Bijlage 4 Uitkomsten vragenlijst geldzorgen

In het voorjaar van 2024 hebben de vijf gemeenten een vragenlijst ontwikkeld en deze verspreid onder alle samenwerkingspartners (zowel professioneel als vrijwillig) die in hun uitvoeringspraktijk nauw in contact staan met inwoners die te maken hebben met een laag inkomen en/of schulden. We hebben gevraagd naar bevindingen met betrekking tot het huidige armoede- en schuldhulpverleningsbeleid en naar suggesties voor verbetering.

Voorbeelden van organisaties naar welke de vragenlijst is verstuurd zijn de Voedselbanken van de gemeenten, stichting Leergeld Veldhoven en de Kempen, de Adviesraden, CordaadWelzijn etc. De vragenlijst heeft ruim 4 weken opgestaan en uiteindelijk hebben 32 respondenten, goed verspreid over de 5 Kempengemeenten, hem ingevuld.

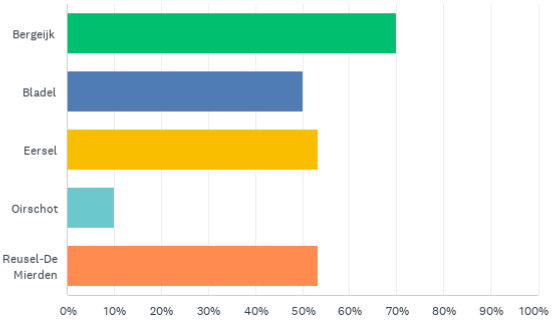
Opbouw vragenlijst
In de vragenlijst hebben we onderscheid gemaakt tussen het aanbod van de gemeenten inzake bijzondere bijstand en minimaregelingen versus schuldhulpverlening. Daarnaast zijn er ook andere partners, al dan niet gesubsidieerd (in het voorliggend veld) zoals bijvoorbeeld de Voedselbank, de Kledingbank, thuisadministratie van Cordaad Welzijn, stichting Leergeld en allerlei lokale hulporganisaties die hulp bieden waar we vragen over stellen. De vragenlijst begon met een aantal algemene vragen over de functie, organisatie en werkzaamheden van de respondent. Vervolgens stelden we een aantal vragen over de volgende thema's:

1. Algemene vragen
2. Bekendheid en samenwerking
3. Preventie
4. Ondersteuning die aansluit bij behoeften
5. Schuldhulpverlening
6. Vindbaarheid/toegang, aanvraagproces en bereik van regelingen
7. Algemene dienstverlening en klantcontact gemeenten
8. Flankerende thema's
9. Algemeen

De vragen zijn afwisselend open en gesloten vragen. In deze samenvatting zal per thema kort uitgelicht worden welke antwoorden opvallen en zullen enkele resultaten gepresenteerd worden.

1. Algemene vragen
Van de 32 respondenten zijn er 17 een vrijwillige kracht en 14 betaalde (1 niet ingevuld). Dit geeft een goede spreiding. Deze mensen zijn verdeeld over de gemeenten werkzaam, behalve in de gemeente Oirschot. De respondenten geven ook aan in nauw contact te staan met inwoners die te maken hebben met geldzorgen/armoede en/of schulden. 16 respondenten geven aan bijna altijd aandacht te hebben voor dit thema, 9 vaak en 6 soms. Dit laat zien dat we mensen met ervaring en daadwerkelijke kennis hebben bevraagd.

