Evaluatie en Toekomst GeldPunt

1. Inleiding

In het najaar van 2022 steeg de inflatie in Nederland ongekend snel. De hoge inflatie die dat veroorzaakte lag voor een groot deel aan de sterke stijging van de energieprijzen in korte tijd en als gevolg van Russische inval in Oekraïne begin 2022. De hoge energieprijzen hadden aanzienlijke gevolgen voor veel mensen. Die kregen te maken met hoge energierekeningen en -afrekeningen. Financieel kwetsbare huishoudens hadden onvoldoende reserves om de tegenvallers op te vangen. Met de stijgende energierekening en kosten voor levensonderhoud kwamen plotseling ook nieuwe groepen financieel in de knel. Om snel hulp te bieden aan mensen met lage en middeninkomens, nam de regering verschillende maatregelen, waaronder het instellen van de eenmalige energietoeslag[1] en het oprichten van een Tijdelijk Noodfonds Energie[2].

Naast deze maatregelen besloot het college in oktober 2022 drie aanvullende voorzieningen in te stellen. De focus lag op het steunen van kwetsbare inwoners, maatschappelijke organisaties/verenigingen en aan ondernemers en bedrijven. Ten eerste was de introductie van een 'warm loket' bedoeld als oplossing voor de vragen die inwoners over de energietoeslag hadden en andere financiële kwesties waar inwoners mee zaten. Ten tweede kregen armoedepartners die essentiële materiële hulp aan inwoners bieden, extra financiering om ervoor te zorgen dat ze voldoende financiële middelen hadden om hun ondersteuningswerk voort te zetten. Tot slot zou er een onderzoek komen naar de mogelijkheden voor een lokaal noodfonds voor energie. Tegelijkertijd heeft de raad bij de begrotingsbehandeling besloten om een tijdelijk noodfonds energie-armoede in te stellen. Het college van B&W heeft daarop een besluit genomen over de invulling van het noodfonds.

2. Uitwerking GeldPunt als 'warm loket'

Veel huishoudens hadden vragen, zoals wanneer ze in aanmerking kwamen voor de energietoeslag of waarom ze geen kwijtschelding kregen. In sommige gevallen bleken er dieperliggende problemen te spelen. Het GIP was niet in staat om deze problemen te signaleren en passende ondersteuning te bieden. Het GeldPunt zou als laagdrempelig, gespecialiseerd loket fungeren waar mensen hun zorgen en vragen over geld konden bespreken. Ook konden ze hier worden doorverwezen naar mogelijke aanvullende hulp.



Positionering

Sinds 2021 is inZet onze zorg- en welzijnspartner voor inwoners. De keuze om het GeldPunt bij inZet te beleggen, is gebaseerd op hun diverse expertise op het gebied van zorg en welzijn en als onderdeel van hun bredere taak met betrekking tot het signaleren van geldzorgen[3]. inZet is gevraagd om het GeldPunt uit te werken voor de periode van een jaar.

Belangrijkste uitgangspunten in de uitwerking:

- Het GeldPunt is gedurende 5 dagen per week telefonisch en via e-mail bereikbaar. Team Toegang van inZet beheert de telefoon, en de sociaal raadslieden beheren de mailbox. De coördinatie en aansturing van het spreekuur, telefoon en e-mails worden centraal geregeld.

[1] Voor de energietoeslag 2022 kwamen huishoudens in aanmerking met een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum. Gemeenten waren verantwoordelijk voor de uitvoering en de toeslag bedroeg in beginsel 1.300 euro per adres.

[2] Het landelijk Noodfonds Energie is een aanvulling op de maatregelen zoals het prijsplafond en de energietoeslag. Voor huishoudens die ervoor in aanmerking kwamen, heeft het Noodfonds een deel van de energierekening vergoed van oktober 2022 tot en met maart 2023.

[3] Een onderzoeks- en ontwikkelopdracht in relatie tot armoedebestrijding en schuldhulpverlening maakte onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en gunning aan inZet als uitvoerder.

