



## **Rekenkameronderzoek Doeltreffendheid armoedebeleid**

Rekenkamer Heemskerk

12 maart 2025

# Inhoud

|                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Samenvatting onderzoek .....                                                                                                                       | 2  |
| 2. Conclusies en aanbevelingen .....                                                                                                                  | 6  |
| a. Het armoedebeleid van Heemskerk.....                                                                                                               | 6  |
| Aanbeveling 1 .....                                                                                                                                   | 6  |
| Aanbeveling 2 .....                                                                                                                                   | 6  |
| b. Doeltreffendheid van het beleid .....                                                                                                              | 7  |
| Aanbeveling 3 .....                                                                                                                                   | 7  |
| Aanbeveling 4 .....                                                                                                                                   | 8  |
| Aanbeveling 5 .....                                                                                                                                   | 8  |
| Aanbeveling 6 .....                                                                                                                                   | 8  |
| c. Zijn beleid en de inrichting van de uitvoering toekomstbestendig.....                                                                              | 8  |
| Aanbeveling 7 .....                                                                                                                                   | 9  |
| 3. Bestuurlijke reactie .....                                                                                                                         | 10 |
| 4. Nawoord .....                                                                                                                                      | 14 |
| Bijlage Rekenkameronderzoek Doeltreffendheid Armoedebeleid, Onderzoek voor de<br>Rekenkamer Heemskerk (en factsheets). Domenie, 18 januari 2025. .... | 16 |

# 1. Samenvatting onderzoek

## Hoofdstuk 1: Inleiding

Het armoedebeleid van de gemeente Heemskerk richt zich op ongeveer 5% van de huishoudens die rondkomen van het sociaal minimum en 7% van de kinderen die opgroeien in een gezin met een bijstandsuitkering. In 2023 hadden 1.240 huishoudens problematische schulden. Hoewel de situatie in Heemskerk relatief gunstig is vergeleken met omliggende gemeenten, blijft armoede een belangrijk sociaal-maatschappelijk vraagstuk. Dit rekenkamer onderzoek vult eerdere studies aan door zich te richten op de effectiviteit van beleid, met specifieke aandacht voor preventie, vroegsignalering en de ervaringen van inwoners.

De onderzoeksvragen luiden:

- Hoe ziet het armoedebeleid van Heemskerk eruit?
- Hoe doeltreffend en adequaat is het beleid?
- Zijn beleid en de inrichting van de uitvoering toekomstbestendig?

Het onderzoek is gebaseerd op beleids- en uitvoeringsdocumenten, data-analyse, interviews met beleidsmakers en ketenpartners, en een belevingsonderzoek onder 30 inwoners met lage inkomens. Het onderzoek is afgesloten met een werksessie met raadsleden, ambtelijk medewerkers en ketenpartners.

De rapportage bestaat uit het rapport zelf met enkele bijlagen waaronder een drietal factsheets.

Deze bestuurlijke samenvatting is voorzien van conclusies en aanbevelingen.

## Hoofdstuk 2: Aanpak van armoede in Heemskerk

De analyse van de armoedeproblematiek laat zien dat de omvang van de problematiek in de gemeente Heemskerk meevalt in vergelijking tot omliggende gemeenten en de rest van Nederland. Tegelijk zien de medewerkers in de uitvoering een toename van de armoedeproblematiek, met daarbij ouderen als specifieke risicodoelgroep. Eerder onderzoek laat zien dat ook inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond meer risico op armoede lopen. De cijfers laten daarnaast zien dat er relatief veel gezinnen met kinderen in armoede leven in Heemskerk.

Als het specifiek om schulden gaat blijkt dat er steeds meer jongeren met schulden zijn. Daarnaast worden nog enkele risicogroepen gesignaleerd als het om schulden gaat: middeninkomens en ondernemers (waaronder zzp-ers) en inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond en gezinnen met kinderen.

De gemeente Heemskerk voert een integraal sociaal beleidsplan ("Naast elkaar, met elkaar, voor elkaar 2020-2023") waarin armoede en schulden vallen onder het thema "meedoen". Inmiddels is dit beleidsplan opgegaan in het beleid Sociaal Domein.

Belangrijke uitvoerder van armoede- en schuldaanpak, naast de gemeente, is MET Heemskerk. Daarnaast zijn er enkele kleine uitvoerende partijen en worden diensten ingekocht.

Voor wat betreft het ingezette instrumentarium: breed welzijnswerk en preventie en vroegsignalering door wijkanalyses en gerichte interventies worden uitgevoerd door MET Heemskerk. De gemeente zelf voert minimaregelingen zoals bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekeringen en kindregelingen uit. Schuldhulpverlening voert o.a. Humanitas het budgetbeheer en beschermingsbewind uit. Daarnaast zijn er educatieve programma's zoals Moneyways en Moneystart gericht op jongeren. Een volledig overzicht is weergegeven in factsheet 2.

Hoewel de armoedeproblematiek in Heemskerk meevalt in vergelijking tot de omliggende gemeenten, is er bij veel inwoners wel kans op armoede en/of schulden en is een toename zichtbaar in het aantal inwoners met schulden,

Speciale aandacht voor wat betreft armoede is er daarom voor ouderen, gezinnen met kinderen en inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond. Voor wat betreft schuldenproblematiek voor jongeren, inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond, ondernemers en middeninkomens. De beleidsmedewerkers van de gemeente Heemskerk hebben een specifieke aanpak op maat voor ondernemers ontwikkeld, en voor jongeren is een aantal producten ingekocht. het laagdrempelige Serviceplein blijkt een goede plek om inwoners uit de andere doelgroepen te ondersteunen.

De uitvoering is navolgbaar ingericht: voor de interne processen zijn uitgebreide beschrijvingen van werkprocessen. De gemeente kiest voor eigentijdse instrumenten, alleen als het gaat om schuldhulpverlening is een aantal nieuwe instrumenten nog niet ingevoerd (het Schuldenknooppunt en daarbij behorend collectief schuldregelen en het beslagregister).

### **Hoofdstuk 3: Doeltreffendheid van het armoedebeloid**

Om de doeltreffendheid in beeld te brengen, zijn cijfers over het bereik van de instrumenten verzameld.

Het bereik van preventie is moeilijk meetbaar, maar MET Heemskerk ondersteunt de inwoners integraal, wijkgericht en vanuit een analyse van de bewonerssamenstelling en problematiek per wijk.

Het bereik van de vroegsignalering is groot, en mensen en schulden komen eerder in beeld. De doeltreffendheid van schuldhulpverlening wordt meestal uitgedrukt in een slagingspercentage. Dit kan echter in Heemskerk niet worden bepaald, omdat het registratiesysteem daarop niet is ingericht. Wel is er een indirect beeld van de instroom, doorstroom en uitstroom op basis van cijfers en interviews. De instroom is laag ten opzichte van het aantal inwoners met betalingsachterstanden. De ketenpartners zijn ontevreden over de doorlooptijden.

Het bereik van de minimaregelingen is veelal vergelijkbaar met het landelijke bereik.

Het gebruik van de individuele inkomenstoeslag en van het kindpakket is de afgelopen jaren afgenomen. Het gebruik van de collectieve ziektekostenverzekering is in dezelfde periode fors toegenomen.

Heemskerk geeft per inwoner relatief veel geld aan de collectieve zorgverzekering, individuele inkomenstoeslag en maatschappelijke participatie voor volwassenen. Heemskerk geeft relatief weinig geld uit aan bijzondere bijstand voor beschermingsbewind, overige bijzondere bijstand en participatieregelingen voor kinderen.

Als het gaat om het daadwerkelijk bereik van de instrumenten, voorzover het meetbaar is, valt op dat met name het bereik van vroegsignalering hoog is in vergelijking met andere gemeenten. De aanpak die de gemeente daarin hanteert werkt. Het bereik van de armoederegelingen verschilt, voor een enkele regeling is dat beter dan het landelijk gemiddelde, bij andere regelingen gelijk en bij een aantal regelingen onder het landelijk gemiddelde. Het lage bereik van de kindregelingen valt negatief op, zeker nu gezinnen met kinderen in de gemeente een relatief groot deel uitmaken van de groep inwoners met een laag inkomen. Op basis van de administratie is het nog niet mogelijk om het slagingspercentage schuldhulpverlening in beeld te brengen. Wel is uit de interviews op te maken dat rond schuldhulpverlening nog verbeterruimte zit: dossiers blijven lang liggen en van sommige vormen van ondersteuning en hulp wordt nog weinig gebruik gemaakt.

Uit interviews met de inwoners blijkt dat de spontane bekendheid van regelingen laag is, maar wanneer ze opgesomd worden is men ermee bekend. Kwijtschelding, bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekering, individuele inkomenstoeslag en maatschappelijke activiteiten zijn door meer dan de helft tot driekwart van de ondervraagde inwoners gebruikt.

Inwoners beoordelen de toegang via het Serviceplein laagdrempelig en de menselijke benadering van medewerkers wordt gewaardeerd. De toegang tot ondersteuning is laagdrempelig en de communicatie is goed afgestemd op het niveau van inwoners en op de doelgroep inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond. Maar toch zijn er inwoners die de regelingen niet gebruiken. Redenen hiervoor zijn onder meer een als ingewikkeld ervaren aanvraagproces, trots of gebrek aan vertrouwen in de overheid.

Naar voren komt dat de inrichting van het Kindpakket en Jeugdfonds verbeterd kunnen worden.

Inwoners noemen ook heel specifiek positieve ervaringen met de gemeente Heemskerk: zij zijn positief over de ondersteuning die ze krijgen, zowel emotioneel als financieel. Ze zijn tevreden over de menselijkheid van het contact.

Doeltreffend is moeilijk in beeld te brengen; maar door een integrale werkwijze, een brede en laagdrempelige toegang en een proactieve werkwijze is er een groot bereik. Hiermee kan Heemskerk een voorbeeld zijn voor andere gemeenten.

Voor wat betreft de impact van de regelingen geven de ondervraagde inwoners aan dat de regelingen bijdragen aan het rondkomen, maar vaak onvoldoende zijn om volledig in de basisbehoeften te voorzien. Gemist wordt soms een witgoedregeling en een voorziening voor het eigen risico van de zorgverzekering.

#### **Hoofdstuk 4: Klaar voor de toekomst?**

De derde onderzoeksvraag is of het beleid en de uitvoering ervan toekomstbestendig zijn ingericht. Hiervoor zijn landelijke cijfers en cijfers uit vergelijkbare gemeenten verzameld. In een werksessie met in- en externe experts en raadsleden is verkend wat de verwachte toekomstige ontwikkelingen zijn en wat de verwachte impact is voor Heemskerk. Deze sessie was uitdrukkelijk niet gericht op de *politieke wenselijkheid* van oplossingsrichtingen.

Het aantal huishoudens in armoede zal landelijk blijven stijgen, al is deze stijging minder dan verwacht. In Heemskerk daalt het aantal inwoners met een bijstandsuitkering. Het aantal mensen met schulden zal stijgen – landelijk en lokaal -, terwijl de problematiek complexer wordt. Ook worden nieuwe doelgroepen zichtbaar, zoals jongeren, ouderen, middeninkomens en ondernemers.

De invloed van deze ontwikkelingen verschilt. De landelijke ontwikkelingen in beleid, zoals de Participatiewet in Balans, bieden nieuwe instrumenten en kansen voor meer maatwerk, maar vergen ook meer tijd en expertise van uitvoerders.

De ontwikkeling dat mensen met schulden eerder in beeld zijn zal ook positieve gevolgen hebben; de verwachting is dat de schuldenproblematiek minder groot zal zijn. De toename van het aantal inwoners in armoede en met schulden (bijv. werkende armen, ondernemers, ouderen en mensen met arbeidsbeperkingen) zal impact hebben. Het vraagt meer tijd en inzet van medewerkers en er zal een groter beroep worden gedaan op regelingen. Bij schulden zijn jongeren een nieuwe doelgroep. In algemene zin zal de problematiek steeds complexer worden.

Op basis van de inzichten uit het onderzoek naar de doeltreffendheid en de verkennende werksessie zijn er kwetsbaarheden voor Heemskerk in beeld te brengen. Zo biedt de nieuwe Participatiewet in Balans en het eerder in beeld zijn van inwoners met schulden kansen. Maar het zal ook effect hebben voor de uitvoering (inzet, budget, duur en werkwijzen). De gemeente speelt hier al op in.

## 2. Conclusies en aanbevelingen

### a. Het armoedebeloid van Heemskerk

#### Conclusies

##### Conclusie 1

De gemeente Heemskerk heeft de uitvoering goed doordacht en ingericht. Er is geen uitgebreide analyse van de doelgroepen gemaakt, maar de uitvoering van het armoedebeloid is wel ingericht op basis van zicht op de doelgroepen. Er zijn passende instrumenten voor preventie.

##### Conclusie 2

Het aantal gezinnen met een laag inkomen is in Heemskerk lager dan het landelijk gemiddelde en lager dan in omliggende gemeenten. In deze gezinnen wonen relatief veel kinderen. Ook het aantal huishoudens met geregistreeerde schulden is lager dan het Nederlands gemiddelde, maar ook hier betreft het relatief vaak huishoudens met kinderen, alsmede huishoudens met een niet-Nederlandse achtergrond.

##### Conclusie 3

Heemskerk geeft per inwoner relatief veel geld uit aan de collectieve zorgverzekering, individuele inkomenstoeslag en maatschappelijke participatie voor volwassenen. Heemskerk geeft daarentegen relatief weinig geld uit aan bijzondere bijstand voor beschermingsbewind, overige bijzondere bijstand en participatieregelingen voor kinderen.

#### Aanbeveling 1

Stem door een beleidswijziging de uitgaven van de minimaregelingen beter af op armoedebestrijding onder gezinnen met kinderen.

#### Aanbeveling 2

Overweeg bij beleid met betrekking tot de schuldhelpverlening gezinnen met kinderen en inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond te prioriteren en in te zetten op een snelle doorlooptijd bij de intake.

## b. Doeltreffendheid van het beleid

### Conclusies

#### Conclusie 4

De toegang tot armoederegelingen via het serviceplein is laagdrempelig. De medewerkers zijn pro-actief in het aanvragen van en attenderen op de regelingen. De inwoners zelf zijn ook grotendeels positief over de communicatie en bejegening en de houding van de medewerkers.

#### Conclusie 5

Het bereik van de armoederegelingen ten opzichte van het landelijk gemiddelde is wisselend. Met name het bereik van het kindpakket is laag en dat is opvallend aangezien kinderen een grotere doelgroep zijn in de gemeente Heemskerk. De aanpak vroegsignalering is succesvol en kent een veel hoger bereik dan het landelijk gemiddelde. Het bereik van schuldhulpverlening kan niet goed in beeld gebracht worden. De cijfers die er wel zijn en de maatschappelijke partners geven aan dat daar verbeterruimte zit.

#### Conclusie 6.

De inwoners die geïnterviewd zijn, zijn voor het grootste deel tevreden over de regelingen en het aanvragen ervan. Een witgoedregeling en een voorziening eigen risico zorgverzekering worden door de uitvoerenden gemist en de inwoners vinden dat er ruimte is voor verbetering ten aanzien van de helderheid over de voorwaarden voor de regelingen. Dit betreft met name het kindpakket en het jeugdfonds

#### Conclusie 7

Over 2023 en 2024 zijn geen rapportages sociaal domein gemaakt, omdat de aandacht gaat naar het opstellen van de uitvoeringsprogramma's van het nieuwe beleidsplan sociaal domein. Hierdoor is er geen goede monitoringsinformatie voor college en raad. Op het gebied van automatisering is Stratech nog niet ingericht om sturingsinformatie te verkrijgen. Daarnaast is de migratie naar de Cloud nog niet voltooid, waardoor nog niet aangesloten kan worden op het schuldenknooppunt en collectief schuldregelen en het beslagregister niet kan worden geïmplementeerd.

### Aanbeveling 3

Verzoek het college om de mogelijkheden te onderzoeken het bereik van het kindpakket, van het jeugdfonds en van leergeld onder gezinnen te vergroten en het gebruik van de regelingen voor kinderen specifiek te stimuleren. Onderzoek wat de knelpunten zijn en hoe de uitvoering kan worden verbeterd.

#### Aanbeveling 4

Verzoek het college om zorg te dragen voor tijdige afhandeling bij het proces van schuldhulpverlening en draag het college op om te onderzoeken hoe het kan dat zo weinig inwoners worden doorverwezen naar de pilots die zijn gestart.

#### Aanbeveling 5

Overweeg een regeling voor witgoed in te voeren en een voorziening eigen risico zorgverzekering.

#### Aanbeveling 6

Verzoek het college meer aandacht te besteden aan de monitoring en automatisering van het armoedebeleid en de schuldhulpverlening.

### c. Zijn beleid en de inrichting van de uitvoering toekomstbestendig

#### Conclusies

##### Conclusie 8

Het aantal mensen met schulden zal stijgen – landelijk en lokaal -, terwijl de problematiek complexer wordt. Ook worden nieuwe doelgroepen zichtbaar, zoals jongeren, ouderen, middeninkomens en ondernemers.

##### Conclusie 9

Als het gaat om de toekomstbestendigheid zijn sterke punten van de gemeente de inzet op preventie en vroegsignalering en de korte lijnen met de maatschappelijke partners. Het grootste risico voor de toekomst is de mogelijke noodzaak om te moeten bezuinigen, terwijl de problematiek alleen maar groter/complexer wordt.

#### Aanbeveling 7

Draag het college op om de nieuwe instrumenten en werkwijzen uit de Participatiewet in Balans door te vertalen naar afspraken met de maatschappelijke partners. Met daarbij aandacht voor de complexiteit van casussen en wat dit betekent voor de werkverdeling en werkafspraken met het maatschappelijk middenveld.

### 3. Bestuurlijke reactie



GEMEENTEHUIS: Maerten van Heemskerckplein 1  
POSTADRES: Postbus 1 • 1960 AA Heemskerk  
TELEFOON: 14 0251  
E-MAIL: [post@heemskerk.nl](mailto:post@heemskerk.nl)  
WEBSITE: [www.heemskerk.nl](http://www.heemskerk.nl)  
BANK NR: NL47 BNGH 028.50.03.453

datum: 18 februari 2025  
onderwerp: Bestuurlijke reactie onderzoek armoede  
en schulden  
onze referentie: Z/2025/470889 D/2025/708124  
uw referentie:  
voor informatie: S. Spaans  
direct nummer: +31251256650  
aantal pagina's: 4  
bijlagen:

Rekenkamer Postbus  
1  
1960 AA Heemskerk

Beste meneer Van der Knaap,

Het rapport van het rekenkameronderzoek over Doeltreffendheid Armoedebeleid hebben wij op 27 januari 2025 van u ontvangen voor bestuurlijk wederhoor. Graag maken wij gebruik van deze gelegenheid.

In de door u meegestuurde bestuurlijke samenvatting van het rapport zijn de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek samengebracht. Voor onze inhoudelijke reactie hebben wij ons daarop gericht en geven het volgende aan u mee.

#### **Conclusie 5**

In de conclusie wordt gesteld dat het bereik van het kindpakket laag is. In de onderzoeksperiode is gestart met het Jeugdfonds Sport en Cultuur (JFSC) en is het nieuwe beleidsplan Samen sterk voor Heemskerk in werking getreden. Beiden zijn niet meegenomen. Daardoor sluit de conclusie niet aan op het huidige beleid en aanpak.

Het in beeld brengen van de resultaten van schuldhelpverlening is landelijk een ontwikkelpunt. Jaarlijks leveren we zoveel mogelijk cijfers aan de NVVK. Door het Data Delen Armoede en Schulden (DDAS) zorgen we op landelijk en gemeentelijk niveau voor een uniforme en gestandaardiseerde manier van uitwisseling van cijfers over schuldhelpverlening. Hierdoor kunnen de gemeenten beter data gedreven werken en kunnen de gemeenteraden hun controlerende taak beter uitvoeren. De

VNG, Divosa en CBS werken samen om de verzameling van data over financiële hulpverlening te vereenvoudigen. Onze gemeente is uitgenodigd om hieraan deel te nemen. Wij hebben aangemeld om hieraan mee te doen.

### **Conclusie 6**

U stelt dat een witgoedregeling en een voorziening eigen risico zorgverzekering wordt gemist. In Heemskerk hebben we al enige jaren een breed vangnet voor inwoners die ondersteuning behoeven, bestaande uit onder andere:

- Individuele inkomenstoeslag;
- Individuele bijzondere bijstand;
- Energiezuinig witgoed.

Voor het eigen risico kunnen inwoners zich aanmelden voor de Collectieve Zorgverzekering Minima. Deze regelingen worden goed gevonden door de inwoners. We zien hier een stijging in het bereik en kosten in relatie tot het landelijke gemiddelde.

In het afgelopen jaar hebben we vanuit de gelden voor Energiearmoede een extra project witgoedwissel gehad.

Het college zet in op toegankelijke, bereikbare en begrijpelijke voorzieningen. De regelingen zijn geschikt voor maatwerk. Door onze integrale aanpak, waarin we rekening houden met alle leefgebieden en het gehele huishouden, kijken we altijd naar welke vorm van ondersteuning passend is en voor welke regeling(en) inwoners in aanmerking komen.

### **Conclusie 7**

U stelt dat er geen goede monitorinformatie is voor college en raad. Juist in 2024 hebben we een intensief traject doorlopen samen met de raad om te komen tot een nieuw integraal beleidsplan voor het sociaal domein (Samen sterk voor Heemskerk) inclusief het vaststellen van een vernieuwde wijze van sturing en monitoring van dit beleidsplan.

### **Aanbeveling 1**

*Stem door een beleidswijziging de uitgaven van de minimaregelingen beter af op armoedebestrijding onder gezinnen met kinderen.*

Het college raadt deze aanbeveling af, omdat dit al gedaan wordt.

Naar aanleiding van het onderzoeksrapport van KWIZ B.V. voeren we jaarlijks de campagne "Iedereen doet mee" om het bereik van onze minimaregelingen te vergroten. Specifiek gericht op kinderen hebben we onze regelingen uitgebreid door de aansluiting bij het Jeugdfonds Sport- en Cultuur en het Jeugdeducatiefonds. Het bereik van onze minimaregelingen volgen we periodiek conform de gemaakte afspraken sturing en monitoring van het beleidsplan Samen sterk voor Heemskerk.

## **Aanbeveling 2**

*Overweeg bij beleid met betrekking tot de schuldhulpverlening gezinnen met kinderen en inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond te prioriteren en in te zetten op een snelle doorlooptijd bij de intake.*

Aanbeveling 2 raadt het college af, we hanteren een aanpak waarbij maatwerk van groot belang is, zeker als het gaat om schuldhulpverlening. In onze uitvoering prioriteren we de (individuele) gevallen die urgent zijn, ongeacht een eventuele aandachtsgroep.

We onderschrijven een gerichte aanpak op diverse aandachtsgroepen waar gezinnen met kinderen en niet-Nederlandse achtergrond voorbeelden van zijn. Conform het landelijke programma basisdienstverlening werken we momenteel aan het implementeren van het verkorten en tijdig doorlopen van deze nieuwe doorlooptijden.

## **Aanbeveling 3**

*Verzoek het college om de mogelijkheden te onderzoeken het bereik van het kindpakket, van het jeugdfonds en van leergeld onder gezinnen te vergroten en het gebruik van de regelingen voor kinderen specifiek te stimuleren. Onderzoek wat de knelpunten zijn en hoe de uitvoering kan worden verbeterd.*

Het college raadt deze aanbeveling af, In onderzoek door KWIZ B.V. geconstateerd is dat het bereik vergroot dient te worden. Het college onderschrijft het belang om in te zetten op het bereik van minimaregelingen voor kinderen. Dit is bestaand beleid.

