Rekenkameronderzoek

# Evaluatie beleid en uitvoering schuldhulpverlening en armoedebestrijding Bergen op Zoom



## Eindrapportage

Juni 2024

Postbus 500
4700 KA Roosendaal

www.rekenkamerwestbrabant.nl

In samenwerking met

**Colofon**
KWIZ heeft dit onderzoek verricht in opdracht van de Rekenkamer West-Brabant.

## Rekenkamer West - Brabant

Frits van Vugt (voorzitter en contactpersoon Bergen op Zoom)
Coen Nuijten
Marie-Elise Vromans
Rob Malag
Manon van Broekhoven (secretaris)

**Auteurs**
Bert van Putten
Anieta Boer
Maaike Bonnema
Marijke Bos
Jitske Kooistra – van der Wijk

**Datum**
juni 2024

.

# Inhoudsopgave

Preambule ..... 5
Inleiding ..... 7
Deel A: Bestuurlijk deel: samenvatting bevindingen, conclusies en aanbevelingen ..... 11
S1 Gemeentelijk beleid armoede en schuldhulpverlening ..... 11
S2 Monitoring, evaluatie en resultaten beleid ..... 12
S3 Monitoring, evaluatie en resultaten doelgroepen ..... 14
S4 Uitvoering: ervaringen van de klantgroep en samenwerkingspartners ..... 16
S5 Organisatie, uitvoering en samenwerking in de schuldhulpverlening ..... 18
S6 Rol van de gemeenteraad ..... 20
Bestuurlijke reactie van het college van B&W ..... 22
Nawoord rekenkamer ..... 28
Deel B: Nota van bevindingen ..... 29
1. Beleid armoede en schuldhulpverlening gemeente Bergen op Zoom ..... 30
1.1. Lokale context ..... 30
1.1.1. Sociaal economische kenmerken ..... 30
1.1.2. Signaleringen rond de ontwikkeling in de doelgroep ..... 31
1.2. Beleid en doelstellingen ..... 32
1.2.2. Actieprogramma armoedeverzachting ..... 35
1.2.3. Beleidsplan Schuldhulpverlening Bergen op Zoom 2020-2024 ..... 35
1.2.4. Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening Brabantse Wal 2020-2024 ..... 37
1.2.5. Uitvoeringsplan vroegsignalering schulden Bergen op Zoom pilot 2024 ..... 38
1.3. Ambities, doelen en eisen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren ..... 39
1.3.1. Indicatoren ‘Samen leven, samen doen’ ..... 39
1.4. Evaluatie en resultaten ..... 39
1.5. Wijziging evaluatie sociaal domein ..... 40
1.6. Organisatie ..... 40
1.6.1. Uitvoeringsorganisatie Sociaal Domein ..... 41
1.6.2. Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal ..... 41
1.6.3. Kredietbank Nederland ..... 42
1.6.4. WijZijn ..... 42
1.6.5. Stichting Leergeld ..... 43
2. Uitvoering, resultaten en verantwoording armoedebeleid ..... 44
2.1. Uitvoering gemeentelijke minimaregelingen ..... 44
2.1.1. Gemeentelijke minimaregelingen ..... 44
2.1.2. Gemeentelijke minimaregelingen in perspectief ..... 45
2.2. Toegankelijkheid en aanvraagprocedure ..... 46
2.3. Communicatie en voorlichting ..... 47
2.4. Sturing en verantwoording armoedebeleid ..... 48
3. Uitvoering, resultaten en verantwoording schuldhulpverlening ..... 50
3.1. Taakverdeling schuldhulpverlening in Bergen op Zoom ..... 50
3.2. Vroegsignalering ..... 50
3.2.1. Uitvoering ..... 50
3.2.2. Evaluatie vroegsignalering ..... 51
3.2.3. Aanpassingen in de werkwijze van vroegsignalering ..... 52
3.2.4. Indicatoren en resultaten vroegsignalering ..... 53
3.3. Toegang en uitvoering schuldhulpverlening ..... 54
3.3.1. Toegang en uitvoering ..... 54
3.3.2. Toegang en uitvoering in perspectief ..... 55
3.4. Sturing en verantwoording schuldhulpverlening ..... 56
4. Samenwerking ..... 58
4.1. Algemeen ..... 58

4.2. Samenwerking rond armoedebestrijding ..... 58
4.3. Samenwerking rond schuldhulpverlening ..... 59
5. Rol van de gemeenteraad ..... 61
Bijlage 1. Normenkader onderzoek ..... 62
Bijlage 2. Sociaal economische kenmerken ..... 64
Bijlage 3. Systematiek Armoede Index (doelgroep geen of laag vermogen) ..... 66
Bijlage 4. Wettelijk kader armoedebeleid ..... 67
Bijlage 5. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ..... 68
Bijlage 6. Organisaties betrokken bij armoedebeleid ..... 69
Bijlage 7. Leidende principes Bestuursakkoord ..... 72
Bijlage 8. Resultaten behoeftepeiling doelgroep minima ..... 74
Bijlage 9. Overzicht acties en actoren schuldhulpverlening ..... 85
Bijlage 10. Resultaten behoeftepeiling doelgroep schuldhulpverlening ..... 89
Bijlage 11. Resultaten enquête onder ketenpartners ..... 96
Bijlage 12. Vergelijking Bergen op Zoom met regiogemeenten ..... 106
Bijlage 13. Chronologisch overzicht armoede en schuldhulpverlening in de gemeenteraad Bergen op Zoom ..... 107

# Preambule

De Rekenkamer West-Brabant heeft het genoegen om dit onderzoeksrapport over het armoedebeleid en de schuldschuldhulpverlening aan de gemeenteraad van Bergen op Zoom aan te bieden.
Het is een heel actueel thema waar de gemeente Bergen op Zoom de afgelopen jaren de nodige stappen in heeft gezet. In dit rapport evalueert de rekenkamer deze inspanningen en de daarmee bereikte effecten. En doet aanbevelingen voor de toekomst.

De keuze van de rekenkamer voor dit thema komt voor uit het Onderzoeksplan 2023. Op basis van de door de raadsfracties aangegeven onderwerpsuggesties, heeft de rekenkamer – in goed overleg met het presidium – hiervoor gekozen.
Vervolgens is het onderwerp verder verkend door de rekenkamer, hetgeen leidde tot een onderzoeksopzet die op 15 mei 2023 met de werkgroep Sociaal domein, de portefeuillehouder en betrokken ambtenaren is besproken.
De probleemstelling was tweeledig en luidde als volgt:

a. *Biedt het huidige beleid ten aanzien van zowel de schuldhulpverlening als het armoede-/minimabeleid voldoende kader voor een doelmatige en doeltreffende aanpak van genoemde problemen en heeft de uitvoering van daaruit resulterend beleid tot op heden daadwerkelijk geleid tot de gestelde doelen?*
b. *Zijn de schuldhulpverlening- en het armoedebeleid adequaat georganiseerd en worden de taken door de belangrijkste uitvoeringspartners doelmatig en doeltreffend uitgevoerd?*

De definitieve onderzoeksopzet, met daarin 20 door de rekenkamer opgestelde onderzoeks(deel)vragen, was de basis voor het selecteren van een onderzoeksbureau.
We hebben daarvoor meerdere bureaus uitgenodigd om een offerte en een plan van aanpak te presenteren, en deze met hen besproken. Dat proces deden we tegelijkertijd voor een vergelijkbaar onderzoek voor de gemeente Etten-Leur.
Onze keuze voor beide onderzoeken is gevallen op het bureau KWIZ, dat 25 jaar ervaring heeft op dit terrein.
Aan het bureau werd in juli 2023 de opdracht gegeven om, op basis van het opgestelde plan van aanpak, de antwoorden te formuleren op de onderzoeksvragen, de verkregen inzichten samen te vatten in conclusies en het samen met de rekenkamer opstellen van aanbevelingen.




Het feitelijk onderzoek is van start gegaan op 6 juli 2023. In de startbijeenkomst hebben onderzoekers, medewerkers van de gemeente Bergen op Zoom en de rekenkamer toen kennis met elkaar gemaakt en (werk)afspraken ingepland. Vervolgens zijn de onderzoekers van KWIZ aan de slag gegaan.
De rekenkamer is betrokken geweest bij diverse gesprekken: met de portefeuillehouder, diverse stakeholders en met een vertegenwoordiging vanuit de raad. Ook heeft de rekenkamer input gegeven op de in dit onderzoek gehanteerde vragenlijsten ten behoeve van de gehouden drie enquêtes (voor de doelgroep minima, de doelgroep cliënten van de schuldhulpverlening en voor de ketenpartners). Het uitvoeren van deze enquêtes heeft overigens meer tijd gekost dan voordien was ingeschat.
Gedurende het onderzoeksproces is de rekenkamer op de hoogte gehouden over de voortgang.

De eerste concept-rapportage is medio maart 2024 besproken tussen de onderzoekers en de rekenkamer. Het verzoek van de rekenkamer was toen om op aantal punten meer diepgang en onderbouwing te krijgen, hetgeen opgehaald diende te worden uit de organisatie of geput uit het onderzoeksmateriaal. Dat is gebeurd, hetgeen leidde tot de concept-Bevindingenrapportage die door de rekenkamer in april is vastgesteld en vervolgens ten behoeve van de technisch

wederhoor op 18 april aan betrokken medewerkers van de gemeente en de ISD Brabantse Wal gestuurd. Dit ‘ambtelijk wederhoor’ vond op 23 april in de vorm van een gesprek plaats. De toen gemaakte opmerkingen (een paar omissies en fouten) zijn in de rapportage verwerkt.

De rekenkamer heeft de conclusies en aanbevelingen samen met KWIZ opgesteld.

Op 1 mei is het complete rapport voor een bestuurlijke reactie naar het college van burgemeester en wethouders gestuurd. Op 19 juni ontvingen wij deze reactie. Deze is integraal opgenomen in het rapport (na deel A) en voorzien van een nawoord van de rekenkamer.

Om de leesbaarheid van het (best wel omvangrijke) rapport te vergemakkelijken, hebben wij ervoor gekozen om veel toelichtende tekst (en de belangrijkste uitkomsten van de enquêtes) in de bijlagen te verwerken.
In deel A (de ‘bestuurlijke nota’) staan de belangrijkste bevindingen per subthema op een rij, met de daarbij behorende onderzoeksvragen en het door de rekenkamer en KWIZ toegepaste normenkader. Per subthema worden vervolgens de conclusies getrokken en worden er aanbevelingen gedaan. Daardoor is het makkelijker de link te leggen tussen onderzoeksvragen – bevindingen – conclusies – aanbevelingen.
De uitvoeriger toelichting op de uitkomsten van het onderzoek is te lezen in deel B (Nota van bevindingen).

Wij hopen u de gevraagde inzichten hiermee te hebben gegeven, zodat u, als gemeenteraad, college en ambtelijke staf, samen met de inwoners en stakeholders, uw voordeel kunt doen bij de doorontwikkeling en verbetering van beleid en uitvoering.

Het onderzoeksbureau heeft heel goed werk verricht, en een breed en kwalitatief diepgaand beeld opgeleverd van het beleid en de uitvoering op het gebied van armoede en schuldhulpverlening.
Onze dank gaat ook uit naar de medewerkers van de gemeente Bergen op Zoom en van de ISD Brabantse Wal en de andere organisaties met wie is gesproken en/of input hebben geleverd. Ook naar de portefeuillehouder en raadsleden die hun inzichten met ons deelden. Niet in de laatste plaats gaat onze dank uit naar de 585 inwoners die de enquête met de behoeftepeiling inzake de minimaregelingen hebben ingevuld en de 41 inwoners die reageerden op de enquête over de uitvoering van de schuldhulpverlening.

Rekenkamer West-Brabant

Frits van Vugt (voorzitter)
Marie-Elise Vromans
Coen Nuijten
Rob Malag
Manon van Broekhoven (secretaris)

# Inleiding

## Aanleiding onderzoek

Het armoede- en schuldenbeleid is in de gemeente Bergen op Zoom een actueel thema. De Rekenkamer Bergen op Zoom (RK) heeft besloten om een onderzoek te doen naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van het beleid en de uitvoering.
Door het uitvoeren van een onderzoek wenst de RK de gemeenteraad inzicht te geven in de doelmatigheid en doeltreffendheid van het huidige beleid en daarmee tevens handvatten bieden voor hun kaderstellende rol.

## Afbakening onderzoek

Dit onderzoek richt zich op het armoedebeleid en schuldenbeleid, twee beleidsterreinen die aansluiten bij het thema ‘armoede’. Het onderzoek betreft de beleidsperiode 2018 tot heden.

## Onderzoeksvragen

Voor het onderzoek gaan we uit van de onderzoeksvragen die de Rekenkamer heeft opgesteld.
De Rekenkamer heeft in de onderzoeksbriefing als centrale doelstellingen van het onderzoek geformuleerd:

A. Biedt het huidige beleid ten aanzien van zowel de schuldhulpverlening als het armoede-/minimabeleid voldoende kader voor een doelmatige en doeltreffende aanpak van genoemde problemen en heeft de uitvoering van daaruit resulterend beleid tot op heden daadwerkelijk geleid tot de gestelde doelen?
B. Zijn de schuldhulpverlening- en het armoedebeleid adequaat georganiseerd en worden de taken door de belangrijkste uitvoeringspartners doelmatig en doeltreffend uitgevoerd?

Deze centrale onderzoeksvragen worden ondersteund door een aantal deelvragen. Deze onderzoeksvragen zijn in het rapport iets anders geclusterd en aangevuld, omdat de ervaring leert dat we hiermee een overzichtelijker opbouw van het rapport en het normenkader kunnen realiseren.

**A Gemeentelijk beleid armoede en schuldhulpverlening:**

1. Welke kaders, richtlijnen en uitgangspunten hebben raad en college met elkaar afgesproken ten aanzien van de uitvoering van het armoedebeleid en de schuldhulpverlening en de samenhang tussen beide?
2. Welke ambities, doelen en eisen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren heeft de gemeente vastgesteld?
3. A Heeft de gemeente voldoende zicht op de gevolgen van de sterke stijging van prijzen op de financieel-economische positie van haar inwoners en is het beleid daarop afgestemd?
   B Is het beleid voldoende robuust en toekomstgericht?

**B Monitoring, evaluatie en resultaten**

4. Leiden de gemeentelijke inspanningen, in samenwerking met die van netwerkpartners, aantoonbaar tot het realiseren van de geformuleerde doelen in het beleidsplan schuldhulpverlening en de beleidstukken inzake de minimaregelingen?
5. Zijn de gemeentelijke inspanningen, in samenwerking met die van netwerkpartners doelmatig? (Hoe verhouden inspanningen en kosten zich tot de bereikte resultaten in het kader van schuldhulpverlening en armoedebeleid).
6. Wat is de actuele situatie met betrekking tot de armoede- en schuldenproblematiek in de gemeente (aantallen, type problematiek, ernst problemen)?
7. Wat leert een vergelijking van de situatie en de armoedeaanpak en schuldhulpverlening in Bergen op Zoom met die in andere gemeenten? Zoals eerder aangegeven vergelijken

we de gemeente Bergen op Zoom in elk geval met de gemeenten Roosendaal, Drimmelen en Etten-Leur. Daarnaast vergelijken we met gemeenten van vergelijkbare grootte. KWIZ voert jaarlijks voor circa 50 gemeenten onderzoek naar de doelgroep voor armoedebeleid en schuldhulpverlening uit en beschikt over een benchmarkdatabase.

8. Wat is de actuele situatie met betrekking tot
    a. het gebruik van de diverse vormen van schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties;
    b. aantal (en percentage) mensen die na een afgerond traject zich opnieuw meldt in het kader van schuldhulpverlening.

**C Ervaringen van de klantgroep en samenwerkingspartners**

9. Sluiten de gestelde doelen en daaruit voortvloeiende inspanningen en voorzieningen aan bij hulpvragen en wensen van de inwoners? Zijn ze goed geholpen? Is het beleid in hun beleving effectief? Wat vinden de inwoners van de mate waarin regelingen/voorzieningen m.b.t. armoedebeleid goed op elkaar zijn afgestemd, ook qua communicatie naar de burgers?
10. Vinden de lokale organisaties waarmee de organisatie samenwerkt in de aanpak rondom schuldenproblematiek en schuldhulpverlening adequaat? En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties?
11. Is de dienstverlening rond schuldenproblematiek in Bergen op Zoom adequaat? Wat vinden de cliënten/klanten daarvan?

**D Uitvoering algemeen**

12. Zijn de regelingen/voorzieningen m.b.t. armoedebeleid goed op elkaar afgestemd, ook qua communicatie naar de burgers?
13. Welke initiatieven zijn genomen door gemeente en/of partners in de uitvoering om het gebruik van regelingen en voorzieningen in het kader van armoede en schuldhulpverlening bekendheid te geven en die te optimaliseren? Aanvullend op deze onderzoeksvraag willen we hierbij ook de vraag vanuit de Rekenkamer beantwoorden rond *best practices* en voorbeelden elders in het land.

**E Organisatie en uitvoering schuldhulpverlening**

14. Welke taken heeft de gemeente t.a.v. schuldhulpverlening bij andere organisaties belegd en welke afspraken zijn hierover gemaakt?
15. Hoe is de samenwerking met de partners binnen ISD Brabantse Wal, WijZijn, Voedselbank, Stichting Leergeld, Kredietbank, vaste lasten partners, onderwijsinstellingen, Over Rood e.a. geregeld? In elk van de drie pijlers.
16. Hoe worden taken, die bij ISD Brabantse Wal, WijZijn en de Kredietbank zijn belegd, gemonitord en geëvalueerd?
17. Worden de uitgangspunten van de schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties (goed) toegepast?
18. Hoe zijn vroegsignalering en preventieve aanpak ingericht en geïmplementeerd?
19. Is de lokale organisatie en aanpak rondom schuldenproblematiek en schuldhulpverlening adequaat? En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties?

**F Rol van de gemeenteraad**

20. Welke informatie krijgt de gemeenteraad over de stand van zaken van de voortgang van de doelen van het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid?

21. Is de informatie die de raad krijgt van het college toereikend om de kaderstellende en controlerende rol goed in te kunnen vervullen?

Op basis van deze onderzoeksvragen is een normenkader ontwikkeld, te vinden in bijlage 1.

### Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in een viertal fasen. De eerste fase van het onderzoek bestond uit deskresearch. In deze fase is een uitgebreide analyse uitgevoerd van het geformuleerde beleid, de verantwoording en de wijze waarop de gemeenteraad is betrokken bij de kaderstelling en het controleren van de voortgang.
Vervolgens zijn de uitkomsten van de analyse getoetst en verdiept in interviews met beleidsadviseurs van de gemeente, de gemeenteraad en de betrokken wethouder. Ook hebben we gesproken met beleids- en uitvoerende medewerkers van de ISD Brabantse Wal, Kredietbank Nederland, WijZijn, de Adviesraad Sociaal Domein en er heeft een groepsgesprek plaatsgevonden met een aantal ketenpartners die actief zijn op het gebied van armoede en schulden in de gemeente Bergen op Zoom. Ketenpartners hebben tevens een enquête gekregen om hun mening te geven over het beleid en uitvoering van armoedebestrijding en schuldhulpverlening. Tevens is er een enquête[1] gehouden onder zowel de mensen die gebruik maken van een regeling in het kader van armoedebeleid als mensen die een aanvraag voor schuldhulpverlening hebben gedaan. Zij zijn gevraagd naar hun mening over het beleid, de effecten en de verbeterpunten. De resultaten zijn vervat in deze rapportage.

### Dankzegging

Zonder de zeer coöperatieve medewerking van betrokkenen vanuit de gemeente Bergen op Zoom, de ISD Bergen op Zoom en de ketenpartners was dit onderzoek niet tot stand gekomen. We willen daarom de gemeente en betrokken partijen hartelijk danken voor de prettige samenwerking gedurende het onderzoek.

### Leeswijzer bevindingenrapportage

De rapportage geeft de bevindingen weer op de onderzoeksvragen en de verschillende deelvragen. Daarbij worden de onderzoeksvragen niet in de volgorde uit de inleiding gevolgd. De opbouw van het rapport is meer thematisch. Het rapport start met een samenvattend overzicht van de belangrijkste bevindingen en conclusies. In deel B staat de volledige nota van bevindingen. In het eerste hoofdstuk wordt nader ingegaan op de bevindingen rond het beleid en de schuldhulpverlening. Het tweede hoofdstuk beschrijft de uitvoering, resultaten en verantwoording van het armoedebeleid. In het volgende hoofdstuk wordt nader ingegaan op de schuldhulpverlening. De samenwerking op het gebied van armoede en schulden staat in het vierde hoofdstuk uitgewerkt. In het laatste hoofdstuk komt de rol van de gemeenteraad aan de orde.

Aan dit rapport zijn verschillende bijlagen bijgevoegd. In de eerste bijlage staat het normenkader uitgewerkt. De sociaaleconomische kenmerken van de gemeente Bergen op Zoom staan in de tweede bijlage. Bijlage 3 licht de systematiek van de Armoede Index toe: het schattingsmodel dat KWIZ hanteert voor het in kaart brengen van de doelgroep voor het armoedebeleid. Bijlagen 4 en 5 schetsen de wettelijke kaders van respectievelijk het armoedebeleid en de schuldhulpverlening. In de zesde bijlage staat een overzicht van de betrokken organisaties rond het armoede- en schuldenbeleid. Bijlage 7 bevat de leidende principes uit het Bestuursakkoord. De daarop volgende bijlage gaat meer in detail in op de uitkomsten van de enquête onder de klantgroep van het armoedebeleid. Bijlage 9 bevat een

[1] De resultaten van deze behoeftepeiling zijn opgeleverd als bijlage zodat de diagrammen en bijbehorende duiding weergegeven kunnen worden. In voorliggend rapport is een samenvatting van de resultaten opgenomen. Dit komt de leesbaarheid en gerichte beantwoording van de onderzoeksvragen ten goede.

overzicht van de acties en actoren schuldhulpverlening. De daarop volgende bijlage gaat meer in detail in op de uitkomsten van de enquête onder de klantgroep van de schuldhulpverlening en in bijlage 11 staan de uitkomsten van de enquête onder ketenpartners. De regelingen van de gemeente Bergen op Zoom worden in bijlage 12 vergeleken met de andere 3 gemeenten uit het werkgebied van de Rekenkamer West-Brabant. In bijlage 13 staat een chronologisch overzicht van de stukken die rond armoede en schuldhulpverlening in de gemeenteraad aan de orde zijn gekomen.

# Deel A: Bestuurlijk deel: samenvatting bevindingen, conclusies en aanbevelingen

**In het onderstaande staan per thema en onderzoeksvragen de bevindingen, de bijbehorende conclusies en de aanbevelingen weergegeven. De normen voor het onderzoek worden gewaardeerd met een + (behaald), 0, neutraal of een -- (niet behaald). Daarnaast kan er een 0/ + of een --/ 0 worden aangegeven. In dat geval is de norm gedeeltelijk behaald of niet behaald.**

## S1 Gemeentelijk beleid armoede en schuldhulpverlening

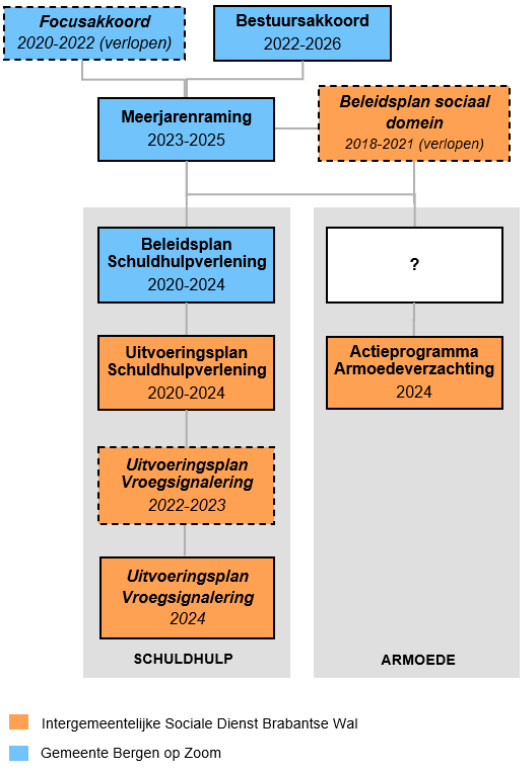
### Onderzoeksvragen

| Nr | Onderzoeksvraag |
|---|---|
| 1 | Welke kaders, richtlijnen en uitgangspunten hebben raad en college met elkaar afgesproken ten aanzien van de uitvoering van het armoedebeleid en de schuldhulpverlening en de samenhang tussen beide? |
| 2 | Welke ambities, doelen en eisen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren heeft de gemeente vastgesteld? |

| Normen | Oordeel |
|---|---|
| Er zijn duidelijke beleidskaders op het gebied van schuldhulpverlening | + |
| Er zijn duidelijke beleidskaders op het gebied van armoedebeleid | -- |
| De systematiek van doelen, gewenste effecten en indicatoren is voor zowel schuldhulpverlening als armoedebeleid samenhangen uitgewerkt. | -- |

### Bevindingen

In het onderstaande schema staan de verschillende beleidsplannen en visies die de gemeente Bergen op Zoom of de ISD Brabantse Wal heeft opgesteld.




Zoals te zien heeft de gemeente Bergen op Zoom voor schuldhulpverlening een beleidsplan en een uitvoeringsplan opgesteld. In het beleidsplan worden diverse doelstellingen genoemd en

een drietal pijlers: preventie en nazorg, stabilisatie en het oplossen van schulden. Aan de doelstellingen en de genoemde pijlers zijn geen indicatoren gekoppeld om de voortgang te meten.
Voor het armoedebeleid ontbreekt een dergelijk beleidskader. Het armoedebeleid bestaat nu feitelijk uit de minimaregelingen die de gemeente aanbiedt. Aangezien er geen specifieke nota is voor het armoedebeleid, zijn er geen doelen omtrent armoede voor de huidige beleidsperiode expliciet vastgelegd. Wel zijn er diverse andere beleidsprogramma's die raken aan het armoedebeleid. In deze plannen zijn wel doelstellingen benoemd, maar zijn deze niet vertaald naar acties, gewenste effecten en indicatoren. Het Actieplan Armoedeverzachting dat in ontwikkeling is, bevat een groot aantal acties, met daaraan prestatie indicatoren gekoppeld. Deze zijn echter amper effectgericht. Aan de doelstellingen worden wel acties en indicatoren gekoppeld. Ook is de monitoring opgenomen in het actieplan.

### Conclusies

De gemeente Bergen op Zoom heeft voor schuldhulpverlening wel en voor armoedebeleid geen beleidskader. Voor schuldhulpverlening is dit niet uitgewerkt in een systematiek van doelen, gewenste effecten en indicatoren. Het Actieplan Armoedeverzachting krijgt wel een dergelijke systematiek, al ontbreekt daarin de gewenste effecten/ outcome.

### Aanbevelingen

1. Ontwikkel eigen gemeentelijke toetsbare en navolgbare doelstellingen met outcome/ effectgerichte en resultaatgerichte indicatoren. Doe dit voor zowel het armoedebeleid (op basis van het Actieprogramma Armoedeverzachting) als het schuldhulpverleningsbeleid. Koppel dit aan uitvoeringsplannen (zoals ook gedaan voor de schuldhulpverlening).
    a. Vertaal de doelstellingen naar de indicatoren (effect- en resultaatgericht) waarmee de voortgang van het gemeenschappelijke en het gemeentelijke beleid is te toetsen. Besteed daarbij naast output ook aandacht aan outcome.
    b. Zet deze doelstellingen en de te behalen resultaten op basis van indicatoren dan ook centraal in de verantwoording naar de gemeenteraad. Op dat moment kan er ook actief gestuurd worden op de resultaten van beleid. Laat ook de rapportages over de uitvoering hierop aansluiten.
    c. Evalueer tussentijds de voortgang van de uitvoeringsplannen.
2. Onderzoek of het mogelijk is te gaan werken met een dashboard armoede en schulden zoals ook is opgenomen in het Actieplan Armoedeverzachting of sociaal domein breed.

## S2 Monitoring, evaluatie en resultaten beleid

### Onderzoeksvragen

| Nr | Onderzoeksvraag |
|---|---|
| 4 | Leiden de gemeentelijke inspanningen, in samenwerking met die van netwerkpartners, aantoonbaar tot het realiseren van de geformuleerde doelen in de beleidsnota en werkplannen? |
| 5 | Zijn de gemeentelijke inspanningen, in samenwerking met die van netwerkpartners doelmatig? (Hoe verhouden inspanningen en kosten zich tot de bereikte resultaten in het kader van schuldhulpverlening en armoedebeleid). |
| 16 | Hoe worden taken, die bij ISD Brabantse Wal, WijZijn en de Kredietbank zijn belegd, gemonitord en geëvalueerd? |

| Norm | Oordeel |
|---|---|
| Het effect van de inspanningen van de gemeente en haar partners op de te realiseren doelstellingen is in beeld. | -- |
| Er wordt een heldere afweging gemaakt over de inzet van middelen om de doelen te bereiken. | -- |
| Er zijn duidelijke afspraken over de monitoring en evaluatie rond de uitvoering van schuldhulpverlening. | -- |
| Er zijn duidelijke afspraken over de monitoring en evaluatie rond de uitvoering van armoedebeleid. | -- |

## Bevindingen

De schuldhulpverlening in de gemeente Bergen op Zoom wordt uitgevoerd door de ISD Brabantse Wal. Het vigerend beleidsplan en het uitvoeringsprogramma is hiervoor het uitgangspunt. Er wordt niet verantwoord op de doelstellingen uit het beleidsplan en de lopende acties uit het uitvoeringsprogramma. De centrale doelstelling (‘*De gemeente Bergen op Zoom voorkomt zo veel mogelijk problematische schulden en zet daarom de komende periode in op preventie en vroegtijdige signalering*’) is in de verantwoording in de jaarrekeningen verwoord als: “Terugdringen van zorgvragen voor schuldhulpverlening”, met als subdoelen:

1. Preventie en vroegsignalering van schulden.
2. Geen huisuitzettingen meer door huurschulden.
3. Bevordering van uitstroom uit het bestuursrechtelijk premieregime Zorgverzekeringswet van bijstandsgerechtigden (wanbetalersregeling).

De negen doelstellingen vanuit het beleidsplan komen hierin niet terug, evenmin de pijlers en de voortgang van het uitvoeringsprogramma.

Rond vroegsignalering is na de evaluatie in 2023 besloten tot een wijziging in de aanpak. Deze wijziging is ingegaan per 2024. Hiervoor waren (eenmalig) middelen vrijgemaakt om dit te realiseren, maar deze middelen zijn in 2023 naar de algemene middelen gegaan. De extra middelen voor de nieuwe aanpak moeten nog worden vrijgemaakt in 2024. Nu wordt de aanpak tijdelijk gefinancierd uit minimabeleid en andere middelen. De aanpak van vroegsignalering wordt wel gemeten met behulp van een aantal indicatoren. Er wordt niet op verantwoord richting de gemeenteraad over de te behalen doelstellingen. Uit de cijfers over 2023 blijkt wel dat de nieuwe aanpak heeft geleid tot meer meldingen en een hoger bereik.

Ook over het armoedebeleid wordt feitelijk geen verantwoording afgelegd. In de gemeente Bergen op Zoom is het beleid gelijk aan de inzet van uitvoering van regelingen en instrumenten. In de jaarrekeningen wordt onder het programma ‘Samen Leven Samen Doen’ gerapporteerd onder de doelstelling “*Tijdelijke ondersteuning bieden aan mensen met inkomensproblematiek”* met als subdoel “*Blijven inzetten op armoedebestrijding en werken aan volledige uitstroom”.*

Van ketenpartners als Kredietbank Nederland, WijZIjn, Stichting Leergeld ontvangt de gemeente een jaarverslag. Ook elk kwartaal rapporteert de Kredietbank Nederland over de voortgang van haar werkzaamheden. Met de ISD zijn geen afspraken over de verantwoording van de ingezette middelen naar de te behalen doelstellingen.

## Conclusies

De gemeente Bergen op Zoom heeft geen zicht op of de doelstellingen worden behaald met de ingezette middelen, zowel gemeentelijk als via de gesubsidieerde organisaties. Dit geldt zowel voor schuldhulpverlening als voor het armoedebeleid. Het wel of niet aanwezig zijn van een beleidskader maakt hiervoor niet uit. Er wordt niet gerapporteerd op voortgang.

## Aanbevelingen

In aanvulling op de vorige aanbevelingen:

3. Maak met de ketenpartners afspraken over hoe zij hun werkzaamheden optimaal kunnen inrichten zodat zij zichtbaar bijdragen aan de doelstellingen van de gemeente. Dit kan pas als de gemeente Bergen op Zoom dit zelf op orde heeft. Zorg voor aansluiting van de rapportages vanuit de ketenpartners op de eigen gemeentelijke rapportages.

## S3 Monitoring, evaluatie en resultaten doelgroepen

### Onderzoeksvragen

| Nr | Onderzoeksvraag |
|---|---|
| 3a | Heeft de gemeente voldoende zicht op de gevolgen van de sterke stijging van prijzen op de financieel-economische positie van haar inwoners en is het beleid daar op afgestemd? |
| 6 | Wat is de actuele situatie met betrekking tot de armoede- en schuldenproblematiek in de gemeente (aantallen, type problematiek, ernst problemen)? |
| 7 | Wat leert een vergelijking van de situatie en de armoedeaanpak en schuldhulpverlening in Bergen op Zoom met die in andere gemeenten? |
| 12 | Zijn de regelingen/voorzieningen m.b.t. armoedebeleid goed op elkaar afgestemd, ook qua communicatie naar de burgers? |
| 13 | Welke initiatieven zijn genomen door gemeente en/of partners in de uitvoering om het gebruik van regelingen en voorzieningen in het kader van armoede en schuldhulpverlening bekendheid te geven en die te optimaliseren? |

| Norm | Oordeel |
|---|---|
| De actuele situatie rond armoede en schulden is in beeld bij de gemeente. | -- |
| De gemeente vergelijkt actief met omliggende gemeenten en leert daarvan. | -- |
| De gemeente heeft zicht op de financiële situatie van haar inwoners. | -- |
| De gemeente past het beleid en/ of de uitvoering aan op basis van actuele ontwikkelingen rond de financieel-economische positie van haar inwoners. | + |
| De regelingen/ voorzieningen zijn goed op elkaar afgestemd. | + |
| Het beleid en de uitvoering is er op gericht het gebruik en de bekendheid van regelingen en voorzieningen in het kader van armoede en schuldhulpverlening te optimaliseren. | 0 / + |

### Bevindingen

De gemeente heeft geen actief zicht op de actuele situatie rond armoede en schulden in de gemeente en de gevolgen van de sterke stijging van de prijzen voor haar inwoners. Voor dit onderzoek heeft KWIZ op basis van de Armoede Index[2] de doelgroep nader in kaart gebracht. In 2023 was in de gemeente Bergen op Zoom 8,2 procent van alle huishoudens afhankelijk van een inkomen tot en met 100% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm). Van alle huishoudens heeft één op de negen huishoudens een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum. Van alle kinderen groeit één op de tien op in armoede. Hiermee ligt het aandeel kinderen dat in Bergen op Zoom opgroeit in armoede hoger dan het landelijk gemiddelde en ook hoger dan de gemeenten in de regio. In de gemeente Bergen op Zoom kampt 9,9 procent van alle huishoudens met problematische schulden. Het aandeel huishoudens met problematische schulden ligt in Bergen op Zoom daarmee boven het landelijk gemiddelde van 7,9 procent.

Onder meer de Adviesraad Sociaal Domein en inwoners uit de doelgroep maken zich zorgen over de armoedeval en de “harde” inkomensgrenzen voor regelingen. Mensen die net meer verdienen dan de inkomensgrens vallen op deze wijze net buiten de boot. Uit de enquête onder de mensen die gebruik maken van een regeling blijkt dat een groot deel (47 procent) bang is om de regelingen te verliezen als ze aan het werk gaan of meer inkomen verdienen. De

[2] Zie bijlage 3 voor meer toelichting

gemeente Bergen op Zoom heeft echter op dit moment geen zicht op in welke mate het lokale beleid bijdraagt aan een dergelijke armoedeval.

Wel heeft de gemeente actief gereageerd op de ontwikkelingen. De verstrekking van de energietoeslag in 2022 is relatief snel opgepakt en uitgevoerd. Normaal gesproken duurt het relatief lang voordat wijzigingen zijn doorgevoerd. De uitvoering ligt bij de gemeenschappelijke regeling (ISD) en de lijnen om een wijziging door te voeren zijn lang. Door de actieve betrokkenheid van de gemeenteraad bij de thema's armoede en schulden, neemt de gemeente Bergen op Zoom een actieve rol in binnen de ISD. Met het Actieplan Armoedeverzachting onderneemt de gemeente ook weer nieuwe acties.

Uit het onderzoek blijkt dat organisaties en de gemeente het er over eens zijn dat de gemeente Bergen op Zoom een goed op elkaar afgestemd aanbod aan voorzieningen heeft. Er is een aanbod voor kinderen en volwassenen en er is geen overlap in het aanbod. Ongeveer de helft van de respondenten uit de enquête onder de klantgroep (55 procent) geeft ook aan dat de regelingen passen bij wat ze nodig hebben. Ketenpartners benoemen twee punten waar ze bij inwoners een aanvullende behoefte zien, namelijk een uitgebreidere keuze in de collectieve zorgverzekeringspakketten [3]en een regeling om te voorzien in financiële ruimte om tegenvallers te bekostigen, zoals een witgoedregeling[4].

In de aanpak rond armoede en schulden van de gemeente Bergen op Zoom is er in vergelijking met andere gemeenten in de regio een aantal verschillen te zien. De gemeente Bergen op Zoom heeft een relatief ruimhartig beleid. De inkomensgrenzen voor regelingen liggen gelijk aan of hoger dan de regiogemeenten. Ook het bereik van de regelingen is hoger dan in de andere gemeenten. De wijze van uitvoering van de schuldhulpverlening en de verdeling van taken tussen de ISD, Kredietbank Nederland en WijZijn is een behoorlijk gangbare verdeling. De ISD neemt een duidelijke regierol in de contacten met de klant. Dat is afwijkend van andere gemeenten. De uitvoering van de vroegsignalering schulden ligt bij de ISD.

Uit de afgenomen enquête onder ketenpartners blijkt dat de toegankelijkheid zelf mogelijk onoverzichtelijk is voor de inwoner. Er zijn relatief veel plekken waar de inwoner zich kan melden bij vragen en men vindt het lastig om gemeentelijke regelingen aan te vragen. Men geeft aan behoefte te hebben aan hulp bij het invullen van formulieren. De gemeente besteedt extra aandacht aan communicatie over spreekuren, sociale teams en 1-loketfuncties binnen de wijken richting de inwoners van Bergen op Zoom. Ook in het Actieplan Armoedeverzachting wordt hier extra aandacht aan besteed.
Ketenpartners vinden dat communicatie vooral de verantwoordelijkheid is van de gemeente en het voorliggend veld. De ISD geeft zelf aan dat de voorlichting en informatievoorziening beter kan. De onafhankelijke clientondersteuner kan hierbij een rol spelen. Daarnaast vindt men de website onpraktisch. Ook in de behoeftepeiling onder de minimadoelgroep wordt door respondenten gezegd dat de informatievoorziening onvoldoende is. Een respondent antwoordt dat er voorheen een nieuwsbrief met tips werd rondgestuurd, iets wat nu gemist wordt.

[3] De collectieve zorgverzekeringspakketten zijn in 2023 aanbesteed en daarbij is ook de optie meegenomen om meerdere pakketten aan te bieden. De gemeenten hebben er voor gekozen om die optie van meerdere pakketten niet op te nemen in het aanbod, Dit was mede op advies van de ISD vanwege uitvoeringsproblemen bij het aanbieden van meerdere pakketten.
[4] Er is al wel een mogelijkheid om witgoed aan te schaffen via een sociaal krediet van Kredietbank Nederland. Dit betreft dan een lening. De ketenpartners bedoelen hier een regeling om-niet, dus dat mensen witgoed vergoed krijgen uit bijvoorbeeld de bijzondere bijstand.

### Conclusies

Rond aanpassingen in het beleid rond de regelingen neemt de gemeente een actieve rol in. De gemeente heeft geen actueel zicht op de financieel-economische positie van haar inwoners en op de actuele situatie met betrekking tot de armoede- en schuldenproblematiek in de gemeente. De gemeente Bergen op Zoom heeft een relatief ruimhartig armoedebeleid.
Over de communicatie en informatievoorziening over het beleid en de aanvraagprocedure is men minder tevreden. De informatievoorziening kan beter en de aanvraagprocedure is ingewikkeld. Ook zijn er relatief veel loketten waar de inwoner terecht kan. Enerzijds is dit laagdrempelig en anderzijds maakt dit het ingewikkelder voor de inwoner.

