Rapport draagvlakonderzoek
SUN Zutphen e.o.

Uitkomsten draagvlakonderzoek naar
nut, noodzaak, wenselijkheid en haalbaarheid
van een samenwerkingsorganisatie
(publiek-privaat) voor urgente noden
in gemeente Zutphen



Datum: 31-03-2023
Plaats: Nijmegen
Auteur: Biljana Marković, kwartiermaker Noord Oost Nederland

Voorwoord

Met veel plezier heeft SUN Nederland gewerkt aan dit draagvlakonderzoek; zowel aan de voorbereiding, de uitvoering als de verslaglegging. We hebben boeiende en inspirerende gesprekken mogen voeren met verschillende personen die werkzaam zijn in gemeente Zutphen vanuit particulier initiatief, geloofsgemeenschappen, maatschappelijke organisaties, fondsen en de gemeente zelf. Wat opviel is de grote betrokkenheid van de gesprekspartners bij de onderwerpen armoede, schulden en urgente noden. Zowel professionals als vrijwilligers zetten zich vol energie in voor deze onderwerpen en zijn zeer begaan met de situatie van inwoners met urgente noden.

We willen onze opdrachtgever en contactpersoon de heer C. Verkuylen (beleidsmedewerker Team Inkomen) en alle gesprekspartners bedanken voor hun openheid, tijd en betrokkenheid bij dit draagvlakonderzoek. Dit onderzoeksverslag is een geanonimiseerde weergave van de gesprekken die zijn gevoerd met een conclusie en een aanbeveling.

Op basis van de uitkomsten van het draagvlakonderzoek stelt SUN Nederland vast dat er voldoende draagvlak is voor de komst van een SUN-noodhulpbureau. Ons advies is dan ook om met een SUN-noodhulpbureau te starten en de volgende fase in te gaan: de Voorbereidingsfase.

SUN Nederland hoopt dat het rapport volop inspiratie en aanknopingspunten biedt om samen een stap voorwaarts te zetten in het ondersteunen van mensen in een financieel kwetsbare situatie in deze maatschappelijk turbulente tijden.

Wij danken allen voor het in ons gestelde vertrouwen en de prettige samenwerking,

Biljana Marković, kwartiermaker Noord Oost Nederland

Nathalie Boerebach, directeur SUN Nederland

Samenvatting

De gemeente Zutphen heeft de ambitie de financiële zelfredzaamheid van haar inwoners te vergroten. Doelen daarbij zijn preventief werken, armoede tegengaan, het inzetten van schuldenaanpak en doorbraakmethode en tot slot speciale aandacht voor kinderen. Daarbij kan noodhulp zowel aanvullend als versterkend zijn voor het beleid van de gemeente Zutphen. De gemeente Zutphen heeft geen noodhulpbureau.

In november 2022 is een motie om maatregelen te nemen tegen energie- en inflatiearmoede aangenomen. Naar aanleiding daarvan heeft zij Stichting Urgente Noden Nederland (SUN Nederland) gevraagd een draagvlakonderzoek uit te voeren naar de komst van een SUN-noodhulpbureau binnen de gemeente Zutphen.

SUN Nederland vindt dat noodhulp niet van toeval afhankelijk mag zijn. De stichting streeft daarom naar een landelijk dekkend netwerk van lokaal georganiseerde SUN-noodhulpbureaus. Met een gift en/of renteloze lening bieden SUN-noodhulpbureaus inwoners met urgente noden perspectief én voorkomen persoonlijk leed, onnodige escalatie en maatschappelijke kosten. Zij ondersteunen als er geen andere voorzieningen (meer) zijn en verbeteren de kwaliteit van leven voor personen met urgente noden, omdat de gift of lening werkt als een vangnet of springplank. In geval van hoge urgentie kan binnen 24 uur een gift worden verstrekt. Een SUN-noodhulpbureau is een publiek-private ANBI-stichting, waarin de overheid, het brede hulpverleningsveld en donateurs (fondsen, kerken, bedrijfsleven en particuliere initiatieven) actief samenwerken.

SUN Nederland is de landelijke ontwikkelorganisatie van SUN-noodhulpbureaus. SUN Nederland ondersteunt bij het opzetten van SUN-noodhulpbureaus, makelt en schakelt lokaal aanbod van geld en goederen en voegt daar landelijk werkende kennis, ervaring en middelen aan toe. Nadat een SUN-noodhulpbureau is opgericht, verandert de rol van SUN Nederland lokaal: het bestuur en de coördinator van het SUN-noodhulpbureau zijn verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de organisatie.

In dit onderzoek is allereerst gekeken naar nut en noodzaak van de komst van een SUN-noodhulpbureau. Daarbij gaan wij in op de situatie van inwoners met urgente noden, die in veel gevallen ontstaan door het leven in armoede en/of met schulden. Daarna is gekeken naar hoe wenselijk de drie samenwerkende sectoren in ons format - gemeenten, donateurs en hulp-/dienstverleners - een SUN-noodhulpbureau vinden. Er zijn gesprekken gevoerd met 33 vertegenwoordigers van 19 lokale organisaties en de gemeente Zutphen. Tenslotte is gekeken naar de haalbaarheid van het opzetten van een SUN-noodhulpbureau in termen van financiering.

Centraal staat de vraag:
Zijn partners binnen het sociaal domein van de gemeente Zutphen van mening dat een SUN-noodhulpbureau wenselijk, nuttig, noodzakelijk en haalbaar is?
De hiervan afgeleide vragen zijn:

- Zijn de cijfers over armoede, schulden en urgente noden dusdanig dat zij de komst van een SUN-noodhulpbureau rechtvaardigen?
- Hoe staan aanwezige organisaties (gemeenten, donateurs en hulp-/dienstverleners) tegenover de komst van een SUN-noodhulpbureau?
- Welke voorzieningen zijn al aanwezig in de gemeente?
- Is er bereidheid om actief te participeren in een SUN Zutphen e.o.?
- Is er zicht op voldoende budget voor een SUN-noodhulpbureau?

De meeste gesprekspartners in Zutphen staan (zeer) positief tegenover de komst van een noodhulpbureau van Stichting Urgente Noden.

Een SUN noodhulpbureau wordt door de overgrote meerderheid gezien als een zinvolle aanvulling op reeds aanwezige voorzieningen. De pluspunten (de toegevoegde waarde) die gesprekspartners aangaven zijn:

- het kunnen voorzien van geld en goederen aan mensen met urgente noden vanuit een coördinerende en verbindende functie;
- het creëren van overzicht in al het reeds bestaande aanbod binnen de gemeente;
- het vergroten van het bereik onder de inwoners;
- het complementaire, aanvullende karakter van een noodhulpbureau;
- de snelheid waarmee gehandeld kan worden;
- het feit dat het één laagdrempelig, transparant, professioneel en onafhankelijk loket is voor alle noodhulpvragen van inwoners;
- het een belangrijke rol speelt in het voorkomen van (meer) persoonlijk leed en verdere escalatie voor de mensen in nood die nu buiten de boot vallen.

De komst van een SUN-noodhulpbureau in Zutphen wordt ook als nuttig gezien door de positieve bijdrage die het doen van een gift of lening levert aan situatie van de inwoner met urgente nood. Het biedt echt perspectief. Een lokaal SUN noodhulpbureau draagt volgens geïnterviewden tevens bij aan een betere allocatie van bestaande voorzieningen.

Casus draagvlakonderzoek
"Een chronisch zieke vrouw heeft een aandoening aan haar longen. Door de energiecrisis kan ze haar huis niet verwarmen zoals ze gewend is en verergeren haar longklachten door een longontsteking. Ze heeft nieuw beddengoed nodig, maar ook vitamine-supplementen, zodat ze kan aansterken. Dit zat eerst in het basispakket van de zorgverzekeraar, maar worden niet meer vergoed. Ze heeft geen aanvullende verzekering, hoge energielasten en geen spaargeld. Een eenmalige gift voor het beddengoed en de vitamine-supplementen van SUN kan mevrouw perspectief bieden en voorkomen dat haar gezondheid verslechterd".

Op basis van de gesprekken blijkt daarnaast dat de deelnemers vinden dat een lokaal SUN-noodhulpbureau goed past binnen het idee van ‘één loket voor urgente noden voor alle inwoners’; het bevordert de samenhang van het aanbod en de samenwerking tussen de bestaande hulp- en dienstverlenende organisaties alsook de samenwerking van deze organisaties met de gemeente Zutphen. Het concept van SUN Zutphen e.o. past binnen de cultuur van samenwerken die er heerst binnen de gemeente. Verder kan een lokaal SUN-noodhulpbureau actief interveniëren heeft het bureau een paraat netwerk.

Uit landelijke gemiddelden van de reeds actieve SUN-noodhulpbureaus in het land weten we hoeveel inwoners gemiddeld en ondanks bestaande voorzieningen een beroep doen op noodhulp. Zutphen heeft in totaal 22.580 huishoudens.
Onze inschatting is dat SUN Zutphen e.o. op termijn op jaarbasis een giftenbudget van circa € 113.000 (226 aanvragen x € 500) nodig zal hebben (zie verderop in deze rapportage de onderbouwing voor deze berekening). Wij vinden een start met giftenbudget van 20% van het totaal reëel omdat een SUN-noodhulpbureau moet groeien qua contact en naamsbekendheid onder hulp- en dienstverleners, d.w.z. ongeveer € 22.600. Omdat in Zutphen niet vanuit een nulpunt wordt begonnen met een SUN noodhulpbureau luidde ons aanvankelijke advies om te starten met 60% van het benodigde giftenbudget d.w.z. €67.800. Echter op verzoek van de gemeente Zutphen zou het advies zijn om vanaf de oprichting van het noodhulpbureau op jaarbasis € 150.000,- als giftenbudget te hanteren.

De afgelopen maanden is er in het kader van eenmalige steunmaatregelen vanuit het Rijk vanwege de energiecrisis een tijdelijk Crisisfonds Zutphen actief geweest. Individuele noodhulp die we zoveel mogelijk vorm hebben gegeven volgens de werkwijze en maatstaven van SUN. Door het groot aantal aanvragen en het daarmee gemoeide bedrag hebben we gezien dat de urgente nood onder de inwoners van Zutphen hoog was. Hulp- en dienstverleners hebben in een betrekkelijk korte tijdsbestek van drie maanden voor ruim 300 huishoudens een aanvraag voor een bedrag van bijna een half miljoen euro. Vanuit SUN Nederland waren wij verrast over de hoogte van deze aantal aanvragen.

Het is lastig om in te schatten wat dit betekent voor de toekomst. Zijn de meeste noden nu gelenigd en kunnen wij over tot de standaard SUN-werkwijze? Of is er meer nodig omdat Zutphen significant anders is dan de landelijke norm? De gemeente heeft echter -mede gevoed door de ervaringen met het Crisisfonds- de verwachting dat er in Zutphen een structureel hogere behoefte is aan noodhulp. In het licht van de overgangsfase van het Crisisfonds Zutphen naar een regulier SUN noodhulpbureau kan SUN Nederland zich vinden in de wens van de gemeente, met dien verstande dat op basis van de toekomstige ervaringen het giftenbudget weer 'naar beneden' bijgesteld kan worden als blijkt dat het bedrag van € 150.000 te hoog is en niet besteed wordt.

Vanzelfsprekend is het zo dat het streven van de gemeente altijd gericht zou moeten zijn op een zo goed mogelijk beleid voor haar inwoners op het terrein van armoede, schulden en urgente noden. En, als daar onverhoopt sprake van is, voorzieningen in het leven te roepen die het beleid efficiënter maken en/of dit beleid aan te passen als daar aanleiding toe is.

Uit ons draagvlakonderzoek kwam naar voren dat er diverse fondsen bereid zijn een bijdrage te leveren aan dit giftenbudget. En wellicht dat ook de gemeente in het kader van het armoedebeleid er een x-bedrag aan kan toevoegen.

Er is aan SUN Nederland zowel landelijk als lokaal al budget toegezegd. Dit budget zal aangevuld (moeten) worden met donaties van lokale donateurs. In de praktijk zien wij dat lokale weldoeners, fondsen, geloofsgemeenschappen, bedrijven en ook particulieren graag willen bijdragen aan het giftenbudget van een SUN-noodhulpbureau. Donateurs weten zich verzekerd dat hun gift voor de volle 100% naar de begunstigden gaat, omdat de gemeente de bureaukosten voor haar rekening neemt.

