

# Utrecht Inclusief

**Vernieuwing van de Utrechtse Armoedeaanpak 2016-2019**



**Gemeente Utrecht**

## Inhoud

1	Inleiding .....	3
1.1	Waarom een nieuwe armoedeaanpak? .....	3
1.2	Werkwijze.....	3
2	Analyse.....	5
2.1	Armoede in Utrecht.....	5
2.2	Inventarisatie bij maatschappelijk middenveld en ervaringsdeskundigen in Utrecht.....	6
3	De nieuwe armoedeaanpak .....	9
3.1	Doel .....	9
3.2	Uitgangspunten .....	9
3.3	Inzet langs vijf lijnen.....	9
4	Uitwerking per lijn .....	11
	Lijn 1 – Preventie & vroegsignalering .....	11
	Lijn 2 – Aandacht voor schulden .....	14
	Lijn 3 – Doorbreken van het complexe systeem in Utrecht .....	17
	Lijn 4 – Doorbreken van het complexe systeem buiten Utrecht; lobby richting het Rijk .....	24
	Lijn 5 – Stimuleren maatschappelijke allianties en initiatieven .....	26
5	Financiële gevolgen .....	29
6	Hoe gaan we dat meten? .....	31
6.1	Effectindicatoren.....	31
6.2	Evaluatie.....	32
6.3	Tot slot.....	33
	Bijlagen.....	34

# 1 Inleiding

## 1.1 Waarom een nieuwe armoedeaanpak?

Voor u ligt de notitie 'Utrecht Inclusief – Vernieuwing van de Utrechtse armoedeaanpak 2016–2019'. Een belangrijke aanleiding voor deze vernieuwing is dat we willen aansluiten bij het uitgangspunt *Utrecht maken we samen*, het fundament van het coalitieakkoord 2014–2018. De gemeente maakt de stad niet alleen, maar doet dit samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties in de stad. Juist bij het armoedevraagstuk kunnen we door samenwerking het verschil maken. Armoede staat namelijk meestal niet op zichzelf, maar ontstaat door andere problemen en leidt tot nieuwe problemen zoals stress, gezondheidsproblemen en eenzaamheid. Dit vraagt dus om een brede benadering van het vraagstuk. Door verbinding te zoeken met aangrenzende domeinen binnen de gemeente en met partners in de stad, kunnen we meer doen voor de inwoners van Utrecht die moeite hebben met rondkomen. We zoeken dus heel bewust de samenwerking met de stad. Door deze beweging spreken we niet langer van 'armoedebeleid', maar van een armoedeaanpak, waarin gemeentelijk beleid en nieuwe samenwerkingsverbanden bij elkaar komen.

## 1.2 Werkwijze

We willen dat de nieuwe armoedeaanpak aansluit bij de leefwereld van de mensen die het betreft. Daarom staan werken vanuit de bedoeling<sup>1</sup> en samenwerking centraal in onze werkwijze. De vernieuwing van de armoedeaanpak is gestart met een brede inventarisatiefase, die liep van januari tot en met maart 2015. Een kernteam van de afdeling Werk en Inkomen (WenI) is in die periode in gesprek gegaan met onder andere ervaringsdeskundigen, betrokkenen vanuit maatschappelijke organisaties, collega's uit Utrecht en uit andere gemeenten. Vragen die centraal stonden waren: wat is de kern van het probleem? Wat is armoede? Wat helpt wel en wat niet en over wie gaat het? In totaal hebben er circa 50 (groeps)gesprekken plaatsgevonden, die bij elkaar ongeveer 200 verhalen hebben opgeleverd. Daarnaast zijn er twee grote bijeenkomsten georganiseerd waarin deze verschillende partijen elkaar konden ontmoeten, namelijk de kick-off op 2 februari 2015 en de grote vervolgbijeenkomst op 26 mei 2015. Bij beide bijeenkomsten waren circa 120 deelnemers aanwezig.

Door deze inventarisatiefase is een positieve dialoog ontstaan, met meer begrip en waardering voor elkaar. Ook zorgt het in gesprek zijn over armoede voor het ontstaan van nieuwe initiatieven in de stad en verbindingen tussen verschillende beleidsterreinen. Het voortzetten van deze dialoog, is van groot belang. Niet alleen voor de totstandkoming van deze aanpak, maar ook voor de uitvoering ervan.

---

<sup>1</sup> Wouter Hart; *Verdraaide organisaties – Terug naar de bedoeling*, Vakmedianet Management, 2012;

# Utrechtse armoedeaanpak

*Samen vernieuwen!*

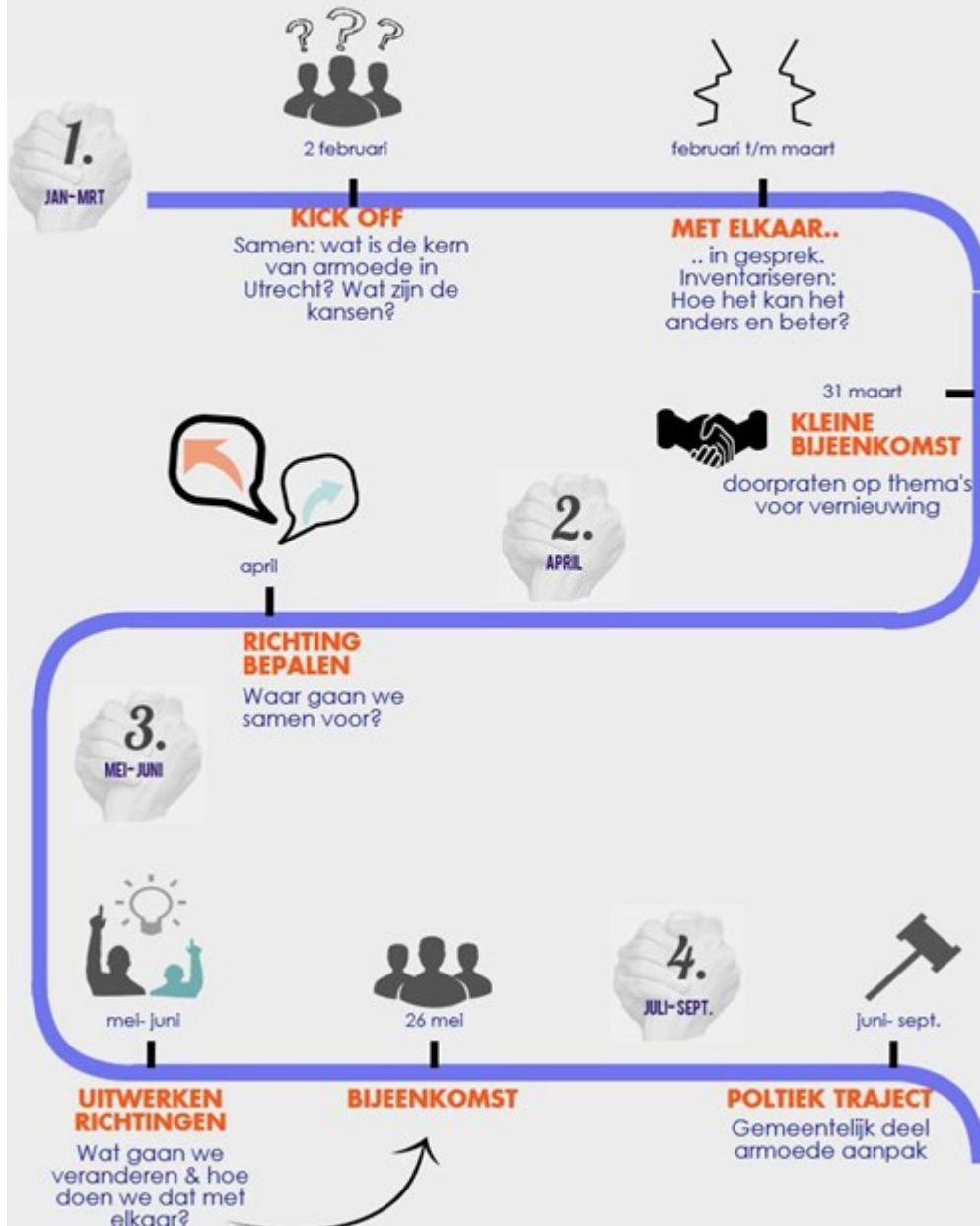
ERVARINGSDESKUNDIGEN

HULPVERLENING

VRIJWILLIGERS

PROFESSIONALS

GEMEENTEN



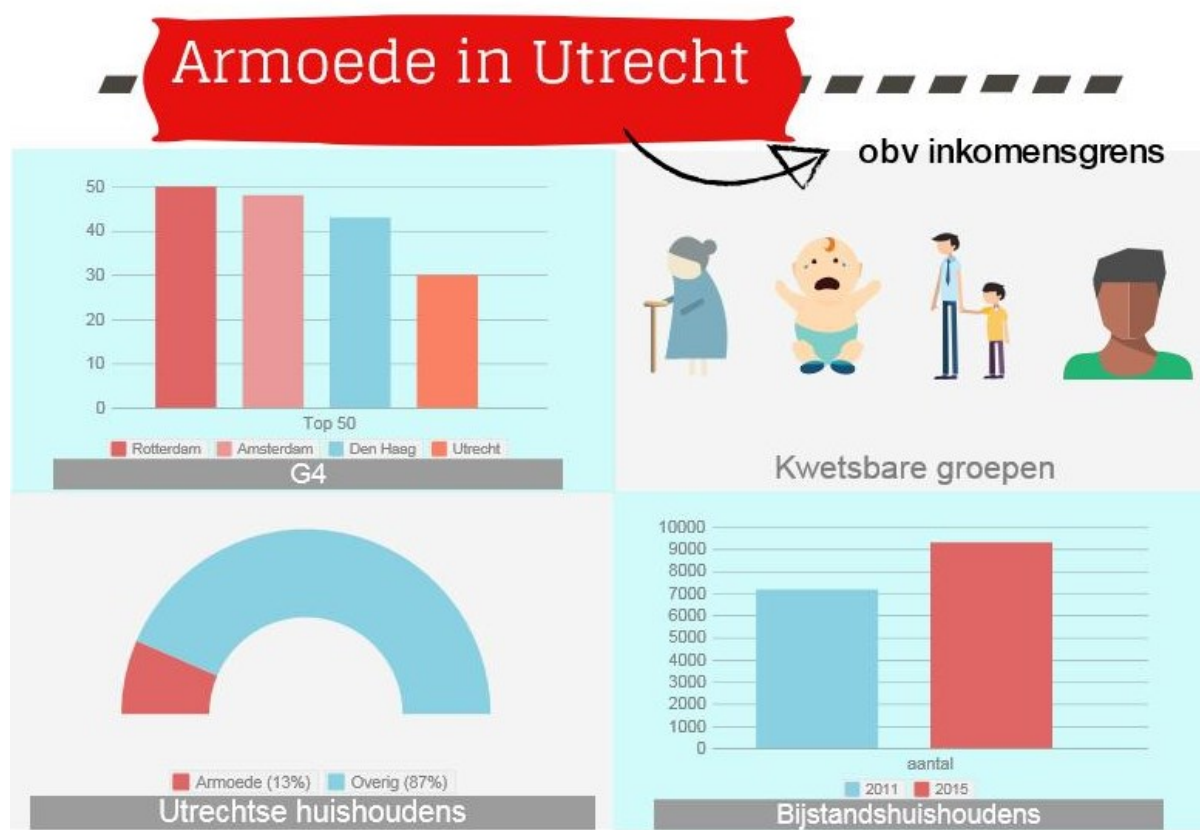
Utrecht maken we **Samen**!

