



EVALUATIE ARMOEDEBELEID IN HARLINGEN

Evaluatie armoedebeleid in Harlingen

Een onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het huidige minimabeleid in de gemeente Harlingen.

Colofon

Opdrachtgever

Rekenkamer Harlingen

Datum

Juli 2023

Auteurs

Bert van Putten

Marijke Bos

Jitske Kooistra – van der Wijk

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5

9723 JC Groningen

050 - 5252473

contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en/ of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden veeelvoudigd en/ of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Beleid armoede en schuldhulpverlening gemeente Harlingen	5
1.1. Landelijk beleidskader	5
1.2. Lokale context.....	7
1.3. Beleidsvisie en doelstellingen	8
1.4. Uitvoering van het beleid.....	12
1.5. Rol van ketenpartners en maatschappelijke organisaties.....	16
2. Doeltreffendheid van de bedrijfsvoering.....	19
2.1. Sturing op en monitoring van het beleid	19
2.2. Resultaten armoedebeleid en schuldhulpverlening	20
3. Ervaringen inwoners met het minimabeleid	24
3.1. De toegang tot ondersteuning.....	24
3.2. Aanbod aan voorzieningen en ondersteuning	25
4. Betrokkenheid gemeenteraad.....	26
Bijlage 1. Normenkader	27
Bijlage 2. Doelstellingen schuldhulpverlening	29
Bijlage 3. Samenwerkingspartners.....	30
Bijlage 4. Chronologisch overzicht belangrijkste stukken voor de gemeenteraad.....	31
Bijlage 5. Resultaten enquête onder cliënten	34
B5.1 Onderzoeksmethode	34
B5.2 Kennis en gebruik van de regelingen	34
B5.3 Invloed van de regelingen	38
B5.4 Financiële situatie	39
B5.5 Aanvullende ondersteuningsbehoefte	41
B5.6 Informatie	43
B5.7 Contact.....	45
B5.8 Tips en adviezen van respondenten	45
Bijlage 6: Kenmerken respondenten	48
Bijlage 7. Middelen armoedebeleid	50
Bijlage 8 Kalender tegen Armoede	52

Inleiding

Aanleiding onderzoek

Gemeenten hebben de zorgplicht om de leefsituatie en het toekomstperspectief van kwetsbare burgers die in armoede verkeren, te verbeteren. Daarnaast hebben zij de taak en het belang om prikkels te geven aan burgers om zoveel zelfstandig in hun levensonderhoud te laten voorzien. De regering heeft extra middelen ter beschikking gesteld voor de intensivering van het armoede- en schuldenbeleid van de gemeenten, met name middelen omtrent energiararmoede¹. Een belangrijk onderwerp voor het armoede- en schuldenbeleid is tevens het voorkomen dat kinderen in armoede opgroeien.

Het armoede- en schuldenbeleid is ook in de gemeente Harlingen (± 15.000 inwoners) een actueel thema. De Rekenkamer Harlingen (kortweg: 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. Het huidige beleid dateert van 2018. Dit betekent dit onderzoek input dient te geven voor de herziening van het nieuwe beleid.

Afbakening onderzoek

Dit onderzoek richt zich op het armoedebeleid en schuldenbeleid, twee beleidsterreinen die aansluiten bij het thema 'armoede'. De Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vormen het wettelijk kader voor de gemeente. In het beleid noemt de gemeente Harlingen zowel het niet-veel-maar-toereikend-budget van het Sociaal en Cultureel Planbureau als de lage inkomensgrens die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hanteert om het begrip 'armoede' te definiëren. De gemeente Harlingen loopt er in de praktijk tegen aan dat de daadwerkelijke inkomenshoogte en opbouw vaak wat afwijken van deze definities. Daarom worden vaak inkomens van 110 procent of 120 procent van het wettelijk sociaal minimum gebruikt om huishoudens met lage inkomens aan te duiden. Het onderzoek betreft de beleidsperiode 2018 tot heden.

Onderzoeksvragen

Voor het onderzoek gaan we uit van de onderzoeksvragen die de RK heeft opgesteld.

De hoofdvraag voor het onderzoek luidt:

"In hoeverre is het armoede- en schuldhulpverlening beleid van de gemeente Harlingen als doeltreffend te beoordelen en welke financiële middelen zijn hiermee gemoeid?"

Naast de hoofdvraag zijn er diverse deelvragen opgesteld. Deze zijn thematisch onder te verdelen in de volgende onderwerpen.

Gemeentelijke beleid armoede en schuldhulpverlening:

1. Waaruit bestaat het gemeentelijke armoede- en schuldenbeleid van de gemeente:
 - a. Welke doelstellingen zijn er gesteld?
 - b. Welke beleidskaders en regelingen zijn er?
 - c. Voldoet het gemeentelijke armoede en schuldenbeleid aan de wettelijke vereisten?
2. Hoe is de aanpak tegen armoede georganiseerd? Wie zijn de belangrijkste partners?
3. Regelingen in de aanpak tegen armoede:
 - a. Welke regelingen heeft de gemeente ingezet en beschikbaar in de aanpak tegen de armoede?
 - b. In hoeverre is er sprake van een cumulatie van regelingen?
4. Hoe wordt door de samenwerkingspartners het beleid rond armoede en schulden en de uitvoering ervan door de gemeente ervaren?

¹ 'Kalender tegen armoede 2022', gemeente Harlingen.

Monitoring, evaluatie en resultaten

5. Wat zijn de actuele kerngegevens over armoede en schuldhulpverlening in de gemeente Harlingen?
6. Op welke wijze worden deze kerngegevens gemonitord?

Resultaten 2018 – 2021:

7. Op welke wijze vindt monitoring en het meten van resultaten van het beleid plaats?
 - a. Welke resultaten zijn er bereikt in de periode 2018-2021?
 - b. Hoe zijn deze resultaten bereikt (kritische succesfactoren)?
 - c. Waarom zijn deze resultaten bereikt?
 - d. Worden de resultaten gebruikt voor nieuw of aangepast beleid?

Ervaringen van de klantgroep en samenwerkingspartners

8. Weet de doelgroep van het gemeentelijke armoede- en schuldenbeleid de toegang te vinden? Hoe is deze toegang georganiseerd?
9. Hoe wordt door de doelgroep de voorzieningen en de ondersteuning door de gemeente ervaren?

Betrokkenheid van de gemeenteraad

10. Op welke wijze wordt de gemeenteraad betrokken bij en geïnformeerd over de doelstellingen, de uitvoering, de resultaten en de inzet van middelen van het armoede- en schuldenbeleid?

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. Vervolgens zijn de uitkomsten van de analyse getoetst en verdiept in een tweetal interviews met beleidsadviseurs en uitvoerend medewerkers van het Gebiedsteam. Vervolgens hebben we in de tweede fase een enquête uitgezet onder ketenpartners die actief zijn op het gebied van armoede en schulden in de gemeente Harlingen. Tevens is er een enquête² gehouden onder de mensen die gebruik maken van een regeling in het kader van armoedebeleid in de gemeente Harlingen. Zij zijn gevraagd naar hun mening over het beleid, de effecten en de verbeterpunten. Uit de vragenlijst onder de ketenpartners is een aantal ketenpartners gekozen om in de derde fase een groepsgesprek te houden. Op basis van de bevindingen uit de eerste drie fasen zijn in de vierde fase conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd.

Dankzegging

Zonder de medewerking van betrokkenen vanuit de gemeente Harlingen, het Gebiedsteam en degenen die de enquête hebben ingevuld, was dit onderzoek niet tot stand gekomen. Daarnaast heeft de Dienst SoZaWe NW Fryslân hun medewerking verleend rondom het verzenden van de enquêtes. 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. De opbouw volgt aan de hand van de thema's van de deelvragen.

² De resultaten van deze behoeftepeiling zijn opgeleverd als aparte rapportage 'Behoeftepeiling Minimabeleid Harlingen' 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.

1. Beleid armoede en schuldhulpverlening gemeente Harlingen

In dit hoofdstuk staat het huidige beleid (visie, inzet van instrumenten en actiepunten) rondom armoede en schuldhulpverlening van de gemeente Harlingen beschreven. Dit doen we aan de hand van de meest recente beleidsdocumenten van de gemeente Harlingen. Dit zijn het Bestuursakkoord (2018 – 2022), de Kalender tegen armoede (2022) en het Hoofdlijnenakkoord (2022 – 2026).

Onderzoeksvragen

1. Waaruit bestaat het gemeentelijke armoede- en schuldenbeleid van de gemeente:
 - a. Welke doelstellingen zijn er gesteld?
 - b. Welke beleidskaders zijn er?
 - c. Voldoet het gemeentelijke armoede en schuldenbeleid aan de wettelijke vereisten?
2. Hoe is de aanpak tegen armoede georganiseerd? Wie zijn de belangrijkste partners?
3. Regelingen in de aanpak tegen armoede en schulden:
 - a. Welke regelingen heeft de gemeente ingezet en beschikbaar in de aanpak tegen de armoede?
 - b. In hoeverre is er sprake van een cumulatie van regelingen?
 - c. Hoe verloopt de uitvoering van het beleid?
4. Hoe wordt door de samenwerkingspartners het beleid rond armoede en schulden en de uitvoering ervan door de gemeente ervaren?

1.1. Landelijk beleidskader

Gemeenten hebben een zorgplicht voor hun inwoners op het gebied van welzijn en sociale zaken. De Participatiewet (2015) en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (2021) bieden 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 Wgs kunnen gemeenten hun zorgplicht invullen.

1.1.1. Participatiewet

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 inkomensvoet.

In de Participatiewet is vastgelegd dat de gemeente een aantal minimaregelingen moet aanbieden. Hieronder vallen de (algemene) bijstand, de Individuele inkomensvoet, de Individuele studietoelage, 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 de hoogte en doelgroep van de Individuele inkomenstoelage.

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 beschermt werk. Hierbij heeft de gemeente enige bevoegdheid om deze regels zelf vast te stellen. Zo is er een aantal situaties waarin de gemeente een bijstandsuitkering met 100 procent moet verlagen, maar mag de gemeente daarnaast zelf nog andere maatregelen treffen voor wanneer men de verplichtingen voor de bijstandsuitkering niet nakomt.

Elke gemeente in Nederland maakt aanspraak op een extra bedrag vanuit het Rijk om armoede onder kinderen te bestrijden (de Klijnsmagelden). Dit bedrag dient uitsluitend in te worden gezet ten behoeve van kinderen, en dient in natura te worden verstrekt.

1.1.2. 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 schuldhulpverlening en hulpvragers moeten aan bepaalde eisen voldoen.

Schuldhulpverleningsbeleid en armoedebelid 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.³

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 onverwachte 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.^{4 5}

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 Schuldanaanpak. 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 vroegsignalerings signaal). Schulden kunnen zo eerder

³ Jaarcijfers NVVK 2015, www.nvvk.eu

⁴ Panteia, *Huishoudens in de rode cijfers*, 2015

⁵ Berenschot, *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*, 2016

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 vroegsignalerings signaal.

1.2. Lokale context

De gemeenten Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke, ook wel Noordwest Fryslân (NWF), werken sinds 2018 samen aan armoedebeleid. Het huidige beleidsplan loopt tot 2022 en dient nadien herijkt te worden. Daarbij is 2022 als overgangsjaar aangemerkt met de reden dat in de tweede helft van de beleidsperiode (2018 – 2022) niet optimaal gewerkt kon worden wegens Covid 19-omstandigheden. Daarnaast heeft de sterke inflatie van energiekosten voor urgente uitdagingen gezorgd.

De lokale context van de gemeente Harlingen kan worden geschetst aan de hand van een aantal kenmerken. Zo ligt het aandeel huishoudens dat van een minimuminkomen moet rondkomen in de gemeente Harlingen hoger dan landelijk gemiddeld (Tieleman, 2020⁶). Ook wat schuldenproblematiek betreft staat de gemeente Harlingen voor een uitdaging. Ieder jaar hebben naar schatting 15.000 huishoudens in Noordwest Fryslân te maken met problematische schulden (Dienst Noordwest-Fryslân, 2017⁷), waardoor men niet langer zelfstandig financiële verplichtingen kan nakomen.

Daarnaast is uit het gesprek met beleidsmedewerkers naar voren gekomen dat veel mensen in Harlingen in de visserij of toerisme werken⁸, waardoor hun inkomen seizoensgebonden is. De volgende quote van een geïnterviewde medewerker van de gemeente Harlingen typeert de werkcultuur van mensen in Harlingen: *“In Harlingen wonen harde werkers, maar men heeft liever een tientje in de hand dan veel administratief gedoe.”*

Verder is er in Harlingen een relatief grote groep kwetsbare jongeren in vergelijking met omliggende gemeentes. In Harlingen waren in 2019 1,5 procent voortijdige schoolverlaters (VO en MBO), waar dit in Waadhoeke 1,2 procent en in Noardeast-Fryslân 1,0 procent was⁹. Ook het aantal jongeren van 15-27 jaar zonder werk of opleiding per 10.000 inwoners ligt in Harlingen hoger dan in de omliggende gemeentes; 985 in Harlingen, 807 in Waadhoeke en 690 in Noardeast-Fryslân¹⁰. Andere (niet-geverifieerde) signalen die uit de interviews en de enquête onder ketenpartners komen, zijn onder meer dat jongeren uit Harlingen niet veel willen reizen en dus in Harlingen en omstreken hun brood moeten verdienen en problematiek ten aanzien van gebroken gezinnen, welke soms op papier apart leven, maar in de praktijk samenwonen. In Harlingen was in 2022 7,2 procent van de huishoudens een eenoudergezin, wat meer is dan in Waadhoeke (6,4 procent) en meer dan in Noardeast-Fryslân (6,4 procent)¹¹.

⁶ Tieleman, J. (2020, 10 oktober). Bepaalt waar je bent geboren echt je kansen in het leven? *De Volkskrant*. <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/bepaalt-waar-je-bent-geboren-echt-je-kansen-in-het-leven~bc55f410/>

⁷ Dienst Noordwest Fryslân (2017). Dienstregeling Schuldhulpverlening, 2018 – 2022.

⁸ https://www.harlingen.nl/_flysystem/media/3.3-bijlage-3-toeristische-visie-harlingen-2018-2022.pdf

⁹ Waar staat je gemeente (z.d.). https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive?workspace_guid=2eadeea0-b846-4240-aeab-2391d60d7880.

¹⁰ Waar staat je gemeente (z.d.). https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive?workspace_guid=1de72dd6-c91f-48af-9b3a-3a4dd57a98d8.

¹¹ Waar staat je gemeente (z.d.). https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive?workspace_guid=f297123b-1199-4a02-92a5-ae6913ffced1.

1.3. Beleidsvisie en doelstellingen

Het beleid rondom armoede en schulden is vastgelegd in verschillende stukken. In eerste instantie is een beleidsplan omtrent armoede opgesteld voor 2020¹². Daarnaast is voor dezelfde periode een Bestuursakkoord en een Adviesnota geschreven. Omdat de omstandigheden dit noodzakelijk maakte (de energiecrisis), is er voor 2022 een apart document opgesteld: de Kalender tegen Armoede. Het jaar 2022 is benoemd als overgangsjaar 2022 voor de nieuwe beleidsperiode vanaf 2023. Het Hoofdlijnenakkoord en het 'Plan van aanpak 2023 – 2027' biedt een doorkijk naar de toekomstige periode.

Ten aanzien van de schuldhulpverlening is er een dienstregeling Schuldhulpverlening 2018-2022 opgesteld door de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân, hierna te noemen "de Dienst", een nieuw plan voor de integrale schuldhulpverlening over deze periode. Daarnaast gelden er beleidsregels schuldhulpverlening. De gemeente is vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening verplicht deze regels vast te stellen, De laatste beleidsregels zijn vastgesteld per 1 januari 2021 en deze gelden nog op dit moment.

In onderstaande paragrafen zal per periode ingegaan worden op de speerpunten. Eerst wordt stilgestaan bij de vorming van het intergemeentelijk beleidsteam.

1.3.1. Intergemeentelijk beleidsteam en ontvlechting

In 2021 is er een intergemeentelijk beleidsteam voor de samenwerkende gemeente in Noardwest gevormd. De taak van beleidsvorming lag voor die tijd bij de Dienst Noardwest Fryslân. Per 2021 verzorgt de Dienst uitsluitend de uitvoering van de verschillende regelingen. Overwegingen om een intergemeentelijk beleidsteam te vormen waren onder meer¹³:

- Integrale gemeentelijke sturing werd nodig gevonden gezien de trends en ontwikkelingen in het sociaal domein. De verwachting was dat de verbinding met de lokale situatie beter kon worden geborgd.
- Raadsleden en collegeleden vonden dat ze te weinig invloed hadden op het beleidsproces bij de Dienst, maar wilden wel de kwaliteit en integraliteit van de uitvoering behouden c.q. verbeteren en de beleidsamenwerking in Noardwest wel borgen. Met een intergemeentelijk beleidsteam krijgen de colleges en gemeenteraden meer sturing en grip op het beleid, zo was de verwachting.
- Er waren diverse redenen waarom de gemeenten een intergemeentelijke samenwerking wilden en niet het beleid lokaal wilden onderbrengen. Men dacht een bepaalde massa nodig is om te zorgen dat de beleidsorganisatie niet te kwetsbaar is. Ook zou een groter schaalniveau specialisatie in deskundigheid en het onderhouden van meer verschillende externe (regionale) netwerken mogelijk maken.

Uit het gesprek met het intergemeentelijk beleidsteam in het kader van dit onderzoek blijkt dat de nieuwe werkwijze voor het intergemeentelijk beleidsteam als bestuurlijke complex is ervaren. Het beleidsteam diende vanaf 2021 aan vier besturen van de verschillende gemeentes te adviseren op vier verschillende manieren. Elk gemeentebestuur heeft immers haar eigen beleidsvoorkeuren en wil hierop graag maatwerk. Omdat de gemeenten wel grotendeels met dezelfde problematiek kampen, zijn de belangrijkste speerpunten van beleid wel identiek. Door de extra aandacht die de bestuurskant van het werk heeft gevraagd, was er voor het beleidsteam minder aandacht voor de uitvoering. De afstand tussen beleid en praktijk was daardoor (te) groot. Een ander gevolg van deze splitsing is dat er veel wisselingen in personeel plaatsgevonden.

Vanuit het intergemeentelijke beleidsteam is de afgelopen jaren vooral gewerkt aan het creëren van draagvlak voor deze manier van uitvoering. Ook is geïnvesteerd in de relatie met de verschillende besturen en de ketenpartners die actief zijn in de verschillende gemeenten. Bij de gemeenten is er wel begrip voor de wensen van de Dienst, maar aan de andere kant is er ook behoefte aan gemeentelijk maatwerk in het beleid. Op uitvoeringsniveau kunnen hiermee wel de kosten stijgen vanwege de grotere complexiteit.

¹² 'Beleidsplan armoede 2020', Projectorganisatie Sociaal Domein Noardwest Fryslân.

¹³ Bron: Evaluatierapport intergemeentelijk beleidsteam door TwynstraGudde, februari 2023

Uit de evaluatie van het intergemeentelijk beleidsteam blijkt dat er ontevredenheid is over hoe het intergemeentelijke beleidsteam heeft gefunctioneerd. Per 1 maart 2023 is de gemeente Harlingen dan ook uit het intergemeentelijke beleidsteam gestapt en heeft ervoor gekozen het beleid in eigen beheer te nemen. In de raadsbrief van 22 februari 2023¹⁴ geeft het College aan waarom besloten is om uit het intergemeentelijke beleidsteam te stappen. Voornaamste reden is de ontevredenheid over het functioneren van het intergemeentelijke beleidsteam ten aanzien beleidstaken voortvloeiende uit de Wmo en de Jeugdwet rond het maken van lokale beleidskeuzes. Hierdoor heeft het college een gemis aan invloed en sturing ervaren. Op het gebied van participatie was men overigens meer tevreden. In de evaluatie geeft het college als reden hiervoor dat er voor participatie binnen de gemeentelijke organisatie nog wél beleidscapaciteit aanwezig is en de mogelijkheden om op lokaal niveau het beleid te beïnvloeden bij Participatie groter is dan bij de Wmo en Jeugdzorg. Samengevat stelt het bestuur van Harlingen dat het oorspronkelijke doel, te weten meer integrale gemeentelijke sturing op het sociaal domein, niet behaald is met de constructie van het intergemeentelijk beleidsteam.

De gevolgen van de ontvlechting zijn niet meegenomen in dit onderzoek. Enerzijds zullen daardoor de lijnen wellicht wat korter zijn. Anderzijds verwachten betrokkenen dat er op bovenlokale dossiers samenwerking zal blijven plaatsvinden.