Verschillende mensen in Zutphen hebben aangegeven actief te willen meewerken aan of participeren in een toekomstig SUN-noodhulpbureau.

Quote hulpverlener
"Een SUN-noodhulpbureau kan de inwoner met urgente nood weer snel op weg helpen. De coördinatie vanuit één plek, één loket met een lokale verbinder is zeer gewenst. Het ontlast de hulpverlener bij het zoeken naar alternatieve (financiële) mogelijkheden en voorkomt dat ieder fonds een afzonderlijke aanvraag krijgt".

SUN Nederland adviseert op basis van het draagvlakonderzoek een SUN noodhulpbureau op te richten; het is wenselijk en haalbaar. De volgende fase om te komen tot een SUN noodhulpbureau is de voorbereidingsfase. Deze gaat in nadat er een formeel een positief beslismoment heeft plaatsgevonden door het college van de gemeente Zutphen. In dat geval wordt er een voorbereidingsgroep van zeven tot negen personen uit Zutphen e.o. samengesteld die het SUN-noodhulpbureau lokaal gaan inrichten.

Inhoud

Voorwoord 2
Samenvatting 3
1. Leeswijzer 7
2. SUN Nederland en de oprichting van noodhulpbureaus 8
3. Onderzoeksopzet 11
4. Nut en noodzaak 13
5. Wenselijkheid komst SUN Zutphen e.o. 19
6. Haalbaarheid 24
7. Conclusie en aanbeveling 25
8. Tot Slot 27
BIJLAGE 1. Toelichting op het Datadashboard Urgente Noden (DUN) 28
BIJLAGE 2. Toelichting Giftenbudget en Sociaal Leenfonds 30

1. Leeswijzer

In dit onderzoeksrapport vindt u allereerst de samenvatting van het gehele draagvlakonderzoek.
In hoofdstuk 2 leest u over de rol en werkzaamheden van SUN Nederland en worden de verschillende te onderscheiden stappen voor de oprichting van een SUN-noodhulpbureau nader toegelicht.
Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de opzet van het onderzoek. De vraagstellingen van het onderzoek worden toegelicht. In hoofdstuk 4 zijn de cijfers betreffende armoede, schulden en urgente noden in uw gemeente in kaart gebracht. Daarbij zoomen we kort in op de wijze waarop het sociaal domein is georganiseerd in de gemeente Zutphen. Hoe is de samenwerking georganiseerd, welke voorzieningen zijn er en zijn die altijd toereikend? Vanuit dat perspectief kijken we naar nut en noodzaak van de komst van een SUN-noodhulpbureau.

Een geanonimiseerde weergave van de gesprekken met de drie samenwerkingspartijen - gemeente, donateurs, hulp-/dienstverleners - treft u aan in de hoofdstuk 5. Centraal staat daarbij de vraag hoe wenselijk zij de komst van een SUN-noodhulpbureau vinden.
Of het haalbaar is om een SUN-noodhulpbureau op te richten komt aan de orde in hoofdstuk 6.
In hoofdstuk 7 staat de conclusie van dit onderzoek verwoord en volgt een aanbeveling.
We eindigen het rapport met een naschrift in hoofdstuk 8 en enkele bijlagen.

2. SUN Nederland en de oprichting van noodhulpbureaus

SUN Nederland vindt dat noodhulp niet van toeval afhankelijk mag zijn. De stichting streeft daarom naar een landelijk dekkend netwerk van lokaal georganiseerde SUN-noodhulpbureaus. Met een gift en/of renteloze lening bieden SUN-noodhulpbureaus inwoners met urgente noden perspectief én voorkomen persoonlijk leed, onnodige escalatie en maatschappelijke kosten. Zij ondersteunen als er geen andere voorzieningen (meer) zijn en verbeteren de kwaliteit van leven voor personen met urgente noden, omdat de gift of lening werkt als een vangnet of springplank. In geval van hoge urgentie kan binnen 24 uur een gift worden verstrekt.

Een SUN-noodhulpbureau is een publiek-private ANBI-stichting, waarin de overheid, het brede hulpverleningsveld en donateurs (fondsen, kerken, bedrijfsleven en particuliere initiatieven) actief samenwerken.

SUN Nederland is de ontwikkelorganisatie van SUN-noodhulpbureaus en is een landelijk expertisecentrum op het gebied van urgente noden. Daarnaast beschikken SUN Nederland en de noodhulpbureaus over een Datadashboard Urgente Noden (DUN) waar lokale noodhulpbureaus data voor aanleveren. De data bieden relevant inzicht in lokale, regionale en landelijke trends en ontwikkelingen. Zie bijlage 2. voor uitleg en een screenshot van het Datadashboard Urgente Noden.

Hiermee is een SUN-noodhulpbureau óók een onafhankelijke sparringpartner van de gemeente voor beleidsontwikkeling en -evaluatie.

Rol van SUN Nederland

SUN Nederland ondersteunt bij het opzetten van SUN-noodhulpbureaus in een gemeente of regio, makelt en schakelt lokaal aanbod van geld en goederen en voegt daar landelijk werkende kennis, ervaring en middelen aan toe. SUN Nederland neemt daarbij ook de ervaring van andere noodhulpbureaus mee, zowel vanuit de grote steden als vanuit kleinere gemeenten. Nadat een SUN-noodhulpbureau is opgericht, verandert de rol van SUN Nederland lokaal: het bestuur en de coördinator van het SUN-noodhulpbureau zijn verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de organisatie.
Het werk van SUN Nederland is op landelijk niveau vooral gericht op het goed laten functioneren van bestaande noodhulpbureaus door hen ondersteuning te bieden en van informatie te voorzien via de SUN-Academie. En door op landelijk niveau te werken aan zaken als het Datadashboard Urgente Noden, pilots rondom mogelijk nieuw aanbod van noodhulpbureaus, enz.

SUN-noodhulpbureau en het bereiken van inwoners

Een SUN-noodhulpbureau heeft een toegevoegde waarde als het gaat om het bereiken van inwoners die anders buiten beeld blijven van de (lokale) overheid en andere officiële instanties, dit komt door een aantal factoren:

- SUN gaat uit van *het feitelijk besteedbaar inkomen* van mensen: bij een aanvraag wordt gekeken naar het bedrag dat iemand aan het eind van de maand onder de streep daadwerkelijk overhoudt om van te leven. We bereiken inwoners die tot dan toe geen enkele relatie hadden tot de hulpverlening en/of een gemeente omdat zij geen (bijstands-) uitkering hebben en veelal een werkzaam bestaan leiden. Deze inwoners komen bij gemeenten vaak te laat in beeld. Pas wanneer als er sprake is van problematische schulden en of multi-problematiek. Ditzelfde geldt voor zzp'ers, mensen die door een echtscheiding (of een andere life-event) in de problemen zijn geraakt of ondernemers die door het faillissement van hun onderneming hulp zoeken.
- Vanwege het neutrale en onafhankelijke karakter van een SUN-noodhulpbureau bereikt het noodhulpbureau inwoners die argwaan hebben tegen officiële instanties en de gang naar gemeente en sociaal wijkteams om die reden niet maken. Bijvoorbeeld slachtoffers van de Toeslagenaffaire en zogenaamde 'zorgmijders'. Ook komen mensen in beeld die antipathie

voelen jegens of zich niet thuis voelen bij bepaalde religieuze organisaties en zich om die reden nooit zouden wenden tot bestaande voorzieningen als een diaconaal noodfonds, de moskee of een project als Schuldhulpmaatje.

- Een SUN-noodhulpbureau bereikt mensen waarbij trajecten zijn vast gelopen -zoals 'multi-probleem huishoudens' - doordat een hulpverlener met een SUN-gift het vertrouwen van een cliënt kan (her)winnen. Een hulpverlener kan de gift van een SUN-noodhulpbureau namelijk aanwenden in het hulpverleningstraject in het kader van 'positive reinforcement' (beloning van gewenst gedrag om blijvend uit de armoede/schulden te komen).
- Een SUN-noodhulpbureau bereikt een brede groep mensen vanwege het simpele feit dat zij bij een SUN-gift geen schaamte voelen en omdat deze door een onafhankelijke organisatie wordt gegeven en daarmee niet stigmatiserend is: de gift is anoniem, mensen hoeven er niet voor in de rij te staan op een specifieke locatie, er komt geen busje op het woonadres voorrijden waaruit onze ondersteuning blijkt en mensen hoeven zich niet te melden bij een genootschap of commissie waar zij zelf dagelijks onderdeel van uitmaken (bijvoorbeeld bij een kerk of moskee). Een SUN-noodhulpbureau is daarmee laagdrempelig.
- Een SUN-noodhulpbureau bereikt moeilijk bereikbare groepen doordat zij zelf uit eigen beweging SUN benaderen met een hulpvraag nadat zij SUN gevonden hebben op internet of erover gehoord hebben via buren, vrienden of anderszins (waarna wij verwijzen naar een intermediair om de betreffende persoon verder te ondersteunen en een aanvraag in te laten dienen).
- Een SUN-noodhulpbureau bereikt uiteenlopende doelgroepen omdat een noodhulpbureau samenwerkt met partijen uit sectoren die men niet altijd tegenkomt bij de traditionele hulpverlening. De doelgroep wordt bij een SUN-noodhulpbureau bijvoorbeeld ook aangedragen via het lokale bedrijfsleven die enerzijds SUN sponsoren en anderzijds medewerkers die loonbeslag hebben op SUN attenderen. Ook vermogensfondsen en partijen uit het maatschappelijk middenveld of particuliere initiatieven en vanuit religieuze organisaties vindt doorverwijzing plaats zoals door imams, dominees en diakenen. Een SUN-noodhulpbureau fungeert hiermee als verbindend element en als “bruggenbouwer” tussen verschillende sectoren, culturen en leefwerelden.

Een SUN-noodhulpbureau in Zutphen is niet dé oplossing voor het brede terrein van schulden, armoede en urgente noden, maar het kan een relevante schakel vormen in de keten als het gaat om bereik onder inwoners van uw gemeente die anders tussen wal en schip zouden vallen.

Fasering en context

SUN Nederland hanteert overal in Nederland dezelfde werkwijze als het gaat om een eventueel nieuw op te richten noodhulpbureau. Deze werkwijze is te verdelen in vijf fasen:

1. Verkenningsfase

In deze fase wordt kennis met elkaar gemaakt, zal een kwartiermaker uitleg geven over het format van SUN-noodhulpbureaus en vinden gesprekken plaats over het mogelijk starten van een draagvlakonderzoek.

2. Draagvlakonderzoek

Deze fase staat in het teken van het draagvlakonderzoek:

a) Het draagvlakonderzoek vindt plaats in opdracht van een lokale opdrachtgever (gemeente(n), fonds, enz.) onder sleutelfiguren uit de gemeenschap, hierin worden urgente noden en nut, noodzaak en wenselijkheid van de komst van een SUN-noodhulpbureau besproken;
b) De uitkomsten van het draagvlakonderzoek worden opgeleverd en voorzien van een advies voor de opdrachtgever
c) De uitkomsten worden gedeeld met de gesprekspartners.

De kosten van fase 2 worden gedeeltelijk door de lokale opdrachtgever en gedeeltelijk door (vermogensfondsen betrokken bij) SUN Nederland gefinancierd.

Deze eindrapportage markeert het einde van de fase 'Draagvlakonderzoek'.

Als sluitstuk van deze fase is er lokale besluitvorming noodzakelijk over het wel of niet starten van het vervolgtraject: de voorbereidingsfase.

3. Voorbereidingsfase

Als besloten wordt dat een SUN-noodhulpbureau van meerwaarde kan zijn, worden de voorbereidingen gestart voor de oprichting ervan:

a) bepalen wie in deze fase het voorzitterschap bekleedt en opstellen plan van aanpak met bijbehorende begroting
b) accorderen offerte voor werkzaamheden in deze fase
c) samenstellen van een werkgroep met lokaal betrokkenen van 5 tot 9 personen, waaronder tenminste twee beoogde bestuursleden
d) vaststellen opdrachtformulering namens opdrachtgever
e) formuleren doelen, taken, rollen stichting
f) zoeken bestuursleden, coördinator
g) praktische zaken voorbereiden: statuten, bankrekeningnummer, website, folders, kantoorruimte
h) werkbezoek bestaand noodhulpbureau
i) opstellen eerste werkplan, begroting, budget
j) werven/ samenwerkingsafspraken met donateurs giftenbudget (fondsen, kerken, bedrijfsleven, particulieren).

