

# **Samen voor succes in armoedebestrijding: Delft**

*Onderzoek en advies in het kader van de Nederlandse  
Stedenestafette 2010*

Trudi Nederland  
Rob Lammerts  
Jessican van den Toorn

Juli 2010



# Inhoud

<b>1</b>	<b>De Stedenestafette in Delft</b>	<b>5</b>
1.1	De Stedenestafette	5
1.2	Leeswijzer	6
1.3	De conferentie van Delft	6
<b>2</b>	<b>De mensen met een laag inkomen en inkomensondersteuning in Delft</b>	<b>7</b>
2.1	Kerncijfers over de gemeente	7
2.2	De gemeentebevolking in 10 inkomensgroepen	8
2.3	Wie zijn de mensen met een laag inkomen in Delft?	9
2.4	De regelingen voor mensen met een laag inkomen in Delft	10
<b>3</b>	<b>Anti-armoedebeleid in Delft: de gemeente en maatschappelijke organisaties</b>	<b>11</b>
3.1	Inzet van de gemeente	11
3.2	De inzet van maatschappelijke organisaties	13
3.3	Mensen met een laag inkomen over het anti-armoedebeleid in Delft	15
3.4	Mooie projecten voor de mensen met een laag inkomen	17
<b>4</b>	<b>Samen werken aan anti-armoedebeleid in Delft</b>	<b>19</b>
4.1	Samenwerking binnen het gemeentelijke apparaat	19
4.2	Samenwerking tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties	21
4.3	Samenwerking tussen maatschappelijke organisaties en groepen onderling	24
4.4	Lokale samenwerkingsverbanden	24
<b>5</b>	<b>Versterking van de lokale sociale agenda in Delft</b>	<b>25</b>
5.1	Respons op de vragen van de gemeente Delft aan het veld	25
5.2	Wensen voor de lokale sociale agenda	27
5.3	Wensen voor samenwerking	28
<b>6</b>	<b>Samen verder werken aan succes in Delft: conclusies en aanbevelingen</b>	<b>31</b>
6.1	Inleiding: aandachtspunten voor beleid	31
6.2	Samenwerking binnen de gemeente: aansturing en integrale aanpak	32
6.3	Samenwerking tussen de gemeente, maatschappelijke organisaties en vertegenwoordigers van mensen met een minimuminkomen	33
	<b>Literatuur en documenten</b>	<b>35</b>
	<b>Bijlagen:</b>	
1	Wensen voor de lokale sociale agenda	37
2	Over het onderzoek in Delft	41



## *1 De Stedenestafette in Delft*

### *1.1 De Stedenestafette*

Het jaar 2010 is het Europees Jaar ter bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. En de gemeente Delft doet mee! Armoede en sociale uitsluiting zijn ook in Nederland hardnekkige fenomenen. Volgens recente Europese cijfers leeft circa 10% van de inwoners in Nederland van een minimuminkomen. Om die inwoners te ondersteunen zijn er in Nederland veel wetten, initiatieven en projecten. Vooral het gemeentelijke beleid op het gebied van het bestrijden van armoede en sociale uitsluiting kent een uitgebreide praktijk. Dit beleid is naast de broodnodige inkomensondersteuning steeds meer gericht op het doorbreken van afhankelijkheid en het bevorderen van participatie en zelfredzaamheid.

In dit Europese jaar richten we de aandacht op de voortgang van het gemeentelijke beleid. Om dit te doen hebben wij, MOVISIE, het Verwey-Jonker Instituut en de gemeente Utrecht, een Stedenestafette georganiseerd. Dertig gemeenten geven elkaar het stokje door en houden een lokale manifestatie om de lijnen voor de komende jaren uit te zetten. Dit gebeurt samen met maatschappelijke organisaties en met mensen met een minimuminkomen. Naast het bepalen van de inhoud van het beleid gaat het ook om een betere samenwerking: samen voor succes. Het gaat om versterking, vernieuwing en verbetering van die lokale samenwerking.

Als deelnemer aan de Stedenestafette organiseert Delft op 8 september in de jaarlijks terugkerende Week tegen Armoede een lokale manifestatie. Dit gebeurt in de vorm van een conferentie. Tijdens de voorbereiding voor deze jaarlijkse conferentie heeft het Verwey-Jonker Instituut een onderzoek uitgevoerd naar de samenwerking tussen gemeente, instellingen, en (vertegenwoordigers) van de mensen met een laag inkomen rond de ondersteuning van deze groepen in Delft. Dit onderzoek kent verschillende onderdelen: een inventarisatie van het bestaande onderzoek en de inhoud van het beleid, een enquête en interviews (zie Bijlage 2 voor meer details over het onderzoek). De resultaten van dit onderzoek zijn verwerkt in dit rapport.

## 1.2 *Leeswijzer*

In dit rapport brengen we het beleid en de praktische initiatieven rond armoede en sociale uitsluiting in Delft op hoofdlijnen in kaart. Er zijn zes hoofdstukken, opgebouwd uit een aantal korte paragrafen. De citaten in de tekst zijn afkomstig uit de interviews en de enquête. Het volgende hoofdstuk gaat over de vraag wie de mensen met een laag inkomen in Delft zijn en hoe hun inkomensondersteuning geregeld is. In Hoofdstuk 3 gaan we nader in op de inhoud van de inzet van de gemeente en het werk van de maatschappelijke organisaties. In Hoofdstuk 4 staat de samenwerking tussen de verschillende partijen centraal, zoals de afstemming binnen de gemeente tussen verschillende afdelingen en de samenwerking tussen de gemeente en betrokken maatschappelijke organisaties. Hoofdstuk 5 heeft de wensen van de betrokken partijen voor de lokale sociale agenda tot onderwerp. En in Hoofdstuk 6 presenteren we de conclusies van het onderzoek en de aanbevelingen voor verdere beleidsontwikkeling.

## 1.3 *De conferentie van Delft*

De conferentie op 8 september is onderdeel van de Week tegen Armoede die in Delft van 6 tot en met 11 september voor de vierde keer wordt gehouden. De eerste keer, in 2007, is tijdens deze week het Pact tegen Armoede opgericht. Bij dat pact hebben zich sindsdien steeds meer organisaties aangesloten. Het thema van de week is dit jaar: *Elke Delftenaar telt - heel Delft doet mee*. Met de conferentie wil de gemeente samen met de lokale partners het actief samenwerken aan de concrete ondersteuning van mensen met een minimuminkomen versterken. Gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor het bedenken en uitvoeren van activiteiten om mensen met een minimuminkomen te ondersteunen, is de inzet van de jaarlijkse conferentie. Iedereen kan meedoen aan het verbeteren van de leefomstandigheden van huishoudens die moeten rondkomen van een minimuminkomen door kennis uit te wisselen en gezamenlijk op te trekken.

## 2 *De mensen met een laag inkomen en inkomensondersteuning in Delft*

### 2.1 *Kerncijfers over de gemeente*

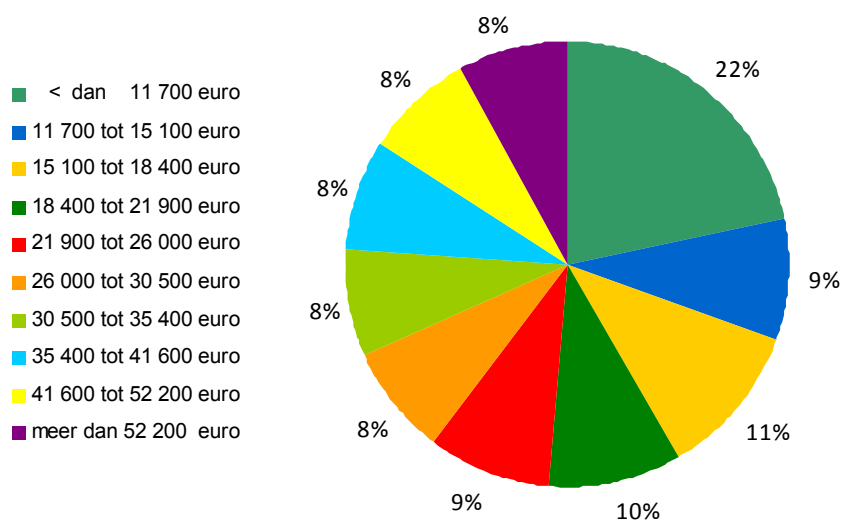
<b>Aantal inwoners</b> <i>(Bron: CBS per 1 januari 2009)</i>	<b>96.517</b>
<b>Aantal uitkeringsgerechtigden</b> <i>(Bron: CBS 2009 3e kwartaal)</i>	<b>7.360</b> 3.730 arbeidsongeschiktheidsuitkeringen 1.120 Ww-uitkeringen 2.510 bijstandsgerechtigden
<b>Aantal huishoudens onder de 130% bijstandsniveaugrens</b> <i>(Bron: Minimascan Stimulansz, 2010)</i>	<b>8.045</b>
<b>Aantal kinderen in een situatie onder de 120% sociaal minimum</b> <i>(Bron: Minimascan Stimulansz, 2010)</i>	<b>2.497</b>

## 2.2 De gemeentebevolking in 10 inkomensgroepen

Tweeëntwintig procent van de huishoudens in Delft bevindt zich in de laagste inkomensgroep, die minder dan 11.700 euro per jaar te besteden heeft. Landelijk varieert het aandeel van de laagste inkomensgroep in de gemeentebevolking van 5% tot 23% (CBS, 2006). In Delft bestaat een groot deel van de laagste inkomensgroep uit studenten.

### Inkomensverdeling Delft

Besteedbaar inkomen (netto) per huishouden per jaar





### 2.3 *Wie zijn de mensen met een laag inkomen in Delft?*

In het jaar 2010 verschijnt opnieuw de Monitor Lage Inkomens Delft, waarin de omvang van de verschillende groepen mensen met een minimuminkomen precies staat aangegeven. We vermelden hier het beeld dat onze gesprekspartners hebben. Een groot deel van de huishoudens met een minimuminkomen bestaat volgens de geïnterviewden uit alleenstaande moeders, mensen met weinig opleiding en banen aan de onderkant van de arbeidsmarkt, mensen van niet-Nederlandse komaf, en mensen met schulden. Daarnaast zijn er volgens hen mensen die door 'pech' in een minimum inkomenspositie belanden: *'Veel mensen zijn niet gewend om met geld om te gaan. Dus als er even iets fout gaat, dan is het meteen helemaal fout.'* De studenten in de stad (zo'n 10% van het aantal inwoners) beschouwen de geïnterviewden niet als mensen met een laag inkomen. Hun perspectieven op een beter bestaan zijn niet te vergelijken met de leefsituatie van de doorsnee huishoudens op het minimum inkomensniveau.