1.3.2. Beleidsperiode 2018 – 2022

Het Beleidsplan armoede 2020³, het Bestuursakkoord¹⁵ van de gemeenteraad en de Adviesnota van de Dienst Noardwest Fryslân¹⁶ geven gezamenlijk inzicht in de speerpunten van de beleidsperiode 2018 tot 2022. Daarbij is een aantal doelstellingen benoemd die zijn vertaald in tactische uitgangspunten.

Doelstellingen

Voor de beleidsperiode zijn de volgende strategische doelstellingen vastgesteld:

- meer mensen doen mee aan de samenleving;
- financiële problemen bij burgers moeten zoveel mogelijk worden voorkomen;
- de vangnetregeling biedt alle ruimte om kwetsbare burgers precies op maat financieel te ondersteunen om zo de noodzakelijke zorg te bieden;
- er zijn geen financiële belemmeringen om deel te nemen aan de samenleving/maatschappelijke activiteiten; de bereikbaarheid van de kindregelingen is hierbij een aandachtspunt voor de gemeente Harlingen, om zoveel mogelijk kinderen mee te laten doen;
- er zijn geen financiële belemmeringen om deel te nemen aan het arbeidsproces.

De focus ligt op een integrale aanpak van armoede. Een financieel tekort wordt daarbij gezien als een gevolg van grote levensgebeurtenissen, onvoldoende educatie of het verlies van werk. Een integrale benadering betekent dat de gemeente samenwerkt met maatschappelijke organisaties om een laagdrempelige toegang te faciliteren. Daarnaast streeft de gemeente naar een vraaggerichte benadering van armoedebestrijding, oftewel om maatwerk te bieden aan specifieke ondersteuningsvragen van burgers.

Uitgangspunten

De doelstellingen zijn vertaald naar een aantal tactische uitgangspunten.

- Integraal (samen)werken in het voorkomen en bestrijden van armoede. Een meer integrale benadering, dus kijken naar maatregelen op bijvoorbeeld het gebied van duurzaamheid, jeugd en onderwijs, zorg en welzijn, schuldhulp en re-integratie, en een betere samenwerking tussen partijen in het werkveld moet leiden tot minder bureaucratie voor burgers. De toegang tot schuldhulpverlening wordt belegd bij het Gebiedsteam.

¹⁴ Raadsinformatiebrief intergemeentelijk beleidsteam sociaal domein Noardwest-Fryslân 22-02-2023

¹⁵ Bestuursakkoord 'Bouwen aan een betere toekomst' 2018 – 2022.

¹⁶ Adviesnota omtrent 'Beleidsplan Armoede 2020', Dienst Noardwest Fryslân.

- De gemeente Harlingen hecht waarde aan werkaanvaarding vanuit de bijstand. Werk geeft een inkomen, maar ook participatie aan de samenleving en perspectief op de toekomst. Het armoedebeleid meer leiden tot participatie en werk.
- Vanuit dit perspectief wordt ingezet op het voorkomen van een armoedeval, het creëren van werkgelegenheid en ondersteuning bij het zoeken naar werk.
- Daarnaast ligt de focus op kinderen om te voorkomen dat zij niet kunnen participeren. De gemeente wil daarom doorgaan met het Kindpakket, in de vorm van Stichting Leergeld en Jeugdfonds Sport en Cultuur.
- Tot slot is de bekendheid en bereikbaarheid van regelingen een speerpunt voor de gemeente Harlingen.

1.3.3. Schulddienstverlening

De Dienstregeling Schuldhulpverlening 2018-2022 onderscheidt vijf fasen in de schuldhulpverlening en per fase zijn doelstellingen voor 2022 geformuleerd¹⁷.

1. Preventie en vroegsignalering: het stroomlijnen van de interne samenwerking, netwerkpartners inhoudelijk aansluiten en voldoende capaciteit voor de intake kunnen bieden.
2. Oriëntatiefase: integraal werken door een intake te doen en een plan te maken, de inzet van vrijwilligers vergroten en de onderliggende vraag bovenhalen.
3. Stabilisatie fase: in deze fase wordt getoetst op de juistheid van de gepleegde interventie, wordt maatwerk effectief ingezet en aandacht voor betere sturing op de bewindvoering.
4. Schuldhulpverlening: het inzetten van de Friese Zaak.
5. Nazorg: relevante groepen volgen, relaties leggen tussen interventies en de cliënt kan zelf zijn administratie bijhouden, al dan niet met lichte ondersteuning.

Hierbij wordt de vroegsignalering uitgevoerd door de gemeente Harlingen (Gebiedsteam) en fase twee, drie en vier door de Kredietbank Nederland. Door de vroegsignalering komen mensen met betalingsproblemen een aantal maanden eerder in beeld. De vijfde fase is nog niet tot uitvoering gebracht.

Daarnaast worden in de Dienstregeling Schuldhulpverlening 2018 – 2022 de ambities per jaar omschreven. Deze ambities moeten leiden tot de realisatie van de doelen en zijn te vinden in bijlage 2.

1.3.4. Kalender tegen armoede 2022

Voor het overgangsjaar 2022 heeft de gemeente Harlingen de ‘Kalender tegen armoede’ opgesteld. Het doel van de Kalender tegen armoede is om de voorgaande beleidsperiode af te ronden, de huidige armoede in de regio te duiden en het beleidsplan voor de periode 2023 tot 2027 voor te bereiden.

In navolging van het Sociaal Cultureel Planbureau definieert de gemeente Harlingen armoede als beschikken over onvoldoende financiële middelen voor de minimale kosten van primaire levensbehoeften, ontspanning en sociale participatie. Wanneer individuen te lang leven op een bestaansniveau onder het vastgestelde minimum, wordt ingeteerd op reserves waarbij nieuwe risico’s ontstaan zoals het verlies van vaardigheden en kans op een langdurig laag inkomen. De gemeente streeft een integraal beeld en een integrale aanpak van armoede na. Haar inzet vindt daarom plaats aan de hand van vijf benaderingen.

- **Economische benadering**

De economische benadering verwijst naar het beeld dat inkomen uit arbeid (in loondienst of als zelfstandig ondernemer) de voornaamste route is ‘naar een bestaan boven de armoedegrens’. De gemeente ondersteunt inwoners om een betaalde baan te verkrijgen met diverse werkstimulerende middelen, maar ondersteunt daarnaast ook re-integratiedienstverlening en startende ondernemers. Daarbij streeft de gemeente naar

¹⁷ NWF Ambities Schuldhulpverlening 2018 – 2022.

het voorkomen van een armoedeval die kan ontstaan door het wegvallen van gemeentelijke regelingen en het dalen van landelijke toeslagen als gevolg van de inkomensstijging. Via diverse economische benaderingen worden verschillende doelgroepen geholpen. Onder andere door startende ondernemers te steunen, uitstromers laten aansluiten op het plan “Leren en werken in je eigen regio” en diverse werkstimulerende maatregelen aan te bieden.

- **Institutionele benadering**

De institutionele benadering van armoede spitst toe op de publieke voorzieningen en de mate van toegankelijkheid hiervan voor de doelgroep. De uitvoering van de Participatiewet is van cruciaal belang bij het voorkomen en tegengaan van armoede. Hieraan draagt een evenwichtig pakket aan minimaregelingen bij, evenals vroegsignalering en verdere schulddienstverlening. Ook laagdrempelige informatievoorziening is van groot belang binnen dit perspectief.

- **Sociaal culturele benadering**

- De omgeving waarin iemand opgroeit hangt nauw samen met armoede; het sociale netwerk kan zowel een buffer vormen tegen armoede, maar dit ook versterken door het overgaan van financiële problematiek door generaties heen. Daarom wordt ingezet op gezinscoaching, ondersteuning voor alleenstaande moeders en wordt extra hulp geboden aan jongeren om kinderarmoede tegen te gaan.

- **Collectieve empowerment-benadering**

- Samenwerking tussen de betrokken partijen is van groot belang voor het slagen van het armoedebeleid. Maatschappelijke organisaties en particuliere initiatieven vormen een voorliggend veld voor de gemeentelijke voorzieningen. Daarom wordt er een ‘armoedepact’ ontwikkeld om de juiste partner voor de juiste hulp te ontvangen en wordt Humanitas ingezet bij fiscale screening en hulp bij kwijtschelding. Daarnaast staan huisvesting en energiearmoede centraal.

- **Individuele benadering**

De individuele benadering verwijst naar de persoonlijke situatie van individuen die het risico op armoede beïnvloeden. Het gaat dan bijvoorbeeld om de eigen mogelijkheden en kansen. Omdat elk individu zich in een andere situatie bevindt, wordt gekeken naar de meerwaarde van individuele nazorg. Daarnaast zet de gemeente waar mogelijk in op een stress-sensitieve werkwijze¹⁸.

Beleidsperiode 2023 – 2027

Voor de aankomende beleidsperiode streeft de gemeente Harlingen naar een armoedebeleid waarin kinderen en jongeren specifieke aandacht krijgen. Daarnaast staat vroegsignalering centraal. Om de participatie van volwassenen te stimuleren wordt extra financiële ondersteuning overwogen¹⁹.

Armoede wordt gezien als een maatschappelijk probleem waar, zeker met het oog op het huidige prijspeil van energiekosten, een steeds groter aandeel van de inwoners mee te maken krijgt. De gemeente neemt zich voor om de samenwerking met maatschappelijke organisaties te intensiveren en inwoners²⁰ te betrekken bij vorming van het beleid voor de komende periode. Na de ontvlechting is het opstellen van het beleid een gemeentelijke aangelegenheid.

¹⁸ Bij stress-sensitief werken richt alles in de dienst- en hulpverlening zich op het verminderen van stress. Dit kan door praktische zaken laagdrempelig te maken, denk aan brieven in begrijpelijke taal, de wijze van bejegening tot het optimaal rekening houden en aansluiten bij de persoon die je voor je hebt.

¹⁹ Hooflijnenakkoord Gemeenteraad Harlingen 2022 – 2026.

²⁰ Een behoeftepeiling onder de minimadoelgroep is tevens onderdeel van het voorliggende onderzoek.

1.4. Uitvoering van het beleid

1.4.1. Uitvoering armoedebeleid

In de uitvoering van het armoedebeleid speelt het Gebiedsteam Harlingen een belangrijke rol. Inwoners melden zich bij het Gebiedsteam met een (aan)vraag. Het Gebiedsteam sluit de aanvraag door naar de Dienst die het verder afhandelt. Voor de kindregelingen geldt dat het Gebiedsteam deze indient bij Sam&, de samenwerking tussen Stichting Leergeld en Jeugdfonds Sport en Cultuur.

Gemeentelijke minimaregelingen

De gemeente kent verschillende regelingen voor inwoners met een laag inkomen. Voor de verschillende regelingen zijn de kaders vastgelegd in gemeentelijke verordeningen. In de onderstaande tabel staan de regelingen op een rij.

Tabel 1.4.1 Overzicht gemeentelijke regelingen Harlingen

Regeling	Inkomensgrens	Doelgroep
Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen	100% Wettelijk sociaal minimum	Inwoners uit huishoudens met een minimuminkomen tot 100% Wettelijk sociaal minimum
Individuele inkomenstoelage	Drie jaar of langer 110% Wettelijk sociaal minimum	Inwoners die langdurig moeten rondkomen van een minimuminkomen.
Studietoelage	Situatieafhankelijk	Studenten die niet in staat zijn om het minimumloon te verdienen naast hun studie, als gevolg van een beperking of handicap. De stagevergoeding bedraagt maximaal € 197.
Bijzondere bijstand	100% Wettelijk sociaal minimum	Bijzondere bijstand is aan te vragen om onvoorziene, noodzakelijke uitgaven te bekostigen. Dit is mogelijk bij kosten die hoger zijn dan € 50 op jaarbasis.
Collectieve ziektekostenverzekering	130% Wettelijk sociaal minimum	Inwoners met een laag inkomen kunnen een collectieve zorgverzekering afsluiten via De Friesland: het AV-Frioso pakket. Met deze verzekering hebben inwoners een uitgebreide aanvullende verzekering tegen een lagere prijs.
Compensatie eigen risico zorgkosten	100% Wettelijk sociaal minimum	Deze compensatieregeling is bedoeld voor inwoners met een hoge zorgvraag. Deze regeling vergoedt de kosten van het eigen risico. Deze vergoeding is maximaal € 100 per jaar.
Energietoelage	130% Wettelijk sociaal minimum	De energietoelage van € 1.300 in 2023 is bedoeld als tegemoetkoming voor de stijging van de energiekosten.
Sam& Kindpakket	120% Wettelijk sociaal minimum	Sam& is de basis voor het Kindpakket, een samenwerkingsverband van Stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport en Cultuur, Nationaal Fonds Kinderhulp en Stichting Jarige Job. Deze regelingen helpen minimahuishoudens met

	kinderen van 0 tot 21 jaar om de kosten van cultuur- en of sportbeoefening te vergoeden en alle incidentele kosten die daarbij komen kijken, evenals incidentele schoolkosten.
--	--

Aanbod minimaregelingen in perspectief

De gemeente bedient met de verschillende regelingen een brede doelgroep. Inhoudelijk is er geen sprake van overlap tussen de regelingen (cumulatie). De bijzondere bijstand is het vangnet voor bijzondere kosten die niet onder een andere regeling vallen. Ten opzichte van andere gemeenten in de regio²¹ valt het volgende op:

- Een formele participatieregeling voor volwassenen ontbreekt. De gemeente biedt wel een Volwassenfonds Sport & Cultuur aan, maar inwoners kunnen alleen aanspraak maken op deze regeling in bijzondere gevallen. Het is geen recht om hier gebruik van te mogen maken. In omliggende gemeenten wordt wel proactief een participatieregeling voor volwassenen aangeboden: de Bijdrageregeling in Súdwest-Fryslân (120 procent Wsm) en het Volwassenfonds Sport & Cultuur en de Lauwersregeling (110 procent Wsm) in Noardeast-Fryslân. De kindregelingen zijn ondergebracht in één regeling: Sam& voor alle kinderen. De gemeente Noardeast-Fryslân hanteert dezelfde werkwijze.
- In de gemeenten Súdwest-Fryslân en Noardeast-Fryslân kan, net als in de gemeente Harlingen, aanspraak worden gemaakt op de AV-Frieso als aanvullende verzekering bij zorgverzekeraar De Friesland. In de regio wordt deze collectieve zorgverzekering dus vaker aangeboden.
- Naast de collectieve zorgverzekering biedt de gemeente Harlingen een compensatieregeling aan voor het eigen risico. Omliggende gemeenten bieden dit niet aan, hoewel zij wel een tegemoetkoming voor de premie van de aanvullende verzekering beschikbaar stellen (voor inwoners die niet bij De Friesland verzekerd zijn).

Ten opzichte van de omliggende gemeenten heeft de gemeente Harlingen relatief ruime inkomensgrenzen. In de gemeenten Noardeast Fryslân en Noardwest Fryslân worden inkomensgrenzen van 110 procent Wsm gehanteerd voor de meeste inkomensondersteunende regelingen. Daarbij heeft de gemeente ook te maken met bijvoorbeeld provinciale afspraken rond de kindregelingen. Dat is vastgesteld op 120 procent van het wettelijk sociaal minimum en daar kan de gemeente zelf niets aan veranderen.

Perspectief van medewerkers, inwoners en ketenpartners

Vanuit de interviews vindt men de regelingen met name curatief en wordt er te weinig ingezet op het duurzaam oplossen van de problematiek. De nadruk ligt op het zorgen voor de groep die in armoede zit. Vanuit verschillende medewerkers die zijn gesproken komt het signaal dat met de regelingen de bron van het probleem niet wordt aangepakt en is de kans groot dat de problemen zich herhalen. De gemeente werkt in de ogen van de betrokkenen te veel aanbodgericht en zou juist meer inzicht dienen te hebben in wat mensen die langer in de bijstand zitten (langdurige minima) nodig hebben.

Het Gebiedsteam wil de inkomensgrenzen van meerdere regelingen graag verruimen tot 130 procent van het wettelijk sociaal minimum. Hiermee zouden meer mensen, met name AOW'ers en werkende armen die nu net buiten de regelingen vallen, aanspraak kunnen maken op de ondersteuning. Daarnaast opperen ze om met een glijdende schaal te werken zodat zoveel mogelijk inwoners ondersteund worden en gemotiveerd worden om werk te aanvaarden, zonder dat de regeling (volledig) wegvalt. Daarnaast geven de medewerkers van het Gebiedsteam aan dat de regels voor de energietoeslag strenger kunnen door te kijken naar het energieverbruik en het energielabel van de woningen voordat de energietoeslag verstrekt wordt. Immers, voor energiekosten is een noodfonds waar mensen met een inkomen tot 200 procent wettelijk sociaal minimum gebruik van kunnen maken.

²¹ De vergelijking is gebaseerd op de gemeenten Súdwest-Fryslân en Noardeast Fryslân.

Ketenpartners²² beoordelen het gemeentelijk armoede- en schuldhulpverleningsbeleid overwegend positief, net als het brede scala aan mogelijkheden. Het Kindpakket vinden ze van grote waarde, doordat meedoen met de jeugd betere kansen geeft voor later volgens hen. Tevens geven ze aan dat er meer aandacht zou moeten zijn voor jongeren op de middelbare scholen, omdat ze daar problemen zien ontstaan.

Vanuit beleid²³ is er de wens dat de nazorg na uitstroom uit de bijstand beter geregeld kan worden. Nu is het vaak zo dat men uit de bijstand is en dat dan de betrokkenheid van de gemeente wegvalt. Ze verwachten dat als de er periodiek een gesprek plaatsvindt met de inwoner om de vinger aan de pols te houden en te kijken of de inwoner nog ondersteuning nodig heeft, er minder terugval plaats. Dit onderdeel wordt in 2023 geïmplementeerd in de werkwijze. Ook wordt een sociale kaart gemist waarop voor alle organisaties die actief zijn in Harlingen staat wat ze precies doen inclusief contactgegevens.

Inwoners beoordelen het totale aanbod aan minimaregelingen met een 6,6. Men geeft aan dat de regelingen positieve effecten teweegbrengen, zoals kunnen rondkomen (49 procent van de respondenten) en minder zorgen hebben over geld (44 procent van de respondenten). De regelingen ondersteunen respondenten nog niet altijd (voldoende) in hun participatie aan de samenleving. Respondenten vinden het aanbod aan minimaregelingen daarom ook niet compleet; twee derde van de respondenten mist een regeling. Hun aanvullende ondersteuningsbehoefte ligt met name op het gebied van participatie (sport en reiskosten), vervanging van huishoudelijke apparatuur, dagelijks levensonderhoud (boodschappen e.d.) en zorgkosten (tandartskosten, medicatie en hulpmiddelen).

1.4.2. Uitvoering schulddienstverlening

Zoals eerder beschreven, bestaat de uitvoering van de schulddienstverlening uit vijf fasen: preventie en vroegsignalering, oriëntatiefase, stabilisatiefase, schuldhulpverlening en nazorg. Hierbij wordt de eerste fase uitgevoerd door de gemeente Harlingen en fase twee, drie en vier door de Kredietbank Nederland. De vijfde fase is nog niet tot uitvoering gebracht.

Schuldhulpverlening voor zelfstandigen

Voor de dienstverlening en advies aan ondernemers werkt de gemeente Harlingen samen met Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF). Ondernemers moeten zelf het eerste contact leggen. BZF streeft ernaar binnen een week een gesprek te hebben gehad met de ondernemer die zich meldt. Bij het onderzoek naar aanleiding van de hulpvraag wordt ook de levensvatbaarheid van het bedrijf betrokken. Schuldsanering en herfinanciering van schulden zijn mogelijke interventies.

Vroegsignalering

De uitvoering van vroegsignalering gebeurt door het Gebiedsteam, waarbij een medewerker bij een geconstateerde achterstand zonder afspraak op huisbezoek komt en een gesprek aangaat. Het Gebiedsteam gaat altijd op huisbezoek bij schulden hoger dan € 300 en doen de afweging of ze op huisbezoek gaan bij schulden tussen € 100 en € 300. Het gaat daarbij om schulden rond vaste lasten als huur, energie en dergelijke. Door de vroegsignalering komen mensen met betalingsproblemen een aantal maanden eerder in beeld.

De vroegsignalering kende bij de start (pilot vanaf juli 2020) wat opstartproblemen omdat er nog niet veel signalen binnenkwamen. Inmiddels loopt de vroegsignalering goed. Vanaf juli 2021 is de methodiek verder uitgerold bij de andere gemeenten die verbonden zijn aan de Dienst Noordwest Fryslân. De pilot Vroegsignalering Harlingen is in 2022 geëvalueerd en op basis van die evaluatie structureel ingebed.

In de uitvoering van de vroegsignalering signaleert het Gebiedsteam een aantal problemen:

²² De vragenlijst is slechts door enkele ketenpartners ingevuld.

