

Rekenkameronderzoek Armoedebeleid

Rekenkamercommissie Dalfsen



Rekenkameronderzoek Armoedebeleid

Rapport
Rekenkamercommissie Dalfsen

Inhoudsopgave

Leeswijzer	1
H1 Inleiding en aanleiding	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Aanleiding en doelstelling onderzoek	4
H2 Conclusies en aanbevelingen	5
2.1 Conclusies	5
2.2 Aanbevelingen	8
H3 Onderzoeksverantwoording	12
3.1 Hoofdvraag en deelvragen	12
3.2 Onderzoeksmethoden	14
H4 Beleid en doelstellingen	15
4.1 Op welke visie is het beleid gebaseerd?	15
4.2 Welke doelstellingen zijn geformuleerd en zijn deze concreet en meetbaar?	17
4.3 Op welke informatie over de doelgroep is het beleid gebaseerd?	18
4.4 Op welke manier is een inschatting gemaakt van armoederisico's?	20
H5 Organisatie en uitvoering	22
5.1 Hoeveel ambtenaren (in welke functies) zijn betrokken bij de uitvoering?	22
5.2 Met welke externe partners werkt de gemeente samen?	23
5.3 Welke werkwijzen en instrumenten worden ingezet?	25
5.4 Hoe is de vroegsignalering ingericht?	29
H6 Resultaten en effecten	31
6.1 In hoeverre zijn de afgesproken doelstellingen gehaald?	32
6.2 Op welke wijze vindt monitoring en evaluatie plaats?	34
6.3 In hoeverre wordt de (potentiële) doelgroep bereikt?	35
6.4 Wat is de impact van het gevoerde beleid vanuit klantperspectief?	38
H7 Evaluatie en verantwoording	41
7.1 Op welke wijze is de gemeenteraad geïnformeerd?	41
7.2 Hoe heeft de raad invulling gegeven aan zijn taken?	43
Bijlage 1 Normenkader	45
Bijlage 2 Bestudeerde documenten	47
Bijlage 3 Geïnterviewde personen	48
Bijlage 4 Topiclijst interviews klanten	48
Colofon	50

Leeswijzer

Het onderzoek is opgebouwd uit twee delen. Deel I is te beschouwen als een zelfstandig leesbaar onderzoeksrapport. In dit deel zijn de hoofdlijnen van het onderzoek en de belangrijkste uitkomsten op hoofdlijnen beschreven. In dit deel leest u:

- De aanleiding voor het onderzoek.
- De doelstelling van het onderzoek.
- De conclusies uit het onderzoek.
- De aanbevelingen en de lessen voor verbetering.

In Deel II is het integrale onderzoek opgenomen met daarin de beantwoording van de onderzoeksvragen en de onderbouwing van de conclusies en aanbevelingen. Ook wordt hierin kort uiteengezet wat armoede behelst, welke taken de gemeente toebedeeld heeft gekregen en waar de gemeenteraad een rol in kan spelen.

In het onderzoek zijn ook klanten geïnterviewd en van deze ervaringen zijn twee klantreizen gemaakt. Dit zijn separate bijlagen bij dit rapport.

DEEL I

Essentie van het onderzoek

H1 | Inleiding en aanleiding

1.1 Inleiding

De ramingen van het Centraal Planbureau (CPB) lieten niets aan de verbeelding over: inwoners gaan er nog meer op achteruit. Het CPB berekende dat de koopkracht daalt met 6,8% en de armoede toeneemt tot 7,6% van alle inwoners in 2023. Deze situatie is in Nederland de afgelopen decennia niet voorgekomen, aldus het CPB. Naar schatting 20% van de huishoudens in Nederland heeft moeite om de energierekening te betalen door de alsmaar oplopende energieprijzen. Daardoor lopen steeds meer mensen het risico om schulden te maken, terwijl bekend is dat al één op de vijf huishoudens in Nederland risicovolle schulden heeft.¹ Vaak lukt het hen niet om deze schulden op eigen kracht beheersbaar te houden en af te lossen. De schulden worden problematisch en het duurt te lang om ze af te lossen, ook omdat mensen bijvoorbeeld door schaamte of uit onmacht geen hulp durven of kunnen vragen. Schulden zijn dan niet langer een tijdelijk, geïsoleerd probleem van één persoon. Het worden grote problemen met een enorme impact op het leven van een grote groep direct en indirect betrokken personen en instanties. Daarom ligt er de taak voor de overheid om met armoedebelid te voorkomen dat inwoners schulden maken en de inwoners die problematische schulden hebben met raad en daad bij te staan.

Hulp bij geldzorgen in Dalfsen

In Dalfsen heeft ongeveer 5,7% van de inwoners een inkomen tot 110% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm), landelijk is dat 10%. Er zijn in Dalfsen dus minder minima vergeleken met andere gemeenten. Toch gaat het in totaal om 700 huishoudens en om ongeveer 200 kinderen die opgroeien in een minimahuishouden.² Doordat de kosten voor het levensonderhoud stijgen, bijvoorbeeld door de hoge energieprijzen, ontstaan er bovendien nieuwe doelgroepen die te maken krijgen met armoede. Voor al deze doelgroepen heeft de gemeente Dalfsen armoedebelid met daarin verschillende regelingen waarvan zij gebruik kunnen maken.

In het Beleidsplan 'Armoede en Schuldhulpverlening 2019-2023' geeft de gemeente aan dat deze regelingen in beginsel een aanvulling zijn op andere en structurele inkomensbronnen. Dit zou gezamenlijk voldoende moeten zijn om rond te komen en te kunnen participeren in de samenleving. Voorbeelden van regelingen waar inwoners gebruik van kunnen maken zijn de individuele inkomenstoelage, de individuele studietoelage, de uitkering chronisch zieken en gehandicapten, de collectieve ziektekostenregeling, de bijdrage aanvullende verzekering, de ouderenregeling en kwijtschelding van de gemeentelijke belasting. Ook is er een aantal regelingen voor kinderen die er onder meer voor zorgen dat ze kunnen sporten en mee kunnen doen aan de maatschappij.

¹ [Armoede en schulden in Nederland | Divosa](#)

² Statline CBS 2021.

1.2 Aanleiding en doelstelling onderzoek

Met het oog op de veranderde situatie van vele huishoudens als gevolg van de stijgende kosten van het levensonderhoud, heeft de Rekenkamercommissie besloten onderzoek te doen naar de doeltreffendheid van het gevoerde armoedebeleid in Dalfsen.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de doeltreffendheid van het armoedebeleid van de gemeente Dalfsen in de periode van 2019 tot en met 2022. Daarnaast dient het onderzoek als input voor concrete aanbevelingen voor het nieuw op te stellen armoedebeleid.

De centrale onderzoeksvraag voor de evaluatie is:

In hoeverre is het armoedebeleid in Dalfsen doeltreffend?

De centrale onderzoeksvraag is verder geoperationaliseerd naar een serie deelvragen die zijn opgesomd in de onderzoeksverantwoording (plus normenkader) die samen de beleidscyclus vormen.

In het volgende hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen weergegeven. In deel II van het rapport gaan we gedetailleerder in op de bevindingen waarop de conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd.

H2 | Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de bevindingen, zoals weergegeven in de hoofdstukken 4 t/m 7, worden in dit hoofdstuk conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

2.1 Conclusies

1. Het huidige beleidsplan is niet actueel en niet SMART geformuleerd.

Er zijn meerdere beleidsplannen die de basis vormen voor het integrale armoedebeleid. Het voornaamste document is het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023, dat stamt uit 2019 en dat in het najaar van 2023 wordt herzien. De ketenpartners en de participatieraad hebben input kunnen leveren bij het opstellen van het huidige beleid.

Toch moeten we constateren dat het huidige beleid niet actueel en SMART is geformuleerd, zoals blijkt uit de volgende bevindingen:

- Het armoedebeleid van de gemeente is met name gebaseerd op het aantal inwoners dat gebruikmaakt van een regeling, aangevuld met kwantitatieve en kwalitatieve informatie vanuit de ketenpartners.
- De doelstellingen in het huidige armoedebeleid (dat dit jaar nog wordt herzien) zijn niet SMART geformuleerd. Ook zijn er vrijwel geen meetbare resultaten en indicatoren aan de doelstellingen gekoppeld.

Hierdoor kan de voortgang van het beleid niet goed worden gemonitord, zoals ook in conclusie 2 en 8 naar voren komt.

2. De voortgang van het beleid is slecht te monitoren.

De voortgang van het beleid is op dit moment niet goed te volgen door het gebrek aan data en een goed monitoringsinstrument. In de planning-en-controldocumenten wordt slechts op een aantal indicatoren de voortgang gemeten, omdat goede sturingsinformatie ontbreekt. Er zijn wel plannen om dit straks binnen de hele planning-en-controlcyclus vorm te geven. Doordat dit nog geen gestalte heeft gekregen, is er op dit moment sprake van een *information gap*. Hierdoor kunnen raadsleden de voortgang beperkt volgen.

Verder zijn er in het verleden geen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De organisatie heeft wel informatie over het gebruik van regelingen, aanvragen, termijnen, financiën, doorlooptijden, enzovoorts, maar deze informatie is beperkt toegankelijk (zoals bij conclusie 8 ook wordt vastgesteld). Er zijn wel plannen om hier op de korte termijn een dashboard of monitor voor te bouwen.

3. Er 'lijkt' geen sprake te zijn van ongewenste effecten van het armoedebeleid, maar de gemeente heeft hier beperkt zicht op.

De gemeente Dalfsen kenmerkt zich als een sociale gemeente en doet via allerlei acties en initiatieven in samenwerking met ketenpartners veel om armoede te voorkomen.

Het armoedebeleid (dus het geheel van regelingen en projecten) lijkt ruimhartig genoeg om de armoedeval en andere risico's te kunnen voorkomen. Als het gaat om recente ontwikkelingen zoals de stijgende energieprijzen en de inflatie - met andere woorden, de stijgende kosten voor levensonderhoud - dan zien we dat Dalfsen hier in de uitvoering snel handen en voeten aan geeft middels allerlei initiatieven en projecten met ketenpartners.

Echter, in de (beleids)stukken lezen we weinig over de verdere armoederisico's zoals de stapeling van regelingen of andere ongewenste effecten. Dit hangt samen met het feit dat de gemeente op dit moment beperkt zicht heeft op de financiële situatie van inwoners en de doelgroepen (zie ook conclusie 5 en 6). Uit de gesprekken met een aantal inwoners (die we interviewden voor dit onderzoek) blijkt dat zij geen negatieve effecten ervaren van de regelingen. De gesprekken geven derhalve geen directe aanleiding om te vermoeden dat er sprake is van ongewenste effecten. Op dit punt is echter nader onderzoek nodig om goed te kunnen vaststellen of er als gevolg van het beleid geen ongewenste effecten optreden.

4. De samenwerking met de gemeente wordt positief gewaardeerd, er is sprake van een sterke keten in de armoedebestrijding.

Er zijn verschillende ketenpartners waarmee de gemeente samenwerkt in de uitvoering van het armoedebeleid. Er is sprake van een sterke keten van partijen die vanuit het voorveld preventief meehelpen aan het voorkomen van armoede. Zo zijn er de afgelopen jaren in samenwerking met ketenpartners veel projecten en activiteiten ingezet op het gebied van armoede (zoals ook bij conclusie 3 benoemd). De gemeente heeft een goed overzicht van alle ketenpartners en treedt ook steeds meer op als regisseur van het veld door partijen samen te brengen. Een goed voorbeeld hiervan is de werkgroep financiën die onlangs is opgezet. Alle ketenpartners zijn (erg) positief over de samenwerking, waarin de lijnen kort zijn.

5. Er zijn verschillende minimaregelingen, maar het is niet duidelijk of deze voldoende aansluiten op de behoefte van inwoners.

De gemeente Dalfsen heeft verschillende minimaregelingen, maar het is niet duidelijk of deze nog voldoende aansluiten op de behoefte van inwoners, zeker nu er als gevolg van de stijgende kosten van levensonderhoud nieuwe doelgroepen ontstaan. Inwoners die al gebruikmaken van een regeling zijn in beeld, maar de grote groep mensen die rond de armoedegrens leeft en ondersteuning nodig heeft, heeft de gemeente niet goed in beeld (zie ook conclusie 2 en 6). Uit de gevoerde gesprekken komt naar voren dat de gemeente op dit punt niet genoeg capaciteit had om dit goed in beeld te brengen; er zijn wel plannen om dit nu vorm te gaan geven.

6. De informatievoorziening aan inwoners is niet optimaal.

De gemeente communiceert frequent en via verschillende kanalen over minimaregelingen en projecten rondom armoede. Desondanks is onbekend of alle doelgroepen worden bereikt. De gemeente heeft nog geen heldere doelgroepen gedefinieerd. Dit komt onder andere doordat er een grote groep mensen is die slecht bereikbaar is omdat zij geen nieuws lezen of kijken, omdat zij de taal niet goed beheersen of omdat zij niet digitaal vaardig zijn. Daarnaast lijkt het huidige aanbod zich niet genoeg te richten op de lage inkomens en middeninkomens, bemerken zowel ketenpartners als sommige inwoners zelf.

Vanuit het onderzoek is gebleken dat er behoefte is aan meer maatwerk op informatiegebied, door rekening te houden met nieuwe doelgroepen die nu ontstaan als gevolg van de stijgende energieprijzen. Een deel van de nieuwe doelgroepen is niet via de geijkte communicatiekanalen te bereiken.

Daarnaast komt uit gesprekken met ketenpartners en inwoners naar voren dat het vinden van informatie over regelingen lastig kan zijn. Hierin heeft de gemeente de afgelopen jaren al stappen gezet, maar er is nog winst te behalen (zie hiervoor aanbeveling 4 en 5).

7. De gesproken inwoners zijn tevreden over de betrokkenheid van de gemeente, de korte lijnen en de snelheid waarmee gehandeld wordt.

Uit de interviews met inwoners blijkt dat zij over het algemeen positieve ervaringen hebben met het contact met de gemeente. Zo ervaren de gesproken inwoners veel betrokkenheid en worden zij netjes en vriendelijk te woord gestaan. Daarnaast ervaren inwoners korte lijnen tussen de verschillende betrokken partijen en vinden ze dat ze snel worden geholpen bij de aanvraag van een minimaregeling. Wel is aangegeven dat het belangrijk is om mensen actief te benaderen en naast ze te gaan staan, omdat mensen in armoede door alle problemen vaak het geheel aan mogelijkheden zelf niet meer kunnen overzien. In paragraaf 6.4 zijn door inwoners een aantal concrete adviezen gegeven.

8. De doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid zijn op dit moment niet vast te stellen.

Er zijn weinig meetbare indicatoren gekoppeld aan de beleidsdoelstellingen. Hierdoor kan niet worden vastgesteld of deze zijn behaald. Echter, belangrijker is dat op dit moment de cijfers over het gebruik van de regelingen, de uitgaven en de uitvoeringskosten lastig uit de systemen zijn te halen (ze konden niet worden aangeleverd voor dit onderzoek). De verklaring hiervoor is dat er te weinig capaciteit was om dit te doen en dat er op dit moment nog wordt gewerkt met een ingewikkeld systeem (zie ook conclusie 5). Daarmee is het niet mogelijk om nadere uitspraken te doen over de doelmatigheid en doeltreffendheid.

In lijn met conclusie 2, 5 en 8 moet ook worden vastgesteld dat de ambtelijke capaciteit de afgelopen jaren te krap is geweest, waardoor er weinig zicht is op de doelgroepen en ook de monitoring niet op orde is.

9. De raad voelt zich niet goed geëquipeerd in de rol van kadersteller en controleur omdat de informatievoorziening hiervoor niet toereikend is.

