



Gemeente
Westerkwartier

Van Arm naar Beter

**Op weg naar één loket voor
armoedebestrijding**





De kracht van Groningen
Stichting Perspectief Groningen 2025



Deelnemende partijen

Gemeente Westerkwartier (penvoerder)

Gemeente Groningen

Gemeente Het Hogeland

Gemeente Aa en Hunze

Stichting Leergeld Westerkwartier-Noordenveld

Jeugdfonds Sport & Cultuur

Hanzehogeschool Groningen (lectoraat User-Centered

Design en lectoraat Duurzaam Coöperatie Ondernemen)

Kledingbank Maxima

Biblionet Groningen

Stichting Forus

De Kracht van Groningen

Een verhaal over armoede

Johanne is een alleenstaande moeder van 38. Ze woont samen met haar zoon Sem van 12 in een huisje van de woningcorporatie, dat nodig aan onderhoud toe is. Ze wonen daar nu een jaar of vier, sinds de scheiding. Ze leeft van een bijstandsuitkering, aangevuld met een kleine alimentatie. Daarmee betaalt ze haar deel af van de restschuld van de woning, die ze moesten verkopen. Volgend jaar gaat Sem naar de middelbare school. Daarvoor heeft hij een goede fiets nodig, maar die kan Johanne niet betalen. Laat staan dat ze geld heeft voor de aanschaf van een computer die hij ook nodig heeft. Ze heeft gehoord dat er hulp is, maar waar kan ze terecht?

Ronald is wat je noemt een werkende arme. Hij werkt als administratief medewerker bij een verzekeringsmaatschappij. Zijn vrouw Joke is parttime gaan werken en zorgt voor het huishouden en hun twee dochttertjes, Roos en Merel. Ze hebben een oudere koopwoning en dus een stevige energierekening. Ze kunnen de eindjes net aan elkaar knopen, maar dan houdt het wel op. Het

vakantiegeld gaat vaak op aan onderhoud van het huis. Voor andere vormen van ontspanning en sport hebben ze eigenlijk geen geld. Ook verjaardagsfeestjes en schoolreisjes vormen een aanslag op het toch al bescheiden gezinsbudget.

Stichting Leergeld is een landelijk particulier initiatief dat lokaal actief is. In het Westerkwartier is Leergeld actief binnen een lokale stichting en biedt kinderen die opgroeien in een gezin met een laag inkomen een kans. Door middel van een financiële gift of een schenking in natura zorgt Leergeld ervoor dat kinderen weer mee kunnen doen. Kinderen gaan mee op schoolreis, gaan sporten of krijgen muziekles. Ook kunnen zij vaak een (tweedehands) fiets of computer regelen als een kind die niet heeft. Allemaal normale levensbehoeften, waardoor kinderen zich kunnen ontplooien, ontwikkelen en meetellen. In 2018 heeft Leergeld meer dan 500 kinderen in het Westerkwartier geholpen.



De feiten rondom armoede

Armoede

In Nederland kennen we armoede. Daarmee bedoelen we dat mensen onvoldoende middelen hebben om in hun basisbehoeften te kunnen voorzien zoals onderdak, voedsel en kleding. Iets 'minder arm' zijn mensen die wel in hun basisbehoeften kunnen voorzien, maar geen middelen hebben om mee te kunnen doen aan het sociale leven (1).

In Nederland zijn er meer dan 200.000 huishoudens, die langer dan vier jaar moeten rondkomen van een laag inkomen. In 2016 waren dit 224.000 en sinds 2010 neemt dit aantal jaarlijks toe (2). 660.00 mensen hebben te weinig geld om in hun basisbehoeften te kunnen voorzien. 980.000 mensen komen net rond maar hebben geen middelen om sociaal te participeren (3). Een arm huishouden komt gemiddeld € 192 per maand tekort (4). 378.000 kinderen groeien op in een huishouden met een laag inkomen (5). Daarvan leven 280.000 in een gezin in armoede (6). Het aantal arme pensioenontvangers bedraagt bijna 90.000. Van hen is meer dan 90% structureel arm (7). Huishoudens met een laag inkomen en opgroeiende kinderen komen vaak structureel geld tekort (8).

