

# **HinT aan huis**

## **Pilot-onderzoek in de Gemeente Hengelo naar de ervaringen van burgers en consultants met een nieuw medium om het niet-gebruik van sociale voorzieningen tegen te gaan**

Dr Eugène Loos

Universiteit Utrecht, Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap

14 december 2001

1. Aanleiding voor het pilot-onderzoek	2
2. HinT en Scan in de Gemeente Hengelo	2
3. Hoofdvraag en methode van onderzoek	3
4. Resultaten	4
5. Hoe nu verder?	5
Bijlage	7

## **1. Aanleiding voor het pilot-onderzoek**

Het gebruik van nieuwe media zoals e-mail en internet neemt de laatste tijd snel toe. Ook gemeenten maken steeds meer gebruik van dergelijke media. Over de gevolgen van deze nieuwe media voor burgers en de inrichting van de gemeentelijke organisatie is echter nog weinig bekend. De Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatie-wetenschap, een interdisciplinair instituut van de Universiteit Utrecht, doet daarom onderzoek naar dergelijke gevolgen voor (lokaal) bestuur. Zo is het de vraag of de kloof tussen overheid en burgers door het gebruik van nieuwe media wordt verkleind of juist wordt vergroot. Alleen door het verrichten van empirisch onderzoek waarbij de mening van de direct betrokkenen centraal staat, kan inzicht worden gekregen in deze materie.

HinT en de Scan (zie paragraaf 2) zijn in dit opzicht een interessant initiatief van de Gemeente Hengelo. Om ondergebruik van sociale voorzieningen tegen te gaan wordt gebruik gemaakt van zowel een traditioneel als een nieuw medium. Er wordt in een gesprek bij de burger thuis of op kantoor met behulp van een laptop met een informatiesysteem bepaald of deze al dan niet in aanmerking komt voor bijvoorbeeld huursubsidie. Deze unieke vorm van dienstverlening verdient nader onderzoek.

## **2. HinT en Scan in de Gemeente Hengelo**

Niet-gebruik van sociale voorzieningen is een landelijk probleem. Uit het rapport *Arm Nederland* dat het Ministerie van Sociale Zaken in 1996 met betrekking tot armoede en sociale uitsluiting publiceerde, blijkt dat er verschillende verklaringen zijn voor het niet-gebruik dergelijke voorzieningen: de toepassing van de middelentoets, het aanvullend karakter van de uitkering, de hoge regeldichtheid, de initiatieven die van de cliënt worden geveerd en het verhoudingsgewijs grote aantal drempels in de uitvoering. Ook de onbekendheid met de precieze criteria van de wet, de multi-interpretabele begrippen en het stigma dat voor sommigen aan de benutting van de bijstand kleeft, spelen hierbij een rol.

Om dit probleem aan te pakken heeft de Gemeente Hengelo in 1997 HinT (Hengelo's Informatie Team sociale voorzieningen) in het leven geroepen. Het gaat om een unieke vorm van dienstverlening die erop gericht is om het niet-gebruik van sociale voorzieningen door haar burgers tegen te gaan. Consulenten berekenen met de speciaal voor dit doel ontwikkelde Scan of en voor welk bedrag burgers in aan-

merking komen voor een of meerdere sociale voorzieningen, zoals huursubsidie, bijzondere bijstand, de Wet Voorziening Gehandicapten en minimaregelingen. Ze komen desgewenst bij burgers thuis om met een laptop in te loggen op de Scan, relevante persoonsgegevens in te voeren en te berekenen waarop zij recht op hebben. De resultaten zijn bemoedigend: de helft van de groep aanvragers had nog nooit eerder een aanvraag voor een sociale voorziening ingediend.

### **3. Hoofdvragen en methode van onderzoek**

- a. Hoe ervaren de consultants van HinT het gebruik van de Scan m.b.v. de laptop?
- b. Hoe ervaren burgers het gebruik van de Scan m.b.v. de laptop bij hen thuis?
- c. Is het mogelijk de Scan breder toe te passen? Zo ja, hoe?