De kosten van deze fase worden in beginsel door de gemeente gefinancierd.

4. Oprichtingsfase

Als alle voorbereidingen zijn gedaan kan worden overgegaan tot het daadwerkelijk oprichten van het SUN-noodhulpbureau:

a) vaststellen statuten, inschrijving KVK, openen bankrekening etc.
b) lanceren website en inregelen aanvraagsysteem en Datadashboard
c) trainen coördinator in werkwijze SUN in administratie en de afhandeling van aanvragen
d) PR en media
e) startbijeenkomst voor alle betrokkenen in voortraject en toekomstige aanvragers
f) afsluiten convenanten met samenwerkingspartners.
g) eerste bestuursvergadering

De kosten van deze fase worden gedeeltelijk door de gemeente (overhead) en gedeeltelijk door donateurs (giftenbudget) gefinancierd.

Participatie van de gemeente is in fase 3 en 4 cruciaal; niet alleen vanwege inhoudelijke inbreng en afstemming, maar ook vanwege de financiële consequenties die de oprichting van een SUN-noodhulpbureau voor de gemeente met zich meebrengt.

5. Operationaliseringsfase

Op het moment dat het SUN-noodhulpbureau een feit is kunnen de eerste aanvragen in behandeling worden genomen. SUN Nederland zal in de eerste twee jaar na oprichting nog 'nazorg' leveren. Ook daarna zal SUN Nederland altijd een vraagbaak blijven voor ieder SUN-noodhulpbureau en soms ook ondersteuning bieden in de vorm van extra budgetten. Daarnaast kunnen SUN-noodhulpbureaus terugvallen op collega's in het land en de SUNN-Academie.

3. Onderzoeksopzet

Aanleiding

In het coalitieakkoord 2022 - 2026 staat dat Zutphen stappen gaat zetten om de financiële zelfredzaamheid te vergroten van haar inwoners. Na zware financiële jaren, met veel bezuinigingen, kan de gemeente Zutphen weer voorzichtig vooruitkijken. De financiële positie is verbeterd, waardoor onder andere de voorzieningen voor de inwoners versterkt kunnen worden.

De gemeente Zutphen vindt dat het tijd is om grote stappen te zetten om armoede in de stad tegen te gaan en heeft de ambitie om haar bestaande beleid rondom armoede en schulden te versterken en uit te breiden. De armoedeaanpak dient gericht te zijn op preventie en het voorkomen van schulden, waarbij het perspectief van de inwoner centraal staat.

Zutphen wil onderzoeken of de komst van een SUN-noodhulpbureau een goede aanvulling zou kunnen zijn op de huidige voorzieningen in de gemeente. De eerste stap om deze ambitie te bereiken is het uitvoeren van een onderzoek naar nut, noodzaak, wenselijkheid en haalbaarheid van de komst van een SUN-noodhulpbureau.

In de maanden februari en maart 2023 is er deskresearch gedaan en heeft een draagvlakonderzoek naar nut, noodzaak, wenselijkheid en haalbaarheid van de komst van een SUN-noodhulpbureau binnen gemeente Zutphen plaatsgevonden.

Tegelijkertijd stelde de gemeente ook een andere vraag aan SUN Nederland: namelijk in hoeverre zou het mogelijk zijn om versneld, parallel aan het draagvlakonderzoek, een pilot te starten waarin SUN Nederland een noodfonds operationeel krijgt volgens de werkwijze van een SUN-noodhulpbureau. Dit omdat er in oktober 2022 een collegevoorstel voor het opzetten van een tijdelijke steunregeling is goedgekeurd door de raad. Een noodfonds om te zorgen dat inwoners mede als gevolg van de energiecrisis in een schrijnende of urgente noodsituatie zijn terecht gekomen niet verder in de financiële problemen geraken.

SUN Nederland heeft nagedacht over de vraag hoe we dit noodfonds lokaal konden vormgeven via ons SUN-format. Het noodhulpbureau SUN Liemers-Achterhoek is gevraagd haar kennis en expertise in te zetten als mede de coördinatie en uitvoering ter hand te nemen. Binnen afzienbare tijd was daarom het Crisisfonds Zutphen een feit. Het Crisisfonds is in januari 2023 gestart en heeft als einddatum 31 maart 2023. Deze samenwerking biedt SUN Nederland meteen ook de mogelijkheid om de gemeente Zutphen en de betrokken hulp- en dienstverleners bij de aanvragen te laten zien hoe zij werkt. Het Crisisfonds Zutphen en de rol van SUN Liemers-Achterhoek vallen buiten de scope van het draagvlakonderzoek en zullen apart worden geëvalueerd en geagendeerd. De ervaringen met het Crisisfonds zijn wel van invloed geweest op de beantwoording van de vragen door de geïnterviewden. Onder andere doordat hulp- en dienstverleners bekend zijn geraakt met de werkwijze van een SUN-noodhulpbureau. Er zijn in de periode van het Crisisfonds veel inwoners met urgente noden geholpen.

Afbakening

De opdracht tot verkenning gaat over het werkgebied en de inwoners van de gemeente Zutphen. Dat beslaat het gebied van het dorp Warnsveld en de stad Zutphen. Zutphen kent de volgende indeling van wijken: Centrum en Noorderhaven, De Hoven, Noordveen, Waterkwartier, Zuidwijken en Leesten.

Centrale en afgeleide vraagstellingen

Centraal staat de vraag:
Onderschrijven partners binnen het armoede- en schuldenbestrijdingsnetwerk/ het sociaal domein van de gemeente Zutphen de wenselijkheid, het nut en de noodzaak van een SUN Zutphen e.o. gericht op inwoners met urgente noden?

De hiervan afgeleide vragen zijn:

- Is er bereidheid om actief te participeren aan SUN Zutphen e.o.?

- Is men bereid aanvragen te doen bij SUN Zutphen e.o.?
- Is men bereid geld en/of goederen te doneren aan SUN Zutphen e.o.?

Met als conclusie het antwoord op de vraag:

- Is de komst van een SUN-noodhulpbureau haalbaar en van toegevoegde waarde en kan Zutphen op voldoende draagvlak binnen de gemeenschap rekenen?

Werkwijze en aanpak

Dit draagvlakonderzoek is een kwalitatief onderzoek. Onze interviews met 33 sleutelfiguren uit de gemeenschap (personen verbonden aan lokale donateurs, maatschappelijke organisaties, particuliere initiatieven en de gemeentelijke organisatie) vormen de basis voor de antwoorden op onze centrale vraag en de deelvragen. De geïnterviewden zijn werkzaam of actief bij 19 verschillende organisaties. Daarnaast is geïnventariseerd of voldaan kan worden aan alle criteria en randvoorwaarden voor de komst van een SUN-noodhulpbureau. Onze bevindingen leiden tot onze conclusie en aanbevelingen die u in dit rapport aantreft.

Vanuit privacy-oogpunt beschikt alleen de opdrachtgever van dit draagvlakonderzoek over de volledige deelnemerslijst die separaat van deze rapportage wordt verstrekt en worden quotes van geïnterviewde personen anoniem verwerkt in deze rapportage.

4. Nut en noodzaak

Ondanks alle voorzieningen die Nederland rijk is, hebben sommige mensen toch urgente financiële problemen. De oorzaken zijn veelal niet precies te ontwarren, maar de noodzaak om in deze situaties de urgente nood te lenigen is aanwezig.
Het betreft problemen waarvoor de landelijk geldende wet- en regelgeving en het gemeentelijk beleid niet, niet voldoende of niet tijdig een oplossing kunnen bieden. Hulp- en dienstverleners worden geconfronteerd met urgente noden bij hun cliënten zonder over voldoende hulpbronnen te beschikken waarop snel en tijdig een beroep kan worden gedaan.

Uit de verkennende gesprekken kwam naar voren dat de gemeente Zutphen het afgelopen jaar stappen heeft gezet, in positieve zin, als het gaat om het bestrijden van armoede en schuldenproblematiek en het lenigen van urgente noden. Zo zijn er regelingen getroffen om kinderarmoede tegen te gaan door o.a. een inzet van kind-pakketten, vergoeding van zwemlessen voor kinderen uit gezinnen met een laag inkomen. Het verbeteren van en versnellen van schuldhulpverlening en het financieel ondersteunen van organisaties die op dit terrein actief zijn zoals Stg. Leergeld, de Voedselbank, Wie Goed Doet Goed Ontmoet en Schuldhulpmaatje.

Armoedeproblematiek loopt dwars door alle domeinen heen. De gemeente heeft duidelijk oog voor individuele noden onder de inwoners en wil onderzoeken of een SUN-noodhulpbureau een interessante aanvulling zou kunnen zijn op hetgeen er op dit moment in Zutphen door de gemeente en andere partijen gefaciliteerd en/of gefinancierd wordt. Voor de gemeente is een nauwe samenwerking met ketenpartners en vrijwilligersorganisaties van groot belang om de armoede terug te dringen en te voorkomen. Tevens kunnen door deze samenwerking deze organisaties meer in hun kracht worden gezet.

Alle partijen die we hebben gesproken, zijn betrokken, tevreden en trots op de gemeente Zutphen en haar inwoners. De gemeente Zutphen ligt in het noordoosten van de provincie Gelderland. Op 1 januari 2005 is de voormalige naastgelegen gemeente Warnsveld gefuseerd met Zutphen. Zutphen is onderdeel van de Stedendriehoek, een samenwerkingsverband tussen zeven gemeentes, genoemd naar de (provincie-overstijgende) stedendriehoek Apeldoorn-Deventer-Zutphen.

De geschiedenis van Zutphen als Hanzestad is nog steeds zichtbaar langs de rivier en in het stadscentrum. Een prachtige, oude stad met een rijke geschiedenis aan de rechteroever van de rivier de IJssel. Naast dat het prachtig gelegen is spelen echter armoede, schulden en urgente noden onder de inwoners van Zutphen een indringende rol binnen de gemeentegrenzen.

Armoede en schulden

Onderwerp	Aantal	Percentage
Inwoners	48.545	
Huishoudens	22.580[1]	
Huishoudens met een bijstandsuitkering	1.240[2]	5,7%
Huishoudens met een andere uitkering	3.411	
Huishoudens met een voorziening sociaal domein	6.280[3]	
Huishoudens met inkomen tot 120%		14,2%[4]
Huishoudens > 4 jaar op sociaal minimum		3,6%

[1] https://zutphen.incijfers.nl/dashboard/kerncijfers
[2] https://zutphen.incijfers.nl/dashboard/sociale-zekerheid
3https://zutphen.incijfers.nl/Jive?var=sdg_armoede&keepworkspace=true&geoitem=gemeente_301
[4] https://zutphen.incijfers.nl/dashboard/inkomen

Huishoudens met een andere uitkering zijn WW (539), WAO (741) WIA (990) en WAJONG (1171). Opvallend is dat bijna 35% van alle huishoudens met een andere uitkering een Wajong-uitkering heeft. Zo'n 7,5% van de inwoners van Zutphen leeft onder de armoedegrens; mensen die geen vrij te besteden inkomen meer hebben. Als het gaat over kinderarmoede dan waren er in 2019 1034 jeugdigen jeugdige die opgroeit in armoede. Op het totaal van jeugdigen in Zutphen is dit 12.3**%.** Landelijk is dit 10.3%. (bron: https://monitoraoj.nl/kinderen-in-armoede/#)

De maatschappelijke positie (sociaal economische status, ofwel SES) wordt doorgaans ontleend aan het opleidingsniveau of inkomen van mensen. De gemeente Zutphen heeft relatief veel inwoners met een lage SES. Een laag inkomen en of weinig scholing genoten of praktische opgeleid. In Zutphen liggen veel instellingen voor onder andere (jeugd) detentie, GGZ en verslavingszorg. Daarnaast zijn er in de gemeente relatief veel sociale huurwoningen in relatie tot andere gemeenten in de omgeving. Het percentage van mensen met een detentieverleden, multi-problematiek, GGZ- of verslavingsproblematiek is relatief groot.