### Aanbevelingen

4. Ontwerp voor kerngegevens een systematiek, zodat periodiek kan worden geëvalueerd of de regelingen nog aansluiten op de doelgroep van de regeling en maak dit onderdeel van de beleidscyclus. Begin met een nulmeting: breng de actuele omvang van de doelgroep van het armoedebeleid en schuldhulpverlening in kaart. Het eerder genoemde dashboard kan hierbij een oplossing zijn.
5. Stel periodiek een inkomenseffectrapportage op rond de armoedeval om meer inzicht te krijgen in de financiële situatie van inwoners. Met een dergelijke rapportage ontstaat inzicht in de effecten van lokale en landelijke regelingen op het inkomen. Ook komt hiermee in beeld of en in welke mate er sprake is van een armoedeval.
6. Ga verder met het eenvoudiger maken van de aanvraagprocedure. Met de energietoeslag is hier een eerste stap mee gemaakt. Kijk ook of het mogelijk is om te gaan werken met 1 keer aanvragen per jaar: na het toekennen van de eerste aanvraag krijgen inwoners ook toegang tot de andere regelingen.
7. Evalueer de huidige wijze van communicatie en voorlichting. Betrek hierbij de organisaties uit het werkveld en ook ervaringsdeskundigen. Het Actieplan Armoedeverzachting biedt hiervoor verschillende aanknopingspunten.
8. Versterk de positie van de onafhankelijke cliëntadviseur van WijZijn. Deze persoon helpt mensen en zorgt ervoor dat ze goed begeleid worden en maakt het vinden en aanvragen van regelingen makkelijker voor de inwoner. Maak de bekendheid van de cliëntadviseur groter en betrek deze actiever bij de dienstverlening aan een inwoner.

## S4 Uitvoering: ervaringen van de klantgroep en samenwerkingspartners

### Onderzoeksvragen

| Nr | Onderzoeksvraag |
|---|---|
| 3b | Is het beleid voldoende robuust en toekomstgericht? |
| 9 | Sluiten de gestelde doelen en daaruit voortvloeiende inspanningen en voorzieningen aan bij hulpvragen en wensen van de inwoners? Zijn ze goed geholpen? Is het beleid in hun beleving effectief? Wat vinden de inwoners van de mate waarin regelingen/voorzieningen m.b.t. armoedebeleid goed op elkaar zijn afgestemd, ook qua communicatie naar de burgers? |
| 11 | Is de dienstverlening rond schuldenproblematiek in Bergen op Zoom adequaat? Wat vinden de cliënten/klanten daarvan? |
| 15 | Hoe is de samenwerking met de partners binnen ISD Brabantse Wal, WijZijn, Voedselbank, Stichting Leergeld, Kredietbank, vaste lasten partners, onderwijsinstellingen, Over Rood e.a. geregeld? In elk van de drie pijlers. |

| Norm | Oordeel |
|---|---|
| De inwoner heeft een duidelijk beeld van het beleid en de regelingen/ activiteiten die de gemeente daarbij onderneemt. | -- |
| De lokale organisaties hebben een duidelijk beeld van het beleid en de regelingen/ activiteiten die de gemeente daarbij onderneemt. | -- |

| | |
|---|---|
| De samenwerking rond armoedebeleid wordt door de organisaties als effectief beschouwd. | -/ 0 |
| Het beleid heeft een stevige basis vanuit visie en doelstellingen. | 0 |
| De gemeente kan op basis van het beleid en de inrichting van de uitvoering goed inspelen op actuele ontwikkelingen. | 0/ + |

### Bevindingen

In het algemeen is men het er over eens dat de gemeente Bergen op Zoom een goed aanbod aan voorzieningen heeft. Ongeveer de helft van de respondenten uit de enquête onder de klantgroep (55 procent) geeft ook aan dat de regelingen passen bij wat ze nodig hebben. De voornaamste reden die de doelgroep van het minimabeleid heeft voor het niet-gebruiken van de regelingen is dat ze de regelingen niet kennen, een kwart zegt dat het aanvragen (te) moeilijk is.
Maatschappelijke organisaties in de gemeente geven aan niet op de hoogte te zijn van het precieze aanbod aan gemeentelijke regelingen voor minima. De organisaties krijgen signalen binnen dat het soms verwarrend is voor inwoners dat de vergoedingen en regelingen per gemeente anders zijn. In de behoeftepeiling onder de minimadoelgroep wordt door respondenten gezegd dat de informatievoorziening onvoldoende is.

Uit de enquête onder klanten van de schuldhulpverlening komt een positief beeld[5]. Ruim 7 op de 10 respondenten (72 procent) vindt dat de ISD Brabantse Wal goed bereikbaar is bij vragen over schulden. Over de medewerkers zijn de respondenten ook overwegend positief. Als rapportcijfer geven respondenten een 7,8 voor zowel de kwaliteit van de hulp als de aansluiting van de hulp bij hun hulpvraag. Ook het contact met de medewerkers van WijZijn wordt positief beoordeeld. Net als de kwaliteit van de hulp en de aansluiting van de hulp bij hun hulpvraag. Ook over Kredietbank Nederland is men tevreden: de aansluiting bij de hulpvraag wordt door respondenten beoordeeld met een 7,5 en de kwaliteit van de hulp met een 7,4. Kredietbank Nederland voert zelf regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit en daaruit komt een hoge klanttevredenheid. De ISD voert dergelijke onderzoeken zelf niet uit.

Aangezien er voor armoedebeleid geen beleidskader is, is het niet direct mogelijk een conclusie te trekken over de mate van robuustheid. De basis wordt gevormd door de regelingen die er zijn. Gebleken is dat als het noodzakelijk is, zoals met de energietoeslag, regelingen snel aangepast of ingevoerd kunnen worden. Mogelijke risico's die van invloed zijn op deze snelheid van handelen is de samenwerking tussen de gemeente en de netwerkpartners en de besluitvormingsprocedures binnen de ISD. Het Actieplan Armoedeverzachting kan dit gaan verbeteren.

### Conclusies

Uit dit onderzoek blijkt dat de doelgroep de verschillende regelingen goed kent en deze ook aansluiten bij de wensen van de inwoners. Men weet de gemeente ook goed te vinden. Wel vindt men de informatievoorziening onvoldoende. Maatschappelijke organisaties in de gemeente geven aan niet op de hoogte te zijn van het precieze aanbod aan gemeentelijke regelingen voor minima en ze krijgen signalen binnen dat het soms verwarrend is voor inwoners dat de vergoedingen en regelingen per gemeente anders zijn.

De dienstverlening rond schuldenproblematiek in Bergen op Zoom is adequaat. Er wordt goed samengewerkt en de klanten geven een ruime voldoende aan de dienstverlening.

Het armoedebeleid is nog niet robuust. Het beleid is niet stevig verankerd en door het ontbreken van een visie en doelstellingen is er geen duidelijke richting in het beleid. Ook is het

[5] Vanwege de lage respons zijn de uitkomsten van de enquête indicatief.

beleid nog niet voldoende toekomstgericht, omdat de kwaliteit van samenwerking en de snelheid van de besluitvormingsprocedures te wensen over laat. Met het Actieplan Armoedeverzachting lijkt hier een kentering in te komen.

### Aanbevelingen

9. Maak een communicatieplan met als doel de informatievoorziening te verbeteren. Naast inwoners zijn ook de ketenpartners belangrijke stakeholders voor de communicatie. Bespreek met de ISD haar rol in de communicatie en voorlichting en leg dit duidelijk vast in afspraken.
10. Maak goede afspraken met de ISD en de andere gemeenten in de Brabantse Wal over de besluitvormingsprocedure. Onderzoek of deze sneller kan verlopen.
11. Maak afspraken met de ISD met betrekking tot het frequent houden van klanttevredenheidsonderzoeken.

## S5 Organisatie, uitvoering en samenwerking in de schuldhulpverlening

### Onderzoeksvragen

| Nr | Onderzoeksvraag |
|---|---|
| 8 | Wat is de actuele situatie met betrekking tot<br>a. het gebruik van de diverse vormen van schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties;<br>b. het aantal (en %) mensen die na een afgrond traject zich opnieuw meldt in het kader van schuldhulpverlening |
| 14 | Welke taken heeft de gemeente t.a.v. schuldhulpverlening bij andere organisaties belegd en welke afspraken zijn hierover gemaakt? |
| 10 | Vinden de lokale organisaties waarmee de organisatie samenwerkt in de aanpak rondom schuldenproblematiek en schuldhulpverlening adequaat? En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties? |
| 17 | Worden de uitgangspunten van de schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties (goed) toegepast? |
| 18 | Hoe zijn vroegsignalering en preventieve aanpak ingericht en geïmplementeerd? |
| 19 | Is de lokale organisatie en aanpak rondom schuldenproblematiek en schuldhulpverlening adequaat? En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties? |

| Norm | Oordeel |
|---|---|
| De samenwerking rond schuldhulpverlening wordt door de organisaties als effectief beschouwd. | 0/+ |
| Er is een duidelijke en goed omschreven taakverdeling rond de uitvoering van de schuldhulpverlening. | + |
| Er zijn duidelijke samenwerkingsafspraken tussen de partners van de schuldhulpverlening. | + |
| De taken rond de uitvoering van de schuldhulpverlening worden gemonitord en geëvalueerd. | 0 |
| De uitgangspunten van de schuldhulpverlening worden door de betrokkenen goed toegepast. | + |
| De dienstverlening rond schuldenproblematiek is adequaat. | + |
| Er is een duidelijke organisatie rond vroegsignalering en preventie. | + |
| De lokale organisatie en aanpak rondom schuldenproblematiek en schuldhulpverlening is adequaat. | + |

## Bevindingen

Over de samenwerking op het gebied van schuldhulpverlening zijn de betrokken organisaties in het algemeen tevreden over de effectiviteit en de kwaliteit ervan. De taakverdeling in de uitvoering van de vroegsignalering en schuldhulpverlening is duidelijk afgebakend. De ISD voert de regie en de meeste taken uit, in goede samenwerking met de Kredietbank Nederland en WijZijn. Wel kan de samenwerking rond de vroegsignalering beter. Ook vragen verschillende ketenpartners om een versterking van de positie van de onafhankelijke cliëntadviseur van WijZijn en vindt men de schuldhulpverlening aan ondernemers voor verbetering vatbaar.
Rond de vroegsignalering was er tijdelijk extra geld beschikbaar voor een gewijzigde aanpak om zo meer mensen met betalingsachterstanden te kunnen bereiken. Deze aanpak is vastgelegd in het uitvoeringsplan 2024. Echter, deze middelen zijn naar de algemene middelen gegaan in 2023. Dat betekent dat er formeel voor 2024 geen nieuw budget is. De financiering voor 2024 is nu tijdelijk geregeld uit andere middelen. Voor 2025 is er weer het reguliere budget van € 23.000,- begroot. Dit betekent dat zonder aanpassing van de begroting de nieuwe werkwijze niet te handhaven is. Daarnaast is de kwetsbaarheid rond personeel een aandachtspunt. Er is op dit moment 1 vaste medewerker bij de ISD voor schuldhulpverlening. Daarnaast is er externe inhuur en relatief veel verloop in personeel.

De ISD voert de taken rond informatie en advies voor vragen rond financiën, de aanmelding en intake schuldhulpverlening en de stabilisatie uit. Kredietbank Nederland voert budgetbeheer uit, waarbij WijZIjn de klantcontacten heeft. WijZijn geeft budgetbegeleiding en budgetcursussen. Kredietbank Nederland voert de schuldregeling uit en biedt nazorg. Zowel de ISD als de Kredietbank Nederland geven aan dat door de verkorting van de termijn van de schuldregeling (mensen zitten vanaf 1 juli 2023 18 maanden in een schuldregelingstraject in plaats van 36 maanden) de nazorg extra belangrijk wordt. Door de kortere duur is er het risico dat mensen toch weer sneller nieuwe schulden aan gaan.
Het aantal aanmeldingen schuldhulpverlening is behoorlijk stabiel de laatste jaren en schommelt rond de 160 per jaar. Ook bij de andere onderdelen is de instroom stabiel. Het slagingspercentage van de schuldregelingen is in 2023 97 procent. De recidive voor inkomensbeheer is in 2023 9 procent en voor nieuwe instroom in de schuldregeling 2 procent. Er zijn geen landelijke vergelijkingscijfers bekend.

De lijnen tussen de organisaties zijn kort, doordat de ISD duidelijk de regie houdt over het traject van de klant. De samenwerking met WijZijn is wel voor verbetering vatbaar.
De Kredietbank Nederland werkt volgens de standaarden van de branchevereniging NVVK. WijZijn en de gemeente Bergen op Zoom zijn geen lid van de NVVK. Vanuit de NVVK worden diverse kwaliteitseisen gesteld en worden ook convenanten gesloten met bewindvoerders. In de nota van bevindingen staat hier een voorbeeld van. Daarnaast biedt de NVVK scholingsmogelijkheden voor schuldhulpverleners.
De Kredietbank is tevreden over de wijze waarop de dossiers aangeleverd worden vanuit de ISD. Dit is een teken dat de kwaliteit van dienstverlening op orde is bij de ISD.
De Kredietbank verantwoordt de inzet rond schuldhulpverlening aan de gemeente. De ISD zelf rapporteert niet over de schuldhulpverlening.

De samenwerking tussen de ISD en bewindvoerders is nog niet goed. De ISD loopt tegen de lage kwaliteit van de bewindvoerders aan.

## Conclusies

De taakverdeling tussen de organisaties die actief zijn rond schuldhulpverlening en vroegsignalering zijn duidelijk en goed omschreven. De schuldhulpverlening is adequaat en leidt tot goede resultaten. De onderlinge samenwerking is ook op orde en ook over de geleverde kwaliteit door de betrokken organisaties is men tevreden. Alleen de Kredietbank Nederland is aangesloten bij de branchevereniging NVVK. Met het uitvoeringsplan 2024 wordt

er een pilot opgestart om het bereik van de vroegsignalering te vergroten. Er ligt op dit moment nog geen structurele financiering onder.
Wel is een aantal verbeterpunten genoemd. Daarbij gaat het om de samenwerking tussen de ISD en WijZijn, de vele wisselingen in personeel, de kwetsbaarheid van de bezetting van de afdeling schuldhulpverlening bij de ISD, de positie van de onafhankelijke clientadviseur en de schuldhulpverlening aan ondernemers.

### Aanbevelingen

12. Kijk kritisch naar de beschikbare capaciteit bij de ISD voor de uitvoering van de taken rond schuldhulpverlening en vroegsignalering. Maak de beschikbare capaciteit minder kwetsbaar. Borg de capaciteit in de uitvoering. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van achterwacht, medewerkers in dienst te nemen.
13. De huidige financiering voor de nieuwe wijze van vroegsignalering is tijdelijk. Evalueer de nieuwe aanpak tijdig en neem dan het besluit of dit gecontinueerd dient te worden. Zorg dan tevens voor structurele financiering. Pas daar vervolgens de doelstellingen op aan en monitor deze.
14. Onderzoek of aansluiting door de ISD bij de brancheorganisatie NVVK gewenst is gezien de voordelen benoemd in de bevindingen.
15. Gelet op de niet optimale samenwerking tussen ISD en bewindvoerders is een convenant aan te raden.
16. Evalueer bij het opstellen van het nieuwe beleidsplan de huidige werkwijze en taakverdeling. Kijk of de huidige werkwijze en financiering past bij de ambities die de gemeente heeft op het gebied van vroegsignalering en schuldhulpverlening.
17. Laat de ISD rapporteren over de inzet rond schuldhulpverlening en stel daar in gezamenlijkheid een format voor op. Werk daarbij ook uit wat de gemeente doet met deze rapportages: dus hoe worden deze ingepast in de beleidscyclus.
18. Formuleer beleid voor recidive. De verkorting van de schuldhulpverleningstermijn van 36 naar 18 maanden geeft meer kans op recidive en kan de ISD, net als elders in het land overigens, te maken krijgen met veel zwaardere cases.

## S6 Rol van de gemeenteraad

### Onderzoeksvragen

| Nr | Onderzoeksvraag |
|---|---|
| 20 | Welke informatie krijgt de gemeenteraad over de stand van zaken van de voortgang van de doelen van het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid? |
| 21 | Is de informatie die de raad krijgt van het college toereikend om de kaderstellende en controlerende rol goed in te kunnen vervullen? |

| Norm | Oordeel |
|---|---|
| De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over de stand van zaken van de voortgang van de doelen van het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid. | -- |
| De raad is in staat de kaderstellende en controlerende rol goed te vervullen. | 0 |

### Bevindingen

De gemeenteraad is vrij actief rond het thema schulden en armoede. In het plan van aanpak rond armoedeverzachting zitten verschillende moties verwerkt die in de gemeenteraad zijn aangenomen. De raad is via een informerende bijeenkomst ingelicht over het plan. Naar aanleiding van deze informatiebijeenkomst zijn er wijzigingen aangebracht in de planning van het actieplan: het projecten inrichten digitaal platform heeft geen prioriteit en het project de doe mee pas voor het openbaar vervoer is voorlopig afgesloten.
De gemeenteraad acteert wat passief in haar kaderstellende en controlerende rol, al dient de raad wel met enige regelmaat moties in. De raad wil enerzijds controle uitoefenen en anderzijds

het vertrouwen geven aan het college. Een complexiteit in de controle op de uitvoering van het minimabeleid en de schuldhulpverlening is dat beiden in de gemeenschappelijke regeling van de ISD Brabantse Wal worden uitgevoerd.

## Conclusies

De gemeenteraad wordt via de reguliere planning en controlcyclus geïnformeerd. De informatie die wordt verstrekt, sluit niet aan op de doelstellingen zoals vastgelegd in de beleidsnota. De gemeenteraad heeft ook nooit verzocht om aanvullende informatie en er zijn geen afspraken vastgelegd over de informatievoorziening vanuit het college. De gemeenteraad is hierdoor niet in staat de controlerende rol rond de voortgang van het armoede en schuldhulpverleningsbeleid te vervullen. Anderzijds heeft de gemeenteraad hier ook nooit actief om gevraagd.

## Aanbevelingen

19. Neem als gemeenteraad meer de regie op de sturing van het beleid. Maak duidelijke afspraken over de informatieproducten die in elke fase rond besluitvorming opgeleverd dienen te worden. Schematisch is in het onderstaande figuur een weergave van de informatieproducten ten behoeve van besluitvorming door de gemeenteraad.




In de initiatieffase dient idealiter informatie te worden geleverd over het probleem, over mogelijke oplossingen en over doelstellingen. In de uitwerkingsfase dient informatie te worden geleverd over alternatieven, over de weging van de alternatieven, relevante onderzoeken, raakvlakken met ander beleid en belangen van doelgroepen en derden. In de laatste fase gaat het om de besluitvorming over het beste alternatief. Voor dat alternatief moet er een helder en controleerbaar plan liggen waarin vragen worden beantwoord als: wat gaan we precies doen, wat mag dat kosten, wie doet wat, wanneer is het klaar, hoe is de informatievoorziening over de voortgang georganiseerd en hoe vindt de monitoring plaats van de te behalen doelstellingen etc.

# Bestuurlijke reactie van het college van B&W

Gemeente Bergen op Zoom

Aan de leden van de rekenkamer West-Brabant
t.a.v. de heer Van Vugt
Postbus 5000
4700 KA Roosendaal

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Uw kenmerk | | Ons kenmerk | U24-005099 | Datum | VERZONDEN 19 JUNI 2024 |
| Uw brief | 2 mei 2024 | Beh. door | A. Ligtenberg | Doorkiesnr. | 06-25547297 |
| Onderwerp | College reactie op rapport "Evaluatie armoedebeleid en Schuldhulpverlening" | Afdeling | Maatschappelijke Ontwikkeling | Bijlage(n) | nee |

Geachte heer Van Vugt,

We hebben op 2 mei 2024 van u de conceptrapportage onderzoek "Evaluatie armoedebeleid en Schuldhulpverlening" ontvangen in het kader van het bestuurlijk hoor- en wederhoor.

Uw rapport sluit aan bij een van de leidende principes van ons huidige bestuursakkoord dat markeert dat we als Bergen op Zoom een lerende organisatie willen zijn en ons voordeel doen met bewezen werkende aanpakken bij andere gemeenten. In dat licht zien wij uw uitkomsten als een positieve feedback en ondersteuning voor de reeds ingezette lijn omhoog op de nodige thema's.

Het sterkt ons te vernemen dat er een adequaat en goed op elkaar afgestemd aanbod op het gebied van armoede- en minimabeleid wordt gevoerd. Een aanbod dat bovendien voor het merendeel aansluit op de wensen en behoeften van de inwoners, ook voor kinderen. De uitvoerder, ISD Brabantse Wal is goed bereikbaar. Onderlinge samenwerking en dienstverlening bij de ISD is kwalitatief op orde.

Uw conclusies geven ons steun om de beleidscyclus zodanig door te ontwikkelen zodat er gemeten kan worden of regelingen nog aansluiten op de doelgroep van de regeling. Dat betekent een betere monitoring op het vastgestelde beleid en vraagt aandacht en investeringen op het gebied van data en informatiemanagement door de uitvoeringspartners. Door in de P&C-cyclus te rapporteren op maatschappelijke doelen via KPI's, is de gemeenteraad in staat om meer te sturen op kwalitatieve doelstellingen. Dit is overigens ook een thema dat binnen de auditcommissie speelt. Een werkgroep vanuit de auditcommissie zal daar na het zomerreces over spreken. Graag willen wij met hen in gesprek.

Uw rapport kent een 19-tal aanbevelingen. Het lijkt ons goed om per aanbeveling afzonderlijk te reageren:

Jacob Obrechtlaan 4
4611AR Bergen op Zoom
Contact: www.bergenopzoom.nl

Postbus 35
4600 AA Bergen op Zoom
I www.bergenopzoom.nl

T 140164
F (0164) 24 53 55
KvK 20169061

B nv BNG rek. nr. 28.50.00.942
B IBAN: NL41BNGH 0285000942
B BIC: BNGHNL2G
Bergen op Zoom, gemeente op de Brabantse Wal

De aanbevelingen die worden overgenomen:

*1. Ontwikkel eigen gemeentelijke toetsbare en navolgbare doelstellingen met outcome/ effectgerichte en resultaatgerichte indicatoren. Doe dit voor zowel het armoedebeleid (op basis van het Actieprogramma Armoedeverzachting) als het schuldhulpverleningsbeleid. Koppel dit aan uitvoeringsplannen (zoals ook gedaan voor de schuldhulpverlening).*

a. *Vertaal de doelstellingen naar de indicatoren (effect- en resultaatgericht) waarmee de voortgang van het gemeenschappelijke en het gemeentelijke beleid is te toetsen. Besteed daarbij naast output ook aandacht aan outcome.*
b. *Zet deze doelstellingen en de te behalen resultaten op basis van indicatoren dan ook centraal in de verantwoording naar de gemeenteraad. Op dat moment kan er ook actief gestuurd worden op de resultaten van beleid. Laat ook de rapportages over de uitvoering hierop aansluiten.*
c. *Evalueer tussentijds de voortgang van de uitvoeringsplannen.*

*2. Onderzoek of het mogelijk is te gaan werken met een dashboard armoede en schulden zoals ook is opgenomen in het Actieplan Armoedeverzachting of sociaal domein breed*

Op dit moment wordt het actieprogramma, en de projecten die daarin staan, uitgewerkt. Daarbij worden kritische prestatie-indicatoren meegenomen. Bij het opstellen van het integrale beleidsplan SHV 2025 – 2028 zal er een terugblik zijn op de huidige werkwijze en taakverdeling met een vertaling naar de huidige ambities op het gebied van schuldhulpverlening. Dit beleidsplan wordt uiterlijk in Q2 van 2025 door de gemeenteraad vastgesteld. Hiermee wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de uitwerking van de kritische prestatie-indicatoren. Wanneer dit is vastgesteld, zullen wij een dashboard armoede en schulden ontwikkelen. De uitkomsten van de data uit dit dashboard zullen gerapporteerd worden in de P&C documenten. Vermeld moet worden dat de ontwikkeling van een dergelijk dashboard tijd kost. Naast het ontwikkelen moet er ook getest worden. We houden rekening met een bouwtijd van 6 tot 12 maanden.

*3. Maak met de ketenpartners afspraken over hoe zij hun werkzaamheden optimaal kunnen inrichten zodat zij zichtbaar bijdragen aan de doelstellingen van de gemeente. Dit kan pas als de gemeente Bergen op Zoom dit zelf op orde heeft. Zorg voor aansluiting van de rapportages vanuit de ketenpartners op de eigen gemeentelijke rapportages.*

Deze aanbeveling sluit aan op het voorgaande. Wanneer de indicatoren op elkaar aansluiten zullen er afspraken met ketenpartners gemaakt worden over aansluiting van hun rapportages op het dashboard.

*4. Ontwerp voor kerngegevens een systematiek, zodat periodiek kan worden geëvalueerd of de regelingen nog aansluiten op de doelgroep van de regeling en maak dit onderdeel van de beleidscyclus. Begin met een nulmeting: breng de actuele omvang van de doelgroep van het armoedebeleid en schuldhulpverlening in kaart. Het eerder genoemde dashboard kan hierbij een oplossing zijn.*

In gezamenlijkheid met de eerste en tweede aanbeveling wordt dit opgepakt.

*6. Ga verder met het eenvoudiger maken van de aanvraagprocedure. Met de energietoeslag is hier een eerste stap mee gemaakt. Kijk ook of het mogelijk is om te gaan werken met 1 keer aanvragen per jaar: na het toekennen van de eerste aanvraag krijgen inwoners ook toegang tot de andere regelingen.*

Bij de ISD is continu aandacht voor het eenvoudiger maken van de aanvraagprocedures voor inkomensregelingen waarbij gebruik gemaakt wordt van de ervaringen die bij de verstrekking van de energietoeslag zijn opgedaan. Dit is ook één van de expliciete doelstellingen in de door het bestuur van de ISD vastgestelde uitgangspuntennotitie.

Gemeente Bergen op Zoom

*7. Evalueer de huidige wijze van communicatie en voorlichting. Betrek hierbij de organisaties uit het werkveld en ook ervaringsdeskundigen. Het Actieplan Armoedeverzachting biedt hiervoor verschillende aanknopingspunten.*

Communicatie zowel naar de klantgroep als de samenwerkingspartners is van wezenlijk belang. De netwerkbijeenkomsten vanuit het Actieplan armoedeverzachting zijn een goede plek om samen met de organisaties uit het werkveld te communiceren over de huidige werkwijze richting de doelgroep.
Dit sluit ook aan bij de pijlervisie "Sociaal Veilig" waar we samen met organisaties en partners werken aan het actieplan Armoedeverzachting.

*8. Versterk de positie van de onafhankelijke cliëntadviseur van WijZijn. Deze persoon helpt mensen en zorgt ervoor dat ze goed begeleid worden en maakt het vinden en aanvragen van regelingen makkelijker voor de inwoner. Maak de bekendheid van de cliëntadviseur groter en betrek deze actiever bij de dienstverlening aan een inwoner*

De ISD ziet meerwaarde in een grotere bekendheid en actieve betrokkenheid van de clientadviseur voor de inwoner. De ISD gaat bekijken of en op welke wijze dit in de dienstverlening kan worden opgenomen.

*10. Maak goede afspraken met de ISD en de andere gemeenten in de Brabantse Wal over de besluitvormingsprocedure. Onderzoek of deze sneller kan verlopen.*

Er zijn er goede afspraken met de ISD over de besluitvormingsprocedure. Iedere maand wordt er op beleidsniveau tussen de ISD en de andere gemeenten in de Brabantse Wal gesproken over onderwerpen die de besluitvormingsprocedure ingaan. Daarbij is er doorlopend oog op verbetering, waarbij er zoveel mogelijk geleerd wordt van goede voorbeelden om ons heen. Dat gebeurt in een constructieve en professionele sfeer. Opgemerkt dient te worden dat de andere gemeenten hun eigen bestuurlijke besluitvormingsprocedure hebben.

*11. Maak afspraken met de ISD met betrekking tot het frequent houden van klanttevredenheidsonderzoeken.*

In de periodieke contacten met de ISD zullen er afspraken gemaakt worden over de manier en mate van het periodiek uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

*12. Kijk kritisch naar de beschikbare capaciteit bij de ISD voor de uitvoering van de taken rond schuldhulpverlening en vroegsignalering. Maak de beschikbare capaciteit minder kwetsbaar. Borg de capaciteit in de uitvoering. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van achterwacht, medewerkers in dienst te nemen.*

De beschikbare capaciteit bij de ISD voor de uitvoering van de taken rond schuldhulpverlening en vroegsignalering heeft in het kader van de opdrachtgeversrol van de gemeente doorlopend de aandacht in de periodieke gesprekken met de ISD. Deze gesprekken vinden eens per kwartaal plaats en gaan specifiek over bedrijfsvoering en financiën. Hieraan nemen alle deelnemende gemeenten van de Brabantse Wal deel.

*13. De huidige financiering voor de nieuwe wijze van vroegsignalering is tijdelijk. Evalueer de nieuwe aanpak tijdig en neem dan het besluit of dit gecontinueerd dient te worden. Zorg dan tevens voor structurele financiering. Pas daar vervolgens de doelstellingen op aan en monitor deze.*

De huidige financiering rondom vroegsignalering is voor 2024 met tijdelijke middelen uit het minimabeleid en andere middelen opgelost. De structurele dekking is opgenomen in het Beleidskader 2025 – 20228.

*14. Onderzoek of aansluiting door de ISD bij de brancheorganisatie NVVK gewenst is gezien de voordelen benoemd in de bevindingen.*

De ISD wordt gevraagd te werken met de producten 'Stabilisatie', 'Betalingsregeling', 'Herfinanciering' en 'Schuldregeling' zoals beschreven in de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK. Daarnaast wordt de ISD gevraagd om te onderzoeken of ze kunnen aansluiten bij de NVVK. Dit in afstemming met de twee andere deelnemende gemeenten.

*16. Evalueer bij het opstellen van het nieuwe beleidsplan de huidige werkwijze en taakverdeling. Kijk of de huidige werkwijze en financiering past bij de ambities die de gemeente heeft op het gebied van vroegsignalering en schuldhulpverlening.*

Specifiek op het gebied van vroegsignalering heeft er in 2023 een evaluatie plaatsgevonden. Naar aanleiding daarvan zijn er afspraken gemaakt rondom monitoring en is er een pilot opgestart.

*17. Laat de ISD rapporteren over de inzet rond schuldhulpverlening en stel daar in gezamenlijkheid een format voor op. Werk daarbij ook uit wat de gemeente doet met deze rapportages: dus hoe worden deze ingepast in de beleidscyclus.*

De ISD rapporteert per kwartaal over de inzet rond schuldhulpverlening. De suggestie om uit te werken hoe de gemeente deze rapportage inpast in de beleidscyclus, wordt meegenomen in de periodieke contacten met de ISD.

*18. Formuleer beleid voor recidive. De verkorting van de schuldhulpverleningstermijn van 36 naar 18 maanden geeft meer kans op recidive en kan de ISD, net als elders in het land overigens, te maken krijgen met veel zwaardere cases.*

Beleid voor recidive zal worden betrokken in het eerder genoemde integrale beleidsplan SHV 2025 – 2028.

*19. Neem als gemeenteraad meer de regie op de sturing van het beleid. Maak duidelijke afspraken over de informatieproducten die in elke fase rond besluitvorming opgeleverd dienen te worden.*

Op dit punt vinden wij dat het rekenkamerrapport een wisselend beeld laat zien. Bij de bevindingen op het onderdeel 'Monitoring, evaluatie en resultaten doelgroepen' constateert zij een actieve betrokkenheid van de raad. Vervolgens schrijft de rekenkamer bij dit hoofdstuk dat de gemeenteraad wat passief acteert in haar kaderstellende en controlerende rol. Wel wordt opgemerkt dat de raad met enige regelmaat moties indient. Vervolgens sluit het rapport af met de constatering dat de raad nooit om aanvullende informatie heeft verzocht. Dit levert een ambivalent beeld op: enerzijds actief en betrokken maar in haar controlerende rol passief waardoor de raad niet in staat is haar controlerende rol rond de voortgang van het armoede en schuldhulpverleningsbeleid in te vullen. Graag zouden wij zien dat de rekenkamer hier verduidelijking over geeft.

Zoals eerder aangegeven zal in het najaar van 2024 gestart worden met het opstellen opwerken van het integrale beleidsplan Schuldhulpverlening. In dat plan is ruimte voor indicatoren, waarmee het gemeentelijke beleid op het gebied van schuldhulpverlening kan worden gemonitord. Graag betrekken wij de gemeenteraad bij de inhoud van de monitoring op dit onderwerp.

Gemeente Bergen op Zoom

Een drietal aanbeveling zullen wij om redenen niet overnemen:

*5. Stel periodiek een inkomenseffectrapportage op rond de armoedeval om meer inzicht te krijgen in de financiële situatie van de inwoners. Met een dergelijke rapportage ontstaat inzicht in de effecten van lokale en landelijke regelingen op het inkomen. Ook komt hiermee in beeld of en in welke mate er sprake is van een armoedeval.*

Periodiek een inkomenseffectrapportage opstellen rond de armoedeval om meer inzicht te krijgen in de financiële situatie van inwoners is een tijdrovende en dure exercitie. De te ontwikkelen monitor geeft in de toekomst ook inzicht in de effecten van de lokale regelingen op het inkomen.

*9. Maak een communicatieplan met als doel de informatievoorziening te verbeteren. Naast inwoners zijn ook de ketenpartners belangrijke stakeholders voor de communicatie. Bespreek met de ISD haar rol in de communicatie en voorlichting en leg dit duidelijk vast in afspraken.*

Wij vinden dat de informatievoorziening op een praktische manier verbeterd moet worden. In aansluiting op aanbeveling 7, doen wij dit door de organisaties in het werkveld op te zoeken.

*15. Gelet op de niet optimale samenwerking tussen ISD en bewindvoerders is een convenant aan te raden.*

Een convenant sluiten met de bewindvoerders die samenwerken bij de ISD is op dit moment niet mogelijk. Voorwaarde is dat de ISD is aangesloten bij de NVVK. Op dit moment is de ISD niet aangesloten bij deze brancheverenigingen. De afweging om al dan niet aan te sluiten zal onderdeel worden van het integrale beleidsplan SHV 2025 – 2028.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van Bergen op Zoom,

secretaris,

mr. Drs. Ing. M. van Vliet

burgemeester,

drs. M. Mulder MSc.

# Nawoord rekenkamer

Het college geeft aan dat onze conclusies steun geven aan het streven om de beleidscyclus door te ontwikkelen, en het ziet de uitkomsten van het onderzoek als positieve feedback.
Wij zijn er blij mee dat ons onderzoek gewaardeerd wordt. Het onderzoek kan een mooie bijdrage leveren aan de verdere beleidsontwikkeling op het terrein van armoede en schuldhulpverlening.

Het college heeft de afgelopen periode goede stappen gezet. Dat het college 16 van de 19 aanbevelingen overneemt, toont ook aan dat er nog voldoende verbetermogelijkheden in beleid en uitvoering onderkend worden.

Over de betrokkenheid van de gemeenteraad zal de rekenkamer bij de presentatie verduidelijking geven, als bij de raad een “ambivalent beeld” over zijn rol zou bestaan.

Ten aanzien van de drie niet overgenomen aanbevelingen merken wij nog het volgende op.

Ad 5) Indien de te ontwikkelen monitor voldoende inzichten gaat bieden over het cumulatieve effect van de minimaregelingen (landelijke en lokaal) op de armoedeval, dan zou deze aanbeveling niet nodig zijn. Met periodiek bedoelt de rekenkamer dat een dergelijk onderzoek bij grote wijzigingen in beleid een dergelijke berekening laat maken. Dit zal in de praktijk bij de start van een nieuwe beleidsperiode zijn. De kosten zullen derhalve beperkt zijn.

Ad 9) Het gaat er de rekenkamer om dat de informatievoorziening verbetering behoeft. Als dit op een praktische wijze kan, zonder communicatieplan, is dat ook prima.

Ad 15) Onze aanbeveling om een convenant te sluiten tussen ISD en bewindvoerders blijft overeind. Als de ISD straks is aangesloten bij de NVVK (conform aanbeveling 14), dan kan dit geëffectueerd worden.

Hoewel het college naar aanleiding van onze aanbevelingen van plan is diverse acties in gang te zetten, adviseren wij de gemeenteraad om onze aanbevelingen integraal over te nemen. Voorts adviseren wij de raad vinger aan de pols te houden bij de implementatie van de aanbevelingen.

# Deel B: Nota van bevindingen

# 1. Beleid armoede en schuldhulpverlening gemeente Bergen op Zoom

**In dit hoofdstuk is het huidige beleid van de gemeente Bergen op Zoom rondom armoede en schuldhulpverlening beschreven. We beginnen met een schets van de lokale context van Bergen op Zoom en een beschrijving van de organisatie rondom de armoedebestrijding en de schuldhulpverlening.**

## 1.1. Lokale context

### 1.1.1. Sociaal economische kenmerken

Bergen op Zoom bestaat naast de stad Bergen op Zoom, ook uit de dorpen Halsteren, Lepelstraat, Heimolen, Kladde en Klutsdorp. De lokale context van de gemeente Bergen op Zoom kan worden geschetst aan de hand van een aantal kenmerken. In deze paragraaf staan enkele kerngegevens over de inkomens- en vermogenspositie van huishoudens en inwoners van de gemeente Bergen op Zoom.

Aangezien de gemeente Bergen op Zoom zelf niet actief monitort op de ontwikkeling in de doelgroep voor het armoedebeleid is voor dit onderzoek gebruik gemaakt van de Armoede Index van KWIZ. In bijlage 2 staat een meer uitgebreide schets van de sociaaleconomische status van de gemeente Bergen op Zoom. In bijlage 3 staat de toelichting op de systematiek van de Armoede Index.

In de gemeente Bergen op Zoom is 8,2 procent van alle huishoudens afhankelijk van een inkomen tot en met 100% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm). Van alle huishoudens heeft één op de negen huishoudens een inkomen tot 120 procent van het sociaal minimum. Het werkloosheidspercentage ligt in lijn met het landelijk gemiddelde[6].

Van alle kinderen groeit één op de tien op in armoede. Hiermee ligt het aandeel kinderen dat in Bergen op Zoom opgroeit in armoede hoger dan het landelijk gemiddelde en ook hoger dan de gemeenten in de regio. In bijlage 4 staat het Wettelijk kader armoedebeleid (Participatiewet) nader toegelicht.

[6] Waar staat je gemeente (z.d.). https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive?workspace_guid=2eadeea0-b846-4240-aeab-2391d60d7880.

*Tabel 1.1.1 Minimahuishoudens in de gemeente Bergen op Zoom*[7][8]

| Minimahuishoudens gemeente Bergen op Zoom | 100% Wsm | 110% Wsm | 120% Wsm | 130% Wsm |
|---|---|---|---|---|
| Aantal huishoudens | 2.565 | 2.847 | 3.499 | 4.227 |
| *Aandeel in gemeente* | 8,2% | 9,1% | 11,2% | 13,5% |
| | | | | |
| Aantal kinderen | 1.199 | 1.223 | 1.402 | 1.727 |
| *% kinderen t.o.v. alle kinderen in Bergen op Zoom* | 9,7% | 9,8% | 11,3% | 13,9% |

### Schulden en vermogen

In de gemeente Bergen op Zoom zijn er in 2020 3.080 huishoudens met problematische schulden in beeld. Dit is 9,9 procent van alle huishoudens. Het aandeel huishoudens met problematische schulden ligt in Bergen op Zoom daarmee boven het landelijk gemiddelde van 7,9 procent[9]. Ook in vergelijking met de gemeente in de regio is het aandeel hoger, met uitzondering van Roosendaal. In Etten-Leur gaat het om 7,7 procent van alle huishoudens, in Drimmelen 5,2 procent, in Roosendaal 10,1 procent en in de provincie Noord-Brabant 7,6 procent.

Het aandeel wanbetalers van de zorgverzekering in Bergen op Zoom ligt hoog: dit is 17 procent van de mensen ten opzichte van 6,2 procent landelijk. Het beeld is vertekend, omdat Bergen op Zoom een centrumgemeente is, maar dan nog ligt het percentage behoorlijk hoog.

De schuldhulpverlening in Bergen op Zoom is breed toegankelijk voor alle natuurlijke personen van wie redelijkerwijs is te voorzien dat zij hun schulden niet meer zonder ondersteuning zelf kunnen betalen. Het uitgangspunt voor de toetreding tot de schuldhulpverlening zijn de bepalingen van Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De aanvrager is 18 jaar of ouder, inwonend en ingeschreven in de gemeente Bergen op Zoom én gemotiveerd of te motiveren[10]. In bijlage 5 staat de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening nader toegelicht.

## 1.1.2. Signaleringen rond de ontwikkeling in de doelgroep

In de interviews en enquête onder ketenpartners is ten aanzien van de ontwikkelingen in de doelgroep en hulpvragen een aantal (niet-geverifieerde) signaleringen gedaan.

