

Aan
de gemeenteraad

Datum 4 maart 2025
Zaaknummer 2025-0019373
Betreft Beantwoorden motie M15A Informatie bestaande regelingen per post

Vergadering van

Portefeuillehouder: Wim van der Kruijff
Begrotingsprogramma Gezond, Sociaal en Zorgzaam Dordrecht
Kernteam/Opgave: Samenleving - Zorg en Ondersteuning
Auteur: Raphaël Muller
E-mail: rg.muller@dordrecht.nl
Verantwoordelijke:
Openbaar: Ja

Deadline

Deadline behandeling college van B&W is dinsdag 11 maart 2025.

Raadsinformatiebrief

Wat is de aanleiding om deze informatie kenbaar te maken?

Op 5 november 2024 heeft uw raad motie 'M15A -Informatie bestaande regelingen per post' aangenomen waarin ons college wordt verzocht AOW-gerechtigde inwoners beter te bereiken. Dit moet gebeuren door informatie over bestaande regelingen per post te verstrekken, met de optie om voor toekomstige correspondentie te kiezen voor digitale communicatie. Uw raad onderstreepte hiermee het belang van toegankelijke informatievoorziening voor deze doelgroep.

Op dezelfde datum heeft uw raad de begroting 2025 vastgesteld. Hierin is opgenomen dat wij het bereik van inkomensondersteuning via het minimabeleid en schuldhelpverlening willen vergroten. Nog te vaak maken inwoners om uiteenlopende redenen geen gebruik van regelingen waarvoor zij in aanmerking komen. Ter vergroting van dit bereik zetten wij onder andere de bestaanszekerheidscheck, laagdrempelige wijkvoorzieningen voor hulp en advies, en het programma "Geldzorgen op de werkvloer" in.

Wat is de te delen informatie?

Ons college onderschrijft de intentie van de motie en bevestigt het belang van een toegankelijke en begrijpelijke informatievoorziening voor alle inwoners, inclusief AOW-gerechtigde inwoners. Preventie, vroegsignalering en gerichte verwijzing naar passende inkomensondersteuning zijn cruciaal voor het versterken van de financiële zelfredzaamheid en het voorkomen van schulden.

Afbakening doelgroep

Een brede schriftelijke mailing per post naar alle 23.890 (2023) inwoners van 65 jaar en ouder in Dordrecht staat niet in verhouding tot het te verwachten bereik en effect. Voor ongeveer 75% van deze doelgroep is deze informatie namelijk niet relevant, omdat zij niet in aanmerking komen voor inkomensondersteuning.

Van de AOW-gerechtigde inwoners viel in dat jaar 11% (circa 2.700 personen) binnen de inkomensgrens van 110% van het wettelijk sociaal minimum (WSM) en had recht op bijzondere bijstand. Voor de collectieve zorgverzekering (130% WSM) en de Dordtpas met gratis OV (140% WSM) kwamen respectievelijk 20% (4.700 personen) en 24% (5.700 personen) in aanmerking.

Wat betreft kwijtschelding van gemeentelijke belastingen: in 2024 werd 81% van de kwijtscheldingen voor AOW-gerechtigde inwoners met een laag inkomen en weinig vermogen al automatisch toegekend. Dit betekent dat een groot deel van de doelgroep geen aanvraag hoefde in te dienen. Voor de kleine groep die wel een kwijtscheldingsverzoek indient, biedt Gemeentebelastingen ondersteuning via een vooraf ingevuld kwijtscheldingsformulier bij papieren aanslagen of digitale uitleg via MijnOverheid voor digitaal vaardige inwoners.

We beschikken niet over data die antwoord geeft op de vraag exact welke AOW-gerechtigde inwoners rond moeten komen van een minimuminkomen. Vanwege privacyregels mogen deze gegevens niet zomaar worden gedeeld of gebruikt.

In de toekomst biedt het [wetsvoorstel Proactieve Dienstverlening](#) mogelijk meer handvatten om financieel kwetsbare AOW-gerechtigde inwoners met een onbenut recht op inkomensondersteuning direct te benaderen. Dit wetsvoorstel maakt het voor gemeenten, het UWV en de SVB mogelijk om te onderzoeken of een inwoner waarschijnlijk recht heeft op een uitkering of voorziening, maar deze niet gebruikt. Op basis daarvan kunnen zij gericht worden geïnformeerd en geholpen bij een aanvraag. Wanneer deze wet in werking treedt, zullen wij verkennen op welke wijze deze binnen het armoede- en schuldenbeleid kan worden ingezet om financieel kwetsbare AOW-gerechtigde inwoners nog beter te ondersteunen.