Zutphen heeft de sociale huur veelal gecentreerd over een aantal wijken die dwars door de stad lopen. De wijken Noordveen, Waterkwartier en Zuidwijken worden gekenmerkt door de veelheid van sociale problematiek. De 10% laagste inkomens wonen in deze wijken. Mensen ervaren onder andere door leefbaarheidsproblemen een lage sociale kwaliteit van leven, maar ook vanwege de armoede die er speelt in de wijken. Zutphenaren willen naar elkaar omkijken en helpen, maar men ervaart verlegenheid zowel aan vraag- als aan de aanbodkant. Schaamte bij financiële problematiek speelt daarbij een belangrijke rol. Het isolement wordt daardoor groter. Zo gaf een respondent aan: 'alles kost geld, ga maar eens ergens naartoe zonder'. Met andere woorden armoede maakt dat je thuis blijft, want niemand hoeft te weten dat er geen geld is.

Ondanks de veelheid aan initiatieven, activiteiten en organisaties die er op terrein van armoede- en schuldenbestrijding zijn, weet niet iedere inwoner de weg te vinden naar hulp en ondersteuning, zo vertellen de geïnterviewden. Dat maakt het werkveld soms onoverzichtelijk en inefficiënt. Datzelfde geldt ook voor het gebruik van voorzieningen. Veel organisaties geven aan dat zij daarom een financiële (urgente) hulpvraag bij voorkeur zelf oplossen.

De doelgroep ouderen wordt door de respondenten genoemd als financieel kwetsbaar. Een op de vijf inwoners van Zutphen is 65 jaar of ouder. De gemeente heeft een overgrote groep ouderen onvoldoende in beeld heeft, vermoedelijk ook vanwege diezelfde schaamte; men loopt niet te koop met geldproblemen. Uit een recent onderzoek van de Nationale Ombudsman[5] blijkt dat afstand en onbekendheid van voorzieningen de belangrijkste oorzaak vormen van niet-gebruik van inkomensvoorzieningen. Ook generatiearmoede, eenzaamheid en analfabetisme zijn problemen die geïnterviewden zien, naast de al genoemde multi-problematiek.

Veel mensen, waaronder jongvolwassenen, kleine ondernemers (ook zzp'ers), migrantengroepen en statushouders, weten ondanks de aanwezige voorzieningen, niet de juiste weg te bewandelen. Er zijn zorgen geuit over de financiële positie van de inkomensgroep die boven de 120% grens komt van het wettelijk sociaal minimum. Daarnaast wordt aangegeven dat hulpverleners elkaar onderling niet altijd weten te vinden en dat het soms van toeval of de juiste persoon afhangt of een huishouden ondersteuning krijgt.

Casus draagvlakonderzoek
"Een jonge vrouw is zelfstandig ondernemer en moeder van twee jonge kinderen van 6 en 9 jaar. Ze heeft onvoldoende inkomen (minder dan 120% sociaal minimum) en schaamt zich dat ze het financieel niet rond kan breien. De schaamte maakt dat zij zich meer zorgen maakt over hoe ze in het 'systeem' staat van het zwembad. Hulpverleners staan er niet altijd bij stil wat het betekent om, in dit geval, twee keer te moeten vertellen waarom ze een aanvraag doet. Ze maakt gebruik van Stg. Leergeld voor zwemles van haar jongste kind. Voor haar oudste kind maakt ze gebruik van het kindpakket, Voor het bedrag dat ze tekort komt biedt SUN uitkomst met een gift. Zo kunnen beide kinderen meedoen aan sport activiteiten".

[5] https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2022/veel-financieel-kwetsbare-ouderen-maken-geen-gebruik-van

Urgente noden

Uit onze eigen praktijkervaring weet SUN Nederland dat gemiddeld per jaar 2% van het aantal huishoudens in een gemeente met urgente noden te maken krijgt. Ongeveer 1% van deze huishoudens lost deze financiële problemen zelf op door het vinden van werk, gebruik te maken van (gemeentelijke) voorzieningen, een lening bij de bank of een gift van familie, enz. De resterende 1% doet via hulp- en dienstverleners een beroep op een SUN-noodhulpbureau.

Wanneer we deze ervaringskennis toepassen op uw gemeente ontstaat het volgende beeld:

Gemeente	Aantal inwoners	Aantal huishoudens	Aantal aanvragen voor noodhulp per jaar
Gemeente Zutphen	48.545	22.580	226

Een gemiddelde gift van SUN bedraagt €500,-. Deze inschatting betekent dat SUN Zutphen e.o. op termijn op jaarbasis met een giftenbudget van ca. € 113.000 (226 aanvragen x € 500) zou moeten gaan werken. Echter op verzoek van de gemeente Zutphen zou het advies zijn om vanaf de oprichting van het noodhulpbureau op jaarbasis € 150.000,- als giftenbudget te hanteren.

De afgelopen maanden is er in het kader van eenmalige steunmaatregelen vanuit het Rijk vanwege de energiecrisis een tijdelijk Crisisfonds Zutphen actief geweest. Individuele noodhulp die we zoveel mogelijk vorm gebben gegeven volgens de werkwijze en maatstaven van SUN. Door het groot aantal aanvragen en het daarmee gemoeide bedrag hebben we gezien dat de urgente nood onder de inwoners van Zutphen hoog was. Hulp- en dienstverleners hebben in een betrekkelijk korte tijdsbestek van drie maanden voor ruim 300 huishoudens een aanvraag voor een bedrag van bijna een half miljoen euro. Vanuit SUN Nederland waren wij verrast over de hoogte van deze aantal aanvragen.

Dat het aantal aanvragen zo hoog was kan veroorzaakt zijn door een combinatie van een aantal factoren:

- er was voor het Crisisfonds vigerend armoedebeleid binnen de gemeente Zutphen zonder dat er een voorziening was voor mensen met urgente noden die complementair was aan dit beleid;
- er zijn voor het Crisisfonds wat minder stringente wegingskaders toegepast dan bij een gemiddeld SUN-noodhulpbureau, zo heeft het Crisisfonds ruimhartig gekeken naar de ingediende aanvragen en niet altijd terug verwezen naar voorliggende voorzieningen (binnen het SUN-format moeten deze altijd eerst volledig benut zijn);
- de populatie van Zutphen heeft een bijzondere samenstelling waaronder relatief veel inwoners met urgente noden.

Het is lastig om in te schatten wat dit betekent voor de toekomst. Zijn de meeste noden nu gelenigd en kunnen wij over tot de standaard SUN-werkwijze? Of is er meer nodig omdat Zutphen significant anders is dan de landelijke norm?

Mogelijk dat de meest urgente noden nu gelenigd zijn en het aantal aanvragen op termijn enigszins normaliseert richting de door ons geprognotiseerde SUN-gemiddelden. Normaliter vinden wij een start met giftenbudget van 20% van het totaal reëel omdat een SUN-noodhulpbureau moet groeien qua contact en naamsbekendheid onder hulp- en dienstverleners, d.w.z. ongeveer € 22.600. Omdat in Zutphen niet vanuit een nulpunt wordt begonnen met een SUN noodhulpbureau luidde ons aanvankelijke advies om te starten met 60% van het benodigde giftenbudget d.w.z. €67.800.

De gemeente heeft echter -mede gevoed door de ervaringen met het Crisisfonds- de verwachting dat er in Zutphen een structureel hogere behoefte is aan noodhulp. De gemeente heeft daarom met SUN Nederland besproken dat zij liever zien dat het SUN-noodhulpbureau zou starten met een hoger giftenbudget. In het licht van de overgangsfase van het Crisisfonds Zutphen naar een regulier SUN

noodhulpbureau kan SUN Nederland zich vinden in de wens van de gemeente, met dien verstande dat op basis van de toekomstige ervaringen het giftenbudget weer 'naar beneden' bijgesteld kan worden als blijkt dat het bedrag van € 150.000 te hoog is en niet besteed wordt.

Vanzelfsprekend is het zo dat het streven van de gemeente altijd gericht zou moeten zijn op een zo goed mogelijk beleid voor haar inwoners op het terrein van armoede, schulden en urgente noden. En, als daar onverhoopt sprake van is, voorzieningen in het leven te roepen die het beleid efficiënter maken en/of dit beleid aan te passen als daar aanleiding toe is.

Daarnaast is er de mogelijkheid om te werken met een revolverend Sociaal Leenfonds (SLF) waaruit inwoners zonder (problematische) schulden een renteloze lening kunnen krijgen om daarmee urgente betalingsverplichtingen na te komen c.q. kleine schulden ineens af te lossen. SUN Nederland vindt het raadzaam om een SLF te starten met tenminste € 30.000.
Na de start is onze verwachting dat het SUN-noodhulpbureau in 5 jaar tijd zal doorgroeien tot haar volle potentie, zowel qua naamsbekendheid als qua giftenbudget en Sociaal Leenfonds.

Quote hulpverlener
"We bereiken niet meer dan 10% van de mensen die de hulp zouden kunnen gebruiken. Bestaande structuren en systemen moeten veranderen. Het zijn druppels op een gloeiende plaat. Als alles goed gaat met een cliënt dan wordt de vraag gesteld of er geen sprake kan zijn van fraude. Als het fout gaat wordt de vraag gesteld of je te streng bent geweest. Met andere woorden: je doet het nooit goed. Ik ben een groot voorstander van de komst van een SUN noodhulpbureau. Voor de burger is dit nodig".

Armoede- en schuldenbestrijding

In Zutphen kunnen mensen met een laag inkomen terecht bij de gemeente voor een scala aan voorzieningen: de individuele inkomenstoeslag, waaronder een woonkostentoeslag, kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen, de Meedoen-regeling, bijzondere bijstand, de gemeentepolis zorgverzekering, het Kindpakket, een studietoeslag voor studenten met een beperking, een tegemoetkoming in kosten kinderopvang en een vergoeding voor chronisch zieken en gehandicapten, een woonkostentoeslag en hulp bij schulden. Ook kunnen inwoners met vragen over zorg, hulp of ondersteuning terecht bij het Sociaal wijkteam Zutphen.

Zutphen werkt daarnaast met andere (lokale) organisaties samen die mensen helpen bij de aanvraag van regelingen en ondersteuning of concrete ondersteuning verlenen. Zo zijn de organisaties Voedselbank, Stichting Perspectief (lokale welzijnsorganisatie) en Stichting Leergeld actief. Ook zijn vrijwilligersorganisaties die hulp bieden bij het invullen van formulieren, bij de thuisadministratie, aanvragen toeslagen belastingdienst en hulp bij schulden, zoals Schuldhulpmaatje. MEE Oost biedt cursussen aan in het omgaan met geld. Deze organisaties geven allen aan dat de financiële problematieken onder de inwoners van Zutphen nijpender worden.

De gemeente Zutphen heeft in 2019 aanvullende maatregelen moeten treffen om het structurele tekort op de uitgaven van de minimaregelingen terug te dringen. Alle zeilen moesten worden bijgezet om weer een gezonde financiële situatie te creëren. Er zijn ingrijpende maatregelen genomen, met een structurele doorwerking voor de komende jaren. Deels zijn de maatregelen ook weer teruggedraaid, vanwege financiële meevallers. Een aantal pijnlijke ingrepen troffen de (al) kwetsbare groepen in Zutphen hard.

Binnen het sociaal domein van Zutphen is een platform van lokale partners die hun krachten bundelen tegen armoede en sociale uitsluiting. V€rbindkracht Zutphen. Deelnemers van V€rbindkracht zijn onder meer het Diaconaal Beraad, de gemeente Zutphen, Het Gilde, Ieder1, Leergeld, Perspectief, Schuldhulpmaatje (SHM), de Voedselbank en de Zutphense Uitdaging.

Een aantal geïnterviewde partijen geeft aan dat het netwerk wat hen betreft te 'versnipperd' is. Versnipperd in de zin dat er een veelvoud aan initiatieven en regelingen is op gebied van

armoedebestrijding, zowel formeel als informeel. Voor de inwoner is het daardoor moeilijk om de juiste hulp te vinden, datzelfde geldt zelfs voor de hulp- en dienstverleners. Geïnterviewden geven voorts aan dat armoede wat hen betreft nog onvoldoende, structureel op de gemeentelijke agenda staat. De neuzen staan van de organisaties niet altijd dezelfde kant op m.b.t. samenwerken en dat er nog werk aan de winkel is als het gaat om het meer bereiken van mensen in financiële en materiële nood. Het uiteindelijke doel is dat het voor de inwoner 'zo simpel mogelijk' wordt om hulp te vragen en de weg weet te vinden, een SUN-noodhulpbureau kan daar volgens hen aan bijdragen.

