



d&b

applied behavioural science



RCF

Fraudepreventie in de WWB

Een pilotonderzoek naar het voorkomen van bijstandsfraude middels een wetenschappelijk onderbouwde methode.

Juni 2015

Projectteam



Gemeente Nijmegen

Nicole Sonneveldt
Patricia Bas
Karin Verhoeven

Interne projectleider
Uitvoerend
Uitvoerend



applied behavioural science

d&b

Eva Freling

Externe projectleider



RCF, opdrachtgever

Wim Heersink

Hub Habets
Frenk Molemans

Kennisexpert Naleving en
Handhaving
Adviseur
Adviseur



Divosa

Jos Stuart

Communicatieadviseur



Ministerie van SZW

Gerlinde Vos

Communicatieadviseur

Contactgegevens d&b

024 663 96 27
info@db-abs.com

St. Antoniusplaats 9
6511 TR, Nijmegen
www.db-abs.com

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Inhoud onderzoek	6
Samenvatting	7
De doelgroep en het gewenste gedrag	7
De interventies	8
Onderzoek & resultaat	8
Evaluatie & aanbevelingen	8
1. De doelgroep & het gewenste gedrag	11
1.1 Wie is de doelgroep?	11
1.2 Welk gedrag wordt van hen gevraagd?	11
1.3 Wanneer is er sprake van een gezamenlijke huishouding?	12
1.4 Wat zijn redenen om wijzigingen wel of niet door te geven?	13
1.4.1 Kennis	13
1.4.2 Fraude als ommissiedelict	14
1.4.3 Altercasting	14
1.4.4 De norm	14
1.4.5 Behoefte aan onafhankelijkheid	15
1.4.6 Eigen gedrag niet zien als fraude	15
1.4.7 Anonimiteit en benaderbaarheid uitkeringsinstantie	15
1.5 Samenvatting	16
2. De interventies, een globale doorloop	17
2.1 De interventieopzet	17
2.1.1 De <i>bijeenkomst</i>	17
2.1.2 De <i>informatiefolder</i>	18
2.1.3 Het <i>gesprek op aanvraag</i>	18
2.1.4 Het <i>statusformulier</i>	18
2.2 Samenvatting	19

3. De interventies, inhoudelijk overzicht	20
3.1 De gebruikte technieken	20
3.1.1 <i>Persoonlijk en benaderbaar</i>	20
3.1.2 <i>Weerstand erkennen</i>	20
3.1.3 <i>Een positieve norm gebruiken</i>	21
3.1.4 <i>Inspelen op emotie in plaats van op ratio</i>	21
3.1.5 <i>Een verhaal gebruiken om informatie over te brengen</i>	21
3.1.6 <i>Een koppeling maken tussen de de situatie en het gewenste gedrag</i>	21
3.1.7 <i>De uitkeringsgerechtigde in een rol plaatsen</i>	21
3.1.8 <i>Gebruikmaken van ondersteunend beeldmateriaal</i>	22
3.2 Overzicht technieken per interventieonderdeel	22
3.3 De uitnodiging	23
3.4 De bijeenkomst	24
3.5 De informatiefolder	28
3.5.1 <i>Illustraties op de voorkant</i>	28
3.5.2 <i>Een verhaal om informatie over te brengen</i>	29
3.5.3 <i>Een koppeling tussen situatie en gedrag</i>	29
3.5.4 <i>Een zelftoets</i>	30
3.6 Het statusformulier	31
3.6.1 <i>Het oude statusformulier</i>	31
3.6.2 <i>Het nieuwe statusformulier</i>	34
4. Onderzoek & resultaat	37
4.1 De globale onderzoeksopzet	37
4.2 De onderzoeksgroep	38
4.3 Het aantal doorgegeven wijzigingen	38
4.3.1 <i>Voormeting</i>	38
4.3.2 <i>Nameting</i>	39
4.4 Contact met het Klant Contact Centrum	40
4.5 Gesprek op aanvraag	41
4.6 Evaluatie van de bijeenkomst	41
4.6.1 <i>Nieuwe informatie</i>	41
4.6.2 <i>Een positief contactmoment</i>	43
4.6.3 <i>Het rapportcijfer</i>	46
4.6.4 <i>Wat vonden deelnemers goed aan de bijeenkomst?</i>	47
4.6.5 <i>Wat kon volgens de deelnemers beter?</i>	48
4.6.6 <i>Veelgestelde vragen</i>	48
4.7 Samenvatting	49
5. Evaluatie & aanbevelingen	50
5.1 Projectmanagement	50
5.1.1 <i>Een duidelijke taakverdeling</i>	50
5.1.2 <i>Inzicht in het interne proces</i>	51

5.2 Interventies	51
5.2.1 <i>De Bijeenkomst</i>	51
5.2.2 <i>De informatiefolder</i>	55
5.2.3 <i>Het statusformulier</i>	55
5.3 Onderzoek	56
5.3.1 <i>Registratie van data</i>	56
5.3.2 <i>Vervolgonderzoek</i>	56
6. Dankwoord	59
7. Referentielijst	60
8. Bijlagen	61
Bijlage 1: overzicht bijeenkomsten	61
Bijlage 2: uitnodiging bijeenkomst	62
Bijlage 3: evaluatieformulier bijeenkomst	63
Bijlage 4: kennismeting (niet uitgevoerd)	65
Bijlage 5: uren begeleiders	67

Inleiding

Bijstandsontvangers hebben de plicht om wijzigingen met betrekking tot hun leefsituatie door te geven aan de gemeente. Door de invoering van de fraudewet in 2013 kan het niet (op tijd) doorgeven van dergelijke wijzigingen aan de gemeente grote gevolgen hebben. Ten tijde van het onderzoek vorderde de gemeente niet alleen het ontorechte bedrag terug, fraudeurs kregen ook een boete die even hoog was als het terug te vorderen bedrag. Zo liep je schuld al snel op tot boven de € 25.000,- wanneer je een jaar lang ontorecht een uitkering ontving.

Op deze manier komen bijstandsgerechtigden met schulden te zitten die zij levenslang af moeten betalen met geld dat zij niet hebben. In de praktijk komt het er vaak op neer dat deze mensen inkomensafhankelijk blijven van de gemeente en bijstand blijven ontvangen. De gemeente houdt hier maandelijks een klein bedrag (€ 50,- tot € 70,-) van in. De totale hoeveelheid aan schuld die werkelijk afgelost wordt is klein.

Door de vele berichten over fraude lijkt het draagvlak voor het sociale zekerheidsstelsel af te nemen. In het huidige politieke klimaat wil men daarom het signaal geven dat fraude streng wordt bestraft. Fraude wordt niet getolereerd. Dit is een goed signaal naar bijstandsontvangers die bewust misbruik maken van het sociale vangnet. Onderzoek laat echter zien dat fraude in veel gevallen niet ontstaat na een bewuste afweging van de voor- en tegenargumenten. Er zijn ook mensen die het juiste gedrag willen vertonen die toch in een situatie komen waarin zij *onbewust* frauderen en op deze manier slachtoffer worden van de boetewet.

Door meer preventief te werken, kan de gemeente (on)bewust frauderen en schulden voorkomen. Dit voorkomt dat uitkeringsgerechtigden in een vervelende situatie terecht komen. Daarnaast scheelt het gemeenten op de lange termijn geld. Zij hoeven namelijk minder geld te investeren in dure onderzoeken om te achterhalen of iemand fraude pleegt.

Inhoud onderzoek

In het project van *Hoogwaardig Handhaven naar Natuurlijk Naleven* evalueerden we samen met de *UvT* en *Erasmus Universiteit* het *Hoogwaardig Handhaven* concept en gaven we een nieuwe richting aan. Bij deze nieuwe richting ligt de focus minder op handhaven achteraf en meer op maatregelen die voorkomen dat er fraude wordt gepleegd. Het *Natuurlijk Naleven* concept was aanleiding voor het *RCF*, *Divosa*, het *Ministerie van SZW* om de mogelijkheden te onderzoeken van het inzetten van gedrag beïnvloedende componenten om de landelijke campagne *Weet Hoe Het Zit* te versterken. In januari 2014 startten zij met d&b een onderzoek naar het inzetten van gedragsbeïnvloeding binnen preventieve maatregelen om bijstandsgerechtigden hun wijzigingen op tijd door te laten geven.

Het onderzoek dat we in deze rapportage omschrijven is gebaseerd op het concept *Natuurlijk Naleven*. Het onderzoek heeft als doel te toetsen hoe een concrete gedragsinterventie gericht op het sturen van bijstandsgerechtigden bij de gemeente uitpakt in de praktijk. De nadruk ligt daarbij ook op preventieve maatregelen. In plaats van het achteraf bestraffen wanneer uitkeringsgerechtigden hun wijzigingen niet doorgeven, proberen we hen op een natuurlijke manier te sturen om hun wijzigingen wel door te geven. De focus ligt daarbij op het voeren van een gezamenlijke huishouding, één van de meest voorkomende fraudesoorten onder bijstandsontvangers.

Het onderzoek heeft de vorm van een veldexperiment waarin we twee groepen alleenstaande ouders vergelijken. Bij de ene groep zetten we interventies in om de alleenstaande ouders te stimuleren hun wijzigingen door te geven en bij de andere groep niet. Door deze groepen te vergelijken krijgen we inzicht in het effect van de ingezette interventies. Het onderzoek vond plaats bij de Gemeente Nijmegen.

In deze rapportage bespreken we de betrokken doelgroep en het gedrag dat we van hen verlangen. We gaan in op de mogelijke redenen waarom uitkeringsgerechtigden hun wijzigingen met betrekking tot het voeren van een gezamenlijke huishouding niet doorgeven. Vervolgens gaan we in op de vorm en inhoud van de interventies. We bespreken hoe we tot deze interventies zijn gekomen en hoe de interventies zijn verlopen. Daarna bespreken we het onderzoek en de resultaten. Tot slot bespreken we de evaluatie en onze aanbevelingen.

Samenvatting

Doelgroep & het gewenste gedrag

We onderzochten hoe gemeenten alleenstaande ouders in de bijstand kunnen stimuleren om het door te geven wanneer zij een gezamenlijke huishouding voeren. Om tot een passende interventie te komen, deden we een literatuurstudie naar de mogelijke factoren die een rol spelen bij dit gedrag. We vonden verschillende mogelijke factoren:

Ten eerste ontstaat de fraude niet door actief handelen van de uitkeringsontvanger, maar juist doordat iemand geen actie onderneemt.

Ten tweede speelt de regelgeving een belangrijke rol. De regels zijn niet zwart-wit en of iemand een gezamenlijke huishouding voert is afhankelijk van zijn of haar persoonlijke situatie. Er is sprake van een grijs gebied dat het moeilijk maakt voor alleenstaande ouders om te bepalen of zij een GH voeren. Bovendien verschilt de definitie van *samenwonen* die de overheid hanteert van die van de gemiddelde burger. Volgens de definitie van de overheid woon je eerder samen dan volgens de definitie van de gemiddelde burger. Hierdoor kan iemand volgens de regelgeving een GH voeren terwijl die persoon dit zelf niet zo ziet.

Een andere belangrijke factor is de afname van persoonlijk contact tussen de uitkeringsontvanger en de gemeente. Hierdoor wordt fraude minder snel opgemerkt en is het makkelijker voor uitkeringontvangers om (on)bewust fraude te plegen. Tijdens de enkele contactmomenten die de gemeente en de uitkeringsaanvrager/ontvanger hebben, is er weinig tijd om in te gaan op regels. Gemeenten behandelen uitkeringsontvangers bovendien vaak als potentiële fraudeur om zo fraude te voorkomen. Deze behandeling kan er echter voor zorgen dat iemand juist fraude gaat plegen. Het wekt namelijk de indruk dat het er veel fraude wordt gepleegd en zet zo een verkeerde sociale norm. Dit kan versterkt worden door de media en iemands persoonlijke omgeving.

Ook komt taalvaardigheid naar voren als factor. De meerderheid van de mensen die een uitkering ontvangt is laag opgeleid of heeft een niet-Nederlandse afkomst. Hierdoor hebben

zij een lager taalniveau hebben dan de overheid van hen verwacht. Dit maakt het moeilijk voor hen om de communicatie rondom de regelgeving te begrijpen.

De interventies

Op basis van bovenstaande factoren ontwikkelden we een set interventies. Het uitgangspunt hierbij was het hebben van positief persoonlijk contact en het verhogen van de kennis over de GH onder alleenstaande ouders. We organiseerden bijeenkomsten voor alleenstaande ouders waar begeleiders uitleg gaven over de regelgeving omtrent het voeren van een GH. De deelnemers konden een gesprek aanvragen wanneer zij twijfelden over hun situatie. Tot slot kregen alle alleenstaande ouders uit de experimentele groep, dus ook zij die niet naar de bijeenkomst kwamen, een aangepast statusformulier met daarbij een folder opgestuurd.

Onderzoek & resultaat

Het lijkt erop dat de interventies een effect hadden op het aantal doorgegeven wijzigingen. In de experimentele groep vroegen acht alleenstaande ouders naar aanleiding van de bijeenkomst een gesprek aan. Drie van hen voerde een GH. Daarnaast gaven vijf alleenstaande ouders via het statusformulier hun gezamenlijke huishouding door. In de controleconditie zijn er twee alleenstaande ouders die een melding deden van samenwonen of een GH. De aantallen zijn helaas te klein om harde conclusies uit te trekken.

Uit de evaluatie van de bijeenkomst kwam naar voren dat zowel de begeleiders als de meerderheid van de deelnemers het contact prettig vonden. De deelnemers beoordeelden de bijeenkomst buitengewoon positief. Gemiddeld gaven de deelnemers de bijeenkomst een 7,9.

Evaluatie & aanbevelingen

Projectmanagement

- **Een duidelijke taakverdeling**

Kies bij aanvang van het project een interne projectleider die overzicht houdt en aanstuurt. Betrek uitvoerende werknemers in een vroeg stadium bij het project, zodat zij meegroeien met het proces en er vertrouwd mee raken. Zij hebben bovendien goed zicht op wat haalbaar is binnen welke tijd. Dit voorkomt een krappe planning en daarmee stress en een te hoge werkdruk.

- **Inzicht in het interne proces**

Breng het proces binnen de gemeente in kaart en bekijk dan welke interventies mogelijk zijn. Dit voorkomt problemen en vertraging tijdens de uitvoer. Zorg daarnaast voor personeel (fte) om het proces handmatig bij te houden.

Interventies

- **Bijeenkomst**

Sfeer: Begin de bijeenkomst door proactief koffie/thee en een koekje aan te bieden. Geef de bijeenkomst met twee begeleiders en laat de begeleiders zich voorstellen door kort iets over zichzelf te vertellen. Toon begrip voor de situatie van de deelnemers en betrek hen door vragen te stellen. Geef hen ook de ruimte om vragen te stellen. Geef de deelnemers complimenten en benoem hun weerstanden. Leg tot slot de regels uit aan de hand van voorbeelden waarmee deelnemers zich kunnen identificeren.

Opkomst: Geef de duur van de bijeenkomst aan op de uitnodiging en geef nadrukkelijk aan dat de informatie die in de bijeenkomst wordt gegeven belangrijk is; *“Als u niet komt mist u belangrijke informatie.”* Geef daarnaast aan tot wanneer mensen zich af kunnen melden en benoem de inlooptijd en starttijd afzonderlijk.

Afmeldingen bijhouden: Laat in het kader van efficiëntie één persoon afmeldingen bijhouden en registreren. Spreek met het KCC af welke informatie je nodig hebt om iemand goed te woord te kunnen staan.

Taalbarrière: Houd rekening met anderstaligen. Dit kan bijvoorbeeld door op de achterkant van de uitnodiging korte teksten op te nemen in de meest voorkomende talen onder de doelgroep van de bijeenkomst. Een andere mogelijkheid is het organiseren van aparte bijeenkomsten voor anderstaligen.

Locatie: Maak duidelijke afspraken met de medewerkers van de locaties en zorg voor een goede verwijzing naar de ruimte waar de bijeenkomst plaatsvindt. Geef de bijeenkomsten in de woonwijk van de doelgroep. Zij voelen zich hierdoor meer betrokken en gehoord.

Kinderen: Zorg voor kinderopvang.

Duur: Behandel één thema en presenteer maximaal 40 minuten.

- **Informatiefolder**

Leg de folder voor bij de doelgroep om meer zicht te krijgen op wat zij wel en niet begrijpen. Vertaal de folder in de onder de doelgroep meest voorkomende talen.

- **Statusformulier**

Leg het statusformulier (oud/nieuw) voor bij de doelgroep om meer zicht te krijgen op wat zij wel en niet begrijpen. Stel op het statusformulier een vraag over het voeren van een

gezamenlijke huishouding en informeer de doelgroep zodat zij weten wat ze in moeten vullen.

Onderzoek

- **Registratie van data**

Zorg voor een eenduidige registratie. Maak voor een onderzoek als deze onderscheid in de registratie tussen het voeren van een GH en samenwonen. Maak daarnaast onderscheid tussen wijzigingen die men doorgeeft uit eigen beweging en wijzigingen die na ingreep van de gemeente zijn gedaan. Registreer ook hoe mensen hun wijzigingen doorgeven. Registreer tot slot bij het aanvragen van de uitkering de moedertaal en het niveau van de Nederlandse taal van de aanvrager.

- **Vervolgonderzoek**

Moment van interventie: Geef de bijeenkomst bij aanvraag van de uitkering en stel deze verplicht. Aanmelden kan dan via een werkbegeleider tijdens het aanvraaggesprek. De uitnodiging komt dan te vervallen. Behandel mensen vanaf de aanvraag met vertrouwen, communiceer een positieve norm en licht hen voor over de regels.

Andere doelgroep of onderwerp: Het is mogelijk om deze manier van voorlichting ook in te zetten bij andere groepen en met andere thema's. Behandel per bijeenkomst niet teveel thema's en voorkom een te veel aan informatie.

Kennis: Onderzoek de mogelijkheden voor een kennismeting. Houd rekening met de taalbarrière die de meeste alleenstaande ouders in de bijstand hebben.

Afzonderlijke interventies: Onderzoek het effect van het aangepaste statusformulier in combinatie met het verstrekken van de folder, zonder bijeenkomst.

Langdurig onderzoek: Er is langdurig onderzoek nodig om harde conclusies te kunnen trekken ten aanzien van het effect van de onderzochte methode.

De doelgroep & het gewenste gedrag

Om een gepaste interventie te ontwikkelen, is het belangrijk om zicht te hebben op het gewenste gedrag en de doelgroep. Wat moet de doelgroep doen en waarom doen ze dit nu wel of niet? Hieronder bespreken we voor welke doelgroep we binnen dit onderzoek kozen, wat hun drijfveren zijn en welk gedrag van hen wordt verlangd.