Kostenoverweging

Een brede schriftelijke mailing per post brengt kosten met zich mee. Naast de kosten voor de ontwikkeling en productie van communicatiemateriaal, druk-, inpak- en portokosten van naar schatting € 30.000,-, zal een dergelijke mailing naar verwachting ook leiden tot een toename van vragen bij de Stadswinkel, Web & Telefonie van Dienstverlening Drechtsteden en (maatschappelijke) organisaties in de stad. Tegelijkertijd blijft de impact op het daadwerkelijk vergroten van het bereik van inkomensondersteuning beperkt.

Consultatie Ouderenbonden

Bij de uitwerking van deze communicatie- en ondersteuningsmaatregelen zijn de ouderenbonden [KBO Dordrecht](#), de [Dordtse Seniorenbond](#) en [ANBO-PCOB](#) geconsulteerd. Zij hebben input geleverd over de wijze van informatievoorziening en achten de impact van een brede schriftelijke mailing per post niet in verhouding tot het te verwachten bereik en effect. Zij wijzen op het belang van meer gerichte schriftelijke en digitale communicatie. Tenslotte benadrukken zij de waarde van samenwerking met vertrouwde netwerken en organisaties.

Telefonische ondersteuning

Alle inwoners kunnen eenvoudig telefonisch contact opnemen met de gemeente Dordrecht. Uit ervaring blijkt dat ook AOW-gerechtigde inwoners geregeld telefonisch contact opnemen met vragen over bijvoorbeeld het aanvragen van een Dordtpas. Medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) signaleren tijdens deze gesprekken of een inwoner digitaal vaardig is of juist extra begeleiding nodig heeft en bieden op basis hiervan passende ondersteuning.

Voor AOW-gerechtigde inwoners die minder digitaal vaardig zijn, blijft telefonisch contact een belangrijk en vertrouwd middel om hen goed te helpen. Medewerkers nemen de tijd om vragen zorgvuldig te beantwoorden en inwoners stap voor stap te begeleiden bij het aanvragen of doorverwijzen van inkomensondersteuning.

Deze telefonische ondersteuning vormt een essentiële schakel in het bredere streven naar toegankelijke en effectieve informatievoorziening en dienstverlening voor AOW-gerechtigde inwoners.

Gezien het vorenstaande heeft ons college een zorgvuldige afweging gemaakt over de efficiëntie en doelmatigheid van het beter bereiken van AOW-gerechtigde inwoners. Op basis hiervan wordt het verzoek uit het dictum niet een-op-een overgenomen, maar wordt de intentie van de motie op een effectievere en gerichtere wijze ingevuld. Deze vertaalt zich in onderstaande concrete maatregelen die bijdragen aan een verbeterde informatievoorziening voor AOW-gerechtigde inwoners die nu niet (automatisch) worden bereikt.

1- Lancering Life Event 'Ik ga met pensioen'

Als inwoners met pensioen gaan, krijgen zij vaak te maken met een inkomensdaling. Uit cijfers blijkt dat in Nederland in 2023 ongeveer 86.000 inwoners met pensioen gingen, terwijl in 2022 maar liefst 765.000 werknemers geen pensioenregeling hadden. Vooral zelfstandigen,

woningbezitters met een aflossingsvrije hypotheek en inwoners met een migratieachtergrond lopen risico op financiële tekorten en schulden na pensionering. Ook verandert het recht op bepaalde regelingen, zoals het persoonlijk minimabudget (PMB), terwijl de uitgaven niet altijd dalen.

Om inwoners beter voor te bereiden op deze financiële veranderingen, starten wij in de loop van 2025 met het versturen van een pensioenkaart naar inwoners die een jaar later met pensioen gaan. De kaart bevat praktische informatie over inkomen, toeslagen en financiële planning en sluit aan bij succesvolle soortgelijke initiatieven in andere gemeenten. Inwoners tijdig voorlichten over het omgaan met een lager inkomen kan echter schulden helpen voorkomen.

2- Gerichte interventies voor AOW-gerechtigde inwoners op basis van data uit vroegsignaleringsdata

Om de financiële positie van AOW-gerechtigde inwoners beter te ondersteunen, maken wij vanaf 2025 gericht gebruik van vroegsignaleringsdata en het vernieuwde gemeentedashboard. Vroegsignalering betekent dat wij in een vroeg stadium signalen van betalingsachterstanden ontvangt van woningverhuurders, zorgverzekeraars, energie- en watermaatschappijen. Op basis van die signalen wordt een hulpaanbod gedaan om (grotere) financiële problemen te voorkomen.

