Evaluatie beleid voor financiële bestaanszekerheid

Armoedebestrijding, schulddienstverlening 2019 – 2024

24 maart 2025

Zwolle

1. INLEIDING

Opzet & aanpak evaluatie

Betrokken beleidsdocumenten

- Coalitieakkoord Samen voor een Waardevolle Toekomst
- Het Beleidsplan Schulddienstverlening 2021 tot 2025 (verlengd tot 2026)
- Koers Sociaal Domein 2024 - 2030
- Visie op arbeidsmarkt en arbeidsmarktbeleid
- Versterking Sociale Basis 2024 - 2027
- Uitgangspuntennotitie Vereenvoudiging van de lokale inkomensregelingen
- Uitvoeringsagenda Arbeidsparticipatie en arbeidsmarkt 2025 - 2028

Analyse van de huidige doelen voor Zwols beleid

- Focus op twee doelgroepen: gezinnen met kinderen en mensen met een beperking of een chronische ziekte
- Focus op bereik met inkomensregelingen en schuldhulpverlening op een zo vroeg mogelijk moment
- Wijze waarop onze dienstverlening aansluit bij de situatie van mensen met financiële zorgen / schulden.
- Preventie van problematische schulden door inzet op:
  - Bespreekbaar maken van financiële zorgen
  - Ondersteunen van financieel onderwijs
  - Campagne voeren tegen het aangaan van schulden via webshops, etc.
- Als gemeente aandacht hebben voor ons eigen gedrag in relatie tot schulden:
  - Sociale incasso
  - Goede hulp voor eigen medewerkers met financiële zorgen
  - Aandacht voor leefbaar loon in onze aanbestedingen
- Betrokkenheid van de samenleving (inwoners, partners, ondernemers en werkgevers) bij de bestrijding van armoede.

Beleid tegen financiële zorgen - afbakening

Zwolle

Welke onderwerpen van de evaluatie:

- De doelen / het oude beleidsplan schuldhulpverlening en ingezette richting inkomensondersteuning
- De resultaten: de cijfers
  - Ontwikkeling doelgroep
  - Ontwikkeling bereik dienstverlening (schulddienstverlening, nazorg, inkomensondersteuning, op orde.)
- Uitgevoerd en beoordeeld:
  - Preventie: financiële educatie
  - Preventie: inkomensondersteuning (vangnet)
  - Preventie: hulp bij geldvragen
  - Bestrijding: schulddienstverlening
  - Bestrijding: materiële (nood-)hulp (vangnet)

De cijfers → ontwikkeling van de doelgroep 2020 – 2024 in Zwolle en landelijk

- 110% Wettelijk sociaal minimum (Wsm)*
- 130% Wsm
- Naar bron van inkomsten - ontwikkeling
- Naar leeftijd
- Naar huishoudtype
- In combinatie met andere hulp (wmo, jeugdhulp, schuldhulp)

*Het sociaal minimum is gelijk aan de hoogte van de bijstandsuitkering (tot aan de pensioengerechtigde leeftijd) en de AOW (vanaf de pensioengerechtigde leeftijd).

De cijfers → resultaten van beleid in output (waar mogelijk afgezet tegen landelijke cijfers)

Zwolle

- Bereik schuldhulpdienstverlening sinds 2020
  - Instroom schuldhulpdienstverlening
  - Uitstroom
  - Uitval
  - Bereik vroeg signalering
- Bereik inkomensondersteuning
  - Op basis van aanvragen
  - Op basis van CBS
- Bereik dienstverlening Op Orde
- Ontwikkeling budget

De resultaten – kwalitatieve ontwikkeling inrichting hulpaanbod (wat hebben we gedaan?)

- Ontwikkeling van schuldhulpverlening sinds vaststelling oude beleidsplan
- Ontwikkeling in inkomensondersteuning sinds dezelfde periode
- Ontwikkeling overig beleid in relatie tot financiële zorgen: Warm Thuis, …….
- Ontwikkeling laagdrempelig hulpaanbod van Op Orde
- Ontwikkeling overig aanbod in de stad / sociale basis

<u>Bronnen:</u>

- Beleidsdocumenten (voornemens)
- Stadsdialogen
- Klantreizen inkomensregelingen en schuldhulpverlening
- Gesprekken met partners
- Gesprekken met collega's

Bronnen:

- CBS Armoedescan 2022
- CBS Armoede en Schulden
- CBS Statline
- Evaluatie Energietoeslag ’22
- Evaluatie Zorgkostenregeling 2022
- Klantreizen Inkomensregelingen, mei 2024
- Minimaeffectrapportages 2022, 2024
- Monitors Armoede en Schulden 2020, 2021, 2022, 2023, 2024
- Rapportage Dienstverlening 2021, 2023
- Waarstaatjegemeente.nl

1. INKOMENSONDERSTEUNING

1.1 Doelen inkomensondersteuning 2021 - 2024

- Met onze inkomensregelingen, kunnen inwoners rondkomen (op basis van de MER*):
- Met onze inkomensregeling, hebben inwoners voldoende inkomen om een financiële buffer op te bouwen en sociaal te participeren
- Speciale aandacht voor inwoners met een chronische ziekte of beperking en gezinnen met schoolgaande kinderen
- We verbeteren de bekendheid en de toegankelijkheid van de inkomensregelingen

*Minima-effectrapportage (MER). Het Nibud (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) heeft dit onderzoek in 2018, 2022 en 2024 uitgevoerd. De MER, geeft de invloed van landelijke en gemeentelijke maatregelen weer op de financiële positie van inwoners met lage inkomens.

1.2
Ontwikkeling doelgroep inkomensondersteuning 2019 - 2024

INHOUD

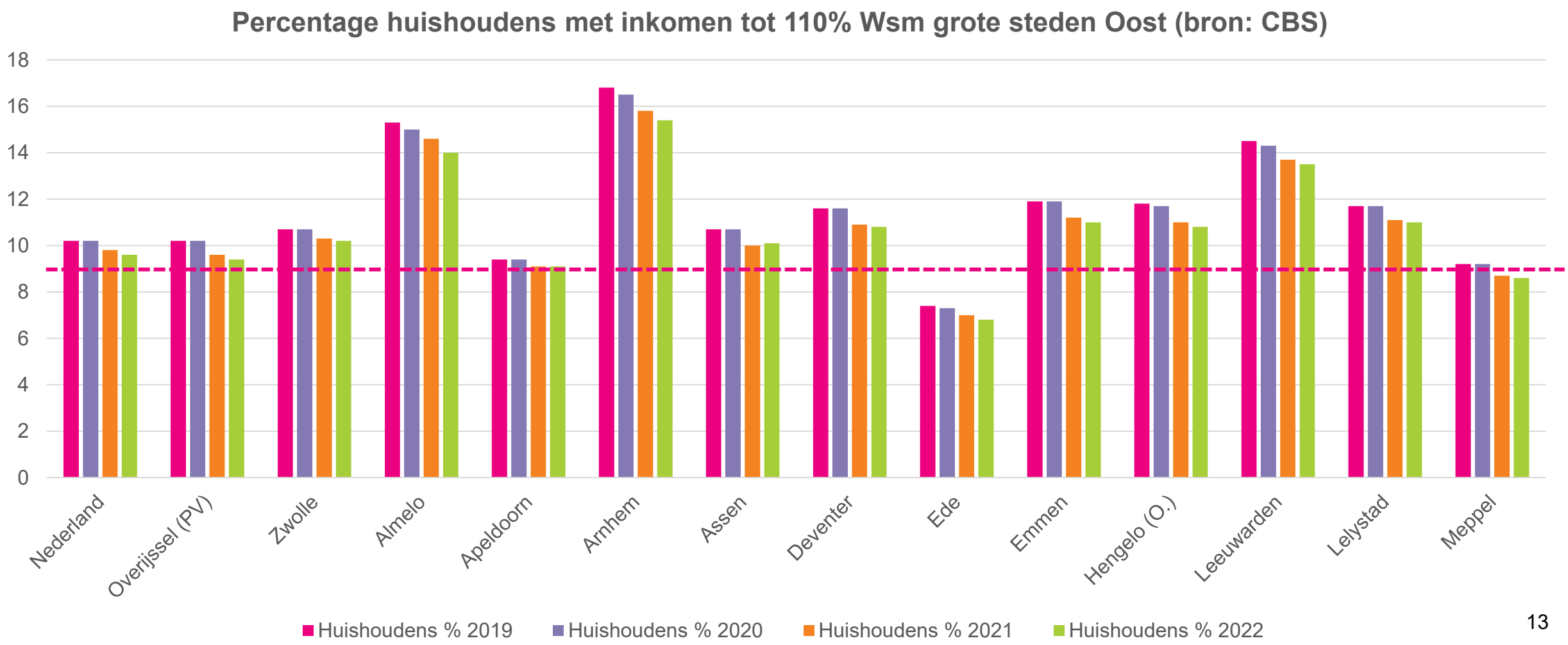
1. Ontwikkeling doelgroep naar inkomen tot 110% Wsm – vergelijking
2. Ontwikkeling doelgroep naar inkomen tot 130% Wsm – vergelijking
3. Ontwikkeling minderjarigen in doelgroep tot 110% Wsm
4. Ontwikkeling minderjarigen in doelgroep tot 130% Wsm

Ontwikkeling inkomen 2019 - 2022

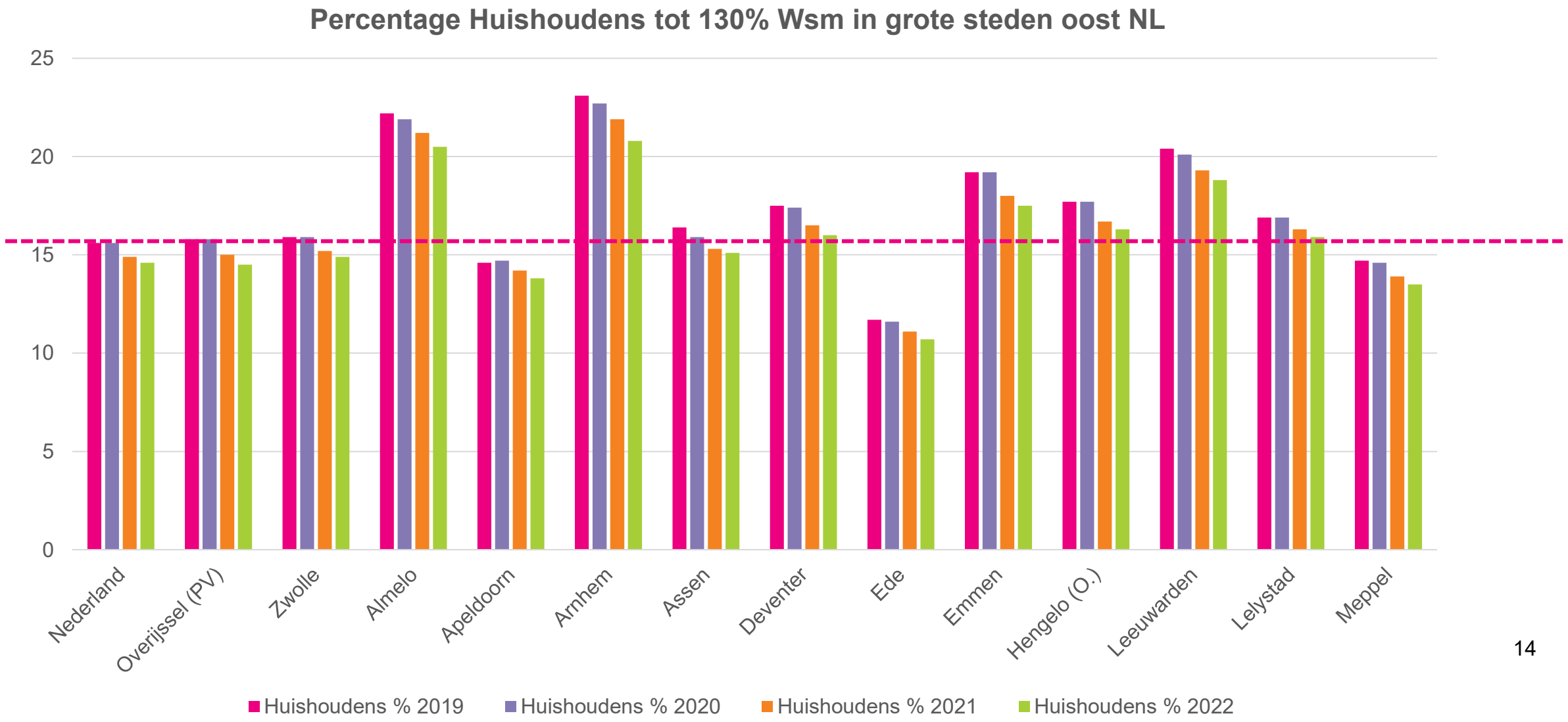
- Aantal huishoudens met inkomen onder de 110% Wsm schommelde rond de 5.300 met een piek naar 5.500 in 2020. In 2024 was dat 10,2% van de Zwolse huishoudens.
- Aantal huishoudens met inkomen onder de 130% Wsm is sinds 2021 zo'n 8.600. Hoogste aantal in 2020 op 8.900. In 2024 14,9% van de Zwolse huishoudens.
- Het percentage huishoudens onder de 110% / 130% Wsm daalt licht sinds 2019. Dit is in lijn met een landelijke trend en die van G40-gemeenten in Oost-Nederland.
- Percentage huishoudens 110% / 130% Wsm is iets hoger dan landelijk gemiddelde.