### Hulpvragen

Een ruime meerderheid van de ketenpartners geeft aan dat ze een toename zien in het aantal hulpvragen rond armoede en schulden dat bij hen binnenkomt. Hun verwachting voor de komende jaren is dat de aantallen hulpvragen verder zullen oplopen. Bovendien geven bijna alle

---

[7] [7] De normbedragen per maand per 1 januari 2024 zijn als volgt voor personen van 21 jaar tot de AOW leeftijd: alleenstaanden/ Alleenstaande ouders/ eenpersoonshuishoudens: €1.284. Partners/ gehuwden en samenwonenden: €1.834. Als er sprake is van kostendelers, wordt daar op gecorrigeerd.

[8] De gemeente Bergen op Zoom heeft geen duidelijke definitie vastgesteld voor armoede. In Nederland worden verschillende begrippen gehanteerd om armoede te definiëren:

- het Sociaal en Cultureel Planbureau gebruikt het niet-veel-maar-toereikend-budget
- het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hanteert de lage inkomensgrens om armoede te definiëren vanuit het financiële perspectief.
- de beleidsmatige inkomensgrens, die is gebaseerd op het wettelijk sociaal minimum. Voor het in kaart brengen van de doelgroep wordt in dit rapport deze definitie gehanteerd.

[9] Waar staat je gemeente (z.d.). Het CBS baseert het aantal huishoudens met problematische schulden op registraties over betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), bij BKR geregistreerde betalingsachterstanden en schuldregelingen, wanbetalers van de zorgverzekering, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en het Centraal Curatele en Bewind Register (CCBR).

[10] Beleidsplan Schuldhulpverlening Bergen op Zoom 2020-2024.

ketenpartners aan dat ze eveneens een toename in de complexiteit van binnenkomende hulpvragen zien zowel bij minimahuishoudens als bij huishoudens die gebruikmaken van schuldhulpverlening; er spelen naast financiële problemen tegelijkertijd ook andere problematieken zoals laaggeletterdheid, verslaving of jeugdzorg. Een ander signaal is dat steeds meer mensen die bijvoorbeeld in loondienst zijn, met eigen huis problematiek en problematiek rond huwelijksvermogensrecht en alimentatieverplichtingen zich melden voor een hulp- of ondersteuningsvraag bij schuldhulpverlening. Dit zorgt voor veel meer juridische aspecten bij de schuldhulpverlening en maakt de hulpverlening meer complex.

**Doelgroep**

Ten aanzien van de doelgroepen zien ketenpartners en gemeentelijke medewerkers enkele ontwikkelingen. Zowel de gemeentelijke medewerkers als de ketenpartners signaleren dat het aantal statushouders groeit. Daarnaast melden zich meer zzp'ers en kleine ondernemers die de coronasteun niet kunnen terugbetalen. Ondernemers zijn een lastige groep om te helpen, omdat zij geen vast inkomen hebben; volgens ketenpartners is deze groep daarom ook niet (goed) in beeld bij de gemeente, terwijl de problematiek groot is.

Een andere groeiende groep, die tussen wal en schip valt, is de werkende armen. Deze inwoners willen volgens de betrokkenen hun hand niet ophouden en zullen zich niet snel melden voor hulp of ondersteuning.

Vanuit woningcorporatie Stadlander wordt opgemerkt dat er steeds meer mensen met psychische problematiek instromen in de huurwoningen. Woningen moeten passend toegewezen worden en er gaan relatief veel woningen naar statushouders of andere mensen met een voorrangsregeling. Deze inwoners hebben niet altijd het overzicht en kunnen niet met complexe zaken omgaan. Zij hebben dan ook extra ondersteuning nodig. Ketenpartners onderschrijven dat 'kwetsbare huurders' ook een belangrijke doelgroep vormen voor het armoede- en schuldenbeleid; bijvoorbeeld inwoners met een licht verstandelijke beperking of psychische problematiek.

De ketenpartners hebben in de gesprekken aangegeven dat er ook in Bergen op Zoom nog steeds een taboe heerst op geldproblemen. Dit zorgt ervoor dat mensen met betalingsproblemen pas laat in beeld komen en/ of zich laat melden. De mensen die al wel op tijd in beeld komen door de vroegsignalering belanden in de meeste gevallen niet in de schuldhulpverlening. De meeste mensen vinden het nog te vroeg om actie te ondernemen en denken het zelf nog op te kunnen lossen.

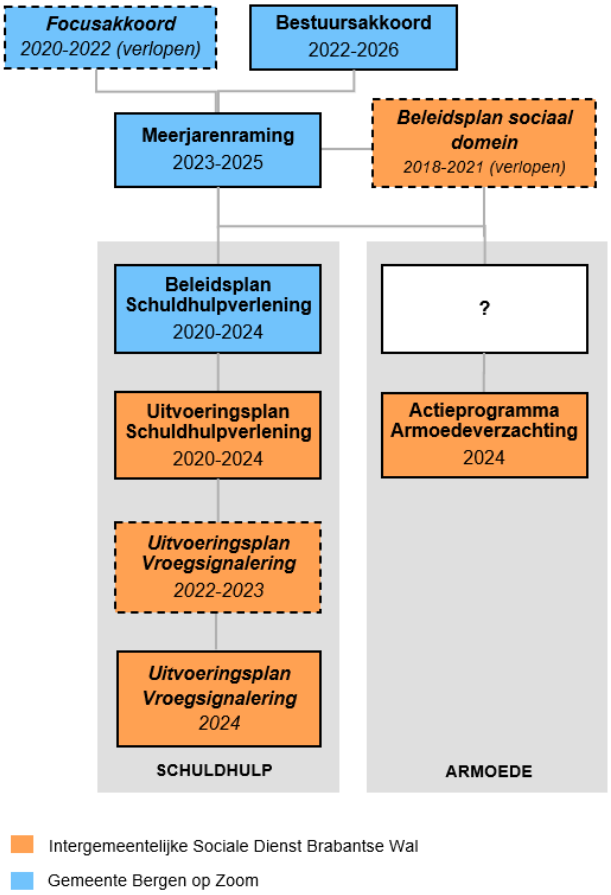
## 1.2. Beleid en doelstellingen

In deze paragraaf komen verschillende beleids- en uitvoeringsplannen aan bod. Er is geen vigerend beleidsplan voor het gehele sociaal domein (de vorige is over de periode 2018-2021). Wel ligt er een toekomstvisie 2035 voor de gemeente Bergen op Zoom[11]. Hierin worden de hoofdthema's uit de toekomstvisie van de gemeente Bergen op Zoom aan de Global Goals[12] gelinkt, omdat de gemeente duurzame ontwikkeling belangrijk vindt. Als handelingsperspectief wordt gesteld dat gezond en gelukkig leven wordt gestimuleerd door onder andere armoedebestrijding. Verder wordt hierop niet ingegaan. Daarnaast is er ten tijde van het schrijven van dit rapport een actieplan Armoedeverzachting in ontwikkeling. Voor schuldhulpverlening is er wel een beleidsplan vastgesteld. De verhouding van deze plannen tot elkaar is schematisch weergegeven in figuur 1.3.1.

[11] Toekomstvisie 2035, gemeente Bergen op Zoom.
[12] Opgesteld in 2015 door de VN als Global Goals for Sustainable Development.

Aangezien er geen specifieke nota is voor het armoedebeleid, zijn de doelen en het beleid omtrent armoede voor de huidige beleidsperiode niet expliciet vastgelegd.

*Figuur 1.2.1. Overzicht beleids- en uitvoeringsplannen op armoede en schuldhulpverlening*




### Focusakkoord 2020-2022

Het Focusakkoord is in 2020 opgesteld, naar aanleiding van een inventarisatie onder de partijen en fracties van de gemeente. In het Focusakkoord zijn voor zes programma's[13] doelen opgesteld. In programma 2 'Samen leven, samen doen' staan de zeven doelstellingen voor het sociale domein. Relevant voor het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid zijn het realiseren van de Uitvoeringsorganisatie Sociaal Domein, aanpak van werkloosheid en jeugdwerkloosheid in het bijzonder, mensen die een uitkering ontvangen, stimuleren we om iets terug te doen, tijdelijke ondersteuning bieden aan mensen met inkomensproblematiek en het terugdringen van zorgvragen voor schuldhulpverlening.

### Bestuursakkoord 'Samen bergen verzetten' 2022-2026

In het bestuursakkoord geeft Bergen op Zoom elf leidende principes (zie bijlage 7) en de prioriteiten van de zes programmapunten weer. In programma 2 'Samen leven, samen doen' heeft de gemeente een aantal prioriteiten van het sociaal domein opgesteld, die allen raken aan het armoedebeleid en de schuldhulpverlening:

1. We verbeteren de gemeentelijke toegang tot zorg en ondersteuning. Deze moet toegankelijker en beter vindbaar zijn.

[13] De programma's zijn 1) besturen, samenwerken en veiligheid, 2) samen leven, samen doen, 3) economie en werkgelegenheid, vrijetijdseconomie en onderwijs, 4) woon- en leefomgeving (fysiek domein), 5) bedrijfsvoering, financiën en dienstverlening, en 6) duurzaamheid

2. Als een inwoner of een gezin met meerdere soorten problemen (inkomen, schulden, wonen, gezondheid, veiligheid) kampt, dan pakken we dit samen met andere partijen in samenhang aan.
3. We gaan uit van de oplossing en niet van een regeling. Dat betekent dat maatwerk een oplossing kan zijn die gevonden wordt in de buurt (het wijkhuis of jongerenwerk) of in het eigen sociale netwerk (familie, vrienden, verenigingen).
4. We richten onze processen in op basis van vertrouwen in onze inwoners en professionals (minder controle en bureaucratie).
5. We gaan verder met het werken met maatschappelijke businesscases. We leren van de ervaringen van onze inwoners, professionals, buur- en samenwerkingsgemeenten en bewezen goede voorbeelden.
6. We streven naar nul uithuisplaatsingen van kinderen, nul schadelijke wachttijden, nul uithuiszettingen door (huur)schuld en nul daklozen. We willen zoveel mogelijk inwoners onafhankelijk maken van onze bijstandsuitkeringen en andere inkomensregelingen en in hun eigen kracht zetten.
7. De geplande bezuinigingen op onze welzijns- en vrijwilligersorganisaties voeren we uit, maar we korten daarna niet verder op deze subsidies. We willen een betere samenwerking door kennis, accommodaties, budgetten en financiën te combineren.
8. We zorgen voor een stevige lobby in de VNG richting Rijksoverheid om reële vergoedingen voor noodzakelijke zorg af te dwingen.

### Beleidsplan Sociaal Domein Brabantse Wal 2018-2021

Het beleidsplan ‘Sociaal Domein Brabantse Wal’ is verlopen en formeel is er geen vigerend beleidsplan. Er is dus geen beleid geformuleerd voor de nieuwe periode. De visie voor het sociale domein over de periode 2018 tot en met 2021 is als volgt:

*‘Het is essentieel dat iedereen op de Brabantse Wal zo volledig en volwaardig mogelijk mee kan doen in de samenleving.’*

Aan deze visie hebben de gemeenten van de Brabantse Wal tien uitgangspunten opgesteld. Per uitgangspunt beschrijft de Brabantse Wal een terugblik, evaluatie, de doelen en een aanpak. In het onderstaande zetten we de uitgangspunten die de thema’s armoede en schuldhulpverlening raken kort op een rij:

- **Eerst eigen kracht:** mensen zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk en kunnen heel veel zelf, alleen of met hulp van anderen in hun omgeving;
- **We zetten op tijd in**: de gemeente verschuift een deel van de middelen en menskracht naar meer preventie door onder meer de bekendheid van de minimaregelingen te vergroten en het informeren van inwoners op een toegankelijke wijze over de gemeentelijke regelingen met een overzichtelijke, op de doelgroep toegespitste en goed functionerende website.
- **Dichtbij**: de ondersteuning van inwoners die niet zelfstandig kunnen meedoen organiseert de gemeente preventief dichtbij de inwoner door vroegsignalering;
- **Het vangnet als noodzakelijke oplossing**: de gemeente zorgt dat het vangnet effectiever wordt, onder andere door goede samenwerking en door waar nodig in te zetten op individuen of doelgroepen.
- **Maatwerk**: de gemeente biedt ondersteuning op maat: de vraag is maatgevend in plaats van het aanbod;
- **Ontschotting en winst door samenwerking**: de gemeenten, inwoners en betrokken partners werken samen aan hetzelfde doel vanuit één gemeenschappelijke visie;
- **Eén gezin/ huishouden, één plan, één regisseur:** indien meerdere ondersteuners betrokken zijn bij inwoners die niet zelfstandig kunnen meedoen, stemmen deze ondersteuners onderling af en vormen een sluitend ondersteuningsnetwerk;
- **We gaan uit van het te bereiken resultaat,** niet de procedures zijn leidend.

Op de genoemde acties en doelen wordt in de verantwoording niet teruggekomen. Het beleid is dus niet verder uitgewerkt.

### 1.2.2. Actieprogramma armoedeverzachting

In het najaar van 2023 is de gemeente Bergen op Zoom gestart met het opstellen van een actieprogramma Armoedeverzachting onder het motto “Samen lukt meer dan alleen”. Doel van het actieprogramma is dan ook de samenwerking met de organisaties die actief zijn in Bergen op Zoom rond armoede en schulden naar een hoger niveau te tillen.
Het actieprogramma bestaat uit een aantal programmalijnen, gewenste resultaten en kritische prestatie-indicatoren. De programmalijnen zijn:

1. Samen slimmer. Het beleid en uitvoering komen samen tot stand in een netwerk van samenwerkingspartners. Het beoogde resultaat is dan ook dat de netwerksamenwerking tot een hoger niveau is gebracht. Dit wil men bereiken door een quiet community op te richten[14], netwerkbijeenkomsten te organiseren en een digitaal platform in te richten voor informatievoorziening en delen van kennis.
2. Zonder drempels. Met deze programmalijn wil de gemeente bereiken dat alle Bergenaren de juiste zorg en ondersteuning krijgen op het gebied van bestaanszekerheid en melden zich eerder om problemen aan te pakken. Het thema geldzaken is vast onderdeel in alle klantgesprekken in het sociaal domein.
3. Investeren in financieel fitte Bergenaren. In dit programma worden signalen van problemen met rondkomen zo vroeg mogelijk en in samenhang opgepakt, waardoor problemen makkelijker op te lossen zijn. Beoogd resultaat is dat er minder her-instroom in de bijstand is en in de ketensamenwerking is bestaanszekerheid kern van de organisatie of instelling. Bergenaren kunnen volwaardig meedoen aan de maatschappij door bestaanszekerheid op verschillende gebieden te bevorderen.
4. Grip op je geld. Met dit programma wil de gemeente de financiële kennis en vaardigheden bij de jeugd vergroten. Het beoogde resultaat is dat alle jongeren in Bergen op Zoom, wanneer ze 18 jaar worden, gerichte informatie krijgen over rechten en plichten en dat het onderwijsveld actief is betrokken bij de Alliantie Armoedeverzachting.
5. Meten is weten. De gemeente wil haar kennis over inwoners op het gebied van geldzaken beter in kaart brengen. Beoogd resultaat is een armoededashboard dat inzichtelijk maakt hoe de gemeente het doet op bestaanszekerheid.

Het actieprogramma is nu in uitvoering. In januari is de gemeenteraad ingelicht en bijgepraat over het actieplan en hebben ze input kunnen leveren. Naar aanleiding van die input zijn twee projecten uitgesteld: het project inrichten digitaal platform en de doe mee pas voor het openbaar vervoer. Het plan van aanpak is ontwikkeld door meerdere werksessies met veel verschillende organisaties.

### 1.2.3. Beleidsplan Schuldhulpverlening Bergen op Zoom 2020-2024

In het beleidsplan Schuldhulpverlening 2020-2024 houdt de gemeente Bergen op Zoom de visie en uitgangspunten uit het beleidsplan Sociaal Domein Brabantse Wal (2018-2021) aan. De gemeente Bergen op Zoom vult de visie voor schuldhulpverlening aan met:

> *‘De gemeente Bergen op Zoom voorkomt zo veel mogelijk problematische schulden en zet daarom de komende periode in op preventie en vroegtijdige signalering’.*

[14] Voor verdere informatie zie https://quiet.nl

In het beleidsplan heeft de gemeente negen doelstellingen voor integrale schuldhulpverlening geformuleerd:

- **Voorkomen van problematische schulden:** integrale dienstverlening zoveel mogelijk laten aansluiten op de situatie van inwoners. Middels voorlichting en advisering wil de gemeente vroegtijdig inspringen op de hulpvraag van inwoners.
- **Het netwerk vormt een sterke keten op het gebied van preventie en vroegsignalering.** Met behulp van vindplaatsen bij maatschappelijke partners wil de gemeente vroegtijdige signalering faciliteren. De gemeente wil de deskundigheid onder medewerkers en vrijwilligers van deze organisatie bevorderen.
- **Vergroten van de financiële redzaamheid van de burger** door richting te geven aan hoe inwoners ondersteund kunnen worden in het zelfstandig op orde krijgen en houden van financiële zaken.
- **Problemen worden integraal aangepakt.** Naast de hulpvraag gericht op financiële problemen moeten ook de overige hulpvragen worden verkend en instrumenten worden ingezet ter bestrijding van armoede en sociale uitsluiting (minimaregelingen).
- **Kinderen worden ondersteund bij de financiële opvoeding.** De gemeente gaat actief scholen benaderen om voorlichting te geven.
- **De burger blijft zelf verantwoordelijk.** De inwoners behouden zoveel mogelijk zelf de regie, rekening houdend met de belastbaarheid van de inwoners.
- **Maatschappelijke kosten worden verminderd of voorkomen.** In het kader van vroegsignalering gaat de gemeente inzetten op de samenwerking met maatschappelijke partners en bedrijven. De gemeente gaat bedrijven actief benaderen om met name de afdelingen personeelszaken te informeren over de mogelijkheden van de gemeentelijke schuldhulpverlening voor inwoners.
- **De dienstverlening is toegespitst op het individu.** Het uitgangspunt van de gemeente is een vraaggerichte aanpak met maatwerk richting de inwoners.
- **De dienstverlening is kwalitatief goed.** De gemeente organiseert extra ondersteuning en nazorg om het slagingspercentage te verhogen en het recidivepercentage te verlagen. Daarbij moet de aanbieder van de trajecten lid zijn van de NVVK.

De schuldhulpverlening van de gemeente is verder gebaseerd op drie pijlers.

1) **Preventie & Nazorg.** Het doel hiervan is bewustwording creëren bij inwoners om te voorkomen dat inwoners (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan die zij niet kunnen betalen, zodat inwoners zorg kunnen dragen voor een gezonde financiële toekomst. Belemmeringen voor participatie en/of maatschappelijke kosten kunnen worden voorkomen. Dit betreft *vroegsignalering (*het voorkomen dat betalingsachterstanden oplopen tot problematische schuld bij inwoners, door vroegtijdig te signaleren en hulp aan te bieden) en *Nazorg (*het voorkomen van terugval).
2) **Stabilisatie.** Het doel van deze fase is rust creëren, waaruit de aflossing van de schulden kan worden opgestart. Indien een klant zogeheten ‘niet saneerbare schulden’ heeft, is het beoogde resultaat van deze fase om een rustige situatie te creëren waarin de klant geen nieuwe schulden maakt. Daarbij is de focus ook gericht op het afbetalen van alle schulden over een langere periode.

3) **Het oplossen van schulden.** Het doel is om een schuldenvrije toekomst te realiseren met als uitgangspunt dat de schuldenaar in beginsel zijn schulden volledig afbetaalt. In sommige situaties is daarbij een herschikking van de verplichtingen nodig, bijvoorbeeld door de inzet van betalingsregelingen of herfinancieringen.

Aan de doelstellingen en de genoemde pijlers zijn geen indicatoren gekoppeld om de voortgang te meten.

### 1.2.4. Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening Brabantse Wal 2020-2024

Voor de gemeenten Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht ligt er het Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2020-2024. De drie gemeenten zien behoefte aan een meer integrale benadering van de schuldhulpverlening, door complexe problematieken. In dit plan beschrijft de ISD Brabantse Wal de uitvoering van de schuldhulpverlening aan de hand van thema's. ISD de Brabantse Wal heeft per thema actiepunten opgesteld. Daarbij hebben zij een overzicht gegeven waarin per actie is aangeven wanneer en door wie een actie opgepakt wordt (zie bijlage 9).

#### Inzet op preventie en vroegsignalering

De ISD wil op preventie inzetten door aandacht te besteden aan inwoners met financiële problemen, in te zetten op het informeren van jongeren middels voorlichting op school, het benaderen en betrekken van werkgevers, ondernemers voorlichten en in gesprek te gaan met banken over de schuldregeling voor huiseigenaren. In het kader van vroegsignalering werkt de ISD samen met landelijke zorgverzekeraars, energie- en waterleveranciers. Achterstanden worden gemeld aan de gemeente en de gemeente informeert inwoners over de mogelijke hulpverlening. Verder wil de ISD de 'vroeg eropaf' aanpak onderzoeken.

#### Koppeling met (lokaal) armoedebeleid

De ISD vindt het belangrijk dat inwoners met een laag besteedbaar inkomen en/of financiële problemen gebruik maakt van de beschikbare regelingen en toelagen.

#### Een breed toegankelijke schuldhulpverlening

De ISD wil een breed toegankelijke schuldhulpverlening realiseren door naast een schuldregeling, andere ondersteuningsdiensten aan te bieden. Ook wil de ISD dat inwoners zich zo eenvoudig mogelijk kunnen aanmelden en hulp ontvangen, wanneer zij niet voldoende vaardigheden hebben om aanvraagformulieren in te vullen.

#### Een integrale aanpak

De ISD vindt het belangrijk om samen te werken met interne en externe partners. Intern wil de ISD dat er onderling wordt doorverwezen, er een brede uitvraag plaatsvindt en dat consulenten signaleren of er problemen zijn. Ook moet er bij de start van een hulpverleningstraject worden bepaald wie casemanager en regisseur is. Betrokken teams of afdelingen overleggen over een casus bij multidisciplinaire problematieken. Verder wil de gemeente vaker budgetbeheer inzetten, wanneer dit passend is. Op het gebied van samenwerking met externe partijen wil de ISD afspraken maken over regie met ketenpartners.

#### Verhouding tot schuldeisers

Het is van belang dat de schuldhulpverleners een goede relatie hebben met de schuldeisers, aangezien inwoners afhankelijk zijn van schuldeisers voor een akkoord op een schuldregeling. De ISD wil sterk inzetten op het stimuleren van open communicatie met de schuldeisers, voor alle partijen is dit de meest optimale situatie. De ISD wil daarom gebruik maken van convenanten, de voorwaarden voor een schuldregeling in acht blijven nemen en duurzame ondersteuning bieden.

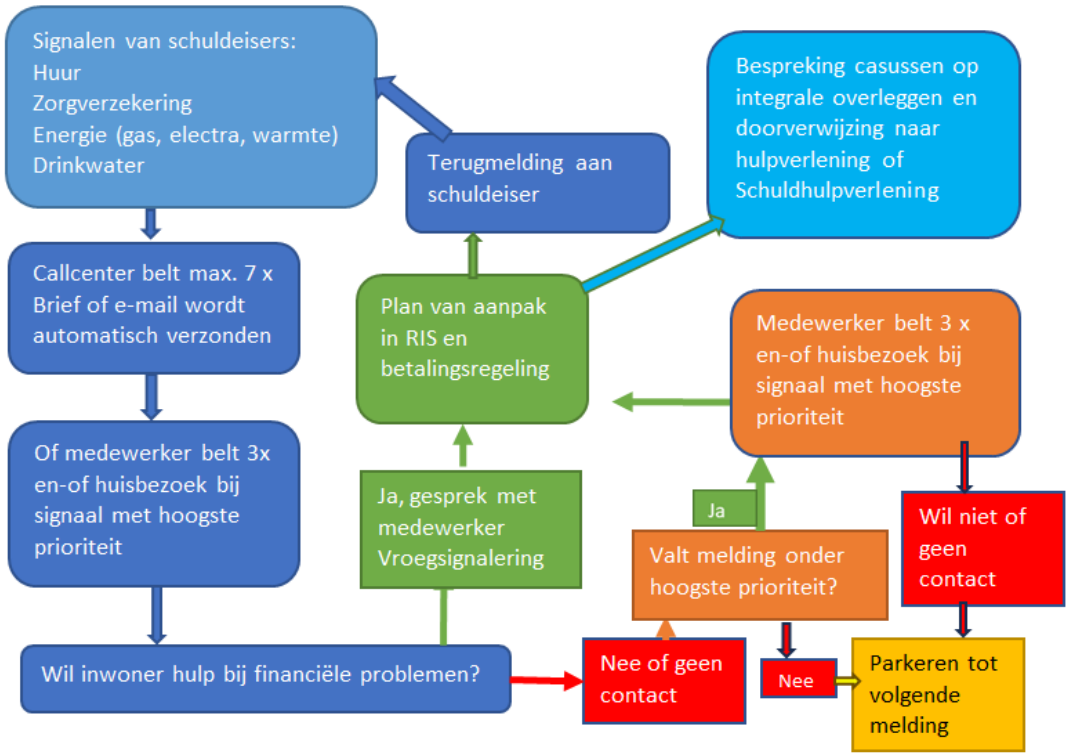
#### Ondernemers en gemeentelijke schuldhulpverlening

Doelstelling is om door vroegtijdige ondersteuning te voorkomen dat een levensvatbare onderneming in een problematische schuldensituatie terecht komt en daardoor beëindigd moet worden. Ook is het doel dat er een duurzame oplossing wordt geboden en dat de ondernemer daarbij ondersteuning en begeleiding krijgt. De ISD wil dit bereiken door schulden te regelen met behulp van een Bbz-krediet voor levensvatbare bedrijven, de schulden regelen voor zzp'ers met een stabiel inkomen en ex-ondernemers en hulp bieden bij administratie en de inzet van vrijwilligers.

### 1.2.5. Uitvoeringsplan vroegsignalering schulden Bergen op Zoom pilot 2024

Op basis van een uitgevoerde evaluatie in de werkwijze van de vroegsignalering (zie hoofdstuk 4 voor meer toelichting hierop) is een nieuwe werkwijze ontwikkeld. Deze werkwijze staat beschreven in het uitvoeringsplan Bergen op Zoom pilot 2024. Het doel van de pilot is het verhogen van het bereik van de vroegsignalering. In dit plan staat de nieuwe werkwijze nader toegelicht. Schematisch ziet deze werkwijze er als volgt uit.

*Figuur 1.2.1. Werkwijze vroegsignalering pilot 2024*




In het uitvoeringsplan staat specifiek beschreven hoe de ISD wil toetsen of deze aanpak vroegsignalering bijdraagt aan het beoogde doel. De volgende gegevens worden medio augustus 2024 gemonitord en aan het college gerapporteerd:

- Het aantal signalen dat binnenkomt, ingedeeld naar prioriteit;
- Het aantal door Certin telefonisch bereikte inwoners;
- Het aantal signalen waarbij wel contact is gezocht maar geen contact gelegd kon worden met reden (niet thuis, weigering);
- Het aantal signalen waarop wel een gesprek plaats heeft gevonden, met resultaat: hervatten betaling, doorverwijzing schuldhulpverlening of andere hulpverlening (het bereik);

Alle rapportages zijn te filteren en in te delen op basis van wijk, buurt, datum, team en resultaat.

## 1.3. Ambities, doelen en eisen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren

### 1.3.1. Indicatoren 'Samen leven, samen doen'

De gemeente Bergen op Zoom hanteert de volgende indicatoren voor het monitoren van de acht doelstellingen voor het sociale domein uit de Meerjarenraming van 2023-2025[15]:

- Banen (aantal per 1.00 inwoners in de leeftijd 15-64 jaar)
- Jongeren met delict voor de rechter (percentage 12 t/m 21-jarigen)
- Kinderen in een uitkeringsgezin (percentage kinderen tot 18 jaar)
- Netto arbeidsparticipatie (percentage van de werkzame beroepsbevolking ten opzichte van de beroepsbevolking)
- Werkloze jongeren (percentage 16 t/m 22-jarigen)
- Personen met een bijstandsuitkering (aantal per 10.000 inwoners)
- Lopende re-integratievoorzieningen (aantal per 10.000 van 15-64 jaar)
- Jongeren met jeugdhulp (percentage van alle jongeren tot 18 jaar)
- Jongeren met jeugdbescherming (percentage van alle jongeren tot 18 jaar)
- Jongeren met jeugdreclassering (percentage van alle jongeren van 12 tot 23 jaar)
- Cliënten met een maatwerkarrangement Wmo (aantal per 10.000 inwoners)

Met de Factsheets Sociaal Domein wordt de gemeenteraad 1 keer per kwartaal geïnformeerd over de stand van zaken van de genoemde activiteiten, beschreven in de meerjarenraming. Voor ondersteunende/bredere achtergrondinformatie is een handboek sociaal domein opgesteld[16].
Er wordt niet verantwoord rond indicatoren voor armoede en schulden.

## 1.4. Evaluatie en resultaten

De gemeente Bergen op Zoom heeft in de jaarstukken van 2022[17] bij programma 2 'Samen leven, samen doen' de acht doelstellingen voor het sociale domein geëvalueerd. Een aantal zijn meer op zorg en samenleven gericht, zoals zo lang mogelijk zelfstandig wonen en een gezonde samenleving. De volgende doelstellingen raken direct of indirect aan het armoedebeleid.

***Realiseren van de Uitvoeringsorganisatie Sociaal Domein (integrale toegang) met één proces en één informatiesysteem, waarbij we focussen op wat werkt;***
Als resultaat is in 2020 de Uitvoeringsorganisatie Sociaal Domein gerealiseerd.

***Aanpak van werkloosheid en jeugdwerkloosheid in het bijzonder;***
Er zijn in 2022 244 mensen geheel of gedeeltelijk uitgestroomd, waarvan 69 jongeren. Er is voldaan aan de taakstelling door 40 personen op een beschutte werkplek te plaatsen. Tevens is *Social Return on Investment* opgezet om voor meer werkgelegenheid te zorgen voor mensen die verder van de arbeidsmarkt afstaan. Voor nieuwkomers gelden verschillende opties, waaronder de Wet Inburgering, een taalaanbod en een Plan Inburgering en Participatie.

***Mensen die een uitkering ontvangen, stimuleren we om iets terug te doen;***
Mensen die zich melden voor een uitkering worden gestimuleerd door onder andere re-integratie of sociale activering, waarvoor diverse vrijwilligersorganisaties zich inzetten.

***Tijdelijke ondersteuning bieden aan mensen met inkomensproblematiek;***
Diverse maatschappelijke organisaties zijn uitgenodigd om energiearmoede te bestrijden. De energietoeslag is uitgekeerd en er is het Noodfonds waar inwoners aanspraak op kunnen maken

[15] Begroting 2022, Meerjarenraming 2023-2025, oktober 2021.
[16] Meerjarenraming 2023-2025, Gemeente Bergen op Zoom
[17] Jaarstukken 2022, gemeente Bergen op Zoom.

als zij problemen hebben om de energierekening te kunnen betalen. Dit is later opgegaan in het Doorbraakfonds.

***Terugdringen van zorgvragen voor schuldhulpverlening;***
Vroegsignalering heeft in 2022 meer vorm gekregen in de gemeente, waaronder meer vaste-lasten leveranciers die zich hebben aangesloten en er zijn meer afspraken met woningcorporaties gemaakt.

## 1.5. Wijziging evaluatie sociaal domein

De gemeente heeft in juni 2023 besloten om de wijze van evaluatie aan te passen. Dit is ook in lijn met de leidende principes uit het bestuursakkoord 'Samen Bergen Verzetten'. Met name leidend principe 4: 'Wij communiceren open, eerlijk en transparant over (de effecten van) ons beleid, onze uitgaven en beweegredenen, meevallers én tegenslagen met elkaar en met de samenleving' en 8: 'Onze doelstellingen zijn meetbaar.' Informatie over de uitvoering van het sociaal domein deelt de gemeente[18]:

- via de reguliere weg via de Planning en Control cyclus;
- via de interactieve weg via de raadswerkgroep Sociaal Domein;
- vanuit het project ‘Doen wat nodig is’ ontwikkelt de gemeente datagedreven werken. Eén van de onderdelen is het zorgen voor datasets die inzicht geven in de uitvoering in het Sociaal Domein in de gemeente, regionaal en landelijk (ter vergelijking).

De wijzigingen zijn nog niet in de praktijk gebracht.

## 1.6. Organisatie

De organisatie van de armoedebestrijding en schuldhulpverlening in de gemeente Bergen op Zoom ligt sinds 2012[19] voornamelijk bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal (ISD Brabantse Wal). Daarnaast speelt WijZijn, de Uitvoeringsorganisatie Sociaal Domein en de Kredietbank Nederland een belangrijke rol in de uitvoering[20].
Een deel van de ketenpartners heeft geen subsidierelatie met de gemeente en legt daarom ook geen verantwoording af aan de gemeente. De volgende tabel geeft een overzicht van de subsidies aan een aantal organisaties.

| Organisatier | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Stichting Goed Ontmoet (Voedselbank) | € - | € 31.180,00 | € 30.069,00 |
| Stichting Leergeld De Brabantse Wal | € - | € 52.671,00 | € 54.251,13 |
| Wijzijn Traverse groep | € 3.794.757,00 | € 3.568.098,00 | € 3.652.714,00 |
| Schuldhulpmaatje Brabantse Wal | € 5.000,00 | € 7.500,00 | € 7.725,00 |

Naast de onderstaande organisaties geven ook de Stichting Goed Ontmoet (Voedselbank) en Schuldhulpmaatje jaarlijks een financiële verantwoording alsmede een weergave van het aantal bediende klanten. De Voedselbank heeft in Bergen op Zoom in 2022 gemiddeld 126 personen en gezinnen per week geholpen. In 2023 was dit gestegen naar gemiddeld 136 personen en gezinnen per week. Schuldhulpmaatje Brabantse Wal rapporteert over het werkgebied van de Brabantse Wal als totaal.

[18] Informatiedeling uitvoering Sociaal Domein, juni 2023.
[19] Gemeenschappelijke Regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal.
[20] Naast deze organisaties zijn er nog tal van organisaties actief binnen de gemeente Bergen op Zoom op het thema armoede en schuldhulpverlening. In bijlage 6 staat een overzicht van de organisaties.

### 1.6.1. Uitvoeringsorganisatie Sociaal Domein [21]

De inwoners kunnen op één plek bij de gemeente terecht met vragen over het sociaal domein. In 2019 is hiervoor de Uitvoeringsorganisatie Sociaal Domein (USD) opgericht. De USD bestaat uit medewerkers Wmo, Jeugd en ISD.
Het intaketeam behandelt en beantwoordt waar mogelijk alle (nieuwe) aanvragen, meldingen en mutaties. Als het intaketeam de vragen niet zelf af kan handelen, dan zet het intaketeam deze vragen uit, indien van toepassing bij de klantmanagers van de ISD. Als er sprake is van complexe problematiek die meerdere leefgebieden raakt, waaronder bijvoorbeeld schulden en/ of armoede, er veel partijen betrokken zijn en de casus vastloopt dan wordt de procesregisseur van de gemeente ingezet. Procesregie hanteert een integrale aanpak. De procesregisseur stelt in samenwerking met de ketenpartners een regieplan op en stuurt op een duurzame oplossing en bewaakt dat afspraken worden nagekomen.

### 1.6.2. Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal

Bergen op Zoom, Steenbergen en Woensdrecht treden voor de uitvoering van de taken in het kader van sociale zekerheid gezamenlijk op als de 'Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal' (ISD Brabantse Wal). De gemeente Bergen op Zoom fungeert als uitvoerende gemeente. De ISD is een afdeling binnen de gemeente Bergen op Zoom.

De ISD is een gemeenschappelijke regeling. In deze gemeenschappelijke regeling is geregeld dat rond vaststelling van verordeningen, de bepaling van het strategisch beleid en het budgetrecht tot de competentie van de afzonderlijke gemeenteraden blijven behoren[22]. De ISD wordt aangestuurd door de drie wethouders van de drie gemeentes als dagelijks bestuur. Elke deelnemende gemeente heeft een regiefunctionaris die de wensen vanuit de politiek vertaald naar de organisatie. Een wens voor wijziging vanuit de organisatie zelf wordt eerst naar het managementteam en de directeur van de ISD doorgezet. Vervolgens gaat dit via de regiefunctionarissen en tot slot naar de drie wethouders. Omdat de ISD een gemeenschappelijke regeling is, zijn de besluitlijnen relatief lang.

De ISD voert de minimaregelingen en een deel van de schuldhulpverlening uit. Voor Bergen op Zoom is de ISD voor schuldhulpverlening zowel regievoerder als uitvoerder. De gemeente verleent alleen de opdracht aan de ISD. Ten aanzien van de schuldhulpverlening voert de ISD de aanmeld- en intakefase uit en de stabilisatiefase[23]. Kredietbank Nederland doet de schuldregelingsfase. Daarnaast voert de ISD de vroegsignalering uit. Ten aanzien van het minimabeleid voert de ISD de bijzondere bijstand, de sociaal culturele bijdrage voor activiteiten, maatschappelijke deelname (kinderen), Bijstandsbesluit zelfstandigen en de energietoeslag uit.

De specifieke dienstverlening kan per gemeente verschillen. De ISD kan ook één regeling voor één gemeente uitvoeren, mits het niet ten koste gaat van de dienstverlening voor de andere gemeentes. Een voorbeeld is de schuldhulpverlening, waarbij de uitvoering alleen voor de gemeente Bergen op Zoom bij de ISD ligt, niet voor de andere twee gemeenten. De regelingen verschillen per gemeente, omdat per gemeente naast de grootte, ook de financiën, thema's en doelgroepen kunnen verschillen.

De ISD is feitelijk een uitvoeringsorganisatie voor de drie gemeenten, wat neerkomt op het technisch en administratief uitvoeren van de verschillende regelingen. Maar de taakverdeling en de onderlinge verwachtingen zijn nooit helder uitgewerkt. Er zijn dan ook geen prestatieafspraken gemaakt met de ISD. Er is alleen contact over de voorwaarden tijdens de momenten van de

[21] Handboek Sociaal Domein, september 2021
[22] Kaderbrief 2022, Intergemeentelijke Sociale Dienst Brabantse Wal.
[23] Zie bijlage 9 voor meer toelichting op de fasen.

financiering. Op dit moment wordt er gewerkt aan een vorm van de dienstverleningsovereenkomst zodat de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer duidelijker wordt.

### 1.6.3. Kredietbank Nederland

De kerntaak van de Kredietbank Nederland is om passende oplossingen te vinden zodat inwoners die hulp vragen een schuldenvrij leven krijgen. Voor de gemeente Bergen op Zoom voert de Kredietbank Nederland de schuldregeling uit. Met de schuldregeling kunnen inwoners binnen 18 maanden weer schuldenvrij zijn.

Met de Kredietbank Nederland zijn prestatieafspraken gemaakt op basis van de geleverde diensten. Concreet gaat het om stabilisatie, schuldregeling en nazorg.
Kredietbank Nederland levert kwartaalrapportages op voor de gemeente Bergen op Zoom. Hierin wordt aangegeven hoeveel inwoners ze hebben geholpen met welke product, de ontwikkeling van het aantal aanvragen, de doorlooptijden en de resultaten. Daarnaast houdt Kredietbank Nederland periodiek een klanttevredenheidsonderzoek onder haar klanten. Uit deze rapportages blijkt dat klanten heel tevreden zijn, zowel in het algemeen (86 procent is tevreden tot zeer tevreden) als over de communicatie en dienstverlening.

### 1.6.4. WijZijn

WijZijn is de eerste toegang voor inwoners in het kader van de Bergen op Zoom Inwonersondersteuning. Inwonersondersteuning Bergen op Zoom zoekt onder meer uit welke zorg of ondersteuning het meest passend is, verwijst actief door naar de juiste organisatie en ondersteunt de inwoner bij het aanvragen van de juiste zorg of ondersteuning. Daarnaast biedt WijZijn brede ondersteuning voor de inwoner, inclusief de financiële vragen. Rond schuldhulpverlening werkt WijZijn actief samen met de ISD en met de Kredietbank Nederland.

De gemeente Bergen op Zoom heeft een subsidierelatie met WijZijn. Jaarlijks wordt een integrale subsidie verstrekt. Dit is bedoeld voor het versterken van het voorliggend veld en het terugdringen van de kosten in het maatwerk door de inzet van de sociale teams, diverse producten jeugd, buurtbemiddeling, cliëntondersteuning, dementie, personele inzet Vraagwijzer, Vrijwilligers Informatie Punt (VIP) en mantelzorg. De subsidie wordt verstrekt onder de voorwaarden van de Subsidieregeling Maatschappelijke Opgaven & Eigen kracht[24]. Hierin staat beschreven hoe de subsidieontvanger verantwoording moet afleggen:

1. Welke activiteiten zijn ingezet en hoe hebben deze bijgedragen aan het verminderen/oplossen van de speerpunten en daarmee aan de maatschappelijke opgaven. Is het beoogd resultaat behaald? En zo ja waar blijkt dat uit?
2. Wat is het aantal gebruikers/bezoekers/deelnemers aan de activiteit(en).
3. Waren de activiteiten gericht op de gehele gemeente of specifiek gericht op 1 of meerdere (prioriteit)wijken met vermelding van deze wijken.
4. Hadden de activiteiten een doorlopend of incidenteel karakter?
5. Of en zo ja met welke organisatie is samengewerkt bij het realiseren van de maatschappelijk opgaven en waarom.