Effecten van armoede

De gevolgen van (langdurige) armoede zijn legio. Deze variëren van verslechterde gezondheid met verhoogd risico op chronische ziekte en vroegtijdig overlijden (9), slechtere resultaten op school en in werk, slechtere ontwikkeling op fysiek en geestelijk vlak, verhoogde kans op (jeugd) criminaliteit enz. (10). Dit zorgt voor een flink beroep op maatschappelijke voorzieningen. Er zijn nog geen Nederlandse cijfers hierover voor handen. Een recente studie in de Verenigde Staten heeft uitgewezen dat de maatschappelijke kosten van armoede daar 5,4% van het BBP bedroegen. Het sociale vangnet in Nederland is beter, maar dan nog mogen we er vanuit gaan dat de maatschappelijke kosten aanzienlijk zijn.

"Armoede en zeker kinderarmoede is schrijnend en niet acceptabel in een welvarend land als Nederland. Arme kinderen lopen immers op langere termijn een grotere kans op meer fysieke en psychische problemen. Zij komen sneller in een sociaal isolement terecht en doen het vaker slecht op school. Als volwassene lopen ze meer risico op een leven in armoede. Deze ambities zorgen ervoor dat alle kinderen in armoede bereikt worden en kinderarmoede drastisch wordt teruggedrongen. Ik wil dat beleid niet alleen op papier staat, maar zichtbaar leidt tot minder kinderarmoede. Natuurlijk willen we het liefst het aantal kinderen dat in ons land in armoede leeft terugbrengen tot nul." - Staatssecretaris Tamara van Ark (11)

Ondersteuning bij armoede

In Nederland zijn enorm veel organisaties, die zich bezig houden met het bestrijden van armoede. Het gaat daarbij om gemeenten, private en maatschappelijke partijen. Zij bieden diverse vormen van ondersteuning, zowel in natura als in geld. Exacte cijfers over het aantal zijn nog niet voor handen. Het Armoedefonds (een organisatie die armoedehulpverleners ondersteunt) heeft via haar recent gelanceerde website www.hulpbijarmoede.nl al 700 aanmeldingen ontvangen van organisaties die zich bezig houden met bestrijden van armoede. Dat is exclusief de kleine 400 Nederlandse gemeenten. En dat lijkt nog maar het begin. Deze hulpverleners signaleren als belangrijkste knelpunten het tekort aan budget voor daadwerkelijke ondersteuning en hun bereik: het vinden van de doelgroep. Die doelgroep laat zich niet altijd makkelijk vinden. Dat heeft te maken met schaamte, laaggeletterdheid (12), ondoorzichtigheid en bureaucratie. Om inkomensondersteuning bij de overheid aan te vragen, moeten mensen met een laag inkomen soms wel 27 formulieren invullen. Daarnaast hebben ze te maken met verschillende betaalmomenten en acht verschillende definities voor het begrip inkomen of vermogen (13). Voor sommigen zijn deze systemen te ingewikkeld waardoor er schulden bijkomen.

Op lokaal niveau proberen partijen elkaar te vinden. In steeds meer gemeenten wordt een zogenaamd armoedepact gesloten, waarin maatschappelijke partijen elkaar beloven samen op te trekken in de strijd tegen armoede. Daarbij ontbreekt het vaak nog aan een concrete, voor inwoners merkbare, vertaling van deze wens tot samenwerking.

De uitdaging

We constateren dat armoede in Nederland een groot probleem is. Met als voornaamste uitdaging het bij elkaar brengen van hulpbehoevenden en ondersteuners, op een laagdrempelige, begrijpelijke manier, zonder bureaucratie en zoveel mogelijk gebruiksgemak. Met als resultaat een beter bereik van hulpverleners en een effectiever armoedebeleid. En op een zodanige wijze vormgegeven dat het past bij de veranderende rollen en verhoudingen in de samenleving, waarbij de gemeentelijke overheid steeds meer een faciliterende rol in neemt.

Oplossing

Hoe zou het zijn als er één plek was waar vragers van hulp en aanbieders daarvan elkaar zouden kunnen vinden? En met een druk op knop de hulp gegeven kan worden onder de voorwaarden die de hulpverlener eraan stelt? En met uitschakeling van onnodige bureaucratie? En tegen zo laag mogelijke kosten, zodat de voor ondersteuning beschikbare budgetten zoveel mogelijk kunnen worden ingezet voor het doel dat we voor ogen hebben? Dat is de oplossing die we willen ontwikkelen, één loket voor hulp bij armoede.