Casus hulpverlener
"We zien kinderen thuis in armoede opgroeien. We zijn er om ondersteuning te bieden op gebied van opvoedingsondersteuning, er is minder aandacht voor de financiën. Er speelt in zo'n gezin vaak van alles en het is moeilijk om over geldzaken te praten. Ik zie de gezinnen met geldproblemen alsmaar groeien. Er zijn veel voorzieningen; het is een wirwar en het aanbod moet beter gestroomlijnd worden. Ik vindt het lastig om goede informatie en hulp te krijgen, laat staan wat dit betekent voor de burger die op zoek gaat. Een SUN noodhulpbureau kan een centrale rol spelen in die stroomlijning".

Conclusie nut en noodzaak

De respondenten geven allen aan dat zij het belangrijk tot zeer belangrijk vinden dat inwoners met urgente nood een beroep moeten kunnen doen of de mogelijkheid hebben tot noodhulp. Een SUN-noodhulpbureau wordt gezien als een noodzakelijke aanvulling op reeds aanwezige voorzieningen. Een dergelijk noodfonds ontbreekt in de gemeente Zutphen.

De toegevoegde waarde die de respondenten noemen zijn:

- het kunnen voorzien van geld en goederen aan mensen met urgente noden vanuit een coördinerende en verbindende functie;
- het creëren van overzicht in al het reeds bestaande aanbod binnen de gemeente;
- het vergroten van het bereik onder de inwoners;
- het complementaire, aanvullende karakter van een noodhulpbureau;
- de snelheid (als het urgent is binnen 24 uur) waarmee gehandeld kan worden;
- het feit dat het één laagdrempelig, transparant, professioneel en onafhankelijk loket is voor alle noodhulpvragen van inwoners;
- het noodhulpbureau een belangrijke rol speelt in het voorkomen van (meer) persoonlijk leed en verdere escalatie voor de mensen in nood die nu buiten de boot vallen.

5. Wenselijkheid komst SUN Zutphen e.o.

Bij deze verkenning gaat het uitdrukkelijk om de beeldvorming en verwachtingen omtrent het functioneren van een SUN-noodhulpbureau en de bereidheid tot betrokkenheid vanuit de gemeente, hulp- en dienstverleningsinstellingen, maatschappelijke organisaties, en vanuit de donateurs waaronder fondsen, levensbeschouwelijke organisaties, bedrijfsleven en particuliere initiatieven.

Gemeente

Op het domein van de armoede- en schuldenbestrijding heeft gemeente Zutphen de ambitie de financiële zelfredzaamheid van haar inwoners te vergroten. Doelen daarbij zijn preventief werken, armoede tegengaan, het inzetten van schuldenaanpak en doorbraakmethode en tot slot speciale aandacht voor kinderen. Daarbij kan noodhulp zowel aanvullend als versterkend zijn voor het beleid van de gemeente Zutphen. De effectiviteit van noodhulp aan haar inwoners wordt daarmee vergroot. Indien zich nu een noodhulpvraag aandient wordt deze veelal intern opgelost met bijzondere bijstand. Er is geen noodhulpbureau. De gemeente maakt wel gebruik van een zogenaamde ‘doorbraak-pot’, bedoeld voor mensen die tussen alle regels door vallen en een eenmalige bijdrage/betaling kunnen gebruiken. Vaak zijn dit multi-problem huishoudens.

Geïnterviewde medewerkers van de gemeente van onder andere afdeling Inkomen, Schuldhulpverlening (verder SHV) en de doorbraakmethode zien het Sociaal Leenfonds (verder SLF) als een waardevolle toevoeging aan het aanbod aan de preventiekant. Zij zien voordelen in de centrale bundeling en coördinatie van aanvragen op het gebied van urgente noden. Medewerkers van de gemeente Zutphen vertellen dat zij voor inwoners met financiële problemen met enige regelmaat aanvragen doen bij nationale fondsen, zoals de Linda foundation, maar ook bij de lokale fondsen, zoals de Caritas, Stg. Anthony Groote Broederschap of HJR/KaRacht.

Verder wordt er door hen, maar ook door andere organisaties aangegeven dat het bereik onder inwoners met financiële problemen vergroot moet worden. Er zijn veel inwoners niet in beeld die wel recht hebben op allerhande financiële regelingen, te denken valt aan de ouderen, kleine zelfstandigen, werkende armen, zorgmijders maar ook inwoners die weinig tot geen vertrouwen (meer) hebben in de overheid.

Uit de gesprekken blijkt dat een lokaal SUN-noodhulpbureau goed past binnen de gedachte over 'één loket voor urgente noden voor alle inwoners’; het bevordert de samenhang van het aanbod en de samenwerking tussen de bestaande hulp- en dienstverlenende organisaties en vrijwilligersorganisaties alsook de samenwerking van deze organisaties met de gemeente Zutphen.

Dit past ook in het politieke beeld van Zutphen, waarbij de samenwerking verder versterkt kan worden, zodat er meer mensen bereikt worden voor hulp en ondersteuning op het gebied van armoede, schulden en urgente noden.

Van alle ingediende aanvragen houdt het SUN-noodhulpbureau een registratie bij in het "Datadashboard Urgente Noden", hierdoor ontstaat er voor alle partijen een helder inzicht in de gedane aanvragen en ook welke organisaties deze (het meeste) doen. Deze (geanonimiseerde) registratie levert relevante sturingsinformatie en heldere inzichten op waarmee de gemeente haar armoede- en schuldenbeleid efficiënter kan inrichten.

Donateurs

Als SUN Nederland een nieuw SUN-noodhulpbureau opricht zijn er vanuit de filantropie een aantal landelijke charitatieve vermogensfondsen en corporate foundations bereid om een startbudget te doneren aan het betreffende noodhulpbureau. Zij zijn hiertoe bereid omdat zij het SUN-format onderschrijven en weten dat de gemeente in onze formule altijd als co-financier optreedt. Omdat de gemeente de bureaukosten van een SUN-noodhulpbureau betaalt, weten de donateurs dat elke euro die zij doneren linea recta naar mensen met urgente noden gaat. Deze vorm van publiek-private samenwerking wordt door donateurs als bijzonder waardevol en impactvol ervaren.
Los van landelijke funding kan een lokaal SUN-noodhulpbureau ook rekenen op lokale donateurs, dat kunnen bestaande (kleinere) lokale fondsen zijn, religieuze organisaties, lokale weldoeners,

serviceclubs, het lokale MKB, enz. Sommige donateurs stellen het op prijs om in het bestuur van het SUN-noodhulpbureau plaats te nemen zodat zij de linking pin kunnen vormen met de lokale donateurs. De gemeente Zutphen verkeert in de bijzondere omstandigheid dat er veel fondsen gevestigd zijn die de bereidheid hebben om bij te dragen aan het giftenbudget van een SUN-noodhulpbureau.

In de gemeenten Zutphen kunnen inwoners met urgente noden momenteel naast formele ondersteuning via de gemeente ook informeel ondersteuning krijgen via aanvragen bij een aantal fondsen en (kerkelijke) organisaties.

De volgende fondsen en kerkelijke organisaties zijn in dit onderzoek gesproken:

- St. Anthony Groote Broederschap
- Burger Weeshuis
- Hic Jacet Robur Stichting (HJR)/KaRacht
- Stg. Het Gebroeders Bakkers Weeshuis
- Evangelische gemeente Zutphen
- Caritas Zutphen (PCI van de Twaalf Apostelen parochie, katholieke kerk)
- Protestantse Gemeente Zutphen (PKN)

Inwoners met urgente noden kloppen regelmatig aan bij deze fondsen en kerkelijke organisaties. Met (soms) beperkte mankracht nemen deze donateurs de aanvragen in behandeling en geven een gift dan wel materiële hulp als er geen gebruik gemaakt kan worden van een gemeentelijke regeling of voorziening. In andere gevallen verwijzen ze door naar de gemeente of aan andere hulpverlening. De geboden noodhulp bestaat veelal uit voedsel, vergoeding van medische kosten, woninginrichting en/ of het betalen van achterstallige huur- of kosten voor de zorgverzekering.

Al deze fondsen en kerkelijke organisaties, met als enige uitzondering Caritas Zutphen die tevreden is met hoe het nu geregeld is, zien het nut en noodzaak van een noodhulpbureau en staan positief tegenover de komst van een SUN-noodhulpbureau in Zutphen.

Fondsen zien meerwaarde in:

- de centrale borging van donaties en de coördinatie van alle aanvragen
- de aanzienlijke ontlasting in de afhandeling van de individuele aanvragen van inwoners
- het feit dat zij donaties kunnen oormerken voor specifieke doelgroepen, zoals jongeren of economisch kwetsbaren

In een recent verleden heeft SUN Nederland ook met een particuliere weldoener uit Zutphen gesproken die heeft aangegeven met plezier een bijdrage van circa €10.000 te willen doen aan SUN.

Caritas Zutphen heeft een ander geluid laten horen. Zij zien in een SUN-noodhulpbureau geen toegevoegde waarde, vanwege het feit dat Caritas in hun ogen vergelijkbaar werk doet. Zij bieden noodhulp via hulpverlening en rechtstreeks aan de inwoners. Daarnaast voorzien zij de gemeente Zutphen en welzijnsorganisatie Stg. Perspectief van fondsgelden die deze partijen "vrij" kunnen inzetten bij urgente nood. Zij willen het werk dat zij doen met hun vrijwilligers blijven voortzetten en zien geen rol voor zichzelf weggelegd in de publiek-private samenwerking zoals in het SUN-format.

In dit format bieden wij donateurs -zoals Caritas Zutphen- de volgende opties:
a. het storten van giftenbudget op de bankrekening van het SUN-noodhulpbureau, al dan niet geoormerkt conform de richtlijnen van de betreffende donateur;
b. het afgeven van een voucher voor een x-bedrag, waarop het SUN-noodhulpbureau ter hoogte van dit bedrag aanvragen kan 'declareren' bij het betreffende fonds.
Voor beide varianten geldt dat donateurs ook de gelegenheid krijgen om toe te treden tot het SUN-bestuur als zij daar prijs op stellen, waardoor zij als linking pin naar het eigen fonds kunnen optreden. De verantwoording van de uitgaven vindt jaarlijks via de accountant en een Jaarrekening plaats.

Geïnterviewden geven aan dat inwoners en maatschappelijke organisaties de bestaande donateurs niet altijd goed weten te vinden. Veelal probeert men 'het probleem' daarom zelf op te lossen. Zij vinden het spijtig dat een totaaloverzicht van de fondsen, voorzieningen, en een omschrijving van eenieders rol en taken, en waar inwoners/cliënten aanvragen kunnen indienen ontbreekt bij de organisaties in de gemeente Zutphen. Ondanks dat er een mooie digitale sociale kaart, De Metrokaart Zutphen, in 2020 is ontwikkeld. Met de komst van een SUN-noodhulpbureau zou dit overzicht goed tot stand kunnen komen en kan men terugvallen op de expertise, de werkwijze en het netwerk van het noodhulpbureau.

Een wens die door verschillende geïnterviewden is uitgesproken is de komst van een centrale, gezamenlijk intakeformulier voor alle voorzieningen. Dit om het de inwoner zo makkelijk mogelijk te maken om een aanvraag te doen op een (voorliggende) voorziening.

Quote kerk
"De deuren van onze kerk staan altijd voor iedereen open. We geven geen geld, maar zijn present. Een SUN-noodhulpbureau zorgt dat alle "geldpotjes" worden samengevoegd in één loket. Het maakt het werk overzichtelijk voor hulpverleners en het voorkomt shopgedrag naar de fondsen en geloofsgemeenschappen".

De lokale fondsen en een kerkgemeenschap geven aan dat zij bereid zijn om een financiële bijdrage te doen aan het giftenbudget van het SUN-noodhulpbureau in Zutphen als die er zou komen. De hoogte van de bedragen die op deze manier ter beschikking komen wordt nog door de verschillende besturen besproken. Het werven van gelden en het maken van goede afspraken met deze donateurs zal uitdrukkelijk de opdracht worden van het nieuwe stichtingsbestuur en de coördinator.

