van de deelnemende gemeenten vindt dit goed te doen. Wel vindt het overgrote deel van de respondenten dat het instrument ondersteund moet worden door het Rijk, omdat het namelijk een rijksdoelstelling is om het niet-gebruik van regelingen terug te dringen. Het Rijk zou volgens de gemeenten ook meer inspanning kunnen verrichten om het instrument onder de aandacht te brengen. Bij 24% van de niet-deelnemende gemeenten speelt het kostenaspect een rol. De meeste van de niet-deelnemende gemeenten wijzen echter niet op het kostenaspect als reden om niet deel te nemen aan Berekenuwrecht.nl. Hieruit kan worden afgeleid dat kosten geen doorslaggevende rol spelen bij de beslissing om wel of niet mee te doen aan Berekenuwrecht.nl. In relatie tot de kosten spelen ook de opbrengsten een belangrijke rol. Op dit punt slaan de twijfels toe, omdat gemeenten aangeven dat er te weinig gebruik wordt gemaakt van het instrument. Hierbij dient wel te worden aangetekend dat gemeenten niet echt zicht hebben op het aantal mensen dat met behulp van Berekenuwrecht.nl een beroep doet op minimumregelingen.

3.2 In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl bij aan het merkbaar verminderen van de administratieve lasten voor de burger (en eventueel voor overheden en professionals)?

Volgens 89% van de deelnemende gemeenten aan Berekenuwrecht.nl draagt het instrument niet bij aan het verminderen van administratieve lasten. Voor niet-deelnemende gemeenten ligt dat percentage op 79%. Bij de intermediairs bedraagt de score nagenoeg fiftyfifty. De cliëntenraden hebben niet echt een mening over dit onderwerp, al geven ze wel aan dat administratieve lastenverlichting een belangrijk item is voor gemeenten. Verder stellen zij dat na het invullen van het instrument nog steeds allerlei bewijsstukken moeten worden aangedragen om in aanmerking te komen voor eventuele inkomensondersteuning. Gemeenten bevestigen dit door aan te geven dat er altijd nog een onderzoek door de gemeente moet plaatsvinden om te bepalen of iemand recht heeft. De waarde van het instrument wordt vooral gezien in het vooraf een inschatting kunnen maken van eventuele rechten. 45% van de deelnemende gemeenten geeft te kennen dat Berekenuwrecht.nl niet bijdraagt aan de vereenvoudiging van de aanvraagprocedure. Vanuit het perspectief van administratieve lasten is daar natuurlijk grote winst te behalen, zowel inzake het verbeteren van de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening als inzake de eenvoud in het gebruik.

Op basis van de onderzoeksgegevens kan dus worden gesteld dat Berekenuwrecht.nl niet bijdraagt aan het merkbaar verminderen van de administratieve lasten.

Opvallend in dit kader is dat Berekenuwrecht.nl goed scoort op het gebied van betrouwbaarheid en bruikbaarheid van de gegevens. Op zichzelf zou dat genoeg aanleiding moeten geven om inkomensondersteuning sneller en eenvoudiger toe te kennen. Toch is dat niet het geval. De oorzaak ligt met name in de bron van de gegevens en dat is de klant zelf. Deelnemende en niet-deelnemende gemeenten geven daarom aan dat ten aanzien van administratieve lastenverlichting pas een echte slag gemaakt kan worden als het instrument volledig interactief is met de gemeentelijke organisatie. De kwaliteit van de dienstverlening kan dan verbeteren, evenals de snelheid en zorgvuldigheid. Hieraan wordt voldaan op het moment dat de klant na de berekening op internet direct digitaal kan aanvragen en de gemeente de gegevens kan valideren door middel van bestandskoppeling. Eenmalige gegevensverstrekking is dan mogelijk en inkomensondersteuning is eenvoudiger toe te kennen. Berekenuwrecht Plus zou daartoe het geschikte instrument kunnen zijn. Daarover meer in de volgende paragraaf.

3.3 In hoeverre is het mogelijk om de effectiviteit van Berekenuwrecht.nl ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik en merkbaar verminderen van administratieve lasten te vergroten?

Met Berekenuwrecht Plus zou een koppeling gemaakt worden met DigiD, de GBA en de GKA. Op termijn zou ook een koppeling gemaakt kunnen worden met het digitale klantendossier (DKD). Uit het onderzoek blijkt dat alle respondenten de ontwikkeling naar een betrouwbare bestandskoppeling vooral ten aanzien van de inkomens- en eventueel de vermogensgegevens als positief zien. Hier ligt een duidelijk verband met het verminderen van de administratieve lasten, wat een belangrijk thema is binnen gemeenten. Ten aanzien van het DKD dient een kanttekening geplaatst te worden. In het evaluatieverslag van het pilotproject Berekenuwrecht Plus is aangegeven dat gemeenten onvoldoende meerwaarde zien in een koppeling met het DKD op het moment dat deze koppeling uitsluitend bestaat uit een inkijkfunctie en er geen mogelijkheid is om de gegevens uit het DKD in te lezen in de gemeentelijke administratie.¹⁷ Cliëntenraden geven wel aan dat het belangrijk is dat de mogelijkheid moet blijven bestaan om het instrument vrijblijvend te gebruiken. Dit is natuurlijk goed te realiseren door de mogelijkheid in te bouwen dat de aanvraag pas geconcretiseerd wordt op het moment dat de aanvraag is verzonden.

Ook voor niet-deelnemende gemeenten is de plusvariant aantrekkelijk en dat kan een belangrijke reden zijn om in de toekomst aan te sluiten bij Berekenuwrecht.nl. Wel geeft 45% van de niet-deelnemende gemeenten te kennen dat ondersteuning vanuit het Rijk kan helpen om aan te sluiten bij Berekenuwrecht.nl. Over een verplichte deelname aan Berekenuwrecht.nl zijn de deelnemende gemeenten verdeeld. Als voordeel wordt gezien dat alle inkomensafhankelijke regelingen zich onder één dak bevinden, als nadeel dat de keuzevrijheid ten aanzien van instrumenten beperkt wordt.

¹⁷ Gemeente Eindhoven, 6 april 2010, *Inhoudelijk verslag van de werkzaamheden en resultaten Berekenuwrecht Plus*, pagina 3.

Ten aanzien van de plusvariant kan op basis van de reacties van zowel deelnemende als niet-deelnemende gemeenten worden geconcludeerd dat de invoering daarvan kan bijdragen aan het terugdringen van niet-gebruik. Gemeenten hebben aangegeven meer gebruik te maken van Berekenuwrecht.nl indien de gegevens in de aanvraag betrouwbaar zijn en direct ingelezen kunnen worden. Op basis hiervan mag een grotere bijdrage aan niet-gebruik verwacht worden. Nu nog lastige vragen over verschillende inkomensvormen kunnen dan worden vermeden (door voorinvulling van die gegevens uit bestaande bronnen), de nauwkeurigheid van de gegevens gaat dan omhoog en daarmee ook de betrouwbaarheid en het voorkomen van fouten. Ook hoeven mensen met hun aanvraag dan niet meer naar het gemeentehuis. Voor velen is dat namelijk een belemmering. Cliëntenraden gaven te kennen dat de drempel naar het gemeentehuis vaak hoog is. Gemeenten die het instrument vooral zien als een mogelijkheid om klanten naar het gemeentehuis te krijgen komen dan ook vaak bedrogen uit. Wel dient te worden opgemerkt dat de doelgroep waarvoor Berekenuwrecht Plus geschikt is nog steeds beperkt is. Mensen moeten met een computer kunnen omgaan, taalvaardig zijn, weten wat DigiD is en DigiD hebben. Gemeenten die werken met DigiD binnen het programma Regelhulp van het Ministerie van VWS hebben in dit onderzoek aangegeven dat klanten vaak geen DigiD tot hun directe beschikking hebben en dat daarom vooralsnog weinig gebruik wordt gemaakt van Regelhulp.nl.

In het onderzoek zijn nog diverse suggesties gedaan om de effectiviteit van het instrument te verbeteren, zoals het richten van het instrument op een doelgroep, namelijk intermediairs, en de landelijke en gemeentelijke regelingen baseren op dezelfde inkomensgegevens. Hier komen we in hoofdstuk 4 op terug. De winst voor de gemeente moet met name zitten in het efficiënter werken en het terugdringen van de administratieve lasten. Administratieve lastenverlichting werkt echter alleen als naast de digitalisering het beleid onder de loep genomen wordt. Het gaat dan om de regeling die eraan ten grondslag ligt en de informatie die de gemeente noodzakelijk acht om een goede beoordeling te kunnen maken. Hierbij dient de gemeente in het kader van de Wet eenmalige gegevensuitvraag uiteraard ook te kijken naar de informatie die zij zelf al voorhanden heeft.

Concluderend kan worden gesteld dat Berekenuwrecht Plus zeker de potentie heeft om bij te dragen aan het verminderen van de administratieve lasten. Gemeenten en cliëntenraden vermoeden dat Berekenuwrecht Plus ook de potentie heeft om bij te dragen aan het terugdringen van niet-gebruik, omdat de gemeentelijke drempels met het digitale aanvraagproces weggenomen worden. Of dat ook daadwerkelijk het geval zal zijn moet blijken in de praktijk.