V4 In welke gemeente(n) bent u werkzaam? (meerdere opties mogelijk)

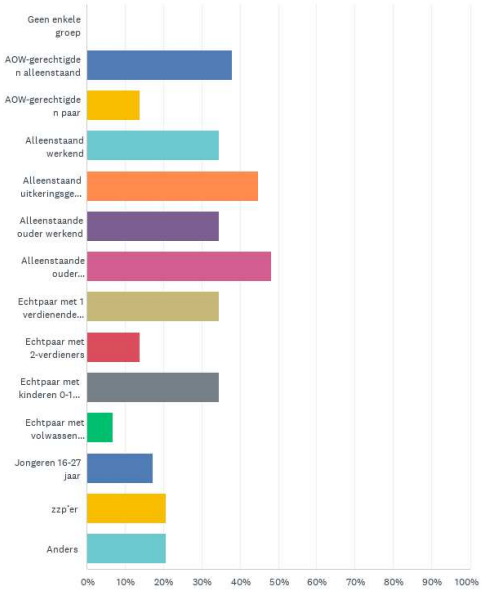


2. Bekendheid en samenwerking
De Kempengemeenten bieden maatwerkondersteuning in het kader van armoedebestrijding en schuldhulp. Denk hierbij aan bijzondere bijstand, schuldhulpverlening en diverse minimaregelingen. Echter maakt niet elke inwoner die er recht op heeft op gebruik van ons aanbod. Wij hebben onze respondenten gevraagd naar de bekendheid (bij henzelf en bij inwoners) van het (gemeentelijke) hulpaanbod en naar hun ervaringen met betrekking tot de samenwerking tussen gemeenten en samenwerkingspartners.

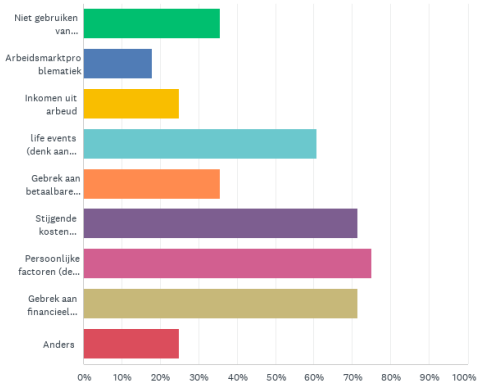
Ten eerste geven de respondenten aan dat armoede- en schuldenproblematiek eigenlijk bij elke doelgroep wel voorkomt. Iets waar de gemeente zich in zou willen verdiepen is of onze partners echt bij iedereen armoede zien en of we dan kunnen concluderen dat we geen doelgroepenbeleid moeten voeren. Ook geven

de respondenten verschillende oorzaken aan van armoede- en schuldenproblematiek. Persoonlijke factoren (denk aan chronische ziekten en psychische problemen) spelen een grote rol, maar ook stijgende kosten, gebrek aan financieel inzicht en life events (denk aan echtscheidingen, overlijden, pensioen) worden vaak genoemd. Nu kan de gemeente niet elke oorzaak aanpakken, maar wellicht wel iets doen rondom het financieel inzicht en mensen eerder informeren over de gevolgen van bepaalde life events. Er wordt namelijk ook als opmerking gegeven dat mensen niet welke voorzieningen er allemaal zijn.

V9 Bij welke doelgroepen signaleert u armoede- en schuldenproblematiek voornamelijk?

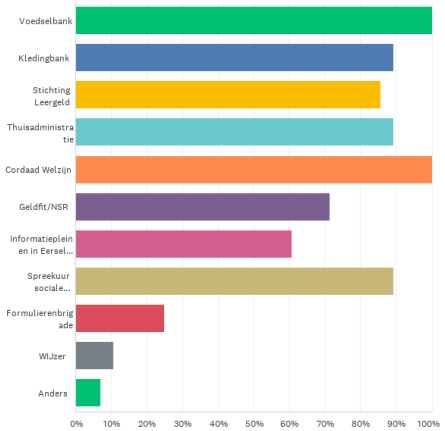


V10 Welke oorzaken van armoede- of schuldenproblematiek signaleert u voornamelijk?



De onbekendheid van voorzieningen komt ook terug wanneer respondenten gevraagd worden naar de mate waarin zij bekend zijn met het aanbod van de gemeente en in welke mate de inwoners waar zij contact mee hebben. Hieruit blijkt dat de respondenten een duidelijk beeld hebben van het aanbod. Alleen de Participatieregeling 18+ en individuele inkomenstoeslag zijn minder bekend. Ook weten zij het brede aanbod aan ondersteuning vanuit het voorliggend veld goed te vinden.

