



Eindhoven: onderzoek armoede en schulden en toekomstperspectief

Eindrapportage

Armoede- en schuldenbeleid gemeente Eindhoven

Onderzoek naar efficiëntie en effectiviteit

Dit is de eindrapportage van het onderzoek naar het armoede- en schuldenbeleid dat Purpose uitvoert in opdracht van de gemeente Eindhoven. Het onderzoek bestaat uit 3 fasen:

1. Beschrijven huidige armoede- en schuldenproblematiek
2. Evalueren huidige armoede- en schuldenbeleid en uitvoering
3. Ontwerpen van een toekomst perspectief

Er is over fase 1 en 2 tussentijds apart gerapporteerd.

Dit onderzoek is mede tot stand gekomen met hulp van de medewerkers van gemeente Eindhoven, WIJeindhoven, de Werkplaats Financiën, de werkgroep armoede van Impact040 en de sociale partners in Eindhoven. We willen iedereen bedanken voor de hulp, openheid en flexibiliteit.

Datum: Maart 2020

Onderzoeksteam: Bente van Logtestijn, Dick-Jan Abbringh, Kim Jochems en Marian Broere

Voor meer informatie neem contact op met Marian Broere (m.broere@purpose.nl)

PURPOSE

anders denken, anders doen!



EINDHOVEN



Inhoudsopgave

Onderdeel	Hoofdstuk	Samenvattende titel	Pg.
	1. Aanleiding aanpak en uitgangspunten	<i>Onderzoek het armoede- en schuldenbeleid en de uitvoering</i>	4
Fase 1	2. Armoede en schulden in Eindhoven	<i>Eén op de tien inwoners in Eindhoven heeft een risico op armoede</i>	7
Fase 2	3. Evaluatie beleid en uitvoering	<i>Eindhoven, pak regie terug op armoede en schulden</i>	15
Fase 3	4. Toekomstperspectief	<i>Aanpak voor de armoede- en schuldenproblematiek in de komende jaren</i>	28
Bijlagen			41

1. Aanleiding, aanpak en uitgangspunten

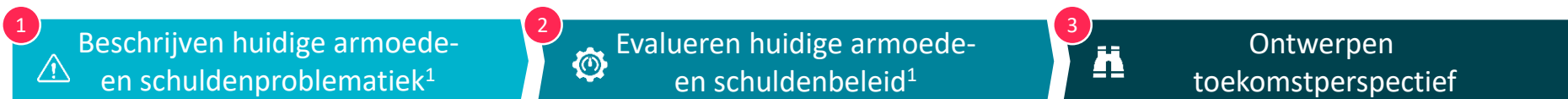


1. Aanleiding, aanpak en uitgangspunten

Vraag van Eindhoven wordt in verschillende fasen beantwoord, dit is de overkoepelende rapportage

Centrale vraag gemeente Eindhoven:

onderzoeken van de efficiency en effectiviteit van het armoede- en schuldenbeleid van de gemeente Eindhoven



 Vervolgstep
Hackathon Publiek / Privaat

¹ De uitkomsten van fase 1 en fase 2 zijn uitgewerkt in twee separate rapporten. In deze rapportage zijn de belangrijkste uitkomsten opgenomen. Zie de bijlage voor de aanpak en werkwijze per fase

1. Aanleiding, aanpak en uitgangspunten

Purpose beoordeelt armoede en schulden beleid vanuit meerdere uitgangspunten



Preventie van armoede en schulden

Zo min mogelijk inwoners hebben minimaregelingen en schuldhulpverlening nodig



Vroegsignalering van schulden

Inwoners met beginnende problemen worden zo vroeg mogelijk benaderd voor hulp bij oplossen van schulden



Laagdrempelige toegang

Inwoners die hulp nodig hebben, hebben laagdrempelig toegang tot minimaregelingen en hulp bij schulden



Goede begeleiding en nazorg

Inwoners die hulp krijgen worden zo goed mogelijk begeleid voor, tijdens en na behandeling

Om te beoordelen in hoeverre het armoede en schuldenbeleid effectief is, wordt het perspectief van inwoner, hulpverlener en beleidsambtenaar gebruikt. Daarnaast wordt een vergelijking gemaakt met behulp van referentie-data van een aantal Nederlandse gemeenten.

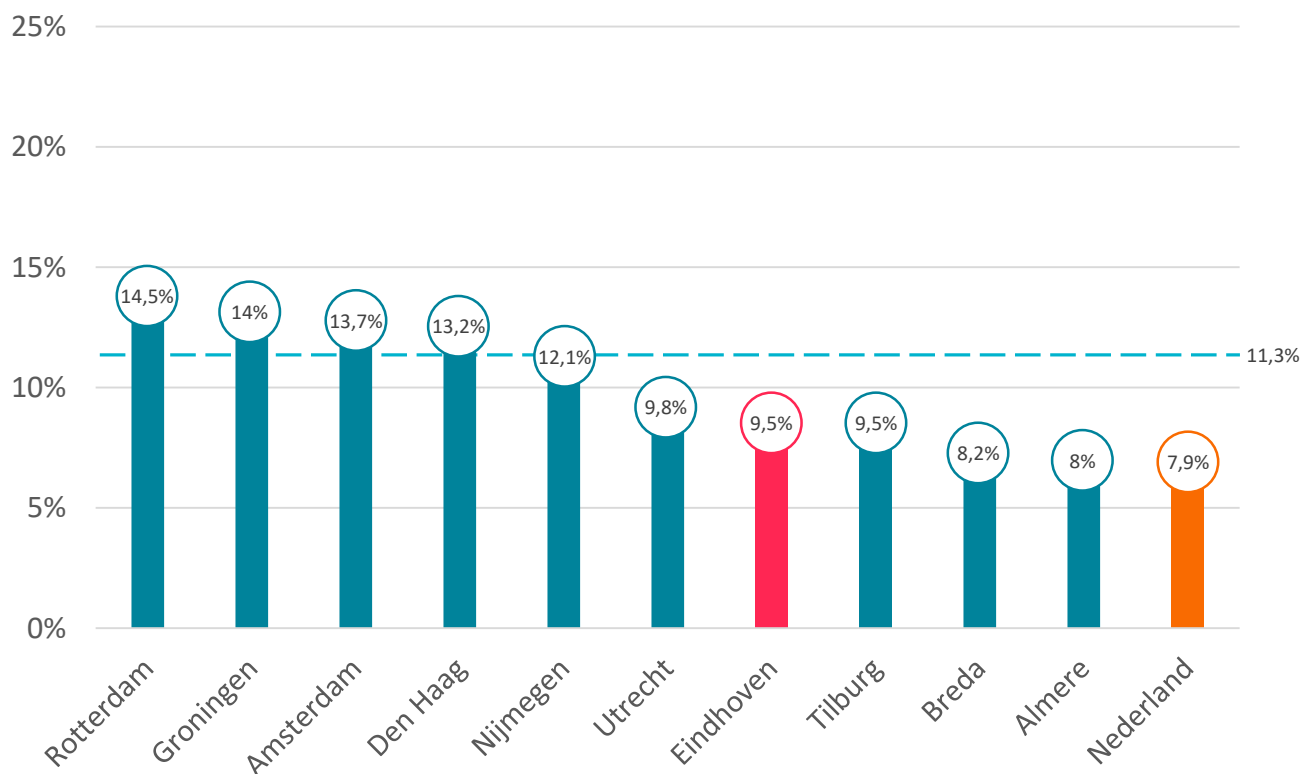
2. Armoede en schulden in Eindhoven



2. Armoede en schulden in Eindhoven - armoede in kaart

In Eindhoven heeft 1 op de 10 huishoudens een inkomen tot de lage inkomensgrens

Percentage huishoudens met een inkomen tot lage inkomensgrens* ten minste 1 jaar t.o.v. aantal huishoudens (2018)



Toelichting

In Eindhoven hebben in totaal 9.900 huishoudens een inkomen tot de lage inkomensgrens, wat neerkomt op 16.300 personen. Het aantal kinderen dat in een gezin met een laag inkomen opgroeit is in Eindhoven 9,7%. Dit ligt onder het gemiddelde van de G10 (11,7%) maar boven het landelijk gemiddelde (8,1%).

Voor een groot deel van de minimaregelingen wordt gewerkt met een inkomensgrens van 120% van het sociaal minimum. Dit zijn in Eindhoven 16.400 huishoudens en 25.200 personen.

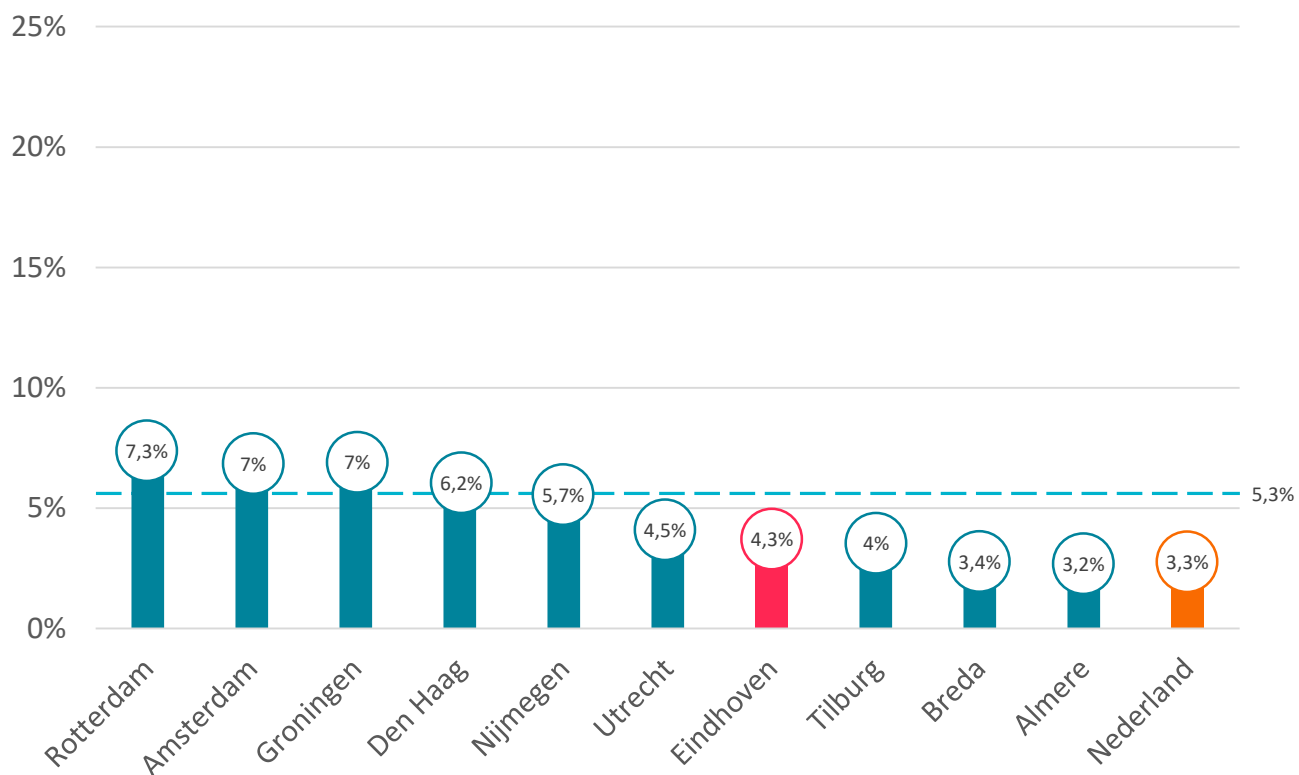
Bron: CBS

* Er is sprake van een laag inkomen als het inkomen omgerekend naar een inkomen van een alleenstaande, een lagere koopkracht vertegenwoordigt dan een vastgesteld bedrag

2. Armoede en schulden in Eindhoven - armoede in kaart

Ongeveer 4.000 Eindhovense huishoudens hebben een langdurig laag inkomen, dit is lager dan het gemiddelde van de G10

Percentage huishoudens met een inkomen tot lage inkomensgrens 4 jaar of langer t.o.v. aantal huishoudens (2018)