De geïnterviewden signaleren in Delft veel 'stille armoede'. Armoede is daarom, - op de mensen met de straatkrant en de muzikant in de trein na -, nauwelijks zichtbaar in de gemeente: *'Mensen trekken zich geleidelijk terug uit het sociale gebeuren en willen zich vaak zelf redden.'* Dit probleem speelt volgens hen vooral onder ouderen. De geïnterviewden vinden dat deze groep te weinig aanspraak maakt op toeslagen en extra voorzieningen. Ze voorspellen dat deze groep gaat toenemen door de stijgende kosten van gas, water en licht. Een van hen pleit voor een loket dat specifiek gericht is op ouderen op het werkplein. In het algemeen is het volgens een aantal geïnterviewden erg lastig om geïsoleerde groepen te bereiken en *'daar helpen campagnes ook niet echt tegen'*. Zij stellen dat problemen pas aan het licht komen als mensen schulden gaan maken.

De vertegenwoordigers van de mensen met een laag inkomen benadrukken dus de verbinding tussen armoede en sociale uitsluiting. Maar één van hen geeft aan dat het geen identieke begrippen zijn. Zo komt ook onder mensen met geld eenzaamheid voor. Een andere vertegenwoordiger, die zelf werkzaam is in het speciaal onderwijs, ziet dat de categorie jongeren in dit type onderwijs in het openbare leven niet goed benaderd en te weinig ondersteund wordt.

Wat betreft de behoeften van de mensen met een minimuminkomen in Delft noemen de vertegenwoordigers als eerste de elementaire zaken, de vaste lasten, zoals 'genoeg leefgeld', een 'dak boven het hoofd' en ziektekosten die goed geregeld zijn. Daarnaast is er behoefte aan de mogelijkheid om zich sociaal te kunnen bewegen binnen de eigen kring. Hierbij speelt de betaalbaarheid en nabijheid van het openbaar vervoer een belangrijke rol. Tot slot is het volgens een van de vertegenwoordigers belangrijk dat voor mensen zo goed mogelijk zichtbaar is wat voor hen georganiseerd wordt en waar zij recht op hebben. Maar, zo stelt een geïnterviewde: *'Uiteindelijk kun je voor mensen niet de keuze maken wat voor hen belangrijk is. Zo vinden sommige mensen een huisdier van levensbelang.'*

## 2.4 *De regelingen voor mensen met een laag inkomen in Delft*

De gemeente Delft hanteert als bovenste norm voor ondersteunende maatregelen binnen het anti-anti-armoedebeleid 130% van het sociaal minimum. Deze grens is ruimhartig in vergelijking met de grenzen die andere gemeenten stellen. Hieronder volgt een beknopt overzicht:

- De Delftpas: een kortingspas voor alle burgers. Delftenaren met een laag inkomen krijgen deze tegen een sterk gereduceerd tarief.
- Bijzondere Bijstand: compensatie van noodzakelijke kosten van het bestaan.
- De Sportregeling: compensatie van de kosten van contributie en/of materialen.
- De Aanvullende verzekering (AV Delft): gratis aanvullende verzekering tegen ziektekosten.
- De Eenmalige Tegemoetkoming Ziektekosten: een jaarlijkse tegemoetkoming voor de premie aanvullende ziektekostenverzekering.
- De Langdurigheidstoeslag: bedoeld voor huishoudens die vijf jaar of langer een inkomen op bijstandniveau hebben gehad en in die periode geen inkomsten uit werk hadden.
- De Computerregeling: gericht op huishoudens met een laag inkomen en met kinderen in de schoolgaande leeftijd (van groep 7 tot 18 jaar) en op bijstandsgerechtigden die een re-integratietraject volgen.
- De Schoolkostenregeling: gericht op huishoudens met een laag inkomen en met kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar.
- De Cultuurregeling: gericht op huishoudens met een laag inkomen met kinderen in de leeftijd van 0 tot 18 jaar.

In de nog dit jaar te verschijnen Monitor Lage Inkomens Delft staan de gegevens over het gebruik en het bereik van deze voorzieningen.

### 3 *Anti-armoedebeleid in Delft: de gemeente en maatschappelijke organisaties*

#### 3.1 *Inzet van de gemeente*

##### **Visie en doelstelling van het anti-armoedebeleid**

In Delft is er een actief anti-armoedebeleid op basis van een gemeenschappelijke visie op armoede. De gemeente Delft heeft deze gemeenschappelijkheid bevorderd door de samenwerking tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties te organiseren. Die samenwerking kwam binnen de gemeente op gang naar aanleiding van de eerste anti-armoedeconferentie. Uit de gesprekken met de geïnterviewden blijkt dat er door die samenwerking sprake is van een gemeenschappelijke brede visie op armoede en sociale uitsluiting.

De gemeenschappelijke visie gaat ervan uit dat het bij armoedebestrijding om meer gaat dan alleen om het lenigen van financiële nood (Nota Visie op Armoede 2007 - 2010). Armoede is een veel omvattend probleem met een grote verscheidenheid aan oorzaken en gevolgen. Centraal in het huidige beleid van de gemeente staat het bevorderen van meedoen aan de samenleving; via werk, maar ook door het vergroten van de deelname aan maatschappelijke en culturele activiteiten. Speerpunten zijn: economische zelfstandigheid, meedoen aan de samenleving en versterking van de eigen kracht en kennis van mensen met een minimuminkomen. Daarbij zijn de volgende aandachts-groepen in beeld:

- werkende armen, inclusief kleine zelfstandigen;
- kinderen in huishoudens met een laag inkomen;
- jongeren;
- chronisch zieken en gehandicapten;
- eenoudergezinnen;
- ouderen;
- mensen met problematische schulden.

### **Inhoud van het gemeentelijk anti-armoedebeleid**

De bovengenoemde speerpunten van het Delftse anti-armoedebeleid zijn in verschillende nota's uitgewerkt (zie de literatuurlijst). Beleidsmatig ligt het accent van armoedebestrijding op het vergroten van de economische zelfstandigheid door het versterken van de eigen kracht van mensen. Daarom is de inkomensondersteuning gekoppeld aan preventie en activering. Als voorbeeld noemen we de schuldhulpverlening. Bij de ondersteuningsaanpak wordt niet alleen gewerkt aan het reduceren van de bestaande schulden, maar ook aan het voorkomen van het ontstaan van schulden in de toekomst. Een andere invulling is dat de gemeente Delft de grens voor inkomensondersteuning heeft verhoogd naar 130% van het sociaal minimum. Op die manier komen ook mensen voor inkomensondersteuning in aanmerking die bij een lagere grens te maken hebben met de armoedeval. Zo komen ze minder snel in de financiële problemen en kunnen zij hun deelname aan de samenleving betalen. Over de afgelopen jaren gaat het hierbij om ruim 7.000 huishoudens, ofwel 19% van alle huishoudens in Delft (Monitor Lage Inkomens Delft 2008).

Het beleid van inkomensondersteuning blijft sterk overeind staan in Delft. Dit is ook een voornemen van het nieuwe college van Burgemeester en Wethouders. Zowel de gemeente als de maatschappelijke organisaties zien dit als een van de sterke kanten van het Delftse anti-armoedebeleid. Zoals we zagen, krijgen mensen met een minimuminkomen de inkomensondersteuning via verschillende regelingen. Het gebruik varieert per voorziening, en de Monitor Lage Inkomens Delft zal hierover meer helderheid bieden. Er zijn volgens de geïnterviewden aanwijzingen dat een bepaald percentage mensen nog steeds geen gebruik maakt van de regelingen, ondanks de gezamenlijke inzet van de gemeente en organisaties om het niet-gebruik tegen te gaan door het voeren van een uitgebreide campagne met folders en brochures. Een voorbeeld daarvan is de brochure *'Dit geld(t) voor u: extra vergoedingen voor Delftenaren met een laag inkomen'*. Deze brochure is er sinds 2007 en de laatste uitgave is voor de jaren 2010/2011. Ook via internet is de informatie goed toegankelijk. Op [www.alselkeurotelt.nl](http://www.alselkeurotelt.nl) is per doelgroep een overzicht te vinden van de voorzieningen. Daarop kunnen mensen met een paar muisklikken zien welke voorzieningen er zijn en of zij daarvoor in aanmerking komen.

Wat betreft het bereik zijn volgens onze gesprekspartners vooral ouderen en chronisch zieken en gehandicapten nog moeilijk bereikbaar. Daarom is er bijvoorbeeld veel aandacht voor ouderen tijdens de Week tegen Armoede: er vinden gedurende die week verschillende informatiebingo's plaats. Daarmee worden ouderen tijdens een bingobijeenkomst, bijvoorbeeld gehouden in een verzorgingshuis of een buurthuis, voorzien van informatie over inkomensondersteuning en andere voorzieningen waar zij een beroep op kunnen doen.

Volgens de geënquêteerde ambtenaren en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties zijn de Delftse speerpunten van armoedebestrijding duidelijk terug te vinden in de verschillende maatregelen voor armoedebestrijding. Het meest geldt dat voor het tweede speerpunt, meedoen aan de samenleving. Hierover is 95% van mening dat dit speerpunt duidelijk uitgewerkt is in passende maatregelen. Ook het versterken van de eigen kracht en kennis van de mensen met een laag inkomen heeft een goede score met 78%. Dit neemt niet weg dat er ook verbeterpunten zijn aan te wijzen. Uit de enquête komt naar voren dat met name kinderen en jeugdigen nog niet voldoende

bereikt worden. Verbetering is volgens de geënquêteerden mogelijk door een intensievere vorm van huisbezoeken en door het vergroten van de budgetteringskennis onder jongeren. Voorts vragen ze aandacht voor een soepele uitvoering van de schuldhulpverlening en voor de erkenning dat een grote groep aangewezen zal blijven op een bijstandsuitkering.

Een punt van aandacht voor de gemeente is de samenhang tussen anti-armoedebeleid en de Wmo. In de komende periode gaat het er om de verbinding te leggen tussen de Wmo en het anti-armoedebeleid. Dit betreft vooral de prestatievelden 'cliëntondersteuning' en 'meedoen'. De doelgroepen van deze prestatievelden overlappen voor een groot deel met de doelgroepen van het anti-armoedebeleid. De communicatie en de samenwerking met de betrokken afdeling kan sterk verbeterd worden, aldus onze gesprekspartner bij de gemeente.