Armoede is een lastige en complexe opgave die meerdere beleidsterreinen raakt, waardoor het voor raadsleden soms moeilijk is te doorgronden. Uit verschillende reacties van raadsleden komt naar voren dat ze graag hun rol als kadersteller en controleur willen pakken, maar dat ze zich niet altijd volledig geëquipeerd voelen in die rol. Er is dan ook weinig gebruikgemaakt van de (bij)sturingsinstrumenten. Om goed te kunnen kader stellen en controleren is meer kennis en expertise nodig over het thema, dat niet alleen complex is, maar ook aan veel verandering onderhevig is.

In lijn met conclusie 2 zouden de raden ook graag meedenken over het inrichten van de informatievoorziening voor de toekomst. Er is daarbij niet alleen behoefte aan een goed monitoringsinstrument, maar ook aan meer gevoel bij de uitvoering en inzicht in de behoefte van inwoners.

2.2 Aanbevelingen

Op basis van de hierboven geformuleerde conclusies komt de Rekenkamercommissie tot de volgende aanbevelingen.

1. College en raad: Zet bij de nieuwe beleidsnota in op een integrale visie op armoede en betrek hierbij ook inwoners.

De gemeente Dalfsen heeft een traditie van het goed betrekken van de raad, ketenpartners en de participatieraad bij het formuleren van beleid. Onze aanbeveling is dan ook om straks in gesprek te gaan met de raad, ambtenaren, ketenpartners, maar óók met inwoners, zodat daadwerkelijk een brede visie op armoedebeleid gevormd kan worden. Zorg voor een breed gedragen definitie en formuleer hierbij ambities. Maak vervolgens een vertaling van de visie naar meer integraal beleid en vertaal dit ook naar heldere uitvoeringsplannen. Uiteindelijk worden de inwoners beter geholpen wanneer er een integrale visie is en de hulpvraag binnen een integraal kader wordt opgepakt.

Dit is een aanbeveling die ook andersom geldt voor de raad: pak nadrukkelijker de rol als kadersteller. Kijk bijvoorbeeld eens naar hoe dat gaat op het gebied van participatie in Alkmaar. Omdat voor de raad de relatie tussen de doelstellingen en de indicatoren niet altijd duidelijk bleek, is aan het college gevraagd om jaarlijks zogenaamde doelenkaders op te stellen (in samenwerking met de uitvoeringsorganisatie) waarin de doelen gerelateerd worden aan de indicatoren. Dit doelenkader zorgt ervoor dat de raad effectiever kan monitoren in hoeverre de doelen van het beleid worden gerealiseerd en geeft de organisatie meer controle op de voortgang.

2. College: Breng de doelmatigheid en doeltreffendheid in beeld.

De gemeente Dalfsen kan meer in control komen door expliciet te monitoren op de doelmatigheid en doeltreffendheid van de doelstellingen op het gebied van armoedebeleid. Hiervoor is het dan wel nodig om nieuw beleid vast te stellen met SMART-doelstellingen (zie aanbeveling 1). Vervolgens is het zaak om ieder jaar de resultaten in beeld te brengen en per doelstelling te duiden welke middelen nodig zijn geweest om te komen tot realisatie. Hier kan tussentijds op worden gemonitord en gestuurd en achteraf op worden geëvalueerd. Als het gaat om middelen wordt primair de financiële investering verstaan, maar er kan ook gestuurd worden op capaciteit en kennis.

Wanneer de gemeente deze stap heeft gezet kan zij overwegen om nog gedetailleerder te monitoren op doelmatigheid, niet alleen op het niveau van doelstellingen maar ook op het niveau van onderliggende activiteiten.

3. College: Vergroot het inzicht in de (potentiële) doelgroep van het minimabeleid, de effecten van de regelingen en de klanttevredenheid.

Vergroot dit inzicht door gebruik te maken van informatie die al bekend is bij de gemeente, zoals interne informatie, cijfers uit de Divosa Benchmark Werk en Inkomen en andere relevante onderzoeken. De gemeente Dalfsen is niet langer aangesloten bij de Divosa Benchmark Armoede en Schulden, maar zou dit kunnen heroverwegen, temeer omdat er dan ook vergelijkend inzicht ontstaat met gemeenten in de regio of in bijvoorbeeld dezelfde grootteklasse. Daarnaast kan de gemeente klantervaringsonderzoeken (laten) uitvoeren om de klanttevredenheid te meten.

4. College en raad: Ga na of de minimaregelingen nog aansluiten op de behoefte van inwoners en de nieuwe doelgroepen.

De gemeente Dalfsen heeft verschillende minimaregelingen, maar het is niet duidelijk of deze nog aansluiten op de behoefte van inwoners, zeker nu er als gevolg van de stijgende kosten van levensonderhoud nieuwe doelgroepen ontstaan. Het huidige aanbod lijkt zich niet genoeg te richten op de lage inkomens en middeninkomens, bemerken zowel ketenpartners als inwoners zelf. Ook hier geldt daarom: gebruik kennis van de ketenpartners en inwoners om beter aan te sluiten op de doelgroepen. Waar is behoefte aan, waar zou deze groep bij gebaat zijn? Juist bij de nieuwe doelgroepen zullen maatwerkoplossingen en nieuwe regelingen gevonden moeten worden.

Op dit punt zou het verstandig zijn om aan de ene kant hierover vragen te stellen in een klantervaringsonderzoek, maar aan de andere kant ook bij bijvoorbeeld een burgerpanel of door met de participatieraad en andere ketenpartners in gesprek te gaan.

5. College: Zorg voor duidelijke en volledige informatie over de minimaregelingen en informeer inwoners proactief.

Ondanks investeringen in communicatie is de informatievoorziening op de website niet altijd volledig en duidelijk. Zorg ervoor dat de informatie toegankelijk is voor alle inwoners, ook voor laaggeletterden. Een goed voorbeeld van een duidelijk overzicht is de website www.mindergeldzorgen.nl, die ontwikkeld is door een ervaringsdeskundige uit Nieuwleusen. Inwoners kunnen geen gebruikmaken van de regelingen als zij niet op de hoogte zijn van het bestaan ervan of als zij, bijvoorbeeld door onduidelijke informatievoorziening, een drempel ervaren bij het aanvragen ervan. Wijs inwoners daarom vaker op de minimaregelingen in het bestaande contact met de gemeente. Zorg er daarnaast voor dat informatie over de verschillende regelingen ook in andere talen beschikbaar is, zodat het voor mensen die de taal niet spreken makkelijker wordt om een regeling aan te vragen.

6. College: Betrek de gemeenteraad bij het inrichten van de informatievoorziening.

Het is belangrijk dat de raad kan bepalen hoe en wanneer hij wordt ingelicht over zowel de inhoudelijke taakuitvoering als de voortgang op de doelen en indicatoren (die nog moeten worden vastgesteld). Kijk bijvoorbeeld ook eens hoe er in Den Bosch gewerkt wordt aan een monitor Sociaal Domein. Vanuit de filosofie dat Den Bosch datastad wil zijn, wordt daar nu ook gewerkt aan een monitor waarin alle data (ook kwalitatief) landt in een instrument met bijbehorende rapportages.

Armoede is een complex onderwerp. Om de kaderstellende en controlerende taak goed uit te kunnen voeren, is naast voldoende informatie ook voldoende begrip van het thema nodig om deze informatie te duiden. De gemeenteraad kan zich, bijvoorbeeld in een expertsessie of in regionale bijeenkomsten (met ook onafhankelijke experts van buiten), beter laten informeren.

Denk hierbij ook aan stages en werkbezoeken. Een interessante best practice is bijvoorbeeld ISD Bollenstreek. In de Bollenstreek werken vier gemeenten samen in het sociaal domein van de organisatie ISD Bollenstreek. De ISD heeft flink geïnvesteerd in het betrekken van de raad bij de uitvoering. Zo organiseren zij voor alle raadsleden regelmatig werkbezoeken en bieden zij stages aan voor raadsleden om mee te lopen bij de consultants van de schuldhulpverlening. Het is mogelijk om mee te lopen met de professionals en intakegesprekken of huisbezoeken bij inwoners mee te maken. Een dergelijke kijk in de keuken heeft ervoor gezorgd dat de raadsleden in de ISD Bollenstreek als een transparante organisatie ervaren die proactief informatie deelt, en waardoor zij bovenal gevoel hebben gekregen bij de uitvoeringspraktijk.

DEEL II

Nota van bevindingen

H3 | Onderzoeksverantwoording

Deel II van het rapport gaat gedetailleerder in op de bevindingen waarop de conclusies en aanbevelingen in Deel I zijn gebaseerd. Deel II kent de volgende hoofdstukindeling:

- Hoofdstuk 3: Onderzoeksverantwoording
- Hoofdstuk 4: Beleid en doelstellingen
- Hoofdstuk 5: Organisatie en uitvoering
- Hoofdstuk 6: Resultaten en ervaren effecten
- Hoofdstuk 7: Evaluatie en verantwoording

In de bijlagen is de informatie opgenomen waarnaar in de tekst wordt verwezen. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd.

3.1 Hoofdvraag en deelvragen

De Rekenkamercommissie heeft de volgende centrale hoofdvraag geformuleerd:

In hoeverre is het armoedebeleid in Dalfsen doeltreffend?

De centrale vraagstelling valt uiteen in vijf thema's waaronder de verschillende deelvragen vallen.



Beleid

1. Wat is de inhoud van het armoedebeleid in Dalfsen en hoe wordt ingespeeld op armoederisico's vanwege de hoge inflatie?
 - a. Op welke visie is dit beleid gebaseerd?
 - b. Welke doelstellingen zijn geformuleerd? Zijn deze concreet en meetbaar gemaakt?
 - c. Op welke informatie over de doelgroep is het beleid gebaseerd? (Om hoeveel mensen gaat het?)

- d. Op welke manier is een inschatting gemaakt van de armoederisico's in Dalfsen?

Organisatie en uitvoering

2. Hoe is de uitvoering van het armoedebeleid georganiseerd?
 - a. Hoeveel (gemeente)ambtenaren (in welke functies) zijn betrokken bij de uitvoering?
 - b. Met welke externe partners werkt de gemeente samen?
 - c. Welke werkwijzen en instrumenten worden ingezet? (Is er aandacht voor doelgroepen?)
 - d. Hoe is de vroegsignalering ingericht? (Welke afspraken heeft de gemeente gemaakt met ketenpartners?)

Resultaat

3. Hoe doeltreffend en doelmatig wordt gestalte gegeven aan de uitvoering van het armoedebeleid en van de preventieve schuldhulpverlening?
 - a. In hoeverre zijn de afgesproken doelstellingen gehaald in de afgelopen jaren?
 - b. Op welke wijze vindt monitoring en evaluatie van het beleid en effecten plaats?
 - c. In hoeverre wordt de (potentiële) doelgroep bereikt?
 - d. Wat is de impact van het gevoerde beleid vanuit klantperspectief: is dit beleid volgens hen effectief? (Zijn ze goed geholpen?)

Evaluatie en verantwoording (informatievoorziening raad)

4. Op welke wijze is de gemeenteraad geïnformeerd over het armoedebeleid? Hoe heeft de raad invulling gegeven aan zijn taak?

Scope van het onderzoek

Voor dit onderzoek ligt de focus op inwoners van de gemeente Dalfsen die in aanmerking komen voor minimaregelingen en preventie van schulden. De uitvoering van schuldenregelingen of het beschermingsbewind worden hierbij zo veel mogelijk buiten beschouwing gelaten. Het gaat met andere woorden dus om alles wat er bestaat aan de preventieve kant, de schuldhulpverlening valt buiten de scope van dit onderzoek.

Het onderzoek focust zich op het gevoerde armoedebeleid van 2019 tot en met 2022. Aangezien het veel partijen betreft die op enigerlei wijze betrokken zijn bij het armoedebeleid besteden we in het onderzoek nadrukkelijk aandacht aan de samenwerking tussen en met deze organisaties en instanties. Immers, de sterkte van de keten bij armoedebestrijding bepaalt voor een belangrijk deel de effectiviteit van het beleid.

3.2 Onderzoeksmethoden

Voor het verzamelen van de benodigde informatie en het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt:

Deskresearch

Op basis van de documentenstudie zijn de topiclijsten opgesteld voor de interviews met betrokkenen. Een complete lijst van de bestudeerde documenten is opgenomen in bijlage 2.

Interviews met betrokkenen en ketenpartners

Voor verdieping en nadere duiding zijn interviews gehouden. Er zijn onder andere gesprekken gevoerd met medewerkers van de ambtelijke organisatie en de verantwoordelijke portefeuillehouder. Ten slotte zijn er verschillende ketenpartners geïnterviewd. De complete lijst van geïnterviewde personen is te vinden in bijlage 3. Voor de interviews met intern en extern betrokkenen hebben we een topiclijst gehanteerd, die te vinden is in bijlage 4.

Vragenlijst voor de gemeenteraad

De gemeenteraad hebben we per e-mail een aantal vragen voorgelegd. Deze vragen gingen onder andere in op de betrokkenheid bij het vaststellen van het beleid, signalen die raadsleden ontvangen vanuit de samenleving en de informatievoorziening aan de raad. De vragenlijst is uiteindelijk door zeven raadsleden ingevuld.

Interviews met klanten

Daarnaast is de ervaring van inwoners inzichtelijk gemaakt middels telefonische interviews. Er zijn twaalf interviews met klanten gehouden. Hierbij is vooral gekeken naar de ervaring, beleving en tevredenheid over de uitvoering van het beleid in de praktijk. Aan de hand van deze interviews is een beeld geschetst van de ervaringen van inwoners met het armoedebeleid en de route die ze hebben doorlopen. Het 'waarom' achterhalen is hier belangrijker dan het 'wat'. De focus lag onder andere op de volgende onderwerpen:

- intakegesprek;
- bekendheid en gebruik regelingen;
- aanbod en toereikendheid;
- effecten;
- financiële zelfredzaamheid;
- verbeterpunten.

In bijlage 4 van dit rapport is de topiclijst opgenomen van de gesprekken met klanten.

De resultaten uit de interviews zijn tevens uitgewerkt in twee klantreizen. Hierbij zijn via een aantal stappen/gebeurtenissen de ervaring, wensen en verwachtingen van de klant in beeld gebracht. De klantreis gaat dus in op de tevredenheid van de klant over het armoedebeleid, maar het geeft ook een beeld van hoe de gemeente en haar ketenpartners werken vanuit klantperspectief. De resultaten uit de interviews, evenals de citaten, zijn zo opgeschreven dat ze niet te herleiden zijn naar een persoon.

H4 | Beleid en doelstellingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het armoedebeleid van de gemeente Dalfsen eruitziet en hoe er wordt ingespeeld op armoederisico's vanwege de hoge inflatie. Hierbij komen de volgende onderzoeksvragen aan de orde.

1. Wat is de inhoud van het armoedebeleid in Dalfsen en hoe wordt ingespeeld op armoederisico's vanwege de hoge inflatie?

- a. Op welke visie is dit beleid gebaseerd?
- b. Welke doelstellingen zijn geformuleerd? Zijn deze concreet en meetbaar gemaakt?
- c. Op welke informatie over de doelgroep is het beleid gebaseerd?
- d. Op welke manier is een inschatting gemaakt van de armoederisico's in Dalfsen?

De belangrijkste bevindingen in dit hoofdstuk zijn:

- Er zijn meerdere beleidsplannen die de basis vormen voor het integrale armoedebeleid. Het voornaamste document is het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023, dat stamt uit 2019 en in het najaar van 2023 wordt herzien.
- De gemeenteraad, de ketenpartners en de participatieraad hebben input kunnen leveren bij het opstellen van het beleid.
- De doelstellingen in het huidige armoedebeleid (dat dit jaar nog wordt herzien) zijn niet SMART geformuleerd. Ook zijn er vrijwel geen meetbare resultaten en indicatoren aan de doelstellingen gekoppeld. Hierdoor kan de voortgang (en het succes) van het beleid niet goed worden gemonitord.
- Het armoedebeleid van de gemeente is met name gebaseerd op het aantal inwoners dat gebruikmaakt van een regeling, aangevuld met kwantitatieve en kwalitatieve informatie vanuit de ketenpartners.
- In de verschillende beleidsstukken wordt in beperkte mate gesproken over risico's en ongewenste effecten, zoals de armoedeval en de stapeling van regelingen. Er wordt kort gesproken over risico's op de armoedeval, maar niet over hoe hier op in wordt gespeeld. Wel blijkt uit diverse stukken en gevoerde gesprekken dat de gemeente goed zicht heeft op de risico's van de energiecrisis en inflatie en hier goed op inspeelt.

