

|                          |                                                                                  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>Onderwerp:</u></b> | <b>Afdoening moties 'Vliegende brigade' en 'Niet-gebruik verder verminderen'</b> |
| Datum:                   | 23 april 2024                                                                    |
| Portefeuillehouder:      | M. Everhardt                                                                     |
| Team:                    | Samenleving beleid                                                               |
| Steller:                 | N. de Jong                                                                       |

### **Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?**

#### **Voorgeschiedenis**

In november 2022 heeft het college de Steunimpuls opgesteld (raadsbesluit Steunimpuls, d.d. 23 november 2022). Dit is een pakket aan maatregelen om financieel kwetsbare inwoners extra te ondersteunen. Eén van de maatregelen binnen dit pakket was de 'Vliegende brigade', genoemd naar de gelijknamige motie (zie onderstaand). Afgelopen jaar heeft het college acties verricht en een plan van aanpak opgesteld in het kader van de Steunimpuls en in lijn de motie 'Vliegende Brigade' en de later aangenomen motie 'Niet-gebruik verder verminderen' (zie onderstaand).

#### **Moties**

Op 13 oktober 2022 hebben alle fracties van de gemeenteraad de motie 'Vliegende brigade' ingediend, waarin zij het college verzoekt met een plan van aanpak te komen om een 'Vliegende brigade' te organiseren die proactief informatie verspreidt over de regelingen van de gemeente, op plekken waar veel mensen samen komen. De 'Vliegende Brigade' is een van de maatregelen geworden van de steunimpuls (raadsbesluit Steunimpuls, d.d. 23 november 2022). Op 9 november 2023 heeft PvdA de motie 'Niet-gebruik verder verminderen' ingediend, waarin zij het college vraagt een verkenning te doen naar de mogelijkheden van een inloopspreekuur voor minimaregelingen en geld(zorgen).

Met deze informatie van het college informeert het college over de afhandeling van de moties. De beide moties liggen in het verlengde van elkaar, want de motie 'Niet-gebruik verder verminderen' is voortgekomen vanuit de inzichten vanuit de aanpak van de 'Vliegende Brigade'. Daarom wordt de afdoening van de moties integraal toegelicht.

### **Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?**

Ja, datum: 23 april 2024.

### **Samenvatting**

#### ***Motie 'Vliegende brigade': aanpak tot dusver***

Het college wil met de aanpak ervoor zorgen dat beschikbare regelingen worden gebruikt zoals bedoeld, zodat we (financieel) kwetsbare inwoners kunnen ondersteunen en de strijd tegen armoede effectiever kunnen voeren. Het doel van de aanpak tot dusver was enerzijds de minimaregelingen onder de aandacht brengen bij inwoners. Anderzijds waren de acties een middel om tot een gericht en effectief plan van aanpak te komen, door te ondervinden wat er nodig is, waar behoefte aan is en wat werkt. De aanpak tot dusver bestond uit onderstaande acties.

#### ***Naar de buurthuizen***

Het college is proactief aan de slag gegaan om snel iets in beweging te zetten. Begin 2023 zijn

consulenten van team Sociale Zaken naar buurthuizen gegaan om proactief informatie te verstrekken over minimaregelingen.

Het bereik van de aanpak bleek beperkt. Overigens leverde het wel nuttige inzichten op voor het vervolg. Zo bleek dat geschikt informatiemateriaal ontbrak. Daarnaast is geconstateerd dat het van belang is om eerst goed te onderzoeken wat werkt, waar behoefte aan is, om op deze manier een plan van aanpak op te stellen gericht op de Diemense situatie. Daarom is de tijd genomen om input op te halen bij inwoners en het maatschappelijk middenveld, om een duurzaam plan van aanpak op te stellen, in lijn met de visie participatie aanpak in Diemen.

#### *Communicatiemateriaal ontwikkeld*

Er is een nieuwe flyer ('Geldzorgen? Diemen helpt!') tot stand gebracht, een algemene folder over minimaregelingen en schuldhulp.

#### *Gesprekken met inwoners en netwerkpartners*

Er zijn koffiegesprekken gevoerd met inwoners op drie verschillende locaties in Diemen. Het doel was tweeledig: inwoners informeren over de minimaregelingen en input ophalen voor een verdere gerichte aanpak. Daarnaast is de nieuwe flyer getoetst bij inwoners op taal, vormgeving en inhoudelijke boodschap. Dit heeft relevante input opgeleverd voor een verbetering van de flyer en de vervolgaanpak (zie onderstaand).

Ook met verschillende netwerkpartners zijn gesprekken gevoerd (bijv. met buurthuizen en scholen). Er is gesproken over de armoedeaanpak, het bereiken van de doelgroep en waar vanuit het maatschappelijke veld behoefte aan is om inwoners te wijzen op en door te verwijzen naar de beschikbare minimaregelingen en ondersteuningsmogelijkheden.