²³ De beleidsadviseurs die we gesproken hebben, waren destijds niet betrokken bij de beleidsplannen van 2018-2022. Wel zijn ze betrokken geweest bij een aantal kleinere interventies, waaronder het opzetten van Stichting Babyspullen.

- Ze missen gratis preventief budgetbeheer of vaste lasten beheer. Mensen kunnen wel aanspraak maken op bewindvoering of worden verwezen naar de Kredietbank indien zich geldproblemen voordoen. Dit krijgt men vergoed vanuit de bijzondere bijstand in het geval van schulden. Indien er (nog) geen sprake is van schulden, kan men wel aanspraak maken op preventief budgetbeheer, maar dient men dit zelf te betalen.
- Daarnaast zien ze een lacune in de regelgeving dat mensen die vanwege een loonbeslag feitelijk op bijstandsniveau zitten, maar formeel een te hoog inkomen hebben om aanspraak te mogen maken op een regeling.
- Verder werkt de privacywetgeving (AVG) soms als belemmering in het werk van het Gebiedsteam. Hulpverleners kunnen alleen nog voor een cliënt bellen naar een instantie als de cliënt ernaast zit om toestemming te verlenen aan de telefoon. De spanning bij de cliënten loopt hierdoor alleen maar op.
- Niet-Nederlanders en laaggeletterden worden vaak overweldigd door wat ze allemaal zelf moeten regelen. De eerste paar maanden gaat het wel goed, maar daarna kan het complexe regelwerk hen laten terugvallen op een lager inkomen.

Ketenpartners zijn van mening dat vroegsignalering een mooi initiatief is, maar op dit moment erg vrijblijvend voor de schuldenaar is. Zij zien graag een strakker regiem gehandhaafd worden.

Eén keer per zes weken vindt er een overleg plaats met de werkgroep schulddienstverlening. Dit is een overleg tussen beleid en uitvoering waarin wordt gevraagd mee te denken over wijzigingen en besluiten. Er vindt verbinding plaats tussen beleid en uitvoering, met het oog op goede beleidsontwikkeling. Er vindt daardoor een continu verbeterproces plaats.

Fase 2, 3 en 4: Oriëntatiefase, stabilisatie fase en schuldregeling

Kredietbank Nederland voert in opdracht van de gemeente Harlingen deze drie fasen uit. Inwoners van Harlingen kunnen rechtstreeks een aanvraag voor schuldhelpverlening bij Kredietbank Nederland. Ook kunnen inwoners via het Gebiedsteam, als het een casus betreft met schuldenproblematiek, of de Dienst toegeleid worden naar de Kredietbank Nederland. Na de aanvraag volgt een intake door Kredietbank Nederland. Vervolgens geeft de Dienst Noardwest Fryslân (waar nodig) een beschikking af voor het schuldhelpverleningstraject. Dit is door de gemeente gemandateerd aan de Dienst. Het intakeverslag gaat hiervoor naar de Dienst. Na de toekenningsbeschikking vervolgt de Kredietbank Nederland haar dienstverlening. Volgens het contract met de gemeente Harlingen gaat het hier om stabiliseren en de schuldregeling als mogelijke oplossingen voor de inwoner. Daarnaast biedt de Kredietbank ook budgetbeheer en budget coaching aan.

Na afronding van het traject is er contact met de Dienst om de eindbeschikking op te maken. De inwoner wordt ook door de Kredietbank hierover geïnformeerd. Indien er een schuldregeling is getroffen, gaat dit vaak samen met budgetbeheer of budgetcoaching. De coaching kan door blijven lopen gedurende de regeling en ook na afloop ervan. Ook kan een inwoner in budgetbeheer blijven. De Kredietbank heeft elk halfjaar contact met de inwoner over hoe het gaat.

Fase 5 Nazorg

De nazorg is niet ingeregeld in de werkprocessen en wordt als dienst dus niet geleverd door de gemeente, de Dienst en de Kredietbank. Het contact dat de Kredietbank elk halfjaar heeft met de inwoner over hoe het gaat zou als een vorm van nazorg kunnen worden aangemerkt. Er vindt ook geen inhoudelijke overdracht plaats na afloop van de dienstverlening door de Kredietbank naar het gebiedsteam, tenzij er ook sprake is van andere problematiek.

Algemene bevindingen

Kredietbank Nederland heeft een eigen afdeling voor beschermingsbewindvoering en werkt met andere beschermingsbewindvoerders samen. Ook de Dienst geeft aan met veel verschillende bewindvoerders te werken. Beide signaleren dat er sprake is van kwaliteitsverschillen. Zowel de Dienst als het intergemeentelijk beleidsteam doen daarbij de suggestie van het opzetten van een bewindvoeringsportaal. Een dergelijk portaal geeft overzicht en inzicht in de kwaliteit van de bewindvoering en mogelijkheden om hierin bij te sturen wanneer nodig.

Daarnaast signaleren verschillende betrokkenen dat door de taakverdeling tussen het Gebiedsteam (fase 1) en de Kredietbank (fase 2 tot en met 4) het voor externe partijen (bewindvoerders e.d.) én interne medewerkers het niet altijd duidelijk is hoe deze processen en taakverdeling intern belegd zijn en tot wie men zich moet wenden.

1.5. Rol van ketenpartners en maatschappelijke organisaties

De gemeente Harlingen streeft een integrale aanpak na en daarin spelen verschillende ketenpartners en maatschappelijke organisaties een belangrijke rol. Hierbij is een goede relatie van belang, evenals een logische werkverdeling en een gezamenlijke urgentie. Enkele belangrijke ketenpartners in de gemeente Harlingen zijn de Dienst Noardwest Fryslân, Stichting Leergeld, Humanitas, IDO, Voedselbank, Bewonersbedrijf Nieuw-Zuid, De Skûle, Schuldhulpmaatjes, Energiecoach en het Gebiedsteam. Wegens de complexiteit van armoedebestrijding wordt op onderdelen ook samengewerkt binnen de provincie Friesland. De verschillende aanpakken worden onderling uitgewisseld en indien mogelijk samen opgepakt²⁴. In de keten wordt actief samengewerkt en in het algemeen is men tevreden over de samenwerking.

Dienst Noardwest Fryslân

De Dienst Noardwest Fryslân heeft verschillende taken op het gebied van Participatiewet, Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening, de Wmo en de Jeugdwet. In hun visie op het sociaal domein staat centraal dat inwoners, organisaties, bedrijven en gemeenten samen een samenleving te creëren waarin iedereen kan meedoen. Daarnaast wordt zelfredzaamheid van de minimadoelgroep nagestreefd.

Het Gebiedsteam vraagt regelingen aan voor de inwoners, waarna de Dienst dit oppakt. De Dienst verstrekt bovendien de beschikkingen voor schuldhulpverleningstrajecten die door de Kredietbank worden uitgevoerd. Rond schuldhulpverlening heeft de Dienst slechts beperkt contact met de klantgroep. De interne gemeentelijke medewerkers, het intergemeentelijke beleidsteam, de Kredietbank Nederland en het Gebiedsteam geven aan dat de samenwerking met de Dienst prima verloopt. De Dienst ervaart eveneens een positieve samenwerking met beide partijen.

De consultants van de Dienst zijn enkele dagen per week aanwezig in het Vierkant, waar ook het Gebiedsteam is gevestigd. Ze doen hun eigen werk, maar zijn beschikbaar om ondersteuning te bieden aan het Gebiedsteam. Deze samenwerking en uitwisseling verloopt goed bij de meer ervaren medewerkers. Voor de nieuwere medewerkers van het Gebiedsteam is dit niet altijd duidelijk.

De Dienst heeft wel te maken met de gevolgen van de ambtelijke ontvlechting en wisseling van medewerkers. De afgelopen periode hebben veel politieke ontwikkelingen plaatsgevonden, terwijl de Dienst haar output heeft moeten blijven leveren. De Dienst heeft enige zorgen over de ambtelijke samenwerking en de bezetting van het beleidsteam. Deze is op dit moment nog onvolledig en daarmee staan verschillende dossiers onder druk; dit geldt overigens voor het gehele werkgebied van de Dienst (Harlingen, Waadhoeke en de eilanden).

Een voorbeeld is doorleiding bij een detentieverleden. Tot april 2023 was de doorleiding van inwoners die in of uit detentie komen aan de Dienst gemandateerd. Dit is nu teruggegaan naar de gemeente. De Dienst ervaart dat wijzigingen omtrent detentie niet altijd tijdig worden doorgegeven waardoor uitkeringen niet tijdig wordt stopgezet of juist worden ingezet. Hier kunnen schulden door ontstaan en het vergroot de kans op terugval. Hier zou de Dienst graag een signalerende rol in willen oppakken.

²⁴ De contacten met de andere gemeenten en de verschillende organisaties hebben verlopen via het intergemeentelijke beleidsteam. De evaluatie en verantwoording ervan is niet eenduidig terug te vinden.

Naast de administratieve verwerking vervult de Dienst ook een signalerende rol. Wanneer inwoners met geldzorgen binnenkomen en minimaregelingen aanvragen, verwijzen zij waar nodig door naar het Gebiedsteam of externe hulporganisaties bij vermoeden van schuldenproblematiek²⁵. Op basis van de inkomende aanvragen hebben zij bijvoorbeeld de indruk dat jongeren steeds vaker te maken krijgen met schuldenproblematiek en dat de schuldenproblematiek over generaties heen wordt overgedragen²⁶.

De Dienst zet in op het bereiken van de doelgroep die op dit moment nog niet bij hen in beeld²⁷ is met verschillende middelen zoals nieuwsberichten, flyers en via hulporganisaties zoals Humanitas. De Dienst vindt het belangrijk om een laagdrempelige toegang te bewerkstelligen, onder meer door Humanitas de fiscale screening te laten uitvoeren voor het minimale beleid. Humanitas is een belangrijke samenwerkingspartner; zij acteert in het gehele werkgebied van de Dienst en voert onder meer de fiscale screening uit. De Dienst geeft ook cursussen aan de vrijwilligers van Humanitas. De samenwerking loopt goed en komt tot resultaten. De Humanitasvrijwilligers bepalen niet of iemand in aanmerking komt voor een regeling maar kijken wel mee met inwoners met een hulpvraag en verwijzen door als zij wel in aanmerking komen voor een bepaalde regeling. De Dienst zou het wenselijk vinden om sturingsinformatie te ontvangen van Humanitas, maar is zich ervan bewust dat dit niet mogelijk is vanwege het feit dat Humanitas een vrijwilligersorganisatie is en te maken heeft met privacywetgeving.

De samenwerking met de Kredietbank is op gebied van beleid en monitor van relatief beperkte aard; eens per kwartaal is er overleg over lopende zaken. De uitvoerende medewerkers van de Dienst hebben frequent contact met de Kredietbank op casusniveau.

Gebiedsteam Harlingen

Het Gebiedsteam probeert zo laagdrempelig mogelijk haar dienstverlening aan te bieden middels spreekuren en bereikbaarheid per telefoon of per mail. Ook gaan ze circa twee uur per week de wijk in en zijn te vinden op sociale media. Ook vinden er experimenten met avondsprekuren plaats, zodat werkenden die overdag niet kunnen komen, hier gebruik van kunnen maken. Het contact met de inwoners vindt voornamelijk plaats in het multifunctioneel centrum het Vierkant. Hierin zitten ook meerdere belangrijke partners omtrent werk en inkomen gevestigd, waaronder het UWV. Hierdoor is het relatief eenvoudig voor de organisaties om, indien aan de orde, snel contact met elkaar te zoeken.

Ten aanzien van beleidsontwikkeling vindt het Gebiedsteam dat het soms (te) lang duurt voordat signalen vanuit het Gebiedsteam leiden tot een daadwerkelijke aanpassing van het beleid en een besluit van de raad.

Het Gebiedsteam geeft aan dat er soms veel van ze gevraagd wordt waardoor ze veel kennis paraat moeten hebben, oftewel: generalisten moeten zijn. Uiteindelijk weten ze daardoor van alle terreinen te weinig. Voorbeelden van complexe cases zijn dementie, verslavingen en psychische klachten, waarbij sommige cliënten ook gevaarlijk zijn. Uiteindelijk draagt het Gebiedsteam de zorgplicht, waardoor deze complexe gevallen weer bij hen terechtkomen. Daarom is het plan om samen met ketenpartners casuïstiek op te pakken, waarin het Gebiedsteam de leiding heeft. Door vervolgens de zaak uit te besteden aan de gespecialiseerde partij, wordt de cliënt uiteindelijk het beste geholpen. De aansturing, controle en financiering van deze ketenpartner is daarbij wel een aandachtspunt.

Kredietbank Nederland

Kredietbank Nederland werkt veel samen met het Gebiedsteam en de Dienst. Daarnaast heeft de Kredietbank ook contact met vrijwilligersorganisaties als Humanitas en schuldhulp IDO. Daar wordt hulp geboden aan de inwoner en ook via hen kan een aanvraag binnenkomen.

²⁵ In dit proces vormt het Gebiedsteam de toegangspoort voor alle doorverwijzingen. De Dienst verwijst door naar Humanitas bij het vermoeden van kleinere schulden. Ze verwijzen ook regelmatig door naar beide partijen; medewerkers van de Dienst informeren ook of inwoners al in beeld zijn bij het Gebiedsteam.

²⁶ De Dienst kan dit nog niet met cijfers onderbouwen, maar ze zien hiervan de signalen op casusniveau.

²⁷ Dat er sprake is van niet-gebruik en uitgestelde hulpvragen bij schuldenproblematiek baseert de Dienst naar eigen zeggen op cijfers uit landelijk onderzoek.

Schuldhulp IDO houdt naar de mening van de Kredietbank hun klanten wat te lang binnen hun eigen zorg, terwijl doorverwijzing naar de Kredietbank dan beter zou zijn.

Vrijwilligersorganisaties zijn van belang, maar de vraag is altijd wanneer ze de professional in gaan schakelen.

Samenwerking algemeen

Het gebiedsteam en de Dienst zijn een belangrijke schakel in de uitvoering van de verschillende regelingen. Maar ook op andere vlakken wordt actief samengewerkt. Zo wordt er vanuit de beleidsadviseurs van de gemeente samengewerkt met Humanitas om een laagdrempelige manier van gezinscoaching op te zetten. Vanuit het gebiedsteam is er nauw contact met de energiecoach en vinden zij samenwerking met bijvoorbeeld de bibliotheek en voedselbank, om hulpvragen meer laagdrempelig te maken en de toegankelijkheid te vergroten. Verder geven de beleidsadviseurs aan dat er samenwerking is gezocht met de woningbouwvereniging omtrent vroegsignalering.

2. Doeltreffendheid van de bedrijfsvoering

In dit hoofdstuk staan de bevindingen weergegeven ten aanzien van de volgende onderzoeksvragen.

Onderzoeksvragen

5. Wat zijn de actuele kerngegevens over armoede en schuldhulpverlening in de gemeente Harlingen?
6. Op welke wijze worden deze kerngegevens gemonitord?
7. Resultaten 2018 – 2021:
 - a. Op welke wijze vindt monitoring en het meten van resultaten van het beleid plaats?
 - b. Welke resultaten zijn er bereikt in de periode 2018-2021?
 - c. Hoe zijn deze resultaten bereikt (kritische succesfactoren)?
 - d. Waarom zijn deze resultaten bereikt?
 - e. Worden de resultaten gebruikt voor nieuw of aangepast beleid?

2.1. Sturing op en monitoring van het beleid

Kerncijfers Armoede

Ten aanzien van de actuele kerngegevens over armoede en schuldhulpverlening wordt in de jaarstukken geen verslag gedaan.

In de Kalender tegen armoede wordt genoemd dat 17,3 procent van de huishoudens minimaal 1 jaar een inkomen tot 120 procent van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm) heeft. Op basis van het aantal huishoudens in de gemeente (7.651²⁸) gaat dit dan om circa 1.320 huishoudens²⁹. Daarnaast heeft 11,4 procent van de huishoudens (864 huishoudens) langer dan 3 jaar een inkomen tot 120 procent Wettelijk sociaal minimum. Verder is ongeveer een derde van de werkende volwassenen te scharen onder de groep werkende armen. Naast werkende armen is er een groep inwoners die een bijstandsuitkering vanuit de Participatiewet ontvangt.

Op 1 oktober 2021 ontvingen 1.420 huishoudens in Noardwest-Fryslân een bijstandsuitkering. In Harlingen ontvingen in 2022 487 personen een uitkering voor levensonderhoud³⁰.

Gebruik en bereik minimaregelingen

Onderstaande tabel geeft meer inzicht in het gebruik van regelingen.

Tabel 2.1.1 Gebruik regelingen Harlingen (bron: Dienst Noardwest Fryslân)

Regeling	Gebruik 2022	% van de doelgroep bereikt ³¹	Landelijk bereik
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	458 (2021)	69%	70 – 75%
Individuele inkomenstoelag	283	77%	45 – 50%
Studietoelag	1	-	-
Bijzondere bijstand	217	49%	20 – 25%
Collectieve ziektekostenverzekering	663	51%	35 – 40%
Compensatie eigen risico zorgkosten	139	-	-
Energietoelag	1.474	95%-	80 – 95%

²⁸ Waar staat je gemeente.nl, aantal huishoudens 2022

²⁹ Over 2021 zijn er nieuwe cijfers beschikbaar. Tot 100 procent van het Wsm gaat het dan om 8,7 procent van alle huishoudens en tot 120 procent Wsm om 16,9 procent van alle huishoudens. Bron: VBS Statline, cijfers over 2021, <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85344NED/table?ts=1687940216846>

³⁰ Bron: aangeleverde cijfers Dienst Noardwest Fryslân

³¹ Berekend op basis van dezelfde CBS-cijfers statline,

Het bereik van de verschillende regelingen is in vergelijking met andere gemeenten goed³². Voor kwijtschelding is gemiddeld het bereik tussen de 70 en 80 procent van de doelgroep. Het bereik van de individuele inkomenstoelag is relatief hoog (gemiddeld tussen de 60 en 70 procent elders) en hetzelfde geldt voor de bijzondere bijstand, waar we gemiddeld rond de 40 procent bereik vinden.

Schulddienstverlening

Naast cijfers over de armoede, worden ook de cijfers van schuldhulpverlening in de gemeente Harlingen voor 2020 gegeven. Voor de gemeente Harlingen is het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden (550) ongeveer 7 procent van het totaal aantal huishoudens in Harlingen. Er zijn 64 inwoners met een actief schuldhulpverleningstraject in de gemeente Harlingen. Deze cijfers worden weergegeven in de Kalender tegen armoede, met zowel het CBS als bron als de Benchmark Armoede en Schulden.

Tabel 2.1.2 Schuldhulpverlening in de gemeente Harlingen in 2020

Aantallen gemeente Harlingen 2020	
Aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden	550
Aantal inwoners in schuldhulpverlening	64

Verkrijgen van cijfers

De beleidsmedewerkers hebben aangegeven dat het lastig is om voor Harlingen goede en kloppende cijfers te verkrijgen. Voor de monitoring wordt gebruik gemaakt van de data van het CBS. Tevens doet Harlingen mee aan de Benchmark Werk en Inkomen van Divosa. Op deze manier kan de gemeente Harlingen zien hoe ze het doet in vergelijking met andere gemeenten. Een aantal van deze uitkomsten staat benoemd in de Kalender tegen armoede (zie paragraaf 2.3). Uit de Benchmark blijkt onder andere dat het instroompercentage van de algemene bijstand tussen februari 2022 en februari 2023 1,4 procent is. Dit is lager vergeleken met de rest van Friesland. Over de uitstroom vermeldt de Benchmark een percentage van 2,1 procent, wat ook lager ligt in vergelijking met de rest van Friesland. Voor Harlingen is werkaanvaarding de voornaamste reden voor uitstroom. Dit sluit ook aan bij de doelstelling dat inwoners meer meedoen, het voorkomen van een armoedeval, het creëren van werkgelegenheid en ondersteuning bieden bij het zoeken naar werk.

Ketenpartners geven aan dat de doelgroep van hun organisatie de afgelopen drie jaren vrij constant is gebleven en hebben de indruk dat de gemeente de doelgroep vrij goed in beeld heeft.

Het Gebiedsteam geeft aan dat door de vroegsignalering meer jongeren in beeld komen die achterstand bij de zorgverzekering hebben, nog niet met geld om kunnen gaan en hulpverlening schuwen. Daarnaast komen er steeds meer werkende armen in het zicht, evenals zzp'ers en AOW'ers. Daarnaast vallen zogenoemde schuivers op, welke de ene maand de zorgverzekering betalen en een volgende maand de huur, waardoor ze elke maand net hun hoofd boven water kunnen houden.

