gemeente
Zoetermeer

Actieagenda Financiële Bestaanszekerheid 2026-2029



Iedereen heeft genoeg geld om van te leven en mee te doen.

Inhoudsopgave

Voorwoord....2

Inleiding....3

0. De gevolgen van financiële bestaansonzekerheid....5

1. Actieagenda....7

2. Visie en context....10

3. Acties....12

4. Kosten....15

Bronnenlijst....17

Bijlage 1: uitwerking programmalijnen....19

Bijlage 2: uitwerking financiële tabel....36

Voorwoord

Onze missie: een stad waarin iedereen mee kan doen

Wat betekent het om te leven met geldzorgen? Als voormalig deurwaarder heb ik vaak aan keukentafels gezeten bij mensen die het niet meer wisten. Mensen die hun best doen, maar toch financieel tekortkwamen. Die hun waardigheid probeerden te behouden, terwijl de rekeningen zich opstapelden. Juist in die momenten leerde ik wat écht luisteren is: niet alleen naar cijfers, maar naar mensen. Die ervaringen neem ik mee in mijn werk als wethouder. Ik weet dat het anders kan en moet.

De kloof tussen arm en rijk groeit. Officiële cijfers zeggen dat de armoede in Nederland daalt. Achter deze cijfers schuilt echter een andere werkelijkheid. Terwijl de statistieken een verbetering laten zien, verslechtert niet alleen de bestaanszekerheid van mensen die het financieel moeilijk hebben. Organisaties die mensen helpen, zien de vraag naar hulp toenemen. De prijzen stijgen, het vertrouwen in de overheid daalt. Armoede treft niet alleen volwassenen, maar ook kinderen. Dat raakt mij. Want bestaanszekerheid is een recht. Voor iedereen!

Als gemeente kunnen we het landelijke beleid niet veranderen, maar we kunnen wél doen wat binnen onze macht ligt. En dat is precies wat we met deze Actieagenda willen: hulp voor alle Zoetermeerders die het financieel moeilijk hebben. Ongeacht achtergrond, inkomen of situatie. We willen er zijn voor wie het nodig heeft. Niet met ingewikkelde regels, maar met begrip, maatwerk en echte hulp. Uit gesprekken blijkt nog steeds dat bereik de grootste uitdaging is. Te vaak hoor ik dat inwoners het gevoel hebben dat de gemeente er niet voor hen is. Ik sprak hierover met twee inwoners die onder de landelijke regelingen Anw en WIA vallen. Zij dachten dat de gemeente niets voor hen kon betekenen. Dat beeld moet écht veranderen. Juist voor deze inwoners is het belangrijk om te weten dat zij bij ons terechtkunnen voor ondersteuning die bij hun situatie past, voordat de problemen te groot worden. De gemeente is er voor iedereen.

Deze actieagenda is daarom gebouwd op verhalen van inwoners. Verhalen die laten zien waar het wringt, maar ook waar het wél werkt. We hebben geluisterd, geleerd en dit vertaalt naar concrete acties. Want het is tijd om het anders te doen. Tijd om te werken aan bereik, bejegening en preventie. En naast mensen te gaan staan, in plaats van tegenover hen.

Samen met onze partners in de stad zetten we ons in voor een stad waarin iedereen mee kan doen. Waar niemand er alleen voor staat. Waar we elkaar zien, helpen en versterken. Met deze agenda zetten we een stap vooruit. Richting een Zoetermeer waarin financiële bestaanszekerheid vanzelfsprekend is.

Bouke Velzen
Wethouder bestaanszekerheid

Inleiding

Leven in financiële bestaansonzekerheid zorgt voor veel inwoners voor geldzorgen. Hierdoor ervaren zij stress, voelen zij zich vaak niet begrepen en weten niet goed waar ze hulp kunnen krijgen. Taalproblemen, schaamte, trots of laaggeletterdheid maken het nog moeilijker om ondersteuning te vragen. Dit leidt niet alleen tot armoede en schulden, maar ook tot andere persoonlijke problemen en maatschappelijke gevolgen.

Als gemeente hebben we onderzocht[1] of we inkomensondersteuning kunnen bieden op basis van besteedbaar inkomen, met als resultaat: 'Uitkomsten Onderzoek Besteedbaar Inkomen'. Om daarna de vervolgstap te maken naar een Actieagenda die betekenisvol, effectief is en meer aansluit bij de leefwereld van de inwoners zijn we een participatietraject gestart, 'Participatievoorstel Actieagenda Financiële Bestaanszekerheid'.

Zowel het onderzoek als het participatietraject leverde waardevolle verhalen van inwoners op. Samen met de inwoners vertalen we deze verhalen naar acties en beleid om hen te ondersteunen en het vertrouwen te herstellen. Dit is een continu proces. We doen dit door naar elkaar te luisteren en van elkaar te leren, en door gebruik te maken van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Dit maken we onderdeel van onze standaardaanpak voor armoede en schulden

Financiële bestaanszekerheid* betekent dat mensen genoeg geld en kansen hebben om in hun basisbehoeften te voorzien en actief mee te doen in de samenleving.

Bestaanszekerheid is een grondrecht voor iedereen in Nederland. We willen dat deze inwoners zich gehoord en begrepen voelen. Met vertrouwen als basis.

Leeswijzer

In hoofdstuk 0 staan we stil bij de impact van geldzorgen op inwoners, de gevolgen hiervan voor de maatschappij. Daarna schetsen we de context vanuit de landelijke overheid.

In hoofdstuk 1 gaan we in op:

- Het doel van de Actieagenda;
- Voor wie deze agenda is;

[1] Coalitieakkoord Zoetermeer 2022-2026 - om bestaanszekerheid te versterken, onderzoeken we of we inkomensondersteuning kunnen bieden op basis van besteedbaar inkomen.

- De 3 belangrijke onderwerpen van de agenda;
- Met wie we deze Actieagenda maken.

In hoofdstuk 2 beschrijven we:

- De visie en context van de Actieagenda;
- Communicatie van de Actieagenda;
- De relatie met andere programma's binnen de gemeente Zoetermeer.

In hoofdstuk 3 staan de acties die we gaan doen. In hoofdstuk 4 staan de kosten. Op pagina 15 staat de Bronnenlijst. Hierin staan bronnen en meer informatie over begrippen die we gebruiken in de Actieagenda. Staat er een * achter de woorden/zinnen dan is het opgenomen in de bronnenlijst.

Verhalen van inwoners

In 2024 sprak de gemeente al met een aantal inwoners over hun ervaringen met bestaanszekerheid. Hun verhalen zijn verzameld in een verhalenbundel. Scan de QR-code om de verhalenbundel te bekijken:

0. De gevolgen van financiële bestaansonzekerheid

Een leven in (financiële) bestaansonzekerheid kent vele gevolgen, zowel voor de inwoner als de maatschappij. Een inwoner kan namelijk bepaalde dingen niet meer doen, want dit kost geld. Bijvoorbeeld het kopen van nieuwe kleding en genoeg en gezond eten, geld voor een verjaardag of meedoen met een sport. Dit kan een enorme invloed hebben op bijvoorbeeld de lichamelijke en geestelijke gezondheid van de inwoner zelf.

Lichamelijke en mentale gezondheidsklachten*
Door geldzorgen krijgen mensen lichamelijke en mentale gezondheidsklachten. Zij ervaren bijvoorbeeld stress, spanning, hebben angstklachten en slaapproblemen. Andersom kunnen lichamelijke en mentale gezondheidsklachten leiden tot (extra) geldzorgen. Bijvoorbeeld omdat iemand extra zorgkosten maakt of gedwongen wordt om minder te gaan werken. En ook dit zorgt voor langdurige stress, slaaptekort en mogelijk zelfs uitgestelde zorg. Dat onze inwoners de gevolgen ervaren van geldzorgen zien we ook terug in onze bestaande aanpakken zoals Preventie in de praktijk (PIP) en de Doorbraakmethode. Door vanuit de gemeente vanaf januari 2026 te starten met Gelijk Gezond willen we de (brede) gezondheid en zelfredzaamheid van inwoners in een kwetsbare positie bevorderen.

Mensen met geldzorgen hebben vaak te weinig geld om mee te doen aan sociale activiteiten en schamen zich hier ook vaak voor. Dit geldt niet alleen voor hun zelf, maar ook voor hun kinderen. Zij voelen zich buitengesloten en hebben weinig verbondenheid met hun omgeving.

Geldzorgen die lang duren*
Door geldzorgen verschuift de aandacht van mensen naar korte termijn denken. Zij ervaren constant hoge stress omdat hun brein ‘continu’ aan staat. Hierdoor maken mensen vaak beslissingen en keuzes die goed lijken voor de korte termijn, maar overzien ze niet de grote gevolgen op de langere termijn.

Indirecte gevolgen*
Mensen met geldzorgen werken gemiddeld 20% minder dan mensen zonder geldzorgen. Een deel koopt slechtere, goedkopere voeding dan iemand zonder geldzorgen. Deze gevolgen worden soms pas jaren later zichtbaar.