De oplossing is een digitaal platform waar ondersteuners en hulpvragers elkaar vinden, waar hulp daadwerkelijk wordt geboden en waarbij ook de financiële en administratieve afhandeling wordt geregeld. Het platform gaat uit van vier rollen die in alle waardeprocessen in het sociaal

domein terugkomen, zo ook op het gebied van armoedebestrijding:

- 1. De sponsor:** de persoon of organisatie die waarde heeft en deze onder voorwaarden wil uitgeven, in geld danwel in natura. Voorbeelden hiervan zijn de gemeente, Stichting Leergeld, Sport- en cultuurfonds, Maximakledingbank, Voedselbank etc;
- 2. De aanvrager:** de persoon die van mening is dat hij/zij voldoet aan de voorwaarden van een sponsor en daarmee aanspraak kan maken op de waarde. Het gaat in dit geval dus om inwoners van de deelnemende gemeenten met een minimuminkomen;
- 3. De leverancier:** de persoon of organisatie die de tegenprestatie voor de waarde levert of de waarde in natura uitgieft. Voorbeelden hiervan zijn de winkelier die een kinderfiets levert of de sportvereniging waar een abonnement wordt uitgegeven
- 4. De validator:** de persoon of organisatie die beoordeelt of een aanvrager en/of leverancier voldoen aan de voorwaarden van de sponsor. Voorbeelden hiervan zijn de gemeente die beoordeelt of een inwoner in aanmerking komt voor armoedeondersteuning, maar ook bijvoorbeeld stichting Humanitas of de Voedselbank.

Het gaat hierbij om te onderscheiden rollen. Deze zijn soms in handen van één en dezelfde organisatie (de Voedselbank is sponsor in natura en validator) maar dat hoeft niet. Zo treedt Stichting Leergeld regelmatig op als validator voor gemeentelijk armoedebeleid. De concrete verschijningsvorm van dit platform zijn een website (een webshop) en een app met een digitale identiteit en een wallet, waarin de ondersteuning te vinden is in de vorm van een voucher. Deze kan bij de aangesloten leveranciers te gelde worden gemaakt.



Het project

Het project behelst de realisatie van dit platform met de daarbij behorende verschijningsvormen, een model voor bedrijfsvoering, beheer en governance en een communicatieplan voor een maximaal bereik. Hiermee verbeteren we de dienstverlening van de gemeente op het gebied van armoedebeleid en zorgen we ervoor dat andere partijen, die zich op dit gebied begeven gemakkelijk kunnen samenwerken. De verbetering is concreet:

- ◆ een gebruiksvriendelijke manier om dienstverlening van gemeente en private partijen te ontsluiten (User Centred Design)
- ◆ een voor de aanvrager duidelijk overzicht van mogelijkheden van gemeentelijke en private ondersteuning in geval van armoede
- ◆ eenvoudige aanvraagprocedure
- ◆ eenvoudige administratieve en financiële afhandeling tussen deelnemende partijen
- ◆ eenvoudige procedures voor aansluiting op het platform voor deelnemende partijen
- ◆ een model voor ontwikkeling, beheer en governance van een samenwerkingsplatform tegen zo laag mogelijke kosten

Het innoverend karakter van het project bestaat uit de volgende elementen:

- ◆ het realiseren van 1 vindplaats voor ondersteuning
- ◆ alle hulp in 1 oogopslag
- ◆ het gemak van aansluiting voor nieuwe deelnemers
- ◆ eenvoudige en uniforme administratieve afhandeling
- ◆ snelle betalingen aan leveranciers
- ◆ architectuur met open source software die schaalbaar is naar alle waardeprocessen in het sociaal domein
- ◆ architectuur die het op termijn mogelijk maakt gebruik te maken van blockchaintechnologie voor verdere automatisering van de verschillende processen
- ◆ een model voor ontwikkeling en beheer van deze nieuwe samenwerkingsvorm
- ◆ de wijze van samenwerking (quadruple helix)

Het platform sluit ook goed aan bij de Transformatieagenda Armoede en Schulden, geformuleerd door Movisie [\(14\)](#).