Hulp- en dienstverleners

SUN-noodhulpbureaus zijn er om hulp- en dienstverleners te ondersteunen en in positie te brengen. Zij zijn het die de aanvragen doen namens hun cliënten en daarmee een instrument in handen krijgen om vastgelopen dossiers weer vlot te trekken, een einde te maken aan urgente noden binnen een huishouden of nieuwe deuren te openen door een nieuw perspectief te kunnen bieden.

Hulp- en dienstverleners in de gemeente Zutphen zien meerwaarde in de komst van een SUN-noodhulpbureau. Zij geven aan dat zij de armoede en de schuldenproblematiek aldoor zien stijgen. De energiecrisis, de hoge inflatie, de oorlog in Oekraïne laten zien dat de noden van de mensen nijpender worden. De Voedselbank in Zutphen ziet anno 2023 een 40% stijging van uitgifte van voedselpakketten, het Crisisfonds Zutphen heeft in de eerste drie maanden van haar bestaan ruim 300 aanvragen binnen gekregen waarvan 75% uit de armste wijken. Ruim een derde van de mensen onder bewind maakt gebruik van de Voedselbank. Juist ook het níet gebruik van regelingen baart hulp- en dienstverleners zorgen; er zijn veel inwoners die geld laten liggen terwijl zij die ondersteuning keihard nodig hebben. Een SUN-noodhulpbureau kan een rol spelen in het verbinden van hulp- en dienstverleners, hen attenderen op bestaande regelingen en voorzieningen en hen helpen om hun cliënten meer perspectief te bieden.

Meerwaarde SUN-noodhulpbureau

Als gevraagd wordt naar de wenselijkheid van een SUN-noodhulpbureau in de gemeente Zutphen worden door verschillende mensen de volgende pluspunten genoemd:

- SUN kan snel handelen en als het moet binnen 24 uur;
- SUN is van de lokale gemeenschap, zelfstandig en onafhankelijk (én dus niet van de gemeente);
- SUN kan een bredere maatschappelijke betrokkenheid genereren rondom thema's als armoede, schulden en urgente noden;
- SUN kan als "cement" fungeren bij het versterken van de samenwerking tussen hulp- en dienstverleners;
- SUN kan als kenniscentrum en als één toegangspoort fungeren voor alles wat in Zutphen te verkrijgen is op het terrein van geld en goederen;

- SUN kan informatie verspreiden en kennisdelen over mensen die net buiten de boot vallen of tussen wal en schip geraken, zodat de procedures beter op elkaar kunnen aansluiten;
- SUN kan een rol vervullen in het vergroten van het bereik van inwoners;
- SUN levert een positieve bijdrage aan het vergroten van gebruik van reguliere voorzieningen door goede voorlichting aan hulp- en dienstverleners (ook vrijwilligers) en adviezen bij de ingediende aanvragen;
- SUN is laagdrempelig; de stap naar de gemeente of een officiële instelling is voor sommigen te groot. Een SUN-noodhulpbureau kan deze drempel helpen verlagen;
- SUN heeft kennis van zowel lokale als landelijke fondsen en kan, door dit netwerk, de professional snel helpen naar het juiste financiële "potje";
- SUN werkt transparant. SUN heeft heldere geüniformeerde processen en een duidelijke werkwijze;
- SUN borgt de anonimiteit van de aanvrager: niet iedereen wil/durft in de eigen (geloofs-) gemeenschap hulp te vragen;
- SUN kan de leefwereld en beleidswereld bij elkaar brengen en helpt de bureaucratie vereenvoudigen. Verschillenden regelingen kennen een andere inkomensgrens. Vaak vallen mensen hier net buiten, bij SUN maakt dat niet uit;
- SUN kan snel inspelen op de urgente nood en de gift later terugvragen aan instanties die vanwege hun aard juridisch moeten toetsen en een beschikking moeten afgeven, waardoor zij niet zo snel kunnen handelen;
- SUN biedt een onmisbare stap (bijdrage) in het proces van de groei uit armoede. SUN draagt bij aan verandering van gedrag en het aanleren van vaardigheden, een gift van SUN kan door een hulpverlener worden ingezet om dit gedrag te stimuleren;
- SUN is een betrouwbare manier, werkwijze, om zeker te weten dat ons geld voor mensen met urgente noden goed terecht komt.

Quote hulpverlener
"Een SUN-noodhulpbureau heeft lokale borging en structuur nodig. Door creatief en pragmatisch te denken kun je hier iets moois neerzetten, want het heeft nut om private gelden in te zetten om urgente nood te lenigen. Jammer genoeg is dat ook nodig".

Randvoorwaarden

De volgende vijf randvoorwaarden zijn het vaakst genoemd door de geïnterviewden voor een SUN-noodhulpbureau In Zutphen e.o.:

SUN:

- is onafhankelijk
- is laagdrempelig
- is snel
- is in staat te verbinden
- is efficiënt

Verder zijn de volgende randvoorwaarden en ideeën ook nog meegegeven door de gesprekspartners.

SUN:

- is bereikbaar
- werkt vanuit vertrouwen
- beschikt over voldoende geld
- maakt gebruik van geoormerkt geld voor bepaalde doelgroepen als de situatie daarom vraagt
- garandeert anonimiteit/privacy en discretie
- is gericht op actie, niet teveel te lang praten maar doen
- zal naar de mens, situatie handelen
- werkt samen met eventueel omliggende gemeenten
- werkt samen met bestaande SUN noodhulpbureaus uit de omgeving

- werkt samen met SUN Nederland

Verder geeft men mee dat nagedacht moet worden over een geschikte locatie voor het SUN noodhulpbureau. Alhoewel SUN geen fysieke loketfunctie heeft (de coördinator werkt ook vaak thuis) en alleen door hulp- en dienstverleners kan worden benaderd, geeft men aan dat de keuze toch van van invloed kan zijn m.b.t. het bereiken van mensen met urgente noden.

Een SUN-noodhulpbureau mag verder wat de gesprekpartners betreft geen bestaand aanbod verdringen of lopende (financiële) structuren belemmeren. Een goede integratie in de huidige lokale infrastructuur is essentieel. Een SUN-noodhulpbureau is van toegevoegde waarde mits er goed wordt samengewerkt.

Conclusie wenselijkheid komst SUN-noodhulpbureau

Een SUN-noodhulpbureau wordt als een welkome, zinvolle aanvulling gezien vanwege het ontbreken van een noodhulpbureau met de SUN-aanpak in de gemeente Zutphen.

Het vlot kunnen bieden van een gift of een renteloze lening uit het Sociaal Leenfonds, in combinatie met de teruglopende financiën, de beschikbare ureninzet en behoefte aan een toegankelijk loket en coördinatie van geldmiddelen zijn door de geïnterviewden genoemd als belangrijke redenen om -al dan niet integraal- onderdeel uit te willen maken van een SUN-noodhulpbureau.

Bij alle vertegenwoordigers, op de Caritas na, van de bewoners, de gemeente, de hulpverleners, het maatschappelijk middenveld en donateurs is duidelijk uitgesproken dat zij een SUN-noodhulpbureau met open armen zullen ontvangen. De deelnemers vinden dat een lokaal SUN-netwerk uitstekend past binnen het vigerend beleid.

6. Haalbaarheid

Naast het achterhalen van antwoorden op de vragen over nut, noodzaak en wenselijkheid van de komst van een SUN-noodhulpbureau naar de gemeente, kijkt SUN Nederland ook naar de haalbaarheid ervan. Is er voldoende zicht op funding? Is er voldoende commitment van lokale organisaties en de gemeente om deel te nemen aan dit publiek-private format?

Landelijke bijdrage startkapitaal

Een aantal landelijke vermogensfondsen steunt actief het werk van SUN Nederland. Hetzij door een bijdrage aan de landelijke kosten van het werk dat SUN Nederland doet, hetzij door het bijdragen aan het lokale giftenbudget of de Sociale Leenfondsen aan elke nieuwe oprichting van een SUN-noodhulpbureau. Dit geldt ook als er een noodhulpbureau wordt opgericht in Zutphen.

Aanvulling met lokale donateurs

Het streven van een SUN-noodhulpbureau is er altijd op gericht om het giftenbudget samen te stellen uit lokale/regionale donaties vanuit fondsen, kerken, bedrijfsleven, MKB en particulieren. In sommige gevallen draagt de lokale overheid bij omdat een lokaal SUN-noodhulpbureau in voorkomende gevallen effectiever blijkt te zijn om voorzieningen op het juiste moment op de juiste plek te krijgen.

Onze ervaring leert ook dat wanneer een SUN-noodhulpbureau eenmaal van start is gegaan er veel lokale goodwill ontstaat en er uit de gemeenschap spontaan giften (bijvoorbeeld legaten) tot stand komen.

Een SUN-noodhulpbureau in de gemeente Zutphen

Zutphen heeft vanouds her een aantal lokale fondsen. Deze fondsen, op Caritas Zutphen na, zijn allen bereid om financiële middelen ter beschikking te stellen voor de lokale SUN. SUN-noodhulpbureaus houden rekening met de missie en statuten van bestaande fondsen en kunnen bijvoorbeeld op verzoek alleen toekenningen doen voor die specifieke doelgroep via dat specifieke fonds.

Daarnaast zijn er lokale geloofsgemeenschappen in beeld om budget voor de lokale SUN bijeen te brengen. Eén daarvan heeft aangegeven bereid te zijn een financiële bijdrage te doen aan het giftenbudget van het SUN-noodhulpbureau. De hoogte van de bedragen die ter beschikking komen wordt nog door het kerkbestuur besproken.

Overigens is het niet altijd nodig dat een partij daadwerkelijk geld overmaakt op de rekening van SUN: het afgeven van een garantstelling of voucher voor een bedrag kan ook volstaan. Deze constructie komt SUN vaak overeen met lokale kerken; de ervaring leert dat niet alle mensen met urgente noden kerkelijk of christelijk zijn en ook dat niet alle christenen het fijn vinden om bij hun eigen kerk om hulp te moeten vragen. Om deze redenen vinden kerken een SUN-noodhulpbureau vaak een prettige manier om toch een bijdrage te leveren aan mensen met urgente noden.

Het bedrijfsleven, serviceorganisaties, weldoeners binnen de gemeente en eventuele andere particuliere initiatieven zijn niet geïnterviewd, maar zullen in een volgende fase wel benaderd gaan worden door het stichtingsbestuur en de coördinator.

Conclusie haalbaarheid

Het is financieel haalbaar een SUN-noodhulpbureau op te zetten in Zutphen. SUN Nederland kan vanwege partnerschap met een aantal landelijke donateurs een bijdrage voor het giftenbudget en een Sociaal Leenfonds meegeven aan nieuwe SUN-noodhulpbureaus. Gemiddeld betreft dit een bedrag van respectievelijk € 10.000 (giftenbudget) en € 30.000 (SLF). De hoogte van het uiteindelijke bedrag is mede afhankelijk van de grootte van het werkgebied en de lokale (on)mogelijkheden. Gezien de bereidwilligheid van lokale fondsen om ook een bijdrage te leveren acht SUN Nederland de haalbaarheid van een SUN-noodhulpbureau in Zutphen hoog.

7. Conclusie en aanbeveling

Praktisch unaniem staan gesprekspartners in Zutphen (zeer) positief tegenover de komst van een noodhulpbureau.

Een SUN-noodhulpbureau wordt gezien als een welkome, zinvolle aanvulling op reeds aanwezige voorzieningen. De toegevoegde waarde zit in het kunnen voorzien van geld en goederen aan mensen met urgente noden vanuit een coördinerende en verbindende functie.
Het noodhulpbureau coördineert de aanvragen, reageert snel en als het moet binnen 24 uur en biedt transparantie voor de donateurs (wie vraagt waar(voor) aan en voorkomen de zogeheten draaideur-hulpvragen).

Het SUN-noodhulpbureau in Zutphen kan ook een rol vervullen in die verbindende functie. Deze is vaker genoemd bij het thema samenwerken, netwerken en meerwaarde. Geïnterviewden doen uitspraken als: 'Samenwerking? We weten elkaar nog slecht te vinden', of 'op het gebied van samenwerking is er weinig gestructureerd'.

