



Welkom op station Venlo



Ja, we kunnen zwerven en zweven,
streven naar onbepaalde, maar
geen mens zonder ligpunt, of
anker. Geen kleur, geen kleur.
geen woord zonder grond, of
wortels. Geen klap zonder
zonder brandpunt, maar
Alles is op zoek
naar de nog warme
afdruk
van een verloren paradijs
en omringt onontkoombaar als
nachtvlinder door de lamp met
de plek die daar het meest op

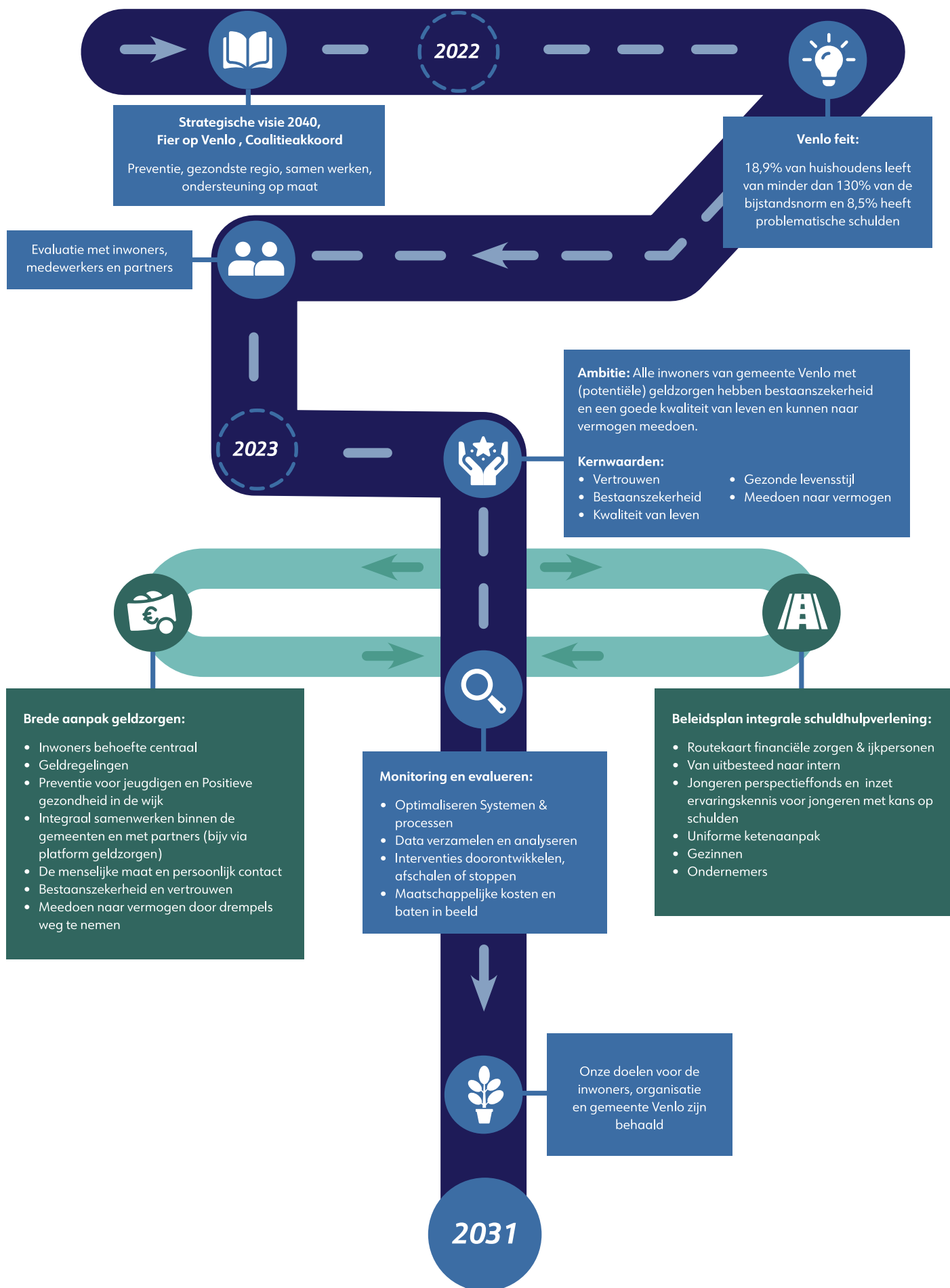
BELEIDSKADER GELDZORGEN 2023-2031

**OP WEG NAAR EEN MEER
ZEKER BESTAAN!**

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
Voorwoord	4
Inleiding	5
Hoofdstuk 1 <i>Hier staan we voor</i>	8
Hoofdstuk 2 <i>Wat speelt er en voor wie?</i>	10
Hoofdstuk 3 <i>Hier gaan we voor</i>	12
Hoofdstuk 4 <i>Wat houden en verstevigen we?</i>	14
Hoofdstuk 5 <i>Dit gaan we doen</i>	17
Hoofdstuk 6 <i>Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2023-2027</i>	22
Hoofdstuk 7 <i>Zo weten we dat het beleid werkt</i>	27
Hoofdstuk 8 <i>Wat verwachten we dat het beleid oplevert?</i>	30

SAMENVATTING



VOORWOORD

Geldzorgen, het kan iedereen overkomen

Kent u iemand met geldzorgen? Waarschijnlijk wel. En toch weet u het vaak niet. Door schaamte praat niemand erover. Er heerst nog steeds een taboe terwijl geldzorgen vaak niet het gevolg is van een reeks aan slechte keuzes, maar een samenloop is van omstandigheden of ingrijpende levensgebeurtenissen. U kunt plotseling werkeloos raken of uw goedlopend bedrijf gaat failliet. U of mensen in uw omgeving kunnen slachtoffer worden van een ernstig ongeval of een ernstige ziekte waardoor het dagelijks functioneren achteruitgaat. U heeft daardoor zorg nodig of bent diegene die zorg moet verlenen. Het wordt lastiger om zelfstandig de broek op te houden. Geldzorgen kunnen zo ernstig zijn dat iemand zelf geen oplossing meer ziet. Iedere dag leeft u met gedachten of u wel in uw huis kan blijven wonen, uw kinderen kunnen sporten of u wel boodschappen kunt doen en een buskaartje kunt kopen. Soms zijn er zelfs problematische schulden. Bovenop de zorgen die u al had, krijgt u te maken met schuldeisers, incassobureaus en oplopende betalingsachterstanden

Het leven met geldzorgen is enorm stressvol. U kunt vaak aan niks anders meer denken en u heeft geen geld meer om goed voor uzelf te zorgen. Hierdoor gaat uw gezondheid achteruit. U vindt het steeds moeilijker om mee te blijven doen en naar uw werk te gaan. Alles kost geld en u durft niemand te vertellen dat u geldzorgen heeft. Eenzaamheid ligt nu op de loer.

Samen gaat het beter

In Venlo zorgen we ervoor dat het voor iedereen aantrekkelijk is om te wonen, leven en werken. De negatieve effecten van geldzorgen vormen een uitdaging bij het bereiken van deze doelstelling. Als gemeente dragen we deels de verantwoordelijkheid om deze geldzorgen aan te pakken. We weten echter ook dat we niet alles kunnen voorkomen of oplossen.

Het beste resultaat bereiken we als we de uitdagingen in zijn geheel aanpakken. We benaderen geldzorgen niet alleen financieel, maar houden rekening met de invloed die het heeft op het leven van de inwoner en de samenleving. Het is geen eenvoudige opgave en zeker geen opgave die de gemeente alleen kan doen! Daarom nodigen we maatschappelijke organisaties en inwoners uit om mee te denken en de mouwen op te stropen. Samen kunnen we het verschil maken!



WETHOUDER BOOM

Dankwoord

Aan de totstandkoming van dit beleidskader hebben bijgedragen: de Adviesraad Sociaal Domein, de Cliëntenraad Sociale Dienst, de zeer betrokken inwoners, maatschappelijke partners en collega's van de gemeente Venlo. Mede dankzij hun oprechte betrokkenheid, inzichten, inspanningen, adviezen en creatieve oplossingen hebben we dit beleidskader kunnen vormen. Een speciale dank gaat uit naar Stichting Resto van Harte, Stichting Manresa, STEK Venlo en de inwoners die dit beleidskader voorzien hebben van sprekende foto's.



INLEIDING

Waarom dit beleidskader geldzorgen?

Voor u ligt het nieuwe beleidskader Geldzorgen. Dit stuk volgt het beleidsplan 'Actief uit de armoede en schulden, een integrale aanpak 2018-2022' op. In Venlo zijn de beleidskaders strategische visie 2040 en Fier op Venlo vastgesteld. Deze beleidskaders vormen de basis hoe we als gemeente toewerken naar een vitale samenleving. Ook zijn er de afgelopen jaren nieuwe inzichten in het armoede- en schuldendomein opgedaan, waardoor het goed is om de bestaande uitgangspunten te evalueren en herzien. Bovendien is het wettelijk verplicht om iedere vier jaar een beleidsplan schuldhulpverlening te laten vaststellen. Kortom, er was aanleiding voor een brede herijking met inwoners, ambtenaren en partners.

Waarom inwoners en partners betrekken bij het vormen van het geldzorgenbeleid?

De gemeente is er voor haar inwoners. Om inwoners effectief te kunnen ondersteunen dient beleid aan te sluiten op hun leefwereld. Hoe goed kennen we onze inwoners met hun behoeften en uitdagingen? Hoe goed sluit het beleid hier op aan? Voor de gemeente is het een uitdaging om te doorgronden wat inwoners van ons of van onze partners nodig hebben. En hoe maken we de keuze tussen een algemene aanpak versus maatwerk

voor iedere inwoner met geldzorgen? Dit was voor ons de reden om met inwoners, ambtenaren en maatschappelijke partners het gesprek aan te gaan over geldzorgen en alles wat daar mee samenhangt. Ook was dit een reden om de herijking wezenlijk anders aan te pakken. Kent de gemeente haar inwoners voldoende na een aantal gesprekken? Absoluut niet. Dit vergt een structurele aanpak. In dit beleidskader laten we zien hoe we hieraan gaan bijdragen. We weten immers dat wanneer armoede en schulden niet tijdig worden aangepakt, dan verergert de problematiek. Daarom leggen we de aandacht op geldzorgen in de brede zin.

Hoe hebben we het aangepakt?

Het is bekend dat geldzorgen bij verschillende levenssituaties zich kenmerken met verschillende behoeften, situaties en uitdagingen. Om dit beter te begrijpen hebben we op verschillende manieren onderzoek gedaan en zijn we intensief in gesprek gegaan met inwoners en maatschappelijke partners op verschillende locaties in gemeente Venlo. De focus in de herijking lag op specifieke levenssituaties waarbij geldzorgen voorkomen. Op de volgende pagina ziet u welke acties we in de herijking hebben ondernomen.

In oktober 2022 tot en met januari 2023 zijn de volgende acties ondernomen om tot een gefundeerd armoede- en schuldenbeleid te komen:



12 dialoogsessies met en over jongeren, volwassenen, gezinnen, AOW gerechtigden en nieuwkomers.



Enquête onder **1000 inwoners** met inkomensondersteunende regelingen en onder **125 inwoners** in een schuldentraject.



Literatuur en data geraadpleegd waaronder **CBS, SCP, Divosa en GGD**.



In focusgroepen de specifieke behoeften, **situaties en uitdagingen** van inwoners in **armoede en schulden** leren kennen ten aanzien van de volgende ijkpersonen: alleenstaande, alleenstaande ouder, tweeloudergezin, jongere tot 21 jaar, AOW-gerechtigde, arbeidsongeschikte persoon, ZZP'er en nieuwkomer.



Ervaringen en kennis uitwisselen via gesprekken met de VNG, Adviesraad Sociaal Domein, Cliëntenraad, Sociale Dienst en partners die een rol vervullen in het geldzorgenbeleid.



Een **onderzoek** naar interne en externe samenwerking door een extern bureau.