Hoofdstuk 4

Naar de toekomst

In dit hoofdstuk gaan we aan de hand van de onderzoeksresultaten in op onderzoeksvraag 4:

4. Als het vergroten van de effectiviteit wenselijk wordt geacht, hoe kan dit dan bewerkstelligd worden?		
<i>Onderzoeksindicatoren</i>		
Bijdrage aan een toename van het gebruik	Bijdrage aan de toename van de toegevoegde waarde per gebruiker	Overzicht van de voor- en nadelen per verbetervoorstel, met specifiek aandacht voor de financiële, juridische en organisatorische consequenties

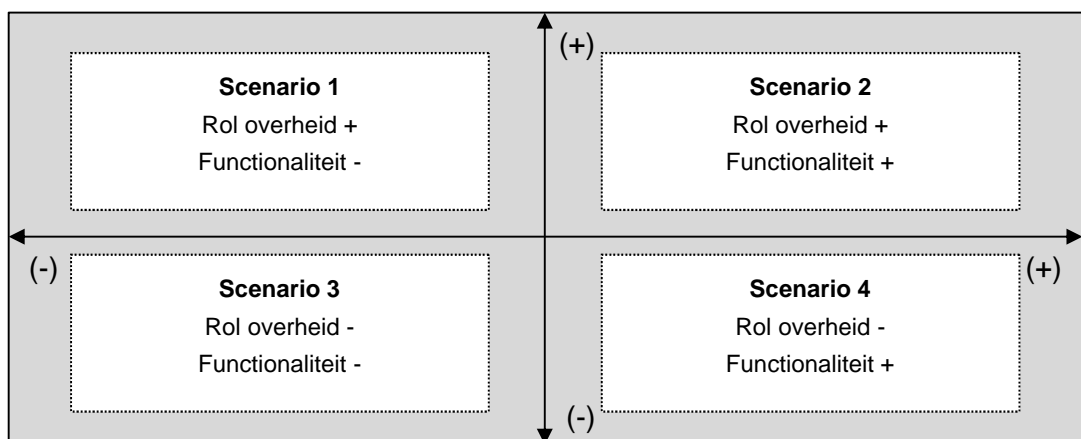
4.1 De scenario's

Deze laatste onderzoeksvraag willen we beantwoorden aan de hand van vier scenario's. Deze scenario's bieden een doorkijk naar de toekomst en kunnen verder ontwikkeld worden al naargelang de (politieke) keuzes die gemaakt worden.

De resultaten uit de voorgaande hoofdstukken en de interviews met de sleutelpartijen maken duidelijk dat met name twee parameters relevant zijn voor de doorontwikkeling van Berekenuwrecht.nl:

- ontwikkelingen in de functionaliteit;
- de ontwikkeling in de rol van de overheid.

Scenario's voor de toekomst



Rol overheid

Bij 'rol overheid' gaat het om de ontwikkeling in het publieke eigenaarschap van Berekenuwrecht.nl. De centrale vraag daarbij is: wordt Berekenuwrecht.nl een instrument voorgeschreven door en voor de hele overheid? Berekenuwrecht.nl heeft haar toegevoegde waarde ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik en de administratieve lastenvermindering vooralsnog onvoldoende bewezen.

Dit onderzoek heeft laten zien dat te weinig gemeenten, burgers en intermediairs gebruikmaken van de mogelijkheden van Berekenuwrecht.nl. Om het bereik en daarmee de effectiviteit van Berekenuwrecht.nl te vergroten kan een van de oplossingsrichtingen zijn de applicatie onder te brengen bij de overheid en in het kader van het programma Antwoord© verplicht te stellen voor de overheid. Wij gaan hier bij de relevante scenario's nader op in.

Functionaliteit

Bij 'functionaliteit' gaat het om de investering van de overheid in de doorontwikkeling van Berekenuwrecht.nl. Uit voorgaande hoofdstukken is naar voren gekomen dat zowel deelnemende als niet-deelnemende gemeenten de doorontwikkeling naar Berekenuwrecht Plus (DigiD) wenselijk achten voor zowel de gebruiker als de gemeenten. Ook cliëntenraden en intermediairs achten deze ontwikkeling wenselijk. Voor gemeenten is daarbij met name een kwalitatief goede en betrouwbare bestandskoppeling essentieel (zo niet randvoorwaardelijk). Gemeenten gaven aan dat het om de mogelijkheden van Berekenuwrecht Plus daadwerkelijk volop te kunnen benutten van belang is dat met name de inkomens- en vermogensgegevens van individuele klanten juist zijn. Indien deze gegevens betrouwbaar zijn, is een klantcontact voor bewijsstukken ook niet langer noodzakelijk. In deze paragraaf gaan we eerst in op de mogelijkheden voor het doorontwikkelen van de applicatie.

Om dit mogelijk te maken is bestandskoppeling voor met name de inkomensgegevens noodzakelijk. Zoals eerder is aangegeven is uit de evaluatie van het pilotproject Berekenuwrecht Plus naar voren gekomen dat een bestandskoppeling met het DKD (vooralsnog) niet mogelijk is. Op dit moment is alleen een inkijkfunctie mogelijk. Voor dit onderzoek hebben wij met het UWV gesproken, om de mogelijkheden voor bestandskoppeling met de polisadministratie te onderzoeken.¹⁸ De Polis is gekoppeld aan verscheidene systemen en kent naar verwachting in 2011 ook een terugkoppelingmechanisme bij tegenstrijdigheden. Door deze koppelingen is het systeem in staat zichzelf te verbeteren en de betrouwbaarheid van de gegevens te vergroten. Het CBS, de Belastingdienst en pensioenfondsen maken gebruik van de gegevens in de Polis. Het UWV heeft aangegeven dat bestandskoppeling van inkomensgegevens voor gemeenten in principe mogelijk is door middel van de polisadministratie van het UWV. Uiteraard moet dan voldaan worden aan een aantal (met name juridische) voorwaarden. Wij gaan hier bij de relevante scenario's nader op in.

4.2 Scenario 1

In dit scenario wordt ervan uitgegaan dat Berekenuwrecht.nl de standaardapplicatie is voor de hele overheid ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik. De overheid investeert niet in de doorontwikkeling naar Berekenuwrecht Plus.

¹⁸ De polis is de bron van de gegevens voor het DKD.

Haalbaarheid (technisch, juridisch en organisatorisch)

Vanaf 2015 vormen gemeenten het eerste aanspreekpunt voor burgers, bedrijven en instellingen voor de meestgestelde vragen aan de overheid. Het programma Antwoord© gaat uit van een klantcontactcentrum bij de gemeente als een betrouwbare en herkenbare ingang voor de hele overheid. Met Berekenuwrecht.nl heeft de overheid een applicatie voorhanden, waarmee gemeenten wat betreft de inkomensafhankelijke regelingen invulling kunnen geven aan de kernwaarden van het programma Antwoord©: eenvoudig, begrijpelijk, vindbaar, toegankelijk en betrouwbaar.

Armoedebeleid is decentraal beleid. Tijdens de rondetafelbijeenkomsten gaf een meerderheid van zowel deelnemende als niet-deelnemende gemeenten aan geen bezwaar te hebben tegen een verplichtstelling (met toereikende middelen) van Berekenuwrecht.nl voor gemeenten. De VNG heeft tijdens het interview aangegeven haar vraagtekens te zetten bij een verplichtstelling. De VNG geeft aan dat het armoedebeleid decentraal beleid is en dat sommige gemeenten zelf applicaties hebben ontwikkeld die beter lijken te functioneren dan Berekenuwrecht.nl. Daarnaast zal de toegevoegde waarde per gemeente verschillen. Er ontstaan waarschijnlijk conflicten in het kader van het decentrale armoedebeleid op het moment dat Berekenuwrecht.nl een werkwijze voor gemeenten gaat voorschrijven ten aanzien van de wijze van het aanvragen en verstrekken van inkomensafhankelijke regelingen. Op dat moment raakt Berekenuwrecht.nl direct aan de wijze waarop gemeenten het armoedebeleid invullen. Hier is in dit scenario echter geen sprake van.

Technisch is scenario 1 op dit moment al mogelijk. Berekenuwrecht.nl is dusdanig ingericht dat er voor gemeenten altijd de mogelijkheid is om zelf te bepalen op welke wijze de voorlichting over de regelingen wordt vormgegeven. Gemeenten hebben een eigen beheerfunctie. Het verdient onzes inziens de voorkeur om deze voorlichting zo nauwkeurig en eenduidig mogelijk te laten zijn, maar dat hoeft geen verplichting te zijn.

Alle gemeenten moeten in dit scenario alle regelingen onderbrengen bij Berekenuwrecht.nl. Gemeenten hebben in dit onderzoek aangegeven dat de investeringen (ten aanzien van de organisatorische aspecten: tijd, geld, implementatie et cetera) voor Berekenuwrecht.nl erg meevallen. De kosten voor gemeenten blijven zolang Berekenuwrecht.nl niet geïntegreerd hoeft te worden in de gemeentelijke werkprocessen ook laag. Uiteraard zal er op het moment dat het gebruik van de Berekenuwrecht.nl verplicht wordt voor gemeenten gezocht moeten worden naar een compensatie voor gemeenten die de afgelopen jaren geïnvesteerd hebben in andere internetapplicaties om het niet-gebruik terug te dringen.

Toegevoegde waarde (niet-gebruik en administratieve lasten)

De voornaamste toegevoegde waarde is dat informatie over een mogelijk recht op alle inkomensafhankelijke regelingen zich in dit scenario onder het dak van Berekenuwrecht.nl bevinden.