## **Aanbeveling 4**

*Verzoek het college om zorg te dragen voor tijdige afhandeling bij het proces van schuldhulpverlening en draag het college op om te onderzoeken hoe het kan dat zo weinig inwoners worden doorverwezen naar de pilots die zijn gestart.*

Het college raadt deze aanbeveling af, omdat we in de uitvoering al sturen op de doorlooptijden. Daarbij onderschrijft het college het belang om te werken conform de doorlooptijden. Dit doen we op basis van de landelijke richtlijnen en de richtlijnen van de NVVK. Aanvullend hierop implementeren we de landelijke vernieuwingen vanuit de Basisdienstverlening om een traject schuldhulpverlening zo kort mogelijk te laten duren. De aansluiting bij het Schuldenknooppunt, wat nu in de voorbereiding is, zal hieraan bijdragen.

## **Aanbeveling 5**

*Overweeg een regeling voor witgoed in te voeren en een voorziening eigen risico zorgverzekering.*

Het college raadt een specifieke regeling voor witgoed en een voorzieningen eigen risico zorgverzekering af. Binnen onze huidige regelingen is hier al een vangnet voor geregeld. Zie hiervoor voorgaande tekst conclusie 6.

### **Aanbeveling 6**

*Verzoek het college meer aandacht te besteden aan de monitoring en automatisering van het armoedebeleid en de schuldhulpverlening.*

We nemen de aanbeveling 6 graag over, aansluitend op de sturing en monitoring van het Beleidsplan "Samen sterk voor Heemskerk".

De afgelopen periode hebben we samen met de raad een intensief proces doorlopen om te komen tot een nieuw integraal beleidsplan "Samen sterk voor Heemskerk". Onderdeel hiervan is de vernieuwde wijze van sturing en monitoring van het Sociaal domein, waarin we 2x per jaar de raad informeren aanvullend op de planning & control cyclus. Samen met de raad is een set aan SMART-geformuleerde doelstellingen geformuleerd, waarbij in algemene zin geldt dat we onze monitoring 'tellen en vertellen'. Een monitor Sociaal domein is een gedeelde wens, waarin we geautomatiseerd (meer) data kunnen genereren. Momenteel ontbreken de benodigde randvoorwaarden (technisch/ICT-middelen en kennis om data gedreven te kunnen werken) om een dergelijke monitor te implementeren. Dit is in onderzoek.

### **Aanbeveling 7**

*Draag het college op om de nieuwe instrumenten en werkwijzen uit de Participatiewet in Balans door te vertalen naar afspraken met de maatschappelijke partners. Met daarbij aandacht voor de complexiteit van casussen en wat dit betekent voor de werkverdeling en werkafspraken met het maatschappelijk middenveld.*

We nemen de aanbeveling 7 graag over. De ontwikkelingen vanuit de nog vast te stellen Participatiewet in Balans volgen we nauwlettend. Wat dit concreet betekent voor onze werkwijze en van onze partners is ten tijde van dit schrijven nog niet bekend. De (integrale) dienstverlening via het Serviceplein past in de geschetste ontwikkeling van de Participatiewet in Balans. Binnen ons Serviceplein werken we al met werkverdeling en werkafspraken met ons middenveld.

Met vriendelijke groet,



P. Burgering

burgemeester en wethouders van Heemskerk

## 4. Nawoord

De Rekenkamer dankt het college voor hun uitvoerige bestuurlijke reactie.

Uit de inhoud en toonzetting leiden wij af dat het college met de conclusies en aanbevelingen niet onverdeeld gelukkig is. De defensieve toon van de bestuurlijke reactie was voor ons aanleiding om het gesprek aan te gaan. Op 10 maart jl. heeft een gesprek plaatsgevonden tussen wethouder dhr. Burgering, gemeentesecretaris mw. Vos en de voorzitter van de rekenkamer dhr. Van der Knaap. Dat gesprek heeft in ieder geval geleid tot meer begrip van de inhoud en toonzetting van de bestuurlijke reactie.

Het rapport blijft evenwel ongewijzigd. Wij zijn van mening dat het een goed en zorgvuldig onderzoek is. De feiten en bevindingen zijn getoetst aan de ambtelijke organisatie en – na een goede afweging - zijn de meeste opmerkingen die van die kant gemaakt zijn in het rapport verwerkt. De raad kan en mag derhalve vertrouwen op het onderzoeksrapport en kan op basis daarvan zijn mening vormen en discussie voeren.

Wij gaan hieronder kort op de reactie van het college in.

Het klopt dat uw nieuwe beleidsplan “Samen sterk voor Heemskerk” en de uitvoering daarvan geen invloed hebben gehad of konden hebben op het onderzoek. Aan het einde van het onderzoek was het nieuwe beleid wel vastgesteld en was ook gestart met het Jeugdfonds Sport en Cultuur, maar er konden nog geen resultaten worden meegenomen in het onderzoek.

Overigens zijn we verheugd uit de reactie van het college te begrijpen dat het nieuwe beleidsplan voor een belangrijk deel aansluit bij onze conclusies en aanbevelingen.

Uit die reactie maken we op dat het college het met onze conclusies 1 t/m 4 eens is. Hieronder zullen we kort onze reactie geven op uw opmerkingen met betrekking tot conclusies 5, 6 en 7 en de aanbevelingen.

### Conclusies

#### Ten aanzien van conclusie 5

Het college stelt dat de uitvoering van het Jeugdfonds Sport en Cultuur en het nieuwe beleidsplan niet zijn meegenomen in het onderzoek. Dit laatste is zoals ook hierboven opgemerkt correct. De uitgaven aan het Jeugdfonds in de periode 1 juli 2023 - eind 2023 zijn overigens wel meegenomen in de bevindingen. Deze cijfers

wijzen uit dat er weliswaar een groei in het gebruik van het Jeugdfonds is, maar het bereik nog steeds laag is. De conclusie is gebaseerd op de feiten zoals die aan ons beschikbaar zijn gesteld.

#### Ten aanzien van conclusie 6

In de bestuurlijke reactie op deze conclusie gaat het college eraan voorbij dat het juist *de uitvoerenden* van de regelingen zijn, die zeggen dat een witgoedregeling gemist wordt (de energiezuinige witgoedregeling was een tijdelijke). De regeling Collectieve ziektekostenverzekering is *geen tegemoetkoming in de kosten van het eigen risico*, maar een mogelijkheid om gespreid te betalen. Daarnaast wordt de regelgeving – in tegenstelling tot hetgeen u aangeeft – als ingewikkeld ervaren, zo is tijdens het onderzoek gebleken. Ook deze conclusie is derhalve gebaseerd op de bij ons bekende feiten.

#### Ten aanzien van conclusie 7

In reactie op de conclusie schetst het college de toekomstplannen op basis van het nieuw beleid; dat laat de geformuleerde conclusie op basis van het onderzoek onverlet. Immers, de rekenkamer doet onderzoek naar de *effecten* van het gevoerde beleid. Die worden niet anders doordat slechts het beleid is aangepast. De aanpassing van het beleid is een belangrijke eerste stap op weg naar de gewenste verbeteringen, maar het meten van de daadwerkelijke effecten daarvan ligt voorbij de tijdshorizon van dit onderzoek.

#### Aanbevelingen.

De aanbeveling 1 vindt zijn nadere uitwerking in aanbeveling 3. En de aanbeveling 2 vindt zijn nader uitwerking in aanbeveling 4. De bemerking van het college op dit punt snijdt hout; de aanbevelingen 1 en 2 zijn nogal algemeen; de nummers 3 en 4 maken het concreet. De inhoud blijft overeind en we handhaven de aanbevelingen. Gezien onze reactie op conclusie 6 blijft aanbeveling 5 onveranderd. Aanbeveling 6 en 7 kunnen – gezien de bestuurlijke reactie – door *de raad* worden overgenomen.

Wij zien een constructieve behandeling in de gemeenteraad tegemoet.

Bijlage Rekenkameronderzoek Doeltreffendheid Armoedebeleid, Onderzoek voor de Rekenkamer Heemskerk (en factsheets). Domenie, 18 januari 2025.



## **Rekenkameronderzoek**

### **Doeltreffendheid armoedebelaid**

Feitenrapport opgesteld door Domenie  doelgericht onderzoek, Tytsjerk

18 januari 2025

## Inhoud

|       |                                                               |    |
|-------|---------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Inleiding .....                                               | 3  |
| 1.1   | Aanleiding en afbakening onderzoek .....                      | 3  |
| 1.2   | Onderzoeksvragen en onderzoeksanpak.....                      | 3  |
| 1.3   | Leeswijzer rapportage en factsheets .....                     | 4  |
| 2     | Aanpak van armoede in Heemskerk .....                         | 5  |
| 2.1   | Inleiding .....                                               | 5  |
| 2.2   | Armoede- en schuldenproblematiek in Heemskerk .....           | 5  |
| 2.3   | Instrumenten voor de aanpak van het armoedebeleid .....       | 8  |
| 2.3.1 | Beleid voor armoede en schulden.....                          | 8  |
| 2.3.2 | Instrumenten die de gemeente inzet .....                      | 9  |
| 2.4   | Gericht beleid voor de Heemskerkse situatie .....             | 10 |
| 3     | Doeltreffendheid van het armoedebeleid .....                  | 12 |
| 3.1   | Inleiding .....                                               | 12 |
| 3.2   | Bereik van de instrumenten in beeld .....                     | 12 |
| 3.2.1 | Preventie en vroegsignalering.....                            | 12 |
| 3.2.2 | Doeltreffendheid schuldhelpverlening .....                    | 13 |
| 3.2.3 | Bereik van minimaregelingen .....                             | 14 |
| 3.2.3 | Bekendheid van de minimaregelingen .....                      | 15 |
| 3.3   | Inwoners over de aansluiting van beleid en instrumenten ..... | 16 |
| 3.3.1 | Toegang, ondersteuning, communicatie en bejegening .....      | 16 |
| 3.3.2 | De impact van het armoedebeleid.....                          | 17 |
| 3.4   | Doeltreffend met een paar aandachtspunten .....               | 18 |
| 4     | Klaar voor de toekomst? .....                                 | 19 |
| 4.1   | Inleiding .....                                               | 19 |
| 4.2   | Toekomstperspectief armoede en schulden .....                 | 19 |
| 4.3   | Verwachte impact van de ontwikkelingen .....                  | 20 |
|       | Bijlagen .....                                                | 24 |
|       | Bijlage 1 Normenkader .....                                   | 25 |
|       | Bijlage 2 Respondenten .....                                  | 28 |
|       | Bijlage 3 Bronnen .....                                       | 29 |
|       | Bijlage 4 Organisaties in het beleidsveld armoede.....        | 31 |
|       | Bijlage 5 Factsheets .....                                    | 32 |

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en afbakening onderzoek

In de gemeente Heemskerk leeft ongeveer 5% van de huishoudens op het sociaal minimum. 7% van de kinderen groeit op in een huishouden dat moet rondkomen van een bijstandsuitkering. In 2023 waren er 1.240 huishoudens met problematische schulden. Armoede raakt daarmee veel inwoners van de gemeente Heemskerk. Hoewel dat minder is dan in de omliggende gemeente gaat het om een behoorlijk aantal inwoners en daarmee is het een relevant maatschappelijk onderwerp.

Armoede en schulden zijn belangrijke thema's in het integrale beleidsplan sociaal domein 2020-2023 (Naast elkaar, met elkaar voor elkaar). In 2022 zijn er verschillende onderzoeken uitgevoerd naar het armoedebeleid om het beleid te kunnen actualiseren.<sup>1</sup> In deze onderzoeken is informatie verzameld over het beleid en uitvoeringspraktijk. Over de doeltreffendheid van het beleid is maar beperkt informatie verzameld. Zo is het bereik van de armoederegelingen en fondsen wel onderzocht, maar is er geen aandacht geweest voor het bereik van preventie en vroegsignalering en is het succespercentage van schuldhelpverlening niet in beeld gebracht. Ook waren er maar weinig data over het perspectief van de inwoners zelf.

Dit onderzoek is er daarom op gericht juist hierover informatie te verzamelen en zo aanvullend te zijn op de eerdere onderzoeken. Daarom ligt de nadruk in dit onderzoek op een aantal keuzes rond preventie en vroegsignalering bij beleid en uitvoering, de mate waarin het beleid goed werkt voor de inwoners die het nodig hebben en hoe toekomstbestendig het beleid is.

## 1.2 Onderzoeksvragen en onderzoeksaanpak

Voor het onderzoek zijn drie hoofdvragen geformuleerd:

1. Hoe ziet het armoedebeleid van de gemeente Heemskerk eruit?
2. Hoe doeltreffend en adequaat is het armoedebeleid?
3. Zijn het beleid en de inrichting van de uitvoering toekomstbestendig?

Om een antwoord op deze vragen te kunnen geven zijn de volgende instrumenten ingezet:

- Een analyse van het beleid en uitvoerings- en verantwoordingsdocumenten;
- Data-analyse van openbare bronnen om armoedecijfers en de ontwikkelingen daarin in beeld te krijgen;
- Interviews met beleidsmedewerkers en uitvoerders en een aantal ketenpartners;

---

<sup>1</sup> Evaluatie Minimabeleid en Schuldhelpverlening Gemeente Heemskerk, 2022, door bureau Kwiz en Armoede in de basisschool, 2022, door MEE & de Wering.

- 30 telefonische interviews<sup>2</sup> met inwoners met een laag inkomen over hun ervaringen met de regelingen en de impact ervan op hun leven;
- Een werksessie met raadsleden, ambtenaren en ketenpartners waarin op basis van de bevindingen een doorkijkje naar de toekomst is gemaakt.

Voor de interviews met inwoners is een steekproef getrokken van inwoners die de energietoeslag hebben ontvangen in 2022 en 2023. Deze inwoners hadden een inkomen tot 120% van het sociaal minimum, ongeacht hun bron van inkomsten. Er is gewerkt met twee belscripts: een uitgebreid script en een aangepast script voor mensen die de taal niet machtig zijn of een beperkt taalniveau hebben. Uiteindelijk is zeven keer het aangepaste script gebruikt.

### 1.3 Leeswijzer rapportage en factsheets

Het rapport van bevindingen is ingedeeld aan de hand van de onderzoeksvragen. Hoofdstuk 2 brengt de armoede in Heemskerk in beeld en verkent het beleid en welke keuzes er zijn gemaakt in de inzet van instrumenten en de afspraken met uitvoerders. Hoofdstuk 3 bespreekt de doeltreffendheid en adequaatheid van de aanpak van armoede en schulden. Hoofdstuk 4 verkent de toekomst: wat zijn de ontwikkelingen in armoede en schulden en hoe bereidt de gemeente Heemskerk zich daarop voor?

Naast het rapport van bevinden zijn er drie factsheets gemaakt. Factsheet 1 Armoedecijfers gemeente Heemskerk bevat cijfers over armoede- en schuldenproblematiek in Heemskerk in vergelijking met drie andere gemeenten: Velsen, Beverwijk en Den Helder. Ook is - waar mogelijk - een vergelijking gemaakt met cijfers over Noord-Holland en/of Nederland. Factsheet 2 Bereik instrumenten armoedebeluid Gemeente Heemskerk bevat cijfers over het bereik van de instrumenten die de gemeente Heemskerk inzet. Factsheet 3 Belevingsonderzoek gemeente Heemskerk presenteert de bevindingen uit de interviews met inwoners.

In het rapport zijn de meest actuele gegevens verwerkt; maar soms zijn er geen actuelere cijfers beschikbaar dan uit 2021 en 2022.

---

<sup>2</sup> Zie factsheet 3 Belevingsonderzoek voor een methodische verantwoording. Dertig inwoners zijn niet representatief voor alle inwoners van Heemskerk, maar na dertig interviews ontstaat wel een goed beeld van hoe de inwoners in Heemskerk de regelingen en de ondersteuning ervaren.

## 2 Aanpak van armoede in Heemskerk

### 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat informatie over de armoede- en schuldenproblematiek in Heemskerk en de aanpak daarvan (instrumenten) door de gemeente Heemskerk. In paragraaf 2.2 staat de omvang van de armoede- en schuldenproblematiek in vergelijking tot andere gemeenten. De relevante vraag daarbij is: welke specifieke doelgroepen zijn zichtbaar in de gemeente Heemskerk? Een meer gedetailleerd overzicht staat in factsheet 1 Armoedecijfers. Paragraaf 2.3 gaat in op de instrumenten die de gemeente Heemskerk inzet om de problemen rond armoede en schulden te verminderen en met wie de gemeente dat doet. De relevante vraag daarbij is: sluiten deze instrumenten goed aan op de in de gemeente aanwezige doelgroepen in armoede en schulden? Het hoofdstuk sluit af met een antwoord op de onderzoeksvragen (paragraaf 2.4).

### 2.2 Armoede- en schuldenproblematiek in Heemskerk

Als het over armoede gaat, is het aantal huishoudens met een laag inkomen (rond het sociaal minimum) een relevante indicator. Huishoudens met een laag inkomen ondervinden niet per se armoedeproblematiek, maar de kans daarop is wel groot. Het sociaal minimum zou in de basis voldoende moeten zijn om rond te kunnen komen en waardig mee te kunnen doen met de samenleving. Uit diverse recente onderzoeken is echter gebleken dat het sociaal minimum ontoereikend is. In de zomer van 2022 heeft de minister voor armoedebeleid, participatie en pensioenen de 'Commissie sociaal minimum' ingesteld om te onderzoeken wat verschillende huishoudtypes nodig hebben om rond te kunnen komen en om mee te kunnen doen in de maatschappij. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat het sociaal minimum niet toereikend is voor wat minimaal noodzakelijk is om van te leven en een buffer voor tegenvallers op te kunnen bouwen, maar - afhankelijk van de gezinssamenstelling - tot een tekort van honderden euro's per maand kan leiden. De nationale ombudsman schetst aan de hand van diverse onderzoeken in 2022 eenzelfde beeld in de reflectie 'Sociale minima in de knel'. Ongeveer 1 miljoen Nederlanders moeten rondkomen van een inkomen rond het sociaal minimum, maar kunnen het hoofd niet altijd boven water houden en kunnen vaak geen enkele buffer opbouwen terwijl dit wel noodzakelijk is. De ombudsman stelt ook dat het sociaal minimum ontoereikend is en dat er grote verschillen zijn tussen gemeenten in inkomensgrenzen voor minimaregelingen. Deze verschillen zijn volgens de nationale ombudsman niet uit te leggen. De gemeente en daarmee de gemeenteraad, hebben door het inrichten van de regelingen invloed op de mogelijkheid voor inwoners met een laag inkomen om rond te kunnen komen.

Met behulp van openbare bronnen is in dit onderzoek een beeld geschetst van hoeveel gezinnen in Heemskerk moeten rondkomen van een laag inkomen. Ook is met behulp van het schuldendashboard van het CBS in kaart gebracht hoeveel gezinnen geregistreerde schulden hebben (zie factsheet 1 Armoedecijfers). Daarnaast hebben we de uitvoerders gevraagd om een beeld te schetsen van de armoede- en schuldenproblematiek op basis van hun ervaringen in de uitvoering. MET Heemskerk houdt spreekuren in de wijken van Heemskerk en krijgt zo zicht op de doelgroep van het armoedebeleid. Sociaal raadslieden

handelden in 2023 1.291 vragen af. In alle wijken staan vragen over financiën op één. Zij zien een toename in de armoede- en schuldenproblematiek.

In de interviews is gevraagd naar specifieke doelgroepen die de medewerkers zien. Zowel de beleidsmedewerkers, als medewerkers van MET Heemskerk en Humanitas zien dat er steeds meer jongeren met schulden in beeld komen. De branchevereniging NVVK stelt dat het aantal jongeren met schulden is toegenomen en dat ongeveer 20% van de jongeren van 18-27 jaar (ernstige) betaalproblemen heeft.<sup>3</sup> Uit een aflevering van Pointer<sup>4</sup> blijkt dat betalingsproblemen van jongeren snel opstapelen tot grote financiële problemen. Het NJI stelt dat ongeveer 1,5% van de jongeren in Nederland tussen 18 en 25 jaar betalingsachterstanden heeft en dat dit aandeel juist is gedaald tussen 2020 en 2023.<sup>5</sup> Deze cijfers van het NJI bevestigen de in de praktijk geconstateerde ontwikkeling niet.

Daarnaast noemen de beleidsmedewerkers en uitvoerders in de interviews nog een aantal risicogroepen als het gaat om armoede en schulden: ouderen die op den duur hun vermogen hebben opgebruikt hebben kans op armoedeproblematiek. Bij ondernemers en middeninkomens is vooral de schuldenproblematiek groter geworden. Deze doelgroepen zien de onderzoekers in meerdere andere gemeenten ook naar voren komen als risicogroepen.

TABEL 1 SAMENSTELLING INWONERS HEEMSKERK OP 1 JANUARI 2023<sup>67</sup>

|                                         |        |
|-----------------------------------------|--------|
| Aantal inwoners                         | 39.430 |
| Aantal kinderen 0 t/m 18 jaar (17,9%)   | 7.058  |
| Aantal huishoudens                      | 17.605 |
| Aantal huishoudens met kinderen (35,0%) | 6.162  |

In factsheet 1 Armoedecijfers is een beeld van de huishoudens met een laag inkomen in relatie tot andere gemeenten geschetst. De informatie op de factsheets en uit het onderzoek van Kwiz (2022) is hier kort samengevat.

- In 2021 leefden 1.690 huishoudens (9,6%) met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum. Dat is minder dan het landelijke gemiddelde (12,7%) en ook minder dan in Velsen (11,6%) en Beverwijk (12,0%).
- Eind 2022 leefde in Nederland 8,7% van de kinderen in een gezin met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum, in Heemskerk is dat 9,5% (670 kinderen), in Velsen 9,9% en in Beverwijk 9,7% is dat aandeel iets groter.
- In 2023 kwam 4,7% van de huishoudens in Heemskerk (827 huishoudens) rond van een bijstandsuitkering tegen 4,2% in Velsen en 4,9% in Beverwijk. Het landelijk gemiddelde is 4,7%.

<sup>3</sup> <https://www.nvvk.nl/schuldhulp-jongeren>

<sup>4</sup> <https://pointer.kro-ncrv.nl/jongeren-met-schuld-raken-snel-dieper-in-de-problemen>

<sup>5</sup> <https://www.nji.nl/cijfers/schulden-en-betalingsachterstanden#jongeren-met-betalingsachterstanden>

<sup>6</sup> <https://gezondheidsataskennemerland.nl/dashboard/dashboard/bevolking>

<sup>7</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/regionaal/jongeren-en-ouderen>

- In Nederland groeit 6% van de kinderen op in een gezin dat rond moet komen van een bijstandsuitkering, in Heemskerk is dat 7% (494 kinderen).
- Het aantal kinderen dat opgroeit in armoede in Heemskerk is gedaald in vergelijking met 2015, maar is minder snel gedaald dan in omliggende gemeenten.
- Eenoudergezinnen hebben meer kans op armoede.<sup>8</sup> Uit het onderzoek van Kwiz (2022) blijkt dat 29% van de eenoudergezinnen in Heemskerk een inkomen heeft tot 110% van het sociaal minimum.
- Uit het onderzoek van Kwiz (2022) blijkt ook dat ongeveer de helft van de huishoudens met een inkomen tot 110% rondkomt van een bijstandsuitkering, de andere gezinnen van een AOW of andere bron van inkomsten.

*Het aantal huishoudens met een laag inkomen is in Heemskerk lager dan het Nederlandse gemiddelde, maar in deze gezinnen wonen relatief veel kinderen.*

- In 2023 had 7,1% van de huishoudens van Heemskerk geregistreerde schulden (dat zijn 1.240 huishoudens). Het Nederlandse gemiddelde was 8,8%, in Velsen was het 9,1% van de huishoudens en in Beverwijk 11,1%.
- In 2023 heeft 35% van de huishoudens in Heemskerk, Velsen en Beverwijk kinderen. Van de huishoudens in Heemskerk met schulden heeft 53,6% kinderen (dat zijn 660 huishoudens met kinderen). In Velsen (47,3%) en Beverwijk (47,0%) is deze oververtegenwoordiging ook aanwezig, maar minder groot.<sup>9</sup> Een verklaring daarvoor kan zijn dat Heemskerk veel grotere eengezinswoningen in het pakket sociale woningbouw heeft en dus een geschikte woonplek is voor grote gezinnen met een laag inkomen.
- Huishoudens met een niet-Nederlandse achtergrond hebben meer kans op armoede, blijkt uit landelijke statistieken. MET Heemskerk herkent deze trend ook in Heemskerk. In de wijken Oosterwijk/Zuidbroek en Hofland en Poelenburg en Oosterzij wonen meer mensen met armoedeproblematiek en een niet-Nederlandse achtergrond dan in andere wijken (Kwiz, 2022).
- Van de huishoudens in Heemskerk zonder geregistreerde schulden heeft 19% een niet-Nederlandse achtergrond. Van de huishoudens in Heemskerk met schulden heeft 46% een niet-Nederlandse achtergrond.