#### *Bevindingen*

Onderstaand worden de belangrijkste bevindingen beschreven die zijn opgehaald en de uitgangspunten vormen voor het vervolgplan:

- Goed informatie- en communicatie materiaal is van belang  
Een randvoorwaarde om de minimaregelingen onder de aandacht te kunnen brengen, is dat er materiaal beschikbaar is om met inwoners en onze partners te delen, voor informatievoorziening, naslagwerk en om uit te delen. Hierbij is het van belang dat het materiaal in begrijpelijke taal en een herkenbare huisstijl is en dat de boodschap visueel wordt ondersteund.
- Behoefte aan een inloopsprekkuur  
Men vindt het fijn om voor vragen en ondersteuning langs te kunnen komen en persoonlijk en direct in gesprek te kunnen over de (eerste) hulpvraag met iemand van de gemeente of een hulpverlener. Continuïteit en eenduidigheid zijn van belang, zodat inwoners het spreekuur goed weten te vinden.
- Netwerk in stelling brengen  
Inwoners, professionals en sleutelfiguren geven aan en onderzoeken over het onderwerp laten ook zien dat de doelgroep voor een groot gedeelte informatie ophaalt in het eigen netwerk en maatschappelijke veld waarin ze zich al begeven (bijv. hulpverleners, via school, voorbeeld- en sleutelfiguren). Hierdoor wordt het belang bevestigd om gebruik te maken van het maatschappelijke veld en dit netwerk in stelling te brengen. Hier goed bij blijven aansluiten, deze goed toe te rusten en blijvend samen te werken, blijft dus onderdeel van de vervolgaanpak.
- Informatiebehoefte en vast aanspreekpunt  
Verschillende gesprekspartners (collega's, netwerkpartners en sleutelfiguren) geven aan dat ze behoefte hebben aan informatiemateriaal en informatie over de verschillende regelingen en hulpverleningsmogelijkheden. Daarnaast wordt aangegeven dat het prettig is als er een vast aanspreekpunt is voor netwerkpartners, voor bijvoorbeeld het stellen van vragen, opvragen van

informatiemateriaal etc.

- Onderzoeken of de aanvraagprocedure verbeterd kan worden  
Het is belangrijk dat een ingewikkelde aanvraagprocedure geen drempel vormt voor het doen van een aanvraag.

### ***Het vervolg: plan van aanpak***

#### *Brede aanpak tegen geldzorgen*

Op basis van de acties en de bevindingen hieruit, blijkt dat de titel 'Vliegende Brigade' niet passend en volledig dekkend is. Er is gekozen voor een nieuwe naam: brede aanpak geldzorgen. Het plan van aanpak voor het vervolg gaat namelijk niet enkel over 'uitvliegen', maar het betreft een bredere aanpak dan dat. Daarnaast is er geen sprake van een 'brigade' zoals in de Amsterdamse situatie ('squad'). De oorspronkelijke doelstellingen (outreaching, laagdrempelig, bereik vergroten) blijven, maar dit met een aanpak die bestaat uit onderstaande deelprojecten die passend zijn in de Diemense situatie.

#### *Deelprojecten*

De aanpak bestaat uit verschillende deelprojecten die in 2024 stapsgewijs zijn/worden opgepakt. De deelprojecten zijn gebaseerd op de bevindingen van de aanpak tot dusver.

1. Communicatie- en informatiemateriaal (door)ontwikkelen en structureel actueel houden  
Een randvoorwaarde om de minimaregelingen goed onder de aandacht te kunnen brengen, is dat er goed communicatiemateriaal beschikbaar is. Het communicatie materiaal wordt verder doorontwikkeld. Zo worden bijvoorbeeld de folder 'Diemen helpt met extra geld' en informatie op de website verbeterd.
2. Integraal inloopspreekuur  
Het college heeft de mogelijkheden van een inloopspreekuur verkend en is daartoe medio februari gestart met een pilot 'Breed inloopspreekuur' in de Brede Hoed. In de pilot is gekozen voor een integraal inloopspreekuur op wekelijkse basis, iedere woensdag van 09.30 tot 11.30 uur in de Brede HOED. Een breed integraal inloopspreekuur biedt inwoners die niet precies weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag de laagdrempelige mogelijkheid om binnen te lopen. Zo is het spreekuur een aanvulling op het bestaande aanbod, biedt het mogelijkheid om meer aandacht te hebben voor de verschillende leefgebieden en wordt de signaalfunctie versterkt. Er wordt daarvoor nauw samengewerkt met verschillende maatschappelijke partners, zoals Stichting Welzijn Diemen, Madi Diemen, Stichting MEE & Markant. Ook Sociale Zaken, team Wmo en het Sociaal Team zijn bij het spreekuur betrokken.

De eerste ervaringen zijn positief. Bezoekers van het spreekuur hebben te kennen gegeven dat ze het prettig vinden dat ze zo binnen kunnen wandelen, en dat ze direct te woord worden gestaan. Woensdagochtend blijkt voor de meeste inwoners een passend moment, omdat er markt is en omdat veel mensen vrij van werk en/of kinderen zijn.