1.1 Wie is de doelgroep?

Binnen dit onderzoek kozen we voor de groep alleenstaande ouders die bijstand ontvangen. Deze groep wordt ook genoemd in de onderzoeken van Brummelkamp, Kerckhaert & Engelen (2013) en Fenger & Voorberg (2013). Zij noemen de alleenstaande moeder die na een periode van zelfstandigheid of na een veelbewogen relatie weer een nieuwe liefde ontmoet, maar wel graag haar zelfstandigheid wil bewaren en nog niet afhankelijk wil zijn van het inkomen van de nieuwe partner. De groep alleenstaande ouders heeft meer te verliezen wanneer zij hun uitkering kwijtraken dan alleenstaanden zonder kinderen, omdat zij met hun inkomen ook hun kinderen onderhouden.



1.2 Welk gedrag wordt van hen gevraagd?

Gemeenten verwachten van alleenstaande ouders dat zij de gemeente (op tijd) op de hoogte brengen wanneer zij een gezamenlijke huishouding (GH) voeren. Echter niet alle gemeenten geven duidelijk aan hoe alleenstaande ouders hun wijziging door moeten geven.

In Nijmegen zijn bijstandsontvangers verplicht om iedere maand een statusformulier in te vullen met de basisinformatie van hun persoonlijke situatie. Op dit formulier wordt de GH

niet genoemd. Wel wordt er gesproken van *een partner*. Er wordt niet duidelijk aangegeven wanneer er sprake is van een partner.

1.3 Wanneer is er sprake van een gezamenlijke huishouding?

In het kader hieronder staat een uitleg van het begrip *gezamenlijke huishouding* zoals deze op de overheidssite weethoehetzit.nl te vinden is.

VOORKOM PROBLEMEN

WEET HOE HET ZIT.NL

Uw gemeente gebruikt het begrip 'gezamenlijke huishouding' in plaats van 'samenwonen'. Met wie u samenwoont, maakt daarbij niet uit. Als twee vrienden besluiten om in een huis te gaan wonen, dan kan dit door de gemeente aangemerkt worden als een 'gezamenlijke huishouding'. Hun uitkering kan lager uitvallen, of ze krijgen geen uitkering meer.

Wanneer is er precies sprake van een gezamenlijke huishouding?

U hebt een gezamenlijke huishouding als u samen uw hoofdverblijf hebt in dezelfde woning én voor elkaar zorgt of allebei bijdraagt in de kosten van de huishouding. Als u bijvoorbeeld beiden boodschappen doet, kookt of een gezamenlijke bankrekening hebt, zijn dat aanwijzingen voor een gezamenlijke huishouding.

Wat betekent 'samen één hoofdverblijf hebben'?

Als u het grootste deel van de tijd samen in dezelfde woning bent, hebt u samen één hoofdverblijf. Ook als u allebei een eigen (huur)woning hebt. Als u het grootste deel van de tijd bij elkaar bent, heeft dat gevolgen voor uw recht op een uitkering als alleenstaande.

Zijn er uitzonderingen?

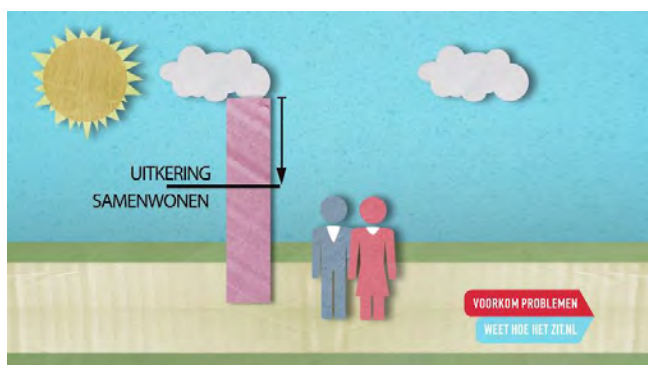
Hebt u een huurder in huis, of huurt u een kamer bij iemand? Dan is er géén sprake van een 'gezamenlijke huishouding'. U moet dit wel met een huurcontract en bankafschriften kunnen aantonen. Ook als u samenwoont met een van uw ouders of met uw kinderen is er géén sprake van een gezamenlijke huishouding.

Drie punten vallen op bij de regeling omtrent het voeren van een GH:

- Ook wanneer je beide een eigen huis hebt kan er sprake zijn van een GH. Dit is anders dan de regeling van de AOW.

- De personen in kwestie hoeven geen liefdesrelatie te hebben. Het kan ook om broers en zussen gaan, verzorger en hulpvrager, grootouder en kleinkind en vrienden.
- De regeling is situatieafhankelijk: er wordt per situatie gekeken of er sprake is van een GH. Er worden dus geen concrete regels gecommuniceerd.

De definitie van *samenwonen* die de overheid hanteert verschilt van de definitie die in de volksmond wordt gebruikt, namelijk *met een partner in hetzelfde huis wonen*. De regels omtrent de gezamenlijke huishouding zijn op meerdere manieren te interpreteren en zijn niet concreet. Mensen kunnen zich daardoor in een schemergebied bevinden. Wanneer je gaat samenwonen is het duidelijk dat er iets wijzigt in je situatie, maar wanneer je een GH voert en (nog) niet samenwoont is het moment van wijzigen arbitrair.



1.4 Wat zijn redenen om wijzigingen wel of niet door te geven?

Waarom geven sommige alleenstaande ouders wel door dat zij een GH voeren en andere niet? Uit de literatuur en na observaties bij de gemeente Nijmegen zijn er verschillende factoren te noemen. Hieronder omschrijven we een selectie. De factoren die meespelen bij bewuste fraude worden hier achterwege gelaten.

1.4.1 Kennis

Om de regels na te kunnen leven moet iemand op de eerste plaats op de hoogte zijn van de regels en deze regels begrijpen. Uit verschillende onderzoeken (Van der Mijn, 2009; Kors & Van Velzen 2013; Fenger & Voorberg 2013) komt naar voren dat deze kennis mist bij bijstandsgerechtigden. Hier zijn verschillende verklaringen voor:

- Omdat per geval wordt beoordeeld of er sprake is van een GH, zijn er geen concrete regels waar mensen van op de hoogte kunnen zijn.
- De regels die op internet te vinden zijn, gaan bijna altijd over samenwonen. Dit is opvallend aangezien de definitie van *samenwonen* zoals de meeste mensen deze hanteren niet hetzelfde is als die van een *gezamenlijke huishouding*. Als je niet samenwoont, denk je dat informatie over samenwonen niet relevant is voor jou. Mensen die zich in een schemergebied bevinden zijn zich hier waarschijnlijk niet van bewust en gaan niet op zoek naar dergelijke informatie.

- Bij veel uitkeringsgerechtigden in Nederland is sprake van een taalbarrière. Veel van hen zijn laagopgeleid of hebben om een andere reden een Nederlandse-taalachterstand.
- Tijdens contactmomenten met de gemeente Nijmegen is er weinig tijd om uitgebreid op regels in te gaan. Bovendien ontvangen bijstandsgerechtigden pas algemene informatie aan het eind van hun gesprek, nadat zij uitgevraagd zijn over hun situatie. Waarschijnlijk heeft de bijstandsontvanger niet de gelegenheid om de informatie goed te verwerken en op te slaan.

1.4.2 Fraude als omissiedelict

In dit specifieke fraudegeval moet iemand actie ondernemen om geen fraude te plegen. Wanneer iemand niets doet ontstaat er fraude. Dit verschilt van een situatie waarin iemand er actief op uit is om misbruik te maken. De drempel om fraude te plegen is laag en je komt makkelijk in een situatie terecht waarin je fraudeert.

In het onderzoek van Brummelkamp et. al. (2013) wordt aangegeven dat in de meeste gevallen die zij onderzochten de fraude ontstond doordat er iets in het leven van de client gebeurde wat consequenties had voor zijn recht op een uitkering. Van de fraudeur werd op een gegeven moment een actie verwacht die ertoe zou leiden dat zijn uitkering werd stopgezet of verminderd. Voor zover er sprake was van calculatie, was dat vaak achteraf en bestond deze uit het besef dat met een bericht aan de uitvoeringsinstelling de uitkering werd stopgezet. Op het moment dat iemand zich realiseert dat de situatie eigenlijk vraagt om actie, speelt de angst voor de mogelijke gevolgen van het doorgeven van de situatie een rol.

1.4.3 Altercasting

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat mensen zich gedragen naar de rol waar je ze in plaatst. Dit wordt *altercasting* genoemd. Mensen die een uitkering aanvragen of al ontvangen, worden behandeld als potentiële fraudeurs om op die manier misbruik van het sociale zekerheidsstelsel tegen te gaan. Deze behandeling kan ervoor zorgen dat mensen er juist misbruik van gaan maken. Bovendien geef je door streng te controleren een signaal af dat er veel misbruik wordt gemaakt. Waarom zou je anders zo goed controleren? Er wordt (on)bewust een verkeerde sociale norm gecommuniceerd.

1.4.4 De norm

Mensen kijken hoe anderen zich gedragen en conformeren zich aan de norm. Dit noemen we in de psychologie *sociale bewijskracht*. Er is een verschil tussen de objectieve norm (hoeveel er daadwerkelijk misbruik wordt gemaakt van het sociale zekerheidsstelsel) en de subjectieve norm (hoeveel iemand denkt dat er misbruik van wordt gemaakt). Wanneer je het idee hebt

dat er veel misbruik wordt gemaakt, ga je dit als normaal zien. Wanneer mensen waarmee je jezelf identificeert (zoals familie, vrienden, buren) dit doen, is dat effect nog sterker.

1.4.5 Behoeftte aan onafhankelijkheid

Wanneer je als alleenstaande aangeeft dat je een gezamenlijke huishouding voert, heeft dit gevolgen voor je uitkering. De uitkering gaat in de meeste gevallen omlaag of wordt volledig ingetrokken. Het moment waarop de gemeente vindt dat er sprake is van een gezamenlijke huishouding, kan voor een alleenstaande ouder nog voelen als een relatief pril stadium van de relatie. Het is een drempel om het geld, wat je gebruikt voor het levensonderhoud voor jezelf en je kind, op te geven voor een partner waar je misschien nog niet helemaal zeker van bent of waar je een stoplichtrelatie mee hebt. Daarnaast word je zelfs (deels) afhankelijk van deze partner wanneer je bij de gemeente doorgeeft dat je een gezamenlijke huishouding voert.



1.4.6 Eigen gedrag niet zien als fraude

In de bestudeerde onderzoeken komt naar voren dat de fraudeurs in kwestie achteraf wel wisten dat hun gedrag niet helemaal klopte (Van der Mijn, 2009). Desondanks zagen zij zichzelf niet als een fraudeur. Voor hen was het geld meer dan welkom en de uitkeringsinstantie merkte het niet eens. Brummelkamp (2013) geeft ook aan dat de meeste fraudeurs zich op een gegeven moment in een situatie zagen waarin zij geld zouden verliezen door eerlijk te zijn. Deze eerlijkheid werd door hen als vrijblijvend gezien, vaak zonder dat ze zich dat zelf realiseerden.

1.4.7 Anonimiteit en benaderbaarheid uitkeringsinstantie



Door bezuinigingen is er steeds minder persoonlijk contact tussen uitkeringsinstanties en de mensen die een uitkering ontvangen. Dit heeft als gevolg dat de uitkeringsinstantie anoniemer wordt en er meer afstand komt tussen de instantie en de uitkeringsontvanger. Dit maakt het moeilijker om fraude op te sporen en tegelijkertijd makkelijker voor iemand om fraude te plegen omdat hij/zij geen band voelt met de gemeente. Daarnaast kunnen kleine relatief onschuldige fraudesituaties oplopen tot grote bedragen omdat het niet opgemerkt wordt.

Administratieve processen zijn veelal gebaseerd op wantrouwen en staan daardoor in sommige gevallen een

positieve, op uitstroom gerichte interactie tussen uitkeringsgerechtigde en uitkerende instantie in de weg (Fenger en Voorberg, 2013).

In het onderzoek van Brummelkamp (2013) gaven respondenten aan dat zij het moeilijk en uitputtend vonden om met de uitkeringsinstantie te communiceren. Hun situatie was specifiek en daardoor moeilijk uit te leggen. Gaandeweg kregen zij het idee dat je kwetsbaarder wordt voor de gemeente wanneer je meer aan ze vertelt.

1.5 Samenvatting

Binnen dit onderzoek kozen we voor de groep alleenstaande ouders die bijstand ontvangen. Zoals we in dit hoofdstuk omschreven, zijn er verschillende redenen mogelijk waarom alleenstaande ouders niet doorgeven dat zij een GH voeren:

- De regels omtrent de GH zijn situatieafhankelijk en niet zwart-wit.
- De overheid hanteert een andere definitie van samenwonen dan men in de volksmond hanteert.
- Veel uitkeringsontvangers zijn de Nederlandse taal onvoldoende vaardig.
- Tijdens contactmomenten bij de gemeente is er weinig tijd om in te gaan op de regels.
- Bijstandsontvangers moeten actie ondernemen om geen fraude te plegen.
- Mensen die een uitkering aanvragen of ontvangen worden behandeld als potentiële fraudeur wat ervoor kan zorgen dat ze juist fraude gaan plegen.
- Media en strenge controles geven de indruk dat mensen veel fraude plegen. Dit zet een verkeerde sociale norm, misbruik maken lijkt normaal.
- Bijstandsontvangers worden afhankelijk van hun partner terwijl zij hier zelf mogelijk nog niet klaar voor zijn.
- Fraudeurs zien hun eigen gedrag niet als fraude.
- Door afname van persoonlijk contact is de uitkeringsinstantie anoniemer. Dit maakt het opsporen van fraude door de gemeente moeilijker en het plegen van fraude door iemand in de WWB makkelijker.

De interventies

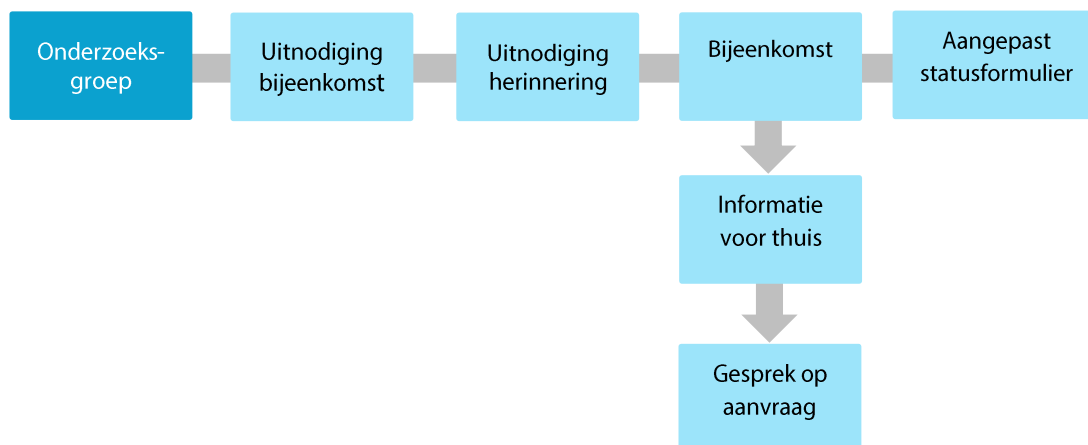
Een globale doorloop

Op basis van de gevonden motieven en weerstanden van de doelgroep maakten we in samenwerking met de verschillende betrokken partijen een interventieopzet. In dit hoofdstuk bespreken we deze opzet.

2.1 De interventieopzet

De interventie bestond uit verschillende onderdelen. Deze onderdelen geven we hieronder weer.

Figuur 1: Schematische weergave interventie



2.1.1 De bijeenkomst

Idealiter zou je in gesprek gaan met iedere alleenstaande ouder. Een meer kosten-efficiënte manier is het organiseren van bijeenkomsten waar 15-20 alleenstaande ouders per keer aan deel kunnen nemen. We kozen daarom voor de laatste optie. Een belangrijk uitgangspunt

van de bijeenkomsten was dat het een positief contactmoment tussen de gemeente en de uitkeringsgerechtigden moest zijn. Op die manier kon de gemeente laten zien dat zij een organisatie zijn waar uitkeringsgerechtigden met hun vragen terecht kunnen.

De bijeenkomsten vonden plaats in november. Twee weken voor een bijeenkomst werden de daarvoor geselecteerde alleenstaande ouders uitgenodigd door middel van een brief. Enkele dagen voor de bijeenkomst stuurde de gemeente een herinneringsbrief.

In totaal organiseerde de gemeente 15 bijeenkomsten verdeeld over 5 dagen om 8:45 uur, 10:45 uur en 13:15 uur. Een overzicht van de data, tijden en locaties is te zien in *bijlage 1*. Afhankelijk van het aantal vragen duurde de bijeenkomsten ongeveer een uur. De bijeenkomsten werden georganiseerd in verschillende wijkcentra in Nijmegen. We kozen bewust voor deze wijkgerichte aanpak. Het is voor alleenstaande ouders in de bijstand een extra drempel om naar het stadscentrum te komen, zij hebben immers weinig geld en vaak jonge kinderen. Per bijeenkomst hielden we rekening met een opkomst van 20 deelnemers. In totaal nodigden we 430 alleenstaande ouders uit voor een bijeenkomst.

2.1.2 Informatiefolder

Zoals omschreven in het vorige hoofdstuk, zijn veel uitkeringsgerechtigden niet goed op de hoogte van de regels omtrent hun uitkering. Daarnaast vraagt het onderwerp '*gezamenlijke huishouding*' extra aandacht omdat de regels niet concreet zijn en het begrip voor de gemeente een andere lading dekt dan voor de gemiddelde burger. Om alleenstaande ouders de kans te geven de belangrijkste informatie thuis door te lezen, gaven we hen na de bijeenkomst een folder mee. Dezelfde folder stuurden we naar alle alleenstaande ouders in de onderzoeksgroep mee met hun eerste aangepaste statusformulier. Alleenstaande ouders die bij de bijeenkomst waren, ontvingen dus twee folders.

2.1.3 Gesprek op aanvraag

Wanneer iemand tijdens de bijeenkomst twijfelde aan zijn/haar eigen situatie, was het mogelijk om een persoonlijk gesprek aan te vragen. Dit gesprek werd gevoerd door één van de begeleiders van de bijeenkomst. Tijdens een dergelijk gesprek bekeek de begeleider samen met de uitkeringsgerechtigde diens persoonlijke huidige situatie en de daarbij behorende (mogelijke) risicofactoren. Wanneer tijdens een gesprek bleek dat iemand een gezamenlijke huishouding voerde, dan werd deze persoon verzocht om dit definitief te melden bij de gemeente.

2.1.4 Statusformulier

Zoals eerder genoemd vullen uitkeringsontvangers in de gemeente Nijmegen maandelijks een statusformulier in waarop zij wijzigingen in hun situatie doorgeven. Op dit formulier

werd de gezamenlijke huishouding niet genoemd. Voor de onderzoeksgroep hebben we dit aangepast. Op het formulier dat zij ontvingen konden zij het aangeven als ze een gezamenlijke huishouding voerden.