Wat zijn de gevolgen voor de maatschappij?
Het leven in (financiële) bestaansonzekerheid kent ook vele gevolgen voor de maatschappij. Dit zien we bijvoorbeeld terug in stijgende kosten voor schuldhulpverlening, jeugdzorg en de gezondheidszorg. Maar er zijn ook nog andere maatschappelijke kosten, bijvoorbeeld:

- Kosten van het ontvangen van betalingsachterstanden;
- Kosten van huisuitzettingen;
- Niet ontvangen inkomsten door bijvoorbeeld huurachterstanden.

De rol van de overheid
De overheid heeft een wettelijke én grondwettelijke taak in het waarborgen van (financiële) bestaanszekerheid. * Bijvoorbeeld door:

- Inkomensondersteuning te bieden. Zoals huursubsidie en zorgtoeslag;
- Werken aantrekkelijk te maken;
- Te zorgen voor betaalbare woningen.

Binnen het bieden van inkomensondersteuning hebben de landelijke overheid en gemeenten verschillende rollen.

De afgelopen jaren heeft de rijksoverheid inwoners geholpen met verschillende maatregelen. Bijvoorbeeld:

- Financiële tegemoetkomingen tijdens de coronapandemie;
- Energietoeslag, en;
- Verhoging van het minimumloon.

De Nationale Ombudsman
“We moeten niet denken dat als mensen schuldenvrij zijn, het vertrouwen in de overheid daarmee ook terug is”. Dit zegt de Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen. Uit zijn onderzoek ‘Hoe eerder, hoe beter’ blijkt dat gemeenten niet alle inwoners bereiken over wie een signaal over betalingsachterstand is afgegeven. Sommige inwoners willen geen hulp van de gemeente. Bijvoorbeeld door schaamte of omdat ze geen vertrouwen hebben in de overheid. Gemeenten kunnen kennis verbeteren over hoe zij het beste contact kunnen leggen met de inwoner. En hoe ze (geld)problemen kunnen voorkomen.

Gemeenten aan zet
De acties uit deze Actieagenda gaan over de financiële bestaanszekerheid van de inwoners van Zoetermeer. De acties waar de gemeente over gaat. En niet de landelijke overheid. Voor de Actieagenda is het belangrijk dat we aansluiten bij wat er in het land gebeurt. En dat we kijken naar met bestaande programma’s en onderzoeken*. Zoals het Nationaal Programma Armoede en Schulden (NPAS).

Het aantal huishoudens in Nederland met financiële problemen is de afgelopen jaren verdubbeld tot ruim een miljoen*. Gemeenten moeten deze inwoners ondersteunen, maar beschikken niet over voldoende middelen. Dit roept zorgen op over de bestaanszekerheid van mensen met een laag inkomen en was aanleiding voor de tijdelijke Commissie Sociaal Minimum. Wil de overheid deze mensen blijven helpen? Dan moet het vertrouwen tussen overheid en inwoners verbeteren. Veel mensen met een laag inkomen hebben namelijk weinig vertrouwen in de politiek en overheid. Hiervoor is een voorspelbaar systeem nodig, dat mensen bestaanszekerheid en vertrouwen biedt.

1. Actieagenda

Om de Actieagenda op te stellen is er een 0-meting uitgevoerd. Sinds 2024 is er zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Dit zijn de verhalen en ervaringen van onze inwoners (o.a. over bejegening), onze maatschappelijke partners en ervaringsdeskundigen, de minima-effectrapportage van het Nibud en een analyse van de cijfers over de huidige situatie in Zoetermeer.

De huidige situatie in Zoetermeer
Op basis van de huidige cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)* kent de gemeente Zoetermeer de volgende feiten en cijfers over armoede en schulden:

- 2,8% van de inwoners leeft in armoede (landelijk 3,1%);
- 3,7% van de minderjarige kinderen leeft in armoede (landelijk 3,6%);
- 1,4% van de werkende inwoners leeft in armoede (landelijk 1,8%);
- 2,3% (2.970) van de inwoners tot de AOW-gerechtigde leeftijd ontvangen een bijstandsuitkering.
- 10,9% (6.280) van de huishoudens hebben geregistreerde problematische schulden*.

Deze cijfers in bovenstaande huidige situatieschets zijn ons vertrekpunt en onderdeel van de 0-meting. De ontwikkeling in de cijfers wordt mede beïnvloed door landelijke maatregelen.

De 3 belangrijke onderwerpen van de Actieagenda
Om de financiële bestaanszekerheid van onze inwoners te verbeteren werken we van 2026 tot en met 2029 aan 3 thema's die zijn uitgewerkt in programmalijnen (bijlage 1):

1. Bereik (Vinden): we verbeteren het bereik van onze regelingen. Zodat inwoners de juiste hulp krijgen.
2. Bejegening (Behandeling): we kijken goed naar hoe we omgaan met onze inwoners dit doen we vanuit waarden die zij belangrijk vinden. De manier waarop we met mensen omgaan, maakt het verschil.
3. Preventie (Voorkomen): voorkomen is beter dan genezen. Daarom willen we harder werken aan het voorkomen van (geld)zorgen en problemen.

Daarnaast is het belangrijk dat in onze dienstverlening vertrouwen, eenvoud en de menselijke maat centraal staan. Hier zijn in 2025 stappen gezet door te werken aan een cultuuromslag binnen de afdeling Inkomen & Zekerheid (schuldhulpverlening sluit later aan). Vanuit de Actieagenda gaan we hier mee door. We werken vanuit wat inwoners belangrijk vinden, namelijk hun waarden. Dit betekent dat we maatwerk bieden binnen de kaders, leren in de praktijk, reflecteren op ons handelen en verantwoordelijkheid nemen voor de keuzes die we maken.

Voor wie is de Actieagenda?
De Actieagenda is voor inwoners die te maken (kunnen) hebben met bestaansonzekerheid of financiële zorgen. Met speciale aandacht voor:

- Alleenstaande(n) (onder de AOW-leeftijd);
- Gezinnen met kinderen;
- Jongeren (waaronder de zelfstandig wonende 18-jarigen);
- Ondernemers;
- Werkenden.

Wat willen we bereiken met de Actieagenda?
Met de Actieagenda willen we de financiële bestaanszekerheid van onze inwoners versterken. We verbeteren onze dienstverlening voor mensen met geldzorgen en financiële vragen. Dat doen we met een mix van maatregelen en activiteiten op de onderwerpen bereik, bejegening en preventie.

Voor de bestuurlijke monitoring van de resultaten formuleren we een kernset van indicatoren. Naast kwantitatieve informatie gaat het ook om het verzamelen van kwalitatieve informatie.

We verwachten de komende 4 jaar een stijging van:

- Inwonerstevredenheid over bereik, bejegening (“menselijke maat”);
- Het bereik van gemeentelijke inkomensondersteunende regelingen (gebruiksgraad);
- Het bereik via vroegsignalering en preventieve voorzieningen.

We verwachten na 4 jaar een daling te zien in de volgende cijfers*:

- Inwoners met besteedbaar inkomen <120% sociaal minimum;
- Uitstroom bijstand met behoud van financiële zelfstandigheid (na 12 maanden);
- Aantal schuldregelingen.

We realiseren ons dat de resultaten van de Actieagenda niet direct vertaald kunnen worden naar een daling in bovenstaande cijfers. De ontwikkelingen in de cijfers worden mede beïnvloed door maatregelen uit het Nationaal Plan Armoede en Schulden*. De totale effecten hiervan zullen op termijn zichtbaar worden. We blijven de resultaten volgen in breder verband, omdat deze ook samenhangen met actuele maatschappelijke en economische ontwikkelingen. Daarnaast wordt de raad jaarlijks via de programmabegroting op de hoogte gehouden van beleidsontwikkelingen met betrekking tot inkomensondersteuning en schuldhulpverlening.

Met wie maken we deze Actieagenda?
Het is belangrijk dat ons beleid past bij het leven van inwoners. Inwoners, ervaringsdeskundigen en maatschappelijke partners lieten ons zien wat we moeten verbeteren. Ook vertelden ze wat wél werkt.

Deze verhalen vormen de basis van de Actieagenda. Zodat we het verschil kunnen maken in wat écht belangrijk is in hoe we onze diensten aanbieden. Met deze kennis kunnen we beleid maken dat echt werkt in het dagelijks leven. Een inwoner vertelt:

“We hebben geen schulden, maar kunnen daardoor ook moeilijk hulp krijgen voor de extra dingen. Het zou fijn zijn als we net iets meer zouden hebben. Op dit moment kan ik eigenlijk nergens heen. Ik heb geen auto en OV is duur. Ik heb eigenlijk geen vrijheid meer. Ik heb gewoon niet de financiële middelen om bijvoorbeeld een dagje naar een andere stad te gaan. Ik heb echt het gevoel dat ik er alleen voor sta.”