## 2 Analyse

### 2.1 Armoede in Utrecht

Utrecht kent ten opzichte van de andere G4 steden minder armoede en neemt op de armoede-index van de Atlas voor Gemeenten positie 30 in van de 50 grootste Nederlandse steden (nummer 1 op de index kent de minste armoede, nummer 50 de meeste).

Ook in Utrecht is het percentage huishoudens dat rond moet komen van het wettelijke sociaal minimum (WSM) toegenomen in de periode 2008-2014 tot circa 13% (circa 18.000 huishoudens). De toename in armoede is extra groot onder kwetsbare groepen: huishoudens van niet westerse afkomst, jongeren tot 25 jaar, huishoudens met een WW- of bijstandsuitkering en eenoudergezinnen. Daarnaast valt op dat in bepaalde wijken, waaronder Overvecht, de stijging van armoede relatief groot is. Het bijstandsbestand is ook gegroeid. De grootste groei zien we bij inwoners die kort in de bijstand zitten.<sup>2</sup> Het Sociaal Cultureel Planbureau verwacht een positieve kentering in 2015; het aantal mensen met een minimum inkomen zal dalen.



<sup>2</sup> Gemeente Utrecht, afdeling Onderzoek, Rapportage 'Armoede in Utrecht', maart 2015.

## 2.2 Inventarisatie bij maatschappelijk middenveld en ervaringsdeskundigen in Utrecht



In het bovenstaande veld staat een greep uit de verschillende partijen waarmee Wenl in de inventarisatiefase in gesprek is gegaan. Het is geen toeval dat ervaringsdeskundigen hierin een centrale en grote positie innemen. We willen de nieuwe aanpak vormgeven vanuit de leefwereld van de mensen die het betreft.

Uit de gesprekken, kwam een aantal kernelementen en inzichten rond armoede naar voren:

- Armoede is voor iedereen anders en wordt heel verschillend ervaren. In de kern gaat het om niet rond kunnen komen, maar dat hangt niet altijd samen met het hebben van een laag inkomen. Er zijn mensen met een laag inkomen die rond kunnen komen en tegelijkertijd zijn er mensen met een modaal inkomen, die bijvoorbeeld door schuldenproblematiek niet rond kunnen komen.
- Armoede belemmert het kunnen meedoen. Sociale uitsluiting is het meest ontwrichtende effect van armoede. Niet mee kunnen doen aan sociale activiteiten, wordt als erger ervaren dan het hebben van weinig geld.
- Armoede gaat vaak gepaard met andere problemen, zoals eenzaamheid en slechte gezondheid.
- Kinderen die opgroeien in armoede hebben minder goede ontwikkelkansen dan kinderen die niet in armoede opgroeien. Dit heeft verschillende oorzaken. Er is bijvoorbeeld geen geld om lid te worden van een (sport)vereniging, of mee te doen aan culturele activiteiten. Verkeerd voorbeeldgedrag, niet geprikkeld worden om talenten te ontwikkelen en het hebben van een klein netwerk spelen ook mee.
- Er heerst schaamte en taboe rond armoede. Mensen zoeken daarom te laat hulp. Dat zorgt ervoor dat problemen en schulden vaak hoger oplopen dan noodzakelijk was geweest.
- De maatschappij kent veel verleidingen en iedereen wil er uiteindelijk graag bij horen.

- Mensen vinden het leven in Utrecht duur.
- Financiële problemen en vooral problematische schuldsituaties grijpen diep in op het persoonlijk leven. Het hebben van schulden is vaak armoede in het kwadraat.

## Armoede is voor iedereen anders

### 1. Wat is armoede?

*niet rondkomen*





*sociaal isolement*



*eenzaamheid*



*Slechte gezondheid*







### 2. Kernelementen



*ontwikkelkansen kinderen*

*belemmeringen meedoen*



*veel verleidingen*

*taboe & schaamte*



*schulden*

*leven is duur*

### Meest kwetsbare mensen

Binnen de groep mensen die te maken heeft met armoede, is er een groep die extra kwetsbaar is. Het gaat om een groep mensen die minder begaafd is, relatief vaak laaggeletterd en minder digitaal vaardig. Bij deze mensen speelt relatief vaak psychische problematiek. En ze hebben geen of slechts een klein netwerk om zich heen. Uit onderzoek blijkt dat circa 12,5% van de Nederlanders in meer of mindere mate tot deze groep behoort<sup>3</sup>. Juist deze groep heeft moeite om de weg te vinden in de wereld van wetten, regelingen en instanties die er zijn om mensen in armoede te helpen. Deze systeemwereld blijkt vaak erg ver af te staan van de leefwereld van de mensen die het nodig hebben. Het systeem is voor hen erg complex geworden en wordt ervaren als (te) versnipperd, ingewikkeld en onpersoonlijk. Ongewild geen aanspraak maken op voorzieningen of zorgmijding is soms het gevolg.

<sup>3</sup> [http://www.npo.nl/zembla/01-04-2015/VARA\\_101372903](http://www.npo.nl/zembla/01-04-2015/VARA_101372903)





### Theorie van de schaarste

Dit wordt versterkt door de theorie van de schaarste. Deze theorie laat zien dat mensen die te maken hebben met armoede zodanig in beslag worden genomen door zorgen over hun financiën, dat ze geen oog meer hebben voor andere zaken. Gevolg is het maken van onverstandige keuzes, korte termijn denken, tunnelvisie en zelfs (tijdelijke) verlaging van het IQ met enkele punten.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir; *Schaarste – Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*; Maven Publishing; 2013



## 3 De nieuwe armoedeaanpak

### 3.1 Doel

Uit de analyse blijkt dat armoede leidt tot 'het niet volwaardig kunnen meedraaien in de maatschappij'. Dat kan leiden tot ongelijkheid en uitsluiting, bijvoorbeeld als het gaat om onderwijs, arbeid, huisvesting, gezondheid en participatie. Door deze opeenstapeling van ongelijkheden hebben mensen die in armoede leven vaak moeite om hun situatie te verbeteren. Ze staan onder aan een ladder waarvan enkele sporten missen.<sup>5</sup> Het doel van de armoedeaanpak is dan ook om ongelijkheid en uitsluiting die ontstaan door armoede aan te pakken. Hierdoor benutten we het menselijk kapitaal beter.<sup>6</sup> Utrecht werkt er dagelijks aan een inclusieve stad te zijn, waarin iedereen meedoet en kinderen de kans krijgen hun talenten te ontwikkelen. Utrecht zijn we samen!

### 3.2 Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten vormen de basis voor de nieuwe armoedeaanpak:

- Eenvoud; we willen dat de gemeentelijke regelingen en de toegang tot deze regelingen eenvoudig zijn, zodat ze voor inwoners makkelijker te begrijpen en aan te vragen zijn.
- Vroegtijdig inzetten; we willen voorkomen dat mensen in armoede terecht komen. Schulden willen we in een vroeg stadium aanpakken.
- Zelfredzaamheid; de aanpak heeft een activerende werking. Het stimuleren of versterken van de zelfredzaamheid van inwoners staat centraal. We willen het liefst dat mensen zichzelf financieel kunnen redden.
- Kinderen; we hebben speciale aandacht voor kinderen, zodat zij hun ontwikkelkansen kunnen benutten, ongeacht de financiële situatie van hun ouders.
- Leefwereld en gedrag; we sluiten aan bij de leefwereld van mensen en houden rekening met gedragsaspecten die meespelen rond het armoedevraagstuk.
- Maatschappelijke allianties sluiten; armoede is een breed en complex vraagstuk. Als gemeente kunnen we dat niet alleen aanpakken. Veel partijen in Utrecht zijn betrokken en hebben een belangrijke rol vanuit hun eigen ervaring en expertise. We zoeken daarom actief verbinding met inwoners, organisaties en ondernemers in Utrecht. Ook binnen de gemeente leggen we verbinding met aangrenzende beleidsdomeinen.

### 3.3 Inzet langs vijf lijnen

Op basis van de analyse van gegevens, gesprekken en onderzoeken, concluderen wij dat er actie moet worden ondernomen op de volgende vijf lijnen:

---

<sup>5</sup> <http://www.platform31.nl/nieuws/geintegreerde-aanpak-armoede-en-uitsluiting>

<sup>6</sup> European Urban Knowledge Network; *The Inclusive City – Approaches to combat urban poverty and social exclusion in Europe*; juli 2014.

Lijn 1: Preventie en vroegsignalering:

Lijn 2: Aandacht bij schulden

Lijn 3: Doorbreken van het complexe systeem in Utrecht

Lijn 4: Doorbreken van het complexe systeem buiten Utrecht; lobby richting het Rijk

Lijn 5: Stimuleren maatschappelijke allianties en initiatieven

Essentieel ook is de inzet van ervaringsdeskundigen op de verschillende lijnen. Zij weten vanuit hun ervaring en deskundigheid het beste hoe de aansluiting bij de leefwereld gevonden kan worden. Ook kunnen zij goed beoordelen of plannen aansluiten bij behoeften. De verdere uitwerking van de vijf lijnen zullen we dan ook actief oppakken met ervaringsdeskundigen. Daarnaast verkennen we de mogelijkheid op welke manier we ervaringsdeskundigen in kunnen zetten binnen de gemeentelijke organisatie, zodat we hun kennis en ervaring kunnen benutten op de werkvloer.

De vijf lijnen staan niet op zichzelf, maar versterken elkaar. Alleen door in te zetten op de volle breedte en in samenwerking met partijen in de stad, denken we het verschil te kunnen maken. In het volgende hoofdstuk volgt een uitwerking van de maatregelen per lijn.