2.2 Samenvatting

De interventie bestond uit een bijeenkomst waar de deelnemers informatie kregen over het voeren van een gezamenlijke huishouding. Daarnaast konden deelnemers van de bijeenkomst een gesprek aanvragen wanneer zij twijfelden over hun situatie en kregen ze een informatiefolder mee. Tot slot kregen alle alleenstaande ouders uit de onderzoeksgroep, dus ook zij die niet naar de bijeenkomst kwamen, een aangepast statusformulier met daarbij de folder opgestuurd. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de inhoud van de interventies.

De interventies

Inhoudelijk overzicht

De inhoud van de interventies bestond, naast informatie, uit verschillende technieken om mensen in de juiste richting te sturen. De gekozen technieken pasten we zo toe dat zij ingingen op de motieven en weerstanden die we vonden in het voorafgaande literatuuronderzoek. Hieronder bespreken we de verschillende technieken die zijn ingezet. Daarna bespreken we per interventieonderdeel de inhoud.

3.1 De gebruikte technieken

3.1.1 Persoonlijk en benaderbaar

Door de contactmomenten tussen gemeente en alleenstaande ouders persoonlijker te maken, wilden we hen het gevoel geven dat de gemeente een toegankelijke organisatie is. Het was belangrijk dat de alleenstaande ouders de contactmomenten als positief en persoonlijk ervoeren. In het communicatiemateriaal gebruikten we daarom *je* in plaats van *u*. Voor de bijeenkomst kozen we begeleiders met een vriendelijke en benaderbare uitstraling. Tijdens de bijeenkomst gaven zij de deelnemers complimenten en vertelden zij kort over hun eigen situatie. De uitnodigingen zijn vanuit de begeleiders verstuurd en niet vanuit het, voor de alleenstaande ouders onbekende, afdelingshoofd.

3.1.2 Weerstand erkennen

Uitkeringsgerechtigden ervaren weerstanden tegen het doorgeven van hun situatie aan de gemeente. Dit heeft immers meestal tot gevolg dat zij een deel van hun uitkering of hun volledige uitkering kwijtraken. Uit onderzoek blijkt dat het benoemen van een weerstand ervoor zorgt dat de weerstand die iemand heeft, vermindert. Op die manier geef je de indruk dat je hem of haar begrijpt. Tijdens de bijeenkomst benoemden de begeleiders verschillende weerstanden die spelen onder uitkeringsontvangers.

3.1.3 Een positieve norm gebruiken

Sociale bewijskracht is bij de motieven en weerstanden al kort besproken. Mensen zijn geneigd om zich te conformeren aan de norm (Cialdini, 2007). Hoewel dit een motief kan zijn om fraude te plegen, is dezelfde norm ook te gebruiken om het te verminderen door aan te geven dat de meeste mensen wijzigingen eerlijk doorgeven. In de folder en de bijeenkomst hebben we deze positieve norm gecommuniceerd door aan te geven dat de meeste uitkeringsontvangers het goed willen doen.

3.1.4 Inspelen op emotie in plaats van op ratio

Uit de onderzoeken van Brummelkamp (2013) blijkt dat fraude vaak niet ontstaat door een calculerende overweging van de voor- en tegenargumenten. Emoties lijken een belangrijke rol te spelen in het proces. Zo kan angst voor de gevolgen een reden zijn om niet door te geven dat je een gezamenlijke huishouding voert. Tijdens de bijeenkomst en in de folder wilden we eventuele angst verminderen en het streven om eerlijk te zijn belangrijker maken dan het mogelijke verlies van de uitkering.

3.1.5 Een verhaal gebruiken om informatie over te brengen

Wanneer je mensen vertelt wat ze moeten doen, kun je stuiten op de weerstand *reactance*. Mensen ervaren een mate van vrijheidsbeperking wanneer iemand zegt wat ze moeten doen en reageren hier (onbewust) op met *'ik bepaal zelf wel wat ik doe'*. Hoewel bijstandsonvangers verplicht zijn om hun wijzigingen door te geven, wilden we deze weerstand toch verminderen. In de folder hebben we de boodschap daarom in verhaalvorm gepresenteerd. Op deze manier vertel je mensen indirect wat je van hen verwacht. Hierdoor ervaren zij minder of geen weerstand tegen de boodschap.

3.1.6 Een koppeling maken tussen de situatie en het gewenste gedrag

Een *implementatie intentie* is een koppeling tussen een situatie en een actie; als x gebeurt, dan doe ik y. In dit geval wilden we deelnemers de koppeling *'Als ik twijfel over of ik een gezamenlijke huishouding voer, neem ik contact op met de gemeente door te bellen met'* Wanneer deze koppeling aanwezig is, is de kans groter dat iemand inderdaad actie onderneemt wanneer hij/zij in deze situatie terecht komt. Deze implementatie intentie pasten we toe in de folder en de bijeenkomst.

3.1.7 De uitkeringsgerechtigde in een rol plaatsen

Zoals eerder aangegeven bij de motieven en weerstanden, gaan mensen zich gedragen naar de rol die je ze geeft. De gebruikelijke communicatie en werkwijze plaatst

bijstandsontvangers in de rol van potentiële fraudeur. Gedurende de interventie gaven we hen de rol van eerlijk persoon. Bijvoorbeeld door dit tijdens de bijeenkomst simpelweg te benoemen: *“De meeste mensen die bijstand ontvangen vinden het belangrijk om eerlijk te zijn, net als jullie.”*

3.1.8 Gebruikmaken van ondersteunend beeldmateriaal

Meer dan 90% van de mensen dat een uitkering ontvangt, is laagopgeleid of heeft om een andere reden een Nederlandse-taalachterstand. In de folder en de bijeenkomst gebruikten we daarom ondersteunende afbeeldingen om de tekst begrijpelijker te maken. Visuele ondersteuning helpt bovendien om tekst makkelijker te verwerken.

3.2 Overzicht technieken per interventieonderdeel

Bijeenkomst

- informatie met visuele ondersteuning
- sympathie en positief contact
- positieve altercasting
- koppeling situatie en gedrag: *Twijfel je? Bel de gemeente.*
- gebruik van de norm
- commiteren aan eigen waarden
- inspelen op emotie

Folder

- informatie met visuele ondersteuning
- persoonlijk verhaal (storytelling)
- persoonlijker door gebruik *je-vorm*
- checklist om je eigen situatie te toetsen
- koppeling situatie en gedrag: *Twijfel je? Bel de gemeente.*
- gebruik van de norm
- inspelen op emoties

Statusformulier

- handtekening bovenaan
- gezamenlijke huishouding benoemen
- visuele ondersteuning
- verschillende versies om op automatische piloot invullen tegen te gaan

Gesprek op aanvraag

- invulling door de gemeente

3.3 De uitnodiging

In veel overheidscommunicatie is de toon dreigend. Dit kan weerstand oproepen bij de lezer en zorgt ervoor dat je niet benaderbaar overkomt. Een voorbeeld hiervan is:

“De gemeente wil dat u zo snel mogelijk uw eigen inkomen verdient. De gemeente verwacht dat u er alles aan doet om zo snel mogelijk werk te vinden.”

Ons uitgangspunt was een positief contact tussen de gemeente en de uitkeringsgerechtigde. Om deze reden kozen wij ervoor om de toon van de brief vriendelijk te houden. Daarnaast verwerkten we verschillende elementen in de brief om deze een meer persoonlijk karakter te geven. Zo gaven we bovenaan de brief een afbeelding van een Post-It weer. Op deze Post-It stond het verzoek om je af te melden wanneer je was verhinderd. Door het toevoegen van een Post-It gaan mensen eerder in op een verzoek (Garner, 2005). In het kader van efficiëntie is in dit onderzoek gekozen voor een afbeelding van een Post-it in plaats van een handgeschreven Post-It.

Nog een manier om de brief een meer persoonlijk karakter te geven was de afsluiting. In plaats van de naam van een afdelingshoofd, sloten we af met de namen van de begeleiders van de bijeenkomsten.

Naast deze elementen die de brief een meer persoonlijk karakter gaven, gingen we ook in op een aantal weerstanden die mogelijk bij de doelgroep heersten, namelijk:

- **“Ik weet wel hoe het in elkaar zit, daar heb ik die bijeenkomst niet voor nodig.”**
- **“Ik zoek de informatie zelf wel op internet.”**
- **“Het is niet op mij van toepassing (wij hebben allebei een eigen huis of ik heb geen relatie).”**
- **“Het is niet belangrijk voor mij.”**

Deze mogelijke gedachten bij de doelgroep konden hen ervan weerhouden om naar de bijeenkomst te komen. Hieronder laten we zien hoe deze weerstanden in de uitnodiging zijn verwerkt. De markering geeft aan op welke weerstand de tekst inspeelt.

Per jaar krijgen tientallen mensen een hoge boete en moeten uitkering terugbetalen omdat zij volgens de regels een gezamenlijke huishouding voeren, maar dat zelf niet in de gaten hebben. Volgens de regels voer je namelijk eerder een gezamenlijke huishouding dan je denkt. Je kan bijvoorbeeld ook een gezamenlijke huishouding voeren met iemand terwijl je allebei een eigen huis hebt. Over de regels bestaat veel onduidelijkheid. **Niet alle informatie is op internet te vinden** en elke situatie is weer anders. **Ook mensen die denken dat zij de regels weten, komen soms in de problemen.**

Na de bovenstaande tekst gaven we de tijd en locatie weer in een gekleurd kader. Op deze manier kregen deze meer aandacht. De tijd die we aangaven was de inlooptijd, de

bijeenkomst begon een kwartier later. Tot slot gaven we aan dat het mogelijk was om een tolk mee te nemen indien dit nodig was.

De bewoording van de brief die we verstuurdten als herinnering verschilde minimaal van de eerste uitnodiging, maar kwam inhoudelijk verder overeen met de eerste uitnodiging. De uitnodiging is bijgevoegd als *bijlage 2*.

3.4 De bijeenkomst

De inhoud van de bijeenkomst vulden we in samenwerking met de begeleiders van de bijeenkomsten in. Om het verhaal tijdens de bijeenkomst te illustreren gebruikten zij een PowerPointpresentatie.

Het uitgangspunt van de bijeenkomst was een positief contactmoment tussen de gemeente en de alleenstaande ouders. De begeleiders speelden hier een belangrijke rol in. Zij gaven de deelnemers van de bijeenkomst complimenten en toonden begrip voor hun situaties en belevingswereld. Gedurende de bijeenkomst betrokken zij de deelnemers door hen vragen te stellen.

Bij de start van elke bijeenkomst verwelkomden de begeleiders de deelnemers bij binnenkomst en boden hen een kop koffie of thee en een koekje aan. Wanneer het inloopkwartier voorbij was, begon de bijeenkomst met een compliment: *“Goed dat jullie er zijn!”*

Vervolgens stelden de begeleiders zichzelf voor door iets persoonlijks te vertellen. Bijvoorbeeld waarom zij het werk wat zij doen belangrijk vinden, dat ze ook moeder zijn en in Nijmegen wonen. Op die manier wordt de sfeer van de bijeenkomst persoonlijker waardoor deelnemers de begeleiders makkelijker benaderen voor vragen.

Na de korte persoonlijke introductie gaven de begeleiders aan wat zij in de bijeenkomst zouden behandelen. Zij gaven aan dat veel mensen in de problemen komen doordat zij niet op de hoogte zijn van de regels. *“Met deze bijeenkomst willen we voorkomen dat jullie in de problemen komen.”* Vervolgens pasten zij altercasting en sociale bewijskracht toe middels deze zin: *“De meeste mensen willen het net als jullie graag goed doen.”* Deze zin impliceert dat het de norm is om eerlijk te zijn en plaatst tegelijkertijd de deelnemers in de rol van eerlijke uitkeringsgerechtigde. Op deze manier lieten de begeleiders merken dat zij vertrouwen hadden in de goede intentie van de deelnemers.

Daaropvolgend noemden de begeleiders de inlichtingenplicht en legden zij de nieuwe



wet *boete* uit aan de hand van een rekenvoorbeeld. Hierbij gaven zij aan dat de gemeente verplicht is om een boete op te leggen en dat zij dit liever ook niet doen. Met deze verwoording maakten zij duidelijk dat de gemeente er niet op uit is om boetes uit te schrijven, maar op het voorkomen hiervan.

Vervolgens gingen de begeleiders in op het voeren van een gezamenlijke huishouding. Hierbij legden zij zowel de verschillen als de overeenkomsten tussen samenwonen en het voeren van een gezamenlijke huishouding uit. Dit deden ze aan de hand van twee aspecten; *het hoofdverblijf in dezelfde woning hebben* en *het financieel dan wel anders zorgdragen voor elkaar*. Met behulp van verschillende situatieschetsen illustreerden ze hoe dun de scheidslijn tussen samenwonen en een gezamenlijke huishouding voeren kan zijn. Ze vroegen deelnemers zich verschillende situaties voor te stellen en stelden vervolgens de vraag: *“Gaat het hier om een gezamenlijke huishouding?”*. Hieronder geven we deze verschillende situaties weer.

Situatie 1

Stel je voor...

- Voert huishouding met kinderen
- Komt iemand tegen met wie het klikt
- Hij of zij heeft inkomsten uit werk
- Je gaat samen uit, komt eens bij elkaar op bezoek
- Regelmatig contact via telefoon of app

Situatie 2

Stel je voor...

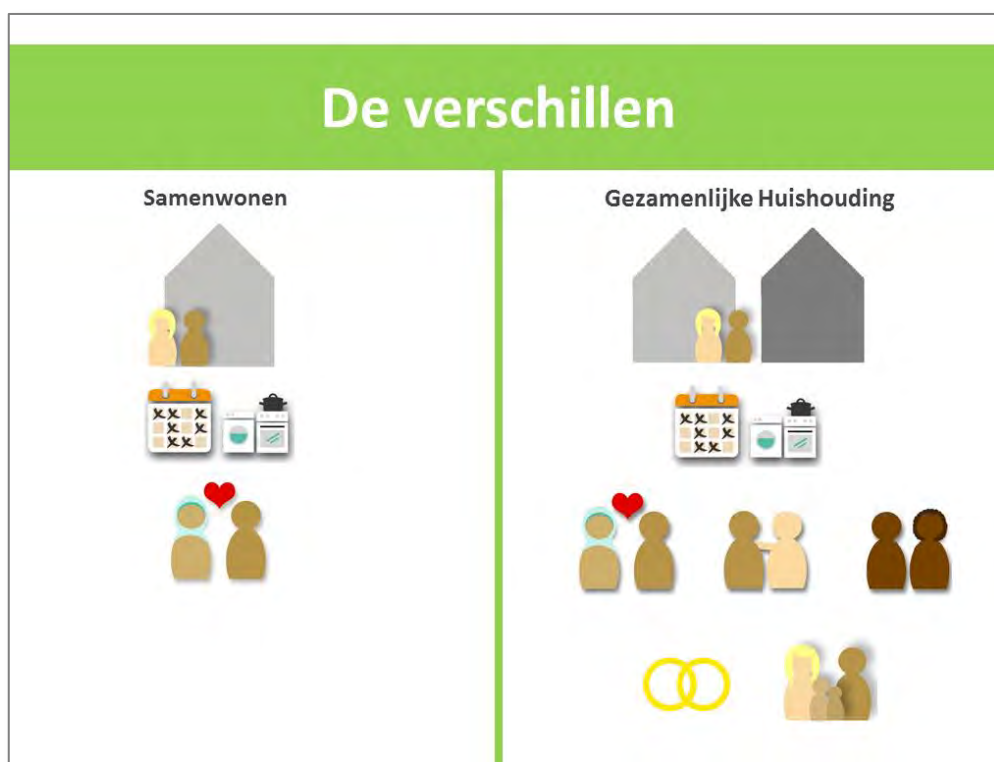
- Jullie zien elkaar steeds vaker
- Jullie brengen de weekenden met elkaar door
- Je hebt je nieuwe vriend/vriendin voorgesteld aan je ouders en goede vrienden

Situatie 3

Stel je voor...

- Jullie spreken vaker door de weeks af
- Jullie blijven vaak bij elkaar slapen
- Jullie eten vaker samen en doen samen boodschappen
- Je gebruikt elkaars computer en auto
- Af en toe gaat je vriend/vriendin nog naar zijn/haar eigen huis om de post te halen en de planten water te geven.

Bij situatie één gaven alle deelnemers van de bijeenkomst aan dat er geen sprake was van een gezamenlijke huishouding. Bij situatie twee twijfelden veel deelnemers en gaf minimaal 50% aan dat het om een gezamenlijke huishouding ging. Bij de derde situatie gaf iedereen aan dat het om een gezamenlijke huishouding ging. Aan de hand van dit voorbeeld legden de begeleiders het verschil uit tussen een gezamenlijke huishouding en samenwonen. Dat deze scheidslijn niet zwart-wit is en door iedereen anders wordt geïnterpreteerd bleek ook uit de reacties van de deelnemers. Voor de gemeente geldt situatie drie als een gezamenlijke huishouding, de andere twee situaties niet.



De afbeelding op de vorige pagina is de PowerPointslide die de begeleiders gebruikten om het verschil tussen *een gezamenlijke huishouding* en *samenwonen*, zoals dit in de volksmond bekend is, uit te leggen.

Na deze uitleg gaven de begeleiders aan dat deelnemers die na deze uitleg zeker wisten dat zij een gezamenlijke huishouding voerden dit aan konden geven op het eerstvolgende statusformulier. Vervolgens toonden zij een afbeelding van dit vernieuwde statusformulier en gaven ze aan wat er ingevuld moest worden. De angst voor het krijgen van een hoge boete kan een drempel zijn om in te vullen dat je een gezamenlijke huishouding voert. Daarom gaven de begeleiders tijdens de bijeenkomst aan dat deelnemers van de bijeenkomst de datum van de bijeenkomst aan mochten houden als datum van het voeren van een gezamenlijke huishouding. De enige uitzondering hierop was wanneer er op dit moment al een onderzoek naar hun situatie liep.

Alle deelnemers ontvingen na de bijeenkomst een formulier waarop zij aangaven of zij twijfelden aan hun situatie of niet. Dit formulier geven we hieronder weer.

Kruis uw keuze aan:

Ik twijfel niet over mijn situatie. Karin en Patricia hoeven geen contact met mij op te nemen.

Ik twijfel over mijn situatie en wil graag dat Karin en Patricia contact met mij opnemen voor extra zekerheid. Ik ben bereikbaar via:

Naam:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Wanneer iemand aangaf dat hij of zij twijfelde, nam een van de begeleiders telefonisch contact met hem of haar op om een afspraak te maken. Tijdens deze afspraak namen ze gezamenlijk de persoonlijke situatie van de alleenstaande ouder door.