4.1 Op welke visie is het beleid gebaseerd?

In de *Raadsagenda 2018-2022: 'Kleurrijke kubus'* is de visie op armoede van de gemeente te lezen: *'Armoede komt helaas ook in onze gemeente voor. Dit treft alle generaties, maar echt schrijnend is het als kinderen hiermee geconfronteerd en belast worden. Om armoede te voorkomen moeten we zorgen voor voldoende werkgelegenheid, ondersteuning bij de financiële huishouding en het tegengaan van laaggeletterdheid. Werk is een belangrijk instrument in het tegengaan van armoede.'*

We willen samen met ondernemers meehelpen om passende en meer werkgelegenheid voor Dalfsenaren mogelijk te maken. Speciale aandacht vragen we voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.'

Deze visie vormt een van de uitgangspunten van het opgestelde armoedebeleid. Bij het opstellen van het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023 is daarnaast voortgebouwd op andere documenten en de daarin opgestelde visies, zoals het coalitiedocument Dalfsen - DICHTBIJ - Dalfsen. In dit document wordt onder andere gesproken over verborgen armoede, dat een belangrijk aandachtspunt vormt in het tegengaan van armoede. Tevens staat in het beleidsplan beschreven dat er in het beleid en de dienstverlening onder andere moet worden gezorgd voor stressvermindering en het versterken van positief gedrag, wat inhoudt dat *'mensen met een laag inkomen of met schulden in staat worden gesteld hun eigen situatie te verbeteren om uiteindelijk hun leven te kunnen leiden zonder ondersteuning (zelfredzaamheid).'* Hieronder gaan we in op de doorvertaling van de visie in verschillende beleidsdocumenten.

Er zijn meerdere beleidsplannen die de basis vormen voor het integrale armoedebeleid.

De gemeente Dalfsen heeft verschillende beleidsplannen die tezamen de basis vormen voor het armoedebeleid. Ten eerste is dit het **beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023**, dat nog altijd van toepassing is waar het gaat om armoede en minimaregelingen. Het beleidsplan liep oorspronkelijk tot 2022, maar is verlengd naar 2023. Zoals benoemd dient er volgens het beleidsplan in het armoedebeleid en de dienstverlening van de gemeente aandacht te zijn voor stressvermindering en het versterken van positief gedrag. In dit beleidsplan worden drie speerpunten benoemd ten aanzien van armoede en schuldhulpverlening. Tevens worden een aantal uitgangspunten en doelstellingen geformuleerd, waar in paragraaf 4.2 verder op in wordt gegaan. Voor het opstellen van het beleid is geput uit de **kadernota armoedebeleid en schuldhulpverlening 2018**.

Daarnaast is er ondertussen, als gevolg van wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), een nieuw **beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2025** opgesteld. Hierdoor moest er een knip worden gemaakt tussen armoede en schuldhulpverlening. Op dit moment wordt er gewerkt aan een nieuw integraal beleidsplan waar armoede en schuldhulpverlening weer in worden samengevoegd. Naast deze beleidsplannen is er het **beleidsplan 0-18 iedereen doet mee!**, dat specifiek is opgesteld voor kinderen. Voor dit beleidsplan is input gevraagd van kinderen en jongeren. Hierin komt de kindregeling aan bod en wordt besproken hoe de gemeente deze regeling onder de aandacht van inwoners wil brengen. Daarnaast wordt in het **coalitieakkoord 2022** gesproken over het armoedebeleid en vormt armoede een van de acht centrale thema's in het **beleidsplan preventiebeleid Dalfsen vitaal en veerkrachtig**. Hierbij wordt onder andere gesproken over 'financieel gezond' zijn, waarbij het erom gaat dat inwoners hun inkomsten en uitgaven in een goede balans kunnen houden.

Ketenpartners en de participatieraad hebben input kunnen leveren bij het opstellen van het beleid.

Uit de gesprekken en de beleidsplannen valt op te maken dat ketenpartners en de participatieraad input hebben kunnen leveren bij de totstandkoming van het beleid. Zo zijn er voor het opstellen van het beleidsplan preventiebeleid Dalfsen vitaal en veerkrachtig bijvoorbeeld zes expertmeetings gehouden. Hierbij konden relevante partners meepraten over verschillende thema's, waaronder 'financieel gezond'. Hiervoor is breed uitgenodigd onder professionals, vrijwilligersorganisaties en de participatieraad. De informatie uit deze bijeenkomsten heeft uiteindelijk geleid tot de doelen in het beleidsplan. Daarnaast is in het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023 te lezen dat er in de aanloop naar het beleidsplan is gesproken met verschillende maatschappelijke organisaties: Humanitas, de diaconieën, de voedsel- en kledingbank en SAAM Welzijn. Ook in de gevoerde gesprekken geven de verschillende ketenpartners aan mee te hebben kunnen denken over het armoedebeleid, onder andere doordat aan hen is gevraagd wat zij meemaken en terugzien in de praktijk.

4.2 Welke doelstellingen zijn geformuleerd en zijn deze concreet en meetbaar?

In deze paragraaf gaan we in op de vraag welke doelen de gemeente zichzelf heeft gesteld rondom armoedebeleid en of deze doelen concreet en meetbaar zijn gemaakt.

In de huidige beleidsplannen zijn de doelstellingen niet SMART geformuleerd.

In de kadernota armoede en schuldhulpverlening (2018) wordt een aantal uitgangspunten geformuleerd ten aanzien van het armoedebeleid en de schuldhulpverlening van de gemeente:

- Het armoedebeleid en de inkomensondersteuning moeten voldoende bestaanszekerheid bieden voor de inwoners van onze gemeente.
- Armoedebeleid en inkomensondersteuning moeten ook bijdragen aan de mogelijkheden om mee te kunnen doen in de samenleving.
- Het beleid moet zijn gericht op het vergroten van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de burger. Vanuit dit kader wordt bijvoorbeeld het vraagstuk van het beschermingsbewind opgepakt en wordt het gebruik van de sociale banken bezien (in beginsel gaan we ervan uit dat het gebruik tijdelijk is).
- Het armoedebeleid en schuldhulpverlening zijn onderdeel van het sociaal domein en de transformatie. Dit betekent o.a. een integrale benadering (combinatie met werk, scholing, laaggeletterdheid, e.d.) en maatwerk.

Het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023 kent drie speerpunten:

1. Maatwerk: er wordt voor ieder geval bekeken welke ondersteuning de meest duurzame oplossing biedt.
2. Organisaties verbinden: er wordt samengewerkt met vrijwilligers en maatschappelijke organisaties in preventie en signalering en er wordt integrale ondersteuning geboden.
3. Extra aandacht voor jeugd: kinderen uit arme gezinnen moeten net als andere kinderen kunnen meedoen aan sport, cultuur, schoolreisjes en andere activiteiten.

Verder zijn meerjarige doelen gesteld:

1. Voorkomen dat inwoners van de gemeente Dalfsen om financiële redenen onvoldoende kunnen meedoen aan de samenleving.
2. Waarborgen dat inwoners voldoende zijn verzekerd tegen ziektekosten.
3. Zorgen dat de inkomensondersteunende regelingen voldoende bekend zijn bij de doelgroep.
4. Het terugdringen van het aantal bewindvoeringen die worden vergoed middels bijzondere bijstand.
5. Voorkomen dat inwoners van de gemeente Dalfsen in problematische schuldsituaties terechtkomen.

Bij de meerjarige doelen zijn verschillende activiteiten benoemd om deze doelen te behalen. Aan de doelstellingen zijn echter vrijwel geen meetbare resultaten en indicatoren gekoppeld, waardoor de voortgang (en het succes) van het beleid niet valt te monitoren. Een expliciet doel is wel om het aantal bewindvoeringen terug te dringen vanwege de stijgende kosten. Daarnaast is er volgens de programmabegroting 2019-2022 een meetbare indicator gekoppeld aan de kindregeling. Voor het aantal huishoudens met bewindvoeringen geldt in 2022 een doel van 90 bewindvoeringen (nulmeting 2017: 98). Wat betreft de kindregeling dient het aantal kinderen dat een bestelling heeft gedaan via de webshop in 2022 te zijn gestegen naar 200 (nulmeting 2017: 140).

Met betrekking tot het ontbreken van meetbare indicatoren wordt in het beleidsplan armoedebeleid en schuldhulpverlening 2019-2023 aangegeven dat het doel niet is om aantallen te verhogen of verlagen en dat er derhalve niet wordt gestuurd op een bepaald aantal. Het gaat erom dat de doelgroep die het nodig heeft ook gebruik kan maken van een regeling. De verschillende regelingen worden verder besproken in paragraaf 5.3.

4.3 Op welke informatie over de doelgroep is het beleid gebaseerd?

Er zijn meerdere bronnen waar de gemeente informatie uit zou kunnen halen als het gaat om minimabeleid, zoals het CBS, interne systemen en de Divosa Benchmark Armoede en Schulden (waar de gemeente Dalfsen in het verleden ook aan deelnam). Ook informatie vanuit ketenpartners, bijvoorbeeld in de vorm van verantwoording en prestaties, kan input vormen voor het beleid. In het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023 staat een overzicht met daarin per regeling een raming van de uitgaven en het aantal mensen/huishoudens dat gebruikmaakt van de regeling. Het armoedebeleid van de gemeente Dalfsen lijkt met name gebaseerd te zijn op het aantal inwoners dat gebruikmaakt van de verschillende minimaregelingen, aangevuld met kwantitatieve en kwalitatieve informatie vanuit de ketenpartners.

Tabel 1 Gebruik regelingen

Regeling	Aantal mensen/huishoudens
Individuele inkomenstoelage	185
Individuele studietoelage	8
Uitkering chronisch zieken en gehandicapten	175
Collectieve ziektekostenregeling Zilveren Kruis	215
Bijdrage aanvullende verzekering	200
Ouderenregeling	25
Kindregeling	200
Jeugdfonds sport en cultuur	85
Kwijtschelding gemeentelijke belasting	210

In het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023 wordt tevens een overzicht gegeven van het aantal inwoners/huishoudens dat gebruikmaakt van de ondersteuning van verschillende organisaties en ketenpartners. De regelingen en de samenwerking met de verschillende ketenpartners komen verder aan bod in hoofdstuk 5.

Tabel 2 Aantallen bij organisaties

Organisatie	Aantal mensen/huishoudens
GKB/Sociaal.nl	26
Humanitas Thuisadministratie	27
Humanitas Formulierenbrigade	50*
Kledingbank Nieuwleusen	111*
Voedselbank Dalfsen/Nieuwleusen	29
Bewindvoering	95
Extra capaciteit schuldhulpverlening	PM
Voorzieningenwijzer	PM

*Dit betreffen schattingen.

4.4 Op welke manier is een inschatting gemaakt van armoederisico's?

Voor dit onderzoek is een aantal aandachtspunten meegenomen, zoals het zicht op armoederisico's. Denk hierbij aan ongewenste effecten zoals de armoedeval en de stapeling van regelingen, maar ook aan de plotselinge stijging van energieprijzen en de inflatie. Hieronder worden beide punten besproken. Het is belangrijk hierbij mee te nemen dat het armoedebeleid van de gemeente een aantal jaren oud is en door externe ontwikkelingen achterhaald.

In het beleid wordt slechts in beperkte mate een inschatting gemaakt van armoederisico's, echter wordt er goed ingespeeld op externe ontwikkelingen.

In het beleidsplan preventiebeleid Dalfsen vitaal en veerkrachtig wordt kort ingegaan op het risico op een armoedeval, een situatie waarin iemand net te veel verdient om in aanmerking te komen voor ondersteunende maatregelen. Hierover wordt enkel gezegd dat het hebben van werk niet per definitie betekent dat iemand meer geld te besteden heeft en dat het dan ook niet alleen draait om werk, maar dat het kunnen omgaan met geld en het op orde hebben van je financiën altijd belangrijk zijn.

Voor het beleidsplan 0-18 iedereen doet mee! is input gevraagd van organisaties en maatschappelijke partners. Ook hierbij is door twee partijen gesproken over het risico op de armoedeval, waarbij de focus met name ligt op het risico dat inwoners niet geprikkeld worden om zelf een oplossing te vinden. In beide beleidsplannen wordt niet verder ingegaan op de manier waarop er op bovengenoemde risico's wordt ingespeeld. Tevens wordt er niet gesproken over het risico op de stapeling van regelingen. Wel wordt in de kadernota armoede 2016 kort gesproken over armoederisico's in de doelgroep. Zo wordt gesteld dat het risico op armoede vaak samengaat met achterstanden op het sociale en medische vlak en dat er bij de doelgroep sprake is van een onevenwichtige stapeling van gezondheidsproblemen. Hierdoor heeft de doelgroep hogere zorgkosten, een minder goede gezondheid, een ongezondere leefstijl en een lagere (gezonde) levensverwachting.

Hoewel er in de toegestuurde stukken verder weinig te vinden is over de manier waarop er wordt ingespeeld op de ongewenste effecten van het minimabeleid, kan uit de stukken en de gevoerde gesprekken wel worden opgemaakt dat de gemeente veel doet om in te spelen op recente ontwikkelingen. Zo is er, naar aanleiding van de stijgende energieprijzen en de rijksbijdrage voor de aanpak van energiearmoede, een Actieplan Energiearmoede (2022) opgesteld. De gemeente heeft ervoor gekozen om de rijksbijdrage in te zetten om de meest kwetsbare inwoners die kampen met energiearmoede te ondersteunen in het verduurzamen van hun woning. Daarnaast heeft de gemeente in 2022 een Taskforce (Energie)armoede opgericht, die zich onder andere bezighoudt met voorlichting en de uitkering van de energietoeslag. Hiervoor bracht de Taskforce de meest kwetsbare doelgroepen in beeld. Voor deze doelgroepen zijn vervolgens verschillende maatregelen in beeld gebracht. Tevens heeft de gemeente een Noodfonds energiecrisis van € 250.000 beschikbaar gesteld voor de bestrijding van (energie)armoede. In de raadsmemo Bestrijding energiearmoede (2023) wordt ingegaan op de verdeling van dit fonds.

Hierbij wordt ook gesproken over maatregelen voor mensen die net buiten de boot vallen, doordat zij boven de 120% inkomensnorm zitten. De armoedeval lijkt voor wat betreft energiearmoede dus wel goed in beeld te zijn. In paragraaf 5.3 wordt verder ingegaan op de verschillende projecten en activiteiten op het gebied van armoede. Op basis van de verschillende plannen en activiteiten kan worden gesteld dat de gemeente de risico's van de energiecrisis en inflatie goed in beeld heeft en hier ook goed op inspeelt.

H5 | Organisatie en uitvoering

In dit hoofdstuk gaan we in op de manier waarop de gemeente Dalfsen de taken vanuit het armoedebeleid heeft georganiseerd en hoe deze worden uitgevoerd (in samenwerking met de ketenpartners). In dit hoofdstuk worden de volgende vragen beantwoord:

2. Hoe is de uitvoering van het armoedebeleid georganiseerd?

- a. Hoeveel (gemeente)ambtenaren (in welke functies) zijn betrokken bij de uitvoering?
- b. Met welke externe partners werken ze samen?
- c. Welke werkwijzen en instrumenten worden ingezet? (Is er aandacht voor doelgroepen?)
- d. Hoe is de vroegsignalering ingericht? (Welke afspraken heeft de gemeente gemaakt met ketenpartners?)