Leeswijzer

In dit beleidskader gaan we in op hoe we in de komende jaren in Venlo aan de slag gaan met geldzorgen waar onder andere ook de schuldhulpverlening en inkomensondersteunende regelingen deel van uitmaken. In hoofdstuk 1 laten we u zien waar we voor staan. Hoofdstuk 2 geeft een indruk van de ontwikkelingen en cijfers; over wie hebben we het? Hoofdstuk 3 laat zien waar we de komende jaren voor gaan. In hoofdstuk 4 gaat het over wat we hebben en willen verstevigen en hoofdstuk 5 en 6 gaat over wat we nog méér gaan doen, van de dienstverlening tot aan schuldhulpverlening. Hoofdstuk 7 is een weergave hoe we de veranderingen monitoren en meten en hoofdstuk 8 laat zien welke investeringen en baten we verwachten bij het realiseren van de plannen.



HOOFDSTUK 1

HIER STAAN WE VOOR

In dit hoofdstuk geven we aan waar we voor staan. We doen dit aan de hand van drie documenten. Deze documenten schetsen de kaders hoe we ervoor zorgen dat Venlo een gemeente is waar iedereen graag woont, leeft en werkt:

- *Strategische Visie 2040*
- *Beleidskader Fier op Venlo*
- *Coalitieakkoord 2022-2026 'Samen verder bouwen aan een gezond Venlo'*

Strategische Visie 2040

De Strategische Visie 2040 geeft de stip op de horizon weer. Dit is het perspectief waar we naar toe werken. In de Strategische Visie streven we ernaar om de gezondste regio te zijn. Deze ambitie geldt voor alle inwoners in de gemeente, ongeacht hun financiële situatie. Gezond worden gaat niet vanzelf, zeker niet als er langdurig geldzorgen spelen. De leefomgeving, beschikbare financiële middelen, huisvesting, veiligheid, sociaal netwerk en persoonlijke situatie zijn bepalend voor de mate van gezondheid. Als er veel huishoudens met (ernstige) geldzorgen zijn, dan heeft dit zijn weerslag op de gemeenschap. Geldzorgen kunnen leiden tot echtscheidingen, huiselijk geweld en tot hoge zorgkosten. Het heeft invloed op de lokale veerkracht, veiligheid, economie en leefbaarheid. De financiële keuzevrijheid en de leefomgeving kunnen negatieve effecten hebben op de leefstijl en gezondheid van inwoners en hun kinderen. Opgroeien of leven zonder geldzorgen is daarmee een essentiële voorwaarde voor een gezonde samenleving. Hoewel de meeste inwoners zonder gemeentelijke ondersteuning hun leven leiden en zelf kiezen of ondersteuning voor hen nodig is, kunnen wij en de Venlose gemeenschap verschillende instrumenten inzetten om geldzorgen tegen te gaan of te voorkomen. In hoofdstuk 4, 5 en 6 gaan we in op de beschikbare instrumenten.

In de Strategische Visie 2040 is het gedachtegoed van positieve gezondheid omarmd waarbij er een brede kijk op gezondheid centraal is gesteld. Ook geldzorgen benaderen we vanuit dit brede perspectief. Daarmee wordt afgeweken van het traditionele gedachtegoed dat geldzorgen enkel een geldprobleem is. Het is veel meer dan dat. Het gaat over bestaanszekerheid, gezondheid, kansengelijkheid, huisvesting, meedoen naar vermogen, schaamte en sociaal isolement. Dit vraagt om een samenhangende aanpak. Integraal werken is volgens ons van groot belang. In de ideale wereld moet het niet uitmaken waar de inwoner zijn hulpvraag stelt, het is onze verantwoordelijkheid om het juiste antwoord te vinden.



Het investeren in preventie is belangrijk. Preventie is het stimuleren van een gezondere levensstijl zonder geldzorgen en financieel vaardiger maken van inwoners van Venlo. Dit geldt voor inwoners die zich met een hulpvraag melden, maar juist ook de jonge generatie die dit niet als vanzelfsprekend van huis uit meekrijgt. Dit is extra uitdagend met de dubbele vergrijzing¹ en een kleinere groep mensen die de maatschappelijke kosten moet dragen. De stijgende kosten voor levensonderhoud maakt een deel van deze mensen kwetsbaar. Lastige tijden zijn onvermijdelijk en kunnen iedereen overkomen. Hoe zorgen we dat inwoners veerkrachtig zijn wanneer lastigere tijden aanbreken? Dit is een gezamenlijk vraagstuk voor gemeente, scholen, jeugdfondsen, werkgevers en onze maatschappelijke partners.

Fier op Venlo

Fier op Venlo is een beleidskader voor de hele organisatie over het sociaal domein. Het is de stapsteen om de Strategische Visie 2040 te bereiken. Preventie is een belangrijk ankerpunt in Fier op Venlo. Om inwoners daarbij goed te ondersteunen is een aantal uitgangspunten geformuleerd die leidend zijn bij het contact met onze inwoners: onze inwoners staan centraal en ontvangen passende ondersteuning. Om te weten of de ondersteuning passend is, is het belangrijk om een vraagstuk vanuit het perspectief van de inwoner te bekijken. Wat is de leefsituatie van een inwoner? Welke behoeften en uitdagingen zijn van invloed op de (financiële) hulpvraag? En wat hebben inwoners nodig om ondersteuning te gebruiken?

De inwoner centraal stellen is belangrijk voor de manier waarop onze dienstverlening is ingericht. Dit vraagt om persoonlijk contact en een integrale benadering van de hulpvraag. Precies deze onderwerpen komen nadrukkelijk naar voren in de herijking van dit beleid. Twee andere onderwerpen die werden aangedragen door inwoners is het hebben van vertrouwen in elkaar en het borgen van bestaanszekerheid. De overheid is mede verantwoordelijk voor het bieden van bestaanszekerheid, maar kan ook door complexe systemen onbedoeld nieuwe problemen voor de inwoner creëren. Beide onderwerpen sluiten aan op het beleidskader Fier op Venlo.

Coalitieakkoord

Het coalitieakkoord bouwt voort op de Strategische Visie 2040 en Fier op Venlo. De menselijke maat, het weerbaar maken tegen - en het tijdig ondersteunen bij - geldzorgen vormen de basis.

¹. Dubbele vergrijzing betekent dat er steeds meer ouderen komen én een steeds grotere groep 75 jaar of ouder is. Deze ouderen wonen langer thuis en hebben een steeds grotere zorgbehoefte.

HOOFDSTUK 2

WAT SPEELT ER EN VOOR WIE?

In dit hoofdstuk beschrijven we de mondiale, nationale en maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op het leven van onze inwoners. Ook gaan we in op lokale cijfers over inkomen en gezondheid.

Mondiale en landelijke ontwikkelingen

In de afgelopen jaren volgden een aantal crisissen elkaar op met grote gevolgen voor onze economie. Een pandemie, een oorlog, een energiecrisis en de klimaatsverandering. Het zijn situaties met grote gevolgen voor de persoonlijke situatie van een deel van de inwoners. Desondanks zijn de meeste inwoners veerkrachtig en vangen de gevolgen van de crisissen zelfstandig op of met hulp van hun netwerk. Het kabinet dempt de effecten door het verhogen van het minimumloon en het bijstellen van de koopkracht bij kwetsbare groepen. Toch blijkt volgens berekeningen van het Centraal Plan Bureau dat de groep mensen met financiële problemen groeit. Zo is er bij inwoners minder geld voor boodschappen, maken ze zich zorgen over hun bestaanszekerheid of energierekening. Voorheen dachten we dat inwoners in de bijstand, of net erboven, hier uitsluitend last van hadden. De crisissen treft nu ook inwoners met een midden of hoger inkomen. En met name de hoge energieprijzen en klimaatuitdagingen zullen blijven (Centraal Plan Bureau, 2022)¹. Deze ontwikkelingen brengen blijvend hogere kosten voor levensonderhoud met zich mee. Dit kan leiden tot een hogere ondersteuningsvraag bij geldzorgen, schulden en verduurzaming.

Betrouwbare overheid

Veel inwoners met geldzorgen maken gebruik van onze dienstverlening en is tevreden met de ervaren ondersteuning. Toch is vertrouwen in de overheid geen vanzelfsprekendheid. Zonder vertrouwen is de stap naar hulp groter. Het onderzoek van het Centraal Plan Bureau (2023) laat zien dat groepen in lagere sociale klassen minder vaak vertrouwen hebben in de overheid². Uit een onderzoek van de Nationale Ombudsman (2022) blijkt dat het systeem vaak zó ingewikkeld is dat men verdwaald raakt in de regels en dit kan onbedoeld leiden tot schulden³. Dit zorgt ervoor dat een deel van de inwoners het liever zelf oplost en de stap naar

professionele hulp nog groter wordt. Daarnaast wordt de kloof tussen arm en rijk niet kleiner en moet de overheid moeilijke beslissingen nemen over het verdelen van woningen, zorg en andere middelen. De inwoners hebben behoefte aan een betrouwbare overheid. Een goede relatie tussen gemeente en haar inwoners draagt bij aan vertrouwen. En dit draagt op zijn beurt bij aan het goed functioneren van onze democratische rechtstaat en de toegankelijkheid van het sociale vangnet. De landelijke aanpak geldzorgen, armoede en schulden 2022-2026 geeft richting hoe we aan deze aspecten kunnen werken. De uitgangspunten van deze aanpak vormen de basis voor het Venlose geldzorgen beleid.

Wat speelt er in Venlo?

Voor gemiddeld 32% van de inwoners in Venlo is lager onderwijs het hoogst behaalde opleidingsniveau (CBS Kerncijfers Wijken en Buurten, 2021). Een deel van deze inwoners werkt in laagbetaalde banen en een deel leeft van een uitkering. Hierdoor is er weinig ruimte om geld te sparen. Het gevolg: er is niet veel ruimte om financiële tegenslagen op te vangen. Voor een steeds grotere groep is er door ouderdom ook geen zicht meer op inkomensverbetering. Geldzorgen kunnen daarom voor onze inwoners snel ontstaan en moeilijk op te lossen zijn. Het risico bestaat dat hierdoor de effecten van geldzorgen worden overgedragen op de volgende generaties. Hoewel geldzorgen plots kunnen opkomen bij alle inkomens, ondersteunt de gemeente Venlo financieel voornamelijk volwassenen met inkomens tot 120% en gezinnen met inkomens tot 130% van de bijstandsnorm. In noodsituaties, zoals tijdens Covid 19 en de energiecrisis, kan ondersteuning voor een nieuwe groep ingezet worden. Zo geldt er bijvoorbeeld in 2023 nog extra ondersteuning voor kinderen die opgroeien in een gezin met een inkomen tot 150% van de bijstandsnorm. Voor schuldhelpverlening geldt geen inkomensgrens. Op de volgende pagina ziet u de cijfers van Venlo.