*Het aantal huishoudens met geregistreerde schulden is lager dan het Nederlandse gemiddelde, maar dat zijn relatief vaak huishoudens met kinderen en huishoudens met een niet-Nederlandse achtergrond.*

<sup>8</sup> Zie bijvoorbeeld <https://www.nji.nl/cijfers/armoede-gezinnen>.

<sup>9</sup> Ter vergelijking: als in Heemskerk 35,0% van de huishoudens met schulden huishoudens met kinderen zou betreffen, dan waren dat 434 huishoudens. Het zijn er 660, dus de oververtegenwoordiging is 226 huishoudens met kinderen. Als in Heemskerk de oververtegenwoordiging even groot zou zijn als Beverwijk en Velsen, zou het gaan om ongeveer 583 huishoudens met kinderen. Het zijn er 660, dus 77 meer dan de gemiddelde oververtegenwoordiging in de regio.

Samengevat laat de analyse van de armoedeproblematiek zien dat de omvang van de problematiek in de gemeente Heemskerk meevalt in vergelijking tot omliggende gemeenten en de rest van Nederland. Tegelijk zien de medewerkers in de uitvoering een toename van de armoedeproblematiek, met daarbij ouderen als specifieke risicodoelgroep. Eerder onderzoek laat zien dat ook inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond meer risico op armoede lopen. De cijfers laten daarnaast zien dat gezinnen met kinderen ook een specifieke doelgroep zijn voor de gemeente Heemskerk. Als het specifiek om schulden gaat, is ook een aantal doelgroepen te onderscheiden: jongeren, middeninkomens en ondernemers (waaronder zzp-ers) en inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond zijn specifieke doelgroepen voor beleid en instrumenten rond schulden.

## 2.3 Instrumenten voor de aanpak van het armoedebeluid

Deze paragraaf verkent de aanpak van de gemeente Heemskerk als het gaat om armoede en schulden. Paragraaf 2.3.1 beschrijft het beleid en paragraaf 2.3.2 gaat in op de instrumenten die de gemeente inzet. De relevante vraag daarbij is hoe de gemeente Heemskerk instrumenten kiest (bijvoorbeeld gericht op doelgroepen of effect) en of de gemeente Heemskerk gebruik maakt van de meeste recente inzichten.

### 2.3.1 Beleid voor armoede en schulden

De gemeente Heemskerk werkt met een integraal beleidsplan voor het sociaal domein. Dit beleidsplan (Naast elkaar, met elkaar, voor elkaar 2020-2023) is door de raad vastgesteld. Voorheen was er een beleidsplan Schuldhulpverlening 2017-2020.<sup>10</sup> Inmiddels is het thema opgegaan in het beleid sociaal domein. In het beleidsplan sociaal domein vallen armoede en schulden onder het beoogd maatschappelijk effect: meedoen. Met de inzet van maatschappelijke partners werkt de gemeente aan dit effect in de ontwikkelijn: iedereen doet mee. De gemeente meet de voortgang van het bereiken van het effect door de rapportage over kerncijfers en een enquête onder inwoners.<sup>11</sup> In de ontwikkelijn geeft de gemeente aan in te zetten op vroegsignalering. In het beleidsplan zijn geen concrete instrumenten genoemd, wel biedt de gemeente Heemskerk een pakket aan minimaregelingen (zie paragraaf 2.3.2). Het beleidsplan benoemt geen gerichte doelgroepen rond armoede en schulden, maar signaleert wel een verschil in profielen per wijk. Daarbij worden ouderen en jongeren als relevante doelgroepen genoemd.

Naast dit beleid is ook de door de raad vastgestelde Toekomstvisie Buurtwerk 2023 relevant. Deze toekomstvisie is uitgewerkt in een Uitvoeringsprogramma Buurtwerk 2024-2026 dat een analyse bevat van de verschillende buurten. Dit helpt om per buurt te zorgen voor gerichte hulp en expertise. Onderdeel van de data waarop een buurtprofiel wordt gemaakt is het thema financiën en schulden.

---

<sup>10</sup> Hiervoor is geen nieuw beleid vastgesteld, wel zijn de beleidsregels regelmatig aangepast en is er een projectplan optimalisering schuldhulpverlening.

<sup>11</sup> Over 2023 is geen rapportage gemaakt, in afwachting van de aanpassingen in de monitoring voor het nieuwe beleid. Voor 2023 zijn cijfers gehaald uit de rapportage van Werk en Inkomen.

### 2.3.2 Instrumenten die de gemeente inzet

Voor de aanpak van het armoedebeleid heeft de gemeente een aantal instrumenten ingezet. Deze staan samengevat in factsheet 2 Bereik instrumenten armoedebeleid. In de interviews geven de medewerkers aan dat Heemskerk zicht houdt op wat er in andere gemeenten gebeurt en op basis daarvan kiest welke instrumenten ze inzetten voor hun inwoners. Heemskerk kiest bij voorkeur voor instrumenten die bewezen effectief zijn.

MET Heemskerk voert het brede welzijnswerk uit, waaronder sociaal werk, kind & taal, jeugdmaatschappelijk werk, algemeen maatschappelijk werk, jeugd- en jongerenwerk, sociaal werkers in de wijk en vrijwillige inzet. MET Heemskerk is ook de belangrijkste partij als het gaat om preventie en aanpak van armoede- en schuldenproblematiek. De gemeente Heemskerk subsidieert MET Heemskerk met één grote subsidie voor in totaal ongeveer 45 fte.<sup>12</sup> MET Heemskerk heeft binnen het armoedebeleid taken op het gebied van preventie, vroegsignalering, schuldhulpverlening en bij het aanvragen van minimaregelingen en andere ondersteuning (zie factsheet 2 Bereik instrumenten armoedebeleid). Daarnaast heeft MET Heemskerk een 'preventieopdracht' wat betekent dat MET Heemskerk samenwerkingsnetwerken en de datagestuurde aanpak in de gemeente Heemskerk versterkt. Het project vroegsignalering wordt conform de wettelijke eisen uitgevoerd door een schuldhulpverlener van de gemeente Heemskerk, in samenwerking met een welzijnswerker van MET Heemskerk.

*Heemskerk heeft zicht op de samenstelling van de doelgroepen en stemt het instrumentarium en de toegang af op de doelgroepen.*

De gemeente Heemskerk heeft via het wijkwerk van MET Heemskerk zicht op de verschillende doelgroepen van het armoedebeleid en de schuldhulpverlening. Belangrijk in de uitvoering is het Serviceplein als centrale plek voor de toegang tot ondersteuning en informatie. Vanuit het Serviceplein kunnen de inwoners ondersteuning krijgen en hulp bij het aanvragen van regelingen in het kader van het armoedebeleid. Het idee is om daar integraal en laagdrempelig inwoners te helpen. Voor anderstaligen (niet-Nederlandse achtergrond) en laaggeletterden wordt vooral ingezet op aangepaste communicatie (in beeld en meertalig). MET is ook aanwezig op het Serviceplein. Daarover meer in hoofdstuk 3.

Naast MET zijn er nog andere uitvoerders. Schuldhulpmaatje IJmond krijgt subsidie, maar had in 2023 geen casussen in Heemskerk en betrokkenen constateren dat het verloop van vrijwilligers hoog is.

Financiële educatie wordt ingekocht bij Moneyways en Moneystart, die lessen verzorgen op het middelbaar onderwijs. Dit sluit goed aan op de gesignaleerde toename van schulden onder jongeren. Via Nibud worden de webbased zelfhulptesten Startpunt Geldzaken en Geldwijzer bijna 18 jaar ingekocht.

De gemeente Heemskerk voert zelf schuldhulpverlening uit. Heemskerk werkt conform de NVVK-richtlijnen. Dit houdt in dat Heemskerk aan kwaliteitsnormen van de NVVK moet

---

<sup>12</sup> Jaarverslag MET Heemskerk 2023.

voldoen. Dit wordt om drie jaar getoetst door de NVVK, waardoor de kwaliteit van de uitvoering is geborgd. Heemskerk werkt samen met Humanitas voor de uitvoering van budgetbeheer en beschermingsbewind. Ook lopen er twee pilots met Humanitas voor het uitvoeren van het Basis Financieel Beheer en het project Financieel ontzorgen Statushouders. Onderdelen van de schuldhulpmodule Informatie & Advies worden uitgevoerd door gemeente Heemskerk en MET Heemskerk. De gemeente Heemskerk is nog niet aangesloten bij het Schuldenknooppunt, waardoor het collectief schuldregelen en het beslagregister nog niet zijn geïmplementeerd. Het verkorten van de aflostermijn van 36 naar 18 maanden (als gevolg van een aanpassing van de Wet op de Schuldhulpverlening) is snel en succesvol geïmplementeerd en hiervoor is ook een overgangsregeling ingericht.

*Heemskerk volgt de landelijke ontwikkelingen over de inzet van nieuwe technieken. Indien mogelijk worden nieuwe technieken snel geïmplementeerd. Dat lukt niet altijd, zoals bij het schuldenknooppunt dat vanwege ontoereikende ICT-voorzieningen nog niet kan worden geïmplementeerd.*

De belangrijkste uitvoerder naast de gemeente zelf is MET. Daarnaast werkt de gemeente het liefst met flexibele inkoop en subsidies voor concrete producten. Daarbij kiest de gemeente voor producten waarvan bewezen is dat ze goed werken (ervaringen vanuit het beroepenveld en de NVVK). De aanbestedingsregels worden soms gezien als belemmerend: met een enkelvoudige inkoop kun je precies het instrument kiezen dat je wilt hebben bij de uitvoerder die je zelf kiest, in een aanbesteding loop je het risico dat een andere partij als winnaar uit de bus komt. Afspraken met uitvoerders worden goed vastgelegd: de verschillende werkprocessen intern en met MET zijn goed beschreven. Met externe partijen worden afspraken gemaakt over inzicht in de werkwijze en de wijze van verantwoorden.

## 2.4 Gericht beleid voor de Heemskerkse situatie

Hoewel de armoedeproblematiek in Heemskerk meevalt in vergelijking tot de omliggende gemeenten, is er een flink deel van de inwoners met kans op armoede en/of schulden en is een toename zichtbaar in het aantal inwoners met schulden, met name vanuit het wijkwerk van MET Heemskerk. Vanuit de vergelijking met andere gemeenten zijn relevante doelgroepen om aandacht voor te hebben in het armoedebelid: ouderen, gezinnen met kinderen en inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond. De medewerkers zien daarnaast jongeren, inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond, ondernemers en middeninkomens als relevante doelgroepen voor het beleid rond schulden. De toename van ondernemers met schuldenproblematiek is een landelijke ontwikkeling. De branchevereniging NVVK geeft als verklaring hiervoor dat *‘Naarmate in de loop van vorig jaar [2023] duidelijk werd dat de Belastingdienst in het najaar van 2023 uitgestelde vorderingen echt zou gaan innen, beseften ondernemers dat ze in actie moesten komen.’*<sup>13</sup> De ondernemers zijn voor een deel de verklaring voor de toename van schuldenproblematiek onder middeninkomens. De beleidsmedewerkers van de gemeente Heemskerk hebben een specifieke aanpak op maat voor ondernemers ontwikkeld. Specifiek

<sup>13</sup> <https://www.nvvk.nl/page/1439/2024/05/13/sterke-stijging-financiele-hulpvraag-ondernemers>

voor jongeren is een aantal producten ingekocht (Moneystart) en Heemskerk is begonnen met een nieuwe aanpak gericht op jongeren vanuit de basisdienstverlening schuldhulpverlening.<sup>1415</sup> Voor de doelgroep niet-Nederlandse achtergrond is veel informatie in andere talen beschikbaar. Voor het overige is het laagdrempelige Serviceplein de plek om inwoners uit de andere doelgroepen te ondersteunen.

De uitvoering is navolgbaar ingericht: voor de interne processen zijn uitgebreide beschrijvingen van werkprocessen. Voor de afspraken met externen zijn subsidies en inkoopafspraken waarbij de activiteiten zijn vastgelegd en de rapportageafspraken ook. De gemeente kiest bewust de instrumenten op basis van wat er nodig is en kiest voor een brede opdracht aan MET en gerichte flexibele opdrachten daarbuiten. De gemeente kiest voor eigentijdse instrumenten, alleen als het gaat om schuldhulpverlening is een aantal nieuwe instrumenten nog niet ingevoerd (zoals het Schuldenknooppunt en daarbij behorend collectief schuldregelen en het beslagregister).

---

<sup>14</sup> <https://vng.nl/artikelen/elementen-basisdienstverlening>

<sup>15</sup> <https://www.nvvk.nl/schuldhulp-jongeren>

## 3 Doeltreffendheid van het armoedebeleid

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bespreekt of de inzet van de gemeente Heemskerk zoals beschreven in het vorige hoofdstuk ook doel treft en aansluit bij de verwachtingen van inwoners. Het hoofdstuk gaat over onderzoeksvraag 2 naar de doeltreffendheid en adequaatheid van beleid en uitvoering. Het oordeel over de doeltreffendheid is gebaseerd op de cijfers over bereik van de gemeente zelf en wat uit benchmarks aan cijfers beschikbaar is. Het overzicht van het bereik van de regelingen staat op factsheet 2 Bereik instrumenten armoedebeleid. Of het beleid ook aansluit bij de verwachtingen van inwoners is onderzocht door middel van telefonische interviews. De uitkomsten daarvan zijn ook opgenomen op een serie factsheets (factsheet 3 Belevingsonderzoek) en zijn in dit hoofdstuk samengevat.

In paragraaf 3.2 staat de doeltreffendheid van het beleid centraal. Dat is ingedeeld in drie thema's: preventie en vroegsignalering, schuldhulpverlening en armoederegelingen. In paragraaf 3.3 staat de aansluiting op de inwoner centraal: hoe ervaren de inwoners de toegang, ondersteuning, communicatie en bejegening? Het hoofdstuk sluit af met een antwoord op de onderzoeksvraag.

### 3.2 Bereik van de instrumenten in beeld

Om de doeltreffendheid in beeld te brengen, zijn cijfers over het bereik van de instrumenten verzameld. De informatie over het bereik is gebaseerd op het gebruik van de instrumenten of hoe vaak een instrument is ingezet. Soms is het ook mogelijk dat af te zetten tegen een inschatting van de totale doelgroep die recht heeft op een regeling of instrument. De omvang van de totale doelgroep is echter niet altijd bekend. Om gebruik te kunnen maken van minimaregelingen gelden meer voorwaarden dan alleen het inkomen, bijvoorbeeld het chronisch ziek zijn (individuele studietoelage) of het maken van onvoorziene, noodzakelijke kosten (bijzondere bijstand). Bij de regelingen voor inkomensondersteuning en de ondersteuning voor schuldenproblematiek geldt bovendien dat inwoners deze zelf moeten aanvragen. Niet alle inwoners doen dat of willen dat en dat is hun goed recht en eigen keuze. Gemeente en uitvoeringspartners hebben als doel om het aanvragen zo laagdrempelig mogelijk te maken om inwoners die ondersteuning nodig hebben ook daadwerkelijk ondersteuning te kunnen bieden. Een hoog bereik is een indicator dat dat goed lukt.

#### 3.2.1 Preventie en vroegsignalering

MET Heemskerk heeft een breed takenpakket op het gebied van welzijn in het algemeen en armoede in het bijzonder en kan daardoor integraal werken. MET heeft een taak op zowel preventie als vroegsignalering, schuldhulpverlening en de ondersteuning van inwoners bij het aanvragen van minimaregelingen. MET heeft een analyse gemaakt van de bewonerssamenstelling en problematiek per wijk en stemt daar de benaderingswijze op af. In wijken waar inwoners minder zelfstandig zijn, bijvoorbeeld, worden inloopsprekken georganiseerd. Sociaal raadslieden van MET Heemskerk hebben in 2023 378 inwoners met

in totaal 1.291 vragen te woord gestaan. In elke wijk van Heemskerk werden de meeste vragen gesteld over financiële zaken.

Een belangrijk instrument gericht op jongeren is Moneystart. In het schooljaar 2022-2023 heeft Moneystart 110 lessen gegeven in 59 klassen op 2 scholen. Scholen zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de financiële educatie door Moneystart. Nibud biedt via de website van de gemeente Heemskerk het 'Startpunt Geldzaken' aan en voor jongeren de 'Geldwijzer bijna 18 jaar'. Over het gebruik hiervan zijn geen gegevens ontvangen.

*Het bereik van preventie is moeilijk meetbaar, maar MET Heemskerk ondersteunt de inwoners integraal, wijkgericht en vanuit een probleemanalyse.*

Voor vroegsignalering is wel een bereik in percentages te berekenen. De doelgroep hiervan bestaat uit de inwoners met betalingsachterstanden waar de gemeente een signaal over krijgt. De gemeente Heemskerk ontving in 2023 1.080 signalen, dat is gemiddeld 90 signalen per maand. Dat komt overeen met 2,3 signalen per 1.000 inwoners per maand. Het Nederlandse gemiddelde lag in 2023 op 4 signalen per 1.000 inwoners per maand. De gemeente Heemskerk bereikt 39% van de gesignaleerde inwoners met betalingsachterstanden. Bereik betekent in dit geval dat de inwoner reageert op de contactpoging van de gemeente aan de deur, telefonisch of via e-mail. Het Nederlandse gemiddelde bereik ligt op 20%.<sup>16</sup> Het contact leidt nagenoeg nooit direct tot een schuldhelpverleningstraject, maar de effecten zijn merkbaar op de langere termijn. Inwoners die contact hebben gehad met de gemeente vanuit het project vroegsignalering weten de weg naar de gemeente later (als problemen verergeren) beter te vinden, de drempel om hulp te vragen wordt lager (een beeld dat de onderzoekers herkennen uit andere gemeenten). Ook ontstaat er zicht op andere dan financiële problematiek door de huisbezoeken.

*Het bereik van vroegsignalering is groot en mensen met schulden komen eerder in beeld.*

### 3.2.2 Doeltreffendheid schuldhelpverlening

De doeltreffendheid van schuldhelpverlening wordt meestal uitgedrukt in een slagingspercentage. Het slagingspercentage van schuldhelpverlening voor Heemskerk kan niet worden bepaald, omdat Stratech Insight (het registratiesysteem) daar niet voor is ingericht. Doordat Stratech in 2025 overgaat naar de cloud dient er een aanbesteding plaats te vinden. Het specificeren van de sturingsinformatie is onderdeel van de aanbesteding, maar zo ver is het nog niet. Het is daarom nu nog niet mogelijk een eenduidig beeld te geven van het slagingspercentage. Wel kan een indirect beeld van de instroom, doorstroom en uitstroom geschetst worden, deels op basis van cijfers, deels op basis van de interviews.

In 2023 hadden 1.240 huishoudens in Heemskerk geregistreerde schulden, waarvan 260 huishoudens voor de eerste keer in de schuldregistraties terecht zijn gekomen (zie paragraaf

<sup>16</sup> <https://www.divosa.nl/publicaties/divosa-monitor-vroegsignalering-schulden-jaarrapportage-2023/divosa-monitor>.

2.2). In 2023 ontving de gemeente Heemskerk 1.080 signalen over betalingsachterstanden uit het project vroegsignalering (zie paragraaf 3.2.1).<sup>17</sup> In de tweede helft van 2021 meldden 49 inwoners zich met vragen rondom schuldhulpverlening, in de tweede helft van 2022 waren dat er 52. In heel 2023 meldden 138 inwoners zich met vragen rondom schuldhulpverlening.<sup>18</sup> In ongeveer 47 gevallen (2023) was er sprake van problematische schulden<sup>19</sup>. In 2023 werden ongeveer 19 schuldregelingen succesvol gestart.<sup>20</sup> Uit interviews blijkt dat jaarlijks ongeveer 15 à 20 schuldregelingen worden gestart. De inwoners die niet een traject starten, kunnen wel andere vormen van hulp en ondersteuning hebben gekregen.

De gemeente Heemskerk heeft via een enkelvoudige aanbesteding een pilot gestart met Stichting Humanitas voor het project Basis financieel beheer. In dit project ontvangt Humanitas het inkomen van de inwoner en stort het VTLB (vrij te laten bedrag) door naar de inwoner, het inkomen erboven wordt gespaard voor de schuldeisers. Omdat Humanitas al beschermingsbewind uitvoert, kan Humanitas deze taak veel voordeliger uitvoeren dan de gemeente Heemskerk zelf. De gemeente Heemskerk noemt deelname aan basis financieel beheer als voorwaarde voor schuldhulpverlening in het plan van aanpak met de inwoner, tenzij er al bewindvoering of budgetbeheer loopt. De pilot loopt sinds 1 juli 2024, maar in september 2024 had de gemeente Heemskerk nog geen inwoners aangemeld voor het project. Op basis van het aantal inwoners met schulden en het aantal schuldregelingen had Humanitas al wel aanmeldingen verwacht. De ervaring van Humanitas is daarnaast dat de aanvragen schuldhulpverlening lang duren. Als een dossier lang op de plank ligt, dan zijn de documenten te oud en moet alles opnieuw opgevraagd worden. MET Heemskerk heeft ook gesignaleerd dat de opstart van schuldhulpverleningstrajecten lang duurt. Beide organisaties hebben gesignaleerd dat er een grote werkdruk lijkt te zijn bij de gemeentelijke afdeling schuldhulpverlening.

*De instroom in schuldhulpverlening is laag ten opzichte van het aantal inwoners met betalingsachterstanden. Ketenpartners zijn ontevreden over de doorlooptijden.*

### 3.2.3 Bereik van minimaregelingen

Kwiz heeft in 2022 het gebruik en bereik van de minimaregelingen in de gemeente Heemskerk in de periode juli 2021 - juli 2022 in beeld gebracht.<sup>21</sup> Uit het onderzoek blijkt dat het bereik van bijzondere bijstand (27%) net iets boven het landelijk gemiddelde ligt. Het bereik van kwijtschelding (74%) en maatschappelijke activiteiten voor volwassenen (37%) lag in die periode in lijn met het gebruik in andere gemeenten. Het bereik van individuele

<sup>17</sup> Hier zitten ook foute signalen, signalen van heel kleine betalingsachterstanden en dubbelingen in. Het aantal unieke inwoners dat met het project is gesignaleerd ligt veel lager, maar is niet exact bekend.

<sup>18</sup> Van 2021 en 2022 zijn geen jaarcijfers aangeleverd.

<sup>19</sup> Problematische schulden zijn schulden die met de afloscapaciteit van de inwoner niet binnen 36 maanden afbetaald kunnen worden.

<sup>20</sup> Geslaagde minnelijke regelingen plus dwangakkoorden plus doorverwijzingen naar de wettelijke regeling (start Wsnp-traject)

<sup>21</sup> Evaluatie Minimabeleid en Schuldhulpverlening Gemeente Heemskerk, Kwiz B.V. 2022

inkomenstoeslag (33%), collectieve zorgverzekering (29%) en het Kindpakket (28%) lag onder het landelijke gemiddelde.

In de rapportages sociaal domein 2022 en 2023 rapporteert het college over het gebruik van minimaregelingen in de jaren 2020 tot en met 2023. Daaruit blijkt dat het gebruik van de individuele inkomenstoeslag is afgenomen ten opzichte van 2020. Het gebruik van het kindpakket is ook afgenomen. Het gebruik van de collectieve ziektekostenverzekering is in dezelfde periode fors toegenomen.