Vergelijking 2019 – 2022 – 110% Wsm

Zwolle



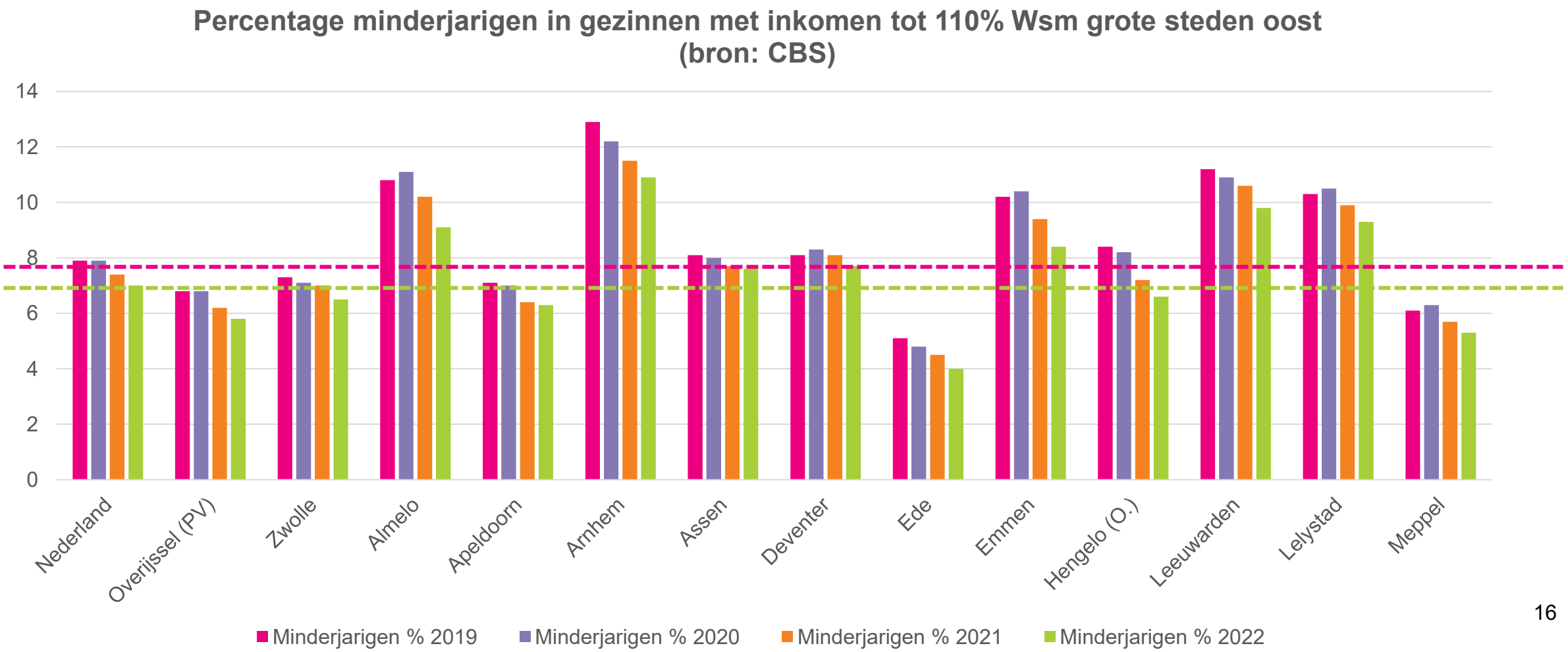
Vergelijking 2019 – 2022 – 130% Wsm



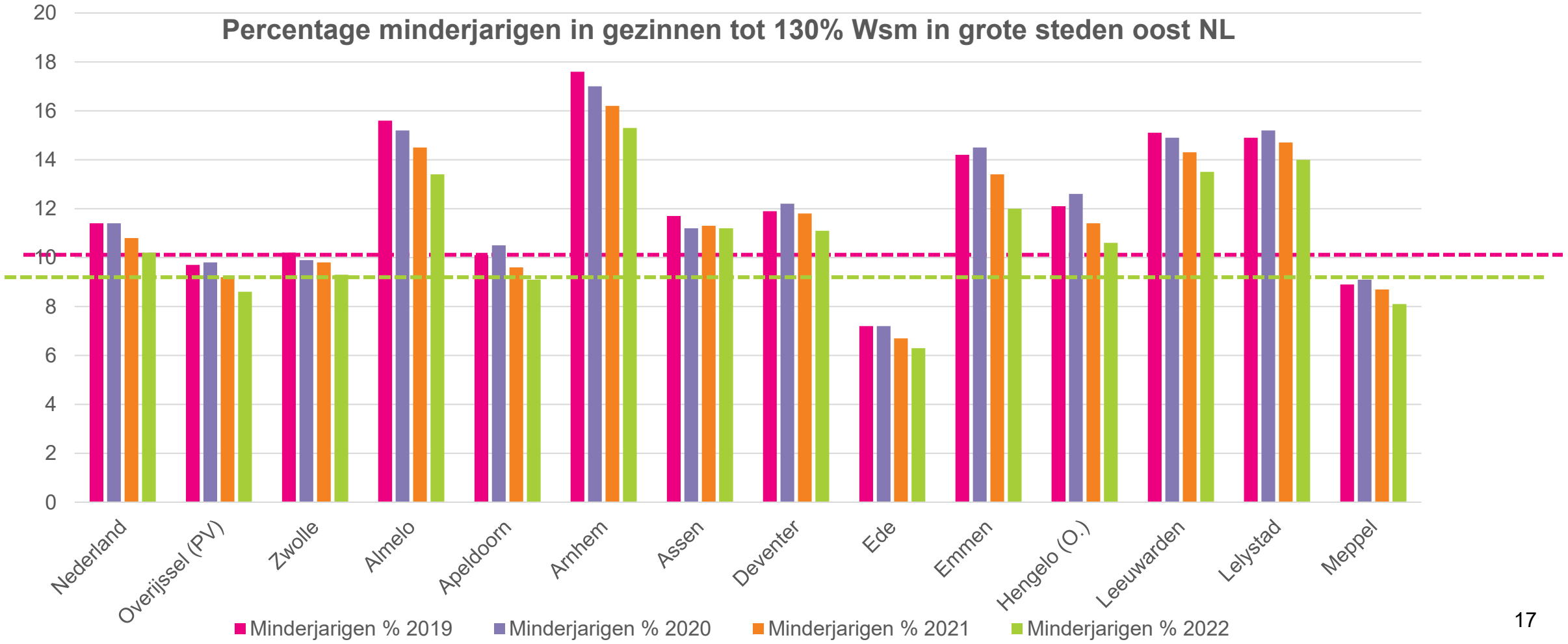
Kenmerken huishoudens 110% en 130% Wsm 2019 – 2022 in Zwolle

- Eenpersoonshuishoudens en eenoudergezinnen zijn oververtegenwoordigd onder huishoudens met een inkomen tot 110% en 130% Wsm.
- Eenpersoonshuishoudens zijn sterk oververtegenwoordigd (74%) onder huishoudens met langdurig een laag inkomen.
- Paren met én zonder kinderen zijn ondervertegenwoordigd.
- Het percentage minderjarigen dat leeft in een gezin met een inkomen tot 110% Wsm neemt af in Zwolle. Dit is in lijn met landelijke ontwikkelingen en die in andere gemeenten.
- Inwoners met inkomen tot 110% Wsm zijn oververtegenwoordigd in de wijken Diezerpoort (18%) en Holtenbroek (16%) en ondervertegenwoordigd in Stadshagen (8%) en Schelle (6%).

Vergelijking 2019 – 2022 – 110% Wsm



Vergelijking 2019 – 2022 – 130% Wsm



1.3
Ontwikkeling effectiviteit inkomensondersteuning 2019 - 2024

- Analyse effectiviteit van de inkomensregelingen
- Analyse effectiviteit verstrekte bedragen
- Conclusies over de effectiviteit

Analyse effectiviteit - MER 2018, 2022, 2024

Doelgroepen met tekort	2018	2022	2024
100% Wsm	1. Alleenstaande 2. Paar zonder kinderen 3. Paar met oudere kinderen 4. Alleenstaande met zorgvraag onder de AOW leeftijd	1. Paar met oudere kinderen	ALLE DOELGROEPEN KUNNEN RONDKOMEN
110% Wsm	1. Alleenstaande 2. Paar met oudere kinderen	ALLE DOELGROEPEN KUNNEN RONDKOMEN	ALLE DOELGROEPEN KUNNEN RONDKOMEN
120% Wsm	1. Paar zonder kinderen 2. Paar met oudere kinderen	ALLE DOELGROEPEN KUNNEN RONDKOMEN	ALLE DOELGROEPEN KUNNEN RONDKOMEN
130% Wsm	1. Paar met oudere kinderen	ALLE DOELGROEPEN KUNNEN RONDKOMEN	ALLE DOELGROEPEN KUNNEN RONDKOMEN
140% Wsm	NIET ONDERZOCHT	NIET ONDERZOCHT	ALLE DOELGROEPEN KUNNEN RONDKOMEN

Analyse verstrekte bedragen MER 2024

Saldo per maand inkomsten min uitgaven met Individuele Inkomenstoeslag (IIT)

Huishoudtype	100	110	120	130	140
Alleenstaande tot AOW-leeftijd	131	153	233	361	439
Alleenstaande vanaf AOW-leeftijd	351	387	487	588	648
Eenoudergezin met twee jonge kinderen	568	545	569	697	691
Eenoudergezin met twee oudere kinderen	368	370	483	611	517
Paar tot AOW-leeftijd zonder kinderen	163	218	280	358	384
Paar met twee oudere kinderen	256	309	372	450	275
Alleenstaande tot AOW-leeftijd met zorg	91	113	203	331	323
Alleenstaande vanaf AOW-leeftijd met zorg	307	343	453	554	476

(bron: MER gemeente Zwolle 2024, blz. 29) = groep houdt minder over dan groep met lager inkomen

Conclusies over effectiviteit

- Alle doelgroepen voor de inkomensregelingen kunnen rondkomen in 2024, als een huishouden alle regelingen aanvraagt waarop het recht heeft én goed met geld kan omgaan (uitgangspunt van de MER 2024).
- Eenoudergezinnen met jonge kinderen ontvangen een lager inkomen wanneer zij boven 110% Wsm komen bijvoorbeeld door inkomen uit werk. Het verschil is € 23,- per maand.
- Huishoudens die van een inkomen onder 130% Wsm gaan naar een inkomen boven 130% Wsm hebben geen recht meer op onze inkomensregelingen. Deze huishoudens hebben te maken met een zogenaamde doorstroomval, dus een lager inkomen dan met alle inkomensregelingen. Zij houden nog steeds voldoende over.

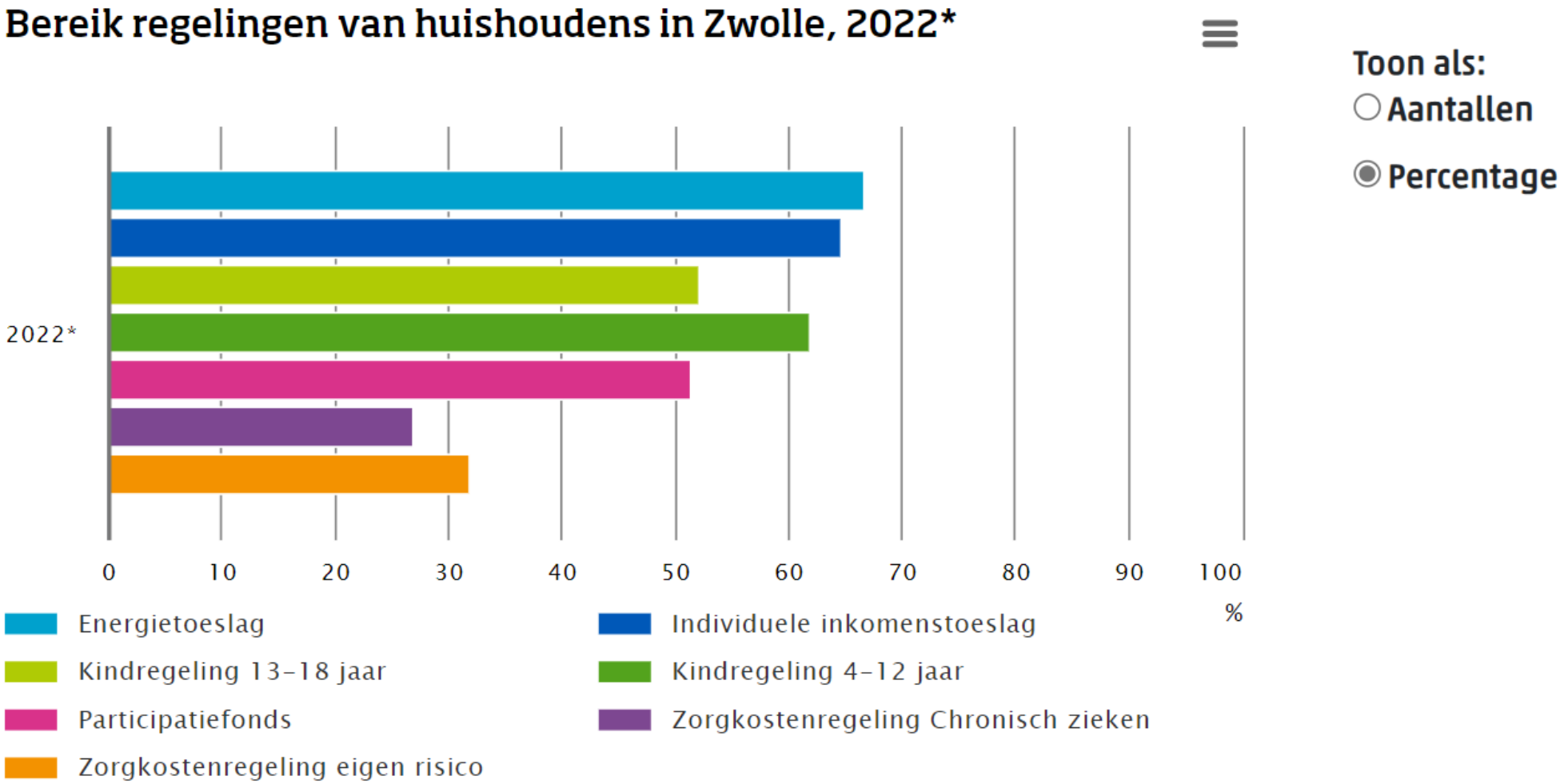
1.4 Ontwikkeling bereik inkomensondersteuning 2019 - 2024

- CBS Armoedescan*: relatief bereik van de doelgroep met inkomensregelingen in 2022
- Conclusies obv CBS Armoedescan 2022
- Conclusies obv eigen cijfers

- de armoedescan CBS is om het relatief bereik van de inkomensregelingen te meten. De Armoedescan van het CBS is een digitaal dashboard met gegevens over het bereik van de regelingen onder verschillende doelgroepen.

Bereik inkomensondersteuning - CBS

Zwolle



Conclusies o.b.v. Armoedescan CBS

- Bereik van de Zwolse inkomensregelingen is het hoogst onder inwoners met een bijstandsuitkering. Het bereik is het laagst onder inwoners die hun hoofdinkomen ontvangen uit werk of een onderneming.
- Het hoogste bereik heeft de Individuele inkomenstoeslag: 66,7% van de rechthebbenden ontvangt deze regeling.
- Het laagste bereik heeft de Zorgkostenregeling, vergoeding voor hoge zorgkosten.

Conclusies o.b.v. eigen cijfers

- Moeilijk conclusies te trekken over bereik omdat de inkomensgrens is verhoogd voor een aanzienlijk deel van de inkomensregelingen, van 110% Wsm naar 130% Wsm in de periode 2019 – 2023. Daarmee is de doelgroep vergroot waardoor jaarcijfers over relatief bereik lastiger te vergelijken zijn.
- Op basis van absolute aantallen, kan worden geconcludeerd dat het gebruik van de meeste regelingen schommelden rond hetzelfde aantal, totdat de doelgroep werd vergroot. Daarna is het absolute bereik vergroot.