De belangrijkste bevindingen in dit hoofdstuk zijn:

- De gemeente Dalfsen heeft een goed overzicht van ketenpartners in het voorveld.
- De samenwerking met de ketenpartners verloopt goed. Er is sprake van een sterke keten van partijen die vanuit het voorveld preventief meehelpen aan het voorkomen van armoede.
- De gemeente Dalfsen heeft verschillende minimaregelingen, maar het is de vraag of deze nog aansluiten op de huidige behoefte van inwoners. Er worden verschillende normeringen aangehouden die niet altijd duidelijk zijn. Ook lijkt het huidige aanbod zich, gelet op de gehanteerde normeringen, in mindere mate te richten op middeninkomens.
- In de gemeente Dalfsen zijn de afgelopen jaren in samenwerking met ketenpartners veel projecten en activiteiten ingezet op het gebied van armoede.
- Er is sprake van een effectief ingerichte vroegsignalering met korte lijnen tussen de verschillende partijen.

5.1 Hoeveel ambtenaren (in welke functies) zijn betrokken bij de uitvoering?

Armoedebeleid is onderdeel van het programma inkomensondersteuning in de gemeente Dalfsen en valt onder de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling (MO), waar ruim 80 mensen werken. Voor de uitvoering van de gemeentelijke taken is een ondersteuningsstructuur opgezet die bestaat uit een netwerk van vele organisaties, zowel professionele organisaties als vrijwilligersorganisaties en particuliere initiatieven. De gemeente voert de taken dus niet alleen uit, maar werkt met een keten waar we in paragraaf 5.2 op ingaan.

Omdat de organisatie op dit moment bezig is om een aantal onderdelen, eenheden en teams te herschikken, is er geen actueel organogram. In nadere schriftelijke informatie vanuit de organisatie is een globale indicatie gegeven van de medewerkers die zich bezighouden met het thema armoede.

- Beleidsmedewerker armoede: 0,8 fte.
- Kwaliteitsmedewerker (integraal toetsen uitvoering beleidsregels waaronder minimaregelingen): 0,6 fte.
- Medewerkers bijzondere bijstand (regulier en voor nieuwkomers/statushouders): 2,4 fte.
- Consulenten werk en inkomen regulier (rechtmatigheid en doelmatigheid): 2,4 fte.
- Consulenten schuldhulpverlening: 0,8 fte structureel, 0,6 fte tijdelijk in verband met de energiecrisis.

Vorig jaar is een nieuwe schuldhulpverlener begonnen bij de gemeente en onlangs is een tweede aangesteld. De schuldhulpverleners voeren een dubbelrol uit. Ze zijn betrokken bij de intakegesprekken, maar ze zijn ook betrokken bij de doorontwikkeling van de schuldhulpverlening. De intakegesprekken vinden fysiek plaats, zowel op het gemeentehuis als bij mensen thuis. Na de intake komen inwoners in de zogenaamde stabilisatiefase en worden zij voorbereid op een overdracht naar een schuldenregeling of budgetbeheer. Deze twee producten worden door Plangroep uitgevoerd.

Naast de consulenten schuldhulpverlening is er op 1 juni een nieuwe beleidsmedewerker aangetrokken voor het thema armoede. Een van de opdrachten voor de beleidsmedewerker is om in het najaar een nieuw beleidsplan op te stellen - waarin de bevindingen uit dit onderzoek meegenomen kunnen worden.

Waar het gaat om betrokkenheid in de uitvoering, gaat het ook om de gemeentelijke toegang tot ondersteuning. Inwoners in Dalfsen kunnen zich voor ondersteuning en informatie melden bij 'Samen Doen in Dalfsen'. De medewerkers van Samen Doen kunnen telefonisch worden benaderd met vragen over inkomensondersteuning. Er is ook een mogelijkheid om zonder afspraak langs te gaan bij een van de infopunten in Dalfsen, Nieuwleusen of Lemelerveld in de Kulturhusen. Het Infopunt is een samenwerkingsverband tussen Saam Welzijn, de Bibliotheek, Gemeente Dalfsen, De Kern Maatschappelijke Dienstverlening, Humanitas, VluchtelingenWerk, MEE Samen, Trefkoele+, De Spil en de Mozaïek. Vanuit het infopunt kan gewezen worden op de verschillende (minima)regelingen, maar inwoners kunnen ook worden doorverwezen naar ketenpartners, voor vormen van voorliggende ondersteuning of specialistische hulp.

5.2 Met welke externe partners werkt de gemeente samen?

Voor inwoners die te maken hebben met armoede of dreigende schulden, bieden diverse maatschappelijke en professionele organisaties gerichte ondersteuning. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van gerichte financiële ondersteuning zoals regelingen of giften, maar het kan ook in de vorm van administratieve ondersteuning of maatschappelijk werk. Er zijn op dit vlak verschillende organisaties die een bijdrage leveren aan de uitvoering van het armoedebeleid vanuit het zogenaamde voorveld.³

³ We beperken ons hier tot de ketenpartners die zich vanuit het zogenaamde voorveld bezighouden met armoedebestrijding, omdat we gezien de scope van het onderzoek niet ingaan op het schuldentraject en de daarbij betrokken organisaties zoals Plangroep en Sociaal.nl.

De gemeente Dalfsen heeft een goed overzicht van de partijen die in de keten werken. Hieronder benoemen we kort de ketenpartners waarmee we in het onderzoek hebben gesproken.

- De **Voedselbank** levert voedselpakketten aan inwoners met een laag inkomen. Ook vormt het een plek waar inwoners kunnen worden doorverwezen naar andere vormen van hulpverlening. Er zijn momenteel 73 gezinnen die langskomen bij de voedselbank en er zijn ongeveer 40 vrijwilligers actief op de uitgiftepunten in Nieuwleusen en Dalfsen.
- De **Kledingbank Nieuwleusen** biedt inwoners met een laag inkomen periodiek gratis of tegen een zeer lage eigen bijdrage de gelegenheid om tweedehands kleding uit te zoeken.
- **Thuisadministratie van Humanitas** helpt inwoners die moeite hebben met het op orde krijgen en houden van hun financiële administratie. Thuisadministratie is een preventieve maatregel waarbij getrainde vrijwilligers bij de mensen thuis komen en helpen met allerlei administratieve/financiële vragen. Door middel van kortdurende ondersteuning wordt gestreefd naar het zelfstandig kunnen beheren van de administratie. In 2021 hielp Humanitas in totaal 53 inwoners op deze manier. Humanitas werkt met vrijwilligers, in totaal twintig, waarvan vijftien vrijwilligers in de thuisadministratie en vijf binnen de steunpunten (van de formulierenbrigade).
- **Formulierenbrigade van Humanitas** is aanwezig op twee steunpunten (Dalfsen en Nieuwleusen) om mensen te helpen met vragen over formulieren en brieven. Eén keer per week is er spreekuur in Dalfsen en Nieuwleusen. Er is een steeds grotere groep die moeite heeft met begrijpend lezen en/of laaggeletterd is. Gemiddeld komen er vier tot zes mensen per ochtend met vragen. Zonder een inlooppunt zouden deze inwoners stranden. Tijdens de intake wordt ook gekeken naar wat er nog meer speelt.
- **SchuldHulpMaatje** is een vereniging die uitsluitend bestaat uit vrijwilligers en vanuit een initiatief van de kerken is ontstaan. Een schuldhulpmaatje is iemand die naast de schuldenaar staat en zonder te oordelen aan de slag gaat om financieel weer orde op zaken te stellen. Op dit moment zijn er zes maatjes in Dalfsen en twee in opleiding. Er worden momenteel twaalf hulpvragers geholpen.
- **Saam Welzijn** is een welzijnsorganisatie die in alle kernen aanwezig is voor het jongerenwerk, mantelzorg, opbouwwerk, ouderenwerk en vrijwilligerspunt. Ook zijn ze actief bij de infopunten, waar ze een van de partijen zijn die laagdrempelig inwoners ondersteunen.
- **De Kern** verzorgt maatschappelijk werk in de gemeente Dalfsen. Inwoners kunnen zich voor hele brede problematiek melden, van schulden tot jeugdhulp. Ze bieden laagdrempelige hulpverlening. Wanneer een hulpvraag te specialistisch is, wordt men doorverwezen. Ze zijn met vijf parttimers actief in de gemeente Dalfsen.
- Bij het **Diaconaal platform Dalfsen** werken veertien kerken samen. Er worden verschillende acties vanuit de diaconieën uitgevoerd op het gebied van armoede. Zo worden vanuit het platform al tien jaar lang maandelijks voedseldozen naar zo'n 80 tot 100 adressen gestuurd. Ook krijgen rond de 350 huishoudens een kerstgift. De norm voor de gift ligt op 120% van de bijstandsnorm.

De samenwerking met de ketenpartners verloopt goed.

Uit de gesprekken is duidelijk geworden dat de ketenpartners en de gemeente tevreden zijn over de samenwerking. Wat helpt is dat de medewerkers veelal op dezelfde plekken zitten (zoals in de Kulturhusen), waardoor er korte lijntjes zijn met elkaar. Ook geven de ketenpartners aan dat de schuldhulpverleners van Dalfsen erg benaderbaar zijn en proactief in het contact. Dat maakt dat iedereen zich onderdeel voelt van de keten. Wel zijn er enkele zorgen geuit over het regisseurschap. Het zijn netwerken die veel onderhoud nodig hebben en een roerganger in de vorm van een regisseur van het veld. Mede door de coronacrisis is de gemeente dat de afgelopen jaren niet altijd geweest, al lijkt de gemeente die rol nu wel weer op te pakken.

Ook de samenwerking tussen de ketenpartners onderling lijkt erg goed te lopen. Er zijn veel organisaties in Dalfsen bezig met armoede, zonder dat dit leidt tot concurrentie of verdringing (wat in andere gemeenten wel degelijk speelt). Respondenten bemerken juist dat dit leidt tot betere doorverwijzing. Wat daarbij meehelpt, is dat Dalfsen rijk is aan vrijwilligers en initiatieven op het gebied van armoedezorg.

Een goed voorbeeld van de effectieve samenwerking is de werkgroep financiën die onlangs is opgericht. Hierin zitten alle maatschappelijke partners (Humanitas, Schuldhulpmaatje, De Kern, Saam Welzijn en de gemeente) om tafel met elkaar rondom het thema financiën. De werkgroep komt iedere zes weken bij elkaar. Tijdens dit overleg worden recente ontwikkelingen en behoeften vanuit de keten besproken. Zo lag onlangs de vraag op tafel hoe inwoners beter geïnformeerd kunnen worden, ook over de minimaregelingen. Hieruit is het idee ontstaan om een huis-aan-huisfolder te maken met daarin alle minimaregelingen.

5.3 Welke werkwijzen en instrumenten worden ingezet?

In deze paragraaf gaan we in op de belangrijkste werkwijzen en instrumenten die worden ingezet. Hierbij gaan we vooral in op de projecten en activiteiten die de afgelopen jaren zijn opgezet. We hebben ons hierbij, gezien de vele activiteiten, beperkt tot hetgeen in de gesprekken (en de vragenlijst) naar voren kwam. Het doel is dus niet om hier volledig te zijn, maar om te laten zien waar de gemeente mee bezig is en welke beweging dus in gang wordt gezet.

De gemeente Dalfsen heeft verschillende minimaregelingen, maar het is de vraag of deze nog aansluiten op de huidige behoeften van inwoners.

Als het gaat om armoedebelid dan is het belangrijkste instrument inkomensondersteuning in de vorm van minimaregelingen (schuldhulpverlening laten we hier buiten beschouwing). Dit is echter een vrij nauwe benadering, daarom gaan we in deze paragraaf ook in op de andere instrumenten in de vorm van projecten en activiteiten die al dan niet in samenwerking met ketenpartners worden uitgevoerd.

In Dalfsen kunnen inwoners gebruikmaken van de volgende regelingen met de daarbij behorende normen (zie tabel 3).

Tabel 3 Overzicht minimaregelingen Dalfsen

Regelingen	Norm
Bijzondere bijstand: Deze voorziening komt voort uit artikel 35 van de Participatiewet en betreft een financiële vergoeding voor kosten die iemand gemaakt heeft. Hierbij dient het te gaan om noodzakelijke kosten en bijzondere omstandigheden. Bijzondere bijstand is maatwerk en wordt op individueel niveau bepaald.	110% bijstandsnorm + laag vermogen
Individuele inkomenstoelage: Een financiële bijdrage voor inwoners met een langdurig laag inkomen, zonder uitzicht op een hoger inkomen. Deze toeslag kan één keer per jaar worden aangevraagd.	110% bijstandsnorm + laag vermogen
Individuele studietoelage: Een toeslag voor mensen van wie is vastgesteld dat ze niet in staat zijn het minimumloon te verdienen naast hun studie. In de gemeente Dalfsen is het uitgangspunt dat mensen met een beperking moeten kunnen studeren, al zullen zij niet tot een baan komen waarin zij tenminste het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. De hoogte bedraagt 15% van het bruto wettelijk minimum (jeugd)loon. Dit komt neer op een bedrag van ongeveer € 160 per maand.	Niet in staat minimumloon te verdienen naast studie + laag vermogen
Uitkering chronisch zieken en gehandicapten: Chronisch zieken en gehandicapten kunnen een financiële vergoeding krijgen van € 350 per jaar.	130% bijstandsnorm + laag vermogen
Collectieve ziektekostenverzekering: De gemeente Dalfsen heeft een overeenkomst met het Zilveren Kruis omtrent de collectieve ziektekostenverzekering voor minima. De gemeente verstrekt een subsidie op de premie. Zilveren Kruis vermindert de premie met de subsidie, waardoor cliënten een lage premie moeten betalen. De subsidie bedraagt € 25 per persoon, per premie.	Laag inkomen*
Tegemoetkoming aanvullende zorgverzekering	110% bijstandsnorm + laag vermogen
Ouderenregeling: Ouderen met een laag inkomen kunnen in aanmerking komen voor een financiële bijdrage. Een echtpaar/samenwonenden kunnen een bijdrage krijgen van € 745 en alleenstaanden een bijdrage van € 625.	110% bijstandsnorm + laag vermogen
Kindregeling: In 2017 heeft de gemeente Dalfsen een specifieke kindregeling opgesteld. Kinderen kunnen een bijdrage van maximaal € 450 per jaar krijgen, wat kan worden besteed via een webshop waarop met ondernemers en maatschappelijke organisaties een specifiek kindgericht aanbod is geplaatst. Voorbeelden hiervan zijn het lidmaatschap van een sportvereniging of de ouderbijdrage voor school. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling van kinderen via het project Homestart en door middel van preventieprojecten in het basis- en voortgezet onderwijs. Voor de kindregeling bestaat de inkomensgrens uit 120% van de bijstandsnorm, waarbij wordt uitgegaan van het netto besteedbaar inkomen in plaats van het netto inkomen.	120% bijstandsnorm (netto besteedbaar inkomen) + laag vermogen

Jeugdfonds Sport & Cultuur: De gemeente Dalfsen is aangesloten bij het Jeugdfonds Sport & Cultuur Overijssel. Via deze regelingen kunnen kinderen uit gezinnen met een minimuminkomen een financiële bijdrage krijgen voor kosten die verband houden met sportbeoefening of cultuur.	110% minimuminkomen*
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen en waterschapslasten: Huishoudens met een minimuminkomen kunnen in aanmerking komen voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en heffingen en waterschapslasten.	Inkomen rond bijstandsniveau + laag vermogen**
Energietoeslag	120% bijstandsnorm

* Hiervoor hebben we geen norm kunnen vinden in de documenten.