Divosa rapporteert over de uitgaven aan minimaregelingen in 2023 in de Divosa Benchmark. Uit een analyse blijkt dat Heemskerk per inwoner relatief veel geld uitgeeft aan de collectieve zorgverzekering, individuele inkomenstoeslag en maatschappelijke participatie voor volwassenen. Heemskerk geeft relatief weinig geld uit aan bijzondere bijstand voor beschermingsbewind, overige bijzondere bijstand en participatieregelingen voor kinderen.

### 3.2.3 Bekendheid van de minimaregelingen

In het belevingsonderzoek zijn 30 inwoners gevraagd of zij de regelingen kennen en gebruiken.<sup>22</sup> Uit het belevingsonderzoek blijkt dat de spontane bekendheid van regelingen onder de inwoners die we hebben gesproken heel laag is. Wanneer de regelingen opgesomd worden, dan zijn de meeste inwoners er wel mee bekend (herkenning). De meest bekende regelingen zijn bijzondere bijstand (87%), kwijschelding (83%) en collectieve zorgverzekering (78%). Maar ook de individuele inkomenstoeslag (70%) en maatschappelijke activiteiten volwassenen (65%) zijn bij een ruime meerderheid van de ondervraagde inwoners bekend.

We hebben 23 inwoners gevraagd of zij minimaregelingen gebruiken, 22 van hen hadden minstens 1 regeling gebruikt. Kwijschelding, bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekering, individuele inkomenstoeslag en maatschappelijke activiteiten zijn door meer dan de helft tot driekwart van de ondervraagde inwoners gebruikt.

Ondanks een goede communicatiestrategie en laagdrempelig ingerichte toegang en ondersteuning zijn er inwoners die de regelingen niet gebruiken. Sommige inwoners - vaak niet digivaardige ouderen - vinden het aanvraagproces te ingewikkeld om te doorlopen. Ouderen willen soms ook de regelingen niet aanvragen, omdat ze van mening zijn dat anderen het geld harder nodig hebben. In sommige culturen doet men eerder een beroep op de familiekring, of op het eigen vermogen dan op de overheid. Uit de interviews met uitvoerders komt naar voren dat trots meespeelt: het is niet makkelijk om hulp te vragen of hulp te accepteren. Uitvoerders noemen verder dat er inwoners zijn met minder vertrouwen in de overheid (er zijn vast voorwaarden, ik moet vast terugbetalen) die daarom de regelingen niet aanvragen. Tijdens de telefonische interviews zijn we alle drie deze redenen tegengekomen (deze redenen zijn ook bekend uit onderzoek in andere gemeenten). Verder is er ook sprake van verborgen armoede onder inwoners - vaak boeren - met vermogen in

---

<sup>22</sup> 30 inwoners is niet genoeg om op basis hiervan uitspraken te kunnen doen over bereik, maar de informatie van de inwoners geeft wel zicht op bekendheid van de regelingen en redenen voor het wel of niet gebruik van regelingen.

grond en/of stenen, maar met een laag besteedbaar inkomen. Deze inwoners melden zich niet voor ondersteuning en hebben er door hun vermogen ook niet altijd recht op.

De inrichting van het Kindpakket en het Jeugdfonds kan verbeterd worden: zes ondervraagde inwoners hebben iets aangevraagd uit het Kindpakket, één van hen vindt de regeling te ingewikkeld. Zeven inwoners kennen het Jeugdfonds en hebben kinderen in de juiste leeftijdscategorie. Voor drie van hen is het onduidelijk hoe het Jeugdfonds gebruikt kan worden.

### 3.3 Inwoners over de aansluiting van beleid en instrumenten

De aansluiting van het beleid, of de adequaatheid van het beleid, is onderzocht door te kijken naar de toegang, ondersteuning, communicatie en bejegening en naar de impact van de instrumenten op inwoners.

#### 3.3.1 Toegang, ondersteuning, communicatie en bejegening

De toegang tot ondersteuning is laagdrempelig ingericht in Heemskerk. Het Serviceplein heeft ruime openingstijden en bezoekers worden integraal geholpen. Dat wil zeggen: het maakt niet uit bij welk loket de inwoner zich meldt, degene die de inwoner te woord staat, pakt de hulpvraag proactief op. Zowel medewerkers van de gemeente als vrijwilligers helpen bijvoorbeeld direct met het aanvragen van minimaregelingen, ongeacht de functie van de medewerker of vrijwilliger. Op het Serviceplein is iemand aanwezig die 7 talen (!) spreekt. Voor niet zelfredzame inwoners (laaggeletterde en/of digi-onvaardige inwoners) is het Serviceplein laagdrempelig.

*Inrichting van de toegang is laagdrempelig en de communicatie is afgestemd op de doelgroep: op B1 en meertalig*

In wijken met veel problematiek is MET Heemskerk aanwezig met een fysiek loket. Er worden spreekuren georganiseerd. MET Heemskerk heeft een breed pakket aan preventieve dienstverlening, waardoor doorverwijzen niet nodig is.

Uit interviews met medewerkers van MET Heemskerk en met de inwoners zelf blijkt dat de inwoners van Heemskerk de weg naar ondersteuning wel weten te vinden door de goede en brede communicatie in verschillende talen en op B1-niveau. Meer dan de helft van de 30 ondervraagde inwoners is niet zelfredzaam: 7 inwoners<sup>23</sup> spreken onvoldoende de Nederlandse taal om een gesprek over minimaregelingen te kunnen voeren en hebben brede ondersteuning nodig. Nog eens 10 inwoners hebben ondersteuning nodig gehad bij het aanvragen van de regelingen. De helft van hen is ondersteund door een medewerker van de gemeente Heemskerk, 2 inwoners zijn ondersteund door MET Heemskerk.

<sup>23</sup> 4 van deze inwoners kennen MET Heemskerk en 3 van hen worden door MET ondersteund, waarvan 2 (ook) met geldzaken. 1 inwoner heeft een bewindvoerder, 1 inwoner wordt ontzorgd door anderen, 1 inwoner ontvangt helemaal geen ondersteuning, maar heeft dat wel nodig

Er heerst in Heemskerk een cultuur van hulp vragen - mensen weten MET goed te vinden en zijn ook open. Er is ook een deel dat al eens een nare ervaring heeft gehad (toeslagen of terugvordering), die zijn bang geworden en durven en willen niet meer om hulp te vragen. Dat zijn bijvoorbeeld jongere mensen die al een keer een nare ervaring met de overheid hebben gehad. Vaak weten ze zelf niet wat er aan de hand is, maar het lukt zelfs MET niet ze te overtuigen hulp te vragen. Overigens blijft hulp vragen voor iedereen moeilijk, ook al lukt het in Heemskerk vaak wel.  
**Bron: interview MET Heemskerk**

Als een inwoner een uitkering aanvraagt en wanneer een heronderzoek wordt uitgevoerd, onderzoeken de medewerkers proactief of de inwoner gebruikmaakt van de regelingen waar de inwoner recht op heeft. Als een inwoner een aanvraag van bijvoorbeeld bijzondere bijstand doet, kijkt de consulent direct of de inwoner ook in aanmerking komt voor de minimaregelingen (maatschappelijke activiteiten volwassenen en kinderen of de individuele inkomenstoeslag). Als een regeling kan worden toegekend, dan wordt deze direct meegenomen in de toekenningbeslissing.

*Inwoners worden proactief op de minimaregelingen gewezen.*

Medewerkers die de aanvragen afhandelen proberen de inwoner zo goed mogelijk van dienst te zijn. De basishouding is dat inwoners iets niet voor niets aanvragen. Als een aanvraag moet worden afgewezen, dan neemt de medewerker telefonisch contact op met de inwoner om die te wijzen op alternatieve regelingen. De medewerkers zelf zijn tevreden over hoe de inwoners reageren. Consulenten inkomen ontvangen 1 à 2 klachten per kwartaal, die meestal gaan over een miscommunicatie of de klacht is een emotionele reactie op een afwijzing. Een klacht leidt meestal tot een gesprek, waarna het is opgelost.

*De bejegening is respectvol, de houding is ondersteunend.*

Van de 14 ondervraagde inwoners die zelf regelingen aanvragen, zijn 2 inwoners overwegend negatief over het aanvraagproces. In beide gevallen gaat het over hoe lang de afhandeling duurt, niet over de bejegening. Positieve inwoners zijn vooral tevreden over het resultaat en over hoe gemakkelijk het (digitaal) aanvragen verloopt.

De helft van de inwoners die zelf aanvragen (7) hebben daarover contact gehad met de gemeente Heemskerk. Zes van deze zeven inwoners zijn tevreden over dit contact, zij vinden de medewerkers vriendelijk, begripvol, behulpzaam en goed werk afleveren. Degene die negatief was, was ontevreden over de snelheid waarmee gereageerd werd op de aanvraag.

### 3.3.2 De impact van het armoedebelief

De ondervraagde inwoners kunnen niet (9) of net (20) rondkomen. Met 23 inwoners is doorgesproken over de minimaregelingen. Zeven inwoners geven aan dat de regelingen het verschil maken tussen wel en niet rondkomen. Negen inwoners geven aan dat de regelingen wel helpen, maar dat het niet afdoende is of onvoldoende aansluit op de behoeften. Zeven

inwoners hebben problemen met de minimaregelingen: zij geven aan dat er nog tekortkomingen zijn in de regelingen en/of de informatievoorziening over de regelingen.

*Minimaregelingen helpen bij het rondkomen, maar zijn niet afdoende.*

De inwoners hebben behoefte aan meer geld (10) of aan materiële ondersteuning (3). Inwoners noemen daarbij ook basisbehoeften waarvoor te weinig geld is: boodschappen, meubels, fiets, kleding, woninginrichting, en schoolspullen. Medewerkers van Heemskerk geven aan soms een witgoedregeling te missen en een voorziening voor het eigen risico van de zorgverzekering.

Inwoners noemen ook heel specifiek positieve ervaringen met de gemeente Heemskerk: zij zijn positief over de ondersteuning die ze krijgen, zowel emotioneel als financieel. Ze zijn tevreden over de menselijkheid van het contact.

### 3.4 Doeltreffend met een paar aandachtspunten

Hoewel de doeltreffendheid niet altijd goed in beeld is te brengen valt een aantal zaken in de gemeente Heemskerk op. Als randvoorwaarde voor een groot bereik en een integrale werkwijze is een brede en laagdrempelige toegang nodig en een proactieve werkwijze. In de werkwijze van MET (wijkenanalyses en gerichte inzet) en met het Serviceplein is een brede en laagdrempelige toegang gerealiseerd - daarin kan de gemeente Heemskerk een voorbeeld zijn voor andere gemeenten. Met name de aandacht voor meertaligheid is daarin een bijzonder element. Daarnaast is de gemeente Heemskerk succesvol in het proactief aanvragen van regelingen en is de bejegening goed afgestemd op de doelgroep. De werkwijze en onderlinge afstemming in de organisatie is ook een voorbeeld voor andere gemeenten.

Als het gaat om het daadwerkelijk bereik van de instrumenten, voorzover het meetbaar is, valt op dat met name het bereik van vroegsignalering hoog is in vergelijking met andere gemeenten. De aanpak die de gemeente daarin hanteert werkt. Het bereik van de armoederegelingen verschilt, voor een enkele regeling is dat beter dan het landelijk gemiddelde, bij andere regelingen gelijk en bij een aantal regelingen onder het landelijk gemiddelde. Het lage bereik van de kindregelingen valt negatief op, zeker nu gezinnen met kinderen in de gemeente een relatief groot deel uitmaken van de groep inwoners met een laag inkomen. Op basis van de administratie is het nog niet mogelijk om het slagingspercentage schuldhulpverlening in beeld te brengen. Wel is uit de interviews op te maken dat rond schuldhulpverlening nog verbeterruimte zit: dossiers blijven lang liggen en van sommige vormen van ondersteuning en hulp wordt nog weinig gebruik gemaakt.

Hoewel de inwoners een aantal verbeterpunten zien voor de armoederegelingen en eigenlijk meer nodig hebben dan ze nu krijgen, horen de onderzoekers ook veel positieve opmerkingen over de dienstverlening door de gemeente. Ook daarin kan de gemeente Heemskerk een voorbeeld zijn voor andere gemeenten.

## 4 Klaar voor de toekomst?

### 4.1 Inleiding

De derde onderzoeksvraag is of het beleid en de uitvoering ervan toekomstbestendig zijn ingericht. Om de vraag te kunnen beantwoorden gaat het hoofdstuk eerst in op de ontwikkelingen van de problematiek rond armoede en schulden. Hiervoor zijn landelijke cijfers en cijfers uit een aantal vergelijkingsgemeenten verzameld. Deze zijn overzichtelijk weergegeven in factsheet 1 Armoedecijfers. De ontwikkelingen en trends hieruit staan kort samengevat in paragraaf 4.2. De onderzoekers hebben mogelijke ontwikkelingen verzameld uit de literatuur en interviews en hebben deze in een werksessie voorgelegd aan medewerkers, maatschappelijke organisaties en raadsleden. In de werksessie is verkend wat de impact van de ontwikkelingen is. De werksessie was niet gericht op het verkennen van de politieke wenselijkheid van oplossingsrichtingen. De resultaten van de verkenning staan in paragraaf 4.3. In welke mate de gemeente zich bewust is van de ontwikkelingen en impact is verkend in de interviews en aangevuld met de werksessie. Een beschouwing van de kansen en kwetsbaarheden van de huidige werkwijze bij het uitvoeren van het beleid rond armoede en schulden staat in paragraaf 4.4.

### 4.2 Toekomstperspectief armoede en schulden

Het CPB voorspelde in 2023 een sterke stijging van het aantal mensen in armoede, maar die voorspelling is bijgesteld door aangepast landelijk beleid (o.a. de stijging van het minimumloon). Het aantal inwoners in armoede zal wel stijgen, maar minder snel. De verwachting is dat het aantal kinderen in armoede zal dalen. Tegelijk stijgt het aantal mensen in schulden, waarbij er steeds vaker ook minder kwetsbare inwoners met schulden zijn. De landelijke organisatie Humanitas ziet een sterke stijging van het aantal hulpvragen en mensen met stress en gezondheidsklachten door financiële problemen.

Voor het beeld over armoede in Heemskerk, zijn de cijfers van Heemskerk vergeleken met zowel de landelijke en provinciale cijfers als de cijfers uit gemeenten in de regio (zie ook hoofdstuk 2). Daaruit blijkt dat in Heemskerk relatief weinig huishoudens zijn met een laag inkomen (1,5-2% minder dan landelijk en regionaal). Het aantal huishoudens met een bijstandsuitkering daalt, maar daalt minder snel dan in een gemeente als Den Helder of Velsen en ook minder snel dan landelijk. Tegelijk is het aantal kinderen in een gezin met een bijstandsuitkering relatief hoog.

Ook in Heemskerk is het aantal inwoners met problematische schulden aan het stijgen, ook het aantal nieuwe huishoudens in schulden. Het percentage inwoners met schulden is lager dan in omliggende gemeenten, maar stijgt in hetzelfde tempo als landelijk en een aantal omliggende gemeenten. In Heemskerk hebben de meeste huishoudens met problematische schulden kinderen, meer dan omliggende gemeenten en meer dan het landelijk gemiddelde. Ook inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond zijn oververtegenwoordigd in de groep huishoudens met problematische schulden.

Samengevat: het aantal inwoners in armoede valt mee en stijgt niet zo hard als verwacht. Het aantal inwoners met problematische schulden gaat stijgen. Bijzonder aan de situatie in

Heemskerk is dat het vooral gaat om huishoudens met kinderen. Ook huishoudens met een niet-Nederlandse achtergrond zijn oververtegenwoordigd.

Vanuit de literatuur, in de interviews en in de werksessies is verkend welke mogelijke ontwikkelingen van invloed kunnen zijn op de aanpak van armoede en schulden. Dat levert het volgende beeld op:

- Er komen meer inwoners met een laag inkomen: de doelgroep van het beleid wordt groter. De vraag is niet of het gaat stijgen, maar hoe hard.
- Er komt nieuw beleid van het rijk: Participatiewet in Balans. Er komt een andere wijze van benaderen, nieuwe doelen en andere instrumenten.
- Er worden nieuwe doelgroepen zichtbaar in armoede en schulden: jongeren, ouderen, middeninkomens, ondernemers.
- De problematiek per huishouden wordt complexer - minder doorstroom uit de Participatiewet en meer multi-probleemgezinnen.
- Inwoners met schulden komen eerder in beeld - er is daardoor andere hulp en begeleiding nodig dan nu.

Er zijn ook nog twee algemene ontwikkelingen benoemd, die indirect invloed kunnen hebben: de toename van het aantal laaggeletterden (of in ieder geval het beter in beeld hebben van laaggeletterden) en het dalend vertrouwen in de overheid.

### 4.3 Verwachte impact van de ontwikkelingen

In de werksessie is verkend wat de gevolgen van de ontwikkelingen kunnen zijn voor de uitvoering door de gemeente, de inzet van het maatschappelijk middenveld en de doelgroep zelf. De aanwezigen hebben feitelijk doordacht wat de gevolgen kunnen zijn van de besproken ontwikkelingen.

De eerste ontwikkeling die is besproken is de nieuwe Participatiewet: Participatiewet in Balans. Deze landelijke wet biedt nieuwe instrumenten (verruiming bijverdiengrenzen, bufferbudget, participatie anders dan werk, categoriale bijzondere bijstand)<sup>24</sup> en meer ruimte voor de menselijke maat in de toepassing en uitvoering. De verwachtingen van de Participatiewet in Balans zijn positief, met name voor de inwoners. De andere benadering sluit beter aan bij wat de doelgroep nodig heeft. Het levert daardoor minder stress en een meer persoonlijke benadering op. Voor de gemeentelijke organisatie heeft het een grote impact: er is meer tijd/aandacht per inwoner bij maatwerk en dus heeft het impact op de hoeveelheid mensen die je kunt ondersteunen bij ongewijzigde kaders voor het budget. Ook kunnen de nieuwe instrumenten een andere expertise vragen van de medewerkers. Dat geldt ook voor het maatschappelijk middenveld: er kunnen andere producten nodig zijn dan nu worden aangeboden en dat betekent dat opnieuw onderhandeld moet worden met de gemeente over de opdracht aan het middenveld.

---

<sup>24</sup> In het programmaplan Participatiewet in Balans staan 21 maatregelen opgenomen in spoor 1. Deze maatregelen zijn deels het aanpassen van normen op basis van praktijkervaring en jurisprudentie, deels het verminderen van administratieve last en deels het introduceren van aangepaste instrumenten voor inwoners voor wie arbeidsinschakeling niet haalbaar is. In spoor 2 wordt gewerkt aan een fundamentele herziening van de wet en in spoor 3 aan de ondersteuning van uitvoering volgens de menselijke maat.

Ook de ontwikkeling dat mensen met schulden eerder in beeld zijn heeft positieve gevolgen volgens de aanwezigen: de doelgroep ervaart daardoor minder stress, de inwoners kunnen met lichtere instrumenten al worden geholpen. Voor zowel de gemeente als het maatschappelijk middenveld betekent het een inzet op andere onderdelen van de keten aan instrumenten (de lichtere instrumenten). Omdat het aantal inwoners in schulden wel stijgt, betekent het niet dat daardoor minder inzet nodig is, alleen een andere inzet. Ook dat heeft weer gevolgen voor de taakverdeling en opdrachtafspraken.

Dat er meer inwoners in armoede en met schulden komen lijkt alle deelnemers waarschijnlijk gezien de ontwikkelingen in cijfers. De verwachting is dat dit een grote impact gaat hebben: het betekent dat er meer tijd en inzet nodig is van medewerkers, zowel bij de gemeente als bij het maatschappelijk middenveld. Er zal een groter beroep worden gedaan op de regelingen: bij ongewijzigde kaders kunnen minder mensen geholpen worden. Het kan nodig zijn om na te denken over de vergoedingen of de kaders als het aantal gebruikers van regelingen toeneemt. Voor de doelgroep betekent het dat armoede en schulden wellicht normaler gevonden worden, maar als de doelgroep groter wordt en de omvang van de uitgaven groeit niet mee, dan pakt dat voor de doelgroep nadelig uit: de ondersteuning komt dan onder druk te staan.

Dat er nieuwe doelgroepen in armoede en schulden komen lijkt waarschijnlijk. De deelnemers zien steeds meer werkende armen in hun praktijk, waaronder ook een grote groep ondernemers. Ook ouderen vormen een risicogroep en mensen met arbeidsbeperkingen lopen risico op armoede. Bij schulden gaat het vooral om jongeren als nieuwe doelgroep. Als er nieuwe doelgroepen bij komen, betekent dat voor zowel de gemeentelijke organisatie als het maatschappelijk middenveld dat zij nieuwe vragen krijgen of andere expertise en instrumenten moeten ontwikkelen om de doelgroepen goed te kunnen bedienen. Voor de doelgroep zelf betekent het dat er nog meer informatie komt gericht op een specifieke doelgroep - het kan onoverzichtelijker worden.

Alle aanwezigen denken dat de problematiek van mensen steeds complexer gaat worden. Meer armoede en schulden heeft impact op alle leefgebieden. De mensen in de uitvoering geven aan: dit zien wij ook al in de praktijk. Het laaghangende fruit is op, we houden alleen de gevallen over met multiproblematiek. Dat betekent in de praktijk van de gemeentelijke organisatie dat het langer duurt voor je weet wat er nodig is, de hulptrajecten duren langer en er gaat veel tijd in afstemming zitten met andere partijen in en buiten het gemeentehuis. Ook het maatschappelijk middenveld denkt dat de oplossing dan gezocht moet worden in het versterken van de samenwerking. Maar: er komt ook een punt dat de zaken te complex worden voor het middenveld en dat er meer wordt doorverwezen naar de specialisten bij de gemeente. Er kan een werkverschuiving van voorveld naar gemeente ontstaan. Voor de doelgroep betekent het dat er meer mensen bij een casus betrokken zijn - de trajecten worden langer en onoverzichtelijk als de regie niet goed op orde is.

Van de meer algemene ontwikkelingen geven de aanwezigen aan: de toename in laaggeletterden houdt vooral in dat we ze sneller herkennen. Het betekent dat we eerder door hebben wat er aan de hand is en daardoor beter kunnen helpen. Het heeft dezelfde effecten als de ontwikkeling hiervoor: deze doelgroep is minder zelfredzaam en je moet zwaardere instrumenten en begeleiding inzetten. Als het gaat om het lagere vertrouwen in de overheid menen de deelnemers dat dat op lokaal niveau nog wel meevalt. Ze merken er

in hun praktijk nog weinig van, al kent iedereen wel voorbeelden van moeilijke gesprekken omdat het vertrouwen laag is. Trajecten duren volgens het maatschappelijk middenveld langer, omdat vertrouwen opbouwen meer tijd gaat kosten.

#### 4.4 Kansen en kwetsbaarheden voor Heemskerk

Op basis van de inzichten over doeltreffendheid en de verkenning in de werksessie is het mogelijk om een aantal kansen en kwetsbaarheden voor de gemeente Heemskerk in beeld te brengen. De nieuwe Participatiewet in Balans is een kans voor de doelgroep, maar betekent voor de gemeente dat er meer tijd en andere expertise nodig is en dat er invoeringskosten zijn. In de afstemming en werkverdeling met het middenveld betekent het dat opnieuw gesprekken gevoerd moeten worden over de inzet. Het kan ook betekenen dat er een discussie gevoerd moet worden in de raad over eventuele aangepaste kaders voor inzet van instrumenten en regelingen. Ook dat inwoners met schulden eerder in beeld komen is een kans voor alle partijen. De verwachting is dat er meer lichte ondersteuning nodig zal zijn (andere taken/werkzaamheden) en dat de problematiek voor inwoners minder heftig en langdurig zal zijn. De nieuwe doelgroepen zijn voor een deel al in beeld bij de branchevereniging die daarvoor instrumenten aan het ontwikkelen is. Bij de keuze van instrumenten is de gemeente Heemskerk op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en bereidt zich daar ook op voor. In de werksessie werd ook bevestigd: we anticiperen al op de nieuwe wet en houden de ontwikkelingen goed in de gaten.