1.5 Ontwikkeling gebruik en waardering inkomensondersteuning 2019 - 2024

- Bekendheid van de inkomensregelingen
- Conclusies over gebruik en waardering

Bekendheid inkomensregelingen

Zwolle

Op basis van kwalitatief onderzoek (Klantreisonderzoek*):

- Inwoners worden het vaakst door sociale contacten gewezen op de inkomensregelingen. Verder horen zij over de regelingen in contact met hulpverlening (SWT, Sociaal Raadsleden, IO) (NB: deze informatie is gebaseerd op onderzoek voordat de Laat Geen Geld Liggen-gids is uitgebracht. Deze is dus niet betrokken in het onderzoek)
- Inwoners met een regeling, kunnen er vier spontaan noemen.
- Er is geen onderzoek gedaan naar bekendheid onder inwoners uit de doelgroep, zonder regelingen (informatie is indicatief).

*Klantreizen Inkomensregelingen 2024. Bij de klantreisonderzoek is op zoek gegaan naar het perspectief van inwoners bij de inkomensregelingen. Dit is gedaan in de vorm van klantreizen, voor 6 regelingen: Individuele Inkomenstoeslag, Participatiefonds, Kindregeling, Bijzondere bijstand, Jeugdfonds sport en de Zorgkostenregeling. De resultaten staan in de ‘totaalrapportage klantreizen inkomensregelingen 2024.

Conclusies gebruik en waardering

Zwolle

Hoofdconclusies klantreisonderzoek:

1. Veel verschillende soorten inwoners met heel uiteenlopende achtergronden, behoeften en manieren van informatieverwerking
2. Er is veel hulp beschikbaar maar versnipperd en daarom niet goed vindbaar
3. Klanten vinden het lastig te weten wat zij, wanneer kunnen aanvragen
4. Het verzamelen en aanleveren van bewijsstukken bij aanvraag, kost veel moeite (en gedoe)
5. Het verzamelen van bonnetjes van uitgaven voor controle of declaratie achteraf, is lastig en lijkt nutteloos

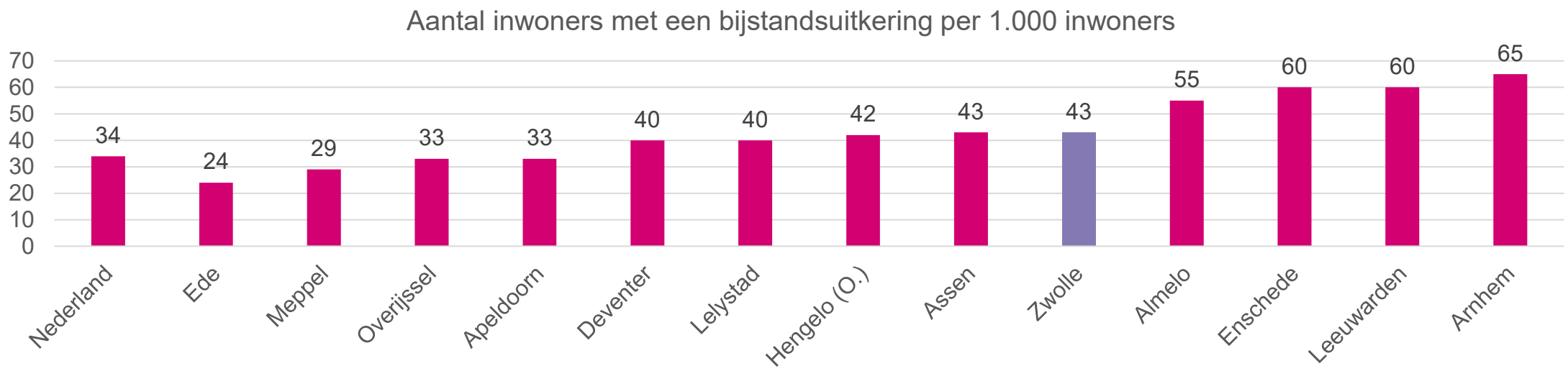
1.6 Inzoomen: per inkomensregeling 2019 - 2024

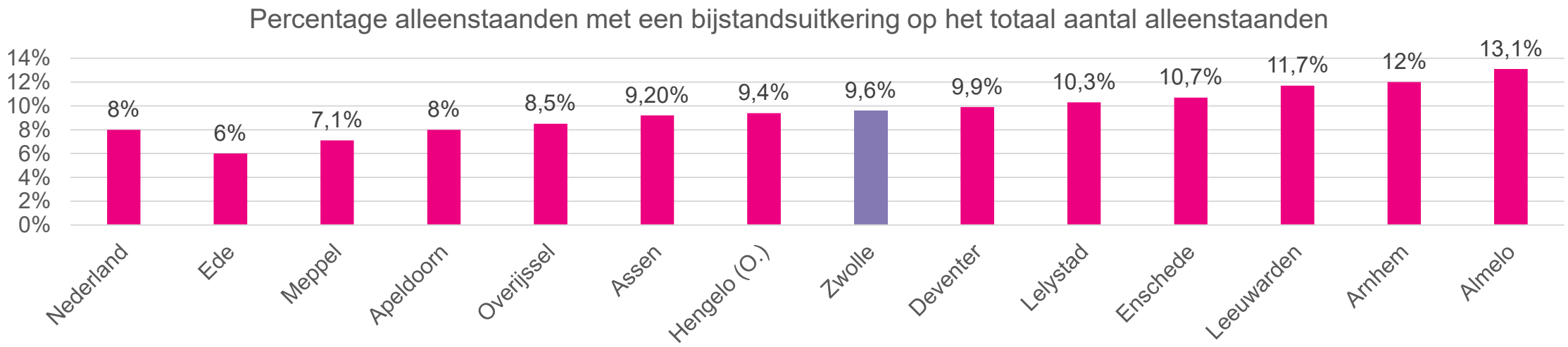
- Bijstand
- Bijzondere Bijstand
- Individuele Inkomenstoeslag
- Zorgkostenregeling Eigen Risico en Hoge Zorgkosten
- Participatiefonds (Participatieregeling Volwassenen)
- Kindregeling (Participatieregeling Kinderen)
- Jeugdfonds Sport
- Overige vangnetregelingen

Gebruik inkomensondersteuning - bijstand

- In 2024 hadden 3.494 Zwolse huishoudens een bijstandsuitkering. Dit is 5,7% van alle Zwolse huishoudens.
  - Dit aandeel is hoger dan landelijk (4,7%)
  - Dit aandeel is gemiddeld t.o.v. G40-gemeenten in het oosten van Nederland
- In 2024 steeg het aantal huishoudens met een bijstandsuitkering met ongeveer 100 ten opzichte van 2023:
  - De groei bestaat uit inwoners uit alle leeftijdscategorieën met uitzondering van inwoners uit de groep ouder dan 55 jaar.
  - De grootste groep in- én uitstromers is jonger dan 27 jaar.
- 62% van de inwoners met bijstand, heeft deze al langer dan 3 jaar. Dit aandeel is gestabiliseerd sinds 2021.
- Alleenstaanden en inwoners ouder dan 55 jaar vormen de twee grootste groepen binnen de groep inwoners met een bijstandsuitkering. Het aantal alleenstaanden in de bijstand in Zwolle is hoger dan het landelijk gemiddelde (9,6% van de alleenstaanden in Zwolle tov 8% van de alleenstaanden landelijk)

Gebruik inkomensondersteuning - bijstand





Gebruik inkomensondersteuning – Bijzondere Bijstand

Bijzondere Bijstand (voor noodzakelijke kosten) – ontwikkeling gebruikers:

- Totaal aantal huishoudens dat Bijzondere Bijstand heeft ontvangen is gedaald van 2.325 in 2019 naar 2.235 in 2023.
- Bijzondere Bijstand wordt het vaakst verleend voor de kosten van bewindvoering. Het aantal verleningen voor deze kosten is gedaald sinds 2019.
- De enige categorie van noodzakelijke kosten waarvoor vaker bijzondere bijstand is verleend, is voor medische kosten: 320 keer in 2019, 496 keer in 2023.
- Eenpersoonshuishoudens ontvangen relatief vaak bijzondere bijstand.
- Jongeren tot 25 jaar ontvangen relatief vaak bijzondere bijstand, hoofdzakelijk voor levensonderhoud (omdat ouders niet bijdragen).

Waardering inkomensondersteuning – Bijzondere Bijstand

Zwolle

Bijzondere Bijstand (voor noodzakelijke kosten) – waardering aanvraag en gebruik:

- Bijzondere Bijstand is vooral bekend via hulpverlening.
- Het kost tijd en moeite om goed uit te vinden waarvoor en hoe Bijzondere Bijstand kan worden aangevraagd.
- De aanvraag kost inspanning. Vooral het schrijven van de onderbouwing (waarom zijn de kosten noodzakelijk) vinden gebruikers lastig.
- Veel aanvragers hebben hulp nodig bij de aanvraag.
- De bewijsvoering door bankafschriften wordt ervaren als een inbreuk op de privacy.
- Inwoners begrijpen niet altijd waarom hun aanvraag wordt afgewezen.
- Dat de IIT een voorliggende voorziening is dat huishoudens zouden moeten sparen voor een buffer, vinden vooral ouders in een éénoudergezin (60 euro IIT per maand) onbegrijpelijk.

Gebruik inkomensondersteuning – Individuele inkomenstoeslag

Individuele inkomenstoeslag voor inwoners met een inkomen tot 110% Wsm, 3 jaar of langer – ontwikkeling gebruikers :

- In 2023 ontvingen 2.609 Zwolse huishoudens Individuele Inkomenstoeslag. Dit is 4.2% van alle Zwolse huishoudens. Dit terwijl 6,3% van de Zwolse huishoudens tot de doelgroep behoort.
- Sinds 2019, schommelt het aantal ontvangende huishoudens rond 2.600 (met uitzondering van een piek in 2020).
- De CBS Armoedescan wijst uit dat in 2022 64,7% van de rechthebbenden de Individuele Inkomenstoeslag ontvingen.
- Het bereik is het hoogst onder huishoudens die leven van een bijstandsuitkering (79,1%)
- Het bereik is het laagst onder inwoners die hun hoofdinkomen ontvangen uit arbeid (40,4%) of onderneming (te laag voor rapportage).

Waardering inkomensondersteuning – Individuele inkomenstoeslag

Individuele inkomenstoeslag (na 3 jaar op 110% Wsm) – waardering aanvraag en gebruik:

- Inwoners die de regeling voor het eerst aanvragen, hebben hier soms hulp bij nodig.
- Inwoners die de regeling opnieuw moeten aanvragen hebben geen hulp nodig bij de aanvraag.
- Inwoners vinden het lastig bij te houden wanneer zij de Individuele Inkomenstoeslag weer kunnen aanvragen. (Mag pas na 12 maanden na de vorige aanvraag).

Gebruik inkomensondersteuning – Zorgkostenregeling

Zwolle

Zorgkostenregeling voor hoge zorgkosten en eigen risico – ontwikkeling gebruikers :

- Tot 2022 werd de gemeentepolis aangeboden, sinds 1 januari 2022 de Zorgkostenregeling*
- De gemeentepolis was voor inwoners met een inkomen tot 110% van het sociaal minimum.
- De zorgkostenregeling bevat twee onderdelen:

1). Een tegemoetkoming voor hoge zorgkosten van €213 in 2025 per persoon voor een persoon met een chronisch ziekte of een beperking met een inkomen tot 130% van het sociaal minimum.

2) Een tegemoetkoming voor de verbruikte wettelijke eigen risico met een maximum van € 284 in 2025 per persoon met een inkomen tot 130% van het sociaal minimum.

- De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

*Tot 1-1 2022 bood de gemeente een collectieve zorgverzekering aan. Hoewel de doelgroep hiermee korting kregen op hun verzekering, bleven zorgkosten een grote belasting op het huishoudinkomen en paste de verzekering niet altijd bij de persoonlijke situatie. Met name mensen met lage inkomens en hoge zorgkosten kwamen hierdoor voor financiële uitdagingen te staan. Ook waren zorgverzekeraars steeds minder geneigd om een collectieve zorgverzekering aan te bieden. Dat was niet toekomstbestendig. Daarom is er voor gekozen om te stoppen met collectieve zorgverzekering.

Verzekeren op Maat

- Vanaf 2022 is er ondersteuning aan inwoners bij het kiezen van een passende zorgverzekering: Verzekeren op maat.
- Voor inwoners is een digitale keuzewijzer gemaakt in samenwerking met Poliswijzer. Achter deze keuzehulp is een telefonische hulpdienst met gecertificeerde zorgadviseurs beschikbaar om extra hulp te bieden.
- Ook wordt jaarlijks persoonlijke hulp geboden. De laatste 6 weken van elk jaar worden door de afdeling Inkomensondersteuning spreekuren georganiseerd in de wijken voor inwoners die graag persoonlijke hulp willen bij het kiezen van een nieuwe zorgverzekering voor het volgende jaar.
- Inwoners worden per brief geïnformeerd over hulp bij het kiezen van een passende zorgverzekering. Begin november 2024 is er aan 11.000 inwoners een brief gestuurd.
- Voor de hulp tijdens de spreekuren is getracht zo veel mogelijk een beroep te doen op vrijwilligers van Op Orde Zwolle. Ook vrijwilligers van Travers hebben zich aangemeld. Daarnaast hebben een aantal medewerkers van de gemeente meegedraaid in de spreekuren en/of huisbezoeken afgelegd.

Resultaten inzet Poliswijzer

Poliswijzer.nl/Zwolle	2021	2022	2023	2024
Aantal unieke bezoekers	7.678	2.880	3.846	4.734
Aantal vergelijkingen	Onbekend	Onbekend	Onbekend	6.641
Aanmeldingen Poliswekker	1.319	332	360	162
Keuzehulp gebruikt	1.245	916	954	354
Gemiddelde tijd per vergelijking	06:34	05:16	04:52	03:52
Naar andere zorgverzekeraar	1.748	662	733	698
Gemiddeld bespaarbedrag	Onbekend	Onbekend	Onbekend	€ 288,58
Gemiddelde leeftijd overstapper	51	49	47	47
Helpdesk Poliswijzer				
Telefonie	791	297	271	189
Whatsapp	92	11	58	72
Mail	68	29	22	32
Social Media (Facebook/Twitter	12	0	0	0
Totaal contact	**963**	**337**	**351**	**293**

Zwolle

Verzekeren op Maat

- Resultaten Spreekuren op locatie*

Eind 2024 zijn 248 inwoners persoonlijk geholpen bij het kiezen van een passende zorgverzekering. Dat zijn er 35 meer dan in 2023 (215 inwoners). Er is 4 keer een huisbezoek afgelegd omdat de inwoner niet in staat was om het spreekuur te bezoeken en persoonlijke hulp gewenst was.