** Afhankelijk van de persoonlijke situatie.

De meeste regelingen hanteren een inkomensgrens tot 110% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm). Een aantal regelingen hanteert een inkomensgrens tot 130% van het Wsm. Deze verschillende criteria maken dat de regelingen en de criteria soms als ingewikkeld en niet eenduidig worden ervaren. Ook lijkt het huidige aanbod zich, gelet op de gehanteerde normeringen, in mindere mate te richten op middeninkomens. Door de stijgende kosten voor levensonderhoud houden ketenpartners er rekening mee dat er binnenkort andere groepen tot de doelgroep behoren.

Voor wat betreft de regelingen zijn er in meerdere interviews opmerkingen gemaakt over de kindregeling. De gemeente Dalfsen heeft gekozen voor het opzetten van een eigen kindregeling in plaats van samenwerking met Stichting Leergeld. De kindregeling is vanuit de samenleving ontstaan (op initiatief van ondernemers) die dit een betere oplossing vonden dan het oude bonnensysteem. De huidige regeling is ruimhartig en biedt veel autonomie aan de gebruikers, wat als positief wordt ervaren. Tegelijkertijd is aangegeven dat de regeling voor kinderen in groep 8 in voorbereiding op de middelbare school tekortschiet omdat er dan meer kosten dan normaal gemaakt moeten worden. De gemeente Dalfsen kent geen aparte regeling voor schoolkosten of een computerregeling tot 18 jaar op de middelbare school, die sommige andere gemeenten wel hebben⁴. Schoolkosten en de aanschaf van een computer maken wel onderdeel uit van de kindregeling. Ouders kunnen voor hun kinderen in de leeftijd van 12 t/m 17 jaar tot een bedrag van € 450 per jaar een vergoeding krijgen voor de aanschaf van deze producten. Deze producten kunnen worden aangeschaft via een webshop waar hoofdzakelijk lokale ondernemers hun aanbod op plaatsen.

In Dalfsen zijn de afgelopen jaren veel projecten en activiteiten ingezet op het gebied van armoede.

Zoals eerder aangegeven heeft de gemeente Dalfsen naast de minimaregelingen de afgelopen jaren ook diverse andere projecten opgezet en activiteiten ontplooid, mede ingegeven door alle recente ontwikkelingen die de kosten van levensonderhoud hebben doen stijgen.

⁴ Zie onder andere de gemeente Amstelveen.

Hieronder sommen we de belangrijkste op:

- De gemeente heeft in 2022 een **Taskforce (Energie)armoede** opgericht. Deze Taskforce heeft zich onder andere met voorlichting en de uitkering van de energietoeslag beziggehouden. Ook brachten ze de meest kwetsbare doelgroepen in beeld. De gemeente heeft ongeveer 1.000 meldingen gehad van mensen die door de energiecrisis en inflatie in de problemen zijn gekomen. Hier hebben zich ook veel mensen gemeld die niet bekend waren bij de gemeente. Deze mensen zijn als gevolg van hun contact met de Taskforce ook actief geïnformeerd over andere regelingen.
- Vanuit de Taskforce Energiearmoede is een **Actieplan Aanpak Energiearmoede** ontwikkeld. Vanuit dit plan wordt gefocust op het verduurzamen van koopwoningen vanuit de gedachte dat woningcorporaties in Dalfsen al druk bezig zijn met verduurzaming en dat het onmogelijk is om alle woningen in één keer te verduurzamen. Met de huidige rijksbijdrage van € 340.382 en met de verwachte omvang van de doelgroep van 70 woningen kan de gemeente € 4.800 per woning investeren. Hiervoor kunnen inwoners zich zelf aanmelden. Het selectie criterium om in aanmerking te komen is het inkomen. Daarnaast vindt een toets plaats of sprake is van een koopwoning.
- Mevrouw Hamberg uit Nieuwleusen heeft als ervaringsdeskundige met armoedeproblematiek een website www.mindergeldzorgen.nl opgezet. Dit heeft ze gedaan om andere inwoners te helpen omdat zij zelf op dat moment niet bekend was met de regelingen en de ondersteuningsmogelijkheden (vanuit de gemeente en ketenpartners), maar er uiteindelijk wel veel aan heeft gehad. Naast de website is er een postercampagne opgezet en geeft mevrouw Hamberg in samenwerking met Saam Welzijn presentaties aan organisaties die in aanraking komen met de doelgroep.
- Een ander project is '**Dalfsen geeft warmte**', dat is opgericht vanuit het Diaconaal platform Dalfsen. Inwoners van Dalfsen konden in dit fonds van de kerken hun € 190 energiekorting vanuit het Rijk storten. De gift is omgezet naar tegoedbonnen voor bijvoorbeeld de supermarkt. Hiervoor hebben zich ongeveer 200 mensen aangemeld. De hulpvragers kregen in totaal € 425 in de vorm van een algemene cadeaukaart. Daarvoor hoefden mensen alleen maar een verklaring te ondertekenen: 'ik verkeer in ernstige financiële problemen door de sterk gestegen energielasten'.
- Met het **Noodfonds energiecrisis gemeente Dalfsen** heeft de raad onlangs een bedrag van € 250.000 beschikbaar gesteld voor de bestrijding van (energie)armoede. Hiermee kunnen inwoners en maatschappelijke organisaties worden geholpen waar landelijke regelingen onvoldoende blijken te zijn. Voor de aanwending van dit budget zijn onder andere benoemd:
 - specifieke uitgaven maatwerk energietoeslag;
 - extra subsidie voedselbank in verband met forse stijging aantal cliënten;
 - extra capaciteit projectleider energiearmoede;
 - extra capaciteit uitvoering maatwerk bij energietoeslag en besparende maatregelen als ondersteuning voor consulent schuldhulpverlening;
 - extra subsidie Humanitas/SchuldHulpMaatje in verband met forse stijging aantal cliënten.

- Ook is er als gevolg van de stijgende kosten voor levensonderhoud veel **ingezet op de geijkte communicatiekanalen** om daar over de mogelijkheden voor ondersteuning te berichten. Bijvoorbeeld in de vorm van een nieuwsbrief geldzorgen, maar ook via inloopdagen over de gevolgen van de energiecrisis.
- **Verruiming giftenbeleid** voor mensen in de Participatiewet. In het giftenbeleid is vastgelegd dat inwoners onder de Participatiewet € 1.200 mogen ontvangen aan giften. Daarnaast worden giften van onder andere kerken niet meegeteld bij het inkomen en hoeven ook niet gemeld te worden.
- In de gemeente Dalfsen lopen diverse acties rondom energiebesparing en energiearmoede, zoals **bespaarhulpen** en **het klusteam energiearmoede**, die vanuit Saam Welzijn opereren.

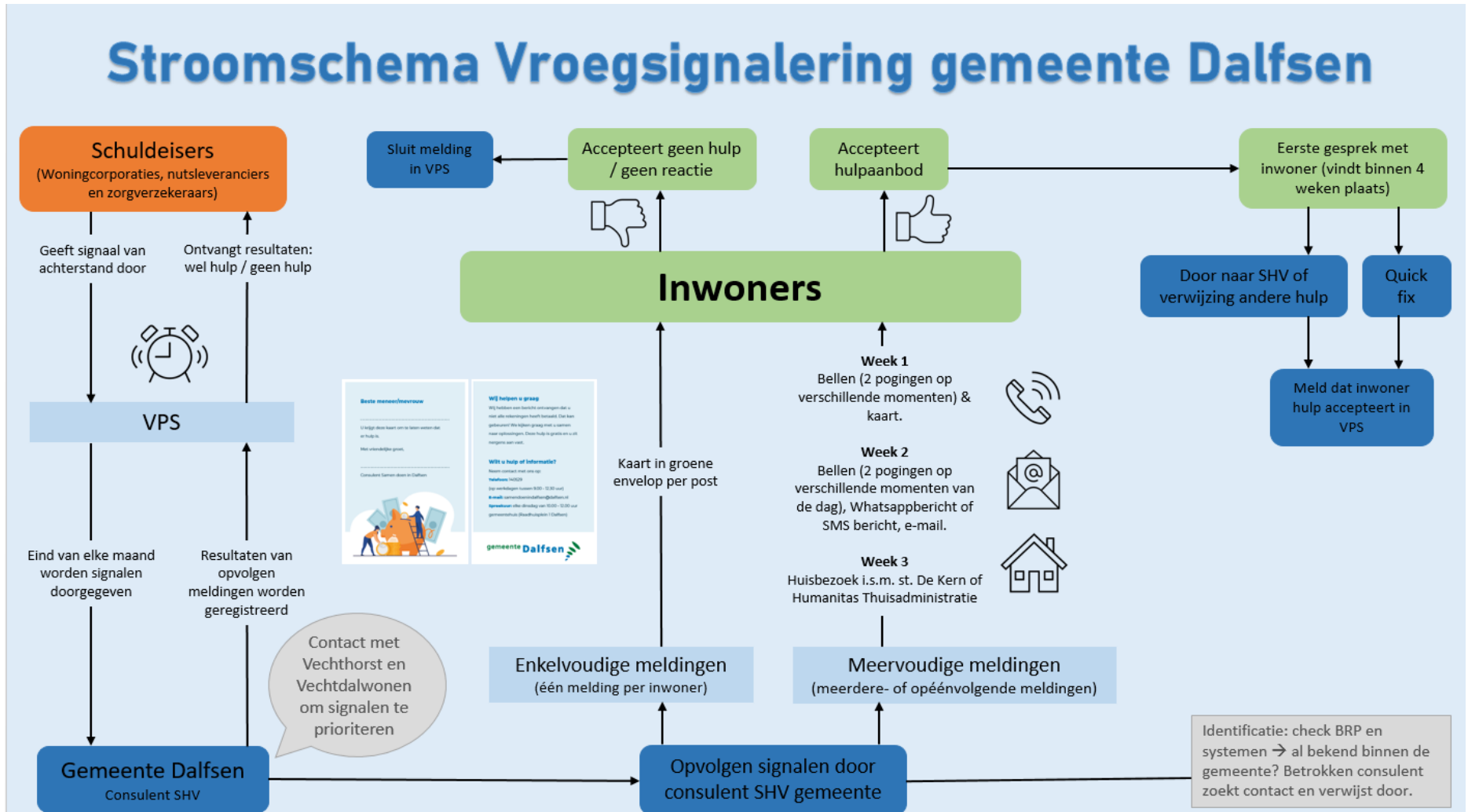
Als we kijken naar bovenstaand overzicht van activiteiten en projecten, dan valt op te maken dat er door de gemeente goed wordt ingespeeld op recente ontwikkelingen en de daarbij behorende armoederisico's (zoals ook benoemd in paragraaf 4.4). Zo wordt er van alles gedaan op het gebied van energiearmoede en het dempen van de stijgende kosten van levensonderhoud. Opvallend is dat de gemeente met nagenoeg alles samen optrekt met ketenpartners.

5.4 Hoe is de vroegsignalering ingericht?

Op 10 november 2020 is het landelijk convenant Vroegsignalering getekend, waarmee per 1 januari 2021 een nieuwe taak voor de gemeenten is toegevoegd aan de schuldhulpverlening. In het convenant hebben woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars afgesproken dat zij betalingsachterstanden van hun klanten vroegtijdig en op dezelfde manier melden aan gemeenten. Doel hiervan is dat gemeenten inwoners met financiële problemen sneller in beeld krijgen en hulpverlening kunnen aanbieden om het ontstaan van problematische schulden te voorkomen. Voor de vroegsignalering heeft de gemeente een stroomschema opgesteld.

Momenteel sturen medewerkers van Plangroep een brief aan klanten met een betalingsachterstand. Uit gesprekken maken we op dat deze wijze van communiceren gezien de doelgroep niet altijd effectief is, omdat brieven vaak niet geopend worden. Daarom is recent afgesproken dat de schuldhulpverlener van de gemeente actief op bezoek gaat en iemand kan meenemen van De Kern maatschappelijk werk. De schuldhulpverlener kijkt dan naar de schulden, maar maatschappelijk werk kan dan ook kijken naar wat er nog meer speelt bij de inwoner of het gezin. Er is binnen de vroegsignalering nauw contact en dat wordt positief ervaren door de betrokkenen. De vroegsignalering is helder ingericht en de lijnen tussen de verschillende organisaties zijn kort.

Figuur 1 Stroomschema vroegsignalering



H6 | Resultaten en effecten

In dit hoofdstuk beschrijven we de stand van zaken inzake het armoedebeleid en de preventieve schuldhulpverlening en in hoeverre dat in lijn is met de geformuleerde doelstellingen. Daarnaast onderzoeken we de klantervaring met het gevoerde beleid en de toegankelijkheid van de regelingen. In dit hoofdstuk gaan we in op de volgende vragen:

3. Hoe doeltreffend en doelmatig wordt gestalte gegeven aan de uitvoering van het armoedebeleid en van de preventieve schuldhulpverlening?

- a. In hoeverre zijn de afgesproken doelstellingen gehaald in de afgelopen jaren?
- b. Op welke wijze vindt monitoring en evaluatie van het beleid en effecten plaats?
- c. In hoeverre wordt de (potentiële) doelgroep bereikt?
- d. Wat is de impact van het gevoerde beleid vanuit klantperspectief: is dit beleid volgens hen effectief? (Zijn ze goed geholpen?)

De belangrijkste bevindingen in dit hoofdstuk zijn:

- Er zijn vrijwel geen meetbare indicatoren gekoppeld aan de beleidsdoelstellingen. Hierdoor kan niet worden vastgesteld of deze zijn behaald.
- Cijfers over het gebruik van de regelingen, de uitgaven en de uitvoeringskosten zijn lastig uit de systemen te halen en konden niet worden aangeleverd voor dit onderzoek. Daarmee is het moeilijk om nadere uitspraken te doen over de doelmatigheid en doeltreffendheid.
- Er is op dit moment geen overkoepelend monitoringssysteem. De voortgang met betrekking tot het beleid is hierdoor lastig te monitoren. Op dit moment is er geen goede plek waar alle informatie bij elkaar komt. De cijfers staan nog in verschillende systemen. Daarnaast missen de instrumenten om alles te analyseren. In lijn met het nieuwe beleidsplan zijn er ook plannen om een nieuw monitoringssysteem in te richten.
- De gemeente heeft geen klantervaringsonderzoeken uitgevoerd over het minimabeleid, waardoor de klanttevredenheid en de behoefte aan regelingen niet goed in beeld is.
- Inwoners die al gebruikmaken van een regeling zijn in beeld, maar op de grote groep mensen die rond de armoedegrens leeft en geen regeling ontvangt, krijgt de gemeente niet goed zicht. Dit komt onder andere doordat er een grote groep mensen is die slecht bereikbaar is omdat zij geen nieuws lezen of kijken, omdat zij de taal niet goed beheersen of omdat zij niet digitaal vaardig zijn.
- Jongvolwassenen vormen een doelgroep die buiten de boot valt voor veel regelingen. Zodra een inwoner 18 wordt, kan deze inwoner geen aanspraak meer maken op de kindregeling, terwijl de kosten in het huishouden blijven bestaan. Uit de gesprekken blijkt dan ook dat er vaak een probleem ontstaat zodra een inwoner 18 wordt. Uit de bestudeerde stukken blijkt niet dat de gemeente hierop inspelt.

- De informatievoorziening aan inwoners is nog niet optimaal. De gemeente communiceert frequent en via verschillende kanalen over minimaregelingen en projecten rondom armoede. Desondanks worden niet alle doelgroepen bereikt. De gemeente heeft nog geen heldere doelgroepen gedefinieerd. Vanuit het onderzoek is gebleken dat er behoefte is aan meer maatwerk op informatiegebied, door rekening te houden met nieuwe doelgroepen die nu ontstaan als gevolg van de stijgende energieprijzen en inflatie.
- Vanuit het klantervaringsonderzoek (gehouden binnen dit onderzoek) komt naar voren dat het huidige aanbod aan regelingen voldoet volgens inwoners. Wel geeft een aantal respondenten aan graag meer terug te willen zien op het gebied van sport en openbaar vervoer. Mogelijke oorzaken waarom inwoners geen gebruik zouden maken van regelingen, zijn volgens respondenten het lastig kunnen omgaan met computers, maar ook omdat ze niet op de hoogte zijn van de regelingen.
- Inwoners die zijn gesproken in dit onderzoek zijn over het algemeen tevreden over de aanvraagprocedure en de hulpvaardigheid van de gemeente (let wel, dit zijn inwoners die al een regeling ontvangen). Zo vinden zij de manier van aanvragen makkelijk en snel, ervaren zij korte lijnen, worden zij goed geholpen en vinden zij het persoonlijk contact netjes en vriendelijk. Daarnaast ervaren alle respondenten dat zij geholpen zijn met de regelingen.