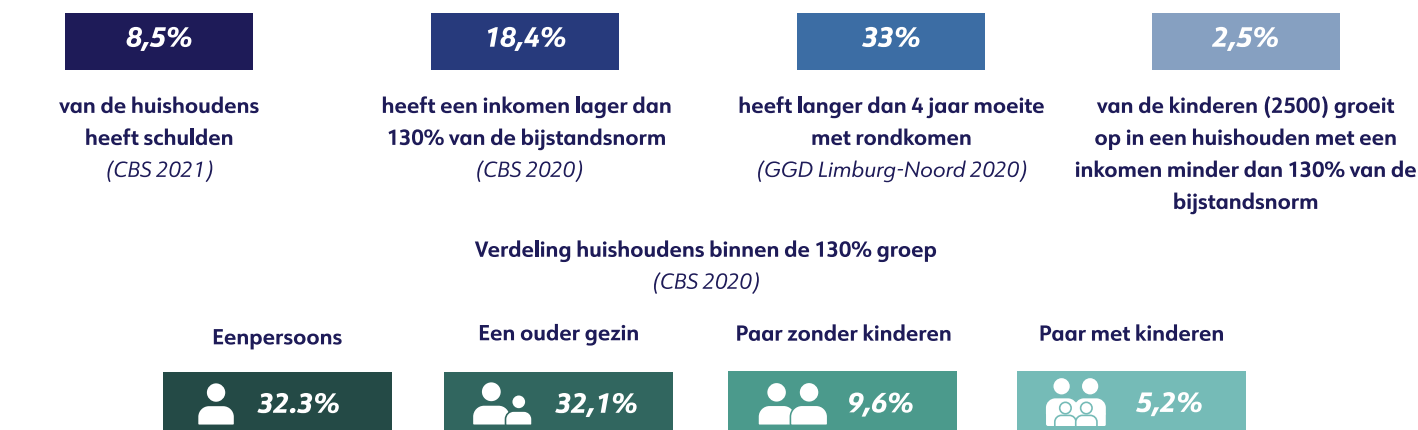
¹. www.cpb.nl/centraal-economisch-plan-cep-2023#docid-161072

². Aanzienlijke verschillen tussen sociale klassen in Nederland | Nieuwsbericht | Sociaal en Cultureel Planbureau (scp.nl)

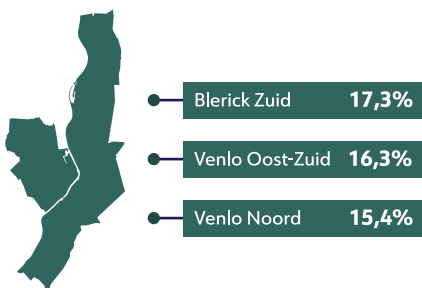
³. Sociaal minima in de knel - ombudsman - 17 oktober 2022

Geldzorgen in cijfers

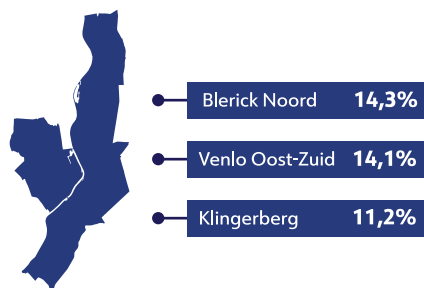
Geldzorgen dragen bij aan slechtere leefomstandigheden, slechtere betaalbaarheid van gezondheidszorg, verminderde sociale zekerheid-, werk- en ervaren gezondheid. Stress speelt hierin een belangrijke rol. Zorgen leiden tot minder ruimte om gezonde keuzes te kunnen maken. Chronische medische aandoeningen zoals diabetes, overgewicht en psychische problemen komen dan ook vaak voor. Mensen die lang met geldzorgen moeten leven overlijden hierdoor gemiddeld 7 jaar eerder en hebben 15 jaar minder gezonde levensjaren dan mensen die niet in armoede leven (Raad Volksgezondheid en samenleving, 2021)⁴. Daarnaast heeft langdurig geldgebrek van ouders een negatieve invloed op kinderen. Hoe langer een gezin geldgebrek heeft, des te groter is de kans op nadelige gevolgen voor het welbevinden van kinderen (NJI, 2020). Recent onderzoek van CBS (2023)⁵ wijst uit dat kinderen die in een bijstandsgezin opgroeien relatief vaak te maken krijgen met een opeenstapeling van risicofactoren. Hierdoor hebben kinderen minder kansen hun potentieel te ontwikkelen ten opzichte van kinderen die niet in een bijstandsgezin opgroeien. De onderwerpen gezondheid, kansenongelijkheid en geldzorgen gaan daarom hand in hand.



Wijken met meeste armoede
(minder dan 105% van de bijstandsnorm
CBS 2020)



Wijken met de meest problematische schulden
(CBS 2021)



Laaggeletterdheid 23%
(Stichting lezen en schrijven 2021)

19% heeft hulpbehoefte maar krijgt nog geen hulp
(GGD Limburg-Noord 2020)

Gezondheid Volwassenen met geldzorgen

(GGD Limburg-Noord 2020)

Volwassenen met geldzorgen hebben in vergelijking met volwassenen zonder geldzorgen:



Gezondheid jeugd die opgroeit met geldzorgen

(GGD Limburg-Noord 2020)

Jeugdigen die opgroeien met geldzorgen hebben in vergelijking met jeugdigen die opgroeien zonder geldzorgen:



* Cijfers: alle cijfers over gezondheid zijn cijfers uit Noord Limburg

⁴ www.nji.nl/system/files/2021-04/Opgroeien-en-opvoeden-in-armoede.pdf

⁵ www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2023/vooral-kinderen-uit-bijstandsgezinnen-geen-kansrijke-start

HOOFDSTUK 3

HIER GAAN WE VOOR

In dit hoofdstuk praten we over ons beleidsdoel. Dit doen we aan de hand van een verandertheorie die weergegeven is op pagina 13. We gaan in op onze ambitie en welke kernwaarden ingekleurd (moeten) worden om de ambitie te bereiken. De kernwaarden zijn voortgekomen uit onze gesprekken met inwoners, ambtenaren en partners.

De verandertheorie

Een verandertheorie laat zien waar we naar toe willen en hoe wij denken dat onze aanpak gaat werken. We starten bovenaan met de ambitie. Dit is het hoogst haalbare doel dat we met dit beleid willen bereiken. Daarna ziet u de indirecte effecten. Dit zijn effecten die we wel willen bereiken, maar niet direct kunnen beïnvloeden. Bijvoorbeeld: we kunnen zorgen dat iemand weet dat er een vangnet is maar we hebben er minder invloed op of diegene dit ook gaat gebruiken. Vervolgens ziet u de directe effecten op de inwoner en onze partners. Onze maatschappelijke partners, scholen, zorg- & vrijwilligersorganisaties, buurtinitiatieven en woningcorporaties vervullen een belangrijke rol in preventie, het leren van vaardigheden en het bieden van ondersteuning. Gezamenlijk hebben wij direct invloed op inwoners door onze activiteiten. Dit laatste vormt de onderste laag van de verandertheorie. Activiteiten zijn directe acties die wij als gemeente ondernemen om de geldzorgen bij inwoners weg te nemen, te voorkomen of tegen te gaan.

Wat is onze ambitie?

We gaan uit van de volgende ambitie: 'inwoners in Venlo met (potentiële) geldzorgen hebben bestaanszekerheid, kwaliteit van leven en doen mee naar vermogen. Het spreekt voor zich dat we geldzorgen zo goed als mogelijk willen voorkomen. Dit betekent dat we samen met onze partners inspelen op levensgebeurtenissen waarbij geldzorgen kunnen ontstaan (denk aan ziekte, werkloosheid, echtscheiding). We bieden samen met hen een breed formeel en informeel vangnet en verkleinen de kans op terugval. Ook zetten we in op jongere generaties die opgroeien met geldzorgen. Zij moeten de kans krijgen om in een gunstigere situatie op te groeien dan hun (groot) ouders. Dit doen we door te werken aan financiële vaardigheden en -bewustzijn en het bieden van perspectief. Tegelijkertijd kunnen we niet alles oplossen. We zijn afhankelijk van onze omgeving zoals economische of sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen, landelijke politiek en regelgeving of de werkwijze van lokale maatschappelijke partners. En toch beïnvloeden we optimaal waar het kan.

Waar werken we aan om de ambitie te bereiken?

De verandertheorie steunt op vijf kernwaarden. Dit zijn onderwerpen die we belangrijk vinden voor het behalen van onze doelstelling. De kernwaarden zijn vertrouwen, bestaanszekerheid, kwaliteit van leven, gezonde levensstijl en meedoen naar vermogen.

- **Vertrouwen:** Vertrouwen betekent dat inwoners ervaren dat er begrip is voor hun situatie en ze durven steunen op de dienstverlening. Inwoners vertrouwen de handreiking die wij en onze partners doen en vertrouwen op het vangnet dat we ze bieden. Dit vertrouwen is nodig om te zorgen dat geldzorgen voorkomen en ondersteund kunnen worden.
- **Bestaanszekerheid:** De bestaanszekerheid van inwoners die in financiële nood (dreigen te) komen is gewaarborgd. Onder bestaanszekerheid verstaan we:
 - Voldoende en voorspelbaar inkomen. Een goede, veilige en betaalbare plek om te wonen en verzekerd zijn van gezondheidszorg en onderwijs.
 - Toegankelijk aanbod van onze dienstverlening en informatievoorziening.
 - Sociale contacten tussen inwoners waar ze zich kunnen uitspreken, gehoord worden, steun ondervinden of worden doorverwezen naar hulp.
 - Inwoners voelen zich van betekenis en worden gewaardeerd.
- **Kwaliteit van leven:** Volgens het gedachtegoed van Positieve Gezondheid is er kwaliteit van leven wanneer iemand veiligheid ervaart, waar mogelijk de regie op eigen leven herpakt en een perspectief heeft op een betere toekomst. We leveren zo goed mogelijk onze bijdrage om de kwaliteit van leven van inwoners op peil te houden als er financiële nood ontstaat.
- **Gezonde levensstijl:** Een gezondere levensstijl betreft fysieke en mentale gezondheid. Daar waar kan, dragen we bij om toegang tot gezonde betaalbare voeding, sport en gezondheidszorg te waarborgen en drempels te verlagen. We beogen hiermee dat inwoners minder stress gaan ervaren ondanks hun financiële situatie waardoor er meer ruimte ontstaat voor een gezonde levensstijl en vertrouwen in eigen kunnen.
- **Meedoen naar vermogen:** Meedoen naar vermogen betekent dat inwoners een opleiding volgen of werken, sociale contacten onderhouden, als vrijwilliger actief zijn of deelnemen aan zinvolle activiteiten. Hierdoor ervaren ze steun van hun netwerk. Inwoners weten hun eigen veerkracht weer te benutten om zoveel mogelijk de geldzorgen weer de baas te zijn.

De activiteiten die we (nog gaan) doen, worden uitgelegd in de volgende hoofdstukken.

Verandertheorie geldzorgen

Alle inwoners van gemeente Venlo met (potentiële) geldzorgen hebben **bestaanszekerheid** en een goede **kwaliteit** van leven en kunnen naar **vermogen** meedoen.



Indirecte effecten op inwoners (/maatschappij)



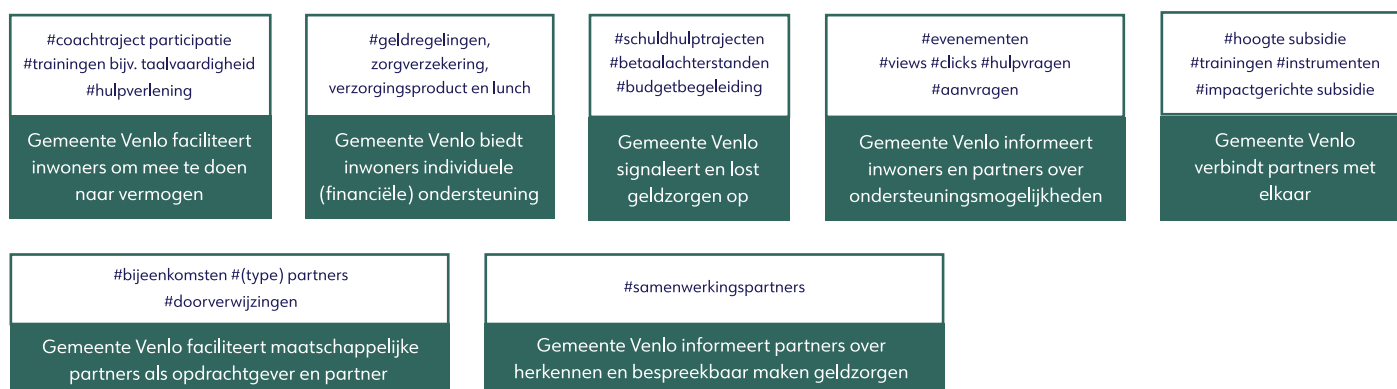
Direct effect op inwoners



Direct effect op partners



Rol van de gemeente



HOOFDSTUK 4

WAT HOUDEN EN VERSTEVIGEN WE?