- Bron: jaarlijkse evaluatierapportage over verzekeren op maat

Gebruik inkomensondersteuning – Zorgkostenregeling

Zorgkostenregeling voor hoge zorgkosten en eigen risico – ontwikkeling gebruikers :

- In 2022 ontving 26,8% van de rechthebbenden de regeling voor hoge zorgkosten; 31,9% van de rechthebbende ontving de tegemoetkoming voor eigen risico.
- Aantal verstrekkingen voor hoge kosten is gestegen van 571 in 2019 naar 1.267 in 2023. Een verklaring van de forse stijging ligt waarschijnlijk groot deel door de gericht aanschrijven van de doelgroep en communicatie over de zorgkostenregeling.
- Aantal aanvragen voor vergoeding van deel van het eigen risico is licht gedaald sinds bestaan in 2022 van 2.272 naar 2.195 in 2024.

Bron: jaarlijkse armoede en schuldenmonitor gemeente Zwolle

Waardering inkomensondersteuning - Zorgkostenregeling

Zorgkostenregeling voor tegemoetkoming Eigen Risico en Hoge Zorgkosten – waardering aanvraag en gebruik:

- De oude gemeentepolis wordt sterk gemist. Deze gaf (in de beleving) veel betere dekking (fysio, alternatieve zorg) dan huidige polis.
- De meesten hebben bij het maken van een keuze voor de verzekering een keuzewijzer ingevuld, waaronder de Poliswijzer. De ervaringen zijn wisselend positief en negatief.
- Aanvraagprocedure: er is veel informatie beschikbaar op de website. Digitaal aanvragen middels DigiD gaat goed. Ontvangstbevestiging wordt gewaardeerd. Het bedrag wordt snel overgemaakt.
- Er wordt over de voorwaarden van de vergoeding hoge zorgkosten heen gelezen, waardoor sommigen niet verwachten dat ze er geen recht op hebben. Hierdoor raken mensen teleurgesteld.
- Er moeten bewijsstukken uit verschillende hoeken worden aangeleverd (er moet ook info worden opgehaald bij zorgverzekeraar). Dat is voor sommigen ingewikkeld en stressvol.
- Het moment waarop moet worden aangevraagd is onduidelijk.
- Frustrerend is dat een aanvraag telkens opnieuw gedaan moet worden als niet alle documenten klaar staan.

- Bron Klantreizen Inkomensregelingen 2024.

Gebruik inkomensondersteuning - Participatiefonds

Participatiefonds volwassenen voor inwoners tot 110% Wsm of chronisch zieken tot 130% Wsm tot de AOW-leeftijd – ontwikkeling gebruikers :

- In 2023 ontvingen 2.757 huishoudens het Participatiefonds.
- Sinds 2019, schommelt het aantal ontvangende huishoudens rond 2.600 (met uitzondering van piek in 2022) (Armoede en schuldenmonitor Gemeente Zwolle).
- In 2022 was het totale bereik van het Participatiefonds 51,3%% van de rechthebbende huishoudens (CBS Armoedescan).
- Onder rechthebbenden met een Wmo-voorziening (doelgroep chronisch ziek of met een beperking) is het bereik 59,2% (CBS Armoedescan).
- In 2022 was het bereik het hoogst onder huishoudens met een bijstandsuitkering en het laagst onder inwoners met inkomen uit werk (18,2%) of uit eigen onderneming (5,6%) (CBS Armoedescan).

Gebruik inkomensondersteuning - Participatiefonds

Participatiefonds volwassenen– waardering aanvraag en gebruik:

- Het doel van het Participatiefonds is helder voor gebruikers van de regeling, ook al kent niet iedereen het woord ‘participatie’.
- Het aanvraagproces vinden de meeste gebruikers niet moeilijk.
- Inwoners vinden de gebruiksdoelen te beperkt en verwarrend: bijvoorbeeld, mag je ervoor naar de bioscoop of het theater?
- Inwoners vinden het jammer dat zij moeten aanvragen voor twee activiteiten als zij het volledige bedrag willen uitgeven aan één activiteit.
- Inwoners vinden het bedrag aan de lage kant voor een jaar lang meedoen.
- Gebruikers vinden het geen probleem om de bonnetjes te bewaren, maar weten vaak niet hoelang zij die moeten bewaren.

Bron Klantreizen Inkomensregelingen 2024.

Gebruik inkomensondersteuning - Kindregeling

Kindregeling voor gezinnen met schoolgaande kinderen tot 130% Wsm – ontwikkeling gebruikers :

- In januari 2023 werd de inkomensgrens voor recht op de Kindregeling verhoogd van 110% sociaal minimum naar 130% sociaal minimum. Ook kon de regeling per gezin worden aangevraagd i.p.v. per kind.
- In 2022 ontving 52,2% van de rechthebbende huishoudens de Kindregeling. Het bereik onder gezinnen met kinderen tot 13 jaar is hoger dan dat onder gezinnen met oudere kinderen.
- In 2023 ontvingen 1.098 huishoudens de Kindregeling. Dit is een stijging van 23% t.o.v. 2021. Het is niet precies vast te stellen of deze stijging het directe gevolg is van de verhoging van de inkomensgrens (bron jaarlijkse armoede en schuldenmonitor gemeente Zwolle).

Gebruik inkomensondersteuning - Kindregeling

Kindregeling voor gezinnen met schoolgaande kinderen tot 130% Wsm – waardering door gebruikers :

- Inwoners zijn blij met de hoogte van het bedrag: kinderen kunnen hiermee bijvoorbeeld op kamp.
- Het aanvraag proces van de regeling vinden inwoners duidelijk.
- Inwoners begrijpen dat het geld moet worden besteed aan zaken voor hun kinderen. Maar wat daarmee precies wordt bedoeld, is niet helemaal duidelijk.
- Inwoners weten niet altijd zeker waaraan zij het tweede, te declareren bedrag mogen besteden. Inwoners benaderen de gemeente om hierover vragen te stellen.
- Inwoners vinden het lastig om bonnen op te sturen waar meerdere bestedingen op staan, uit privacy-overwegingen.
- Een deel van de inwoners vraagt dit deel niet aan uit onzekerheid over de besteding en de wijze waarop het moet worden gedeclareerd.

Bron Klantreizen Inkomensregelingen 2024.

Gebruik inkomensondersteuning – Jeugdfonds Sport

Jeugdfonds Sport voor kinderen en jongeren tot en met 23 jaar in huishoudens met inkomen tot 130% Wsm – ontwikkeling aantal gebruikers :

- Het aantal ontvangers in de periode 2019 – 2022 steeg van 465 naar 571, een stijging van 23%.
- In januari 2023 werd de inkomensgrens verhoogd van 110% Wsm naar 130% Wsm en werd de leeftijd voor recht op de regeling, verhoogd van tot 18 jaar naar tot 24 jaar.
- In 2023 ontvingen 781 individuele kinderen en jongeren een vergoeding voor sportdeelname en sportspullen. Dit is een stijging van 37% t.o.v. 2022.

Gebruik inkomensondersteuning – Jeugdfonds Sport

Jeugdfonds Sport voor kinderen en jongeren tot 23 jaar in huishoudens met inkomen tot 130% Wsm – waardering:

- De regeling kan zelf of via een intermediair worden aangevraagd.
- Wat inwoners aan bewijsstukken moeten inleveren, lijkt te verschillen tussen inwoners.
- Inwoners die de aanvraag via een intermediair doen, vinden dat meestal makkelijk.
- Inwoners die de aanvraag via een intermediair doen, weten niet altijd waar zij vragen over de regeling kunnen stellen.
- Inwoners zijn minder tevreden over het gebruik van een waardebon voor sportspullen: beperkt aantal winkels om deze uit te geven, de bestedingstijd voor de waardebon verloopt te snel, weinig keuze in de aan te schaffen sportkleding.

Bron Klantreizen Inkomensregelingen 2024.

Gebruik inkomensondersteuning – Kwijtschelding gemeentebelasting

Kwijtschelding van gemeentebelasting voor inwoners tot 100% Wsm – ontwikkeling gebruikers :

- In 2023 werden er voor 5.895 huishoudens een aanvraag tot kwijtschelding gedaan. Dit aantal daalt sinds 2020.
- In 2023 ontvingen 3.797 Zwolse huishoudens kwijtschelding van gemeentebelastingen. Dit aantal is hoger dan in 2022.

(Geen onderzoek gevonden naar waardering van aanvraag en gebruik.)

Gebruik inkomensondersteuning – Overige vangnetregelingen

Zwolle

Zwemvangnet, Voedselbank, Noodfonds – ontwikkeling gebruikers :

- Kinderen van 5 tot en met 17 jaar die niet zwemvaardig zijn en wiens ouders een inkomen hebben dat niet hoger is dan 130% van het sociaal minimum, krijgen de mogelijkheid om de zwemdiploma's A en B te behalen. De zwemlessen worden dan vergoed. Vanaf 2023 is de inkomensgrens verhoogd van 110% WSM naar 130% WSM.
- Stichting Noodfonds verleent, waar mogelijk, hulp aan inwoners van de gemeente Zwolle en regiogemeenten die door omstandigheden in een noodsituatie zijn geraakt en die geen beroep (meer) kunnen doen op wettelijke voorzieningen.
- De Voedselbank Zwolle e.o. voorziet mensen tijdelijk van voedselpakketten. Bij de toekenning wordt gekeken naar wat men aan budget overhoudt na aftrek van de door het Nibud berekende basisbedragen voor de onvermijdbare uitgavenposten
- Het aantal ontvangers van hulp via het Zwemvangnet en Stichting Noodfonds is in beide gevallen gestegen in de periode 2020-2023. Overigens met een lager aantal gebruikers tijdens de Coronacrisis.
- Het aantal ontvangers van hulp van de Voedselbank schommelde in de periode 2020 – 2023. Het hoogst aantal ontvangers was in 2022 met 380 huishoudens.

1.7 Informatie en hulp bij aanvraag inkomensregelingen 2019 - 2024

- Waar gewezen op de inkomensregelingen?
- Waar ondersteuning bij de aanvraag?
- Ingezette interventies om het bereik van de inkomensregelingen te verhogen

Waar gewezen op inkomensregelingen?

Inwoners worden meestal gewezen op inkomensregelingen via:

- Eigen sociaal netwerk van inwoners
- Sociaal Wijkteam - verwijzen naar Op Orde Zwolle
- Op Orde Zwolle (Humanitas en Sociaal Raadslieden)
- Budgetbeheerder (vrijwillig)
- Bewindvoerder

Waar ondersteuning bij aanvraag?

Inwoners krijgen het vaakst ondersteuning van:

- Eigen sociaal netwerk van inwoners
- Op Orde Zwolle (Humanitas en Sociaal Raadslieden)
- Sociaal Wijkteam: verwijzen naar Op Orde Zwolle
- Budgetbeheerder (vrijwillig)
- Bewindvoerder

Ingezette acties / interventies 2019 -2024

Om het gebruik van de inkomensregelingen te verhogen, zijn de volgende acties ingezet:

- Zwolle is aangesloten bij Geldfit en bij Bereken Uw Recht
- De website is verbeterd door een meer logische indeling en vereenvoudiging van het taalgebruik
- De teksten in de brieven aan inwoners zijn versimpeld
- De capaciteit van Op Orde is uitgebreid zodat er meer capaciteit is voor hulp bij de aanvraag
- Inwoners die de Energietoeslag hebben aangevraagd, zijn gewezen op andere regelingen.
- De Laat Geen Geld Liggen-gids is uitgegeven en verspreid

1.8 Overige Inkomensondersteuning

Energietoeslag

Eenmalige Energietoeslag

Zwolle

- De energietoeslag is een uitkering voor huishoudens met een laag inkomen. Deze toeslag is bedoeld als compensatie voor de sterk gestegen energieprijzen vanaf eind 2021. Veel huishoudens kwamen hierdoor financieel in de knel.
- In Zwolle was de doelgroep voor de Energietoeslag inwoners met een inkomen tot 130% van het sociaal minimum.
- De energietieslag 2022 betrof €1.300 die in 2 betalingen (€800 en €500) is uitbetaald. De energietoeslag 2023 betrof opnieuw €1.300. Vanuit het Rijk is de mogelijkheid geboden om €500 van de energietoeslag 2023 toe te voegen aan de energietoeslag van 2022. Hier heeft Zwolle gebruik van gemaakt en deze betaling in maart 2023 uitgevoerd (een voorschot energietoeslag 2023 die onder de voorwaarden van 2022 uitbetaald). Er volgde in 2023 nog een betaling energietoeslag van €800.
- Er is in 2022 en in 2023 is engerietoeslag aan inwoners verstrekt. De Energietoeslag 2022 is 10.588 keer is verstrekt en de Energietoeslag 2023 is 7.870 keer verstrekt.
- Dat de Energietoeslag 2023 minder vaak is verstrekt dan de Energietoeslag 2022 komt doordat de energieprijzen in 2023 zijn gedaald en er dus minder aanleiding was voor het aanvragen van de Energietoeslag. Een andere reden voor de afname in het aantal verstrekkingen is dat de Energietoeslag 2023 niet kon worden aangevraagd door studenten en jongeren tot 21 jaar. Dit was bij de Energietoeslag 2022 wel het geval*.
- Tot 1 juli 2024 kon de energietoeslag 2023 worden aangevraagd. In 2024 is de energietoeslag nog 384 keer toegekend. De 384 toekenningen in 2024 gaan om het restant toekenningen over 2023. Dat kan nog gaan om nieuwe aanvragen, maar ook afronding van ambtshalve toekenningen.

*Wet eenmalige energietoeslag 2023 sloot studenten als doelgroep uit.

Energietoeslag evaluatie

Zwolle

- De energietoeslag heeft een zeer groot bereik (10.588 personen). Voor de energietoeslag is brede communicatie ingezet. Allereerst is er vanuit het Rijk gecommuniceerd en is er veel aandacht geweest in landelijke media voor de energietoeslag. Dit heeft bijgedragen aan een grotere bekendheid van de regeling ten opzichte van gemeentelijke minimaregelingen.
- Door een ervaringsdeskundige van de gemeente Zwolle is een enquête afgenomen onder de doelgroep. In totaal zijn 29 mondeling respondenten bevraagd. Van de 29 respondenten hebben 24 de energietoeslag ontvangen en 5 niet. Van deze 5 “niet ontvangers” hebben 4 vermoedelijk geen recht op basis van de financiële situatie. Eén “niet ontvanger” geeft aan te weten dat er geen recht is. Het hoge bereik van de regeling onder de respondenten sluit aan bij het beeld dat de toekenningscijfers schetsen.
- Uit ervaringen van inwoners blijkt dat automatisch toekennen als wenselijk wordt ervaren en de de wens er is om dit voor meerdere voorzieningen zo in te richten.
- Inwoners hebben verschillende ervaringen met de communicatie per brief. Er zijn zowel positieve als negatieve signalen ontvangen over toekenningsbrieven van de energietoeslag.