6.1 In hoeverre zijn de afgesproken doelstellingen gehaald?

Zoals beschreven in hoofdstuk 4 is het beleid inmiddels een aantal jaren oud en door verschillende externe ontwikkelingen achterhaald, zoals de stijgende energieprijzen en inflatie. In gesprekken is aangegeven dat de gemeente dit jaar nog een nieuw beleid wil opstellen. Daarom gaan we in deze paragraaf wel in op de doelstellingen vanuit het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023, maar kijken we in de andere hoofdstukken vooral naar de beweging die *is* gemaakt en *wordt* gemaakt op het gebied van armoede.

Doelstelling 1: Voorkomen dat inwoners van de gemeente Dalfsen om financiële redenen onvoldoende kunnen meedoen aan de samenleving.

In diverse beleidsplannen wordt gesproken over het belang van mee kunnen doen in de maatschappij, echter vrijwel niet specifiek als het aankomt op het armoedebeleid. Voor wat betreft de kindregeling staan de ontwikkeling van kinderen en het mee kunnen doen in de samenleving centraal, op zowel financieel-economisch als op sociaal-cultureel gebied. In het beleidsplan 0-18 iedereen doet mee! wordt hierover het volgende gesteld: *'We willen dat ieder kind en elke jongere in onze gemeente mee kan doen. Dat bereiken we door armoede niet enkel te zien als financieel probleem maar juist ook als een probleem van sociale uitsluiting.'* De gemeente Dalfsen heeft een digitaal kindpakket ontwikkeld, met daaraan gekoppeld verschillende acties die ervoor zorgen dat kinderen zich kunnen ontwikkelen en ontplooiën op verschillende vlakken. Aan de kindregeling is in het beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023 een meetbare indicator gekoppeld (200 bestellingen via de webshop in 2022). Maar omdat we geen actueel overzicht hebben ontvangen, kunnen we niet vaststellen of dit doel is behaald.

Doelstelling 2: Waarborgen dat inwoners voldoende zijn verzekerd tegen ziektekosten.

Doordat we geen overzicht hebben ontvangen van het gebruik van de regelingen, is het niet mogelijk om iets te zeggen over de mate waarin deze doelstelling wordt behaald.

Doelstelling 3: Zorgen dat de inkomensondersteunende regelingen voldoende bekend zijn bij de doelgroep.

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat de gemeente zich inzet om regelingen onder de aandacht te brengen. Zo worden er folders en flyers verspreid en is er recent nog vanuit de Taskforce (Energie)armoede gewerkt aan het inzichtelijk maken van alle regelingen aan de hand van posters, aanpassingen op de website en sociale media. Tevens blijkt, zoals eerder benoemd, dat zich door de energiecrisis veel mensen bij de gemeente hebben gemeld die nog niet bekend waren. Naar aanleiding van hun contact met de Taskforce zijn deze mensen actief geïnformeerd over andere regelingen. Doordat er door de energiecrisis en inflatie nieuwe doelgroepen ontstaan, is het moeilijk om een inschatting te maken van de (potentiële) doelgroepen en of de juiste mensen worden bereikt. Ook geven verschillende inwoners aan niet bekend te zijn met het exacte aanbod aan regelingen (zie hiervoor ook paragraaf 6.3).

Doelstelling 4: Het terugdringen van het aantal bewindvoeringen die worden vergoed middels bijzondere bijstand.

In de programmabegroting 2019-2022 is een doel gesteld van in totaal 90 bewindvoeringen in 2022 (nulmeting: 98 in 2017, verdere terugdringing in opvolgende jaren). Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat het niet is gelukt om het aantal bewindvoeringen terug te dringen. Doordat we echter geen actuele cijfers hebben ontvangen, kunnen we dit niet met zekerheid vaststellen.

Doelstelling 5: Voorkomen dat inwoners van de gemeente Dalfsen in problematische schuldsituaties terechtkomen.

Hoewel we geen actuele cijfers hebben ontvangen, kan wel iets worden gezegd over de manier waarop de gemeente Dalfsen probeert te voorkomen dat inwoners problematische schulden krijgen. Het belangrijkste instrument hiervoor is het aanbod van verschillende minimaregelingen dat is bedoeld om mensen met een laag inkomen te ondersteunen (zie ook paragraaf 5.3). Daarnaast werkt de gemeente op dit gebied samen met verschillende ketenpartners. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking tussen de gemeente Dalfsen, woonstichting Vechthorst en Humanitas in de begeleiding van mensen met (dreigende) schulden bij hun administratie, om huurachterstanden en uithuisplaatsingen te voorkomen. Daarnaast heeft de gemeente een Voorzieningenwijzer opgesteld, die mensen met inkomens tot modaal niveau helpt bij het kiezen en aanvragen van beschikbare voorzieningen. Hierbij gaat het volgens het evaluatierapport van De Voorzieningenwijzer om *'keuzes die aanzienlijke financiële voordelen opleveren en de risico's van huurachterstanden, armoede en problematische schulden verminderen.'* Hoewel de gemeente actief bezig lijkt te zijn met het voorkomen van problematische schuldsituaties, kan zonder actuele cijfers niet worden vastgesteld of het aanbod van minimaregelingen en de verschillende initiatieven en samenwerkingen daadwerkelijk effectief zijn in het voorkomen van problematische schulden.

Cijfers over het gebruik van de regelingen, de uitgaven en de uitvoeringskosten zijn niet voorhanden.

We hebben in het onderzoek ook gevraagd om een overzicht van het aantal verstrekte minimaregelingen en de daaraan gekoppelde uitgaven en uitvoeringskosten. Uit een schriftelijke reactie is duidelijk geworden dat de organisatie op het moment van dit onderzoek geen duidelijk overzicht uit de systemen kon halen. Door het ontbreken van deze data kunnen we in dit hoofdstuk geen nadere uitspraken doen over de doelmatigheid en doeltreffendheid.

6.2 Op welke wijze vindt monitoring en evaluatie plaats?

In deze paragraaf komt aan bod op welke manier de gemeente het armoedebeleid en de preventieve schuldhulpverlening monitort en evalueert.

Er worden geen klantervaringsonderzoeken uitgevoerd om de ervaringen van inwoners in beeld te brengen.

Een manier waarop het huidige beleid en de voortgang kan worden gemonitord is via klantervaringsonderzoeken. De gemeente heeft geen klantervaringsonderzoeken uitgevoerd en heeft de klanttevredenheid en de behoefte aan regelingen dus niet goed in beeld. In de gesprekken werd wel aangegeven dat er onlangs een medewerker is aangetrokken om klantervaringsonderzoeken te gaan uitvoeren. Daarnaast heeft de participatieraad in het verleden verschillende inwoners gesproken. Echter, het bleek moeilijk om met inwoners in contact te komen. Er worden twee redenen aangedragen voor het feit dat er geen klantervaringsonderzoeken zijn uitgevoerd: aan de ene kant is het lastig om met mensen in contact te komen en aan de andere kant is er tijdgebrek. In dit onderzoek is er wel gesproken met inwoners over hun ervaringen met en tevredenheid over de minimaregelingen (zie hiervoor paragraaf 6.4). Uit de gesprekken blijkt dat een aantal ketenpartners wel een klantevaluatie uitvoert om te meten hoe tevreden inwoners zijn over hun dienstverlening. Deze evaluaties worden echter niet gedeeld met de gemeente.

Een overkoepelend monitoringsysteem ontbreekt.

In het verleden (tot 2021) werden er voor de raad en organisatie halfjaar- en jaarrapportages over het sociaal domein opgesteld, waar armoedebeleid ook onder viel. Hiermee is gestopt omdat het te veel tijd kostte om deze op te stellen en omdat het moeilijk bleek hier de juiste informatie uit te halen (zie ook paragraaf 7.1). Op dit moment is er - zoals ook net bevonden - geen goede plek waar alle informatie bij elkaar komt (zoals aanvragen, termijnen, caseload, doorlooptijden, et cetera). De cijfers staan nog in verschillende systemen. Daarnaast missen de instrumenten om alles te analyseren. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat dit voor een deel te maken heeft met personele wisselingen, onderbezetting en tijdgebrek. De focus lag hierdoor vooral op de uitvoering. Wel bestaat er een behoefte om meer data-ondersteund te werken, omdat dit interessante inzichten kan opleveren over de doelgroep en men op deze wijze de voortgang beter kan monitoren.

Zoals benoemd voert de gemeente haar taken niet alleen uit, maar werkt ze samen met verschillende ketenpartners in de uitvoering van het armoedebeleid en de preventieve schuldhulpverlening. Uit de gesprekken blijkt dat de ketenpartners korte lijnen hebben met de gemeente (zie ook hoofdstuk 5). Met verschillende ketenpartners, zoals Humanitas, Saam Welzijn en woonstichting Vechthorst zijn heldere afspraken gemaakt en wordt ook op een juiste wijze verantwoord. Een goed voorbeeld hiervan zijn de prestatieafspraken die zijn gemaakt met de woningbouwvereniging over het verduurzamen van de woningvoorraad. Aan de hand van deze afspraak kan de gemeente goed monitoren of de effecten die ze hebben beoogd ook zijn bereikt.

Zoals beschreven in paragraaf 4.2 zijn er in het armoedebeleid een aantal doelen met bijbehorende indicatoren geformuleerd. Als we kijken naar de enkele indicatoren die zijn opgesteld met betrekking tot bewindvoering en de kindregeling, is de monitoring goed te volgen en is duidelijk wanneer de gemeente tevreden is over het gevoerde beleid. De overige doelstellingen hebben geen meetbare indicatoren. Hierdoor is lastig te monitoren of het armoedebeleid met betrekking tot deze doelstellingen doeltreffend is.

6.3 In hoeverre wordt de (potentiële) doelgroep bereikt?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag is vooral gebruikgemaakt van de informatie die is verkregen uit interviews met inwoners.⁵

We hebben specifiek aan respondenten gevraagd of het aanbod van minimaregelingen en -voorzieningen voor hen toereikend is en indien dit niet het geval is, waar zij behoefte aan hebben. De meeste respondenten geven aan dat zij niets missen in het aanbod en dat zij zich kunnen redden met wat zij ontvangen. Enkele andere respondenten zijn wel tevreden, maar vinden dat er op bepaalde gebieden meer aangeboden zou kunnen worden. Een verbeterpunt dat door meerdere respondenten is benoemd, is het sportaanbod. Deze respondenten vinden dat er op dit gebied te weinig wordt geboden. Zij geven aan dat het vergroten van het sportaanbod niet alleen kan zorgen voor een betere fysieke gesteldheid, maar ook voor het bevorderen van de mentale gezondheid en daarmee tevens een stimulerend effect kan hebben. Daarnaast is door meerdere respondenten genoemd dat zij graag willen dat het openbaar vervoer toegankelijker wordt gemaakt (lagere vervoerskosten en/of meer bussen), zodat inwoners niet afhankelijk zijn van een auto en makkelijker kunnen reizen in de omgeving Dalfsen.

Gebruik regelingen

Alle inwoners die we hebben gesproken, geven aan gebruik te maken van meer dan één minimaregeling. De regelingen die het vaakst genoemd worden door respondenten zijn:

- collectieve ziektekostenverzekering;
- kindregeling;
- uitkering chronisch zieken en gehandicapten;
- tegemoetkoming aanvullende zorgverzekering;
- (Bijzondere) bijstand;
- individuele inkomenstoeslag;

⁵ Cijfers over het gebruik van regelingen en de (potentiële) doelgroep waren voor dit onderzoek niet beschikbaar.

- kwijtschelding gemeentelijke belasting;
- energietoeslag.

Aan respondenten is ook gevraagd wat een reden zou kunnen zijn dat zij geen gebruikmaken van een regeling waar zij wel recht op zouden kunnen hebben. Hierbij wordt aangegeven dat dit komt doordat zij niet op de hoogte zijn van het totale aanbod aan regelingen of omdat zij niet digitaal vaardig zijn en hierdoor niet goed kunnen omgaan met computers.

Bezwaarschriften

Een indicator voor het bereik en gebruik van de regelingen kan zijn het aantal bezwaarschriften. Als dit heel hoog is, kan het betekenen dat de regels hiervoor te strikt zijn, dan wel dat de norm te hoog ligt. Uit de overzichten van het aantal bezwaarschriften ten aanzien van de minimaregelingen valt op te maken dat het om zeer geringe aantallen gaat (zie tabel 4). In de periode augustus 2020 tot en met heden zijn er in totaal elf bezwaarschriften binnengekomen die betrekking hadden op de minimaregelingen of schuldhulpverlening. Hiervan waren twee bezwaarschriften gericht tegen een besluit in het kader van de schuldhulpverlening, drie bezwaarschriften tegen een besluit inzake de minimaregelingen en zes bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de regeling energietoeslag.

Tabel 4 Overzicht ingediende bezwaarschriften augustus 2020 tot en met februari 2023

Jaar	Onderwerp	Totaal
2020	Schuldhulpverlening	1
2022	Schuldhulpverlening, minimabeleid, energietoeslag	9
2023	Energietoeslag	1

Het aanbod van de gemeente wordt via verschillende kanalen gecommuniceerd.

De regelingen van de gemeente Dalfsen zijn op twee plekken te vinden, namelijk de website van de gemeente en de website van Samen Doen in Dalfsen. Uit gesprekken met inwoners blijkt dat informatie hierover niet altijd makkelijk vindbaar is. Ook is de informatie niet altijd duidelijk. Zoals benoemd in paragraaf 5.3, heeft mevrouw Hamberg als ervaringsdeskundige met armoedeproblematiek een website (www.mindergeldzorgen.nl) opgezet om andere inwoners te helpen.

De gemeente Dalfsen gebruikt daarnaast verschillende andere kanalen om de minimaregelingen en mogelijkheden onder de aandacht te brengen. Hierbij is er een goede samenwerking tussen de gemeente Dalfsen en de verschillende ketenpartners. De gemeente gebruikt de kanalen van ketenpartners bijvoorbeeld om inwoners te bereiken die mogelijk in financiële nood zitten en andersom. Zo wijst de gemeente in nieuwsbrieven aan klanten op de Voedselbank en wordt er tijdens een intake van de Voedselbank altijd gewezen op regelingen waar zij gebruik van kunnen maken. Tevens worden acties van de kerken onder andere via de gemeente aangegeven. Inwoners krijgen in het najaar een brief waarin wordt aangegeven dat ze voor Sinterklaas een bijdrage van de kerk kunnen ontvangen.

Ook heeft de Voedselbank, in samenwerking met de gemeente, met kerst een brief meegegeven over energiearmoede met daarin een overzicht van de regelingen waar klanten mogelijk gebruik van kunnen maken. Tot slot is er vanuit de Taskforce (Energie)armoede gewerkt aan het inzichtelijk maken van alle regelingen, waarbij nieuwsbrieven zijn verspreid via voedselpakketten van de Voedselbank en folders en flyers zijn achtergelaten op vindplaatsen. De gemeente heeft nog niet inzichtelijk hoe effectief dit is geweest. De schuldhulpverlening heeft de afgelopen maanden geen extra aanloop gehad, maar er zijn met de energietoeslag veel niet-klanten bereikt.

De (potentiële) doelgroep is lastig in beeld te brengen.