- Het GeldPunt is gevestigd op een of meerdere inlooplocaties van inZet en is 3 dagen per week open voor inwoners. Inwoners kunnen het spreekuur bezoeken via vrije inloop, verwijzing of op afspraak.
- Het spreekuur wordt bemand door twee sociaal raadslieden en een algemeen maatschappelijk werker (circa 2 fte). Ze werken vanuit een integrale blik. Er vindt nauwe samenwerking plaats met partners binnen inZet en andere netwerkpartners in Zoetermeer. inZet onderzoekt daarnaast de mogelijke rol die vrijwilligers kunnen spelen.

Locatie inlooppunten
inZet is verantwoordelijk voor de inrichting en uitstraling van de spreekuurlocaties. Het eerste inlooppunt werd medio december geopend aan de Petuniatuin (Seghwaert). In maart 2023 volgde het tweede inlooppunt aan de Teldersrode (Buytenwegh). Inrichting van een derde locatie is later losgelaten om versnippering van de openingstelling per locatie te voorkomen.

Communicatie en publiciteit
Tijdens de snelle opstartperiode van 2-3 weken en in de eerste maanden werkte inZet nauw samen met de communicatieafdeling van de gemeente om het GeldPunt bekendheid te geven. De aankondiging van de opening van het eerste GeldPunt is gepromoot via advertenties in lokale kranten en campagnes met driehoeksborden in de stad.



Er zijn posters en flyers gedrukt en medewerkers gaven voorlichting en namen deel aan evenementen, waaronder bijeenkomsten van het Breed Overleg Armoedebestrijding Zoetermeer (BOAZ). Medewerkers van het GeldPunt bezochten diverse maatschappelijke partners om het netwerk te informeren. Daaruit kwamen contactmomenten voort met andere professionals. Naast armoedepartners, ging het bijvoorbeeld om partners in het onderwijs, zorg en welzijn.

Op de website van inZet is een pagina aangemaakt met informatie over de dienstverlening, locatie, contactgegevens en openingstijden.

Daarnaast bracht de gemeente het GeldPunt via een aantal specifieke acties onder de aandacht gebracht:



- Via themapagina's in de stadskrant. Het GeldPunt is opgenomen in de papierenversie van de Routekaart geldzaken en digitaal op Zoetermeerwijzer.
- Het telefoonnummer van het GeldPunt is toegevoegd aan de bijsluiter bij de gemeentelijke belastingaanslagen. Dit leidde tot een aanzienlijke toename van het aantal telefoontjes, vooral in maart en april, tijdens de belastingaangifteperiode.
- In de brieven die in het kader van de wettelijke vroegsignalering worden verzonden, is informatie over het GeldPunt opgenomen. Deze brieven zijn bedoeld voor inwoners met betalingsachterstanden in huur, zorgverzekering, energie- en waterrekeningen. Zelfs als mensen het hulpaanbod niet direct accepteren, worden ze zich bewust van de beschikbare ondersteuning. Dat kan óók de drempel naar verdere hulpverlening en andere dienstverlening verlagen.

Bekendheid van het GeldPunt
De meeste mensen ontdekken het GeldPunt via andere organisaties, en een klein deel komt via alternatieve wegen zoals sociale media of aanbevelingen van vrienden en familie. Van sommigen is onbekend hoe ze het GeldPunt hebben gevonden.

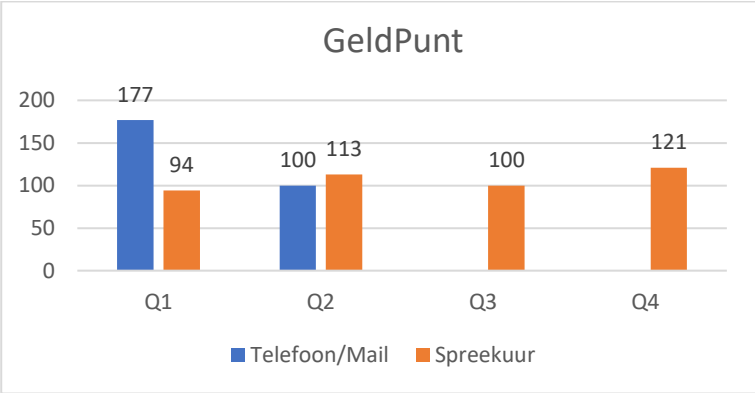
3. Resultaten

De resultaten van het GeldPunt zijn op verschillende manieren gevolgd:

- Er is een maandelijkse registratie bijgehouden van bezoekers en contacten. Medewerkers vulden na elk contact een registratieformulier in. Het formulier bevat informatie over de aard van de hulpvraag, kenmerken van de klant (zoals leeftijd), het soort dienstverlening, hoe de persoon het GeldPunt had gevonden, en eventuele doorverwijzingen.
- Een klanttevredenheidsonderzoek naar hoe inwoners de hulp hebben ervaren is niet in de opdracht afgesproken. Wel vonden er casuïstiekbesprekingen plaats tussen de beleidsmedewerker, coördinator en medewerkers. Later namen ook een vrijwilliger en

een medewerker van Team Toegang hieraan deel. Deze besprekingen waren bedoeld om de individuele gevallen en uitdagingen te bespreken en te analyseren. Deze besprekingen werden tot september gevoerd.

Uit de registratie blijkt dat in 2023 meer dan 700 inwoners met een hulpvraag naar het GeldPunt toe zijn gestapt. Het gemiddeld aantal mensen dat contact zocht via telefoon of e-mail lag tot en met april gemiddeld op 70 contactmomenten per maand. Daarna is de nauwkeurigheid van de registratie afgenomen waardoor gedetailleerde analyses niet mogelijk zijn.
Het aantal bezoekers van het inloopspreekuur vertoont een licht stijgende trend. Gemiddeld bezochten 35 mensen per maand het spreekuur gedurende het eerste halfjaar. In de zomerperiode daalde het aantal bezoekers iets. In het laatste kwartaal van het jaar steeg dit tot gemiddeld 40 mensen per maand.



Hulpvragen en casuïstiek
Een deel van de bezoekers heeft betalingsproblemen als gevolg van gestegen energiekosten en duurdere boodschappen. Als eerste stap wordt onderzocht of ze in aanmerking komen voor sociale voorzieningen. Sommige mensen kunnen snel geholpen worden, bijvoorbeeld met aanvragen voor de Voedselbank, bijzondere bijstand en toeslagen.

Andere mensen vragen meer tijd en inspanning, bijvoorbeeld vanwege een hulpvraag in relatie tot wonen of welzijn. Het GeldPunt biedt ook supermarktbonnen van SunZ aan, zoals in het geval van een vrouw wiens partner was vertrokken, zodat zij en haar kinderen voor het weekend boodschappen konden doen. Na het weekend werkte het GeldPunt aan meer structurele oplossingen, zoals een aanvraag voor een uitkering en aanmelding bij de Voedselbank.
Het komt ook voor dat bezoekers contact opnemen in verband met een hulpvraag op een ander gebied zoals hulp bij het maken van een bezwaarschrift, invullen van formulieren of bij problemen met de woningverhuurder.

Het algemene beeld van de doorverwijzingen laat zien dat gemiddeld 82 procent van de mensen wordt geholpen door het GeldPunt, waarvoor geen verdere doorverwijzing nodig is. Ongeveer 8 procent wordt doorverwezen naar het sociaal raadliedenwerk en 10 procent naar overige hulpverlening.
Voorbeelden van casuïstiek tijdens het spreekuur:

- Hulp verleend bij aanvragen voor het landelijk Tijdelijk Noodfonds Energie.
- Inwoner geholpen met supermarktbonnen aanmelding bij de Voedselbank.
- Dakloos eenoudergezin op zoek naar een urgentieverklaring. Onderzocht werd of de ouder juridische stappen kon ondernemen om aanspraak te maken op de voormalige woning.
- Hulp verleend bij het indienen van een bezwaarschrift voor bijstandsrestitutie.
- Hulp bij administratie verleend aan een oudere dame vanwege verslechterend zicht, met aanvullende ondersteuning vanuit inZet vanwege haar leeftijd.
- Starten van een procedure voor een onterechte schadeclaim op een autoverzekering.