Bij zowel nieuwe doelgroepen, meer inwoners in armoede en schulden als de meer complexe problematiek is het risico dat trajecten langer duren, er andere expertise nodig is en bij meer gebruik het budget eerder opgebraakt zal zijn. Het risico is dat er minder mensen geholpen worden of mensen minder goed geholpen worden: minder tijd en aandacht of minder financiële mogelijkheden. Een extra kwetsbaarheid is dat Heemskerk evenals andere gemeenten te maken gaat krijgen met het ravijnjaar, dat veelal inhoudt dat er bezuinigingen nodig zijn. In het licht van de verwachte toename van meer mensen in de doelgroep, nieuwe doelgroepen en meer complexe problematiek is dat een ongunstige ontwikkeling en hierin is de gemeente Heemskerk kwetsbaar.

Als er in de werkvoorraad steeds meer complexe casussen zijn, geven de aanwezigen aan dat een goede samenwerking tussen middenveld en gemeente essentieel is. Een denkbaar gevolg is dat er een gesprek over de werkverdeling nodig is: complexe casussen landen nu vaak bij de gemeente, maar wellicht zou het middenveld daar ook een bijdrage aan kunnen leveren. Dat vraagt om andere afspraken over inzet en expertise en een goede werkverdeling. Dat is wellicht een uitdaging - maar met name de partijen die op het serviceplein aanwezig zijn weten elkaar goed te vinden en hebben een soepele afstemming met elkaar. Dat kan natuurlijk altijd beter, maar over het algemeen zijn de partijen tevreden over de werkwijze en onderlinge afstemming. Dit is daarmee een kwetsbaarheid, die de gemeente Heemskerk kan opvangen met de al bestaande goede verhoudingen tussen de partners.

De aanwezigen bij de werksessie zien de mogelijke bezuinigingen als een risico voor de aanpak van het armoedebeleid, maar dat is een risico voor iedere gemeente en hangt vooral af van landelijk te maken keuzes. Voor de gemeente Heemskerk geldt dat de korte lijnen in de organisatie en de goede samenwerking met omliggende gemeenten en het middenveld

zijn kansen als het gaat om het omgaan met de risico's van de nieuwe ontwikkelingen. Ook het grote bereik van preventie en vroegsignalering is een kans: daarmee probeert de gemeente te voorkomen dat inwoners te laat hulp krijgen en casussen complex worden. Deze richting lijkt succesvol en het bereik is hoog, alhoewel nog niet duidelijk is of het verwachte en gehoopte effect ook echt zal optreden.

## Bijlagen

|           |                                         |
|-----------|-----------------------------------------|
| Bijlage 1 | Normenkader                             |
| Bijlage 2 | Respondenten                            |
| Bijlage 3 | Bronnen                                 |
| Bijlage 4 | Organisaties in het beleidsveld armoede |

## Bijlage 1 Normenkader

| Hoe ziet het armoedebelief van de gemeente Heemskerk eruit?                                                                         |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deelvraag                                                                                                                           | Normen                                                                                                                        | Oordeel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Welke instrumenten op het gebied van preventie, vroegsignalering van schulden en schuldhulpverlening worden ingezet?                | Er zijn passende instrumenten voor preventie                                                                                  | Ja, er is voor preventie een opdracht verleend aan MET Heemskerk. MET Heemskerk werkt vanuit een analyse per wijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                     | Er is een proces voor vroegsignalering ingericht                                                                              | Ja, het proces vroegsignalering wordt door MET Heemskerk en een schuldhulpverlener samen uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                     | Eigentijdse technieken van schuldhulpverlening zijn geïmplementeerd                                                           | Grotendeels wel, maar niet op alle onderdelen. De gemeente Heemskerk voert de schuldhulpverlening zelf uit en werkt voor beschermingsbewind en budgetbeheer samen met Humanitas en voor Informatie en Advies met MET Heemskerk. Er is een pilot gestart met Humanitas voor financieel beheer tijdens schuldhulptrajecten. Collectief schuldregelen en het beslagregister zijn niet ingevoerd, omdat de gemeente Heemskerk nog niet bij het schuldenknooppunt is aangesloten. |
| Heeft de organisatie zicht op de doelgroepen met armoede en/of geregistreerde schulden en zijn er instrumenten voor elke doelgroep? | De keuze van instrumenten sluit aan bij de doelgroepen die herkenbaar zijn in het bestand inwoners met armoede en/of schulden | Ja, grotendeels wel. De gemeente Heemskerk heeft voor de doelgroep Statushouders een pilot gestart, een groep die veel voorkomt in het bestand. Daarnaast is er extra aandacht voor ondernemers en jongeren die in schulden raken. MET Heemskerk werkt vanuit een analyse van de wijk en past daar de inzet op aan.                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                     | De uitvoerders zijn gekozen op basis van ervaring met doelgroepen of een gewenste werkwijze in de uitvoering                  | Ja, er is gekozen voor uitvoering op basis van ervaring in de wijk of met een gericht product (zoals bij Humanitas en Moneyways en Moneystart).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Wie voert de instrumenten uit?                                                                                                      | De afspraken met uitvoerders zijn rechtmatig vastgelegd                                                                       | Ja, er is een brede opdracht verstrekt aan MET door middel van een subsidie, waarover MET ook rapporteert. Voor de overige producten werkt de gemeente Heemskerk met subsidies of enkelvoudige inkoop                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                             |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             |                                                                                                                                          | waarvoor offertes en werkplannen inzichtelijk zijn. Voor de uitvoering zijn werkprocessen beschreven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                             | De financieringsstructuur ondersteunt een doeltreffende uitvoering                                                                       | Ja, in de basis is er een brede en vaste opdracht voor MET en vult de gemeente dat aan met meer flexibele subsidies of inkoop. MET Heemskerk krijgt een subsidie en legt verantwoording af in een jaarverslag. Voor een aantal producten wordt een enkelvoudige inkoop gedaan, waarvan de offertes inzichtelijk zijn. Voor andere producten wordt subsidie verleend waarover de ontvangers rapporteren in jaarverslagen. |
| <b>Hoe doeltreffend en adequaat is het armoedebeleid?</b>                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Deelvraag</b>                                                            | <b>Normen</b>                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Wat is het bereik van preventie en vroegsignalering?                        | Er is zicht op het bereik van preventieve instrumenten en vroegsignalering                                                               | Ja, grotendeels. Van het grootste deel van de instrumenten wordt gebruik en bereik bijgehouden in de uitvoering. Het bereik is niet altijd meetbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                             | Het bereik van preventieve instrumenten en vroegsignalering is beter of gelijk aan dat van omliggende gemeenten/het landelijk gemiddelde | Deels, het bereik van vroegsignalering is hoog door de werkwijze die wordt gehanteerd. Vroegsignalering kent in Heemskerk een veel hoger bereik dan het landelijk gemiddelde (39% tov 20%). Niet voor alle preventieve instrumenten kan de vergelijking gemaakt worden.                                                                                                                                                  |
| Wat is het slagingspercentage van schuldhulpverlening?                      | Het slagingspercentage schuldhulpverlening is beter of gelijk aan dat van omliggende gemeenten/het landelijk gemiddelde                  | Deels, het slagingspercentage is op basis van de administratie niet inzichtelijk. Wel is er een beeld van de instroom en uitstroom van schuldhulpverlening. Daarbij valt op dat het aantal regelingen laag is in vergelijking tot de instroom. Er zijn daarnaast weinig deelnemers in de pilots en het afhandelen van het proces verloopt langzaam.                                                                      |
| Hoe hoog is de bekendheid van regelingen bij inwoners met een laag inkomen? | Er is sprake van laagdrempelige communicatie en actieve voorlichting.                                                                    | Ja, de toegang via het Serviceplein is laagdrempelig en de medewerkers zijn proactief in het aanvragen van en attenderen op regelingen voor inwoners. Er is sprake van doelgroepgerichte communicatie, vooral voor de groep inwoners met een niet-Nederlandse achtergrond.                                                                                                                                               |

|                                                                        |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Inwoners kennen of herkennen de regelingen.                                                                              | Ja, de in het belevingsonderzoek bevraagde inwoners herkennen de meeste regelingen, ook als zij de regelingen niet gebruiken.                                                                                                                                                                                                      |
| Wat is de impact van de instrumenten op inwoners met een laag inkomen? | Gebruikers van regelingen zijn tevreden over de bijdrage van de regeling aan hun inkomen.                                | Deels, de inwoners geven aan dat de regelingen een beetje of veel helpen bij het rondkomen. Zowel inwoners als de uitvoerders missen een regeling voor bijvoorbeeld witgoed of eigen risico.                                                                                                                                       |
|                                                                        | Gebruikers van regelingen zijn tevreden over de manier waarop met hen wordt omgegaan in het aanvragen van de regelingen. | Grotendeels, het merendeel van de inwoners die hebben aangevraagd of die contact hebben gehad met de medewerkers van de gemeente zijn tevreden over het contact en het proces en geven complimenten. Een enkele inwoner is ontevreden over het contact. Enkele inwoners hebben minder positieve ervaringen met het aanvraagproces. |

## Bijlage 2 Respondenten

### Interviews

|                      |                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------|
| Gemeente Heemskerk:  | juridisch kwaliteitsmedewerker werk en inkomen         |
| Gemeente Heemskerk:  | beleidsmedewerker armoedebeleid en schuldhulpverlening |
| Gemeente Heemskerk:  | medewerker bijzondere bijstand                         |
| Gemeente Heemskerk:  | teamleider armoede en schulden                         |
| Gemeente Heemskerk:  | schuldhulpverlener / uitvoerder vroegsignalering       |
| MET Heemskerk:       | maatschappelijk werker en ouderenadviseur              |
| MET Heemskerk:       | manager                                                |
| Stichting Humanitas: | operationeel manager                                   |

### Werksessie

|                      |                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------|
| Raadslid:            | Anita Perré-Meijer (VVD)                               |
| Raadslid:            | Sindo (R.) Núñez Queija (CDA)                          |
| Raadslid:            | Corné Borst (CDA)                                      |
| Raadslid:            | Mark Wouters (D66)                                     |
| Raadslid:            | Jan van Diepen (Heemskerk Lokaal)                      |
| Raadslid:            | Jose de Kleijn (Heemskerk Lokaal)                      |
| Raadslid:            | Theo Breedijk (Heemskerk Lokaal)                       |
| Raadslid:            | Eus Hes (PvdA)                                         |
| Commissielid:        | Debby van Schaik (PvdA)                                |
| Commissielid:        | Els Verhage (Liberaal Heemskerk)                       |
| Gemeente Heemskerk:  | teamleider werk & inkomen                              |
| Gemeente Heemskerk:  | juridisch kwaliteitsmedewerker werk & inkomen          |
| Gemeente Heemskerk:  | beleidsmedewerker armoedebeleid en schuldhulpverlening |
| Gemeente Heemskerk:  | kwaliteitsmedewerker                                   |
| Gemeente Heemskerk:  | teamleider armoede en schulden                         |
| Gemeente Heemskerk:  | vervanger wethouder armoedebeleid                      |
| Gemeente Heemskerk:  | domeinmanager sociaal domein                           |
| MET Heemskerk:       | maatschappelijk werker en ouderenadviseur              |
| MET Heemskerk:       | manager                                                |
| Stichting Humanitas: | operationeel manager                                   |

## Bijlage 3 Bronnen

### **Beleidsdocumenten**

Coalitieakkoord\_2022 Heemskerk  
Beleidsplan Sociaal domein 2020-2023  
Toekomstvisie buurtwerk 2023  
Bestuurlijke startnotitie Beleidsplan Sociaal domein 2024 en verder  
Participatieverslag Ontwikkeling beleidsplan Sociaal domein 19 december 2023  
IJmondiaal Beleidsplan Schuldhulpverlening 2017 - 2020  
Begroting 2024-2027 gemeente Heemskerk  
Raadsvoorstel tot het vaststellen van de Begroting 2024-2027

### **Uitvoeringsdocumenten / activiteitenplannen**

Subsidieaanvraag 2024 MET Heemskerk  
Offerte MoneyWays 2023-2024  
Offerte Moneystart 'Hoe word je rijk? 2023-2024  
Voedselbanken IJmond noord activiteitenplan 2023  
Uitvoeringsprogramma Buurtwerk 2024 - 2026  
Offerte Basis financieel ontzorgen statushouders 2024 (Humanitas)  
Plan van aanpak Basis financieel beheer 2023 (Humanitas)  
Beschrijving activiteiten Noodfonds

### **Beleidsregels / kwaliteitsdocumenten / werkprocessen**

Sociale kaart SHV  
Kwaliteitsplan Team Werk & Inkomen Heemskerk mei 2023  
Projectplan Optimalisatie Schuldhulpverlening  
Bijzondere bijstand procesbeschrijving  
Werkinstructie Vroegsignalering - Matching  
Verordening beslistermijn schuldhulpverlening gemeente Heemskerk 2021  
Bijzondere bijstand en verstrekkingengids gemeente Heemskerk 2015  
Beleidsregels minimaregelingen en bijzondere bijstand gemeente Heemskerk 2024  
Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Heemskerk 2023  
Verordening individuele inkomenstoeslag gemeente Heemskerk 2015

### **Evaluatie, monitoring en verantwoording**

Evaluatie beleidsplan sociaal domein 2020-2023  
Evaluatie Minimabeleid en Schuldhulpverlening Gemeente Heemskerk, 2022, Kwiz B.V.  
Armoede in de basisschool, 2022, MEE & de Wering  
Rapportages sociaal domein 2021 en 2022  
Cijfers Werk en inkomen voor Rapportage Sociaal Domein 2023  
2e halfjaarrapportage sociaal domein maart 2023  
Onderzoeksverslag toetsing Kwaliteitskader NVVK  
NVVK Audit Certificaat - Gemeente Heemskerk  
Gezondheidsmonitor Jeugd 2023  
Divosa Benchmark Armoede & Schulden Rapportage 2023: module armoedebeleid  
Jaarverslag Noodfonds 2022  
MoneyWays Eindverantwoording 2022-2023  
Managementrapportage Money Start 2022-2023

Jaarverslag Stichting Voedselbank IJmond - Noord 2022  
Jaarverslag MET Heemskerk, 2023  
Dashboard preventie opdracht januari 2021  
Jaarverslag schuldhulpmaatje IJmond 2022  
Jaarverslag Stichting Babyspullen 2022  
Jaarverslaggeving MEE & de Wering 2023

### **Literatuur en links**

<https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Raming-Centraal-Economisch-Plan-CEP2024>  
<https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/>  
<https://www.waarstaatjegemeente.nl/mosaic/dashboard/werk-en-inkomen>  
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/>  
<https://www.nvvk.nl/schuldhulp-jongeren>  
<https://pointer.kro-ncrv.nl/jongeren-met-schuld-raken-snel-dieper-in-de-problemen>  
<https://www.nji.nl/cijfers/schulden-en-betalingsachterstanden#jongeren-met-betalingsachterstanden>  
<https://gezondheidsatlaskennemerland.nl/dashboard/dashboard/bevolking>  
<https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/regionaal/jongeren-en-ouderen>  
<https://www.nji.nl/cijfers/armoede-gezinnen>  
<https://www.nvvk.nl/page/1439/2024/05/13/sterke-stijging-financiele-hulpvraag-ondernemers>  
<https://vng.nl/artikelen/elementen-basisdienstverlening>  
<https://www.nvvk.nl/schuldhulp-jongeren>  
<https://www.divosa.nl/publicaties/divosa-monitor-vroegsignalering-schulden-jaarrapportage-2023/divosa-monitor>  
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2023/12/21/programmaplan-participatiewet-in-balans>

## Bijlage 4 Organisaties in het beleidsveld armoede

- MET Heemskerk - Voorheen Socius Heemskerk en Welschap Welzijn, nu MET Heemskerk (met u, met jou, met elkaar). Vanuit wijkgerichte teams bieden zij informatie, advies en ondersteuning bij vragen en problemen in het dagelijks leven. MET Heemskerk is onderdeel van de Stichting WelschapSocius.
- Humanitas - Stichting Humanitas inkomensbeheer is een non-profitorganisatie die inwoners kan ondersteunen bij financieel beheer. Zij werken samen met, maar zijn niet gelieerd aan de vrijwilligersorganisatie Vereniging Humanitas.
- Pointer - Pointer is het platform voor onderzoeksjournalistiek van KRO-NCRV op tv, radio en online.
- Divosa - Een vereniging met leden uit gemeenten en maatschappelijke organisaties in het sociaal domein. Divosa vertaalt landelijk beleid naar gemeentelijke uitvoering en koppelt kennis en ervaring uit de praktijk terug naar het rijk, de VNG en andere landelijke (koepel)organisaties.
- NVVK - De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet is de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening. NVVK-leden zijn kredietbanken, gemeenten en particuliere organisaties voor schuldhulpverlening of bewindvoering (Wsnp en beschermingsbewind).
- NJi - Het Nederlands Jeugdinstituut (Nji) is een nationaal kenniscentrum dat actuele kennis over opvoeden en opgroeien verzamelt, verrijkt, duidt en deelt.
- Schuldhulpmaatje IJmond - Schuldhulpmaatje is een vrijwilligersorganisatie die gratis hulp biedt bij geldzorgen en schulden.
- MoneyWays - MoneyWays is een armoede- en schuldenpreventieprogramma voor jongeren, dat is ontwikkeld door Diversion en Nibud. Jonge rolmodellen gaan met klassen in gesprek over geld
- Moneystart - Moneystart is een sociale onderneming die zich inzet voor een financieel gezonde toekomst voor kwetsbare jongeren. Zij ontwikkelen lesprogramma's en voeren die uit.
- Schuldenknooppunt - Het Schuldenknooppunt is een publiek-private samenwerking tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Ze maken gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers makkelijker en sneller.
- Stratech Insight - Het softwareprogramma dat de gemeente Heemskerk gebruikt om inzicht te krijgen in cliëntsulden en dossiers.
- Kindpakket - Een landelijk ingerichte digitale toegang die inwoners kunnen gebruiken om aanvragen te doen voor vergoedingen voor kinderen. De gemeente bepaalt zelf de voorwaarden en inhoud van het pakket aan vergoedingen en biedt op de eigen gemeentewebsite informatie aan over de activiteiten die voor vergoeding in aanmerking komen. Ook andere partijen naast de gemeente functioneren als intermediair en kunnen de inwoners op deze toegang wijzen.
- Jeugdfonds - Het Jeugdfonds Sport & Cultuur is een stichting die de lesgeld, contributie en materialen vergoedt voor kinderen die dat niet zelf kunnen betalen. De gemeente Heemskerk heeft zich hierbij aangesloten.

## Bijlage 5 Factsheets

Factsheet 1 Armoedecijfers gemeente Heemskerk bevat een analyse van de armoedeproblematiek op basis van cijfers uit openbare bronnen.

Factsheet 2 Bereik instrumenten armoedebeleid gemeente Heemskerk bevat een overzicht van het bereik van de instrumenten uit de eigen gegevens van de gemeente en uit benchmarks van andere partijen.

Factsheet 3 Belevingsonderzoek gemeente Heemskerk bevat de resultaten van het belevingsonderzoek onder 30 inwoners van de gemeente Heemskerk.

# Rekenkamer Heemskerk

November 2024

Factsheet 1  
Armoedecijfers  
gemeente Heemskerk



# Uitleg factsheets en inhoudsopgave



## 3 Landelijke armoedecijfers



## 4 Inkomensverdeling



## 5 Bijstandsuitkeringen



## 6 Kinderen in armoede



## 7 Inwoners met schulden

In deze factsheet 'Armoedecijfers' zijn cijfers uit openbare bronnen verzameld om u een beeld te geven van de aard en omvang van de armoedeproblematiek in de gemeente Heemskerk. De factsheet begint met een aantal landelijke ontwikkelingen. Daarna worden de cijfers van de gemeente Heemskerk vergeleken met landelijke cijfers en de cijfers van de naast gelegen gemeenten Beverwijk en Velsen. Ook zijn de cijfers vergeleken met de gemeente Den Helder, omdat deze gemeente in Noord-Holland een vergelijkbaar aantal inwoners heeft.

De cijfers zijn afkomstig van het CBS (geraadpleegd via Statline, Schuldendashboard en [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl)).

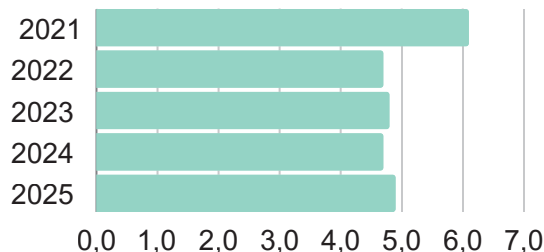
Info voor inleiding schulden:

- \*Voor 2022 en 2023 zijn de resultaten voor de nieuwe definitie van geregistreerde problematische schulden weergegeven. Voor eerdere peilmomenten is de oude definitie weergegeven.
- \*De trendbreuk in het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden is vanaf jan. 2021 deels toe te schrijven aan veranderende wet- en regelgeving. Voor meer informatie [klik hier](#).

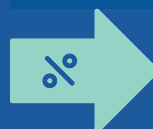


# Landelijke armoedecijfers

Het CPB voorspelde in 2023 een sterke stijging van de armoedeproblematiek. Op basis van aangepast landelijk beleid is de voorspelling in 2024 gunstiger



- het percentage inwoners in armoede daalt van 4,8% in 2023 naar 4,7% in 2024;
- het aantal kinderen in armoede daalt van 6,1% naar 4,9%;
- in 2025 stijgt het aantal personen in armoede weer licht. raming CPB, 2024



Het aantal huishoudens met problematische schulden is toegenomen – van 7,7% op 1 januari 2021 naar 8,8% op 1 januari 2023 (CBS, 2023).

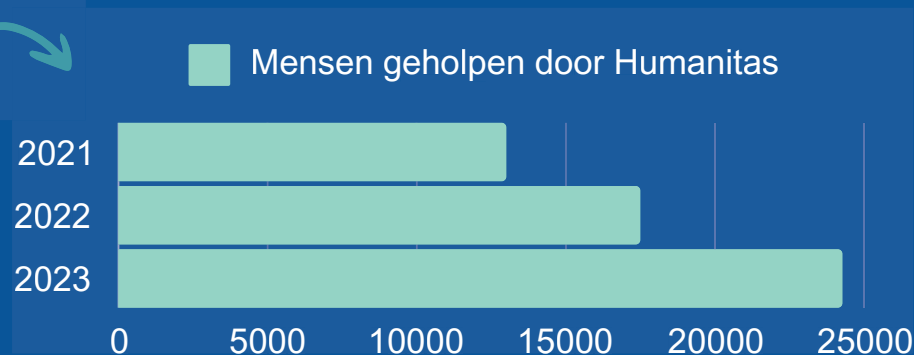
humanitas

Coördinatoren thuisadministratie geven aan dat in de periode 2021 - 2023:

- meer hulpvragen zijn binnengekomen (63%);
- bestaande geldproblemen zijn verergerd (44%);
- en mensen meer last hebben van stress en gezondheidsklachten door hun financiële problemen (54%) (Humanitas, 2024).



Sociaaleconomisch kwetsbare groepen blijven oververtegenwoordigd, maar ook minder kwetsbare groepen komen vaker in de problematische schulden terecht.





# Inkomensverdeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel procent van de huishoudens een inkomen heeft tot 101, 110, 120 en 130% van het sociaal minimum.

- De gemeente Heemskerk hanteert verschillende inkomensgrenzen voor de gemeentelijke regelingen.
- In de gemeente Heemskerk hadden in 2021 gemiddeld minder huishoudens een laag inkomen dan in de vergelijkingsgemeenten en Nederland.