Voor WijZijn ligt er een taakstelling voor bezuinigingen. Dit kan gevolgen hebben voor de wijze waarop de dienstverlening rond armoede en schulden wordt ingevuld.

WijZijn verantwoordt via de samen met de gemeente ontwikkelde systematiek Tellen & Vertellen, dus zowel het cijfermatig als inhoudelijk verantwoorden van resultaten. De data worden in een factsheet verwerkt en aangevuld met een Vertellen deel waarin d.m.v. een

[24] https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2022-349155.html

toelichting trends en ontwikkelingen worden beschreven. Dit levert WijZijn elk kwartaal op en bespreekt dat met de accounthouder van de gemeente Bergen op Zoom. Ze doen geen klanttevredenheidsonderzoek.

### 1.6.5. Stichting Leergeld

Stichting Leergeld verantwoordt jaarlijks naast een financieel jaarverslag inhoudelijk op het aantal kinderen (anoniem) dat gebruik gemaakt heeft van de regeling, met de volgende verdeling naar geslacht, wel of geen migratieachtergrond, leeftijd, soort sport - of culturele activiteit en uit welke wijk de kinderen afkomstig zijn.

# 2. Uitvoering, resultaten en verantwoording armoedebeleid

In dit hoofdstuk komt de inrichting en uitvoering van het armoedebeleid aan de orde, alsmede de resultaten en de verantwoording.

## 2.1. Uitvoering gemeentelijke minimaregelingen

### 2.1.1. Gemeentelijke minimaregelingen

De gemeente kent verschillende regelingen voor mensen met een laag inkomen. In tabel 2.1.1 staan de regelingen weergegeven met de bijbehorende inkomensgrens en doelgroep.

*Tabel 2.1.1 Minimaregelingen gemeente Bergen op Zoom inclusief gebruik en bereik 2022[25,26]*

| Gemeentelijke regeling | Inkomens grens 2022 /2023 (Wsm) | Doelgroep | Gebruik 2022 2023 | % van de doelgroep bereikt | Landelijk bereik |
|---|---|---|---|---|---|
| Individuele bijzondere bijstand | 120% | Inwoners vanaf 21 jaar. Inwoners t/m 20 jaar onder bepaalde voorwaarden. | 560<br>958 | 16%<br>27% | 25 -35% |
| Kwijtschelding gem. belastingen | 100% | Alle inwoners, geen leeftijdsgrens. | 5.584 kwijtscheldingen afvalstoffenheffing/ diftar[27].<br>2023 nnb | 100% | 70 – 75% |
| Individuele inkomenstoeslag | 120%, 3 jaar | Inwoners vanaf 21 jaar en tot de AOW-leeftijd. | 913<br>969 | 55%<br>58% | 50 – 60% |
| Collectieve zorgverzekering | 120% | Inwoners vanaf 18 jaar. | 2.687<br>2.615 | 77%<br>74% | 40 – 50% |
| Regeling sociaal-culturele bijdrage | 120% | Alle inwoners vanaf 18 jaar. | 207<br>229 | 5%<br>6% | 35 – 45% |
| Energietoeslag (tijdelijke regeling 2022 en 2023) | 130%<br>120% (2023) | Inwoners vanaf 21 jaar met aantoonbare energielasten.[28] [29] | 4.394<br>4.114 | 100% | 80 – 95% |
| Bevordering van maatschappelijke participatie schoolgaande kinderen (Stichting Leergeld) | 120% | Over het algemeen voor kinderen van 4 tot 18 jaar, afhankelijk van de activiteit/kosten waarvoor wordt aangevraagd. | 609[30]<br>nnb | 43% | 40 – 50% |

[25] In bijlage 12 staat een specifieker vergelijk weergegeven met de gemeenten in de regio (Roosendaal, Etten-Leur en Drimmelen).
[26] Voor 2 regelingen (Tegemoetkoming kosten kinderopvang Sociaal Medische Indicatie en Doorbraakfonds Hoge Energiekosten) zijn geen nadere gebruiksgegevens bekend. Het doorbraakfonds is voor inwoners die net genoeg verdienen en niet in aanmerking komen voor de energietoeslag en oor wie niet genoeg geld overhoudt om van te leven en de woonkosten te betalen. De tegemoetkoming kosten kinderopvang is voor ouders/ wettelijke verzorgers met een lichamelijke, zintuiglijke, verstandelijke of psychische beperking van wie is vastgesteld dat een of meer van deze beperkingen opvang van hun kind of kinderen noodzakelijk maken, of met een kind ten aanzien van wie is vastgesteld dat kinderopvang vanwege sociale of medische omstandigheden voor dat kind noodzakelijk is.
[27] 2.781 voor rioolheffing, 7 voor hondenbelasting en 16 voor OZB In 51 gevallen is een medische vrijstelling voor afvalstoffenheffing toegekend.
[28] VB22001699 Uitvoering eenmalige energietoeslag en eerste deel motie energietoeslag, oktober 2022.
[29] De gemeente heeft in de beleidsregels direct de mogelijkheid opgenomen om een energietoeslag van € 500,- uit te keren aan huishoudens met een inkomen vanaf 120 procent tot en met 130 procent van het sociaal minimum, bron Beleidsregels Eenmalige energietoeslag (EET) 2022.
[30] Bron: Jaarverslag Stichting Leergeld Brabantse Wal 2022. Cijfers niet aangeleverd door de gemeente.

In vergelijking met het landelijk gemiddelde van vergelijkbare gemeentes valt op dat in Bergen op Zoom het bereik van de regeling sociaal-culturele bijdrage erg laag is. Het bereik in Bergen op Zoom is hoog voor de collectieve zorgverzekering en de kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Door het toekennen van de energietoeslag is er een groep mensen aan het licht gekomen die voorheen niet in beeld waren bij de gemeente. De gemeente geeft aan dat dit heeft geleid tot een stijging in het bereik van de collectieve zorgverzekering. In 2023 is het bereik weer licht gedaald. Met de energietoeslag heeft de gemeente de gehele doelgroep bereikt. De andere regelingen waarvoor een landelijk bereik is vast te stellen, zijn in Bergen op Zoom in lijn met het gemiddelde. Het gebruik van de bijzondere bijstand is in 2023 flink gestegen ten opzichte van 2022.

In vergelijking met de gemeenten in de regio valt op dat de gemeente Bergen op Zoom een relatief ruimhartig beleid heeft. De inkomensgrenzen voor regelingen liggen gelijk aan of hoger dan de regiogemeenten. Ook het bereik van de regelingen is hoger dan in de andere gemeenten.

De redenen voor niet-gebruik zijn uitgevraagd in de enquête. Bijna de helft van de mensen geeft aan de regeling niet te kennen, een kwart zegt dat het aanvragen (te) moeilijk is. Van de respondenten geeft 11 procent aan dat ze de regeling niet nodig hebben, 4 procent zegt dat zij niet willen dat anderen weten dat ze weinig geld hebben.

### 2.1.2. Gemeentelijke minimaregelingen in perspectief

In deze paragraaf komen de niet-geverifieerde reflecties vanuit de verschillende interviews aan de orde. Ook de mening van de doelgroep (zie bijlage 9 voor de weergave van de peiling onder de doelgroep) zelf komt aan bod.

In het algemeen is men het er over eens dat de gemeente Bergen op Zoom een goed aanbod aan voorzieningen heeft. Ongeveer de helft van de respondenten uit de enquête onder de klantgroep (55 procent) geeft ook aan dat de regelingen passen bij wat ze nodig hebben. Ketenpartners benoemen twee punten waar ze bij inwoners een aanvullende behoefte zien:

1. Beperkte keuze in de collectieve zorgverzekeringspakketten. Hierdoor kunnen inwoners niet altijd terecht bij het pakket dat het beste bij hen past.
2. Weinig financiële ruimte om tegenvallers te bekostigen; een witgoedregeling wordt hiervoor als suggestie benoemd.

Uit de behoeftepeiling onder de minimadoelgroep blijkt dat bijna de helft van de respondenten (46 procent) wel eens te weinig geld voor noodzakelijke spullen heeft. Ook heeft een derde van de doelgroep aangegeven wel eens te weinig geld voor sociale behoeften te hebben (35 procent) en geldzorgen te ervaren (32 procent). Uit de antwoorden blijkt het belang van sociale behoeften, want er wordt gevraagd om iets tegen eenzaamheid te doen. Verder geven respondenten aan behoefte te hebben aan een regeling voor gratis openbaar vervoer, een noodfonds en een goedkopere collectieve zorgverzekering.

Vanuit de ISD wordt aangegeven dat de gemeenten uit hun werkgebied verschillende inkomensgrenzen voor dezelfde regeling hebben. Dit leidt soms tot vragen vanuit de inwoners waarom in de ene gemeente wel en de andere gemeente men wel of geen recht hebben op een regeling. Daarnaast maakt de Adviesraad Sociaal Domein zich zorgen over de armoedeval en de “harde” inkomensgrenzen voor regelingen. Mensen die net meer verdienen dan de inkomensgrens vallen op deze wijze net buiten de boot. Uit de enquête onder de mensen die gebruik maken van een regeling blijkt dat ook: een groot deel (47 procent) bang is om de regelingen te verliezen als ze aan het werk gaan of meer inkomen verdienen. In de toelichtingen

blijkt ook dat men denkt dat het nu niet in alle gevallen loont om te gaan werken. Daarnaast werd door respondenten meermaals genoemd dat ze in 2022 wel energietoeslag hebben ontvangen en in 2023 buiten de boot vielen, doordat de inkomensgrens van de regeling is gewijzigd. De gemeente Bergen op Zoom heeft op dit moment geen zicht op in welke mate het lokale beleid bijdraagt aan een dergelijke armoedeval.

*De gemeente Haarlem werkt met de HaarlemPas. Een deel van de inwoners krijgen deze pas ambtshalve verstrekt (zoals bijstandsgerechtigden, mensen in de schuldhulpverlening etc.). De HaarlemPas is tevens de toegang tot tal van andere regelingen als Leergeld, Jeugdfonds Sport en Cultuur en dergelijke. Daarbij hoeft de inwoner maar één keer per jaar een aanvraag in te dienen voor de pas om de rest van het jaar aanspraak te kunnen maken op voorzieningen.*

Beleidsmatig zijn er verschillende ontwikkelingen. In 2023 is gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden om het Doorbraakfonds Hoge Energierekening te transformeren naar een 'bestaanszekerheidsfonds' [31]. Daarnaast wil de gemeente het budget verhogen. In mei 2023 is een motie aangenomen om een onderzoek te gaan opstarten de introductie van een kortingspas, de Markiezaatspas. Deze pas is bedoeld om de participatie van mensen met een laag inkomen te bevorderen. Het onderzoek naar de haalbaarheid van deze pas is opgenomen in het Actieprogramma Armoedeverzachting.

## 2.2. Toegankelijkheid en aanvraagprocedure

Inwoners kunnen bij de ISD een aanvraag doen voor een minimaregeling. Een deel kan zowel online als op papier worden aangevraagd (zoals de bijzondere bijstand en de collectieve zorgverzekering) en een deel op papier (zoals de sociaal culturele bijdrage voor activiteiten en de maatschappelijke deelname voor kinderen). De laatste wordt beoordeeld door de ISD en worden dan doorgezet naar Stichting Leergeld voor de afhandeling. Leergeld overlegt met de aanvrager wat ze voor hun kind nodig hebben. Bij nieuwe klanten gaat er meestal een intermediair op huisbezoek. De sociaal culturele bijdrage wordt alleen vergoed voor daadwerkelijke kosten en bewijskosten. De ISD heeft recent haar werkwijze aangepast: men kijkt nu meer naar de persoonlijke situatie van iemand en iets minder naar de regels. Indien de ISD moet afwijzen, wordt de klant zo goed mogelijk verwezen naar de juiste organisatie.

Uit de afgenomen enquête onder ketenpartners blijkt dat de toegankelijkheid zelf mogelijk onoverzichtelijk is voor de inwoner. Er zijn relatief veel loketten voor de inwoner. Als een inwoner eenmaal bekend is c.q. een aanvraag heeft gedaan voor een regeling dan wordt de inwoner goed geholpen. Ketenpartners merken bijvoorbeeld in de praktijk dat inwoners drempels ervaren om de regelingen aan te vragen door de grote hoeveelheid regelingen. Ook vangen ketenpartners signalen op dat het regelingenaanbod niet goed vindbaar is.
De aanvraagprocedure wordt 'omslachtig' en 'ingewikkeld' genoemd, met name omdat veel regelingen jaarlijks opnieuw moeten worden aangevraagd. De menselijke maat in de procedures wordt gemist. Inwoners lopen vast bij (herhaal)aanvragen omdat ze moeite hebben met de aanlevering van bewijsstukken en de uitvoerige aanvraagformulieren en omdat een deel van de bevolking moeite heeft met lezen en/ of heeft moeite de ingewikkelde procedures te begrijpen. Ketenpartners geven ook aan dat de aanvraagprocedure belastend is voor inwoners die van een laag inkomen moeten rondkomen; juist omdat er dan veel problematiek speelt. Ook benoemen ze dat digitaal aanvragen niet voor alle inwoners toegankelijk en haalbaar is. Verder kan het taalniveau vereenvoudigd worden om de aanvraagprocedure toegankelijker te maken. Een ketenpartner zegt: *"De toon van de aanvraagprocedure straalt wantrouwen uit, zou de gemeente*

[31] Bestaanszekerheid is daarbij omschreven als de zekerheid die je hebt op o.a. fatsoenlijk onderdak, werk, gezondheidszorg en goed onderwijs voor je kinderen. Bron Doorbraakfonds Hoge Energierekening, mei 2023.

*niet uit moeten gaan van vertrouwen?" De ISD werkt aan* een verbetering van de aanvraagformulieren. Met de energietoeslag is hiermee een eerste slag gemaakt, doordat er nu minder bewijsstukken worden opgevraagd.

Uit de afgenomen enquête onder de minimadoelgroep wordt het beeld bevestigd dat het lastig is om gemeentelijke regelingen aan te vragen. Men geeft aan behoefte te hebben aan hulp bij het invullen van formulieren. De grootste belemmeringen bij het aanvragen zijn de Nederlandse taal voor mensen die de taal niet machtig zijn en het digitaal aanvragen van de regelingen.

Daarnaast blijkt uit de gesprekken met ketenpartners en de gemeente dat de toegang op verschillende plekken zit. Volgens zowel de ketenpartners als de gemeente is dit niet slecht. Het is nu laagdrempelig: inwoners kunnen een buurthuis of een andere plek binnenlopen voor een vraag. Dat is ook nodig mensen soms wat tijd nodig hebben voordat ze om hulp durven vragen. Wel vindt men dat het noodzakelijk is de toegang verder te stroomlijnen.

Uit de behoeftepeiling onder de minimadoelgroep blijkt dat het loket van de gemeente overwegend goed vindbaar is (68 procent). Ongeveer de helft van de respondenten (52 procent) vindt dat de gemeente telefonisch goed bereikbaar is en weet waar hij terecht kan om ondersteuning te vragen. Daarentegen blijkt dat het niet kennen van regelingen de voornaamste reden is om gemeentelijke regelingen niet te gebruiken. Daarnaast wordt de wens uitgesproken voor meer betrokkenheid van de gemeente, bijvoorbeeld door een meer persoonlijke benadering (in plaats van schriftelijk) een inloopspreekuur organiseren of op huisbezoek gaan.

## 2.3. Communicatie en voorlichting

De gemeente besteedt extra aandacht aan communicatie over spreekuren, sociale teams en 1-loketfuncties binnen de wijken richting de inwoners van Bergen op Zoom. Informatie over het huidige spreekuur is te vinden via[32] onder meer de verschillende sociale mediakanalen met herhaling, advertenties in lokale media zoals De Bode, de website van WijZijn, posters en flyers in de diverse wijkcentra van Verenigde Wijkcentra, via de sociale teams in de wijken en de netwerkpartners. Die laatsten zetten het weer uit onder hun achterban.

In de verschillende gesprekken is de communicatie en voorlichting aan de orde gekomen. Ketenpartners vinden dat communicatie vooral de verantwoordelijkheid is van de gemeente en het voorliggend veld. Als voorbeeld wordt de Vraagwijzer aangehaald, een plek waar men terecht kan met hun vragen. Vraagwijzer moet de inwoner naar het juiste adres voor ondersteuning doorverwijzen. De ISD geeft zelf aan dat de voorlichting en informatievoorziening beter kan. Daarnaast vindt men de website onpraktisch.

Ketenpartners geven in de afgenomen enquête aan dat er kansen liggen bij de communicatie over het regelingenaanbod bij de specifieke doelgroepen, zoals ondernemers. Verder rapporteren zij wisselende signalen in hun beoordeling van de communicatie van de gemeente. Meerdere ketenpartners benoemen dat de regelingen online niet goed vindbaar zijn en dat inwoners hier meer begeleiding bij nodig hebben. Anderen vinden de online aanvraagwijze juist goed toegankelijk en een pluspunt.

In de behoeftepeiling onder de minimadoelgroep wordt door respondenten gezegd dat de informatievoorziening onvoldoende is. Een respondent antwoordt dat er voorheen een nieuwsbrief met tips werd rondgestuurd, iets wat nu gemist wordt.

[32] Voortgang Motie Vraagwijzer terug in beeld, april 2023.

## 2.4. Sturing en verantwoording armoedebeleid

Over het armoedebeleid wordt feitelijk geen verantwoording afgelegd. Het ontbreken van een integrale nota armoedebeleid met doelstellingen en te behalen resultaten is hier debet aan[33]. In de gemeente Bergen op Zoom is het beleid gelijk aan de inzet van uitvoering van regelingen en instrumenten. In de jaarrekeningen wordt onder het programma Samen Leven Samen Doen gerapporteerd onder de doelstelling "*Tijdelijke ondersteuning bieden aan mensen met inkomensproblematiek"* met als subdoel "*Blijven inzetten op armoedebestrijding en werken aan volledige uitstroom".*

In de jaarrekening over 2021 is de enige tekstuele verantwoording*:* De regelingen op het minimabeleid richten zich op de mogelijkheid tot meedoen voor alle inwoners binnen de maatschappij en het terugdringen van armoede. In 2022 is er een uitgebreidere toelichting. Hierin is melding gemaakt van de start met een project om energiearmoede te bestrijden met het voornemen om deze in 2023 een vervolg gegeven. Ook staat vermeld aan welke organisaties subsidies zijn verleend (Stichting Leergeld, Voedselbank Goed Ontmoet). Verder wordt ingegaan op de energietoeslag en het instellen van een noodfonds voor inwoners die geen gebruik kunnen maken van de energietoeslag, maar wel in de financiële problemen raken door de gestegen energiekosten. Er wordt niet gerapporteerd op indicatoren.

### Financiën

In tabel 2.4.1 staat een overzicht van de begrote en gerealiseerde programmakosten regelingen over de jaren 2021, 2022 en 2023.

In 2021 was er een financieel nadeel van €178.000 aan belastingaanslagen voor kwijtscheldingen. Op andere onderdelen waren de uitgaven voor minimabeleid €64.000 lager en was er een voordeel van €44.000 op de ontvangen coronacompensatie minimabeleid 2021. Deze gelden zijn overgeheveld naar 2022. Per saldo was er in 2021 op het minimabeleid dus een nadeel van €57.000. In 2021 was er op de bijzondere bijstand een incidenteel voordeel van €816.000,- vanwege minder TONK-uitgaven dan gedacht. Per saldo was er ook op de bijzondere bijstand een overschot van €82.000,- vanwege aanzienlijk meer terugvorderingen dan begroot. De kosten van de bijzondere bijstand waren wel €47.000,- hoger.

*Tabel 2.4.1 Overzicht begrote en gerealiseerde programmakosten regelingen*

| Programmakosten regelingen | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Begroting | Realisatie | Begroting | Realisatie | Begroting | Realisatie |
| Individuele bijzondere bijstand | € 1.277.590 | € 1.350.132 | € 1.398.000 | € 1.393.524 | € 1.401.000 | € 1.890.645 |
| Kwijtschelding gem. Belastingen | € 1.665.175 | € 1.829.276 | € 1.665.000 | € 1.528.975 | € 1.714.950 | € 1.733.544 |
| Individuele inkomenstoeslag (inc. referte periode) | € 376.673 | € 333.354 | € 363.000 | € 363.941 | € 370.000 | € 432.597 |
| Collectieve zorgverzekering | € 781.947 | € 799.656 | € 817.000 | € 789.626 | €780.000 | € 815.298 |
| Regeling sociaal-culturele bijdrage voor de minima | €46.233 | € 27.780 | € 46.973 | € 29.362 | €48.382 | € 36.624 |
| Energietoeslag | | | € 5.789.647 | € 5.543.000 | €5.615.755 | €5.264.400 |
| Bevordering van maatschappelijke participatie door schoolgaande kinderen (Stichting leergeld) | € 249.987 | € 216.846 | € 241.648 | € 271.698 | €294.217 | € 237.113 |

[33] Aan het in ontwikkeling zijnde PvA Armoedeverzachting zijn wel KPIs gekoppeld.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Tegemoetkoming kosten kinderopvang Sociaal Medische Indicatie | € 39.760 | € 38.422 | € 40.396 | € 55.322 | € 46.000 | €71.146 |
| **Totaal** | **€ 4.437.365** | **€ 4.595.465** | **€ 10.361.664** | **€ 9.975.448** | **€ 10.270.304** | **€ 10.481.366** |

In 2022 waren de kosten op het minimabeleid €385.000 lager dan begroot. De grootste oorzaken zijn €136.000 minder kwijtscheldingen voor onder andere onroerendezaakbelasting (OZB), afvalstoffen- en rioolheffing. Daarnaast was er €70.000 begroot voor inhuur voor het project energiearmoede, maar hier is geen invulling aan gegeven. Op de energietoeslag is €245.000 overgehouden naar aanleiding van de energietoeslag. Dit geld is bestemd voor 2023.

# 3. Uitvoering, resultaten en verantwoording schuldhulpverlening

## 3.1. Taakverdeling schuldhulpverlening in Bergen op Zoom

In de onderstaande tabel staat per onderdeel aangegeven hoe de taakverdeling in de uitvoering van de schuldhulpverlening is ingericht.

*Tabel 3.1.1 Taakverdeling uitvoering schuldhulpverlening in Bergen op Zoom*

| Dienst/ product | Toelichting | Uitvoerder |
|---|---|---|
| Vroegsignalering | Vroegsignalering bij betalingsachterstanden | ISD Brabantse Wal |
| Informatie en advies | Voor vragen rond financiën. | ISD Brabantse Wal |
| Aanmelding | Eerste stap in de schuldhulpverlening. | ISD Brabantse Wal |
| Intake | In de intake wordt het individuele verhaal in beeld gebracht en wordt een plan van aanpak opgesteld | ISD Brabantse Wal |
| Stabilisatie | Een duurzaam stabiele financiële situatie creëren voor de inwoner. | ISD Brabantse Wal[34] |
| Budgetbeheer | (Vrijwillig) beheer van de financiën van de inwoner | WijZijn |
| Budgetbegeleiding | budgetplan op dat past bij je financiële doelen en behoeften. Dit helpt om de uitgaven onder controle te houden en geld te besparen. | WijZijn |
| Budgetcursus | Aanleren van kennis en vaardigheden om burgers financieel zelfredzamer maken en gezond financieel gedrag bevorderen. | WijZijn |
| Schuldregeling | Regeling tussen een hulpvrager en schuldeisers voor een minnelijke regeling van de totale schuldenlast. | Kredietbank Nederland |
| Nazorg | Nazorg voor inwoners die de schuldregeling succesvol hebben afgerond. | Kredietbank Nederland |

Te zien is dat naast de ISD, de Kredietbank Nederland verantwoordelijk is voor het realiseren van een schuldregeling en dat WijZijn de taken rond budgetbeheer uitvoert. Bij het budgetbeheer zet de Kredietbank Nederland het beheer in gang, het klantcontact loopt volledig via WijZijn.

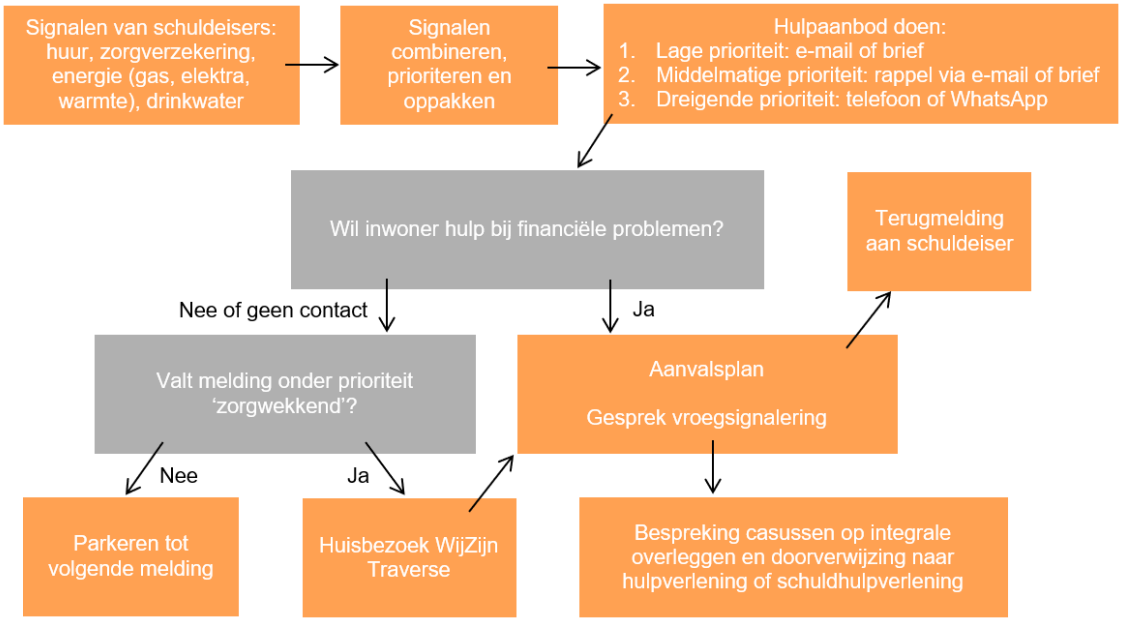
## 3.2. Vroegsignalering

### 3.2.1. Uitvoering

Sinds 1 januari 2021 is Vroegsignalering een wettelijke taak voor gemeenten. De gemeente Bergen op Zoom heeft de uitvoering van vroegsignalering bij de ISD belegd. Per 1 januari 2022 hanteert de gemeente Bergen op Zoom, evenals de andere twee gemeenten van de ISD, de werkwijze voor vroegsignalering zoals deze is weergegeven in figuur 4.3.1 [35].

[34] Alleen bij uitzonderingen doet de Kredietbank Nederland de stabilisatie.
[35] Uitvoeringsplan Vroegsignalering schulden ISD Brabantse Wal 2022-2023

*Figuur 3.2.1. Schematische weergave aanpak Vroegsignalering in Bergen op Zoom.*




*Bron: Uitvoeringsplan Vroegsignalering schulden ISD Brabantse Wal 2022-2023*

### 3.2.2. Evaluatie vroegsignalering[36] [37]

In maart 2023 heeft er een evaluatie van de uitvoering van de Vroegsignalering plaatsgevonden. De conclusie van deze evaluatie is dat de gemeente Bergen op Zoom voldoet aan de wettelijke taak Vroegsignalering. Echter ging de start van de Vroegsignalering in Bergen op Zoom gepaard met een stroeve implementatie van het vroegsignaleringssysteem en met een bezuiniging op de financiële ondersteuning van WijZijn Traverse. Mede hierdoor kent de integrale samenwerking een aantal knelpunten.

Aan het begin van deze nieuwe werkwijze, liep de gemeente aan tegen de implementatie van het vroegsignaleringssysteem. Door de nieuwe ICT aanbieder verliep dit stroef, en ook de koppeling met het BRP liet te lang op zich wachten. Hierdoor is er onvoldoende gekeken naar de samenstelling van de huishoudens in 2022, wat van belang is in dreigende situaties (bijvoorbeeld bij een dreigende uithuiszetting in een gezin met kinderen). In 2023 is de koppeling met het BRP gerealiseerd.

Door bezuinigingen is er in Bergen op Zoom gekozen voor een goedkopere aanpak van de Vroegsignalering, hierdoor is de benadering minder outreachend en niet integraal. Zo heeft WijZijn Traverse zich mede vanwege financiële bezuinigingen moeten terugtrekken waardoor de uitvoering van de Vroegsignalering volledig in handen is gelegd van ISD. Alleen in crisissituaties, zoals een dreigende huisuitzetting, wordt WijZijn betrokken bij huisbezoeken. Dit is in 2022 slechts drie keer voorgevallen. Aandachtspunten voor de huisbezoeken zijn aangedragen. Zo worden huisbezoeken, ondanks dat dit staat beschreven in het plan voor Vroegsignalering, niet aangekondigd. Het gevolg is dat de deur vaak niet worden opengedaan of de hulp wordt in eerste instantie afgewezen, daarbij worden bezoeken daarna niet opgevolgd. In de gemeenten Steenbergen en Woensdrecht wordt in zulke gevallen doorgepakt totdat de inwoner de hulp ontvangt die hij of zij nodig heeft. In dat opzicht is de aanpak in Bergen op Zoom onvoldoende outreachend. Alleen aan de meest zorgwekkende signalen wordt de hoogste prioriteit gegeven.

[36] Evaluatie Vroegsignalering van schulden ISD Brabantse Wal 2022, maart 2023.
[37] Oplegnotitie Dagelijkst bestuurd ISD Brabantse Wal Evaluatie Vroegsignalering, 2023.

Ook de integrale aanpak van Bergen op Zoom is geëvalueerd. Voor de Vroegsignalering waren WijZijn Traverse en woningcorporatie Stadlander betrokken bij de schuldhulpverlening. Stadlander heeft zich teruggetrokken uit tweewekelijkse overleggen met WijZijn Traverse nadat het Erop af-team van WijZijn zich op eigen initiatief hierbij heeft aangesloten. Stadlander geeft aan geen meerwaarde meer te zien in hun aanwezigheid. WijZijn Traverse is ook niet meer aangesloten bij de overleggen door de wijziging in de taakstelling en het ontbreken van tijd. Overigens is er een wederzijdse ontevredenheid over de werkwijze van Stadlander en ISD. ISD is niet blij met de handelswijze van Stadlander richting inwoners met huurachterstanden. Stadlander is daarentegen niet tevreden over de samenwerking met ISD. Stadlander geeft aan dat het voor hen lijkt dat ISD te veel werk heeft, waardoor telefonisch contact en huisbezoeken zoals benoemd in het uitvoeringsplan, blijven liggen. Ook de terugkoppeling naar vaste lasten partners schiet tekort, wat betreft frequentie en specificatie.

### 3.2.3. Aanpassingen in de werkwijze van vroegsignalering

Op basis van de evaluatie zijn er in 2024 enkele aanpassingen in de werkwijze doorgevoerd. Deze aanpassingen zijn beschreven in het Uitvoeringsplan vroegsignalering Bergen op Zoom pilot 2024. Belangrijke doelstelling is het vergroten van het bereik van de vroegsignalering[38]. Een belangrijke verandering is dat men de inwoner zo snel mogelijk laat bellen door een callcenter (Certin) aan de hand van een belscript en informatie uit het registratiesysteem RIS. Op dat moment wordt er geprobeerd een afspraak te maken het Vroegsignaleringsteam. Het team Er op af gaat langs bij niet bereikte zorgwekkende meldingen. Voor deze nieuwe werkwijze was extra geld beschikbaar (ruim € 200.000), maar deze middelen zijn eind 2023 toegevoegd aan de algemene middelen. Voor 2024 is er nog geen financiering van de nieuwe werkwijze. Deze wordt nu tijdelijk gefinancierd uit het minimabeleid en andere middelen die beschikbaar zijn. Ook voor 2025 is er weer het reguliere budget van € 23.000, begroot. Dit betekent dat zonder aanpassing van de begroting de nieuwe werkwijze niet te handhaven is. Daarnaast is de kwetsbaarheid rond personeel een aandachtspunt. Er is op dit moment 1 vaste medewerker bij de ISD voor schuldhulpverlening. Daarnaast is er externe inhuur.

*De Nationale Ombudsman heeft in het rapport "Hoe eerder, hoe beter"(februari 2024) een onderzoek gedaan naar de stand van zaken rond de vroegsignalering in Nederland. Voor tien gemeenten is de werkwijze bekeken en deze stappen komen overeen met de werkwijze van de gemeenten Bergen op Zoom:*

*Er zijn in het land wel variaties in wie de huisbezoeken uitvoert. Veelal is dit in handen van de gemeenten. Maar bijvoorbeeld in de gemeente Amsterdam worden de huisbezoeken uitgevoerd door de buurtteams. De buurtteams voeren tevens de schuldhulpverlening tot en met de stabilisatie uit en ook de maatschappelijke dienstverlening. De filosofie hierbij is dat er vanuit een dergelijke organisatie direct breder wordt gekeken naar de problematiek.*

De nieuwe aanpak is ook in de ogen van ketenpartners nodig: in de enquête geven zij aan dat de uitvoering beter kan volgens hen, onder meer in het benutten en inzetten van de beschikbare ondersteuningsvormen. Eén van de genoemde oorzaken hiervoor is het gebrek aan capaciteit om outreachend te werk te gaan bij vroegsignalering (huisbezoek, meerdere contactpogingen). Zoals vanuit de Stadlander wordt opgemerkt: "*De huur betaalt men als laatste niet door, dus het is belangrijk tijdig bij iemand over de vloer te komen. Als het signaal van een te late huurbetaling komt, is er al meer aan de hand".*

[38] Overigens kampen meer gemeenten met het probleem om mensen te bereiken in het kader van vroegsignalering. Zie hiervoor https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2024/gemeenten-moeten-meer-doen-om-burgers-met-dreigende-schulden-te-bereiken

### 3.2.4. Indicatoren en resultaten vroegsignalering

De ISD monitort en rapporteert halfjaarlijks de volgende gegevens op het gebied van vroegsignalering:

- Het aantal signalen dat binnenkomt, per melder;
- Het aantal en soort opgepakte signalen, inclusief combinaties van VLP's bij meervoudige op opeenvolgende signalen;
- Het aantal signalen waarbij wel contact is gezocht maar geen contact gelegd kon worden met reden (niet thuis, weigering);
- Het aantal signalen waarop wel actie werd ondernomen, met resultaat: hervatten betaling, doorverwijzing schuldhulpverlening of andere hulpverlening;
- Het aantal gesprekken met de medewerkers Vroegsignalering;
- Het aantal keer verzoek huisbezoek door WijZijn Traverse op prioriteitsmelding
- Het aantal keer waarbij WijZijn Traverse een huisbezoek heeft afgelegd.

De rapportages uit het systeem zijn uit te draaien op basis van wijk, buurt, datum, team en resultaat. Daarbij houden zowel ISD als WijZijn Traverse de terugkoppelingen op het meldingensysteem Inforing bij[39].

*De Nationale Ombudsman heeft in het rapport "Hoe eerder, hoe beter"(februari 2024) een onderzoek gedaan naar de stand van zaken rond de vroegsignalering in Nederland. In dit rapport trekt de Ombudsman een aantal conclusies die ook voor de gemeente Bergen op Zoom relevant zijn:*

- *Signalen prioriteren is lastig. Ook andere gemeenten hebben moeite om op basis van de ontvangen signalen in te schatten hoe groot de financiële problemen van een burger zijn. Omdat Vastelastenpartners niet veel informatie mogen verstrekken bij het doorsturen van signalen, is het voor gemeenten lastig om te bepalen op welke manier zij het best contact kunnen zoeken met een burger. Gemeenten kunnen zelf regelen door, binnen de wettelijke kaders, zo veel mogelijk beschikbare informatie te combineren om een goed beeld te krijgen van de financiële situatie van de burger. Ook kan een goede samenwerking zorgen voor meer bewustwording bij vastelastenpartners dat zij zich moeten inspannen om sociaal te incasseren.*
- *Bereik van vroegsignalering is beperkt Het lukt gemeenten niet om alle inwoners over wie een signaal is afgegeven tijdig te bereiken en te helpen. Sommige inwoners willen geen hulp van de gemeente of denken geen hulp nodig te hebben. Voor hen komt vroegsignalering te vroeg; ze zijn nog niet klaar om een hulpaanbod te accepteren. Het is belangrijk dat gemeenten zich dat realiseren. Door meerdere contactpogingen te ondernemen, wordt de kans vergroot dat zij meer inwoners bereiken en vroegsignalering tot een succes maken.*
- *Er is weinig zicht op welke aanpak werkt. Er is nog geen duidelijk beeld welke aanpak het meeste effect heeft. Sommige gemeenten worstelen dan ook bij het maken van beleidskeuzes. De beschikbare kennis en expertise die er is, wordt door verschillende organisaties aangeboden. Het zou goed zijn als al deze kennis en expertise bij elkaar wordt gebracht en voor gemeenten via een centraal punt te raadplegen is.*

| Cijfers Vroegsignalering | 2022 | 2023 |
|---|---|---|
| Aantal signalen | 1.802 | 2.973 |
| Aantal zorgwekkend | 392 (22%) | 823 (28%) |
| Bereik | 160 (9%) | 400 (13%) |

[39] Uitvoeringsplan Vroegsignalering schulden ISD Brabantse Wal 2022-2023.

Het aantal meldingen is gestegen van 1.802 in 2022 naar 2.973 in 2023. Het aandeel zorgwekkende meldingen is gestegen van 22 naar 28 procent en het bereik is gestegen naar 13 procent. Landelijk is het gemiddelde bereik 15,8% in 2022. In 2023 heeft 17 procent van de meldingen geleid tot een contact. Landelijk was dit percentage 20 procent. Van de bereikte inwoners van de gemeente Bergen op Zoom heeft in 2023 13 procent de hulp geaccepteerd. Landelijk ligt dit percentage op 35 procent.

## 3.3. Toegang en uitvoering schuldhulpverlening

### 3.3.1. Toegang en uitvoering

Inwoners van de gemeente Bergen op Zoom kunnen zich bij verschillende organisaties melden voor hulp- en ondersteuningsvragen rond schulden. De ISD Brabantse Wal voert de regie over de uitvoering en is de centrale plek voor de aanmelding voor de schuldhulpverlening. De ISD streeft ernaar de toegang zo laagdrempelig mogelijk te maken en zo weinig mogelijk drempels op te werpen. Een voorbeeld is dat het niet nodig is om veel stukken mee te nemen op de eerste afspraken.
Binnen toegang en de uitvoering spelen vrijwilligersorganisaties als Humanitas Thuisadministratie en Schuldhulpmaatje een rol. Zij ondersteunen inwoners bij het op orde brengen van de administratie. Inwoners kunnen zich daar direct aanmelden. Ook kunnen inwoners zich melden bij WijZijn en natuurlijk direct bij ISD.

#### Aanmelding en intake

Het eerste aanmeldgesprek vindt plaats bij de ISD. Tijdens dit gesprek wordt de hulpvraag geïnventariseerd. De stabilisatie wordt door de ISD opgepakt. Samen met de klant wordt gekeken naar het inkomen en de vaste lasten en worden de inkomsten en uitgaven in evenwicht gebracht. Ook wordt gekeken of de klant gebruik maakt van mogelijke regelingen.

#### Stabilisatie en schuldregeling

De stabilisatie gebeurt door de Kredietbank Nederland. De gegevens van de klant worden warm overgedragen naar de Kredietbank Nederland. De Kredietbank Nederland is ook verantwoordelijk voor de schuldregelingsfase.

#### Budgetbeheer

Het budgetbeheer wordt uitgevoerd door de Kredietbank: Hiervoor worden de systemen van de Kredietbank gebruikt, maar het klantcontact loopt volledig via WijZijn. De budgetcoaching wordt uitgevoerd door WijZijn.

#### Nazorg

Kredietbank Nederland levert ook de nazorg aan klanten na afloop van de schuldregeling. De gevolgen van de verkorting van de termijn van de minnelijke en wettelijke schuldregeling[40] van 36 naar 18 maanden moeten nog worden vertaald naar het beleid[41].