Voor meer voorbeelden van casussen wordt verwezen naar de bijlage.

Profilering en netwerk
InZet heeft haar kennis over geldzaken vergroot en haar netwerk versterkt:

- Er is een groeiende samenwerking met partners, waaronder leden van het BOAZ (Breed Overleg Armoedebestrijding en Schuldhulpverlening Zoetermeer). In het bijzonder partners zoals de Formulierenbrigade en MiM (Mensen in de Minima) waarmee de dienstverlening enige overlap heeft.
- De samenwerking tussen Team Toegang van inZet en het GeldPunt draagt bij aan kennisverbreding in de omgang met financiële vragen en schulden.
- Het GeldPunt is door de gemeente aangewezen als lokaal aanspreekpunt voor het landelijk Tijdelijk Noodfonds Energie.
- Hoewel een vrijwilliger in de beginfase was toegevoegd aan een inlooppunt, is uitbreiding van die rol niet verder van de grond gekomen.
- Medewerkers van het GeldPunt hebben voorlichting gegeven op een vmbo-school. Ook stond het GeldPunt in september op het Stadfestival.
- Vanuit Inburgering is samengewerkt met het GeldPunt om een training financiële zelfredzaamheid voor statushouders en gezinsmigranten te verzorgen.





4. Conclusies en toekomst GeldPunt

Het GeldPunt is eind 2022 opgericht vanuit de acute noodzaak rondom de stijgende energieprijzen en koopkrachtcrisis. In de opzet was het bedoeld als een toegankelijk loket, met veel kennis en een praktische menselijke insteek. Dit doel is gerealiseerd. Het GeldPunt adviseert bij het maken van financiële keuzes om (dreigende) schulden te voorkomen en bewijst zich in die zin als vindplaats en ondersteuningspunt.

Mensen komen er voornamelijk langs vanwege problemen met betalingen en praktische vragen over geldzaken. Het aantal bezoekers varieert zichtbaar per maand, maar laat een lichte groei zien.
Veel hulpvragen van inwoners zijn breder dan alleen geldzorgen vanwege energie. Ze betreffen vaak financiële vraagstukken die ontstaan door grote veranderingen in hun leven. De medewerkers zien regelmatig een ‘vraag achter de vraag’. Soms zijn het vragen die meer bij de algemene spreekuren van inZet horen, maar worden zaken direct opgepakt en afgehandeld om mensen niet ‘van het kastje naar de muur’ te sturen. Veel hulpvragen worden daardoor op praktische wijze ter plekke afgehandeld en dit past volledig in de opdracht. Op casusniveau zien we echter voorbeelden waarin de doorverwijzing beter moet worden uitgevoerd om te voorkomen dat taken vermengd worden met het normale werk van sociaal raadslieden. Het GeldPunt is uiteraard geen juridisch loket.

Na de snelle start, heeft het GeldPunt geleidelijk meer bekendheid gekregen. De locaties zijn gemakkelijk te vinden omdat ze verbonden zijn met een inlooppunt van inZet, maar er is ruimte voor verbetering wat betreft functionaliteit. Logischerwijs zijn de meeste bezoekers uit die wijken afkomstig. De afstand voor mensen zonder auto kan wellicht als groot worden ervaren. Een probleem dat het GeldPunt tegenkwam, was dat sommige locaties geen aparte spreekkamers hadden. Dit maakte het lastig om vooral op drukke momenten de privacy te waarborgen.

We stellen vast dat er wel overlap is met de dienstverlening die andere partners al bieden. Dit kan leiden tot de vraag over de noodzaak van een additioneel loket. Echter, we weten dat het lang duurt voordat mensen überhaupt een stap nemen richting *preventieve* hulp.
Het GeldPunt is dan zeker onderscheidend in de laagdrempeligheid van contact. De inwoner kan anoniem bellen en mailen, of zomaar met een vraag langsgaan op een locatie waar men makkelijk ‘neutraal’ kan binnenlopen. Bij andere partners of bij de gemeente kan zelfs een vrijblijvend adviesgesprek toch het gevoel geven van drempels.