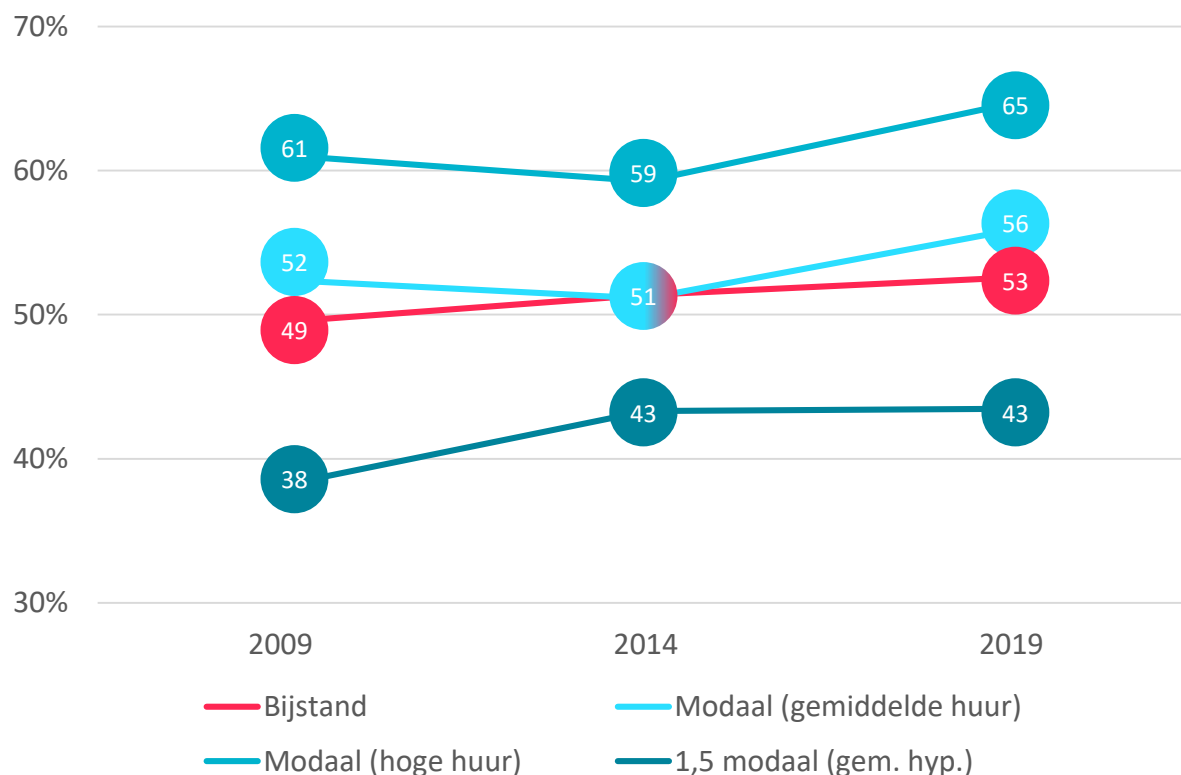
Toelichting

Wanneer een inwoner 4 jaar of langer een laag inkomen heeft, wordt deze aangemerkt als langdurig laag inkomen. In Eindhoven zijn er 4.000 huishoudens met een langdurig laag inkomen, wat neerkomt op 6.500 personen.

2. Armoede en schulden in Eindhoven - armoede in kaart

In de afgelopen 10 jaar is het percentage inkomen dat aan vaste lasten wordt besteed met 5% gestegen

Percentage inkomen besteed aan vaste lasten per inkomensgroep - eenpersoonshuishouden

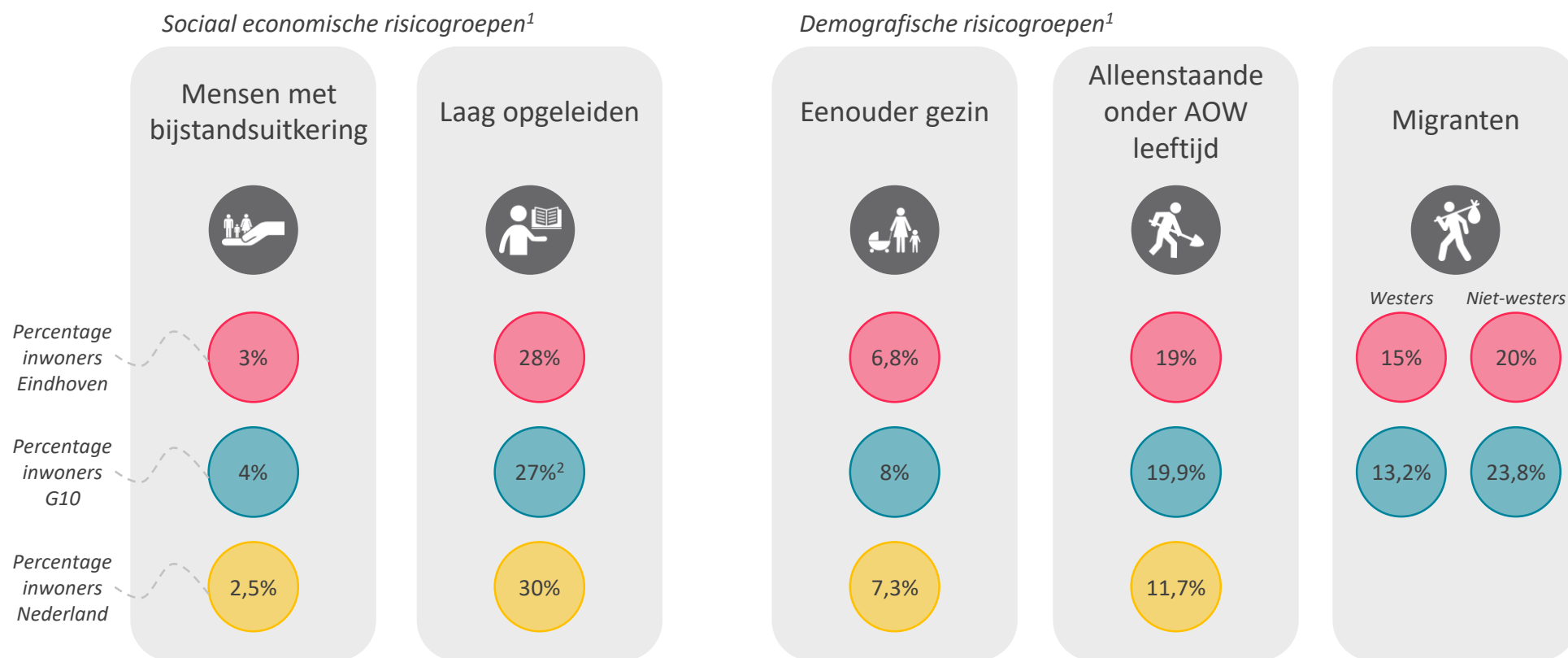


Toelichting

Naast het inkomensperspectief op armoede kan ook vanuit de uitgaven kant gekeken worden. Uit gegevens van het Nibud blijkt dat huishoudens in 2019 meer dan de helft van hun inkomen kwijt zijn aan vaste lasten. Het deel van het inkomen dat aan vaste lasten wordt besteed is in de afgelopen 10 jaar met 5% gestegen. Onder vaste lasten vallen huur (of hypotheek), gas en elektriciteit, water, lokale lasten, telefoon, tv en internet, verzekeringen, onderwijs, kinderopvang en vervoer. Huishoudens met een gemiddelde huur of hypotheek besteden een kleiner deel van het inkomen aan vaste lasten dan huishoudens die een hoge huur hebben.

2. Armoede en schulden in Eindhoven - risicogroepen armoede

Er zijn verschillende groepen te onderscheiden die een risico hebben op armoede



Bron: Armoede en Sociale uitsluiting, 2019 (CBS)

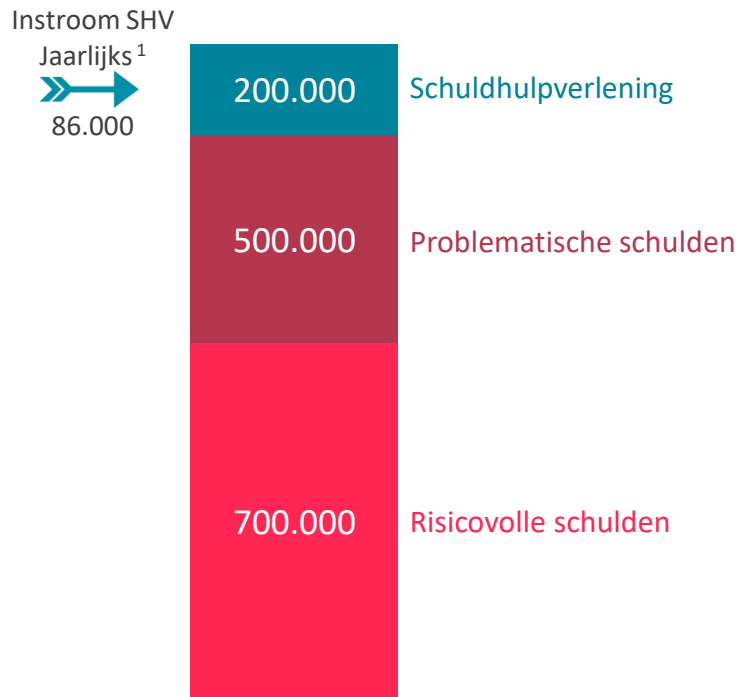
1. Naast de risicogroepen geformuleerd door het CBS ziet de gemeente Eindhoven ouderen en werkende armen ook als risicogroep

2. Cijfers over Amsterdam, Rotterdam en Groningen niet bekend en ontbreken in gemiddelde

2. Armoede en schulden in Eindhoven - schulden in kaart

Circa 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens heeft te maken met schulden, waarvan de helft problematische schulden heeft of in schuldhulpverlening zit

Nederlandse huishoudens met risicovolle schulden, problematische schulden of schuldhulpverlening



Toelichting

Bijna 200.000 Nederlandse huishoudens zit in een schuldhulpverleningstraject (WSNP of minnelijke schuldhulpverlening), ongeveer 50.000 hiervan zitten in budgetbeheer

Jaarlijks stromen ongeveer 86.000 mensen in bij schuldhulpverlening¹

Circa 1,2 miljoen huishoudens met schulden, worden onzichtbaar genoemd: zij zijn niet bij de instanties voor schuldhulpverlening bekend

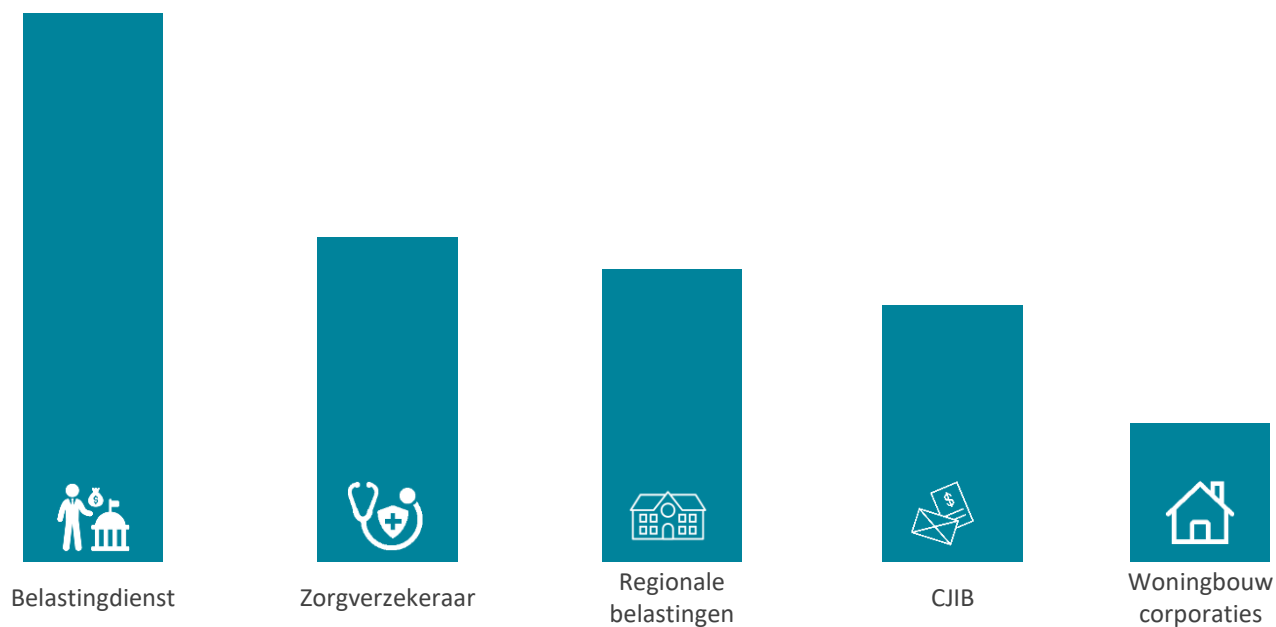
- Circa 500.000 Nederlandse huishoudens hebben problematische schulden (schulden die niet op eigen kracht opgelost kunnen worden)
- Ongeveer 700.000 huishoudens hebben risicovolle schulden (rood staan, rekeningen niet kunnen betalen, creditcard schulden, etc.)² Om deze schulden op te lossen kan hulp nodig zijn, maar is formele schuldhulpverlening niet nodig