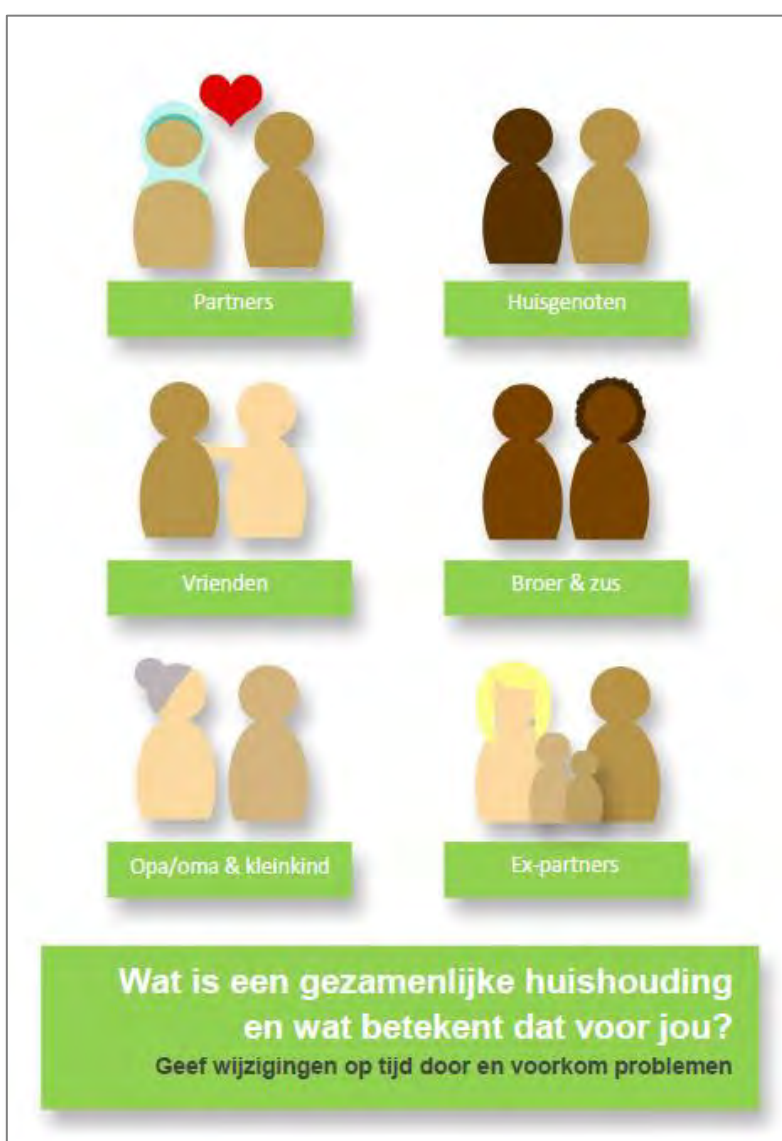
Tot slot ontvingen de deelnemers een evaluatieformulier (*bijlage 3*) dat zij ter plekke invulden. Ook kregen zij een informatiefolder mee naar huis zodat zij de belangrijkste informatie nog een keer door konden lezen.

3.5 De informatiefolder

We wilden de onderzoeksgroep de mogelijkheid geven om thuis de belangrijkste informatie door te lezen en ontwikkelden daarom een folder. Hieronder omschrijven we de belangrijkste onderdelen uit deze folder.

3.5.1 Illustraties op de voorkant

De folder is in dezelfde stijl vormgegeven als de PowerPointpresentatie die tijdens de bijeenkomst werd gebruikt. Op de voorkant van de folder gebruikten we iconen om te illustreren dat het voeren van een gezamenlijke huishouding niet alleen van toepassing is in het geval van een liefdesrelatie. Hieronder geven we de voorkant van de folder weer.



3.5.2 Een verhaal om informatie over te brengen

In de folder namen we een verhaal op van een alleenstaande moeder met een uitkering die een nieuwe liefde had ontmoet. Hoewel het bij het voeren van een gezamenlijke huishouding niet altijd om een liefdesrelatie gaat, komt deze situatie wel het vaakst voor. In het verhaal benoemden we redenen die voor de hoofdpersoon meespeelden bij het doorgeven van haar situatie. Een van deze redenen was het *eerlijk willen zijn*. Het verhaal was fictief.


3.5.3. Een koppeling tussen situatie en gedrag

Zoals al eerder aangegeven bij de *technieken* helpt een koppeling tussen de situatie en het gewenste gedrag mensen om dit gedrag daadwerkelijk uit te voeren. Als zij deze koppeling bovendien vaak zien, wordt op het moment dat de situatie zich voordoet automatisch het gewenste gedrag actief. De situatie wordt geassocieerd met het gewenste gedrag. In de folder hebben we de volgende zin opgenomen:


Twijfel je? Bel dan tussen 8.30 en 17.00 naar de gemeente Nijmegen via 14 024.

Dezelfde boodschap gebruikten we tijdens de bijeenkomst en op het aangepaste statusformulier. In de folder plaatsten we de zin in een vak met een afwijkende kleur. Hieronder geven we de binnenkant van de folder weer.

Wat is een gezamenlijke huishouding?

 Je hebt een gezamenlijke huishouding als je de meeste tijd samen met iemand anders in dezelfde woning leeft. En dat je financieel op de een of andere manier voor elkaar zorgt. Bijvoorbeeld als je allebei een deel van het huishouden doet, als je voor jullie samen boodschappen doet. Of samen kookt en eet.

Wist je dat...

-  ...het niet hoeft te gaan om een liefdesrelatie. Je kunt ook een gezamenlijke huishouding voeren met je broer of zus, vrienden, opa, oma of kleinkinderen.
-  ...je ook een gezamenlijke huishouding kan voeren als je allebei je eigen woning hebt.
-  ...je ook een gezamenlijke huishouding kan voeren met iemand die een kamer bij je huurt. Of wanneer jij een kamer bij iemand huurt.
-  ...je met je kinderen géén gezamenlijke huishouding voert. Het kan wel gevolgen hebben voor je uitkering. Bel 14 024 voor meer informatie.

Geef het door

Voer jij een gezamenlijke huishouding? Geef het dan door aan de gemeente. Dan voorkom je dat je je uitkering moet terugbetalen en een hoge boete krijgt.


Meer weten?

Weet je niet zeker of jij een gezamenlijke huishouding voert? Doe dan de toets op de achterkant van deze folder. Of bel de afdeling uitkeringsbeheer van de gemeente via 14 024. Zo voorkom je problemen met je uitkering.

Een nieuwe liefde...

"Ik was al een tijdje verliefd op Bart. We waren steeds vaker bij elkaar, maar we wisten nog niet zeker of het echt iets zou worden tussen ons. Een vriendin zei dat ik contact op moest nemen met de gemeente. Je hebt namelijk al sneller een gezamenlijke huishouding dan je denkt. Ik wil graag eerlijk zijn, want mijn uitkering wordt betaald van belastinggeld waar iedereen aan bijdraagt. Niemand wil dat er misbruik van wordt gemaakt. De gemeente Nijmegen heeft me goed uitgelegd hoe het precies zit. Bart en ik wonen nu samen. Hij past af en toe op mijn zoon. Ik heb daardoor tijd om een deeltijdopleiding te doen met uitzicht op werk. Ik heb nu geen uitkering meer. Wij redden het samen wel."

Layla



"Je hebt sneller een gezamenlijke huishouding dan je denkt..."

... Ik wil graag eerlijk zijn en alleen krijgen waar ik recht op heb."

Twijfel je aan jouw situatie?

Bel dan tussen 8:30 en 17:00 naar de gemeente Nijmegen via  **14 024**

Samen bekijken we dan jouw huidige situatie. Zo weet je tenminste zeker of jij een gezamenlijke huishouding voert of niet.

3.5.4. Een zelftoets

We namen een schema in de folder op waarmee alleenstaande ouders zelf konden toetsen of zij mogelijk een gezamenlijke huishouding voerden. Je voert een gezamenlijke huishouding wanneer je voldoet aan twee factoren; je hebt je hoofdverblijf in dezelfde woning en draagt zorg voor elkaar. In het schema hebben we daarom ook onderscheid gemaakt tussen deze twee factoren. Hieronder geven we het schema weer.

Voer ik een gezamenlijke huishouding?

Kijk goed naar de groene en blauwe vlakken. Is één onderwerp in het groene vlak en één onderwerp in het blauwe vlak op jou van toepassing? Dan kan het zijn dat je een gezamenlijk huishouden voert. Dat heeft gevolgen voor je uitkering.

Voorkom problemen en bel de gemeente op 14 024
Op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur kun je ons bereiken. Dan kijken we naar jouw huidige situatie, zodat je zeker weet of jij een gezamenlijke huishouding voert of niet.

1 x GROEN + 1 x BLAUW =  Bel 14 024

Je bent met iemand anders op hetzelfde adres ingeschreven bij de gemeente.	De vader of moeder van je kind(eren) maakt meer dan twee dagen gebruik van mijn woning om de kinderen te bezoeken.
Ik en degene die bij mij inwoont gebruiken beiden de woonkamer, douche, toilet, schuur, keuken enz.	Iemand anders slaapt meerdere keren per week bij mij of ik in de woning van hem/haar.
We zijn getrouwd of we zijn korter dan twee jaar geleden gescheiden.	We hebben een samenlevingscontract of dit contract is korter dan twee jaar geleden beëindigd.
Uit onze relatie is een kind geboren, of het kind is erkend door de ander.	We hebben samen een bank- of spaarrekening, zorg- of levensverzekering e.d.
We gebruiken elkaars spullen, zoals TV, wasmachine, koelkast, telefoon, magnetron, oven enz.	We gaan samen op vakantie en/of ondernemen samen veel sociale activiteiten.
We betalen dingen samen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - de huur of hypotheek van de woning - de boodschappen - belastingen en verzekeringen 	We doen huishoudelijk werk voor elkaar (wassen, strijken, koken, klusjes). We betalen elkaar hier geen vergoeding voor.

3.6 Het statusformulier

Alleenstaande ouders die een uitkering ontvangen in de gemeente Nijmegen vullen maandelijks een statusformulier in. Dit formulier stuurt de gemeente per post toe. De alleenstaande ouders sturen deze ingevuld weer terug naar de gemeente. In het kader van het project kregen de 430 mensen van de onderzoeksgroep drie maanden een aangepast statusformulier. De deelnemers die niet bij de bijeenkomst waren, ontvingen bij het eerste aangepaste statusformulier een begeleidende brief. Daarnaast stuurden we de folder mee. Op de volgende pagina's bespreken we het oude en het nieuwe statusformulier.

3.6.1 Het oude statusformulier

Op de volgende twee pagina's is het oude statusformulier te zien. Op de voorkant van het formulier vult de gemeente automatisch de gegevens in die al bekend zijn. De uitkeringsgerechtigde beantwoordt op de achterkant de vragen en zet een handtekening. De vragen op het statusformulier zijn gelijk voor alle mensen die een bijstandsuitkering ontvangen. Dit betekent dat op het formulier van mensen die een uitkering voor alleenstaanden ontvangen, toch wordt gesproken over een partner.

Daarnaast valt op dat het voeren van een gezamenlijke huishouding of samen gaan wonen, niet terugkomt in de vragen. Voor veel bijstandsgerechtigden is het bekend dat je het door moet geven aan de gemeente als je gaat samenwonen. Omdat je eerder een gezamenlijke huishouding voert dan dat je samenwoont, kan het opnemen van een vraag hierover in het statusformulier een goede geheugensteun zijn voor alleenstaanden die een bijstandsuitkering ontvangen.



Statusformulier Afdeling Inkomen gemeente Nijmegen

Klantnummer	Dossier / periode	Geboortedatum		
-------------	-------------------	---------------	--	--

WWB

Dit formulier dient uiterlijk op 01-03-2014 in ons bezit te zijn.

Let op!
 Controleer de hieronder vermelde gegevens.
 Op deze zijde van het formulier niet schrijven,
 vul de vragen aan de achterzijde van dit formulier in.

Persoonlijke gegevens:

	<i>Klant</i>	<i>Partner</i>
Naam		
Adres		
Postcode woonplaats		

Thuiswonende, ten laste komende kinderen:

(het betreft thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar, voor wie u recht heeft op kinderbijslag)

<i>Naam</i>	<i>Geboortedatum</i>	<i>Inwonend</i>	<i>Ten laste komend</i>

Laatst bekende inkomsten:

<i>Uit of in verband met arbeid, pensioen e.d.</i>	<i>Hoogte</i>
Totaal	€

Laatst bekende heffingskortingen:

<i>Totaal bedrag heffingskortingen</i>	<i>Hoogte</i>
Totaal	€



262768521

LET OP: vakje helemaal inkleuren: niet zo: maar zo:

Nee Ja

1. Verblijft u of uw partner op een ander adres of heeft u verbleven op een ander adres (b.v. ziekenhuis, tijdelijk onderdak elders, inrichting, detentie), bent u verhuisd of gaat u binnenkort verhuizen en heeft u dit nog niet doorgegeven bij de gemeente?
Bewijsstukken bijvoegen.

Nieuw adres: _____ klant/partner

Postcode: _____ Woonplaats: _____ m.i.v.: _____

Naam instelling: _____ opname van / tot: _____

2. Gaat u of uw partner de komende maand naar het buitenland, of bent u of uw partner de afgelopen maand in het buitenland geweest en heeft u dit nog niet doorgegeven?
Bewijsstukken bijvoegen (bijv. kopie stempels paspoort).

Van: _____ tot: _____ klant / partner / klant en partner

3. Heeft u of uw partner naast de Wwb-uitkering van de gemeente Nijmegen inkomsten uit arbeid, uit eigen bedrijf of uit vrijwilligerswerk, een andere uitkering, heffingskortingen, alimentatie of onderhuur?
Kopie arbeidscontract / loonstrook / uitkeringsspecificatie / ander bewijsstuk meesturen.

soort inkomsten	werkgever / belastingdienst uitkeringsinstantie:	bedrag	klant / partner	dag / week 4 wkn / maand
_____	_____	_____ €	_____	_____
_____	_____	_____ €	_____	_____

4. Zijn er inwonende kinderen van 18 jaar of ouder die eigen inkomsten hebben (b.v. loon, uitkering, studiefinanciering, enz.)?
Kopie studiefinanciering en kopie arbeidscontract / loonstrook / uitkeringsspecificatie meesturen.

Geb. datum kind: _____ soort inkomsten: _____ € _____ per wk / mnd

MBO / HBO / anders, nl. _____

5. Is er sinds uw vorige opgave iets veranderd in het vermogen van u of uw partner, bijvoorbeeld door winst in een loterij, een erfenis, aanschaf van een auto, schenking, belastingteruggave, aanschaf of verkoop onroerend goed, in Nederland of in het buitenland?
Bewijsstukken bijvoegen.

Soort wijziging: _____ bedrag: € _____

Dit formulier is geheel naar waarheid ingevuld; er is niets verzwegen. Ik weet dat het onjuist invullen van de vragen strafbaar is. Ik weet dat ik andere wijzigingen, die van invloed kunnen zijn op de hoogte van de uitkering, ook direct door moet geven. De teveel verstrekte uitkering als gevolg van het geven van onjuiste informatie wordt altijd teruggevorderd. Ik weet dat de gemeente Nijmegen de door mij verstrekte gegevens op juistheid mag controleren.

Datum _____ **Handtekening klant** _____ **Handtekening partner** _____

3.6.2 Het nieuwe statusformulier

Op de volgende pagina staat de achterkant van het nieuwe statusformulier. We pasten verschillende onderdelen aan welke we hieronder kort bespreken. De voorkant van het formulier is hetzelfde gebleven. De redenen hiervoor zijn het automatische digitale proces en de kosten- en tijdsinvestering die gemoeid zouden zijn bij het aanpassen ervan.

- **Vormgeving**

De meest opvallende aanpassing is de vormgeving. De stijl van het statusformulier sluit aan bij de PowerPointpresentatie en de folder. We gebruikten dezelfde kleur groen. Daarnaast plaatsten we een icoon van twee personen naast de vraag over de gezamenlijke huishouding.

We kozen voor een rond lettertype omdat dit vriendelijk oogt en makkelijk te lezen is. Daarnaast kozen we voor een grotere tekengrootte. De hoofdvragen zijn in een grotere tekengrootte- en dikgedrukt waardoor hier de nadruk op komt te liggen. Daarnaast plaatsten we de vragen in een tabel met meerdere regels in plaats van in afzonderlijke vakken. Op deze manier oogt het statusformulier meer als een geheel, dit oogt rustiger.

Tot slot verduidelijkten we de antwoordkeuzes door bij ieder antwoordvakje *ja* of *nee* aan te geven. Op het oude formulier werd dit alleen bovenin de kolom aangegeven. Wanneer een vraag op iemand van toepassing is, moet deze persoon nog enkele extra vragen invullen. Om dit te verduidelijken voegden we een pijl toe.

- **De tekst**

We zetten de vragen om in stellingen in de ik-vorm. Bijvoorbeeld:

“Verblijft u of uw partner op een ander adres of heeft u verbleven op een ander adres?”

Werd: *“Ik verblijf op een ander adres of ben op een ander adres verbleven.”*

Daarnaast voegden we een stelling toe over het voeren van een gezamenlijke huishouding. Tot slot lieten we het woord *partner* uit het statusformulier omdat het noemen van een partner overbodig is wanneer iemand als alleenstaand staat geregistreerd bij de gemeente. Deze aanpassing maakt het statusformulier meer gericht op de doelgroep.

- **De handtekening**

In het boek *The honest truth about dishonesty* van Dan Ariely (2012) komt naar voren dat mensen minder frauderen wanneer je ze herinnert aan hun waarden en normen. Zijn visie is dat mensen eerlijk willen zijn, maar af en toe verleid worden om dit niet te zijn. De manier waarop hij mensen herinnert aan eerlijkheid is simpel, maar doeltreffend.

Bij de meeste formulieren verklaart iemand aan het eind van het formulier dat hij/zij het formulier naar waarheid heeft ingevuld. Dit was ook het geval bij het statusformulier van de gemeente Nijmegen. Als iemand het formulier niet naar waarheid ingevuld heeft en uiteindelijk onderaan moet verklaren het formulier naar waarheid te hebben ingevuld, gaat hij of zij niet meer de moeite nemen om antwoorden aan te passen. De keuze om oneerlijk te antwoorden is dan al gemaakt.

Door iemand *aan het begin* zijn of haar handtekening te laten zetten en te laten verklaren dat hij/zij het formulier naar waarheid in zal vullen, vond Dan Ariely dat er 15% minder fraude werd gepleegd. Op het nieuwe statusformulier vroegen we de alleenstaande ouders daarom om voor het beantwoorden van de vragen hun handtekening te zetten. Op de volgende pagina staat een weergave van het nieuwe statusformulier.