2.2. Resultaten armoedebeleid en schuldhulpverlening

De resultaten van het armoedebeleid en schuldenbeleid worden vastgelegd in de jaarstukken van de gemeente Harlingen en de Dienst Noordwest Fryslân. Daarnaast wordt er zonder vast schema periodiek gerapporteerd via raadsinformatiebrieven aan de raad. Ook is er een voortgangsrapportage beschikbaar ten aanzien van de Kalender tegen Armoede.

Jaarverslagen

In de jaarrekening verantwoordt de gemeente haar inspanningen rond armoede- en schuldenbeleid onder het programma Sociaal Domein onder het **speerpunt Bestrijden van armoede en het helpen van huishoudens met schulden**. Er wordt een korte inhoudelijke

³² KWIZ vergelijkt de gemeente Harlingen met een groep van gemeenten van vergelijkbare grootte op basis van een eigen benchmarkdatabase.

verantwoording gegeven. Onder de algemene indicatoren onder het programma sociaal domein zijn er twee indicatoren die een raakvlak met het thema armoede hebben, namelijk het aantal kinderen in een uitkeringsgezin en het aantal personen met een bijstandsuitkering. Er is geen koppeling met de doelstellingen van het armoedebeleid.

De Dienst Noordwest Fryslân verantwoordt in haar jaarverslag onder het Programma Armoedebestrijding over haar inspanningen op dit terrein. Naast een financieel overzicht en een overzicht van de aantallen (beiden over het gehele werkgebied van de Dienst) gaat de Dienst in haar verslag ook in op de doelstellingen en acties rond armoedebestrijding. Voor armoedebestrijding verantwoordt de Dienst op de volgende doelstellingen:

- Armoede wordt teruggedrongen en zo mogelijk voorkomen door middel van een samenhangend stelsel van diverse (financiële) regelingen. Hierbij is er specifieke aandacht voor kinderen.
- Om effectief armoede te voorkomen en te bestrijden wordt er samengewerkt met inwoners en hun netwerken en diverse actoren, waaronder overheden, professionals en het maatschappelijk middenveld.
- In het kader van armoedebestrijding bieden we mensen met hoge zorgkosten en een laag inkomen een collectieve zorgverzekering aan.

Armoedebeleid

In de verantwoording over 2021 geeft de **gemeente** rond het armoedebeleid aan dat in 2021 niet optimaal kon worden gewerkt aan het armoedebeleid. Er is veel aandacht besteed aan de actuele ontwikkelingen rondom de energiearmoede en de toeslagenaffaire. In 2022 heeft de gemeente in de vorm van categoriale bijzondere bijstand de energietoeslag uitgekeerd. De gemeente heeft dat jaar een start gemaakt met het opstellen van een armoedekalender 2022. In 2022 is deze vastgesteld en zijn de acties benoemd. In 2021 en 2022 is de samenwerking met Stichting Leergeld en het Jeugdfonds voor Sport en Cultuur gecontinueerd. In 2022 is ook subsidie verstrekt aan Stichting Babyspullen. Er is onderzocht of de inkomensgrens van het Kindpakket verhoogd kon worden van 120 naar 130 procent Wettelijk sociaal minimum. Dit bleek niet mogelijk, omdat in de omliggende gemeenten van Friesland een inkomensgrens van 120 procent Wettelijk sociaal minimum wordt gehanteerd. Wel is de leeftijdsgrens van het Kindpakket in 2022 verhoogd van 18 naar 21 jaar.

De collectieve zorgverzekering AV Frieso is in 2022 geëvalueerd. Daarop is besloten de gemeentepolis AV Frieso te continueren en is de Polswijzer ingevoerd. Verder zijn in 2022 mensen die een uitkering ontvangen bezocht in nauwe samenwerking met het Gebiedsteam. In december zijn er twee nieuwe energiecoaches aangesteld. Hiermee is het extra budget wat door de raad is vrijgemaakt ingezet.

Tabel 2.2.1 Verantwoording jaarrekening gemeente Harlingen 2021 en 2022 (voorlopig)

Indicatoren	2021	2022
Kinderen in een uitkeringsgezin	7%	7%
Personen met een bijstandsuitkering (per 10.000 inwoners)	334	500

Over 2020 meldt de **Dienst** dat er een communicatieplan is gemaakt voor het verhogen van het bereik van regelingen. Ook is een flyer gemaakt waarop alle regelingen zichtbaar zijn. In 2021 is deze flyer verspreid en is er een website gekomen waarin inwoners sneller inzicht kunnen krijgen in hun situatie. Ook schrijft de Dienst nu maandelijks inwoners aan die al eerder een individuele inkomensvoorslag hebben aangevraagd. Dit sluit aan bij de doelstelling uit het beleidsplan 2018-2022 om de bekendheid en bereikbaarheid van regelingen te vergroten en is aandacht besteed aan de brieven. Dit laatste wordt bevestigd door de ketenpartners: die signaleren dat door de betere brieven inwoners gemakkelijker zelf hun zaken kunnen regelen. Ten aanzien van de zorgkosten is er in 2020 een nieuwe regeling ingesteld (compensatie eigen risico) en is de collectieve zorgverzekering actief onder de aandacht gebracht.

Schuldhelpverlening

In de verantwoording over schuldhelpverlening gaat de **gemeente** in 2021 en 2022 uitsluitend in op de vroegsignalering. Er wordt geen verdere verwijzing gemaakt naar de doelstellingen uit het beleidsplan. Ook ontbreken indicatoren en cijfers. Bij schuldhelpverlening zijn de inspanningen vanuit de **Dienst** met name gericht geweest op het overdragen van vroegsignalering en de toegang tot schulddienstverlening naar de gebiedsteams.

Met ingang van 1 januari 2021 is de nieuwe Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (WGS) van kracht inclusief vroegsignalering van beginnende schulden als verplichte wettelijke taak voor gemeenten. De vroegsignalering is per 1 juli 2021 in de 4 NWF gemeenten ingevoerd. In Harlingen betekent dit een doorstart van de pilot die een jaar eerder was gestart. Alle signaalpartners zijn aangesloten: woningbouwcorporaties, nutsbedrijven, zorgverzekeraars. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal signalen en matches. De pilot Vroegsignalering Harlingen is in 2022 geëvalueerd en op basis van die evaluatie structureel ingebed. De eerste resultaten wijzen er op dat cliënten met (beginnende) financiële schulden eerder in beeld zijn. In 2022 concludeert de gemeente in haar verantwoording dat Harlingen in vergelijking met andere gemeenten meer mensen met betalingsachterstanden bereikt en ondersteunt.

Vanuit vroegsignalering is een stijging te zien van het aantal meldingen bij de thuisadministratie. In de schuldhelpverlening die de Kredietbank Nederland biedt ziet de gemeente al een lichte daling van zware hulp en een lichte stijging van de lichtere helpverleningsvormen. Vroegsignalering wordt via de huidige werkwijze voortgezet in de jaren 2023 en verder en zal nog meer ingebed worden in de organisatie. Tevens is er extra informatie voor begroot.

De Kredietbank Nederland zet de diensten in volgens het contract dat met de gemeente is besproken. Periodiek en jaarlijks geeft de Kredietbank in rapportages een overzicht van de ingezette diensten en resultaten. Dit werd besproken met het intergemeentelijke beleidsteam en dat ligt sinds 2023 bij het gemeentelijk beleid van de gemeente Harlingen.

De Dienst heeft het signaal gegeven dat het contract met de Kredietbank verouderd is. De gemeente Harlingen gaat hier in september 2023 mee aan de gang. Daarbij wordt ook opnieuw gekeken naar de mogelijke taakverdeling tussen gemeente, Dienst en de Kredietbank.

Kalender tegen armoede

De Kalender tegen armoede 2022 is opgesteld om in het overgangsjaar de voorgaande beleidsperiode passend af te sluiten en het nieuwe beleid vorm te geven. Om de koers te behouden heeft de gemeente hiertoe een stappenplan opgesteld waarbij de status van de actiepunten wordt bijgehouden. In de Tussenrapportage kalender tegen armoede (september 2022, voorgelegd aan de raad in oktober 2022³³) wordt ingegaan op de resultaten die bereikt zijn van zowel het armoedebeleid als het schuldenbeleid. Er wordt verslag gedaan van de realisatie van verschillende doelstellingen, onderverdeeld naar de in het voorgaande hoofdstuk beschreven vijf typen benadering.

In de Kalender tegen armoede wordt niet specifiek ingegaan op de doelen zoals opgesteld in het armoedebeleid 2020. Wel wordt er per doelstelling c.q. onderdeel van de Kalender aangegeven wat de status is en een tussenrapportage over de voortgang. In bijlage 8 staat de voortgang van de Kalender tegen Armoede meer in detail uitgewerkt. De rapportage betreft een verantwoording op de afgesproken acties.

Ketenpartners

Er vindt geen actieve sturing op basis van prestatieafspraken of indicatoren plaats bij de ketenpartners. In principe gaat het om subsidieverlening zonder duidelijke afspraken over de te leveren prestaties. Wel vindt er na afloop verantwoording plaats en met een aantal partners kwartaalgesprekken plaats.

³³ Raadsinformatiebrief 181971, 10 oktober 2022.

Bevindingen evaluatie doelstellingen algemeen

Uit het bovenstaande blijkt dat er vanuit verschillende bronnen wordt verantwoord op het armoedebeleid. De Dienst rapporteert op een andere set doelstellingen dan de gemeente in haar jaarverantwoording doet. Uit de combinatie van beiden is er op de meeste doelstellingen wel een terugkoppeling, maar een integrale verantwoording ontbreekt. In het onderstaande een overzicht van de doelstellingen en uitgangspunten en de verantwoording erop.

1. Meer mensen doen mee aan de samenleving. Deze doelstelling valt uiteen in:
 - Er zijn geen financiële belemmeringen om deel te nemen aan de samenleving/maatschappelijke activiteiten. Daarbij gaat het om de bekendheid en bereikbaarheid van de regelingen en van de kindregelingen in het bijzonder.
 - Er zijn geen financiële belemmeringen om deel te nemen aan het arbeidsproces. De gemeente Harlingen hecht waarde aan werkaanvaarding vanuit de bijstand. Werk geeft een inkomen, maar ook participatie aan de samenleving en perspectief op de toekomst. Vanuit dit perspectief wordt ingezet op het voorkomen van een armoedeval, het creëren van werkgelegenheid en ondersteuning bij het zoeken naar werk. Voor dit onderdeel wordt er geen specifieke verantwoording afgelegd in de verschillende stukken. Wel wordt er cijfermatig aandacht besteed aan de uitstroom uit de bijstand in de jaarrekeningen en vermeldt de Dienst hoeveel toekenningen er zijn geweest. Tevens is er een communicatieplan opgesteld, zijn er informatiefolders gemaakt en is er een speciale website gekomen om de bekendheid van de regelingen te vergroten. De doelstellingen zijn niet vertaald naar indicatoren.
2. Financiële problemen bij burgers moeten zoveel mogelijk worden voorkomen door integraal (samen)werken in het voorkomen en bestrijden van armoede. Dus kijken naar maatregelen op bijvoorbeeld het gebied van duurzaamheid, jeugd en onderwijs, zorg en welzijn, schuldhulp en re-integratie, en een betere samenwerking tussen partijen in het werkveld. De toegang tot schuldhulpverlening wordt belegd bij het Gebiedsteam.

De verantwoording op deze doelstelling gebeurt in algemene bewoordingen. Concrete acties en resultaten worden niet gemeld. Uit de verschillende gesprekken komt wel naar voren dat er een armoedecongres is georganiseerd in 2021, maar dat daar geen vervolg op is gekomen in de vorm van een armoedepact. Wel is de rol en positie van het gebiedsteam Harlingen de afgelopen jaren versterkt en zijn er rond vroegsignalering schulden goede afspraken met de partners in het werkveld.

3. De vangnetregeling biedt alle ruimte om kwetsbare burgers precies op maat financieel te ondersteunen om zo de noodzakelijke zorg te bieden;

Van de vangnetregeling kan in bijzondere omstandigheden gebruik worden gemaakt. Directe verantwoording hierover is niet beschikbaar.

De Kalender tegen armoede is gemonitord door middel van de voortgangsrapportage. De rapportage betreft een verantwoording op de afgesproken acties en heeft geen relatie met de bredere doelstellingen vanuit het armoede- en schuldenbeleid.

In het Hoofdlijnenakkoord 2022-2026 is de wens uitgesproken om meer en duidelijkere informatie over het sociale domein beschikbaar te maken voor de inwoners van Harlingen en de gemeente zelf. Inmiddels is een folder opgesteld met een overzicht van de lokale en landelijke regelingen. Daarnaast is op de website van de Dienst NWF een "Opwegwijzer" beschikbaar, waar middels een aantal vragen duidelijk wordt op welke vergoedingen iemand recht heeft. De sociale kaart is niet gerealiseerd.

3. Ervaringen inwoners met het minimabeleid

In de enquête onder cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met het minimabeleid. Hierbij zijn het gebruik en de bekendheid van regelingen, de toegang tot ondersteuning en het contact met de medewerkers aan de orde gekomen. Hieronder worden de resultaten toegelicht. De uitgebreide rapportage staat in bijlage 5. Het betreft dus uitsluitend de mening van inwoners. De reacties van de ketenpartners komen elders terug in het rapport.

Onderzoeksvragen ervaringen van de klantgroep en samenwerkingspartners

7. Weet de doelgroep van het gemeentelijke armoede- en schuldenbeleid de toegang te vinden? Hoe is deze toegang georganiseerd?
8. Hoe wordt door de doelgroep de voorzieningen en de ondersteuning door de gemeente ervaren?

3.1. De toegang tot ondersteuning

De belangrijkste reden dat respondenten geen gebruikmaken van regelingen is dat ze deze regelingen niet kennen³⁴; onbekendheid van de regelingen vormt daarmee de belangrijkste reden voor niet-gebruik van de voorzieningen. Informatievoorziening speelt hierin een belangrijke rol. Respondenten komen veelal aan de nodige informatie door de website van de gemeente te raadplegen, vrienden of familie te benaderen of de lokale kranten en folders te lezen.

De informatievoorziening als geheel wordt door respondenten beoordeeld met een 6,6 als rapportcijfer. Zes op de tien respondenten geeft aan dat ze de informatie begrijpen. Eenzelfde aandeel kan de informatie vinden die ze zoeken. De helft van de respondenten vindt dat ze per mail goed geholpen worden en snel een reactie krijgen na aanmelding. Gevraagd naar hun tevredenheid over de verschillende informatiekanalen zijn respondenten het meest tevreden over persoonlijk contact (66 procent tevreden) en telefonisch contact (63 procent tevreden). Een minder groot aandeel, de helft van de respondenten, zijn tevreden over de website en het e-mailcontact.

Hoewel informatievoorziening een eerste stap is in het toegangsproces tot de ondersteuningsmogelijkheden, is het al dan niet stellen van de hulpvraag uiteindelijk cruciaal. Inwoners kunnen met hun hulpvragen terecht bij het Gebiedsteam. Zij vormen het eerste portaal, doen aanvragen voor voorzieningen en verwijzen door waar nodig is. Inwoners zijn goed op de hoogte van het bestaan van het Gebiedsteam; 95 procent van de respondenten kent het Gebiedsteam. Daarnaast zijn verschillende maatschappelijke organisaties actief waar inwoners terecht kunnen. De voedselbank (90 procent), Humanitas (78 procent) en religieuze instellingen als de kerk (75 procent) vormen de meest bekende organisaties onder inwoners om hulp te vragen.

Goed contact met de gemeentelijke medewerkers is van belang voor het daadwerkelijk stellen van de hulpvraag. De ervaringen van de respondenten zijn wisselend. Het meest tevreden zijn zij over de tijd die consulenten voor hen nemen (66 procent), dat consulenten hen serieus nemen (65 procent) en alles goed uitleggen (59 procent). Op het gebied van duidelijkheid en doorverwijzing liggen echter kansen: een kwart van de respondenten weet niet waar ze moeten zijn voor vragen over de regelingen. Bovendien geeft een vijfde van de respondenten aan dat consulenten niet hebben verteld over de (andere) regelingen waar ze eventueel voor in aanmerking komen als zij één regeling aanvragen.

³⁴ 49 procent van de respondenten heeft 'ik ken de regelingen niet' geantwoord als reden voor niet-gebruik.

3.2. Aanbod aan voorzieningen en ondersteuning

Inwoners maken het meest gebruik van de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen (82 procent), collectieve zorgverzekering (71 procent) en individuele inkomenstoelage (60 procent). Ruim de helft van de respondenten gebruikt de ondersteuning vanuit de regelingen met name om rekeningen te betalen en maandelijks rond te kunnen komen. Ook het bekostigen van noodzakelijke medische kosten en de aanschaf van huishoudelijke apparaten zijn veel genoemde doeleinden.

Naast de regelingen voor volwassenen biedt de gemeente Harlingen in samenwerking met fondsen en stichtingen, regelingen voor kinderen aan via voorportaal Sam&. Twee derde van de ouders maakt gebruik van deze ondersteuning voor hun kinderen. De regelingen van Sam& helpen ouders vooral om hun kinderen te laten meedoen aan activiteiten waarvoor een ouderbijdrage vereist is en schoolspullen te kopen. Ook de kosten om 'mee te doen' worden veel genoemd zoals het vieren van een verjaardagsfeest of lid worden van een sportvereniging.

De regelingen ondersteunen respondenten nog niet altijd (voldoende) in hun participatie aan de samenleving. De regelingen helpen bijvoorbeeld niet altijd om iets extra's te doen (voor hun kind) zoals sporten of een dagje uit gaan (35 procent van de respondenten, 20 procent van de ouders). Kijkend naar het totale aanbod van regelingen blijven er kosten bestaan die respondenten zich niet kunnen veroorloven. Het gaat met name om leuke dingen ondernemen (58 procent), voldoende kleding en schoenen aanschaffen (53 procent) en (gezond) eten en drinken kopen (36 procent). Ook ouders geven aan dat leuke dingen doen (57 procent), voldoende kleding en schoenen kopen voor hun kind (33 procent) of een lidmaatschap voor sport (19 procent) niet altijd te bekostigen valt.

Zoals eerder aangegeven mist twee derde van de respondenten een regeling. Hun aanvullende ondersteuningsbehoefte ligt met name op het gebied van participatie (sport en reiskosten), vervanging van huishoudelijke apparatuur, dagelijks levensonderhoud (boodschappen e.d.) en zorgkosten (tandartskosten, medicatie en hulpmiddelen). Respondenten beoordelen het totale aanbod aan minimaregelingen met een 6,6 als rapportcijfer.

4. Betrokkenheid gemeenteraad

In bijlage 4 staat een chronologisch overzicht van de belangrijkste data waarop een onderwerp rond armoede en schulden is besproken door de gemeenteraad.

Onderzoeksvragen

10. Op welke wijze wordt de gemeenteraad betrokken bij en geïnformeerd over de doelstellingen, de uitvoering, de resultaten en de inzet van middelen van het armoede- en schuldenbeleid?

De gemeenteraad wordt op verschillende manieren betrokken bij de besluitvorming rond het armoedebeleid en de schuldhulpverlening. Daarnaast wordt de raad geïnformeerd over armoede-gerelateerde onderwerpen middels raadsinformatiebrieven. Armoedebeleid komt met regelmaat terug op de agenda. In bijlage 4 staat een overzicht van op welke momenten armoedebeleid of schuldhulpverlening op de agenda heeft gestaan. Daarnaast komt het armoedebeleid en de schuldhulpverlening aan de orde in de jaarrekening van de gemeente en in het jaarverslag van de Dienst.

Eén van de redenen dat de gemeente Harlingen zich heeft losgemaakt van het intergemeentelijke beleidsteam is dat men meer aandacht wil voor lokale keuzes³⁵. Daarbij wordt de verwachting uitgesproken dat de ontvlechting van de gemeente Harlingen per 1 maart 2023 uit het intergemeentelijke beleidsteam ertoe zal leiden dat de gemeenteraad meer eigen grip krijgt op het beleid.

Vanuit het werkveld heeft het Gebiedsteam de wens om meer inzicht te geven aan de gemeenteraad over hoe zij werken en wat ze doen. Daarnaast geeft het Gebiedsteam aan dat de gemeenteraad regelmatig om cijfers vraagt die niet geleverd kunnen worden, bijvoorbeeld rond preventie-activiteiten. Uit het gesprek met beleidsadviseurs werd duidelijk dat de gemeenteraad van Harlingen binnen het samenwerkingsverband van Noardwest Fryslân relatief het meest naar de lange termijn kijkt bij de bestrijding van armoede.

³⁵ Bron: Raadsinformatiebrieven intergemeentelijk beleidsteam sociaal domein Noardwest-Fryslân, 22-02-2023

Bijlage 1. Normenkader

Het onderstaande normenkader geeft per onderzoeksvraag de norm aan. Er wordt hier geen bevinding weergegeven.