¹ 2018 Jaarverslag NVVK

² Nibud Financiële problemen in 2018

2. Armoede en schulden in Eindhoven - schulden in kaart

Belastingdienst is de meest voorkomende schuldeiser



Toelichting

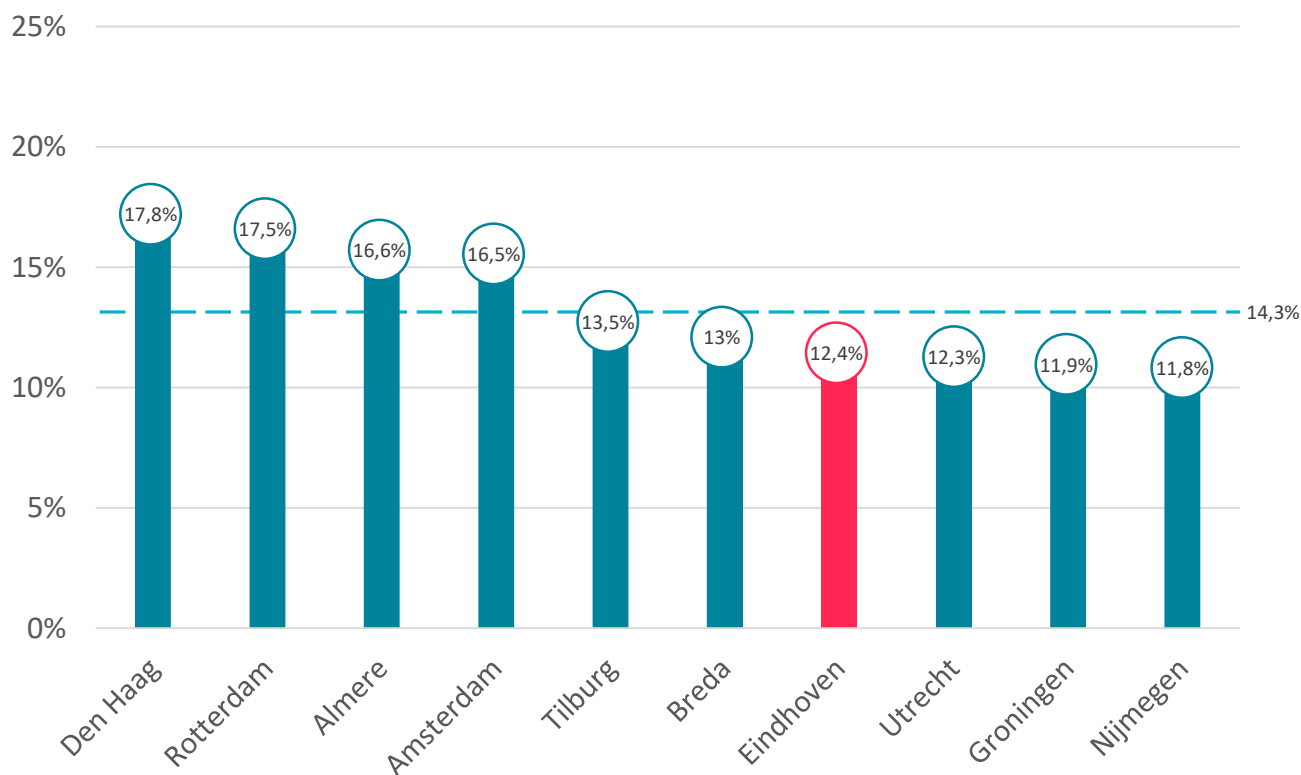
Cijfers van de NVVK¹ laten zien dat in 2017 de Belastingdienst de meest voorkomende schuldeiser was onder de NVVK leden. Daarna kwam de zorgverzekeraar, gevolgd door regionale belastingen en het CJIB. Woningbouwcorporaties sluiten het rijtje af (noot: dit zegt niks over de samenwerking met eisers of houding van eisers, het geeft alleen weer hoe vaak een schuldeiser in een schuld pakket voorkwam). Naast deze partijen staan nog incasso partijen, die veruit de grootste groep schuldeisers vormen. Gemiddeld gezien hebben mensen met schulden ongeveer 14 schuldeisers.

¹ 2017 jaarverslag NVVK

2. Armoede en schulden in Eindhoven - schulden in kaart

In Eindhoven heeft 12% van de inwoners een schuld bij de Belastingdienst

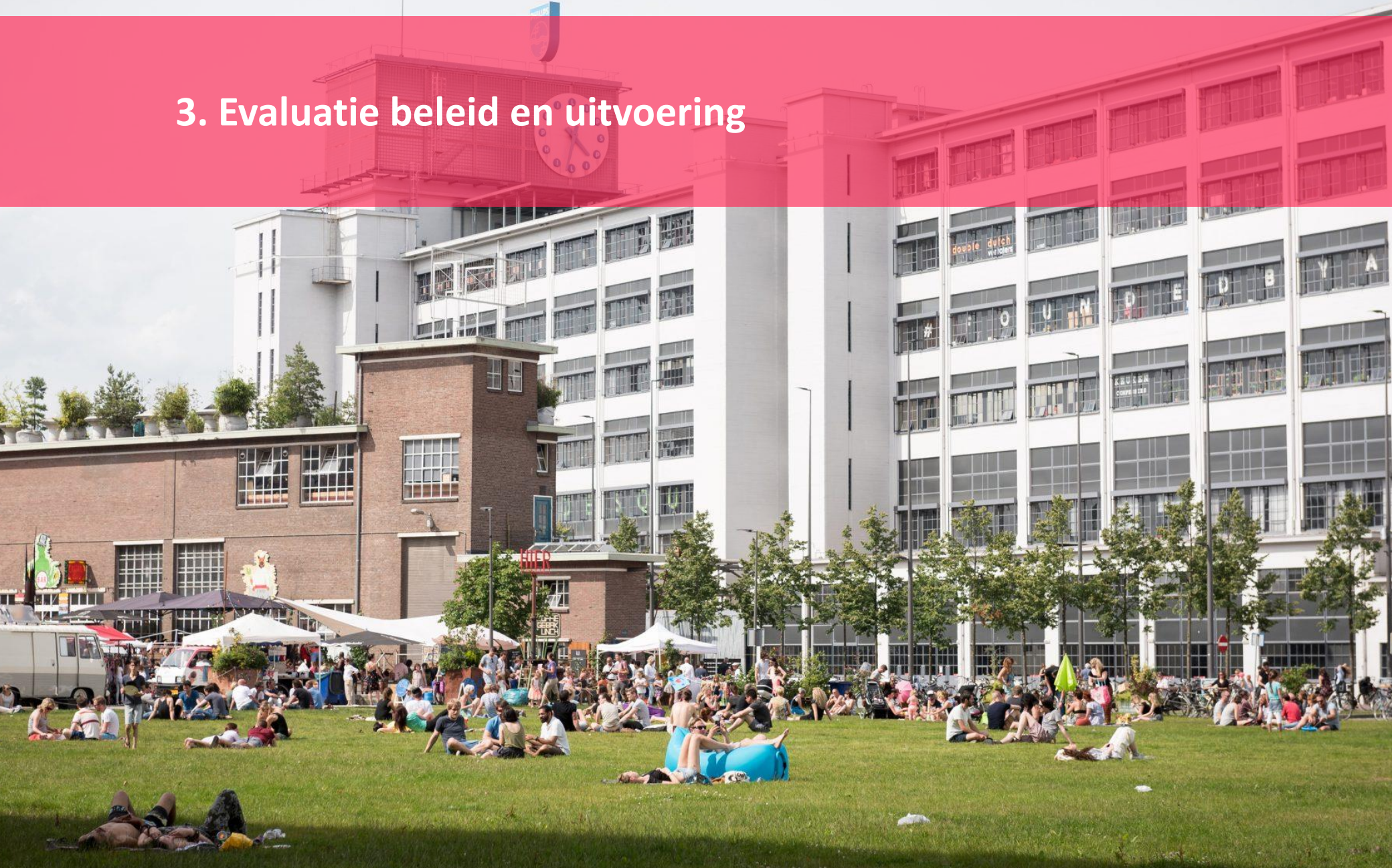
Percentage inwoners met een schuld bij de Belastingdienst t.o.v. totaal aantal inwoners per gemeente (2018) **Toelichting**



Omdat de Belastingdienst vaak een belangrijke schuldeiser is, is dit een indicatie van de omvang van de schuldenproblematiek. In Eindhoven heeft 12,4% van de inwoners een schuld bij de belastingdienst (omvang van de schuld onbekend). Dit is net onder het gemiddelde van de G10. Daarnaast heeft 2,5% van de inwoners een schuld bij het CAK.

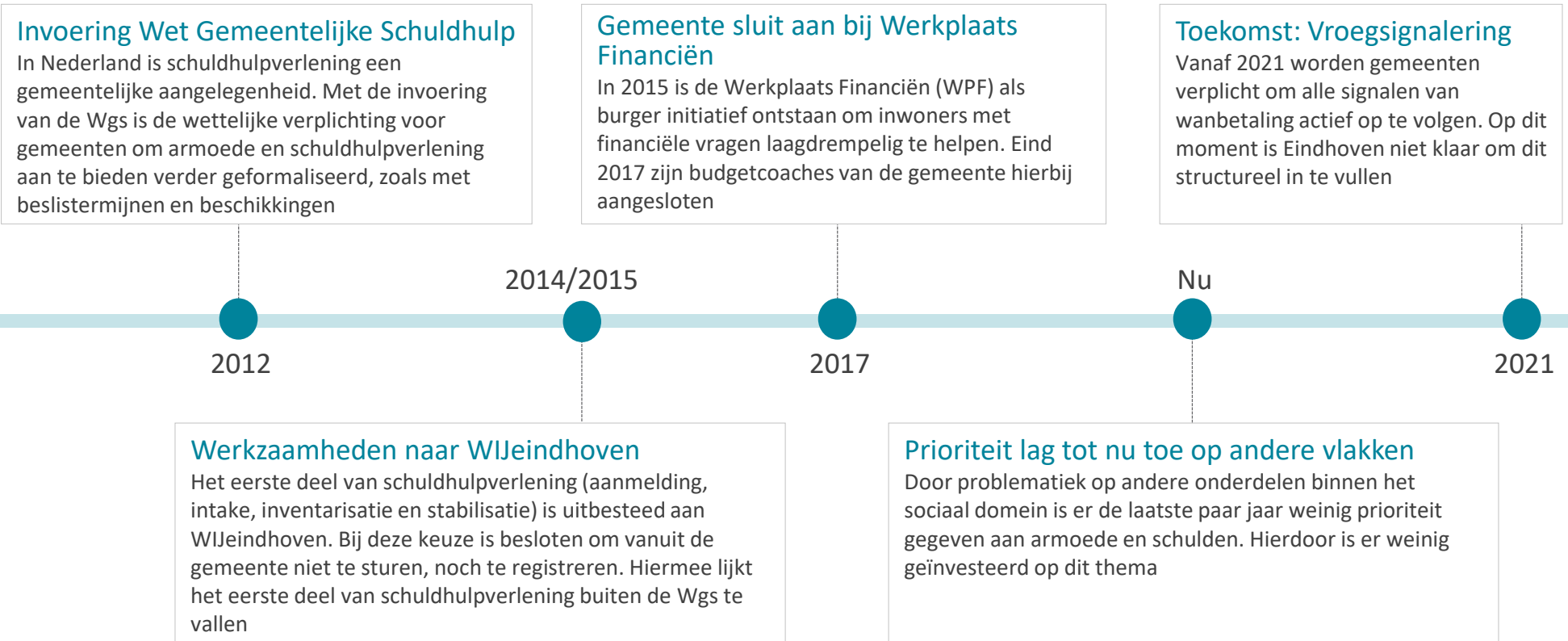
Met behulp van Experian is ook het risico op een betaalachterstand bij andere partijen in kaart gebracht. Inwoners in de steden van de G10 hebben een hoger risico op schulden dan gemiddeld in Nederland. Dit risico is het grootst in de G4. Ook hier ligt dit risico in Eindhoven lager dan gemiddeld in de G10, maar net iets hoger dan in Nederland