[40] Een minnelijke schuldregeling is een regeling waarbij, in het geval van Bergen op Zoom, de Kredietbank Nederland, probeert met de schuldeisers tot een regeling te komen. De Kredietbank Nederland doet de schuldeisers een percentagevoorstel tegen finale kwijting. Als alle schuldeisers dat accepteren krijgen ze 1,5 jaar lang een percentage van de afloscapaciteit en schelden ze de rest van de schuld kwijt. Voor dit recht op een nieuwe start moet iemand met schulden zich wel 1,5 jaar maximaal inspannen om de schulden af te betalen. Iemand met schulden kan ook worden doorverwezen naar het wettelijke traject, de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Dat kan meestal pas aangevraagd worden als een minnelijke regeling niet lukt en verloopt via de rechtbank. Voor meer informatie https://www.nvvk.nl/ons-werkveld/minnelijke-schuldhulpverlening

[41] Voor meer informatie kijk o.a. op https://vng.nl/sites/default/files/2023-05/2023_qa_verkorting_mnsp.pdf

*De verkorting van de termijn van de minnelijke schuldregeling is ingevoerd, omdat het bijdraagt aan de kabinetsdoelstelling om inwoners sneller uit de problematische schulden te helpen. Het verkorten van de aflosperiode minnelijke schuldregeling naar 18 maanden heeft als belangrijkste doel dat:*

- *De drempel voor een aanvraag schuldhulpverlening wordt verlaagd;*
- *Meer inwoners hulp krijgen;*
- *Inwoners sneller van hun schulden af zijn;*
- *De Msnp en Wsnp goed op elkaar aansluiten, elkaar aanvullen en elkaar niet verdringen.*

*Het geeft inwoners sneller perspectief op een duurzaam schuldenvrije toekomst. Passende begeleiding (maatwerk) en nazorg aan inwoners is in dat kader van belang.*

### 3.3.2. Toegang en uitvoering in perspectief

Ketenpartners geven in de enquête aan dat de toegang tot en het aanbod aan schuldhulpverlening ‘adequaat’, ‘zorgvuldig’ en compleet is. Vanuit de ISD is de zorg dat inwoners mogelijk (te) lang blijven bij de vrijwilligersorganisaties, voordat ze echt de schuldhulpverlening in gaan.

De ketenpartners geven aan de aanvraagprocedure voor inwoners omslachtig en ingewikkeld te vinden. Ketenpartners zouden ook hierbij graag zien dat er meer inzet wordt gepleegd om inwoners te ondersteunen en hen voor uitval uit het traject (of al bij de aanvraag) te behoeden.

Vanuit de ISD wordt aangegeven dat de bereikbaarheid, de transparantie en de niet duidelijke vindbaarheid van de dienstverlening van de ISD rond schuldhulpverlening belangrijke aandachtspunten zijn. Ook vanuit ketenpartners en de Adviesraad Sociaal Domein wordt aangegeven dat er veel verschillende, ook commerciële, aanbieders zijn die zich bezighouden met schuldhulpverlening. Voor inwoners is het niet altijd duidelijk welke organisatie kwalitatief ook goed zijn. Ook vragen verschillende ketenpartners om een versterking van de positie van de onafhankelijke cliëntadviseur van WijZijn. Deze persoon helpt inwoners, zorgt ervoor dat ze goed begeleid worden en maakt het vinden en aanvragen van regelingen makkelijker voor de inwoner.

Als onderdeel van dit onderzoek is een vragenlijst onder de doelgroep voor schuldhulpverlening rondgestuurd (zie bijlage 11 voor de uitwerking van de resultaten). De resultaten van deze enquête zijn indicatief, omdat de respons niet voldoende is om betrouwbare uitspraken te doen. Ruim 7 op de 10 respondenten (72 procent) vindt dat de ISD Brabantse Wal goed bereikbaar is bij vragen over schulden. Over de medewerkers zijn de respondenten ook overwegend positief. Als rapportcijfer geven respondenten een 7,8 voor zowel de kwaliteit van de hulp als de aansluiting van de hulp bij hun hulpvraag. Echter noemt ook een aantal respondenten dat ze te lang moesten wachten, sneller doorverwezen hadden moeten worden en dat er te hoge verwachtingen werden gewekt. Ook licht een aantal respondenten in hun antwoord toe dat de communicatie beter kan. Zo wordt genoemd dat er niet duidelijk is uitgelegd wat er gaat gebeuren. Het is dan ook het laagste rapportcijfer van de vragenlijst (een 7,2).

Van de respondenten heeft 40 procent hulp gekregen van WijZijn, met name budgetbeheer. Het contact met de medewerkers wordt positief beoordeeld. Ook de rapportcijfers laten een positieve beoordeling zien. Zo wordt een 7,5 gegeven voor de kwaliteit van de hulp en een 7,7 voor de aansluiting van de hulp bij hun hulpvraag.

Ruim 6 op de 10 respondenten (62 procent) heeft hulp gekregen van de Kredietbank Nederland. De aansluiting bij de hulpvraag wordt door respondenten beoordeeld met een 7,5 en de kwaliteit van de hulp met een 7,4.

Verder heeft 91 procent er vertrouwen in geen nieuwe schulden te gaan maken en 82 procent heeft sinds de hulp geen nieuwe schulden gemaakt. Als suggestie voor de gemeente wordt gevraagd om meer persoonlijke benadering, een snellere reactie en betere follow-up.

Tot slot is er aandacht gevraagd voor de gevolgen van de verkorting van de termijn van de schuldregeling van 36 maanden naar 18 maanden[42]. De verwachting is dat de inwoner die na 18 maanden uitstroomt meer begeleiding nodig heeft. De nieuwe manier van nazorg dient te worden ingericht en zal naar verwachting van de ISD meer geld gaan kosten. Zonder aanvullend beleid zal er, zo vreest de ISD, meer recidive zijn. De bedoeling is dat dit in het beleidsplan 2025 wordt opgenomen.

## 3.4. Sturing en verantwoording schuldhulpverlening

Voor de schuldhulpverlening is het beleidsplan 2020 – 2024 leidend voor de verantwoording. De centrale doelstelling (‘De gemeente Bergen op Zoom voorkomt zo veel mogelijk problematische schulden en zet daarom de komende periode in op preventie en vroegtijdige signalering) is in de verantwoording in de jaarrekeningen verwoord als: “Terugdringen van zorgvragen voor schuldhulpverlening”, met als subdoelen:

20. Preventie en vroegsignalering van schulden.
21. Geen huisuitzettingen meer door huurschulden.
22. Bevordering van uitstroom uit het bestuursrechtelijk premieregime Zorgverzekeringswet van bijstandsgerechtigden (wanbetalersregeling).

De negen doelstellingen vanuit het beleidsplan komen hierin niet terug, evenals de pijlers en de voortgang van het uitvoeringsprogramma.
In de verantwoording geeft de gemeente een tekstuele toelichting. In 2021 en 2022 betrof dit met name het opzetten van de vroegsignalering.
De voortgang van de acties uit het uitvoeringsplan zijn nog niet geëvalueerd. De evaluatie van het uitvoeringsplan staat gepland voor het tweede kwartaal van 2024.

### Ontwikkeling schuldhulpverlening

In het onderstaande staan de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten van de schuldhulpverlening weergegeven. Het aantal aanmeldingen schuldhulpverlening is behoorlijk stabiel de laatste jaren. Ook bij de andere onderdelen is de instroom stabiel. Het aantal geslaagde schuldregelingen is wel gedaald. Het succespercentage van de schuldhulpverlening is groot: 96 procent van de stabilisaties en 97 procent van de schuldregelingen is succesvol. Van de nieuw opgestarte trajecten inkomensbeheer is 9 procent herhaalde instroom (recidive). Bij de aanvraag schuldregeling heeft 2 procent van de klanten al eerder een schuldhulpverleningstraject gehad. Er zijn geen landelijke recidive cijfers schuldhulpverlening bekend.

*Tabel 3.4.1 Ontwikkeling diensten schuldhulpverlening 2020 – 2023*

| A. Cijfers Schuldhulpverlening | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Aantal gestarte: | | | |

[42] Deze wijziging is per 1 juli 2023 ingegaan De looptijd van een wettelijke schuldregeling (Wsnp-traject) en een minnelijke schuldregeling (MSNP) wordt hiermee in beginsel verkort naar 18 maanden. Het is mogelijk om deze termijn indien omstandigheden dit vereisen naar 36 maanden. Zie onder meer https://vng.nl/sites/default/files/2023-05/2023_qa_verkorting_mnsp.pdf

| | | | |
|---|---|---|---|
| Aanmeldingen/ intakes | 156 | 179 | 162 |
| Stabilisaties[43] | 93 | 88 | 91 |
| Schuldregelingen | 94 | 74 | 77 |
| | | | |
| **Aantal afgesloten:** | | | |
| Stabilisaties | 2 | 4 | 5 |
| - Waarvan succesvol | | | 96% |
| Minnelijke Schuldregelingen | | | 78 |
| - Waarvan succesvol | 63 | 57 | 97% |
| | | | |
| Aantal geslaagde schuldregelingen | 61 | 45 | 65 |
| Aantal toeleidingen WSNP | 1 | 6 | 11 |
| | | | |
| **Recidive** | | | |
| - Aanvraag inkomensbeheer | | | 9% |
| - Aanvraag schuldregeling | | | 2% |

### Financiën

In 2021 waren de kosten van de schuldhulpverlening €163.000,- lager dan begroot en was er een financiële meevaller van € 127.000, - aan coronacompensatie. Dat geld is bestemd voor 2022. In 2022 is er geen toelichting op de financiën gegeven in de jaarrekening.

### Kwaliteit

Kredietbank Nederland is aangesloten bij de NVVK, de brancheverenigingvoor schuldhulpverlening in Nederland. De Kredietbank Nederland werkt ook volgens de standaarden van de brancheverenigingNVVK en heeft toegang tot de convenanten die landelijk worden afgesloten. WijZijn en de ISD zijn geen lid van de NVVK. De Kredietbank is tevreden over de wijze waarop de dossiers aangeleverd worden vanuit de ISD en de wijze waarop de ISD regie houdt over het traject. Dit is een teken dat de kwaliteit van dienstverlening op orde is bij de gemeente.

[43] De stabilisaties wordt in principe uitgevoerd door ISD Brabantse Wal en bij uitzondering door de Kredietbank Nederland. De cijfers gaan over de stabilisaties uitgevoerd door de ISD.

# 4. Samenwerking

**In dit hoofdstuk gaan we nader in op de wijze waarop er wordt samengewerkt in Bergen op Zoom rond armoede en schulden.**

## 4.1. Algemeen

Ketenpartners vinden het maatschappelijke veld compleet; er zijn voldoende organisaties die ondersteuning bieden voor inwoners met financiële problematiek. Omtrent hun onderlinge samenwerking zien ketenpartners verbeterpunten. Zo zouden ze meer onderling kunnen doorverwijzen en meer contact kunnen hebben.

De gemeente geeft aan dat ze werken aan meer samenhang tussen organisaties, zodat er minder versnippering is. Voor het opstellen van het Actieplan Armoedeverzachting zijn er meerdere bijeenkomsten geweest en die zijn door de betrokkenen als heel waardevol ervaren. Hier wordt echter geen vervolg aan gegeven. Vanuit de gemeente is er wel periodiek bestuurlijk contact met de verschillende ketenpartners. In de regio is er een samenwerkingsverband “Samen in de Regio”. Die organiseert regelmatig themabijeenkomsten. Hierin zitten ook partijen van de Brabantse Wal die breder gaan dan alleen Bergen op Zoom. Echter, er dienen lidmaatschapskosten betaald te worden om lid te zijn van Samen in de Regio. Dit wordt door sommigen als een obstakel ervaren.

Er zijn verschillende gemeenten met een actief Armoedepact. In de gemeente Almelo zijn er circa 57 organisaties actief in het Armoedepact (https://armoedepact.nl/) . Het armoedepact in Almelo verbindt verschillende organisaties die zich bezig houden met het bestrijden van armoede in Almelo. Het is met name gericht op informatie-uitwisseling en persoonlijke kennismaking tussen organisaties, vrijwilligers en belangstellenden die zich inzetten voor armoedebestrijding in de gemeente Almelo. De regie op het armoedepact ligt bij de organisaties. Ook in veel andere gemeenten zijn er vormen van armoedepacten. De mate waarin de gemeente de regie heeft verschilt. Dit heeft met name te maken met de doelstelling. In sommige gemeenten is het armoedepact ook betrokken bij de beleidsvorming, in andere gemeenten is het doel meer op het netwerk en informatie-uitwisseling gericht.

Uit de afgenomen enquête onder de minimadoelgroep blijkt dat 12 procent van de respondenten is doorverwezen. Van de groep die is doorverwezen is een ruime meerderheid (85 procent) naar de juiste organisatie doorverwezen en heeft de meerderheid meer ondersteuning gekregen (79 procent).

Ketenpartners rapporteren in de afgenomen enquête dat ze positief zijn over de samenwerking met de gemeente Bergen op Zoom; ze waarderen dat ze makkelijk kunnen schakelen met de gemeente en dat er korte communicatielijnen zijn. Daarnaast geven ze aan dat de gemeente een verbeterslag heeft gemaakt in het samenbrengen van de verschillende maatschappelijke organisaties; dit wordt gewaardeerd. Als verbeterpunt noemen ketenpartners dat de gemeente beter op de hoogte moet blijven van de ondersteuning via maatschappelijke organisaties en hier ook meer naamsbekendheid aan kan geven.

## 4.2. Samenwerking rond armoedebestrijding

De samenwerking met ISD Brabantse wal wordt wisselend beoordeeld. Enerzijds geven ketenpartners aan dat er goed contact is en snelle doorverwijzing. Anderen benoemen juist dat er een intensievere samenwerking zou kunnen zijn qua (snelheid van) doorverwijzing en een betere uitwisseling van gegevens. Uit de interviews is een niet-geverifieerd beeld ontstaan dat rond armoedebestrijding de ISD meer intern dan extern gericht is. Er gaat veel aandacht van de ISD Brabantse Wal naar de interne uitvoering. Er zijn daarover weinig contacten met de

gemeente. Ook de aansluiting met andere ketenpartners zoals WijZijn vindt men voor verbetering vatbaar. Zo geven ketenpartners aan dat de klantmanagers van de ISD Brabantse Wal soms lastig te bereiken zijn. Men dient contact op te nemen via het algemene nummer. Klanten kunnen zelf niet altijd juist de informatie overbrengen. Door het ontbreken van een directe telefoonlijn wordt niet alle aanwezige informatie juist overgebracht. Daarnaast is er veel verloop bij de medewerkers van de ISD Brabantse Wal. Hierdoor gaat er veel tijd zitten in het onderhouden van de relatie. Ook zijn nieuwe medewerkers niet altijd goed op de hoogte van de regelingen en het aanbod van organisaties in de gemeente.

## 4.3. Samenwerking rond schuldhulpverlening

De samenwerking is zowel in de interviews als in de enquête onder de ketenpartners aan de orde geweest. In het algemeen zijn de organisaties zeer tevreden over de onderlinge samenwerking. Er vinden periodiek contactmomenten en indien nodig, bij bijvoorbeeld een ingewikkelde casus, zo vaak als nodig. De ISD stelt duidelijke eisen aan de ketenpartners. Het wordt gewaardeerd dat de gemeente kritische vragen durft te stellen. Hieruit blijkt zorgvuldigheid en een hoge standaard, aldus de ketenpartners.

Vanuit de ISD wordt aangegeven dat de relatie met WijZijn enerzijds voor verbetering vatbaar is en dat de ISD graag beter bereikbaar wil zijn. Er is bij de ISD nu slechts één persoon verantwoordelijk voor het contact en dat vindt men erg kwetsbaar. In bredere zin is de uitvoering van de ISD rond schuldhulpverlening kwetsbaar. Er is slechts één medewerker in vaste dienst en de overige twee medewerkers worden extern ingehuurd. Het verloop in personeel dat dit met zich meebrengt, wordt zowel door de ISD als de ketenpartners als lastig ervaren. Het onderhouden van het netwerk kost zo relatief veel tijd. De ISD heeft behoefte om met WijZijn duidelijkere werkkaders en afspraken te maken vanwege de kwetsbaarheid bij de ISD.

Anderzijds wordt vanuit de ISD de samenwerking met de Kredietbank Nederland en WijZijn als positief beoordeeld. Voor de ISD zijn er twee vaste aanspreekpunten bij de Kredietbank Nederland. De ISD is verder positief over de doorlooptijden van de Kredietbank.

In de samenwerking met Kredietbank Nederland en WijZijn houdt de ISD duidelijk de regie. Er is regelmatig overleg tussen de organisaties over casussen. Kredietbank Nederland is positief over de wijze waarop de klantmanagers bij de ISD de regie houden. De ISD houdt ook het contact met de klant. Kredietbank Nederland is zeer tevreden over de kwaliteit van de dossiers die men van de ISD krijgt. De overdracht is goed en daar besteedt de gemeente ook uitgebreid tijd aan. Ook WijZijn is tevreden met de samenwerking met de ISD. Enerzijds houden de klantmanagers de touwtjes in handen, maar anderzijds krijgt WijZijn daarin veel verantwoordelijkheden en worden ze vrijgelaten in hun kwaliteiten en kennis.

Bewindvoerders spelen een belangrijke rol in de schuldhulpverlening. De samenwerking tussen de ISD en bewindvoerders is nog niet goed. Het is de bedoeling dat de ISD met een aantal toegewijde bewindvoerders zou gaan werken. Maar de ISD loopt tegen de lage kwaliteit aan van de bewindvoerders. De ISD geeft aan dat er nu maar circa drie bewindvoerders zijn die kwalitatief goed zijn. De optie om bewindvoerders zelf in huis te halen, is onderzocht, maar dit bleek te duur. Een aandachtspunt bij bewindvoering is dat inwoners langzaam in staat worden gesteld uit het bewind te komen. Daarnaast signaleert de ISD een mogelijk knelpunt: de standaard termijn van 5-jaars bewind past niet meer bij de inkorting van de WSNP naar 1,5 jaar[44].

[44] Zie tekstkader onder paragraaf 4.3.1. Voor meer informatie kijk o.a. op https://vng.nl/sites/default/files/2023-05/2023_qa_verkorting_mnsp.pdf

Er zijn verschillende gemeenten in Nederland die convenanten hebben gesloten met bewindvoerders. [45].

*Zo heeft de gemeente Amsterdam een convenant beschermingsbewind. Hier zijn drie doelstellingen aan gekoppeld:*

1. *Het zo snel mogelijk beëindigen van een schuldsituatie of perspectief op een schuldenvrij bestaan creëren*
2. *Het aanbieden van de meest passende hulp en ondersteuning. Specifiek niet meer of langer ondersteuning bieden dan nodig. In dat kader werken partijen actief aan uitstroom uit beschermingsbewind*
3. *Kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Tussen partijen vindt een continue en constructieve dialoog plaats over de efficiëntie en effectiviteit van geboden dienstverlening.*

*Bewindvoerders worden gestimuleerd convenantpartner te worden. Hiermee krijgen ze een aantal voordelen:*

1. *Direct aanmelden bij de kredietbank voor een saneringskrediet zonder nadere toetsing*
2. *Doorverwijzing naar convenantpartners: partijen in de uitvoering (of waarmee de gemeente een financiële of subsidierelatie heeft) verwijzen door naar de convenantpartijen voor een aanvraag beschermingsbewind. De klant kiest zelf met welke partij zij in zee willen gaan.*
3. *Meerjarige verstrekking bijzondere bijstand.*

[45] https://www.amsterdam.nl/sociaaldomein/voor-intermediairs-werk-participatie-en/schuldhulpverlening-amsterdam/bewindvoerders/convenant-beschermingsbewind/

# 5. Rol van de gemeenteraad

In de gevoerde gesprekken is de rol van de gemeenteraad besproken. Ook is met een deel van de gemeenteraad zelf gesproken.

De gemeenteraad is vrij actief rond het thema schulden en armoede. Er zijn diverse moties geweest rond het verbreden van de vroegsignalering rond schulden, de energietoeslag en rond menstruatiearmoede. In de laatste begroting is een doelstelling rond armoedebeleid opgenomen rond het vergroten van de bestaanszekerheid. Dit komt mede voort uit het opzetten van een doelenboom die nog vertaald moet worden naar indicatoren. Dat zal het raamwerk voor de verantwoording worden.

In het plan van aanpak rond armoedeverzachting zitten verschillende moties verwerkt die in de gemeenteraad zijn aangenomen. Het gaat om de al eerder genoemde moties, maar ook bijvoorbeeld over een motie rond de Markiezaatpas, een bestaanszekerheidsfonds en de fix brigade. Er wordt gesteld dat het plan van aanpak feitelijk een uitwerking van de doelstelling in de begroting is. Het is de uitvoering van de vastgestelde begroting. De raad wordt nog via een informerende bijeenkomst ingelicht over het plan en er wordt een raadsinformatiebrief gestuurd.

De gemeenteraad acteert wat passief in haar kaderstellende en controlerende rol. De raad blijft wil enerzijds controle uitoefenen en anderzijds het vertrouwen geven aan het college. Vanuit het perspectief van de gemeenteraad zelf wordt de verantwoordelijkheid over de controle en kaderstelling niet altijd duidelijk belegd. Dit leidt tot een spanningsveld. Enerzijds treedt de raad niet altijd proactief naar voren met haar wensen. Anderzijds wordt zij ook niet altijd voldoende geïnformeerd.

Een complexiteit in de controle op de uitvoering van het minimabeleid en de schuldhulpverlening is dat beiden in de gemeenschappelijke regeling van de ISD Brabantse Wal worden uitgevoerd. Voorstellen voor veranderingen gaan eerst via de ambtelijke lijn naar het college en dan naar de raad. Dit leidt tot een vertraging in de besluitvorming. Het maakt de organisatie minder wendbaar om iets uit te voeren en stelt de gemeenteraad minder in staat actief te sturen.

# Bijlage 1. Normenkader onderzoek

| Onderzoeksvraag |
|---|
| **A Gemeentelijk beleid armoede en schuldhulpverlening:** |
| 1. Welke kaders, richtlijnen en uitgangspunten hebben raad en college met elkaar afgesproken ten aanzien de uitvoering van het armoedebeleid en de schuldhulpverlening en de samenhang tussen beide? |
| 2. Welke ambities, doelen en eisen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren heeft de gemeente vastgesteld? |
| 3. Heeft de gemeente voldoende zicht op de gevolgen van de sterke stijging van prijzen op de financieel-economische positie van haar inwoners en is het beleid daar op afgestemd? Is dat beleid voldoende robuust en toekomstgericht? |
| |
| **B Monitoring, evaluatie en resultaten** |
| 4. Leiden de gemeentelijke inspanningen, in samenwerking met die van netwerkpartners, aantoonbaar tot het realiseren van de geformuleerde doelen in het Beleidsplan schuldhulpverlening en het beleidstukken inzake de minimaregelingen? |
| 5. Zijn de gemeentelijke inspanningen, in samenwerking met die van netwerkpartners doelmatig? (Hoe verhouden inspanningen en kosten zich tot de bereikte resultaten in het kader van schuldhulpverlening en armoedebeleid). |
| 6. Wat is de actuele situatie met betrekking tot de armoede- en schuldenproblematiek in de gemeente (aantallen, type problematiek, ernst problemen)? |
| 7. Wat leert een vergelijking van de situatie en de armoedeaanpak en schuldhulpverlening in Bergen op Zoom met die in andere gemeenten? Zoals eerder aangegeven vergelijken we de gemeente Bergen op Zoom in elk geval met de gemeenten Roosendaal, Drimmelen en Etten-Leur. Daarnaast vergelijken we met gemeenten van vergelijkbare grootte. KWIZ voert jaarlijks voor circa 50 gemeenten onderzoek naar de doelgroep voor armoedebeleid en schuldhulpverlening uit en beschikt over een benchmarkdatabase. |
| 8. Wat is de actuele situatie met betrekking tot |
| c. het gebruik van de diverse vormen van schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties; |
| d. aantal (en %) mensen die na een afgrond traject zich opnieuw meldt in het kader van schuldhulpverlening? |
| 9. Heeft de gemeente voldoende zicht op de gevolgen van de sterke stijging van prijzen op de financieel-economische positie van haar inwoners en is het beleid daar op afgestemd? Is dat beleid voldoende robuust en toekomstgericht? |
| |
| **C Ervaringen van de klantgroep en samenwerkingspartners** |
| 10. Sluiten de gestelde doelen en daaruit voortvloeiende inspanningen en voorzieningen aan bij hulpvragen en wensen van de inwoners? Zijn ze goed geholpen? Is het beleid in hun beleving effectief? Wat vinden de inwoners van de mate waarin regelingen/voorzieningen m.b.t. armoedebeleid goed op elkaar zijn afgestemd, ook qua communicatie naar de burgers? |
| 11. Vinden de lokale organisaties waarmee de organisatie samenwerkt in de aanpak rondom schuldenproblematiek en schuldhulpverlening adequaat? En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties? |
| 12. Is de dienstverlening rond schuldenproblematiek in Bergen op Zoom adequaat? Wat vinden de cliënten/klanten daarvan? |

| |
|---|
| **D Uitvoering algemeen** |
| 13. Zijn de regelingen/voorzieningen m.b.t. armoedebeleid goed op elkaar afgestemd, ook qua communicatie naar de burgers? |
| 14. Welke initiatieven zijn genomen door gemeente en/of partners in de uitvoering om het gebruik van regelingen en voorzieningen in het kader van armoede en schuldhulpverlening bekendheid te geven en die te optimaliseren? Aanvullend op deze onderzoeksvraag willen we hierbij ook de vraag vanuit de Rekenkamer beantwoorden rond best practices en voorbeelden elders in het land. |
| |
| **E Organisatie en uitvoering schuldhulpverlening** |
| 15. Welke taken heeft de gemeente t.a.v. schuldhulpverlening bij andere organisaties belegd en welke afspraken zijn hierover gemaakt? |
| 16. Hoe is de samenwerking met de partners binnen ISD Brabantse Wal, WijZijn, Voedselbank, Stichting Leergeld, Kredietbank, vaste lasten partners, onderwijsinstellingen, Over Rood e.a. geregeld? In elk van de drie pijlers. |
| 17. Hoe worden taken, die bij ISD Brabantse Wal, WijZijn en de Kredietbank zijn belegd, gemonitord en geëvalueerd? |
| 18. Worden de uitgangspunten van de schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties (goed) toegepast? |
| 19. Hoe zijn vroegsignalering en preventieve aanpak ingericht en geïmplementeerd? |
| 20. Is de lokale organisatie en aanpak rondom schuldenproblematiek en schuldhulpverlening adequaat? En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties? |
| |
| **F Rol van de gemeenteraad** |
| 21. Welke informatie krijgt de gemeenteraad over de stand van zaken van de voortgang van de doelen van het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid? |
| 22. Is de informatie die de raad krijgt van het college toereikend om de kaderstellende en controlerende rol goed in te kunnen vervullen? |

# Bijlage 2. Sociaal economische kenmerken

**In deze bijlage staat en sociaaleconomische schets van de gemeente Bergen op Zoom vergeleken met enkele omliggende gemeentes. In deze bijlage wordt daarnaast ook vergeleken met Nederland, gemeentes in Nederland met 50.00-100.000 inwoners en gemeentes in Nederland met stedelijkheidsscore 2.**

## Demografie, werk en inkomen

De gemeente heeft een hogere bevolkingsdichtheid dan gemiddeld in Nederland. Het aandeel huurwoningen is vergelijkbaar met de andere gebieden waarmee wordt vergeleken. De huurprijs ligt hoger ten opzichte van de gebieden waarmee in tabel B2.1 wordt vergeleken.

Qua werk en inkomen valt te zeggen dat Bergen op Zoom een lager inkomen (zowel gemiddeld als mediaan) dan de gebieden waarmee in de tabel wordt vergeleken. Dit geldt tevens voor het vermogen. Het aantal banen per 1.000 inwoners en ook het percentage zzp'ers is in Bergen op Zoom lager, wat een mogelijke verklaring kan zijn voor het hogere aantal bijstandsuitkeringen per 10.000 inwoners. Het percentage huishoudens met problematische schulden is ook hoger ten opzichte van de gebieden waarmee is vergeleken.

*Tabel B2. 1 Bergen op Zoom in vergelijking: relevante kenmerken*[46] [47]

| | Bergen op Zoom | Nederland | Inwoneraantal 50.000-100.000 (gemiddeld) | Stedelijkheidsscore 2 (gemiddeld) |
|---|---|---|---|---|
| **Demografische kenmerken** | | | | |
| Aantal inwoners per gemeente | 68.864 | - | 69.403 | 74.428 |
| Bevolkingsdichtheid per gemeente (inwoners per km$^2$) | 861 | 529 | 1.252 | 1.738 |
| **Wonen** | | | | |
| Gemiddelde huur onder huishoudens die huurtoeslag ontvangen: eenpersoonshuishouden (€) | 588 | 573 | 571 | 577 |
| Gemiddelde huur onder huishoudens die huurtoeslag ontvangen: meerpersoonshuishouden (€) | 650 | 631 | 630 | 639 |
| Huurwoning | 41% | 43% | 38% | 41% |
| **Inkomen en werk** | | | | |
| Gemiddeld persoonlijk inkomen (x 1.000 euro) | 34,3 | 35,8 | 35,8 | 36,1 |
| Mediaan persoonlijk inkomen (x 1.000 euro) | 27,2 | 28,1 | 28,5 | 28,7 |
| Gemiddeld vermogen (x 1.000 euro) | 196,1 | 260,7 | 262,9 | 251,6 |
| Mediaan vermogen (x 1.000 euro) | 82,3 | 87,3 | 111,5 | 106,8 |
| Aantal banen per 1.000 inwoners | 620,9 | 704,0 | 662 | 672 |
| % ZZP'ers | 6,0% | 8% | 7% | 7% |
| Bijstandsuitkeringen per 10.000 inwoners | 505 | 431 | 356 | 395 |
| % huishoudens met problematische schulden | 9,1% | 7,9% | 7,5% | 7,8% |

## Gezondheid, sociale kenmerken en mobiliteit

In tabel B2.2 staan relevante kenmerken van de gemeente Bergen op Zoom in vergelijking met dezelfde gebieden als in tabel B2.1. In Bergen op Zoom zijn meer personen met 2 of meer chronische aandoeningen en meer personen met diabetes type I of II. Daarnaast ligt het aantal

[46] Statline (z.d.). https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/.
[47] Waar staat je gemeente (z.d.). https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/demografie.

niet-sporters hoger. Dit zou te maken kunnen hebben voor de lagere levensverwachting voor Bergen op Zoom ten opzichte van de vergeleken gebieden.

De gemiddelde afstand tot het treinstation, basisschool of voortgezet onderwijs is lager dan in de andere gebieden.
Verder ligt het aantal mensen dat zich eenzaam voelt relatief hoog evenals het aantal laaggeletterden[48].

*Tabel B2.2 Bergen op Zoom in vergelijking: relevante kenmerken* [49] [50]

| | Bergen op Zoom | Nederland | Inwoneraantal 50.000-100.000 (gemiddeld) | Stedelijkheid dsscore 2 (gemiddeld) |
|---|---|---|---|---|
| **Zorg- en gezondheidskenmerken** | | | | |
| Personen met 2 of meer chronische aandoeningen (% van alle verzekerden) | 5,2% | 4,5% | 4,7% | 4,6% |
| Gebruik diabetes type I of II | 6,9% | 5,9% | 6,1% | 6,0% |
| % Niet-sporters | 53% | 49% | 41% | 48% |
| Levensverwachting in jaren | 81,2 | 81,8 | 82,0 | 81,9 |
| **Mobiliteit** | | | | |
| Afstand tot treinstation (km) | 2,7 | 5,1 | 6,2 | 3,7 |
| Gemiddelde afstand tot basisschool (km) | 0,6 | 0,7 | 0,7 | 0,7 |
| Gemiddelde afstand tot VO (km) | 1,4 | 2,4 | 2,5 | 1,8 |

[48] Beleidsplan sociaal domein gemeenten Brabantse Wal 2018 t/m 2021.
[49] Statline (z.d.). https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/.
[50] Waar staat je gemeente (z.d.). https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/demografie.

# Bijlage 3. Systematiek Armoede Index (doelgroep geen of laag vermogen)

De Armoede Index is een door KWIZ ontwikkeld analysemodel, waarbij we inzicht verschaffen in de omvang en samenstelling van de armoededoelgroep (naar huishoudens en inkomenscategorieën) en het bereik van de minimaregelingen. De Armoede Index is samengesteld op basis van een combinatie van gemeentelijke gebruiksgegevens, geëxtrapoleerde CBS-gegevens en door ons ontwikkelde kengetallen op basis van ervaringscijfers bij andere gemeenten. Belangrijke toevoeging is dat we rekening houden met de vermogens en derhalve op deze wijze alleen inzoomen op de doelgroep die in aanmerking komt voor de minimaregelingen (oftewel de groep met een vermogen binnen de grenzen van de Participatiewet). Het aantal minimahuishoudens is bepaald op peildatum 1-1-2023.

Op basis van de door KWIZ bewerkte CBS-informatie het aantal huishoudens in de gemeente met een inkomen tot 100%, 110%, 120% en 130% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm), met geen of een laag eigen vermogen. Een van de ‘controles’ op de cijfers die we doen is kijken naar het aandeel dat bijstandsgerechtigden vormen binnen de totale minimapopulatie. Het aantal bijstandsgerechtigden is immers een feit en een openbaar cijfer en dus een goede manier om de schatting te controleren. Vanuit de ervaring van KWIZ met data-onderzoek binnen het armoedebeleid weten we binnen welke bandbreedte de verhouding bijstandsgerechtigden/ niet-bijstandsgerechtigden moet liggen.
Ook kijken we naar het totaal aantal huishoudens met de AOW-leeftijd in de gemeente. Is dit dusdanig hoog of laag waardoor te verwachten is dat dit invloed heeft op de minimahuishoudens met een dergelijke leeftijd?

Voor de vermogenstoets gebruiken we door KWIZ opgevraagde cijfers van het CBS over de verdeling van hoog en laag vermogen onder huishoudens (65-minners en 65-plussers) met een laag inkomen in de gemeente.

# Bijlage 4. Wettelijk kader armoedebeleid

**In deze bijlage staat het landelijk beleidskader weergegeven voor het armoedebeleid.**

Gemeenten hebben een zorgplicht voor hun inwoners op het gebied van welzijn en sociale zaken. De Participatiewet (2015) biedt gemeenten een wettelijk kader voor maatregelen die zijn gericht op de inkomenssituatie van burgers. Daarbij vullen nationale en lokale regelingen elkaar aan. Geldzorgen hebben een negatief effect op het welzijn van burgers, bijvoorbeeld doordat ze deelname aan de samenleving belemmeren en tot stress leiden. Met armoedebeleid, werktoeleiding (Participatiewet), door ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en met correcte uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen gemeenten hun zorgplicht invullen.

De Participatiewet draagt gemeenten op te voorzien in een bijstandsuitkering, waarvan het Rijk de hoogte en de criteria bepaalt. Gemeenten krijgen hiervoor deels financiële compensatie. Het Rijk verwacht van gemeenten dat ze maatwerk bieden bij de bestrijding van armoede en de arbeidsactivatie. Met de Participatiewet hebben ze daarvoor meer beleidsruimte gekregen dan ervoor:

- De regeling voor individuele bijzondere bijstand voor daadwerkelijk gemaakte kosten is verruimd: bijzondere bijstand wordt niet meer categoriaal verstrekt maar wordt nu verstrekt op basis van de te maken noodzakelijke kosten;
- Er is extra aandacht voor gezinnen met kinderen, werkenden met een laag inkomen en ouderen met een klein pensioen. Dit houdt in: meer ruimte voor een aanvullende zorgverzekering of een pas voor culturele en maatschappelijke voorzieningen en sport;
- Mensen die langdurig moeten rondkomen van een laag inkomen (zonder zicht op verbetering), krijgen een jaarlijkse toeslag op individuele basis: de individuele inkomenstoeslag.

In de Participatiewet is vastgelegd dat de gemeente een aantal minimaregelingen moet aanbieden. Hieronder vallen de (algemene) bijstand, de Individuele inkomenstoeslag, de Individuele studietoeslag, loonkostensubsidie en bijzondere bijstand. In het uitvoeren van deze regelingen heeft de gemeente weinig bewegingsruimte, maar heeft wel als taak om bepaalde lokale maatwerkvoorzieningen te treffen. Voorbeelden hiervan zijn het beoordelen van de noodzaak van kosten voor de bijzondere bijstand en het vaststellen van de hoogte en doelgroep van de Individuele inkomenstoeslag.

Daarnaast heeft de gemeente als plicht verordeningen vast te stellen met daarin regels voor een tegenprestatie van de bijstand, voor het niet nakomen van verplichtingen, voor de manier van arbeidsinschakeling en wie hier ondersteuning bij krijgt, en voor het aanbieden van beschut werk. Hierbij heeft de gemeente enige bevoegdheid om deze regels zelf vast te stellen.

Elke gemeente in Nederland maakt aanspraak op een extra bedrag vanuit het Rijk om armoede onder kinderen te bestrijden. Dit bedrag dient uitsluitend in te worden gezet ten behoeve van kinderen, en de waarde daarvan dient in natura te worden verstrekt. Daarnaast is er vanaf 2022 extra geld beschikbaar gekomen voor financiële educatie in het onderwijs en voor maatschappelijke organisaties die kinderarmoede bestrijden.

# Bijlage 5. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) regelt de taken en bevoegdheden van gemeenten voor het nemen van maatregelen, gericht op inwoners met schulden. De wet stelt dat de gemeente doelen moet formuleren voor integrale schulphulpverlening en hulpvragers moeten aan bepaalde eisen voldoen.

Schuldhulpverleningsbeleid en armoedebeleid hebben raakvlakken met elkaar en tegelijkertijd zijn er duidelijke verschillen. De samenhang is op het eerste gezicht duidelijk: meer dan de helft van de huishoudens in de schuldhulpverlening heeft een bijstandsuitkering.[51]

Echter, circa 30% van de groep huishoudens in de schuldhulpverlening heeft een inkomen dat hoger ligt dan de bijstandsnorm. Problematische schuldsituaties ontstaan onder andere door onverwachtse gebeurtenissen als een scheiding of ontslag. Maar ook wordt voor een toenemende groep huishoudens de samenleving te complex: een wirwar aan inkomensondersteunende regelingen met eigen regels en ingewikkelde formulieren kan mensen in de problemen brengen, bijvoorbeeld wanneer toeslagen te hoog blijken en terugbetaald moeten worden.[52] [53]

De gemeente is verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening, maar mag deze mandateren aan een instantie (zoals de Kredietbank). De gemeente (of het gemandateerde orgaan) moet volgens de Wgs een plan opstellen voor integrale schuldhulpverlening voor een periode van 4 jaar. In dit plan moet worden vastgelegd wat de beoogde resultaten zijn en hoe de kwaliteit van integrale schuldhulpverlening wordt gewaarborgd, evenals verdere invulling van de schuldhulpverlening zoals de wachttijd en hoe wordt omgegaan met kinderen van schuldenaars. De gemeente heeft hierbij de bevoegdheid om de schuldhulpverlening zelf verder in te richten.

Per 1 januari 2021 is de Wgs gewijzigd en maakt onderdeel uit van het actieplan Brede Schuldenaanpak. De wijziging heeft gemeenten meer mogelijkheden gegeven om persoonsgegevens van burgers met betalingsachterstanden in een vroeg stadium uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Hierdoor krijgen gemeenten mensen met schulden tijdig in beeld en kunnen zij schuldhulpverlening aanbieden (Bron: Rijksoverheid). Na de wetswijziging mogen hulpverleners op basis van signalen over betalingsachterstanden uit eigen beweging schuldhulp aanbieden. Op elk signaal moet een uitnodiging volgen, hoewel de hulp wel afgeslagen mag worden (Bron: Rijksoverheid). Deze signalen worden doorgegeven door de vaste lastenpartners wanneer er sprake is van enkele maanden betalingsachterstand (een vroegsignaleringssignaal). Schulden kunnen zo eerder gesignaleerd en aangepakt worden. Gemeenten moeten zelf een convenant afsluiten met de vaste lastenpartners.

Het uitwisselen van gegevens tussen gemeenten en instanties is nu ook al mogelijk, deze wetswijziging maakt dit enkel makkelijker. Zo wordt in de wet duidelijk aangegeven dat gemeenten als taak hebben om schulden te verhelpen en voorkomen. Dit kan vervolgens weer worden aangedragen als grond voor het uitwisselen van persoonsgegevens in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg). Op deze manier kunnen gegevens worden uitgewisseld zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt. Het gaat hierbij dan wel uitsluitend om NAW-gegevens en het betreffende vroegsignaleringssignaal.

[51] Jaarcijfers NVVK 2015, www.nvvk.eu

[52] Panteia, *Huishoudens in de rode cijfers*, 2015

[53] Berenschot, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, 2016

# Bijlage 6. Organisaties betrokken bij armoedebeleid

**Deze bijlage geeft een lijst met organisaties betrokken bij minima/armoedebeleid in de gemeente Bergen op Zoom weer.**

### Stichting Leergeld
**Omschrijving:** Stichting Leergeld is er voor kinderen van 4 tot 18 jaar die in een gezin wonen met financiële zorgen. De stichting steunt kinderen zowel op het gebied van school (aanschaf van schoolspullen), maar ook met buitenschoolse activiteiten (muziekles of een lidmaatschap bij een sportvereniging).[54]

### Leger des Heils
**Omschrijving:** Het Leger des Heils heeft een locatie met “buurthuiskamers” in Bergen op Zoom, hier worden dagelijks activiteiten en ontmoetingen georganiseerd[55]. De andere locatie in Bergen op Zoom is een tweedehands kledingwinkel[56].