V12 In welke mate bent u vanuit uw organisatie bekend met het brede aanbod aan ondersteuning vanuit het voorliggend veld dat beschikbaar is in de Kempen op het gebied van armoede en schulden? Zet een vinkje bij hetgeen u kent.

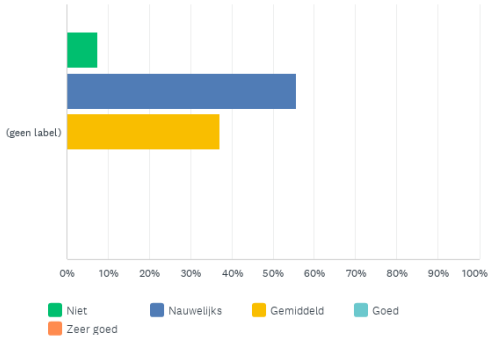


Wanneer gevraagd wordt naar de bekendheid onder inwoners krijgen we een heel ander beeld. 10 respondenten geven aan dat naar hun inzicht mensen gemiddeld bekend zijn met het aanbod vanuit de Kempengemeenten en het voorliggend veld, 15 geven aan dat inwoners nauwelijks bekend zijn en 2 geven aan dat inwoners niet bekend zijn (door 5 niet ingevuld). Er worden ook een aantal redenen gegeven voor deze lage bekendheid, bijvoorbeeld dat mensen bang zijn dat ze teveel van hun inkomen/persoonsgegevens moeten prijsgeven of dat mensen niet weten waar ze moeten zoeken naar hulp. Twee respondenten geven aan dat mensen er vanuit gaan dat de hulp niet voor hun bedoeld is en daarom ook niet eens proberen om hulp aan te vragen. Ook onduidelijkheid rondom regels en het aanvraagproces komen terug als knelpunt.

Als vervolgvraag hebben we respondenten gevraagd naar suggesties om de bekendheid onder inwoners te verbeteren. Hieruit kwam voornamelijk dat er meer ingezet moet worden op communicatie van bestaande regelingen. Vanuit de gemeenten, maar ook bij ketenpartners zelf. Ook herhaling van deze informatie is cruciaal volgens de respondenten. Naast communicatie worden er ook suggesties gegeven rondom het verlagen van de drempel om informatie op te vragen. Denk hierbij aan gemakkelijk taalgebruik en het bundelen van informatie op één plek. Zowel online als één fysiek informatiepunt.

Door deze antwoorden komen vragen op als: Is de gemeente de juiste partij om dit op te pakken? Wat is reeel om van de gemeente te verwachten en wat kunnen andere partijen doen?

V14 In hoeverre ervaart u dat inwoners bekend zijn met het bestaande aanbod (zowel het aanbod vanuit de Kempengemeenten als het voorliggend veld)?



Ten slotte wordt de samenwerking met andere organisaties in het veld over het algemeen positief ervaren. 11 respondenten geven deze een ruim voldoende, 9 een voldoende en 1 respondent vindt het perfect. Echter vinden 2 respondenten de samenwerking onvoldoende. Suggesties ter verbetering die genoemd worden zijn onder andere het organiseren voor netwerkbijeenkomsten en het bundelen van informatie over regelingen en contactmogelijkheden van andere organisaties. Hierbij wordt opgemerkt dat de gemeente de regie moet nemen om deze partijen bij elkaar te brengen.