Bron:Evaluatie energietoeslag 2022 (juli 2023)

Bronnen:

- CBS Armoede en Schulden
- CBS Schuldenproblematiek in Beeld
- CBS Statline
- Rapportage Evaluatie Schulddienstverlening 2019, 2023
- Geldfit Evaluatie Zwolle april 2024
- Klantreis Schuldhulp 2024
- Monitors Armoede en Schulden 2020, 2021, 2022, 2023, 2024
- Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK
- Rapportage Dienstverlening 2021, 2023
- Waarstaatjegemeente.nl

2. SCHULD-DIENSTVERLENING

Doelen Schulddienstverlening 2021 - 2025

- Jongeren als bijzondere doelgroep: samenwerking met mbo en hbo, Perspectieffonds, aanbieden van hulp via verschillende kanalen
- Statushouders als bijzondere doelgroep voor preventie via aanbod budgetbeheer.
- Gezinnen met jonge kinderen als prioritaire doelgroep: krijgen prioriteit bij instroom schuldhulp.
- Inzet op preventie via SWT (integrale aanpak), aanbod budgetbeheer onder andere bij statushouders.
- Samenwerking met werkgevers via Schuldhulproute
- Maatwerkaanpak voor zelfstandigen

Acties beleidsplan schuldhulp 2021 - 2025

1. Doorlooptijd van schuldhulptraject beperken tot 120 dagen door samenwerking met Schuldenlab038 en collectief schuldregelen
2. Aansluiten bij Nationale Schuldhulproute en inbrengen in Schuldenlab038
3. Jongerenperspectieffonds verbreden naar andere doelgroepen
4. Ondersteuning bieden via verschillende kanalen.
5. Reduceren aanspraak op bewindvoering door inzet beschermingsbewind en samenwerking met bewindvoerders.
6. Werkgevers benaderen via nationale schuldhulproute
7. Continueren en uitbreiden bereik ondersteuning zelfstandigen

2.1
Bereikte resultaten op acties beleidsplan

- Resultaat op actie 1: verkorten doorlooptijd schuldhulpverlening
- Resultaat op actie 2: aansluiten bij Nationale Schuldhulproute
- Resultaat actie 3: Jongerenperspectieffonds vebreden
- Resultaat actie 4: ondersteuning via verschillende kanalen
- Resultaat actie 5: gebruik bewindvoering terugdringen
- Resultaat actie 6: werkgevers benaderen via NSR
- Resultaat actie 7: uitbreiding bereik van zelfstandigen met schuldhulp
- Overige resultaten

Resultaat actie 1: doorlooptijd schuldhulp

- De gemiddelde doorlooptijd van schuldhulp is beperkt tot ver onder de 120 dagen.
- De gemiddelde doorlooptijd vanaf aanmelding tot aanvraag (beschikking en plan van aanpak) is teruggebracht van 53 dagen (2020) naar 39 dagen (2023).
- Deze reductie is vooral het gevolg van een sterke reductie van de wachttijd tussen aanmelding en intake: van 25 dagen (2020) naar 14 dagen (2023)
- Oorzaken van reductie zijn aansluiting bij het Schuldenlab, geen invoering van hersteltermijn bij indiening van stukken als een klant een afspraak heeft voor een intake, de doorlooptijd tot een intake is verkort.

Resultaat actie 2: aansluiten Nationale Schudhulproute

- Zwolle is aangesloten bij de Nationale Schuldhulproute.
- Dit betekent dat beschikbaar is voor inwoners:
  - Voor inwoners → Geldfit.nl en de geldplannen van het NIBUD
  - Voor bedrijven → Geldfit voor bedrijven zodat zij klanten kunnen doorverwijzen naar Geldfit.nl
  - Voor werkgevers: Geldfit.nl voor werkgevers zodat zij medewerkers Geldfit kunnen aanbieden via interne kanalen en ook zelf goed kunnen doorverwijzen naar hulp.

Resultaat actie 2: gebruik Geldfit

- Het aantal bezoekers van Geldfit.nl is gestegen van 2.770 in 2020 naar 5.909 in 2023.
- De piek van het aantal bezoekers was in 2022 met 7.355.
- Het percentage bezoekers dat de test op Geldfit invulde om te onderzoeken of hulp nodig was en een advies ontvingen, daalden in de periode 2020 – 2023 van 23% van de bezoekers naar 12% van de bezoekers.
- Het percentage dat de stap zette naar hulp, daalde ook: 6% in 2020 naar 2% in 2023.
- Mogelijke verklaring is dat op Geldfit nieuwe kanalen worden aangeboden om hulp te krijgen zoals een lijst met lokale hulporganisaties, de mogelijkheid te bellen en te chatten zonder de test te hebben gedaan.

Resultaat actie 2: gebruik NIBUD-geldplannen

- Zwolse inwoners zijn meer gebruik gaan maken van de geldplannen in de periode 2020 – 2023. Dit komt door de toenemende bekendheid maar ook omdat NIBUD nieuwe geldplannen ontwikkeld voor specifieke omstandigheden.
- Het geldplan ‘Bijna 18’ is het meest populair. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de verjaardagskaart die inwoners ontvangen als zij 18 jaar worden. Op de kaart wordt het geldplan genoemd.

Resultaat actie 2: aansluiten projecten Schuldenlab

Zwolle

- **Collectief schuldregelen:**

Collectief schuldregelen is opgenomen in het NVVK-arrangement. Het gebruik van collectief schuldregelen is geïntegreerd in de processen van Zwolle. Het heeft inmiddels significant bijgedragen aan het efficiënter en sneller opzetten van schuldregelingen.

- **Geldfit**

Zwolle is aangesloten bij Geldfit. Het aantal bezoekers wordt jaarlijks gemeld in de armoede- en schuldenmonitor. In 2023 waren dit er 5909.

- **Zwolse Jongerenperspectieffonds**

Na succesvolle inzet van het Zwolse Jongerenperspectieffonds is het fonds verbreed naar alle doelgroepen om beginnende schulden laagdrempelig en vroegtijdig op te lossen. In 2023 werden 35 mensen geholpen met een perspectieffonds.

Resultaat actie 3: Jongerenperspectieffonds verbreden

Zwolle

- Het Jongerenperspectieffonds biedt mogelijkheid inwoners te helpen die niet vallen binnen de kaders van het NVVK
- Aanvankelijk was het fonds alleen bedoeld voor jongeren tussen 18 en 27 jaar met problematische schulden zonder aflossingscapaciteit.
- Inmiddels is het Perspectieffonds als instrument minder noodzakelijk door de verkorting van de aflossingsperiode bij schuldhulp van 3 naar 1,5 jaar en de mogelijkheid een 0-aanbod te doen (dus schuldhulp zonder aflossing)

Resultaat actie 4: Ondersteuning via verschillende kanalen

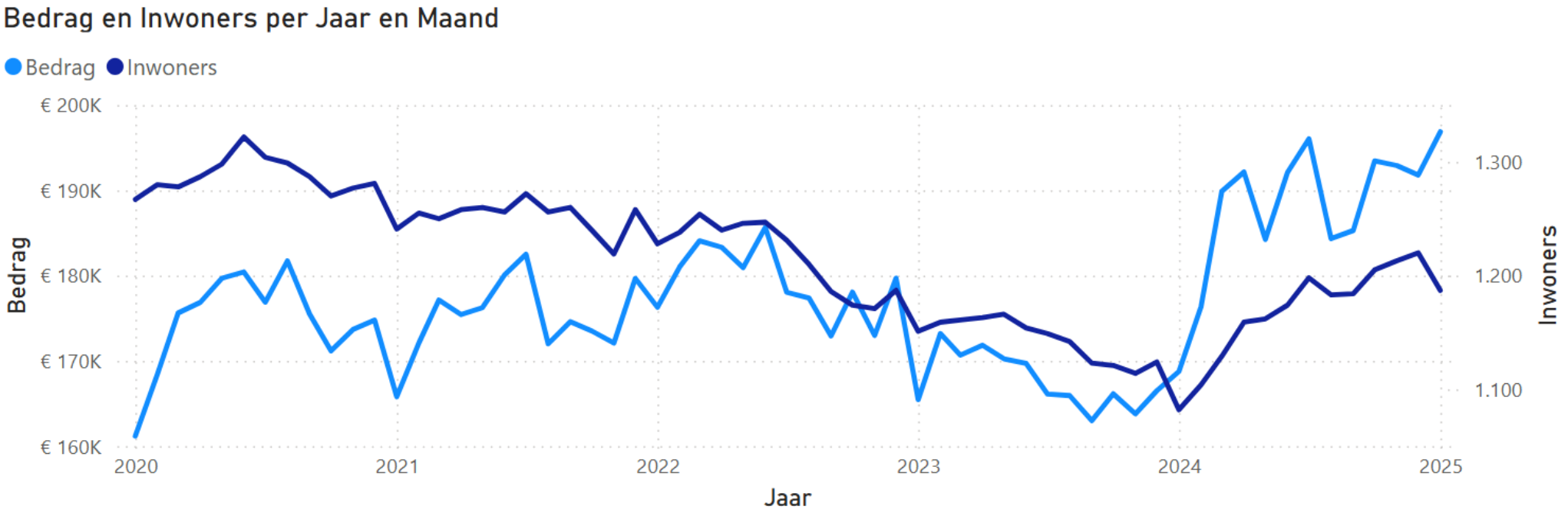
Zwolle

- Het aantal kanalen om hulp te ontvangen, is uitgebreid.
- Op dit moment kunnen inwoners krijgen via:
  - Rechtstreeks, telefonisch of per mail bij de afdeling Inkomensondersteuning
  - Fysiek bij Op Orde-spreekuren in de wijken
  - Fysiek bij Het sociaal wijkteam in de wijken
  - Fysiek bij de Informatiepunten Digitale Overheid bij de Stadkamer
  - Fysiek bij het Inkomensloket op het Stadskantoor
  - Digitaal via Geldfit
  - Digitaal via de geldplannen van het NIBUD
  - Digitaal via de website Zwolle.nl
  - Digitaal via de website van SamenZwolle

Resultaat actie 5: reductie aanspraak bewindvoering

- Gerealiseerde totale reductie is lastig te bepalen. Niet alle inwoners onder bewind ontvangen bijzondere bijstand.
- Indicator: aantal inwoners dat bijzondere bijstand ontvangt voor bewindvoering.
- Aantal inwoners dat bijzondere bijstand ontvangt voor bewindvoering, daalde van 1.624 in 2020 naar 1.490 in 2024. Een daling van ongeveer 8%.
- De kosten van bijzondere bijstand voor bewindvoering zijn gestegen van € 2.095.960 in 2020 naar € 2.247.300 in 2024. Een stijging van ongeveer 7%.
- Kosten van bijzondere bijstand voor bewindvoering per inwoner zijn gestegen van gemiddeld € 1.291 per jaar per inwoner in 2020 naar € 1.508 per jaar per inwoner in 2024. Een kostenstijging van 17%

Resultaat actie 5: reductie aanspraak bewindvoering



Jaar	Bedrag	Inwoners
2020	€ 2.095.961,81	1624
2021	€ 2.101.125,07	1604
2022	€ 2.150.369,09	1536
2023	€ 2.012.553,9	1445
2024	€ 2.247.298,3	1490
2025	€ 196.874,19	1187
Totaal	**€ 10.804.182,36**	**2553**

Resultaat actie 5: reductie aanspraak bewindvoering - convenant

- **Doelen:**
  - Snellere toeleiding naar schuldhulpverlening
  - Betere begeleiding naar uitstroom uit bewindvoering
  - Gemeente kent bijzondere bijstand toe voor meerdere jaren
- **Resultaten:**
  - Convenant afgesloten in 2023 met 10 aanbieders van bewindvoering, allen met meer dan 10 Zwollenaren onder bewind. (Zwollenaren zijn bij ongeveer 150 aanbieders onder bewind.) Schuldhulpconsulenten en medewerkers van SWT adviseren over te kiezen bewindvoerder, maar inwoner is vrij.
  - Gemaakte afspraken betreffen de inschakeling van een budgetcoach wanneer een inwoner toe is aan uitstroom via de zgn Plinkerhub (onderdeel Schuldenlab). In verband met het aantal aanmeldingen en de kosten van de Plinkerhub, wil de gemeente nu zelf een budgetcoach in dienst nemen die uitstromers ondersteunt.
  - Het aantal uitstromers uit bewind wordt niet direct gemonitoord. Dit is ook niet mogelijk omdat instroom niet via de gemeente hoeft te gaan. De gemeente heeft geen zicht op het aantal inwoners onder bewind. Wel is een reductie te zien van het aantal inwoners dat bijzondere bijstand ontvangt voor bewindvoering.