Onderzoeksvraag	Norm	
Gemeentelijke beleid armoede en schuldhulpverlening:		
1	<p>Waaruit bestaat het gemeentelijke armoede- en schuldenbeleid van de gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke doelstellingen zijn er gesteld? - Welke beleidskaders en regelingen zijn er? - Voldoet het gemeentelijke armoede en schuldenbeleid aan de wettelijke vereisten? 	<p>Er is door de gemeenteraad vastgesteld beleid dat geldt voor de onderzoeksperiode.</p> <p>De doelstellingen zijn helder, toetsbaar en in samenhang met elkaar geformuleerd</p> <p>Het gemeentelijk beleid is in overeenstemming met de eisen die vanuit landelijke wet- en regelgeving worden gesteld</p>
2	<p>Hoe is de aanpak tegen armoede georganiseerd?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie zijn de belangrijkste partners? 	<p>De belangrijkste partners in de aanpak tegen armoede zijn bekend.</p> <p>Er zijn samenwerkingsafspraken met deze partners.</p>
3	<p>Regelingen in de aanpak tegen armoede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke regelingen heeft de gemeente ingezet en beschikbaar in de aanpak tegen de armoede? - In hoeverre is er sprake van een cumulatie van regelingen? 	<p>Er is een duidelijk overzicht van de regelingen die de gemeente Harlingen aanbiedt.</p> <p>Regelingen sluiten goed aan op elkaar aan; witte vlekken in het beleid zijn bekend</p>
4	<p>Hoe wordt door de samenwerkingspartners het beleid rond armoede en schulden en de uitvoering ervan door de gemeente ervaren?</p>	<p>De doelstellingen en inhoud van het beleid sluiten aan bij de wensen van de externe organisaties c.q. ketenpartners.</p> <p>Externe organisaties zijn tevreden over de wijze waarop de uitvoering plaatsvindt: rapportcijfer 7 of hoger.</p> <p>Externe organisaties zijn tevreden over de samenwerking met de gemeente: rapportcijfer 7 of hoger.</p>
Monitoring, evaluatie en resultaten		
5	<p>Wat zijn de actuele kerngegevens over armoede en schuldhulpverlening in de gemeente Harlingen?</p>	<p>Er zijn kerngegevens over de actuele armoede in de gemeente Harlingen (2020 of 2021) beschikbaar</p> <p>Er wordt actief gemonitord op de kerngegevens rond armoede en schulden</p>
6	<p>Op welke wijze worden deze kerngegevens gemonitord?</p>	<p>Er is gespecificeerd hoe gemeten wordt dat deze doelstellingen worden gerealiseerd</p> <p>Monitoring maakt deel uit van de PDCA-cyclus.</p>

7	<p>Resultaten 2018 – 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke wijze vindt monitoring en het meten van resultaten van het beleid plaats? - Welke resultaten zijn er bereikt in de periode 2018-2021? - Hoe zijn deze resultaten bereikt (kritische succesfactoren)? - Waarom zijn deze resultaten bereikt? - Worden de resultaten gebruikt voor nieuw of aangepast beleid? 	<p>Er is een eenduidige relatie tussen de beschikbare regelingen en de samenstelling van de doelgroep. De wijze van monitoring en het meten van resultaten is beschreven en gedefinieerd.</p> <p>Er is een eenduidige relatie tussen de geformuleerde doelstellingen en de te bereiken resultaten</p> <p>De meting van de resultaten worden toegepast in een PDCA-cyclus</p> <p>De redenen voor het realiseren van en/ of de afwijkingen van de doelstellingen zijn bekend.</p> <p>Afwijkingen van de realisatie worden opgevolgd door verbetervoorstellen en bijsturing.</p>
Ervaringen van de klantgroep en samenwerkingspartners		
8	Weet de doelgroep van het gemeentelijke armoede- en schuldenbeleid de toegang te vinden? Hoe is deze toegang georganiseerd?	De doelgroep voor de door de gemeente beschikbaar gesteld middelen voor het armoede- en schuldenbeleid wordt bereikt en maakt ook daadwerkelijk gebruik van de voorzieningen
9	Hoe wordt door de doelgroep de voorzieningen en de ondersteuning door de gemeente ervaren?	De doelgroep beoordeelt de voorzieningen en de ondersteuning door de gemeente als ruim voldoende (rapportcijfer 7 of hoger)
Betrokkenheid van de gemeenteraad		
10	Op welke wijze wordt de gemeenteraad betrokken bij en geïnformeerd over de doelstellingen, de uitvoering, de resultaten en de inzet van middelen van het armoede- en schuldenbeleid?	<p>De gemeenteraad stelt de kaders voor het beleid rond armoede en schulden</p> <p>De gemeenteraad krijgt periodiek de vastgestelde set informatie over het armoedebeleid en de schuldhulpverlening ten aanzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De mate van realisatie van de beleidsdoelstellingen; - De oorzaken van eventuele afwijkingen hiervan.

Bijlage 2. Doelstellingen schuldhelpverlening

In onderstaande tabel staan de doelstellingen en gewenste resultaten van het schuldenbeleid, opgesteld door de Dienst Noordwest Fryslân.

Periode	Ambities
Tweede halfjaar 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Het realiseren en uitgeven van een Geldkrant op Maat in samenwerking met het Nibud. De Geldkrant op Maat wordt in het werkgebied van de Dienst in drie edities (Harlingen, Waadhoeke en eilanden) huis aan huis verspreid, geeft landelijke informatie over hoe om te gaan met geld, mogelijke regelingen en lokaal waar kan de burger terecht en welke regelingen zijn er. - Het mogelijk maken van sociale leningen, een lening van de Kredietbank tegen een rentetarief van 2%, voor opvang van kleine schulden en ter voorkoming van problematische schulden. - Het inzetten van Amargi Dienstbreed, Amargi³⁶ staat voor schuldenvrij en is gestart in Harlingen. - Voor ondernemers de mogelijkheid van De Friese Zaak als netwerkpartner onderzoeken - Consequenties AVG in beeld brengen. - Evaluatie nazorg en omvang van de groep die nazorg behoeft, in beeld brengen.
2019	<ul style="list-style-type: none"> - Mobility Mentoring introduceren als werkwijze. - In samenwerking met het onderwijs deelnemen aan de Week van het geld (maart 2019). - Aandacht voor de groep 18 -/ 18+, begeleiding van jongeren als ze 18 jaar worden en wijzen op de gevolgen (serious game). - Afspraken maken met de nutsbedrijven en de nutsbedrijven opnemen als netwerkpartner. - Ontwikkelen van klantprofielen en realiseren van integrale intake inclusief doorverwijzing naar Kredietbank. - Visie op beschermingsbewind ontwikkelen, zicht op het bestand inclusief LVB verkrijgen en implementeren. - Thuisadministratie Humanitas als netwerkpartner voor nazorg benaderen teneinde terugval na interventie te voorkomen.
2020	<ul style="list-style-type: none"> - Evalueren en door ontwikkelen Mobility Mentoring. - Deelname Week van het geld en deelname 2019 en 2020 evalueren. - Het ontwikkelen van een werkproces vroegsignalering. - Thuisadministratie Humanitas definitief opnemen als mogelijk nazorgtraject. - Overige netwerkpartners voor de nazorg?
2021	<ul style="list-style-type: none"> - De hoofdambitie voor 2021 is het kunnen sturen op resultaat. Schuldhelpverlening bezien vanuit een netwerk met diverse partners, intern en extern. Wat hebben de interventies opgeleverd, wat is de rol van de netwerkpartners. Daarnaast het opstellen van een nieuwe Dienstregeling voor de volgende vier jaar. - Meer ambities voor 2021 zijn nog niet in beeld. Dat is afhankelijk van landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen.

Bron: Dienstregeling Schuldhelpverlening 2018 – 2022

³⁶ <http://amargi.nl/>. Amargi is een initiatief van de Coöperatie Goede Gieren. Die organisatie streeft naar een Nederland zonder geldzorgen.

Bijlage 3. Samenwerkingspartners

In deze bijlage worden de samenwerkingspartners genoemd die zijn uitgenodigd de enquête onder ketenpartners in te vullen. Er wordt een korte beschrijving van hun functie weergegeven.

Samenwerkingspartners

Organisatie	Beschrijving
Sam&	Sam& is een samenwerkingsverband van Leergeld Nederland, Jeugdfonds Sport & Cultuur, Nationaal Fonds Kinderhulp en Stichting Jarige Job. Ouders en intermediairs kunnen bij Sam& een aanvraag doen voor de voorzieningen die de organisaties bieden. Zij zijn er voor alle kinderen en jongeren van 0 tot 21 jaar die opgroeien in arme gezinnen.
Humanitas	De vrijwilligers van Humanitas helpen iedereen die het even niet alleen redt. Humanitas kan een helpende hand bieden op het gebied van eenzaamheid, opgroeien, verlies en thuisadministratie.
Schuldhulp I.D.O.	Schuldhulp I.D.O. biedt hulp en ondersteuning bij schuld.
Voedselbank de Helpende Hand	Het doel van de voedselbank is mensen bij te staan door voedselpakketten beschikbaar te stellen in een periode waarin dat heel erg nodig is. Tegelijk wil de voedselbank meehelpen te zoeken naar een uitweg uit de problemen. De Helpende Hand is werkzaam in Harlingen en de Waadhoeke.
EnergieCoach	De kosten voor energie worden steeds hoger. Door minder energie te gebruiken, kan er geld bespaard worden. Mensen kunnen zich aanmelden voor een gratis bezoek van de EnergieCoach.
Gebiedsteam	Biedt een helpende hand bij alle vragen op het gebied van zorg, welzijn en inkomen.

Bijlage 4. Chronologisch overzicht belangrijkste stukken voor de gemeenteraad

In onderstaande tabel worden de belangrijkste stukken voor de gemeenteraad in chronologische volgorde benoemd.

Wanneer	Wat	Toelichting
11-12-2017	Uitvoering belastingcheck	In een raadsvergadering is gevraagd naar de mogelijkheden voor een fiscale screening gericht op het recht op (niet ontvangen) toeslagen en/of teruggave van betaalde publiekrechtelijke heffingen over een periode van vijf jaar. De kosten worden geraamd op € 21.375 en zal uitgevoerd worden in januari en februari 2018. Eind november 2017 heeft het college besloten een belasting check voor mensen in de bijstand uit te laten voeren door Casiz en de sociale dienst. Dit heeft ertoe geleid dat een aanvraag tot terugvordering van inkomstenbelasting en toeslagen bij de belastingdienst is aangevraagd van in totaal € 56.800 voor 51 personen. Men waardeerde het initiatief van de gemeente, ook de mensen die geen geld terug konden krijgen.
11-04-2018	Resultaat belastingcheck	In 2017 zijn veel voorbereidingen getroffen om het Gebiedsteam onder te brengen bij de gemeente. Per 1 januari 2018 waren de meeste medewerkers in dienst bij de gemeente, waaronder een gedragswetenschapper, sociaal werkers en wijkverpleegkundigen. Zij kunnen het Participatiefonds, Kindpakket Thuis en Mantelzorgfonds naar eigen inzicht inzetten.
29-05-2018	Jaarverslag 2017 Gebiedsteam Harlingen	Het aantal aanmeldingen stabiliseert, maar de complexiteit neemt toe. In 2018 is er een spreekuur beschikbaar.
24-07-2018	Harlingen Werkt	Re-integratie van mensen die langer dan een jaar een bijstandsuitkering ontvangen te begeleiden naar (betaald) werk. Er zijn 40 mensen uitgenodigd, 10 mensen geplaatst (begin juli) en het doel is binnen een jaar 30 mensen te plaatsen.
13-05-2019	Uitvoering belastingcheck	De uitvoeringskosten voor de belastingcheck worden geraamd op € 20.000, wat binnen de begroting van 2019 past.
20-04-2020	Nieuwe regelingen n.a.v. de coronacrisis	Er zijn nieuwe regelingen ingevoerd n.a.v. de coronacrisis. Deze betreffen onder andere de NOW, als tegemoetkoming voor de loonkosten van ondernemers. Daarnaast is de TOZO-regeling ingevoerd, als extra ondersteuning voor zelfstandige ondernemers. Voor rechtstreeks getroffen sectoren is de TOGS aangekondigd. Daarnaast is ten gevolge van de crisis het aantal instromers van de WW en bijstand toegenomen.
13-10-2020	Updatecoronaregelingen	Van de NOW 2.0 is tot en met 4 september 63 maal gebruik gemaakt. In de periode voor de zomer was dit 135 keer. Per oktober de NOW 3.0 van kracht. De uitvoering van de TOZO is voor Harlingen belegd bij

		<p>Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF) die de uitvoering in samenwerking met de Dienst oppakt.</p> <p>Tot en met 30 september hebben negen ondernemers uit Harlingen zich gemeld voor de TOZO 2. 88 Harlinger ondernemers hebben een verlenging voor de TOZO aangevraagd en er zijn zes kredietaanvragen gedaan. Hiermee is sprake van een forse terugloop in het aantal aanvragen t.o.v. TOZO 1, waarbij 311 aanvragen waren gedaan.</p> <p>Eind augustus telde Harlingen 277 WW-uitkeringen. Het aantal WW-uitkeringen in Harlingen nam in augustus af met 25 (-8,3%) ten opzichte van vorige maand.</p> <p>Het aantal aanvragen voor bijstand laat na de eerste piek een gelijke trend zien met vorig jaar. Het aantal zit continu boven het aantal van vorig jaar maar net als bij de WW is het aantal aanvragen de afgelopen weken niet hoger dan het aantal een jaar geleden, rond de 55. Van de NOW 3 is tot februari 95 maal gebruik gemaakt, waarbij een bedrag van circa 2 miljoen gemoeid is.</p> <p>Tot en met februari hebben elf ondernemers uit Harlingen zich gemeld voor de TOZO 3. 151 Harlinger ondernemers hebben een verlenging voor de TOZO aangevraagd en er zijn acht kredietaanvragen gedaan. Bij de TOZO 3 is weer sprake van een kleine toename t.o.v. TOZO 2.</p> <p>In februari telde Harlingen 311 WW-uitkeringen. Het aantal WW-uitkeringen in Harlingen nam in februari af met 9 (-2,8%) ten opzichte van januari.</p> <p>In de eerste weken staat de teller op ruim 40 aanvragen terwijl dit aantal in 2019 en 2020 rond de 20 aanvragen schommelde.</p> <p>Sinds 15 maart wordt er in Harlingen ook uitvoering gegeven aan de TONK-regeling. De regeling loopt van 1 januari 2021 tot en met 30 juni 2021.</p>
23-03-2021	Update coronaregelingen	<p>Verder wordt het mogelijk gemaakt voor de horeca om tijdelijk hun terras uit te breiden en worden voorstellen voor de Grote Bredeplaats beschreven.</p> <p>Stappenplan ambities omzetten naar acties.</p> <p>Stap 1: Informeren over minimaregelingen middels een folder die huis aan huis verspreid is.</p> <p>Stap 2: Communicatie over ondersteuningsmogelijkheden richting inwoners en verschillende betrokken partijen.</p> <p>Stap 3: Verdieping per doelgroep (ouders, ouderen etc.).</p>
04-05-2021	Stand van zaken armoedebeleid	<p>De raad heeft vragen gesteld over het onderwerp energiearmoede. Op dit moment zijn er geen concrete signalen van inwoners als gevolg van de stijging in energie- en gasprijzen.</p>
05-11-2021	Raadvragen energiearmoede	

		Om energiearmoede tegen te gaan, denkt de gemeente middels vroegsignalering, energiecoaches en de verlaging van de energiebelasting de betreffende groep te ondersteunen.
03-03-2022	Kalender tegen armoede 2022	Het vastgestelde armoedebeleid liep af per 2022. Wegens de energiearmoede en het niet optimaal uitvoeren van het beleid door de coronacrisis, zal 2022 een overgangsjaar worden. Wat dit voor 2022 inhoudt, wordt toegelicht in de Kalender tegen armoede.
22-04-2022	Eenmalige energietoeslag	Door het kabinet is een verhoging van de eenmalige energietoeslag aangekondigd, van € 200 naar € 800.
15-06-2022	Onderzoek naar middeninkomens	RIGO heeft een onderzoek uitgevoerd over de woonsituatie en eventuele knelpunten voor middeninkomens op de woningmarkt. Het onderzoek wijst uit dat middeninkomens in Harlingen goed en betaalbaar wonen. Op dit moment is er geen tekort aan woningen voor de middeninkomens, maar in de toekomst wel. Hierover zullen met ontwikkelaars en corporaties afspraken gemaakt moeten worden.
04-07-2022	Wijziging middelen energiearmoede	Wegens een wijziging van de beschikking, wordt een aanvullende specifieke uitkering toegewezen door het Rijk aan de gemeente Harlingen.
05-09-2022	Evaluatie vroegsignalering schulden	Het college stemt er mee in om de huidige werkwijze omtrent vroegsignalering voort te zetten en zo aan de wettelijke plicht te voldoen.
10-10-2022	Tussenrapportage 2022 en plan van aanpak 2023-2027	De voortgang op de Kalender tegen armoede 2022 is te lezen in de tussenrapportage 2022. Daarnaast is het Plan van aanpak Armoedebeleid NWF 2023 tot en met 2027 opgesteld.
12-10-2022	Energiearmoede	De eenmalige energietoeslag is van € 800 verhoogd naar € 1.300. Inwoners van de gemeente Harlingen met een inkomen tot 130 procent Wettelijk sociaal minimum hebben hier recht op. Daarnaast zijn er andere ondersteuningsmogelijkheden. Daarnaast wordt een overzicht gegeven van het gebruik van een aantal regelingen

Bijlage 5. Resultaten enquête onder cliënten

In deze bijlage worden de ervaringen van inwoners met een laag inkomen in de gemeente Harlingen weergegeven.

B5.1 Onderzoeksmethode

Doelgroep

De doelgroep van het minimabeleid in de gemeente Harlingen wordt middels een enquête bij het onderzoek betrokken. In totaal zijn 450 huishoudens aangeschreven die een bijstandsuitkering ontvangen en/of gebruikmaken van één of meerdere minimaregelingen. Respondenten hadden de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijk en digitaal in te vullen.

Respons

In totaal hebben 87 respondenten de enquête ingevuld (64 schriftelijk en 23 online). Dat brengt de respons op 19 procent; dit aandeel is vergelijkbaar met de respons in andere gemeenten waarbij dit onderzoeksthema centraal staat. De respons is helaas niet voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele minimapopulatie in de gemeente Harlingen³⁷. De resultaten dienen daarom als indicatief te worden beschouwd.

B5.2 Kennis en gebruik van de regelingen

Deze paragraaf bespreekt de bekendheid en het gebruik van de gemeentelijke regelingen voor volwassenen, de maatschappelijke organisaties en de regelingen voor kinderen.

Rapportcijfer: aanbod minimaregelingen

Inwoners beoordelen het aanbod van alle regelingen in de gemeente Harlingen met een **6,6** als rapportcijfer.



Gemeentelijke regelingen voor volwassenen

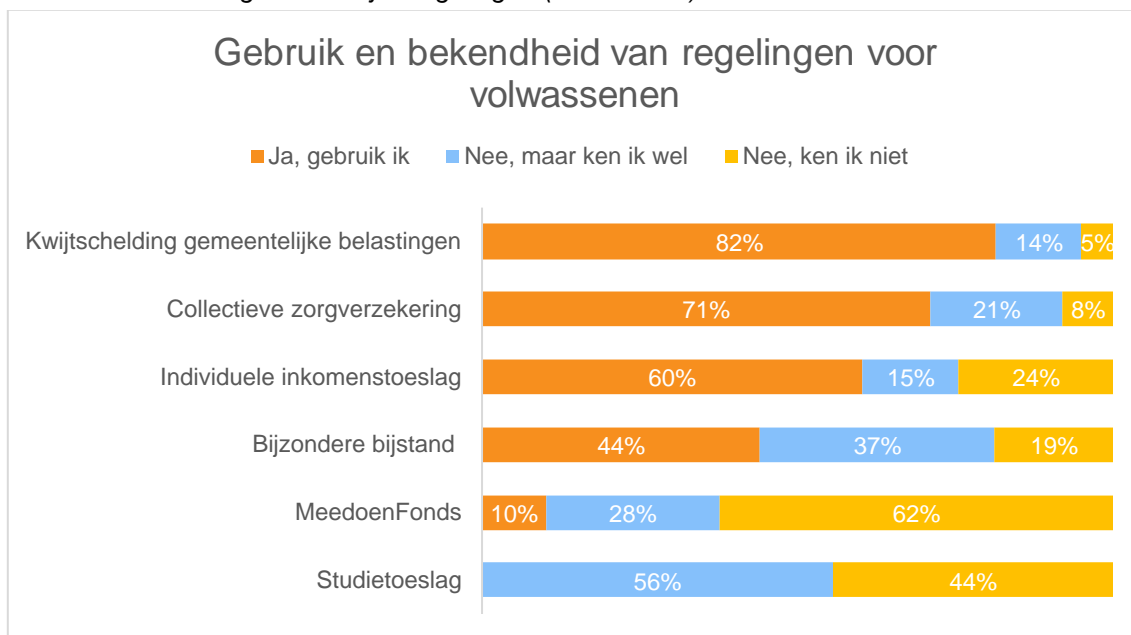
De **kwijtschelding gemeentelijke belastingen** is de meest bekende en meest gebruikte regeling: 95 procent van de respondenten geeft aan deze regeling te kennen en 82 procent van de respondenten maakt ook gebruik van de energietoeslag.