Het pilot-onderzoek wil een begin maken met de beantwoording van deze vragen. Het gaat om een kwalitatief onderzoek. In oktober - november 2001 zijn interviews afgenomen met de coördinator van HinT, een beleidsmedewerker van Sociale Zaken en Welzijn die aan de basis van HinT heeft gestaan, vier consultants die de Scan uitvoeren en burgers die met HinT contact hebben gehad. Ook zijn er observaties verricht hoe de Scan bij burgers thuis wordt gebruikt.

Het onderzoek is representatief te noemen wat betreft de consultants. Met vier van de vijf consultants (een van hen was ziek) is een interview afgenomen over hun ervaringen met het gebruik van de Scan. Wat betreft de ervaringen van de burgers is het onderzoek te kleinschalig (de onderzoeker heeft slechts twee dagdelen geobserveerd) om op basis van de resultaten op wetenschappelijk verantwoorde wijze aanbevelingen te doen. De resultaten geven ons wel een eerste indruk hoe burgers het gebruik van de Scan ervaren. Een grootschalig kwantitatief vervolgonderzoek is aan te bevelen (zie ook paragraaf 5).

## 4. Resultaten

### a. Ervaringen van de consulenten

De consulenten zijn unaniem van mening dat de Scan een toegevoegde waarde kan hebben voor hun werk. De consulenten geven aan dat met name voor complexe berekeningen en het doorrekenen van verschillende regelingen die met elkaar samenhangen de Scan sneller en accurater is dan zichzelf, 'bovendien vermijdt de Scan papierkraam', aldus een van de consulenten.

Bij het gebruik van de Scan vallen een aantal zaken op:

- Om thuis bij de burgers optimaal van de Scan gebruik te kunnen maken, vragen de consulenten telefonisch vooraf hoe hoog hun inkomen en vermogen is. 'Een van hen laat weten: 'Je zou kunnen zeggen dat ik zelf een "voor-scan" doe. Zo kan ik checken of het überhaupt zin heeft.'. Dit komt de efficiëntie ten goede aangezien boven een bepaald bedrag geen aanspraak op een regeling gemaakt kan worden. Als ze onder die kritische grens blijven, wordt hun gevraagd behalve deze financiële gegevens met betrekking tot inkomen en vermogen, ook de huurbetalingen bij de hand te hebben voor het huisbezoek.
- Consulenten loggen al in wanneer ze nog op kantoor zijn voordat ze naar de burgers vertrekken. De laptop staat dan standby en als ze bij de burger zijn is inbellen voldoende om daarna gelijk de Scan te kunnen opstarten. Ook dit werkt efficiënt.
- De Scan rekt uit of er recht op een bepaalde regeling bestaat en zo ja voor welk bedrag. Desgewenst helpt de consulent de burger vervolgens de formulieren voor de betreffende regeling in te vullen. Hierbij is een kanttekening op zijn plaats: nu moeten opnieuw dezelfde gegevens worden genoteerd, dit maal met de hand. *Zou het niet efficiënter zijn de financiële gegevens die in de Scan zijn ingevoerd uit te printen op het formulier? De burger hoeft dan alleen nog maar te ondertekenen. Als in de toekomst de elektronische handtekening wettelijk is geregeld, is het zelfs niet meer nodig het formulier te printen. De aanvraag kan dan direct online naar de beoordelende ambtenaar worden verstuurd.*
- Als een consulent voor de tweede maal binnen een jaar bij een burger komt, zijn de gegevens van het eerste huisbezoek nog oproepbaar. Nu is het nog zo dat na een jaar alle gegevens gewist worden. *Ook hierbij kan een kanttekening geplaatst worden: is het niet efficiënter de gegevens langer dan een jaar te bewaren, zodat ze als basis gebruikt kunnen worden voor berekeningen die wellicht de komende jaren nog zullen plaatsvinden?*

#### b. Ervaringen van burgers

De burgers vinden het gebruik van hun telefoonlijn om in te bellen met de laptop en de benutting van de Scan niet storend. Ze hebben vertrouwen in de wijze waarop de consulent met dit nieuwe medium omgaat. Belangrijk voor hen is het sociale aspect van het huisbezoek. Iemand van de gemeente komt speciaal naar hen toe, heeft aandacht voor hen en neemt de tijd om hun persoonlijke situatie door te lichten. Dit wordt zeer op prijs gesteld. Zo is de afstand die burgers met de (lokale) overheid in Nederland vaak voelen ineens weggefallen.