In dit hoofdstuk gaan we in op de instrumenten die we al inzetten en blijven behouden om geldzorgen tegen te gaan. We geven per onderwerp aan op welke wijze we dit instrument gaan verbreden of verstevigen.

Preventie

In de afgelopen jaren hebben we samen met onze maatschappelijke partners ingezet op preventie van geldzorgen via de integrale preventie werkgroep. Maatschappelijke partners die deelnemen zijn Stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport & Cultuur en Incluzio Sociale Basis. Vanuit deze groep informeren we het hele jaar organisaties die inwoners met geldzorgen ondersteunen. Dit doen we met workshops, nieuwsbrieven en webinars. Er is aandacht voor levensgebeurtenissen, ondersteuningsmogelijkheden en hoe geldzorgen te herkennen en bespreken. Om het taboe op geldzorgen in de samenleving te doorbreken doen we jaarlijks mee aan 'de Week van het geld' en 'de Dag tegen de armoede'. We creëren hiermee bewustzijn over geld en dat praten over geld een normale zaak is. Tegelijkertijd informeren we inwoners over de ondersteuningsmogelijkheden. We zoeken nadrukkelijk de samenwerking

met scholen en geven workshops aan leerlingen, ouders en docenten over geldzorgen, geld- en regelzaken. Hierin trekken we op met Bindkracht Venlo. Het spreekt voor zich dat andere organisaties die geen onderdeel zijn van deze werkgroep eveneens zich hard inzetten om geldzorgen te voorkomen of inwoners te steunen waar (ernstige) financiële nood is ontstaan.

We blijven aandacht houden voor preventie. We onderzoeken welke partners onze werkgroep kunnen versterken en of er mogelijkheden zijn voor het aanhaken bij bredere thema's zoals gezondheid en laaggeletterdheid. Ook zullen we meer aandacht hebben voor de ontwikkeling van vaardigheden bij jongeren om geldzorgen in de toekomst te voorkomen. Hierin zoeken we nadrukkelijk de samenwerking op met het ontwikkelingsteam van Incluzio Sociale basis.



Schuldhulpverlening

Naast de integrale preventie werkgroep werken we ook gericht met bewindvoerders, budgetbeheerders en signaalpartners (schuldeisers van vaste lasten, huur, zorgpremie, energie en drinkwater) aan het voorkomen van schulden en het verkorten van trajecten. Er is steeds meer begrip en ruimte om inwoners met schulden goed te kunnen helpen. Om snel in beeld te krijgen bij wie het in Venlo knelt, sluiten we aan bij het zorgnetwerk en werken we nauw samen met Incluzio Sociale basis. Ook deze samenwerking loopt goed en houden we vast.

Inwoners melden zich eerder dan voorheen, omdat we vanuit de vroegsignalering in een vroeg stadium laagdrempelig hulp aanbieden. Bij de intake schuldhulpverlening wordt aandacht geschonken aan alle leefgebieden, zodat we bij de start meteen weten of er meer hulp nodig is en deze kunnen inschakelen. Dit helpt ons om meteen breed te kunnen ondersteunen. Ook in de samenwerking met het Sociaal Wijkteam en team werk en inkomen is de laatste jaren flink geïnvesteerd. Men weet elkaar steeds beter te vinden. Dit alles komt ten goede van de inwoner.

Het belang van vrijwilligersorganisaties mag ook niet vergeten worden. Voor, tijdens en na het traject staan ze voor onze inwoners klaar om hen te helpen bij overzicht, stabiliteit en zelfredzaamheid. Samen met hen investeren we in een gezamenlijke aanpak om inwoners zo goed mogelijk te blijven ondersteunen.

De menselijke maat

Een groot deel van onze inwoners ervaart voldoende ondersteuning van onze dienstverlening en is tevreden. Toch gaat het soms mis waardoor iemand met geldzorgen last heeft van het complexe systeem. In het ergste geval wordt iemand niet goed ondersteund. De menselijke maat helpt om vragen te blijven stellen en oog te houden voor de mens. Gemeente Venlo brengt via een overlegtafel vraagstukken van inwoners (met geldzorgen) vanuit verschillende invalshoeken in beeld. Onze ervaringen met deze vraagstukken heeft er mede toe geleid dat we inwoners met geldzorgen blijvend integraal willen ondersteunen vanuit dit beleidskader. Hoe we dit doen, laten we zien in hoofdstuk 5.

Geldregelingen

Iedere inwoner in Venlo met geen of een laag inkomen, kan extra ondersteuning krijgen. Denk aan de bijstands-uitkering of andere inkomensondersteunende regelingen. We hebben een breed aanbod met extra aandacht voor gezinnen. De regelingen staan hieronder weergegeven.

Regeling	Voor wie	Bedrag
 Stadspas	• Alle gezinsleden met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm	• 100 euro per gezinslid
 Individuele inkomens toeslag	• Voor inwoners die langer dan 3 jaar een lager inkomen dan 102% van de bijstandsnorm hebben	• Tussen de 480 euro en 680 euro afhankelijk van de gezinssituatie
 VGZ gemeentepolis	• Voor alle inwoners met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm	• 17,50 euro korting per maand op het VGZ compleet pakket
 Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	• Voor huishoudens met een inkomen tot 100% van de bijstandsnorm	• Volledige kwijtschelding voor de rioolbelasting en waterstoffen heffing en de hondenbelasting voor de eerste hond
 Bijzondere bijstand	• Iedere inwoner met onverwachte, bijzondere kosten die niet zelf financieel gedragen kunnen worden	• Wordt individueel bepaald
 Studietoelage	• Voor studerende jongeren van 15 t/m 21 jaar met een beperking	• Afhankelijk van leeftijd van 98 euro per maand tot 328 euro per maand
 Kindpakket	• Meerdere regelingen om kinderen mee te laten doen en in hun basisbehoefte te kunnen voorzien. • Tot 130% van de bijstandsnorm	• Meerdere vergoedingen die in natura worden uitgekeerd

Gewijzigde geldregelingen

Twee belangrijke uitgangspunten uit de maatschappelijke visie Fier op Venlo:

- Inwoner staat centraal
- Werken vanuit de menselijke maat

Dit betekent dat we de bestaande regelingen als volgt willen aanvullen of wijzigen:

AOW- en jongerentegoed

Inwoners die lange tijd leven van een inkomen rond de bijstandsnorm hebben vanuit de Participatiewet recht op een individuele inkomensvoorslag. Op basis van de Participatiewet hebben jongeren van 18 jaar tot en met 21 jaar rond de bijstandsnorm en AOW-gerechtigden rond de bijstandsnorm geen recht op de individuele inkomensvoorslag (IIT). Hierdoor lopen ze extra ondersteuning mis die hen had kunnen helpen om mee te doen in de samenleving. Voor deze twee groepen zijn de financiële mogelijkheden vaak beperkt om deel te nemen aan de maatschappij zoals hun leeftijdsgenoten dat kunnen. Een AOW-gerechtigde rond de bijstandsnorm heeft meestal geen zicht op inkomensverbetering. Een jongere is nog bezig om te groeien naar een zelfstandig bestaan en heeft nog weinig vermogen kunnen opbouwen. We onderzoeken of ze beter kunnen meedoen als ze een extra vergoeding krijgen. We onderzoeken de mogelijkheid om het tegoed op de Stadspas voor hen te verhogen zodat er financiële ruimte ontstaat voor deelname aan maatschappelijke, culturele of sportieve activiteiten in gemeente Venlo. We meten en evalueren het gebruik van de Stadspas om te bepalen in hoeverre deze verhoging leidt tot het gewenste effect.

Persoonlijk contact bij geldregelingen

Een groot deel van de inkomensondersteuningsaanvragen past zonder twijfel binnen de regels, maar bij een aantal aanvragen is het beoordelen een ingewikkelde klus. Bij deze aanvragen moet er voldoende ruimte zijn voor onderzoek en persoonlijk contact om te beoordelen of - en hoe - we ze het beste kunnen ondersteunen. Dit helpt bij het stimuleren van de zelfredzaamheid en snel de juiste ondersteuning te kunnen bieden. We gaan meer tijd voor persoonlijk contact nemen zodat we maatwerk beter kunnen toepassen. Dit doen we bij een deel van de aanvragen van de geldregelingen. Daarbij wegen de leefomstandigheden van de inwoner mee in de oplossing. Soms is het vergoeden van kosten niet mogelijk maar zijn er andere voorzieningen voorhanden waarbij een inwoner alsnog is gebaat. Dit kunnen ook voorzieningen zijn die door maatschappelijke partners worden georganiseerd.

Af en toe zijn doelen van verschillende regelingen niet goed op elkaar afgestemd. Bijvoorbeeld, we stimuleren deelname in de samenleving. Het is daarom wenselijk om in gesprek te blijven met inwoners om hun mogelijkheden te verkennen. Als eerste is dit betaald werk. In sommige gevallen is er geen zicht op inkomensverbetering omdat een betaalde baan door omstandigheden niet haalbaar is. Voor deze mensen is extra financiële ruimte in de vorm van de individuele inkomensvoorslag prettig. Soms heeft de inwoner een zeer korte periode inkomen ontvangen, waardoor het recht op de individuele inkomensvoorslag voor meerdere jaren vervalt. Om hier beter maatwerk in te kunnen leveren, passen we bij deze situaties de beleidsregels aan.

Duurzaamheid

Het Venlo-fonds is een tijdelijk initiatief van de gemeente waar huishoudens en organisaties die geraakt worden door energiearmoede worden ondersteund. Binnen dit initiatief wordt er onder andere gezorgd dat energiemaatregelen die de gemeente beschikbaar heeft onder de aandacht worden gebracht bij huishoudens met minder financiële draagkracht. We blijven deze samenwerking behouden. Dit doen we voor zowel de woninggebonden maatregelen als niet-woninggebonden maatregelen om zo huishoudens te ondersteunen bij de energietransitie. Dit vergroot op termijn de leefbaarheid, gezondheid en leidt tot een kostenverlaging bij huishoudens die moeilijk kunnen rondkomen. We onderzoeken hoe we de instrumenten en samenwerkingsverbanden die we hebben binnen het geldzorgenbeleid maximaal kunnen inzetten om de energieregelingen op de juiste plek te krijgen.



HOOFDSTUK 5

DIT GAAN WE DOEN

In dit hoofdstuk laten we zien wat we in de komende 8 jaar gaan doen. We nemen 8 jaar de tijd omdat we toewerken naar een brede aanpak geldzorgen. Preventie is daarin een belangrijke bouwsteen. Het duurt enkele jaren voordat de eerste effecten hiervan zichtbaar zijn. In dit hoofdstuk geven we handen en voeten aan de Strategische visie, Fier op Venlo en het coalitie akkoord Samen bouwen aan een gezond Venlo.

Als gemeente willen we dat iedereen weer met goede moed en zelfredzaam het leven kan leiden. We streven daarom naar een eenvoudige en efficiënte dienstverlening. Toch is het soms een zoektocht om het juiste te doen. Waarom vragen jongeren met geldzorgen bijvoorbeeld niet snel ondersteuning? En hoe kunnen we inwoners die moeite hebben met (digi)taal beter informeren over onze regelingen? Het zijn vragen waar we niet meteen een antwoord op hebben. Wellicht sluit onze dienstverlening niet naadloos aan. Reden voor ons om onze werkwijzen en dienstverlening in te richten op de verschillende behoeften van inwoners.

De inwonersbehoefte vormt de basis van onze werkwijzen

Onze dienstverlening werkt voor een groot deel van de inwoners. Als het voor een inwoner niet werkt, passen we maatwerk toe. Dit is en blijft het uitgangspunt! Toch zien we dat behoeften in bepaalde levensfasen overeen kunnen komen. Zo zijn veel jongeren het beste online te benaderen en vinden ouderen het vaak prettig om iemand persoonlijk te spreken. Om onze werkwijzen te ondersteunen, hebben we samen met inwoners met geldzorgen en professionals Venlose ijkpersonen ontwikkeld. Ijkpersonen zijn niet-bestaande figuren die helpen om ons te verplaatsen in inwoners. Het gaat over inwoners die gebruik (kunnen) maken van onze diensten. Deze fictieve figuren helpen ons om de dienstverlening en regelingen beter aan te laten sluiten op verschillende behoeften. Zo hebben jongeren met geldzorgen vaker behoefte aan steun van een leeftijdsgenoot of hebben alleenstaande ouders soms moeite met het organiseren van kinderopvang. Het zijn verschillende vraagstukken die een andere oplossing vragen. In de komende twee hoofdstukken zullen sommige ijkpersonen zich aan u voorstellen.