De toekomstige SUN-coördinator kan als 'cement' fungeren in de verbinding tussen alle hulp- en dienstverleners. Daarnaast kan het SUN-noodhulpbureau overzicht creëren in al het reeds aanwezige aanbod binnen de gemeente. Ook de snelheid waarmee gehandeld kan worden en het feit dat het één laagdrempelig, transparant, professioneel en onafhankelijk loket is voor alle noodhulpvragen van inwoners wordt vaker genoemd als meerwaarde.

Er kan met de komst van een SUN-noodhulpbureau volgens geïnterviewden in Zutphen veel persoonlijk leed en verdere escalatie voorkomen worden voor de mensen die nu buiten de boot vallen. Daar waar voorliggende voorzieningen niet meer voor handen zijn kan er toch een positieve bijdrage en perspectief geboden worden in de vorm van een gift of renteloze lening. Het geven van giften en een Sociaal Leenfonds zijn een zeer welkome, belangrijke toevoeging op het bestaande voorzieningenaanbod binnen de gemeente en de gemeenschap.

Naamgeving en werkgebied
Desgevraagd hebben gesprekspartners drie verschillende varianten aangegeven voor de naam en het werkgebied van dit SUN-noodhulpbureau:

1. Het noodhulpbureau wordt ondergebracht bij SUN Liemers de Achterhoek, omdat deze nu het Crisisfonds Zutphen faciliteert en met weinig moeite SUN Zutphen zou kunnen optuigen en integreren. Dit is efficiënt qua kosten en werkwijze.
2. Het noodhulpbureau richt zich op Zutphen en haar directe omgeving en krijgt de naam SUN Zutphen e.o.. Het toekomstige SUN noodhulpbureau bedient dan ook de omliggende gemeenten waarmee nauw wordt samengewerkt zoals Lochem, Eefde, Gorssel, Voorst en Brummen.
3. Het noodhulpbureau richt zich in eerste aanleg op Zutphen en haar directe omgeving en neemt in haar ambities op om door te groeien naar SUN Stedendriehoek (Zutphen-Deventer-Apeldoorn).

Meer dan de helft van de gesprekspartners gaf de voorkeur aan een lokaal, Zutphens SUN-noodhulpbureau, dit gezien de lokale borging en structuur. Deze wil men graag behouden. Een van de geïnterviewden gaf aan dat een eigen 'club' gerechtvaardigd is vanwege de unieke positie en eigengereidheid van Zutphen(aren). Gezien de verloop van de gesprekken op dit onderwerp acht SUN Nederland op korte termijn het draagvlak voor SUN Zutphen e.o. (variant 2) het hoogst.

Afhankelijk van de weerklank kan er op termijn gewerkt worden aan de opschaling in de Stedendriehoek (variant 3.).

Quote hulpverlener
"De noden worden steeds urgenter. Voor vastgelopen casussen door allerhande wetten biedt een SUN-noodhulpbureau in mijn optiek dé uitkomst".

Het beschikbare budget van een SUN-noodhulpbureau is groter doordat beschikbaar lokaal budget samengevoegd wordt en door dat waar nodig aan te vullen vanuit (publiek-)private samenwerking, zoals landelijke fondsen die samenwerken met SUN-noodhulpbureaus.

Als quick-win is benoemd:

- zet dit SUN-noodhulpbureau snel in: we hebben gezien hoe SUN werkt achter de schermen van het Crisisfonds Zutphen (het geeft overzicht, het is efficiënt, de aanvraag via de website werkt gemakkelijk en niet onbelangrijk de aanvragen worden goed beoordeeld en de gelden eerlijk verdeeld). Het Crisisfonds is van tijdelijke aard.
- geldzorgen, het leven in armoede zorgt dat je niet meer (volwaardig) mee kan doen in de samenleving: zorg voor meer laagdrempelige ontmoetingsplekken, waar er ruimte is om samen te koken, eten, spelen, etc.
- zet meer in op vroegsignalering en preventie, in de vorm van voorlichting, cursussen, maar ook de inzet van een Sociaal Leenfonds werkt preventief op voorkomen van (meer) schulden
- breng het platform V€rbindkracht in positie, van praatgroep naar actiegroep
- een gift van SUN mag nooit ten koste gaan van of gekort worden op een uitkering of toelage
- een inwoner van Zutphen is geholpen met één loket voor vragen rondom financiën en noodhulp
- uitbreiding van SUN met de omliggende gemeenten, waar nauw mee wordt samengewerkt
- draag zorg voor een actuele sociale kaart en maak iemand 'eigenaar' van de Metrokaart

Met de uitkomsten van deze rapportage staat wat SUN Nederland betreft het licht op groen voor een mogelijke volgende fase. Graag voeren wij hierover nader het gesprek met onze opdrachtgever: de gemeente Zutphen.

8. Tot Slot

Crisisfonds Zutphen

SUN Nederland is in november 2022 door de gemeente Zutphen gevraagd voor individuele noodhulp een tijdelijk Crisisfonds Zutphen vorm te geven, vooruitlopend op dit draagvlakonderzoek.

In dit Crisisfonds Zutphen is door de gemeente een bedrag van €500.000 ter beschikking gesteld voor inwoners met individuele noden gedurende de wintermaanden (periode 20 december 2022 tot en met 31 maart 2023). SUN Liemers Achterhoek heeft het Crisisfonds Zutphen gefaciliteerd. In de genoemde periode heeft het Crisisfonds in totaal 306 aanvragen toegekend die samen een waarde van circa €472.000 vertegenwoordigen. De evaluatie van dit Crisisfonds vindt op 4 april 2023 plaats: dat wil zeggen na de oplevering van deze rapportage aan de gemeente. Hierdoor kunnen we de evaluatie niet betrekken bij onze beschouwing in deze rapportage.
Alhoewel de evaluatie van het Crisisfonds Zutphen los staat van het draagvlakonderzoek in Zutphen naar de komst van een SUN-noodhulpbureau, zijn er vanzelfsprekend wel dwarsverbanden die van invloed kunnen zijn op de te maken keuzes voor een toekomstig SUN-noodhulpbureau.

SUN Nederland gaat dan ook graag met alle betrokkenen in gesprek nadat zowel de evaluatie van het Crisisfonds Zutphen als deze rapportage zijn verschenen om nader te bezien welke opties en keuze het meest voor de hand liggen. Hierbij hopen wij veel profijt te hebben van de opgedane ervaringen en geleerde lessen die uit de evaluatie naar voren zullen komen.

Woord van dank

SUN Nederland heeft met veel plezier het draagvlakonderzoek gehouden in de gemeente Zutphen. Via deze weg willen wij allen die hebben bijgedragen aan de totstandkoming ervan van harte danken voor hun bereidwilligheid om met ons hun visie, zorgen, ideeën en kennis te delen.

Wij hopen dat onze bevindingen en aanbevelingen voor u voldoende aanleiding bieden om vol vertrouwen met ons de volgende fase in te gaan.

Voor nu willen we u bedanken voor uw interesse in deze rapportage en bedanken wij de gemeente Zutphen, en in het bijzonder Charles Verkuylen en Eva Boswinkel, voor het in ons gestelde vertrouwen.

Biljana Marković, kwartiermaker Noord Oost Nederland

Quote wethouder Werk, Inkomen en armoedebestrijding
"Een SUN-noodhulpbureau is zo passend dat ik niet zou weten waarom je het niet zou willen. Wij willen inwoners met financiële of materiële urgente noden ondersteunen en zorgen voor bestaanszekerheid, niet alleen op de korte termijn, maar ook op de middellange en lange termijn".

Disclaimer

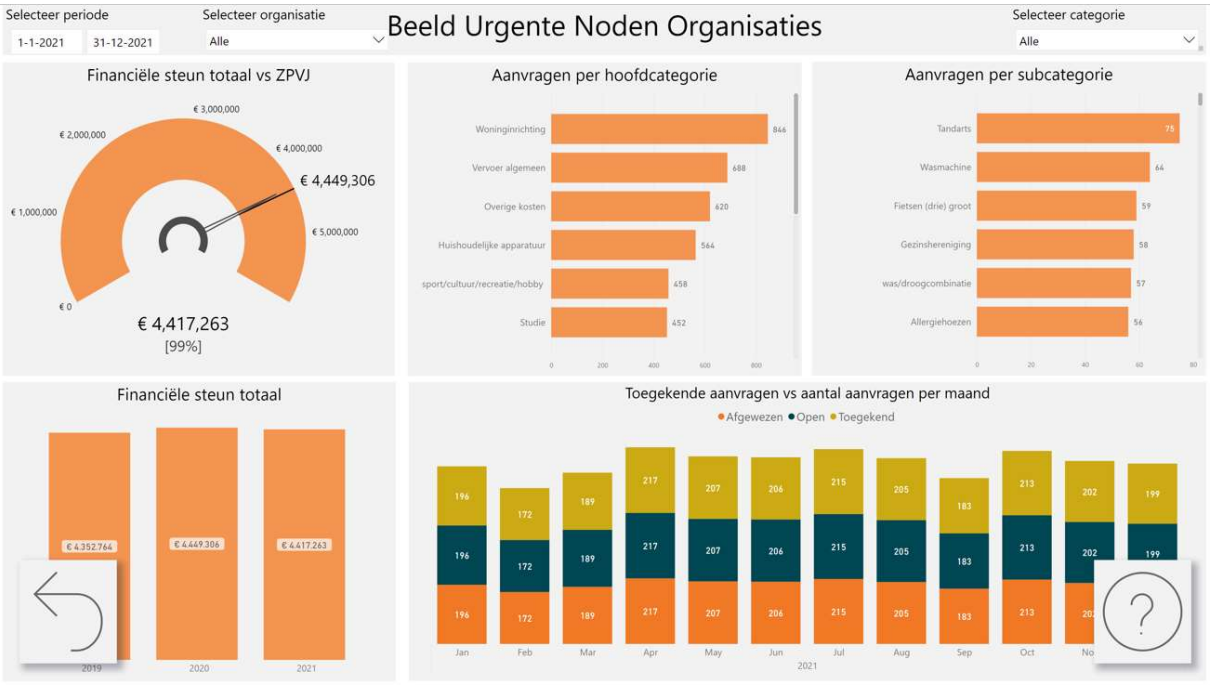
Deze eindrapportage is tot stand gekomen op basis van live interviews met sleutelfiguren uit de lokale gemeenschap. Allen zijn actief binnen het sociaal domein en/of op het gebied van armoede, schulden of urgente noden in Zutphen. Een deel van de gesprekspartners is door de gemeente aangereikt. Deze namenlijst is aangevuld met organisaties en personen die gedurende het onderzoek als suggestie werden doorgegeven. Er zijn wellicht meer organisaties actief op het gebied van urgente noden in uw gemeente dan die we hebben kunnen spreken binnen het kader van dit onderzoek. De inhoud van dit eindrapport kan daarom niet opgevat en gelezen worden als een uitputtende inventarisatie.