Resultaat actie 6: werkgevers benaderen via NSR

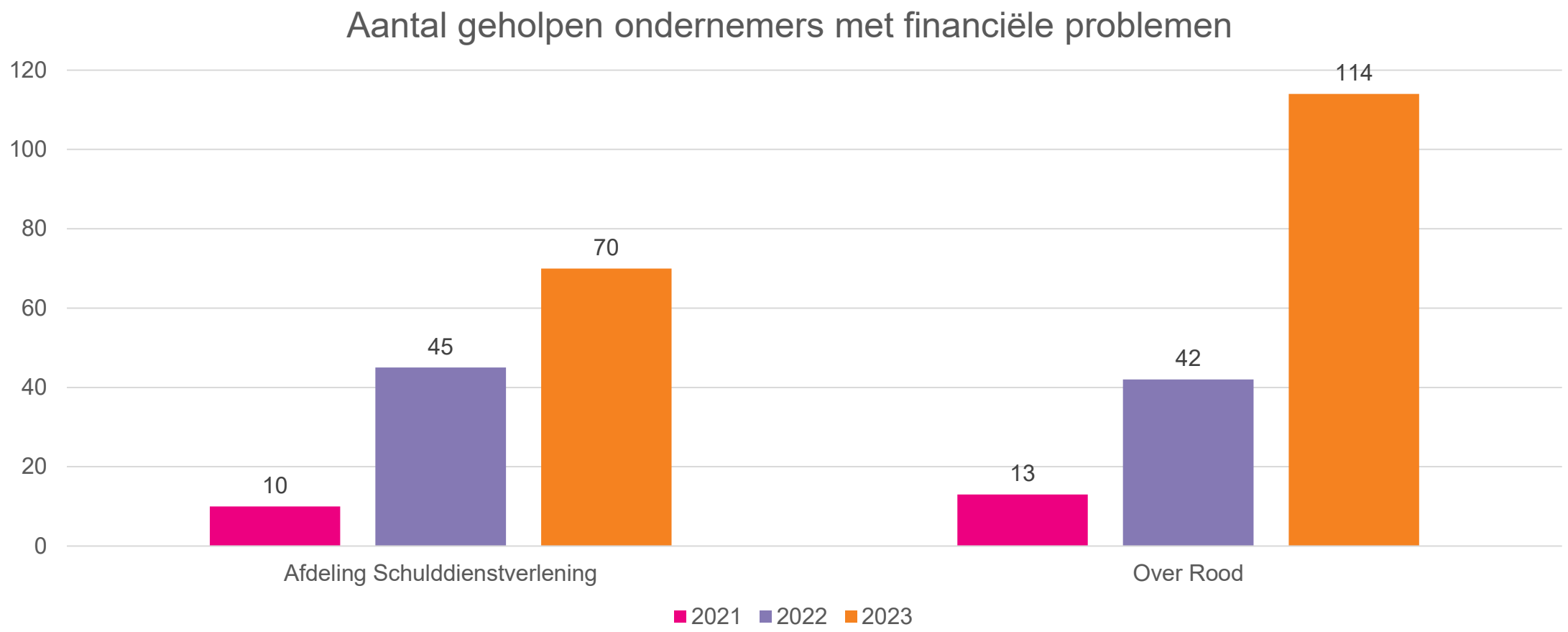
- De meeste banken, verzekeraars en energiebedrijven zijn landelijk aangesloten op Geldfit, een onderdeel van NSR. Dit geldt daarom ook voor de Zwolse vestigingen van deze bedrijven.
- Daarnaast zijn ook een aantal landelijke werkgevers aangesloten op Geldfit zoals de politie, Belastingdienst, UWV, KPN en PostNL. Dit geldt daarom ook voor de Zwolse vestigingen van deze bedrijven.
- Naast deze landelijk actieve bedrijven, zijn ook enkele Zwolse werkgevers aangesloten.

Resultaat actie 7: continueren en uitbreiden bereik van zelfstandigen met schuldhulp

Zwolle

- Het aantal ondernemers dat is geholpen met advies of schuldhulp is sterk gestegen.
- Die stijging is gerealiseerd in de samenwerking met Op Rood.
- Sinds twee jaar een speciaal loket voor ondernemers met geldzorgen (Team Ondernemers en Geldzaken). Die werken sinds 2024 integraal samen met het RBZ → één loket.
- Daarnaast kunnen Zwolse ondermens hulp krijgen via Over Rood (vrijwilligers die ondernemers kunnen helpen bij het op orde brengen van financiën).

Ontwikkeling dienstverlening 2019 – 2023 - ondernemers



Overige resultaten

- Gezinnen met kinderen worden geprioriteerd: dit doel is ingebed in de totale aanpak schulddienstverlening. Inwoners in crisis (met en zonder kinderen) krijgen binnen 3 werkdagen een gesprek of, wanneer nodig, eerder.
- Verder worden alle inwoners zo snel mogelijk geholpen maar uiterlijk binnen 14 dagen een afspraak na aanmelding.

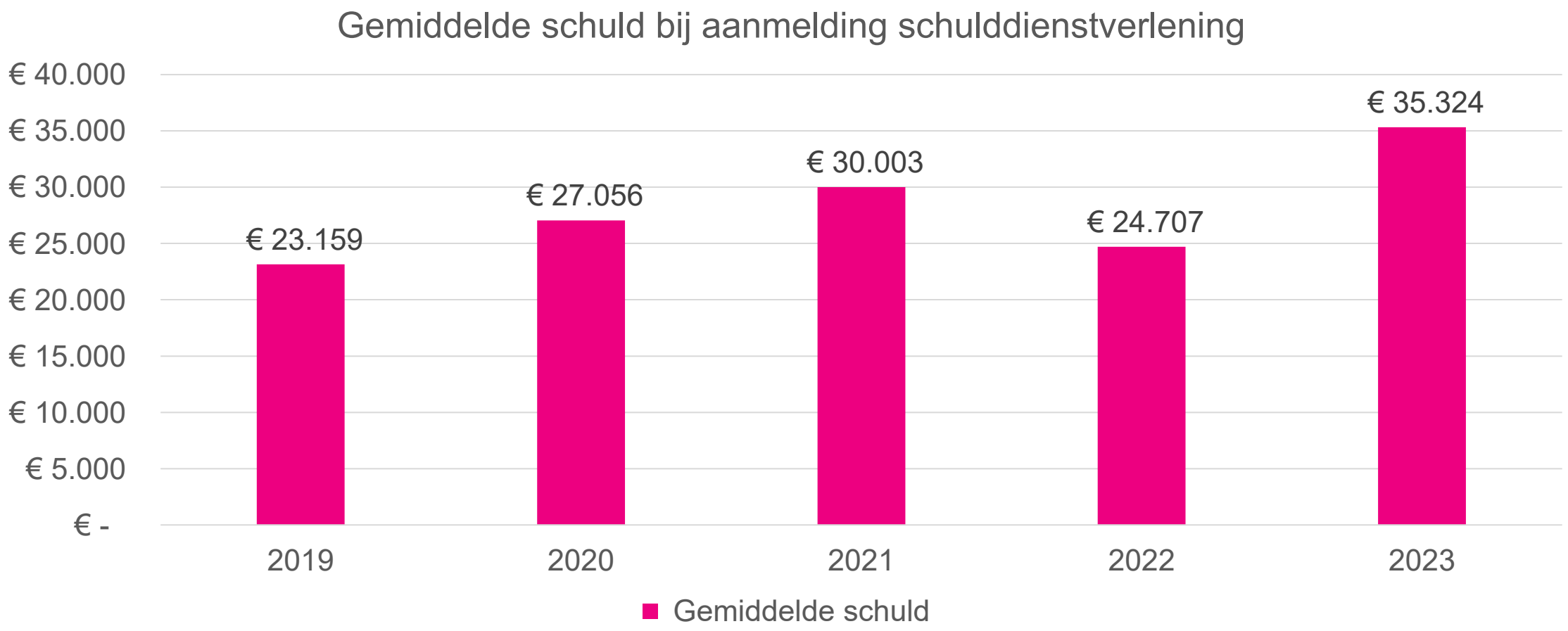
2.2 Ontwikkeling (problematisch) schulden onder Zwollenaren 2019 - 2024

- Ontwikkeling inwoners met problematische schulden
- Gemiddelde schuld bij aanmelding

Ontwikkeling inwoners met problematische schulden

- Gemiddeld 9% van de Nederlandse huishoudens heeft problematische schulden (Divosa, 2024)
- 7,3% van Zwolse huishoudens heeft geregistreerde problematische schulden → 4.595 huishoudens
- Landelijk en in Zwolle, zijn eenpersoonshuishoudens en paren met kinderen oververtegenwoordigd.
- Landelijk, zijn inwoners met tenminste één ouder geboren in een land buiten Europa, oververtegenwoordigd.
- Inwoners in de Zwolse wijken Diezerpoort, Holtenbroek, AA-landen en Kamperpoort-Veerallee worden relatief vaak aangemeld voor schuldhulpverlening.
- Aantal inwoners met hoog risico betaalgedrag (betalingsachterstanden bij 40 deelnemende bedrijven) is sterk gestegen in Zwolle van 33% van de inwoners naar 43%. (hebben waarschijnlijk ondersteuning nodig). Landelijk is dit 38%. (Armoede e schuldenmonitor)
- Aantal inwoners van Zwolle met risico op geregistreerde problematische schulden obv CBS-life events: 2,6%, 2.370 personen.
- Ontwikkeling aantal meldingen vroegsignalering zijn toegenomen over de afgelopen jaren. Dit is voornamelijk het gevolg van het stijging van het aantal signaleringspartners.
- Gemiddelde schuldenlast van inwoners met hulp van SDV is in 2023 hoger dan voorgaand jaren. Dit is tegen de landelijke trend waar een lichte daling te zien is.
- De gemiddelde schuldenlast van Zwollenaren met SDV in 2023(€ 35.324), is iets lager dan het Nederlands gemiddelde (€ 36.200)
- Het percentage van de schulden die succesvol worden afgelost is sterk gestegen. Dit is (waarschijnlijk) het gevolg van inzet van saneringskrediet

Ontwikkeling problematische schuld 2019 - 2023



2.3 Ingezette interventies schulddienstverlening 2019 - 2024

- Doel en interventies – algemeen
- Doel en interventies – alle inwoners
- Doel en interventies - speciale doelgroepen

Doel en interventies - algemeen

1. Preventie → onderwijs over geld en met geld omgaan, acties gericht op bewustzijn van financiële risico's, gratis financieel spreekuur bij Op Orde, aanbieden van NIBUD-geldplannen, aanbieden van BerekenUwRecht
2. Signaleren van financiële problemen → inzet van de aanpak vroeg signalering
3. Toeleiden → het aanbieden van de Nationale Schuldhulproute (GeldFit) samenwerking met het SWT en Op Orde
4. Hulp bieden → budgetbeheer voor een schuldenvrij financiële huishouding, schuldregelingen (schuldbemiddeling of saneringskrediet), duurzame financiële dienstverlening, betalingsregelingen, sociale lening, overig maatwerk.
5. Perspectief bieden → nazorg na schulddienstverlening
6. Sociale invordering → buitendienstmedewerker die breed uitvraagt naar achterliggende problematiek

Doel en interventies – alle inwoners

	Preventie	Signaleren	Toeleiden	Hulp bieden	Perspectief bieden
Interventies	Aanbod onderwijs over geld	Aanpak vroegsignalering	Nationale Schuldhulproute (Geldfit)	Schuldregeling door saneringskrediet	Nazorg na schulddienst-verlening
	Laagdrempelige hulp bij geldzaken bij Geldfit, BerekenUwRecht, Op Orde en loketverbreding	Sociale invordering / incasseren	Samenwerking met SWT en Op Orde	Schuldregeling door schuldbemiddeling	Verkorte doorlooptijd aflossing van 3 jaar naar 1,5 jaar.
	Vrijwillig budgetbeheer			Perspectieffonds	Verkorte termijn BKR-registratie
	Beschermingsbewind			Vrijwillig budgetbeheer	
	Acties gericht op bewustzijn financiële risico's			Crisisbeheersing	
	Geldplannen Nibud			Sociale lening	

Doel en interventies – speciale doelgroepen

Doelgroep	Preventie	Signaleren	Toeleiden	Hulp bieden	Perspectief bieden
Jongeren	Financieel spreekuur Deltion Actie tegen 'uitgestelde betaling' met ijsjesactie Money Ways financiële educatie 18 jaar verjaardagskaart Geldplannen NIBUD	Aanpak vroeg signalering voor jongeren			
Statushouders	Bugetbeheer tijdens inburgeringsfase Geldplannen NIBUD		Warme doorverwijzing vanuit budgetbeheer		
Ondernemers / zelfstandigen	Ondersteuning Over Rood Informatie advies door adviseurs ondernemers		Over Rood	Schulddienst-verlening door loket Ondernemers en Geldzaken	Totaaloplossing voor schulden-problematiek
Gezinnen met jonge kinderen	Brugfunctionarissen voor begeleiding van gezinnen naar hulp				

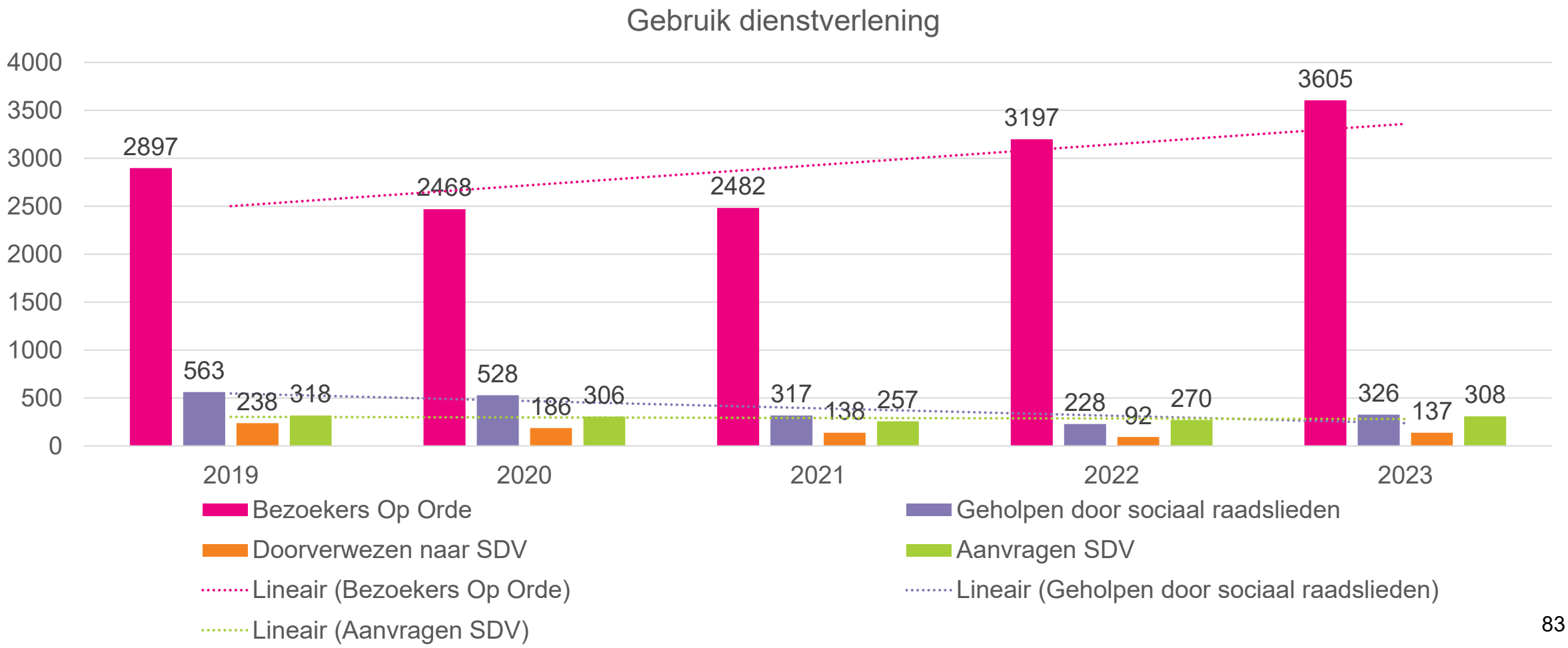
2.4 Ontwikkeling bereik en effect schulddienstverlening 2019 - 2024