Het GeldPunt blijkt ook meerwaarde te hebben voor een breder netwerk (zoals scholen, huisartsen, sportverenigingen, etc.), die er terecht kunnen



met vragen, zorgen en signalen die te maken hebben met (dreigende) 'financiële en sociale ondersteuning'. Die komen bij het GeldPunt uit omdat ze soms niet weten wat er allemaal aan voorzieningen of mogelijke oplossingen zijn bij financiële problemen. Een voorbeeld is het mbo Rijnland dat de wens heeft voor een 'geldinlooppunt' op hun locatie, om de doelgroep jongeren beter te bereiken.

Gezien de innovatie en impact die in 2023 door het GeldPunt is gegenereerd, is het aan te raden om daar in 2024 vervolg aan te geven. En wel op een wijze die aansluit bij de gemeentelijke opgave op het gebied van bestaanszekerheid, positieve gezondheid en gelijke kansen. We weten immers dat voordat betalingsachterstanden optreden, er al veel welzijn is ingeleverd. Maatschappelijk gezien bestaan er nog steeds zorgen over de bestaanszekerheid van een groeiende groep Nederlanders. Ondanks het feit dat de energierekening aan het begin dit jaar lager is dan een jaar geleden, bevindt een groep huishoudens zich nog steeds in een situatie van energiearmoede. Preventie van geldzorgen en het versterken van de bestaanszekerheid blijven belangrijke thema's. Dit is ook reden voor het demissionair kabinet om het Tijdelijk Noodfonds Energie opnieuw te openen.

Aanbevelingen en punten voor doorontwikkeling
Voortzetting van het GeldPunt in 2024 vraagt een professionaliseringsslag op specifieke punten op basis van wat we tussentijds hebben geleerd. Het is enerzijds nodig om te sturen op minder overlap en meer verbinding met armoedebeleid en schuldpreventie en anderzijds op het inbedden van de opgedane kennis bij de reguliere ondersteuning van inZet, zoals omschreven in de aanbestedingsstukken en de hoofdovereenkomst.

De rol van het sociaal raadsliedenwerk vraagt op basis van de leerervaringen, nadere uitwerking. Als professional vervult die een belangrijke rol bij de brede toegang. De kracht van hun dienstverlening zit in de goede uitvraag en de juiste doorverwijzing. Om efficiëntie en kosteneffectiviteit te waarborgen willen we komende periode beter sturen op welke problemen er direct tijdens het GeldPunt-spreekuur moeten worden afgehandeld en welke casussen beter kunnen worden doorverwezen. Daarmee worden ook wachttijden tijdens de spreekuren verkort. Er moet daarnaast gekeken worden naar het realiseren van meer werkkamers op locatie, die zich lenen voor het voeren van een verdiepend, vertrouwelijk gesprek.

De registratie en kwantitatieve monitoring moet beter. Vanaf 1 januari 2024 heeft inZet een eigen elektronisch cliënten dossier (ECD) waardoor zowel de cijfers van het GeldPunt als de sociaal raadslieden vanuit één bron komen. Verwacht wordt dat inZet hiermee beter zal kunnen rapporteren over de ingezette hulp en wijze van afhandeling – hetzij via het sociaal raadsliedenwerk, hetzij een kortdurende clientondersteuning vanuit de reguliere opdracht van inZet.