Ook de **collectieve zorgverzekering** heeft een hoge bekendheid (92 procent) en een hoog gebruik (71 procent). Verder maken zes op de tien respondenten gebruik van de individuele inkomenstoeslag. Vier op de tien respondenten maakt gebruik van de bijzondere bijstand, hoewel deze regeling bij ruim acht op de tien respondenten bekend zijn.

De **studietoeslag** en **Meedoen Fonds** hebben een lager gebruik ten opzichte van de andere regelingen (0 tot 10 procent). Het lage gebruik van de studietoeslag is te verklaren door de specifieke, afgebakende doelgroep die gebruik mag maken van deze regeling. Studietoeslag is namelijk alleen beschikbaar voor studenten die als gevolg van een beperking of handicap niet in staat zijn om bij te verdienen naast hun studie. Het Meedoenfonds heeft een laag gebruik en is onder relatief weinig inwoners bekend. Dit heeft ermee te maken dat de regeling alleen op verzoek beschikbaar is en in specifieke situaties wordt toegekend via het Volwassenfonds Sport en Cultuur. De regeling wordt niet vermeld in overzichten van regelingen.

³⁷ Om uitspraken te doen met een statistische betrouwbaarheid van 90 procent, zouden 170 ingevulde enquêtes noodzakelijk zijn geweest.

B5.2.1 Bekendheid gemeentelijke regelingen (n = 63 ~ 81)³⁸



Rekeningen ondersteunen met name bij het betalen van de rekeningen

Respondenten geven aan dat de minimaregelingen voor volwassenen hen vooral helpen bij het betalen van de rekeningen om maandelijks rond te kunnen komen (56 procent). Daarnaast helpen de regelingen inwoners bij het bekostigen van medische zorg en het aanschaffen van huishoudelijke apparaten en kleding. Bij 'anders, namelijk' benoemen respondenten dat de regelingen helpen bij het betalen van bewindvoering of advocatuur.

³⁸ Het totale aantal respondenten dat de betreffende stellingen heeft beantwoord, wordt met een bovenschrijf bij de figuren weergegeven met (n = ...). Het eerstgenoemde aantal verwijst naar het laagste aantal respondenten dat een van de stellingen heeft beantwoord. Het tweede genoemde aantal verwijst naar het hoogste aantal respondenten dat een van de stellingen heeft beantwoord. Deze notatiewijze is in het hele rapport toegepast.

Figuur B5.2.2 Regelingen voor volwassenen (n = 87)



Onbekendheid van de regelingen is de belangrijkste reden voor niet-gebruik

Respondenten die geen gebruik maken van de regelingen noemen geven in de helft van de gevallen aan dat dit komt omdat ze de regelingen niet kennen. Daarnaast speelt het aanvraagproces een rol bij het niet aanvragen van regelingen; respondenten geven bijvoorbeeld aan dat ze het aanvragen moeilijk vinden (17 procent) of te veel moeite (13 procent). Tevens sluiten de regelingen niet altijd aan bij wat respondenten nodig hebben (18 procent). Bij 'anders' geven respondenten aan dat hun bewindvoerder dit regelt of dat zij over te veel spaargeld beschikken waardoor zij niet in aanmerking komen.

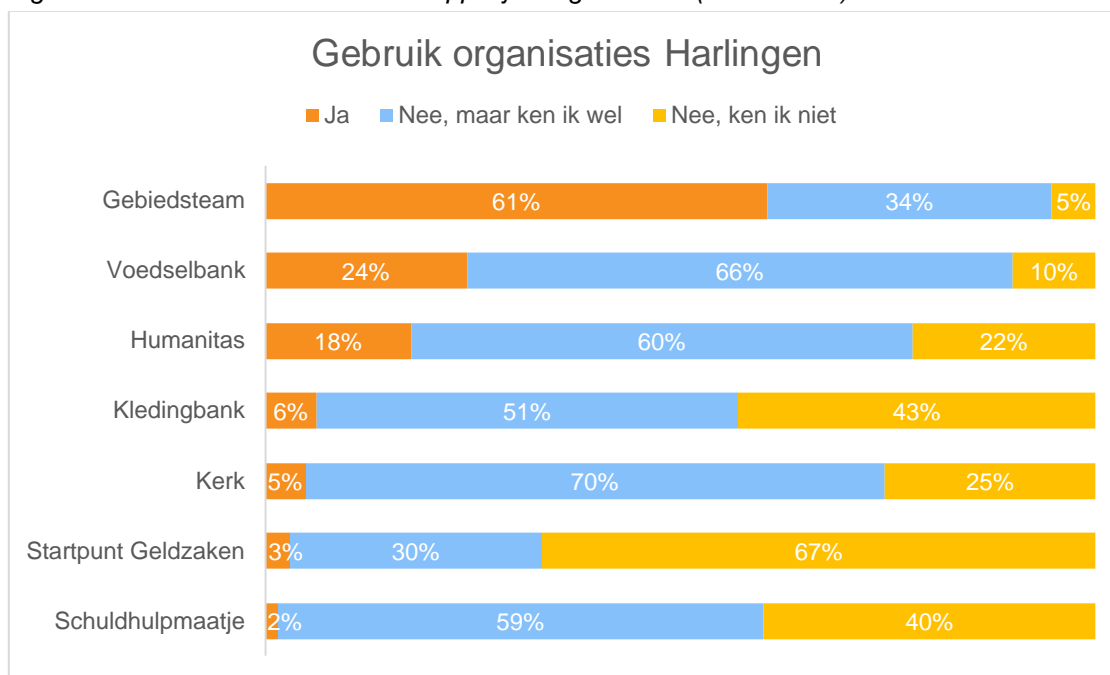
Figuur B5.2.3 Geen gebruik regelingen voor volwassenen (n = 87)



Maatschappelijke organisaties

Maatschappelijke organisaties kennen in Harlingen een hoge bekendheid. Het Gebiedsteam (95 procent), de Voedselbank (90 procent) en de kerk (75 procent) zijn de meest bekende organisaties. Een ruime meerderheid (61 procent) maakt gebruik van de ondersteuning die het Gebiedsteam aanbiedt. Een klein aandeel maakt gebruik van de ondersteuning van de overige organisaties.

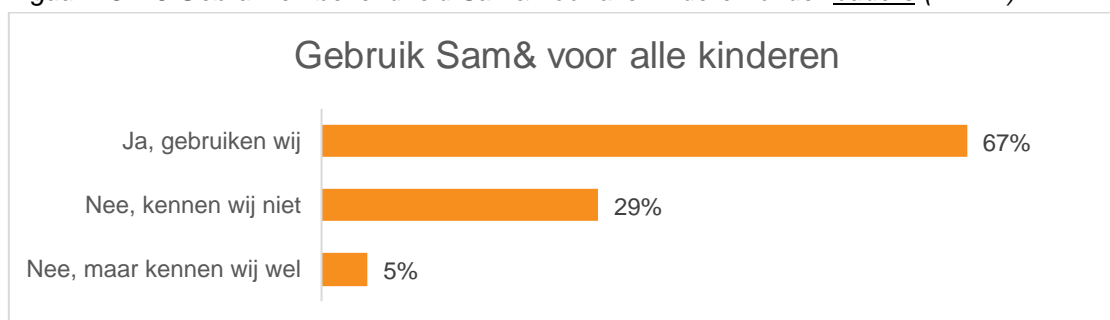
Figuur B5.2.4. Bekendheid maatschappelijke organisaties (n = 63 ~ 76)



Regelingen voor kinderen

De bekendheid van de kindregelingen is afgezet tegen respondenten die thuiswonende kinderen tot 18 jaar hebben³⁹. **Sam& voor alle kinderen** is het voorportaal van de kindregelingen die door de gemeente Harlingen worden aangeboden. De regeling is onder 71 procent van de ouders bekend en twee derde van de ouders maakt ook daadwerkelijk gebruik van de ondersteuning via Sam&.

Figuur B5.2.5 Gebruik en bekendheid Sam& voor alle kinderen onder ouders (n = 21)

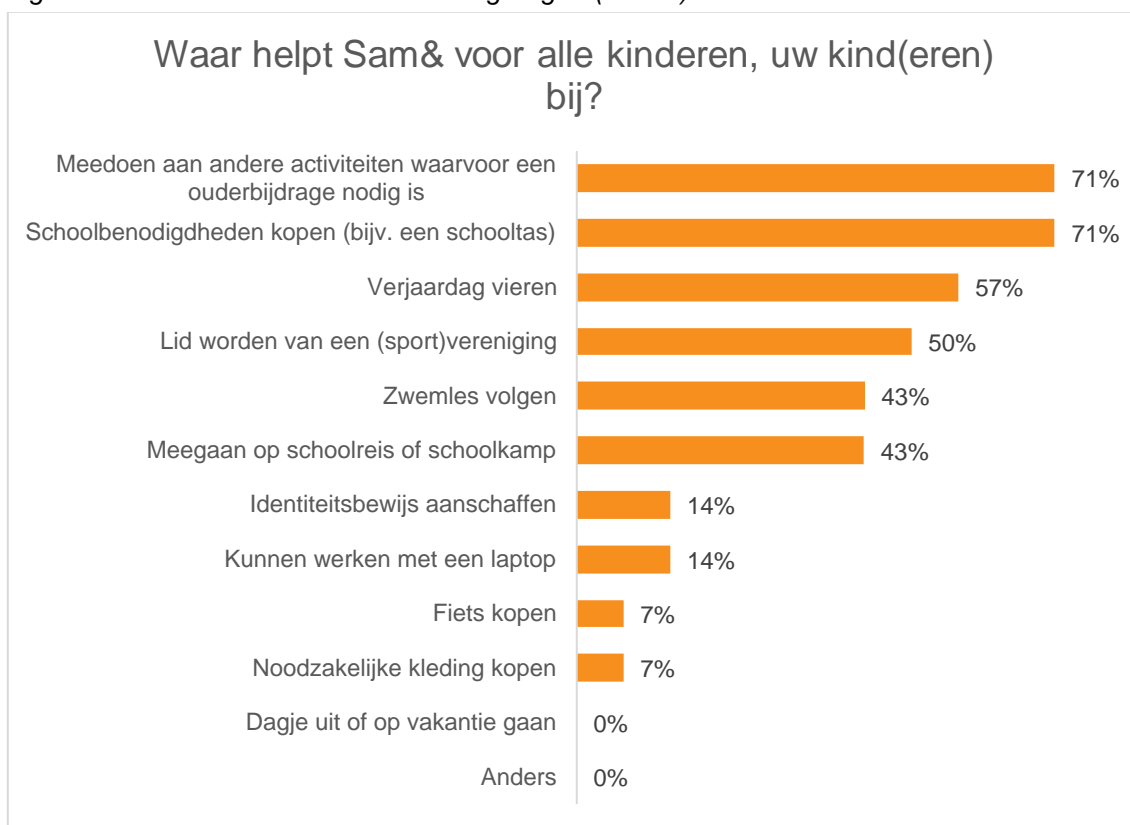


De kindregelingen dragen met name bij in het aanschaffen van schoolspullen

Bijna driekwart van de respondenten geeft aan dat Sam& voor alle kinderen hen vooral helpt om schoolbenodigdheden te kopen en mee te doen aan andere activiteiten waarvoor een ouderbijdrage nodig is. Ook meedoen met leeftijdsgenoten in de vorm van hun verjaardag vieren (57 procent) of lid worden van een (sport)vereniging (50 procent) zijn doeleinden waarvoor de regelingen worden ingezet.

³⁹ In totaal hebben 79 respondenten thuiswonende kinderen tot 18 jaar (27 procent van alle respondenten).

Figuur B5.2.6 Doeleinden voor de kindregelingen (n = 14)



Een kwart van de respondenten maakt gebruik van hulp van andere organisaties

Respondenten konden aangeven of ze hulp of ondersteuning ontvangen van een andere organisatie. In totaal hebben 19 respondenten (24 procent) aangegeven dat ze hulp ontvangen van andere organisaties. Respondenten staan veelal onder bewind, maken gebruik van de Kredietbank of krijgen hulp bij het invullen van de belastingaangifte. Onder de categorie 'overig' zijn organisaties ondergebracht die slechts enkele keren genoemd zijn zoals landelijke regelingen voor korting op de energienota en het steunpunt voor de statushouders.

Tabel B 5.2.1 Ondersteuningstype

Ondersteuningstype	Aantal respondenten
Bewindvoering	5
Kredietbank	5
Hulp bij het invullen van de Belastingaangifte	2
Zorg & Coaching Noord-Nederland	2
Overig	5
Totaal	19

B5.3 Invloed van de regelingen

Rapportcijfer: effect van de regelingen

De invloed van de minimaregelingen in de gemeente Harlingen wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van een 6.6.



De helft van de respondenten ervaart positieve effecten van de minimaregelingen

Respondenten zijn wat terughoudend over de invloed van de minimaregelingen. Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat de regelingen passen bij wat hun kind nodig heeft of zijzelf nodig hebben. Opvallend is dat meer dan een derde van de respondenten zich niet kan vinden in de stelling dat de regelingen zorgen dat ze wat extra's kunnen doen, zoals sporten of naar de

bioscoop gaan; de regelingen dragen dus niet altijd bij aan beter kunnen participeren in de samenleving. Daarnaast is opvallend dat een kwart van de respondenten het niet eens is met de stelling dat de regelingen zorgen voor minder geldzorgen; voor 44 procent zorgen de regelingen echter wel voor minder geldzorgen.

Respondenten hadden de mogelijkheid om hun antwoorden toe te lichten. Als uitleg geven respondenten aan dat de beoordeling van regelingen lang duurt, wat onnodige extra stress oplevert. Daarnaast wordt aangegeven dat de boodschappen erg duur geworden zijn en daarom niet op alle plekken voldoende helpen.

Figuur B5.3.1 Stellingen over de invloed van regelingen (n = 22 ~ 66)



B5.4 Financiële situatie

Deze paragraaf beschrijft de financiële situatie van respondenten. Bijvoorbeeld of de gemeentelijke regelingen helpen met rondkomen en of zij een aanvullende ondersteuningsbehoefte hebben.

Ruim de helft van de volwassenen heeft onvoldoende budget om leuke dingen te doen

Bijna zes op de 10 respondenten geven aan geen leuke dingen te kunnen doen, omdat het te duur is. Maar ook noodzakelijke kosten zoals voldoende kleding en schoenen aanschaffen (53 procent), gezond eten en drinken (36 procent) en de energierekening betalen (30 procent) zijn voor respondenten niet altijd mogelijk. Onder 'anders' wordt aangegeven dat vervoerskosten te duur zijn, evenals dierenartskosten, tuingereedschap en rijlessen.

Van de respondenten die zorgkosten niet altijd kan betalen maakt een vijfde (22 procent) al gebruik van de collectieve zorgverzekering (12 van de 54 respondenten). De collectieve zorgverzekering is goed bekend onder de doelgroep (92 procent, zie figuur B5.2.1) dus vermoedelijk sluit het pakketten niet voldoende aan op de zorgbehoefte van inwoners.

Figuur B5.4.1 Dingen die volwassenen niet kunnen doen wegens hoge prijs (n = 87)



Kinderen

Zes op de tien respondenten geven aan dat hun kind niet mee kan doen aan leuke dingen, omdat het te duur is. Verder geeft een derde van de respondenten aan niet voldoende kleding of schoenen voor hun kind te kunnen kopen. Ook de aanschaf van sportspullen en het lidmaatschap van de sportvereniging zijn niet voor alle ouders te bekostigen. Respondenten geven bij 'anders' aan dat kinderboerderijen of attractieparken heel duur zijn of dat ze te weinig inkomen hebben om andere dingen dan eten en drinken te kunnen betalen.

De gemeente Harlingen biedt ondersteuning aan voor sport, cultuur en recreatie via Sam& voor alle kinderen. Van de ouders die aangeven dat hun kind geen leuke dingen kan doen, omdat dit te duur is, maakt bijna 60 procent al gebruik van Sam& voor alle kinderen (8 van de 14 ouders).

Respondenten die aangeven dat hun kind niet lid kan worden van een (sport)vereniging omdat dit te duur is of hiervoor geen kleding of spullen kan kopen, maken respectievelijk slechts 1 en 2 van de 14 respondenten gebruik van Sam& voor alle kinderen. Hier liggen kansen om de beschikbare ondersteuning beter onder de aandacht te brengen.

De resultaten en uitsplitsingen zijn gedaan onder een kleine groep respondenten. Bovendien is de respons indicatief. Daarom zijn de resultaten beeld gevend, maar niet representatief.

Figuur B5.4.2 Dingen die kinderen niet kunnen doen wegens hoge prijs (n = 21)



B5.5 Aanvullende ondersteuningsbehoefte

In deze paragraaf komt de aanvullende ondersteuningsbehoefte van respondenten aan de orde. Het gaat om zaken die respondenten op dit moment niet kunnen bekostigen en voor welke kosten zij (extra) ondersteuning zouden willen ontvangen.

Twee derde van de respondenten vindt dat de gemeente genoeg doet voor mensen met een laag inkomen

Bijna 70 procent van de respondenten vindt dat de gemeente Harlingen genoeg onderneemt voor inwoners met een laag inkomen. De respondenten die vinden dat de gemeente niet genoeg doet, geven aan dat er onduidelijkheid is over de regelingen, de regelingen niet eens bekend zijn of de regelingen niet toereikend zijn. Ook wordt er aangegeven dat er nog gekeken wordt naar het inkomen van de oude situatie en dat het spaargeld meetelt. Tot slot geven verschillende respondenten aan graag te willen sporten, maar dat daar nu geen regeling voor beschikbaar is.

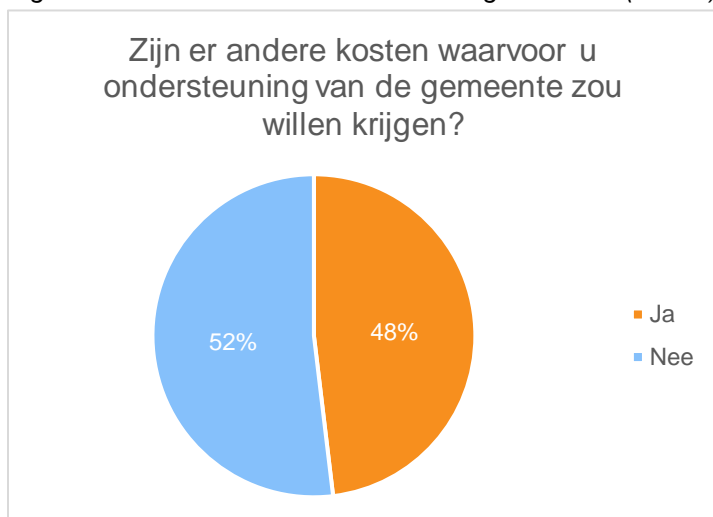
Figuur B5.5.1 Doet de gemeente genoeg voor minima? (n = 78)



De helft van de respondenten heeft kosten waarbij zij graag ondersteuning zou krijgen

De helft van de respondenten (48 procent) geeft aan dat zij een aanvullende ondersteuningsbehoefte hebben.