De marketing van en de communicatie over Berekenuwrecht.nl wordt eenvoudiger en waarschijnlijk ook effectiever. Alle gemeenten maken gebruik van het instrument en de burger komt altijd terecht op de juiste plek voor het aanvragen van regelingen. Het Rijk kan de marketing en communicatie eenvoudig faciliteren voor alle gemeenten en burgers (via bijvoorbeeld tv-spotjes) bewust maken van het feit dat inkomensafhankelijke regelingen eenvoudig en op één plek zijn aan te vragen. Tegelijk kunnen de decentrale communicatiekanalen van gemeenten optimaal benut worden. Als gevolg hiervan mag een effectievere bijdrage van Berekenuwrecht.nl aan het terugdringen van niet-gebruik verwacht worden. Over de mate waarin kunnen op basis van dit onderzoek geen uitspraken worden gedaan.

Ten aanzien van de administratieve lastenvermindering zal geen vergroting van de effectiviteit van Berekenuwrecht.nl verwacht mogen worden, omdat in dit scenario Berekenuwrecht.nl uitsluitend wordt ingezet als voorlichtingsinstrument om snel op de juiste plek met de juiste claim terecht te komen. Hooguit kan Berekenuwrecht.nl iets meer bijdragen aan lastenvermindering door het effectiever terugdringen van 'onterechte' aanvragen.

Financiële overwegingen

Voor het Rijk zijn de investeringen ten opzichte van de huidige situatie naar verwachting behoorlijk, maar wel te overzien. De structuur van de applicatie staat namelijk grotendeels al. Het Rijk zal op het moment dat alle gemeenten verplicht worden de applicatie te gebruiken de abonnementskosten en eventuele ontwikkelkosten op zich moeten nemen voor de 430 gemeenten. Een zeer ruwe schatting op basis van de huidige abonnementskosten laat zien dat de kosten ongeveer uitkomen op anderhalf miljoen euro.¹⁹ Dit bedrag is waarschijnlijk aan de hoge kant, omdat efficiencyvoordelen niet zijn meegenomen. Het is voor dit scenario niet per se noodzakelijk dat het Rijk het eigendom van Berekenuwrecht.nl ook overneemt. Ook kan gekeken worden of de kosten niet tussen Rijk en gemeenten gedeeld kunnen worden. Tegelijk dient wel beseft te worden dat alle goede initiatieven die nu ontstaan in de vrije markt (zoals geldkompas, rechttop.nl, snelbalie) met dit scenario de kop wordt ingedrukt.

4.3 Scenario 2

In dit scenario wordt ervan uitgegaan dat Berekenuwrecht.nl de standaardapplicatie is voor de hele overheid ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik. De overheid investeert tegelijkertijd in de doorontwikkeling van en naar Berekenuwrecht Plus.

Haalbaarheid (technisch, juridisch en organisatorisch)

Burgers krijgen in dit scenario direct het exact juiste antwoord op hun claim op inkomensondersteuning. Het realiseren van deze ambitie, die in lijn is met en waarschijnlijk vooruitloopt op de ambities van het programma Antwoord©, betekent het fundamenteel anders organiseren van klantcontact voor de inkomensafhankelijke regelingen.

¹⁹ Berekening: 16.604.118 inwoner/430 gemeenten = 38.614 inwoner gemiddeld per gemeente. Kosten abonnement Stimulansz zonder korting = € 4.140,— x 430 gemeenten = € 1.780.200,—.

In dit scenario zal Berekenuwrecht.nl een belangrijke bijdrage (moeten) leveren aan administratieve lastenverlichting voor de gemeente. Dit wordt enerzijds bereikt doordat goed geïnformeerde burgers geen 'onnodige' aanvragen meer doen die door de gemeente toch in behandeling moeten worden genomen, en anderzijds doordat de aanvraag grotendeels zo niet volledig geautomatiseerd kan worden afgehandeld. Het eindplaatje is dat de burger vanuit zijn huiskamer een aanvraag indient en binnen afzienbare tijd – voor de regelingen waarvoor dat mogelijk is – het geld op zijn rekening krijgt gestort zonder dat er een consulent aan te pas komt.

Het belangrijkste resultaat van het pilotproject Berekenuwrecht Plus is dat 'de machine' inmiddels klaarstaat, maar dat voor de koppeling met de bronbestanden obstakels moeten worden overwonnen. De evaluatie laat zien dat een van de belemmeringen zit bij de koppeling met het DKD. Het DKD levert wel de juiste gegevens, maar biedt alleen een inkijkfunctie. Een deel van dit probleem – te weten het opvragen van de inkomensgegevens – kan opgelost worden door Berekenuwrecht.nl rechtstreeks te koppelen aan de Polis van het UWV. Hier gaan wij in de volgende alinea's nader op in. Een ander obstakel – de koppeling met de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en de Belastingdienst – moet eveneens worden opgelost. De voornaamste oorzaak van dit probleem is vooral gelegen in het eigendom van Berekenuwrecht.nl. Vooralsnog lijken partijen zoals het Inlichtingenbureau met het oog op de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) op het standpunt te staan dat de gegevens voor gebruik in Berekenuwrecht.nl formeel worden geleverd op verzoek van de gemeente en dus niet van Stimulansz/Nibud.²⁰ Gegevensuitwisseling en in het bijzonder toegang tot persoonsgegevens wordt geregeld bij wet en lagere regelgeving, waarin wordt gespecificeerd welke organisatie welke gegevens gebruikt voor welke wettelijke taak. Indien Berekenuwrecht.nl eigendom is van het Rijk, wordt het verzoek gedaan door het Rijk. Met het oog op de Wbp is het aan te bevelen om bij dit scenario het eigendom van Berekenuwrecht.nl bij het Rijk onder te brengen en het gebruik van Berekenuwrecht.nl onderdeel te maken van het publieke takenpakket.²¹ Vanzelfsprekend zijn beveiliging en beheer van de voorziening dan nog meer van belang, omdat er bij Berekenuwrecht Plus ook persoonsgegevens uit overheidsdatabases worden vooringevuld.

Koppeling Belastingdienst

Het invullen van gegevens door middel van DiGiD geeft ook voor het landelijk deel problemen, wegens het ontbreken van een koppeling met de Belastingdienst. De Belastingdienst beschikt namelijk over een belangrijk deel van de informatie van een burger, zoals bijvoorbeeld het verzamelinkomen en het belastbaar inkomen. Volgens het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is bestandskoppeling met de Belastingdienst technisch geen probleem, mits daar een wettelijke basis voor is gelegd.

²⁰ Gemeente Eindhoven, 6 april 2010, *Inhoudelijk verslag van de werkzaamheden en resultaten Berekenuwrecht Plus*, pagina 3.

²¹ [Klik hier: http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-bescherming-persoonsgegevens/vraag-en-antwoord/mogen-organisaties-mijn-persoonsgegevens-aan-anderen-doorgeven.html](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-bescherming-persoonsgegevens/vraag-en-antwoord/mogen-organisaties-mijn-persoonsgegevens-aan-anderen-doorgeven.html)

Koppeling Polis

Een koppeling met het DKD levert op dit moment nog de nodige organisatorische en juridische problemen op. Er zou daarom binnen dit scenario ook voor gekozen moeten worden om eenvoudig en laagdrempelig te starten, door te beginnen met een koppeling van de inkomensgegevens met de Polisadministratie van het UWV. Verschillende publieke en private organisaties beschikken al over een koppeling met de Polis, waardoor de juridische en organisatorische beperkingen naar verwachting geringer zullen zijn. Dit is ook een belangrijke bron van het DKD. Met de UWV-polisgegevens kunnen betrouwbare inkomensgegevens verkregen worden, die online worden aangeleverd. De actualiteit van de inkomensgegevens in de polis is ongeveer de maand + 1 en is afhankelijk van aanlevering door de inhoudingsplichtige (werkgevers en uitkeringsinstanties) en de Belastingdienst.

Uitleg loonaangifte keten²²

De inhoudingsplichtige doet loonaangifte bij de Belastingdienst. De termijn waarbinnen hij dat moet doen is wettelijk vastgelegd door de overheid. Bijvoorbeeld: Over het tijdvak april 2009 is de uiterste aangifte dag 2 juni 2009. Is de aangifte binnen, dan is de verwerkingstijd bij de Belastingdienst ongeveer 6 werkdagen waarna het bij de Polis (verzamelplaats loonaangiftes bij het UWV) binnenkomt. Staat het in de Polis, dan is het ook via Suwinet Inkijk zichtbaar. Hieruit blijkt dat het vooral van de aangifte datum van de inhoudingsplichtige afhangt hoe actueel deze gegevens zijn. Omdat deze termijn voor aangifte wettelijk geregeld is, heeft de Belastingdienst noch het UWV hier directe invloed op.

De Polis bevat de volgende gegevens:

- loon en uitkering;
- uitsluitend brutogegevens;
- geen belastinggegevens;
- naam-, adres- en woonplaatsgegevens (NAW).