Sociaal minimum op  
1 januari 2024, inclusief vakantie-uitkering:

€ 1.283,83 alleenstaanden

€ 1.283,83 alleenstaande ouders

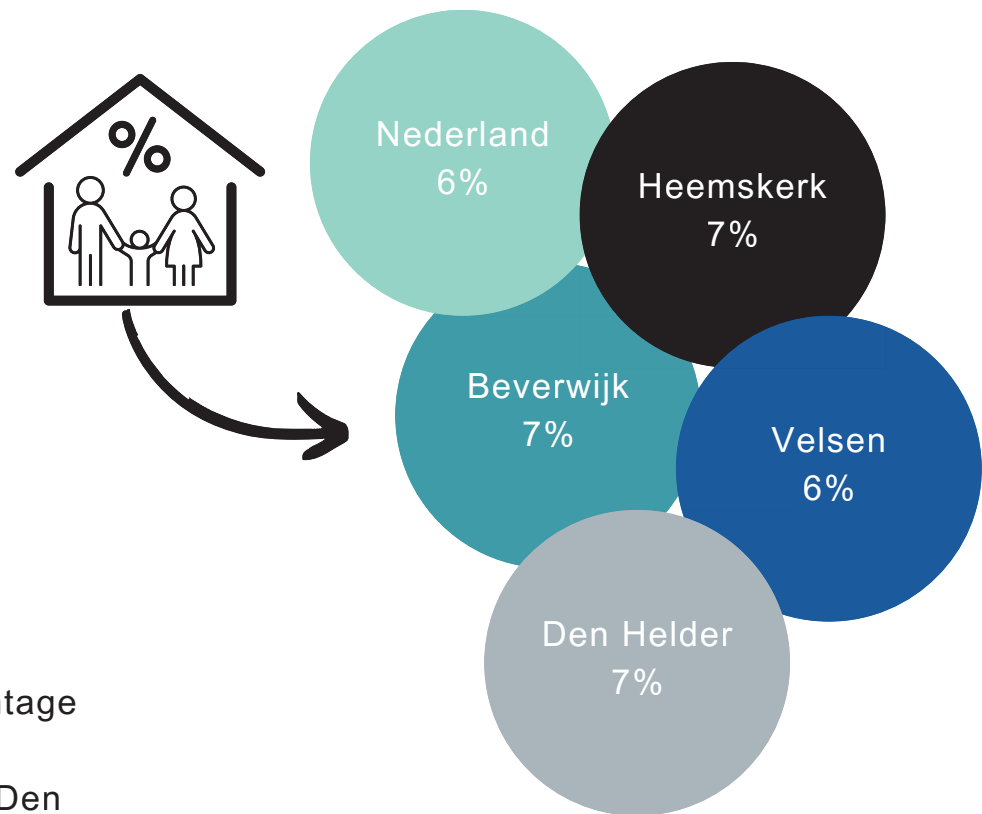
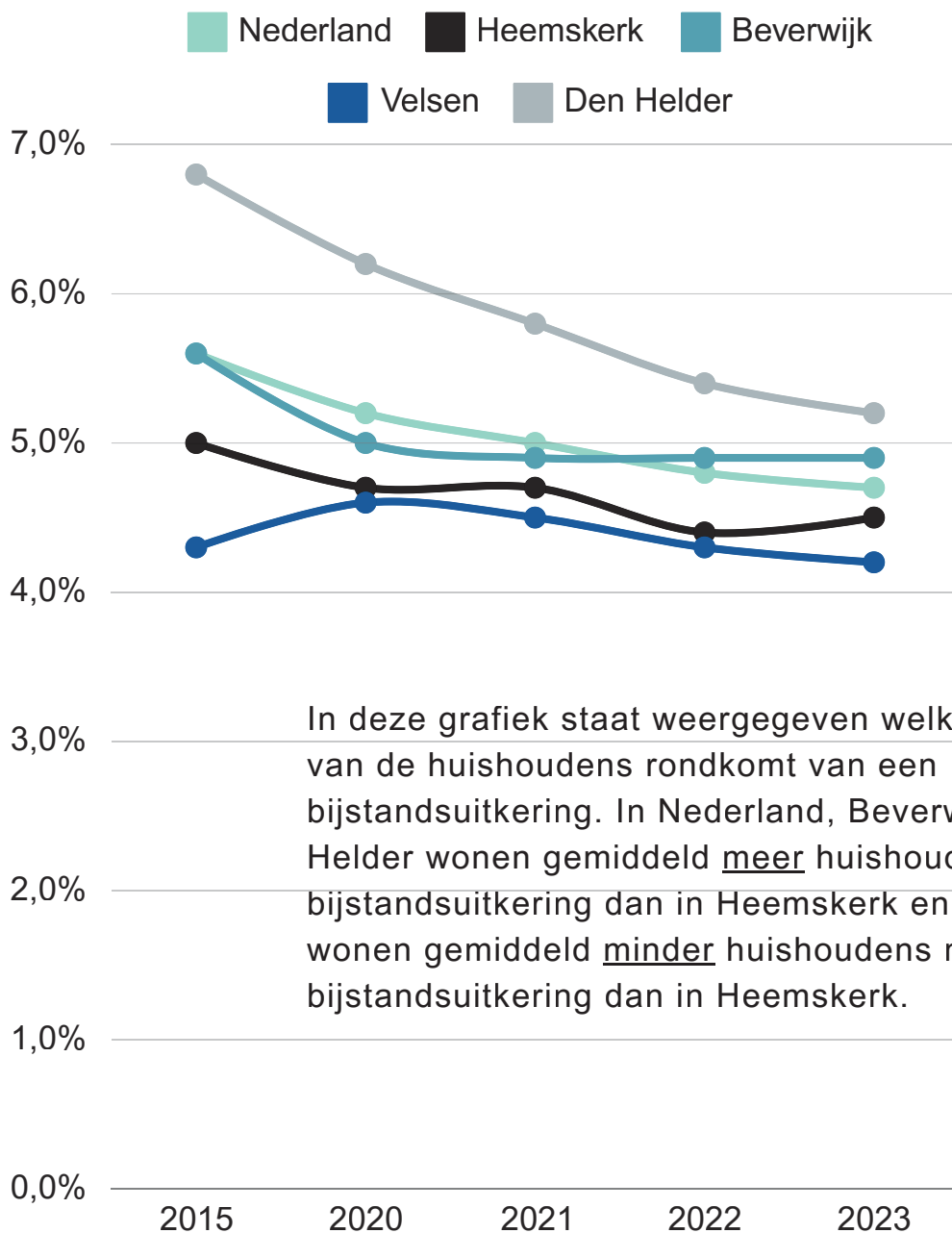
€ 1.834,04 partners / gehuwden en samenwonenden

| Inkomen gerelateerd<br>aan het sociaal<br>minimum* | % van huishoudens |           |        |           |            |               |
|----------------------------------------------------|-------------------|-----------|--------|-----------|------------|---------------|
|                                                    | Nederland         | Heemskerk | Velsen | Beverwijk | Den Helder | Noord-Holland |
| <b>tot 101%</b>                                    | 6,7%              | 5,1%      | 6,1%   | 6,4%      | 6,9%       | 7,6%          |
| <b>tot 110%</b>                                    | 10,0%             | 7,5%      | 9,1%   | 9,6%      | 10,9%      | 10,9%         |
| <b>tot 120%</b>                                    | 12,7%             | 9,6%      | 11,6%  | 12,0%     | 13,7%      | 13,4%         |
| <b>tot 130%</b>                                    | 15,2%             | 11,8%     | 14,0%  | 14,5%     | 16,5%      | 15,8%         |

*\*Voorlopige cijfers van 2021*



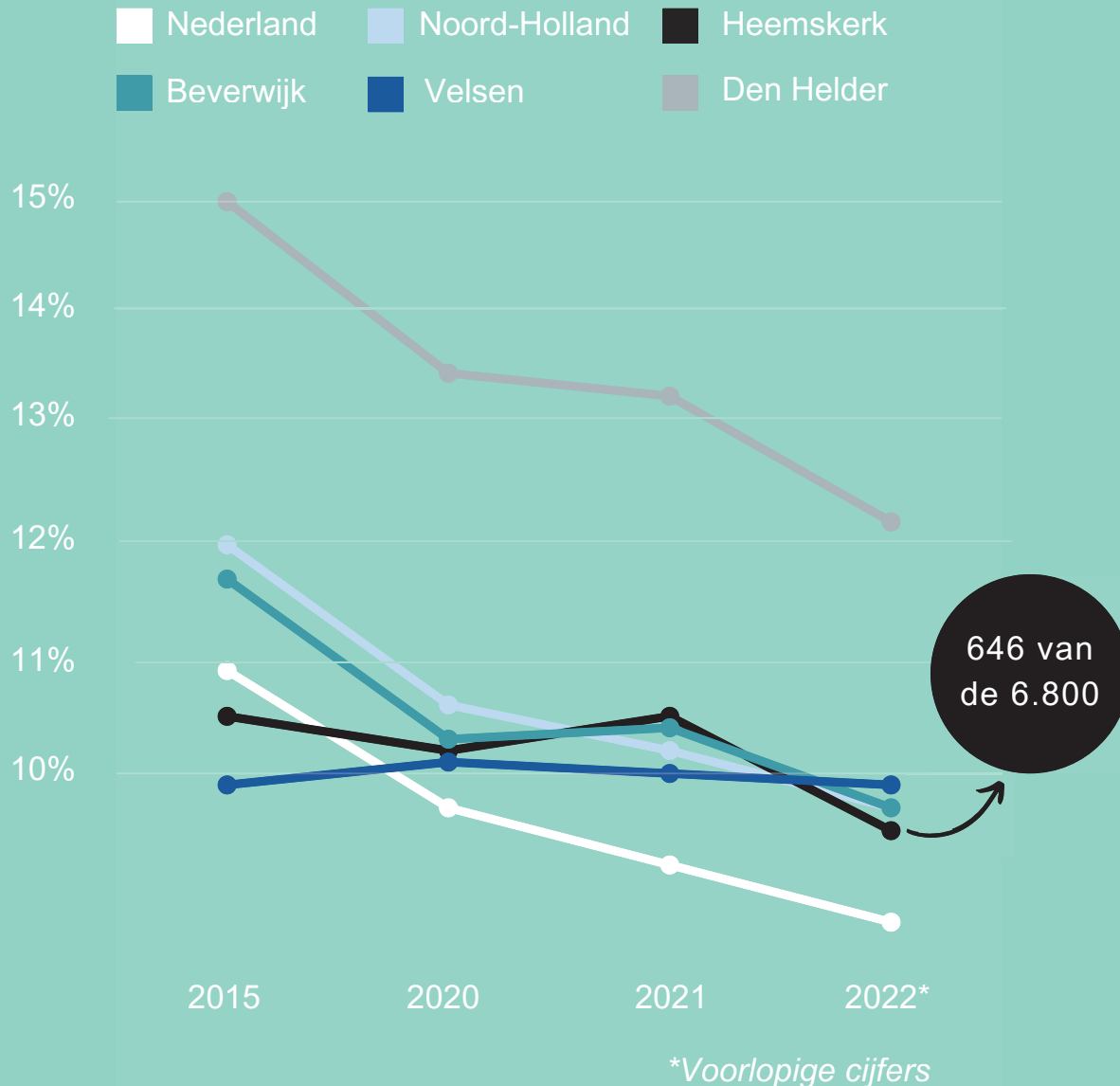
# Bijstandsuitkeringen



In bovenstaande cirkels staat hoeveel procent van de kinderen tot 18 jaar in 2022 in een gezin leefde dat rond kwam van een bijstandsuitkering.



# Kinderen in armoede



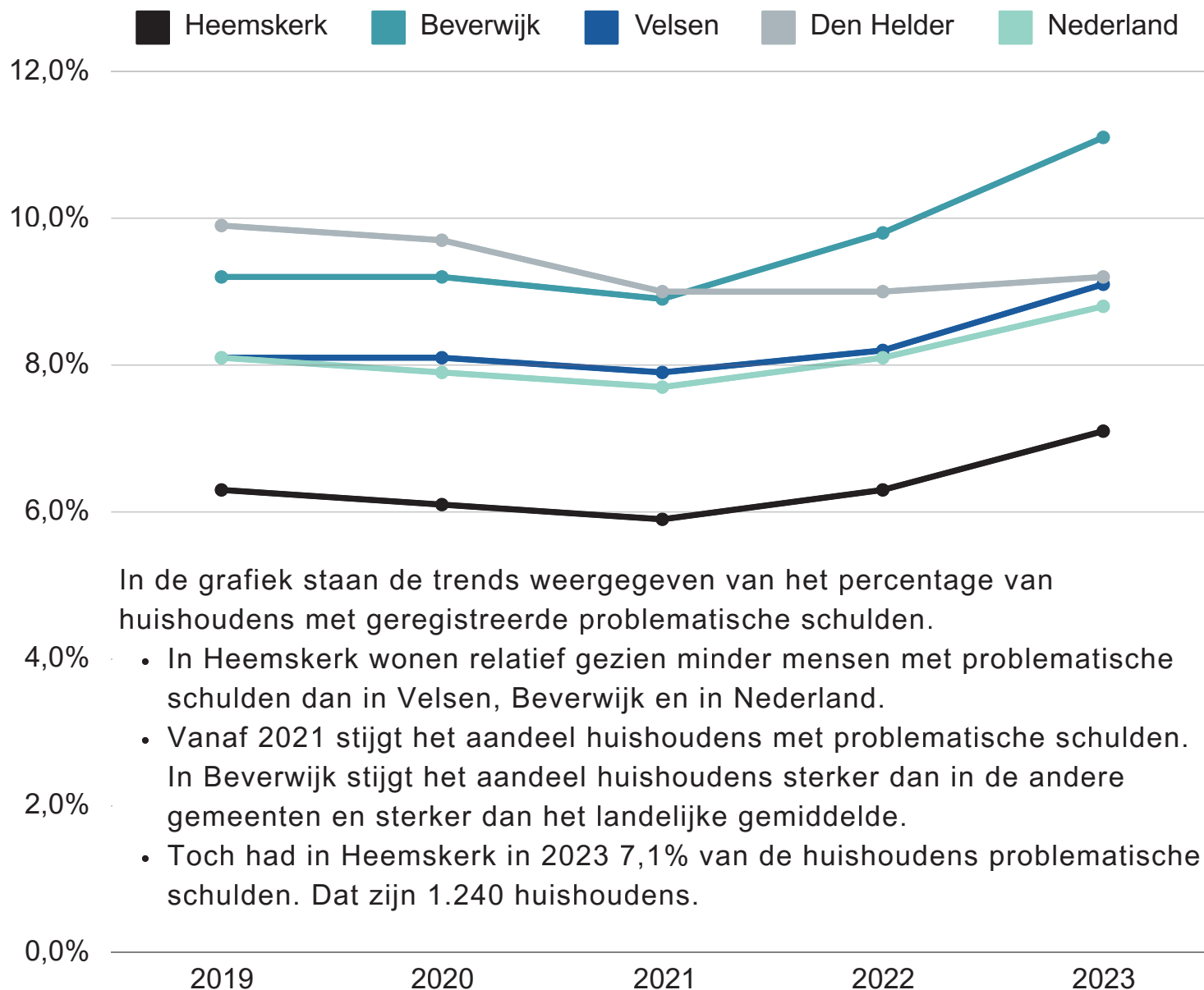
In de grafiek staan de trends weergegeven van het percentage kinderen (0-18 jaar) dat opgroeit in een huishouden, waarvan de ouder(s) een inkomen hebben tot 120% van het sociaal minimum. Het CBS noemt dit kinderen met kans op armoede.

- In de periode 2015 - 2022 is het aandeel kinderen in Nederland dat opgroeit met kans op armoede afgenomen van 10,9% naar 8,7%.
- In Noord-Holland is het aandeel kinderen met kans op armoede hoger dan landelijk, maar ook in Noord-Holland is er een vergelijkbare afname te zien van 12,0% naar 9,7%.
- In Heemskerk is de kans ook afgenomen: van 10,5% naar 9,5%. De afname is in Heemskerk minder groot, waardoor het gemiddelde in 2022 ongeveer gelijk is aan Noord-Holland, Beverwijk en Velsen.
- In Beverwijk volgt het aandeel kinderen met kans op armoede de trend van Noord-Holland.
- Het aandeel kinderen met kans op armoede is in Velsen door de jaren heen stabiel rond de 10%. In 2015 was dit percentage relatief laag, maar in 2022 is dat hoger dan gemiddeld.
- In Den Helder is het aandeel veel hoger dan het landelijke gemiddelde.



# Inwoners met schulden

## Geregistreerde problematische schulden



## Aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden in Heemskerk

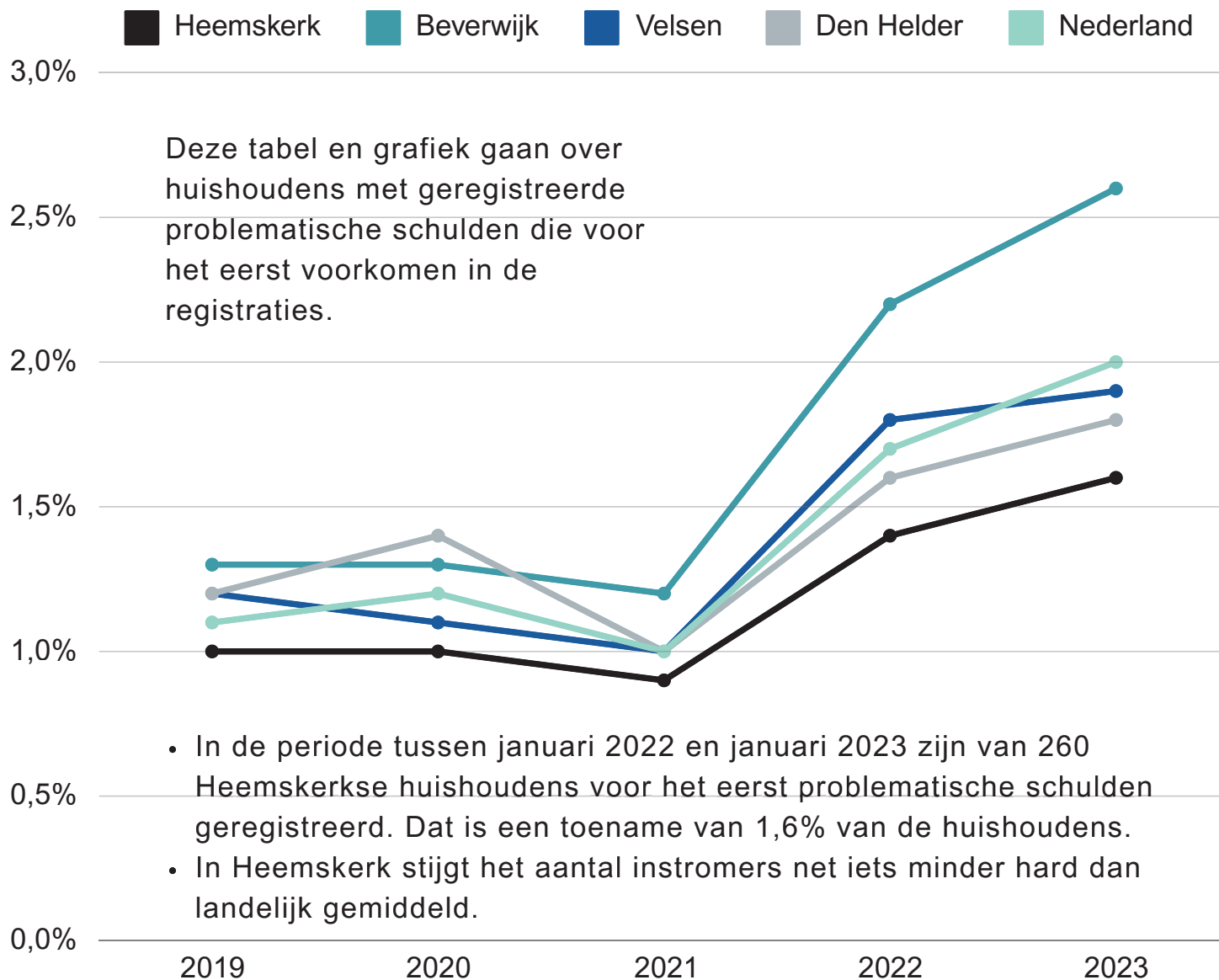
|      |       |
|------|-------|
| 2019 | 1.080 |
| 2020 | 1.070 |
| 2021 | 1.020 |
| 2022 | 1.110 |
| 2023 | 1.240 |

\*De trendbreuk in het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden is vanaf jan. 2021 deels toe te schrijven aan veranderende wet- en regelgeving. Voor meer informatie [klik hier](#).



# Inwoners met schulden

## Instromers in de geregistreerde problematische schulden



### Aantal huishoudens die instroomde in de geregistreerde problematische schulden in Heemskerk

|      |     |
|------|-----|
| 2019 | 160 |
| 2020 | 150 |
| 2021 | 150 |
| 2022 | 220 |
| 2023 | 260 |

\*De trendbreuk in het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden is vanaf jan. 2021 deels toe te schrijven aan veranderende wet- en regelgeving. Voor meer informatie [klik hier](#).

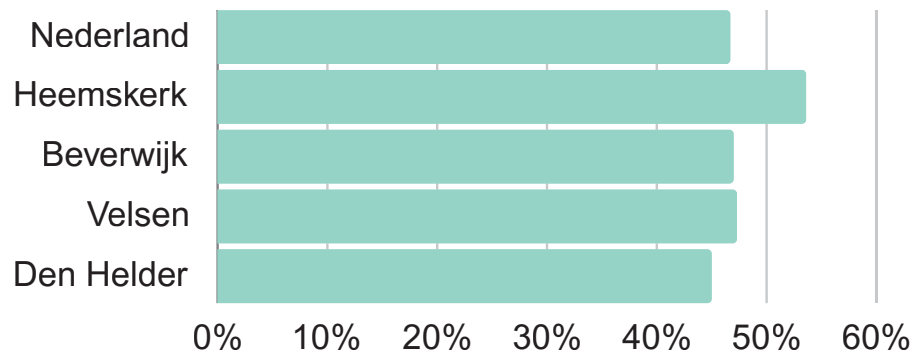


# Inwoners met schulden

## Achtergrond kenmerken van huishoudens met problematische schulden

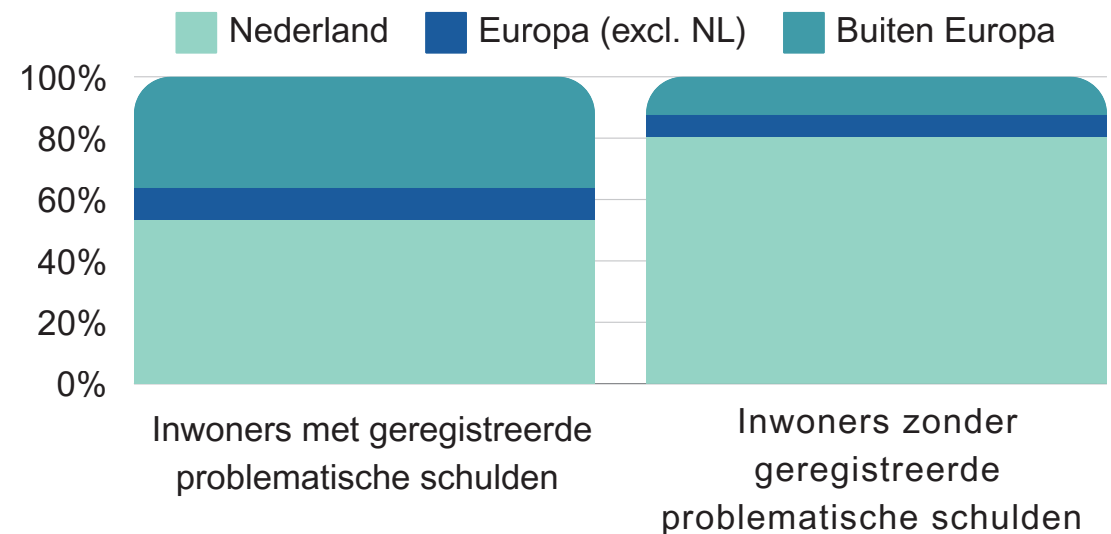
In onderstaande staafdiagram staat weergegeven hoeveel procent van de huishoudens met geregistreerde problematische schulden kinderen had:

- Heemskerk telt in 2023 meer huishoudens met geregistreerde problematische schulden met kinderen dan de overige gemeenten en Nederland.
- Het verschil tussen de gemeente Heemskerk en de overige gemeenten en Nederland is al vanaf het begin van de registratie zichtbaar.
- In Nederland, Beverwijk, Velsen en Den Helder zijn de meeste huishoudens met geregistreerde problematische schulden kinderloos. In Heemskerk hebben meeste huishoudens met geregistreerde problematische schulden kinderen.