Ik vul dit formulier naar waarheid in en verzwijg geen informatie. Het is mij bekend dat het onjuist invullen van dit formulier strafbaar is en kan leiden tot terugvordering van de onterechte verstrekte uitkering. Als er iets in mijn situatie wijzigt wat niet is aangegeven op dit formulier, dan geef ik dat direct door, door te bellen met **14024**

Datum Mijn handtekening

LET OP: KLEUR DE VAKJES HELEMAAL IN. GOED: FOUT: 

	<p>1. Ik voer een gezamenlijke huishouding. U voert een gezamenlijke huishouding als u het grootste deel van de tijd samen in dezelfde woning bent én voor elkaar zorgt. Twijfelt u? Bel dan 14024, samen bekijken we dan uw situatie.</p> <p>Van (datum): _____ Naam andere persoon: _____</p>	<p>NEE <input type="checkbox"/></p> <p>JA <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Vul vragen in</p>												
	<p>2. Ik verblijf op een ander adres of ben op een ander adres verbleven. Bijvoorbeeld ziekenhuis, tijdelijk onderdak elders, inrichting, detentie, bent u verhuisd of gaat u binnenkort verhuizen en heeft u dit nog niet doorgegeven bij de gemeente? Voeg bewijsstukken toe.</p> <p>Nieuw adres: _____</p> <p>Postcode: _____ Woonplaats: _____ Vanaf (datum): _____</p> <p>Naam instelling: _____ Opname van/tot: _____</p>	<p>NEE <input type="checkbox"/></p> <p>JA <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Vul vragen in</p>												
	<p>3. Ik ga de komende maand naar het buitenland of ben de afgelopen maand in het buitenland geweest en heb dit nog niet doorgegeven. Voeg bewijsstukken toe. Bijvoorbeeld een kopie van stempels in uw paspoort.</p> <p>Van (datum): _____ Tot (datum): _____</p>	<p>NEE <input type="checkbox"/></p> <p>JA <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Vul vragen in</p>												
	<p>4. Ik heb naast mijn WWB-uitkering van de gemeente Nijmegen nog andere inkomsten. Bijvoorbeeld inkomsten uit arbeid, uit eigen bedrijf of uit vrijwilligerswerk, een andere uitkering, heffingskortingen, alimentatie of onderhoud. Stuur een kopie arbeidscontract/loonstrook/ uitkeringsspecificatie/ander bewijsstuk mee.</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Soort Inkomsten</th> <th>Werkgever/Belastingdienst uitkeringsinstantie:</th> <th>Bedrag:</th> <th>Dag/Week 4 wkn/maand</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>€ _____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>€ _____</td> <td>_____</td> </tr> </tbody> </table>	Soort Inkomsten	Werkgever/Belastingdienst uitkeringsinstantie:	Bedrag:	Dag/Week 4 wkn/maand	_____	_____	€ _____	_____	_____	_____	€ _____	_____	<p>NEE <input type="checkbox"/></p> <p>JA <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Vul vragen in</p>
Soort Inkomsten	Werkgever/Belastingdienst uitkeringsinstantie:	Bedrag:	Dag/Week 4 wkn/maand											
_____	_____	€ _____	_____											
_____	_____	€ _____	_____											
	<p>5. Ik heb kinderen van 18 jaar of ouder die bij mij inwonen en eigen inkomsten hebben. Bijvoorbeeld loon, een uitkering, studiefinanciering, enz.</p> <p>Geb. datum kind: _____ Soort inkomsten: _____ € _____ per wk/mnd</p> <p>MBO/HBO/anders, namelijk: _____</p>	<p>NEE <input type="checkbox"/></p> <p>JA <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Vul vragen in</p>												
	<p>6. Sinds mijn vorige opgave is er iets veranderd in mijn vermogen. Bijvoorbeeld door winst in een loterij, een erfenis, aanschaf van een auto, schenking, belastingteruggave, aanschaf of verkoop onroerend goed, in Nederland of in het buitenland. Voeg bewijsstukken toe.</p> <p>Soort wijziging: _____ Bedrag: € _____</p>	<p>NEE <input type="checkbox"/></p> <p>JA <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Vul vragen in</p>												

Onderzoek & resultaat

We hebben verschillende metingen ingezet om inzicht te krijgen in het effect van de interventies. Hieronder bespreken we de globale onderzoeksopzet. Daarna bespreken we de verschillende metingen en de resultaten.

4.1 Globale onderzoeksopzet

Om inzicht te krijgen in het effect van de interventies bekeken we de situatie voor de interventies en de situatie na de interventies. Om te kunnen bepalen of de eventuele verschillen tussen voor- en nameting daadwerkelijk zijn ontstaan door de genomen maatregelen, meten we hetzelfde gedrag bij een vergelijkbare groep die geen interventie heeft gekregen; de controlegroep. Op deze manier zuiveren we veel storende variabelen uit. Door de verschillen (nameting – voormeting) van de experimentele- en controlegroep naast elkaar te leggen, is het mogelijk om uitspraken te doen over de exacte effectiviteit van de interventie. Hieronder wordt de opzet van de effectmeting schematisch weergegeven.



Helaas was het binnen dit onderzoek niet mogelijk om alle storende variabelen uit te zuiveren. De experimentele groep ontving alle interventies en de controlegroep geen. We

weten hierdoor alleen dat de mix van interventies werkt en hebben geen zicht op het effect van de losse interventieonderdelen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat alleen aandacht al voor een effect zorgt.

4.2 De onderzoeksgroep

Uit het totale bestand van 1249 alleenstaande ouders die in oktober 2014 bekend waren bij de gemeente Nijmegen, zouden er 390 tijdens de periode van het experiment overgaan op een digitaal statusformulier. Dit digitale statusformulier was anders van inhoud dan het oude statusformulier. Om deze reden hielden we deze groep buiten het experiment. Uit de overige 859 alleenstaande ouders trok de gemeente een steekproef van 430 alleenstaande ouders voor de experimentele onderzoeksgroep. De overgebleven 409 behoorden tot de controlegroep. Beide groepen waren vergelijkbaar verdeeld wat betreft leeftijd, opleiding, afkomst en woonwijk.

4.3 Het aantal wijzigingen

Met de interventies wilden we alleenstaande ouders in de bijstand stimuleren om hun wijzigingen met betrekking tot een gezamenlijke huishouding door te geven. De belangrijkste vraag was dus: *hebben de interventies ervoor gezorgd dat meer alleenstaande ouders hun wijzigingen hebben doorgegeven?* Hieronder bespreken we het resultaat.

4.3.1 Voormeting

Voor de voormeting keken we naar het aantal alleenstaande ouders in de WWB dat de laatste 2,5 jaar voor de interventie een nieuwe huishoudensvorm kreeg. Omdat de gemeente het voeren van een gezamenlijke huishouding niet als zodanig registreerde, keken we naar de meldingen van *samenwonen* en het veranderen van de *leefvorm*. De gemeente onderzocht of alleenstaande ouders die 1-1-2012 in de WWB zaten op 1-9-2014 nog steeds in de WWB zaten. Daarnaast keken ze naar de huishoudensvorm die zij hadden. In totaal ging het om 1223 alleenstaande ouders.

Van de totale groep alleenstaande ouders die 1-1-2012 in de WWB zaten, zaten er bij de start van het experiment 281 (bijna een kwart) niet meer in de WWB. Meer dan 60% (751) was nog steeds alleenstaand ouder in de WWB, 13% (157) was inmiddels als alleenstaand geregistreerd doordat hun kinderen de leeftijd van 18 hadden bereikt. Inmiddels zat 3% (34) met een partner in de bijstand. Als je deze 34 mensen telt als alleenstaande ouders die hun status hebben gewijzigd van alleenstaand naar samen, dan kom je gemiddeld op 1 wijziging per maand.

Er is echter een aantal beperkingen bij deze aanpak. Voor de interventie konden alleenstaande ouders hun wijzigingen op verschillende manieren doorgeven. Dit kon door middel van een telefoontje, in een persoonlijk gesprek of via een e-mail. De registratie hiervan door de gemeente was niet eenduidig. Zo kon een dergelijke melding als wijziging in *samenwonen*, *leefvorm* of *verhuizing* geregistreerd worden.

Daarnaast konden we niet uit het databestand halen of de 281 alleenstaande ouders die de WWB verlieten een melding hebben gedaan van het voeren van een gezamenlijke huishouding. Ook kunnen er alleenstaande ouders zijn die een relatie hebben gemeld die later is stukgelopen waardoor ze weer alleenstaande ouder werden. In beide gevallen zou het aantal meldingen hoger uitvallen. Anderzijds kunnen er binnen de 34 alleenstaande ouders die nu als samenwonend in het bestand staan ook mensen zijn die dit niet zelf hebben doorgegeven. In de registratie wordt geen onderscheid gemaakt tussen vrijwillige meldingen en meldingen onder dwang. Dit zou juist weer kunnen betekenen dat het aantal vrijwillige meldingen lager uitvalt.

We zijn uiteindelijk uitgegaan van één wijziging per maand. Met een dermate lage frequentie is het echter onmogelijk om met een onderzoek van 3 maanden harde conclusies te trekken. Wel kan het een beeld geven van effecten die mogelijk te behalen zijn.

4.3.2 Nameting

Om te bepalen hoeveel meldingen er binnen de controlegroep waren van een gezamenlijke huishouding, hebben we gebruikgemaakt van de bovenstaande, gebruikelijke registraties. Bij de experimentele groep konden we de wijzigingen makkelijk bijhouden omdat zij een nieuw statusformulier ontvingen waarop ze de wijziging doorgaven. Daarnaast verwees het Klant Contact Centrum alle vragen met betrekking tot een gezamenlijke huishouding door naar de begeleiders van de bijeenkomst. Zo hielden zij overzicht over de meldingen die binnenkwamen.

Vanaf het versturen van de eerste uitnodiging tot en met het ontvangen van het derde nieuwe statusformulier hield de gemeente bij hoeveel wijzigingen er werden doorgegeven in de experimentele groep en de controlegroep.

- **De experimentele groep**

In de experimentele groep hebben 20 alleenstaande ouders een melding gedaan van een gezamenlijke huishouding. Het resultaat van de experimentele groep staat hieronder in een tabel.

	GH met partner	GH met kind	GH met ouders
Statusformulier Januari	3	2	7
Statusformulier Februari	1	2	1

Statusformulier Maart	1		
Via gesprek op aanvraag	3		
Totaal	8	4	8

In acht van de gevallen ging het daadwerkelijk over een gezamenlijke huishouding. Deze meldingen zijn gedaan via het statusformulier. Van de GH meldingen die binnengekomen zijn, waren vier mensen bij de bijeenkomst.

Bij overige meldingen die de mensen in de experimentele groep deden, was volgens de regelgeving geen sprake van een gezamenlijke huishouding. Het ging hier om een huishouding met ouders of kinderen. In totaal is er acht keer een melding gedaan van een GH met ouders. Eén van deze alleenstaande ouders was bij de bijeenkomst. Er zijn vier meldingen gedaan van een GH met kinderen, twee van deze alleenstaande ouders waren bij de bijeenkomst. Hoewel er in deze gevallen geen sprake was van een GH, geeft het wel aan dat mensen (die denken dat zij wel een GH voeren) bereid zijn om hun situatie door te geven. De aantallen zijn helaas te klein om conclusies te trekken over de effecten van het wel of niet aanwezig zijn bij de bijeenkomst.

- **De controlegroep**

In de controlegroep wijzigden in dezelfde periode twee uitkeringsgerechtigden hun leefsituatie naar gezamenlijke huishouding of samenwonend. Daarnaast zijn er elf alleenstaande ouders verhuisd uit Nijmegen. Van hen is niet bekend of zij in een andere gemeente zijn gaan samenwonen of een GH voeren of niet.

4.4 Contact met het Klant Contact Centrum

Omdat we voorzagen dat het aantal wijzigingen te minimaal zou zijn om harde conclusies aan te verbinden, hielden we meerdere gedragingen bij. Zo hield de gemeente vanaf het versturen van de eerste uitnodiging ook bij of mensen contact opnamen met het Klant Contact Centrum. Alle alleenstaande ouders die contact opnamen met het KCC met een vraag over de gezamenlijke huishouding werden doorgeschakeld naar een van de begeleiders van de bijeenkomst.

Tijdens de onderzoeksperiode zijn er vier telefoongesprekken geregistreerd. Ook dit is een teken van meldingsbereidheid. De telefoongesprekken gingen over de vraag of er wanneer je samenwoont met ouder of kind ook sprake is van een gezamenlijke huishouding. In één gesprek werd de vraag gesteld of er ook sprake is van een gezamenlijke huishouding als de vader van het kind af en toe een weekend bij zijn ex-partner / moeder kind en kind is. Alle gesprekken waren met alleenstaande ouders uit de experimentele groep.

4.5 Gesprek op aanvraag

In de bijeenkomst geven de begeleiders aan dat het mogelijk is om een persoonlijk gesprek aan te vragen. Vanaf het versturen van de uitnodiging hield de gemeente bij of mensen een gesprek aanvroegen. Acht alleenstaande ouders die bij de bijeenkomst waren, vroegen een persoonlijk gesprek aan. In drie van deze gevallen was er sprake van een gezamenlijke huishouding. Hun uitkering is beëindigd.

4.6 Evaluatie van de bijeenkomst

Deelnemers van de bijeenkomst ontvingen een evaluatieformulier waarop zij op een vijfpuntsschaal aangaven of zij het met een stelling eens waren of niet. Het was ook mogelijk om *neutraal* in te vullen. Naast de stellingen vroegen we ook aan deelnemers wat zij goed vonden aan de bijeenkomst en wat zij verbeterpunten vonden. Tot slot vroegen we of ze de bijeenkomst een rapportcijfer wilde geven.

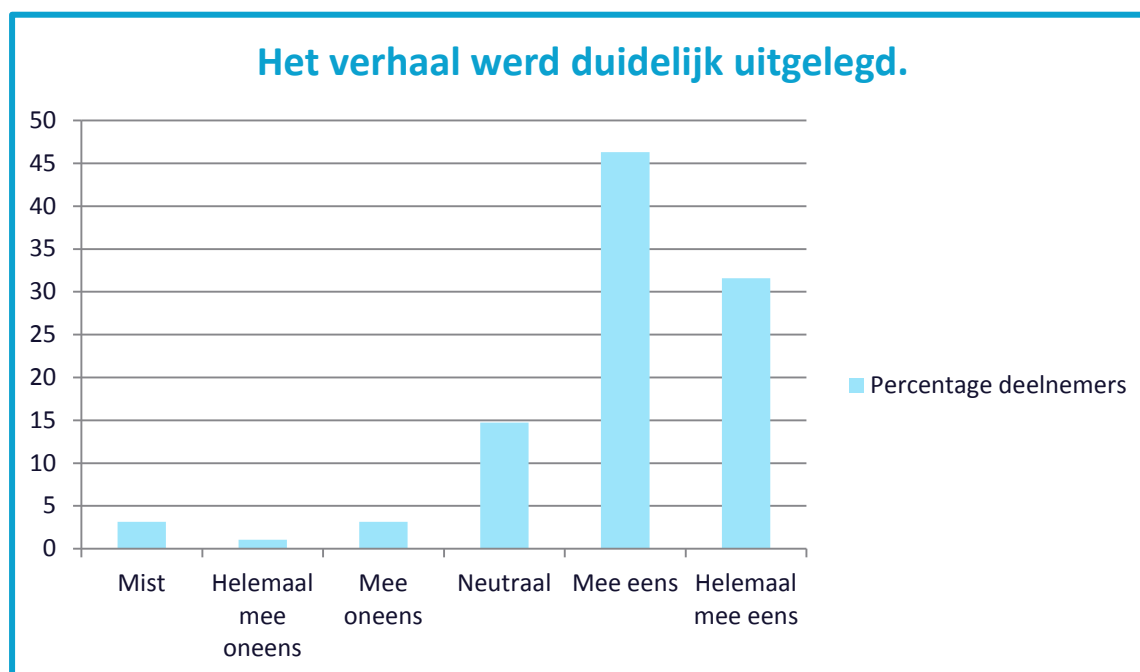
In onderstaande grafieken staan de resultaten van de evaluatie. De onderstaande resultaten baseerden we op basis van 95 deelnemers. Vier mensen zijn uit deze analyse gelaten. Twee van deze vier gaven tegenstrijdige antwoorden. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer iemand bij alle stellingen aangeeft het er volledig mee eens te zijn (ik voelde me prettig, veel geleerd, voldeed aan verwachting) en vervolgens een extreem laag cijfer geeft of andersom. Eén deelnemer had maar één vraag ingevuld en één deelnemer gaf tijdens de bijeenkomst aan dat ze vond dat ze te hoog was opgeleid voor de eenvoud waarmee de regels werden uitgelegd. Zij was niet representatief voor de rest van de groep.

Tot slot vulden sommige deelnemers niet alle vragen in. Wanneer een antwoord niet ingevuld is, geven we dit aan door 'mist'.

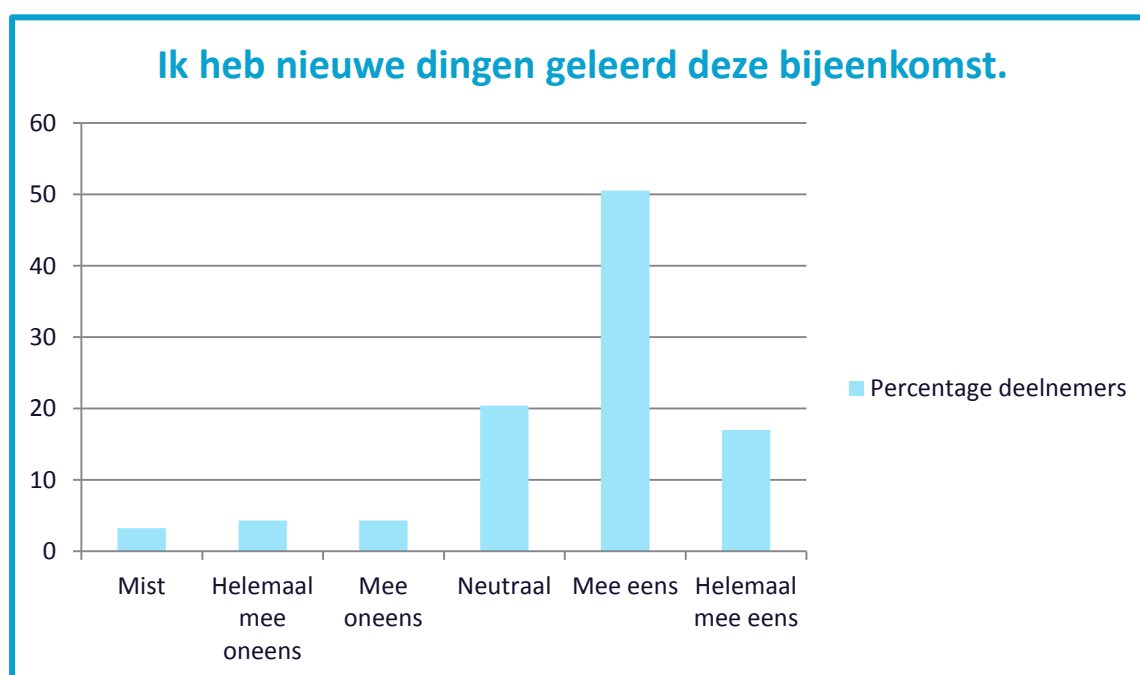
4.6.1 Nieuwe informatie

Het informeren van de alleenstaande ouders in de WWB over de regelgeving omtrent een GH was het hoofddoel van de bijeenkomst. Omdat het om ingewikkelde informatie ging, wilden we weten of mensen de uitleg begrepen. Daarnaast wilden we weten of de informatie die we vertelden nieuw was voor de deelnemers. Het bijwonen van een bijeenkomst kan namelijk als nutteloos worden ervaren wanneer iemand al op de hoogte is van de regelgeving.