Deelnemers

Het project is cross sectoraal georganiseerd met deelnemers vanuit de vier onderdelen van de quadruple helix ⁽¹⁵⁾ (overheid, ondernemers, onderwijs, onderzoek en omgeving). Doorgaans wordt dit model gehanteerd in een context van open innovatie, waarbij kennis uit andere sectoren wordt gebruikt door bedrijven, in een innovatie-ecosysteem, om nieuwe en betere producten en diensten te leveren. In het quadruple helix open innovatiemodel wordt de eindgebruiker betrokken in dit ecosysteem.

Diverse living labs over de hele wereld hanteren het model en de bijhorende methodologie op een succesvolle manier. Vaak gebruiken ze daarbij ook design thinking principes and processen om tot een gedragen resultaat te komen.

Overheid

- ◆ Gemeente Westerkwartier (hoofdaanvrager/use case/regievoerder)
- ◆ Gemeente Het Hogeland (kennispartner/geïnteresseerd in de oplossing)
- ◆ Gemeente Groningen (kennispartner/geïnteresseerd in de oplossing)
- ◆ Gemeente Aa en Hunze (kennispartner/geïnteresseerd in de oplossing)

Omgeving

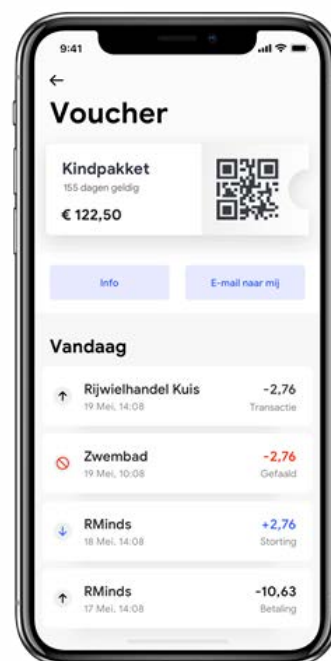
- ◆ Stichting Leergeld (deelnemer aan het platform)
- ◆ Sport- en cultuurfonds (deelnemer aan het platform)
- ◆ Maxima Kledingbank (deelnemer aan het platform)
- ◆ Stichting Biblionet Groningen (kennispartner en deelnemer aan het platform)
- ◆ Inwoners van de aangesloten gemeenten (kennispartners en deelnemers aan het platform)

Onderzoek en Onderwijs

- ◆ Hanzehogeschool Groningen (kennispartner)
 - ◆ Lectoraat Duurzaam Ondernemen (model voor bedrijfsvoering, beheer en governance)
 - ◆ Lectoraat User Centred Design (kennispartner voor ontwikkeling van het platform)

Ondernemers

- ◆ De Kracht van Groningen (kennispartner)
- ◆ Stichting Forus (kennispartner en maker van het platform)





Teams

Basis projectteam. 9 personen en 1 projectleider.

Komt 2 wekelijks samen en bestaat uit stakeholders en uitvoerders.

Adviesteam. Bestaat uit adviserende specialisten waarbij input wordt gevraagd wanneer nodig. Communicatie specialist, Accountant, ontwikkelaars etc.

Network. Partijen die op de hoogte worden gehouden van de ontwikkeling en waaraan het eindresultaat wordt gepresenteerd (ketenpartners, anderen geïnteresseerden).