#### c. Bredere toepassing van de Scan

Zoals hierboven (onder a.) al vermeld is, zou overwogen kunnen worden de Scan zo aan te passen dat het mogelijk is het formulier ingevuld uit te printen of (zodra er een wettelijke regeling voor de elektronische handtekening er is) dit online naar de beoordelende ambtenaar te versturen. Vanuit sociaal oogpunt (zie b.) verdient het ook in dat geval trouwens nog steeds aanbeveling het huisbezoek te handhaven. Over een mogelijke landelijke toepassing van de Scan, is meer te lezen in de volgende paragraaf.

### **5. Hoe nu verder?**

In het pilot-onderzoek staan de ervaringen van zowel de consulent als burgers met het gebruik van de Scan centraal. Om in staat te zijn het gebruik van de Scan te optimaliseren, zodat de Gemeente Hengelo haar burgers ten aanzien van het gebruik van sociale voorzieningen nog beter van dienst kan zijn, is een grootschalig kwantitatief vervolgonderzoek met name met betrekking tot de ervaringen van burgers noodzakelijk. Zo zou de Gemeente Hengelo de mening van alle burgers die in 2001 door HinT geholpen zijn door een schriftelijke enquête kunnen peilen.

Ook zou de Gemeente Hengelo kunnen overwegen gedurende twee jaar uit te testen hoe de Scan kan uitgroeien tot een landelijke voorziening die niet alleen te gebruiken is door consulenten van andere gemeenten, maar ook door burgers die zonder hulp van een consulent via een website willen kunnen inloggen op de Scan (zie 3-fasenplan in bijlage op de volgende pagina).

Utrecht, 14 december 2001

Dr Eugène Loos  
Universiteit Utrecht /  
Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap  
Muntstraat 2a  
3512 EV Utrecht  
tel. (030)2537815  
e-mail: e.loos@usg.uu.nl

## **Bijlage**

### De Scan op weg naar een landelijke multifunctionele internetvoorziening?

#### Onderzoeksvoorstel

##### *Fase 1: januari 2002 - mei 2002*

1a. Gebruikersonderzoek binnen de Gemeente Hengelo. Een aantal burgers wordt gevraagd de Scan zelfstandig te gebruiken. Bij de samenstelling zal worden gelet op een goede spreiding tussen o.a. leeftijd, geslacht, etnische afkomst en opleiding. Onderzoekers van de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organiseringswetenschap van de Universiteit Utrecht observeren hun gedrag en nemen daarna een interview met hen af. De resultaten zullen worden gebruikt om de Scan aan te passen (bijvoorbeeld andere lay-out, toelichting bij vragen), zodat deze desgewenst ook zonder consultant gebruikt kan worden.

1b. TriMM, ontwerper van de oorspronkelijke Scan, voert deze wijzigingen door.

1c. 1<sup>e</sup> tussenrapportage.

##### *Fase 2: juni 2002 - maart 2003*

2a. Zowel in Hengelo als in een beperkt aantal andere gemeenten testen burgers de herziene scan. Daarbij beperken we ons tot een sociale voorziening die landelijk uniform is, bijvoorbeeld de huursubsidie. Ook nu vinden weer observaties en interviews plaats, en volgen aanbevelingen ter verbetering.

2b. Implementatie van de aanbevelingen.

2c. 2<sup>e</sup> tussenrapportage.

##### *Fase 3: april 2003 - december 2003*

3a. De in 2a. deelnemende gemeenten stellen met TriMM een plan van aanpak op om te bepalen hoe voorzieningen die per gemeente verschillen in de Scan ingevoerd kunnen worden, zodat er een landelijke voorziening tot stand kan worden gebracht.

3b. Tevens brainstormen ze met OL-2000 o.l.v. de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organiseringswetenschap van de Universiteit Utrecht over de mogelijkheden om de Scan niet alleen te gebruiken om te bepalen of en voor welk bedrag burgers recht hebben op bepaalde sociale voorzieningen, maar ook om te bezien in hoeverre de aanvraag elektronisch ingediend en afgehandeld kan worden.

3c. Eindrapportage.