AOW GERECHTIGDE MET ONVOLLEDIG PENSIOEN

Truus

Afwachtend

Slechte gezondheid

Lief

"Jan regelde altijd de financiën. Ik snap er niet veel van!"

Leeftijd	71 jaar
Beroep	Gepensioneerd
Inkomen	AOW + zeer klein pensioen
Thuisituatie	Weduwe met 5 kinderen, woont in een sociale huurwoning



Structureel in gesprek met inwoners

Hoewel de ijkpersonen een basis bieden, vinden we het échte gesprek veel belangrijker. Dit gesprek voeren we al periodiek met de Cliëntenraad Sociale Dienst en willen we aanvullen met een panel waar inwoners met ervaringskennis en professionals in deelnemen. Dit panel helpt ons met het verbeteren van de dienstverlening. Denk aan communicatie, toegang, aanvraagprocedures of het voeren van het gesprek met inwoners. Vaste leden van dit panel steken de handen uit de mouwen om zaken samen met interne en externe professionals op te pakken. We investeren in het opbouwen van inwonersnetwerken. We zetten sterk in op inwoners die in het geldzorgenbeleid buiten beeld blijven. Denk aan werkenden, jongeren, chronisch zieken, ZZP-ers of AOW-gerechtigden. Zo blijven we op de hoogte van lokale ontwikkelingen en weten we wie de mens is waar we beleid voor maken. Deelnemers in deze groepen kunnen per keer wisselen. We werken samen met Inluzio Sociale Basis, Buurten met Talent en andere maatschappelijke organisaties om een goede verbinding te houden met onze inwoners.

Met elkaar integraal

Als we de inwoner centraal willen stellen in onze werkwijzen, kijken we ook naar hoe we onze ondersteuning georganiseerd hebben. Inwoners met geldzorgen hebben vaak meerdere hulpvragen binnen het sociaal domein. Dit kan betekenen dat er meerdere afdelingen bij de inwoner betrokken raken. We stellen als doel dat er voor inwoners zo weinig mogelijk drempels zijn als ze hulp vragen van de gemeente. Om inwoners goed te ondersteunen werken we daarom toe naar een integrale toegang met medewerkers die beschikken over brede kennis van het sociaal domein. De hulpvraag wordt hier verhelderd en zo nodig wordt een koppeling gemaakt met andere afdelingen.

Vervolgens wordt er met de inwoner onderzocht hoe de hulpvraag van de inwoner het beste opgelost kan worden. Hiervoor is het essentieel de inwoner te kennen. Ieder contact is een kans om met elkaar het gesprek te voeren. In dit gesprek geldt Positieve Gezondheid als kompas. Zo begrijpen we de ondersteuningsvraag van de inwoner beter, kunnen we deze in de context plaatsen én zien we de talenten en veranderwens. Samen met de inwoner kiezen we vanuit onze gereedschapskist de oplossing die bij zal dragen aan een duurzaam resultaat. Door te investeren in het integraal samenwerken in het brede sociale domein, wordt de inwoner steeds beter ondersteund. Hierbij is ook oog voor de inwoner met geldzorgen. De verwachte baten van het integraal samenwerken zullen in de komende jaren zichtbaar worden. Dit zal voor inwoners leiden tot meer éénduidigheid, betere afstemming en lagere drempels.

NIEUWKOMER

Halima

Dapper

Zorgzaam

Gelovig

“Nederland is een mooi land, ik voel me hier veiliger. Maar ik mis mijn man en zoon zo erg..”

Leeftijd	40 jaar
Beroep	Werkloos
Inkomen	Bijstandsuitkering, zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderbijslag, kindgebonden budget
Thuisituatie	1 thuiswonende dochter (2 jaar), zoon (17 jaar) en haar man wonen in Syrië, toegewezen huurwoning



Bestaanszekerheid en vertrouwen vormen de basis van de dienstverlening

We vervullen een belangrijke taak voor onze inwoners. We dragen eraan bij dat inwoners kunnen wonen, inkomen hebben en kunnen meedoen in de samenleving. Voor veel inwoners gaat het vanzelf. Een deel van de inwoners zijn afhankelijk van de gemeente. Het voldoende kunnen borgen van bestaanszekerheid en wederzijds vertrouwen zijn belangrijke voorwaarden voor het behalen van onze ambitie. Dit doen we door te investeren in meer persoonlijk contact bij ondersteuningsvragen, begrip te hebben voor de context en het bieden van bestaanszekerheid. We hanteren deze uitgangspunten:

- We zijn samen met onze maatschappelijke partners verantwoordelijk voor het bieden van bestaanszekerheid.
- We zorgen dat drempels om naar de gemeente of één van onze partners te stappen, zo laag mogelijk zijn.
- We zorgen voor een betere zichtbaarheid zodat inwoners ook weten welke hulp er is.
- We maken processen van inkomensregelingen zo makkelijk mogelijk en zetten in op de combinatie van persoonlijk contact en slim gebruik van digitale mogelijkheden. We onderzoeken of er draagvlak is bij de maatschappelijke partners om aan te sluiten bij de Voorzieningenwijzer.
- Onze inkomensregelingen werken voor inwoners die langdurig geldzorgen hebben, maar minder goed voor jongeren of AOW gerechtigden. We werken ernaar toe dat onze inkomensregelingen meerdere levensfasen en levensgebeurtenissen ondersteunen.
- Inwoners die van werk naar een bijstandsuitkering gaan (en vice versa) kunnen één jaar lang extra ondersteuning ontvangen om te voorkomen dat er geldzorgen ontstaan. Hierbij werken we samen met onze maatschappelijke partners.
- We gebruiken effectieve methoden die ondersteunen bij het verkrijgen van financieel inzicht bij levensgebeurtenissen.
- We zijn nieuwsgierig naar de inwoner en de context weegt mee. Als een inwoner even niet aan de plichten heeft voldaan of valt een inkomensondersteunende aanvraag niet geheel binnen de regels, gaan we het gesprek aan.
- We wegen noodzaak en/of onwetendheid mee in de besluitvorming.
- We zorgen dat inwoners geïnformeerd worden over hun rechten en plichten op een wijze die bij hen aansluit.
- Als wij een foutje maken, steken we de hand in eigen boezem.
- De bestaanszekerheid voor minderjarige kinderen wordt zoveel mogelijk gewaarborgd.
- We gebruiken zo breed mogelijk de beleids- en wettelijke ruimte om inwoners te ondersteunen met hun inkomensvragen.

Door oprechte interesse, meedenken en een benaderbare betrouwbare partner te zijn, werken we aan vertrouwen.

Geldzorgen voorkomen loont

We werken hard aan preventie bij kinderen en hun ouders. Hiermee creëren we kansengelijkheid en een stevige basis voor de toekomst. Zo hebben we het programma kansrijke start om de eerste 1000 dagen van kinderen goed te ondersteunen. Werken we aan het tegengaan van taalachterstand en ondersteunen via het Jeugdeducatie fonds. Ook hebben we Gezonde Basisscholen van de toekomst. Hier krijgen kinderen de kans om zich optimaal te ontwikkelen via voeding, cultuur en beweging. Vanuit het geldzorgenbeleid wordt sport, onderwijs en cultuur extra ondersteund via stichting Leergeld en het Jeugdfonds Sport & Cultuur. En ook Venlo.fit zet zich in op het fit houden van de jeugdigen. Met deze inzet beogen we een trendbreuk. We bouwen hierop verder door extra aandacht te hebben voor jongeren in de geldzorgenaanpak.

Aanpak voorkomen geldzorgen bij jongeren

De wereld kent grote verleidingen. Schulden zijn snel gemaakt en regelzaken worden steeds ingewikkelder. We zetten in op:

- Financiële- en zelfredzaamheidsvaardigheden bij jeugdigen. We werken met bewezen effectieve onderwijsprogramma's bij jeugdigen die meer risico lopen op geldzorgen;
- Pilots, zoals het leren omgaan met zakgeld en inzet van serious games, zodat jeugdigen en ouders ervaring opdoen met situaties waar ze later mee te maken krijgen;
- Campagnes voor jongeren om het taboe te doorbreken en bewustzijn te creëren;
- Rolmodellen en jongeren - ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid;
- We onderzoeken hoe we de rol van partners (zoals scholen, kinderopvang en hulpverleners) kunnen verstevigen bij het signaleren van geldzorgen, het bespreekbaar maken en het bieden van een helpende hand.

Voorkomen van geldzorgen in de wijk

De situatie waar jeugdigen in opgroeien hebben ze zelf niet voor het kiezen. Sommige wijken kennen meer schulden of langdurige geldproblemen dan anderen. In deze wijken spelen vaak ook andere sociale uitdagingen. Om de trendbreuk kracht bij te zetten, nemen we deel aan een pilot voor een integrale wijkaanpak gericht op preventie. We selecteren één wijk waar uitdagingen spelen op het gebied van (digi)taal, gezondheid, startkwalificaties bij jeugdigen en opleidingsniveau. Samen met inwoners en organisaties brengen we behoeften in beeld. We ontwikkelen een strategie om te komen tot een vitale gemeenschap op basis van Positieve Gezondheid in de wijk. We hebben aandacht voor sport, (betaalbare) lokale voeding en gezondheid, (digi)taalvaardigheid, financiële bewustwording en het versterken van de sociale netwerken en infrastructuur door de inzet van Buurten met Talent en Incluzio Sociale Basis. Waar nodig verbinden we thema's als wonen, duurzaamheid, veiligheid en leefbaarheid. Met deze aanpak geven we uitvoering aan Fier op Venlo.

Samen zorgen voor vitale gemeenschappen

Burgerinitiatieven, organisaties en geloofsgemeenschappen in Venlo dragen allemaal recht vanuit het hart een steentje bij om inwoners met geldzorgen te ondersteunen. Ze doen dit door het taboe te doorbreken, inwoners mee te laten doen, geldzorgen te voorkomen of direct te helpen als de bestaanszekerheid onder druk staat of wegvalt. Er is zoveel moois in de gemeente Venlo waarbij veel vrijwilligers en ondersteunende professionals betrokken zijn. Ze zijn onmisbaar voor onze gemeenschap. We willen er voor zorgen dat al dit aanbod ook door inwoners gevonden en gebruikt wordt. Eveneens vinden we het belangrijk dat deze organisaties

elkaar weten te vinden. Zo wordt er goed gebruik gemaakt van elkaars kwaliteiten en mogelijkheden. We werken deze wens uit in het Platform voor geldzorgen.

Platform voor geldzorgen

Wij vinden het belangrijk dat inwoners met een hulpvraag de juiste hulp krijgen. We hebben onderzocht of de oprichting van een geldzorgen platform hieraan kan bijdragen. Dit is opgenomen in het coalitieakkoord. Uit gesprekken met organisaties en signaalpartners is naar voren gekomen dat er verschillende ideeën bestaan over de functie en mogelijke inrichting van dit platform. De kernwoorden hierbij zijn ondersteuning en verbinding. Wij zijn voornemens om organisaties actief samen te brengen en de onderlinge samenwerking te stimuleren. Hiermee beogen we om:

- Hulporganisaties de weg te wijzen als er een inwoner bij hen een hulpvraag stelt die ze zelf niet kunnen invullen.
- Elkaars kennis te versterken, krachten te kunnen bundelen om nieuw aanbod te ontwikkelen of bestaand aanbod te verbeteren.
- Burgerinitiatieven en donateurs te verbinden bij het realiseren van maatschappelijke activiteiten.
- Tijdelijke acties (bijv. winterjassen actie) te verbinden aan inwoners met geldzorgen.