3. Evaluatie beleid en uitvoering



3. Evaluatie beleid en uitvoering - historie

In 2014 is op basis van de toen vastgestelde visie gekozen om schuldhulpverlening over te laten aan de stad, wat heeft geresulteerd in minder aandacht voor dit thema

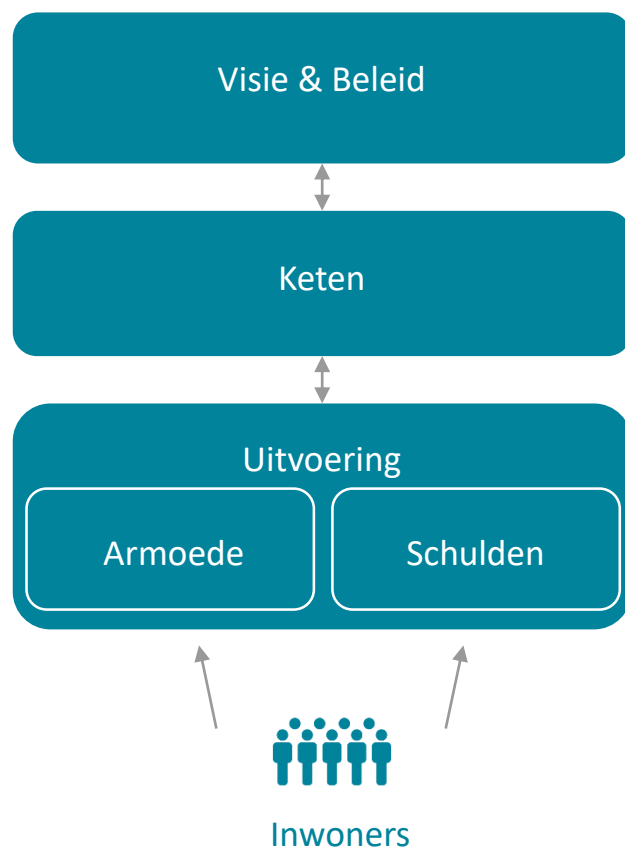




3. Evaluatie beleid en uitvoering - knelpunten

Er zijn knelpunten op alle niveaus van het armoede en schulden domein

Armoede & Schulden Eindhoven



Thema's

- 1 Beleid
- 2 Regievoering
- 3 Stuurinformatie
- 4 Toegang
- 5 Klantbeleving

Toelichting

Er zijn op gebied van minimaregelingen en schuldhulpverlening voor Eindhoven knelpunten op verschillende thema's. Deze thema's zijn in te delen op verschillende niveaus:

- Het hoogste niveau is de visie en het vastgestelde beleid. Een duidelijke visie die is vertaald in beleid geeft richting aan de te volgen koers en helpt bij het maken van keuzes
- Het niveau daaronder is de inrichting van de keten. Belangrijke thema's hierbij zijn regievoering op alle schakels binnen de keten en stuurinformatie om de effectiviteit van deze schakels vast te stellen en bij te sturen
- Daar weer onder volgt de wijze van uitvoering. Hierbij gaat het om de toegankelijkheid van minimaregelingen en schuldhulpverlening voor de inwoners van Eindhoven en de werkwijze om inwoners te ondersteunen
- Dit alles, maar met name de toegang, heeft invloed op de klantbeleving, de ervaring van de inwoner met de uitvoering



3. Evaluatie beleid en uitvoering - beleid

Er is behoefte aan beleidskader dat richting geeft aan uitvoering van hulp bij armoede en schulden

Onderdelen beleid





3. Evaluatie beleid en uitvoering – regievoering

De inrichting van de keten armoede en schulden vraagt om meer leiding, regie en sturing

De keten is momenteel sterk gefragmenteerd omdat...

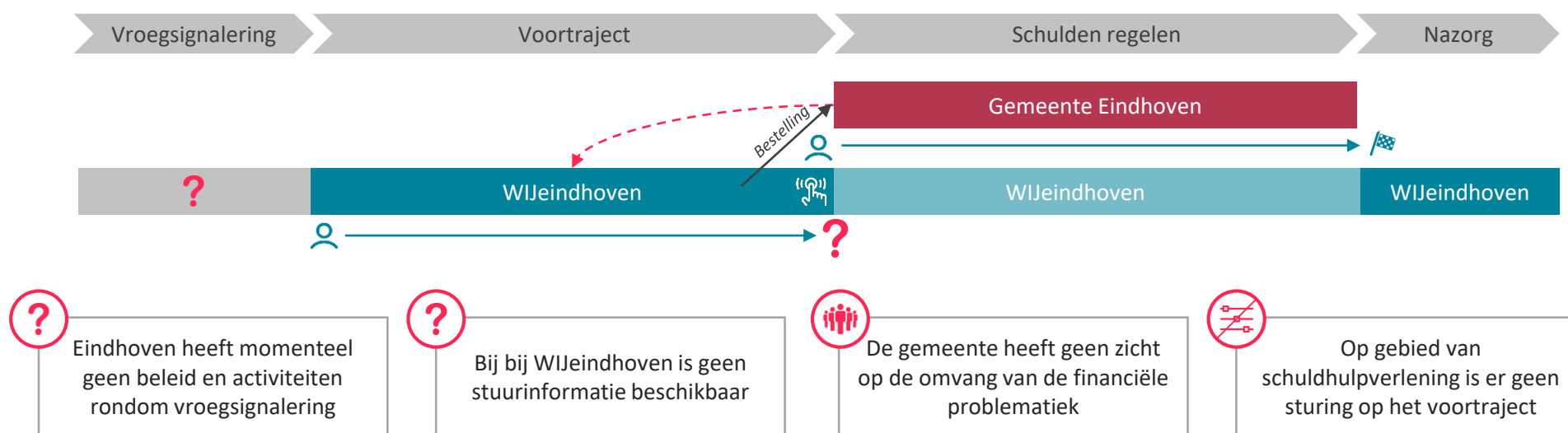
Met als gevolg...





3. Evaluatie beleid en uitvoering - stuurinformatie

Meer inzicht en stuurinformatie is nodig voor een goed functionerende keten



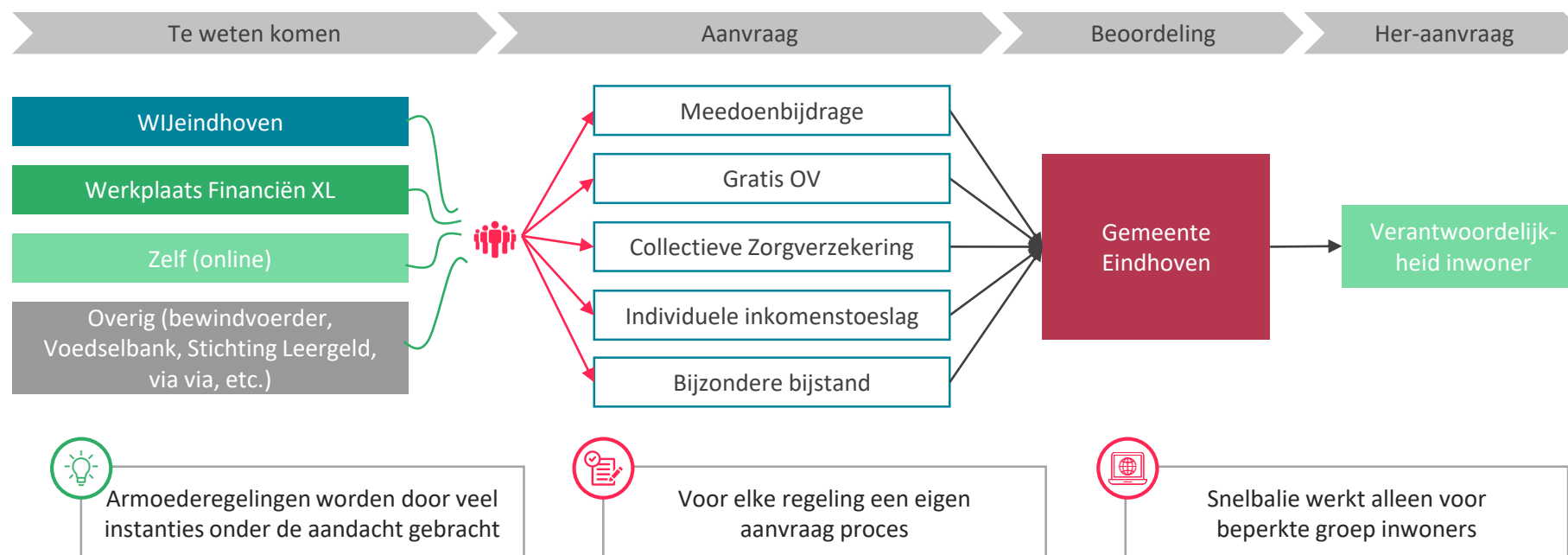
Toelichting

- In de keten is geen aandacht voor vroegsignalering. De signalen die worden ontvangen worden niet of nauwelijks opgepakt en er is in de keten geen verantwoordelijke voor dit onderwerp
- Bij WIJeindhoven is geen stuurinformatie beschikbaar. Er is geen zicht op het aantal inwoners met een financiële vraag, doorlooptijd en het aantal inwoners dat ondersteuning krijgt door een vrijwilliger of de Werkplaats Financiën. Hierdoor is er geen zicht op de omvang van de financiële problematiek in de stad
- De enige KPI die tussen de gemeente en WIJeindhoven is afgesproken is het terugdringen van bewindvoering met 100 personen per jaar. De sturing hierop is echter lastig door gebrek aan registratie
- Het voortraject (aanmelding en stabilisatie) valt onder de NVVK normen. Volgens deze normen zijn er bepaalde eisen om aan te voldoen (zoals doorlooptijd)
- Binnen de gemeente is wel stuurinformatie beschikbaar maar is de vraag daar naar beperkt. Voor sturing op aantallen is het lastig om eenduidige cijfers boven tafel te krijgen



3. Evaluatie beleid en uitvoering - toegang regelingen

Door complexiteit van aanvraag van minimaregelingen wordt slechts een deel van de inwoners bereikt



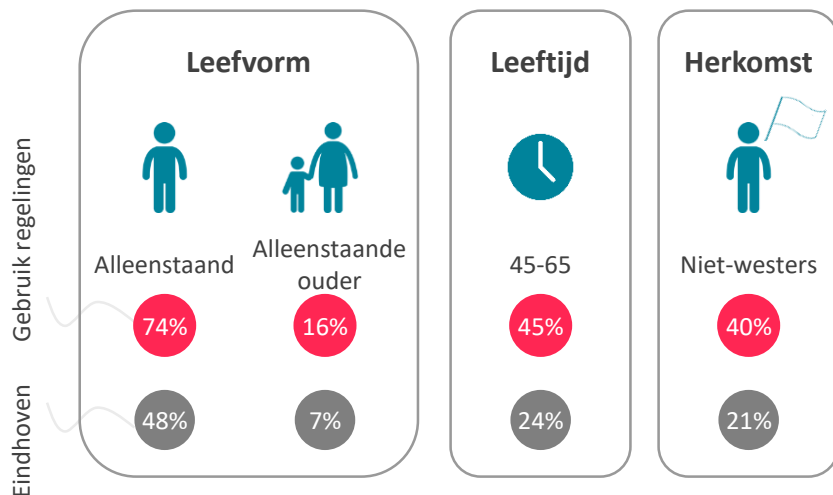
Toelichting

- Armoederegelingen worden op verschillende plekken en door verschillende betrokkenen onder de aandacht gebracht. Ook is er op veel plekken hulp bij aanvraag mogelijk
- De aanvraag is lastig, mede door alle stukken die aangeleverd moeten worden. Ook moeten inwoners voor elke regeling een aparte aanvraag doen
- Medewerkers geven aan dat digitale aanvraagmogelijkheden beperkt zijn en dat de digitale snel-balie voor veel inwoners nog niet goed werkt
- In Eindhoven ligt het gebruik van de meedoenbijdrage op 70%, wat ongeveer evenveel is als het bereik in andere gemeenten

3. Evaluatie beleid en uitvoering - toegang regelingen

Met name alleenstaande(n) (ouders) maken gebruik van regelingen, gebruik binnen de gemeente kan vergroot worden