In onderstaande diagram is te zien hoeveel procent van de inwoners in Heemskerk met en zonder geregistreerde problematische schulden een afkomst hebben uit Nederland, Europa of buiten Europa.

- Van de inwoners zonder schulden heeft 19% een niet-Nederlandse achtergrond. In de groep inwoners met schulden heeft 46% een niet-Nederlandse achtergrond.
- Inwoners met een niet-Nederlandse herkomst zijn dus sterk oververtegenwoordigd in de groep inwoners met geregistreerde problematische schulden.



# Rekenkamer Heemskerk

November 2024

Factsheet 2  
Bereik instrumenten  
armoedebelaid  
gemeente Heemskerk



# Inhoudsopgave

1 Preventie

2 Bereik minimaregelingen

3 Voedselbank, stichting babyspullen en Noodfonds

4 Schuldhulpverlening

# 1 Preventie



| Activiteiten                                                        | Uitvoerder               | Bereik                                                                                                     | Toelichting op het bereik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Financiering  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buurtwerk / wijkwerk, signaleren en doorverwijzen - Sociaal raadsliden - EHBA (Eerste Hulp Bij Administratie) - FAT (Financiële Administratie Thuis) | MET Heemskerk            | 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 468 spreekuren</li> <li>• 378 inwoners met in totaal 1291 vragen aan sociaal raadsliden</li> <li>• 29 instromers in een FAT traject</li> </ul> | 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 aanvragen zijn binnen gekomen via het Serviceplein (2023)</li> <li>• De meeste vragen aan sociaal raadsliden gaan over de aangifte inkomstenbelasting, de aanvragen huur- en zorgtoeslag en de voedselbank. Daarnaast waren er vragen over schulden, het kindgebonden budget, vreemdelingenrecht, bijzondere bijstand, AOW en pensioen, Participatiewet en over echtscheiding.</li> </ul> | Grote subsidie voor maatschappelijke activiteiten                                                |
| Financieel ontzorgen Statushouders                                                                                                                   | Stichting Humanitas      | sept. 2024: <ul style="list-style-type: none"> <li>• enkele verwijzingen door de gemeente Heemskerk</li> </ul>                                                                                | Pilot is gestart in juli 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pilot: enkelvoudige aanbesteding (< 75.000)                                                      |
| Basis financieel beheer                                                                                                                              | Stichting Humanitas      | sept. 2024: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nog geen verwijzingen door de gemeente Heemskerk</li> </ul>                                                                              | Pilot is gestart in juli 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pilot: enkelvoudige aanbesteding (< 75.000)                                                      |
| Schuldhulpmaatjes                                                                                                                                    | Schuldhulp maatje IJmond | bereik is klein, geen cijfers in het jaarverslag                                                                                                                                              | Subsidierelatie wordt heroverwogen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Kleine subsidie (3.241 in 2022)                                                                  |

# 1 Preventie



| Activiteiten  | Uitvoerder | Bereik          | Toelichting op het bereik                         | Financiering  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financiële educatie jongeren                                                                   | Moneyways  | aug22 - jul23: 5 klassen, 100 jongeren Heemskerk en Beverwijk samen.<br>Beoordeling scholen: 7.    | Bereik is sterk afgenomen, gemeente is ontevreden | Enkelvoudige aanbesteding (< 75.000)                                                             |
| Preventie van schulden 'Hoe word je rijk'                                                      | Moneystart | 110 lessen gegeven in 59 klassen op 2 scholen in collegejaar 2022-2023, scholen zijn zeer tevreden | Succesvol, gemeente is zeer tevreden              | Pilot ingekocht met Beverwijk, daarna aanbesteding verplicht                                     |
| Startpunt Geldzaken                                                                            | Nibud      | onbekend                                                                                           |                                                   | onbekend                                                                                         |
| Geldwijzer bijna 18 jaar                                                                       | Nibud      | onbekend                                                                                           |                                                   | onbekend                                                                                         |

## 2 Minimaregelingen



2a Bereik volgens Kwiz 2021-2022

2b Bereik volgens rapportages sociaal domein

2c Uitgaven en benchmark volgens Divosa



# 2a Bereik volgens Kwiz 2021-2022



1 juli 2021 tot 1 juli 2022

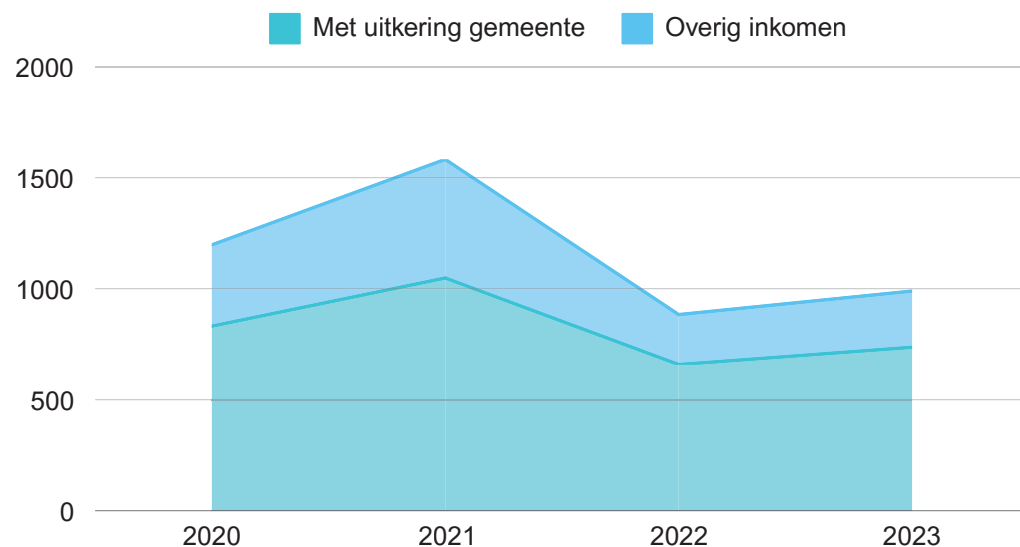
| Regeling                                       | Doelgroep | Gebruik | Bereik<br>Heemskerk | Bereik<br>benchmark |
|------------------------------------------------|-----------|---------|---------------------|---------------------|
| Bijzondere bijstand                            | 1.311     | 358     | 27%                 | 20-25%              |
| Kwijtschelding Gemeentelijke belastingen       | 1.200     | 892     | 74%                 | 70-75%              |
| Individuele inkomenstoeslag                    | 736       | 246     | 33%                 | 50%                 |
| Collectieve zorgverzekering                    | 1.895     | 541     | 29%                 | 35-40%              |
| Maatschappelijke activiteiten voor volwassenen | 1.311     | 487     | 37%                 | 35-40%              |
| Kindpakket                                     | 420       | 117     | 28%                 | 45-50%              |
| Energietoeslag                                 | N.t.b     | 1.329   | N.t.b               | N.t.b               |
| Individuele studietoelage                      | N.t.b     | 3       | N.t.b               | N.t.b               |

Bron: Kwiz B.V.



## 2b Bereik volgens rapportages sociaal domein

### Aantal cliënten minimabeleid

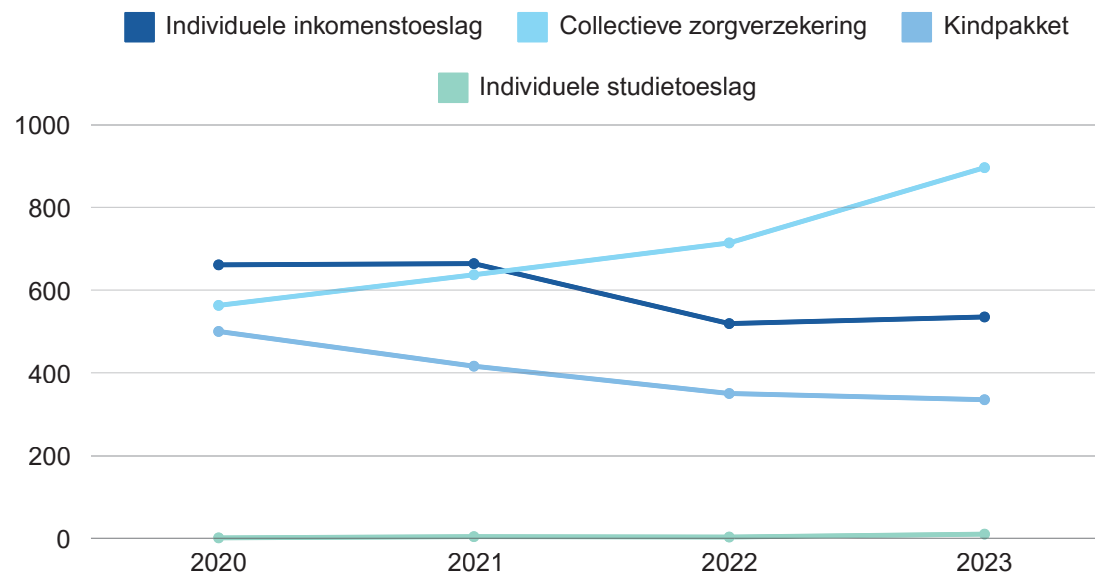


In Q3 en Q4 van 2022 is het aantal inwoners, dat gebruik maakt van de minimaregelingen afgenomen vergeleken met dezelfde periode van 2021. Vanwege de aandacht voor de energietoeslag is er een achterstand ontstaan in de afhandeling. De verwachting is dat dit eind januari 2023 is ingelopen.

*Bron: Rapportage sociaal domein 2022.*

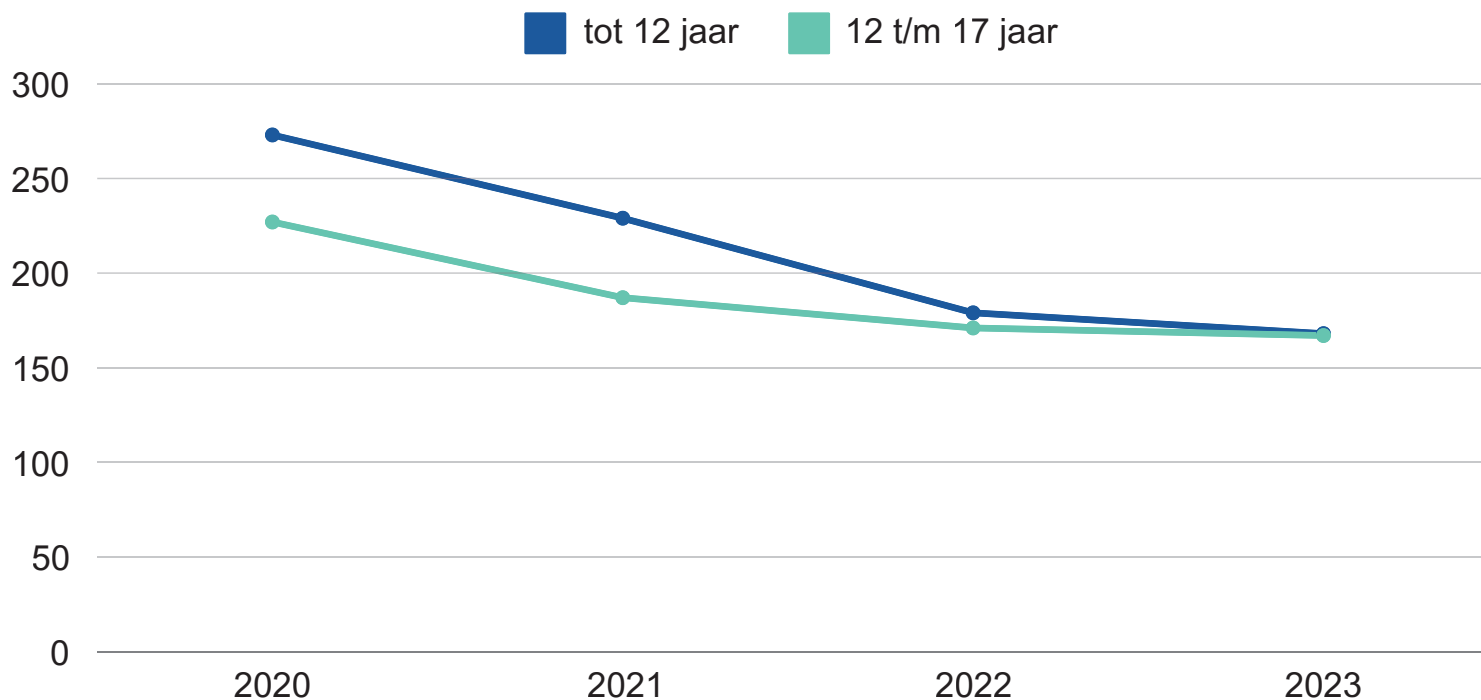


### Aantal gebruikers regeling



## 2b Bereik volgens rapportages sociaal domein

### Aantal gebruikers Kindpakket



Vanaf juli 2023 is de gemeente Heemskerk aangesloten bij het Jeugdfonds voor Sport en Cultuur. Het gebruik van deze regeling is niet meegenomen in de cijfers van 2023.

Bron: rapportage Sociaal Domein 2022 en cijfers W&I 2023

#### Evaluatie beleidsplan sociaal domein 2020-2023

*'Het vergroten van de minimaregelingen, in het bijzonder het kindpakket, blijft een doelstelling. Om dit te bereiken worden er netwerkbijeenkomsten gericht op kinderarmoede georganiseerd.'*

## 2c. Uitgaven en benchmark volgens Divosa (2023)

### Uitgaven minimaregelingen 2023

| Regeling                                 | Uitgaven per inwoner<br>Heemskerk 2022 | Uitgaven per inwoner<br>Heemskerk 2023 | Uitgaven per inwoner<br>benchmark 2023 |
|------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Bijzondere bijstand, waarvan             | €41                                    | €51                                    | €74                                    |
| Beschermingsbewind                       | €10                                    | €8                                     | €12                                    |
| Collectieve zorgverzekeringen            | €7                                     | €8                                     | €6                                     |
| Individuele inkomenstoeslag              | €9                                     | €9                                     | €6                                     |
| Studietoelage                            | €0                                     | €1                                     | €1                                     |
| Energietoelage                           |                                        | €23                                    | €50                                    |
| Overige bijzondere bijstand              | €5                                     | €6                                     | €9                                     |
| Kwijtschelding van belastingen           | €13                                    | €13                                    | €7                                     |
| Resterende minimaregelingen, per inwoner | €15                                    | €14                                    | ongeveer 1/6 van Heemskerk             |

Bron: Divosa Benchmark 2023



Resterende minimaregelingen zijn uitgaven die zijn niet behoren tot de bijzondere bijstand of participatieregelingen. Te denken valt hierbij aan bijdragen voor bijvoorbeeld een voedselbank, speelgoed- kledingbanken en overige noodfondsen.

## 2c. Uitgaven en benchmark volgens Divosa (2023)

### Uitgaven maatschappelijke participatie 2023

| Regeling                                                                     | Uitgaven<br>Heemskerk 2022 | Uitgaven<br>Heemskerk 2023 | Uitgaven<br>benchmark 2023 |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Maatschappelijke participatie<br>totaal, per inwoner                         | €8                         | €9                         | €7                         |
| Maatschappelijke participatie<br>volwassenen, per volwassen<br>inwoner       | €6                         | €6                         | €4                         |
| Kindpakket, per kind in<br>Heemskerk                                         | €14                        | €21                        | €26                        |
| Particuliere fondsen voor<br>kinderen (Jeugdfonds), per<br>kind in Heemskerk | €0                         | €8                         | €17                        |
| Totaal kindpakket, per<br>minimahuishouden met<br>kinderen (tot 130%)        | €200                       | €474                       | €860                       |

Bron: Divosa Benchmark 2023



# 3 Voedselbank, stichting babyspullen en Noodfonds

## Aantal inwoners dat gebruik maakt van de Voedselbank IJmond-Noord 2022

| Uitgiftepunt     | Nieuwe intakes | Aangenomen van nieuwe intakes | Afgewezen van nieuwe intakes | Herintakes | Aangenomen van herintakes | Afgewezen van herintakes | Gestopte klanten |
|------------------|----------------|-------------------------------|------------------------------|------------|---------------------------|--------------------------|------------------|
| <b>Beverwijk</b> | 91             | 32                            | 59                           | 106        | 54                        | 52                       | 95               |
| <b>Castricum</b> | 33             | 14                            | 19                           | 55         | 37                        | 18                       | 19               |
| <b>Heemskerk</b> | 42             | 24                            | 28                           | 57         | 37                        | 20                       | 34               |
| <b>Uitgeest</b>  | 25             | 9                             | 16                           | 32         | 19                        | 13                       | 22               |
| <b>Totaal</b>    | 191            | 79                            | 112                          | 250        | 147                       | 103                      | 170              |

Bron: jaarverslag Stichting Voedselbank IJmond - Noord 2022

### 3 Voedselbank, stichting babyspullen en Noodfonds

#### Noodfonds Heemskerk



Bereik van 50 in 2022

Het Noodfonds heeft in totaal € 14.250 uitgegeven aan het bieden van hulp.

#### Stichting babyspullen



Bereik van 19 in 2022

De gemeente heeft een bijdrage geleverd van € 2.500, specifiek bedoeld voor de aanschaf van 50 babypakketten

#### Voedselbank IJmond Noord



Bereik van 132 personen in december 2022

De overheidsbijdragen en subsidies voor de regio IJmond Noord bedroegen in totaal € 32.424.

# 4 Schuldhulpverlening

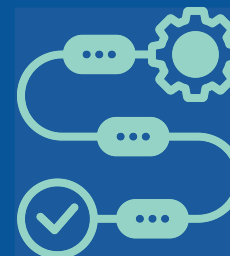
## Meldingen schuldhulpverlening



1e & 2e kwartaal 2022 **49 meldingen**

3e & 4e kwartaal 2022 **52 meldingen**

1e t/m 4e kwartaal 2023 **138 meldingen**



## Lopende trajecten

Aan het einde van het 4e kwartaal 2022 **81 lopende trajecten**

Aan het einde van het 4e kwartaal 2023 **88 lopende trajecten**

# Rekenkamer Heemskerk

November 2024

Factsheet 3

Belevingsonderzoek  
gemeente Heemskerk

# Verantwoording belevingsonderzoek

De populatie voor het onderzoek bestond uit inwoners van de gemeente Heemskerk die in 2023 de energietoeslag hebben ontvangen en een inkomen hadden van maximaal 120% van het sociaal minimum. De populatie bestond uit 1.582 inwoners. Van deze inwoners had 41% een bijstandsuitkering, 59% had een ander inkomen, waaronder AOW.

De gemeente Heemskerk heeft een gestratificeerde steekproef aangeleverd: 65 adressen met telefoonnummers van bijstandsgerechtigden en 35 adressen van niet-bijstandsgerechtigden die de energietoeslag hebben ontvangen in 2023. De inwoners hebben een aankondigingsbrief voor het onderzoek ontvangen van de rekenkamer. De brief leidde tot 2 afmeldingen voor het onderzoek. Tijdens het bellen hebben nog 9 inwoners medewerking geweigerd. Tweemaal is gebruik gemaakt van een derde persoon om de interviews te kunnen afnemen. Driemaal was de taalbarrière te groot om het interview af te kunnen nemen. In totaal is er contact geweest met 45 inwoners, wat leidde tot 30 geslaagde interviews: 20 bijstandsgerechtigden en 10 niet-bijstandsgerechtigden zijn geïnterviewd. Dat betekent een responspercentage van 67% van de bereikte inwoners (zie tabel hiernaast).

De rekenkamer heeft gestructureerde interviews afgenomen. Omdat veel inwoners van Heemskerk de Nederlandse en Engelse taal niet spreken, zijn twee belscripten ontwikkeld: een gangbaar belscript en een alternatief belscript. Met het gangbare belscript zijn vragen gesteld over de miniregelingen in Heemskerk en de ervaringen van de inwoners bij het aanvragen hiervan. Ook zijn vragen gesteld over de beschikbare ondersteuning en de financiële situatie van de inwoner. Met het alternatieve belscript zijn uitsluitend vragen gesteld over de beschikbare ondersteuning en over de financiële situatie van de inwoner. Met 23 inwoners is het gangbare belscript doorlopen (14 bijstandsgerechtigden en 9 niet-bijstandsgerechtigden). Met 7 inwoners is het alternatieve belscript doorlopen (waarvan 6 bijstandsgerechtigden). De gesprekken duurden gemiddeld een half uur.

| Opbouw Repons                     | Aantal    |
|-----------------------------------|-----------|
| Totaal bestand                    | 100       |
| Onbruikbaar nummer                | 1         |
| Adressen over/niet nodig          | 54        |
| <b>Totaal bereikt</b>             | <b>45</b> |
| Geweigerd n.a.v. brief            | 2         |
| Geweigerd telefonisch             | 9         |
| Onbruikbaar vanwege taalbarrière  | 3         |
| Onbruikbare respons               | 1         |
| <i>Totaal onbruikbaar</i>         | <i>15</i> |
| <b>Totale respons</b>             | <b>30</b> |
| Respons bijstandsgerechtigde      | 20        |
| Respons niet-bijstandsgerechtigde | 10        |



# Inhoudsopgave

1 Armoedebeleving

2 Bekendheid regelingen

3 Gebruik en niet-gebruik regelingen

4 Hulp bij aanvragen

5 Tevredenheid aanvragen

6 Contact

7 Kindpakket

8 Jeugdfonds Sport & Cultuur

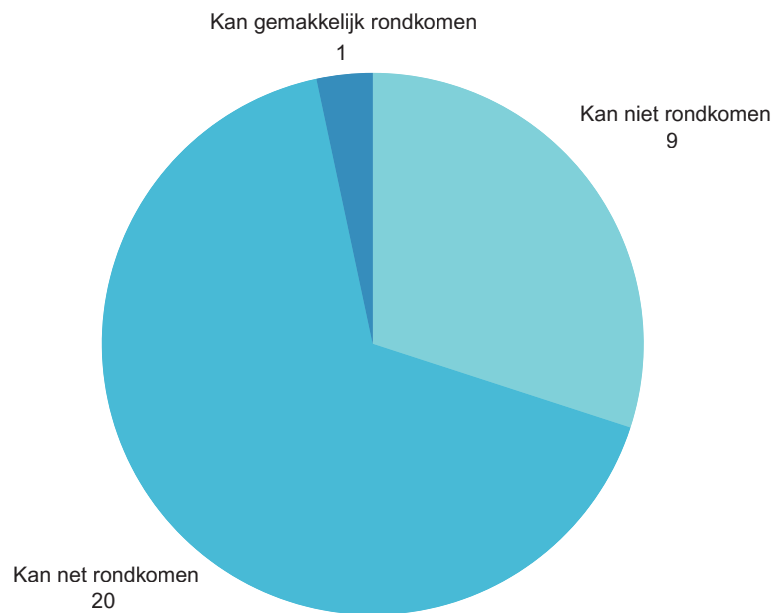
9 Portretten

# 1 Armoedebeleving



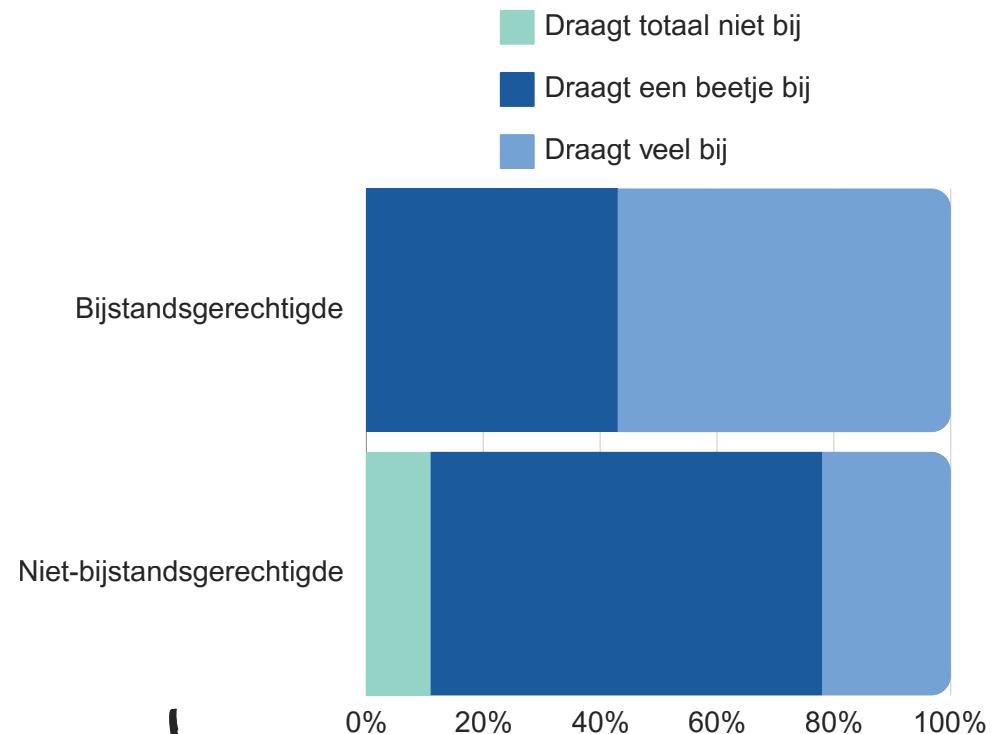
## Rondkomen

*“U heeft de energietoeslag ontvangen, dus uw inkomen was in 2023 niet heel hoog. Is uw lage inkomen een probleem voor uw huishouden, heeft u moeite om rond te komen?”*



7 van de 20 ondervraagde bijstandsgerechtigden kunnen niet rondkomen.