Werkwijze

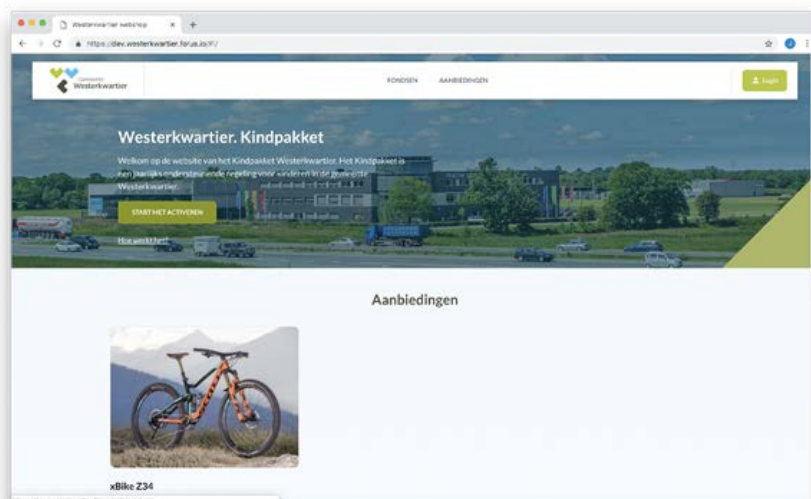
Het platform ontwerpen we vanuit het perspectief van de eindgebruikers: hulpvragers en hulpbieders. Hun casuïstiek vormt het vertrekpunt (User Centred Design). Ontwerp van het platform vindt plaats in nauw overleg met een afvaardiging van gebruikers: sponsors, validatoren, leveranciers en aanvragers. Daarbij nemen we de aanbevelingen van het Rathenau Instituut in het rapport Beschaafde Bits over fatsoenlijk digitaliseren waar mogelijk en passend mee (16). In het project maken we op meerdere onderdelen gebruik van de kennis

van de Hanzehogeschool door inzet van docent-onderzoekers, waar mogelijk aangevuld met studenten via deelopdrachten:

- ◆ Lectoraat User Centred Design: ontwerp vanuit de gebruiker;
- ◆ Lectoraat Duurzaam Ondernemen: bedrijfsmodel en governance van het platform en communicatieplan.

Het project wordt iteratief (agile) uitgevoerd met korte sprints en feedback loops. Dit waarborgt een optimale vertaling van de inbreng van de deelnemende partijen in het op te leveren product. Door tweewekelijks bijeen te komen kunnen we tussentijds bijsturen.

Plan van aanpak





Bronnenlijst

1. Armoede in kaart 2018 (<https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2018/waar-ligt-de-armoedegrens/>)
2. Armoede en sociale uitsluiting 2018 (<https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2018/03/armoede-en-socialeuitsluiting-2018>) (CBS, januari 2018)
3. Armoede in kaart 2018 (<https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2018/de-omvang-van-armoede/>) (Sociaal Cultureel Planbureau, 23 november 2018)
4. Armoede in kaart 2018 (<https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2018/hoeveel-komen-de-armen-tekort/>)
5. Meer huishoudens langdurig onder lage inkomensgrens (<https://www.cbs.nl/nlnl/nieuws/2017/06/meer-huishoudens-langdurig-onder-lage-inkomensgrens-in-2015>) (CBS, juni 2017)
6. Armoede in kaart 2018 (<https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2018/armoede-bij-kinderen-en-volwassenen/>)
7. Armoede in kaart 2018 (<https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2018/werkende-en-niet-werkende-armen/>)
8. Minima-effectrapportages Nibud (<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/minima-effectrapportage/>)
9. Armoede, stress en gezondheid
(<https://www.windesheim.nl/media/files/.../armoedestressgezondheidjtendam2018.pdf>)
10. Opgroeien en opvoeden in armoede NJI (<https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Opgroeien-en-opvoeden-in-armoede.pdf>)
11. Kamerbrief Ambities Kinderarmoede 1 april 2019 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/armoedebestrijding/documenten/kamerstukken/2019/04/01/kamerbrief-ambities-kinderarmoede>
12. Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid Stichting Lezen en Schrijven (<https://vng.nl/files/vng/20180411-pwc-rapport-maatschappelijke-kosten-laaggeletterdheid.pdf>)
13. Actal (<https://www.divosa.nl/sites/default/files/201407-actal-rapport-onderzoek-regeldruk-inkomensafhankelijke-opellingenpdf>) (juli 2014)
14. Transformatieagenda Armoede en Schulden (<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Transformatieagenda-armoede-schulden%20%5BMOV-10272034-1.0%5D.pdf>) (juli 2016)
15. Elias G. Carayannis and David F.J. Campbell in "‘Mode 3’ and ‘Quadruple Helix’: toward a 21st century fractal innovation ecosystem" (2009)
16. Hamer, J. & L. Kool (red.) (2018). Beschaaft Bits - Zeventien experts over fatsoenlijk digitaliseren. Den Haag: Rathenau Instituut



Gemeente
Westerkwartier