Opvallende kenmerken in gebruik van regelingen



Opvallende niet-gebruik combinaties

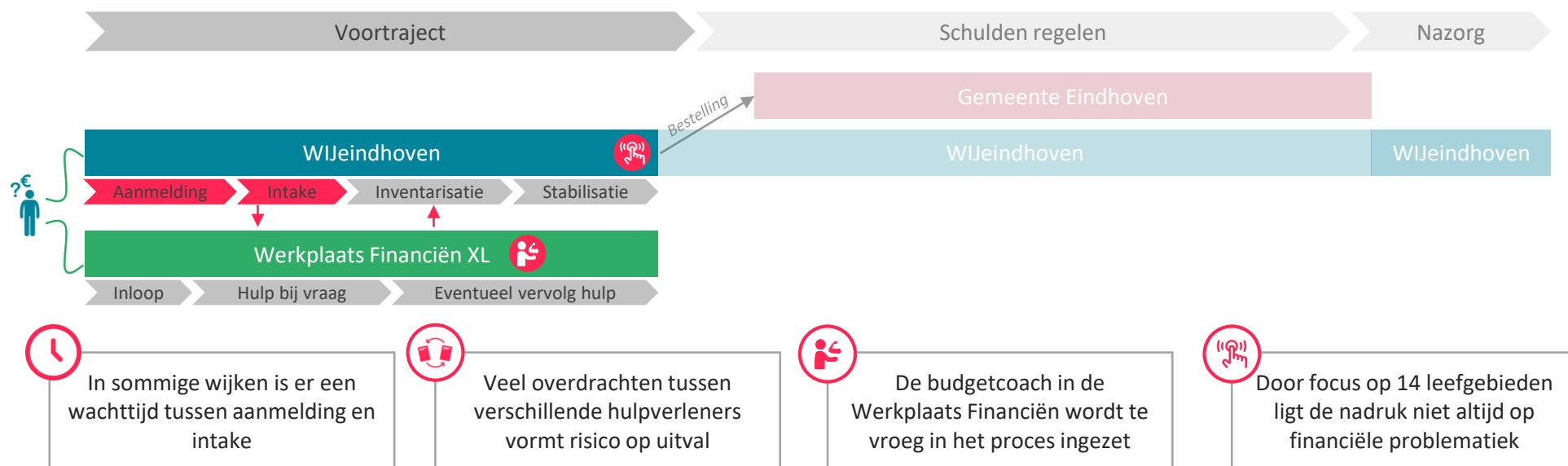


Toelichting

- Onder de gebruikers van minimaregelingen zijn een aantal kenmerken opvallend. Zo is er, in vergelijking met de gemiddelde kenmerken van inwoners in Eindhoven, een oververtegenwoordiging van alleenstaanden en alleenstaande ouders. Ook is er een grotere groep inwoners in de leeftijd van 45 tot 65 jaar die gebruik maken van de regelingen. Als laatste is er een oververtegenwoordiging van niet-westerse inwoners
- Daarnaast is uit analyse van de data van minimaregelingen een aantal opvallende dingen gekomen. Zo zijn er 1.481 inwoners die in 2019 wel (minimaal één maand) een bijstandsuitkering ontvingen, maar daarnaast geen meedoenbijdrage kregen. Dit is ook het geval bij 167 inwoners die een individuele inkomensloeslag ontvingen (minimaal 5 jaar laag inkomen), maar geen meedoenbijdrage
- Uit deze cijfers blijkt dat het bereik van de minimaregelingen vergroot kan worden. Dit bereik kan vergroot worden onder inwoners die een uitkering via de gemeente ontvangen, maar ook onder die een laag inkomen hebben of die een uitkering uit een andere bron (WW of AO) ontvangen

3. Evaluatie beleid en uitvoering - toegang schuldhulp

Generalistische aanpak, overdrachten en wachttijden lijken oorzaak voor laag aantal aanmeldingen



Toelichting

- Inwoners kunnen op verschillende plekken in de stad terecht (WIJ, WPF, Neos, etc.). Door drukte bij WIJeindhoven kan de wachttijd tussen de aanmelding en het eerste intakegesprek soms oplopen tot 5 weken of langer
- Doordat taken van WIJeindhoven en WPF verschillen, kan het gebeuren dat een inwoner via WIJ bij WPF terecht komt, waarna deze weer teruggestuurd wordt naar WIJ voor een bestelling SDV. Dit zorgt voor veel (koude) overdrachten, wat een risico op uitval vormt
- De inwoner krijgt na aanmelding een generalist toegewezen die zich bezighoudt met 14 leefgebieden en daarbij verantwoordelijk is voor inhoud en proces. Hierdoor ligt niet altijd focus op financiële problematiek, maar is dit afhankelijk van de prioritering van inwoner (Wat Telt) en kennis van generalist
- Door pilotvorm is ondersteuning binnen WPF nog niet voldoende professioneel: middelen zijn beperkt (internet/WiFi, laptops, werkplek, etc.), er wordt veel vastgelegd op papier en er is een hoog verloop onder vrijwilligers. Inwoners ervaren dit overigens niet zo
- De coach wordt vroeg in het proces ingezet als inwoners nog veel stress ervaren. Hierdoor zien inwoners het meer als een begeleider dan als een coach



3. Evaluatie beleid en uitvoering - toegang schuldhulp

In Eindhoven komt maar een klein deel van de inwoners bij schuldhulpverlening terecht

Aandeel inwoners met negatief vermogen dat zich meldt¹



Schuldhulpverlening

Gemiddelde 7 gemeenten

7,3%

Eindhoven

2,2%

Aandeel inwoners t.o.v. totaal dat zich meldt



Schuldhulpverlening

Gemiddelde 7 gemeenten

0,42%

Eindhoven

0,12%

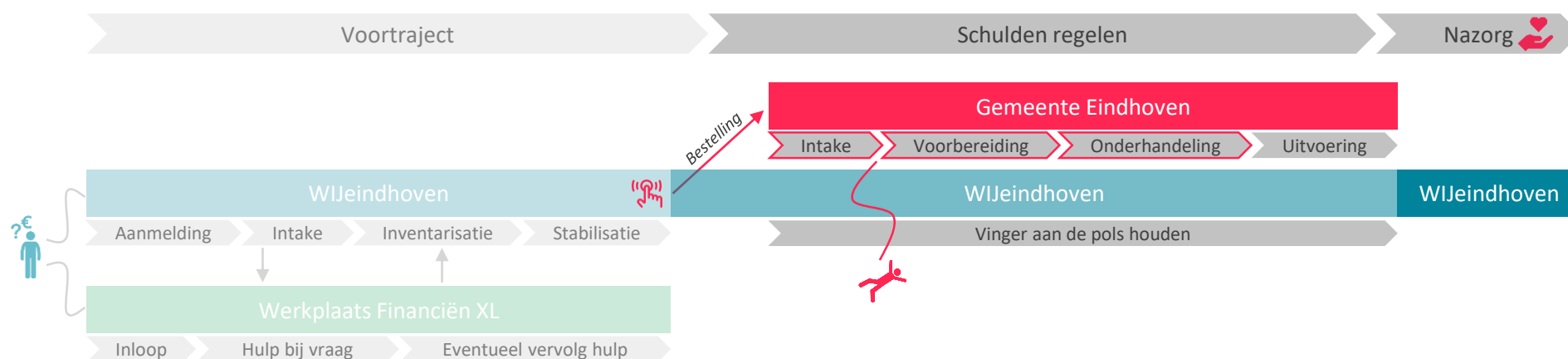
Toelichting

- Het aantal aanmeldingen van inwoners met een negatief vermogen¹ verschilt per gemeente. Gemiddeld melden er ongeveer 7,3% van de inwoners zich bij de gemeente. In Eindhoven ligt dit percentage op 2,2% van de inwoners met een negatief vermogen. Dit percentage ligt dus aanzienlijk lager
- Gekeken naar het totaal aantal inwoners dat zich bij de gemeente meldt voor schuldhulpverlening laat Eindhoven ook lagere cijfers zien: gemiddeld is dit ongeveer 0,42%, in Eindhoven ligt dit percentage op 0,12%. In de grootste deelnemende gemeenten waren er 5 keer zoveel aanmeldingen dan in Eindhoven
- Deze verschillen hebben mede te maken met het verschil in start van het traject. Bij sommige gemeenten kunnen inwoners met elke financiële hulpvraag terecht bij de gemeente, in Eindhoven komen slechts de 'sanerings-rijpe' inwoners bij de gemeente terecht. Toch is ook in absolute aanmeldingen een verschil te zien: in Eindhoven zijn in 2019 217 akkoorden bereikt, in een gemeente met vergelijkbare grootte zijn er 373 schuldregelingen gestart

¹ CBS: negatief vermogen is saldo van bezittingen (huis en spaargeld) en schulden (hypotheek en krediet)

3. Evaluatie beleid en uitvoering - toegang schuldhulp

Lager aantal akkoorden per fte, uitval en ontbreken nazorg wijzen op minder effectieve behandeling



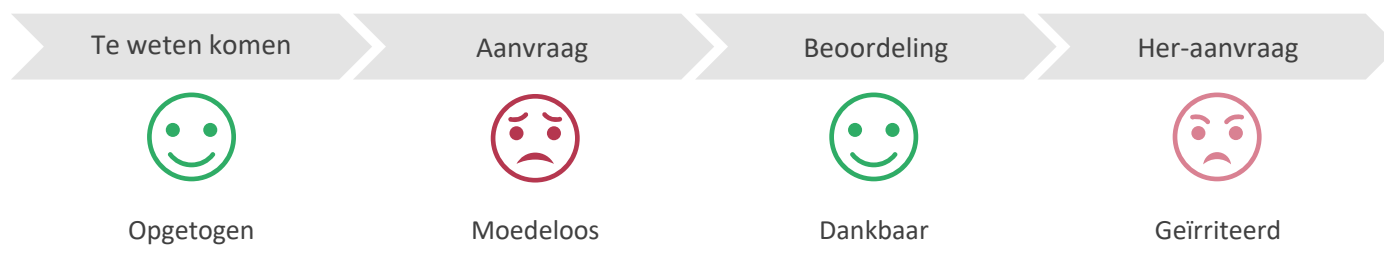
-  Proces- en aanbodgerichte aanpak helpt alleen stabiele en gemotiveerde klanten
-  12% van de mensen die zich aanmelden bij de gemeente valt tussen de intake en schuldregeling uit
-  De afdeling schulden regelen lijkt t.o.v. andere gemeenten minder effectief
-  Er is geen gerichte nazorg na uitstroom uit schuldhulpverlening

Toelichting

- De gemeente lijkt strenge eisen aan de poort te hanteren: om toegelaten te worden tot schuldhulpverlener moet de inwoner stabiel en gemotiveerd zijn
- Na aanmelding bij de gemeente gaat 88% van de inwoners door naar een schuldregeling. De overige 12% wordt afgewezen of valt uit. Bij afwijzing schulddienstverlening is onbekend wat de vervolgstappen zijn, voor zowel WIJeindhoven als voor de inwoner
- Ook blijkt dat de afdeling schulden regelen t.o.v. andere gemeenten minder effectief is. Per fte bereiken zij 25 akkoorden per jaar. In één andere (grotere) gemeente ligt dit op 88 akkoorden, gemiddeld is dit 53 akkoorden per jaar per fte. Ook gaven medewerkers aan dat er geen speciale afspraken zijn gemaakt met schuldeisers
- Er is zowel bij de gemeente als WIJ geen nazorg of voorbereiding op het einde van de schuldhulpverlening

3. Evaluatie beleid en uitvoering – Beleving

Voorals de aanvraag voor minimaregelingen vormt een drempel in de beleving van inwoners



Aanvraag is ‘gedoe’
Voor iedere aanvraag moeten opnieuw papieren ingeleverd worden. Dat is frustrerend. Inwoners worden aangemoedigd de aanvraag zelf te doen, maar dat gaat niet altijd goed. Niet iedereen heeft de middelen voor de aanvraag (bijv. computer). Soms wordt hulp geboden, bijv. door vrijwilligers

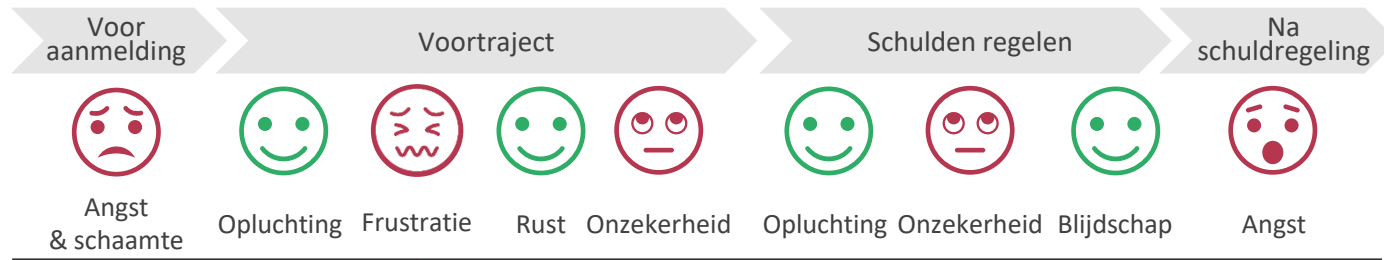
Her-aanvraag is iets makkelijker, maar dubbel werk
De her-aanvraag is iets gemakkelijker, maar inwoners vinden het wel frustrerend dat opnieuw veel (van dezelfde) papieren aangeleverd moeten worden.