Coördinatie vanuit één centrale plek met overzicht is een randvoorwaarde om maatschappelijke partners en initiatieven in gemeente Venlo bij elkaar te brengen. We onderzoeken wat er voor nodig is om een dergelijk platform op te richten.

Samen werken we aan het bereiken van de juiste effecten die bijdragen aan de trendbreuk. Om dit extra te stimuleren, experimenteren we met impactgerichte subsidies. Dit helpt organisaties om intensiever samen te werken aan onze gezamenlijke ambities.

Meedoen is aantrekkelijk

Mensen zijn sociale wezens. Meedoen bevordert de kwaliteit van leven en helpt bij het opbouwen van een netwerk dat kan helpen bij het tegen gaan van geldzorgen. Bovenop ons bestaand aanbod zorgen we dat inwoners met geldzorgen mee kunnen doen. We nemen hiervoor extra maatregelen die we op deze pagina toelichten.

Mobiliteitsbudget op de stadspas

In het coalitieakkoord verzoekt de coalitie om te onderzoeken of het wenselijk en mogelijk is om mensen met geldzorgen gratis of tegen flinke korting met OV te laten reizen. We kunnen hier uitvoering aan geven door de bestedingsmogelijkheid van de Stadspas uit te breiden met een mobiliteitsbudget. We verwachten dat het mobiliteitsbudget een positief effect heeft op het kunnen meedoen in de samenleving. Via meetgegevens over het reisgedrag en aanvullend onderzoek meten we of met dit instrument het gewenste effect wordt bereikt. Na twee jaar evalueren we of het mobiliteitsbudget voldoende impact maakt. Hiermee geven we zowel uitvoer aan het coalitieakkoord als aan de aanbeveling uit de evaluatie van de Stadspas om de bestedingsmogelijkheden uit te breiden.

Menstruatie uitgiftepunten (MUP's)

Financiële problemen bij meisjes en vrouwen betekent soms dat er geen geld is voor menstruatieproducten. Het ontbreken van toegang tot deze producten kan meedoen in de samenleving belemmeren. Daarom gaan wij faciliteren dat er naast de 9 bestaande punten, er in iedere kern of dorp in Venlo een menstruatie uitgifte punt komt. We zijn voornemens dit in samenwerking met Stichting Armoedefonds te doen. Hiermee beogen we dat ongeacht de financiële situatie, alle meisjes en vrouwen in de gemeente toegang hebben tot menstruatieproducten.



Meedoen naar vermogen

Hoewel betaald werk het beste remedie is tegen geldzorgen en de meeste kans op bestaanszekerheid biedt, is de stap naar een voltijdbaan niet altijd vanzelfsprekend. Dit kan verschillende redenen hebben die zowel in de persoon (psychisch dan wel fysiek) als in de omgevingsfactoren gelegen kunnen zijn. Daarom zien we iedere stap die iemand zet richting deelnemen aan activiteiten en vrijwilligerswerk als waardevol. Dit draagt bij aan de kwaliteit van leven. Het kan zijn dat hier eerst vaardigheden voor moeten worden opgedaan of ondersteuning nodig is. We zetten bestaand aanbod in of we ontwikkelen nieuwe instrumenten. We nemen hetgeen dat iemand weer meedoet naar vermogen en daarmee bijdraagt aan de samenleving als uitgangspunt. Het team Werk heeft hier een grote rol. Daarnaast werken we samen met Buurten met Talent en Incluzio Sociale Basis om inwoners met geldzorgen meer met sociale activiteiten in verbinding te brengen.



HOOFDSTUK 6

BELEIDSPLAN INTEGRALE SCHULDHULPVERLENING 2023-2027

Het beleidsplan integrale schuldhulpverlening is een onderdeel van de brede aanpak geldzorgen. In dit hoofdstuk geven we aan hoe we de komende 4 jaar schuldhulpverlening verder vormgeven. U vraagt zich nu vast af: waarom maar 4 jaar en niet 8 jaar? De ontwikkeling binnen schuldhulpverlening volgen zich in een razend tempo op. Met dit beleidsplan zorgen we ervoor dat we wendbaar zijn op alle ontwikkelingen die nog gaan komen. Bovendien geeft dit plan invulling aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021 (Wgs). Deze wet stelt dat de gemeenteraad minimaal iedere vier jaar een plan vaststelt waarin richting wordt gegeven aan de schuldhulpverlening in Venlo.

Wat hebben we al?

Er is hard gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners met schulden. Dit heeft geresulteerd in het leggen van een goede basis in:

- De vroegsignalering
- Een brede uitvraag op alle leefgebieden
- Het bieden van informatie, advies en budgetbegeleiding door de klantadviseurs.
- Het ruim behalen van de wettelijke termijnen
- Het vastleggen van processen en werkwijzen
- Het genereren van management informatie om operationele processen te kunnen sturen
- Integrale samenwerking met vasten laste partners, bewindvoerders, budgetbeheerders, vrijwilligersorganisaties en Inclusio Sociale Basis
- De start van het Jongeren Perspectief Fonds
- Het creëren van schuldenrust bij inwoners waar geen zicht is op inkomensverbetering door de schulden over te nemen via saneringskredieten.

Ook is gekeken naar de interne samenwerking tussen verschillende uitvoerende afdelingen; van team inkomen tot het Sociaal Wijkteam. Er is een samenwerking tot stand gekomen voor ondernemers met schulden op basis van Besluit Bijstand Zelfstandigen (BBZ). Er wordt integraal gewerkt in stadsdeelteams en geldzorgen worden sneller gesignaleerd door andere teams uit het sociaal domein waarop een doorverwijzing plaatsvindt naar schuldhulpverlening.

OUDER IN GEZIN VAN +2 KINDEREN

Ellis

Sociaal

Creatief

Bescheiden

“Ik leef van dag tot dag..”

Leeftijd	35 jaar
Beroep	Helpende +
Inkomen	Ziektewet-uitkering en salaris van partner, stichting leergeld, de Stadspas
Thuisituatie	Getrouwd, 4 kinderen, 2 honden, huurwoning

	Lichaamsfuncties	
	Mentaal welbevinden	
	Zingeving	
	Kwaliteit van leven	
	Meedoen	
	Dagelijks functioneren	

Hoe gaan we verder bouwen aan de kwaliteit?

Routekaart financiële zorgen

De stevige basis is er één om op verder te bouwen. Dit betekent dat we houden wat we hebben en op onderdelen gaan verbeteren en uitbouwen. We doen dit via de Routekaart financiële zorgen. De routekaart is door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) ontwikkeld met inwoners, ervaringsdeskundigen, experts, organisaties en kennisinstituten. Het is een blauwdruk hoe we vanuit verschillende inwonersbehoeften de dienstverlening kunnen vormgeven. De routekaart brengt de stappen (mijlpalen) in beeld waar een inwoner met geldzorgen doorheen gaat. Het start vanaf het moment dat geldzorgen ontstaan tot aan hoe de inwoner weer zelfredzaam zonder geldzorgen de toekomst tegemoet ziet. Per mijlpaal brengen we samen met de VNG, onze inwoners met ervaringskennis, vrijwilligers en professionals in beeld waar we nu staan en waar we naar toe willen. We maken een analyse over wat dit betekent voor de organisatie, processen en systemen en wat dit betekent voor de samenwerking in de keten. Als basis gebruiken we onze Venlose ijkpersonen om de dienstverlening mee op te bouwen. Hiermee hebben we ruimte om naast maatwerk, ook specifieke dienstverlening te ontwikkelen voor risicogroepen zoals (eenouder) gezinnen met kinderen, ZZP-ers of jongeren. Waar nodig breiden we deze ijkpersonen uit. In de komende jaren implementeren we het plan van aanpak per mijlpaal. Dit proces loopt van 2023 tot 2027. De lessen die we leren uit de Routekaart financiële zorgen helpen ons bij het verbeteren van het brede sociaal domein. Ook dragen we bij aan de landelijke ontwikkeling van schuldhulpverlening.

NVVK lidmaatschap

We sluiten ons als lid aan bij de branchevereniging voor schuldhulpverlening, de NVVK. Dit betekent dat onze hele (interne) dienstverlening van schuldhulpverlening voldoet aan de gedragsnorm die de NVVK stelt. Met dit lidmaatschap bouwen we een externe structurele kwaliteitscontrole in. Dit wordt versterkt en bijgestuurd vanuit de interne kwaliteitscontrole.

Definities en monitoring

Definities zijn niet altijd eenduidig binnen de schuldhulpverlening. Het is belangrijk dat we in onze gemeente weten waar we over praten. Dit verbetert de kwaliteit van de registratie en monitoring. We stellen eenduidige definities vast op onderwerpen zoals recidive of inspanningsverplichting. We passen onze werkinstructies, processen en registratie aan. Op basis van de definities stellen we heldere uitvoeringsdoelen vast waar we jaarlijks over rapporteren aan het college. De data die we ontvangen ontsluiten we beter. Zo weten we beter wat er per inwonersgroep speelt en hoe we hierop bij kunnen sturen.

Resultaten

We willen voor inwoners met (dreigende) financiële nood dat ze:

- Weten dat er ondersteuning is en wat schuldhulpverlening en flankerende organisaties voor hen kunnen betekenen;
- De handreikingen die gedaan worden durven aan te nemen, liefst in een zo vroeg mogelijk stadium;
- Effectieve en passende ondersteuning krijgen waar en wanneer ze zich ook melden;
- Ruimte hebben voor eigen regie tijdens het traject;
- Een goede relatie opbouwen op basis van begrip en vertrouwen met hun ondersteuner;
- Met voldoende vaardigheden en/of ondersteunend netwerk duurzaam schuldenvrij door het leven gaan.

Hoe bereiken we deze resultaten?

We investeren in de relatie met de inwoner. Om dit optimaal te doen wordt de positie van de klantadviseur verstevigd. Inwoners met ernstige financiële problemen vallen nu voor een groot deel van het traject onder Plangroep. Hier worden de schuldregelingen gedaan. De knip in de dienstverlening tussen de voorfase en schuldregelen leidt ertoe dat de samenwerkingsrelatie met de inwoner onderbroken wordt. Bovendien vertraagt iedere overdracht naar een externe organisatie het proces én is het voor inwoners belastend om telkens opnieuw het verhaal te vertellen.

Dienstverlening: van uitbesteed naar intern

Om de inwoner beter te ondersteunen gaan we zelf doen wat we kunnen. Dit betekent dat we het schuldregelen en budgetbeheer in eigen beheer gaan brengen. We doen dit gefaseerd, waarbij we starten met het schuldregelen in 2024. Deze stap helpt om sneller de inwoner te kunnen ondersteunen en te kunnen bouwen aan een duurzame samenwerkingsrelatie. Medewerkers krijgen periodiek trainingen die bijdragen om met een brede blik de samenwerkingsrelatie met de inwoner verder uit te kunnen bouwen. De inwoner heeft één vast persoon gedurende het hele traject die regie voert en de inwoner ondersteunt bij alle vragen en behoeften. Het draagt bij aan de motivatie, inzichten en gedragsverandering die nodig zijn om uiteindelijk tot duurzame uitstroom te komen.

Voor inwoners die zijn toegelaten tot de schuldhulpverlening is het voor het uitvoeren van budgetbeheer en/of een schuldregeling nodig dat iedere inwoner een eenvoudige betaalrekening heeft bij een reguliere bank, waarop geen roodstand mogelijk is.

Deze rekening wordt gebruikt om het deel van het inkomen op te storten dat de inwoner vrij mag besteden (zoals het huishoudgeld). Indien een inwoner geen betaalrekening (meer) heeft bij een reguliere bank of indien de inwoner op deze rekening een roodstand heeft, kan de inwoner verplicht worden gesteld om een basisbankrekening te openen als voorwaarde voor bepaalde vormen van de dienstverlening. Waar mogelijk wordt de inwoner ondersteund bij het aanvragen van deze basisbankrekening.