Na vijf weken is de opzet van het spreekuur tussentijds geëvalueerd met de deelnemende partijen. Tijdens dit eerste evaluatiemoment bleek dat ook de ervaringen van de betrokken netwerkpartners met het spreekuur positief zijn:

- het spreekuur werd relatief goed<sup>1</sup> bezocht;
- omdat het een integraal spreekuur betreft hoeven inwoners niet op voorhand te bedenken welke organisatie passend is bij hun hulpvraag, dit maakt het een laagdrempelige aanvulling op het bestaande aanbod;
- netwerkpartners vinden het prettig om de mogelijkheid te hebben om direct met verschillende partijen tegelijk naar de hulpvraag van een inwoner te kunnen kijken;

---

<sup>1</sup> Vanaf de start op 14 februari j.l. waren er vijf tot twaalf bezoekers per week. Afgezet tegen het feit dat het inloopspreekuur slechts recent gestart is en nog niet bekend is onder alle inwoners, is dit een positief resultaat.

- het spreekuur in deze vorm sluit aan bij de oorspronkelijke insteek van de Brede HOED en is een goede manier om elkaar als professionals/ collega's beter te leren kennen.

Dit vormt voldoende basis om de pilot voort te zetten, in eerste instantie tot en met december 2024. Daarbij is afgesproken tweemaandelijks te evalueren, zodat er gelegenheid is om tussentijds bij te sturen op inzichten uit de praktijk. In Q4 volgt een evaluatiemoment op basis waarvan door de betrokken partijen besloten wordt hoe het inloopsprek uur verder vervolg krijgt.

In eerste instantie is er beperkt gecommuniceerd over het spreekuur (middels een persbericht, een advertentie en enkele facebookberichten). Nu er duidelijkheid is over continuering van de pilot wordt er gewerkt aan het vergroten van de naamsbekendheid, middels flyers, posters, nieuwe advertenties en een betaalde *social media*-campagne.

### 3. Bereken uw recht

Dit is een webapplicatie waarmee inwoners op één centrale plek kunnen zien wat de minimaregelingen zijn, de voorwaarden en waar en hoe deze kunnen worden aangevraagd. Deze webapplicatie kan zowel door de inwoner zelf gebruikt worden als door dienstverleners/ hulpverleners. Een contract is afgesloten en 22 april 2024 is de applicatie beschikbaar gesteld. Met de nieuwe website ([www.berekenuwrechtplus.nl/diemen](http://www.berekenuwrechtplus.nl/diemen)) kunnen inwoners nu snel, makkelijk en anoniem nagaan of ze recht hebben op een regeling van de gemeente.

### 4. Outreachende en verbindende taken

Er is verdere focus nodig op taken die zijn voortgekomen uit de bevindingen zoals hierboven beschreven. Het gaat dan met name over het 'outreachende' en verbindende deel. De mogelijkheden om hier verder effectief invulling aan te geven worden onderzocht en meegenomen in het grotere geheel van de ontwikkeling van het nieuwe armoedebeleid.

### 5. Aanvraagprocedure minimaregelingen

De aanvraagprocedure van de minimaregelingen wordt onder de loep genomen. Gekeken wordt hoe de procedure vereenvoudigd kan worden, bijvoorbeeld één aanvraagformulier voor meerdere regelingen.

## **Afdoening moties**

Met de hierboven beschreven plan van aanpak is de motie 'Vliegende Brigade' afgedaan. Met de realisatie van de pilot 'integraal inloopsprek uur' is ook de motie 'Niet-gebruik verder verminderen' afgedaan.

## **Financiën**

In de jaarrekening 2023 wordt voorgesteld het resterende budget vanuit de steunimpuls over te hevelen naar 2024. Dit budget is toereikend om het plan van aanpak in 2024 uit te voeren. De organisatie van het integraal inloop spreekuur valt buiten dit budget, en wordt bekostigd vanuit POK- middelen. Indien extra incidentele middelen nodig zijn, worden deze aangevraagd middels de kwartaalbrieven. Als voor langere termijn budget benodigd is voor structurelere inzet, wordt dit meegenomen in de begroting voor 2025.

## **Vervolg**

In 2024 wordt nieuw armoedebeleid ontwikkeld. Het college ziet het vergroten van het bereik en tegengaan van niet-gebruik als een belangrijke opgave om in de toekomst op in te blijven zetten. De uitgangspunten van het plan van aanpak 'brede aanpak tegen geldzorgen' krijgen een plek in het grotere geheel van dit nieuwe beleidsplan, net als de bevindingen vanuit de recent opgeleverde armoedemonitor, de evaluatie van de steunimpuls en het rekenkameronderzoek (informatie van het college Armoedemonitor en vervolg, d.d. 16 januari 2024).

## **Ter inzage in iBabs**