## 4 Uitwerking per lijn

### Lijn 1 – Preventie & vroegsignalering

#### Kern van het probleem

In de gesprekken met de stad is vaak naar voren gekomen dat er een taboe heerst op geldproblemen. De drempel om hulp te vragen ligt hoog. Een voorbeeld: gemiddeld klopt iemand pas na 42 maanden na het ontstaan van schulden aan bij schuldhulpverlening<sup>7</sup>. Met als gevolg dat de schulden hoger zijn geworden, er ook problemen zijn op andere leefgebieden en het traject naar de oplossing intensiever, ingewikkelder en duurder wordt.

Financiële problemen en schuldsituaties hebben verschillende negatieve effecten op het persoonlijke leven. Stress, psychosociale problemen, gezondheidsklachten, vermindering van schoolprestaties van kinderen en een negatieve uitwerking op re-integratietrajecten zijn enkele voorbeelden.

#### Ambitie

Voorkomen is beter dan genezen. Diverse onderzoeken hebben aangetoond dat investeren in preventie en vroegsignalering effectief is.<sup>8</sup>

Het voorkomen van armoede is eenvoudiger als er geen schaamte over het onderwerp heerst. We willen dat armoede op meerdere plekken in de maatschappij bespreekbaar wordt gemaakt. Alleen dan lukt het om de negatieve beeldvorming rondom armoede om te vormen naar positieve associaties zoals creativiteit en duurzaamheid.

Voor de inzet op preventie en vroegsignalering is bijdrage van verschillende disciplines binnen de gemeente en zeker ook partners in de stad essentieel. Denk aan financiële educatie aan kinderen een plaats geven op de agenda van het onderwijs en benutten van de signalen van bijvoorbeeld huisartsen, sportverenigingen en woningbouwcorporaties. We verbinden bestaande en nieuwe initiatieven met elkaar. De buurtteams hebben een belangrijke preventieve en signalerende rol. Wanneer blijkt dat er financiële problemen zijn, kunnen zij dat bespreekbaar gemaakt. Ook kan het buurtteam mensen op weg helpen of ondersteunen bij bijvoorbeeld het vinden van de weg naar armoederegelingen, stimuleren gebruik te maken van de U-Pas (vooral voor kinderen) of het ordenen van de administratie.

#### Maatregelen

##### 1. Inzet op kinderen

Het is van groot belang om kinderen in de opvoeding en scholing financiële voorlichting te geven. Om armoede die van generatie op generatie gaat te doorbreken en om jongeren voor te bereiden op hun financiële toekomst. Diverse partijen in de stad maken zich hier hard voor, bijvoorbeeld U-2BHeard, Stichting Desalniettemin, U-centraal en scholen. In de werkgroep jongeren en financiën van de armoedecoalitie wordt samenwerking tussen verschillende betrokken partijen versterkt. De Gemeente

---

<sup>7</sup> Onderzoek "Vroegsignalering moet en kan", uitgevoerd door Social Force in 2011

<sup>8</sup> Voorbeelden: "Onderzoek naar vroegsignalering", uitgevoerd door Panteia in 2014 en het onderzoek "Voorkomen is beter dan genezen", uitgevoerd door de Hogeschool van Utrecht en Hogeschool van Amsterdam in 2012.

Utrecht sluit vanuit verschillende domeinen aan bij deze werkgroep. Er worden signalen uitgewisseld en in samenwerking ideeën en initiatieven opgepakt. Belangrijk speerpunt hierbij is om het thema financiën op de agenda's van de scholen te krijgen.



We gaan vanaf 2016 actief aandacht besteden aan de Week van het Geld. Dit is een nationale projectweek voor het basisonderwijs in maart met als doel om leerlingen te leren omgaan met geld. Veel activiteiten vinden plaats in de klas, bijvoorbeeld gastlessen door financiële professionals. Scholen kunnen zelf besluiten om mee te doen met de Week van het Geld en kiezen uit een variëteit aan aanbod om in de lessen te verwerken. Wij gaan deelname van scholen vanaf 2016 aanjagen en waar nodig faciliteren. De Week van het Geld is gericht op lagere scholen en hoewel het belangrijk is om kinderen al op vroege leeftijd bekend te maken met geld, willen we de Week van het Geld vooral onder de aandacht brengen op het middelbaar onderwijs, omdat jongeren juist dan op een leeftijd komen waarin foute keuzes ook daadwerkelijk grote gevolgen hebben. In de organisatie van de Week van het Geld krijgen de ervaringsdeskundigen een expliciete plek.

## 2. Inzet op life-events

Mensen kunnen te maken krijgen met gebeurtenissen die een grote verandering met zich meebrengen en grote impact hebben op de financiële situatie. Deze worden ook wel life events genoemd, zoals langdurig ziek worden, 18 jaar worden of verlies van werk. Er verandert veel op zo'n moment. Juist op die momenten is het belangrijk om gericht op iemands leefwereld te interveniëren. En om mensen te ondersteunen de financiële situatie aan te passen aan de nieuwe omstandigheden, bijvoorbeeld door nieuw gedrag aan te leren of gedrag bij te sturen.

We zoeken de samenwerking met partners die een rol hebben op het moment dat een life event plaatsvindt, zodat mensen preventief benaderd worden. Denk aan advocaten bij scheidingen of werkgevers bij verlies van een baan. Daarnaast is er al veel aanbod op het gebied van financieel advies. Verschillende organisaties bieden voorlichting en ondersteuning, zoals een financiële check bij een buurtteam, diverse budgetcursussen via U-centraal, Stichting Geldinzicht, Soda-Producties en ondersteuning door vrijwillige maatjes. Door dit diverse aanbod te koppelen aan bepaalde life events en betrokken partners, verwachten we dat de juiste informatie bij de juiste persoon terecht komt en ook op het juiste moment. Dit willen we samen met maatschappelijke partners verder doorontwikkelen, zodat een breed preventief ondersteuningsaanbod ontstaat. Een tegemoetkoming uit het life event budget (beschreven in lijn 3) kan hierop een aanvulling zijn.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Voor de verdere ontwikkeling maken we gebruik van het onderzoek naar het verband tussen life events en financiële problemen van onderzoeksbureau Panteia.

### 3. Armoede bespreekbaar maken

Om taboe te doorbreken gaan we armoede bespreekbaar maken. We stimuleren initiatieven die bijdragen aan positieve beeldvorming rondom armoede en brengen deze onder de aandacht. Activiteiten die hiervoor nodig zijn ontwikkelen we samen met partijen uit de stad. Dit is verder beschreven in lijn 5. Ook zien we een belangrijke rol voor ervaringsdeskundigen in het overbrengen van de boodschap, zij kunnen vanuit hun eigen ervaring makkelijker aansluiten bij de leefwereld van mensen.



Een concreet voorbeeld waarbij mensen op een positieve manier inzicht krijgen in de eigen geldzaken is Startpunt Geldzaken. Dit is een initiatief van het Nibud in samenwerking met onder andere Vereniging Eigen Huis. Via de website van de gemeente wordt een koppeling beschikbaar gesteld om een geldplan te maken en krijgen mensen onafhankelijke praktische besparingstips.

### 4. Vroegsignalering van betalingsachterstanden

Als er financiële problemen ontstaan, dan is het de kunst het tij in een zo vroeg mogelijk stadium te keren. Door de samenwerking tussen publieke en private organisaties die hierbij een rol spelen te versterken kunnen betalingsachterstanden tijdig worden aangepakt. De buurtteams hebben hierbij een belangrijke signalerende rol. Door de samenwerking te intensiveren tussen onder andere woningcorporaties, water- en energieleveranciers, ziektekostenverzekeraars, de buurtteams en de gemeente wordt tijdige interventie mogelijk. Om dit te bewerkstelligen starten we een pilot vroegsignalering. Het Bureau Krediet Registratie (BKR) heeft capaciteit beschikbaar gesteld om Utrecht hierbij te ondersteunen. Het BKR structureert achterstandsgegevens die zij ontvangen van de partijen waarmee wij afspraken maken over vroegsignalering. Daarnaast biedt het BKR ondersteuning bij het aangaan van de gesprekken met samenwerkingspartners en het privacy-vraagstuk rondom vroegsignalering.

## Lijn 2 – Aandacht voor schulden

### Kern van het probleem

Landelijke cijfers tonen aan dat de schuldenproblematiek nog steeds toeneemt. Schulden hebben is “armoede in het kwadraat”. De stress om rond te komen wordt versterkt met de stress van aanmaningen, deurwaarders, verrekeningen of beslaglegging. Vergaande incassomogelijkheden, vooral bij de belastingdienst, maken de situatie extra kwetsbaar. Hoewel mensen wettelijk beschermd worden door de beslagvrije voet (het minimaal besteedbare bedrag waar geen beslag op mag worden gelegd), wordt deze lang niet altijd gehanteerd, met alle gevolgen van dien.



### Ambitie

De gemeente heeft een wettelijke taak om integrale schuldhulpverlening aan te bieden. Dat wil zeggen een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg, met als doel zowel financiële problemen als de oorzaken hiervan op te lossen. Een schuldenvrije toekomst is niet altijd haalbaar, financiële stabiliteit is ook een resultaat. Samen met de persoon wordt gekeken welk aanbod het beste past, afgestemd op de situatie en mogelijkheden. Het regelen van schulden heeft immers pas nut als de situatie stabiel is en er geen nieuwe schulden ontstaan.

Schuldenproblematiek is een groot maatschappelijk probleem, waarin diverse partijen een rol hebben om samen een sluitende aanpak te bieden. De Gemeente (Wenl) biedt met schulddienstverlening een financiële oplossing voor de schuldenproblematiek. Stadsgeldbeheer van De Tussenvoorziening biedt schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen en mensen met zware OGGZ-problematiek.

Schuldhulpverlening aan Utrechtse ondernemers met schulden wordt geboden door Menzing en Partners. Het aanpakken van de achterliggende oorzaken van het schuldenprobleem ligt bij de buurtteams. Denk daarbij aan veranderen van houding en gedrag en het vergroten van kennis en vaardigheden. Daarnaast zijn er nog andere partijen met aanbod voor mensen met schulden zoals vrijwilligersorganisaties, U-centraal en diverse private initiatieven. De ambitie is om met al deze partijen een totaal aanbod te vormen om de schuldenproblematiek in de stad terug te dringen. De ambitie is ook om samen in een vroeg stadium schulden aan te pakken. We zijn daarbij continu bezig met vernieuwing en doorontwikkeling.

### Maatregelen

#### 1. Focus op de samenwerking Buurtteams en Schulddienstverlening van Wenl en Stadsgeldbeheer

De ontwikkelopgave schulddienstverlening binnen de buurtteams heeft geresulteerd in een taakverdeling en samenwerkingsafspraken tussen Wenl, Stadsgeldbeheer en de buurtteams.