In de onderstaande grafieken staan de stellingen en de verdeling van de antwoorden van de deelnemers.



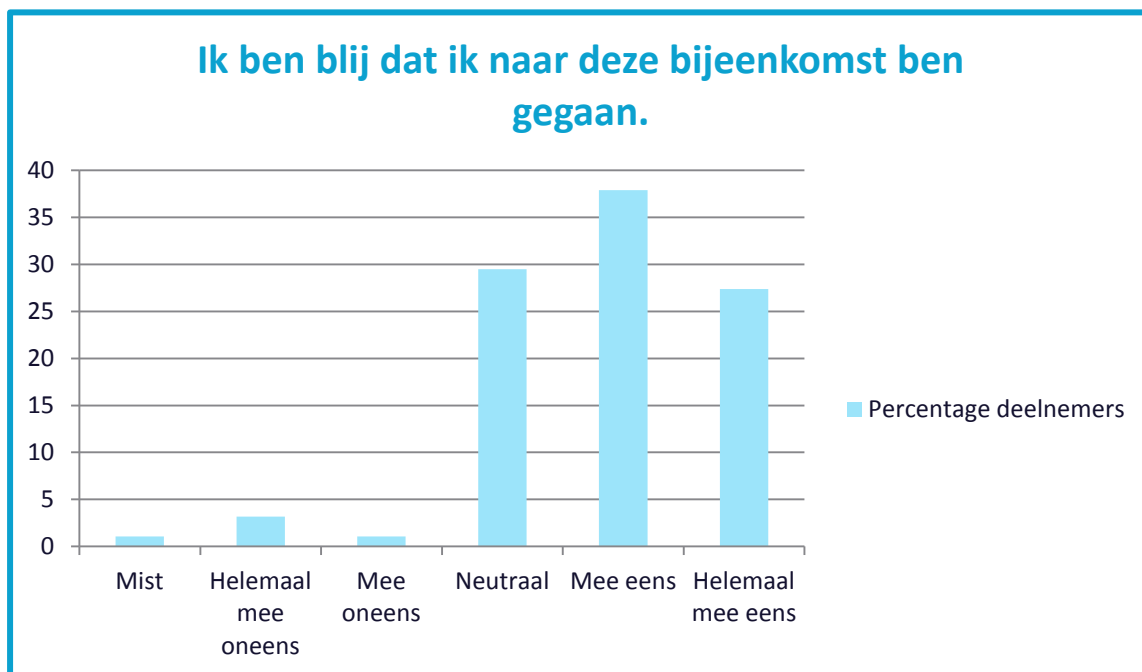
In de grafiek is te zien dat een ruime meerderheid van de deelnemers het verhaal duidelijk uitgelegd vond. Maar liefst 77% geeft aan dat de uitleg duidelijk was. Slechts 4% gaf aan dat de uitleg onduidelijk was. 14% koos voor de optie neutraal.



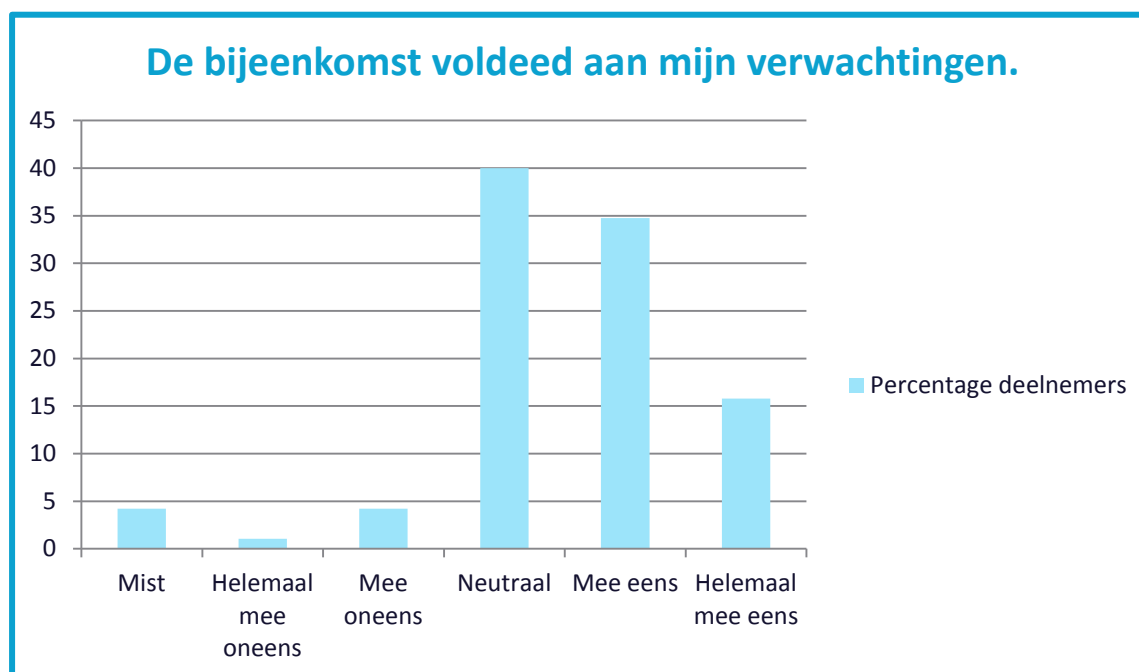
Bij de stelling "Ik heb nieuwe dingen geleerd deze bijeenkomst" gaf een ruime meerderheid aan dat zij nieuwe dingen leerden. 8% gaf aan dat zij het oneens waren met de stelling en 20% koos voor de optie *neutraal*. Op basis van deze uitkomsten kunnen we concluderen dat de informatie die we in de bijeenkomst bespraken voor de meeste deelnemers nieuw was en dat de regels duidelijk zijn uitgelegd.

4.6.2 Een positief contactmoment

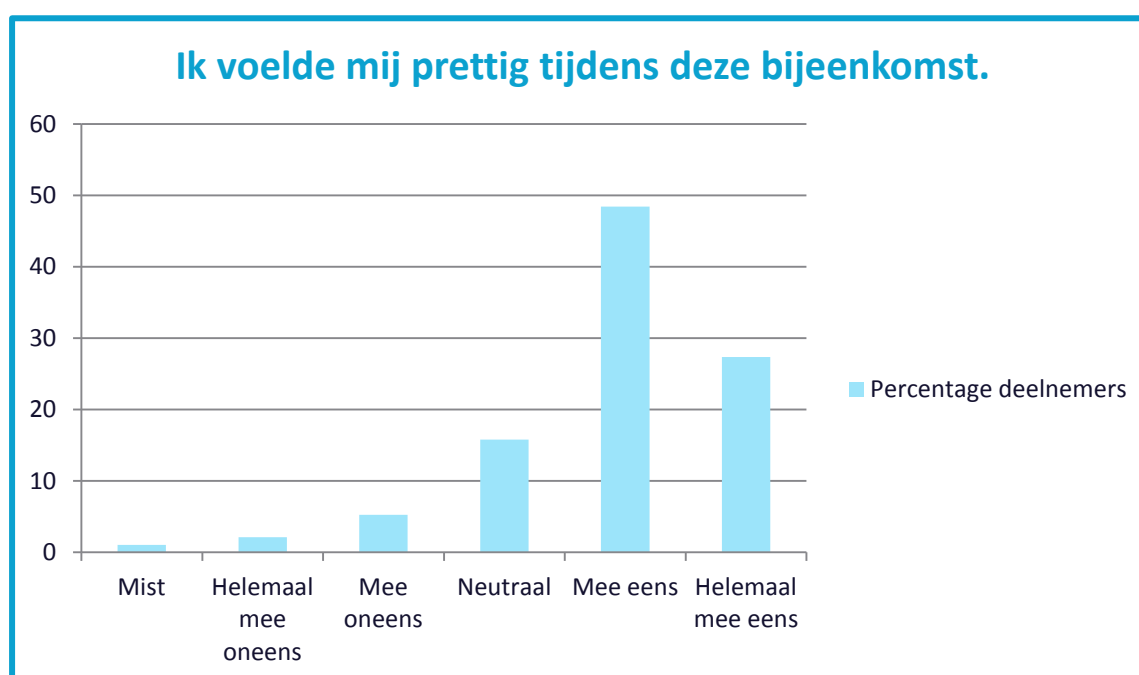
Veel bijstandsgerechtigden vinden dat zij te weinig contact hebben met hun gemeente. Door het gebrek aan contact ontstaat er afstand tussen de uitkeringsgerechtigde die positief contact kan bemoeilijken. In dit onderzoek wilden we alleenstaande ouders stimuleren om contact op te nemen met de gemeente als zij vragen hadden. Een streven was daarom om de afstand tussen de alleenstaande ouders en de gemeente te verminderen met een positief contactmoment. We stelden onderstaande vragen om te achterhalen of deelnemers van de bijeenkomst het contact als positief ervoeren.



De meerderheid van de deelnemers (64%) gaf aan dat zij blij waren dat ze naar de bijeenkomst waren gekomen. Slechts 4% gaf aan dat zij het oneens waren met de stelling en 29% koos voor de optie *neutraal*.

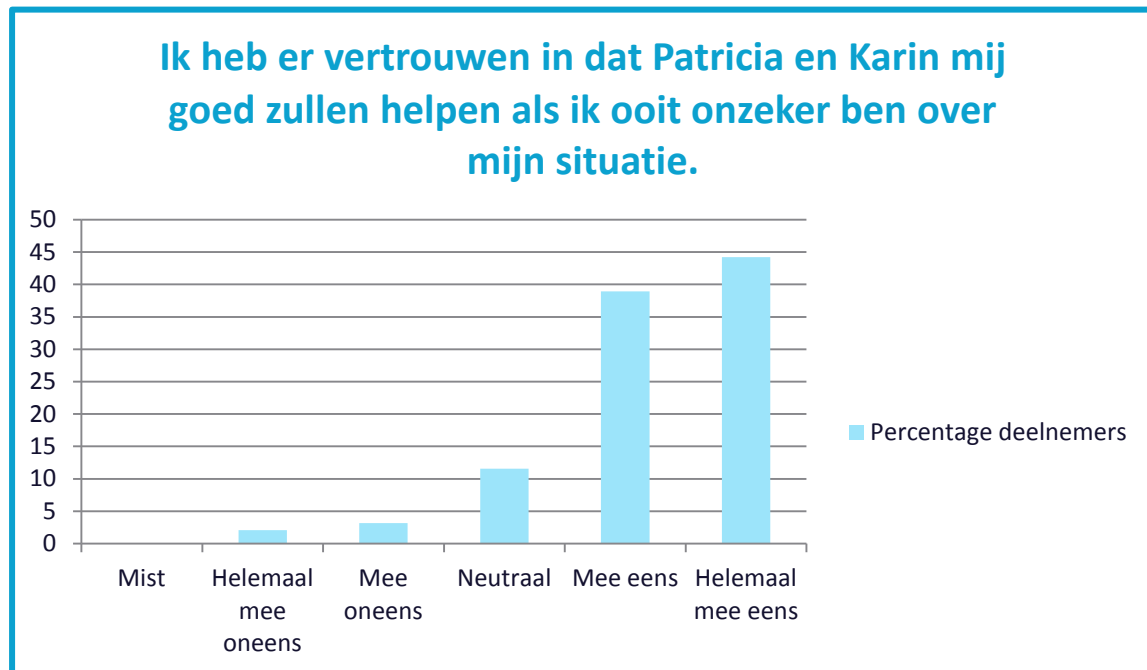


Van de deelnemers gaf 50% aan dat de bijeenkomst aan hun verwachtingen voldeed. 40% koos voor de optie *neutraal* en bij 5% voldeed de bijeenkomst niet aan hun verwachting.

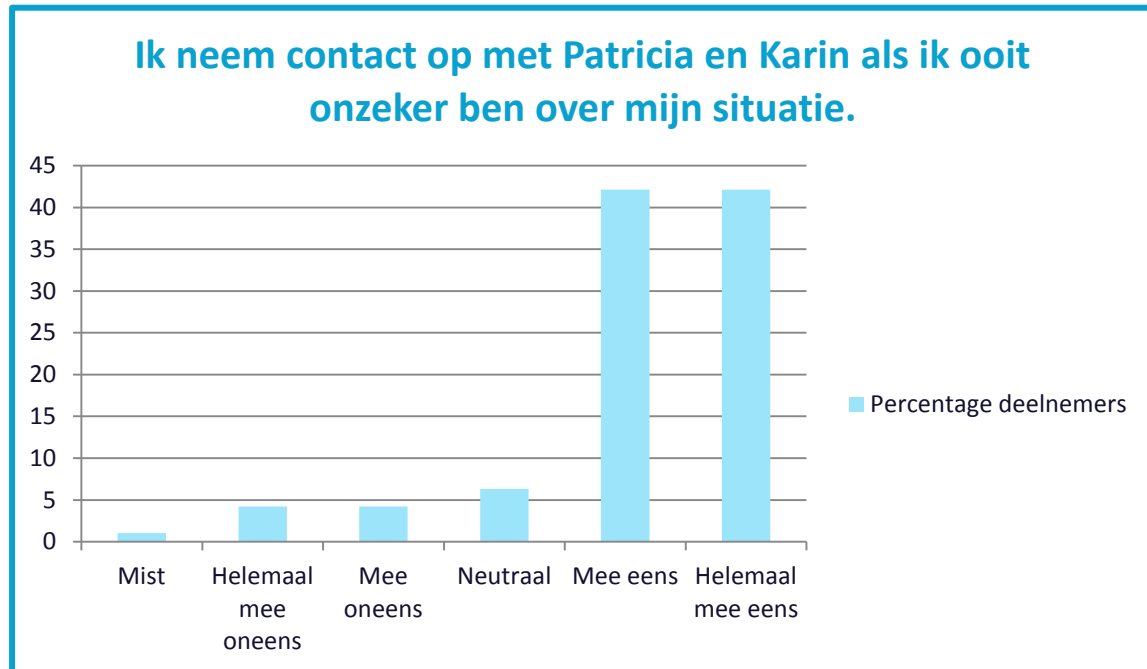


Maar liefst 75% gaf aan dat zij zich prettig voelden tijdens de bijeenkomst. 16% koos voor de optie *neutraal* en 7% voelde zich niet prettig tijdens de bijeenkomst. Op basis van deze antwoorden kunnen we concluderen dat de bijeenkomst voor de meerderheid van de deelnemers een positief contactmoment was.

Naast de bijeenkomst in het algemeen wilden we ook weten hoe deelnemers de begeleiders hebben ervaren. Bij de keuze voor de begeleiders is gekozen voor twee begeleiders die een open en vriendelijke houding hebben. In de bijeenkomst zijn daarnaast extra elementen toegevoegd, zoals het geven van complimenten, om ervoor te zorgen dat zij benaderbaar waren voor de deelnemers. De onderstaande vragen stelden we om erachter te komen of de begeleiders inderdaad benaderbaar overkwamen.



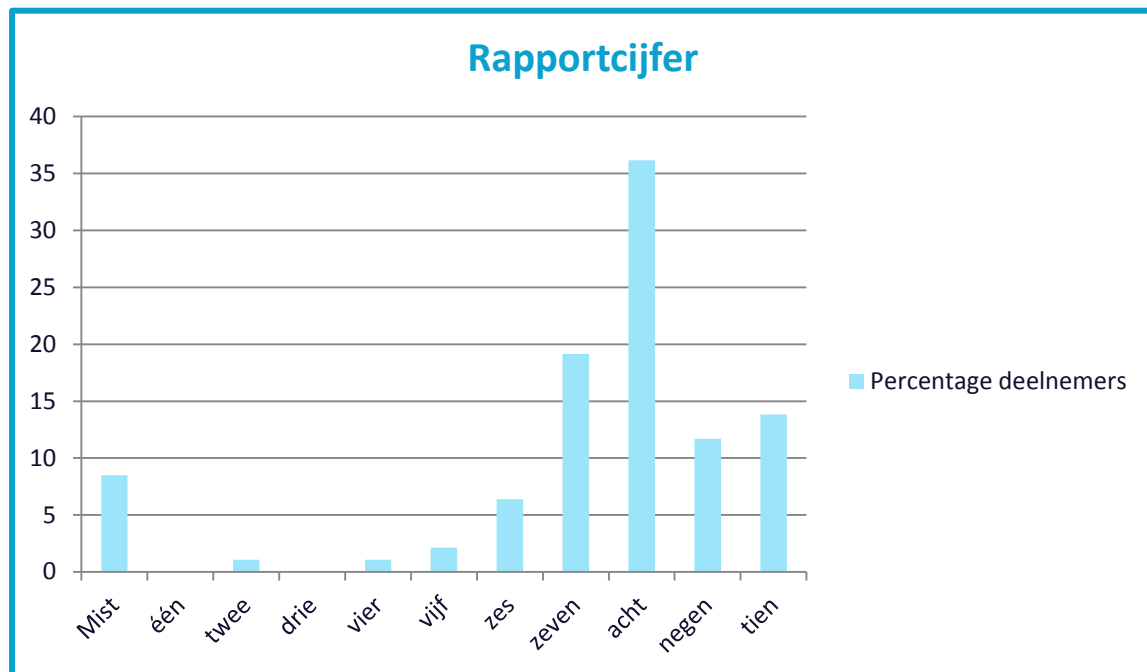
Maar liefst 82% geeft aan vertrouwen te hebben dat de begeleiders hen goed helpen als zij onzeker zouden zijn over hun situatie. Ongeveer 12% koos voor de optie neutraal en 5% geeft aan dat zij het niet eens zijn met de stelling.



Op de vraag of mensen contact opnemen met de begeleiders wanneer zij zouden twijfelen aan hun situatie, antwoordde 84% dat zij contact op zouden nemen. 6% koos voor de optie neutraal en 8% gaf aan dat zij geen contact op zouden nemen. Wat mensen antwoorden op deze vraag zegt weinig over wat zij daadwerkelijk doen als zij twijfelen. De intentie hebben van bepaald gedrag is laag gecorreleerd met het daadwerkelijke gedrag. Bovendien is de sociaalwenselijkheid waarschijnlijk hoog. Het is immers niet sociaalwenselijk om geen contact met hen op te nemen. Deze vraag is niet opgenomen om deze intentie te meten, maar om de benaderbaarheid van de begeleiders te meten.