Figuur B5.5.2 Aanvullende ondersteuningsbehoefte (n = 35)



Gevraagd naar de aanvullende ondersteuningsbehoefte, kunnen de antwoorden van respondenten in een vijftal categorieën onderverdeeld worden:

- **Participatie**
Respondenten benoemen hun behoefte aan ondersteuning op het gebied van maatschappelijke participatie. Bijvoorbeeld voor sport, vervoer (OV kosten) en sportkleding (7 respondenten).
- **Huishoudelijke apparatuur & witgoed**
Respondenten geven aan dat ze problemen voorzien wanneer hun wasmachine, koelkast of andere huishoudelijke apparatuur vervangen moet worden (7 respondenten). Ze zouden graag ondersteuning vanuit een witgoedregeling willen hebben.
- **Dagelijks levensonderhoud**
Verder blijkt dagelijks levensonderhoud zoals boodschappen en ander huishoudgeld voor respondenten soms lastig te bekostigen. Hierin zouden zij ook graag meer ondersteuning ontvangen (5 respondenten).
- **Zorgkosten**
Ook geven respondenten aan dat zij meer ondersteuning bij zorgkosten zouden willen (4 respondenten). Zowel bij het bekostigen van de zorgverzekering als bij medische kosten zoals fysiotherapie, tandartskosten of hulpmiddelen (bril, gehoorapparaat, steunschoenen). Daarnaast wordt de wens om noodzakelijke dierenartskosten te vergoeden uitgesproken.
- **Gemeentelijke belastingen**
Tot slot geeft een deel van de respondenten aan dat het betalen van de gemeentelijke belastingen lastig is; zij zouden hier graag meer ondersteuning bij willen ontvangen (2 respondenten). De gemeente biedt op dit moment kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen aan tot de inkomensgrens van 100 procent Wettelijk sociaal minimum, maar ook voor huishoudens met een inkomen (net) boven de 100 procent Wettelijk sociaal minimum zijn de gemeentelijke belastingen een grote kostenpost.

B5.6 Informatie

In deze paragraaf staan de ervaringen van respondenten beschreven omtrent de informatievoorziening over de minimaregelingen in de gemeente Harlingen. Hierbij wordt tevens gekeken naar eventuele verschillen in ervaringen tussen verschillende doelgroepen.

Rapportcijfer: informatievoorziening

De informatie vanuit de gemeente Harlingen omtrent minimaregelingen wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van een **6.6**.

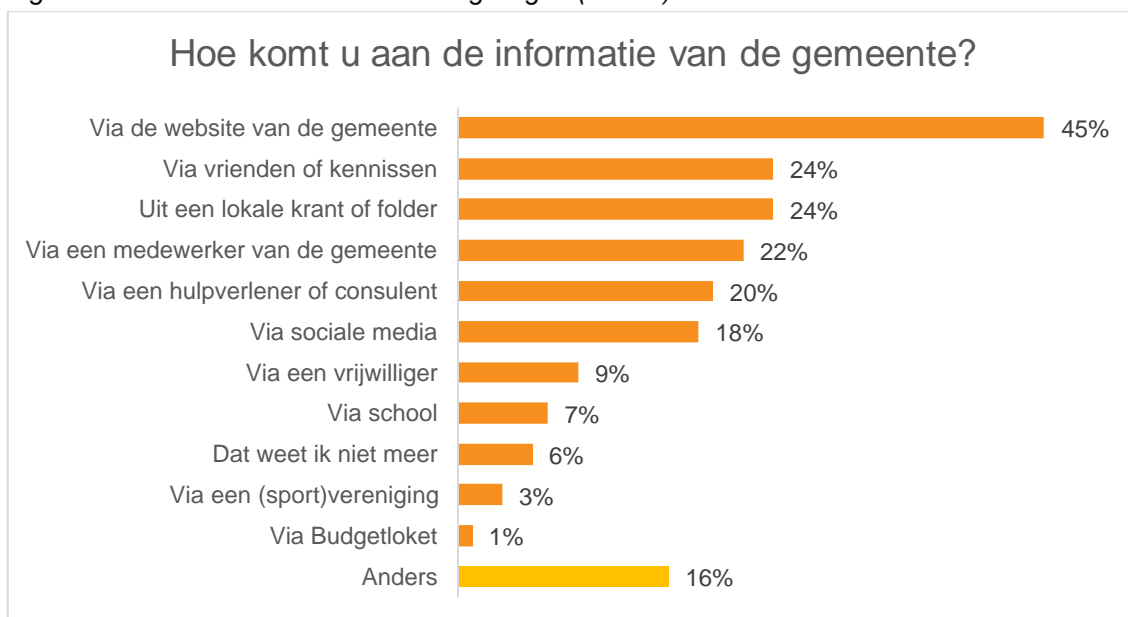


Bijna de helft van de respondenten vindt informatie via de website

Bijna de helft van de respondenten vindt informatie over de minimaregelingen op de website van de gemeente Harlingen. Andere kanalen om aan informatie over de minimaregelingen te komen zijn via vrienden of kennissen (24 procent) of uit een lokale krant of folder (24 procent). Bij 'anders' worden geen nieuwe informatiebronnen genoemd, maar voorbeelden van hulpverleners zoals het Gebiedsteam of de bewindvoerder.

De voornaamste informatiebron waar respondenten gebruik van maken verschilt per leeftijdscategorie. Zo geven 18 tot 27-jarigen en 46 tot 67-jarigen vaker aan dat ze hun informatie van de website halen dan respondenten in de overige leeftijdscategorieën (27 tot 45 jaar en ouder dan 67 jaar).

Figuur B5.6.1 Informatie over minimaregelingen (n = 87)

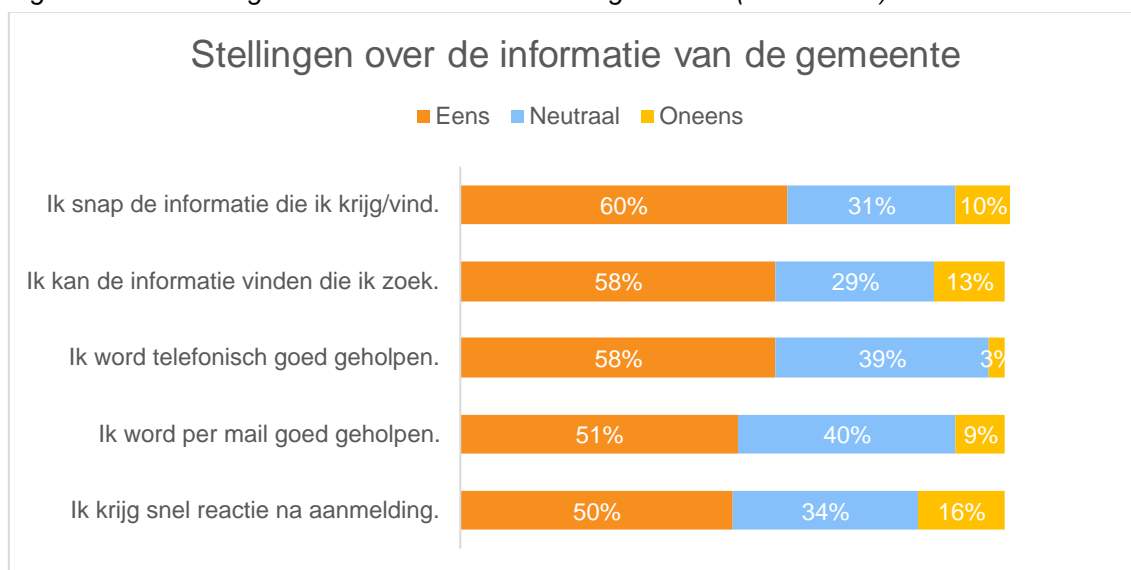


Zes op de tien respondenten begrijpt de informatie die zij krijgen en vinden

Ruim de helft van de respondenten is tevreden over de informatievoorziening. Zij kunnen de informatie vinden die zij zoeken (58 procent) en begrijpen deze informatie ook (60 procent). Een tiende van de respondenten is het met deze stellingen oneens. Wat betreft de ondersteuning hierin zijn respondenten meer tevreden over de telefonische ondersteuning (58 procent) dan over de ondersteuning per mail (51 procent).

Opvallend is dat een relatief groot aandeel van de respondenten (30 tot 40 procent) de stellingen met 'neutraal' heeft beantwoord. Dit betekent dat van deze groep niet kan worden vastgesteld of ze positief of negatief staan ten opzichte van de informatievoorziening.

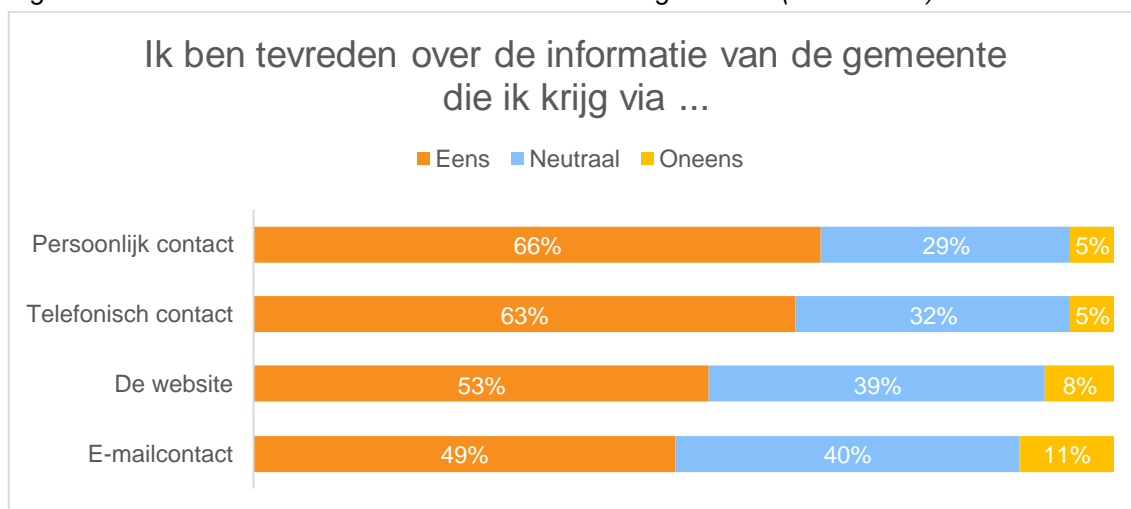
Figuur B5.6.2 Stellingen over de informatie van de gemeente (n = 47 ~ 62)



Respondenten zijn het meest tevreden over de informatie via persoonlijk contact

De gemeente Harlingen biedt informatie via verschillende kanalen. Respondenten zijn het meest tevreden over de informatie die ze verkrijgen via persoonlijk contact (66 procent) of telefonisch contact (63 procent). Over informatie via de website en e-mail is de helft tevreden en circa een tiende ontevreden.

Figuur B5.6.3 Tevredenheid over de informatie van de gemeente (n = 45 ~ 62)



Toelichting

Respondenten konden een toelichting geven op hun antwoorden. In totaal hebben 19 respondenten van deze gelegenheid gebruikgemaakt. In het kader hieronder worden enkele quotes weergegeven.

'Geen sociale media. Aangewezen op schriftelijke info (folders).'

'Ik ben altijd snel en duidelijk beantwoord of benaderd.'

'Zo slecht doet de gemeente Harlingen het niet, alles is prima in orde.'

'Ik weet de weg te vinden wat betreft de regelingen die aanwezig zijn.'

'Ligt niet aan jullie hoor, ik heb veel problemen: hygiëne, gezondheid, schulden.'

B5.7 Contact

In deze paragraaf wordt het contact met de gemeente over de minimaregelingen beschreven.

Rapportcijfer: contact met medewerkers

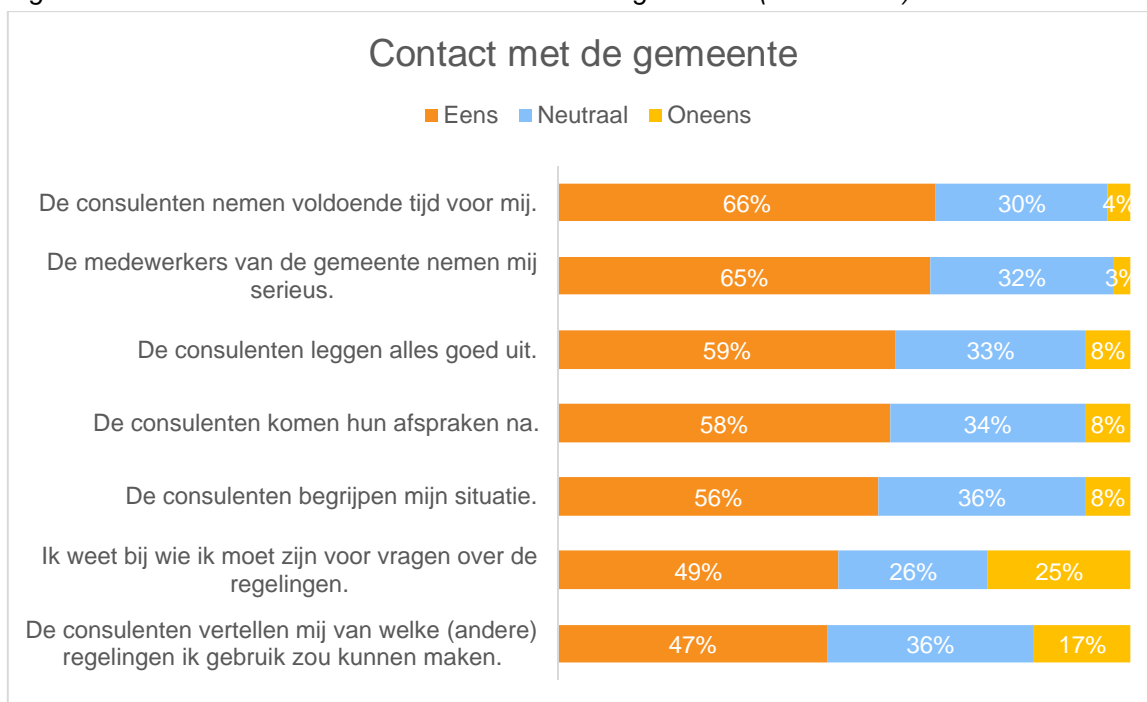
Respondenten beoordelen het contact met de medewerkers met een **6,7** als rapportcijfer.



Respondenten vinden dat consulenten voldoende tijd voor hen nemen

Over het contact met de gemeente over de minimaregelingen zijn de meningen wisselend. Ruim zes op de tien respondenten vindt dat de consulenten **voldoende tijd** voor ze nemen en dat de medewerkers van de gemeente hen **serieus** nam. Daarnaast vindt ruim de helft van de respondenten dat de consulenten alles duidelijk uitleggen en hun afspraken nakomen. Er liggen **kansen voor de gemeente bij de duidelijkheid over het traject**. Een kwart van de respondenten weten namelijk niet waar terecht kunnen met hun vragen over de regelingen. Ook in het doorverwijzen naar andere regelingen liggen mogelijkheden; een vijfde van de respondenten heeft geen informatie gekregen van de consulent over andere regelingen waar ze mogelijk recht op hebben.

Figuur B5.7.1 Tevredenheid over het contact met de gemeente (n = 47 ~ 67)



B5.8 Tips en adviezen van respondenten

In deze paragraaf worden de tips en adviezen voor de gemeente Harlingen die door respondenten worden gegeven beschreven.

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten antwoorden achterlaten op de vraag 'Heeft u tips of opmerkingen over de minimaregelingen van de gemeente?'. In totaal hebben 28 respondenten (32 procent) gebruikgemaakt van deze mogelijkheid. De antwoorden kunnen worden onderverdeeld in vijf categorieën en per categorie wordt in bijbehorend kader een aantal quotes weergegeven.

- **Bestaande regelingen aanpassen**

Respondenten benoemen meermaals dat de huidige minimaregelingen aangepast kunnen worden (9 respondenten). Zo wordt geopperd om de **regels** van bestaande relingen aan te passen, zoals het buiten beschouwing laten van het spaarpotje voor het pensioen en regels voor de bijzondere bijstand aan te passen. Ook wordt door meerdere respondenten geopperd om het geld van de regelingen **op de rekening te storten**, waarbij het fijn zou zijn als dit **automatisch** zou gaan als men in aanmerking komt voor regelingen. Tot slot wordt geopperd de **inkomensgrenzen** voor minimaregelingen te verhogen.

Bestaande regelingen aanpassen

'De bijzondere bijstands-regeltjes aanpassen, niet iedereen heeft er wat aan. Maar net wat belangrijk en echt nodig is.'

'Ik heb liever dat je eenmaal per jaar een aanvraag doet en dan het geld op je rekening krijgt gestort.'

'Het zou fijn zijn dat de regelingen waar ik voor in aanmerking kom automatisch uitbetaald worden als de huidige situatie onveranderd is.'

'Het bedrag van de regelingen zou ook verhoogd moeten zijn elke keer dat inflatie stijgt.'

'Laat vermogen als spaarpotje voor pensioen buiten beschouwing, met name voor mensen met IAOW.'

'Om mensen te motiveren graag een klein(er) percentage van het loon (loonheffing) of vakantiegeld behouden.'

'Verhoog minimaregelingen, want met een kleine uitkering kom ik nog niet helemaal rond.'

- **Uitbreiding van het aanbod aan minimaregelingen**

Een deel van de respondenten geeft hun aanvullende behoefte aan in het huidige aanbod van regelingen (6 respondenten). Als suggesties voor de **gemeentelijke minimaregelingen** worden bijvoorbeeld genoemd: ondersteuning bij het kopen van (gezonde) levensmiddelen, openbaar vervoer/reiskosten, meer geld om iets leuks met de kleinkinderen te doen, geld voor een opleiding en rijbewijs.

Aanvullende behoeften in regelingen

'Dat ze meer doen voor de mensen die minder hebben. Misschien voor een rijbewijs of opleiding en dat je iets leuks kunt doen.'

'De kosten van levensmiddelen is behoorlijk gestegen terwijl de uitkeringen nagenoeg hetzelfde zijn gebleven, hier is niet meer van rond te komen.'

'Wat meer uitgeven zodat ik eens wat voor mijn kleinkinderen kan halen en gezond kan eten, want ik ben diabeet.'

- **Informatievoorziening**

Respondenten benadrukken hun behoefte aan **blijvend geïnformeerd worden en meer informatie** vanuit de gemeente (2 respondenten). Zij zouden graag zien dat de gemeente Harlingen proactief informatie verstrekt, zodat inwoners op de hoogte zijn van de mogelijkheden.

Informatievoorziening

‘Goed op de hoogte blijven via de gemeente en sociale dienst over welke regelingen er allemaal zijn. Vaak moet je dit zelf uitzoeken.’

- **Tevredenheid**

Tot slot maken respondenten van de gelegenheid gebruik door aan te geven dat ze **tevreden en dankbaar** zijn voor de geboden ondersteuning in de gemeente Harlingen (5 respondenten).

Tevredenheid

‘Ga zo door, geweldig hoe Harlingen de tijd neemt voor de burgers. Ik kom uit Almere en daar is het heel anders!’

‘Het is heel goed geregeld in deze gemeente.’

‘Koester de beschermingsbewindvoerders. Zij hebben mij enorm geholpen.’

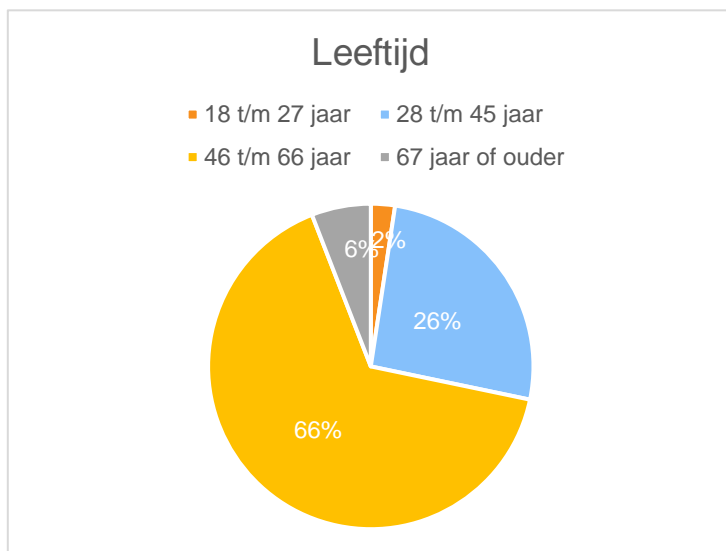
‘Mijn gemeente doet goed voor ons.’

Bijlage 6: Kenmerken respondenten

Leeftijd en opleidingsniveau

Ruim de helft van de respondenten zijn tussen de 46 en 66 jaar (66 procent). Verder is een kwart van de respondenten tussen de 28 en 45 jaar.