Op basis van de ontwikkelopgave is besloten dat het buurtteam de ingang wordt voor alle cliënten met meervoudige problematiek, waaronder (dreigende) schulden, die niet in staat zijn zelf of met hun omgeving een oplossing te vinden. Utrechters met schulden zonder ondersteuningsvraag op andere leefdomeinen kunnen zich rechtstreeks melden bij Wenl.

De buurtteams geven aan dat circa 80 % van de mensen die zich bij hen meldt financiële problemen heeft. Op dit moment zijn de buurtteams nog onvoldoende toegerust op deze grote hoeveelheid complexe vragen. Daarom is er sprake van een overgangperiode, totdat er voldoende expertise en capaciteit is bij de buurtteams om de grote vraag aan te kunnen en de juiste ondersteuning te bieden. Tot die tijd kunnen mensen zich rechtstreeks blijven aanmelden bij Schulddienstverlening van Wenl.

Op dit moment loopt er een pilot om te onderzoeken wat de buurtteams nodig hebben als mensen zich bij hen melden voor hulp bij schulden. In de pilot wordt een werkwijze ontwikkeld hoe er optimaal samengewerkt kan worden tussen de buurtteams en Wenl, wat voor informatie de buurtteammedewerkers nodig hebben (opleiding) en hoe er wordt gezorgd voor een warme overdracht. Nu al wordt een aantal aandachtsfunctionarissen binnen de buurtteams opgeleid. In september 2015 wordt gestart met een verdiepingscursus. Naast expertise is ook voldoende capaciteit van groot belang. De grote hoeveelheid mensen met financiële problemen dat een beroep doet op het buurtteam vraagt om extra capaciteit bij de buurtteams.

## **2. Inzet van vrijwilligers**

Er zijn in Utrecht diverse organisaties die vrijwilligers inzetten om mensen met financiële problemen te ondersteunen. We geven deze vrijwillige inzet ruimte en zetten in op samenhang tussen de verschillende initiatieven. Om de grote vraag naar hulp bij financiële problemen op te vangen, zet U-Centraal vrijwilligers in voor cliënten in de buurtteams en voor cliënten die bij Wenl reeds schulddienstverlening hebben aangevraagd en extra ondersteuning willen. Financiële vrijwilligers van Team Wegwijs van de Tussenvoorziening worden ingezet voor cliënten in de aanvullende zorg met zware problematiek en een beperkt eigen netwerk. Dit zijn cliënten in de Maatschappelijke Opvang en de OGGZ die vooral door Stadsgeldbeheer en VoedselbankPLUS worden aangemeld. Daarnaast is er een subsidierelatie en samenwerking tussen het project Schuldhulpmaatje van Pax en de gemeente. De aanpak van schulden door vrijwilligers breiden we verder uit.



De kwaliteit van de inzet van de vrijwilligers wordt bewaakt door een selectiegesprek als iemand zich aanmeldt om dit werk te gaan doen, inclusief een verklaring van goed gedrag. Vervolgens wordt de vrijwilliger opgeleid. Al Amal, De Tussenvoorziening en U-centraal hebben een gezamenlijk scholingsprogramma. Schuldhulpmaatje heeft hiervoor een eigen (landelijk) opleidingsaanbod. Bovendien kunnen de vrijwilligers met vragen of problemen terecht bij de vrijwilligerscoördinator van hun organisatie.

Ons standpunt is wel dat sommige onderdelen van schulddienstverlening door een professional moeten worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld de uitvoering van budgetbeheer en het treffen van de minnelijke schuldregeling. Dit in verband met de gedragscode van de branchevereniging (NVVK) en het onderhouden van de relatie met schuldeisers.

## **3. Terugdringen kosten beschermingsbewind**

Soms zijn mensen zelf niet in staat hun financiële zaken te regelen. Om te voorkomen dat anderen hier misbruik van maken, kan iemand beschermingsbewind aanvragen via de rechtbank. Tot voor kort



kon dit alleen als er sprake was van een lichamelijke of psychische beperking. Door verruiming van de wettelijke criteria neemt het aantal mensen in beschermingsbewind fors toe. Ook het hebben van schulden is tegenwoordig een grond om beschermingsbewind aan te vragen. Dit brengt een forse stijging van de kosten bewindvoering binnen de bijzondere bijstand met zich mee. We willen meer grip krijgen op deze kosten en de zelfredzaamheid van mensen juist stimuleren in plaats van overnemen. Daarom zetten we in op het beperken van de instroom en bevorderen van de uitstroom door:



- Inzetten op preventie en vroegsignalering, zodat schuldsituaties niet uit de hand lopen.
- Organiseren van bijeenkomsten met ketenpartners, bewindvoerders en rechtbank om het gesprek aan te gaan over de instroom en uitstroom bij beschermingsbewind.
- Ontwikkelen van alternatief aanbod, waaronder schulddienstverlening en budgetbeheer bij Wenl en benodigde zorg en ondersteuning door bijvoorbeeld een vrijwilliger of een budgetcursus. Door een combinatie van het tijdelijk overnemen van de financiën en zorg op maat kan rust worden geboden om van daaruit de zelfredzaamheid op te bouwen<sup>10</sup>. Dit zal leiden tot een toename van het aantal mensen in budgetbeheer, daarom wordt de formatie bij Wenl uitgebreid met 1 FTE.
- Inzetten op uitstroom door te onderzoeken of bestaande cliënten ook gebruik kunnen maken van het alternatieve aanbod voor beschermingsbewind en ze motiveren om een verzoek te doen tot beëindiging van het beschermingsbewind.
- Actieve lobby richting het Rijk, zie lijn 4.

#### **4. Vernieuwende aanpak middels een Social Impact Bond**

Ook op gebied van schulddienstverlening zijn we met partijen in gesprek over een Social Impact Bond (SIB) voor alleenstaande ouders met schulden. Het hebben van schulden is vaak een belemmering om aan het werk te gaan. De kern van deze SIB is om de schulden en aan het werk gaan, integraal aan te pakken. Een SIB is een innovatieve vorm van samenwerking tussen gemeente, sociaal ondernemers en investeerder(s) om een maatschappelijk probleem aan te pakken, op een manier die meer impact heeft en minder geld kost. De investeerder stelt vooraf de benodigde financiering voor het project beschikbaar. Bij een bewezen besparing betaalt de gemeente het geïnvesteerde bedrag terug met eventueel een rendement uit de gerealiseerde besparing. De gemeente betaalt de investeerder alleen terug als de SIB succesvol is. Dat is wanneer de beoogde maatschappelijke opbrengsten behaald zijn en er daadwerkelijk een besparing is gerealiseerd.

---

<sup>10</sup> We nemen hierbij de resultaten van de pilot “Budget de baas” mee. Deze pilot was ook gericht op vergroten financiële zelfredzaamheid alleen bij een andere doelgroep.

## Lijn 3 – Doorbreken van het complexe systeem in Utrecht

### Kern van het probleem

Tijdens de inventarisatiefase hebben we gehoord dat mensen die moeite hebben met rondkomen, regelmatig niet goed de weg weten vinden naar de organisaties en regelingen die juist in het leven geroepen zijn, om deze mensen te helpen. Het zijn onbedoelde en ongewenste effecten van 'het systeem'. Het systeem wordt als (te) complex, versnipperd en onpersoonlijk ervaren. Soms lukt het iemand daarom niet om een aanvraag in te dienen. De één schakelt daarop hulp in, maar de ander haakt af en raakt daardoor soms nog verder in de problemen.

### Ambitie

We zetten in op het doorbreken van de complexiteit van het systeem. Allereerst op de terreinen waar we zelf invloed op hebben, namelijk de toegang tot de regelingen van Wenl. Op die manier kunnen we meer inwoners van dienst zijn. Daardoor voorkomen we dat mensen bewust of onbewust hulp gaan mijden en verder in de problemen komen. Praktisch betekent het dat we de toegang tot Wenl verbeteren en dat we een nieuw, eenvoudiger en samenhangend pakket aan regelingen introduceren.

Daarnaast zijn er onderdelen in het complexe systeem waar we niet direct zelf invloed op hebben, omdat het wet- en regelgeving van het Rijk betreft. We maken ons sterk om ook deze complexiteit te doorbreken door een stevige lobby richting het Rijk, deze is uitgewerkt in lijn 4.

### Maatregelen

#### 1. Toegang

Gemeente Utrecht werkt volgens het principe 'click call face'. De toegang tot Wenl is dus in eerste instantie digitaal. Veel inwoners zijn hiermee geholpen. Ze kunnen op een moment dat het hun schikt informatie opzoeken en een aanvraag indienen. Toch blijkt in de praktijk dat de digitale toegang van Wenl niet de meest eenvoudige is. Het is lastig om op de uitgebreide website de juiste informatie te vinden en de digitale formulieren spreken niet altijd voor zich. Uit onderzoek blijkt dat heel veel inwoners toegang hebben tot internet en daar ook vaak gebruik van maken. Maar eveneens blijkt dat circa 30% van alle Utrechters onvoldoende over noodzakelijke vaardigheden beschikt om zelfstandig gebruik te kunnen maken van meer complexe digitale dienstverlening.<sup>11</sup>

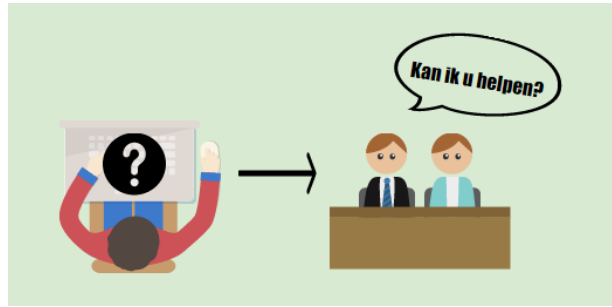
De verbetering van de toegang tot Wenl zien we daarom als een 'drietrapsraket':

1. Verbetering van de bestaande digitale dienstverlening, zodat die voor meer mensen toegankelijk is. De grootste groep inwoners is hiermee geholpen en kan voortaan zelf of met hulp digitaal zijn weg vinden;

---

<sup>11</sup> Gemeente Utrecht, afdeling Onderzoek, *Utrechters Digivaardig? Analyse van de digitale participatie van Utrechters*, april 2015

2. Creëren van een persoonlijke toegang voor mensen die het digitaal echt niet lukt. Deze toegang is nadrukkelijk bedoeld voor mensen die digitaal niet vaardig zijn en ook binnen hun netwerk geen hulp kunnen krijgen bij de toegang via het digitale kanaal;



3. Toegang via de Buurtteams voor mensen met multi-problematiek. Dit krijgt vorm in een verregaande samenwerking tussen Wenl en de buurtteams. Voornamelijk blijft Wenl zelf aanvragen afhandelen. Voor cliënten waarbij complexe problematiek speelt, kan het buurtteam het eerste aanspreekpunt zijn.