Overkoepelende inzichten:

- ✓ **Inwoners kennen de regelingen**
De meeste geïnterviewde inwoners zijn op de hoogte van het bestaan van minimaregelingen. Wanneer een inwoner er ook daadwerkelijk recht op heeft is vaak ook bekend welke regelingen er allemaal zijn.
- **Niet voor iedereen toegankelijk**
Niet alle regelingen zijn passend bij iedereen. Soms kunnen of mogen inwoners geen gebruik maken van een regeling.
- ✓ **Veel dankbaarheid, soms drempels**
De meeste inwoners zijn dankbaar dat ze gebruik mogen maken van de regelingen van de gemeente. Sommige inwoners geven aan eerst een drempel van schaamte of eigenwaarde over te moeten voordat ze er ook echt gebruik van gaan maken.

3. Evaluatie beleid en uitvoering – Beleving

Inwoners zijn dankbaar, maar generalistische aanpak, wachttijd en ontbreken nazorg vragen om verbetering



Een warm bad
Klanten ervaren het eerste contact met vrijwilligers bij WPF als zeer prettig. ook het contact met de budgetcoach wordt heel positief ervaren.

Lange onzekere tijd
Stabilisatie en de onderhandeling worden ervaren als wachttijd. Vooraf is niet zeker of de aanvraag en goedkeuring zullen lukken. Dat maakt onzeker.

Generalist ≠ specialist in financiën
De generalist kijkt niet altijd naar het totaalplaatje en heeft soms geen kennis van financiën. Dat kan vervelend zijn. Enkele inwoners spreken over WIJeindhoven als een 'doorgeefluik' dat vertraagt en frustreert.

Geen zicht op nazorg
Voor inwoners is het niet duidelijk wat ze voor nazorg kunnen verwachten van de gemeente of van WIJeindhoven. Wel is er duidelijk behoefte aan afbouw en begeleiding.

- Overkoepelende inzichten:
- **Fouten en onzorgvuldigheden**
Op meerdere plaatsen in het proces komen fouten en onzorgvuldigheden voor; bij het opstarten van budgetbeheer, het maken van afspraken met generalisten en het aanleveren van stukken bij de gemeente.
 - **Papieren aanleveren**
Inwoners moeten vaak en op verschillende plekken papieren aanleveren. Dat roept frustratie op.
 - **Veel verschillende hulpverleners**
De verscheidenheid aan hulpverleners werkt verwarrend en maakt dat inwoners vaak opnieuw hun verhaal moeten doen.
 - ✓ **Veel begrip en overwegend positief**
Ondanks negatieve momenten en wisselende emoties zijn inwoners overwegend positief. Ze zijn dankbaar dat ze geholpen worden, en tot op zekere hoogte begripvol voor fouten in het proces. Wel zien ze ruimte voor verbetering.

4. Toekomstperspectief



4. Toekomstperspectief

Om armoede en schulden aan te pakken is er een agenda van de stad opgesteld

Wat bereiken:

Wat?

De dienstverlening in Eindhoven zo organiseren dat meer inwoners van Eindhoven beter worden ondersteund door het vergroten van het bereik van de minimaregelingen en mensen in schulden sneller en beter helpen

Hoe?

Agenda van de stad¹

- 1 Ontwikkelen integraal beleidsplan: Het armoede- en schulden offensief
- 2 Opzetten drempelloze armoede- en schuldenketen: knelpunten oplossen en ontwerp van nieuwe keten
- 3 Installeren van een regieorganisatie
- 4 Ontwerpen van een registratie- en meetsystematiek
- 5 Ontwikkel een lerende organisatie door opleiding en voortdurend verbeteren

4. Toekomstperspectief – het offensief

Aanpak van armoede- en schuldenproblematiek begint bij een integraal beleidsplan

Wat?

1

Ontwikkelen integraal beleidsplan: Het Armoede- en schulden offensief

Hoe?



Projectteam met verschillende disciplines

Beleid

Uitvoering

Ervaringsdeskundigen

Maatschappelijk partners

Externe stakeholders

Experts

Beantwoordt de volgende fundamentele vragen:

- Welke inwoners ondersteun je?
- Hoe wil je je inwoners ondersteunen?
- Wat wil je bereiken?
- Wanneer is het doel bereikt?



4. Toekomstperspectief – drempelloze keten

Opzetten van een drempelloze keten bestaat uit het oplossen van huidige knelpunten en het ontwerpen van een nieuwe keten

Wat?

2

Opzetten drempelloze keten: knelpunten oplossen en ontwerp van nieuwe keten

Hoe?



Oplossen van knelpunten in de huidige keten



Ontwerp van de nieuwe keten

4. Toekomstperspectief – drempelloze keten

Opzetten van een drempelloze keten voor het oplossen van huidige knelpunten

Wat?



Drempelloze keten: knelpunten oplossen

Armoede



Armoedeproblematiek verminderen door 1. Preventieve maatregelen (voldoende betaalbare woningen, voldoende werkgelegenheid en onderwijs) en 2. Toegankelijke en eenvoudige regelingen voor iedereen die het nodig heeft¹

Hoe?

1

Vergroten bereik minimaregelingen door drempels te verlagen

- Aanvraag vereenvoudigen: een voor ingevuld formulier waarbij inwoner passende regelingen kan aankruisen, mensen met bijstandsuitkering direct regelingen toekennen en uitkeren die van toepassing zijn, etc.
- Simpele spelregels: alleen die stukken aanleveren die noodzakelijk zijn
- Duidelijke toegang: 1 loket met 1 ingang zowel online als offline

2

Maatregelen aan laten sluiten bij de behoefte van de inwoner

- Indien nodig maatwerk: medewerkers worden uitgedaagd om bij afwijkende aanvragen buiten de kaders te denken en kunnen inspelen op wat voor de inwoner nodig is om uit de armoede te komen (geen hangmat, maar een duwtje in de rug)
- Betrekken inwoners: in gesprek met inwoners over behoeften en toetsen voorgestelde oplossingen

1. Alleen punt 2 is uitgewerkt vanwege directe invloed Domein Armoede en Schulden

4. Toekomstperspectief – drempelloze keten

Opzetten van een drempelloze keten voor het oplossen van huidige knelpunten

Wat?



Drempelloze keten: knelpunten oplossen

Vroegsignalering



Inwoners met beginnende financiële problemen worden zo vroeg mogelijk benaderd voor hulp

Hoe?

3

Zetten van eerste stappen om vroegsignalering in te richten

- Zorg voor één centraal meldpunt voor achterstanden in Eindhoven en maak afspraken over de door te geven signalen
- Bedenk beste manier om signalen op te volgen: denk na over inwoners die al bekend zijn bij WIJ Eindhoven en over inwoners die nog nergens bekend zijn
- Maak gebruik van ervaringen uit andere gemeenten op gebied van vroegsignalering en sluit aan bij al bestaande initiatieven
- Meet het succes: stel vooraf doelen en maak ze meetbaar

4. Toekomstperspectief – drempelloze keten

Opzetten van een drempelloze keten voor het oplossen van huidige knelpunten

Wat?



Drempelloze keten: knelpunten oplossen

Schuldhulpverlening



Hulp bij schulden is laagdrempelig toegankelijk, inwoners worden zo goed mogelijk begeleid tijdens de behandeling

Hoe?

- 4** **Vergroten van de toegang door tijdige inzet specialistische kennis en dienstverlening**
 - Financiële problematiek tijdig signaleren: gerichte uitvraag over thema geld bij eerste contact en aandacht voor financiën bij life events
 - Specialistische kennis bij start proces inschakelen: bij financiële problemen direct een schulddienstverlener / budgetcoach betrekken
 - Snellere toegang tot afdeling SDV: stabilisatiecriteria vereenvoudigen, concretiseren en uitdragen
 - Drempels in proces overbruggen: betrekken van een klantregisseur in het hele proces
 - Kijk bij inwoners met multiproblematiek naar de doorbraakmethode (sociaal hospitaal)
- 5** **Doorlooptijd voor de inwoner verkorten**
 - Streef de NVVK normen minimaal na: Zorg dat een inwoner binnen twee weken na aanmelding een afspraak heeft
 - Versnel schuldregeling: aansluiten bij landelijk initiatief collectieve schuldregeling, afspraken maken met lokale schuldeisers
 - Verminder het aantal dubbele werkzaamheden: werk in de keten met zelfde inventarisatie en vastlegging en draag dit warm over
- 6** **Duidelijke informatievoorziening**
 - Communiceer over proces en doorlooptijd: maak een grafische weergave van wat de inwoner te wachten staat, wie de inwoner waar bij helpt en gebruik deze om het proces uit te leggen

4. Toekomstperspectief – drempelloze keten

Opzetten van een drempelloze keten voor het oplossen van huidige knelpunten

Wat?



Drempelloze keten: knelpunten oplossen

Nazorg



Inwoners worden zo goed mogelijk begeleid naar een schuldenvrije toekomst

Hoe?

7

Eerste opzet om nazorg in te richten

- Zet de budgetcoach in op het moment dat de inwoner mentale ruimte heeft om gecoacht te worden
- Biedt inwoners handvatten om na een schuldregeling de financiën te kunnen doen: kijk naar voorbeelden in andere steden, bijvoorbeeld de cursus 'Gers met geld' in Rotterdam
- Denk aan inzet van e-learning en digitale mogelijkheden

4. Toekomstperspectief – drempelloze keten

Opzetten van een drempelloze keten, het ontwerpen van een nieuwe keten

Wat?



Drempelloze keten: ontwerp een nieuwe armoede- en schuldenketen

Hoe?

Maak gebruik van de volgende uitgangspunten....

- Vertrouwen in de inwoner
- Daar waar nodig worden inwoners betrokken bij het ontwerp
- Geen wachttijden
- Geen drempels / geen beperking in toegankelijkheid
- Technologie ondersteunt de keten
- Er wordt gewerkt met gekwalificeerde en goed opgeleide medewerkers
- Inwoner en zijn behoeften en mogelijkheden (schuldenvrij / schuldenrust) staan centraal
- Sturen op basis van eenduidige indicatoren (KPI's)



...om een keten te ontwerpen¹....



...toets deze aan de volgende kaders...

- Aansluitend bij visie Armoede- en schulden offensief
- Geen wachttijden
- Geen drempels
- Zo min mogelijk overdrachtsmomenten
- Geen dubbel werk
- De inwoner hoeft z'n verhaal niet vaker te vertellen dan hij/zij wil
- Het dossier van de inwoner is daar beschikbaar waar nodig



...en implementeer de keten



1. Voor schetsen van de ideale keten gemaakt tijdens de hackathon zie bijlage

4. Toekomstperspectief – regieorganisatie

Een regieorganisatie bestaat uit een leiderschapsteam, een regieteam en verschillende projectteams

Wat?

3

Installeren van een regieorganisatie

Hoe?

Competenties van elk team:

- Expertise
- Daadkracht
- Doorzettingsvermogen
- Eigenaarschap



Leiderschapsteam

- Gemeente
- Impact 040
- Ketenpartners
- Maatschappelijke partners

Regieteam

- Gemeente
- Ketenpartners

Ervaringsdeskundigen

Toetsen

Buiten de organisatie

Innovatie stichting

- Experimenteren
- Innovatieve ideeën implementeren

Projectteam beleid

Projectteam knelpunten

Projectteam ontwerp keten

Projectteam stuurinformatie

- Multidisciplinaire teams
- Backlog per onderwerp
- Agile werken: sprints

4. Toekomstperspectief – meetsystematiek

Een registratie- en meetsysteem zorgt voor organisatiesturing op basis van inzichten

Wat?