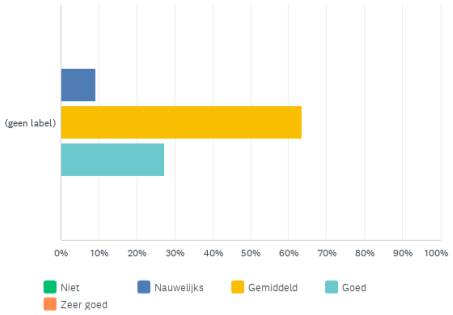
3. Preventie
Preventie is van belang in het bestrijden van armoede en schuldenproblematiek. Preventie is een mix van maatregelen die er op gericht is mensen (meer) financieel vaardig te maken. Wij verstaan onder preventie het volgende: collectief aanbod ten behoeve van het voorkomen van geldzorgen waar alle inwoners gebruik van kunnen maken. Dit kunnen activiteiten zijn gericht op bepaalde life events (denk dan aan een echtscheiding, pensioen, overlijden), maar ook algemene informatie over bijvoorbeeld budgetteren. Het meldpunt vroegsignalering is gericht op een kleinere groep inwoners. Hier worden meldingen gedaan als er al sprake is van één of meerdere betalingsachterstanden en valt daarom niet meer onder preventie. Datzelfde geldt voor ‘individuele ondersteuning’, waar schuldhulpverlening, bijzondere bijstand/minimaregelingen en het sociaal raadsliedenwerk onder valt. Aan de respondenten is gevraagd of zij bekend zijn met preventie en hoe we dit kunnen verbeteren.

Er is bewust een open vraag gesteld over het aanbod rondom preventie, omdat we verwachtten dat mensen matig op de hoogte zouden zijn. Ook is preventie een breed begrip en we wilden respondenten niet beperken tot enkele antwoorden. De Thuisadminstratie, Stichting Leergeld en Geldfit worden vaak als antwoord gegeven op de vraag met welk aanbod respondenten bekend zijn. Ook de pilot vroegsignalering wordt benoemd. Wanneer we vragen welk aanbod op het gebied van preventie mist, komen we tot de conclusie dat er eigenlijk niets mist behalve een duidelijk overzicht van het aanbod en reclame/campagnes. Ook komt de vraag naar speekuren terug. Opvallend is dat de reden voor het opzetten van campagnes het doorbreken van het taboe rondom schulden is. Door mensen bewust te maken van de mogelijkheid van geldzorgen wordt het normaler en zullen zij sneller hulp zoeken. Communicatie is ook bij dit onderwerp zeer van belang volgens de respondenten.

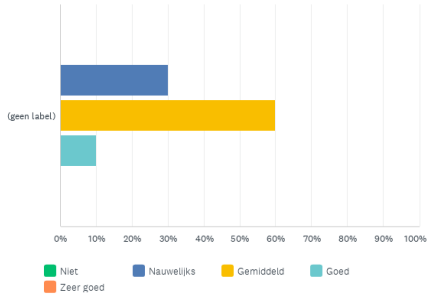
4. Ondersteuning die aansluit bij behoeften
In dit deel van de vragenlijst hebben we de respondenten gevraagd in hoeverre de beschikbare ondersteuning (zowel het gemeentelijke aanbod en het aanbod in het voorliggend veld) aansluit op de behoeften van inwoners in de Kempen.

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt opnieuw dat de regelingen wel passend zijn voor de doelgroepen, maar dat ze de mensen niet bereiken. Zo geven 6 respondenten aan dat het totale aanbod goed aansluit bij inwoners, 13 gemiddeld en 2 nauwelijks (9 niet ingevuld). Echter, wanneer gevraagd wordt of het ook resultaat heeft, geven slechts 2 respondenten aan dat het goed is, 11 gemiddeld en 6 nauwelijks. Hierbij wordt telkens aangegeven dat de bekendheid bij inwoners niet voldoet en dat mensen onvoldoende financieel vaardig zijn. Ook wordt benoemd dat mensen zich niet durven aan te melden voor ondersteuning, vaak vanwege schaamte.

V22 In hoeverre vindt u dat het totale aanbod (zowel gemeentelijke aanbod als aanbod in het voorliggend veld) aansluit bij de behoeften van inwoners?