De gemeentelijke regelingen gaan meestal uit van de netto-inkomsten van een burger, terwijl de landelijke regelingen meestal de brutogegevens als uitgangspunt hebben. De gegevens die de werkgever moet verstrekken in de loonaangifte en die de Polis vullen, zijn op dit moment nog niet voldoende om te komen tot een nettoloon. Niet alle inkomenscomponenten die bepalend zijn voor de bruto-/ netto-berekening zijn immers opgenomen in de loonaangifte. Dit maakt het moeilijk om voorliggende voorzieningen te toetsen zonder extra gegevens te moeten opvragen bij een klant. Het alternatief is dat gemeenten de brutogegevens accepteren op basis waarvan inkomensondersteuning kan worden toegekend. Dit betekent aanpassing van de Wet werk en bijstand en de gemeentelijke verordeningen en lagere regelgeving. Het UWV verwacht wel dat het op termijn mogelijk is om ook de netto-inkomsten mee te nemen in de Polis. Hierover is het UWV met de Belastingdienst, verantwoordelijk voor het vaststellen van de uitgevraagde gegevensset in de loonaangifte, in gesprek.

²² www.bkwi.nl

Gemeenten zijn echter de komende periode voor een juiste vaststelling van het nettoloon nog aangewezen op de salarisspecificaties van de klant.

Voor het gebruik van de Polis binnen de publieke sector worden in principe geen kosten in rekening gebracht door het UWV. Buiten de publieke sector is dat een afweging die mede afhankelijk is van een juridische beoordeling.

Gegevensuitwisseling en in het bijzonder toegang tot persoonsgegevens worden geregeld bij wet en lagere regelgeving. Het UWV voert zelf een juridisch onderzoek uit. Dit duurt gemiddeld twee weken en heeft tot doel te onderzoeken of het mogelijk is dat een organisatie gebruik kan maken van de gegevens uit de Polis. Inmiddels maken verschillende publieke en private partijen met een wettelijke taak gebruik van de basisregistratie van het UWV. Er moet altijd een grondslag zijn, zoals opgenomen in de Wbp, voor het gebruik van gegevens. Het Inlichtingenbureau, het DKD en het BKWI (Suwinet-Inkijk) maken al gebruik van de Polisgegevens.

De voorkeur van Stimulanz en het Nibud gaat uit naar het gebruik van een centrale server voor Berekenuwrecht Plus. Dit in verband met de beheersbaarheid, het onderhoud en de kosten. Voor de aanlevering van de Polisgegevens maakt het niet uit of Berekenuwrecht.nl op een centrale server of op een lokale server wordt aangeboden.

Toegevoegde waarde (niet-gebruik en administratieve lasten)

In dit onderzoek is bekeken of en waarom deelnemende gemeenten zouden kiezen voor Berekenuwrecht Plus. 56% van de gemeenten geeft aan gebruik te willen maken van Berekenuwrecht Plus. Deze gemeenten verwachten dat de dienstverlening zal verbeteren en administratieve lasten zullen verminderen. 44% geeft aan geen gebruik te willen maken van Berekenuwrecht Plus. Voornaamste redenen zijn dat de gemeenten zelf systemen hebben ontwikkeld voor het digitaal aanvragen van voorzieningen en dat men ervaring heeft met bijvoorbeeld Regelhulp, waaruit blijkt dat de digitale snelweg nu nog weinig extra aanvragen oplevert en de kosten verhoudingsgewijs hoog zijn.

Bijna alle gemeenten zijn van mening dat, gelet op de 'digitale instelling' van de doelgroep (zoals deze op dit moment is samengesteld), de mogelijkheid voor het aanvragen van ondersteuning op papier moet blijven bestaan. Hierbij is belangrijk dat gemeenten ook inschatten dat veel mensen uit de doelgroep geen DigiD hebben. Nederland telde in februari 2010 8 miljoen DigiD-gebruikers.²³ Ook hebben cliënten aangegeven dat het van belang is dat bezoekers mogelijkheid hebben om zelf vrijblijvend proefberekeningen te maken op de website.

Gemeenten merken dat in de huidige praktijk van digitale innovaties van DigiD vooralsnog weinig gebruik wordt gemaakt: 'Het lijkt erop dat burgers internet wel gebruiken om inzicht te krijgen in de diverse producten, maar voor het aanvragen geven mensen er toch de voorkeur aan om naar de gemeente te komen'²⁴.

²³ Ministerie van BZK, 19 februari 2010, Antwoorden op Kamervragen (CV 150.198/EdB).

²⁴ Uit cijfers betreffende aanvragen met behulp van DigiD voor AWBZ-zorg blijkt dat de belangstelling voor aanvragen met DigiD stijgt vanaf januari 2009. Bron cijfers: CIZ over aanvragen AWBZ-zorg. www.ciz.nl
<<http://www.ciz.nl>

Hierbij dient de kanttekening geplaatst te worden dat (gelet op de snelheid van de technologische ontwikkelingen en de inbedding daarvan in de maatschappij) de groep waarvoor het omgekeerde geldt steeds sneller steeds groter wordt. Ook is vanuit cliëntraden aangegeven dat de doelgroep het moeilijk vindt om naar gemeenten te gaan.

Geconcludeerd kan worden dat indien gekozen wordt voor scenario 2 een efficiëncyslag met name gerealiseerd kan worden als de bestandskoppeling voor inkomensgegevens en bij voorkeur ook de vermogensgegevens goed geregeld is. DigiD is dan het instrument om digitaal een aanvraag te kunnen doen. Net als in scenario 1 bevinden alle inkomensafhankelijke regelingen zich in dit scenario onder het dak van Berekenuwrecht.nl. Een effectievere bijdrage van Berekenuwrecht.nl aan het terugdringen van niet-gebruik mag verwacht worden, met name omdat zowel deelnemende als niet-deelnemende gemeenten hebben aangegeven te verwachten dat meer gemeenten de plusvariant zullen gebruiken in vergelijking met de huidige versie van Berekenuwrecht.nl. Tevens verwachten zowel de cliëntraden als de gemeenten dat meer mensen het instrument zullen gaan gebruiken, omdat het mogelijk is om de 'claim' direct digitaal aan te vragen. Over de mate waarin een effectievere bijdrage verwacht mag worden, kunnen op basis van dit onderzoek geen uitspraken worden gedaan.

Voor dit scenario moet allereerst afgewogen worden of Berekenuwrecht.nl niet een overheidsinstrument moet worden analoog aan soortgelijke sites van de Belastingdienst. Berekenuwrecht.nl wordt dan dé overheidssite voor minimum-ondersteuning. Gemeenten zijn verdeeld over de vraag of Berekenuwrecht.nl een overheidsinstrument moet worden of niet. Cliëntraden zijn vaker een voorstander van deze optie, mede omdat het volgens hen de slagkracht en het vertrouwen in het instrument vergroot. Deze discussie raakt ook aan de discussie over centraal of decentraal armoedebeleid. In het scenario dat wij voor ogen hebben wordt Berekenuwrecht.nl als overheidsinstrument een centraal instrument waaraan het armoedebeleid decentraal wordt aangehaakt. Gemeenten brengen dan, net zoals nu, hun lokale beleid onder Berekenuwrecht.nl.

Financiële overwegingen

Om Berekenuwrecht.nl verder te ontwikkelen is nog een aantal stappen nodig.²⁵

- Het is aan te bevelen, indien gekozen wordt voor de verdere ontwikkeling van Berekenuwrecht Plus, contact op te nemen met het UWV om de informatieanalyse voor de inkomensgegevens te bespreken en een juridische toets te doen,
- Voor het gebruik van gegevens dient een wettelijke grondslag te bestaan op zowel landelijk als gemeentelijk niveau. Stimulansz/Nibud mogen op geen enkele wijze gebruik maken van de gegevens. De gegevens dienen slechts om de wet uit te voeren.

²⁵ Er zijn ook al stappen gezet, zoals het opstellen van een informatieanalyse.

- Veel gemeenten maken reeds gebruik van het DKD. Toch wordt voor de toekenning van inkomensondersteuning gebruikgemaakt van aanvullende bewijsstukken, zoals salarisstroken, omdat gemeenten nettoloongegevens nodig hebben. De betrouwbaarheid van de bruto-inkomensgegevens moet het mogelijk maken dat op basis van deze gegevens inkomensondersteuning kan worden toegekend. Dit draagt ook bij aan het terugdringen van de administratieve lasten, omdat controle van bewijsstukken dan in mindere mate (bijvoorbeeld steekproefsgewijs) nodig is.

Het realiseren van dit scenario is een veranderopgave die gemeenten en het Rijk ten opzichte van andere scenario's het meest tijd, energie en geld kost. Het Rijk zal op het moment dat alle gemeenten verplicht worden de applicatie te gebruiken de abonnementskosten en eventuele ontwikkelkosten op zich moeten nemen voor de 430 gemeenten (inclusief ISD's). Eventueel zouden kosten ook met gemeenten gedeeld kunnen worden. Om kosten te besparen zou het opzetten van samenwerkingsverbanden met vergelijkbare (DigiD-)initiatieven wenselijk zijn. Zo zou bijvoorbeeld met Regelhulp van het Ministerie van VWS samengewerkt kunnen worden om één toegangspoort tot alle regelingen op het terrein van werk, inkomen, zorg en welzijn te realiseren. Ook kan Berekenuwrecht.nl aangesloten worden bij Mijnoverheid.nl.

4.4 Scenario 3

In dit scenario wordt ervan uitgegaan dat Berekenuwrecht.nl niet de standaardapplicatie is voor de hele overheid ten aanzien van het terugdringen van niet-gebruik. De overheid investeert ook niet in de doorontwikkeling naar Berekenuwrecht Plus.