Voor inwoners die geen gebruik maken van schuldhulpverlening is er ook de mogelijkheid om een basisbankrekening te openen. In het landelijke Convenant Basisbankrekening hebben banken en hulpverleningsinstanties afgesproken dat iedereen in Nederland ouder dan 18 jaar en met een bekend verblijfadres een betaalrekening moet kunnen openen. Een erkende hulpverleningsorganisatie kan inwoners begeleiden bij het aanvragen van deze bankrekening.

Optimaal gebruik van digitale tools, data en gegevensdeling

Om inwoners extra te ondersteunen maken we zoveel mogelijk gebruik van gegevensdeling en datakoppelingen zover dat binnen de wettelijke grenzen van de Wgs en Avg mag. Dit helpt ons bij de vroegsignalering, de communicatie met schuldeisers en het op- en bijstellen van het plan van aanpak. Maar ook bij het signaleren van recidive of verminderen van de kans op het delen van foutieve informatie. De inwoner zelf wordt hierdoor niet meer belast met het verzamelen van gegevens of extra kosten die hiermee gepaard kunnen gaan. Voor de klantadviseur is snel helder welk traject ingezet kan worden. Dit helpt bij het behalen van de beslistermijn voor toelating of afwijzing van schuldhulpverlening zoals vastgesteld in de Verordening beslistermijn schuldhulpverlening Gemeente Venlo 2021.

We onderzoeken concreet of we kunnen aansluiten bij het Schuldenknooppunt. Dit platform verbindt schuldhulpverleners met schuldeisers. Het zorgt onder meer ervoor dat een betalingsregeling snel tot stand kan komen.

Uniforme aanpak over de hele keten

We werken samen met onze uitvoerders in het sociaal domein en (keten)partners om inwoners met geldzorgen te bereiken en te verleiden om zo vroeg mogelijk onze handreiking aan te nemen. We besteden aandacht aan verschillende vormen van communicatie om de effectiviteit te vergroten en inwoners en organisaties beter te informeren hoe en waar geldzorgen aangepakt kunnen worden. Vanaf daar werken we uniform aan het screenen en (als nodig) direct begeleiden naar de ondersteuning die nodig is. We sturen op zo licht mogelijke maatregelen om de financiële situatie te verbeteren. Schuldenbewind wordt alleen ingezet als het echt niet anders kan. Tijdens het traject werken we

gezamenlijk aan rust, motivatie, overzicht en het verbeteren van vaardigheden. We starten hier vroeg mee in het traject. Dit is extra van belang nu de wettelijke- en minnelijke schuldregelingstrajecten worden verkort naar 18 maanden. We maken goed gebruik van elkaars expertise en weten van elkaar wat iedereen doet. We hanteren zoveel mogelijk dezelfde definities. We sturen bij op kennis en kwaliteit. Ook zorgen we voor een goede nazorg zodat inwoners met vertrouwen de toekomst tegemoet kunnen en een vangnet hebben waar ze op terug kunnen vallen.

**JONGERE TOT
21 JAAR**

Onafhankelijk

Brutaal

Ongeïnteresseerd

**“ Bemoei je niet met mij,
ik red me wel. ”**

Leeftijd	19 jaar
Beroep	Geen
Inkomen	Zwart werk
Thuisituatie	Thuiswonend, op zoek naar een eigen woning

	Lichaamsfuncties	
	Mentaal welbevinden	
	Zingeving	
	Kwaliteit van leven	
	Meedoen	
	Dagelijks functioneren	

Gemeente als schuldeiser

Veel van de schulden ontstaan door de overheid. Dit bevordert het vertrouwen in onze gemeente niet. Hoewel we geen invloed hebben op andere overheden, kunnen we wel onze eigen rol als schuldeiser evalueren. Inwoners kunnen door de inkomensondersteuning, leges of gemeentelijke belastingen schulden opbouwen bij de gemeente. We streven een sociaal beleid te voeren op het gebied van terug- en invorderingsbeleid voor inwoners met (problematische) schulden.

Hoe meten we de resultaten?

We weten of ons beleid werkt doordat we cijfers combineren met de beleving van de inwoner. Dit betekent dat we enerzijds meten of:

- De schuldenlast van particulieren bij aanvang van het traject daalt ten opzichte van het NVVK gemiddelde;
- Er gemiddeld minder schuldeisers zijn bij de start van het traject;
- De vroegsignalering vaker resulteert in een informatie en adviesgesprek;
- Het financieel beheer vaker budgetbegeleiding, coaching of budgetbeheer is en of er een grotere totale instroom is bij de vrijwilligersorganisaties en Includio Sociale Basis;
- De situatie per leefgebied verandert gedurende het traject;
- Inwoners die gebruik maken van geldzorgen-ondersteuning tevreden zijn en de beoogde (brede) effecten ervaren van de hulp;
- Digitale communicatiekanalen gevonden worden en door welke inwonersprofielen;
- Inwoners minder vaak terugkeren met nieuwe schulden.

Een deel van de gegevens zijn nog niet direct voorhanden. We investeren in een nieuw registratiesysteem dat in deze gegevens kan voorzien. Het nieuwe systeem zal per 1 januari 2024 in gebruik worden genomen.

Jongeren

Voor jongeren met problematische schulden bestaat het Jongeren Perspectief Fonds (JPF). In Venlo werken we hiermee sinds 2022. Middels campagnes en pro-actieve houding krijgen we jongeren met geldzorgen in beeld. Het zijn jongeren met lichte hulpvragen tot zeer complexe hulpvragen. Voor iedere jongere moet het mogelijk zijn om schuldenvrij en mét perspectief te leven. Helaas is het saneren van de schulden (zoals nu gebeurt) niet voor iedere jongere dé oplossing. Daarom willen we de schuldhelpverlening voor jongeren zo breed mogelijk maken zodat ze snel schuldenvrij door het leven kunnen gaan. Via de Routekaart financiële zorgen

geven we vorm aan de interventies die voor jongeren ingezet kunnen worden.

Het JPF in Venlo zorgt ervoor dat we inzicht hebben in de behoefte en situaties van jongeren. In de herijking hebben we extra aandacht gehad om met jongeren in gesprek te gaan. Zij gaven aan behoefte te hebben aan een ervaringskennis- of kundigheid van andere jongeren. Deze geluiden horen we terug bij jongeren die (dreigen te) uitvallen op school, dak- of thuisloos raken of schulden ontwikkelen. Vaak spelen al deze zorgen bij dezelfde persoon. Jongeren hebben weinig vertrouwen dat hun geldzorgen opgelost kunnen worden. Bovendien ontbreekt het vaak aan voldoende vaardigheden en steunend sociaal netwerk. We gaan met en vóór deze jongeren een groep opzetten met jongeren-maatjes die ervaringskennis hebben op meerdere levensgebieden, waaronder geldzorgen. Zij maken contact met de jongere met geldzorgen, lopen mee en houden vast net zolang totdat hij of zij voldoende zelfredzaam is. We haken hierbij aan bij de ontwikkelingen van de regiovisie Meedoen en Wonen 2022-2026 en de landelijke aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Jongeren in het JPF kunnen als een vorm van maatschappelijke stage tijdens hun traject als maatje dienen. We creëren mogelijkheden voor jongeren om door te groeien naar regionale ervaringsdeskundigen.



Gezinnen met schulden en minderjarige kinderen

De ontwikkeling van kinderen gaat gemeente Venlo aan het hart. We investeren fors om dit zo optimaal te laten verlopen. Wetenschappelijk onderzoek toont immers aan dat kinderen die opgroeien in een huis met ernstige geldzorgen de stressreactie langdurig met zich mee blijven dragen. Binnen schuldhelpverlening schenken we daarom extra aandacht aan gezinnen met kinderen. Als er een uithuiszetting dreigt, doen we er alles aan om dit te voorkomen. Hierin trekken we op met afdeling Jeugd. Tijdens de intake vragen we ouders naar het welzijn van de kinderen. De intake kan bij de inwoner thuis of op kantoor plaatsvinden. We doen deze intake indien mogelijk en wenselijk samen met een medewerker van het Sociaal Wijkteam. Hulp voor de kinderen kan dan worden geboden. Als ouders het willen, helpen we ze om hun situatie uit te leggen aan de school waar het kind naar toe gaat. Hierdoor kan de school rekening houden met het welzijn en de ontwikkeling van het kind in de klas.

Zelfstandigen zonder personeel (ZZP-ers)

Zelfstandige ondernemers mogen sinds 2021 ook een beroep doen op de gemeentelijke schuldhelpverlening. Door de flexibilisering van de arbeidsmarkt beginnen steeds meer inwoners een zelfstandige onderneming. We werken samen met BBZ om deze inwoners met hun geldzorgen te helpen. Ze weten deze ondersteuning mondjesmaat te vinden. Om beter beeld te krijgen wat er speelt gaan we een behoefteonderzoek doen naar de groep ondernemers die een beroep doet op onze dienstverlening en de groep die erbuiten valt. Samen met ondernemers zullen we bij de uitwerking van de Routekaart financiële zorgen in beeld brengen waar ze behoefte aan hebben en stappen nemen om tot de gewenste situatie te komen.

ZZP'ER

Astrid

Eigenwijs

Creatief

Extravert

"Fotografie is een vak. Maar tegenwoordig denkt iedereen het zelf te kunnen!"

Leeftijd	61 jaar
Beroep	Fotograaf, eenmanszaak
Inkomen	Modaal
Thuisituatie	Gescheiden

 Lichaamsfuncties

 Mentaal welbevinden

 Zingeving

 Kwaliteit van leven

 Meedoen

 Dagelijks functioneren

HOOFDSTUK 7

ZO WETEN WE DAT HET BELEID WERKT

Regelmatig meten en evalueren van het beleid is essentieel om te bepalen of het beleid werkt zoals het is bedoeld. De samenleving om ons heen verandert en daar spelen we beleidsmatig op in. Beleid is een veelvoud van handelingen en maatregelen die samen streven een gewenste verandering (impact) te realiseren. Bijvoorbeeld een inwoner met schulden ondersteunen naar een schuldenvrij bestaan. Of het financieel vaardiger maken van jeugdigen. Als de handelingen en maatregelen niet of onvoldoende resultaat opleveren dan moeten we kunnen bijsturen. Meten en evalueren is vooral bedoeld om te:

- **Leren:** zetten we de middelen in op de juiste handelingen en maatregelen?
- **Verantwoorden:** wat hebben we gedaan met de beschikbare middelen?

Tegelijkertijd is het lastig om resultaten van sociaal beleid te meten. Belangrijke oorzaken zijn:

- Een maatschappelijke opgave zoals armoede en schulden is vaak minder concreet dan bijvoorbeeld opgaven in het ruimtelijk domein. Geldzorgen uiteten zich op meerdere gebieden en zijn daardoor lastig te duiden. De kwaliteit van groenvoorzieningen is zichtbaar terwijl het (financiële) welzijn ook gaat over ervaringen en belevingen van mensen op verschillende leefgebieden.
- Het is soms onzeker welke bijdrage onze handelingen en maatregelen hebben gehad op de verandering. Of een inwoner voldoende geld heeft om rond te komen is mede afhankelijk van factoren die wij lastig kunnen sturen, zoals inflatie, werkgelegenheid, netwerk, sociale media, ouders, partner en het eigen bestedingspatroon. Hierop hebben we als gemeente een beperkte invloed. Het gemeten beleid is maar een beperkte weergave van de werkelijke leefwereld van de inwoner. Het verhaal van de inwoner moet onderdeel zijn van een beleidsevaluatie.

Toch gaat het systematisch inregelen van “meten en evalueren” van het beleid ons helpen om beter zicht te krijgen op de resultaten. Meten en evalueren wordt de komende jaren steeds meer een onderdeel van ons beleidsproces door de volgende acties:

- We maken expliciet welk effect we willen bereiken en wanneer een interventie voldoende effectief is. Dit helpt ons om de stip op de horizon scherp te houden.
- We vertellen aan de hand van een verandertheorie

welke interventies we inzetten en hoe deze bijdragen aan het gewenste effect.