*“Het beleid van de gemeente Heemskerk bestaat voor een belangrijk deel uit de miniregelingen waar we het net over hebben gehad. Helpen de miniregelingen om rond te komen?”*



De regelingen dragen voor 22 van de 23 ondervraagde inwoners bij aan het kunnen rondkomen. Bijstandsgerechtigden geven vaker aan (57%) dat de regelingen **veel** bijdragen dan niet-bijstandsgerechtigden (22%).

# 1 Armoedebeleving



## Inwoners aan het woord (gangbaar belscript)

“Wat heeft u eigenlijk nodig om beter rond te kunnen komen, wat zou u kunnen helpen?”



### Behoefte aan meer geld (10)

Ondersteuning voor boodschappen, extra geld, energietoeslag en kwijschelding van belastingen



### Behoefte aan materiële ondersteuning (3)

Meubels, een fiets voor invalide mensen, een bon voor kleding of openbaar vervoer



### Tevredenheid (3) Weet ik niet (4)

Tevreden met de huidige situatie of geen idee wat nodig is / wat zou kunnen helpen



### Emotionele belasting Angst voor fouten (2)

Behoefte aan empathisch luisteren.  
“Ik weet het eigenlijk niet zo goed. Ik ben ergens bang dat ik het fout doe, dus ik wil liever niets verkeerd zeggen over dit onderwerp.”

“Wat verwacht u dat de gemeente voor u kan doen op het gebied van rondkomen en geld?”



### Onzekerheid of geen verwachtingen (10)

Inwoners die niet weten wat ze van de gemeente kunnen verwachten, weinig hoop hebben of aangeven geen verwachtingen te hebben van de gemeente



### Tevredenheid en waardering (6)

Positieve feedback over de gemeente, contactpersonen, en de bereikbaarheid van de diensten



### Financiële ondersteuning (4)

Wensen voor extra geld voor woninginrichting, schoolspullen, boodschappen, en andere specifieke regelingen



### Bureaucratie en maatwerk (2)

Verlangen naar minder bureaucratie en meer maatwerk  
Ook de wens voor meer toezicht op externe hulporganisaties die door de gemeente worden ingehuurd

“Helpen de minimaregelingen om rond te komen?”



### Gemengde reacties (9)

Inwoners geven aan dat de regelingen helpen, maar dat het niet genoeg is of dat ze andere behoeften hebben



### Positieve ervaringen (7)

Inwoners geven aan dat de regelingen hen helpen om rond te komen



### Problemen met de regelingen (7)

Inwoners geven aan dat er nog tekortkomingen zijn in de regelingen of informatievoorziening

## 2 Bekendheid regelingen

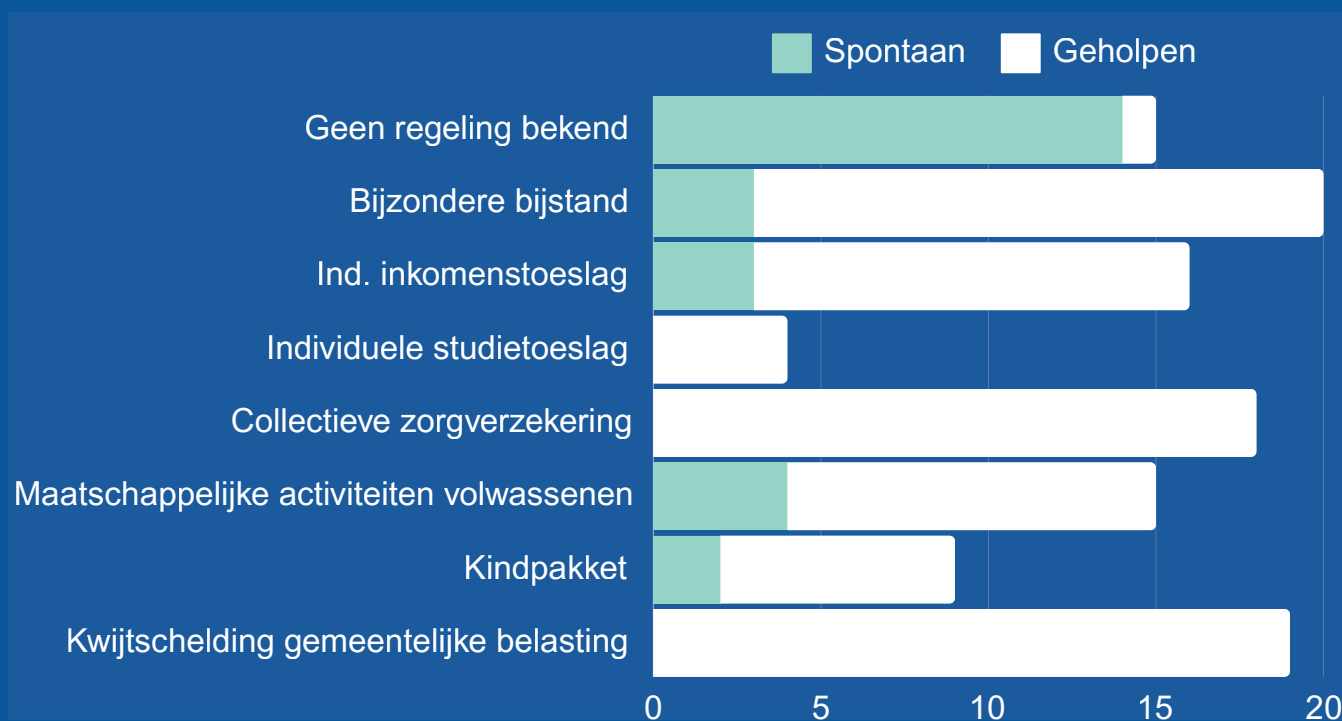


*“De gemeente heeft regelingen voor inwoners met een laag inkomen. Dat noemen we minimaregelingen. Weet u welke minimaregelingen er zijn? Kunt u deze regelingen noemen?”*



Eerst werd gevraagd of de inwoner spontaan minimaregelingen kon benoemen (spontane bekendheid).

Vervolgens noemde de enquêteur de minimaregelingen, en werd gevraagd of de inwoner deze herkende (geholpen bekendheid).



23 inwoners hebben deze vraag beantwoord

De meest bekende regelingen zijn bijzondere bijstand (87%) kwijtschelding (83%) en collectieve zorgverzekering (78%). Maar ook de individuele inkomenstoeslag (70%) en maatschappelijke activiteiten volwassenen (65%) zijn bij een ruime meerderheid bekend.

## 2 Bekendheid regelingen



De meeste inwoners die regelingen kennen (dat zijn er **22**) zijn op de hoogte gebracht door medewerkers van de gemeente Heemskerk.



**14** van de **22** ondervraagde inwoners zijn op de hoogte van de regelingen door contact met de gemeente Heemskerk (fysiek of schriftelijk), MET Heemskerk en/of het Serviceplein. **6** inwoners weten van de regelingen door deze zelf op te zoeken en/of door contact met familie of bekenden. **2** inwoners hebben een advocaat of bewindvoerder die hen alles uit handen neemt.

“Ik heb al twintig jaar een Wajong. Ik houd de regelingen die er zijn goed in de gaten. Het boekje over deze regelingen heeft mij ook veel geholpen. Was echt ideaal.”

“Ik zoek het vaak zelf op via de gemeentelijke website of ga naar het gemeentehuis voor hulp.”



| Hoe wist u dat deze minimaregelingen er zijn?                                        | Aantal van 22 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| via de gemeente / consulent werk of inkomen, schuldhulpverlener of andere medewerker | 13            |
| via MET Heemskerk / gebiedsteam                                                      | 1             |
| door een bezoek aan het serviceplein                                                 | 3             |
| zelf opgezocht op de website van de gemeente                                         | 5             |
| via vrienden, familie, bekenden                                                      | 4             |
| via krantjes, boekjes, advertenties, brieven                                         | 3             |



Inwoners konden bij deze vraag meerdere antwoorden geven.

# 3 Gebruik en niet-gebruik regelingen



*“Ik noem u nu alle minimaregelingen die er in Heemskerk zijn, het zijn er 7.*

*Kunt u per regeling zeggen:*

- of u wel eens van die regeling heeft gehoord en*
- of u deze regeling in de afgelopen 3 jaar wel eens heeft gebruikt?”*

| Minimaregelingen                          | Kent de inwoner | Waarvan gebruikt | Percentage gebruikt van 23 inwoners | Kent wel, niet gebruikt |
|-------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Bijzondere bijstand                       | 20              | 17               | 74%                                 | 3                       |
| Individuele inkomenstoeslag               | 16              | 14               | 61%                                 | 2                       |
| Individuele studietoelage                 | 4               | 1                | 4%                                  | 3                       |
| Collectieve zorgverzekering               | 18              | 14               | 61%                                 | 4                       |
| Maatschappelijke activiteiten volwassenen | 15              | 13               | 57%                                 | 2                       |
| Kindpakket                                | 9               | 6                | 26%                                 | 2                       |
| Kwijtschelding gemeentelijke belastingen  | 19              | 18               | 78%                                 | 1                       |



Kwijtschelding, bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekering, individuele inkomenstoeslag en maatschappelijke activiteiten volwassenen zijn door meer dan de **helft tot driekwart** van de ondervraagde inwoners gebruikt.

# 3 Gebruik en niet-gebruik regelingen



***Kunt u vertellen waarom u geen gebruik heeft gemaakt van ...***

## Collectieve zorgverzekering

"Ik heb dit wel geprobeerd aan te vragen, maar ik kwam niet in aanmerking, omdat ik schulden heb bij het Zilveren Kruis."

## Kwijtschelding gem. belasting

"Doordat mijn Wajong met 3% is verhoogd verdien ik net teveel. Hierdoor heb ik geen recht op deze kwijtschelding en daar ben ik echt van ontdaan. Ik moet nu meer dan 700 zelf betalen terwijl mijn inkomen maar 500 extra oplevert. Dus ik betaal 200 meer."

## Maatschappelijke activiteiten (volwassenen)

"Ik ben sinds kort begonnen met fitness bij BasicFit en wil nu, na dit gesprek, uitzoeken of ik aanspraak kan maken op de regeling."

## Bijzondere bijstand

"Het zit niet in mijn aard om hulp te vragen. Ik woon al 50 jaar in Nederland en heb altijd mijn steentje bijgedragen aan de maatschappij. Nu ben ik invalide en heb ik een keer hulp nodig, maar die drempel is voor mij groot."

## Individuele inkomenstoeslag

"Ik vind het ingewikkeld om te achterhalen of ik er recht op heb. Ik weet ook niet zeker of ik de regeling heb aangevraagd."

# 4 Hulp bij aanvragen



## Hulp of geen hulp bij regelingen

22 inwoners hebben aangegeven  
regelingen te hebben aangevraagd



12 inwoners hebben de  
regeling zelfstandig  
aangevraagd, zonder  
hulp van buitenaf



8 inwoners hebben hulp  
gevraagd bij het aanvragen  
van de regelingen



Hulp gevraagd bij:

- medewerker gemeente **4**
- familie, vrienden, bekenden (privé) **3**
- medewerker MET Heemskerk **2**
- bewindvoerder **1**



2 inwoners vragen regelingen  
soms zelf aan en soms doet  
iemand anders het voor hen

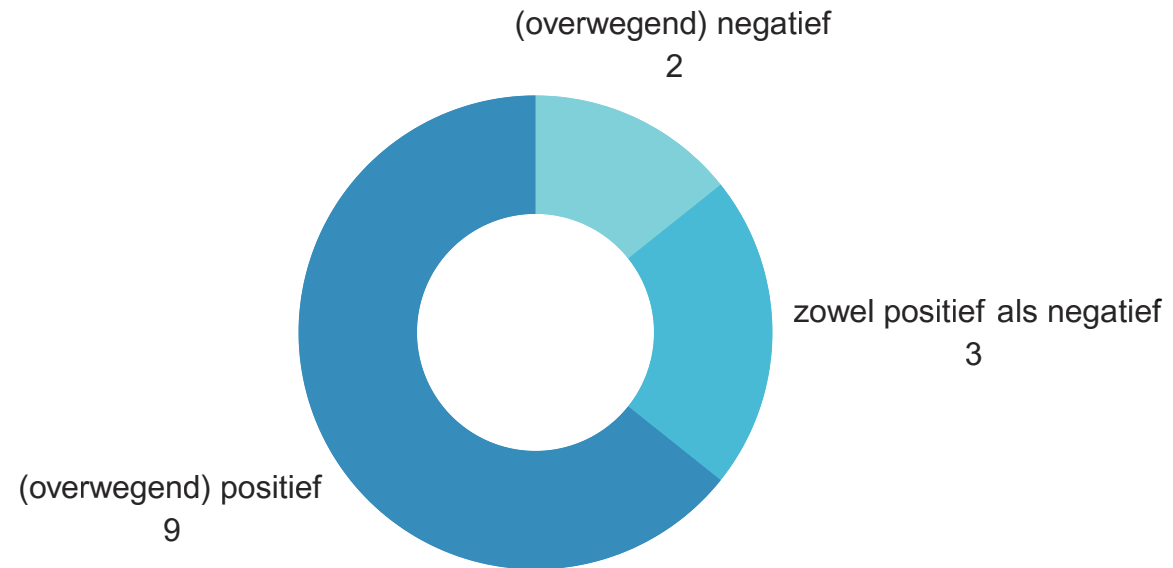


1x een medewerker van de  
gemeente Heemskerk  
1x een bekende van de  
inwoner

# 5 Tevredenheid aanvragen



14 ondervraagde inwoners hebben zelf regelingen aangevraagd



"Niks geen klagen. Ook niet toen ik in de bijstand zat. Altijd keurig netjes geregeld. De gemeente heeft mij zelfs geholpen tijdens mijn scheiding."

"De regelingen die ik aanvraag worden altijd wel geaccepteerd."

"Ik vond het makkelijk online in te vullen en kon aangeven om de persoonlijke documenten ook fysiek af te geven bij de gemeente. Dat is heel fijn!"

**(overwegend) positief**

"Het blijft soms moeilijk te begrijpen. Maar ik heb volgens mij wel waar ik recht op heb."

"Na het indienen duurt het veel te lang met het krijgen van een antwoord."

"Het ging makkelijk. Maar bij de gemeentelijke belastingen zit echt een gevoelige snaar."

**zowel positief als negatief**

"Waardeloos. Het komt heel vaak voor dat ik 6-8 weken moet wachten of zelf een ingebrekestelling moet sturen! Facturen die ik krijg moeten betaald worden."

"Duurde allemaal veel te lang."

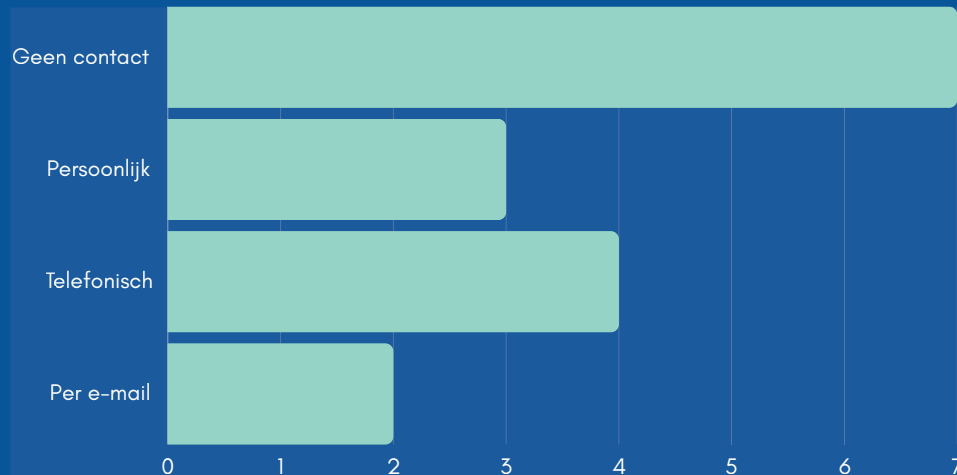
**(overwegend) negatief**

# 6 Contact



## Contact bij aanvragen regeling

Van de 14 inwoners die zelf regelingen aanvragen, hebben 7 inwoners contact gehad met medewerkers van de gemeente Heemskerk over de aanvraag



1 inwoner heeft zowel persoonlijk als telefonisch en per e-mail contact gehad over de aanvraag

## Kwaliteit contact



6 van deze 7 inwoners zijn (overwegend) positief over het contact, 1 inwoner is (overwegend) negatief

"Ik kreeg weinig antwoorden en het verliep allemaal langzaam."

(overwegend) negatief

"Heel vriendelijk en begripvol.  
Niets op aan te merken."

"Ja, ze zijn altijd behulpzaam.  
Ik vind dat de gemeente alles  
goed geregeld heeft."

"Ja, erg goed.  
Er wordt hard gewerkt."

(overwegend) Positief

# 7 Kindpakket



6 inwoners hebben iets aangevraagd uit het Kindpakket. Eén inwoner heeft zowel sport als lidmaatschap aangevraagd

2 inwoners kennen deze regeling wel, maar hebben het niet gebruikt.

“Een meneer had net een nieuwe laptop voor zijn kind besteld, maar die is stuk gegaan. Nu moet hij nog heel lang wachten voor hij zelf eentje kan betalen. Zijn kind gaat dus nu zonder laptop naar school. Hij moet wachten, omdat hij om de vijf jaar een laptop aan kan vragen.”

## Aanvraag kindpakket

Het aanvragen van het Kindpakket verliep 4 keer (overwegend) positief en 3 keer zowel positief als negatief

“Dat ging makkelijk en het was duidelijk.”

“Makkelijk en ik was zeer tevreden.”

“Ik heb dit zelf nog nooit gedaan maar weet van de bewindvoerder dat dit redelijk makkelijk gaat.”

“Prima.”

(overwegend) positief

“Ik vindt het Kindpakket ingewikkeld en snap niet wanneer er wel of niet aanspraak op kan worden gemaakt. Het aanvragen gaat wel, maar wat er aan te vragen valt is niet duidelijk.”

“Weet ik niet. Mijn huisgenoot regelt dat voor mij. Volgens mij wel goed.”

zowel positief als negatief

## 8 Jeugdfonds Sport & Cultuur

10 van de 23 ondervraagde inwoners hebben wel eens gehoord van het Jeugdfonds Sport & Cultuur



2 van deze 10 inwoners hebben iets aan gevraagd bij het Jeugdfonds voor sport  
3 inwoners hebben geen kinderen in de juiste leeftijdscategorie



“Ik ken het wel, maar gebruik het niet. Ik weet niet hoe ik hiervan gebruik zou kunnen maken. Ik heb veel kinderen en dit zou zeker relevant zijn voor een aantal.”



“Ik heb 4 kinderen en daardoor is het soms lastig het overzicht te houden. De kinderen vallen in verschillende leeftijdscategorieën, waardoor ik niet weet waar het ene kind wel recht op heeft en het andere niet.”



“Ik dacht dat mijn kind hier al te oud voor was. Achteraf gezien bleek dit niet zo te zijn.”

## 9 Portretten

In de gemeente Heemskerk spreekt een deel van de inwoners geen Nederlands of Engels. Om hen toch te kunnen interviewen is er een alternatief belscript gemaakt. In het alternatieve belscript ging het vooral om vragen over de hulp die beschikbaar is en de financiële situatie van de inwoner. Met zeven inwoners, waarvan zes met een bijstandsuitkering, is dit script doorlopen.

Mevrouw met een bijstandsuitkering en een beperkte beheersing van de Nederlandse taal. Ze kan niet goed rondkomen. Ze kent het Serviceplein en MET Heemskerk niet en krijgt ook geen ondersteuning van familie of vrienden. Ze maakt waarschijnlijk geen gebruik van de regelingen.



Meneer met een bijstandsuitkering en geen beheersing van de Nederlandse taal. Rondkomen is moeilijk, maar het lukt wel. Hij krijgt ondersteuning via het Serviceplein en MET Heemskerk en maakt vermoedelijk ook gebruik van de minimaregelingen.



Mevrouw met een bijstandsuitkering en een bewindvoerder. Ze heeft wantrouwen in de overheid en wil vooral met rust gelaten worden. Het Serviceplein en MET Heemskerk kent ze niet. De bewindvoerder vraagt de minimaregelingen aan.



## 9 Portretten

Mevrouw zonder bijstandsuitkering weet zelf niet goed hoe haar financiële zaken geregeld zijn, maar anderen regelen dat naar tevredenheid voor haar. Ze kan net rondkomen. Ze kent het Serviceplein en MET Heemskerk niet. Ze heeft vertrouwen in de gemeente Heemskerk.



Mevrouw met drie kinderen is chronisch ziek geworden en heeft daardoor een bijstandsuitkering. Ze voelt schaamte, wil graag zelfstandig functioneren en kan moeilijk hulp aanvaarden. Ze kent het Serviceplein niet. Ze kent MET Heemskerk wel, maar die helpen haar niet met geldzaken. Ze is dankbaar voor het geld dat ze krijgt van de gemeente Heemskerk. Het is onduidelijk of zij minimaregelingen aanvraagt.



Meneer met een bijstandsuitkering en beperkte beheersing van de Nederlandse taal. Rondkomen is moeilijk, maar hij wil niemand tot last zijn. Hij kent het Serviceplein en MET Heemskerk, maar het is onduidelijk of hij ondersteuning van het Serviceplein of MET Heemskerk ontvangt en ook is onduidelijk of hij gebruik maakt van de minimaregelingen.



Mevrouw met een bijstandsuitkering en matige beheersing van de Nederlandse taal kan net rondkomen door heel goed op te letten met bijvoorbeeld boodschappen doen. Het Serviceplein kent ze niet. MET Heemskerk helpt haar onder andere met het aanvragen van de minimaregelingen. Ze is tevreden over de gemeente Heemskerk en over MET Heemskerk.