Haalbaarheid (technisch, juridisch en organisatorisch)

Dit onderzoek heeft aangetoond dat Berekenuwrecht.nl niet voldoende bijdraagt aan het terugdringen van niet-gebruik. Het instrument wordt op dit moment zowel door te weinig klanten als door te weinig gemeenten gebruikt. Het Ministerie van SZW heeft de afgelopen jaren investeringen gedaan om Berekenuwrecht.nl door te ontwikkelen. Zowel deelnemende als niet-deelnemende gemeenten kijken positief naar Berekenuwrecht Plus en geven aan te overwegen het instrument te gaan gebruiken.

Gemeenten hechten ook veel waarde aan het decentrale karakter van het armoedebeleid. Een aantal gemeenten maakt daarom geen gebruik van Berekenuwrecht.nl, maar van bijvoorbeeld Geldkompas of vergelijkbare instrumenten. Met het oog hierop zou het ministerie kunnen overwegen om de gemeentelijke markt zelf te laten bepalen (en dus ook volledig te betalen) of Berekenuwrecht.nl hen kan helpen om het niet-gebruik terug te dringen en de administratieve lasten te verminderen.

Er zijn met de conclusies van dit onderzoek geen technische, beleidsmatige, juridische of organisatorische belemmeringen om de toekomst van Berekenuwrecht.nl over te laten aan de gemeentelijke markt van vraag en aanbod.

Toegevoegde waarde (niet-gebruik en administratieve lasten)

In dit scenario wordt uitgegaan van de huidige versie van Berekenuwrecht.nl. De plusvariant is in dit scenario voorlopig (gelet op de investeringen) niet aan de orde. Zowel gemeenten als cliënten hebben in dit onderzoek aangegeven dat het voor een groot deel van de huidige doelgroep van Berekenuwrecht.nl (zoals deze op dit moment is samengesteld) juist van belang is dat zij 'face-to-face'-contact hebben met de gemeente en dat het volledig digitaal aanvragen en op termijn afhandelen van inkomensondersteunende maatregelen niet voor iedereen wenselijk is. Tevens gaven de cliëntenraden aan dat juist het vrijblijvend maken van proefberekeningen op de website ervoor zorgt dat het aanvragen van inkomensondersteuning voor veel mensen uit de doelgroep laagdrempelig en toegankelijk wordt.

Er zal in dit scenario in samenspraak met gemeenten geconcentreerd moeten worden op het verbeteren en doorontwikkelen van de huidige versie. Geaccepteerd wordt dat het effect van het instrument op het terugdringen van niet-gebruik en op administratieve lastenverlichting gering tot matig zal zijn, omdat te weinig klanten en gemeenten het instrument gebruiken. De gedachte is dat alle kleine beetjes helpen.

Financiële overwegingen

Dit scenario levert voor het Rijk een kostenbesparing op. Het Rijk kent immers geen subsidie meer toe. Onzeker is of de investeringen gedaan in het verleden het gewenste rendement gaan opleveren in de toekomst. De abonnementsgelden voor gemeenten zullen met dit scenario duurder worden. Gelet op de bezuinigingen die gaan komen en de conclusies van dit onderzoek is het de vraag of gemeenten nog bereid zijn om te investeren in Berekenuwrecht.nl

In het rapport zijn diverse aanbevelingen gedaan om het instrument eenvoudig te verbeteren, waardoor gemeenten misschien meer geneigd zijn om het instrument te blijven of gaan gebruiken:

- nog meer investeren in het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid voor gebruikers. Zie hiervoor ook de resultaten van de proef in Haarlem;
- zorgen dat het landelijk en het gemeentelijk deel met elkaar verbonden blijven en dat het niet uitmaakt langs welke weg, gemeentelijk of landelijk, een gebruiker op Berekenuwrecht.nl komt;
- versterkte inzet om meer gemeenten te laten aansluiten bij het instrument;
- versterkte inzet om intermediairs de doelgroep te laten ondersteunen bij het gebruik van Berekenuwrecht.nl;
- het meer onder de aandacht brengen van het instrument door middel van publiciteit;
- het vergroten van de vindbaarheid van Berekenuwrecht.nl op gemeentelijke sites en internet. Een intelligente zoekmachine marketing kan hierbij helpen;
- het richten van Berekenuwrecht.nl op één doelgroep, namelijk intermediairs (zie hoofdstuk 3);
- het bijhouden van de ontwikkeling in het aantal aanvragen voor inkomensondersteunende maatregelen door gemeenten.

4.5 Scenario 4

In dit scenario wordt ervan uitgegaan dat Berekenuwrecht.nl niet de standaard-applicatie is voor de hele overheid ten aanzien van het terugdringen niet-gebruik. De overheid investeert wel in de doorontwikkeling naar Berekenuwrecht Plus.

Haalbaarheid (technisch, juridisch en organisatorisch)

Dit scenario borduurt het meest voort op de weg die het Ministerie van SZW en Stimulansz met Berekenuwrecht.nl zijn ingeslagen. In dit scenario zal Berekenuwrecht.nl, net als in het tweede scenario, met name een belangrijke bijdrage (moeten) leveren aan de administratieve lastenverlichting voor de gemeente.

Wat betreft de techniek die nodig is voor dit scenario zijn er weinig problemen te verwachten. Dit resultaat kwam ook duidelijk naar voren in de pilot Berekenuwrecht Plus. De voornaamste problemen voor dit scenario zijn gelegen in het eigendom van Berekenuwrecht.nl. Vooralsnog lijken partijen zoals het Inlichtingenbureau met het oog op de Wbp op het standpunt te staan dat de gegevens voor gebruik in Berekenuwrecht.nl formeel worden geleverd op verzoek van de gemeente en dus niet van Stimulansz/Nibud. Indien Berekenuwrecht.nl eigendom is van Stimulansz en het Nibud zal de bestandskoppeling ten aanzien van de gegevens van het Inlichtingenbureau, de Belastingdienst en het RDW lastig zijn en misschien wel onmogelijk blijken. Dat hoeft overigens niet te betekenen dat het doorontwikkelen van Berekenuwrecht Plus niet haalbaar is. Zie hiervoor ook onze opmerkingen over de Polis, onder scenario 2. Het ambitieniveau ten aanzien van de bestandskoppeling dient te worden aangepast. Gemeenten hebben in dit onderzoek duidelijk te kennen gegeven met name toegevoegde waarde te zien in Berekenuwrecht Plus op het moment dat de bestandskoppeling goed georganiseerd is, zodat niet opnieuw bewijsstukken opgevraagd hoeven te worden. Op dat moment loont het voor gemeenten om Berekenuwrecht.nl te integreren in de gemeentelijke organisatie/ werkprocessen/IT-systemen. Deze constatering roept direct de vraag op of gemeenten wel bereid zijn om in Berekenuwrecht.nl te investeren (in termen van organisatie, tijd en geld) op het moment dat deze randvoorwaarden onzeker zijn. Tevens is een belangrijke randvoorwaarde de digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening. Als digitale aanvragen bij de gemeente zelf niet mogelijk zijn, dan zijn zij ook niet mogelijk via een loket als Berekenuwrecht.nl.

Toegevoegde waarde

Zowel gemeenten als cliënten hebben in dit onderzoek aangegeven dat het voor een groot deel van de huidige doelgroep van Berekenuwrecht.nl (zoals deze op dit moment is samengesteld) juist van belang is dat zij 'face-to-face'-contact hebben met de gemeente en dat het volledig digitaal aanvragen en op termijn afhandelen van inkomensondersteunende maatregelen niet voor iedereen wenselijk is. Cliëntenraden hebben aangegeven dat direct 'face-to-face'-contact met de gemeenten voor veel mensen uit de doelgroep moeilijk is. Zij wijzen op het belang van intermediaire professionals voor de doelgroep. De ervaring leert dat in de huidige praktijk gemeenten merken dat van digitale innovaties met DigiD vooralsnog weinig gebruik wordt gemaakt.

Hierbij dient de kanttkening geplaatst te worden dat (gelet op de snelheid van de technologische ontwikkelingen en de inbedding daarvan in de maatschappij) de groep waarvoor het omgekeerde geldt steeds sneller steeds groter wordt.

Een effectievere bijdrage van Berekenuwrecht.nl aan het terugdringen van niet-gebruik mag verwacht worden, met name omdat zowel deelnemende als niet-deelnemende gemeenten hebben aangegeven te verwachten dat meer gemeenten de plusvariant meer zullen gebruiken in vergelijking met de huidige versie van Berekenuwrecht.nl. Tevens verwachten zowel de cliëntraden als de gemeenten dat meer mensen het instrument zullen gaan gebruiken, omdat het mogelijk is om de 'claim' direct digitaal aan te vragen. Over de mate waarin een effectievere bijdrage verwacht mag worden, kunnen op basis van dit onderzoek geen uitspraken worden gedaan.

Indien de bestandskoppeling niet haalbaar zal blijken te zijn, zal, net als bij scenario 3, waarschijnlijk geaccepteerd moeten worden dat het effect van het instrument op het terugdringen van niet-gebruik en op administratieve lastenverlichting gering tot matig zal blijven. Wij verwachten dat op dat moment nog steeds te weinig klanten, intermediairs en gemeenten het instrument gaan gebruiken. Gelet op de investering van het Rijk is de gedachte, in tegenstelling tot scenario 3, niet dat alle kleine beetjes helpen.