4.6.3 Het rapportcijfer

Gemiddeld gaven deelnemers de bijeenkomst een 7,9. Dat is een zeer goede score. Maar vier deelnemers gaven de bijeenkomst een 5 of lager. In de grafiek hieronder is de verdeling van de cijfers te zien.



Opvallend is dat 13 deelnemers de bijeenkomst waardeerden met het cijfer 10. Dit is meer dan één op de tien. De meerderheid van de deelnemers (36%) gaf de bijeenkomst een 8.

4.6.4 Wat vonden deelnemers goed aan de bijeenkomst?

Naast de stellingen vroegen we de deelnemers ook wat zij goed vonden aan de bijeenkomst. 46 deelnemers antwoordden dat zij de uitleg duidelijk vonden. Daarnaast gaven zij aan dat de begeleiders de regels op een simpele en rustige manier hadden uitgelegd en dat het goed was dat zij dit deden in een werkelijke situatie. Verder gaven deelnemers aan dat de ontvangst goed was en de begeleiders vriendelijk en geïnteresseerd. Eén deelnemer gaf aan dat zij de oprechtheid van de begeleiders goed vond. Verschillende mensen gaven aan dat zij het goed vonden dat er gelegenheid was om vragen te stellen. Een deelnemer gaf aan het initiatief goed te vinden. Tot slot gaf iemand aan dat het benoemen van de scheidslijn tussen alleenstaand en GH goed te vinden.

Hieronder geven we enkele reacties weer.

"Fijn dat er weer contactpersonen zijn waar je vragen aan kan stellen en die zich hebben voorgesteld aan ons."

"Gewoon een zeer goede bijeenkomst. Het was gewoon perfect en zeer vriendelijk."

"De manier waarop we ontvangen worden en het begrip wat werd getoond naar de mensen."

4.6.5 Wat kon volgens de deelnemers beter?

Verschillende deelnemers vonden de aanwezigheid van kleine kinderen storend. Daarnaast noemden zij het later binnenkomen van deelnemers, wat als storend werd ervaren. Hierbij merkte iemand op dat de ruimte niet goed was aangegeven waardoor deelnemers deze niet konden vinden.

Het onderscheid maken tussen doelgroepen werd ook als verbeterpunt genoemd. Hoewel we dat al deden door alleen alleenstaande ouders uit te nodigen, is er meer behoefte aan het opsplitsen van de groepen. Deze behoefte heerst voornamelijk bij de hoger opgeleide alleenstaande ouders. Dit werd door verschillende van hen ook tijdens bijeenkomsten al benoemd. Zij geven als feedback dat de bijeenkomst minder in Jip en Janneke taal gegeven moet worden.

Drie deelnemers gaven aan dat zij de informatie in de brief onduidelijk vonden. Hier miste volgens hen uitleg waarom het op hen van toepassing werd. Eén van deze opmerkingen was:

“Dit ging meer over GH en in mijn situatie gaat het om kind die verdiend. Daarvoor ben ik gekomen maar werd weinig over gesproken. GH is voor mij niet aan de orde”

Deze opmerking valt echter op omdat in de brief duidelijk staat aangegeven dat het over het voeren van een gezamenlijke huishouding gaat.

Ook gaven drie deelnemers aan behoefte te hebben aan duidelijke zwart/wit regels.

“Zoveel regels (uwv/gemeente/belasting), je ziet door de bomen het bos niet meer.”

Tot slot gaven drie deelnemers feedback waarvan niet duidelijk is of het negatief of positief is bedoeld.

*“Meer situaties meer informatie over andere regels”
“Van zulke bijeenkomsten krijgen en meer informatie”.*

Het lijkt erop dat zij behoefte hebben aan meer van dergelijke bijeenkomsten. Dit kan juist opgevat worden als een compliment.

4.6.6 Veelgestelde vragen

Tijdens de bijeenkomsten werden veel vragen gesteld. De meeste mensen vroegen of iets wel of niet mocht. Ze hebben binnen hun eigen circuit veel gehoord over de regels. Tijdens de bijeenkomst probeerden ze hier duidelijkheid over te krijgen. Soms kwam dit zelfs calculerend over. Bijvoorbeeld: *“Ik heb gehoord of gelezen dat je 3 of 4 nachten bij elkaar mag slapen zonder gevolgen voor je uitkering, klopt dat?”* Mensen hebben veel behoefte aan zwart-

wit regels: dit mag wel en dat mag niet. Niet alle regels van het voeren van een gezamenlijke huishouding zijn zo zwart-wit. Het situatieafhankelijke component is wat de regelgeving complex maakt.

Naast de behoefte aan zwart-wit regels was er ook behoefte aan informatie over inkomsten van meerderjarige kinderen. Binnen de huidige interventies werd hier niet standaard op ingegaan omdat dit niet binnen het thema van de gezamenlijke huishouding valt.

Een ander opvallend punt dat naar voren kwam bij de vragen en opmerkingen van deelnemers is dat zij bang leken te worden dat ze geen eigen leven kunnen leiden. Dit is belangrijk om in het achterhoofd te houden bij het geven van voorlichting. In zekere zin geven mensen ook een deel van hun vrijheid op wanneer zij een bijstandsuitkering ontvangen. Vanaf dat moment ben je immers verplicht om op verschillende vlakken persoonlijke informatie te overhandigen en door te geven aan de gemeente. Een situatieafhankelijke regelgeving versterkt dit gevoel van vrijheidsbeperking doordat het voor uitkeringsgerechtigden niet duidelijk is wat zij wel en niet mogen doen en wanneer ze aan moeten geven dat hun situatie wijzigt. Of je een gezamenlijke huishouding voert of niet hangt af van je gehele leefsituatie. Tijdens de bijeenkomst werden echter afzonderlijke gedragingen zoals *samen eten en boodschappen doen* genoemd om het *“zorgdragen voor elkaar”* te illustreren. Dit gaf sommige deelnemers het gevoel dat zij iedere kleine handeling door moeten geven aan de gemeente.

4.7 Samenvatting

De interventies lijken effect gehad te hebben. In de controleconditie zijn 2 meldingen gedaan van samenwonen of een GH. In de experimentele groep zijn in dezelfde periode 8 meldingen gedaan van een GH of samenwonen. De aantallen zijn echter te klein om harde conclusies aan te verbinden.

De bijeenkomst is buitengewoon goed beoordeeld. Zowel de begeleiders als de meerderheid van de deelnemers vonden het contact prettig. Daarnaast gaven de meeste deelnemers aan dat zij de uitleg duidelijk vonden en dat de informatie nieuw voor hen was. Uit de veelgestelde vragen en de evaluatie bleek dat deelnemers behoefte hebben aan zwart/wit regels.

Evaluatie & aanbevelingen

Hieronder bespreken we de verschillende onderdelen van het onderzoek. Daarbij geven we aan wat goed ging en waar we van kunnen leren voor eventueel vervolgonderzoek.

5.1 Projectmanagement

5.1.1 Een duidelijke taakverdeling

Gedurende het onderzoek zijn veel verschillende werknemers van de gemeente betrokken geweest. Zo hadden we contact met een stafmedewerker, beleidsadviseur, een medewerker van de afdeling onderzoek, afdelingshoofden van werk & inkomen, handhaving en uitkeringsadministratie en verschillende werkbegeleiders. De contactpersonen bij aanvang van het onderzoek verschilden van de contactpersonen die de uitvoer op zich hebben genomen.

Omdat het om een vernieuwend pilotproject ging, was niet altijd duidelijk welke taken binnen wiens takenpakket vielen. Zo is het lang niet duidelijk geweest wie binnen de gemeente de projectleider was. Bovendien was aan het begin van het traject onduidelijk wat de precieze invulling werd. Deze invulling werd immers samen met de gemeente bedacht en uitgewerkt. Ten tijde van het rekruteren van de begeleiders voor de bijeenkomsten, was daardoor nog niet duidelijk dat zij meer taken toegewezen zouden krijgen naast het invullen en begeleiden van de bijeenkomsten. Uiteindelijk waren zij ook verantwoordelijk voor inkomende telefoontjes naar aanleiding van de uitnodiging of bijeenkomst en de registratie hiervan, het voeren van de gesprekken op aanvraag en het regelen van de locaties. Daarnaast zijn zij ook betrokken bij het maken van de uitnodiging en het printen van de folders. Hoewel het werk in overleg aan hen is overgedragen, hadden de begeleiders de hoeveelheid werk van tevoren niet goed voorzien. Hierdoor werd hun werkdruk hoog wat zorgde voor stress. Een overzicht van de uren die zij maakten is te vinden in *bijlage 5*.

- Kies bij aanvang van het project een interne projectleider die overzicht houdt en aanstuurt.
- Betrek uitvoerende werknemers in een vroeg stadium bij het project zodat zij meegroeien met het proces en er vertrouwd mee raken. Zij hebben bovendien goed zicht op wat haalbaar is binnen welke tijd. Dit voorkomt een krappe planning en daarmee stress en een te hoge werkdruk.

5.1.2 Inzicht in het interne proces

Voordat we begonnen, onderzochten we hoe het contact met alleenstaande ouders verliep van aanvraag van de uitkering tot het ontvangen ervan. Op basis van deze bevindingen en de bevindingen uit de literatuurstudie kozen we de interventies.

Tijdens de uitvoering bleek echter dat we geen goed zicht hadden op de implicaties die de interventies hadden op het proces achter de schermen. Zo was het bijvoorbeeld niet eenvoudig om de onderzoeksgroep een afwijkend statusformulier te sturen. Het proces van versturen en na ontvangst verwerken van de statusformulieren verliep automatisch. De onderzoeksgroep moest handmatig uit dit proces worden gefilterd en de statusformulieren moesten na ontvangst handmatig worden verwerkt. Tijdens de uitvoering van het onderzoek moest de gemeente extra uren beschikbaar stellen om 3 maanden lang handmatig 430 statusformulieren te verwerken. Het versturen van de aangepaste statusformulieren liep hierdoor vertraging op. Deelnemers van de bijeenkomst kregen niet direct na de bijeenkomst een aangepast statusformulier terwijl dit in de bijeenkomst wel was verteld. Meer zicht op de interne (geautomatiseerde) processen had deze vertraging kunnen voorkomen.



- Breng het proces binnen de gemeente in kaart en bekijk dan welke interventies mogelijk zijn. Dit voorkomt problemen en vertraging tijdens de uitvoer.
- Zorg voor personeel (fte) om het proces handmatig bij te houden.

5.2 Interventies

Bij het bedenken van de interventies hadden we een beeld bij de praktische uitwerking ervan. Sommige elementen die we toepasten werkten goed en andere minder goed of niet. Hieronder bespreken we onze bevindingen.

5.2.1 Bijeenkomst

- **Sfeer**

De bijeenkomsten moesten een positief contactmoment zijn tussen alleenstaande ouders in de bijstand en de gemeente. Dit is gelukt. De deelnemers van de bijeenkomsten hebben de bijeenkomst zeer positief beoordeeld. De begeleiders van de gemeente ervoeren de bijeenkomsten ook als positief. Ondanks de frustratie die sommige deelnemers hadden over het systeem en de uitkering, was de sfeer bij de meeste bijeenkomsten prettig. Het begrip dat de begeleiders voor de deelnemers toonden en het wegnemen van weerstanden droegen hier aan bij. Ook het proactief aanbieden van koffie/thee en een koekje bij binnenkomst werd gewaardeerd en zorgde voor een goede start van de bijeenkomst.

Tijdens de bijeenkomsten zijn er drie incidenten geweest. Eén mevrouw gaf aan dat zij het gênant vond dat de regels zo simpel werden uitgelegd. Na dit incident hebben de begeleiders de inleiding aangepast. In de daaropvolgende bijeenkomsten gaven zij aan dat ze de informatie zo eenvoudig mogelijk presenteerden zodat het voor iedereen begrijpelijk was. Hierna hebben zij deze feedback niet meer ontvangen.

Een ander incident was een man die met weerstand de bijeenkomst binnenkwam en duidelijk liet merken dat hij ontevreden was over het uitkeringssysteem en de gemeente. Zijn negatieve houding beïnvloedde de sfeer van de bijeenkomst. Het derde incident was een mevrouw die het vervelend vond dat zij voor haar gevoel voor niets was gekomen omdat de informatie niet op haar van toepassing was.

- Geef de bijeenkomst met twee begeleiders.
- Begin de bijeenkomst door proactief koffie/thee en een koekje aan te bieden.
- Laat de begeleiders zich voorstellen door kort iets over zichzelf te vertellen.
- Toon begrip voor de situatie van de deelnemers.
- Geef deelnemers ruimte om vragen te stellen en betrek hen door vragen te stellen.
- Geef complimenten en benoem weerstanden.
- Leg regels uit aan de hand van voorbeelden waarmee deelnemers zich kunnen identificeren.

- **Opkomst**

Van de 430 alleenstaande ouders die zijn uitgenodigd, kwamen er 119 (28%). Wat opviel is dat de bijeenkomsten om 8:45 uur slechter werden bezocht dan de bijeenkomsten later op de dag.

Veel alleenstaande ouders belden of mailden op de dag zelf nog af. Een vraag die zij vaak stelden was of de bijeenkomst verplicht was. Ook merkten de begeleiders dat veel mensen het *vaste klant gevoel* ervoeren. Zij vulden voor zichzelf in dat het niet op hen van toepassing was of dat zij alles wel wisten. Van de mensen die wel kwamen, kwam een groot deel te laat. Dit verstoorde de bijeenkomst voor de andere deelnemers.

Tot slot viel op dat bijeenkomsten beter werden bezocht wanneer we deze bij de uitgenodigde deelnemers in de wijk hielden in plaats van in een nabijgelegen wijk. Dit laatste was bij twee bijeenkomsten het geval omdat het wijkcentrum in hun wijk verbouwd werd.

- Geef de duur van de bijeenkomst aan op de uitnodiging.
- Geef in de uitnodiging nadrukkelijk aan dat de informatie die in de bijeenkomst wordt gegeven belangrijk is. *“Als u niet komt mist u belangrijke informatie.”*
- Geef in de uitnodiging aan tot wanneer mensen zich af kunnen melden.
- Geef in de uitnodiging de inlooptijd en starttijd aan.

- **Afmeldingen bijhouden**

Wanneer een deelnemer zich afmeldde voor de bijeenkomst, kwam dit telefoontje binnen bij het KCC. Vervolgens werd het doorgeschakeld naar de begeleiders van de bijeenkomsten. Indien de begeleiders niet in de gelegenheid waren om de telefoon te beantwoorden, maakte het KCC een terugbelnotitie. Deze terugbelnotities waren vaak niet volledig wat efficiënte registratie in de weg stond. Daarnaast hadden beide begeleiders verantwoordelijkheid over het bijhouden van de afmeldingen. Hierdoor waren zij extra tijd kwijt met het op de hoogte houden van elkaar en kostte de registratie meer tijd dan wanneer er één verantwoordelijke was geweest.

- Laat in het kader van efficiëntie één persoon afmeldingen bijhouden en registreren. Spreek met het KCC af welke informatie je nodig hebt om iemand goed te woord te kunnen staan.

- **Taalbarrière**

Gedurende alle interventies viel op dat veel alleenstaande ouders de Nederlandse taal slecht beheersen. Taal is veelal een probleem voor mensen met buitenlandse achtergrond. Ten tijde van het onderzoek had 57% van de alleenstaande ouders die een uitkering ontvingen in Nijmegen een buitenlandse achtergrond. Hoewel de overheid verwacht dat zij taalniveau B1 hebben, merkten we dat dit niet het geval was. Dit had gevolgen op verschillende momenten tijdens het onderzoek.

Zo merkten we dat alleenstaande ouders die de taal slecht beheersen de uitnodiging niet lezen en dan wel naar de bijeenkomst komen. Vervolgens begrepen zij weinig van de uitleg die werd gegeven. Zij zijn welwillend. Het is mogelijk om hen op te vangen en een vervolgspraak met hen te maken. Aan de bijeenkomst zelf hebben zij echter weinig.

Daarnaast kwamen veel alleenstaande ouders met andere verwachtingen naar de bijeenkomst. Zij dachten bijvoorbeeld een individuele afspraak te hebben. Het is onduidelijk of dit kwam door onnauwkeurig lezen van de brief, een taalbarrière of doordat de brief onduidelijk was.

Tijdens de bijeenkomsten hadden verschillende deelnemers een tolk meegenomen. Hoewel we dit hadden aangeraden, merkten we tijdens de bijeenkomsten dat het storend was voor de andere deelnemers. Bij één bijeenkomst waren er drie tolken aanwezig die elk een andere taal spraken.

Aan het eind van de bijeenkomst ontvingen de deelnemers een antwoordstrookje en een evaluatieformulier. Veel deelnemers gaven aan dat zij de antwoordmogelijkheden op het evaluatieformulier niet begrepen (mee eens - mee oneens). Daarnaast begrepen anderstaligen het antwoordstrookje niet goed. Zij kenden het woord *twijfel* niet. Van mensen met een taalniveau B1 mag je echter verwachten dat zij dergelijke woorden begrijpen. Het is echter positief dat zij het wel aangaven aan de begeleiders wanneer zij een vraag niet begrepen.

- Houd rekening met anderstaligen. Dit kan bijvoorbeeld door op de achterkant van de uitnodiging korte teksten op te nemen in de meest voorkomende talen onder de doelgroep van de bijeenkomst.
- Organiseer aparte bijeenkomsten voor anderstaligen.

- **Locatie**

We hebben ervoor gekozen om de bijeenkomsten bij mensen in de wijk te organiseren in plaats van in het centrum van Nijmegen. De reacties van deelnemers hierop waren zeer positief. Wel merkten we dat het serviceniveau en de vriendelijkheid van de beheerders erg wisselend was per wijkcentrum. Daarnaast was niet op alle locaties een receptie aanwezig. De deelnemers konden daardoor op sommige locaties de ruimte niet goed vinden. Dit had als gevolg dat zij te laat binnenkwamen en de bijeenkomst verstoorden.



- Maak duidelijke afspraken met de medewerkers van de locaties en zorg voor een goede verwijzing naar de ruimte waar de bijeenkomst plaatsvindt.
- Geef de bijeenkomsten in de woonwijk van de doelgroep. Zij voelen zich hierdoor meer betrokken en gehoord.

- **Kinderen**

Veel alleenstaande ouders namen hun kind(eren) mee naar de bijeenkomst. In de meeste gevallen ging dit goed, maar in sommige gevallen leidde de aanwezigheid van kinderen andere deelnemers af.

- Zorg voor kinderopvang.