- Ontwikkeling bereik en effect van de hulp
- Ontwikkeling gebruik schulddienstverlening
- Ontwikkeling van percentage inwoners in schulddienstverlening met een afgeloste schuld

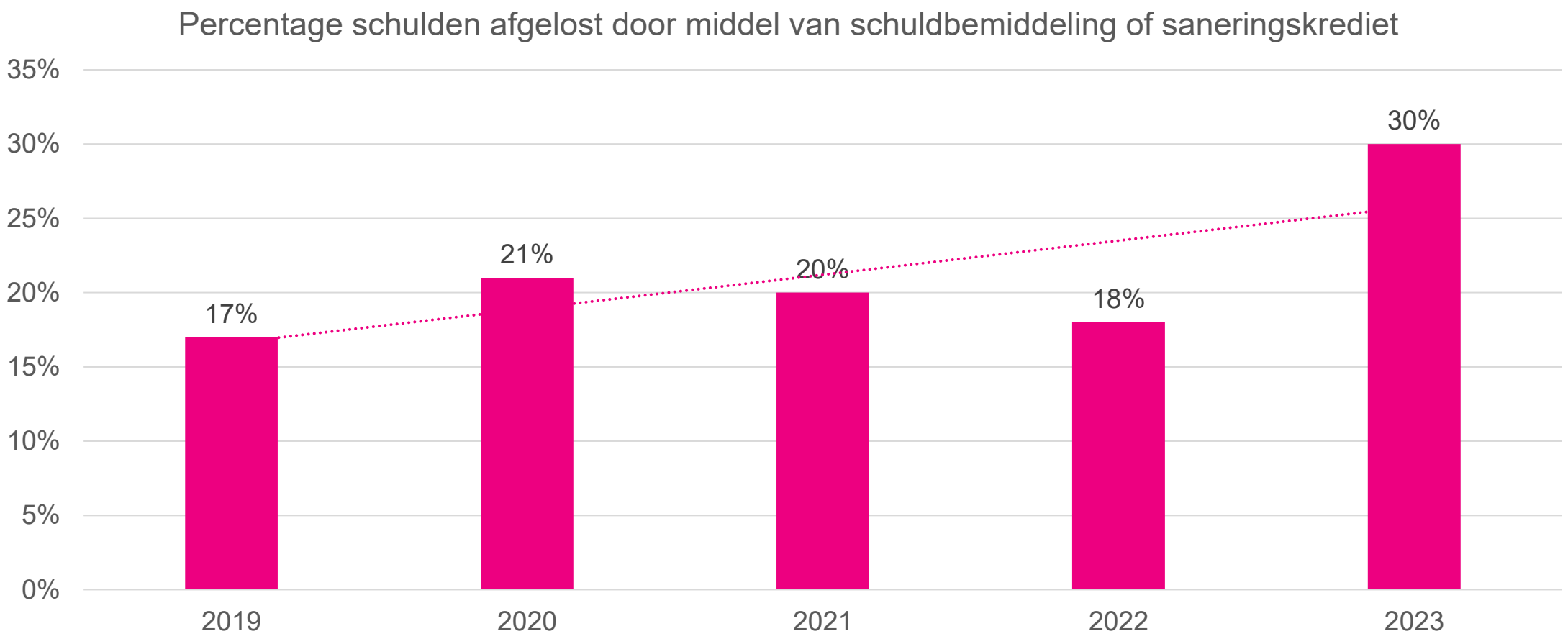
Ontwikkeling bereik en effect hulp

- Aantal inwoners benaderd na vroegsignaal, stijgt naar 2.845 in 2023.
- Aantal inwoners dat Op Orde bezoekt met vragen over geld is rond 15% gestegen in de periode 2019-2023.
- Aantal inwoners met schulden geholpen door sociaal raadslieden, is gedaald in de periode 2019 – 2023. Er was een dip in 2020 en 2021, maar stijgt weer sinds 2022 (einde beperking op fysieke dienstverlening door Corona)
- Aantal inwoners dat door sociaal raadslieden is verwezen naar SDV, is gedaald ten opzichte van het aantal in 2019 maar stijgt weer sinds 2022 (einde beperking op fysieke dienstverlening door Corona).
- Aantal aanvragen voor SDV is gedaald sinds 2019 maar is weer gestegen sinds 2022 (einde beperking dienstverlening door Corona).
- Het percentage van de schuldregelingen die succesvol worden afgelost is sterk gestegen (30% in 2023). Dit is mede het gevolg van inzet van saneringskrediet.
- Het aantal aangekondigde ontruimingen/vonnissen tot huisuitzetting zijn gedaald van 66 in 2019 naar 23 in 2023; het aantal uitgevoerde huisuitzettingen is gedaald van 25 in 2019 naar 7 in 2023
- Het aantal ondernemers met geldproblemen dat jaarlijks is geholpen door de Afdeling Ondernemers is gestegen van 10 in 2021 naar 70 in 2023

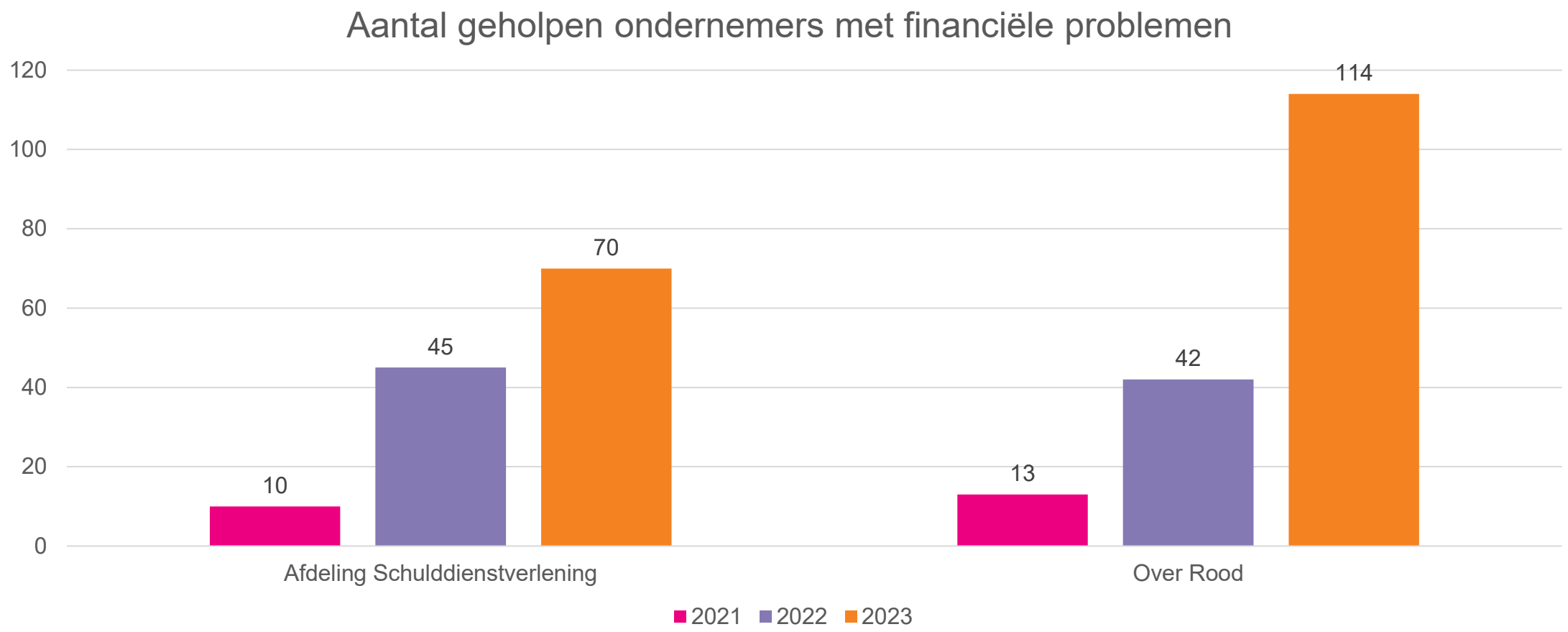
Ontwikkeling gebruik dienstverlening 2019 - 2023



Ontwikkeling percentage afgelost 2019 - 2023



Ontwikkeling dienstverlening 2019 – 2023 - ondernemers



2.5 Inzoomen: preventie van financiële problemen

- Aanbod
- Resultaten 2019 – 2024

Preventie → aanbod

- Onderwijs over met geld omgaan
- Laagdrempelige hulp bij geldzaken door Op Orde, via Geldfit, geldplannen Nibud, BerekenUwRecht
- Acties gericht op bewustzijn financiële risico's: ijsjes-actie gericht op studenten, Week van het Geld, Week van de Armoede
- Budgetbeheer voor statushouders tijdens de inburgeringsperiode
- Vrijwillig budgetbeheer

Preventie → resultaat 2019 - 2024

Gebruik preventief digitaal aanbod stijgt met een piek in 2022 en een afname in 2023:

- Bezoek website Geldfit fluctueert - piek in 2022 (7.355 bezoekers).
- Gebruik van test Geldfit het hoogst in 2021 (26% bezoekers deed de test, 12% in 2023)
- Gebruik geldplannen NIBUD stijgt van ongeveer 600 plannen in 2019 naar ongeveer 750 plannen in 2023.
- Gebruik BerekenUwRecht steeg naar 2.483 gebruikers in 2022 (1.588 in 2023)

Deelname aan aanbod geldonderwijs is beperkt:

- Scholen en groepen die deelnamen aan Week van het Geld is (iets) gedaald. Laagst niveau in 2022, nu weer stijgend.
- Scholen konden gratis lespakket van Moneyways afnemen. Het lespakket is in 20 klassen gebruikt.

2.6 Inzoomen: signaleren van financiële problemen

- Aanbod en effect
- Zelf signaleren, hulpzoeken – wanneer?

Signaleren → aanbod en effect

- In 2024: 847 signalen gemiddeld per maand (kan meerdere melding zijn per inwoner). Hoogste niveau sinds start vroegsignalering. De stijging is mede te wijten aan toename aantal meldende organisaties.
- Gemiddeld aantal inwoners dat is benaderd met hulp aanbod is 392 per maand. Of iemand wordt benaderd, wordt bepaald door de ernst van de melding. Inwoners worden benaderd per brief, email of telefoon.
- Op dit moment nog geen bruikbare gegevens over het aantal inwoners dat hulp vraagt n.a.v. benadering. Wordt sinds november 2024 geregistreerd.

Zelf signalering, hulp zoeken: wanneer?

- Omstandigheden zijn vaak oplopende schulden. Landelijk onderzoek wijst uit dat trigger vaak een ‘life event’ is zoals einde relatie, overlijden van naaste, geboorte van een kind, verhuizing of verlies van werk, 18 jaar worden, einde opleiding.
- Mensen proberen eerst uit de problemen te komen door reserves op te maken en, vervolgens, het maken van andere schulden bv bij familie, vrienden, werkgever of creditcard
- Erkenning dat iemand hulp nodig heeft, gaat geleidelijk met toenemende stress en schaamte
- Eerste stap naar hulp zoeken is het in vertrouwen nemen van een naaste of een maatschappelijke instantie (ivm schaamte)

2.7
Inzoomen: toeleiding naar schulddienstverlening gemeente

Klanttevredenheidsonderzoek 2019 en 2023

Klantreis 2024

- Hulp zoeken: hoe en waar?
- Route naar hulp: welke?
- Waar gemeld voor hulp: welke instantie?
- Waar hulp bij route naar SDV?
- Toeleiden naar SDV – aanvraag
- Toeleiden naar SDV – tijd tot indienen aanvraag

Toeleiding, hulp zoeken: hoe en waar?

- Behoefte inwoner: overzicht, de weg vinden, duidelijkheid
- Hoe:
  - Googelen: ‘toeslagen’, ‘regelingen voor mensen met laag inkomen’, ‘subsidie’, etc.
  - Tip uit sociaal netwerk, hulpverlening op andere gebieden, woningbouwvereniging, Op Orde.
- Waar: inwoners komen zo bij bewindvoering, Op Orde of Humanitas terecht.
- Waardering: Inwoners vinden het aanbod lastig te vinden, te duiden en te versnipperd; inwoners zijn zeer positief over de hulp door sociaal raadslieden bij Op Orde (rapportcijfer: 9,2)

Toeleiding naar hulp – route naar hulp

Route	2019 (n = 152) – percentage	2023 (n = 119) - percentage
Via Sociaal Wijkteam	34 %	34 %
Via Sociaal Raadslieden / Op Orde	33 %	33 %
Via het loket van ‘Op Orde’	9 %	Geen categorie
Via sociaal netwerk	14 %	13 %
Via deurwaarder	1 %	6 %
Via internet	7 %	6 %
Via schuldeiser	4 %	3 %
Via woningbouwcoöperatie	9 %	3 %
Anders	25 %*	23 % **

* Vaakst eigen gemeente, bewindvoering
** Vaakst bewindvoering

Toeleiding naar hulp – waar gemeld voor hulp?

Route	2019 (n = 152) – percentage	2023 (n = 119) - percentage
Via Sociaal Wijkteam	43 %	39 %
Via Sociaal Raadslieden / Op Orde	22 + 5 (loket ‘Op Orde’) %	29 %
Rechtstreeks via digitaal aanvraagformulier	Niet uitgevraagd	10 %
Anders	30 %*	22 %*

* Vaakst bewindvoering

Toeleiding naar hulp – hulp bij aanvraag SDV?

Route	2019 (n = 152) – percentage	2023 (n = 119) - percentage
Via Sociaal Wijkteam	39 %	40 %
Via Sociaal Raadslieden / Op Orde	31 % + 11 % (loket ‘Op Orde’)	38 %
Beschermingsbewindvoerder	23 %	20 %
Geen van deze / Zelf gedaan	21 %	22 %

Ervaring met hulp bij aanvraag	2019 (n = 94) – percentage	2023 (n = 70) - percentage
(zeer) positief	86 %	88 %
neutraal	10 %	8 %
(zeer) negatief	4 %	4 %

Toeleiding naar hulp – aanvraag

- Behoeft van inwoners: snelle start van hulp
- Drempel: inwoners vinden het lastig informatie bij elkaar te zoeken om aanvraag te kunnen indienen. Hun administratie is vaak niet op orde als zij een aanvraag tot schuldhulp doen. Hebben daar regelmatig hulp bij nodig.
- Wachttijd tot het intakegesprek wordt als redelijk ervaren.