V23 In welke mate draagt het totale aanbod volgens u ook (zowel gemeentelijke aanbod als aanbod in het voorliggend veld) bij aan het terugdringen of voorkomen van armoedeproblematiek/geldzorgen bij inwoners in de Kempen?



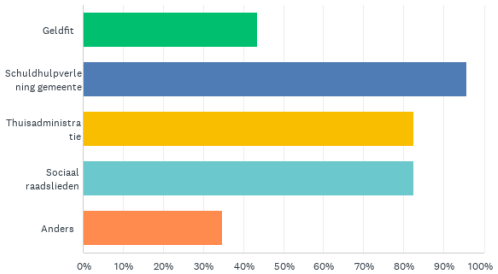
Suggesties ter verbetering zijn opnieuw het doorbreken van het taboe rondom armoede/schulden, het creëren van één loket en samenwerken binnen het veld om bekenbaarheid te vergroten. Ook wordt aangegeven dat organisaties zoals MD beter bereikbaar moeten zijn door bijvoorbeeld hun telefonische bereikbaarheid te verlengen.

5. Schuldhulpverlening

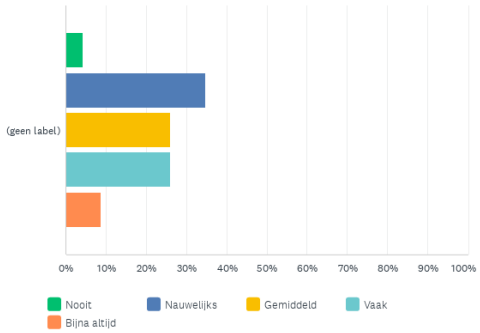
Voor schulden zijn er verschillende definities. Je kunt onderscheid maken tussen ‘betalingsachterstanden’ en ‘problematische schulden’. Betalingsachterstanden zijn een schuld, maar de openstaande rekeningen kunnen nog binnen afzienbare tijd worden voldaan. Bij problematische schulden zijn de betalingsachterstanden zo groot dat de betrokkenen elke maand geld te kort komen en niet binnen een bepaalde periode hun schulden kunnen voldoen. Schuldhulpverlening biedt hulp bij financiële problemen en problematische schuldensituaties. De consulenten kijken eerst naar de persoonlijke situatie en bieden vervolgens de hulp aan die past.

Aan onze respondenten is gevraagd of ze weten waar inwoners terecht kunnen als ze betalingsachterstanden hebben. Hierbij kwam de gemeente als meest bekende aanspreekpunt naar boven en de Sociaal raadslieden en thuisadministratie als tweede. Andere organisaties genoemd zijn budgetcoaches, een bewindvoerder en een dorpsondersteuner.

V26 Weet u waar inwoners terecht kunnen als ze betalingsachterstanden hebben?



V27 In hoeverre verwijst u mensen met schulden door naar schuldhulpverlenging?

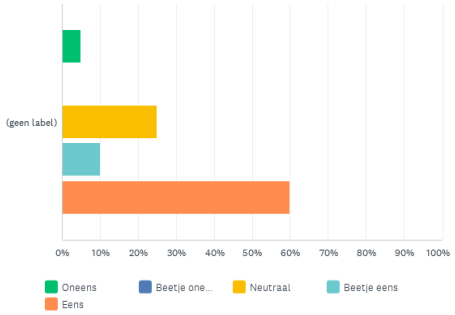


Wel valt op dat veel respondenten (8) inwoners met schulden nauwelijks doorverwijst naar schuldhulpverlening (terwijl de gemeente het meest bekend is). Hiervoor wordt als reden gegeven dat inwoners alleen naar schuldhulpverlening worden gestuurd als de schulden problematisch zijn óf als alle andere opties al geprobeerd zijn. Er wordt dus eerst bij de andere organisaties aangeklopt alvorens men naar de gemeente gaat. Interessant zou zijn waarom.