Tijdens de gesprekken is meerdere keren naar voren gekomen dat het voor zowel de gemeente als ketenpartners lastig is om een goede inschatting te maken van de (potentiële) doelgroep. De gemeente kan mensen bereiken die al gebruikmaken van een regeling, maar de grote groep mensen die rond de armoedegrens leeft en ondersteuning nodig heeft, krijgt de gemeente niet goed in beeld. Hierdoor kunnen deze mensen minder makkelijk worden bereikt. Uit de gesprekken blijkt dat het aantal mensen dat naar de Voedselbank gaat, door de stijgende energieprijzen en inflatie is verdubbeld. Er zijn veel werkende armen die niet in aanmerking komen voor de energietoeslag omdat zij net te veel verdienen. Daarnaast blijkt dat er een grote groep mensen is die bij de Voedselbank komt die slecht bereikbaar is omdat zij geen nieuws lezen of kijken. Hoewel de gemeente veel biedt aan ondersteuning en hulp, wordt dit dus lang niet altijd gebruikt.

Een van de grootste uitdagingen lijkt te liggen bij de groep statushouders, omdat zij de taal niet goed beheersen en hierdoor moeilijk te bereiken zijn. Daarnaast presteren kinderen van statushouders vaak onder hun niveau omdat zij opgroeien in een taalarme situatie. Tevens is er een grote groep die niet digitaal vaardig is. In zowel gesprekken met externen als in gesprekken met inwoners is gesproken over de belemmeringen die de digitalisering met zich meebrengt. Door snelle digitale ontwikkelingen wordt de groep die niet digitaal vaardig is steeds groter, waarmee er als het ware informatiearmoede wordt gecreëerd. Meerdere inwoners geven bijvoorbeeld aan hun aanvraag voor een regeling het liefst op papier of via persoonlijk contact te doen en hebben er moeite mee dat er tegenwoordig veel digitaal plaatsvindt. Hierbij wordt ook gesproken over de afstand die wordt gecreëerd wanneer men elkaar niet meer spreekt.

Inwoners die net 18 zijn geworden, vallen buiten de boot.

Wat opvalt in het aanbod aan regelingen is dat er veel mogelijk is voor kinderen tot 18 jaar, maar dat deze mogelijkheden wegvallen zodra een jongere 18 wordt. Jongvolwassenen vormen hierdoor een doelgroep die buiten de boot valt voor veel regelingen. Ook uit meerdere gevoerde gesprekken blijkt dat er vaak een probleem ontstaat zodra een inwoner 18 wordt. Zo kan een jongere geen aanspraak meer maken op de kindregeling, maar blijven kosten in het huishouden wel bestaan. Een aantal inwoners geeft aan achteruit te zijn gegaan in het inkomen toen zijn/haar kind 18 werd. Zij konden geen aanspraak meer maken op de kindregeling, wat een negatief effect had op de financiële situatie. Tevens blijkt uit de gesprekken dat er met name sportmogelijkheden worden geboden voor inwoners tot 18 jaar en boven 65 jaar, wat overeenkomt met de wens voor een beter sportaanbod.

6.4 Wat is de impact van het gevoerde beleid vanuit klantperspectief?

De gemeente heeft geen zicht op de tevredenheid van inwoners met het minimabeleid en de regelingen. Zoals benoemd in paragraaf 6.1 heeft de gemeente in de afgelopen jaren geen klantervaringsonderzoeken gehouden onder de ontvangers van minimaregelingen. In dit onderzoek is er wel gesproken met inwoners over hun ervaringen met en tevredenheid over het armoedebeleid. Aan inwoners zijn vragen gesteld over de regelingen, de aanvraagprocedure, financieel rondkomen, financiële zelfredzaamheid, wat er goed gaat en eventuele verbeterpunten. De volledige topiclijst is te vinden in bijlage 4.

Regelingen

In paragraaf 6.3 is beschreven van welke regelingen de gesproken inwoners gebruikmaken en om welke reden ze geen gebruikmaken van regelingen. Aan inwoners is verder nog gevraagd of zij naast de regelingen ook andere ondersteuning hebben die hen helpt met financiële problemen, zoals maatschappelijk werk, een psycholoog of vrijwilligersorganisaties. Iets minder dan de helft van de respondenten geeft aan geen andere ondersteuning te ontvangen. Hier worden niet direct redenen voor genoemd. Andere respondenten ontvangen ondersteuning van Humanitas, de Voedselbank, de Kledingbank, Saam Welzijn, De Kern en bewindvoering.

Aanvraagprocedure

Aan inwoners is gevraagd wat zij vinden van de manier van aanvragen. Vrijwel iedereen is hier zeer positief over. Zo vinden respondenten de manier van aanvragen makkelijk en snel, ervaren zij korte lijnen, worden zij goed geholpen door een contactpersoon en vindt men het persoonlijk contact netjes en vriendelijk. Hierover wordt bijvoorbeeld het volgende aangegeven: *'Dat is eigenlijk allemaal wel goed verlopen. Ik ben voor de aanvraag naar het gemeentehuis gegaan en ik ben toen heel snel in contact gekomen met de consulente. Er waren ook geen lange wachttijden. Ik heb de consulent die daar destijds voor verantwoordelijk was vrij regelmatig gesproken, dat ging via hele korte en snelle lijntjes.'* Ook is gevraagd naar de manier van aanvragen. Dit verschilt tussen de respondenten. Zo heeft een deel de aanvraag op papier ingediend en anderen digitaal of persoonlijk.

We hebben aan inwoners gevraagd wat zij van het intakegesprek vonden, of zij al hun vragen hebben kunnen stellen en of er duidelijk aan hen werd uitgelegd wat zij konden verwachten. Een aantal respondenten geeft aan geen intakegesprek te hebben gehad, bijvoorbeeld omdat zij verhuisd zijn en eventuele regelingen automatisch zijn overgezet of omdat dit (vermoedelijk) via een maatschappelijk werker is gegaan. Alle respondenten die wel een intakegesprek hebben gehad, zijn hier positief over. Zo hebben zij het contact prettig ervaren en vonden zij het intakegesprek laagdrempelig, menselijk en werd er goed met hen meegedacht. Een aantal respondenten gaf aan dat zij het spannend vonden om een aanvraag te doen, maar dat deze spanning al snel werd weggenomen. Ook zijn meerdere respondenten positief over de informatie die wordt gegeven over alle mogelijkheden en is duidelijk uitgelegd wat men kon verwachten en wat van hen werd verwacht.

Financieel rondkomen

In paragraaf 6.3 is beschreven wat inwoners vinden van de toereikendheid van de verschillende regelingen. Daarnaast is aan inwoners gevraagd in hoeverre de ingezette ondersteuning hen helpt en welke effecten zij ervan ervaren. Alle respondenten geven aan met de regelingen geholpen te zijn. Zo ervaren meerdere respondenten meer rust, helpt het hen met het betalen van maandelijkse lasten, voorkomt het schulden en maakt het het leven makkelijker. Voor veel respondenten maken de regelingen het verschil tussen rond kunnen komen en dit niet kunnen.

In het bijzonder is gevraagd naar waar de regelingen kinderen bij helpen (indien respondenten regelingen voor kinderen hebben aangevraagd). Uit de antwoorden blijkt dat kinderen vooral geholpen zijn met het kunnen sporten en het kunnen kopen van nieuwe kleding. Daarnaast wordt het ervaren als een mooie ondersteuning voor extra dingen, zoals een fiets.

Ook is aan de inwoners gevraagd of er dingen zijn die hun kinderen niet kunnen omdat het te veel geld kost. Hieruit komt vooral naar voren dat men niet met de kinderen op vakantie kan, geen kinderfeestjes kan geven of dat kinderen niet mee kunnen op schoolreisjes indien dit niet betaald zou worden door school.

Stimuleren financiële zelfredzaamheid

We hebben de inwoners gevraagd waardoor zij niet zouden uitkomen met hun geld. Hierbij wordt vooral genoemd dat men niet uit zou komen als er een auto of huishoudelijk apparaat kapot zou gaan (zoals de koelkast of wasmachine), als er onvoorziene uitgaven zouden zijn, als men hoge ziektekosten zou hebben of als de energierekening fors zou stijgen. Daarnaast wordt door een aantal respondenten benoemd dat zij bij hoge tandartsrekeningen, die zij zelf niet konden betalen, goed geholpen zijn door de gemeente.

Ook is de vraag gesteld bij welke organisaties inwoners zouden langsgaan indien zij geldproblemen hebben. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dan bij hun consulent aan te zullen kloppen. Hierbij wordt door een aantal respondenten benoemd dat zij zich hier heel vrij in voelen en ervaren dat de consulent altijd goed meedenkt en helpt. Een enkeling zou langsgaan bij Humanitas en een aantal andere respondenten bij hun bewindvoerder. Eén respondent weet niet waar hij/zij terecht zou kunnen. De meeste respondenten geven aan geen grote directe zorgen te hebben, maar wel met enige zorg naar de toekomst te kijken. Iets dat meerdere keren genoemd wordt, is het lage vertrouwen in de overheid. Een aantal respondenten geeft aan niet te ver vooruit te willen kijken.

Wat gaat goed, wat kan beter?

Tot slot is in de gesprekken gevraagd wat er volgens de inwoners goed is gegaan, wat er eventueel beter kan en wat de belangrijkste tip is voor de gemeente Dalfsen.

Meerdere respondenten zijn positief over de persoonlijke en laagdrempelige benadering van de gemeente. Daarnaast ervaart men dat er goed wordt meegedacht, voelt men zich serieus genomen ('geen nummer') en ontvangt men over het algemeen snel antwoord op een vraag. Hierover wordt bijvoorbeeld het volgende gezegd: *'Ik sta eigenlijk nog steeds te kijken hoe ze dat hier regelen. Mijn gevoel is dat ze in Dalfsen nog serieus naar de mensen kijken. Dat was waar ik vandaan kwam eigenlijk helemaal niet meer het geval. Dat springt er echt uit vind ik. Als er iets is dan wordt er ook geluisterd.'* Andere respondenten geven aan tevreden te zijn over de actieve benadering van de gemeente richting inwoners en de informatievoorziening.

Op de vraag wat er beter kan, zijn verschillende reacties gegeven. Deze komen veelal overeen met de tips die inwoners aan het einde van het interview konden meegeven met betrekking tot het gevoerde armoedebeleid. Er is meerdere keren gezegd dat men heel positief is en dat de gemeente zo door moet gaan. Hieronder volgt een opsomming van de gegeven tips en verbeterpunten:

- Houd het contact persoonlijk, voorkom dat al het contact digitaal verloopt.
- Benader inwoners actief om te vragen naar hun behoeften en informeer hen over de mogelijkheden.
- Maak informatie duidelijker en toegankelijker en laat ook weten waar inwoners informatie kunnen vinden.
- Zorg dat inwoners het idee hebben dat je 'naast' hen staat, in plaats van tegenover hen.
- Vergroot de mogelijkheden tot sporten, zoals een strippenkaart of (korting op) een sportabonnement.
- Maak het openbaar vervoer toegankelijker (lagere vervoerskosten en/of meer bussen).

H7 | Evaluatie en verantwoording

In dit hoofdstuk beschrijven we op welke manier de evaluatie plaatsvindt en verantwoording wordt afgelegd en in hoeverre daarover teruggekoppeld wordt aan de raad. Daarbij gaan we ook in op de vraag of de raad met de huidige informatievoorziening heeft kunnen sturen en ook heeft gestuurd.

4. Op welke wijze is de gemeenteraad geïnformeerd over het armoedebeleid?

- a. En hoe heeft de raad invulling gegeven aan zijn taak?

De belangrijkste bevindingen in dit hoofdstuk zijn:

- De voortgang van het beleid is op dit moment niet goed te volgen door het gebrek aan een goed monitoringsinstrument. In de planning-en-controldocumenten valt slechts op een aantal indicatoren de voortgang te meten. Er zijn wel plannen om dit straks binnen de planning-en-controlcyclus gestalte te geven.
- Er is weinig gebruikgemaakt van de geijkte (bij)sturingsinstrumenten. Uit de gesprekken en de vragenlijst onder de raad blijkt dat raadsleden - ondanks het gebrek aan degelijke voortgangsinformatie - zich niet genoodzaakt hebben gevoeld om (bij)sturingsinstrumenten in te zetten.
- Er is veel betrokkenheid vanuit de raad bij het armoedevraagstuk. Het onderwerp wordt regelmatig besproken in de raad tijdens raads- en commissievergaderingen. Ook heeft het college de raad een aantal maal via raadsmemo's geïnformeerd. Desondanks ontbreekt een goed beeld bij de uitvoering.
- De raad pakt zijn rol als kadersteller en controleur wel, maar voelt zich niet volledig geëquipeerd in die rol. Om goed te kunnen kader stellen en controleren is meer kennis en expertise nodig van het thema, dat niet alleen complex is en meerdere beleidsterreinen raakt, maar ook aan veel verandering onderhevig is door recente ontwikkelingen.

7.1 Op welke wijze is de gemeenteraad geïnformeerd?

In deze paragraaf wordt beschreven welke informatie wordt gedeeld met de gemeenteraad en in hoeverre er een systematiek is om de gemeenteraad te informeren over ontwikkelingen in de uitvoering van het armoedebeleid en de preventieve schuldhulpverlening.

Informatievoorziening vanuit de planning-en-controlcyclus

In de planning-en-controlcyclus legt het college verantwoording af over het gevoerde beleid. Deze agenda bepaalt in hoge mate de inhoud van de verschillende documenten die onderdeel uitmaken van de jaarlijkse begrotingscyclus: de kadernota, de programmabegroting en de jaarstukken.

Voor het controleren of het beleid zich verder ontwikkelt volgens de principes van de gestelde kaders heeft de gemeenteraad van Dalfsen de volgende gegevens tot haar beschikking:

- Via de reguliere planning-en-controlcyclus per jaar: bestuursrapportages, programmabegroting, jaarverslag en accountantsverslag.
- Overige documenten over voortgang meer specifiek op beleidsterrein: halfjaar- en jaarrapportages over het sociaal domein (tot 2021), raadsmemo's.

De voortgang is op dit moment niet goed te monitoren voor raadsleden.

Verantwoording over de uitvoering van het armoedebeleid gebeurt in de eerste plaats aan de hand van jaarverslagen en tussentijdse bestuursrapportages in de planning-en-controlcyclus. Hierin staat niet wat specifiek is gedaan op het gebied van het armoedebeleid, maar wordt ingegaan op het programma 'inkomensondersteuning' en de daarmee gemoeide kosten. Naast de verplichte BBV-indicator van 'het aantal personen met een uitkering', zijn er nog drie indicatoren die ingaan op zaken die samenhangen met armoedebeleid: gebruik kindregeling, huishoudens met bewindvoering en het percentage statushouders dat na een half jaar participeert. Er is in de planning-en-controldocumenten geen overzicht gegeven van het gebruik van de minimaregelingen. In de programmabegroting en de jaarrekening wordt wel beschrijvend ingegaan op de beweging die de gemeente wil maken met het armoedebeleid zoals het terugdringen van bewindvoeringskosten en zelf meer gaan doen om te voorkomen dat mensen een schuldentraject in moeten.

Naast de informatie uit de planning-en-controlcyclus waren er tot 2021 halfjaar- en jaarrapportages over het sociaal domein. In deze rapportages werd aan de hand van een set vastgestelde indicatoren over de ontwikkelingen in het sociaal domein gerapporteerd. In 2022 is in samenspraak met de raad besloten hiermee te stoppen, omdat het enerzijds veel tijd kostte om deze rapportages op te stellen en anderzijds vond de raad het moeilijk ze te doorgronden. In gesprekken is aangegeven dat de informatievoorziening over het sociaal domein - met daarin ook het armoedebeleid - straks onderdeel moet worden van de planning-en-controlcyclus. Dat heeft nog geen gestalte gekregen, waardoor er op dit moment sprake is van een zogenaamde 'information-gap': raadsleden kunnen de voortgang maar beperkt monitoren. Wel heeft het college een aantal raadsmemo's opgesteld, zoals valt op te maken uit tabel 5.