### Bibliotheek het Markiezaat
**Omschrijving:** Het Informatiepunt Digitale Overheid van de bibliotheek helpt mensen met het regelen van online zaken[57]. En het taalpanel zijn taalambassadeurs (ervaringsdeskundigen) die organisaties hulp kunnen bieden of informatie kunnen geven over het begrijpelijker maken van hun teksten[58].

### WijZijn Traverse
**Omschrijving:** WijZijn is een organisatie voor maatschappelijk welzijn en richt zich op alle mogelijke ondersteuningsvragen, denk hierbij onder andere aan maatschappelijk werk, (onafhankelijke) cliëntondersteuning, schuldhulpverlening, buurtbemiddeling, hulp bij huiselijk geweld en mantelzorgondersteuning. Daarnaast organiseert WijZijn in Bergen op Zoom ook activiteiten zoals een computercursus.[59]

### Stichting Samen Verdelen
**Omschrijving:** Samen Verdelen organiseert een kerstdiner voor mensen voor wie het niet zo vanzelfsprekend is om een onbezorgde kerst te hebben. Ze bieden een 4 gangendiner en alle gasten (volwassenen en kinderen) ontvangen na afloop ook nog een kerstpakket dankzij alle sponsors van het initiatief.[60]

### Schuldhulpmaatje
**Omschrijving:** Schuldhulpmaatje biedt mensen met geldproblemen kosteloos hulp en ondersteuning. Het doel van Schuldhulpmaatje is mensen in een zo vroeg mogelijk stadium van geldproblemen te helpen.[61]

### VGZ
**Omschrijving:** VGZ biedt twee gemeentepolissen Collectieve zorgverzekering minima, waarvan één zonder eigen risico.[62]

---

[54] https://www.leergelddebrabantsewal.nl/wie-zijn-wij
[55] https://www.legerdesheils.nl/locatie/buurthuiskamerbergenopzoom
[56] https://www.legerdesheils.nl/locatie/tweedehands-kledingwinkel-bergen-op-zoom
[57] https://www.bibliotheek.nl/in-de-bibliotheek/informatiepunt-digitale-overheid.html
[58] https://www.bibliotheekwb.nl/diensten/Taalpanels.html
[59] https://www.wijzijn.nl/gemeentes/bergen-op-zoom
[60] https://samenverdelen.nl/
[61] https://schuldhulpmaatje.nl/onze-aanpak/
[62] https://www.vgz.nl/zorgverzekering/gemeenten/gemeentepakket

### Stichting Goed Ontmoet
**Omschrijving:** Stichting Goed Ontmoet is de Voedselbank in Bergen op Zoom en vijf andere gemeentes.[63]

### Dierenvoedselbank Dappere Huisdieren
**Omschrijving:** Dappere Huisdieren biedt (gratis) voeding en noodzakelijke spullen voor huisdieren aan mensen die zelf niet kunnen bekostigen door hun financiële omstandigheden.[64]

### Vincentiusvereniging Bergen op Zoom
**Omschrijving:** Vincentiusvereniging is een kringloopwinkel met twee locaties in Bergen op Zoom. De doelstelling van deze vereniging luidt “Financiën te verwerven voor en verlenen van hulp en steun aan de hulpbehoevende medemens.” De producten die de vereniging aanbiedt zijn onder meer kleding, meubels en witgoed.[65]

### De Kringloper
**Omschrijving:** De Kringloper is een kringloopwinkel in Bergen op Zoom met een variërend assortiment. Naast kleding en huisraad, heeft De Kringloper ook speelgoed, telefoons, fietsen en meer.[66]

### Droomfabriek Halsteren
**Omschrijving:** Droomfabriek Halsteren is een kringloopwinkel.

### Deelboz
**Omschrijving:** Deelboz is een doorgeefwinkel voor alles wat “met twee handen vast te houden is”. Mensen betalen voor de meeste producten €0,50; knuffels, boeken en stripboeken zijn gratis.[67]

### Doorgeefpunt
**Omschrijving:** Doorgeefpunt geeft spullen voor basisbehoeften door[68], het werkt via donaties. Het biedt gratis spullen en materialen ter ondersteuning van het dagelijks leven en zorg.

### Stadlander
**Omschrijving:** Stadlander is een woningcorporatie met (sociale) huurwoningen en een betrokken rol in de samenleving.[69] Stadlander participeert onder meer in het kader van vroegsignalering schulden.

### SDW
**Omschrijving:** SDW ondersteunt mensen (jong en oud) met een verstandelijke beperking of ontwikkelingsachterstand op de gebieden leven, leren, werken en wonen. Dit kunnen zowel kleine dingen zijn waar zij tegenaan lopen of grotere knelpunten. SDW zoekt naar passende ondersteuning om de cliënten zo veel mogelijk zelfstandig te kunnen laten leven.[70]

### Kredietbank Nederland
**Omschrijving:** De Kredietbank Nederland helpt mensen met hun schulden of vragen over geldzaken. Ze bieden schuldhulpverlening, inkomensbeheer en kredietverlening.[71]

---

[63] https://www.goedontmoet.com/
[64] https://stichting-dapperehuisdieren.jimdofree.com/
[65] http://vincentiusboz.nl/
[66] https://kringloper.nl/kringloopwinkels/de-kringloper-bergen-op-zoom/
[67] https://doecentrumboz.nl/Deelboz
[68] https://www.facebook.com/hetdoorgeefpunt/
[69] https://stadlander.nl/over-stadlander/de-organisatie/
[70] https://www.sdw.nl/over-sdw
[71] https://www.kredietbanknederland.nl/

### Humanitas Thuisadministratie
**Omschrijving:** Humanitas Thuisadministratie biedt ondersteuning bij het bijhouden van geldzaken en administratie[72]. Ze werken samen met verschillende organisaties, waaronder gemeenten, kennisorganisaties en maatschappelijke organisaties[73].

### Over Rood
**Omschrijving:** Over Rood helpt ondernemers met financiële problemen[74].

### IMK
**Omschrijving:** IMK (Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf) biedt hulp aan ondernemers, met het doel hen te begeleiden naar een gezonde onderneming. Het IMK biedt onder meer schuldhulpverlening en advies en de Uitvoering Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen.[75]

### Motivity
**Omschrijving:** Motivity is een adviesbureau gericht op zelfstandig ondernemers[76]. Naast advies en begeleiding biedt Motivity ondernemers ook levensvatbaarheidonderzoek en trainingen en workshops[77].

### Belastingsamenwerking West-Brabant
**Aanvullende informatie:** In het kader van kwijtschelding gemeentelijke belastingen.
**Omschrijving:** Belastingsamenwerking West-Brabant is een samenwerkingsverband van 12 gemeenten en een waterschap voor het heffen en innen van de waterschapsbelastingen[78].

### VluchtelingenWerk
**Omschrijving:** VluchtelingenWerk ondersteunt vluchtelingen/asielzoekers bij de zaken waarmee zij te maken krijgen wanneer zij in Nederland aankomen. Denk hierbij aan de asielprocedure, gezinshereniging en inburgeren.[79]

### Ondernemersklankbord
**Omschrijving:** Ondernemersklankbord ondersteunt ondernemers door advies te geven maar ook door hen bij te staan bij een dreigend faillissement. Net als IMK zijn zij gericht op ondernemers uit midden- en kleinbedrijf.[80]

### Organisaties die we hebben gesproken voor dit onderzoek
- Stadlander
- BS&F
- Stichting Leergeld Brabantse Wal
- Het Doorgeefpunt
- Over Rood
- Kredietbank Nederland
- WijZijn

[72] https://www.humanitas.nl/programmas/thuisadministratie/
[73] https://www.humanitas.nl/programmas/thuisadministratie/samenwerkingspartners/
[74] https://overrood.nl/over-rood/
[75] https://imk.nl/over-het-imk/
[76] https://motivity.nl/
[77] https://motivity.nl/ondernemer/#onderzoek
[78] https://www.bwbrabant.nl/bwb/over-ons
[79] https://www.vluchtelingenwerk.nl/nl/wat-wij-doen
[80] https://ondernemersklankbord.nl/

# Bijlage 7. Leidende principes Bestuursakkoord

In het bestuursakkoord van 2022-2026 zijn de leidende principes opgesteld. Deze principes horen bij de nieuwe bestuurscultuur.

1. De gemeente werkt vanuit samenwerkingsdualisme. Het onderscheid tussen oppositie en coalitie is ondergeschikt aan breed draagvlak en consensus. Dat houdt in: iedereen doet gelijkwaardig mee.
2. De gemeente heeft een positieve en assertieve houding naar elkaar en naar buiten. Binnen het samenwerkingsdualisme debatteert de gemeente altijd op basis van respect voor elkaar. De gemeente werkt aan een open debatcultuur waarin wordt gereflecteerd op het eigen handelen.
3. Beleidsvorming doet de gemeente, waar het kan, interactief door de inspreekmogelijkheid en participatie van maatschappelijke partners, instellingen, ondernemers en inwoners te versterken. De gemeente sluit akkoorden met maatschappelijke partners en de samenleving bij beleidsontwikkeling, daar waar mogelijk. De gemeente zorgt dat zij daaraan volwaardig en gelijkwaardig deel kunnen nemen en maakt altijd inzichtelijk op welke manier de samenleving wordt betrokken.
4. De gemeente communiceert open, eerlijk en transparant over (de effecten van) ons beleid, onze uitgaven en beweegredenen, meevallers én tegenslagen met elkaar en met de samenleving. De gemeente luistert naar inwoners, communiceert tijdig, in begrijpelijke taal en is benaderbaar (toegankelijk).
5. We zijn een lerende gemeente en doen ons voordeel met bewezen werkende aanpakken bij andere gemeenten.
6. Bij (raads)voorstellen gebruikt de gemeente verschillende scenario's die altijd voorzien zijn van financiële dekking, beoogde doelen en eventuele risico's. Zo zorgt de gemeente voor een inhoudelijk debat in de gemeenteraad. De gemeente ziet en waardeert de verschillen tussen partijen. Voorstellen vanuit de gemeenteraad met een deugdelijke financiële basis verwelkomt de gemeente.
7. De gemeente werkt met maatschappelijke businesscases in de vorm van uitgewerkte plannen. Daarmee bedoelt de gemeente de benodigde investering, het beoogd rendement (maatschappelijk, financieel en institutioneel), eventuele risico's en het tijdspad. Deze zijn aan de voorkant helder. Ook plant de gemeente zorgvuldig, realistisch en haalbaar.
8. De doelstellingen zijn meetbaar. En als dat niet kan, laat de gemeente merkbare effecten zien. De gemeente staart zich niet blind op cijfers. De gemeente combineert cijfers altijd met het achterliggende verhaal.
9. De financiën moeten op orde zijn. Daarom blijft het uitgangspunt een begrotingsoverschot van 3 miljoen per jaar om de schuldenlast af te bouwen met als doel een duurzaam financieel beleid en resultaat.
10. De gemeente stelt waar nodig de prioriteiten bij op programmaniveau. Het verschuiven van budgetten gebeurt, als uitgangspunt, binnen de programma's.
11. De gemeente gaat aan de slag met het verbeteren van de governance van onze eigen organisaties, deelnemingen en verbonden partijen. Als uitgangspunt gebruikt de gemeente de aanbevelingen die zijn opgesteld over de casus 'De Schelp'.

Doelstellingen:

1. We verbeteren de gemeentelijke toegang tot zorg en ondersteuning. Deze moet toegankelijker en beter vindbaar zijn. Als een inwoner hulp nodig heeft, zorgen we voor een goede vaststelling van het probleem. Op die manier kunnen wij de inwoner in één keer de juiste oplossing bieden.
2. Als een inwoner of een gezin met meerdere soorten problemen (inkomen, schulden, wonen, gezondheid, veiligheid) kampt, dan pakken we dit samen met andere partijen in samenhang aan.

3. We gaan uit van de oplossing en niet van een regeling. Dat betekent dat maatwerk een oplossing kan zijn die gevonden wordt in de buurt (het wijkhuis of jongerenwerk) of in het eigen sociale netwerk (familie, vrienden, verenigingen). Met een Actieplan ‘Normalisering, Preventie en Vroegsignalering’ kunnen we voorkomen dat inwoners (onnodig) in de zorg terecht komen.
4. We richten onze processen in op basis van vertrouwen in onze inwoners en professionals (minder controle en bureaucratie).
5. We gaan verder met het werken met maatschappelijke businesscases. We leren van de ervaringen van onze inwoners, professionals, buur- en samenwerkingsgemeenten en bewezen goede voorbeelden.
6. We streven naar nul uithuisplaatsingen van kinderen, nul schadelijke wachttijden, nul uithuiszettingen door (huur)schuld en nul daklozen. We willen zoveel mogelijk inwoners onafhankelijk maken van onze bijstandsuitkeringen en andere inkomensregelingen en in hun eigen kracht zetten.
7. De geplande bezuinigingen op onze welzijns- en vrijwilligersorganisaties voeren we uit, maar we korten daarna niet verder op deze subsidies. We willen een betere samenwerking door kennis, accommodaties, budgetten en financiën te combineren.
8. We zorgen voor een stevige lobby in de VNG richting Rijksoverheid om reële vergoedingen voor noodzakelijke zorg af te dwingen.

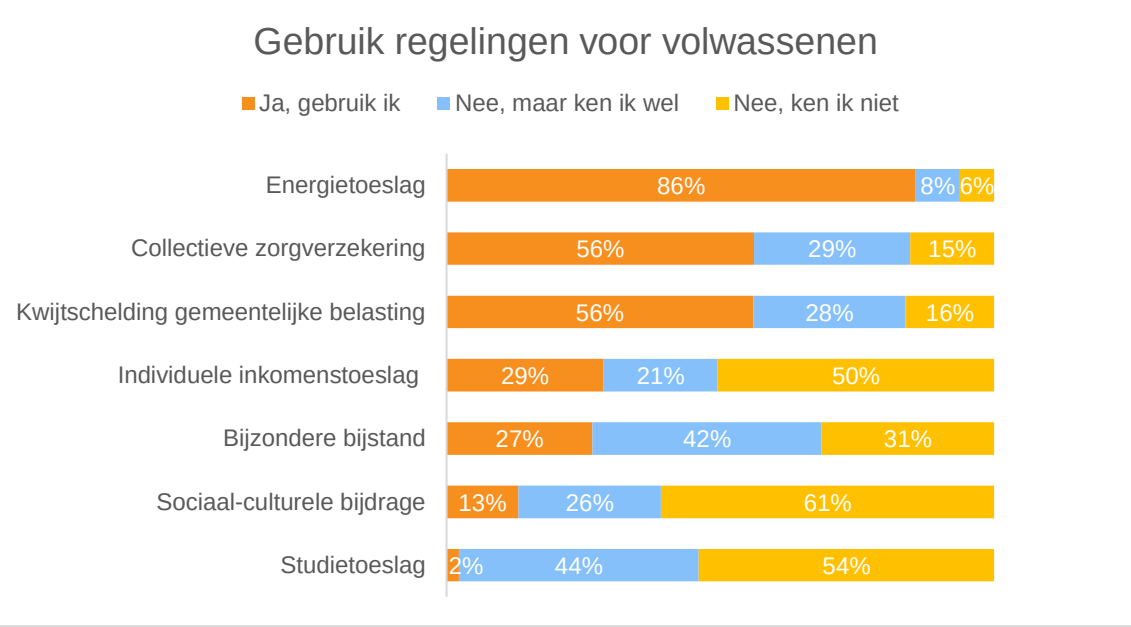
# Bijlage 8. Resultaten behoeftepeiling doelgroep minima

## Respons

De vragenlijst is verstuurd naar 4.500 inwoners in de gemeente Bergen op Zoom. In totaal hebben we de antwoorden van 585 respondenten meegenomen (118 online en 467 op papier)[81]. Dat brengt de respons op 13 procent. De respons is ruim om uitspraken te doen over de volledige doelgroep van huishoudens die gebruikmaken van het minimabeleid in de gemeente Bergen op Zoom. Om een betrouwbare uitspraak te kunnen doen, zijn er 329 respondenten nodig voor een betrouwbaarheid van 95 procent.

## Regelingen voor volwassenen

*Regelingen voor volwassenen (n = 395 ~ 559)*




[81] In totaal zijn er ruim 800 enquêtes retour gekomen.

*Redenen niet-gebruik regelingen (n = 28 ~ 274)*



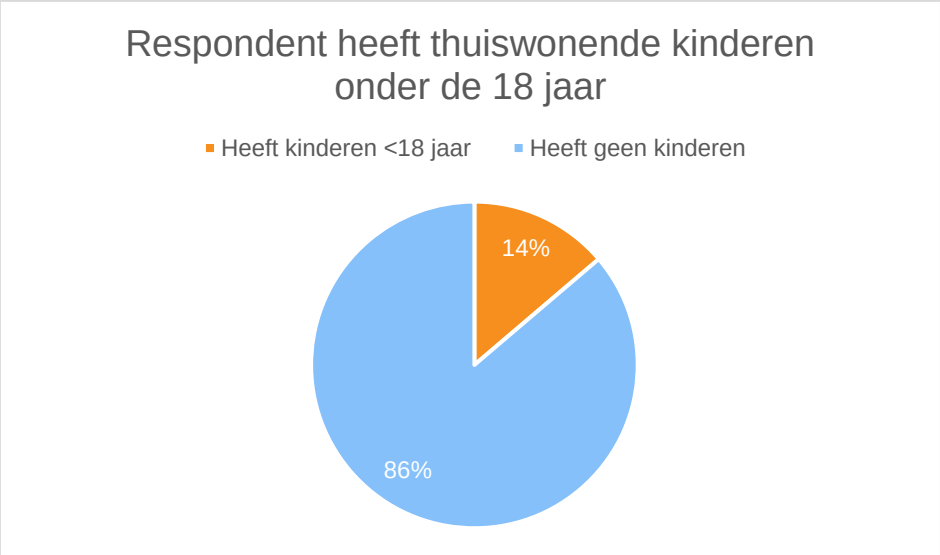

Ongeveer de helft van de respondenten noemt bij ‘Anders’ (n = 45) vooral niet te weten waar ze precies recht op hebben. Daarnaast wordt genoemd dat het aanvraagproces lastig is zonder (professionele) hulp. Ook het invullen op papier wordt genoemd als reden voor niet-gebruik.

*Welke omstandigheden ervaart u wel eens? (n = 23 ~ 267)*

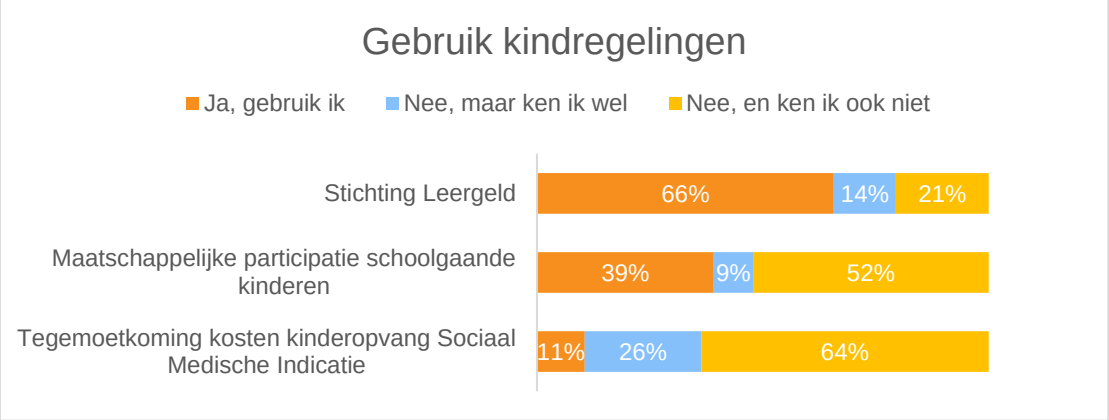



## Regelingen voor kinderen

*Aantal respondenten met thuiswonende kinderen <18 jaar (n = 559)*

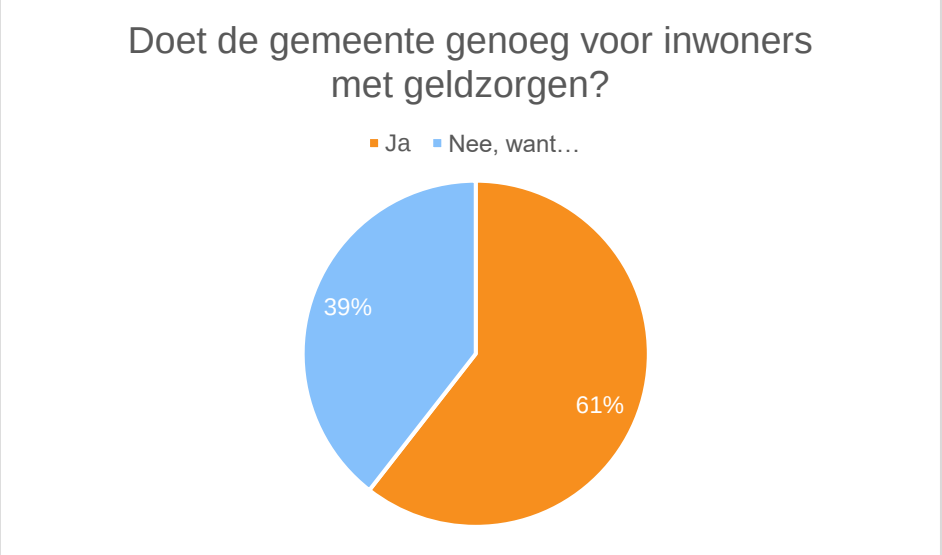


*Gebruik kindregelingen (n = 66 ~ 73)*



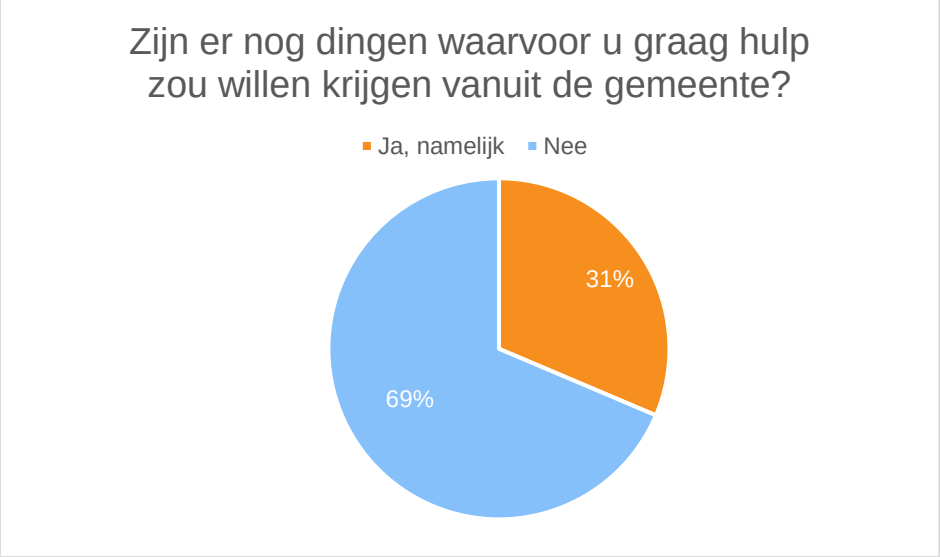

## Aanbod aan ondersteuning bij de gemeente

*Het aandeel respondenten dat aangeeft dat de gemeente voldoende doet voor inwoners met geldzorgen (n = 512)*




Respondenten (n = 202) geven vaak als antwoord dat de **informatievoorziening** onvoldoende is. Ze weten niet waar ze recht op hebben en weten soms niet eens wat voor regelingen beschikbaar zijn. Eén respondent antwoordt dat er voorheen een nieuwsbrief met tips werd rondgestuurd per post en deze graag weer wil ontvangen. Daarnaast wordt vaak als antwoord gegeven dat alles steeds **duurder** wordt, terwijl de uitkeringsbedragen niet omhoog gaan.
Verder wordt gezegd dat het moeilijk is om de **regelingen aan te vragen**. Voor sommigen is het digitaal aanvragen daarbij de grootste belemmering. Een aantal respondenten geeft als antwoord dat zij overal **net buiten vallen**. Er wordt opgemerkt dat de energietoeslag dit jaar niet aan ze wordt uitgekeerd, terwijl dit vorig jaar nog wel het geval was. Hierdoor valt een groot bedrag weg.

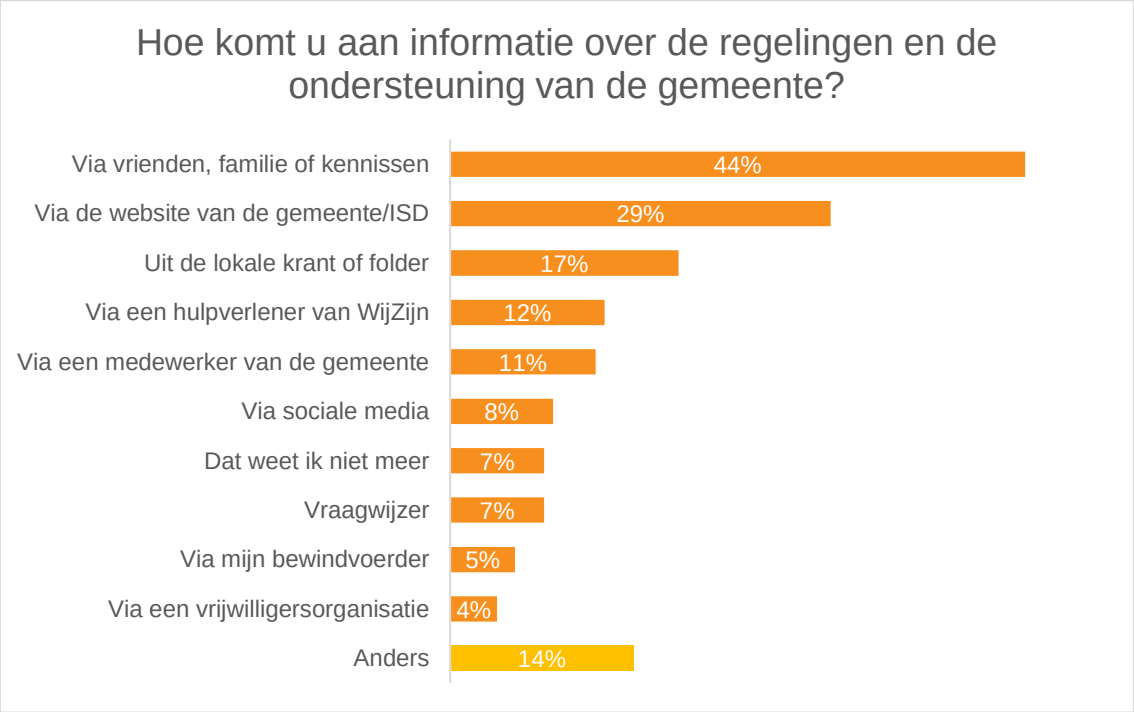
*Het aantal respondenten dat aangeeft hulp te willen vanuit de gemeente (n = 529)*




Respondenten geven vooral aan graag hulp te willen bij het invullen van formulieren. Daarnaast zouden ze graag hulp willen bij het opbouwen van sociale contacten.

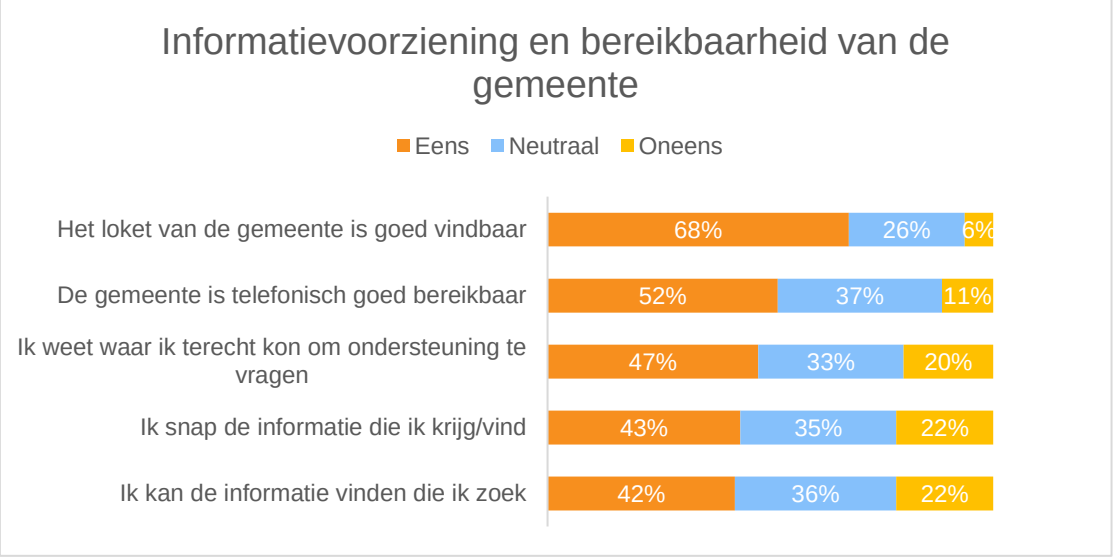
### Informatie en contact

*Hoe komt u aan informatie over de regelingen en de ondersteuning van de gemeente? (n = 585)*

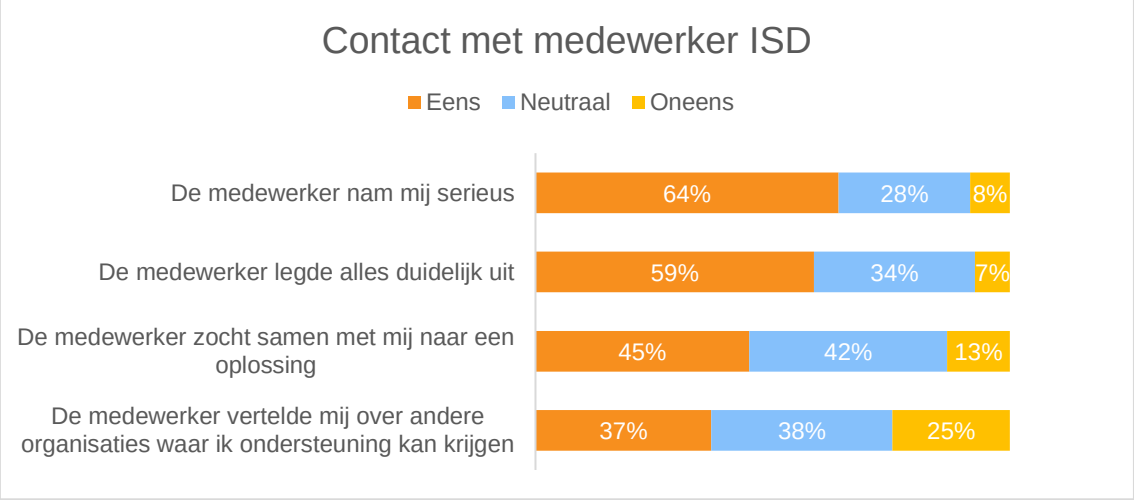



Respondenten geven aan bij ‘Anders’ vooral aan dat ze via hun begeleider of instelling aan informatie komen over de regelingen en ondersteuning van de gemeente. Ook via Vluchtelingenwerk, Zorgbureau de Puzzel, psycholoog, Social Repair, ActiefZorg en via de GGD komen mensen aan informatie over de regelingen.

*Informatievoorziening van de gemeente (n = 502 ~ 541)*

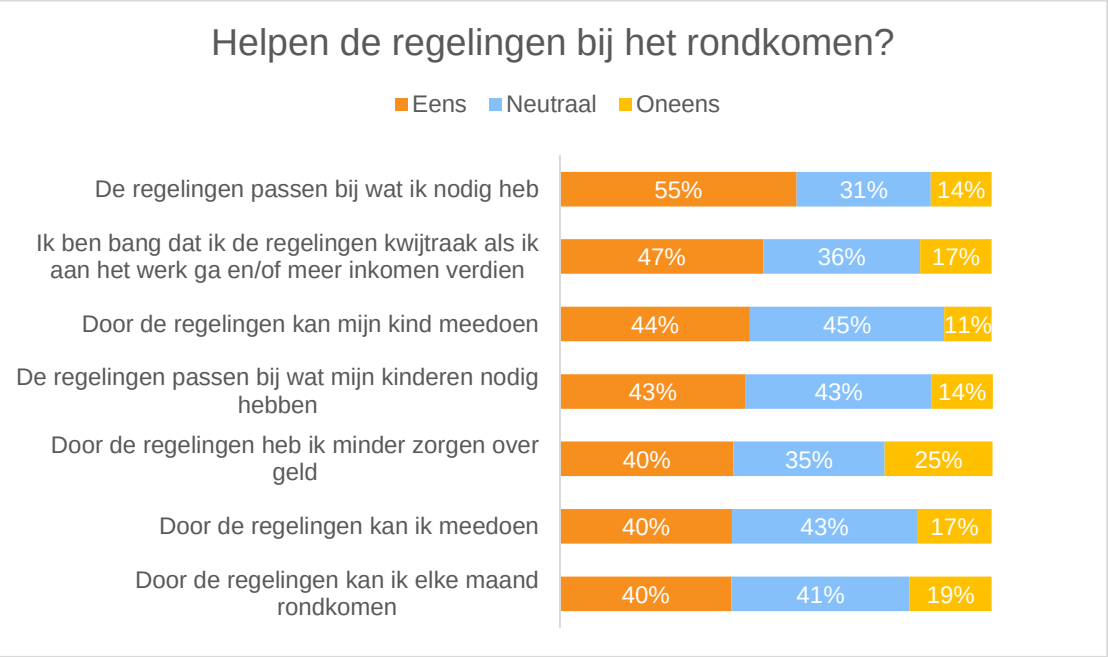



*Wat vond u van het contact met de medewerker van ISD? (n = 502 ~ 529)*



### Invloed van de regeling

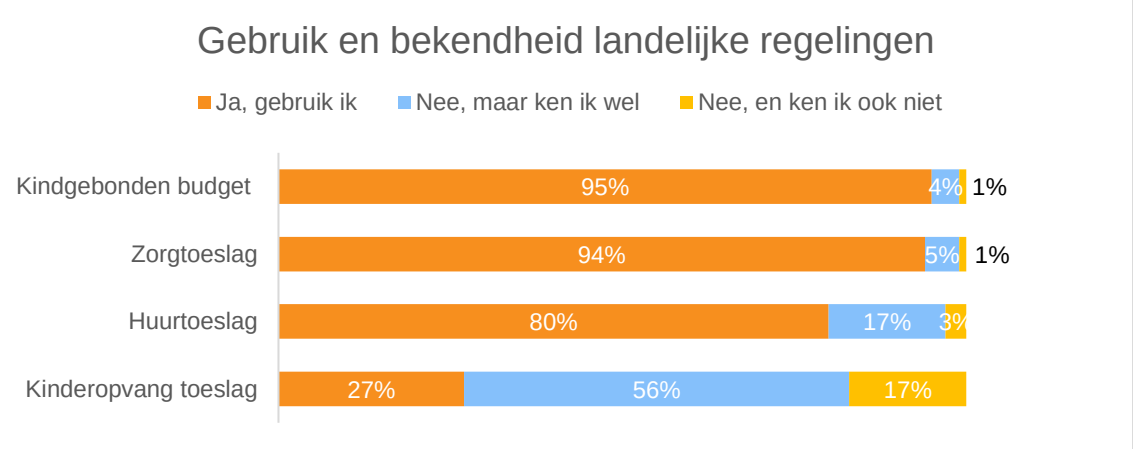
*Effecten van de regelingen (n = 100 ~ 425)*



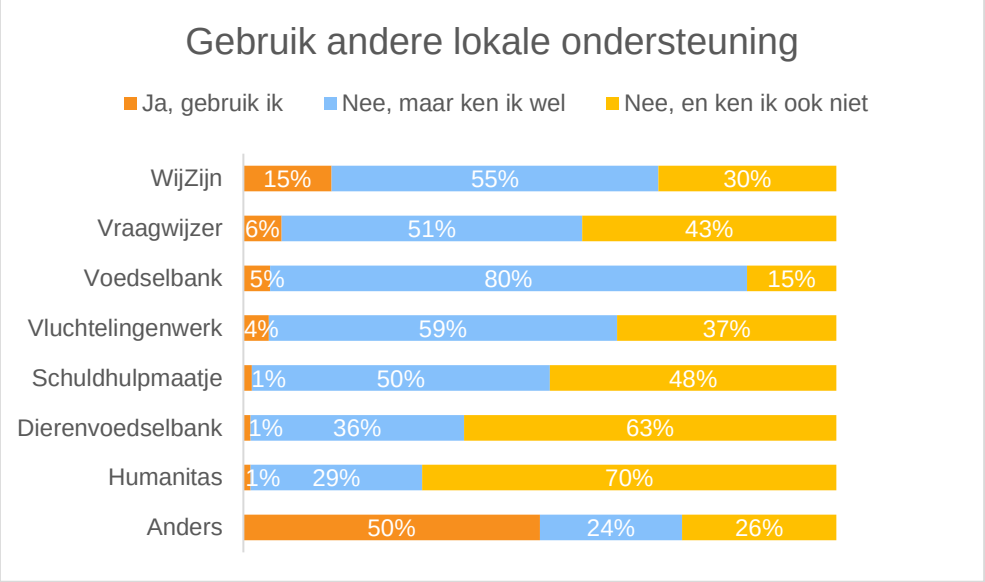

Op de vraag of respondenten een toelichting op hun antwoord willen geven valt op dat er vaak genoemd wordt dat de gemeentelijke regelingen een **extraatje** bieden om rond te kunnen komen. Ook wordt vaak genoemd dat de **energietoeslag** nodig was en is om rond te komen. Zo was het bijvoorbeeld mogelijk om achterstallige rekeningen te betalen.
Verder vinden respondenten dat **werken beloond** moet worden. Doordat er te veel verdiend wordt, verdwijnen regelingen, waardoor het eigenlijk niet uit kan.

### Andere mogelijke ondersteuning

*Gebruik en bekendheid van landelijke regelingen (n = 63 ~550)*

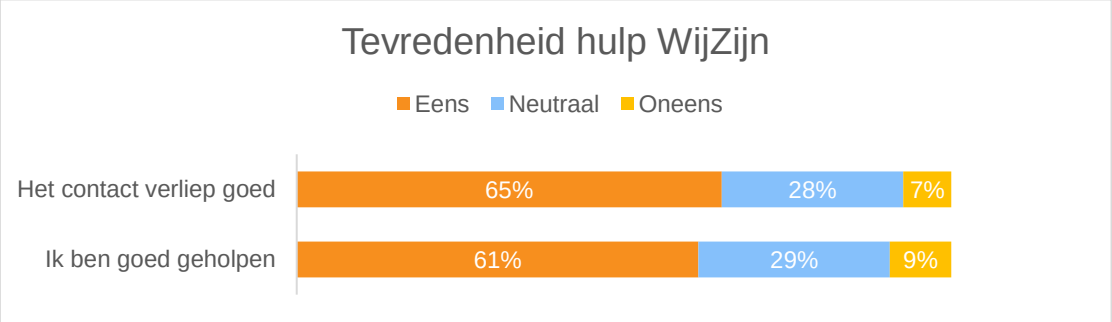


*Gebruik andere lokale ondersteuning (n = 21 ~ 257)*

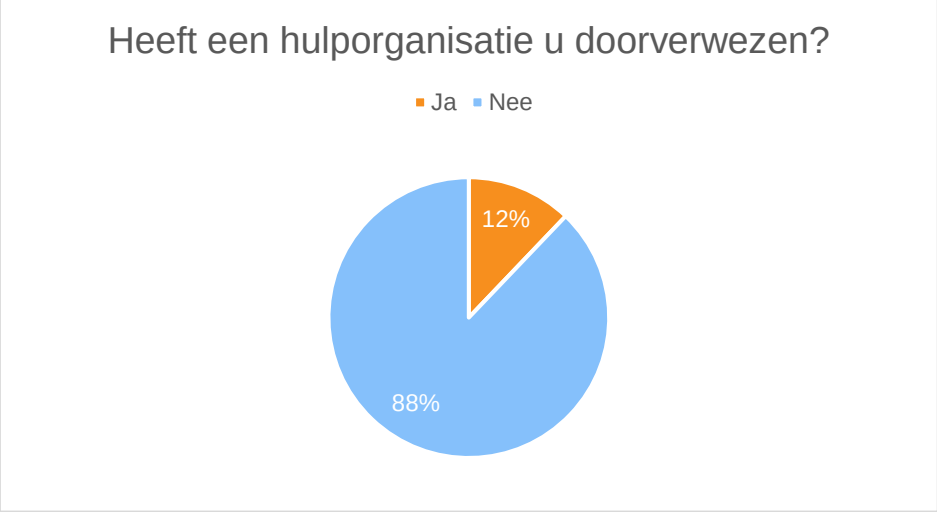



Respondenten noemen als andere lokale ondersteuning ISD, het Leger des Heils, bibliotheek, Stadlander, SDW, Social Repair, Welkracht en werkcentrum.