4

Ontwerpen registratie- en meetsystematiek en gebruik maken van inzichten voor organisatieontwikkeling

Hoe?



Bepalen KPI's

Denk aan:

- Gebruik
- Instroom
- Uitstroom
- Uitval
- Doorlooptijd

Verzamelen data

- Benoemen te gebruiken bronnen
- Eenduidige vastlegging

Ontwikkelen dashboards

- Heldere weergave van beschikbare data
- Weergave van eenduidige cijfers

Gebruiken inzichten

- Sturing op basis van inzichten
- Eventueel aanscherping van KPI's

4. Toekomstperspectief – lerende organisatie

Eindhoven Academy en een lerende organisatie moeten zorgen voor continue ontwikkeling

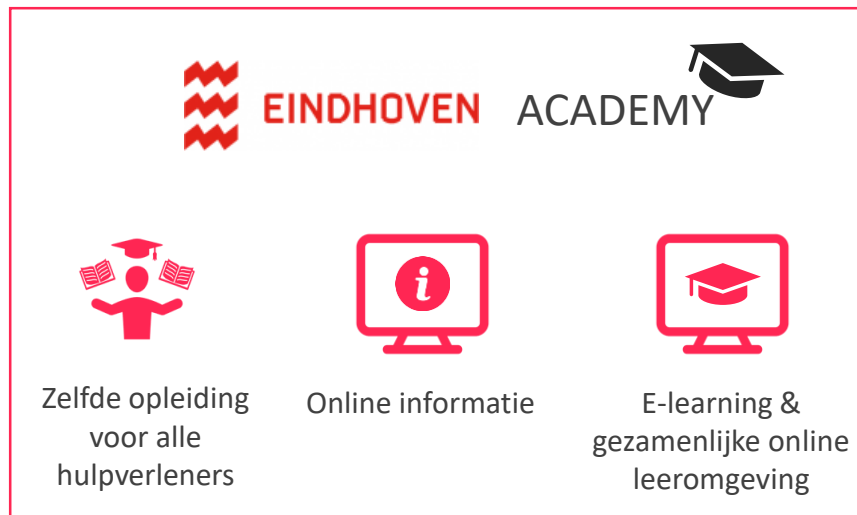
Wat?

5

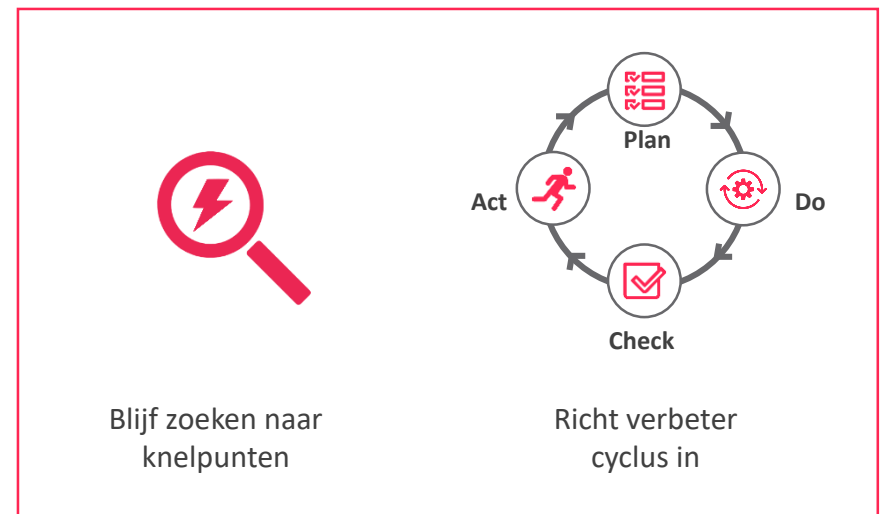
Ontwikkel een lerende organisatie door opleiding en voortdurend verbeteren

Hoe?

Zorg voor gelijk opleidings- en kennisniveau onder hulpverleners



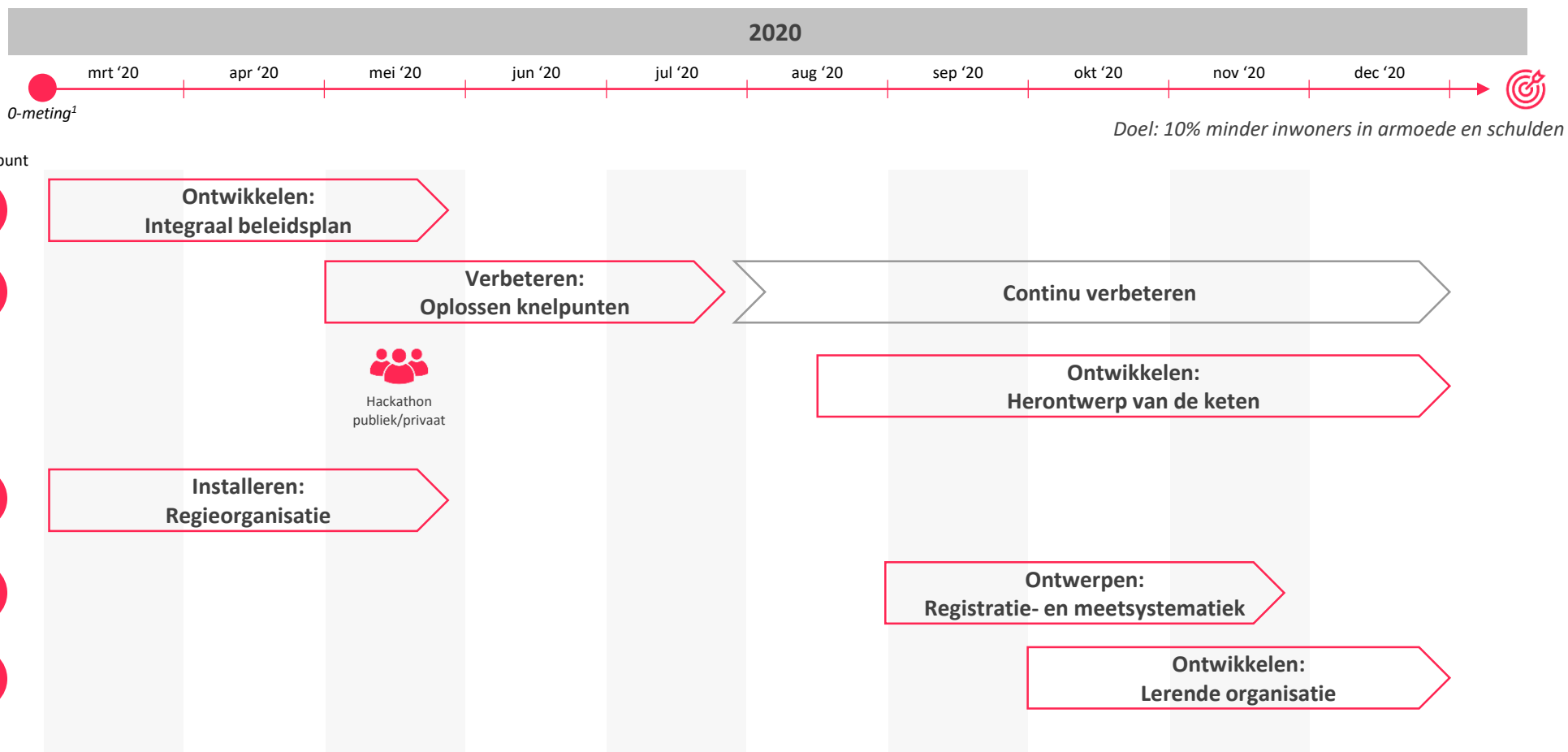
Blijf voortdurend verbeteren



 *Tip: richt centraal meldpunt (oliemannetje) voor knelpunten in*

4. Toekomstperspectief

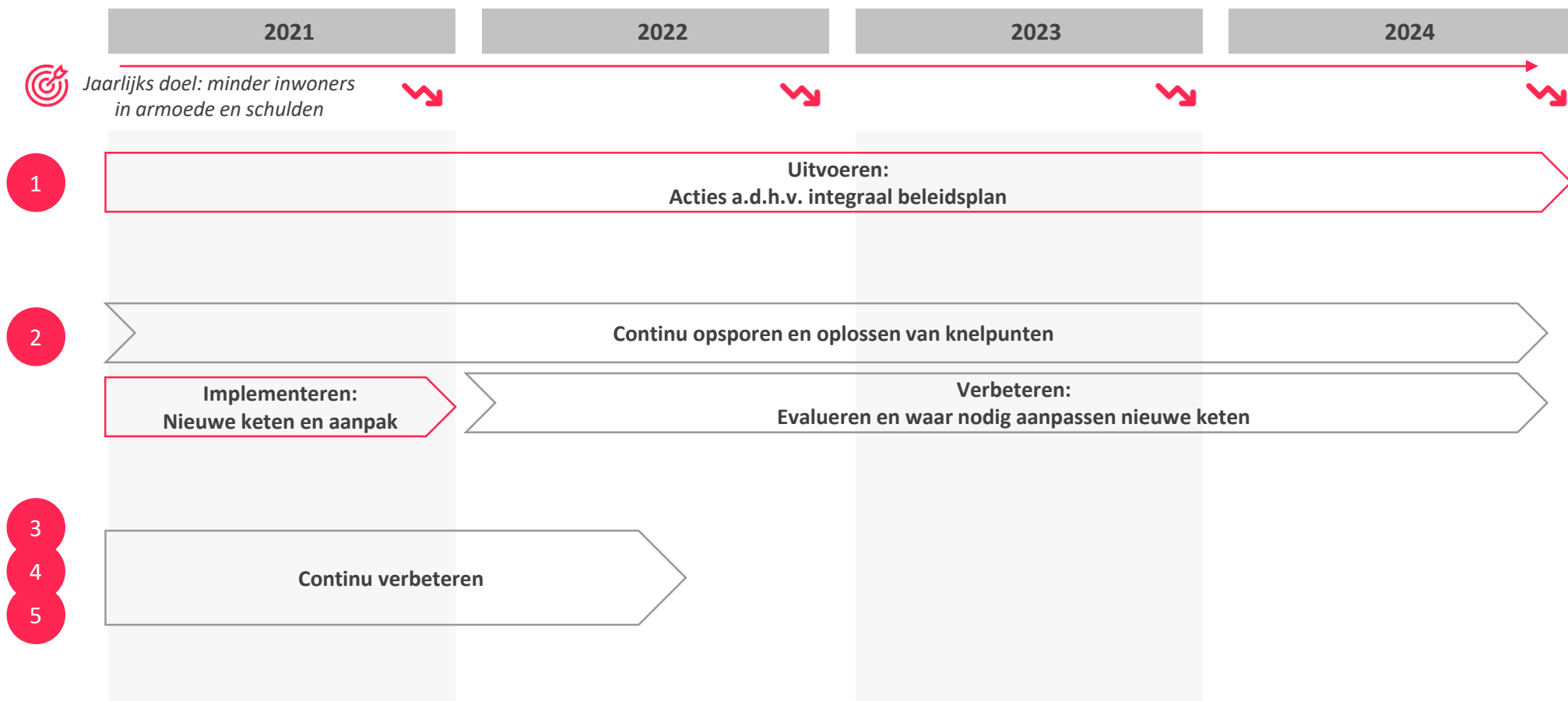
De agenda van de stad is uitgewerkt in een meerjarenplanning



1. Gebruik uitkomsten uit rapportages en vul aan met ontbrekende gegevens

4. Toekomstperspectief

De agenda van de stad is uitgewerkt in een meerjarenplanning



5. Bijlagen



5. Bijlage

Aanpak en werkwijze fase 1

Armoede- en schuldenproblematiek

1. Kick-off



Kick-off voor afbakening, tempo en hypothesen

Kick-off met opdrachtgever en stakeholders voor afbakening en betrekken juiste partijen en medewerkers voor deze fase. Met aanwezigheid worden de eerste hypothesen opgesteld over de problematiek

2. Desk research



Verzamelen en doornemen relevante informatie

Verzamelen en doornemen van stukken om goed beeld te krijgen van problematiek. Hypothesen worden aangevuld op basis van desk research om te toetsen in het onderzoek

3. Analyse



Analyse van cijfers en beleving van klanten

Verzamelen en analyseren van cijfers over armoede- en schuldenproblematiek Tijdens deze fase worden inzichten regelmatig gedeeld zodat tijdig bijgestuurd kan worden