Een ander voorbeeld van een inwoner:
“Ik had eigenlijk altijd spaargeld en had dus geen recht op iets. Ik had opeens nog maar geld om 3 weken te overleven. Paniek, paniek, ik heb altijd alles alleen kunnen doen. Nu gaat de maand sneller en nu heb ik niks meer. Er gaat meer geld uit dan ik had ingecalculeerd, de onzekerheid schuift naar voren en het overvalt me. Ik voel me niet begrepen, machteloos, en alleen.”

Wat doen onze maatschappelijke partners en sociale netwerken?
Zij spelen een belangrijke rol in het bereiken van de juiste mensen en zij wijzen op de mogelijkheden van hulp binnen de gemeente. Dit geldt ook voor familie, vrienden en buurtgenoten van inwoners. Ze hebben en belangrijke rol in het voorkomen van problemen en ondersteunen als dat nodig is.

<u>Goede samenwerking en overleg</u>
Er is samenwerking en overleg nodig want de gemeente doet het niet alleen. Zodat communicatiecampagnes, evenementen en acties hun doelen bereiken. En dat duidelijk is naar wie we kunnen doorverwijzen om inwoners meteen goed kunnen helpen.

Bij het maken van de Actieagenda hebben we gesproken met verschillende (vrijwilligers)organisaties en partners:

- Deelnemende organisaties aan BOAZ (Breed Overleg Armoedebestrijding en Schuldhulpverlening Zoetermeer);
- Schuldhulpmaatje Zoetermeer;
- Formulierenbrigade;
- Voedselbank;
- Stichting Leergeld;
- InZet;
- Kruispunt;
- Adviesraad Sociaal Domein;
- Wijkregisseurs;
- Jongsenioren Zoetermeer;
- Beraad van kerken;
- Interlevensbeschouwelijk overleg Zoetermeer (ILOZ);
- Community tegen Eenzaamheid.

Een Schuldhulpmaatje zegt bijvoorbeeld:
“Een vrouw met relatieproblemen kwam in de financiële problemen. We hebben vooral geluisterd. Toen konden we verder.”

Een medewerker van de Voedselbank vult aan:
“Bepaalde doelgroepen (zoals werkenden met schulden, alleenstaanden of ouderen met trots/schaamte) blijven onder de radar en melden zich niet bij acties of bij direct aanmeldingsmogelijkheid.

2. Visie en context

De visie van de Actieagenda

We willen dat onze dienstverlening toegankelijk is voor alle inwoners met financiële vragen of zorgen. En dat we inwoners de juiste hulp bieden. Dit doen we met aandacht op de 3 onderwerpen: bereik (vinden), bejegening (behandeling), en preventie (voorkomen).

De basis voor deze visie zijn de verhalen van onze inwoners. Uit deze verhalen komen een aantal waarden die richting geven aan onze visie:

- Eerlijkheid;
- Betrouwbaarheid;
- Zonder oordeel;
- Begrip;
- Concrete hulp;
- Verantwoordelijkheid.

De Actieagenda is een aanvulling op de Kadernota

De Kadernota Meedoen met Meerwaarde 2020-2024 gaat over de aanpak van schulden, financieel rondkomen, meedoen en het vinden van werk. Met Kadernota willen we dat:

- Iedereen in Zoetermeer meedoet;
- Inwoners kunnen zelf kiezen;
- Inwoners schulden(zorg)vrij zijn.

Deze uitgangspunten zijn nog steeds van toepassing.

Uitgangspunten Actieagenda

In de Actieagenda werken we aanvullend aan 3 uitgangspunten:

1. Inwoners denken en beslissen mee over ons beleid

In de stappen die we nemen van beleidsvorming tot uitvoering, betrekken we ervaringsdeskundigheid.

2. Vaardigheden, kennis, houding en gedrag (vakmanschap)*

De medewerkers van de afdeling Inkomen & Zekerheid houden rekening met de persoonlijke behoeften van inwoners. En met vaak moeilijke problemen van inwoners met geldzorgen.

Met de juiste vaardigheden, kennis, houding en gedrag kunnen we:

- Inwoners goed helpen;
- De kwaliteit van gespreken verbeteren;
- Vertrouwen opbouwen;
- Zorgen voor positieve ervaringen;
- Duurzame resultaten halen;
- Rekening houden met stress, (gebrek aan) motivatie en wat inwoners zelf kunnen.

3. Basisdienstverlening*

De dienstverlening van schuldhulpverlening is voor iedereen toegankelijk. En sluit aan bij de landelijke basis. We willen steeds verbeteren. Daarom blijven we onderzoeken wat inwoners vinden van onze dienstverlening.

We zijn een lerende organisatie. Daarom passen we de Actieagenda steeds aan op wat we leren en op wat er gebeurt in het land.

Communicatie van de Actieagenda

We blijven continu met inwoners communiceren. Bij acties waar nieuwe communicatie-instrumenten of kanalen belangrijk zijn, regelen we dat meteen bij de uitvoering. Voor lopende acties gebruiken we de bestaande communicatiekalender van armoede en schuldhulpverlening. In onze communicatie gelden als uitgangspunten:

1. Aansluiten bij de leefwereld van inwoners, inclusief aandacht voor verschillende doelgroepen.
2. Financiële zorgen bespreekbaar maken en drempels verlagen.
3. Direct duidelijk.
4. Vindbaar en proactief.

Wat betekent de Actieagenda voor de gemeentelijke organisatie?

Deze Actieagenda vraagt dat we als organisatie anders denken, anders werken en anders kijken. Dit is geen makkelijke opdracht. Dit kost tijd, inzet en lef. We maken stappen in het veranderen van onze cultuur. Dit doen we door in gesprek te blijven binnen en buiten onze organisatie. Waarin vertrouwen, eenvoud en de menselijke maat centraal staan.

De Actieagenda en andere projecten

Bestaanszekerheid raakt andere onderwerpen zoals wonen, onderwijs en gezondheid. En daarmee ook bestaande projecten en programma's:

- Zoetermeerse Aanpak Gewoon Gezond;
- Integraal Werken aan de Gezonde Stad;
- Kansrijke start
- Programma sociale innovatie;
- Versterken sociale basis;
- Samenwerken Lokale Teams, en
- Organisatie jeugd en onderwijs.

De afdeling Inkomen & Zekerheid voert de Actieagenda uit. Vanuit hier leggen we de verbinding met andere afdelingen van de gemeente. Zo zorgen we voor een goede samenwerking die bovendien past binnen de Visie Zoetermeer 2040*.

3. Acties

Na de 'Uitkomsten Onderzoek Besteedbaar Inkomen' in december 2024 hebben we stappen gezet in het verbeteren van onze dienstverlening. Dit blijven we doen. Nu maken we de volgende stap met acties op de 3 belangrijke onderwerpen van deze agenda:

1. Bereik (Vinden)
2. Bejegening (Behandeling)
3. Preventie (Voorkomen)

Alle acties met uitleg staan in bijlage 1. Ze zijn verdeeld in 3 onderdelen:

1. Standaard dienstverlening per onderwerp
2. Acties sinds januari 2025
3. Nieuwe acties vanaf januari 2026

Acties voor Bereik

Het is belangrijk dat we inwoners op tijd vinden en bereiken. En dat het voor inwoners makkelijk is om hulp te krijgen. In de meest stressvolle situaties hebben inwoners vooral behoefte aan begrip, informatie, de juiste weg wijzen en actieve, menselijke hulp.

Een wens van een inwoner:
"Als iemand zegt: ik snap het niet – dan moeten we niet uitleggen waarom het logisch is, maar gewoon helpen."

Standaard dienstverlening

- Inwoners informeren via verschillende kanalen
- Duidelijke en begrijpelijke informatie
- Eenvoudig regelingen aanvragen op de website
- Ondersteuning aanvragen als een inwoner het niet begrijpt
- Vroegsignalering op basis van betalingsachterstanden*
- Fysieke ondersteuningspunten
- Zelfhulpmiddelen voor preventie en budgetteren waaronder Nibud geldplannen, Cursus omgaan met geld
- Budgetbeheer

Wat doen we sinds januari 2025?

- Heronderzoek bijstand
- Vervolgproject Vindplaats verborgen schulden
- Eén contactpersoon en geen drempels
- Pilot GelijkGezond
- Doorontwikkeling van de Zoetermeerpas

Wat doen we vanaf januari 2026?

Om onze dienstverlening te verbeteren, kijken we naar wat inwoners op dit moment nog (steeds) tegenhoudt. We houden meer rekening met inwoners die stress (kunnen) hebben.

Zo komen we op deze acties:

- De VoorzieningenWijzer
- Community proactieve dienstverlening
- Duidelijkheid rechten en plichten inwoner

- Aansluiten bij bewonersbijeenkomsten
- Samenwerken Lokale Teams
- Hulpaanbod per doelgroep
- Training herkennen en doorverwijzen bij laaggeletterdheid
- Verbeteren integraliteit binnen het sociaal domein
- Garantieknop bijstand na tijdelijk werk
- Zoetermeerwijzer en inzet van kunstmatige intelligentie (AI)
- Vergroten van bereik anderstaligen
- Wetsvoorstel Proactieve dienstverlening

“Alles wordt duurder, belastingen, boodschappen en verzekeringen. Dit kan stress geven als veel tegelijk komt.”

Acties voor Bejegening (Behandeling)
Inwoners hebben minder vertrouwen in de overheid en in ons als gemeente. Veel inwoners voelen zich niet gezien of serieus genomen. Zij ervaren te veel regels, wantrouwen en dichte deuren. We kunnen het vertrouwen van inwoners vergroten door ze op de juiste manier te behandelen. Dit doen we door te luisteren zonder oordeel. En te kijken naar de mens in plaats van de problemen. Een inwoner vertelt:

“Waarom komt er niemand gewoon vragen hoe het met je gaat?”

Standaard dienstverlening
- Begrijpelijke brieven
- Begrijpelijke en toegankelijke website
- Simpel Switchen

Wat doen we sinds januari 2025?
We werken op basis van vertrouwen in plaats van wantrouwen. Dit doen we met deze acties:
- Hoogwaardig handhaven met de menselijke maat
- Bezoek expositie verhalen van inwoners
- Aansluiten dagelijkse praktijk inwoners
- Aanpassen verificatie protocol
- Training motiverende gesprekstechnieken
- Leertraject over dienstverlening
- Cultuur-verandertraject leeragenda Participatiewet

Wat doen we vanaf januari 2026?
- Klankbordgroep beleid en uitvoering
- Intervisie
- Warme doorverwijzing
- Inwonerstevredenheidsonderzoek
- WachtVerzachter
- Waardenkaart Sociaal Domein

Acties voor Preventie (Voorkomen)
“Voorkomen is beter dan genezen”. We maken beleid om te voorkomen dat inwoners problematische schulden aangaan. Dit moet volgens de wet*. We willen dat inwoners hun geldzaken beter op orde hebben en houden. Dat zij dit ook zelf kunnen en liefst zo vroeg mogelijk leren.

Een inwoner gaf aan:

Voorkomen werkt:

- *Als er vertrouwen is;*
- *Bij overzichtelijke processen, en*
- *Voldoende ondersteuning bij kleine signalen.*

“Als iemand me een jaar eerder had opgepikt, had ik niet zo diep gezeten.”

Een inwoner bevestigt:

“Zorg voor duidelijkheid en structuur in het proces van hulpaanvragen”.

Standaard dienstverlening

We werken al op verschillende manieren aan preventie (voorkomen):

- Cursus Omgaan met Geld voor alle inwoners van 18 jaar en ouder.
- Instragramaccount OMGZoetermeer voor jongeren tot 30 jaar.
- Podcast OMG Money Talks
- Pilot Jong G€L€€RD gericht op basisscholen, groep 7/8
- Pilot Preventie in de praktijk (PIP)
- Preventieprojecten samen met mbo-Rijnland
- Interne en externe voorlichting over vroegsignalering van geldzorgen en schulden.

Wat doen we sinds januari 2025?

- Vernieuwde communicatiekalender schuldhulpverlening
- Event Geldzaken

4. Kosten

De gestelde doelen in de Actieagenda vragen om een resultaatgerichte investering. Zo kunnen we voorkomen dat inwoners de gevolgen ervaren van financiële bestaansonzekerheid (zie pagina 14). Dit betekent dat we eerst moeten gaan investeren om zoveel mogelijk inwoners op tijd te bereiken. Deze investering vanuit de Actieagenda zal zich vervolgens op termijn vertalen naar een afname van inwoners die financiële bestaansonzekerheid ervaren. Maatschappelijk gezien levert de investering meer op: het verbeteren van bestaanszekerheid vertaalt zich op termijn, onder andere tot lagere uitgaven aan (gezondheids)zorg, schuldhulpverlening en jeugdzorg. Met de inzet van middelen binnen deze Actieagenda kan daarmee een bijdrage worden geleverd aan structurele kostenbeheersing binnen het sociaal domein. *

Onderwerp (programmalijn)	Totaal 4 jaar
Bereik	€ 113.792
Bejegening (behandeling)	€ 130.000
Preventie (voorkomen)	€ 97.500
Projectleider	€ 127.136
Totaal	**€ 468.428**

De tabel is volledig uitgewerkt in bijlage 2.

Het Instituut voor Publieke Waarden*

Maatschappelijke kosten ontstaan vaak wanneer het standaard beleid tot ongewenste effecten leidt. *“Maatwerk is pas nodig wanneer de standaard leidt tot ongewenste effecten”.* Door maatwerk waar nodig te organiseren wordt voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen en dat problemen escaleren tot de dure vormen van hulpverlening.

Het Instituut voor Publieke Waarden maakt met de zogeheten ‘waardendriehoek’ (betrokkenheid, legitimiteit en rendement) zichtbaar dat investeren in bestaanszekerheid zowel maatschappelijk als economisch verantwoord is.

- Betrokkenheid zorgt voor meer motivatie en zelfredzaamheid van inwoners;
- Legitimiteit borgt dat de inzet plaatsvindt binnen de bestaande beleids- en juridische kaders;
- Rendement ontstaat doordat vroegtijdige ondersteuning voorkomt dat problemen uitgroeien tot complexe en kostbare casuïstiek.

<u>Een voorbeeld</u>

46 gezinnen werden bijna hun huis uitgezet. Bij 73% van deze gezinnen werden de geldproblemen opgelost door te investeren in huisvesting en aanpak van de schulden. Door vroeg in te grijpen konden 87 mensen in hun huis blijven wonen. Dit is maatschappelijke en financiële winst.

Monitoren en evalueren van de Actieagenda

We houden goed in de gaten hoe het gaat met de nieuwe acties vanuit Actieagenda. Dit doen we onder andere door het meten van de klanttevredenheid en in samenwerking klankbordgroep beleid en uitvoering. Dat doen we niet alleen aan het eind, maar ook tussendoor. Zo kunnen we op tijd bijsturen als dat nodig is. Elk jaar maken we een overzicht van de voortgang. Daarin gebruiken we een stoplichtmodel:

- **Groen**: het gaat goed
- **Oranje**: er is aandacht nodig
- **Rood**: het loopt niet zoals gepland

Dit overzicht sluit aan op de acties die staan in bijlage 1. Tussentijdse ontwikkelingen nemen we mee in de rapportage over het sociaal domein.

Bronnenlijst

Inleiding– Bestaanszekerheid

- CBS – naar een brede werkdefinitie van bestaanszekerheid. Financiële bestaanszekerheid is het beschikken over voldoende middelen om in basisbehoeften te voorzien (zoals eten, wonen en energie), onverwachte uitgaven op te vangen en deel te kunnen nemen aan de maatschappij.
- Divosa: iedereen heeft recht op bestaanszekerheid. Dit is een zeker bestaan met voldoende en voorspelbaar inkomen, een woning, toegang tot onderwijs en zorg en een buffer voor onverwachte uitgaven. Dit heeft iemand nodig om mee te kunnen doen in de samenleving.

0. Een leven in financiële bestaansonzekerheid

- CBS – armoede en schulden.
- Huishoudens met langdurige geregistreerde problematische schulden zijn huishoudens die op 3 peilmomenten – 1 januari 2022, 2023 en 2024 – te maken hadden met geregistreerde problematische schulden.
- Artikel 20 Grondwet. De overheid heeft een centrale verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat iedereen in Nederland kan rekenen op een minimaal niveau van zekerheid op het gebied van inkomen, wonen, zorg en kansen.
- Financieel gezond gedrag wordt door heel veel factoren beïnvloed. Handreiking VNG: aan de slag met schuldpreventie, juli 2025
- Preventie van geldzorgen schulden en armoede, *verschillende typen interventies in kaart*, mei 2024, pagina 13
- Nationaal Programma Armoede en Schulden (NPAS): hiermee wil de overheid (kinder)armoede voorkomen. Zo wil de overheid de langetermijneffecten van armoede tegengaan. En mensen in armoede verder helpen.
- De basis voor NPAS volgt uit het interdepartementaal beleidsonderzoek naar problematische schulden (IBO-onderzoek) en is het uitgangspunt voor de aanpak van schulden.
- Naar een brede werkdefinitie van bestaanszekerheid, CBS, november 2024
- Geen pleisters meer! Stedennetwerk G40, 10 januari 2024
- Essay: Bestaanszekerheid als belofte – naar een lokale agenda bestaanszekerheid (2023)
- Commissie Sociaal Minimum:
  - Rapport 1: Een zeker bestaan, *naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum,* juni 2023.
  - Rapport 2: Een zeker bestaan, *naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum,* september 2023
- SCP (2022) Continu onderzoek burgerperspectieven
- EUR (2023) Vertrouwen in instituties blijft laag

Gevolgen in geld

- Roest, A., Lokhorst, A. M., & Vrooman, C. Sociale uitsluiting bij kinderen: Omvangen achtergronden. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 2010.

- Madern, T. Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen. Leiden: Universiteit Leiden, 2015
- (On)zichtbare geldzorgen op de werkvloer. Een onderzoek naar het werkgeversperspectief op de financiële gezondheid van werknemers. Rotterdam: Deloitte, 2022.
- Vijlbrief, A., & Mourik, K. Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden. Utrecht: Movisie, 2020.

Andere gevolgen

- Pharos. Samenhang armoede, schulden en gezondheid. Utrecht: Pharos, 2021
- Mullainathan, S., Shafir, E., Elskamp, I. v. d., & Waa, F. v. d. Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen (Achtste druk. ed.). Amsterdam: Maven, 2013.

Hoofdstuk 1 - Actieagenda

- Nationaal Programma Armoede en Schulden (NPAS): hiermee wil de overheid (kinder)armoede voorkomen. Zo wil de overheid de langetermijneffecten van armoede tegengaan. En mensen in armoede verder helpen.

Hoofdstuk 2 - Basisdienstverlening

- Elementen van de basisdienstverlening. De bestuurlijke afspraken over de 'Basisdienstverlening Schuldhulpverlening' die de basis hiervan vormen, moeten leiden tot een werkwijze en hulpaanbod die toegankelijker is en die in iedere gemeente in principe uniform is. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de VNG, Divosa en de NVVK onderschrijven de basisdienstverlening en stimuleren hun leden om hiermee aan de slag te gaan. Doel is dat meer inwoners met schulden nog betere schuldhulpverlening ontvangen en dat gemeenten in dat kader de dienstverlening nog verder kunnen versterken.
- Routekaart Financiële Zorgen. Deze routekaart biedt een basis voor de integrale uitvoering voor schuldhulpverlening. Vanaf bewustwording, vroegsignalering, het regelen van de schulden, begeleiding en nazorg.

Hoofdstuk 3 - Wettelijke taak van de gemeente

- Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering een wettelijke taak van gemeenten. Hiermee worden in een vroeg stadium betalingsachterstanden, zoals huur, energie of zorgverzekeringen opgespoord om te voorkomen dat ze uitgroeien tot problematische schulden. Gemeenten ontvangen hiervoor gegevens van verhuurders, zorgverzekeraars en nutsbedrijven en doen vervolgens een hulpaanbod aan de betreffende inwoner: Artikel 3, sub 1b, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
- Gemeenten hebben een wettelijke taak in het maken van beleid in het voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen: Artikel 2, lid 3, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Hoofdstuk 4 – Het Instituut voor Publieke Waarden

- Onderzoek van het Instituut voor Publieke Waarden (Het Grote Doorbraakboek 2024)
- Gelijk Gezond, resultaatbetaling gemeente Zoetermeer, 2025

Bijlage 1: uitwerking programmalijnen

Leeswijzer

Deze bijlage bevat de uitgewerkte acties voor de programmalijnen: bereik, bejegening en preventie. In de programmalijnen is de volgende onderverdeling gemaakt:

1. Acties die onderdeel zijn van de standaard dienstverlening op bereik, bejegening en preventie.
2. Acties die zijn ingezet sinds januari 2025 na vaststelling en publicatie van het rapport ‘Het belang van bereik en bejegening. Een beleidsverkenning naar bestaans(on)zekerheid vanuit de praktijk’, de verhalenbundel van K2 en de minima-effectrapportage van het Nibud.
3. Nieuwe acties die vanaf januari 2026 ingezet worden. Dit zijn acties die geformuleerd zijn met behulp van de input van inwoners uit het participatietraject.

Aan de acties zijn termijnen gekoppeld voor de uitvoering:

- Kort: implementatie binnen één jaar
- Middellang: implementatie twee – drie jaar
- Lang: implementatie vier jaar

Programmalijn Bereik

1. Standaard dienstverlening

2.	Inwoners worden geïnformeerd via diverse communicatiekanalen (zoals de gemeentelijke website, (wijk)nieuwsbrieven, Zoetermeerwijzer, folders, lokale krant, ketenpartners en andere gemeentelijke afdelingen over de mogelijkheden) over de beschikbaarheid van inkomensondersteunende regelingen. Informatie over de mogelijkheden van aanvragen wordt verstrekt en waar zij terecht kunnen voor hulp.
3.	De beschikbare informatie op de website van Zoetermeer is direct duidelijk geschreven.
4.	Inwoners kunnen regelingen laagdrempelig via de gemeentelijke website aanvragen.
5.	Inwoners die informatie niet begrijpen bijvoorbeeld worden doorverwezen naar de Formulierenbrigade.
6.	Vroegsignalering op basis van betalingsachterstanden in de huur, zorgverzekering, energie en water (op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening).
7.	Fysieke ondersteuningspunten waaronder: inZet inlooppunten, Bibliotheek/Forum, vrijwilligersorganisaties en het Geldpunt.
8.	Zelfhulpmiddelen voor preventie en budgetteren waaronder: Nibud geldplannen, Cursus omgaan met geld, Geldfit.nl, Berekenuwrecht.nl, gastlessen in het onderwijs op het mboRijnland en brochure ‘Regel je sh*t’ voor jongeren die 18 worden en hun ouders.
9.	Budgetbeheer voor inwoners in de vorm van (tijdelijk) financiële beheer om schulden te voorkomen en financiële stabiliteit te creëren.

2. Al ingezette acties sinds januari 2025

Resultaat	Actie	Uitvoering	Termijn
Inwoners effectief ondersteunen in situaties om hun bestaanszekerheid te waarborgen.	Heronderzoek bijstand (HOB)	Wat: in het Heronderzoek Bijstand (HOB) wordt het recht op bijstand opnieuw bekeken, maar kijken ook naar de situatie van inwoners en waar zij nog meer recht op hebben. Hoe: naast de rechtmatige toetsing wordt ook gekeken of inwoners alle inkomensondersteunende regelingen (zowel lokaal als landelijk) hebben aangevraagd waar zij recht op hebben. Als vastgesteld wordt dat dit niet het geval is, dan worden inwoners door hun inkomensregisseur op deze mogelijkheden gewezen. Inwoners worden ook gewezen op de Binnenbaan en andere hulpvragen worden doorgezet naar de inkomensregisseurs. Als we zien dat er	Kort

		schulden zijn of dreigen te ontstaan dan verwijzen we inwoners naar schuldhulpverlening voor de juiste hulp en ondersteuning.	
	Vervolgproject Vindplaats Verborgen Schulden	Wat: Project Vindplaats Verborgen Schulden. Hier staat de rol van de werkgever centraal als vindplaats van financiële problemen bij werknemers. Hoe: de deelnemende werkgevers krijgen voorlichting om bewustwording over geldzorgen op de werkvloer te creëren en bespreekbaar te maken. Er wordt informatie gedeeld over ondersteuningsmogelijkheden, waaronder het gemeentelijke aanbod aan schuldhulpverlening. Daarnaast worden tips gedeeld over wat de werkgever zelf kan doen om het thema geldzorgen duurzaam op de agenda te zetten. Dit project is onderdeel van het Programma Sociale Innovatie.	Kort
	Eén contactpersoon en geen drempels **Element basisdienstverlening SHV*	Wat: toegang zonder drempels (zonder veel papierwerk) omdat dit veel stress met zich meebrengt en reden kan zijn voor mensen om af te zien van hulp. De inwoner kan terecht voor hulp bij alle financiële problemen, groot of klein. De aanmelding kan daarnaast op meerdere manieren: fysiek, telefonisch en digitaal (via de website of per email). Hoe: het informatieformulier bij de voorintake is flink verkort om minder gegevens uit te vragen. Een nieuwe werkwijze wordt getest om een aanvraag direct door te zetten naar de schuldhulpverlener die gelijk ook de vaste consulent wordt.	Kort
	Pilot Gelijk Gezond	Wat: via het programma Gelijk Gezond waarbij ondersteuning wordt geboden via de huisarts wanneer er vermoed wordt dat meervoudige sociale problematiek en een gebrek aan zelfredzaamheid onderliggend zijn aan de medische klachten, inwoners doorverwijzen naar ondersteuning op gebied van financiële zorgen. Hoe: via de doorbijter wordt geprobeerd om contacten te leggen met huisartsen om inwoners met financiële zorgen vroegtijdig te bereiken om hen te kunnen ondersteunen.	Midden

	Doorontwikkeling Zoetermeerpas	Wat: Doorontwikkeling van de Zoetermeerpas naar een brede stadspas Hoe: De Zoetermeerpas wordt als minimapas doorontwikkeld, dit loopt via een apart project. De tegoeden worden herzien om te kijken of ze nog passend zijn in de huidige situatie, het aanbod wordt uitgebreid en er wordt een koppeling gezocht met gemeentelijke en lokale regelingen.	Midden-Lang