Het uitwerken en uitvoeren van deze drietrapsraket, wordt ondergebracht bij het programma Dienstverlening, dat Wenl in de tweede helft van 2015 start. In het programma krijgen ervaringsdeskundigen een belangrijke plek. Daarnaast vinden we publieksvriendelijk werken belangrijk en we sluiten daarom aan bij het gemeente brede traject Gastvrij Utrecht. Medewerkers van Wenl krijgen een trainings- en begeleidingstraject.

## 2. Armoederegelingen

We introduceren een nieuw, logisch en eenvoudig pakket van regelingen. Voor mensen met een laag inkomen is daardoor gemakkelijk te overzien waar ze aanspraak op kunnen maken. Daarnaast zorgt het eenvoudig vormgeven van de regelingen ervoor dat we de uitvoering efficiënt kunnen inrichten. Uitvoeringskosten zijn daardoor beheersbaar. Hieronder volgt een beschrijving van het nieuwe pakket aan armoederegelingen. In bijlage 1 is een vergelijking met het voorgaande beleid te vinden. Hier staat ook beschreven hoe we omgaan met de regelingen sociale kredietverlening en woonlastenfonds.

De volgende doelen en uitgangspunten liggen ten grondslag aan het nieuwe pakket van regelingen.

- De uitkering of werk is de basis waarmee iemand rond zou moeten komen.
- Alleen de U-pas en de Collectieve Zorgverzekering voor minima zijn basisvoorzieningen die jaarlijks gebruikt kunnen worden. Op de andere voorzieningen kan alleen incidenteel een beroep worden gedaan, als persoonlijke omstandigheden daarom vragen. De armoederegelingen zijn dus niet structureel. Ze bieden incidentele ondersteuning om bij specifieke gebeurtenissen de basis weer op orde te krijgen.
- De regelingen hebben een preventieve werking en bieden een duurzame oplossing.
- De regelingen zijn activerend. Ze stimuleren zelfredzaamheid en participatie.
- De regelingen bieden een vangnet voor incidentele, noodzakelijke kosten door bijzondere omstandigheden.
- De regelingen bieden meer keuzevrijheid. Armoede is voor iedereen anders, dus ook de ondersteuning is voor iedereen anders. Mensen weten zelf het beste waarmee zij geholpen zijn.
- Het streven is om het bereik en het gebruik te blijven vergroten. We bereiken liever meer mensen met een lage vergoeding, dan minder mensen met een hoge vergoeding. De bedoeling is dat iedereen die recht heeft op een bepaalde voorziening daar ook gebruik van maakt.

Het nieuwe pakket aan regelingen kan worden weergegeven in een omgekeerde driehoek. Er is een proportioneel verband tussen de omvang van de onderdelen van de driehoek en het aantal te verwachten aanvragen. De ene laag is namelijk een voorliggende voorziening op de andere.



De bedoeling is dat de meeste kosten worden opgevangen door de bovenste laag. Hierin zijn twee belangrijke collectieve voorzieningen ondergebracht. Deze dragen bij aan het op orde krijgen van de basis op twee belangrijke leefdoelgebieden, te weten gezondheid en participatie. Het streven is om het bereik en het gebruik van deze collectieve regelingen zo groot mogelijk te maken en daarmee een stevige basis te bieden. Alle vergoedingen voor ziektekosten worden ondergebracht bij de Collectieve Zorgverzekering voor Minima. Alle vergoedingen voor kosten rond participatie worden ondergebracht in de U-pas. Uit de andere lagen kan dus in principe geen vergoeding voor dit soort kosten plaatsvinden. Dit maakt het geheel van regelingen voor de aanvrager overzichtelijk.

De twee lagen daaronder zijn alleen incidenteel beschikbaar, als er door bijzondere omstandigheden noodzaak is tot extra ondersteuning. Met het life event budget in de middelste laag bieden we incidenteel extra ondersteuning voor wie dat nodig heeft door een bijzondere levensgebeurtenis die forse invloed heeft op de financiële situatie. Dit budget heeft een preventieve werking. Het is een steuntje in de rug en biedt ruimte om de financiële situatie aan te passen aan de nieuwe omstandigheden. Deze ondersteuning is alleen mogelijk als iemand zich daarnaast inspant om de financiële situatie aan te passen aan de nieuwe omstandigheden (koppeling inzet lijn 1). Dit budget is ook beschikbaar voor mensen die arbeidsongeschikt zijn, of zijn vrijgesteld van de arbeidsverplichtingen.

In de onderste laag, de punt, vormt de bijzondere bijstand het vangnet voor onvoorziene, maar noodzakelijke kosten, die niet gedekt kunnen worden uit de andere lagen van de driehoek.

Hieronder worden de verschillende onderdelen op hoofdlijnen uitgewerkt.

## 1. De basis voor iedereen met een inkomen tot 125%

### *U-pas*

De U-pas vormt de toegang tot alle regelingen onder 1 en 2. Er is dus ook één inkomensgrens voor alle regelingen (125% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm). De U-pas is gericht op participatie. De naam en insteek zijn dus ongewijzigd. De invulling verandert wel.

- Kinderen krijgen met de U-pas een persoonlijk budget voor participatie. Het budget kan worden ingezet voor zaken als sport, culturele activiteiten, schoolspullen of een fiets. Twee bestaande regelingen, School€extra en Compu4School gaan op in dit nieuwe budget. De hoogte van het budget hangt af van de leeftijd van het kind, omdat de kosten per leeftijdscategorie verschillen. Denk aan dure tijden, als kinderen naar het voortgezet onderwijs gaan. De U-pas is een eenvoudig toegankelijk instrument dat aansluit bij de behoeften van kinderen. Ook biedt de nieuwe budgetvorm meer keuzevrijheid; bv een fiets kunnen kopen in plaats van een laptop, als daar meer behoefte aan is.
- Volwassenen krijgen een budget van €120 dat uitsluitend gebruikt kan worden voor structurele sport- en cultuuractiviteiten. Daarnaast gaan we de U-pas meer benutten als zichtpas, oftewel kortingspas. We gaan actief partijen in de stad benaderen om aanbiedingen voor U-pashouders te creëren aansluitend bij de behoefte van volwassenen. Zo start er bijvoorbeeld in 2015 een pilot rond een goedkoper openbaarvervoersproduct voor U-pas houders. Daarnaast gaan we specifiek sport- en culturaanbieders aansporen aanbod te creëren rond de U-pas. Op termijn bepalen we of een apart budget voor volwassenen binnen de U-pas nodig blijft of dat we deze middelen beter anders kunnen inzetten.

De uitvoering van de U-pas wordt zodanig vormgegeven dat we er zeker van kunnen zijn dat het geld uit het budget ook daadwerkelijk wordt besteed aan participatie van kinderen en structurele sport- en cultuuractiviteiten bij volwassenen. De uitvoering van de U-pas wordt in 2016 opnieuw aanbesteed. Uitgangspunt daarbij is optimale efficiency. We willen de uitvoeringskosten zo laag mogelijk houden, bijvoorbeeld door digitalisering.

### *Collectieve Zorgverzekering voor Minima (CZM)*

De huidige collectieve zorgverzekering blijft behouden. Deze heeft een midden en een uitgebreid aanvullend pakket (AV) en ook het eigen risico is gedekt. Deze verzekering is daardoor erg geschikt voor mensen met normale en hoge zorgkosten. Om de collectiviteit ook aantrekkelijk te maken voor mensen met lage zorgkosten, wordt er naast de twee bestaande pakketten een nieuw pakket geïntroduceerd. Er zijn in totaal dus drie aanvullende pakketten:

- AV 1 is voor mensen met lage zorgkosten. In dit pakket wordt het eigen risico niet mee verzekerd. AV 1 is ook toegankelijk voor mensen die te maken hebben met de bronheffing via Zorginstituut Nederland.
- AV2 is voor mensen met normale zorgkosten. Het is een uitgebreid aanvullend pakket met (optioneel) mee verzekeren van het eigen risico.
- AV 3 is voor mensen met hoge zorgkosten (o.a. de Wtcg/CER doelgroep<sup>12</sup>). Het is het meest uitgebreide pakket met zeer uitgebreide dekking, waardoor de meeste medische kosten vergoed

---

<sup>12</sup> Dit is de groep mensen die voorheen vergoeding kregen via de Wet tegemoetkoming chronisch zieken (Wtcg) en Compensatie regeling eigen risico (CER). Deze landelijke regelingen zijn afgeschaft en

worden. Ook is het eigen risico mee verzekerd. In onderhandeling met de zorgverzekeraar zetten we daarbij in op totale vergoeding van de eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen en preventieve producten als bijvoorbeeld gezondheidscheck.

Zowel voor AV2 als AV3 wordt vanuit de gemeente een maandelijkse bijdrage aan de premie gedaan. Voor AV3 is deze hoger door de inzet van de Wtcg/CER middelen. Daarnaast zetten we in op de mogelijkheid om de AV3 open te stellen voor mensen met een middeninkomen (125-175% van de toepasselijke bijstandsnorm). Zij kunnen zo profiteren van een goed inhoudelijk pakket en de collectiviteitskorting; er is geen gemeentelijke bijdrage in de premie voor deze groep. Dit is onderdeel van de onderhandeling met de zorgverzekeraar die in het najaar wordt afgerond. Indien de collectiviteit in 2016 niet opengesteld kan worden voor de mensen met een middeninkomen, gaan we alternatieve mogelijkheden onderzoeken om de mensen met hoge zorgkosten tegemoet te komen. Aangezien het gaat om een relatief grote groep mensen, is beheersing van het financiële risico hierbij een belangrijk aandachtspunt.

Het huidige contract met de zorgverzekeraar Zilveren Kruis loopt tot en met 2016. Voor 2017 en verder zal een nieuwe aanbesteding van start gaan. We streven ernaar om de collectieve zorgverzekering steeds verder te optimaliseren. Belangrijke onderdelen bij deze aanbesteding zijn: inhoud van de pakketten, verruiming doelgroep binnen de collectiviteit, de collectiviteitskorting en communicatie over de collectiviteit richting de doelgroep.