Tabel 5 Raadsmemo's

27 mei 2021	Raadsmemo, Rapportage sociaal domein 2020
30 september 2021	Raadsmemo, Halfjaarrapportage sociaal domein 1e helft 2021
11 maart 2022	Raadsmemo Bestrijding (energie)armoede
7 juli 2022	Raadsmemo Actieplan Energiearmoede
23 maart 2023	Raadsmemo, Bestrijding energiearmoede update maart 2023

Er is veel betrokkenheid vanuit de raad, maar het beeld bij de uitvoering mist.

Door de landelijke discussies over schuldhulpverlening, de toeslagenaffaire, de inflatie en de energiearmoede is de aandacht van de gemeenteraad voor het onderwerp toegenomen. Daarbij komt uit nagenoeg alle gesprekken naar voren dat de gemeente Dalfsen 'erg sociaal is ingestoken'. Het onderwerp heeft de afgelopen jaren tijdens verschillende vergaderingen op de agenda gestaan of was onderdeel van een grotere discussie, bijvoorbeeld over wonen of duurzaamheid. Tegelijkertijd geven verschillende raadsleden aan dat er weinig informele bijeenkomsten zijn georganiseerd die specifiek over armoede gingen.

De informatie die op dit moment door het college van burgemeester en wethouders wordt gedeeld, voldoet niet altijd aan de verwachtingen van raadsleden. Er is voor raadsleden niet altijd een beeld te vormen van de uitvoering en de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is niet verwonderlijk, want er zijn - zoals in paragraaf 6.2 beschreven - nog nooit klantervaringsonderzoeken gehouden en er zijn ook weinig andere onderzoeken of indicatoren waaruit de kwaliteit van de uitvoering valt af te lezen. De gemeenteraad wil aan de ene kant graag weten wat inwoners meemaken en in hoeverre het aanbod aan regelingen en voorzieningen aansluit bij hun behoefte, maar aan de andere kant is er ook behoefte aan degelijke sturingsinformatie. Hierbij is door meerdere raadsleden aangegeven dat zij een dashboard of monitor zouden willen met een aantal kernindicatoren (aantallen, bereik, recidive, klanttevredenheid, enzovoorts). Het vraagt dus meer dan alleen informeren, het gaat ook om de manier waarop de gemeenteraad wordt geïnformeerd.

7.2 Hoe heeft de raad invulling gegeven aan zijn taken?

Als het gaat om deze deelvraag, hebben we niet alleen gekeken naar de vraag 'of de raad hiertoe in staat is gesteld', maar ook 'of de raad dat heeft gedaan'.

De raad heeft kaders gesteld

Uit het onderzoek komt naar voren dat de betrokkenheid van de raad groot is. Uit de bestudeerde stukken maken wij op dat de raad ook een actieve rol heeft vervuld bij de kaderstelling. Vanuit de vragenlijst onder raadsleden komt tevens naar voren dat de raad kritisch heeft meegelezen op de beleidsnota's die tezamen de basis vormen voor het armoedebeleid. Uit verschillende gesprekken maken wij op dat de raad als constructief wordt ervaren waar het gaat om het kader stellen voor het armoedebeleid. Het is geen onderwerp waar politiek op wordt bedreven. Het is meer een gezamenlijk gevoelde opgave.

Er is weinig gebruikgemaakt van de (bij)sturingsinstrumenten

Raadsleden hebben diverse instrumenten waarmee ze opdrachten kunnen geven (motie) of wijzigingen kunnen aanbrengen in het ontwerpbesluit (amendement). Uit de documentenstudie komt naar voren dat de raad op het gebied van armoedebeleid één motie en één amendement heeft ingediend.

Tabel 6 Aangenomen moties en amendementen met betrekking tot armoedebeleid

Jaar	Moties	Amendementen
2019	<i>Geen*</i>	<i>Geen</i>
2020	<i>Geen</i>	<i>Geen</i>
2021	<i>Geen</i>	Amendement A2, CDA en alle andere fracties, 4 november 2021
2022	Motie Vreemd beleidsregels Participatiebeleid te verruimen gezien de hoge inflatie, PvdA-CU-D66-CDA-GB, 26-09-2022	<i>Geen</i>

* In 2019 zijn er bij het vaststellen van het nieuwe beleidsplan armoede en schuldhulpverlening twee moties ingediend en één amendement, maar deze zijn allen verworpen.

De raad kan naast het indienen van moties en amendementen ook raadsvragen (artikel 44) en zelf initiatiefnota's (artikel 41) opstellen en indienen. Hiervan heeft de raad de afgelopen jaren ook één keer gebruikgemaakt op 28 september 2020: Mondelinge vragen, GB, vindbaarheid schuldhulpverlening.

Uit gesprekken en uit de vragenlijst voor de raad maken we op dat de raad de afgelopen jaren vooral mondeling vragen heeft gesteld tijdens raads- of commissievergaderingen. Er is al met al weinig gebruikgemaakt van de geijkte (bij)sturingsinstrumenten. Uit de gesprekken en de vragenlijst blijkt dat raadsleden zich - ondanks de beperkte informatie over de voortgang - niet genoodzaakt hebben gevoeld om instrumenten in te zetten. Wel is in de interviews aangegeven dat raadsleden, om goed te kunnen kader stellen en controleren in de toekomst, meer kennis en expertise nodig hebben en daarover graag in gesprek gaan met de organisatie, ketenpartners en experts, bijvoorbeeld tijdens informele raadsinformatiebijeenkomsten, werkbezoeken en expertsessies. Hierbij is er vooral behoefte om in te gaan op een meer integraal beleid en de daarbij behorende kaders en doelen.

Bijlage 1 | Normenkader

Onderzoeksvraag	Norm
Beleid	
<p>1. Wat is de inhoud van het armoedebeleid in Dalfsen en hoe wordt ingespeeld op armoederisico's vanwege de hoge inflatie?</p> <ol style="list-style-type: none"> Op welke visie is dit beleid gebaseerd? Welke doelstellingen zijn geformuleerd? Zijn deze concreet en meetbaar gemaakt? Op welke informatie over de doelgroep is het beleid gebaseerd? (Om hoeveel mensen gaat het?) Op welke manier is een inschatting gemaakt van de armoederisico's in Dalfsen? 	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente Dalfsen monitort de gevolgen van daling van de koopkracht voor de inkomens van de financieel zwakste groepen inwoners en neemt daarop tijdig maatregelen. Specifieke doelgroepen worden actief ondersteund met minimaregelingen, aanvullende schuldhulpverlening dan wel verwezen naar een andere oplossing/instantie. Het beleidskader is vastgesteld en actueel. De beoogde maatschappelijke effecten zijn expliciet benoemd. De doelen zijn benoemd en SMART geformuleerd (of SMT). Er is expliciet in kaart gebracht welke streefwaarden gerealiseerd dienen te worden. De gemeente heeft een overzicht van de huidige doelgroep en de potentiële doelgroep. De gemeente heeft op basis van het overzicht ook inzicht in de omvang en samenstelling van de doelgroep en hoe deze zich de afgelopen tijd heeft ontwikkeld.
Organisatie en uitvoering	
<p>2. Hoe is de uitvoering van het armoedebeleid georganiseerd?</p> <ol style="list-style-type: none"> Hoeveel (gemeente)ambtenaren (in welke functies) zijn betrokken bij de uitvoering? Met welke externe partners werkt de gemeente samen? Welke werkwijzen en instrumenten worden ingezet? (is er aandacht voor doelgroepen?) Hoe is de vroegsignalering ingericht? (Welke afspraken heeft de gemeente gemaakt met ketenpartners?) 	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft zicht op de (gemeente)ambtenaren en externe partners die betrokken zijn bij de uitvoering van het armoedebeleid. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt tussen de gemeente en de verschillende ketenpartners en de samenwerking biedt meerwaarde voor de inwoners van de gemeente. De gemeente houdt in de uitvoering van het armoedebeleid rekening met de belangen van verschillende doelgroepen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn duidelijke afspraken gemaakt tussen de gemeente en ketenpartners met betrekking tot vroegsignalering van financiële problematiek, zodat tijdig preventieve maatregelen kunnen worden ingezet.
Resultaat	
<p>3. Hoe doeltreffend en doelmatig wordt gestalte gegeven aan de uitvoering van het armoedebeleid en van de preventieve schuldhulpverlening?</p> <ol style="list-style-type: none"> a. In hoeverre zijn de afgesproken doelstellingen gehaald in de afgelopen jaren? b. Op welke wijze vindt monitoring en evaluatie van het beleid en effecten plaats? c. In hoeverre wordt de (potentiële) doelgroep bereikt? d. Wat is de impact van het gevoerde beleid vanuit klantperspectief: is dit beleid volgens hen effectief? (Zijn ze goed geholpen?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Er kan zowel kwantitatief als kwalitatief een overzicht worden verstrekt over de stand van zaken inzake het armoedebeleid. • Er vinden regelmatig evaluaties plaats met de uitvoerende organisaties. • De uitvoerende organisaties leggen verantwoording af aan de gemeente; schriftelijk, maar ook middels presentaties en bijeenkomsten. • De prestaties van de gemeente Dalfsen zijn in lijn met de geformuleerde streefwaarden. • De gemeente heeft zicht op de mate waarin en de manier waarop de doelgroep bediend en bereikt wordt. • Inwoners van de gemeente Dalfsen die te maken hebben met financiële problemen en schuldhulpverlening zijn in hun ogen goed geholpen door de gemeente en de verschillende instanties in het voorveld waardoor zij uitzicht hebben of krijgen op oplossingen en een schuldenvrij leven.
Evaluatie en verantwoording	
<p>4. Op welke wijze is de gemeenteraad geïnformeerd over het armoedebeleid? En hoe heeft de raad invulling gegeven aan zijn taak?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De informatievoorziening aan de gemeenteraad is tijdig (er kan nog iets met de informatie worden gedaan). • De informatievoorziening aan de gemeenteraad is juist (de informatie kent geen fouten en is betrouwbaar). • De informatievoorziening aan de gemeenteraad is volledig. • De raad kan aantonen hoe hij invulling heeft gegeven aan de in het armoedebeleid gestelde doelen.

Bijlage 2 | Bestudeerde documenten

Beleidsnota's

- Beleidsplan armoede en schuldhulpverlening 2019-2023 gemeente Dalfsen
- Beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2025
- Beleidsplan 0-18 iedereen doet mee! gemeente Dalfsen (2017)
- Beleidsplan Preventiebeleid Dalfsen vitaal en veerkrachtig (2021)
- Toekomstgericht Welzijnsbeleid 2017-2020 gemeente Dalfsen
- Kadernota transformatie in de gemeente Dalfsen "Dichterbij de kern"

Strategie-en visiedocumenten

- Coalitiedocument 2022-2026 Veel te doen in Dalfsen (2022)
- Transformatie sociaal domein in uitvoering gemeente Dalfsen (2019)

Regelingen en beleidsregels

- Overzicht minimaregelingen Dalfsen
- Beleidsregels Bijzondere Bijstand Dalfsen (2020)
- Beleidsregel: kindregeling 0-18 iedereen doet mee! (2018)

Uitvoeringsdocumenten

- Schema Vroegsignalering gemeente Dalfsen
- Handreiking Privacy binnen het sociaal domein

Jaarrekeningen en begrotingen

- Jaarrekeningen 2019-2021
- Programmabegrotingen 2019-2026

Overeenkomsten

- Raamovereenkomst Schuldhulpverlening Plangroep & Gemeente Dalfsen
- Landelijk Convenant Vroegsignalering Overeenkomst Woonstichting Vechthorst

Voortgangsinformatie

- Kadernota armoedebeleid en schuldhulpverlening gemeente Dalfsen (2018)
- Evaluatierapport De Voorzieningenwijzer (2020)
- Humanitas Thuisadministratie Dalfsen Jaarrapportage 2021
- Humanitas Steunpunt Formulieren Dalfsen en Nieuwleusen Jaarrapportage 2021
- 1e en 2e Bestuursrapportages 2019
- 1e en 2e Bestuursrapportages 2020 (waarin opgenomen Perspectiefnota 2021-2024)
- 1e en 2e Bestuursrapportages 2022

Raadsstukken (2021 - 2023)

- Moties (zie paragraaf 7.2)
- Amendementen (zie paragraaf 7.2)
- Raadsvragen en antwoorden (zie paragraaf 7.2)
- Raadsmemo's (zie paragraaf 7.1)
- Raadsvoorstellen
- Raadsbesluiten

Bijlage 3 | Geïnterviewde personen

Gesprekspartners
Interne respondenten
Portefeuillehouder armoedebeleid en schuldhulpverlening
Beleidsmedewerkers maatschappelijke ontwikkeling
Consulenten schuldhulpverlening
Teamleider maatschappelijke ontwikkeling
Externe respondenten
Participatieraad
SchuldHulpMaatje
Saam Welzijn
Humanitas
De Kern maatschappelijke werk
Voedselbank Dalfsen/Nieuwleusen
Diaconaal platform
Vluchtelingen werk
Oprichter www.mindergeldzorgen.nl

Bijlage 4 | Topiclijst interviews klanten

Intake gesprek en aanvraagprocedure

1. Hoe liep het proces? (aanmelding, aanvraag, contact met ondersteuner, schuldhulpverlening, et cetera)
2. Wat vindt u van de manier van aanvragen? Hoe doet u een aanvraag het liefst (digitaal, op papier)?
3. Wat vond u van het intakegesprek?
4. Kon u goed al uw vragen stellen?
5. Werd er duidelijk uitgelegd wat u kon verwachten?

Regelingen

6. De gemeente Dalfsen heeft verschillende regelingen voor inwoners met een laag inkomen. Welke regelingen kent u? Van welke regelingen heeft u in het afgelopen jaar gebruikgemaakt?
7. Wat vindt u van de manier van aanvragen? Hoe doet u een aanvraag het liefst (digitaal, op papier)?
8. Wat is de reden dat u geen gebruikmaakt van de regelingen?

Ondersteuning

9. Heeft u andere ondersteuning die u helpt met financiële problemen, zoals schulden? Bijvoorbeeld maatschappelijk werk, medewerker Sociaal Kernteam, psycholoog, vrijwilligersorganisaties (zoals Humanitas, Schuldhulpmaatje Dalfsen).
10. Wat zijn uw ervaringen met de ingezette ondersteuning? Welke ondersteuning is ingezet?

Financieel rondkomen

11. Is het aanbod van minimaregelingen en -voorzieningen in Dalfsen voor u toereikend? Zo niet, waar heeft u behoefte aan (wat nu niet geboden wordt)?
12. In hoeverre helpt de ingezette ondersteuning u? Wat is het effect ervan?
13. Indien u een regeling voor uw kind(eren) heeft: waar helpen deze regelingen uw kind(eren) bij?
14. Zijn er dingen die uw kind(eren) nu niet kan (kunnen) doen, omdat het (te) veel geld kost?

Stimuleren financiële zelfredzaamheid

15. Als u niet uitkomt met uw geld, hoe komt dat?
16. Hoe zorgen ze dat u zelf goed (of beter) met uw geld kan omgaan? (Denk aan cursus omgaan met geld, gegeven adviezen en (budget)coaching.)
17. Bij welke organisaties zou u langsgaan als u geldproblemen heeft?
18. Hoe kijkt u naar de toekomst? Vertrouwen? Behoeftte aan nazorg?

Wat gaat goed en wat kan beter?

19. Wat gaat er goed/is er goed gegaan?
20. Wat zijn dingen die beter kunnen? En waarom?
21. Wat is tot slot de belangrijkste tip voor de gemeente Dalfsen?

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91 ABNA 0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Augustus 2023

Classificatie : Intern gebruik
Namen adviseurs : Tom Plat
Debbie Hazeleger
Kenmerknummer : PO034264-2100

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl