

Aan de leden van de gemeenteraad van Waalre

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandelaar

D. Sinnige-Houck

Onderwerp

Motie concrete invulling aanbeveling inwonersbetrokkenheid geldzorgenbeleid

Ons kenmerk

1125392

Datum

VERZONDEN 16 JULI 2026

Geachte leden van de raad,

Op 18 november 2025 heeft u het rapport "Een zorg minder" van de Rekenkamer over het Geldzorgenbeleid besproken. Daarbij is de motie "concrete invulling aanbeveling inwonersbetrokkenheid geldzorgenbeleid" aangenomen. Met deze brief informeren wij u over de uitvoering van deze motie.

Huidige werkwijze: inzet op ervaringsdeskundigheid

Inwonersbetrokkenheid en in het bijzonder het benutten van ervaringsdeskundigheid, maakt onderdeel uit van onze werkwijze. Met de voorgestelde aanpak bouwen wij hier verder op en breiden wij dit uit.

Wij combineren daarbij formele en informele vormen van betrokkenheid. Beleidsvoorstellen worden structureel voorgelegd aan de Adviesraad Sociaal Domein. De Adviesraad wordt zowel schriftelijk als mondeling geïnformeerd over voorstellen en wijzigingen en krijgt vervolgens de gelegenheid om feedback te geven en een advies uit te brengen.

Daarnaast bespreken wij beleidsvoorstellen in het ketenpartneroverleg Geldzorgen. Tijdens deze overleggen leggen wij voorstellen voor, gaan wij hierover in gesprek en halen wij actief signalen en advies op. Dit is dit jaar al gebeurd bij de analyse van de Meedoenbijdrage, de wijziging van de Verordening Participatiewet en de nieuwe Beleidsregels Werk & Inkomen. Door deze input mee te nemen, zorgen we voor een betere aansluiting van beleid en communicatie bij de leefwereld van inwoners met geldzorgen.

Via het ketenpartneroverleg vragen wij ook welke inwoners met ervaringskennis betrokken kunnen worden en hoe verschillende doelgroepen het best bereikt kunnen worden. Daarbij blijkt dat maatwerk nodig is: wat voor de ene groep werkt, sluit voor een andere groep minder goed aan. Ook communicatie-uitingen leggen wij voor. Samen met ketenpartners stellen wij een communicatiekalender op, waarin we gericht aandacht besteden aan geldzorgen en de manier waarop we inwoners bereiken.

Daarnaast zoeken wij direct contact met inwoners. Zo hebben wij inwoners die daarvoor openstaan benaderd en om feedback gevraagd op het beleid rondom de bijzondere bijstand. Deze input hebben wij meegenomen bij het opstellen van de nieuwe Beleidsregels Werk & Inkomen. Ook hebben wij in een persoonlijk gesprek met een inwoner met geldzorgen stilgestaan bij hoe het huidige beleid wordt ervaren en waar verbeterpunten liggen.

Tot slot zetten wij Stichting Markieza (expertisecentrum voor ervaringsdeskundigheid, waar geleefde ervaring wordt omgezet in professionele kracht) in om inwoners met ervaringskennis te bereiken en hun perspectief te betrekken bij beleid en uitvoering.

Wat we leren van ervaringsdeskundigen

Het gesprek met een inwoner met geldzorgen laat zien wat er speelt in het dagelijks leven. We spraken over maatwerk, drempels om hulp te zoeken, het contact met de gemeente en hoe communicatie duidelijker en prettiger kan. Ook bespraken we hoe overzichtelijk het aanbod is en welke mogelijkheden er zijn voor werk en meedoen. Tot slot ging het over wat geldzorgen met mensen doen, zoals gevoelens van uitsluiting en dat het vaak niet zichtbaar is voor anderen. Deze inzichten gebruiken we om beter aan te sluiten bij wat inwoners nodig hebben.

Dilemma's in de praktijk

Hoewel wij ervaringsdeskundigheid structureel inzetten en signalen uit de praktijk betrekken bij het verbeteren van beleid, is dit complex. Het hele proces van het bereiken van inwoners tot het betrekken bij het meedenken, kost tijd en vraagt om maatwerk. Het gaat om het opbouwen van vertrouwen, het herhaald leggen van contact en betrekken van inwoners op een manier die voor hen haalbaar is. Factoren zoals schaamte, stress en wantrouwen maken dat inwoners soms pas laat of niet in beeld komen. Ook verschilt per doelgroep welke benadering werkt. Het vragen om hulp is daarbij al een grote stap, maar actief meedenken en betrokken blijven vraagt nog iets anders van inwoners. Onderzoek laat zien dat veel mensen met schulden pas na langere tijd hulp zoeken en dat drempels om in actie te komen groot zijn. Daarnaast is uit recente literatuur bekend dat juist deze groepen moeilijk te bereiken en te betrekken zijn en dat dit vraagt om een flexibele en op maat gemaakte aanpak.^{1,2} Dit betekent dat het betrekken van ervaringsdeskundigen geen vast model kent, maar een proces is van continu zoeken, leren en aanpassen.

Vervolg

In de komende periode bouwen wij voort op de ingezette werkwijze en zetten wij gerichte stappen om de inzet van ervaringsdeskundigheid verder te versterken en te verankeren. We blijven inwoners structureel betrekken en zorgen ervoor dat hun inbreng zichtbaar wordt meegenomen in de evaluatie van het geldzorgenbeleid. Samen met ketenpartners en uitvoeringsorganisaties blijven wij zoeken naar passende manieren om inwoners te bereiken. Tegelijkertijd blijven wij beleid, communicatie en dienstverlening doorlopend toetsen, monitoren en verbeteren, onder andere via reguliere evaluatiegesprekken, cliënttevredenheidsonderzoeken en signalen van inwoners.

¹ Kennisbundel Divosa (2024), "De rol van financiële schaamte en ervaren stigma bij het zoeken van hulp bij geldzorgen".

² Movisie (2020), "Burgerparticipatie in onderzoek. Van respondent tot medeonderzoeker".

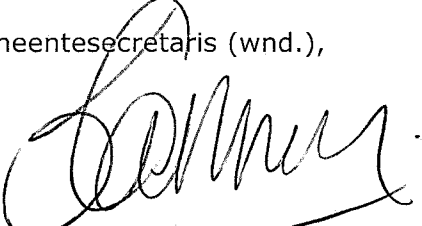
Als concrete stap gaan wij jaarlijks ervaringen ophalen bij inwoners die gebruikmaken van voorzieningen binnen het geldzorgenbeleid. Hierbij sluiten wij waar mogelijk aan bij bestaande cliënttevredenheidsonderzoeken en benutten wij signalen uit gesprekken met inwoners en ketenpartners. Waar nodig vullen wij dit aan met gerichte vragen of enkele verdiepende gesprekken. De belangrijkste uitkomsten en de verbeteringen die wij op basis hiervan doorvoeren, delen wij met uw raad via de reguliere P&C-cyclus. Daarbij verkennen wij ook hoe wij de resultaten van het geldzorgenbeleid beter inzichtelijk kunnen maken, onder andere met behulp van passende indicatoren.

De inzet van ervaringsdeskundigheid draagt bij aan beleid en uitvoering die beter aansluiten bij de leefwereld van inwoners. Tegelijkertijd vraagt dit om een zorgvuldige en realistische aanpak, met oog voor verschillen tussen inwoners en hun omstandigheden. Wij blijven daarom stap voor stap bouwen aan deze aanpak, door te doen, te leren en bij te stellen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Waalre,

Gemeentesecretaris (wnd.),


mw.mr. S.R.M. Cannemeyer-Verhagen

burgemeester,


M.F. Oosterveer