### 3.2 *De inzet van maatschappelijke organisaties*

In Delft zijn tal van professionele en vrijwilligersorganisaties actief bezig met armoedebestrijding. De inzet van de organisaties is breed en gevarieerd. Uit de enquête komt naar voren dat veel organisaties signaleren en doorverwijzen. Rond de helft van de organisaties houdt zich bezig met begeleiding op financieel gebied, het informeren van mensen met een laag inkomen, financiële hulp, hulp in natura, of met activering naar opleiding, werk of vrijwilligerswerk. Daarnaast is er een kleinere groep die zich richt op activering naar participatie in persoonlijke netwerken of naar sociaal-culturele participatie, psychosociale hulpverlening of richting gezondheidsbevordering.

Een groot aantal van de organisaties is verenigd in het Delftse Pact tegen Armoede. De ruim 75 ondertekenaars vormen met elkaar een netwerk van particuliere ondernemingen, zorg- en welzijnsorganisaties, en de gemeente. Het pact is in 2007 op initiatief van de gemeente opgericht. Het staat voor samenwerking op het gebied van armoedebestrijding. Een groeiend aantal organisaties in Delft is aangesloten, bijvoorbeeld ook het diaconaat en de moskee. Er zijn goede contacten met allochtone organisaties, met name met de Turkse gemeenschap. Bij de organisaties is een duidelijke behoefte aan uitwisseling. De gemeente vervult bij dit pact zowel de rol van partner als die van faciliteerder. Sinds de oprichting zijn er verschillende initiatieven tot stand gekomen (Memo Pact tegen Armoede, 2009). Enkele voorbeelden zijn:

- 'Pimp je huis', waarmee woningcorporaties samen met stichting Stunt, kunstenaars en ondernemers bewoners stimuleren hun woonsituatie te verbeteren. Met dit project worden bewoners in de gelegenheid gesteld hun woning op te knappen, waardoor een belangrijke basisbehoefte vervuld wordt.
- SpeelGoedhuis van basisschool De Horizon, waarin via school educatief speelgoed wordt verstrekt waarmee, gekoppeld aan oudervoorlichting, de taalontwikkeling van kinderen gestimuleerd wordt.
- De campagne 'Als elke euro telt' vindt in het Pact tegen Armoede een breed aangrijpingspunt voor samenwerking. Hiermee kunnen de ondertekenaars concreet uitvoering geven aan hun deelname.

We spraken met vertegenwoordigers van twee van de bij het Pact tegen Armoede aangesloten organisaties: woningcorporatie Woonbron en stichting Stunt. Woonbron is eigenaar/verhuurder van

9.000 woningen in Delft. Het doel van Woonbron is om bewoners niet alleen een goede woning en woonomgeving te bieden, maar ook kansen op ontplooiing en economische zelfstandigheid. Woonbron vindt dat armoedebestrijding begint met het kunnen voorzien in de primaire levensbehoeften: voeding, kleding en een dak boven je hoofd. Zelf een inkomen verdienen uit werk is daarvoor een belangrijke voorwaarde, maar ook het wonen in een kwalitatief goede woning, passend bij het huishouden van de klant. Woonbron is actief betrokken bij het Pact tegen Armoede en in dat kader bij verschillende projecten, waaronder het hierboven genoemde 'Pimp je huis'.

Voor bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt werkt de gemeente samen met activeringsbedrijf Stunt. Dit bureau richt zich in opdracht van de gemeente op mensen die door persoonlijke omstandigheden niet toe zijn aan betaald werk. Het bedrijf heeft 160 bijstandsgerechtigden in begeleiding, waarvan ongeveer 50 in een traject richting werk. De begeleiding van de overige 110 is meer gericht op het op orde krijgen van zaken die een re-integratie op de arbeidsmarkt in de weg staan. Evenals Woonbron is Stunt van mening dat armoedebestrijding primair gericht moet zijn op de vervulling van de eerste levensbehoeften. Inkomen uit werk hoort daar bij, maar niet op de eerste plaats. Het meest noodzakelijk is dat mensen afstand leren nemen van hun dagelijkse problemen. Het voortdurend bezig moeten zijn met het oplossen van problemen is funest voor het zelfbeeld en zelfvertrouwen en staat daarom een succesvolle terugkeer op de arbeidsmarkt in de weg. Daartoe wil Stunt de mensen activeren om te investeren in zichzelf en hen zo onvermoe-de kwaliteiten en talenten bij zichzelf laten ontdekken.

Zowel Woonbron als Stunt zijn niet alleen actief betrokken bij het Pact tegen Armoede, maar zijn ook warme voorstanders van het concept. Het pact legt de verantwoordelijkheid voor de aanpak van armoede en daarmee samenhangende problemen bij de deelnemende organisaties. Beide organisaties zijn ook van mening dat de beoogde samenwerking en vooral de daarvoor benodigde gegevensuitwisseling en flexibele omgang met regels en budgetten nog verbetering behoeven. Partners in het pact zijn vaak nog te terughoudend met het uitwisselen van gegevens over mensen met problemen, waardoor een integrale aanpak niet goed mogelijk is. Het blijft op die manier nog te veel 'ieder voor zich'. Onze twee gesprekspartners wijzen in dit verband op het toepassen van de Münchhausen-methode. Deze methode refereert aan Baron Von Münchhausen, die zich bij zijn eigen haren uit het moeras trok. Dit beeld dient als metafoor voor de partners van het Pact tegen Armoede, die bij zichzelf te rade kunnen gaan wat zij kunnen bijdragen aan de versterking van de samenwerking. Aansluiting bij het pact begint volgens onze gesprekspartners bij het kenbaar maken van wat je als persoon en als organisatie bij kunt dragen aan de samenwerking, om dit vervolgens ook in praktijk te brengen.

In het benoemen van deze verbeterpunten staan Woonbron en Stunt niet alleen, zoals blijkt uit de enquête. Actiever communiceren, activiteiten en cases met elkaar delen, concrete afspraken maken en niet op elkaar wachten zijn eveneens punten die meer aandacht behoeven. Iemand noemt de noodzaak om concrete doelen te formuleren en de realisatie ervan goed te monitoren. Een ander wijst op het vereiste probleemeigenaarschap: *'Wanneer iedere organisatie zich probleemeigenaar voelt totdat de klant goed is overgedragen aan een andere organisatie voorkomt dat dat mensen tussen de wal en het schip vallen.'*

### 3.3 *Mensen met een laag inkomen over het anti-armoedebeleid in Delft*

#### **Inspraak**

De geïnterviewden zijn het erover eens dat de Delftse gemeente toegankelijk is en gericht is op het uitwisselen van informatie. Door middel van het Panel Werk en Inkomen, - het officiële adviesorgaan van de gemeente op het terrein van Werk en Inkomen -, is inspraak mogelijk in het anti-armoedebeleid. In dit panel zijn organisaties uit het middenveld vertegenwoordigd (zoals de Voedselbank, het FNV, de kerken, et cetera), maar ook ervaringsdeskundigen nemen hieraan deel. Het panel geeft gevraagd en ongevraagd advies. Bij de deelnemers aan het panel heerst het gevoel dat naar die adviezen wordt geluisterd. De huidige wethouder zit ook bij de vergaderingen, - dit was hiervoor niet zo -, en dat maakt de lijnen korter: *'persoonlijke verhoudingen zijn heel belangrijk'*. Een aandachtspunt is wel dat de plannen van de gemeente niet altijd tijdig zichtbaar zijn, terwijl dit wel essentieel is om advies te kunnen uitbrengen. Daarnaast wordt het panel geacht het hele veld af te dekken, maar in de praktijk is dit volgens de vertegenwoordigers nog wel voor verbetering vatbaar. Zo doet een van hen de suggestie om minstens één keer per jaar na te gaan welke organisaties en groepen *niet* vertegenwoordigd worden. Ook blijkt het lastig om er ervaringsdeskundigen bij te betrekken, omdat zij vaak moeite hebben met het lezen van de stukken en het denken in beleidsmatige termen.

Naast het panel kent Delft een werkgroep Migranten en Cultuur (WMC). Zo houdt de gemeente contact met de elf allochtone gemeenschappen in de gemeente.

#### **Communicatie**

Over de communicatie over het anti-armoedebeleid in Delft wordt wisselend gedacht door de geïnterviewden. Twee van hen zijn overwegend positief. Zo worden brochures goed verspreid van deur tot deur en onder organisaties, waaronder buurthuizen. Ook heeft de gemeente een formulierenbrigade en belastingadviseurs die volgens hen heel goed werk doen. Naast de brochures wordt er elk jaar een boekje uitgebracht waarin alle regelingen en voorwaarden helder worden uitgelegd. Een suggestie van een van de geënquêteerden om het anti-armoedebeleid meer bekendheid te geven, is om het boekje elk jaar door de doelgroep zelf te laten testen en hier publiciteit omheen te creëren. Kunnen zij de informatie vinden waaraan ze behoefte hebben en is de tekst goed te begrijpen? Een ander, ouder idee, dat nooit is uitgevoerd, is om een kraam te hebben op de zaterdagmarkt. Dit is een plek waar veel mensen uit de doelgroep naartoe komen. Je moet volgens deze geïnterviewde 'creatieve methoden' ontwikkelen om de mensen te bereiken. De gemeente zet hier al goed op in, maar zou dit nog meer moeten doen volgens hem. De jaarlijkse Week tegen Armoede wordt in ieder geval gezien als een goed initiatief om armoede bespreekbaar te maken.

Een van de geïnterviewden is wat minder positief over de communicatie. Zo werpt deze persoon op dat de aanvraagformulieren voor regelingen alleen in het Nederlands zijn, wat maakt dat deze voor een grote groep niet te begrijpen zijn: *'Dat zijn dan weer van die hobbels waarvan ik denk: dat zou een communicatieadviseur moeten zien.'* De informatiefolders zijn echter wel in verschillende talen beschikbaar. Ook vindt een geïnterviewde de campagne die wordt gevoerd om regelingen te promoten niet efficiënt. De taal van de folders is nog altijd te moeilijk: *'Mensen met een bijstandsuitkering krijgen een grote map met informatie. Dat schiet het doel voorbij.'* Volgens deze geïnter-

viewde bestaat het grootste deel van de mensen met een laag inkomen uit verslaafden, de dak- en thuislozen, psychiatrische patiënten, en taalarmen. *‘Voor hen stoot schriftelijke informatie meer af dan dat het uitnodigt.’* Zo ook bij de digitale inschrijfformulieren van het UWV. Het aanvragen duurt volgens haar erg lang en het scherm is klantvriendelijk. Dit is echter wel het eerste waar klanten mee in aanraking komen. Daarnaast is er volgens haar te weinig tijd beschikbaar om mensen persoonlijk te benaderen en uit te leggen wat op hen van toepassing is. Er zou meer moeten worden gewerkt via ‘buddyachtige systemen’ zoals die in het vroegere maatschappelijk werk werden gebruikt: *‘Je moet mensen niet bevoogden en niet betuttelen en eigen kracht bevorderen. Maar de meeste mensen komen niet aan dat niveau toe.’* Deze persoon werkt zelf op vrijwillige basis als gastvrouw op het Werkplein. Volgens haar is er veel behoefte aan *‘iemand met een hoog geranium-gehalte, die naast je komt zitten en vraagt hoe het gaat’*. Ze vindt dat de vrouwen achter de publieksbalie van het Werkplein een goede houding hebben ten opzichte van de klanten: *‘Het zijn fantastische vrouwen die heel neutraal en behulpzaam zijn’*.