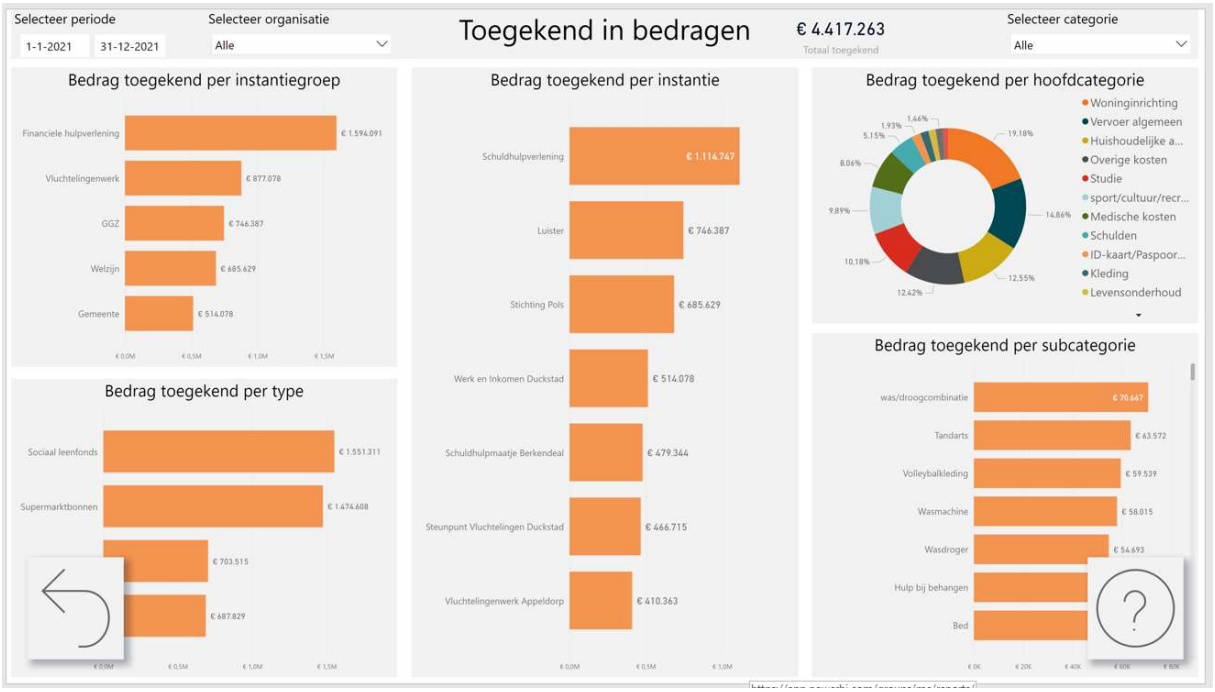
BIJLAGE 1. Toelichting op het Datadashboard Urgente Noden (DUN)

Managementinformatie via het Datadashboard Urgente Noden

Een SUN-noodhulpbureau is goed in het makelen en schakelen van geld en goederen.
Sinds 2022 beschikken SUN Nederland en de noodhulpbureaus over het Datadashboard Urgente Noden, dat mede tot stand kwam door financiering vanuit het Ministerie SZW. In dit Dashboard kan ieder noodhulpbureau met één druk op de knop de digitale (aanvraag)gegevens uploaden naar een landelijke Cloudomgeving. Hierdoor ontstaat er niet alleen per noodhulpbureau een overzichtelijk en transparant beeld, maar kunnen ook landelijke tendensen worden waargenomen. Zichtbaar wordt welke doelgroepen tussen wal en schip zouden zijn gevallen als SUN niet had kunnen inspringen, welke organisaties aanvragen doen en voor welk type huishoudens dat is, om welke bedragen dat gaat en aan welke zaken dit wordt besteed. Kortom: veel managementinformatie waar de gemeente en ook andere partijen hun voordeel mee kunnen doen bij (subsidie)regelingen en beleidsvorming en -evaluatie.

Ter illustratie voor wat betreft de weergave van gegevens, onderstaand twee willekeurig gekozen screenshots van DUN:




Selecteer periode
1-1-2021
31-12-2021
Selecteer organisatie
Alle
Toegekend in bedragen
€ 4.417.263
Totaal toegekend
Selecteer categorie
Alle
Bedrag toegekend per instantiegroep
Financiele hulpverlening
€ 1.594.091
Vluchtelingenwerk
€ 877.078
GGZ
€ 746.387
Welzijn
€ 685.629
Gemeente
€ 514.078
Bedrag toegekend per instantie
Schuldhulpverlening
€ 1.114.747
Luister
€ 746.387
Stichting Pols
€ 685.629
Werk en Inkomen Duckstad
€ 514.078
Schuldhulpmaatje Berkendeal
€ 479.344
Steunpunt Vluchtelingen Duckstad
€ 466.715
Vluchtelingenwerk Appeldorp
€ 410.363
Bedrag toegekend per hoofdcategorie
Woninginrichting
Vervoer algemeen
Huishoudelijke a...
Overige kosten
Studie
sport/cultuur/recr...
Medische kosten
Schulden
ID-kaart/Paspoor...
Kleding
Levensonderhoud
19.18%
14.86%
12.55%
12.42%
10.18%
9.89%
8.06%
5.15%
1.93%
1.46%
Bedrag toegekend per type
Sociaal leenfonds
€ 1.551.311
Supermarktbonnen
€ 1.474.608
€ 703.515
€ 687.829
Bedrag toegekend per subcategorie
was/droogcombinatie
€ 70.667
Tandarts
€ 63.572
Volleybalkleding
€ 59.539
Wasmachine
€ 58.015
Wasdroger
€ 54.693
Hulp bij behangen
Bed

BIJLAGE 2. Toelichting Giftenbudget en Sociaal Leenfonds

Een SUN-noodhulpbureau verstrekt giften en desgewenst ook renteloze leningen via een revolverend Sociaal Leenfonds.

Giftenbudget

Een gift kan fungeren als vangnet of springplank. Bij hoge urgentie kan een gift binnen 24 uur worden gedaan. SUN hanteert geen definitie voor de doelbesteding van een gift, de aanvraag kan voor uiteenlopende zakenzijn; woninginrichting, eerste maand huur en borg, studie, medische kosten, een voedselbon, een treinkaartje, vertaalkosten, etc. Het gemiddelde bedrag van een gift van een SUN-noodhulpbureau is € 500,-.
De gift wordt altijd aangevraagd door een hulp- en dienstverlener namens de cliënt met urgente noden. Zo weet het noodhulpbureau dat de gift altijd wordt gedaan in een breder kader vanuit de ondersteuning door een hulpverlener.

Voorbeelden

Afbetaling huur en zorgkosten
Vader en dochter zijn door omstandigheden in een situatie terechtgekomen dat zij samen verder moeten zonder partner/moeder. Beiden verliezen grip op de financiële situatie, waardoor uiteindelijk een huisuitzetting plaatsvindt. Er wordt begeleiding ingezet en er wordt een regeling getroffen voor afkoop van de schulden. Mede door de bijdrage van het SUN-noodhulpbureau voor de inschrijfkosten en de eerste maand huur, kunnen vader en dochter zich opnieuw inschrijven voor een andere woning en een nieuwe start maken.

Aanschaf koelkast en accu-onderhoud elektrische fiets
De moeder van een gezin heeft een ingrijpende medische ingreep ondergaan waarvoor zij medicijnen in de koelkast moet bewaren. Beweging heeft een gunstig effect op haar herstel. Zij wil weer gaan fietsen op haar elektrische fiets, maar de accu is aan vervanging toe. Tegelijkertijd gaat de koelkast met vriezer kapot. Doordat het gezin moet rondkomen van een bijstandsuitkering, is er geen geld voor zowel een nieuwe fietsaccu als een koelkast, terwijl deze beiden noodzakelijk zijn in het huishouden. De aanvraag voor bijzondere bijstand voor een nieuwe koelkast wordt afgewezen, waardoor de druk op het gezin toeneemt. Het wijkteam vraagt bij het SUN-noodhulpbureau een nieuwe koelkast met vriezer aan, deze wordt door SUN toegekend. Daardoor mevrouw van het overige geld zelf een fietsaccu aanschaffen. De negatieve spiraal is hierdoor doorbroken.

Drie maanden leefgeld
Anja heeft vijf kinderen, is slachtoffer van huiselijk geweld en ligt in een scheiding. Alle bankrekeningen staan nog op naam van haar man en hij ontvangt de toeslagen, maar houdt het geld zelf en betaalt nergens aan mee. Om de toeslagen op haar eigen naam te kunnen zetten is naar hem een adresonderzoek ingesteld. Dit onderzoek duurt (nog) drie maanden. Om te voorkomen dat Anja op straat komt te staan en de kracht verliest om voor haar kinderen te zorgen doet de hulpverlener een aanvraag voor haar. Het SUN-noodhulpbureau schenkt een overbrugging van drie maanden leefgeld zodat continuïteit voor het gezin gegarandeerd is.

Sociaal Leenfonds

Naast het verstrekken van giften kent een SUN-noodhulpbureau ook de mogelijkheid van een revolverend Sociaal Leenfonds. Hier kunnen hulp- en dienstverleners een aanvraag voor een lening tegen 0% rente doen voor hun cliënt. Met deze lening kan de begunstigde in één keer kleine uitstaande schulden aflossen en/of een urgente aanschaf doen. Een Sociaal Leenfonds biedt hiermee schuldenrust en/of betalingsruimte. Voorwaarde is dat er afloscapaciteit is en de lening afbetaald kan worden binnen 3 jaar. De hulp- of dienstverlener stelt de afloscapaciteit vast, een kleine toelatingscommissie bepaalt of het verstandig is dat de lening wordt verstrekt. De ervaring van SUN-noodhulpbureaus is dat de terugbetaalbereidheid van leners groot is: in 95% van de gevallen wordt de

lening afgelost, in voorkomende gevallen zelfs eerder dan de afgesproken termijn. Mocht een lener in omstandigheden terecht komen waardoor aflossen echt geen mogelijkheid meer is, dan kan SUN de lening eventueel omzetten in een gift.
In veel gevallen lost SUN namens de leners hun kleine uitstaande schulden in één keer af, zodat deze schulden komen te vervallen en er schuldenrust ontstaat (geen boete op boete meer, geen incassokosten, geen deurwaarders). SUN is de enige schuldeiser die de lener 3 jaar de tijd geeft om tegen 0% rente af te lossen. Mocht de afbetaling onverhoopt stagneren, dan wordt de hulp- of dienstverlener die aanvankelijk de aanvraag van de betreffende lening deed gevraagd om de betalingen samen met zijn cliënt weer op gang te brengen.
In gemeenten waar een Gemeentelijke Kredietbank actief is worden vaak separate afspraken gemaakt: SUN voorziet dan alleen huishoudens zonder problematische schulden van een sociale lening met een maximumbedrag van €3.000 voor huishoudens van meerdere personen.

SUN-noodhulpbureaus die werken met een Sociaal Leenfonds leren van elkaar in een intervisiegroep, en dragen bij aan landelijke vernieuwing van financiële producten.

Voorbeelden

Betalen van een voorschot
Een jonge alleenstaande vrouw met een verstandelijke beperking is net wees geworden en staat daarom op een wachtlijst voor beschermd wonen. Het duurt twee maanden voor er een plek vrijkomt. Zij heeft het koophuis van haar ouders geërfd, waar zij nu nog in woont. Het huis is verkocht, heeft € 22.000,- overwaarde en wordt binnen drie weken opgeleverd, waarna zij eruit moet. Ze heeft met haar woonbegeleider een huurhuisje op een vakantiepark gevonden ter overbrugging van de wachttijd naar het beschermd wonen. Hier moet zij binnen twee dagen één maand huur en twee maanden borg (t.w.v. € 2.250,-) vooruit betalen. Voor dit bedrag wordt een renteloze lening uit het Sociaal Leenfonds aangevraagd door haar woonbegeleider, omdat zij dit bedrag niet heeft. De notaris geeft een officiële verklaring af dat hij bij overdracht van de woning vanuit de overwaarde de lening kan aflossen. SUN leent het gevraagde bedrag renteloos aan haar, zodat de voorschotten kunnen worden betaald. Na de verkoop van het ouderlijk huis heeft de notaris het volledige bedrag direct weer teruggestort.

Aflossen van schulden
Een werkende, alleenstaande vrouw van 28 jaar met twee kinderen ontvangt een aanvullende uitkering en staat onder budgetbeheer. Zij heeft schulden en er wordt aan een schuldenregeling gewerkt. De schuldhulpverlening doet een aanvraag bij SUN voor haar situatie: een renteloze lening om de schuld aan de Belastingdienst af te lossen. Recent heeft namelijk een herberekening plaatsgevonden van de kinderopvangtoeslag. Hieruit bleek dat er teveel aan haar was uitbetaald door de Belastingdienst. Er ontstaat daarmee een nieuwe schuld die niet meegenomen kan worden in de schuldenregeling (zo zijn de regels). Ze heeft al wel wat terugbetaald, maar er blijft nog € 900,- over. Het is van groot belang om dit bedrag te betalen, want zij is van de kinderopvang afhankelijk om te kunnen werken. Als er een schuld uitstaat mag zij er niet meer terecht met de kinderen. De renteloze lening wordt door SUN verstrekt uit het Sociaal Leenfonds. De geleende € 900,- wordt aan SUN terugbetaald in 36 termijnen van € 25,-. Budgetbeheer ziet er op toe dat dit het geval is.

"Als andere loketten gesloten blijven,
ondersteunt een SUN-noodhulpbureau
met een gift of renteloze lening.
Bij hoge urgentie zelfs binnen 24 uur."

"Een SUN-noodhulpbureau kan
lokaal, regionaal of provinciaal georganiseerd zijn,
maar is altijd een samenwerking tussen gemeente(n),
donateurs en hulp-/dienstverleners."