3. Nieuwe acties vanaf januari 2026

Programmalijn Bereik			
Resultaat	**Actie**	**Uitvoering**	**Termijn**
Inwoners effectief ondersteunen in situaties om hun bestaanszekerheid te waarborgen.	De VoorzieningenWijzer	Wat: aansluiten bij De VoorzieningenWijzer. De VoorzieningenWijzer is een aanpak in de vorm van verschillende online checks die worden aangeboden op een eigen pagina per aangesloten gemeente. Doel is om inwoners te ondersteunen met inkomensondersteunende voorzieningen. Via online checks controleren inwoners of zij in aanmerking komen voor landelijke- en lokale toeslagen, regelingen of fondsen. Dit kan bijdragen aan een vermindering van het niet-gebruik van lokale regelingen. De VoorzieningenWijzer biedt ook inzicht in een passende zorgverzekering of energiecontract op basis van de persoonlijke situatie van de inwoner. De VoorzieningenWijzer gaat Berekenuwrecht.nl vervangen. Hoe: De VoorzieningenWijzer wordt als een apart project geïmplementeerd binnen het sociaal domein. Ook wordt er gekeken of er maatschappelijke partners zijn die hierop willen aansluiten. En we gaan van start met een gemeente brede communicatiecampagne.	Kort
	Community proactieve dienstverlening	Wat: aansluiten bij de Community Proactieve Dienstverlening. Met proactieve dienstverlening zorgen we ervoor dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben. Los van het feit of ze dit zelf weten. Proactieve dienstverlening gaat ook om praktische hulp. Hoe: aansluiten bij een actieve community van en voor professionals die werken aan de dienstverlening of communicatie van de overheid. In de Community wordt	Kort

		structureel online en offlinebijeenkomsten georganiseerd over proactieve dienstverlening. Leden mogen onderwerpen aandragen en iedereen mag deelnemen aan de bijeenkomsten. Daarnaast worden er hulpmiddelen ontwikkeld zoals een kennisbank. Community leden kunnen ook buiten de bijeenkomsten om met elkaar in gesprek via een samenwerkingsplatform.	
Aansluiten op de behoefte van de inwoners	Duidelijkheid rechten en plichten inwoner	Wat: in de brieven aan inwoners in duidelijk directe taal de rechten en plichten beschrijven. Dit voorkomt dat inwoners onbewust hun plichten niet nakomen waardoor de uitkering wordt stopgezet en inwoners in financiële problemen komen. Maar ook dat inwoners weten wat hun rechten zijn. Hoe: met inwoners en/of ervaringsdeskundigen brieven herschrijven. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van de nog op te richten klankborgroep beleid en uitvoering.	Kort
Verbinding op wijkniveau	Aansluiten bij bewonersbijeenkomsten	Wat: meer aansluiting zoeken bij bewonersbijeenkomsten in de wijk. Hoe: in overleg met de wijkregisseurs worden de mogelijkheden onderzocht om vanuit beleid bestaanszekerheid aan te sluiten bij bewonersbijeenkomsten in de wijk om meer ‘ons gezicht’ te laten zien. En de verbinding met inwoners op te zoeken.	Kort
Verbinding op wijkniveau	Samenwerken Lokale Teams	Wat: het opstarten en een werkgroep om de samenwerking vanuit de afdeling Inkomen & Zekerheid en schuldhulpverlening vorm te geven Hoe: het is belangrijk dat er vanuit de afdeling Inkomen & Zekerheid en schuldhulpverlening verbinding ontstaat met de Lokale Teams die vanaf januari 2026 gaan starten. Vanuit Preventie in de praktijk (PIP) zijn voornemens om aan te haken bij de Lokale Teams in Meerzicht. De ervaringen vanuit PIP gebruiken we om dit mogelijk breder uit te kunnen rollen. Hierbij is aandacht voor: • Verbeteren van de informatie-uitwisseling	Midden - lang

		• Koppeling maken met de werkprocessen van de Lokale Teams, afdeling Inkomen & Zekerheid en schuldhulpverlening op het gebied van preventie en bereik • Spreekruimte optimaal benutten van de Lokale Teams	
Aansluiten op de behoefte van de inwoners	Hulpaanbod per doelgroep **Element basisdienstverlening SHV*	Wat: het hulpaanbod is toegespitst op specifieke groepen met (problematische) schulden, bijvoorbeeld ondernemers en jongeren, zodat op maat op bepaalde kenmerken wordt ingespeeld. Er is daarnaast een Bewindvoerdersdesk gericht op bewindvoerders en inwoners onder bewind. Hoe: Bij het opstellen van het Plan van aanpak wordt maatwerk ingezet voor het gehele traject. Daarnaast kijken we naar de inzet van verschillende communicatie-instrumenten voor de verschillende doelgroepen. • Ondernemers: Schuldhulpverlening voor ondernemers wordt gedaan door een apart team schuldhulpverleners; afspraken met samenwerkingspartners (bijv. RBZ, OverRood) worden aangescherpt. • Jongeren: Jongeren tot 30 jaar worden ondersteund door een apart team schuldhulpverleners; Bewindvoerdersdesk: het bevorderen van de doorstroom van bewind naar schuldhulpverlening.	Kort
	Training herkennen en doorverwijzen laaggeletterdheid	Wat: breder inzet van de training herkennen en doorverwijzen laaggeletterdheid. Hoe: vanuit de bibliotheek worden trainingen aangeboden om laaggeletterdheid en moeite met basisvaardigheden te herkennen en hoe deze inwoners door te verwijzen. De bibliotheek kan deze training aanbieden aan partners. Deze trainingen heeft daarnaast ook als doel dat de verschillende organisaties dezelfde basiskennis krijgen om laaggeletterdheid te herkennen.	Kort-Midden
Verbinding op strategisch niveau	Verbeteren integraliteit in het sociaal domein	Wat: aansluiten bij andere beleidsteams binnen het sociaal domein om de integraliteit te verbeteren en meer de verbinding te zoeken. Hoe: vanuit beleid bestaanszekerheid worden contacten gelegd met andere beleidsafdelingen binnen het sociaal domein. Hier volgt periodiek overleg uit om	Kort-Midden

		continu de verbinding te blijven zoeken met elkaar. En mogelijk aanvullende acties te formuleren die bijdragen aan het verbeteren van bestaanszekerheid.	
Inwoners effectief ondersteunen in situaties om hun bestaanszekerheid te waarborgen.	Garantieknop bijstand na tijdelijk werk	Wat: het invoeren van een Garantieknop vanuit de Participatiewet. Hoe: op het moment dat iemand uitstroomt naar werk, en om een of andere reden lukt dit toch onvoldoende, dan wordt de mogelijkheid ingeregeld dat de inwoner op een 'Garantieknop' kan drukken. De inwoner hoeft dan niet opnieuw gegevens aan te leveren voor een aanvraag bijstandsuitkering. Inwoners worden actief geïnformeerd over wat het betekent als je gaat werken en wat als het niet lukt. De Garantieknop is een vangnet als het niet of onvoldoende lukt.	Midden
	Zoetermeerwijzer en inzet van kunstmatige intelligentie (AI)	Wat: we onderzoeken met behulp van AI welke mogelijkheden er zijn om de Zoetermeerwijzer actueel te houden zodat de inwoner altijd bij de juiste en actuele informatie terechtkomt. Hoe: met sociaal betrokken ondernemers wordt onderzocht wat de haalbaarheid en mogelijkheden zijn om de Zoetermeerwijzer automatisch te kunnen invullen en hierbij gebruik te maken van AI.	Midden
Aansluiten op de behoefte van de inwoners	Vergroten van bereik anderstaligen	Wat: de doelgroep anderstaligen effectiever bereiken. Doordat zij de taal onvoldoende machtig zijn kunnen zij vaak niet verder geholpen worden. Deze inwoners raken daardoor uit beeld en komen mogelijk verder in de problemen. Hoe: • Flyers en posters over beschikbare ondersteuning in meerdere talen op veel bezochte plekken verspreiden. • Gebruikmaken van de gemeentelijke tolkendienst of een mogelijk rol voor een maatschappelijke partner. • Kennisdeling met maatschappelijke partners en vrijwilligersorganisaties, bijvoorbeeld organisaties die zijn aangesloten bij de Alliantie vrijwillige schuldhulp.	Midden

		• Professionals vinden ondersteuning in intercultureel vakmanschap door de toolbox van Movisie of informatie van het kenniscentrum inclusief samenleven. • Verkennen van de mogelijkheden om aan de slag te gaan met een app speciaal ontwikkeld voor anderstaligen.	
Inzicht in de effectiviteit van het bereik	Aansluiten stadspeiling	Wat: met de Actieagenda sluiten we aan op de stadspeiling Hoe: om de monitoring van de Actieagenda in de toekomst te faciliteren sluiten we aan op de stadspeiling.	Midden
Inwoners effectief ondersteunen in situaties om hun bestaanszekerheid te waarborgen.	Wetsvoorstel Proactieve dienstverlening	Wat: volgen van de ontwikkelingen van het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening. In de toekomst worden inwoners actief gewezen op hun rechten en mogelijkheden voor financiële ondersteuning. Ook wordt actief hulp aangeboden bij het vinden van een baan, ondersteuning in het aanvragen van (sociale) voorzieningen of hulp bij het oplossen van problematische schulden. UWV, SVB en gemeenten mogen daarvoor meer informatie gaan uitwisselen. Hoe: we monitoren de voortgang van het wetsvoorstel en hebben aandacht voor de termijn van implementatie.	Lang

Programmalijn Bejegening

1. Standaard dienstverlening

1. Verbetering van de brieven naar inwoners. Een aantal inwoners hebben meegelezen op onze brieven.
2. Aangepaste website. Vanuit communicatie zijn stappen gemaakt in het begrijpelijk en overzichtelijk weergeven van de website.
3. Simpel Switchen. Een snelle aanvraag met een snel besluit.