### **Delftpas**

Jaarlijks schaffen ongeveer 9000 Delftenaren de Delftpas aan, want de pas biedt het hele jaar kortingen op meer dan 400 adressen in Delft en de regio. Een van de geïnterviewden geeft aan dat de Delftpas op zich een goed initiatief is, maar dat een aantal voordelen te incidenteel zijn: *‘Het is aardig, maar als je voor 10 euro een strippenkaart krijgt, dan heb je daar door het jaar heen niet zoveel aan.’* Ook de kortingen op culturele cursussen zet volgens deze geïnterviewde geen zoden aan de dijk: *‘Op die manier blijft bijvoorbeeld zangles nog altijd onbereikbaar voor mensen met een laag inkomen.’*

### **Re-integratie**

In de gesprekken met de vertegenwoordigers van mensen met een laag inkomen kwamen een aantal kritiekpunten naar voren wat betreft het re-integratiebeleid. Deze kritiekpunten verwijzen naar problemen die in de meeste gemeenten spelen door de landelijke regelgeving rond re-integratie. Gemeenten kunnen hier maar heel beperkt invloed op uitoefenen. Volgens de geïnterviewden worden mensen geacht uiteindelijk weer in te stromen in regulier werk, maar dit laatste lukt vaak niet. De persoon is dan echter wel uitgeschreven bij zijn coach, waardoor deze ‘scoort’. Het idee heerst dat mensen *‘worden rondgepompt als gratis krachten’*. Als mogelijke oorzaken noemen de geënquêteerden:

- Het werk waarvoor een stage of opleiding is aangeboden, is niet beschikbaar op de arbeidsmarkt.
  - Mensen komen vanwege hun leeftijd niet meer aan de bak.
  - Het is lastig om als vrijwilliger door te stromen naar een betaalde baan op niveau.
  - Bedrijven geven bewust geen certificering af, zodat mensen het volgende traject in moeten.
- Werkgelegenheid is voor re-integratie erg belangrijk en dat is volgens de geïnterviewden iets waar de gemeente, vooral in tijden van crisis, weinig invloed op kan uitoefenen. Een idee dat wordt geopperd is het maken van een soort ‘werkgelegenheidskaart’ die naast het aanbod kan worden gelegd, omdat alles begint bij zichtbaarheid.



### **Maatwerk en persoonlijke begeleiding**

Voortbouwend op het voorgaande pleiten de vertegenwoordigers voor maatwerk van de gemeente, voor meer persoonlijke begeleiding. Belangrijk daarbij is dat klanten één vaste coach krijgen aangewezen, die op de hoogte is van hun persoonlijke situatie. Nu vindt er nog te veel reorganisatie plaats, waardoor mensen steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Daarnaast moet het volgens een geïnterviewde mogelijk zijn voor klanten om een second opinion aan te vragen als ze het niet eens zijn met de beslissingen die worden genomen. Deze geïnterviewde blijkt niet goed op de hoogte van de mogelijkheden in Delft, want het is al wel mogelijk om een second opinion aan te vragen.

De geïnterviewden pleiten verder voor extra aandacht voor specifieke, lastige gevallen. De gemeente stelt zich volgens hen in deze gevallen vaak te formeel op, wat leidt tot een ‘strijdverhouding’ die jaren kan duren. Een suggestie is om een apart bureau op te stellen voor mensen met weinig toekomstperspectief, zoals oudere werknemers. Met hen moet worden gekeken hoe zij hun leven meer zin kunnen geven en hoe zij weer kunnen worden betrokken bij de maatschappij.

### **Evaluatie**

Bij diverse beleidsmaatregelen bestaat onder de geïnterviewden behoefte aan evaluatie. Zo is er behoefte aan meer duidelijkheid over de effectiviteit van het re-integratiebeleid; hoeveel mensen stromen er uit en hoeveel mensen zijn na een jaar nog aan het werk? Ook is een van de geïnterviewden benieuwd naar de evaluatie van de Wet Investeren in Jongeren.

## **3.4 *Mooie projecten voor de mensen met een laag inkomen***

In de gesprekken hebben we aan de vertegenwoordigers van de mensen met een laag inkomen gevraagd welke projecten of activiteiten zij voorbeelden vinden van goede ondersteuning. De vertegenwoordigers noemden de Stichting Urgente Noden en de Voedselbank/Non-food bank/Vakantiebank. De sleutelinformant van de gemeente voegde daar de Stichting Robin Hood Delft aan toe.

### **Stichting Urgente Noden**

Dit noodfonds is eind 2008 opgericht op initiatief van de gemeente. Het fonds is bedoeld voor Delftenaren die tussen wal en schip vallen en niet voldoen aan de voorwaarden van voorzieningen maar wel urgente hulp nodig hebben.

### **Voedselbank/Non-food bank/Vakantiebank**

De Voedselbank is mede vanuit de kerken (het Stadsdiaconaat) opgestart, evenals de Vakantiebank (een vakantieaanbod voor arme gezinnen), en de Non-food bank (meubels en kleding), als aanvullingen op de voorzieningen van de gemeente.

### **Stichting Robin Hood Delft**

Deze stichting ondersteunt huishoudens, met name als ze onder de armoedegrens leven, met huishoudelijke goederen. Robin Hood ontvangt deze goederen van bedrijven.



## 4 *Samen werken aan anti-armoedebeleid in Delft*

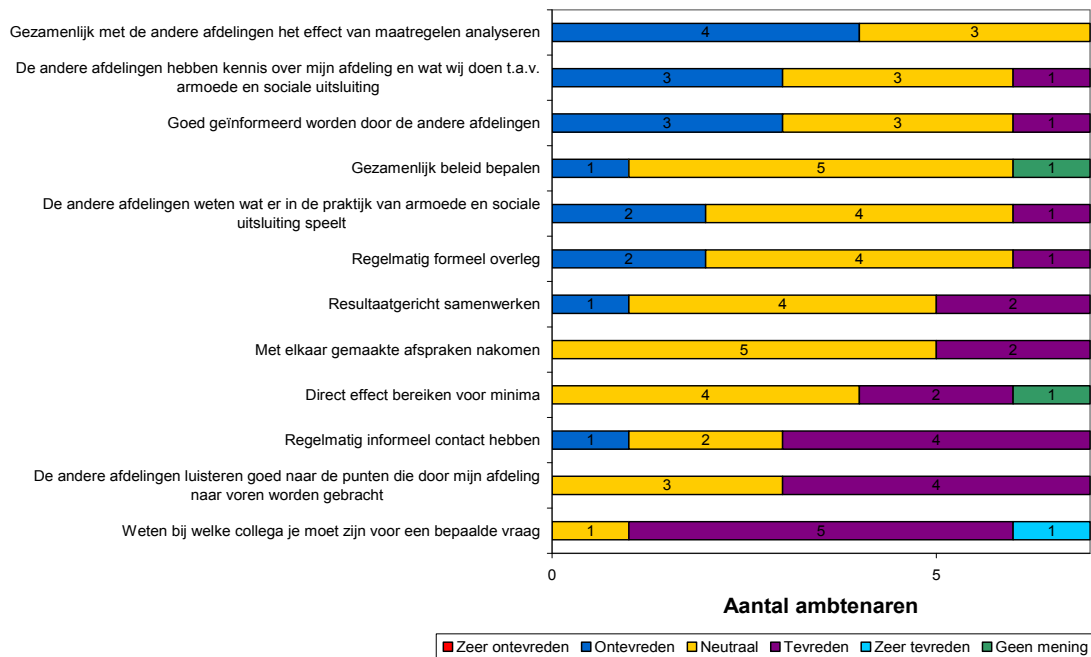
### 4.1 *Samenwerking binnen het gemeentelijke apparaat*

De meeste ambtenaren die onze enquête hebben ingevuld werken bij de afdeling Werk, Inkomen en Zorg. Zeven van de acht ambtenaren (de achtste weet het niet) die onze enquête invulden, geven aan dat hun afdeling veel samenwerkt met andere afdelingen binnen de gemeente als het gaat om armoede en sociale uitsluiting. Opvallend is dat het meest wordt samenwerkt met de afdeling Jeugd en Onderwijs in verband met de Wet \investering in jongeren.

De samenwerking van de gemeentelijke afdelingen is voornamelijk gericht op bijstandsgerechtigden (vijf keer genoemd) en nieuwe Nederlanders (vijf keer genoemd). Met betrekking tot de doelgroepen ouderen, arbeidsongeschikten, en chronische zieken wordt het minste samengewerkt.

Het bevorderen van de maatschappelijke participatie en de inkomensverbetering van mensen met een laag inkomen staan bij de samenwerking vaak op de agenda. De meest voorkomende vormen van samenwerken zijn het uitwisselen van informatie over de grote lijnen van beleid (vijf keer genoemd) en contact over individuele cases (ook vijf keer genoemd). Het delen van de frontoffice (bijvoorbeeld de loketten Wwb en Wmo) en het betrekken van andere afdelingen bij de beleidsvorming komt het minst voor. De ambtenaren waarderen de samenwerking met andere afdelingen gemiddeld met een 7.1. Figuur 4.1 geeft een overzicht van de verschillende aspecten en de tevredenheid van de ambtenaren daarover.

Figuur 4.1 Tevredenheid over het samenwerken (n= 7)



Het meest tevreden zijn de ambtenaren over het feit dat men weet bij welke collega je moet zijn voor een bepaalde vraag. Het minst tevreden zijn ze over het gezamenlijk met andere afdelingen analyseren van het effect van maatregelen.

De ambtenaren hebben de volgende suggesties voor het verbeteren van de kwaliteit van de onderlinge samenwerking:

- Resultaatgerichte afspraken maken en nakomen.
- Meer afdelingen op de hoogte houden van elkaars werk, zodat onderwerpen kunnen worden samengevoegd en dubbel werk kan worden voorkomen.
- Beter naar elkaar luisteren en meer tijd nemen voor overleg met meerdere partijen. Het hogere management zou dit moeten ondersteunen.
- Meer pragmatisme: regelmatig overleg om elkaar bij te praten en gezamenlijk projecten te bepalen, 'gewoon doen dus'.
- Projectaanpak; breder denken en kijken dan de eigen afdeling.