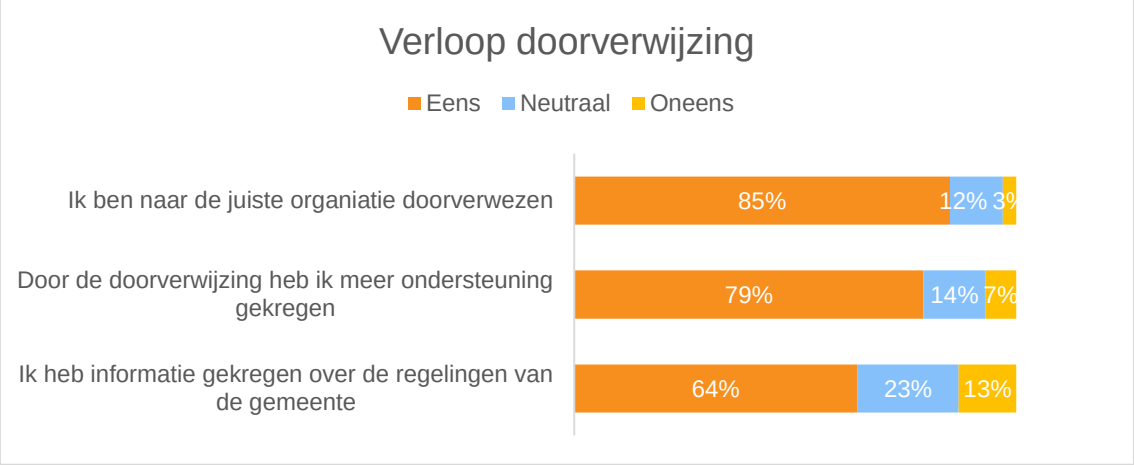
*Als u hulp heeft gekregen van WijZijn, wat vond u hiervan? (n = 505 ~ 530)*




*Heeft een hulporganisatie u doorverwezen? (n = 511)*



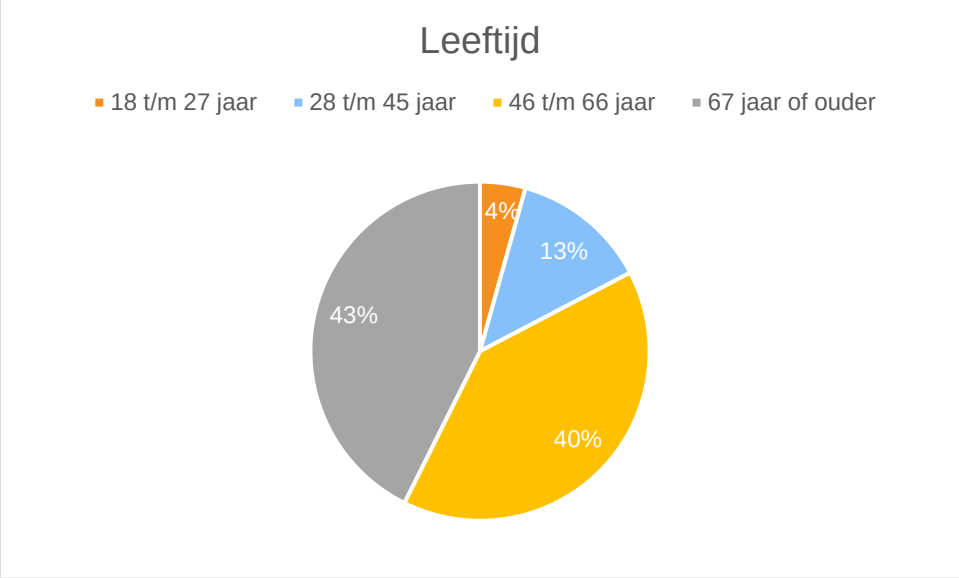
*Hoe is de doorverwijzing verlopen? (n = 57 ~ 60)*



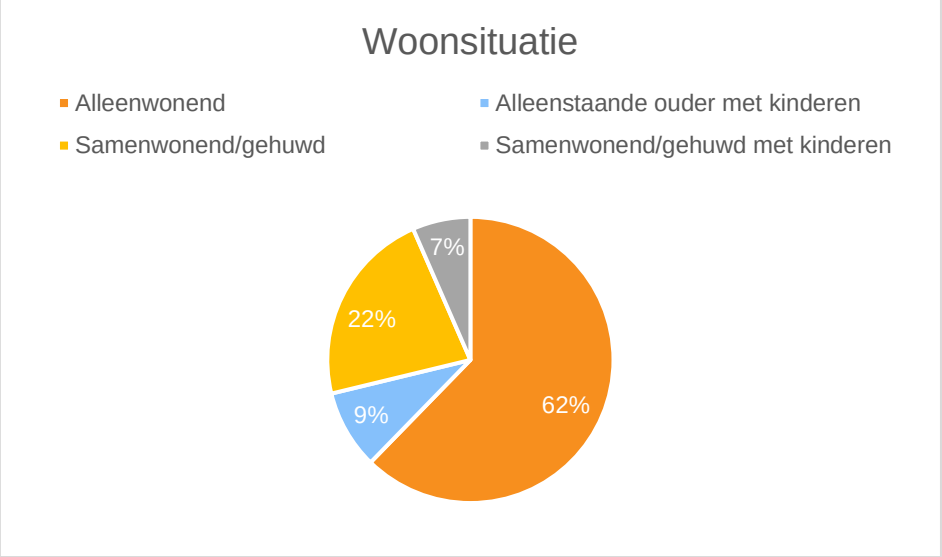

In de toelichting op antwoorden reageren respondenten dat vooral WijZijn Traverse goed heeft doorverwezen en geholpen. Ook KansPlus en praktijkondersteuning van een arts hebben hierin een belangrijke rol gespeeld.

## Algemene vragen

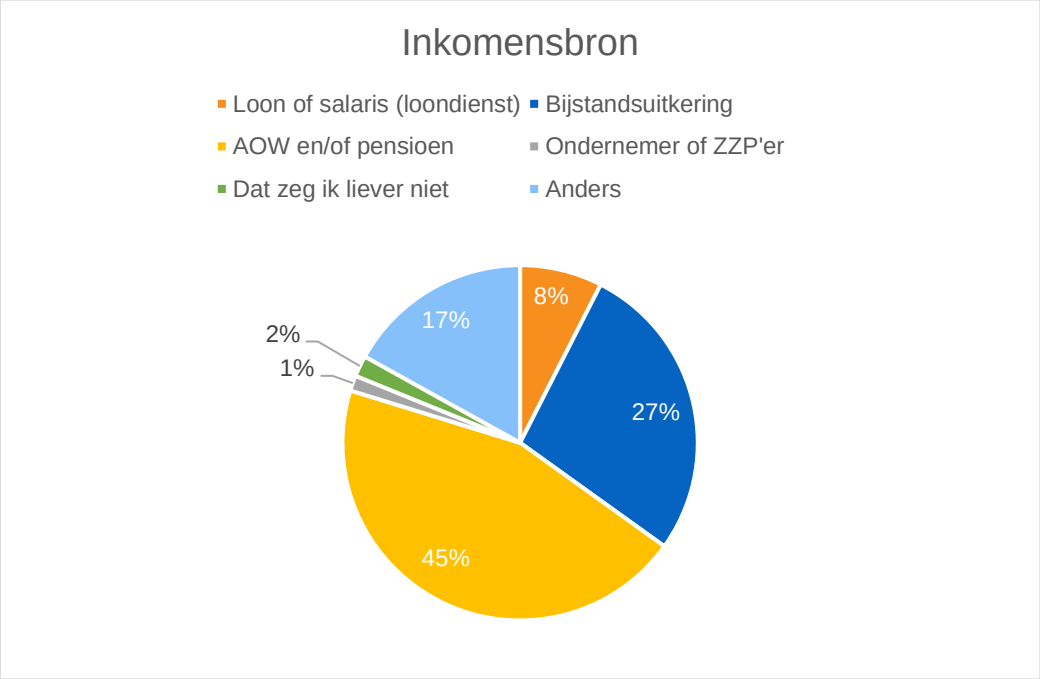
*Leeftijd (n = 577)*



*Woonsituatie (n = 575)*




*Inkomensbron (n = 573)*




**Tips voor de gemeente**

Naast de reeds genoemde antwoorden onder “Aanbod aan ondersteuning bij de gemeente” wordt gevraagd om meer **betrokkenheid** van de gemeente Bergen op Zoom. Een vaak genoemde optie is een meer persoonlijke benadering, bijvoorbeeld op huisbezoek gaan of een inloopspreekuur organiseren.

Daarnaast wordt genoemd dat de **huurprijzen** erg hoog zijn. Verder wordt genoemd dat de informatievoorziening verbeterd kan worden voor mensen die minder goed de **Nederlandse taal** beheersen. Ook wordt gevraagd om iets tegen **eenzaamheid** te doen en is er de wens voor **sociale restaurants** om goedkoop uiteten te kunnen.

Over specifieke regelingen wordt gezegd dat er behoefte is aan **gratis met het openbaar vervoer** te kunnen, meer aandacht voor uitwonende **studenten** en dat de **collectieve**

**zorgverzekering** duurder is dan andere zorgverzekeringen. Daarnaast wordt meermaals de wens uitgesproken een noodfonds te hebben voor onvoorziene kosten.

# Bijlage 9. Overzicht acties en actoren schuldhulpverlening

| Thema | Actie | Wanneer | Wie | Relevante actoren |
|---|---|---|---|---|
| Preventie | Regelmatig via communicatiemedewerkers van de gemeenten aandacht geven in (lokale en sociale) media aan mogelijkheden van ondersteuning en hulpverlening voor inwoners met financiële problemen zowel voor henzelf als hun netwerk. | Door-lopend | ISD | Kredietbank Nederland, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, WijZijn, BWI, MEE West-Brabant, Humanitas en Nibud. |
| | Delen van voorbeelden voor communicatie en/of gezamenlijke persberichten/campagnes vanuit gemeenten naar elkaar toe via ISD, regiefunctionarissen en/of communicatiemedewerkers onderling. | Door-lopend | Gemeenten en ISD | Kredietbank Nederland, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, WijZijn, BWI, MEE West-Brabant, Humanitas en Nibud. |
| | Actief scholen benaderen voor het geven van voorlichting tijdens de lessen, ook in de groepen 8 van de basisscholen. | 2021, daarna jaarlijks | Gemeenten al dan niet aangevuld met lokale partners. | Gemeenten, Kredietbank Nederland, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, WijZijn, BWI, Humanitas, MEE West-Brabant en Nibud. |
| | De gemeente gaat tijdens de lokale ondernemersavonden werkgevers actiever benaderen om bij hen in beeld te krijgen wat de gemeente voor een werknemer in die situatie zou kunnen betekenen. | 2021 | Gemeenten en ISD | Kredietbank Nederland, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, WijZijn, BWI, Humanitas, Kamer van Koophandel en Nibud. |
| | Organiseren van een voorlichtingsmiddag/avond, bijvoorbeeld via Samen in de Regio. Er zal een voorlichtingsbrief worden gestuurd naar grote werkgevers in onze gemeente. | 2021 | Gemeenten en ISD | Kredietbank Nederland, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, WijZijn, BWI, Humanitas en Nibud. |
| | Voorlichting via communicatiekanalen van gemeente en banken over mogelijke oplossingen bij | 2022 | ISD | Banken/ hypotheekverstrekkers |

| Thema | Actie | Wanneer | Wie | Relevante actoren |
|---|---|---|---|---|
| | betalingsachterstanden hypotheek, onder water staan huis, enzovoorts. | | | |
| Vroeg-signalering | Convenanten sluiten met vaste lastenpartners voor zover dat nog niet is gedaan o.b.v. landelijk convenant. | Q4 2020 - Q12021 | Gemeenten en ISD | Water- en energieleveranciers, woningcorporaties en zorgverzekeraars |
| | Invoering 'vroeg eropaf' aanpak onderzoeken, al dan niet met matchingssystematiek voor Bergen op Zoom en Steenbergen (Woensdrecht kent reeds een vorm van vroegsignalering) | 2021 | ISD i.s.m. gemeente | Water- en energieleveranciers, woningcorporaties, zorgverzekeraars |
| Koppeling Armoede-beleid | De specifieke financiële situatie van inwoners (ook met schulden) onder de aandacht blijven brengen bij de ontwikkeling van het lokale armoede- en minimabeleid. | Door-lopend | Gemeenten | Stichting Leergeld, WijZijn, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, BWI, Humanitas, Vraagwijzer, ontmoetingswinkel, MEE West-Brabant, MEMO, scholen, kinderopvang, voedselbank en Nibud. |
| | Inwoners bij schuldhulpverlening actief blijven wijzen op de gemeentelijke regelingen en voorzieningen en ondersteuning bieden bij het aanvragen. | Door-lopend | ISD en gemeente | Stichting Leergeld. Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, WijZijn, BWI, Humanitas, vraagwijzer, MEE West-Brabant, Woningcorporaties, ontmoetingswinkel, voedselbank en Nibud. Informele netwerken, zoals facebookgroepen |
| Breed toegankelijk | In de communicatie en voorlichting aan inwoners en (lokale) doorverwijzers, rondom schuldhulpverlening, zal er nadruk op worden gelegd dat schuldhulpverlening meer inhoudt en kan bieden dan het regelen van schulden. Belangrijk hierbij is het | Door-lopend | ISD, Kredietbank Nederland en gemeente | ISD, Kredietbank Nederland, gemeente, Vraagwijzer, WijZijn, Humanitas, MEE West-Brabant, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal en BWI |

| Thema | Actie | Wanneer | Wie | Relevante actoren |
|---|---|---|---|---|
| | benutten van de signaalfunctie van lokale partners. | | | |
| | Wanneer iemand nog niet toe is aan een schuldregeling, kan er een andere vorm van hulp binnen de schuldhulpverlening worden geboden, al dan niet in samenwerking met andere (lokale) partners, zoals informatie en (budget)advies, budgetbegeleiding, budgetbeheer of doorverwijzing naar beschermingsbewind, Novadic Kentron, GGZWMB, e.a. | Door-lopend | ISD, Kredietbank Nederland en gemeente | ISD, Kredietbank Nederland, gemeente, Vraagwijzer, WijZijn, Humanitas, MEE West-Brabant, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal en BWI |
| | Zorgen voor nog meer laagdrempelige toegang: zorgen voor een eenvoudige aanmeldprocedure (telefonisch, per email, na indienen aanmeldformulier, na doorverwijzing enzovoorts) en zorgen voor bekendheid van de aanmeldingsmogelijkheden op website en bij partners. | 2022 | ISD | Gemeente |
| | Een integrale aanpak van laaggeletterdheid bij mensen met financiële problemen is nodig. Dit betekent dat zowel schuldeisers als schuldhulpverleners en andere betrokken partijen aandacht moeten hebben voor taal- en rekenvaardigheden van hun cliënten. | 2022 | Gemeente | Stichting Leergeld. Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, WijZijn, BWI, Humanitas, MEE West-Brabant, Vraagwijzer, Woningcorporaties, ontmoetingswinkel, Bibliotheek West-Brabant Voedselbank en Nibud. |
| | Doorverwijzen naar en inzetten van ondersteuning bij het ordenen van de administratie en deze op orde te houden en het aanvragen van voorzieningen en regelingen. | 2021 | ISD en gemeente | Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, Humanitas, BWI, MEE West-Brabant, WijZijn, Vraagwijzer Bibliotheek West-Brabant Kredietbank Nederland. |
| Integrale aanpak | Opstellen van een overzicht met vragen die consulenten/klantmanagers kan ondersteunen bij het vaststellen of er bij inwoners sprake is van financiële | 2021 | ISD | Gemeenten, Vraagwijzer, WijZijn en BWI. |

| Thema | Actie | Wanneer | Wie | Relevante actoren |
|---|---|---|---|---|
| | problemen, alsook consulenten/kantmanager schuldhulpverlening kan ondersteunen om vast te stellen of er sprake is van andere dan financiële problematiek. | | | |
| | De Interne samenwerking ten aanzien van het multidisciplinair overleg zal de komende periode verder worden geïntensiveerd. | 2021 | Gemeente | ISD |
| | Afspraken over externe samenwerking ten aanzien van het multidisciplinaire casussen zullen de komende periode verder worden verbeterd. | 2021 | Gemeente | WijZijn, BWI, MEE West-Brabant, ISD en Woningcorporaties |
| Inzet op budget-beheer | Bezien of de inzet van budgetbeheer in combinatie met budgetbegeleiding/coaching door schuldhulpverlening en eventueel andere ondersteunende hulpverlening vaker ingezet kan worden als goedkoper alternatief voor beschermingsbewind. | 2021 | ISD | Kredietbank Nederland, WijZijn, BWI, Schuldhulpmaatje Brabantse Wal, MEE West-Brabant en Humanitas |
| Onder-nemers en WGS. | Er wordt uitgewerkt wat ervoor nodig is om het voor zzp'ers mogelijk te maken om hulpverlening van de gemeente te krijgen bij financiële problemen. Inzet zal zijn om door middel van maatwerk per situatie te beoordelen op welke wijze de hulpverlening het beste kan worden vormgegeven. | - | - | - |

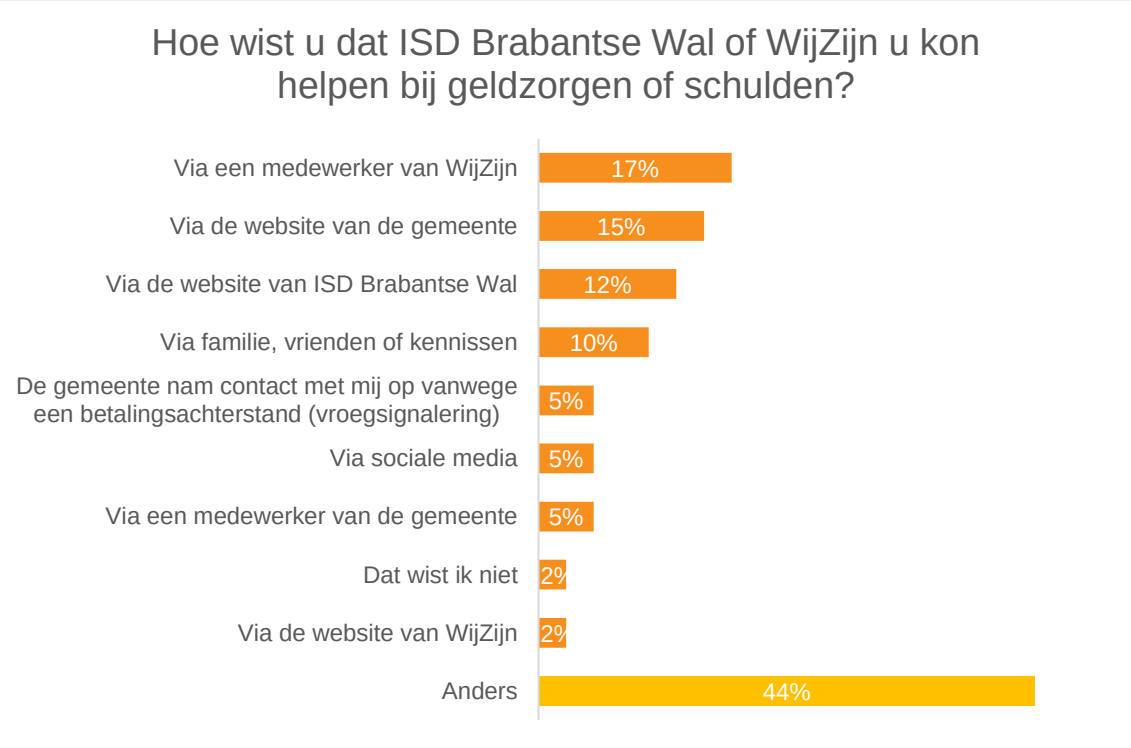
# Bijlage 10. Resultaten behoeftepeiling doelgroep schuldhulpverlening

## Respons

De vragenlijst is verstuurd naar 346 inwoners in de gemeente Bergen op Zoom. In totaal hebben we de antwoorden van 41 respondenten meegenomen (19 online en 22 op papier). Dat brengt de respons op 13 procent. De respons is niet voldoende om uitspraken te doen over de volledige doelgroep van huishoudens die gebruikmaken van de schuldhulpverlening in de gemeente Bergen op Zoom. De resultaten uit dit hoofdstuk zijn daarom indicatief en geven een richting.

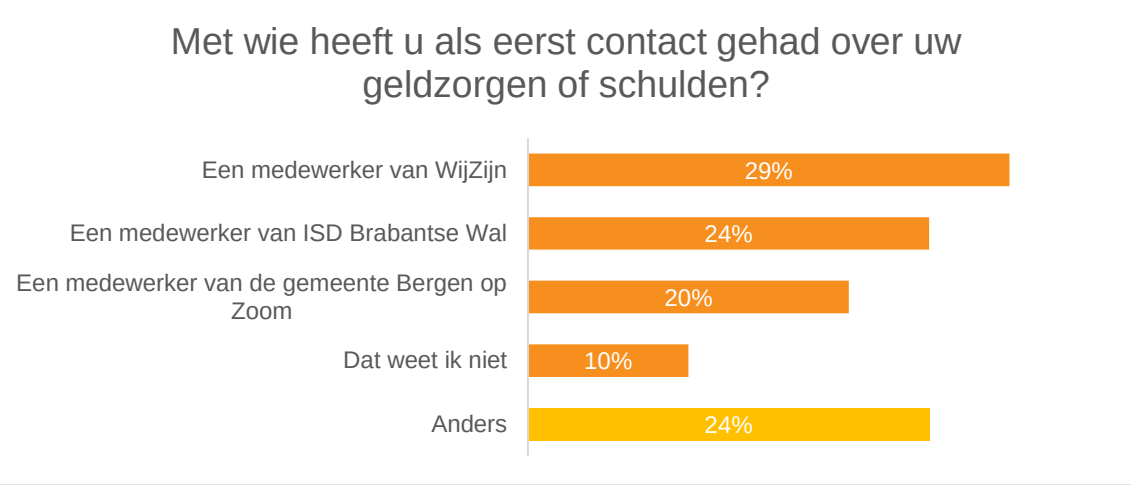
## Schuldhulpverlening

*Informatiebron (n = 2 ~ 18)*



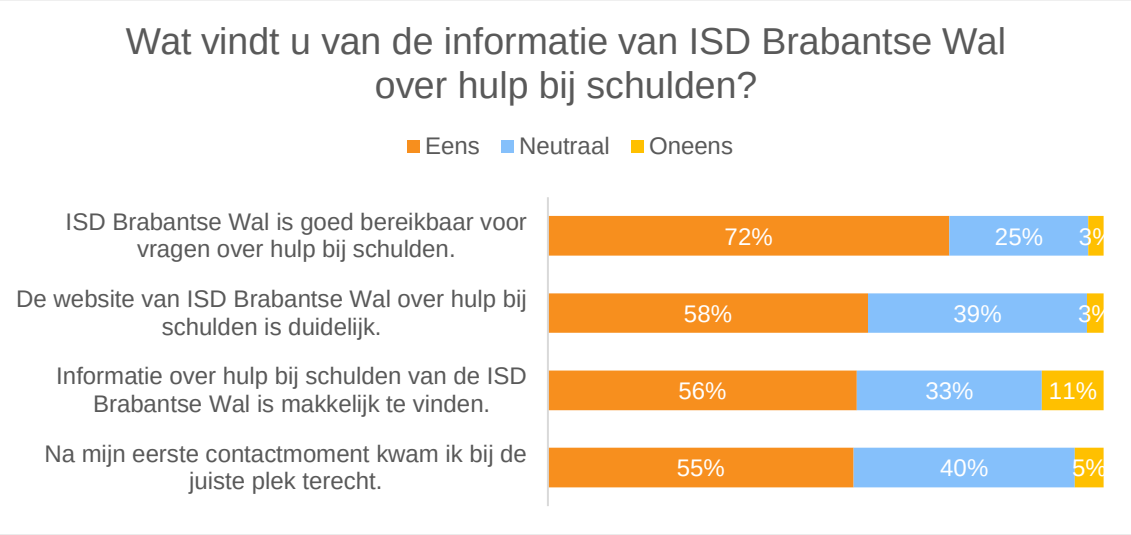

Respondenten noemen bij ‘Anders’ (n = 18) dat ze via een vrijwilliger, maatschappelijk werker, bewindvoerder of andere hulpverlener wisten dat ze hulp konden krijgen van ISD Brabantse Wal of WijZijn.

*Eerste contactpersoon schuldhulpverlening (n = 4 ~ 12)*




Respondenten noemen bij ‘Anders’ (n = 9) dat ze als eerst contact over geldzorgen of schulden hebben gehad met hun bewindvoerder, zorgmedewerker, juridisch loket of maatschappelijke werker.

*Stellingen over informatie ISD Brabantse Wal (n = 33 ~ 38)*




Als toelichting op hun antwoord (n = 16) noemen veel respondenten (n = 8) dat ze blij zijn dat er schuldhulpverlening is en **goed geholpen** zijn. Echter noemt ook een aantal respondenten dat ze te **lang moesten wachten**, **sneller doorverwezen** hadden moeten worden en dat er te **hoge verwachtingen** werden gewekt.

## Intake

*Resultaat van de intake (n = 32 ~ 35)*




## Hulp van ISD Brabantse Wal

*Stellingen over het contact met ISD Brabantse Wal (n = 33 ~ 38)*




*Gemiddelde rapportcijfers ISD Brabantse Wal (n = 38 ~ 39)*

| | Rapportcijfer | Aantal respondenten |
|---|---|---|
| Kwaliteit van de hulp. Hoe goed is de hulp van de medewerker van ISD Brabantse Wal? | 7,8 | 39 |
| Aansluiting bij hulpvraag. Hoe goed past de hulp bij wat u nodig heeft? | 7,8 | 38 |

Naast de eerder gegeven antwoorden over informatie van ISD Brabantse Wal, wordt door respondenten (n = 16) in de toelichting benoemd dat ze niet de juiste hulp hebben ontvangen. Daarnaast wordt genoemd dat de hulp van Triple A, stichting Over Rood en WijZijn ook goed geholpen hebben.

## Hulp van WijZijn

*Gebruik WijZijn (n = 40)*




*Hulp van WijZijn (n = 2 ~ 9)*




Respondenten noemen bij ‘Anders’ (n = 8) dat ze slecht zijn doorverwezen, onder andere naar een slechte bewindvoerder. Daarnaast wordt aangegeven dat WijZijn heeft geholpen bij het aanleveren van de juiste informatie aan de ISD en het regelmatig voeren van gesprekken.

*Stellingen over het contact met WijZijn (n = 15 ~ 16)*



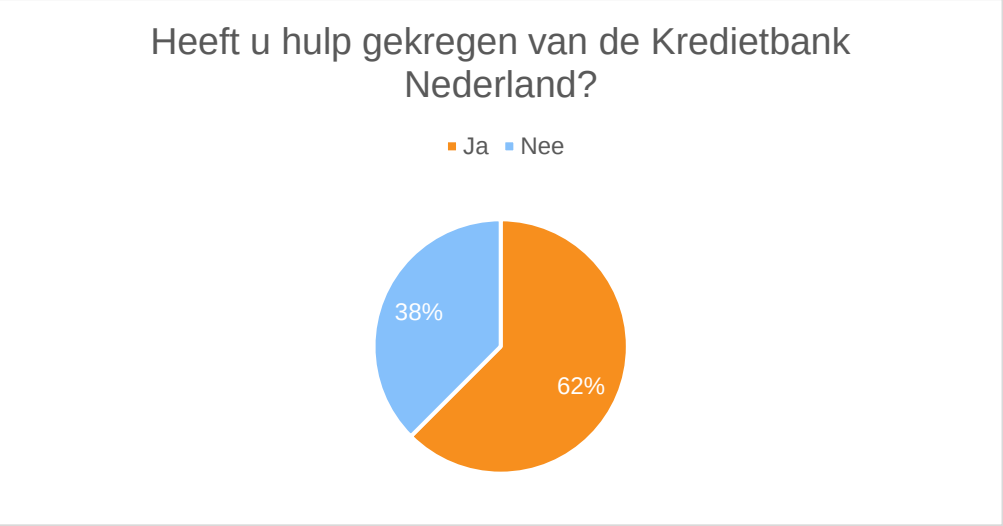

*Gemiddelde rapportcijfers ISD Brabantse Wal (n = 15)*

| | Rapportcijfer | Aantal respondenten |
|---|---|---|
| Kwaliteit van de hulp.<br>Hoe goed is de hulp die u krijgt van WijZijn? | 7,5 | 15 |
| Aansluiting bij hulpvraag.<br>Hoe goed past de hulp van WijZijn bij wat u nodig heeft? | 7,7 | 15 |

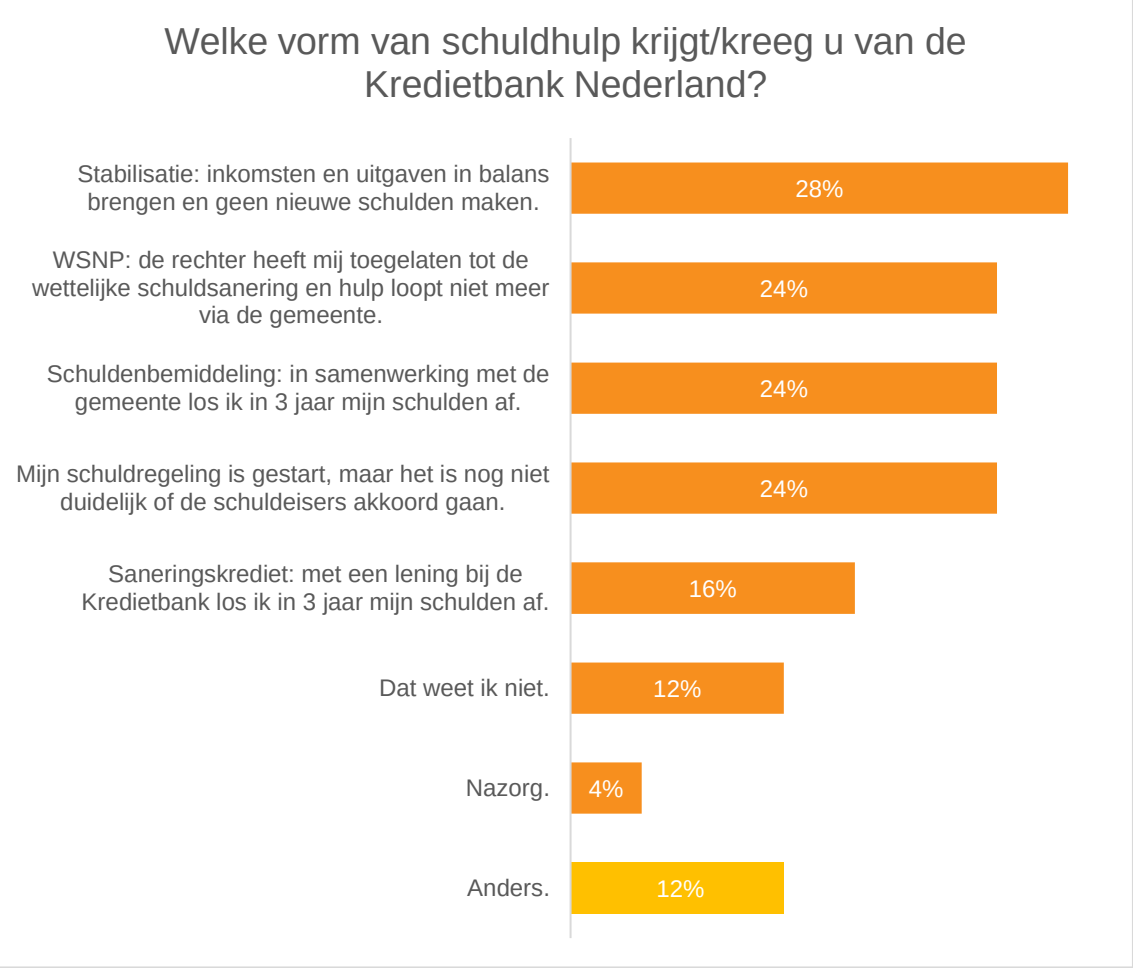
Respondenten (n = 3) lichten in hun antwoord toe dat ze zich gehoord voelen en dankbaar zijn dat ze zulke goede hulp krijgen.

## Kredietbank

*Gebruik Kredietbank (n = 40)*



*Soorten zorg van de Kredietbank (n = 1 ~ 7)*




Respondenten noemen bij ‘Anders’ (n = 3) dat de bewindvoerder hen geholpen heeft of dat diverse zaken met de schuldeisers nog lopen via de Kredietbank.

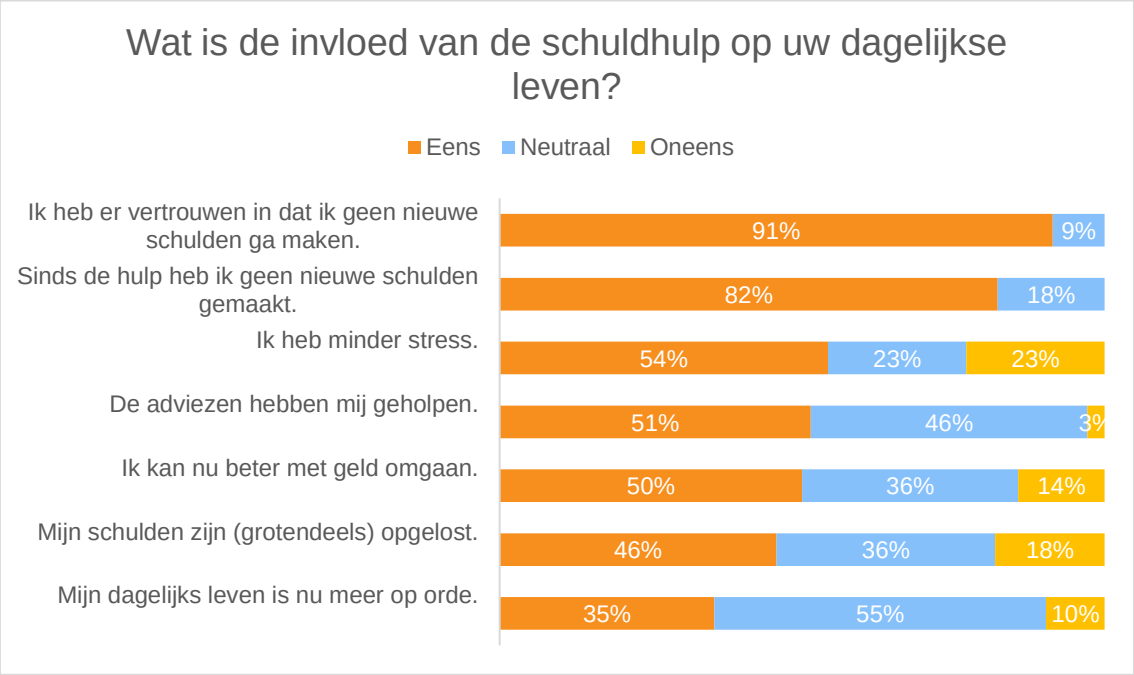
*Gemiddelde rapportcijfers ISD Brabantse Wal (n = 22 ~ 23)*

| | Rapportcijfer | Aantal respondenten |
|---|---|---|
| Het contact. Hoe tevreden bent u over het contact met de Kredietbank Nederland? | 7,2 | 23 |
| Kwaliteit van de hulp. Hoe goed is de hulp die u krijgt van de Kredietbank Nederland? | 7,4 | 22 |
| Aansluiting bij hulpvraag. Hoe goed past de hulp van de Kredietbank Nederland bij wat u nodig heeft? | 7,5 | 22 |

Respondenten (n = 14) lichten in hun antwoord toe dat de **communicatie niet voldoende** is. Zo noemt een respondent dat er niet precies wordt uitgelegd wat er gaat gebeuren. Een ander noemt dat hij een brief heeft gekregen dat hij gebeld zal worden, maar dit is nooit gebeurd. Verder noemt een aantal respondenten **goed geholpen** te zijn en tevreden is met de aangeboden oplossing.

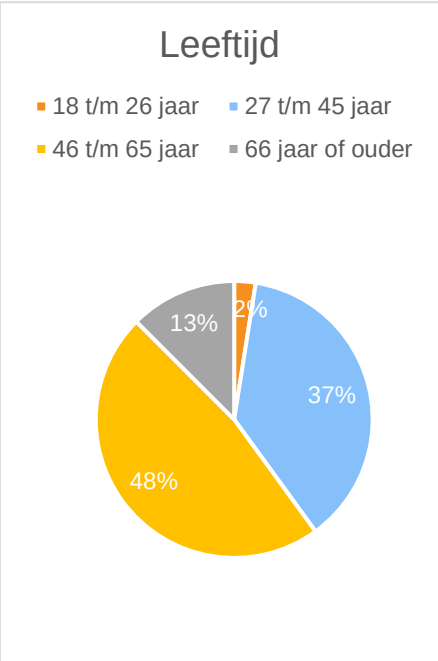
## Invloed van de hulp

*Invloed van de schuldhulp (n = 40)*




## Algemene informatie

*Leeftijd en woonsituatie (n = 40)*







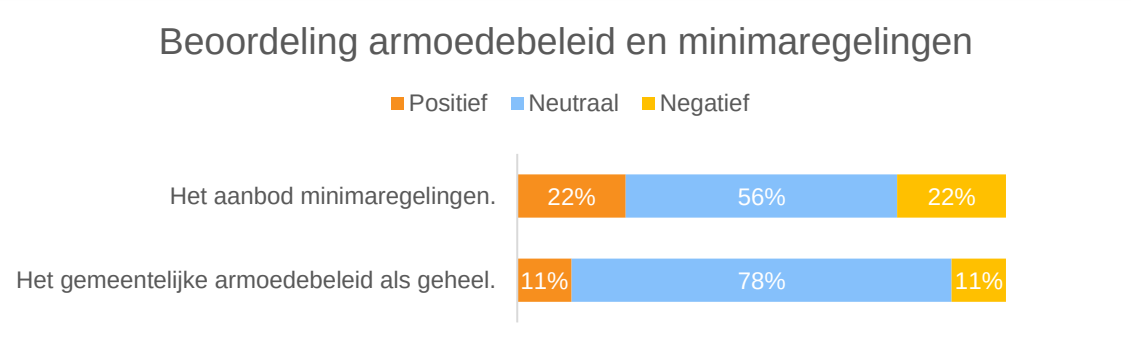
## Tips voor de gemeente

Er wordt door de respondenten (n = 16) gevraagd om **snellere reactie en een betere follow-up** van de gemeente Bergen op Zoom. Daarnaast wordt de wens uitgesproken voor een meer **persoonlijke benadering**. Verder wordt vermeld dat WijZijn nog sneller kan **doorverwijzen** naar de ISD.