2. Ingezette acties sinds januari 2025

Programmalijn Bejegening			
Resultaat	**Acties**	**Uitvoering**	**Termijn**
Een betere balans tussen rechtmatigheid- en rechtvaardigheid	Hoogwaardig handhaven met menselijke maat	Motie: 2506-52A GroenLinks - Vertrouwen boven Wantrouwen Wat: we waren een gemeente die vooral ingericht was op rechtmatigheid. We maken nu de beweging van rechtmatig naar rechtvaardig en van wantrouwen naar vertrouwen en de balans daartussen. Van rechtmatig naar rechtvaardig en de balans daartussen. Wij werpen drempels op in hoe wij omgaan met rechtmatigheid. De Participatiewet in balans vraagt om een mensgerichte, rechtvaardige én doeltreffende manier van handhaven. Hoogwaardig handhaven sluit daar goed bij aan als het draait om maatwerk, vertrouwen, en redelijkheid, zonder de controle helemaal los te laten. Hoe: we controleren of inwoners zich aan de regels houden, maar doen dat op een zorgvuldige, eerlijke en begrijpelijke manier. We gaan daarbij uit van het vertrouwen in de inwoner. We luisteren goed, geven duidelijke uitleg en kijken naar de persoonlijke situatie. Alleen als het echt nodig is, nemen we strengere maatregelen. We bieden onze medewerkers nieuwe trainingen aan voor gesprekstechnieken. We zien bij het heronderzoek bijstand dat inwoners zich soms onvoldoende bewust zijn dat zij bepaalde informatie of wijzigingen moeten doorgeven. We gaan dan het gesprek met de inwoner aan. We maken duidelijke afspraken met de inwoner en leggen uit wat de gevolgen zijn als dezelfde fout weer wordt gemaakt.	

Verbeterde dienstverlening op basis van waarden.	Bezoek expositie verhalen van inwoners	Wat: de medewerkers van Afdeling Inkomen & Zekerheid bezoeken de expositie n.a.v. de verhalenbundel van K2. Hoe: vervolgens komen deze verhalen terug in de verschillende team overleggen binnen de afdeling Inkomen & Zekerheid om gezamenlijk te onderzoeken wat we hier verder van kunnen leren en wat dit betekent voor onze dienstverlening.	Kort
	Aansluiten dagelijkse praktijk inwoners	Wat: de collega's van de afdeling I&Z nemen in 2025 en 2026 deel aan verschillende activiteiten (bijvoorbeeld een uur in de bijstand). Hoe: om de dienstverlening te verbeteren zijn er verschillende activiteiten beschikbaar voor de collega's van de afdeling Inkomen & Zekerheid waar zij op kunnen aansluiten.	Midden
	Aanpassen verificatieprotocol	Wat: inwoners bevragen waar zij ondersteuning op nodig hebben. Het verificatieprotocol aanpassen zodat er minder stukken hoeven worden opgevraagd en beoordeeld moeten worden. Hoe: tijdens de intake voor een bijstandsuitkering wordt aan de inwoner gevraagd waar naast het aanvragen van een uitkering nog meer behoefte aan is. Om zo een breder beeld te krijgen waar de inwoner mogelijk vastloopt en nog meer behoefte aan heeft als ondersteuning. Op deze manier wordt het aantal keer dat de inwoner zijn/haar verhaal hoeft te doen zoveel mogelijk beperkt.	Kort
	Training motiverende gesprekstechnieken	Wat: alle consulenten schuldhulpverlening volgen een training 'Motiverende gesprekstechnieken'. Hoe: toepassen van een praktisch model en een grondhouding van samenwerking, autonomie en taal om de motivatie van cliënten te versterken.	Kort
	Leertraject over dienstverlening	Wat: de afdeling Inkomen en Zekerheid ontwikkelt een doorlopend leertraject om de dienstverlening continu te agenderen.	Kort-Midden

		Hoe: we creëren een richtinggevend kompas voor bestuur, leidinggevenden, uitvoerend professionals en beleidsmakers aan de hand van het participatietraject, de leersessies en de verhalenbundel van K2. Hiermee worden de waarden en input van inwoners continu geborgd bij het verbeteren van onze dienstverlening.	
	Cultuur-verandertraject leeragenda Participatiewet	Wat: deelname Leeragenda Participatiewet voor een cultuur verandertraject Hoe: Met ondersteuning van de VNG Academie en Stimulansz wordt een leeragenda uitgewerkt voor de nieuwe Participatiewet. Hierin worden handelingsperspectieven ontwikkeld over mensgerichte dienstverlening en het versterken van het vakmanschap van de uitvoerend professionals. Het traject wordt in november 2025 afgerond. De geleerde lessen delen en passen we toe. Als er een verdieping nodig is dan pakken we die op in het vervolg van de leeragenda.	Kort-Midden

3. Nieuwe acties vanaf januari 2026

Programmalijn Bejegening			
Resultaat	**Acties**	**Uitvoering**	**Termijn**
Verbeterde dienstverlening op basis van waarden	Klankbordgroep beleid en uitvoering	Wat: opzetten van een ‘Klankbordgroep beleid en uitvoering’ waar ervaringsdeskundige inwoners en maatschappelijke partners onderdeel van zijn. Hoe: we onderzoeken de mogelijkheden voor een klankbordgroep beleid en uitvoering om ervaringsdeskundige inwoners het startpunt te laten zijn van ons proces binnen beleid. De wens is om in deze klankbordgroep een brede vertegenwoordiging vanuit het sociaal domein te hebben. Dit betekent dat we bij een nieuw beleidsvoorstel eerst met hen in gesprek gaan. Hierbij is duidelijk onderscheid tussen de rol al bestaande Adviesraad Sociaaldomein en het BOAZ.	Kort
Een betere balans tussen rechtmatigheid-	Intervisie	Wat: wanneer een inwoner meer nodig heeft dan de standaardregels en/of procedures dan wordt er maatwerk toegepast. Om te leren van dergelijke gevallen wordt er vanuit Inkomen & Zekerheid casuïstiekbespreking gehouden.	Kort

en rechtvaardigheid		Hoe: casuïstiekbespreking toevoegen aan de reguliere overleggen en de casus vanuit verschillende invalshoeken bekijken met de collega's binnen Inkomen & Zekerheid.	
	Warme doorverwijzing	Wat: inwoners die meer hulp nodig hebben op een (warme) manier doorverwijzen naar de juiste ondersteuning binnen de gemeente of bij ketenpartners. Hoe: dit wordt gekoppeld aan het project Integrale samenwerking dat binnen de gemeente is opgestart.	Midden
Verbeterde dienstverlening op basis van waarden	Klanttevredenheidsonderzoek	Wat: de tevredenheid van onze inwoners te meten wordt een klanttevredenheidsonderzoek opgericht. Hoe: de klanttevredenheid wordt gemeten bij inwoners die gebruik maken of hebben gemaakt van de afdeling Inkomen & Zekerheid. We vragen specifiek naar de ervaringen op bereik, bejegening en preventie om onze dienstverlening continu te verbeteren. De frequentie bepalen we in overleg met de klankbordgroep beleid en uitvoering. Onderzoek & Statistiek wordt hier nauw bij betrokken.	Midden
	WachtVerzachter	Wat: we onderzoeken de mogelijkheden om een WachtVerzachter te introduceren binnen het Sociaal Domein. Hoe: een WachtVerzachter (bekend vanuit de GGZ). Omdat professionele ondersteuning soms lang op zich laat wachten, kan de situatie verslechteren. Een WachtVerzachter ondersteunt tijdens het wachten van mens tot mens. Een WachtVerzachter snapt wat je meemaakt en kan ondersteunen om het wachten te verzachten.	Midden
	Waardenkaart Sociaal Domein	Motie: 2412 -09 LHN – Waardekaart Sociaal Domein Wat: in het ontwikkelen van nieuw beleid en het verbeteren van bestaand beleid rondom de Participatiewet nemen we de Waardenkaart mee als instrument. Hoe: de Waardenkaart wordt naast onze huidige werkwijze gelegd. Hiermee zoeken we de verbinding met de waarden van onze inwoners. We zien dat de onderdelen van de	Lang

		Waardenkaart daarin terugkomen. De Waardenkaart wordt samen met de waarden van onze inwoners gekoppeld aan de Leeragenda Participatiewet in balans spoor 3.	