Financiële overwegingen

Op het moment dat de bestandskoppeling wel haalbaar blijkt te zijn, wordt het beeld anders. De investering vanuit het Rijk zal dan, vergeleken met scenario 2, verhoudingsgewijs erg meevallen. Gemeenten en Rijk dragen in dit scenario gezamenlijk het 'ondernemersrisico' van de doorontwikkeling, door allebei een deel van de doorontwikkeling te financieren.

Ook in dit scenario is het, net als bij scenario 3, onzeker of de investeringen gedaan in het verleden het gewenste rendement ten aanzien van niet-gebruik en administratieve lastenverlichting gaan opleveren in de toekomst. De abonnementsgelden voor gemeenten zullen met dit scenario waarschijnlijk ook duurder worden, vanwege te verwachten hogere kosten voor ontwikkeling, onderhoud en beheer.

Gelet op de bezuinigingen die gaan komen en de conclusies van dit onderzoek is het de vraag of (bestuurders bij) gemeenten nog bereid zijn om te investeren in de doorontwikkeling van Berekenuwrecht.nl.

4.6 De keuze voor een scenario

In dit hoofdstuk is de laatste onderzoeksvraag beantwoord aan de hand van vier scenario's. Deze scenario's zijn opgesteld op basis van de onderzoeksresultaten aan de hand van twee parameters: functionaliteit en rol van de overheid. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling van de onderzoekers om een voorkeur uit te spreken voor een van de scenario's. Ieder scenario heeft voor- en nadelen en het hangt van de keuzes van de overheid af welk scenario de voorkeur verdient. Duidelijk is dat het huidige instrument te weinig bijdraagt aan het terugdringen van niet-gebruik van minimumregelingen en administratieve lastendruk.

Het invoeren van de plusvariant kan zeker een positieve bijdrage leveren, echter het inlezen van gegevens en de betrouwbaarheid van die gegevens is dan van groot belang. Verder dient men zich te realiseren dat het bereiken van de doelgroep niet makkelijk is. Het is voor velen een drempel om contact op te nemen met gemeenten en ook zijn velen niet digitaal vaardig en/of taalvaardig. Hulp bij het invoeren dan wel inlezen van gegevens is veelal nodig. Welk scenario ook wordt gekozen, het onder de aandacht brengen van Berekenuwrecht.nl bij intermediaire organisaties en professionals die de doelgroep kunnen helpen is daarom zeker aan te bevelen.

Bijlage 1

Enquêtes rechte tellingen

Deelnemende gemeenten

1. Hoe bent u met Berekenuwrecht.nl (de landelijke website) in aanraking gekomen?

Antwoord	
Via Stimulansz/Nibud	75%
Via het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	5%
Anders*	20%

2. Hoe bent u met de gemeentelijke applicatie Berekenuwrecht.nl in aanraking gekomen?

Antwoord	
Via Stimulansz/Nibud	79,49%
Via het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	2,56%
Anders*	17,95%

3. Hoe lang maakt uw gemeente gebruik van de gemeentelijke applicatie van Berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
0-1 jaar	39,02%
1-2 jaar	41,46%
2-3 jaar	19,51%

4. Hoe komen mensen in uw gemeente in contact met de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl? Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoord	
Via de landelijke Nibud-website www.berekenuwrecht.nl	47,5%
Via de gemeentelijke website	85,0%
Via intermediaire organisaties (sociaal raadslieden/maatschappelijk werk/vrijwilligersorganisaties en dergelijke)	45,0%
Via de consulent/klantmanager bij de gemeente	60,0%
Via andere afdelingen van de gemeente (schuldhulpverlening, financiën en dergelijke)	35,0%
Anders*	27,5%

5. Neemt het gebruik door de doelgroep van de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl toe of af binnen uw gemeente?

Antwoord	
Neemt toe	53,33%
Blijft gelijk	43,33%
Neemt af	3,33%

6. Hebt u een directe koppeling naar www.berekenuwrecht.nl op uw gemeentelijke website?

Antwoord	
Ja, op de startpagina	24,32%
Ja, op de pagina van Werk en Inkomen	70,27%
Nee	5,41%

7. Wie maken er met name gebruik van de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl in uw gemeente?

Antwoord	
De doelgroep (mensen met een laag inkomen)	23,68%
Intermediairs	18,42%
Klantmanagers / consultants	7,89%
Weet niet	44,74%
Anders*	5,26%

8. Zijn de mensen uit de doelgroep die gebruikmaken van de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl al bekend bij de gemeente of betreft het 'nieuwe' klanten?

Antwoord	
Bestaande klanten	0,00%
Nieuwe klanten	0,00%
Beide	36,84%
Weet niet	63,16%

9. Op welke wijze zet uw gemeente Berekenuwrecht.nl in?

Antwoord	
Globale aanpak (alleen een ruwe indicatie van de rechten)	56,76%
Nauwkeurige aanpak ('tot op de cent' nauwkeurig vergeleken met eindrapport)	43,24%

11. Welke regelingen heeft u ondergebracht in Berekenuwrecht.nl? Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoord	
Bijzondere bijstand	100,00%
Kwijtschelding gemeentelijke heffingen	82,86%
Langdurigheidstoeslag	100,00%
Kortingspas	11,43%
Declaratiefonds maatschappelijke participatie	62,86%
Schoolkostenregeling	57,14%
Maaltijdvoorziening	31,43%
Categoriale bijzondere bijstand chronisch zieken en gehandicapten	62,86%
Regeling duurzame gebruiksgoederen	62,86%
Collectieve aanvullende zorgverzekering	77,14%
Computerregeling	48,57%
Anders*	14,29%

12. Kunt u voldoende elementen van de gemeentelijke huisstijl (links, beschrijvingen, logo's, toelichtingen et cetera) kwijt op de website?

Antwoord	
Voldoende	70,59%
Neutraal	23,53%
Onvoldoende	5,88%

13. Zou uw gemeente gebruik willen maken van Berekenuwrecht Plus?

Antwoord	
Ja	56,25%
Nee	43,75%
We doen al mee	0,00%

15. In hoeverre werpt het feit dat de regelingen niet direct online aangevraagd kunnen worden een drempel op voor de doelgroep?

Antwoord	
Helemaal wel	8,82%
Neutraal	76,47%
Helemaal niet	14,71%

17. Hebt u door Berekenuwrecht.nl meer aanvragen voor inkomensafhankelijke regelingen gekregen?

Antwoord	
Ja, een paar	9,09%
Ja, veel	0,00%
Nee	12,12%
Weet niet	78,79%

18. Hebt u door Berekenuwrecht.nl meer aanvragen voor inkomensafhankelijke regelingen gekregen van mensen die nog niet bekend waren bij uw gemeente?

Antwoord	
Ja	6,06%
Nee	9,09%
Weet niet	84,85%

19. Wat heeft uw gemeente gedaan om Berekenuwrecht.nl bekend te maken bij de doelgroep? Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoord	
Formulierenbrigade	28,57%
Informatie verstrekken aan intermediairs	74,29%
Folders en informatieboekje	68,57%
Advertenties in huis-aan-huisbladen	60,00%
Bij aanvraag WWB of aanvraag kwijtschelding belastingen wordt erop gewezen	57,14%
Anders*	25,71%

21. Maakt u gebruik van de infokaart www.berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Ja	23,53%
Nee	76,47%

21a. In hoeverre draagt de infokaart bij aan het terugdringen van het niet-gebruik in uw gemeente?

Antwoord	
Grote bijdrage	12,5%
Neutraal	50,0%
Kleine bijdrage	37,5%

22. In hoeverre is de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl volgens u gebruiksvriendelijk voor burgers?

Antwoord	
Gebruiksvriendelijk	50,00%
Neutraal	35,29%
Niet gebruiksvriendelijk	14,71%

23. In hoeverre is Berekenuwrecht.nl gebruiksvriendelijk voor de gemeente?

Antwoord	
Gebruiksvriendelijk	61,76%
Neutraal	32,35%
Niet gebruiksvriendelijk	5,88%

24. In hoeverre is Berekenuwrecht.nl gebruiksvriendelijk voor intermediaire organisaties?

Antwoord	
Gebruiksvriendelijk	70,59%
Neutraal	26,47%
Niet gebruiksvriendelijk	2,94%

25. Wat vindt u van het aantal gegevens dat gevraagd wordt bij het invullen van de website?

Antwoord	
Te veel gegevens	9,09%
Juiste hoeveelheid	90,91%
Te weinig gegevens	0,00%

26. In welke mate hebben mensen ondersteuning nodig bij het invullen van Berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Veel ondersteuning	18,18%
Neutraal	69,70%
Geen ondersteuning	12,12%

27. Zijn de gegevens die ingevoerd worden op Berekenuwrecht.nl bruikbaar bij het afhandelen van de aanvraag?

Antwoord	
Ja	59,38%
Nee	40,63%

28. In hoeverre is de taal van Berekenuwrecht.nl begrijpelijk voor de doelgroep?

Antwoord	
Helemaal wel	32,35%
Neutraal	61,76%
Helemaal niet	5,88%

29. Houdt Berekenuwrecht.nl voldoende rekening met eventuele taalproblemen?

Antwoord	
Voldoende	23,53%
Neutraal	50,00%
Onvoldoende	26,47%

30. In hoeverre ziet u Berekenuwrecht.nl als een instrument van de gemeente?

Antwoord	
Helemaal wel	63,64%
Neutraal	33,33%
Helemaal niet	3,03%

31. Zou u willen dat u meer gemeentelijke regelingen in Berekenuwrecht.nl zou kunnen plaatsen?

Antwoord	
Ja	22,58%
Nee	77,42%

32. In hoeverre is het onderdeel van de landelijke inkomensregelingen voor uw gemeente van toegevoegde waarde?

Antwoord	
Helemaal wel	71,88%
Neutraal	25,00%
Helemaal niet, werkt belemmerend	3,13%

33. In hoeverre is het onderdeel van de landelijke inkomensregelingen voor de gebruiker van toegevoegde waarde?

Antwoord	
Helemaal wel	75%
Neutraal	25%
Helemaal niet, werkt belemmerend	0%

34. In hoeverre zijn de berekeningen die gedaan worden op Berekenuwrecht.nl nauwkeurig?

Antwoord	
Nauwkeurig	46,67%
Neutraal	50,00%
Niet nauwkeurig	3,33%

36. Maakt u/maken uw medewerkers gebruik van de controlepagina van Berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Ja	13,33%
Nee	50,00%
Ik ken de controlepagina niet	36,67%

37. Zijn er door Berekenuwrecht.nl aanvragen binnengekomen van mensen die achteraf toch geen recht hadden op de regelingen?