Deze suggesties duiden erop dat er vooral behoefte is aan meer onderling contact tussen de afdelingen, -aan 'bijpraten in de wandelgangen', en minder 'in hokjes denken'. Hierbij ziet een van hen een regierol weggelegd voor het hogere management van de gemeente.

## 4.2 *Samenwerking tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties*

### **De visie van de gemeente**

Op de vraag 'kunt u aangeven welke rol uw gemeente heeft bij het bestrijden van armoede en sociale uitsluiting?' kruisen zeven van de acht ambtenaren de optie aan van de gemeente als samenbrenger van belangrijke partijen op dit gebied. Het overgrote deel van de ambtenaren (zeven van de acht) geeft dan ook aan samen te werken met andere organisaties op het gebied van armoede en sociale uitsluiting. Er wordt het meest samengewerkt met onderwijsinstellingen, financiële instellingen, de Voedselbank en woningcorporaties. Het gaat hierbij vooral om het uitwisselen van informatie (zes keer genoemd) en overleg over individuele cases (vijf keer genoemd).

De samenwerking met de organisaties is vooral gericht op nieuwe Nederlanders (zoals ook binnen het gemeentelijke apparaat) en dak- en thuislozen. De ambtenaren zijn bijvoorbeeld betrokken bij het Kompas (aanpak van dakloosheid), het programma Duizend en één Kracht (een samenwerkingsverband van gemeenten, vrijwilligersorganisaties, vrijwilligerscentrales, vrouwenorganisaties en migrantenorganisaties om de maatschappelijke participatie van allochtone vrouwen te vergroten), en de Werkgroep Migranten Communicatie (een platform voor migranten om elkaar te ontmoeten en om als spreekbuis voor migrantenorganisaties te dienen).

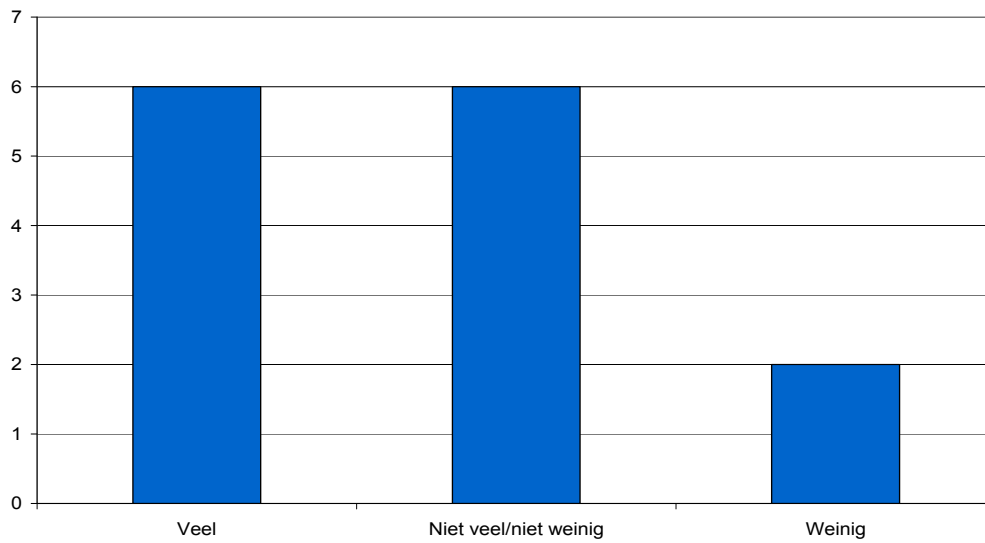
### **De visie van de organisaties**

De samenwerking is volgens de organisaties over het algemeen meer gericht op het verbeteren van de maatschappelijke participatie van de mensen met een laag inkomen (negen keer genoemd) dan op inkomensverbetering van de mensen met een laag inkomen (zes keer genoemd).

Van de 14 organisaties die deel hebben genomen aan de enquête, geven er vijf aan structurele subsidie te ontvangen. Vier organisaties ontvangen subsidie per project en vijf organisaties ontvangen helemaal geen subsidie.

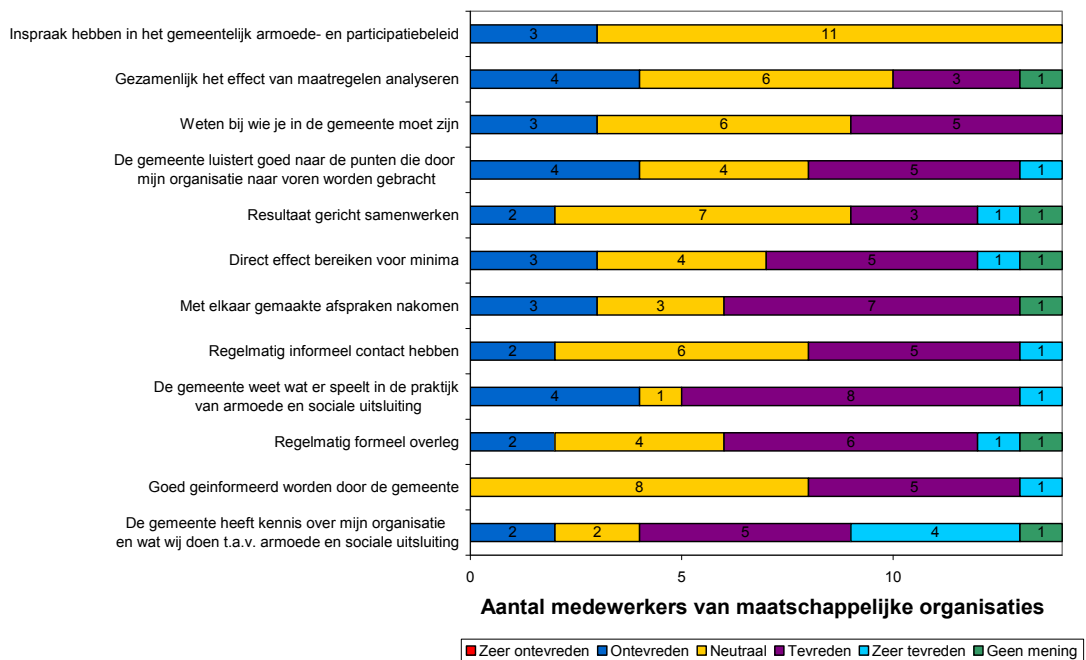
Gemiddeld geven de organisaties de samenwerking met de gemeente een 7. De onderstaande figuur 4.2 laat zien dat alle organisaties in zekere mate samenwerken met de gemeente. Zes organisaties werken veel samen met de gemeente, zes niet veel en niet weinig, en twee weinig. De samenwerking bestaat vooral uit het uitwisselen van informatie (12 keer genoemd) en uit contact over individuele cases (tien keer genoemd). De samenwerking is vooral gericht op bijstandsgerechtigden (acht keer genoemd).

Figuur 4.2 De mate van samenwerking tussen gemeente en organisaties (n=14)



De onderstaande figuur (4.3) laat zien hoe tevreden de organisaties zijn over de samenwerking met de gemeente.

Figuur 4.3 Tevredenheid over het samenwerken (n=14)



Gemiddeld zijn de organisaties het meest tevreden over het feit dat de gemeente kennis heeft over de organisaties en over wat de organisaties doen om armoede en sociale uitsluiting te bestrijden. Maar ook is er vertrouwen in de gemeente als het gaat om het nakomen van de gemaakte afspraken, het resultaatgericht samenwerken en de directe effecten van het beleid voor de mensen met een laag inkomen. Tegelijkertijd zijn dit aspecten waar nog verbeteringen mogelijk zijn, aangezien de organisaties hier niet echt positief over oordelen. Het minst tevreden zijn de organisaties over de inspraak die ze hebben in het gemeentelijke armoede- en participatiebeleid.

De organisaties hebben de volgende suggesties hoe de kwaliteit van samenwerking verbeterd kan worden:

- De gemeente zou de regierol moeten oppakken om de communicatie en samenhang tussen verschillende organisaties te verbeteren.
- De interne communicatie binnen de gemeente moet worden verbeterd. Nu zijn niet alle gemeentelijke belanghebbenden goed op de hoogte van gemaakte prestatieafspraken met organisaties.
- Deelnemers aan het Pact tegen Armoede zouden meer (pro-)actief moeten participeren. Daartoe is recent een initiatiefgroep gevormd.
- GGZ-patiënten zouden meer moeten worden vertegenwoordigd in het Panel Werk en Inkomen.
- Er moet meer contact komen met de doelgroep, bijvoorbeeld door het meegaan van beleidsmedewerkers naar gezinnen waar hulp wordt verleend.
- Er zouden kortere lijnen moeten komen tussen schuldhulpverlening en re-integratie; het gat tussen het volgen van een opleiding en de inzet van schuldhulpverlening zou moeten worden gedicht (studiefinanciering is geen inkomen en er kan daarom geen hulpverlening op worden gezet).
- De gemeente zou meer kennis moeten hebben over de mogelijkheden van organisaties ten aanzien van de hulpverlening aan mensen met een laag inkomen.
- Er zou regelmatig (structureel) overleg tussen ambtenaren en (vrijwilligers-)organisaties moeten plaatsvinden. Hierbij is het vooral belangrijk om haalbare doelen te formuleren.

### **De visie van de vertegenwoordigers van de mensen met een laag inkomen**

Uit de gesprekken met de vertegenwoordigers van de mensen met een minimuminkomen blijkt dat zij over het algemeen positief zijn over de samenwerking in Delft. Een van de geïnterviewden geeft aan dat Delft niet zo'n grote stad is, '*dus je leert elkaar snel kennen*', wat de samenwerking tussen organisaties bevordert. Maar ook de ambtenaren zijn volgens hen toegankelijk.

Een aandachtspunt is volgens twee vertegenwoordigers de samenwerking tussen de gemeente en de kerken. De kerken worden langzamerhand meer betrokken, maar dit hangt sterk af van het college en de wethouder. Een van hen heeft het idee dat kerken en hun netwerken nog te vaak worden buitengesloten, terwijl zij juist vaak het beste zicht hebben op problemen als armoede en sociale uitsluiting. Maar de Raad van Kerken is ieder geval wel lid van het Pact tegen Armoede.

Als ander aandachtspunt is genoemd de samenwerking tussen de gemeente en het UWV. Volgens een vertegenwoordiger loopt die samenwerking nog niet zo goed omdat de werkwijzen sterk verschillen. Het 'meest samenbindende verschijnsel' is het werkgevers- en jongerenloket.