# Bijlage 11. Resultaten enquête onder ketenpartners

## Regelingen in de gemeente Bergen op Zoom

*Beoordeling armoedebeleid en minimaregelingen van de gemeente (n = 9)*




**Toelichting (n = 8)**

| |
|---|
| De doelgroep in Bergen op Zoom is groot. Er zijn gemeenten die actiever zijn op het thema, ook gemeenten die minder ruime regelingen hebben, vandaar een neutrale score. |
| De gemeente heeft veel voorzieningen en locaties waar mensen laagdrempelig een beroep op kunnen doen. De criteria echter zijn soms wel ingewikkeld en ontoegankelijk. |
| Ik ben onvoldoende op de hoogte van het beleid rond armoede. Ik weet wel wat er voor ondernemers gedaan wordt die in de financiële problemen zitten. |
| Ik ken te weinig van minimaregelingen voor niet-ondernemers dus kan daar weinig over zeggen. |
| Moeilijk vindbaar en bijv. de Gemeentepolis biedt alleen pakketten voor de minima met hogere zorgkosten en in verhouding met andere gemeenten een lage bijdrage voor het midden pakket. |
| Onze ervaring is dat minima in onze gemeente zelf moeten zoeken naar middelen om rond te komen en zichzelf te voorzien van een extraatje wanneer er iets defect is dat van belang is. |
| Van de individuele inkomenstoeslag moeten veel tegenvallers betaald worden want als iemand deze toeslag krijgt, wordt door de bijzondere bijstand allerlei aanvragen afgewezen. Mensen met een bijstandsuitkering zonder kinderen hebben het minst te besteden. Voor je alleen koken/boodschappen doen is vaak heel onvoordelig. Voor deze groep zouden meer mogelijkheden moeten zijn. |
| Vanuit een vrijwilligersorganisatie t.b.v. minima in gemeente Bergen op zoom ben ik betrokken bij deze mensen, de medewerking vanuit de gemeente inzake onze stichting ervaar ik als positief. |

**Toelichting aansluiting beleid bij de doelgroep (n = 8)**

| |
|---|
| Collectieve zorgverzekering voor minima met lage zorgkosten. |
| De bijzondere bijstand regeling is in principe aansluitend, maar de weg ernaartoe kan sneller en eenvoudiger. |
| Ik heb niet genoeg kennis hierover om een mening te vormen. |
| M.b.t de doelgroep waar ik voor/mee werk (zelfstandig ondernemers) wel. |
| Minder regelingen zou overzichtelijker zijn, soms weten mensen niet waar zij voor wat kunnen aankloppen. Daarmee wordt (onbedoeld) de drempel weer verhoogd. |
| Regelingen sluiten aan. |
| Specifieke regelingen kan ik niet beoordelen. |

| |
|---|
| Van de individuele inkomenstoeslag moet ook witgoed vervangen worden. Er is geen witgoedregeling en die mis ik. |

**Beoordeling aanvraagprocedure (n = 9)**

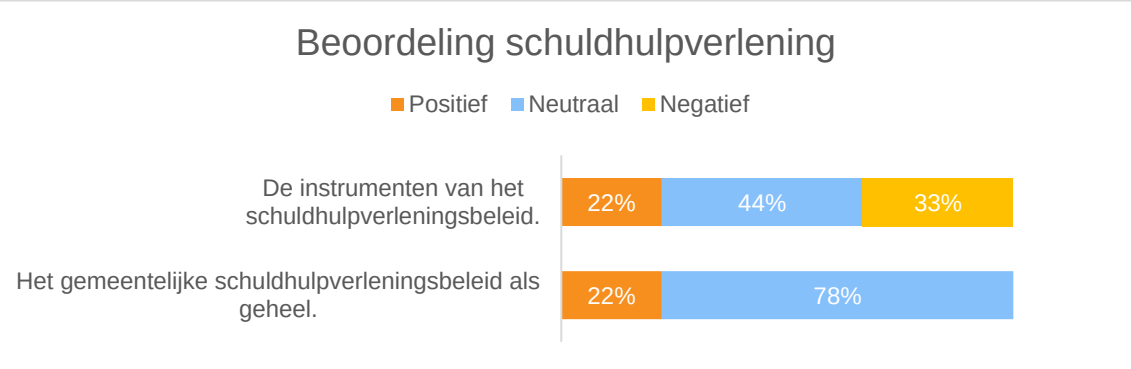
| |
|---|
| Daar heb ik onvoldoende zicht op, kan alleen aangeven dat het uitgangspunt wantrouwen is. |
| Dit is langdradig en omslachtig. Men moet lang wachten. Juist wanneer armoede speelt is snel handelen van belang. |
| Hier heb ik geen ervaring mee. |
| Ik heb niet genoeg kennis hierover om een mening te vormen. |
| Ik heb op de website gekeken en vind de minimaregelingen niet altijd goed vindbaar. Veel klikken en bijv. de collectieve zorgverzekering is slecht te vinden. |
| Is goed. |
| Online is de aanvraag van bijzondere bijstand handig en snel te doen maar voor mensen die niet digitaal vaardig zijn, blijft het lastig. Waarom de individuele inkomenstoeslag steeds opnieuw aanvragen als er niet gewijzigd is in de toekenning van de bijstandsuitkering? Dan zou de gemeente deze beter eens per jaar zelf automatisch kunnen uitbetalen aan de bijstandsgerechtigde. |
| Ook hier kan het sneller en eenvoudiger. |
| Wij horen regelmatig dat het aanvragen ingewikkeld is. |

**Hoe ervaart de doelgroep het armoedebeleid (n = 7)**

| |
|---|
| De (online) communicatie over de minimaregelingen voor ondernemers is nog onvoldoende. |
| Hier hebben wij niet direct zicht op. |
| Ik denk dat zij vaak ervaren dat het allemaal best complex is. |
| Ik heb niet genoeg kennis hierover om een mening te vormen. |
| In armoede leven heeft een sterke wissel op je leven. Alle aanvragen, ingewikkelde gesprekken worden als belastend ervaren. Een grote reden voor veel mensen om er geen beroep op te doen. Eenmaal in het circuit wordt het allemaal wel als positief ervaren. |
| Lastig om zelf door te ploeteren. |
| Mijn ervaring met de doelgroep is dat ze het aanbod van de gemeente en door de gemeente ondersteunende organisaties m.b.t. armoede redelijk goed weten te vinden. Wellicht dat er wat mee begeleiding zou kunnen zijn voor de mensen om het toegankelijker te maken. Opleidingsniveau is vaak laag en taalkundigheid meestal ook van lager niveau. Belangrijk om daar aandacht voor te hebben. |
| Ze hebben deze regelingen echt nodig maar de armoede wordt er niet mee opgelost. Daarnaast is er bijv. ten opzichte van het gemeentepakket van de zorgverzekering keuze uit 2 pakketten en 1 zorgverzekeraar. Er is behoefte aan meer keuzen uit bijvoorbeeld zorgverzekeraars. |

## Schuldhulpverlening

*Beoordeling schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente (n = 9)*




**Toelichting (n = 5)**

| |
|---|
| De instrumenten zijn er, de uitvoering kan beter. Ik zie overigens wel positieve ontwikkelingen. |
| Het aanbod is adequaat en zorgvuldig. |
| Ik ben van mening dat de vroeg signalering niet voldoende benut wordt. Het is bedoeld om snel duidelijk te krijgen welke inwoner moeite heeft om rond te komen. Naar mijn mening worden dossiers te snel gesloten zonder te achterhalen waarom rekeningen niet voldaan worden/werden. |
| Ik ken alleen de aanpak en instrumenten van de schuldhulpverlening door de gemeente voor ondernemers. |
| Te weinig inzet op vroeg signalering, gebrek aan capaciteit om goed outreachend te kunnen werken. Geen ruimte om fysiek naar mensen toe te gaan en als er telefonisch geen contact komt, wordt er niet gezocht naar andere contactmogelijkheden. Althans dat is ons beeld. |

**Sluit het beleid aan bij de doelgroep? (n = 6)**

| |
|---|
| De aanvraagprocedure is omslachtig en vaak is de regelgeving (wel OG geen BBZ-krediet) onduidelijk. |
| Eerder en makkelijker contact. Mogelijkheid aanvragen van hulp mag eenvoudiger. |
| Ik denk dat een onderzoek naar wat mensen er zelf van vinden en wat zij nodig zouden hebben het vertrekpunt moet zijn. |
| Ik zou graag meer inzet zien op het te spreken krijgen van de inwoner. |
| Ja. |
| M.b.t. de doelgroep waar ik voor/mee werk (zelfstandig ondernemers) wel. |

**Beoordeling aanvraagprocedure (n = 7)**

| |
|---|
| Deze kan absoluut eenvoudiger |
| Er moet heel veel aangeleverd worden door de client bij een aanvraag schuldhulpverlening en vooral dat de documenten van een schuldeiser niet ouder dan 6 maanden mogen zijn. Ook is het lastig om eerst de inkomsten en uitgaven stabiel te krijgen zeker als er al loonbeslag ligt. Het is vooral jammer dat je niet bij één deurwaarder alle vorderingen die er zijn op kunt vragen. De gemeente kan hier niets aan doen maar wellicht kunnen er andere afspraken met deurwaarders gemaakt worden. |
| Het melden van de inwoners in RIS, het programma van de vroeg signalering is prima. |

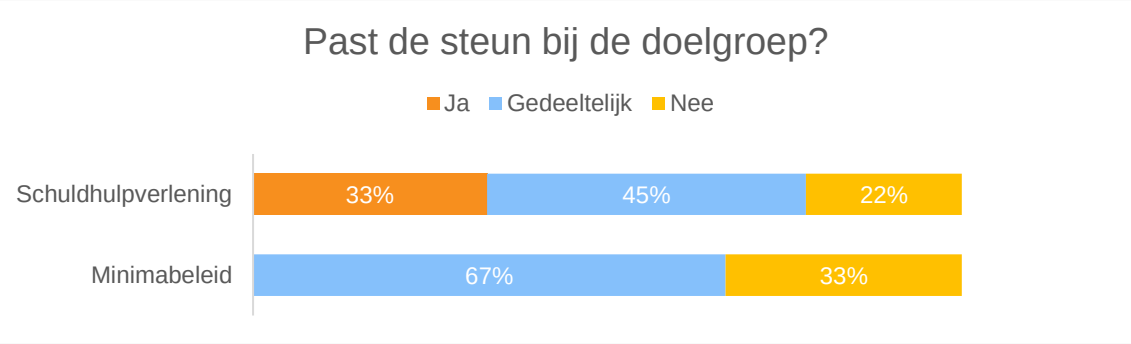
| |
|---|
| Iets aanvragen is altijd lastig echter is er mijns inziens wel voldoende hulp aanwezig om mensen daarbij te ondersteunen. |
| M.b.t. de doelgroep waar ik voor/mee werk (zelfstandig ondernemers) wel |
| Te ingewikkeld. Veel formulieren. |
| Zie eerdere opmerkingen. Er wordt bijv. wel verwezen naar Gezondverzekerd maar geen rechtstreekse link. |

**Hoe ervaart de doelgroep de Schuldhulpverlening? (n = 7)**

| |
|---|
| (Online) vindbaarheid en bekendheid kan beter. |
| Complex. Ik weet niet of er vroeg signalering is. |
| Goed dat de regeling er is maar eenmaal in een regeling is het soms erg moeilijk. |
| Het is fijn dat mensen door vroeg signalering tijdig in beeld komen. Het aanhaken is niet altijd even gemakkelijk en voor velen erg confronterend. Maar ook hier, eenmaal aangehaakt vaak erg tevreden. |
| Ik heb niet genoeg kennis hierover om een mening te vormen. |
| Onze inschatting is dat de doelgroep het prima vindt. |

## Doelgroepen

*Aansluiting van de steun op de doelgroep (n = 9)*



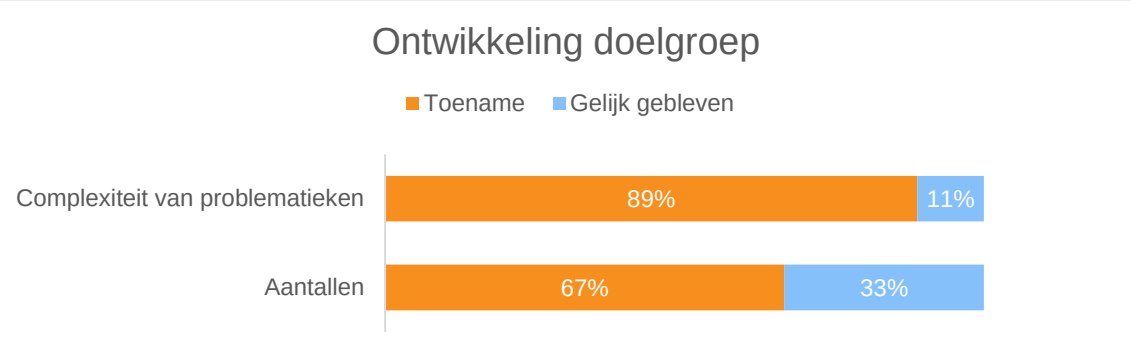

**Welke doelgroepen zijn niet voldoende in beeld bij de gemeente? (n = 7)**

| |
|---|
| De zzp’er is altijd al een doelgroep geweest, die nauwelijks in beeld is. Het is wel wat beter geworden. |
| Er wordt niet breed genoeg gekeken naar armoede. Er wordt enkel gekeken naar hen die voor alle regelingen in aanmerking komen. De gemeente heeft een roze bril op en is zodoende blind voor doelgroepen die er net buiten vallen maar wel degelijk in armoede leven. |
| Ik kan het niet indelen in doelgroepen; kan alleen aangeven dat er een hoop mensen zijn die worstelen om hun hoofd boven water te houden maar die de gemeente als 'dreiging' zien. Er is een grote groep die werkt, net boven het minimum zit en niet in aanmerking komen voor wat extra financiële ondersteuning. Die groep is onvoldoende in beeld bij de gemeente. |
| Mensen die als ZZP'er werken hebben het vaak ook erg moeilijk en hebben vaak een wisselend inkomen. Daarnaast hebben mensen die verplicht energie af moeten nemen van Techem of stadsverwarming veel hogere energiekosten dan iemand die zelf een energieleverancier kan kiezen. |
| Minima zijn soms onzichtbaar. Lastig om te vinden i.v.m. privacy. Een woningbouwvereniging of school zou wellicht hier aandacht aan kunnen besteden, echter dient het wel binnen AVG werkbaar te zijn. |
| Minimabeleid geen opvatting. |

| |
|---|
| Ondernemers. |

### Doelgroepen van de organisaties

*Ontwikkeling van de doelgroep (n = 9)*




**Samenstelling en ontwikkelingen van de doelgroep (n = 8)**

| |
|---|
| De cliënten van SDW zijn licht verstandelijk beperkt maar we zien dat zij steeds vaker psychische problemen hebben. |
| Diverse doelgroepen van minima, tot daklozen tot alleenstaanden tot eenoudergezinnen met beperkt inkomen tot vluchtelingen tot tienermoeders enz. Wij zien een toename aan aantal mensen die bij een doelgroep komen sinds de afgelopen 3 jaar zijn de aantallen binnen doelgroepen drastisch toegenomen. |
| Doelgroep minima (vooral minima net boven bijstandsnorm en werkende armen) wordt groter. |
| Er is een grote toename van zzp'ers, die in de problemen zijn geraakt (belastingheffing, energiecrisis etc.). Onze organisatie ziet bijna een verdubbeling van de aanvragen. |
| Meer uitstroom, meer urgente, meer kwetsbare huurders. In combinatie hoge inflatie (energieprijzen enz.). Meer woningzoekenden minder beschikbare woningen. |
| Onze doelgroep is divers, de problemen en complexiteit nemen toe en er doen zich steeds vaker schrijnenede situaties voor. |
| Samenstelling is gelijk gebleven. Doelgroep, minimaal die afhankelijk zijn van voedselbank, zorginstellingen of de omgeving. |
| Schulden zijn hoger en er zijn meer schuldeisers per lid van de doelgroep. |

**Meest voorkomende problematieken (n = 8)**

| |
|---|
| Belastingschulden, andere schulden, te weinig inkomen, ziekte en geen verzekering, geen goede boekhouding, achterstand in het doen van aangiften, verslaving, allochtonen die de weg niet weten. |
| Betaalbaarheid, wachttijden woningzoekenden. Inflatie gestegen, meer druk op woningmarkt. |
| Betalingsachterstanden door inflatie, gezondheidsproblemen door ongezond eten. Ook bij voedselbank krijgt men weinig groente en fruit/ gezonde voeding. |
| Betalingsachterstanden fiscus. |
| De behoefte aan spullen die mensen zelf niet meer kunnen betalen neemt toe. Toiletartikelen, maandverband, schoonmaakmiddelen, handdoeken, beddengoed en zorgartikelen. |
| Moeite met rondkomen. |
| Rondkomen van een minimaal inkomen. |

| |
|---|
| Te weinig financiële middelen, niet rond kunnen komen, boodschappen niet kunnen betalen, langdurig ziektewet en daardoor financiële tekorten, kleding en verzorgingsspullen niet kunnen betalen. Dit is de afgelopen 3 jaar met het jaar verergerd. |

**Verwachting van de ontwikkelingen van de doelgroep voor de komende 3 jaar (n = 8)**

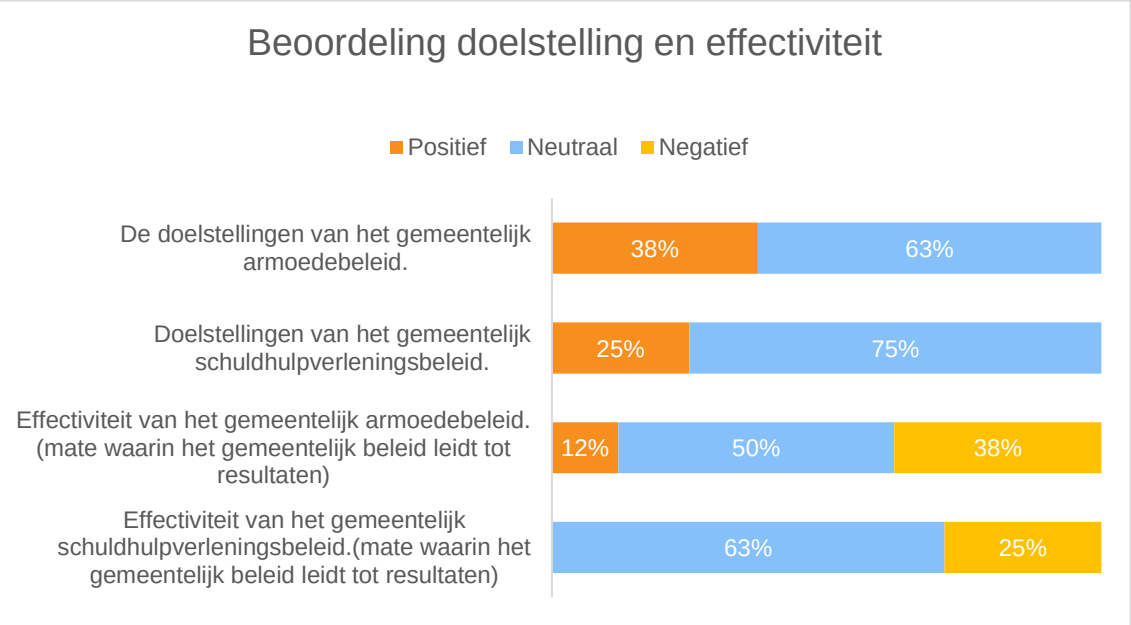
| |
|---|
| Betalingsproblemen fiscus. |
| De hulpvraag zal de komende tijd blijven toenemen. |
| Dit blijft toenemen en de vragen worden steeds complexer. Te weinig vrijwilligers. |
| Groei van de doelgroep met vooral werkende armen die beroep moeten doen op bijv. bijzondere bijstand. |
| Ik verwacht nog een lichte stijging binnen onze organisatie, hoewel wij in capaciteit tegen het plafond komen. |
| Ik vrees dat het met het huidige beleid qua aantallen en problematieken gaat toenemen. |
| Meer kwetsbare huurders, meer druk op woningmarkt. Huren stijgen fors dit jaar. |
| Verslechtering van de psychische en lichamelijke gezondheid. |

**Instrumenten van de gemeente die de meeste meerwaarde voor de doelgroep/organisatie leveren (n = 7)**

| |
|---|
| Besluit bijstandverlening zelfstandigen (BBZ) Schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) Routering voor ondernemers met financiële problemen. |
| Communicatie binnen de gemeente en hulpverlenende organisaties. Dat is echt van levensbelang. Hier valt ook nog wel groei in te behalen. |
| Een helder BBZ-beleid en goede samenwerking met partijen als Over Rood. Duidelijkheid in de keten en inschakelen van partijen in de juiste volgorde: client meldt zich bij schuldhulp of vroeg signalering pikt client op, Over Rood brengt situatie in beeld en lost achterstanden op, IMK voert levensvatbaarheid onderzoek uit, gemeente verstrekt krediet, schuldsaneringsbureau saneert schulden. |
| Gemeentepolis |
| Gezonde voeding moet betaalbaarder worden. Betere samenwerking met woningbouw bijvoorbeeld als woning slecht geïsoleerd is en er vochtproblemen in een huis zijn. |
| Hulp bij formulieren (toeslagen). Beschikbaarheid van middelen (ondersteuningen), kwijtscheldingen. |
| Ik verwijs mensen richting instanties/loketten waar zij laagdrempelig hulp kunnen aanvragen. |

## Inrichting en effectiviteit van het beleid

*Beoordeling van de doelstelling en de effectiviteit van het beleid (n = 8)*




**Toelichting (n = 5)**

| |
|---|
| De intentie is er en is doorgaans goed, de weg ernaartoe is voor mensen erg lastig. In gesprek met mensen zelf, waar de behoefte ligt en hoe dat het beste ingevuld kan worden is aan de magere kant. |
| Effectiviteit schuldhulpverleningsbeleid kan beter door meer outreachend te gaan werken. Een deel van de doelgroep weet zelf de weg niet te vinden. |
| Gezien de doelgroepen die wij zien, vinden wij de effectiviteit niet toereikend. De gemeente kan haar ogen openen voor de werkelijke armoede en schulden onder de burgers. Laat medewerkers van de gemeente actief en onherkenbaar meedraaien in organisaties die hiermee te maken krijgen. Alleen dan zullen de ogen geopend worden |
| Ik weet het echt niet en dat zegt al iets. Ik pleit voor een sterkere samenwerking in de keten. |
| M.b.t. de doelgroep waar ik voor/mee werk (zelfstandig ondernemers) is er enig inzicht; van de niet-ondernemers doelgroep weet ik het niet |

**Hoe ervaart u de aanpak van het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid in het sociaal domein door de ISD Brabantse Wal? Wat zijn de resultaten? (n = 7)**

| |
|---|
| De samenwerking wordt beter en dat stemt mij positief. |
| Geen ervaring mee |
| Hier heb ik onvoldoende zicht op, wat ik er over weet heb ik alleen van mensen die er mee van doen hebben |
| Hier kan ik geen uitspraak over doen. |
| Ik zie maar klein stuk van die aanpak. |
| M.b.t. de doelgroep waar ik voor/mee werk (zelfstandig ondernemers) weet ik dat de aanpak goed is. Van de doelgroep niet-ondernemers weet ik het niet. |
| Meer aandacht voor mensen die als zelfstandige werken. |
| Wij kennen ISD vooral vanuit vroeg signalering. Inzet te mager bij meldingen meerdere schuldeisers. Dossier wordt te snel gesloten als er moeilijk contact is. Bij kinderen wordt veel uit de kast getrokken. Bij een alleenstaande niet. |

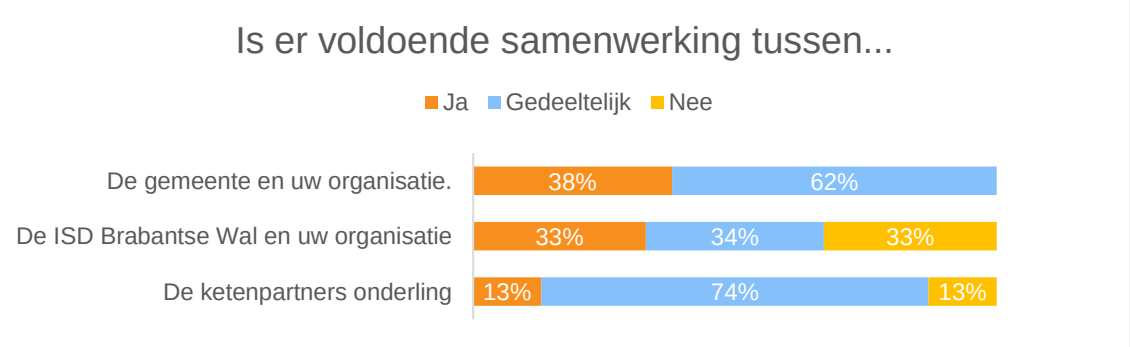
**Hoe ervaart u de aanpak van het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid in het sociaal domein door de gemeente? Wat zijn de resultaten? (n = 5)**

| |
|---|
| De aanpak door wijkteams is prettig en helpende echter moet er meer op ingezet worden om toereikend te zijn. |
| Er worden door procesregie veel ontruimingen voorkomen. |
| Er zijn denk ik nog verbeteringen mogelijk zoals betere samenwerking tussen verschillende organisaties. |
| M.b.t. de doelgroep waar ik voor/mee werk (zelfstandig ondernemers) weet ik dat de aanpak goed is. Van de doelgroep niet-ondernemers weet ik het niet. |
| Ook hier heb ik onvoldoende zicht op. De wijkteams doen wat zij kunnen binnen hun mogelijkheden. |

**Vindt u het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid vernieuwend genoeg? Wat zijn uw wensen en tips voor de komende jaren? (n = 7)**

| |
|---|
| Het vertrekpunt zou meer uit vertrouwen moeten zijn dan uit wantrouwen. En wat meer zonder criteria en ingewikkelde procedures. |
| Meer externe communicatie over het armoede- en schuldhulpverleningsbeleid en betere online vindbaarheid |
| Meer kijken naar wanbetalers. Minimaregelingen makkelijker vindbaar. |
| Nee, dit moet met hoger tempo nog vernieuwender worden om de maatschappij te kunnen bijbenen. |
| Nee, leer van goede ervaringen elders. Probeer te voorspellen waar de problemen komen. Uitbetaling liever spreiden, bijvoorbeeld toeslag energiearmoede. |
| proberen om binnen de kaders mee signalering te krijgen zodra iemand in de "verkeerde “situatie terechtkomt. |
| Samenwerking in de keten, dus samendoen en elkaar waarderen om wat je inbrengt. |

*Samenwerking tussen verschillende organisaties (n = 6 ~ 8)*




**Wat gaat er goed in deze samenwerking met de gemeente en wat kan beter? (n = 7)**

| |
|---|
| Als het nodig is kunnen we makkelijk schakelen en beschikking tijdelijk te verhogen. Als een client niet meer leerbaar is dan vindt de gemeente dat er een WLZ aangevraagd moet worden maar dat is vaak niet haalbaar gezien de eisen van de WLZ. Cliënten die LVB zijn kunnen lastig naar een voorliggend veld. |
| Contacten en korte lijntjes, bereikbaarheid. |
| De samenwerking gaat sinds kort wat beter. Ik ben dus positief gestemd, maar het kan nog efficiënter. |

| |
|---|
| Het Doorgeefpunt is een persoonlijk initiatief, inmiddels ruim 10 jaar geleden opgezet en het voorziet in een grote behoefte. Als er iets nodig is dan is de samenwerking met de gemeente prima. |
| Het samenbrengen van diverse organisaties die elkaar kunnen ondersteunen gaat goed. Wat beter kan is de bekendheid van hulporganisaties bij de gemeente en dat de gemeente zorgt dat er naamsbekendheid wordt gegeven aan de organisaties zodat echt iedereen geholpen kan worden. |
| Snellere doorverwijzing. |
| Voor wat betreft de Gemeentepolis goede samenwerking maar zijn daarbij wel afhankelijk van wat de afzonderlijke gemeenten hierin willen oppakken. |

**Wat gaat er goed in deze samenwerking ISD Brabantse Wal en wat kan beter? (n = 7)**

| |
|---|
| De samenwerking gaat sinds kort beter en dat stemt mij positief. Maar ik denk dat we nog mee kunnen bereiken als we van ons eilandje afkomen en echt samen gaan werken in de keten. |
| Deze samenwerking is er nagenoeg niet. ISD is niet goed bekend met onze organisaties ondanks regelmatig bekendmakingen. |
| Gegevensuitwisseling kan beter. |
| Kunnen goed contact krijgen met de betreffende behandelaar. |
| Mensen kunnen naar ons verwezen worden. |
| Prettige contacten maar mogelijk meer communicatie op andere wijze naar inwoners. |
| Snellere doorverwijzing. |

**Wat gaat er goed in deze samenwerking de ketenpartners onderling en wat kan beter? (n = 7)**

| |
|---|
| Betere samenwerking met de GGZ. |
| Dat kan echt beter. |
| Goede contacten zodra noodzakelijk, |
| Meer contacten met maatschappelijk middenveld. Ons contact is vooral met ISD en niet met afzonderlijke gemeenten. Als er meer contact was zou er ook meer gericht gecommuniceerd kunnen worden naar de doelgroep. |
| Mensen kunnen verwezen worden. |
| Snellere onderlinge doorverwijzing en minder in eigen belang denken. |
| WijZijn zou meer kunnen doen als zij meer middelen ter beschikking zouden krijgen. |

**Is het maatschappelijk veld compleet? Zijn er voldoende organisaties, of wellicht te veel? (n = 6)**

| |
|---|
| Die zijn er genoeg. |
| Er zijn voldoende organisaties echter te weinig organisaties die zonder criteria werken. |
| Er zijn voldoende organisaties, samenwerking kan beter. |
| Ja. |
| M.b.t. de doelgroep waar ik voor/mee werk (zelfstandig ondernemers) weet ik dat de aanpak goed is. Van de doelgroep niet-ondernemers weet ik het niet. |
| Voldoende. |

**Zijn alle doelgroepen bij het totale maatschappelijk veld in beeld? Welke worden gemist of krijgen minder aandacht? (n = 7)**

| |
|---|
| Dat weet ik niet. |
| de doelgroep net boven de p-wet klanten wordt niet altijd bereikt. |
| Eens. |
| M.b.t. de doelgroep waar ik voor/mee werk (zelfstandig ondernemers) weet ik dat de ondernemers als klanten minder in beeld zijn resp. minder aandacht krijgen. |
| Mensen die werken en het minimum verdienen krijgen onvoldoende aandacht. |
| Nee, doelgroep van minder extreme armoede die bijv. Buiten de voedselbank valt vanwege inkomensgrens of andere redenen valt compleet buiten de boot bij meer regelingen. Zij zijn compleet afhankelijk van welwillende hulporganisaties die zelfstandig opereren. |
| Nee, onvoldoende aandacht voor mensen die als zelfstandige werken. |

**Tips en adviezen (n = 3)**

| |
|---|
| Een pro actievere inventarisatie van waar er behoefte aan is bij mensen die financieel aan de rand van de maatschappij leven. |
| Er zijn gemeenten waar het beter gaat en dat is vaak te danken aan gesprekken in de aller beginfase tussen gemeente (ISD in jullie geval), IMK, Over Rood en client. Daarin wordt route bepaald en wie doet wat. |
| Meer externe en interne communicatie over armoede- en schuldhulpverleningsbeleid voor ondernemers en betere online vindbaarheid. |

# Bijlage 12. Vergelijking Bergen op Zoom met regiogemeenten

In deze bijlage wordt de gemeente Bergen op Zoom nader vergeleken met de regiogemeenten. Dit doen we op basis van de regelingen die de gemeente heeft rond armoedebeleid.

*Tabel B12.1 Bergen op Zoom ten opzichte van Drimmelen, Etten-Leur en Roosendaal*

| Regeling | Inkomensgrens Bergen op Zoom | Verschil met: Drimmelen Etten-Leur en Roosendaal | Bereik BoZ 2022 | Bereik Etten-Leur 2022 | Bereik Drimmelen 2022 | Bereik Roosendaal 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Individuele bijzondere bijstand | 120% | Drimmelen: 100%<br>Etten-Leur: 120%<br>Roosendaal: 120% | 16% | 26% | 45% | 18,5% |
| Kwijtschelding gem. belastingen | 100% | Drimmelen 100%<br>Etten-Leur: 100%<br>Roosendaal: 100% | 100% | 97% | 52,6% | 73,7% |
| Individuele inkomenstoeslag (referteperiode) | 120%, 3 jaar | Drimmelen: 100%, 3 jaar<br>Etten-Leur: 101%, 3 jaar<br>Roosendaal: 101%, 3 jaar | 55% | 61% | 21,2% | 39,5% |
| Collectieve zorgverzekering | 120% | Drimmelen: 120%<br>Etten-Leur: 120%<br>Roosendaal: 120% | 77% | 66% | 20,9% | 55,3% |
| Regeling sociaal-culturele bijdrage voor de minima | 120% | Drimmelen: 120% gratis sporten en 100% gratis bieb abonnement<br>Etten-Leur: 130%, Meedoen webshop<br>Roosendaal: 100% Volwassenfonds | 5% | 33% | Sport: 4,8%<br>Bibliotheek: 1,3% | 20 huishoudens |
| Energietoeslag | 130% | Drimmelen: onbekend<br>Etten-Leur: 120%<br>Roosendaal 130% | 100% | 83% | 55,2% | 59,8% |
| Stichting Leergeld | 120% | Drimmelen: situatieafhankelijk<br>Etten-Leur: 130%<br>Roosendaal: 120% | - | 43% | Onbekend | 34,8% |
| Tegemoetkoming kosten kinderopvang Sociaal Medische Indicatie | 120% | | - | | | Niets vergelijkbaars |

# Bijlage 13. Chronologisch overzicht armoede en schuldhulpverlening in de gemeenteraad Bergen op Zoom

| Wanneer | Wat | Toelichting |
|---|---|---|
| 14-07-2020 | Raadsbrief | Met deze raadsbrief worden de moties 'Jongeren en Schulden' en 'directe afdracht huur' besproken. De motie 'Jongeren en Schulden' blijkt afgehandeld. Voor de motie 'directe afdracht huur' zijn werkafspraken gemaakt. Tot slot, het uitvoeringsplan van het beleidsplan Schuldhulpverlening 2020-2024 is verschoven van het eerste kwartaal van 2020 naar het vierde kwartaal van 2020. |
| 15-10-2020 | Motie Gratis mondkapjes | Op 15 oktober 2020 stond een bespreking voor de motie Gratis mondkapjes op de agenda. De motie hield het gratis ter beschikking stellen van mondkapjes voor mensen met een laag inkomen.<br><br>Deze bespreking werd echter doorgeschoven, dus het college stelt op 19 oktober 2020 de raad per brief op de hoogte de motie uit te voeren. |
| 20-05-2021 | Verordening beslistermijn schuldhulpverlening | Het voorstel is om een beslistermijn van 8 weken in te stellen en het Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2020-2024 ter kennisgeving aan te nemen. Dit voorstel is op 01-06-2021 behandeld en op 10-06-2021 is er akkoord op gegeven. |
| 10-06-2021 | Amendement Tweede begrotingswijziging: spaar de minima | Het verzoek om de voorgestelde bezuiniging op het minimabeleid te schrappen, zoals is uiteengezet in het Focusakkoord. |
| 10-11-2021 | Motie uitstroom bijstand | In deze motie is het voorstel de uitstroom van mensen in de bijstand te vergroten door arbeidsparticipatie te stimuleren. Het aantal bijstandsgerechtigden in BoZ ligt namelijk boven het landelijk gemiddelde. |
| 07-12-2021 | Energiekosten<br><br>Armoede in de Jeugdgezondheid | Tijdens de algemene commissie is een brief van het FNV over maatwerk voor mensen die de hoge energiekosten niet of moeilijk kunnen betalen. De vraag is wat de gemeente hiervoor doet.<br><br>Het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ) heeft hun handreiking 'Omgaan met armoede in de jeugdgezondheid' over kinderarmoede. Het voorstel is geweest dit voor kennisgeving aan te nemen. |
| 21-07-2022 | Motie Energietoeslag | Het college is verzocht om onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor het verhogen van de inkomensgrenzen en vergroten van de doelgroep (ook jongeren onder 21 jaar) voor de energietoeslag 2022.<br>Op 28 september 2022 stuurt het college een brief aan de raad waarin zij de resultaten van hun onderzoek naar de consequenties van het verhogen van de inkomensgrenzen. Hieruit volgen enkele scenario's.<br>Uiteindelijk volgt op 11 oktober 2022 een brief aan de gemeenteraad met de nieuwe beleidsregels energietoeslag. |

| | | |
|---|---|---|
| 10-11-2022 | Energietoeslag 2.0 | Een verzoek om de energietoeslag uit te breiden. |
| 10-11-2022 | Motie Markiezaatspas | Op 10 november 2022 is de Motie Onderzoek Markiezaatspas ingediend waarin wordt gevraagd onderzoek te doen naar mogelijkheden voor een participatiepas voor inwoners die leven in armoede. Op 12 mei 2023 heeft het college aangegeven dit mee te willen nemen in een breder pakket aan initiatieven. |
| 12-04-2023 | SPUK armoede en lokale isolatie | In de brief wordt uitleg gegeven over het plan van aanpak in het kader van de ontvangen specifieke uitkering (SPUK) en het Nationale Isolatieprogramma. |
| 22-06-2023 | Motie menstruatiearmoede | Op 22 juni 2023 is de motie menstruatiearmoede besproken waarin voorgesteld is om gratis uitgiftepunten op scholen te realiseren, in de vorm van een samenwerking met de Voedselbank en het Armoedefonds en de scholen.<br>In de raadsvergadering van 28 juni 2023 is deze motie verdaagd. |

*Tabel 2 Brieven, chronologisch*

| Wanneer | Wat | Toelichting |
|---|---|---|
| 25-05-2020 | Samen0164 over armoede in coronatijd | Samen0164 zoekt contact met het college over het initiatief “Samensterk met Petra Kats” waarop het college antwoord hier niet betrokken bij te zijn omdat het een burgerinitiatief is. |
| 17-11-2020 | Huishoudelijke ondersteuning naar bijzondere bijstand | Het college stelt de raad op de hoogte dat de Brabantse Wal-gemeenten de huishoudelijke ondersteuning niet naar de bijzondere bijstand over zal hevelen. (Dit is wel in gemeente Oldenzaal gebeurd). |
| 29-12-2020 | Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening | In deze brief stelt Lijst Linssen het college enkele vragen over de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Deze wijziging is bedoeld voor het effectiever maken van de schuldhulpverlening en het mogelijk maken van vroegsignalering. Hierop is dezelfde dag nog antwoord gekomen van het college. |
| 29-12-2020 | Giften in de bijstand | Na een casus stelt de SP (met D66 en CDA) het college een aantal vragen over bijstandsfraude/het ontvangen van giften in de bijstand. Deze vragen zijn allemaal beantwoord. |
| 22-08-2021 | Tekort aan banen | Lijst Linssen stelt het college vragen over het personeelstekort enerzijds en de 2.500 mensen in de bijstand anderzijds. Op 20-09-2021 is een reactie verstuurd. |
| 02-03-2022 | Energietoeslag voor AOW-gerechtigden | Lokaal Realisme stuurde een brief aan het college over de manier waarop de gemeente AOW-gerechtigden wil of kan bereiken voor de eenmalige energietoeslag van de overheid.<br><br>Het college geeft aan mensen te willen informeren via verschillende wegen, zoals kranten en de website. Ook geven zij aan gegevens te bezitten waardoor zij de doelgroep (binnen de ISD) direct kunnen benaderen. |
| 30-03-2022 | Vragen energietoeslag SP | Het SP stelt het college enkele vragen over de energietoeslag. |

| | | |
|---|---|---|
| 20-04-2022 | Uitkering energietoeslag | 50PLUS stuurt het college een brief met de vraag hen te informeren over de stand van zaken wat betreft de uitkering van de eenmalige energietoeslag van €800. Ze geven aan dat er veel onduidelijkheid is. Het college heeft deze vragen beantwoord. |
| 22-04-2022 | Eenmalige energietoeslag lage inkomens | Op 22 april 2022 heeft het college een brief gestuurd aan de gemeenteraad over de stand van zaken van de eenmalige energietoeslag lage inkomens. Hierin informeert het college onder meer over het bedrag en welke huishoudens recht hebben op de regeling. |
| 15-06-2022 | Energietoeslag | De Bergse VVD stelt de raad enkele vragen over hoe de energietoeslag en de ontvangen SPUK. |
| 19-09-2022 | Preventief inzetten op armoede bij inwoners | Lokaal Realisme heeft een brief gestuurd waarin zij hun zorgen uitten over de toenemende armoede en hoge energieprijzen. Het college antwoord met een uitleg over hun aanpak van armoede en ook schuldhulpverlening. |
| 20-10-2022 | Aanvraag energietoeslag | De heer Siebelink stelt het college namens een aantal gemeenteraadsfracties vragen met betrekking tot de aanvraag van de energietoeslag. |
| 17-11-2022 | Doorbraakfonds hoge energierekening | In een brief aan de raad geeft het college informatie over het Doorbraakfonds Hoge Energierekening, voor mensen die buiten de regelingen vallen maar ook problemen ervaren door de hoge energierekening. |
| 19-12-2022 | Doorbraakfonds | Alliantie CDA-V-BoZ stelt het college vragen over het doorbraakfonds en de daar bijbehorende criteria. Het college heeft hier op 18 januari 2023 een reactie op verstuurd. |
| 29-03-2023 | Update Doorbraakfonds | Het college geeft de raad een update over het aantal aanvragen en toekenningen van het Doorbraakfonds Hoge Energierekening. |
| 11-05-2023 | Verlengen Doorbraakfonds | Per brief informeert het college de raad over een verlenging van het Doorbraakfonds Hoge Energierekening tot 31-12-2023 (voorgeen 31-05-2023). |
| 25-05-2023 | Onderzoeksopzet schuldhulpverlening annex armoedebeleid | De rekenkamer stuurt een memo gericht aan het Sociaal Domein met daarin een concept van de onderzoeksopzet Schuldhulpverlening annex armoedebeleid Bergen op Zoom |
| 28-06-2023 | Vragen over Doorbraakfonds | Het college geeft per brief antwoord op de vragen die gesteld zijn door de raad tijdens de commissievergadering van 24 mei 2023. |
| 14-12-2023 | Stand van zaken onderzoek SHV en armoede | Op 12 december 2023 stuurt de rekenkamer een brief met daarin de stand van zaken van het onderzoek Schuldhulpverlening annex armoedebeleid Bergen op Zoom. |
| 14-12-2023 | Plan van aanpak Armoedeverzachting | Plan van aanpak Armoedeverzachting wordt ter informatie naar de raad gestuurd. Aangegeven in de brief dat er ook uitvoering wordt gegeven aan twee moties (menstruatiearmoede en onderzoek Markietzaatpas). |
| 21-02-2024 | Afdoening motie menstruatiearmoede | Informatie over hoe het college opvolging heeft gegeven aan de uitvoering van deze motie. |

| | | |
|---|---|---|
| 01-03-2024 | Motie vroegsignalering schulden | Informatie over hoe het college opvolging heeft gegeven aan de uitvoering van deze motie. Het uitvoeringsplan 2024 pilot is er bij gevoegd. |