Antwoord	
Ja, veel	0%
Ja, een paar	16%
Nee	84%

38. In hoeverre zijn de (beleids)gegevens van uw gemeente die op Berekenuwrecht.nl staan up-to-date?

Antwoord	
Helemaal wel	77,42%
Neutraal	12,90%
Helemaal niet	9,68%

39. In hoeverre is navigeren in Berekenuwrecht.nl eenvoudig?

Antwoord	
Helemaal wel	40,63%
Neutraal	56,25%
Helemaal niet	3,13%

40. Vond u het aanvragen van Berekenuwrecht.nl voor uw gemeente eenvoudig?

Antwoord	
Ja	93,55%
Nee	6,45%

41. Draagt Berekenuwrecht.nl bij aan vermindering van het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen in uw gemeente?

Antwoord	
Ja	92,31%
Nee	7,69%

42. Draagt Berekenuwrecht.nl bij aan vermindering van de administratieve lasten in uw gemeente?

Antwoord	
Ja	11,11%
Nee	88,89%

43. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie in het door Berekenuwrecht.nl gegenereerde rapport?

Antwoord	
Goed	60,71%
Neutraal	35,71%
Slecht	3,57%

44. Leidt Berekenuwrecht.nl duidelijk (effectief) toe naar de organisaties waar de regelingen kunnen worden aangevraagd?

Antwoord	
Voldoende	72,41%
Neutraal	20,69%
Onvoldoende	6,9%

45. Nemen de gebruikers het automatisch gegenereerde rapport mee als zij daadwerkelijk regelingen gaan aanvragen bij de gemeente?

Antwoord	
Altijd	0,00%
Neutraal	57,14%
Bijna nooit	42,86%

46. In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl in uw gemeente bij aan het vergroten van de bekendheid van de verschillende regelingen?

Antwoord	
Grote bijdrage	10,34%
Neutraal	55,17%
Kleine bijdrage	34,48%

47. In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl in uw gemeente bij aan het zich ervan bewust worden van huishoudens dat zij recht hebben op bepaalde regelingen?

Antwoord	
Grote bijdrage	10,34%
Neutraal	62,07%
Kleine bijdrage	27,59%

48. In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl in uw gemeente bij aan het vereenvoudigen van aanvraagprocedures voor de regelingen?

Antwoord	
Grote bijdrage	3,45%
Neutraal	51,72%
Kleine bijdrage	44,83%

49. In hoeverre draagt Berekenuwrecht.nl in uw gemeente bij aan het laagdrempeliger maken van de regelingen (bijvoorbeeld door schaamte of trots weg te nemen)?

Antwoord	
Grote bijdrage	20,69%
Neutraal	34,48%
Kleine bijdrage	44,83%

50. Wat vindt u van de verhouding van de kosten versus de baten van Berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Goede verhouding	16,67%
Neutraal	63,33%
Slechte verhouding	20,00%

51. Wat vindt u van de investering (personeel, financiën, tijd, organisatorisch, werkprocessen et cetera) die u zelf moest doen om Berekenuwrecht.nl geïnstalleerd te krijgen?

Antwoord	
Goed te doen	63,33%
Neutraal	20,00%
Te grote investering	16,67%

52. Vindt u dat Berekenuwrecht.nl ondersteund moet worden (bijvoorbeeld met subsidies) door de Rijksoverheid?

Antwoord	
Ja	90,32%
Nee	9,68%

Niet-deelnemende gemeenten

1. Bent u bekend met de landelijke website www.berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Ja	85,71%
Nee	14,29%

2. Hoe bent u met de landelijke website www.berekenuwrecht.nl in aanraking gekomen?

Antwoord	
Via een zoekmachine op internet (Google)	0,00%
Via de gemeente	10,29%
Via een verwijzing op een andere site	5,88%
Via Stimulansz/Nibud	51,47%
Via het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	29,41%
Anders*	2,94%

3. Bent u bekend met de mogelijkheid om uw gemeentelijke regelingen hieraan te verbinden via een applicatie van Berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Ja	82,28%
Nee	17,72%

4. Hoe bent u met de gemeentelijke applicatie Berekenuwrecht.nl in aanraking gekomen?

Antwoord	
Via een zoekmachine op internet (Google)	0,00%
Via de gemeente	13,33%
Via een verwijzing op een andere site	6,67%
Via Stimulansz/Nibud	55,00%
Via het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid	18,33%
Anders*	6,67%

5. Waarom maakt u geen gebruik van Berekenuwrecht.nl? Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoord	
Te grote investering in tijd	19,67%
Zie het nut er niet van in	1,64%
We doen al genoeg om niet-gebruik van regelingen tegen te gaan	11,48%
Berekenuwrecht.nl is te gebruiksonvriendelijk	4,92%
Berekenuwrecht.nl vergt te veel ondersteuning van de klant/de doelgroep vanuit de gemeente	4,92%
Berekenuwrecht.nl is niet toegankelijk genoeg voor onze klanten/de doelgroep	6,56%
Berekenuwrecht.nl draagt niet bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening	0,00%
Anders*	55,74%

6. Bent u bekend met de kosten van de gemeentelijke applicatie Berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Ja	27,03%
Nee	72,97%

7. Zou uw gemeente gebruik willen maken van Berekenuwrecht.nl indien de gebruiker direct een regeling kan aanvragen met DigiD?

Antwoord	
Ja	67,16%
Nee	32,84%

8. Maakt uw gemeente gebruik van (een) ander(e) instrument(en) om het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen in uw gemeente terug te dringen?

Antwoord	
Ja	85,92%
Nee	14,08%

9. Welke activiteiten onderneemt u om het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen tegen te gaan? Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoord	
Formulierenbrigade	26,23%
Informatie verstrekken aan intermediairs	72,13%
Folders en informatieboekje	88,52%
Advertenties in huis-aan-huisbladen	72,13%
Geïntegreerd met bijvoorbeeld aanvraag WWB of aanvraag kwijtschelding belastingen	52,46%
Anders*	37,7%

10. Welke activiteiten onderneemt u om de administratieve lasten bij het aanvragen van regelingen te verminderen? Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoord	
Versimpelde aanvraagformulieren	82,89%
Ambtshalve toekennen	50,00%
Versimpelde bewijslast	71,05%
Regelingen samenvoegen	42,11%
Digitaal aanvragen	30,26%
Het persoonlijk verlenen van assistentie/begeleiding bij het aanvragen van regelingen	43,42%
Anders*	11,84%

11. Berekenuwrecht.nl helpt om het niet-gebruik van regelingen terug te dringen.

Antwoord	
Mee eens	40,00%
Neutraal	55,71%
Mee oneens	4,29%

12. Berekenuwrecht.nl helpt om de administratieve lastendruk bij het aanvragen van inkomensafhankelijke ondersteuning te verminderen.

Antwoord	
Mee eens	28,57%
Neutraal	60,00%
Mee oneens	11,43%

13. Wij maken geen gebruik van Berekenuwrecht.nl, omdat het terugdringen van niet-gebruik van regelingen geen politieke prioriteit heeft in onze gemeente.

Antwoord	
Mee eens	2,86%
Neutraal	18,57%
Mee oneens	78,57%

14. Er zijn voldoende vrij toegankelijke websites waar burgers het recht kunnen berekenen; een instrument van de overheid heeft geen toegevoegde waarde.

Antwoord	
Mee eens	7,14%
Neutraal	50,00%
Mee oneens	42,86%

15. Wij maken geen gebruik van Berekenuwrecht.nl omdat het aanvragen en installeren van Berekenuwrecht.nl te veel gedoe (rompslomp) met zich meebrengt.

Antwoord	
Mee eens	16,18%
Neutraal	54,41%
Mee oneens	29,41%

16. De kosten (investering in applicatie, personeel, organisaties, pr et cetera) van Berekenuwrecht.nl zijn te hoog ten opzichte van de baten (terugdringen niet-gebruik, vermindering administratieve lasten).