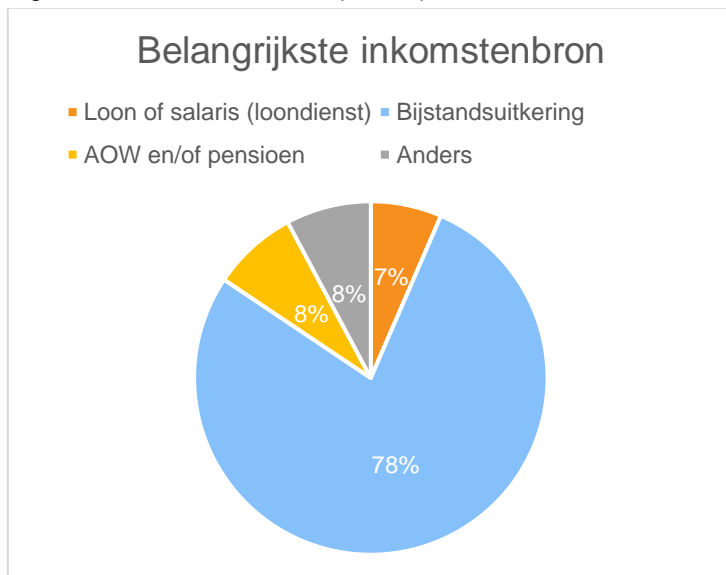
Figuur B6.1 Leeftijd (n = 85)



Inkomensbron

Bijna acht op de tien respondenten heeft geen inkomsten uit betaald werk maar ontvangt een (bijstands)uitkering. Zeven procent van de respondenten heeft betaald werk. Bij 'anders, namelijk' noemen respondenten dat ze een WAO, ANW of IOAW-uitkering ontvangen.

Figuur B6.2. Inkomensbron (n = 77)



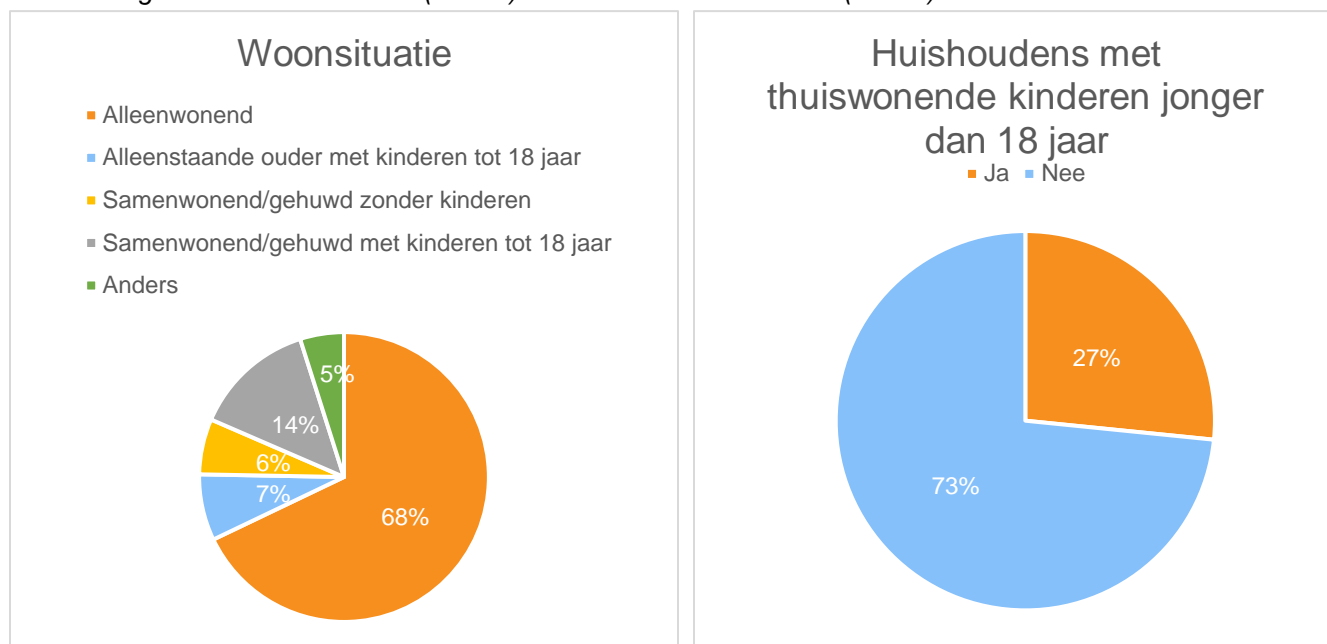
Woonsituatie

Een ruime meerderheid (68 procent) van de respondenten woont alleenstaand. Verder woont een vijfde van de respondenten in een huishouden met thuiswonende kinderen⁴⁰ (7 procent eenoudergezin en 14 procent tweoudergezin). Bij 'anders, namelijk' noemen respondenten

⁴⁰ Thuiswonende kinderen zijn kinderen onder de 18 jaar.

onder andere dat ze bij een familielid inwonen of een kind ouder dan 18 in huis hebben. Tot slot geven 21 respondenten aan dat ze thuiswonende kinderen hebben (27 procent).

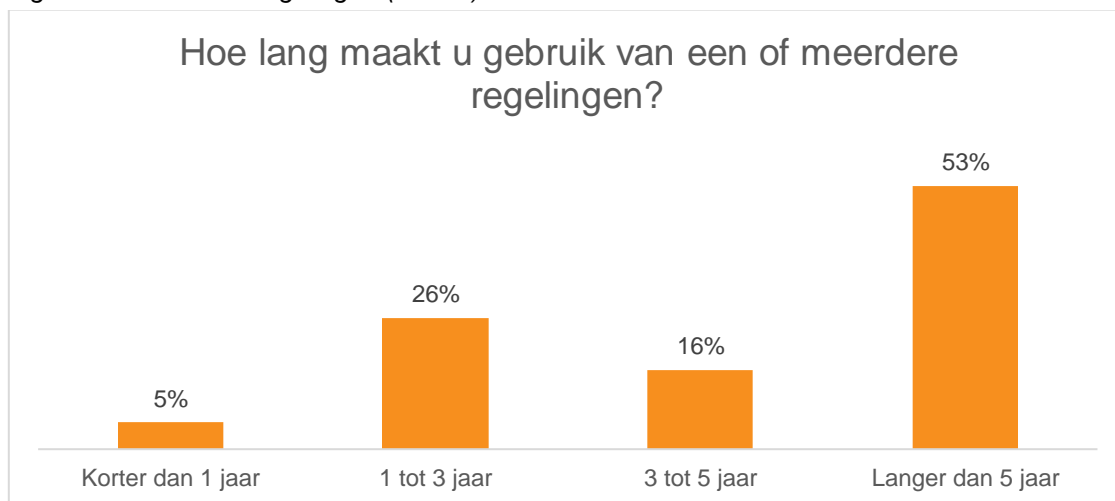
Figuur B6.3 Woonsituatie (n = 81) en thuiswonende kinderen (n = 79)



Gebruik regelingen

De helft van de respondenten geeft aan al langer dan vijf jaar gebruik te maken van minimaregelingen van de gemeente Harlingen.

Figuur B6.4 Gebruik regelingen (n = 76)



Bijlage 7. Middelen armoedebeleid

Middelen armoedebeleid

In de jaarstukken en jaarlijkse programmabegroting staat beknopt wat de kosten en baten zijn per programma, waaronder het sociaal domein. Een uitsplitsing naar de budgetten en realisatie van de specifieke regelingen rond armoedebeleid is niet aanwezig. In de volgende tabel staan de budgetten en realisatie van programma 7, het sociaal domein, op een rij over de jaren 2020, 2021 (vastgesteld) en 2022 en 2023 (begroot).

Tabel B7.1 Begrote versus gerealiseerde kosten 2020-2021, begrote kosten 2022 en 2023

X € 1.000	Begroting 2020	Rekening 2020	Begroting 2021	Rekening 2021	Begroting 2022	Begroting 2023
Lasten	24.184	29.418	25.177	28.048	27.126	27.647
Baten	7.551	10.638	7.514	9.184	8.195	8.120
Resultaat voor bestemming	-16.633	-18.780	-17.663	-18.864	-18.931	-19.527
Onttrekking aan reserves	52		229		283	17
Toevoeging aan reserves					-1.152	
Mutatie reserves	52		229		-869	17
Resultaat na bestemming	-16.581		-17.434		-19.800	-19.510

De gemeenteraad stelt uiteindelijk het budget vast. De verantwoording vindt plaats middels de jaarrekening, waarbij de begrote middelen afgezet worden tegen de realisatie.

Middelen schuldhulpverlening

De Dienst NWF is de uitvoerende organisatie omtrent schuldhulpverlening in Harlingen. In hun jaarstukken van 2021 is een duidelijk overzicht van de gebruikte middelen opgenomen. Echter geeft de Dienst hun cijfers weer voor de vier gemeentes samen (Harlingen, Terschelling, Vlieland, Waadhoeke). Alleen het totaal voor de drie programma's samen is uitgesplitst naar gemeente. In de volgende tabel staan de budgetten en realisatie van de specifieke doelen rond schuldenbeleid op een rij over de jaren 2020 en 2021 (vastgesteld) en 2022 en 2023 (begroot).

Tabel B7.2 Begrote versus gerealiseerde ingezette middelen in euro's de Dienst

De Dienst	Realisatie 2020	Begroot 2021	Realisatie 2021 ⁴¹	Begroot 2022	Begroot 2023
Programma Werk, Participatie en Inkomens	4.351.024	4.228.494	4.102.733	4.364.789	4.187.498
Programma Armoedebestrijding	1.135.050	1.349.519	1.025.683	1.241.216	1.191.159
Programma Wmo en Jeugdwet	3.491.985	3.869.653	3.852.756	4.280.951	4.221.061
Totaal Dienst	8.978.059	9.447.667	8.981.171	9.886.956	9.599.719
Dienst Harlingen	2.516.253	2.659.288	2.482.438	2.726.897	2.635.952

Het merendeel van de lasten zat in 2020 in het programma werk, participatie en inkomen. In de loop der jaren vindt in de begroting een verschuiving plaats, waardoor de hoogste lasten voor het programma Wmo en Jeugdwet worden begroot in 2023. De kosten voor het programma armoedebestrijding nemen in de loop der tijd af.

⁴¹ Dit betreffen de voorlopige cijfers van 2021, zoals weergegeven in de conceptbegroting van de Dienst 2023.

Er staan geen duidelijke verklaringen in de begroting. Alleen mogelijke verklaringen in het jaarverslag van 2021. In het jaarverslag van de Dienst (2021) valt te lezen dat de uitbraak van het coronavirus van grote impact op het sociaal domein is geweest. Zo heeft de Dienst de uitvoering van diverse steunmaatregelen verzorgd, waaronder TOZO en TONK. De coronacrisis heeft ertoe geleid dat er relatief veel instroom van kansrijken was. In de begroting wordt genoemd dat er voor de sociaal domein programma's sprake is van een zogenaamde openeindregeling. Dit houdt in dat meer aanvragen dan begroot automatisch tot overschrijding van de kosten leidt.

Bijlage 8 Kalender tegen Armoede

De onderstaande tabel beschrijft per onderdeel de resultaten op basis van de Kalender tegen armoede en de Tussenrapportage. Hierin staat tevens voor een aantal doelen beschreven hoe en waarom de resultaten zijn bereikt. De onderstaande teksten zijn overgenomen uit de voortgangsrapportage.

Tabel B8.1 Doelstellingen en resultaten armoedebeleid, bron Kalender tegen armoede (2022)

Doelstellingen	Kalender tegen armoede (2022)	Tussenrapportage kalender tegen armoede (september 2022)
1.1 Startende ondernemers ondersteunen in eigen omgeving. Schuldhelpverlening ondernemers: belegd bij Zuidweg&Partners	Geïmplementeerd	Ingevoerd.
1.2 Uitstromers praktijkonderwijs, VMBO basis/kader en MBO 1 laten aansluiten op Sociaal Economisch Actieplan Harlingen & Waadhoeke. "Leren en werken in je eigen regio". Q1 t/m Q4	Nieuw idee	Gemeenten, Dienst en Pastiel verkennen mogelijke oplossingen, zoals werkleercarrousel Maritieme Techniek en Beschut Werk. Daarnaast hebben brainstormsessies plaatsgevonden over de ESF-Plus aanvraag. Q1 t/m Q4
1.3 Premie deeltijdarbeid. Inwoners houden met deze premies meer over als zij part time gaan werken. (Werkstimulerende maatregel) Q2	Op schema	Geen noodzaak voor invoering van een Premie deeltijdarbeid ter vervanging van de huidige vrijlatingsregeling, welke geen gevolgen voor de toeslagen heeft. Q4
1.4 Uitstroompremie: de Armoedeval wordt voorkomen of kleiner door inwoners bij uitstroom uit de uitkering wegens werk deze premie aan te bieden. (Werkstimulerende maatregel) Q2	Op schema	Overwegingen voor een Werkstartpakket, bestaande uit een bedrag in euro's of een voorziening in natura waarmee de gevolgen van het aanvaarden van de baan opgeheven worden. Er zal worden onderzocht of een premie proefplaatsing motiverend is en bijdraagt aan uitstroom. Q4
1.5 Onderzoek naar ontzorging t.b.v. goed werkgeverschap (no-risk, subsidies, nazorg). (Werkstimulerende maatregel) Q3	Nieuw idee	Ontwikkelen lokale toolbox voor ondernemers. Preventie her-instroom: er wordt gekeken naar mogelijkheden tot begeleiding door jobcoach, voorlichting geven over financiële situatie na werkaanvaarding en hiervoor begeleiding aanbieden. Q3 - Q4 2022 Q1 - Q2 2023
1.6 Surplus-regeling: part time werk aantrekkelijker maken. (Werkstimulerende maatregel)	Geïmplementeerd	Ingevoerd. Nog steeds een pilot, maar zal worden omgezet naar reguliere regeling. Voorkomt onderbroken inkomen bij part time werk.
2.1 Een evenwichtig ondersteunend pakket ter bestrijding van uitsluiting door armoede: AV-Friese Kindpakket Plus Kindpakket Stichting Leergeld Kindpakket Jeugdportfonds Kindpakket Jeugd cultuurfonds	Geïmplementeerd	Uitsluitend onderhoud.

	<p>Participatiefonds Mantelzorgfonds Individuele studietoeslag Individuele inkomensvoet Giftenbeleid</p>		
2.2	Werkproces vroegsignalering en implementatie "Dienstregeling schuldhulpverlening".	Geïmplementeerd	Ingevoerd.
2.3	Evaluatie Vroegsignalering 0-meting per juli 2021; iedere zes maanden peilmoment. Eerste rapport: sept 2022; vervolgens jaarlijks.	Op schema	Evaluatie van Harlingen en Terschelling vastgesteld in juli 2022. Evaluatie Waadhoeke en Vlieland vanaf juli, Waadhoeke wordt verwacht in oktober. Q3 – Q4
2.4	Besluiten voor 2023 resp. 2024: voortzetting Pilot Vroegsignalering (als onderdeel van de Dienstregeling Schuldhulpverlening) Q2	Op schema	Voorzetting pilot Vroegsignalering zal afhangen van de evaluatie Vroegsignalering (2.3). Q3 – Q4
2.5	Fase 1: folder met de regelingen Fase 2: 'zoekpagina/ sociale kaart' voor professionals: doel, werk en plaats partnerorganisaties vindbaar op 1 plek Fase 3: op doelgroepen toegespitste informatie Q3	Fase 1: geïmplementeerd Fase 2: op schema Fase 3: op schema	Fase1/2: De informatie en voorzieningen zijn per gemeente te verschillend om op één plek te verzamelen voor inwoners en professionals. Wel is er een overzichtelijke folder gemaakt door de Dienst NWF met informatie die voor alle inwoners van de regio van toepassing is. Fase 3: Continu proces om informatie voor diverse doelgroepen toegankelijk te maken. Gereed (zie 2.1).
2.6	Besluit continuering ziektekostenverzekering AV Frieso Q2	Op schema	
2.7	Continueren Compensatie eigen risico ziektekostenverzekering	Geïmplementeerd	Ingevoerd.
2.8	Evalueren Sociale lening: De regeling is ingesteld om te voorkomen dat kleine schulden of achterstanden uitgroeien tot problematische schulden. Q2	Op schema	Nog niet uitgevoerd, maar geen prioriteit wegens andere onvoorziene ontwikkelingen. Voor onbepaalde tijd doorschuiven.
2.9	Werkgevers voorlichten over ondersteuning van werknemers bij armoede en schulden i.s.m. maatschappelijke organisatie(s) Q2	Nieuw idee	De gemeente sluit zich aan bij het Bovenlokaal netwerk armoede en schulden, waarbij gebruik gemaakt zal worden van de methode 'Geldzorgen de Baas'. Doorlopend.
2.10	€ 200 compensatie energierekening, eenmalig, regelluwe uitvoering.	Op schema	Gereed. De energietoeslag is € 1.300 met een inkomensgrens van 130 procent van het sociaal minimum, waarbij vermogen buiten beschouwing wordt gelaten.
2.11	Sluitende aanpak Beschermingsbewind 2021 e.v.: Onderzoek naar beheersing schuldenbewind; zorgen voor een dienstverleningsconvenant met bewindvoerders voor een goede en integrale dienstverlening aan onze inwoners. In samenwerking met de Friese gemeenten. Q3	Op schema	Er is een uitgebreide analyse opgesteld, waaruit bleek dat het opstellen van een provinciaal samenwerkingsconvenant vooralsnog niet zal leiden tot meer grip op het beschermingsbewind. Dit omdat de vier gemeenten niet zelf partij zijn, en geen rol hebben in de toegang tot schuldhulpverlening. Q3

3.1	Onderzoek naar meerwaarde en opties inzet Speakingminds.nl. Betreft jongeren bij opstellen van beleid tegen -intergenerationele kinderarmoede. Uitgangspunt = ervaringsdeskundigheid Q2	Nieuw idee	Gereed. Onderzoek uitgevoerd, toepassing binnen Plan van aanpak Armoedebeleid 2023-2027.
3.2	Onderzoek naar opties van intensieve gezinscoaching gericht op vergroten competenties van ouders om kinderen te begeleiden in schoolloopbaan en maatschappelijk leven., Q2	Nieuw idee	Coaching door vrijwilligers is de aanbeveling. In gesprek met Humanitas over project Home Start na de zomer 2022. Q4
3.3	Alleenstaande moeders ondersteunen in ouderrol t.b.v. ontwikkeling van zichzelf en de kinderen. Onderzoek naar meerwaarde en opties van Singlesupermom.nl. Uitgangspunt = ervaringsdeskundigheid, Q2	Nieuw idee	Door prioritering nog geen conclusies en advies. Q4
4.1	Ontwikkelen van een 'armoedepact' waarmee we een krachtig netwerk tegen armoede laten creëren. De juiste partner voor de juiste hulp en meerjarige afspraken maken. Minder methodische versnippering in het voorliggende veld. Eenduidigheid in prioriteiten en aanpakken. Inwoners bepalen mee. Q3 – Q4	Op schema	Enquête uitgevoerd onder 103 stakeholders over wijze van betrokkenheid en prioritering van thema's. Uitkomsten worden betrokken in Plan van aanpak Armoedebeleid 2023-2027. Q3 - Q4
4.2	Betaalbaarheid wonen: Instrumentenkoffer van corporaties en gemeenten om individuele maatwerkoplossingen te bieden (verankerd in prestatieafspraken tussen gemeente, corporaties en huurdersverenigingen)	Geïmplementeerd	Er is in alle gemeenten overleg met de corporaties over vroegsignalering en energie-armoede.
4.3	Verkleinen ongelijkheid energietransitie: participeren vanuit Sociaal domein in bewegingen vanuit andere domeinen (volkshuisvesting, duurzaamheid) met stakeholders om energie-armoede te voorkomen en energietransitie ook voor huishoudens met lage inkomens mogelijk te maken. Q1 t/m Q4	Nieuw idee	Integrale aanpak is gestart. Op 4 juli is een aanvullende financiële uitkering ontvangen van het Rijk, voor de periode 2022 en 2023. Ook woningen met energielabel C kunnen worden benaderd. Continu proces
4.4	Project fiscale screening i.s.m. Humanitas. Waadhoeke en Harlingen	Geïmplementeerd	Ingevoerd. Het project Fiscale screening is door de Dienst in samenwerking met Humanitas uitgevoerd van september 2021 tot en met maart 2022.
4.5	Hulp bij regelen van kwijtscheldingen i.s.m. Humanitas. Jaarlijks terugkerende actie. Mensen worden actief benaderd via een mailing en maken zelf de keuze er gebruik van te maken.	Op schema	Ingevoerd. Indien kwijtschelding is toegekend aan inwoners, wordt het jaar daarop automatisch kwijtschelding verleend, mits er geen wijzigingen zijn in de omstandigheden van de aanvrager.
5.1	Onderzoek naar meerwaarde en opties bij het voeren van een individueel uitstroomgesprek en bieden van nazorg in eerste periode na werkaanvaarding. (o.a. inzet Geldplan Nibud), Q2	Nieuw idee	Koppeling met nazorg/ preventie herinstroom (zie 1.5). Q4
5.2	Beweegprogramma samen-in-beweging	Geïmplementeerd	In uitvoering. Wekelijks 30 deelnemers in NWF.