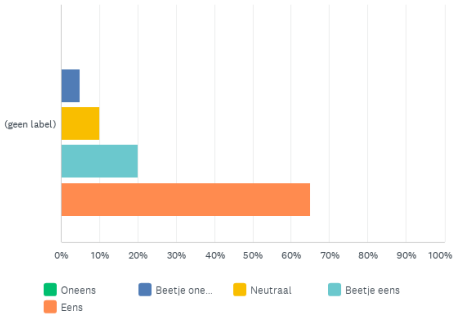
Op de vraag wat er anders kan worden georganiseerd zodat mensen met schulden beter worden geholpen komen weer antwoorden als makkelijkere toegang, taboes doorbreken en informatie bundelen.

6. Vindbaarheid/toegang, aanvraagproces en bereik regelingen
Als gemeenten vinden we het belangrijk dat het totale hulpaanbod bekend is bij samenwerkingspartners en inwoners en dat inwoners die het nodig hebben, weten waar ze (laagdrempelig) terecht kunnen voor ondersteuning. In dit onderdeel hebben we gevraagd naar de bekendheid, maar ook naar ervaringen met het aanvraagproces van gemeentelijke, maar ook landelijke voorzieningen (denk dan dus aan minimaregelingen, bijzondere bijstand en schuldhulpverlening, maar ook bijvoorbeeld aan huur-en zorgtoeslag). Dit hebben we uitgevraagd d.m.v. een aantal stellingen en open vragen.

V29 Stelling: 'Ik promoot/attendeer vanuit mijn organisatie inwoners op het totale aanbo aan ondersteuning in of tijdens mijn werk als professional of vrijwilliger.'



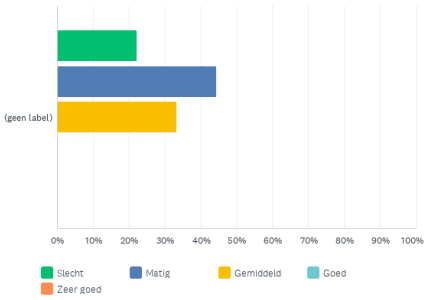
V30 Stelling: 'Ik weet bij wie/ waar ik terecht kan met vragen over het gemeentelijke hulpaanbod en verwijs de inwoner hier, indien nodig, naar door.'



Uit de resultaten blijkt dat het overgrote deel van de respondenten (13 van de 19) het totale aanbod aan ondersteuning promoot in hun contact met de inwoners. Ook blijkt dat zij goed weten waar zij terecht kunnen met vragen over dit aanbod (16 van de 19). Het is belangrijk dat andere organisaties de weg weten naar de gemeente en inwoners deze kunnen wijzen.

Wanneer gevraagd wordt naar de specifieke ervaringen met de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening (MD) blijkt dat lang niet alle respondenten de toegang tot MD laagdrempelig vindt en de uitvraag passend. 11 respondenten staan hier namelijk neutraal in, 4 vinden het onvoldoende en slechts 4 respondenten vinden het voldoende. Suggesties ter verbetering van de toegang en/of vindbaarheid van MD die gegeven worden zijn o.a. het plaatsen van een loket in elke gemeente, ruimere bereikbaarheidstijden en het bundelen van informatie op één website in gemakkelijke taal. Ook wordt er geopperd dat medewerkers van MD vaker de dorpen in moeten gaan en daar contact te zoeken met mensen. Bovendien komt het idee om reclame te maken voor het aanbod aan hulp opnieuw terug. Dit zou een lopende campagne moeten zijn, zodat het altijd top-of-mind is bij inwoners als ze het nodig hebben. Wanneer er gevraagd wordt naar de vindbaarheid van het aanbod onder inwoners vindt 12 respondenten deze onvoldoende en 6 respondenten gemiddeld.

V35 Hoe ervaart u de vindbaarheid van het aanbod onder inwoners?