Programmalijn Preventie

1. Standaard dienstverlening

1. Cursus Omgaan met Geld voor alle inwoners van 18 jaar en ouder.
2. Instragramaccount OMGZoetermeer speciaal gericht op jongeren tot 30 jaar.
3. Podcast OMG Money Talks speciaal gericht op jongeren tot 30 jaar.
4. Pilot Jong G€L€€RD gericht op basisscholen, groep 7/8.
5. Pilot Preventie in de praktijk (PiP, onderdeel van het Programma Sociale Innovatie).
6. Preventieprojecten samen met mbo-Rijnland.
7. Interne en externe voorlichting over vroegsignalering van geldzorgen en schulden.

2. Al ingezette acties sinds januari 2025

Resultaat	Actie	Uitvoering	Termijn
Voorkomen dat bij inwoners financiële problemen ontstaan door eerder in actie komen.	Vernieuwde Communicatiekalender schuldhulpverlening	Wat: in samenwerking met communicatie een communicatiekalender voor schuldhulpverlening geactualiseerd. Hoe: aanpassingen gedaan aan de hand van nieuwe inzichten over de ingezette communicatie-instrumenten.	Kort
	Event Geldzaken	Wat: een nieuwe huisstijl ontwikkelen voor het Event Geldzaken en daarin samenwerken met BOAZ Hoe: het event geldzaken is het kennis- en netwerkevenement voor Zoetermeerse vrijwilligers en professionals die actief zijn binnen de armoedebestrijding en schuldhulpverlening. Met de komst van de Actieagenda willen we hier gezamenlijk met BOAZ nieuwe acties aan koppelen.	Kort-Midden

3. Nieuwe acties vanaf januari 2026

Programmalijn Preventie			
Resultaat	**Actie**	**Uitvoering**	**Termijn**
Voorkomen dat bij inwoners financiële problemen ontstaan door eerder in actie komen.	Vergroten van kennis en bewustzijn over omgaan met geldzaken.	Wat: communicatie versterken voor de promotie van de cursus Omgaan met Geld (OMG) voor alle inwoners met tips en advies om te leren beter om te gaan met geldzaken. Hoe: de cursus is niet breed bekend en behoeft extra publiciteit. Deze cursus helpt ook bij het vinden van verdere hulp als inwoners dat nodig hebben.	Kort
		Wat: communicatie versterken voor de promotie van lopende activiteiten gericht op kennis en bewustzijn. Hoe: doelgroepgericht vergroten van kennis en bewustzijn over geldzaken én beschikbare hulp bij financiële zorgen, maar ook schaamte bespreekbaar maken in samenwerking met professionals en maatschappelijke organisaties.	Kort
	Voorlichten, signaleren en doorverwijzen	Wat: de preventiemedewerkers/SHV medewerkers gaan intensiever met collega's uit andere teams dan Inkomen & Zekerheid en Schuldhulpverlening in gesprek. Doel is dat zij beter leren hoe ze financiële zorgen bij inwoners kunnen signaleren en weten waar ze inwoners naartoe kunnen doorverwijzen. Hoe: de preventiemedewerkers sluiten aan bij team overleggen, organiseren bijeenkomsten en delen ervaringen. Zo vergroten we gezamenlijk de kennis en samenwerking rondom het vroegtijdig herkennen en signaleren van geldzorgen.	Kort
	Actiekaarten life events	Wat: een life event is een ingrijpende gebeurtenis in het leven van inwoners waardoor zij meer risico lopen op financiële zorgen of schulden. Door hen op het juiste moment informatie en een steuntje in de rug te bieden, kunnen gemeenten het verschil maken en financiële problemen helpen voorkomen. Om gemeenten te ondersteunen bij preventie van schulden bij life events heeft de VNG 16 actiekaarten ontwikkeld.	Kort

		Hoe: we betrekken de actiekaarten als checklist om ons huidige aanbod van preventie en bereik te versterken.	
Het voorkomen dat financiële problemen verergeren door eerder in actie komen.	Nog 6 maanden vroegsignalen **Element van de basisdienstverlening SHV*	Wat: vroegsignalering op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is gericht op het proactief benaderen van mensen bij betalingsachterstanden bij de vaste lasten voor drinkwater, elektriciteit, gas, warmte, huur en zorgverzekering om een hulpaanbod te doen. Hoe: vroegsignalering wordt gekoppeld aan nazorg schuldhulpverleningstraject. Als een vroegsignaal wordt ontvangen voor een inwoner waarvan het SHV-traject 6 maanden of korter is afgesloten, wordt de inwoner uitgenodigd voor een gesprek. Bij voorkeur bij de medewerker die de inwoner als laatste heeft begeleid. Dit is voor de inwoner een bekend gezicht.	Kort
	E-book omgaan met geld voor jongeren	Wat: een e-book voor de budgetcursus specifiek gericht op jongeren Hoe: een budgetcursus omgaan met geld in de vorm van een e-book wordt voor jongeren ontwikkeld. Op deze manier spelen we in op de behoefte aan kennis, tips en adviezen op een voor jongeren aansprekende manier.	Kort
	Jongeren Perspectief Fonds (JPF)	Wat: project Jongeren Perspectief Fonds (JPF) Hoe: Het Jongeren Perspectief Fonds richt zich op het duurzaam schulden(zorg)vrij maken van jongeren. Daarbij wordt begeleiding geboden en krijgen zij weer toekomstperspectief. Jongeren krijgen deze intensieve begeleiding bij het duurzaam oplossen van hun schulden en bij problemen op andere leefgebieden. De JPF-aanpak biedt intensieve begeleiding aan jongeren die met problematische schulden in de leeftijd van 18 tot en met 27 jaar die vastlopen op één of meerdere leefgebieden. Het project start in 2026 en zal tot eind 2028 doorlopen.	Kort

	Budgetcoaching	Wat: we onderzoeken de mogelijkheden om een budgetcoach aan te stellen naast het aanbod van budgetbeheer. Hoe: een van adviezen vanuit inwoners is om aan een financiële coach of mentor aan te stellen. Deze coach of mentor kan inwoners ondersteunen voordat ze in de schulden raken door hen preventief te begeleiden. Te betrekken bij de nieuwe aanbesteding voor budgetbeheer.	Kort-Midden
	Signaal einde WW	Wat: intake bijstand ontvangt ook het signaal bij einde WW Hoe: voor jongeren is er op dit moment een pilot waarbij richting het einde van de WW de binnenbaan een signaal krijgt van het UWV. Op deze manier zijn de jongeren vroegtijdig in beeld om hen te begeleiden naar werk. Het team intake in de bijstand zou dit breder willen trekken zodat zij voor de reguliere inwoners ook een signaal ontvangen. Zodat zij preventief actie kunnen ondernemen. De mogelijkheden om dit te regelen worden onderzocht in afstemming met de Binnenbaan en UWV.	Kort - midden
	Voorkomen van risicovol gokgedrag	Wat: het voorkomen dat inwoners risicovol gokgedrag aan gaan. Hoe: in samenwerking met de preventiemedewerkers onderzoeken we de mogelijkheden om inwoners te vroegtijdig bewust te laten zijn van het risico op gokken.	Kort-midden

Bijlage 2: uitwerking financiële tabel

Actie	2026	2027	2028	2029	Totaal
Bereik:					
De VoorzieningenWijzer jaarlijkse licentie	€ 18.000	€ 18.000	€ 18.000	€ 18.000	€ 72.000
De VoorzieningenWijzer eenmalige opstartkosten	€ 4.100	-	-	-	€ 4.100
De garantieknop	€ 7.000	-	-	-	€ 7.000
Zoetermeerwijzer en AI	€ 19.928	€ 3.588	€ 3.588	€ 3.588	€ 30.692
Bejegening:					
Aansluiten dagelijkse praktijk	€ 5.000	-	-	-	€ 5.000
WachtVerzachter	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500	€ 50.000
Klankbordgroep beleid en uitvoering	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 60.000
Intervisie	€ 15.000	-	-	-	€ 15.000
Preventie:					
Event Geldzaken	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000	€ 40.000
Communicatie gehele Actieagenda	€ 7.500	-	-	-	€ 7.500
Budgetcoaching	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500	€ 50.000
Projectleider	€ 127.136	-	-	-	-
Totaal	**€ 253.664**	**€ 71.588**	**€ 71.588**	**€ 71.588**	**€ 468.428**