## 2. Budget voor tijdelijk extra ondersteuning: life event budget

In ieder mensenleven komen bepaalde gebeurtenissen voor die een grote verandering met zich meebrengen en die daardoor grote impact hebben op het persoonlijke leven. Deze ingrijpende gebeurtenissen worden ook wel life events genoemd. Vaak veroorzaken deze life events een verandering van de financiële situatie. Het vraagt om een actieve aanpassing van de persoonlijke situatie om hierop in te spelen, bijvoorbeeld aanpassen van het uitgavenpatroon. Voor mensen met een laag inkomen is een dergelijke aanpassing lastiger omdat er minder ruimte is om een financiële verandering op te vangen. Het belangrijkste is dat mensen ondersteund worden om de financiële situatie aan te passen aan de nieuwe omstandigheden, zodat ze zich financieel zelfstandig redden. In lijn 1 over preventie en vroegsignalering staat beschreven hoe we hier actief op inzetten. Aanvullend hierop kan een incidentele financiële tegemoetkoming ondersteuning bieden om deze situaties beter door te kunnen komen. Daarom gaan we een preventief life event budget ontwikkelen. Door op het juiste moment in te grijpen met voorlichting én incidentele financiële ondersteuning, kunnen we het verschil maken als het gaat om het voorkomen van schulden. In tijden waarin de schuldenproblematiek hals over kop toeneemt, zien we dit als een belangrijk nieuw onderdeel van onze aanpak.

Er zijn veel verschillende life events<sup>13</sup>. Niet alle life events zijn even ingrijpend. Het life event budget gaan we daarom richten op de vijf life events waarvan is vastgesteld dat die de meeste impact hebben

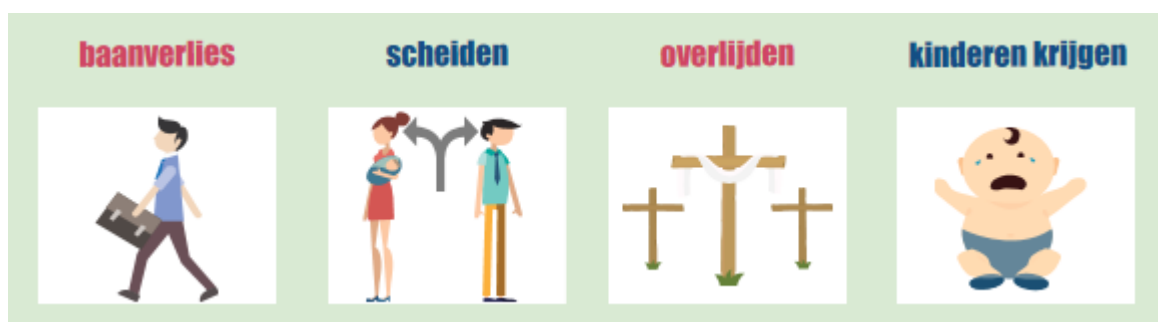
---

het budget is met een korting overgeheveld naar gemeenten. In Utrecht wordt de helft van het budget ingezet binnen het armoedebelief. De andere helft is ondergebracht bij de Wmo ten behoeve van de buurtteams.

<sup>13</sup> Holmes TH, Rahe RH; *The Social Readjustment Rating Scale*; 1967.

op de financiële situatie<sup>14</sup>, (definitieve keuze volgt later bij de ontwikkeling van de inzet op life events):

- Echtscheiding waar kinderen bij betrokken zijn
- Verlies van baan
- (Eerste) kind krijgen
- Het overlijden van een partner
- Arbeidsongeschikt zijn of vrijgesteld zijn van arbeidsverplichtingen.<sup>15</sup>



Om aanspraak te maken op dit budget voor tijdelijke extra ondersteuning, moet iemand in het bezit zijn van een U-pas. Een praktisch voordeel van deze koppeling, is dat opnieuw toetsen van het inkomen en vermogen niet noodzakelijk is.

### 3. Vangnet: bijzondere bijstand

In het nieuwe pakket van regelingen in Utrecht is de bijzondere bijstandverlening vormgegeven als vangnet: als in de individuele situatie sprake is van onverwachte, niet verwijtbare en onvermijdbare noodzakelijke kosten is bijzondere bijstand mogelijk. Welke kosten daarvoor in aanmerking komen hangt af van de omstandigheden in het individuele geval. Het kan hierbij gaan om zeer diverse kostensoorten gaan. Bijzondere bijstand wordt alleen overwogen als er geen voorliggende voorziening is of als deze voorliggende voorziening ontoereikend blijkt te zijn. Zo is er bijvoorbeeld voor medische kosten in principe geen vergoeding mogelijk, omdat deze gedekt worden door de collectieve ziektekostenverzekering. Bij het vaststellen van de hoogte van de vergoeding, wordt rekening gehouden met de draagkracht van de belanghebbende.

### Ingangsdatum armoederegelingen

Vanaf 2016 gaan de nieuwe regelingen gefaseerd in.

---

<sup>14</sup> Taylor (2009), The impact of life events on financial capability: evidence from the BHPS, FSA Consumer Research Paper 79; Schuldpreventiewijzer (2011), gezamenlijke uitgave MOgroep, de NVVK, de VNG, Divosa en het Nibud.

<sup>15</sup> Het laatste life event is in tegenstelling tot de andere niet tijdelijk van aard. We maken deze uitzondering, omdat is gebleken dat ook deze groep risico loopt op financiële problemen. Omdat er langere tijd geen ruimte is om te reserveren, is deze groep niet in staat financiële tegenvallers op te vangen. Ook hier zetten we daarom preventief het life event budget in.



Voor de collectieve ziektekostenverzekering is het streven om per 1 januari 2016 alle ambities ten uitvoer te brengen. De onderhandelingen met de zorgverzekeraar hierover worden in het najaar van 2015 afgerond.

De U-pas loopt ieder jaar van juli tot en met juni (vanwege het budget voor kinderen dat gekoppeld is aan het schooljaar). Tussentijds aanpassen van het aanbod van de U-pas is niet mogelijk. De eerste mogelijkheid voor nieuwe invulling van de U-pas is daarom per 1 juli 2016.

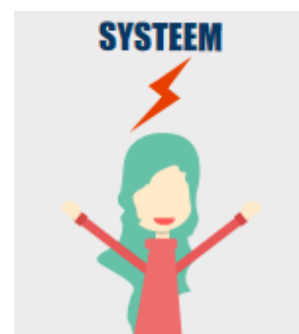
Het life event budget is nieuw. Het zal samen met het preventieve ondersteuningsaanbod (lijn 1) een samenhangende aanpak vormen. Begin 2016 starten we een pilot om samen met maatschappelijke partners en ervaringsdeskundigen de inzet op life events (incl. het budget) te ontwikkelen. Op basis van deze pilot bepalen we hoe het life event budget er vanaf 1 januari 2017 precies uit zal gaan zien. Het life event budget past binnen de huidige financiële kaders.

Het jaar 2016 is dus een overgangsjaar, waarin een aantal van de huidige regelingen wordt voortgezet of een overgangsregeling geldt. Deze zijn beschreven in bijlage 1.

## Lijn 4 – Doorbreken van het complexe systeem buiten Utrecht; lobby richting het Rijk

### Kern van het probleem

Mensen die moeite hebben met rondkomen lopen regelmatig tegen verkeerde en onbedoelde effecten van het systeem aan. Zoals beschreven onder lijn 3, proberen we de complexiteit van het systeem binnen Utrecht aan te pakken. Maar daarmee zijn we er niet. Utrechters die te maken hebben met financiële problemen, maken ook gebruik van nationale voorzieningen.



### Ambitie

We hebben in Utrecht niet altijd direct invloed op zaken die het systeem complex maken. Wel kunnen we ons sterk maken om deze aan te kaarten bij het Rijk. Door te signaleren waar mensen tegenaan lopen en inzichtelijk te maken welke kansen er zijn om dit op te lossen, proberen we ook buiten Utrecht de complexiteit van het systeem aan te pakken. Dit versterkt het totaal van onze gemeentelijke aanpak.

### Maatregelen

Als Gemeente Utrecht zetten we al in op lobby richting het Rijk. De twee belangrijkste lobbypunten zijn momenteel handhaving beslagvrije voet en stijgende kosten beschermingsbewind.

#### *Handhaving beslagvrije voet, incassobevoegdheden van de overheid*

Kwetsbare burgers komen in de knel als de beslagvrije voet niet wordt gerespecteerd.

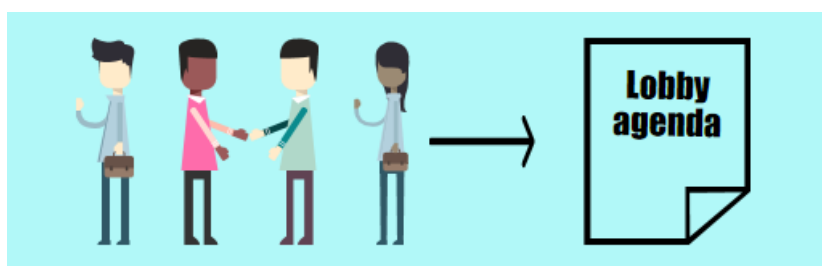
Voornamelijk overheidsinstanties (belastingdienst, CJIB) hebben ingrijpende bevoegdheden om vorderingen te incasseren, waardoor de beslagvrije voet in de praktijk niet wordt gewaarborgd. We zien graag dat ook de Rijksoverheid zich actief inzet om het bestaansminimum te borgen, bijvoorbeeld door het aansluiten van overheidsinstanties bij een beslagregister of vereenvoudiging van de berekening van de beslagvrije voet. Hierover heeft de G4 begin 2015 een lobbybrief naar het Ministerie van SZW gestuurd. De G4 steden hebben aangeboden om samen met de Rijksoverheid verder invulling te geven aan een meer maatschappelijk verantwoorde incassobenadering door gezamenlijk een proeftuin in te richten. De G4 zijn in gesprek over de praktische uitwerking.

#### *Stijgende kosten beschermingsbewind*

Het aantal mensen dat bijzondere bijstand ontvangt voor de eigen bijdrage van beschermingsbewind is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Dit is een landelijke ontwikkeling. Inmiddels bedraagt dit in Utrecht 55% van de kosten van de bijzondere bijstand. Belangrijkste oorzaak is de verruiming van de wettelijke criteria om toegelaten te worden tot beschermingsbewind, waardoor het hebben van schulden ook een toelatingscriterium is (en niet alleen het hebben van geestelijke of lichamelijke beperking). Bovendien heeft de gemeente geen invloed op de instroom, omdat de rechtbank beslist. Richting het Rijk zet Utrecht in op meer invloed door gemeenten op deze instroom. Ook nemen we zelf maatregelen, deze staan beschreven in lijn 2 Aandacht bij Schulden.