De volgende punten krijgen ook aandacht bij de doorontwikkeling:
- Versterking van de verbinding met de gemeentelijke schuldhulpverlening, bijvoorbeeld door het benutten van de inlooplocaties voor kennismakings-/inloopgesprekken of de training omgaan met geld.
- Klanttevredenheidsonderzoek voor betere monitoring.
- Vergroten van de bekendheid, inclusief informatie die op de eigen website te vinden is en digitale doorverwijzing naar relevante bronnen.
- Uitbreiding van voorlichting bij nieuwe 'vindplaatsen', bijvoorbeeld wijknetwerken, sportverenigingen, diaconieën.
- Samenwerking met maatschappelijke partners en andere 'loketten' zoals het Informatiepunt digitale overheid voor het versterken van preventie.
- Specifiek voor jongeren, in afstemming met preventiemedewerkers en het Jongeren Informatiepunt (JIP) verkennen in hoeverre er bijgedragen kan worden aan een financieel spreekuur op het mbo.

Bijlage Casuïstiek GeldPunt

Hier zijn enkele voorbeelden die typerend zijn voor de vragen die bij het GeldPunt worden gesteld.

1. Meneer heeft een hoge eindafrekening gehad die hij niet kan betalen, maar komt niet in aanmerking voor het landelijk Tijdelijk Noodfonds Energie. Aanvraag gedaan voor een bijdrage van SunZ.
2. Mevrouw vraagt advies in verband met een scheiding. Geholpen met advies over haar financiële situatie als gevolg van deze levensgebeurtenis. Mevrouw is warm doorverwezen naar het Scheidingspunt.
3. Mevrouw heeft een brief van de deurwaarder ontvangen en vraagt ondersteuning bij het treffen van een betalingsregeling. De brief is echter een ontruimingsbrief. Contact gelegd met Meldpunt Bezorgd en samen kunnen voorkomen dat mevrouw die dag de woning moest verlaten. Mevrouw heeft twee supermarktbonnen gekregen en is tegelijk aangemeld bij de Voedselbank. Daarnaast is mevrouw aangemeld bij Schuldhulpmaatje om zo de financiën in kaart te brengen. Haar inkomsten en uitgaven zijn in kaart gebracht en er is een betalingsregeling getroffen met de woningcorporatie waardoor zij in de woning mag blijven. Mevrouw is aangemeld bij Team Toegang voor verdere ondersteuning.
4. Meneer had een woning geaccepteerd in Delft, waar hij dan ook is ingetrokken. 5 dagen nadat meneer de woning was betrokken heeft hij de huur opgezegd (i.v.m. verhoogd toilet die meneer niet kan gebruiken i.v.m. zijn medische toestand). Meneer is geholpen met het intrekken van zijn huuropzegging zodat hij terug kon keren naar zijn oude woning in Zoetermeer. Uitgezocht is of meneer recht heeft op teruggave van de twee maanden huur die hij betaald heeft.
5. Mevrouw is twee jaar geleden werkloos geraakt. Omdat zij voor een internationale organisatie werkte, had zij destijds geen recht op een WW-uitkering. Haar spaargeld is inmiddels op. Samen met mevrouw is uitgezocht waar zij nu aanspraak op kan maken en voorzieningen aangevraagd.
6. Meneer komt uit Oekraïne en is net woonachtig in Zoetermeer. Hij heeft inmiddels een uitkering aangevraagd, maar is nog in afwachting van de beoordeling. Meneer is nu op zoek naar een fiets voor zijn zoontje van 8 jaar. Meneer geholpen met een aanvraag bij Stichting Leergeld.
7. Meneer heeft drie maanden geen inkomen gehad. Hij had eerst een WW-uitkering en vervolgens werk gekregen. Hij is echter zelf gestopt met werken en heeft inmiddels een huurschuld van drie maanden. Hij heeft opnieuw WW aangevraagd, maar deze is afgewezen. Meneer vraagt naar de mogelijkheid van een bijstandsuitkering. Diverse acties uitgezet voor ondersteuning.
8. Mevrouw wil een brief opstellen naar de woningstichting om hulp te krijgen bij het opstellen van een brief gericht aan de woningbouw. Deze hebben we voor mevrouw opgesteld. Tevens haar geadviseerd aangaande overige juridische kwesties over haar woning. Tevens hebben we mevrouw doorverwezen naar de Formulierenbrigade voor het ordenen van haar administratie.