Antwoord	
Mee eens	24,29%
Neutraal	68,57%
Mee oneens	7,14%

17. Berekenuwrecht.nl zou niet ondersteund moeten worden (bijvoorbeeld met subsidies) door de Rijksoverheid.

Antwoord	
Mee eens	2,99%
Neutraal	52,24%
Mee oneens	44,78%

18. In de nabije toekomst willen wij als gemeente ook aangesloten worden op Berekenuwrecht.nl.

Antwoord	
Mee eens	28,36%
Neutraal	65,67%
Mee oneens	5,97%

Intermediaire organisaties

1. Van welke intermediaire organisatie bent u?

Antwoord	
Sociaal raadslieden	9,09%
Vakbond	0,00%
Woningcorporatie	0,00%
Vrijwilligerscentrale	6,06%
Maatschappelijk werk	12,12%
Formulierenbrigade	3,03%
Anders*	69,7%

2. Kent u de landelijke website www.berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Ja	58,82%
Nee	41,18%

3. Hoe bent u op www.berekenuwrecht.nl terechtgekomen?

Antwoord	
Via een zoekmachine op internet (Google)	22,22%
Via de gemeente	38,89%
Via verwijzing op een andere site	16,67%
Anders*	22,22%

4. Hoe vaak bezoekt u de site?

Antwoord	
Regelmatig (ongeveer 1 x per maand)	44,44%
Af en toe (ongeveer 4 x per jaar)	16,67%
Bijna nooit (1 x per jaar)	33,33%
Nooit	5,56%

5. Welke delen van www.berekenuwrecht.nl bezoekt u meestal?

Antwoord	
Landelijk deel (landelijke inkomensregelingen)	22,22%
Lokaal deel (lokale/gemeentelijke inkomensregelingen)	33,33%
Beide evenveel	44,44%

6. Is het invullen van de vragen van www.berekenuwrecht.nl moeilijk?

Antwoord	
Ja	0%
Nee	100%

7. Is toelichting bij de vragen voldoende om de vraag goed in te kunnen vullen?

Antwoord	
Voldoende	81,25%
Neutraal	18,75%
Onvoldoende	0,00%

8. In hoeverre is de taal van www.berekenuwrecht.nl begrijpelijk voor de doelgroep?

Antwoord	
Helemaal wel	25,0%
Neutraal	62,5%
Helemaal niet	12,5%

9. In hoeverre is www.berekenuwrecht.nl volgens u gebruiksvriendelijk voor burgers?

Antwoord	
Gebruiksvriendelijk	46,67%
Neutraal	46,67%
Niet-gebruiksvriendelijk	6,67%

10. In hoeverre werpt het feit dat de regelingen niet direct online aangevraagd kunnen worden een drempel op voor de doelgroep?

Antwoord	
Helemaal wel	33,33%
Neutraal	66,67%
Helemaal niet	0,00%

12. Wat vindt u van het aantal gegevens dat gevraagd wordt bij het invullen van de landelijke website?

Antwoord	
Te veel gegevens	21,43%
Juiste hoeveelheid	64,29%
Te weinig gegevens	14,29%

13. In welke mate hebben mensen ondersteuning nodig bij het invullen van www.berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Veel ondersteuning	28,57%
Neutraal	64,29%
Geen ondersteuning	7,14%

14. Kent u de gemeentelijke website Berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Ja	46,43%
Nee	53,57%

15. Hoe bent u op de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl terechtgekomen?

Antwoord	
Via een zoekmachine op internet (Google)	15,38%
Via de gemeente	69,23%
Via verwijzing op een andere site	0,00%
Anders*	15,38%

16. Hoe vaak bezoekt u de gemeentelijke website?

Antwoord	
Regelmatig (ongeveer 1 x per maand)	15,38%
Af en toe (ongeveer 4 x per jaar)	53,85%
Bijna nooit (1 x per jaar)	30,77%
Nooit	0,00%

17. Is het invullen van de vragen op de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl moeilijk?

Antwoord	
Ja	0%
Nee	100%

18. Is de toelichting bij de vragen voldoende om de vraag goed in te kunnen vullen?

Antwoord	
Voldoende	75%
Neutraal	25%
Onvoldoende	0%

19. In hoeverre is de taal van Berekenuwrecht.nl begrijpelijk voor de doelgroep?

Antwoord	
Helemaal wel	15,38%
Neutraal	61,54%
Helemaal niet	23,08%

20. In hoeverre is de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl volgens u gebruiksvriendelijk voor burgers?

Antwoord	
Gebruiksvriendelijk	46,15%
Neutraal	53,85%
Niet gebruiksvriendelijk	0,00%

21. Kent u dit rapport?

Antwoord	
Ja	38,46%
Nee	61,54%

22. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie in het door Berekenuwrecht.nl gegenereerde rapport?

Antwoord	
Goed	80%
Neutraal	20%
Slecht	0%
Weet niet	0%

23. Nemen de gebruikers het automatisch gegenereerde rapport mee als zij daadwerkelijk regelingen gaan aanvragen bij de gemeente?

Antwoord	
Altijd	0%
Neutraal	20%
(Bijna) nooit	0%
Weet niet	80%

24. In hoeverre werpt het feit dat de regelingen niet direct online aangevraagd kunnen worden een drempel op voor de gebruikers?

Antwoord	
Helemaal wel	30,77%
Neutraal	69,23%
Helemaal niet	0,00%

26. Wat vindt u van het aantal gegevens dat gevraagd wordt bij het invullen van de gemeentelijke website?

Antwoord	
Te veel gegevens	15,38%
Juiste hoeveelheid	84,62%
Te weinig gegevens	0,00%

27. In welke mate hebben mensen ondersteuning nodig bij het invullen van de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl?

Antwoord	
Veel ondersteuning	30,77%
Neutraal	69,23%
Geen ondersteuning	0,00%

28. Zijn de gegevens die ingevoerd worden op gemeentelijke Berekenuwrecht.nl bruikbaar bij het afhandelen van de aanvraag bij de gemeente?

Antwoord	
Ja	38,46%
Nee	7,69%
Weet niet	53,85%

29. In hoeverre zijn de berekeningen op de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl voor het aanvragen van ondersteunende regelingen nauwkeurig?

Antwoord	
Nauwkeurig	38,46%
Neutraal	46,15%
Niet nauwkeurig	7,69%
Weet niet	7,69%

30. In hoeverre is navigeren in de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl eenvoudig?

Antwoord	
Helemaal wel	30,77%
Neutraal	69,23%
Helemaal niet	0,00%

31. Draagt Berekenuwrecht.nl bij aan vermindering van het niet-gebruik van inkomensafhankelijke regelingen in de gemeente?

Antwoord	
Ja	38,46%
Nee	15,38%
Weet niet	46,15%

32. Draagt Berekenuwrecht.nl bij aan vermindering van de administratieve lasten?

Antwoord	
Ja	53,85%
Nee	46,15%

33. Leidt de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl duidelijk (effectief) toe naar de organisaties waar de regelingen kunnen worden aangevraagd?

Antwoord	
Voldoende	61,54%
Neutraal	38,46%
Onvoldoende	0,00%

34. In hoeverre draagt de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl bij aan het vergroten van de bekendheid van de verschillende lokale regelingen?

Antwoord	
Grote bijdrage	30,77%
Neutraal	38,46%
Kleine bijdrage	30,77%

35. In hoeverre draagt de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl bij aan het zich ervan bewust worden van huishoudens dat zij recht hebben op bepaalde regelingen?

Antwoord	
Grote bijdrage	30,77%
Neutraal	30,77%
Kleine bijdrage	38,46%

36. In hoeverre draagt de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl bij aan het vereenvoudigen van de aanvraagprocedures voor de regelingen?

Antwoord	
Grote bijdrage	23,08%
Neutraal	46,15%
Kleine bijdrage	30,77%

37. In hoeverre draagt de gemeentelijke Berekenuwrecht.nl bij aan het laagdrempeliger maken van de regelingen (bijvoorbeeld door schaamte of trots weg te nemen)?

Antwoord	
Grote bijdrage	46,15%
Neutraal	30,77%
Kleine bijdrage	23,08%

Bijlage 2

Overzicht bijeenkomsten en interviews

Datum	Bijeenkomst	Deelnemers	Locatie
19 mei 2010	Panelgesprek Noord-Brabant	Cliëntenraden Eindhoven, Oosterhout & Goirle	Eindhoven
21 mei 2010	Panelgesprek Noord-Holland	Cliëntenraad Haarlem	Haarlem
25 mei 2010	Rondetafelgesprek Friesland	Harlingen, Ooststellingwerf, Tytsjerksteradeel & Franeker)	Tytsjerksteradeel
26 mei 2010	Rondetafelgesprek Zuid-Holland	Leidschendam-Voorburg	Leidschendam-Voorburg
31 mei 2010	Rondetafelgesprek Noord-Brabant	Helmond & Eindhoven	Helmond
31 mei 2010	Rondetafelgesprek Zeeland	Goes & Tholen	Goes
1 juni 2010	Rondetafelgesprek Noord-Holland	Amsterdam en Heerhugowaard	Amsterdam
4 juni 2010	Panelgesprek Zuid-Holland	Cliëntenraden Rotterdam, Vlaardingen, Oostflakkee & ISD Drechtsteden	Rotterdam
9 juni 2010	Interview BKWI	Eduard Renger en Jaap Klapwijk	Utrecht
10 juni 2010	Interview Stimulansz	John Nuyten	Utrecht
11 juni 2010	Interview Ministerie van BZK	Anja de Vries	Den Haag
14 juni 2010	Interview UWV	Hans Tromp	Amsterdam
15 juni 2010	Interview VNG	Anna Hooijenga	Den Haag
16 juni 2010	Interview Ministerie van SZW	Maaïke Veenema, Raymond Lunes	Den Haag