### *4.3 Samenwerking tussen maatschappelijke organisaties en groepen onderling*

Alle veertien maatschappelijke organisaties en groepen geven aan samen te werken met andere organisaties dan de gemeente op het gebied van armoede en sociale uitsluiting. Er wordt vooral veel samengewerkt met het maatschappelijk werk, financiële instellingen, de Voedselbanken, woningcorporaties, medische organisaties, vrijwilligersorganisaties en dienstverlenende instellingen.

De samenwerking bestaat vooral uit het uitwisselen van informatie (12 keer genoemd) en uit contact over individuele cases (12 maal). De samenwerking is verder, net als met de gemeente, vooral gericht op bijstandgerechtigden (zeven maal) en dak- en thuislozen (zes maal).

### *4.4 Lokale samenwerkingsverbanden*

De samenwerkingsverbanden die door de organisaties als de belangrijkste worden aangeduid zijn: het Pact tegen Armoede, Café de Soos, Convenant Laatste Kans Beleid, de Raad van Kerken en het Panel Werk en Inkomen.

#### **Het Pact tegen Armoede**

Het al eerder genoemde grootste samenwerkingsverband tussen maatschappelijke organisaties en de gemeente is in Delft het Pact tegen Armoede. Op dit moment zijn zo'n 75 organisaties aangesloten bij het pact en eenieder levert op zijn of haar manier een bijdrage aan de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting.

Volgens de vertegenwoordigers van de mensen met een minimuminkomen ziet het pact er hoopvol uit; het maakt de communicatie tussen organisaties 'soepeler, informeler en sneller'. In de praktijk is het pact volgens hen wel vrijblijvend; er worden weinig harde afspraken gemaakt die in de praktijk doorwerken.

#### **Café de Soos**

Café de Soos zorgt voor een informele contactmogelijkheid voor alle organisaties op het gebied van armoedebestrijding. Het café is ongeveer vijf jaar geleden opgericht en kent een tweeledig doel: enerzijds om de kloof te dichten tussen de verschillende loketten ('alle hulpverleningsprojecten die elkaar niet kennen, maar wel nodig hebben') en anderzijds om de kloof te dichten tussen de professionals en de vrijwilligers. Vier keer per jaar wordt er een borrel georganiseerd bij een van de organisaties. Er komen zo'n 40-60 partijen per keer. Dit zijn onder andere woningcorporaties, belangenverenigingen, culturele minderheden (Antillianen, Somaliërs), kerken, voedselbanken en de financiële winkel. De gemeente waardeert deze bijeenkomsten en komt zelf ook vaak langs.

#### **Convenant Laatste Kans Beleid**

De gemeente en de woningcorporaties realiseren met dit convenant de aanpak van burgers met een problematische huurschuld.

#### **Raad van Kerken**

Vrijwel alle kerken zijn aangesloten bij de Raad van Kerken. De Raad is ook vertegenwoordigd in het Panel Werk en Inkomen.



## 5 *Versterking van de lokale sociale agenda in Delft*

Twee doelstellingen staan centraal in de Stedenestafette: het versterken van de lokale sociale agenda en het versterken van de samenwerking tussen partijen op lokaal niveau. Het eerste punt vloeit voort uit het streven om armoedebestrijding hoog op de lokale sociale agenda te houden, ook bij de verwachte bezuinigingen. Hiervoor is ook een verdere versterking van het maatschappelijk draagvlak voor anti-armoedebeleid nodig.

De gemeente Delft is met beide doelstellingen actief aan de slag. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een extra impuls aan de samenwerking binnen het Pact tegen Armoede door het instellen van een initiatiefgroep voor meer gezamenlijke activiteiten. Ook uit de antwoorden op de drie extra vragen aan maatschappelijke organisaties die de gemeente heeft gesteld, blijkt dat het draagvlak voor het beleid en voor concrete medewerking daaraan bij organisaties groot is. Als een van de weinige gemeenten in Nederland richt Delft zich echter ook op het kweken van meer bewustzijn voor de leefsituatie van mensen met een minimuminkomen onder de gehele Delftse bevolking. Al jaren organiseert de gemeente een 'Week tegen Armoede' waarin door allerlei activiteiten het draagvlak onder de bevolking wordt verstevigd. Op de website van de gemeente lezen we de volgende uitnodiging:

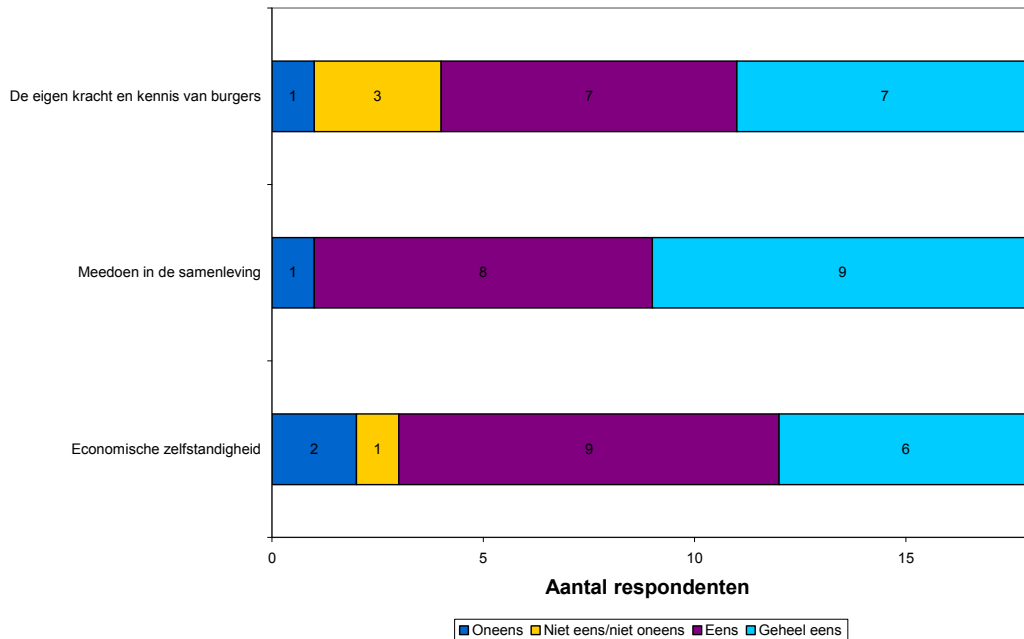
*'Helaas is armoede nog steeds de wereld niet uit. Zelfs niet in onze eigen mooie stad. En armoede betekent vooral: niet mee kunnen doen. Niet kunnen sporten, omdat je het geld niet hebt. De deur niet meer uit komen, omdat je geen sociale contacten hebt. Niet mee kunnen praten, doordat je geen Nederlands spreekt. In de Week tegen Armoede, van maandag 6 tot en met zaterdag 11 september 2010, kan iedereen ervaren wat er in onze stad gebeurt om te zorgen dat iedereen wél mee kan doen. Omdat elke Delftenaar telt!'*

### 5.1 *Respons op de vragen van de gemeente Delft aan het veld*

In de enquête heeft de gemeente Delft zelf drie vragen kunnen stellen. De eerste vraag was of de drie speerpunten van het Delftse anti-armoedebeleid, - economische zelfstandigheid, meedoen in de samenleving, en versterking van de eigen kracht en kennis van burgers -, volgens de geënquêteerden duidelijk zijn uitgewerkt in passende maatregelen. In figuur 5.1 is de respons weergegeven. Het

blijkt dat zowel ambtenaren als de organisaties over het algemeen het gevoel hebben dat de speerpunten van het beleid duidelijk zijn uitgewerkt in passende maatregelen. Dit geldt vooral voor het speerpunt ‘meedoen in de samenleving’.

Figuur 5.1 Respons op de stelling: De onderstaande speerpunten zijn duidelijk uitgewerkt in passende maatregelen



Bij hun toelichting stippen de geënquêteerden drie punten aan:

1. Er moet maatwerk mogelijk blijven. Zo zal er altijd een grote groep mensen aangewezen blijven op een bijstandsuitkering. Het is goed om voor deze groep een passende manier te vinden om toch deel te nemen aan de samenleving. Casemanagers kunnen hierbij een grote rol vervullen.
2. Het versterken van de eigen kracht van mensen met een laag inkomen kan nog meer en sterker. Het is belangrijk om hun kennis, inzicht en vaardigheden te vergroten, waardoor zij op lange termijn zelfstandiger kunnen functioneren.
3. De communicatie en informatieverstrekking tussen hulpverleners onderling en naar de mensen met een laag inkomen toe kan beter.

In de tweede vraag van de gemeente werd gesteld dat kenmerkend voor het anti-armoedebelief is dat er vaak gesproken wordt *over* de doelgroep maar niet *mét* de doelgroep. De gemeente wil de doelgroep meer betrekken bij het beleid en de uitvoering daarvan. Daartoe vroeg zij de geënquêteerden welke doelgroepen volgens hen nog onvoldoende betrokken zijn.

Over het geheel genomen is de conclusie dat alle groepen in de ogen van de geënquêteerden betrokken zijn. Ruim 90% van de geënquêteerden is van mening dat allochtonen, chronisch zieken en gehandicapten, ouderen, dak- en thuislozen en verslaafden betrokken zijn bij de ontwikkeling van

het beleid. Iets minder is dat het geval met kinderen en jeugdigen en vooral met kleine zelfstandigen. Volgens één van de geënuquêteerden is dit ook lastig, omdat zelfstandigen niet in groepsverband opereren. De volgende suggesties werden gedaan om deze groep beter te betrekken:

- Ga in gesprek met de groepen, organiseer een bijeenkomst, vraag naar hun mening.
- Leg gericht contact met hen via een persoonlijke benadering, klantonderzoek, keukentafelgesprekken in buurten waar veel armoede heerst, maar ook via wijkwerkers en zelforganisaties.

De derde vraag van de gemeente was op welke manier het Pact tegen Armoede zou kunnen werken aan versterking. Hierop kwamen de volgende adviezen:

- Actiever communiceren en contactpersonen binnen de organisaties bekend maken.
- Activiteiten en cases met elkaar delen en waar gaten vallen, deze opvullen door gebruik te maken van elkaars expertise.
- Concrete afspraken maken die ook kenbaar worden gemaakt.
- Doelen formuleren en monitoren, het is nu nog te vrijblijvend.
- Initiatieven vanuit de organisaties moeten meer geprikkeld, georganiseerd en gecommuniceerd worden. Nu doen niet alle organisaties actief mee.
- De doelgroepen bereiken op een laagdrempelige manier.
- Meer kennis nemen van elkaars deskundigheid.
- Vaker bij elkaar komen.
- Minder informele bijeenkomsten.
- Iedere organisatie moet zich probleemeigenaar voelen totdat de klant is overgedragen.
- De afspraak om Münchhausen toe te passen lijkt een van de geënuquêteerden zeer effectief.
- Zichtbaarder worden.

## 5.2 *Wensen voor de lokale sociale agenda*

In een lokale sociale agenda leggen de partijen gezamenlijk vast wat in de gemeente de prioriteiten voor de toekomst zijn als het gaat om de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. Aan de regievoerders, de ambtenaren, de medewerkers van maatschappelijke organisaties, en aan de vertegenwoordigers van de mensen met een laag inkomen is gevraagd welke punten volgens hen zeker op de agenda moeten komen. In Bijlage 1 staat een gedetailleerd overzicht van de wensen. De suggesties die door ambtenaren, medewerkers van organisaties en vertegenwoordigers van de mensen met een laag inkomen zijn gegeven, laten zich als volgt groeperen:

- Aandacht voor de hele situatie van de klant; zijn/haar mogelijkheden en beperkingen niet alleen met betrekking tot werk inventariseren maar ook in bredere zin.
- Het nagaan van de effecten van de kredietcrisis op de mensen met een laag inkomen.
- De schuldenproblematiek van jongeren aanpakken.
- Meer aandacht voor specifieke doelgroepen (campagnes opzetten): laaggeletterden, GGZ-cliënten, ouderen (ook re-integratie van ouderen), werkende armen.
- Transparantie in beleid en regelgeving realiseren: het tegengaan van bureaucratie.
- Het stroomlijnen van de communicatie.

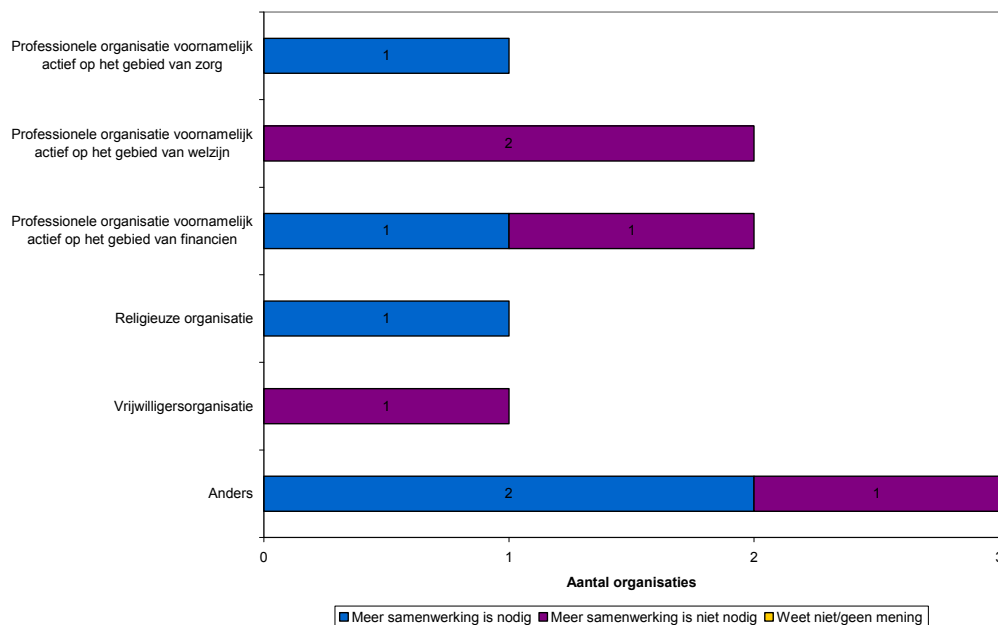
- Burgers betrekken bij beleid.
- Empowerment door een persoonlijke benadering en het benutten van eigen kracht; het vergroten van zelfstandigheid.
- De status van vrijwilligers verbeteren.

Wat in deze opsomming opvalt, is dat de meeste agendapunten betrekking hebben op de klant en zijn situatie in relatie tot de beschikbaarheid van, de toegang tot en het gebruik van voorzieningen. Gezien vanuit de leefsituatie van de klant kan daar blijkbaar nog veel aan verbeterd worden. Aan de andere kant worden over de samenwerking binnen het Pact tegen Armoede nauwelijks punten aangedragen. Toch hebben veel van de agendapunten betrekking op de inhoudelijke voortgang van de samenwerking binnen dit pact. Genoemde punten als gedeelde verantwoordelijkheid, heldere communicatie, eigen kracht versterken, en transparantie in beleid en regelgeving, zijn allemaal zaken die direct het werk van het pact raken.

### 5.3 Wensen voor samenwerking

Acht van de 14 organisaties geven aan dat meer samenwerking met de gemeente op het gebied van armoede en sociale uitsluiting wenselijk is. Zes organisaties vinden dit niet nodig. Er is samenwerking gewenst op uiteenlopende gebieden, waarbij signaleren (4 maal), doorverwijzen (4 maal) en financiële hulp (4 maal) het vaakst worden genoemd. Daarnaast geven vijf organisaties aan dat meer samenwerking met andere organisaties nodig is. Zie hiervoor de volgende figuur.

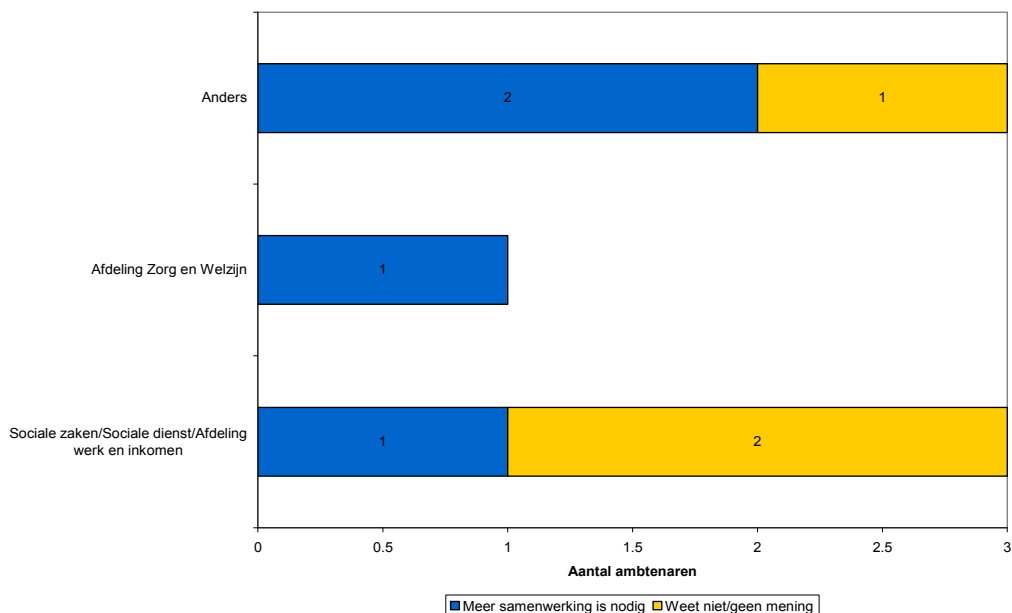
Figuur 5.2 Behoefte aan samenwerking naar type organisatie (N=11)



Voor de samenwerking met andere organisaties worden als kandidaten genoemd: de cliëntenraad UWV, de Financiële Winkel, het maatschappelijke werk, de afdeling Sociale Zaken en de GGZ. Er is vooral samenwerking gewenst op het gebied van schuldhulpverlening. De organisaties willen graag informatie uitwisselen, vooral op casusniveau. Daarnaast is door een van de organisaties behoefte gemeld aan afstemming met de gemeente.

Van de geënquêteerde ambtenaren vinden er vier dat er meer samenwerking nodig is met andere organisaties (zie figuur 5.2). Hierbij wordt expliciet het vrijwilligerswerk. Maar volgens een van de ambtenaren wisselt het ook aan welke samenwerking behoefte is; soms met woningbouwverenigingen, dan weer met een zorgverzekeraar of energiebedrijven. Thema's voor samenwerking zijn participatie in het algemeen, participatie van allochtonen in Delft, voorlichting, en het voorkomen van huisuitzettingen en schulden.

Figuur 5.3 Behoefte aan samenwerking naar gemeentelijke afdeling (N=7)



Wat betreft de interne samenwerking vinden vijf ambtenaren het wenselijk dat er meer samenwerking ontstaat met andere afdelingen. Deze ambtenaren spreken de wens uit vooral meer samen te willen werken met de afdelingen Sociale Zaken (3) en Zorg en Welzijn (3). Er is geen behoefte om meer samen te werken met de afdeling Onderzoek en slechts één van de geïnterviewde ambtenaren heeft behoefte aan meer samenwerking met de afdeling Wmo. Er is vooral meer samenwerking gewenst bij het signaleren (4), de schuldhulpverlening en begeleiding op financieel terrein (4) en het doorverwijzen (3).



## 6 *Samen verder werken aan succes in Delft: conclusies en aanbevelingen*

### 6.1 *Inleiding: aandachtspunten voor beleid*

De gemeente Delft heeft een voortvarend en actief anti-armoedebeleid. Binnen de gemeente is de inzet van ambtenaren en politici groot. Deze inzet is sterk gericht op het daadwerkelijk, concreet ondersteunen van de doelgroepen van het beleid, de mensen met een minimuminkomen die extra steun in de rug kunnen gebruiken. Door de gerichtheid op samenwerking met betrokken organisaties en doelgroepen is er sinds het jaar 2006 een praktijk van gezamenlijke visie en inzet aan het ontstaan. De effecten daarvan zijn zichtbaar, bijvoorbeeld doordat de verschillende speerpunten van het beleid een groot draagvlak hebben onder maatschappelijke organisaties en onder de vertegenwoordigers van mensen met een minimuminkomen.

In het coalitieakkoord van het recent gevormde College van Burgemeester en Wethouders staat te lezen dat het nieuwe College het ontwikkelde anti-armoedebeleid in de periode 2010 - 2014 onverkort zal doorzetten, met aandacht voor empowerment, emancipatie en participatie. Gezien deze agenda zijn er aan de hand van het uitgevoerde onderzoek een aantal punten te benoemen die in de komende jaren zeker aandacht behoeven. Het gaat om:

1. Het bereik van de regelingen rond inkomensondersteuning: kinderen en jeugdigen, ouderen (op of onder het Aow-niveau), en werkende armen (uitzendkrachten, mensen met een (parttime) betaalde baan op basis van het minimumloon, kleine zelfstandigen).
2. Meedoen in de samenleving: het doorzetten van het activerings- en participatiebeleid door een integrale aanpak (met betrekking tot de Wwb, de Wmo, het onderwijs- en het gezondheidsbeleid).
3. Empowerment en emancipatie: de integrale aanpak is methodisch gericht op het versterken van de eigen kracht en kennis van de mensen met een minimuminkomen.