- **Duur**

Mensen kunnen zich niet lang concentreren en voor laagopgeleiden en mensen die de taal slecht spreken vraagt luisteren extra inspanning. Een bijeenkomst langer dan een uur raden we af. De presentatie in dit onderzoek duurde gemiddeld 40 minuten. Tijdens de presentatie werden vragen gesteld waardoor deze langer kon duren. Daarnaast was 10 minuten tijd voor het invullen van de documenten.

- Behandel één thema en presenteer maximaal 40 minuten.

5.2.2 Informatiefolder

Bij het ontwerp van de informatiefolder hebben we verschillende partijen betrokken. Er was echter geen gelegenheid om de folder voor te leggen aan de doelgroep zelf. We hebben daarom slecht zicht op wat zij wel of niet begrepen. In de folder gebruikten we taalniveau B1. Gedurende de bijeenkomsten viel op dat veel alleenstaande ouders dit taalniveau niet hadden. Mocht de folder nogmaals worden ingezet dan is aan te raden om rekening te houden met deze taalbarrière.

Allereerst kan men de folder voorleggen aan Nederlandse en allochtone alleenstaande ouders in de bijstand en hen vragen wat zij wel en niet begrijpen uit de folder. Een simpele manier om dit te doen is door hen tekst die zij niet begrijpen te laten markeren. Op basis daarvan kan de Nederlandse tekst worden aangepast. Indien het niet mogelijk is om de Nederlandse tekst zodanig aan te passen dat deze begrijpelijk is voor anderstaligen, raden we aan om de folder te vertalen in de meest voorkomende talen onder de doelgroep. Indien blijkt dat de folder te veel tekst bevat voor de doelgroep kan het verhaal *“Een nieuwe liefde”* weggelaten worden.

- Leg de folder voor bij de doelgroep om meer zicht te krijgen op wat zij wel en niet begrijpen.
- Vertaal de folder in de onder de doelgroep meest voorkomende talen.

5.2.3 Statusformulier

Tijdens het onderzoek hadden we niet de gelegenheid om het statusformulier voor te leggen aan de doelgroep. We hebben dus geen zicht op wat zij wel en niet begrepen van het oude en het nieuwe formulier. Daarnaast weten we ook niet of de doelgroep een voorkeur had voor het oude of nieuwe formulier. Acht alleenstaande ouders meldden via het nieuwe statusformulier hun gezamenlijke huishouding. Vier van hen zijn niet naar de bijeenkomst geweest. Het lijkt het erop dat het sturen van de folder en het toevoegen van de vraag over de GH op het statusformulier de doelgroep ook beweegt om hun wijziging door te geven.

- Leg het statusformulier (oud/nieuw) voor bij de doelgroep om meer zicht te krijgen op wat zij wel en niet begrijpen.
- Stel op het statusformulier een vraag over het voeren van een gezamenlijke huishouding. Informeer de doelgroep zodat zij weten wat ze in moeten vullen.

5.3 Onderzoek

5.3.1 Registratie van data

De registratie van de gemeente was niet optimaal voor het onderzoek.:

- De gemeente registreert hetzelfde gedrag op verschillende manieren. Als iemand gaat samenwonen kan dit bijvoorbeeld als *verhuizing* en *veranderen van leefsituatie* worden geregistreerd.
- De gemeente maakt geen onderscheid tussen wijzigingen uit eigen beweging van de klant of wijzigingen na een ingreep van de gemeente.
- De gemeente maakt geen onderscheid tussen het voeren van een gezamenlijke huishouding en samenwonen.
- Er wordt niet geregistreerd hoe mensen hun wijzigingen doorgegeven, dus of mensen dit telefonisch, per mail of via het statusformulier doen.

Verder miste van veel uitkeringsontvangers informatie met betrekking tot hun taalvaardigheden. In het kader van informatieverstrekking is het voor een gemeente handig om hier wel zicht op te hebben. Het is echter wel begrijpelijk dat de gemeente dit niet registreert. De overheid gaat er immers vanuit dat iemand die een uitkering kan krijgen ook de Nederlandse taal spreekt. In de praktijk is dit echter niet het geval. Dit vraagt om aanpassing van het uitkeringsbeleid of de informatieverstrekking van de overheid.

- Zorg voor een eenduidige registratie.
- Voor dergelijk onderzoek: maak in de registratie onderscheid tussen het voeren van een GH en samenwonen.
- Maak onderscheid tussen wijzigingen die men doorgeeft uit eigen beweging en wijzigingen die na ingreep van de gemeente zijn gedaan.
- Registreer hoe mensen hun wijzigingen doorgeven.
- Registreer bij het aanvragen van de uitkering de moedertaal en het niveau van de Nederlandse taal van de aanvrager.

5.3.2 Vervolgonderzoek

- **Moment van interventie**

Vanwege onderzoekstechnische redenen hebben we gekozen voor de alleenstaande ouder die al een tijd in de bijstand zit. In de praktijk zou het interessant zijn om een dergelijke bijeenkomst te geven op het moment dat een alleenstaande (ouder) een uitkering aanvraagt. Dit vraagt echter om een langere onderzoeksperiode. De alleenstaande ouder heeft tijdens het intake gesprek al aangegeven of hij of zij een partner heeft. Die situatie is dus bekend. Het is onbekend op welke termijn de leefsituatie wijzigt.

Fraude ontstaat geleidelijk en vaak tijdens de beginperiode dat iemand in de bijstand zit. Op het moment van instroom kan je meteen de juiste toon zetten. Behandel mensen met vertrouwen, communiceer een positieve norm en licht hen voor over de regels. Op deze manier is het mogelijk om nog preventiever te werk te gaan.

- Geef de bijeenkomst bij aanvraag van de uitkering en stel deze verplicht. Aanmelden kan dan via een werkbegeleider tijdens het aanvraaggesprek. De uitnodiging komt dan te vervallen.
- Behandel mensen met vertrouwen, communiceer een positieve norm en licht hen voor over de regels.

- **Andere doelgroep of onderwerp**

Het huidige onderzoek is gedaan onder alleenstaande ouders in de bijstand. Een dergelijke manier van voorlichting geven is natuurlijk ook uit te breiden naar de groep alleenstaanden. Daarnaast kozen we voor het thema gezamenlijke huishouding, maar is het ook mogelijk om andere relevante thema's te behandelen. Met name bij de aanvraag van een uitkering kan dit waardevol zijn. Behandel echter niet teveel thema's in één keer en voorkom een overload aan informatie.

- Het is mogelijk om deze manier van voorlichting ook in te zetten bij andere groepen en met andere thema's.
- Behandel niet teveel thema's in één keer en voorkom een te veel aan informatie.

- **Kennis**

Kennis komt naar voren als een van de factoren waarom alleenstaande ouders in de bijstand hun gezamenlijke huishouding niet doorgeven. Oorspronkelijk wilden we na de interventies het kennisniveau van de experimentele groep vergelijken met die van de controlegroep. Tijdens de uitvoer hebben we besloten om de meting achterwege te laten.

We wilden direct na de bijeenkomst een kennismeting (*bijlage 4*) doen bij de deelnemers. Bij de eerste bijeenkomst merkten we dat de kennismeting te veel vroeg van de deelnemers. Zij ontvingen tijdens de bijeenkomst veel nieuwe informatie die zij moesten verwerken. Veel gemeenten maken de fout om hun klanten te overspoelen met informatie. Klanten zien dan

door de bomen het bos niet meer en vergeten hierdoor belangrijke informatie. Om deze reden besloten we om na de bijeenkomst geen kennismeting meer te doen.

Daarnaast wilden we de kennismeting opsturen naar de contolegroep en het deel van de experimentele groep dat niet naar de bijeenkomst was gekomen. Tijdens de bijeenkomsten merkten we echter dat het taalniveau van veel alleenstaande ouders te laag was voor de kennismeting. Deze taalbarrière zou de kennismeting dermate bemoeilijken dat er weinig te zeggen zou zijn over het effect. Binnen dit onderzoek was er geen mogelijkheid om het kennisniveau op een andere manier te testen. In een vervolgonderzoek is het interessant om de mogelijkheden te onderzoeken om toch een kennismeting af te nemen.

- Onderzoek de mogelijkheden voor een kennismeting. Houd rekening met de taalbarrière die de meeste alleenstaande ouders in de bijstand hebben.

- **Afzonderlijke interventies**

In dit onderzoek hebben we een mix van interventies getoetst. Het is echter interessant om meer zicht te krijgen op de werkzaamheid van de afzonderlijke interventies.

Het houden van bijeenkomsten vraagt veel tijd. Begeleiders moeten de bijeenkomsten voorbereiden en geven. Er moeten locaties worden geregeld, uitnodigingen worden verstuurd en afmeldingen worden bijgehouden. Hoewel de bijeenkomsten zeer positief werden beoordeeld, is het effect op gedrag onduidelijk. Het aanpassen van het statusformulier in combinatie met het verstrekken van de folder heeft mogelijk evenveel effect op het doorgeven van wijzigingen. Het is daarom interessant om deze relatief eenvoudige interventie te toetsen. Het is af te raden om alleen het statusformulier aan te passen en op geen enkele manier informatie te verstrekken. Kennis speelt immers een belangrijke rol bij doorgeven van wijzigingen.

- Onderzoek het effect van het aangepaste statusformulier in combinatie met het verstrekken van de folder, zonder bijeenkomst.

- **Langdurig onderzoek**

De looptijd van het onderzoek bij de gemeente Nijmegen was vijf maanden. De experimentele groep ontving drie maanden een aangepast statusformulier. We hadden geen zicht op het aantal alleenstaande ouders dat een GH voerde. Hierdoor was het moeilijk om een nodige looptijd in te schatten. Bij vervolgonderzoek raden we aan om het gedrag minimaal een jaar te meten.

- Er is langdurig onderzoek nodig om harde conclusies te kunnen trekken ten aanzien van het effect van de onderzochte methode.

Dankwoord

We bedanken alle betrokken partijen voor het meedenken en het delen van hun kennis en ervaring. In het bijzonder willen we de gemeente Nijmegen bedanken dat zij bereid was om tijd en middelen beschikbaar te stellen. Zonder hun inzet had dit onderzoek niet uitgevoerd kunnen worden.

Referentielijst

Ariely, D. (2012). *The honest truth about dishonesty*. New York : Harper

Brummelkamp, G., Kerckhaert, A., Engelen, M. (2013) Het verhaal achter notoire uitkeringsfraude. Eindrapport. Een onderzoek in opdracht van het ministerie van SZW.

Cialdini, R. B. (2007). *Influence: The psychology of persuasion*. New York: Collins.

Fenger, M. & Voorberg, W. (2013) Uitkeringsfraude in perspectief. Een onderzoek naar de praktijk van fraudebestrijding in Nederland. Den Haag: Boom/Lemma

Garner, R. (2005) *Post-it note persuasion: A sticky influence*. *Journal of Consumer Psychology* 15:3, 230-237.

Kors, A.C., & van Velzen, C.C. (2013). Bedrog en beleving in de bijstand. Een kwalitatief onderzoek naar de perceptie van bijstandsfraudeurs binnen de regio Apeldoorn

Van der Mijl, T. (2009). Oorzaken van uitkeringsfraude: een Dossieronderzoek.

Bijlagen

Bijlage 1: overzicht bijeenkomsten

Er zijn 430 alleenstaande ouders uitgenodigd verdeeld over 15 bijeenkomsten. De bijeenkomsten waren verdeeld over 5 dagen. Van de 430 mensen zijn er 119 gekomen. 104 mensen hebben zich afgemeld

Datum	Locatie	Tijdstip	Deelnemers uitgenodigd	Opkomst
4-11	Wijkcentrum Hatert	8.45	29 (uit Dukenburg)	4
4-11	Wijkcentrum Hatert	10.15	29 (uit Dukenburg)	1
4-11	Wijkcentrum Hatert	13.15	30 (uit Dukenburg)	6
6-11	Voorzieningshart De Biezantijn	8.45	37	8
6-11	Voorzieningshart De Biezantijn	10.15	36	9
6-11	Voorzieningshart De Ster (Lent)	13.15	17	5
11-11	De Ark van Oost	8.45	21	4
11-11	De Ark van Oost	10.15	33	14
11-11	wijkcentrum de Heseweide	13.15	28	8
13-11	wijkcentrum De Brack	8.45	29	3
13-11	wijkcentrum De Brack	10.15	30	12
13-11	wijkcentrum De Schalmei	13.15	35	12
18-11	wijkcentrum Hatert	8.45	35	5
18-11	wijkcentrum Hatert	10.15	35	20
18-11	wijkcentrum De Schakel	13.15	25	8

Bijlage 2: uitnodiging bijeenkomst

Belt u even als u niet kunt komen? Dan kunnen wij daar rekening mee houden.

Bellen kan via tel: 14 024

Beste [meneer/mevrouw achternaam],

Namens de Gemeente Nijmegen nodigen wij u uit voor een informatiebijeenkomst bij u in de buurt voor alleenstaande ouders met een bijstandsuitkering.

Waar gaat de bijeenkomst over?

Per jaar krijgen tientallen mensen een hoge boete en moeten uitkering terugbetalen omdat zij volgens de regels een gezamenlijke huishouding voeren, maar dat zelf niet in de gaten hebben. Volgens de regels voer je namelijk eerder een gezamenlijke huishouding dan je denkt. Je kan bijvoorbeeld ook een gezamenlijke huishouding voeren met iemand terwijl je allebei een eigen huis hebt. Over de regels bestaat veel onduidelijkheid. Niet alle informatie is op internet te vinden en elke situatie is weer anders. Ook mensen die denken dat zij de regels weten, komen soms in de problemen.

Daarom willen we u meer informatie geven en u de gelegenheid geven om vragen te stellen. We nodigen u van harte uit voor de bijeenkomst zodat u weet waar u aan toe bent.

Dag:

Tijd:

Locatie:



Wilt u er graag bij zijn maar kunt u niet op de geplande tijd komen, neem dan contact met ons op via **tel.: 14 024**, dan kijken we naar een mogelijke oplossing. Heeft u moeite met de Nederlandse taal, neemt u dan iemand mee die voor u kan vertalen of uw vragen kan stellen.

Met vriendelijke groeten,

Patricia Bas en Karin Verhoeven

Bijlage 3: evaluatieformulier bijeenkomst



Wat vond u van de bijeenkomst?

Met uw feedback kunnen wij de bijeenkomst verbeteren. Wij vinden het fijn als u daarom eerlijk antwoord geeft. De formulieren worden anoniem verwerkt.

Geef per stelling aan in hoeverre u het met deze stelling eens bent door uw keuze aan te kruisen.
Let op: Het zijn in totaal tien vragen. Drie vragen staan op de achterkant.

1. Ik heb nieuwe dingen geleerd deze bijeenkomst.

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

2. Het verhaal werd duidelijk uitgelegd.

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

3. De bijeenkomst voldeed aan mijn verwachtingen.

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

4. Ik ben blij dat ik naar deze bijeenkomst ben gegaan.

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

5. Ik voelde mij prettig tijdens deze bijeenkomst.

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

6. Ik neem contact op met Patricia en Karin als ik ooit onzeker ben over mijn situatie.

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

7. Ik heb er vertrouwen in dat Patricia en Karin mij goed zullen helpen als ik ooit onzeker ben over mijn situatie

Helemaal niet mee eens Mee oneens Neutraal Mee eens Helemaal mee eens

Ga verder op de achterkant



8. Wat vond u goed aan de bijeenkomst?

9. Wat zijn verbeterpunten?

10. Welk cijfer geeft u de bijeenkomst?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage 4: kennismeting (niet uitgevoerd)

Hieronder staan vier situaties. Wij zijn benieuwd welke situaties duidelijk genoeg zijn om tijdens de bijeenkomst te gebruiken. Het gaat om uw eerste gevoel. De antwoorden worden anoniem verwerkt. Alvast bedankt voor uw mening!

Situatie 1: Karin en Peter

- Peter en Karin zijn een jaar geleden gescheiden.
- Omdat Peter nog geen woonruimte heeft gevonden, huurt hij een kamer bij Karin.
- Hij betaalt hier € 500,- voor per maand.
- Peter werkt en verdient twee duizend euro per maand.
- Karin heeft geen werk en ontvangt een bijstandsuitkering.

Heeft *Karin* op dit moment recht op een bijstandsuitkering?

- Ja
 Nee

Hoe zeker bent u van uw antwoord?

- Onzeker Een beetje onzeker Niet zeker/niet onzeker Redelijk zeker Heel zeker

Situatie 2: Jamal en Sarah

- Jamal en Sarah hebben al 2 jaar een relatie.
- Jamal heeft een appartement en Sarah woont bij haar ouders.
- Sarah logeert in het weekend altijd bij Jamal. Ze eten dan samen.
- Omdat Jamal in Nijmegen woont en Sarah in Utrecht zien zij elkaar verder weinig.
- Jamal heeft geen werk en ontvangt een bijstandsuitkering.
- Sarah studeert en krijgt hiervoor geld van haar ouders.

Heeft *Jamal* op dit moment recht op een bijstandsuitkering?

- Ja
 Nee

Hoe zeker bent u van uw antwoord?

- Onzeker Een beetje onzeker Niet zeker/niet onzeker Redelijk zeker Heel zeker

Situatie 3: Lisa en Tom

- Lisa en Tom hebben al een paar jaar een relatie.
- Lisa woont samen met haar dochter in Bottendaal.
- Tom heeft een appartement in Hatert.
- Op maandag en dinsdag is Tom bij Lisa.
- In het weekend logeren Lisa en haar dochter bij Tom.
- Lisa werkt en verdient hiermee € 600,- per maand en krijgt een aanvullende uitkering.
- Tom heeft een baan en verdient hiermee € 1300,- euro per maand.

Heeft Lisa op dit moment recht op een bijstandsuitkering?

- Ja
 Nee

Hoe zeker bent u van uw antwoord?

- Onzeker Een beetje onzeker Niet zeker/niet onzeker Redelijk zeker Heel zeker

Situatie 4: David en Kevin

- David en Kevin zijn broers.
- Zij huren samen een huis en hebben samen een auto.
- David kookt elke dag. Kevin stofzuigt twee keer per week en doet de was.
- Kevin heeft een baan en verdient hiermee € 1.800,- per maand.
- David heeft tijdelijk geen werk.

Heeft David op dit moment recht op een bijstandsuitkering?

- Ja
 Nee

Hoe zeker bent u van uw antwoord?

- Onzeker Een beetje onzeker Niet zeker/niet onzeker Redelijk zeker Heel zeker

Bijlage 5: uren begeleiders

Hieronder staat in indicatie van het aantal uur dat de begeleiders tijdens het onderzoek hebben gemaakt.

Taak	Uren
Overleg & evaluatie	15 uur
Voorbereiding: ontwikkelen & oefenen presentatie, plannen bijeenkomsten en regelen van locaties, aanleveren van lijsten, versturen uitnodigingen.	70 uur
Voorlichting geven: naar de wijkcentra, voorlichting geven	80 uur
Telefoontjes beantwoorden, gesprekken voeren, eigen evaluatie.	50 uur
	215 uur in totaal