Toeleiding naar hulp – tijd tot indienen aanvraag

Tijd tot indiening aanvraag	2019 (n = 94) – percentage	2023 (n = 70) - percentage
Tussen 0 en 2 weken	14 %	32 %
Tussen 2 en 4 weken	35 %	37 %
Langer dan 4 weken	51 %	32 %

2.8
Inzoomen: hulp krijgen door schulddienst-verlening gemeente

- Klanttevredenheidsonderzoek 2019 en 2023
- Klantreis 2024

- Hulp krijgen – hoofdbestanddelen
- Hulp krijgen – gebruik diensten in cijfers
- Hulp krijgen – klantreisonderzoek
- Hulp krijgen – tevredenheid over intakegesprek?
- Hulp krijgen – tevredenheid over plan van aanpak?
- Hulp krijgen – budgetbeheer en schuldregeling

Hulp krijgen – hoofdbestanddelen

Zwolle

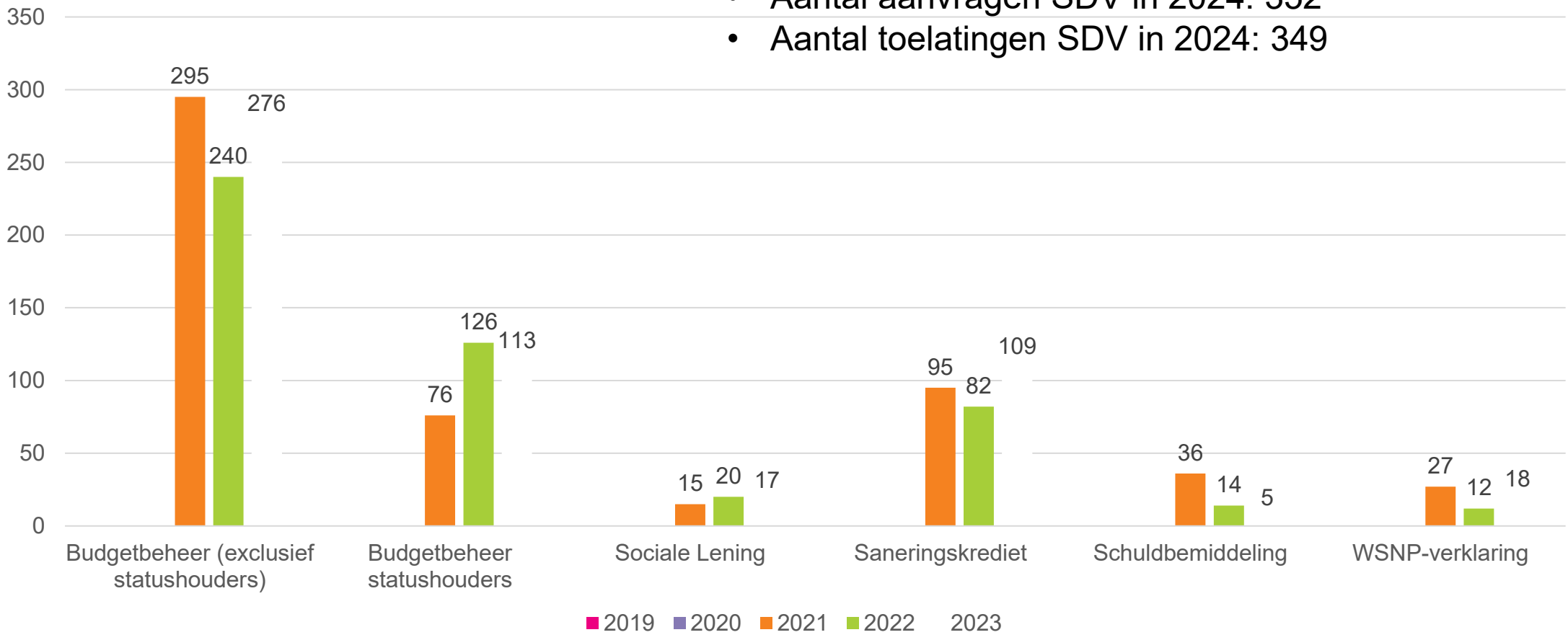
Inwoners met problematische schulden, doorlopen de volgende stappen:

1. Intake: een gesprek over de situatie en een toelichting op het te verwachten proces
2. Plan van Aanpak: een document waarin is vastgelegd hoe het hulptraject eruit gaat zien. Een inwoner moet dit document tekenen.
3. Hulpaanbod:
    1. Informatie en advies
    2. Budgetbeheer: statushouders, overige inwoners
    3. Schuldregeling: saneringskrediet, schuldbemiddeling, WSNP-verklaring, ….

Hulp krijgen – gebruik diensten

Aanvullende cijfers:

- Aantal aanvragen SDV in 2024: 352
- Aantal toelatingen SDV in 2024: 349



Hulp krijgen – klantreisonderzoek

- Intake:

  Behoefte: begrip, een oplossing, inzicht in proces

  Meestal ervaren als empathisch en duidelijk, lastig voor inwoners die Nederlands niet goed beheersen. Inwoners die niet tevreden waren over de intake, misten empathie en vonden dat er niet goed geluisterd werd (behoefte = gehoord worden)

- Plan van aanpak:

  Behoefte: inzicht in proces, duidelijke taal, helderheid

  Vaker relevant dan in 2019, ingewikkeld voor inwoners die Nederlands moeilijk vinden (voor hen minder duidelijk wat de functie is en wat erin staat), verder duidelijk, prettig om terug te kunnen lezen

Hulp krijgen – tevredenheid over intakegesprek?

Tevreden?	2019 (n = 152) – percentage	2023 (n = 109) - percentage
Ja	82	80
Niet helemaal	7	10
Nee	6	6
Weet ik niet (meer)	6	4

Inwoners zijn overwegend tevreden met (klanttevredenheidsonderzoek 2023):

1. Adviezen tijdens gesprek met budgetbeheerconsulent (67%)
2. Inzicht via MijnGeldzaken (69%)
3. Telefonische bereikbaarheid contactpersoon (60%)

Hulp krijgen – tevredenheid over plan van aanpak?

Tevreden?	2019 (n = 152) – percentage	2023 (n = 102) - percentage
Nuttig / Duidelijk en volgens bespreking	55	73
Daar kon ik niet zoveel mee	10	11
Weet ik niet (meer)	22	7
Anders, namelijk….	13	10

Hulp krijgen – budgetbeheer en schuldregeling (klantreis)

Zwolle

- Budgetbeheer:

  Behoefte: ontzorgd worden, controle en overzicht houden, flexibiliteit

  + Inwoners waarderen inzicht via portal ‘mijngeldzaken’

  + Inwoners ervaren rust

  + Inwoners waarderen flexibiliteit bij plotselinge, noodzakelijke uitgaven

  - Inwoners onzeker over beheer van hun geld (soms fouten, niet altijd duidelijk wat er gebeurt, niet altijd 1 contactpersoon)

- Schuldregeling:

  Behoefte: ontlast worden, geen stress meer, perspectief hebben, controle en overzicht houden

  + geen ‘last’ meer van schuldeisers

  + uitzicht op duurzame oplossing

  - Periode voor start vrij lang

  - In de periode voor de start, onduidelijkheid over verantwoordelijkheid voor contact met schuldeisers: klant of gemeente?

Hulp krijgen – budgetbeheer en schuldregeling (klanttevredenheidsonderzoek 2023)

Zwolle

- Budgetbeheer:

  Inwoners zijn overwegend tevreden met:

  1. Adviezen tijdens gesprek met budgetbeheerconsulent (67%)
  2. Inzicht via MijnGeldzaken (69%)
  3. Telefonische bereikbaarheid contactpersoon (60%)
  4. Snelheid mailafhandeling (82%)

- Schuldregeling:

  Inwoners zijn overwegend tevreden met:

  1. telefonische bereikbaarheid contactpersonen (78%)
  2. Mailafhandeling (77%)

2.9
Inzoomen: nazorg na budgetbeheer en/of schuldregeling gemeente

- Klanttevredenheidsonderzoek 2019 en 2023
- Klantreis 2024

Na afloop van een schuldregeling en/of budgetbeheer:

- Inwoners die zelfstandig hun geld kunnen beheren, vinden het prettig verder zelf verantwoordelijk te zijn voor hun financieren
- Inwoners die niet volledig zelfstandig (durven) zijn, vinden het einde van budgetbeheer niet prettig. Zij zijn bang dat het (weer) mis gaat.

2.10 Conclusies schulddienstverlening

Op basis van uitkomsten klantreisonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek

- Het duurt (te) lang voordat inwoners erachter komen dat zij hulp kunnen krijgen bij hun schulden door de gemeente.
- Doorverwijzing van inwoners naar schulddienstverlening kan beter.
- Beter aansluiten bij de inwoner omdat er tussen inwoners grote verschillen zijn in wat deze zelf kan en waar deze hulp bij nodig heeft. Nog meer duidelijkheid over de eigen verantwoordelijkheid is hierin erg belangrijk.
- Binnen budgetbeheer kan een inwoner nog beter worden ontzorgd door helderheid over welke rekeningen zijn betaald en wanneer rekeningen worden betaald. Onduidelijkheid hierover en fouten hierin veroorzaken veel stress.
- Begeleiding naar zelfstandig financieel beheer moet nog beter worden afgestemd op de vaardigheden van de inwoner. Financiële coaching kan hierin helpen.

2.11 Bijzondere doelgroepen beleidsplan schulddienstverlening 2019 - 2024

- Jongeren: effectiviteit vroegsignalering; bereik Perspectieffonds; gebruik financieel spreekuur Deltion
- Statushouders: bereik budgetbeheer
- Gezinnen met jonge kinderen: voorrang bij schulddienstverlening
- Ondernemers: beter bereik en verbetering dienstverlening

Doelgroep Jongeren

- Circa 500 jongeren zijn benaderd n.a.v. een signaal via vroegsignalering.
- Circa 100 jongeren zijn benaderd per telefoon (circa 10 jongeren per maand). Overige via brief of email.
- 41 jongeren hebben hulp geaccepteerd. Jongeren krijgen de keuze voor een afspraak thuis of op kantoor.
- 9 jongeren zijn nu betrokken in een hulptraject (inzet van saneringskrediet, schuldenregeling, perspectieffonds (2))
- Circa 30 jongeren zijn doorverwezen naar partners via warme overdracht .

Doelgroep statushouders

- Statushouders krijgen budgetbeheer tijdens hun inburgeringsperiode.
- Na afloop, kunnen statushouders kiezen voor vrijwillig budgetbeheer.

Doelgroep ondernemers

- Ondernemers: team ondernemers en geldzaken inmiddels geïntegreerd in 1 loket met RBZ.
- De koppeling van de hulp aan ondernemers met een niet levensvatbare onderneming met naar arbeidsparticipatie kan verder worden verbeterd.

2.12 Algemene conclusies beleidsplan schulddienstverlening 2019 - 2024

Deel 1

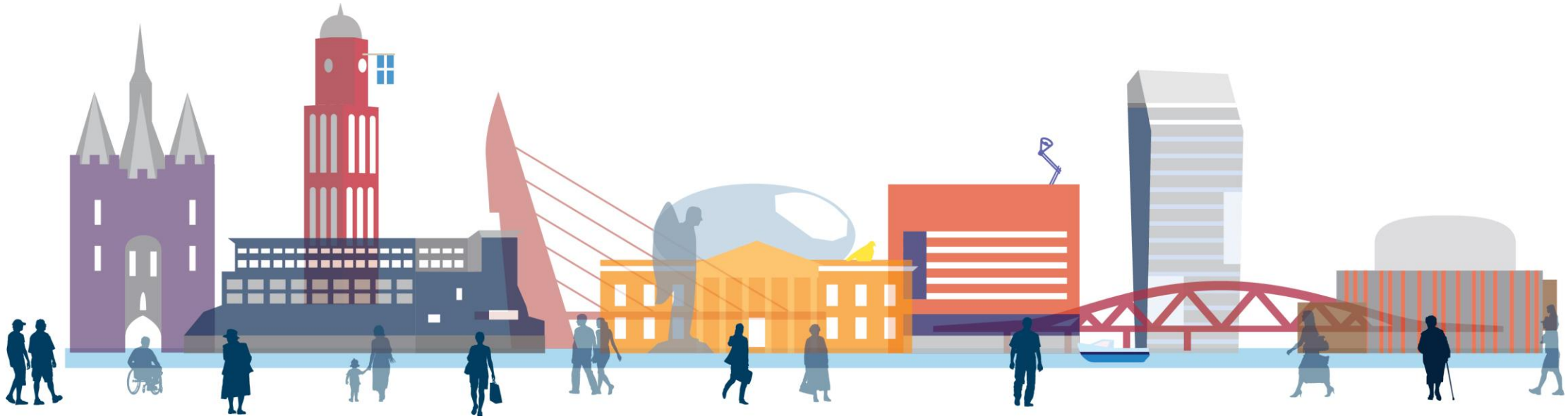
- Met ingang van 2021 is **vroegsignalering** een wettelijke verplichting geworden. Deze werkwijze is in de afgelopen jaren enorm doorontwikkeld en wordt een steeds belangrijker instrument om inwoners actief te benaderen en vroegtijdig hulp te bieden (144 huishoudens in 2020 tov 2845 in 2023).
- Er is een samenwerkingsverband opgezet met **beschermingsbewind**voerders. Met het gezamenlijk ondertekende convenant verbeteren we kwaliteit, samenwerking en duurzame uitstroom met de belangrijkste bewindvoerders in Zwolle.
- **Jongeren** zijn een kwetsbare groep die in toenemende met geldzorgen te maken krijgt. Hier is dienstverlening naar ingericht. Naast reguliere ondersteuning en het Perspectieffonds is er een jongeren aanpak ontwikkeld. Binnen deze aanpak is de benadering afgestemd op jongeren die moeilijker bereikbaar zijn. Deze hulpverlening is integraal en gaat over meer dan hulp bij schulden. De succesvolle interventies vragen om bestendiging van de aanpak.
- **Ondernemers** krijgen nu meer integrale hulpverlening

2.12 Algemene conclusies beleidsplan schulddienstverlening 2019 - 2024

Deel 2

- Binnen de dienstverlening hebben we zeer korte **doorlooptijden** bij de aanmelding. Er is snel hulp beschikbaar voor inwoners.
- **Monitoring** is in ontwikkeling. De armoede- en schuldenmonitor geeft inzicht in belangrijke data. Monitoring kan nog wel verbeterd worden om beter in zicht te krijgen hoe succesvol onze dienstverlening is en waar we op kunnen verbeteren. (Voorbeelden hiervan zijn aantal toelatingen, aantal tussentijdse beëindigingen, recidive.)
- **Werkgevers** worden meer betrokken bij de aanpak van geldzorgen door de aansluiting bij de Nationale Schuldhulp Route en Geldfit. Dit is een goed begin maar om meer werkende inwoners met schulden te bereiken is intensivering van aandacht door werkgevers nodig. Wij kunnen werkgevers hierop nog meer aanspreken en ondersteunen.

Zwolle

Einde

bedankt voor je tijd