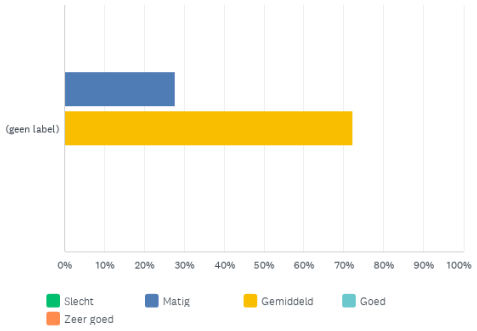
Als onze respondenten informatie zoeken over het aanbod aan regelingen zoeken zij voornamelijk op de website van de gemeente(n), de website van MD en die van KempenPlus. Hierbij wordt door 3 respondenten opgemerkt dat de informatie 'weggestopt' op de website staat. Daarna volgen fysieke vindplaatsen als lokale krantjes en flyers e.d.

Daarnaast is gevraagd welke redenen respondenten zien waardoor inwoners geen gebruik maken van het totaal aan hulpaanbod. Veelgenoemde redenen zijn het gebrek aan laagdrempelige informatie/contact, te weinig overzicht van het totale aanbod en de schaamte om aan de bel te trekken. Een respondent merkt op dat mensen bang zijn de financiële ondersteuning terug moeten betalen en daardoor alles zelf op willen lossen. Een aantal andere respondenten geven aan dat er door het gebrek aan laagdrempelige informatie te weinig vertrouwen is in de hulp, waardoor mensen niet de stap zetten om hulp aan te vragen. Een gebrek aan digitale vaardigheid speelt bij sommige inwoners ook een grote rol hierin.

Tot slot zijn er ook een aantal vragen gesteld over het aanvraagproces voor inwoners van gemeentelijke voorzieningen (vb. BB of minima). Hieruit is gebleken dat 13 respondenten het met een gemiddeld beoordelen en 5 met een matig.

Suggesties ter verbetering van het aanvraagproces zijn instellen van 1 loket, helpen met invullen (voornamelijk voor mensen met een beperking) en het vereenvoudigen van aanvraagpapieren. Hiermee wordt bedoeld dat formulieren qua taalgebruik eenvoudiger moeten worden, maar ook dat je met één formulier meerdere regelingen kunt aanvragen. Opnieuw komt het creëren van een warme, vertrouwde uitstraling naar boven.

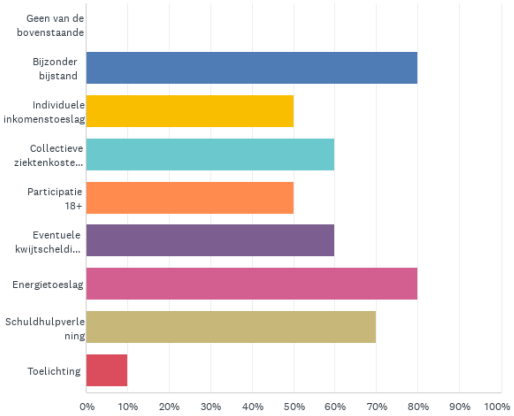
V39 Hoe zijn uw ervaringen inzake het aanvraagproces voor inwoners van gemeentelijke voorzieningen? (denk dan aan het aanvragen van bijzondere bijstand en het aanvragen van een minimaregeling)?



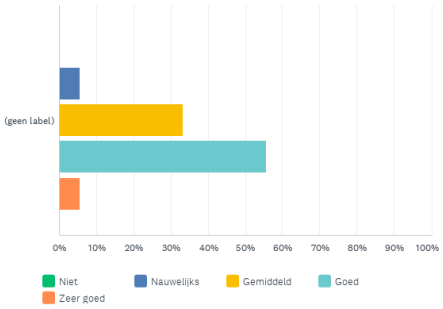
7. Algemene dienstverlening en klantcontact van de uitvoeringsorganisatie (MD)
De dienstverlening m.b.t. het uitvoeren van de wet schuldhulpverlening en de bijzondere bijstands- en minimaregelingen aanvragen wordt gedaan door consulenten van Samenwerking Kempengemeenten voor de inwoners van de vijf Kempengemeenten. We hebben gevraagd naar de ervaringen met de dienstverlening van MD en hoe die verbeterd kan worden.