Door leeftijdscategorisering binnen deze vroegsignaleringsdata kunnen we beter in kaart brengen waar financieel kwetsbare AOW-gerechtigde inwoners zich bevinden. Dit stelt ons in staat om niet alleen inwoners met (beginnende) financiële problemen tijdig in beeld te brengen, maar ook om te signaleren in welke wijken extra aandacht nodig is. Zo kunnen we preventieve maatregelen beter afstemmen en voorkomen dat inwoners pas in beeld komen wanneer schulden al problematisch zijn.

Op basis van deze data kunnen wij gerichte interventies inzetten. Als bijvoorbeeld blijkt dat in een specifieke wijk relatief veel AOW-gerechtigde inwoners betalingsachterstanden hebben, dan kan hier extra actie worden ondernomen. Een van de maatregelen die kan worden ingezet, is een gerichte flyerronde die hen actief informeert over beschikbare hulp en inkomensondersteuning. Hierbij kan worden samengewerkt met organisaties zoals de Papierwinkel, die in Sterrenburg veel AOW-gerechtigde inwoners uit hun doelgroep (waaronder cliënten van Helpende Handen) bereiken. Door deze wijkgerichte aanpak zorgen we ervoor dat informatie en hulp sneller de juiste inwoners bereikt.

3- Aanpassing criteria vroegsignalering en verbetering communicatie voor AOW-gerechtigde inwoners

In 2025 willen wij ook het bereik van wettelijke vroegsignalering vergroten door een doelgroepgerichte communicatieaanpak.

Tot nu toe werd vooral gekeken naar het soort signaal (bijvoorbeeld huurachterstand) en de hoogte van de betalingsachterstand, zonder rekening te houden met leeftijd. Hierdoor kwamen sommige kwetsbare groepen, waaronder AOW-gerechtigde inwoners, later in beeld. Om dit te verbeteren, wordt de opvolging van signalen aangepast. Voortaan wordt breder gekeken naar een combinatie van leeftijd, soort signaal en hoogte van de betalingsachterstand. Dit betekent dat signalen van betalingsachterstand bij AOW-gerechtigde inwoners sneller worden opgepakt dan voorheen, zodat tijdig passende hulp geboden kan worden.

Voor veel AOW-gerechtigde inwoners blijft een schriftelijk hulpaanbod via de post noodzakelijk, omdat niet iedereen digitaal vaardig is. Tegelijkertijd willen we digitaal vaardige AOW-gerechtigde inwoners ook goed bereiken en voortaan - naast de brief - ook een hulpaanbod doen via e-mail.

Tenslotte worden in 2025 ook de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van onze communicatiemiddelen verbeterd. De vroegsignaleringsbrief met het hulpaanbod wordt herschreven op B1-niveau en meertalig aangeboden. Ook maken we de brief visueel aantrekkelijker met begrijpelijke iconen en een QR-code voor directe toegang tot hulp.

4- Vergroten inzicht in het bereik onder AOW-gerechtigde inwoners

Om beter inzicht te krijgen in het bereik en de effectiviteit van financiële ondersteuning voor AOW-gerechtigde inwoners, worden vanaf 2025 gegevens verzameld van organisaties die inwoners helpen bij de afhandeling van financiële hulpvragen.

Deze organisaties registreren onder meer het aantal unieke inwoners dat in een bepaalde periode een (financiële) hulpvraag heeft gesteld, de aard van de hulpvraag en hoeveel van deze vragen financieel van aard zijn. Maar ook hoeveel inwoners zijn doorverwezen voor verdere afhandeling van hun financiële hulpvraag, hoe de inwoner bij de organisatie terecht is gekomen en wat de voornaamste inkomstenbron van de hulpvrager is. Deze gegevens bieden waardevolle inzichten in hoeveel AOW-gerechtigde inwoners daadwerkelijk gebruikmaken van ondersteuning en via welke kanalen zij deze vinden. Dit helpt om de informatievoorziening en het hulpaanbod verder te verbeteren.

Hoe verder na deze raadsinformatiebrief?

Wij blijven de effectiviteit van deze maatregelen monitoren en evalueren. Ook blijven wij met ouderenbonden en maatschappelijke organisaties in gesprek om te beoordelen of de ingezette maatregelen voldoende aansluiten bij de behoeften van AOW-gerechtigde inwoners. Waar nodig wordt de informatievoorziening verder geoptimaliseerd. Uw raad wordt hierover geïnformeerd via de periodieke raadsinformatiebrieven van het programma armoede & schulden.

Welke kosten zijn verbonden aan het proces?

De kosten voor de genoemde interventies worden gedekt uit de begroting programma 'Samen tegen armoede' in 2025 en 2026.

Wat zijn de belangrijkste gerelateerde besluiten?

[motie M15A 'Informatie bestaande regelingen per post'](#).

Het college van Burgemeester en Wethouders

C.H.W.M. Post
secretaris

M.D. Burggraaf
loco-burgemeester