4. Rapportage



Rapportage armoede- en schuldenproblematiek

De uitkomsten worden opgeleverd in een visueel rapport waarin cijfers en gevoel in beeld zijn gebracht

5. Bijlage

Aanpak en werkwijze fase 2

Armoede- en schuldenbeleid en uitvoering

1. Kick-off



Kick-off en in kaart brengen stakeholders

Met opdrachtgever en relevante betrokkenen vindt kick-off bijeenkomst plaats om snelheid in aanlevering data, organisatie meeloopdagen en klantinterviews te waarborgen
Daarnaast zijn afbakening en stakeholderanalyse belangrijke onderwerpen tijdens deze bijeenkomst

2. Onderzoek met vier perspectieven



Het armoede- en schuldenbeleid wordt vanuit vier perspectieven onderzocht en op een aantal punten vergeleken met andere gemeenten

3. Uitkomsten bespreken



Inzicht in uitkomsten dilemma's en co-creatie aanbevelingen

Tijdens een gezamenlijke sessie zijn uitkomsten besproken en heeft gezamenlijke brainstorm over uitkomsten en aanbevelingsrichtingen plaatsgevonden

4. Rapportage



Rapportage evaluatie armoede- en schuldenbeleid

De uitkomsten zijn opgenomen in dit rapport

5. Bijlage

Aanpak en werkwijze fase 3

Toekomstvisie met handvatten voor de toekomst

1. Inspiratiesessies



Reflecteren op uitkomsten en ophalen richtlijnen voor toekomstvisie

Reflectie in sessies met de gemeente Eindhoven, samenwerkingspartners en uitvoerders op uitkomsten van fase 1 en 2

2. Desk research en expert sessies



Trends



Ontwikkelingen



Wetenschappelijk bewezen werkwijzen



Best-practices uit de praktijk

Purpose brengt de meest recente trends, ontwikkelingen en beste practices in kaart door middel van desk research, interviews en 2 inspiratiesessies. Hierbij worden wetenschappers, experts van gemeenten, kennisinstellingen en andere interessante partners uit het netwerk van Purpose betrokken

3. Hackathon(s)



Samenbrengen van partijen en ideeën voor opstellen gezamenlijke toekomstvisie

In een hackathon brengt Purpose de resultaten uit fase 1 en 2, de inspiratiesessies en desk research samen en wordt er gezamenlijk een breedgedragen toekomstvisie ontwikkeld

4. Rapportage

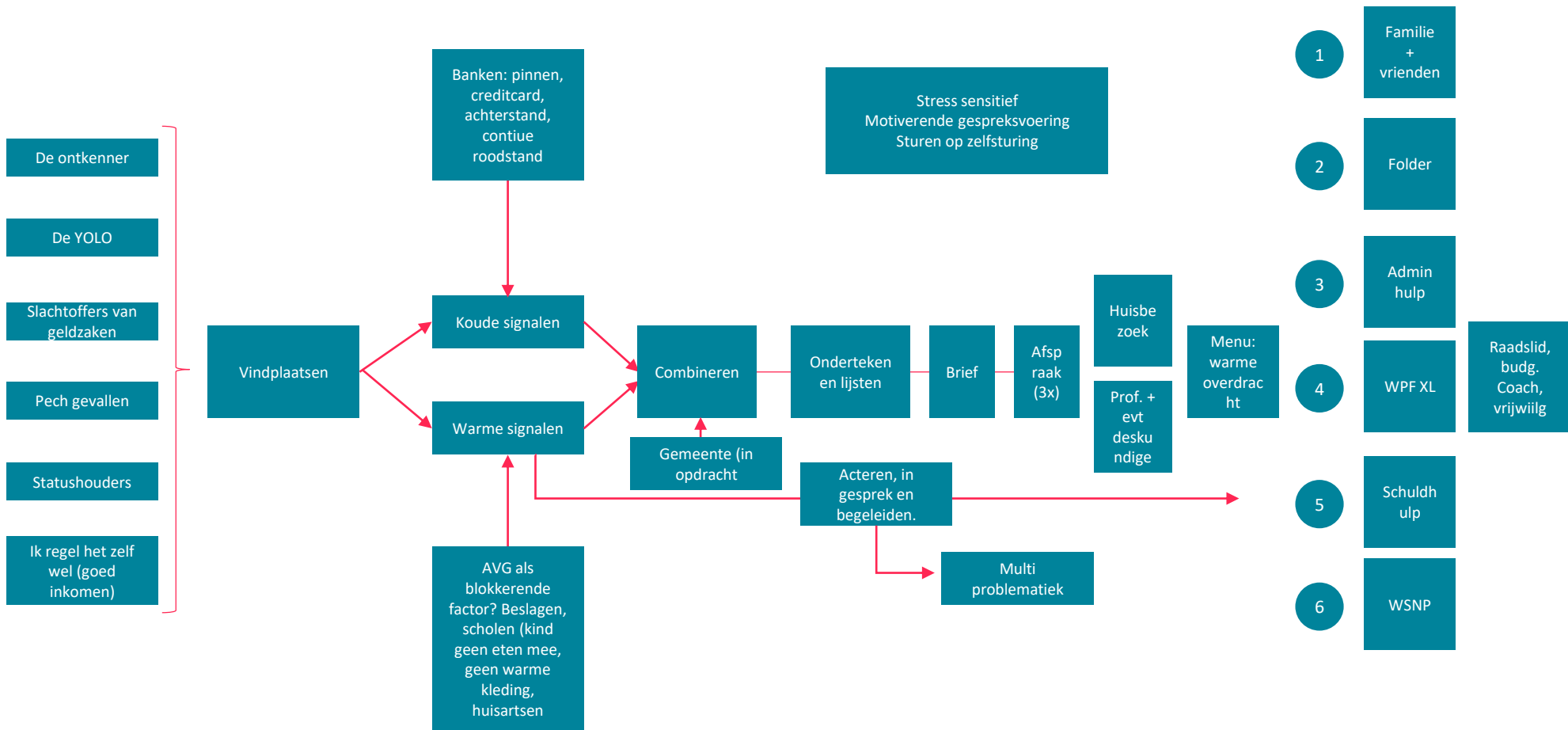


Uitwerken en opstellen agenda van de stad

Purpose werkt de visuele toekomstvisie uit, wat de gemeente handvatten biedt voor de toekomst in de vorm van een agenda van de stad

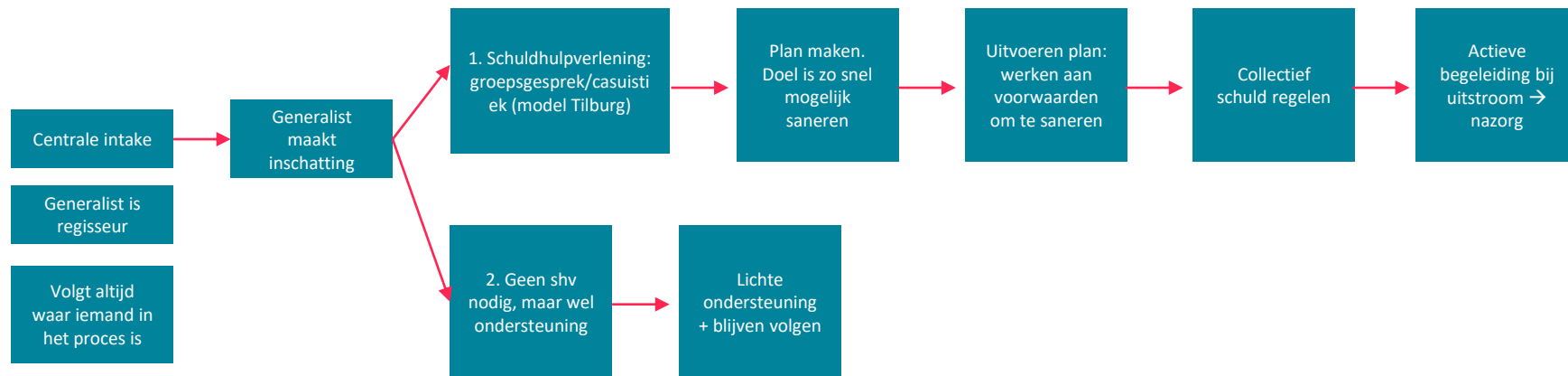
5. Bijlage

Tijdens de hackathon zijn er verschillende schetsen gemaakt van het ideaal proces



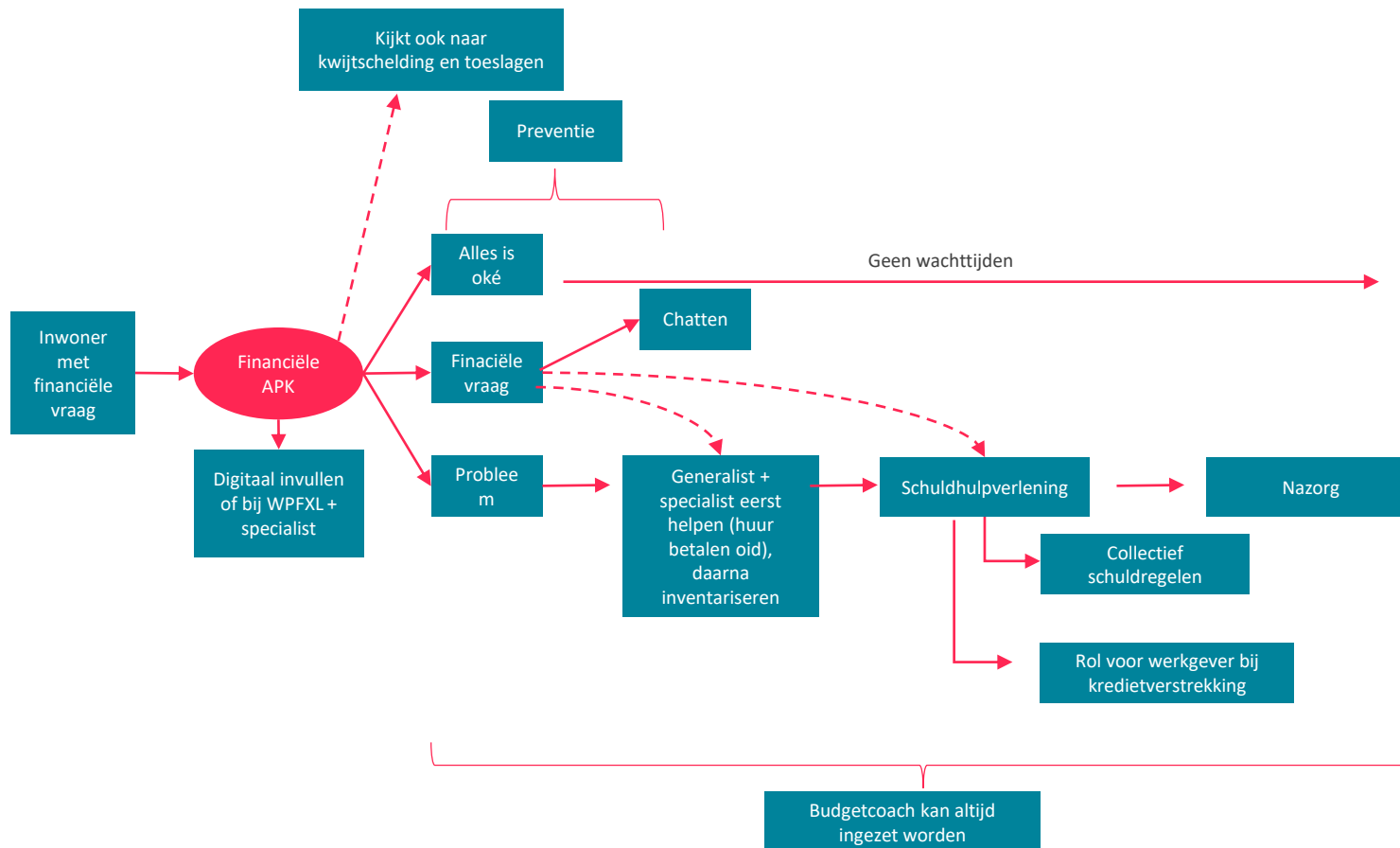
5. Bijlage

Tijdens de hackathon zijn er verschillende schetsen gemaakt van het ideaal proces



5. Bijlage

Tijdens de hackathon zijn er verschillende schetsen gemaakt van het ideaal proces



PURPOSE

POWERED BY PURPOSE