Allereerst is gebleken dat er gebruik wordt gemaakt van het complete aanbod aan minimaregelingen en bijzonder bijstand en/of schuldhulpverlening. Wanneer er uitgevraagd wordt hoe het contact verloopt met MD blijkt dat het lastig is dat je vaak je verhaal moet vertellen als beller en dat je te veel wordt doorverwezen. Echter 11 respondenten beoordelen het contact met MD als goed, 6 als gemiddeld en 1 als onvoldoende.

V41 Kent u vanuit uw organisatie inwoners die gebruik maken van gemeentelijke minimaregelingen/bijzondere bijstand en/of Schuldhulpverlening?



V42 In hoeverre krijgt u (of een inwoner waarmee u in contact staat) passende hulp wanneer u in contact staat met gemeentelijke medewerkers op het gebied van geldzorgen/schulden?



Verder wordt de dienstverlening zelf voornamelijk met een gemiddeld beoordeeld, namelijk 8 keer. Daarnaast 1 keer met een onvoldoende en 6 keer met een goed. Opnieuw wordt vertrouwen in de inwoner genoemd als verbeterpunt. Ook is gevraagd aan de respondenten om te beoordelen of inwoners zich gehoord voelen als ze in contact staan met MD. 9 respondenten geven dit een gemiddeld en 8 een goed.

8. flankerende thema's
We zien dat armoedeproblematiek effect heeft op andere leefgebieden. Onderzoek wijst uit dat armoede zich uit in (zeer) beperkte financiële middelen, toename van stress, sociale uitsluiting, gezondheidsproblematiek en beperkte toegang tot onderwijs. Mensen mijden bijvoorbeeld een medisch specialist of tandarts eerder, omdat men niet weet welke kosten dit met zich meebrengt. Aan de respondenten is gevraagd welke gevolgen van geldzorgen zij zien in hun dagelijkse werk.

Ten eerste geven de respondenten aan dat geldzorgen vooral leiden tot stress en onzekerheid over de toekomst. Dit leidt volgens hen vaak in het niet mee kunnen doen met hun omgeving of juist in fysieke problemen. Ook spanningen in het gezin, eenzaamheid en verslaving worden genoemd als gevolgen van geldzorgen. De respondenten werken vaak samen met andere disciplines om inwoners te helpen met armoede op andere leefgebieden. 9 respondenten doen dit vaak, 5 soms en 3 nauwelijks. Er wordt het vaakst aangeklopt bij een bewindvoerder, kinderopvang of voedselbank.

Suggesties ter verbetering van deze samenwerking zijn het opstellen van duidelijke richtlijnen voor alle partners, creëren van een duidelijk overzicht van alle mogelijkheden/informatie voor de doelgroep. Daarnaast wordt het afstemmen met elkaar en aanwijzen van één regievoerder benoemd.

9. Algemeen
Thema's die gemist worden zijn koppelingen met de medische sector, bijvoorbeeld de huisarts, om zo mensen die zorg mijden te bereiken óf juist mensen die een intensievere zorgvraag hebben. Ook woningnood wordt genoemd als prominente factor voor zorgen en onzekerheid.

Twee punten die nog worden meegegeven, gaan over het beeld dat armoede verschuift. De echte armoede komt voor bij mensen die werken en een behoorlijk inkomen hebben en hoge vaste lasten. Daarnaast komen mensen met problemen vaak door toedoen van een vertrouwenspersoon in actie. Het gaat er dus niet alleen om dat we mensen in armoede weten te bereiken, maar ook de mensen om hen heen waartussen zich vertrouwenspersonen bevinden. Vaak is hun inbreng nodig om de definitieve stap naar hulpverlening te zetten.