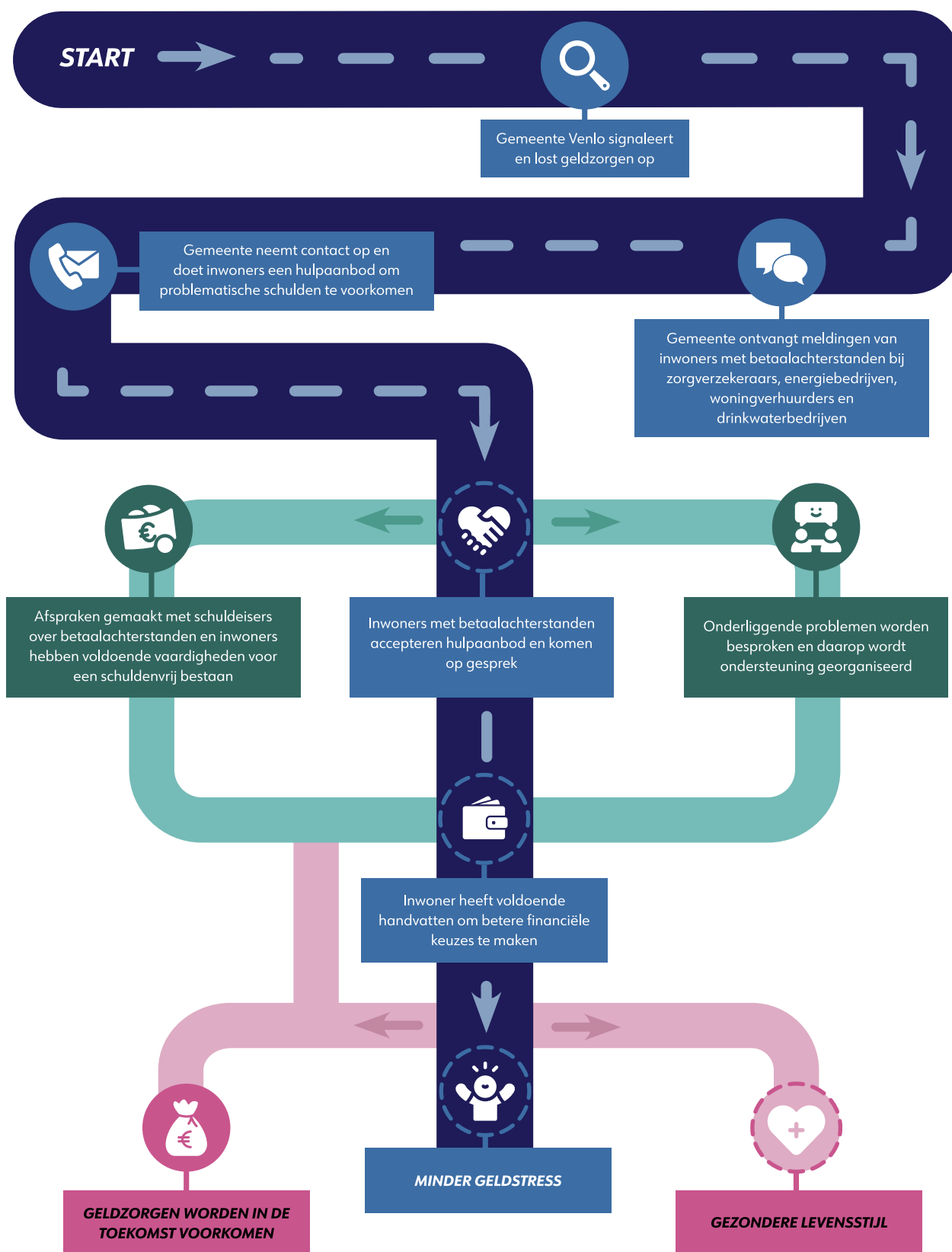
- We meten de impact van onze handelingen en maatregelen (interventies). De impact van alle interventies meten kost tijd. We starten met interventies van schuldhulpverlening. De komende jaren maken we het effect van andere interventies op de brede aanpak geldzorgen inzichtelijk.
- We gebruiken bestaande meetindicatoren van Meetbaar Venlo en doen waar nodig aanvullend onderzoek om de impact te meten.
- We evalueren of de interventies die we inzetten naar behoren worden uitgevoerd, of ze het gewenste effect hebben én of ze in samenhang met onze andere interventies goed werken. De resultaten van de evaluatie worden jaarlijks teruggekoppeld aan de gemeenteraad. Dit stelt de gemeenteraad in positie om bij te sturen en wijzigingen aan te brengen.
- Bewezen effectieve interventies schalen we op. Of iets bewezen effectief is wordt bepaald door eigen onderzoek of door een landelijk (wetenschappelijk) onderzoeksinstituut. Wanneer een interventie onvoldoende resultaat oplevert, schalen we af, of stoppen we.
- Het perspectief van de inwoner is onderdeel in het proces van meten en evalueren van interventies.
- We verkennen de mogelijkheden van effectgericht subsidiëren. We gaan met onze maatschappelijke partners afspraken maken over welke effecten we willen bereiken, welke definities we hanteren en hoe we gaan monitoren.
- We gaan de kosteneffectiviteit inzichtelijk maken via maatschappelijke kosten-baten analyses. Indien nodig werken we samen met onderzoeks- en kennisinstituten.

Werken met veranderpaden en een meetplan

In hoofdstuk 3 hebben we de basis van de verandertheorie uitgelegd en uitgetekend. Om werkelijk de impact te kunnen maken gaan we deze theorie verder uitwerken in veranderpaden en een meetplan. Een veranderpad laat zien hoe een interventie of activiteit bijdraagt tot de doelstelling(en) en de impact die we willen maken. Het geeft weer waar de gemeente nog directe invloed op kan uitoefenen en waar de invloed indirect wordt. De meest directe effecten en invloed zitten bovenaan het pad. De invloed van onze activiteiten zijn minder bij de onderkant van het pad. Op de volgende pagina's ziet u een voorbeeld hoe een veranderpad eruit kan zien

Veranderpad: Voorkomen van geldzorgen

Alle inwoners van gemeente Venlo met (potentiële) geldzorgen hebben **bestaanszekerheid** en een goede **kwaliteit** van leven en kunnen naar **vermogen** meedoen.



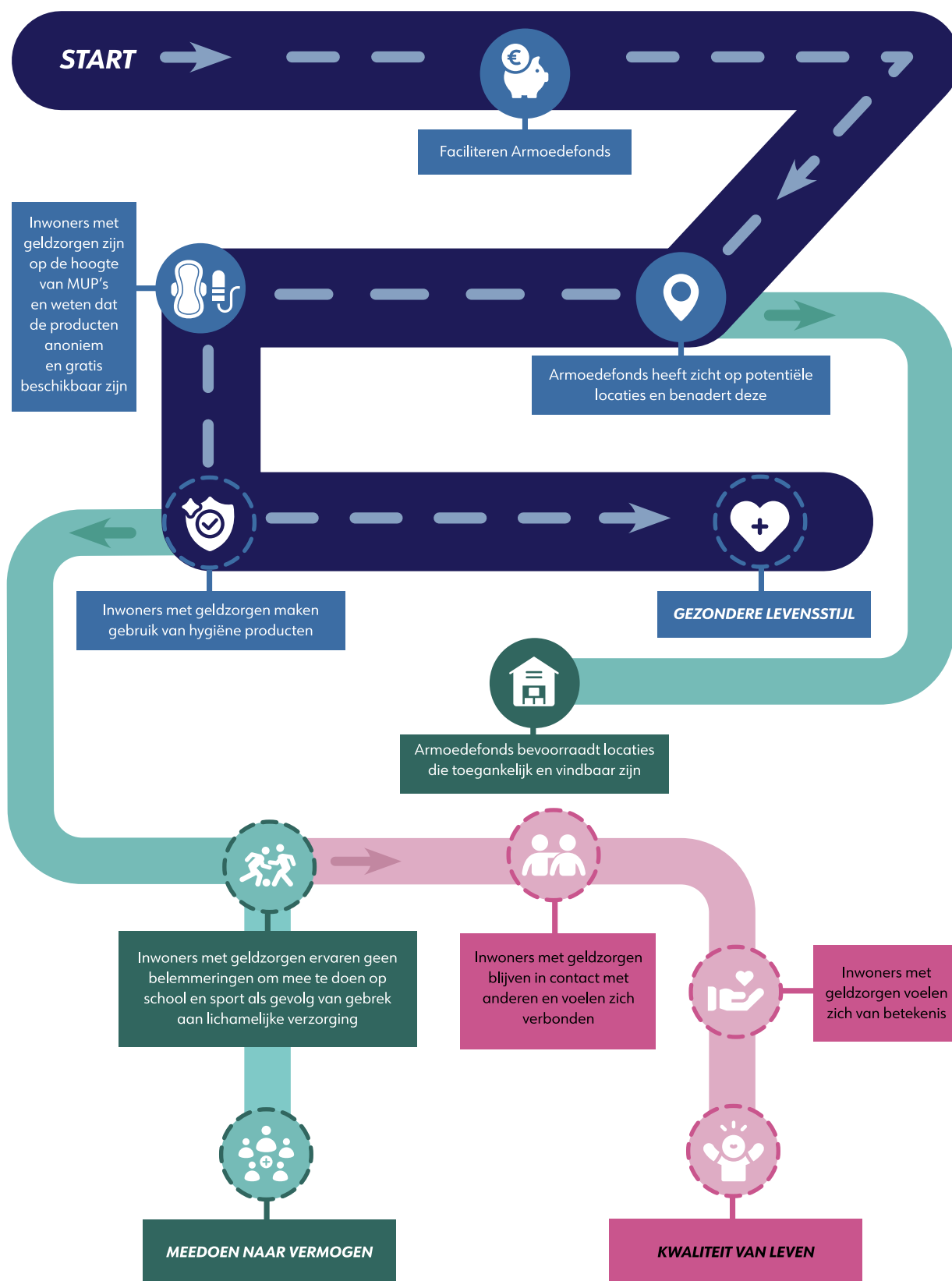
Direct effect



Indirect effect

Veranderpad: Faciliteren en armoedefonds

Alle inwoners van gemeente Venlo met (potentiële) geldzorgen hebben **bestaanszekerheid** en een goede **kwaliteit** van leven en kunnen naar **vermogen** meedoen.



Direct effect



Indirect effect



HOOFDSTUK 8

WAT VERWACHTEN WE DAT HET BELEID OPLEVERT?

In dit hoofdstuk laten we zien op welke wijze we investeringen doen en welke baten we verwachten voor de inwoner, onze organisatie en de gemeente Venlo. Hiermee geven we weer wat we denken dat het beleid de maatschappij oplevert.

De investeringen

Wij of onze partners voeren een aantal activiteiten uit. Deze activiteiten worden deels betaald vanuit het geldzorgen budget. De ondersteuning die we bieden bereikt de inwoner direct in geld of indirect in materiële of maatschappelijke ondersteuning. Ook kan het zijn dat we met het geldzorgen budget ervoor zorgen dat de toegang naar regelingen makkelijker is of de ondersteuning anders georganiseerd wordt. Hiervoor investeren we in trainingen, digitale middelen en methoden.

Om inwoners direct te ondersteunen maken we als gemeente uitvoeringskosten. Daarnaast geven we subsidies of contracten aan partners en organisaties zodat zij hun medewerkers met inwoners aan de slag kunnen laten, Om goede initiatieven te snel te kunnen steunen, beogen we om te werken met een ontwikkelbudget. Dit alles bij elkaar vormen de investeringen voor het geldzorgenbeleid.

De baten

Investeren doen we met een reden. We willen immers onze doelen bereiken en geldzorgen voorkomen. Als we hierin slagen, dan levert dit de inwoner, ons als gemeente én de samenleving iets positiefs op. Dit noemen we de baten. Baten kunnen financieel en maatschappelijk zijn.

We hebben uitgetekend welke baten we beogen te halen met dit beleidskader. We maken de maatschappelijke kosten en baten nog beter inzichtelijk de komende jaren door het ontwikkelen van een maatschappelijke kosten baten analyse.



Impact investeringen beleidskader Geldzorgen