## 1. Vormgeven lobbyagenda

Deze lobbyagenda bouwen we verder uit samen met de partijen in de stad, zodat we ons vanuit Utrecht gezamenlijk sterk kunnen maken. Om dit gezamenlijk vorm te geven, organiseren we diverse momenten. De workshop tijdens de grote bijeenkomst rond vernieuwing armoedeaanpak in het voorjaar van 2015 heeft een eerste aanzet tot een lobby agenda opgeleverd. Deze is te vinden in bijlage 2. Per lobbypunt bepalen we de strategie voor agendering bij het Rijk. Dat houdt in dat we een heldere boodschap formuleren met een oplossingsrichting, het juiste momentum en de vorm bepalen en via welke kanalen en personen. Ook in deze verdere lobby trekken we samen op met de andere G4 steden.



## 2. City deal Inclusieve stad

Samen met Enschede, Leeuwarden, Zaanstad en Eindhoven geven we een city deal vorm, gericht op de Inclusieve stad. Kern van deze city deal is een proeftuin/experiment met 15 à 20 huishoudens per stad die relatief veel ondersteuning nodig hebben. Veelal zullen dit huishoudens in een armoedesituatie zijn. Jaarlijks gaat er veel geld naar deze huishoudens. In deze cases wordt gekeken hoe het ook anders, beter en/of efficiënter kan. We analyseren of de alternatieve oplossing binnen bestaande wetgeving mogelijk is en zo nee welke belemmeringen er zijn (bijvoorbeeld in (wettelijke) regels). Op basis van deze analyse doen we voorstellen voor een experiment. Via Agenda stad<sup>16</sup> vragen we het Rijk en de ministeries om mee te bouwen aan deze sociale innovatie die perspectief biedt op duurzame versterking van steden.

---

<sup>16</sup> Agenda stad is een initiatief van de rijksoverheid. Hiermee wil het kabinet het economisch belang van steden en stedelijke regio's versterken ([www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/agenda-stad](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/agenda-stad)).

## Lijn 5 – Stimuleren maatschappelijke allianties en initiatieven

### Kern van het probleem

Armoede is meer dan een financieel probleem, het raakt thema's als eenzaamheid, gezondheid, onderwijs, wonen en sport en is daarmee een complex vraagstuk. Dit kunnen we als gemeente niet alleen aanpakken. Veel partijen in Utrecht zijn betrokken en hebben een belangrijke rol vanuit hun eigen kennis, ervaring en expertise. Denk daarbij aan hulpverleners, opvang, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, wijkorganisaties, buurtteams, de Armoedecoalitie en het bedrijfsleven.

### Ambitie

We maken ons sterk voor een brede en integrale aanpak van armoede in Utrecht, daarvoor stimuleren we maatschappelijke allianties en initiatieven. We zetten er op in dat verschillende partijen hun doelstellingen en activiteiten voor de bestrijding van armoede op elkaar afstemmen. Ook stimuleren we partijen om hun kennis en expertise onderling te delen en te verbinden.

We zien dat er al veel gebeurt. Op veel plekken in Utrecht worden activiteiten en ondersteuning aangeboden voor mensen die in armoede leven, of het risico lopen om in armoede terecht te komen. Hier zijn we trots op! We zien kansen om de onderlinge verbinding tussen al deze activiteiten en initiatieven te versterken, zodat wat er al plaatsvindt een grotere impact heeft op de bestrijding van armoede in Utrecht.



### Maatregelen

#### 1. Verbinden en uitbreiden van het armoedenetwerk

We gaan een brede aanpak van armoede realiseren, door verschillende partijen (zowel extern als intern binnen de Gemeente) meer met elkaar te verbinden. We sluiten aan bij bestaande stedelijke- en wijknetwerken. Als gemeente vervullen we voor deze partijen een makelfunctie. Dit houdt in dat we:

- Netwerkmomenten organiseren of ondersteunen
- Vraag en aanbod rondom armoede bij elkaar brengen
- Nieuwe partijen verbinden met het bestaande netwerk

#### Netwerkmomenten organiseren of ondersteunen

Ontmoeting is een belangrijke voorwaarde voor het creëren van een gezamenlijke aanpak. We streven er naar om minimaal eens per jaar een netwerkbijeenkomst te organiseren, dit kan zowel op stedelijk- als wijkniveau zijn. Op basis van de behoefte van partners in de stad wordt concreet gemaakt hoe deze bijeenkomst(en) er uit komen te zien en hoe vaak ze plaats vinden. De netwerkbijeenkomsten worden samen met partijen in de stad georganiseerd.

### Vraag en aanbod rondom armoede bij elkaar brengen

In samenwerking met de Armoedecoalitie brengen we in kaart welke behoeften er zijn aan middelen, activiteiten, ondersteuning bij mensen die in armoede leven of maatschappelijke initiatieven die iets doen voor mensen die in armoede leven. We benaderen actief (particuliere) partijen met de vraag om in deze behoeften te voorzien. Hierbij sluiten we aan bij de Social Impact Factory<sup>17</sup>. Dit is het platform waar organisaties, sociaal ondernemers en initiatieven samen ondernemende oplossingen bedenken voor maatschappelijke uitdagingen. In de Factory wordt elke sociale vraag met een ondernemersvisie benaderd.



### Nieuwe partijen verbinden met bestaande netwerken

We willen nieuwe partijen betrekken bij het creëren van aanbod voor mensen die in armoede leven. Zo kunnen verschillende bedrijven in Utrecht middelen als menskracht, tijd, geld en kennis tot hun beschikking stellen om maatschappelijke initiatieven, of mensen die in armoede leven te ondersteunen. Samen met de Armoedecoalitie en de Social Impact Factory brengen we in het derde en vierde kwartaal van 2015 in kaart welke private partijen een bijdrage kunnen leveren aan de armoedeaanpak. Vervolgens worden zij uitgenodigd voor samenwerking. In de eerste helft van 2016 starten de eerste gezamenlijke projecten.

## **2. Stimuleren van maatschappelijke initiatieven**

Veel maatschappelijke initiatieven leveren een belangrijke bijdrage aan de aanpak van armoede in Utrecht. Indien nodig willen we deze initiatieven stimuleren. Dit gaan we op twee manieren doen:

1. Door het aanbieden van een stimuleringsfonds
2. Door het aanbieden van alternatieve stimuleringsmiddelen

### Het stimuleringsfonds

Voor de ondersteuning van maatschappelijke initiatieven hebben we op dit moment een subsidiebudget beschikbaar van €100.000 per jaar. Dit budget zetten we per 1 januari 2017 om naar een stimuleringsfonds, zodat we meerdere initiatieven kortdurend kunnen ondersteunen. Het is een tijdelijk bedrag om initiatieven een steuntje in de rug te geven, met als doel om zelfstandig verder te kunnen.

In het najaar van 2015 en het eerste kwartaal van 2016 verkennen we hoe dit stimuleringsfonds eruit gaat zien. In deze verkenning kijken we naar de inzet van alternatieve financieringsvormen, zoals crowdfunding. Om te beslissen of en hoe we dit in kunnen zetten maken we ook gebruik van goede voorbeelden van andere organisaties. Daarnaast willen we dat het fonds goed aansluit bij de behoefte van de stad. Daarom betrekken we maatschappelijke initiatieven bij de uitwerking van dit plan.

---

<sup>17</sup> [www.socialimpactfactory.com](http://www.socialimpactfactory.com)

In de eerste helft van 2016 stellen we ook de inhoudelijke kaders voor het stimuleringsfonds vast. Duidelijk is al wel dat we initiatieven willen stimuleren die zich inzetten voor preventie en vroegsignalering (aansluitende bij lijn 1) en dat we aansluiten bij de systematiek van het gemeentebrede initiatievenfonds.

#### Alternatieve stimuleringsvormen

Naast het stimuleringsfonds onderzoeken we of de Gemeente Utrecht maatschappelijke initiatieven ook op andere manieren kan stimuleren, door (afhankelijk van de behoefte en vraag) andere middelen of faciliteiten aan te bieden zoals kennis, expertise, of ruimte. Deels zal de gemeente hier zelf in kunnen voorzien en deels ook niet. Andere partijen binnen het netwerk benaderen we actief om in deze vraag te voorzien. Zo wil Verzekeringsmaatschappij ASR hun kennis over business modellen aanbieden aan maatschappelijke initiatieven die op dit moment afhankelijk zijn van subsidies. Tussen januari 2016 en januari 2017 starten we samen met o.a. ASR een pilot alternatieve stimuleringsvormen. Deze pilot wordt aangeboden aan twee maatschappelijke organisaties die nu subsidie van ons ontvangen, namelijk Stichting Leergeld en de Voedselbank.



#### Huidige subsidies

Op dit moment ondersteunen we twee partijen met een subsidie, Stichting Leergeld en de Voedselbank. Het zijn waardevolle initiatieven die een belangrijke bijdrage leveren aan het aanpakken van armoede in de stad. Het is dan ook belangrijk dat zij kunnen voortbestaan, maar dan het liefst zelfstandig, net als andere initiatieven. We willen deze partijen dus meenemen in de wijzigingen. We gaan van een langdurige subsidierelatie, naar een korte vorm van ondersteuning die ervoor zorgt dat ze zelfstandig verder kunnen gaan.

Op dit moment ontvangen Stichting Leergeld en de Voedselbank beide jaarlijks €50.000 voor de coördinatie van hun organisatie. We gaan met hen op zoek naar een duurzame alternatieve oplossing. Beide partijen krijgen dan ook de mogelijkheid om in 2016 mee te doen met de pilot alternatieve stimuleringsvormen. In de tussentijd verlengen we de huidige subsidieregeling tot 1 januari 2017. En waar nodig kunnen zij vanaf 2017 een beroep doen op het stimuleringsfonds. Op die manier zorgen we voor een soepele overgang van het oude naar het nieuwe situatie.

## 5 Financiële gevolgen

### Financiën armoede en schulddienstverlening

(bedragen x € 1.000)	2016	2017	2018	2019
<b>Armoederegelingen</b>	<b>12.973</b>	<b>12.985</b>	<b>12.654</b>	<b>12.654</b>
<b>Upas</b>	<b>2.475</b>	<b>2.525</b>	<b>2.525</b>	<b>2.525</b>
U-pas uitvoeringskosten*	760	760	760	760
U-pas participatiebudget kinderen	1.465	1.465	1.465	1.465
U-pas sportbudget volwassenen	300	300	300	300
<b>Collectieve ziektekostenverzekering minima</b>	<b>2.373</b>	<b>2.385</b>	<b>2.385</b>	<b>2.385</b>
Regulier	670	670	670	670
Wtcg/CER gelden	1.703	1.715	1.715	1.715
<b>Transitie van oud naar nieuw</b>	<b>3.475</b>	<b>3.660</b>	<b>4.325</b>	<b>3.994</b>
Pilot ontwikkelen inzet life-events	381			
Life-eventbudget		3.310	4.025	3.844
Individuele Inkomens toeslag	2.250	0	0	0
Regeling voor ouderen	200	0	0	0
Woonlastenfonds	644	450	300	150
<b>Bijzondere bijstand (vangnet)</b>	<b>4.650</b>	<b>4.415</b>	<b>3.750</b>	<b>3.750</b>
Beschermingsbewind	3.400	3.165	2.500	2.500
Overige kostensoorten	1.250	1.250	1.250	1.250
<b>Aandacht voor schulden</b>	<b>1.139</b>	<b>1.139</b>	<b>1.139</b>	<b>1.139</b>
Contract Stadsgeldbeheer	1.024	1.024	1.024	1.024
Schuldhelpverlening ondernemers (Menzing en Partners)	10	10	10	10
Budgetbeheer	50	50	50	50
Inzet op uitstroom beschermingsbewind	100	100	100	100
Stimuleren inzet vrijwilligers	40	40	40	40
Bijdrage Noodfonds	15	15	15	15
Kosten saneringskredieten	80	80	80	80
Ontvangsten saneringskredieten	-180	-180	-180	-180
<b>Stimuleren maatschappelijke allianties en initiatieven</b>	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>145</b>
Stimuleringsfonds	100	100	100	100
Verbinden partners rond brede aanpak	20	20	20	20
Weekje weg voor minima	25	25	25	25
<b>Overige kosten</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>115</b>
Onderzoek	30	30	30	30
Overige kosten	85	85	85	85
<b>TOTAAL<sup>18</sup></b>	<b>14.372</b>	<b>14.384</b>	<b>14.384</b>	<b>14.053</b>

<sup>18</sup> In de begroting is voor de jaren 2016–2018 rekening gehouden met de besteding van het overschot 2014. Vanaf 2019 is dit niet meer het geval.



Alle armoederegelingen zijn open einde regelingen. Op basis van ervaringen van voorgaande jaren, maatschappelijke ontwikkelingen en onderzoek ramen we de hoogte van de bedragen. We monitoren de financiële ontwikkeling voortdurend. Indien nodig leidt dit tot bijstellingsvoorstellen om binnen de financiële kaders te blijven.

**De uitvoeringskosten van het armoedebeleid zijn als volgt opgebouwd:**

- 0,5 miljoen euro voor Bijzondere bijstand en verschillende armoederegelingen (uitgevoerd door Wenl).
- 0,8 miljoen euro voor de uitvoering van de U-pas door AMC (afhankelijk van het aantal passen dat wordt verstrekt).
- 2,3 miljoen euro schulddienstverlening uitgevoerd door Wenl. Dit betreft de (directe) kosten verbonden aan de gemeentelijke taken op het terrein van schulddienstverlening.

**Invulling taakstelling €150.000 op uitvoeringskosten**

Bij de aanbesteding van de U-pas voor de komende periode wordt een voordeel van 0,08 miljoen euro behaald door een plafond voor de uitvoeringskosten onderdeel te laten uitmaken van het bestek. Daarnaast wordt een besparing gerealiseerd doordat de uitbesteding van de U-pas heeft geleid tot lagere overheadkosten (0,07 miljoen euro). Hier was financieel nog geen rekening mee gehouden en wordt nu ingezet ter dekking van de taakstelling.

## 6 Hoe gaan we dat meten?

### 6.1 Effectindicatoren

In navolging van de aangenomen motie M80 'Beter zicht op effect armoedebestrijding' introduceren we nieuwe effectindicatoren. Deze indicatoren geven inzicht in de beoogde maatschappelijke effecten van de nieuwe armoedeaanpak in de stad. Let wel, deze indicatoren zijn niet direct te herleiden naar alleen de gemeentelijke inspanning. Juist voor de armoedeaanpak zoeken we de samenwerking met partijen in de stad. Daarnaast zijn andere maatschappelijke ontwikkelingen (zoals de economische ontwikkeling) van invloed op de armoedesituatie in de stad. Voor de effectindicatoren maken we een onderscheid in:

- Waardevolle gegevens van bestaande bronnen die een beeld geven van de armoedesituatie in Utrecht.
- Indicatoren die zicht geven op het effect van specifieke inzet in de vernieuwde armoedeaanpak. Beide geven bieden handvatten voor evaluatie van het beleid en eventuele aanpassing van inzet in de toekomst.

*Effectindicatoren gericht op beeld armoedesituatie in Utrecht :*

Laag inkomen:

- Percentage inwoners dat moet rondkomen van een inkomen rond het wettelijk sociaal minimum (Bron: CBS). Daadwerkelijke cijfers lopen 2 jaar achter, globale doorraming mogelijk.
- Duur inkomen rond wettelijk sociaal minimum: ten minste 1 jaar en 4 jaar en langer (bron: CBS/minimascan Stimulansz)

Meedoen:

- Percentage inwoners dat aangeeft slecht te kunnen rondkomen en inkomenscategorieën relateren aan sociaal isolement/eenzaamheid (Bron: Inwonersenquête Utrecht).
- Percentage inwoners dat aangeeft slecht te kunnen komen en inkomenscategorieën relateren aan mee kunnen doen. Hiervoor maken we gebruik van de combinatie-indicator meedoen. Deze wordt in de zomer van 2015 in opdracht van Maatschappelijke Ontwikkeling ontwikkeld en zal waarschijnlijk bestaan uit participatie door middel van vrijwilligerswerk, cultuur-/sportdeelname, contacten met vrienden/familie (Bron: Inwonersenquête Utrecht).

Schulden:

- Percentage Utrechters dat aangeeft schulden te moet maken (Bron: Gezondheidspeiling Utrecht, eens per 2 jaar).

*Effectindicatoren gericht specifieke inzet vernieuwing armoedeaanpak*

Inzet life events

- Percentage gebruikers dat vooruit gaat door inzet op life events, bv na een jaar zowel financieel als sociaal op orde zijn (nog te ontwikkelen, wordt meegenomen in pilot ontwikkeling life events).

Preventie en aanpak schulden

- Percentage mensen met (beginnende) schulden die bekend zijn binnen de keten waarbij de financiële situatie stabiliseert of verbetert. (Met samenwerkingspartners als Buurtteams en Stadsgeuldbeheer onderzoeken of deze ontwikkeld kan worden).

- Gemiddeld schuldbedrag (nog te ontwikkelen, mogelijkheid tot opnemen in registratiesysteem WenI)

Armoederegelingen:

- Percentage bereik van de collectieve armoedevorzieningen: U-pas en Collectieve ziektekostenverzekering (Bron: WenI).
- Percentage kinderen dat participeert (sporten, meedoen op school, etc) door de U-pas (Bron: uitvoerder U-pas, onderdeel aanbesteding U-pas)
- Percentage volwassenen dat deelneemt aan structurele sport- en cultuuractiviteiten (Bron: uitvoerder U-pas, onderdeel aanbesteding U-pas).
- Beleving eenvoud van de armoederegelingen (nog te ontwikkelen, wordt meegenomen in het nieuw te ontwerpen klanttevredenheidsonderzoek van WenI).

Nieuwe prestatie indicatoren passend bij de vernieuwde armoedeaanpak worden bij de voorjaarsnota 2016 geïntroduceerd.

## 6.2 Evaluatie

De vernieuwde armoedeaanpak beslaat meerdere jaren, van 2016 tot en met 2019. Dat betekent niet dat dit een statische aanpak is. Continu zijn we alert op signalen over de voortgang.

Ervaringsdeskundigen en partijen in de stad hebben hierbij een belangrijk rol. De (persoonlijke) verhalen geven vaak een goed beeld van de daadwerkelijk benodigde inzet. Daarnaast blijven we actief ontwikkelingen in de maatschappij volgen, zodat we daar op in kunnen spelen. Indien nodig stellen we de aanpak bij. Ook zijn er verschillende onderzoeken en ontwikkelingen die ons helpen:

- Net als voorgaande jaren zal eens in de twee jaar de armoedemonitor verschijnen. Deze geeft feitelijk inzicht in de armoedesituatie in de stad. De eerst volgende versie verschijnt in 2017. Samen met de afdeling Onderzoek van de Gemeente Utrecht bekijken we welke gegevens we hierin op kunnen nemen om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van de armoedesituatie in Utrecht. Armoede hangt immers niet alleen samen met het hebben van een laag inkomen, het heeft ook invloed op andere leefdoeinen als meedoen, gezondheid en eenzaamheid.
- De klanttevredenheid van onze dienstverlening rond de armoederegelingen en de beleving van de eenvoud wordt onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek van WenI. WenI gaat een nieuwe aanpak ontwikkelen die het gericht verbeteren van de dienstverlening mogelijk maakt. Daarvoor wordt gezocht naar nieuwe methodes om de klanttevredenheid te meten. In de loop van 2016 zijn de eerste gegevens over de klanttevredenheid van de dienstverlening rond armoederegelingen te verwachten.
- Ook rond de U-pas herhalen we net als in de voorgaande periode het Klanttevredenheidsonderzoek.
- De inzet op life events is nieuw. Begin 2016 starten we een pilot om samen met maatschappelijke partners deze inzet (incl. het budget) te ontwikkelen. Uiteraard willen we weten of de inzet op life events het gewenste resultaat oplevert, daarom is het vormgeven van onderzoek onderdeel van deze pilot. We denken nu aan een vorm van actiebegeleidend onderzoek, zodat gedurende de ontwikkeling steeds kan worden bijgestuurd op basis van onderzoek.

- Evaluatie door een onafhankelijke commissie. Naast dat we zelf continu de voortgang van de armoedeaanpak monitoren willen we halverwege de looptijd de aanpak laten evalueren door enkele deskundigen. We denken aan een vorm van visitatie waarbij enkele onafhankelijke deskundigen belangrijke interne en externe partijen interviewen.

### 6.3 Tot slot

Om tot deze aanpak te komen, zijn we uitvoerig in gesprek gegaan met partijen in de stad. Er is een waardevolle dialoog ontstaan, die we de komende jaren voortzetten. Armoede is een breed vraagstuk dat de gemeente niet alleen kan aanpakken. De kracht van de nieuwe armoedeaanpak ligt in de samenwerkingen die we aangaan. Allianties vormen kost tijd en het is belangrijk dat we hierin blijven investeren. Zo kunnen we nieuwe kansen grijpen en bestaande allianties in stand houden en versterken.

## Bijlagen

1. Veranderingen ten opzichte van vorige armoedebeleid
2. Eerste aanzet tot lobby agenda