Deze agendapunten kunnen alleen door een verbeterde samenwerking tot stand komen. Voor een integrale aanpak vanuit het gemeentelijke beleid dienen voldoende draagvlak en medewerking te bestaan vanuit de maatschappelijke organisaties en de vertegenwoordigers van mensen met een minimuminkomen. De aanpak omvat een concrete beleids- en uitvoeringspraktijk waarin de bovenstaande agendapunten samenkomen. Een aanzet voor deze integrale aanpak werken we hier als aanbevelingen voor het anti-armoedebeleid in Delft uit. Deze aanzet is deels gebaseerd op inzichten die we hebben verkregen door het onderzoek naar de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting

in andere gemeenten. We besteden aandacht aan de verschillende samenwerkingsmogelijkheden: binnen de gemeente, en die tussen de gemeente, maatschappelijke organisaties en de vertegenwoordigers van mensen met een minimuminkomen.

## **6.2 *Samenwerking binnen de gemeente: aansturing en integrale aanpak***

In Delft is al een goede start gemaakt met het ontwikkelen van een integrale aanpak, en tegelijkertijd zijn er duidelijke aanwijzingen voor verbeterpunten. Het gaat om zowel organisatorische als inhoudelijke verbeterpunten.

### **Organisatorische verbeterpunten**

Wat opvalt in de resultaten is dat de ambtenaren vooral niet tevreden zijn over de 'basale' uitwisseling van informatie tussen de afdelingen. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor het management van de gemeente. Uit de genoemde suggesties klinkt de roep om een heldere aansturing bij de verbetering van de samenwerkingsmogelijkheden, door het integraal werken vanuit de organisatie-lijn te ondersteunen, door middel van de hoofden van afdelingen. Ook kunnen ambtenaren meer gebruik maken van de technologische hulpmiddelen voor communicatie. Zo kan een uitwisselingsite op hun 'interne netwerkschijf' over de hoofdlijnen en de concrete uitwerkingen van het beleid de communicatie verder bevorderen. Helder moet hier zijn wie waar mee bezig is en iedereen moet meewerken om de wisselingen hierin snel aan te geven. Aandacht voor deskundigheidsbevordering om het eigen terrein te overstijgen (abstraherend vermogen) is tevens een belangrijk aandachtspunt. In andere gemeenten is er sprake van scholing om die vaardigheid te verbeteren; ook is daar sprake van een regelmatige roulatie in posities om vanuit een bredere visie een gezamenlijke beleidsaanpak te ontwikkelen.

### **Inhoudelijke verbeterpunten**

Wat betreft de inhoud van het beleid is de bestaande samenwerking tussen de afdelingen Sociale Zaken en Onderwijs een goed aanknopingspunt voor het bereiken van kinderen en jongeren. Deze samenwerking kan verder worden verbreed in het licht van het doorbreken van het van generatie op generatie doorgeven van armoede. Als eerste kan de bestaande samenwerking dienen om een creatieve aanpak te bedenken om kinderen en jongeren gebruik te laten maken van de bestaande inkomensondersteuning. Inspirerend is de praktijk in een andere gemeente, waar de insteek is dat kinderen niet afhankelijk zijn van hun ouders om 'mee' te kunnen doen aan sport en cultuur. Scholen krijgen voor kinderen met een stadspas rechtstreeks een participatiebudget, zodat zij mee kunnen op culturele uitstapjes en schoolreisjes. Verder is sport en cultuur vrij toegankelijk voor kinderen met een dergelijke pas (de sport- en cultuurorganisaties krijgen rechtstreeks subsidie), en ze krijgen daarbij maximaal €150 voor de attributen die ze nodig hebben.

Met de doelgroepen ouderen, arbeidsongeschikten, en chronische zieken wordt het minste samengewerkt. Als het gaat om de uitbreiding van de outreachende aanpak om de meest kwetsbare doelgroepen te bereiken, dan zou een intensievere samenwerking tussen de afdelingen Sociale Zaken en Wmo (welzijn, inburgering, individuele verstrekkingen en thuiszorg) een goede ontwikkeling zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een gezamenlijke aanpak van de frontoffice (de loketten Wwb en Wmo). In het onderzoek benadrukken de vertegenwoordigers van de mensen met een minimum-



inkomen dat de taal van voorlichtingsteksten nog eenvoudiger moet, en dat voor sommige doelgroepen een schriftelijke benadering helemaal niet werkt, en dat er daarom behoefte is aan creatieve methoden om die doelgroepen te bereiken.

### **Participatie in relatie tot zelfredzaamheid**

Een grote stap verder in een integrale aanpak gaat het gelijktijdig uitwerken van een gezamenlijke aanpak rond activering en participatie, gericht op het versterken van de eigen kracht van mensen met een minimuminkomen. Hoewel bijna alle geënuquêteerden en gesprekspartners tevreden zijn over het beleid rond activering, zou een duidelijker verband gelegd kunnen worden met zelfredzaamheid. Ook zou er meer kunnen worden ingespeeld op de behoeften en problemen die groepen mensen met een minimuminkomen hierbij vanuit hun eigen leefsituatie tegenkomen. Hiervoor is een brede visie op participatie noodzakelijk.

Een voorbeeld van zo'n brede visie is een model waarin verschillende soorten van participatie worden verbonden met zelfredzaamheid (De Gruijter e.a., 2010). Het gaat om de verbinding met participatievormen in drie leefdomeinen: het privé-domein, het domein van werk, inkomen en voorzieningen, en het domein van het sociale leven. Met dit model is het mogelijk om in de beleidsontwikkeling meerdere afdelingen te betrekken. Een voorbeeld hiervan is het bereiken van kwetsbare burgers via de aanbestedingsregels voor thuiszorgorganisaties (zij komen achter de voordeur). Een ander voorbeeld is het betrekken van het lokale gezondheidsbeleid bij activering (sporten en bewegen): activiteiten rond gezondheidsbevordering zijn een goede aanvulling voor het meedoen in de samenleving. Uit recent onderzoek blijkt dat gezondheidsproblemen, zowel lichamelijke als geestelijke, een belangrijke oorzaak zijn van sociaal isolement en het ontbreken van perspectief (Nederland e.a., 2010). Hierdoor spelen in de privésfeer vaak al zoveel problemen, dat mensen niet toekomen aan participatie in de andere twee leefsfereën.

### **6.3 *Samenwerking tussen de gemeente, maatschappelijke organisaties en vertegenwoordigers van mensen met een minimuminkomen***

Alle betrokkenen bij het Pact tegen Armoede zijn eensgezind voorstander van het voortzetten van de bestaande samenwerking binnen het Pact tegen Armoede. In deze samenwerking zijn organisatorische en inhoudelijke verbeterpunten aan te geven voor een concrete voortzetting van de samenwerking.

#### **Organisatorische verbeterpunten**

Wat betreft de aansturing van de samenwerking ligt er bij de geënuquêteerden de vraag om een heldere regierol. Hierbij wordt automatisch naar de gemeente gewezen, maar er zijn voorbeelden van gemeenten waar de regierol voor het samenwerken aan anti-armoedebeleid bij de maatschappelijke organisaties ligt; de gemeente is hier vooral faciliterend aanwezig. Verder is er door meerdere deelnemers aan het onderzoek geopteerd voor een actievere rol van het samenwerkingsverband: dit moet meer resultaatgerichtheid worden en meer verantwoordelijkheid nemen voor het probleemeigenaarschap. Het blijft nu nog teveel 'ieder voor zich'. Het zou een goede zaak zijn om de organisaties en (vertegenwoordigers) van de mensen met een laag inkomen te betrekken bij het ontwikkelen van een integrale aanpak. Het gaat vooral om het gebruik maken van de kennis van

professionals en de ervaringskennis van mensen met een minimuminkomen over ‘wat er leeft’ op een specifiek terrein, zodat de match tussen vraag en aanbod goed kan worden voorbereid.

### **Digitale kenniswerkplaats**

Daarnaast is er voor de verdere ontwikkeling van een gezamenlijke integrale aanpak duidelijk behoefte aan het verbeteren van de benodigde gegevensuitwisseling en aan een flexibele omgang met regels en budgetten. De genoemde oplossingen van actiever communiceren, activiteiten en cases met elkaar delen, concrete afspraken maken en niet op elkaar wachten, zijn punten die via een digitaal systeem van kennisontwikkeling sneller te realiseren zijn. Gebruikmaken van de technologische vernieuwingen rond kennisdeling is een goede manier om niet te vervallen in een uitbreiding van het met elkaar vergaderen. Op diverse plaatsen in Nederland zijn digitale kenniswerkplaatsen gestart om de kennisuitwisseling tussen betrokken actoren mogelijk te maken en te versnellen. Zo zijn er zes Wmo-werkplaatsen opgezet en is er in Amsterdam een kenniswerkplaats rond het jeugdbeleid van start gegaan. In Amsterdam is de hoofddoelstelling het versterken en verankeren van de (kennis)infrastructuur over de zorg voor kinderen en adolescenten, zodat zij gezond en voorspoedig opgroeien in een veilige omgeving. In de uitwerking gaat het onder andere om meer aandacht voor preventie en een vroegtijdige signalering van problemen, om een betere aansluiting bij de individuele ondersteuningsbehoefte van (migranten)jongeren en hun ouders, en om een versterking van de positie van professionals. Deze opzet zou ook een goed ontwikkelingstraject zijn voor het Pact tegen Armoede, om effectiever en sneller aan de gezamenlijke uitvoering van ondersteuningsactiviteiten toe te komen. Het biedt tevens mogelijkheden om meer zicht te krijgen op de effecten van de activiteiten.

### **Gemeenschappelijk werken aan empowerment**

Meer aandacht voor het versterken van de eigen kracht van mensen met een laag inkomen is een belangrijke uitkomst van het onderzoek, dat bovendien door alle betrokkenen wordt gedeeld. Het betrekken van vertegenwoordigers van de verschillende groepen mensen met een laag inkomen is hierbij een voorwaarde.

In Delft is het begrip empowerment een belangrijk onderdeel van de doelstellingen van het anti-armoedebeleid. Bij het streven naar een verdergaande integrale aanpak zou dit uitgangspunt meer handen en voeten kunnen krijgen, zeker als het gaat om het stimuleren van de eigen initiatieven van mensen. Het gaat bij empowerment om het streven de eigen kracht en kennis van mensen met een laag inkomen te versterken. In een uitgave van de gemeente getiteld *‘Durf te dromen, over empowerment’* (2010) wordt empowerment gezien als een proces. Het is een individueel proces als het gaat om het resultaat van de zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid van mensen, maar empoweren doe je niet alleen. Bij dit proces hoort een relationeel mensbeeld: mensen zijn verbonden met hun sociale en politieke omgeving. Daarom hoort bij dit streven een kritische reflectie op de eigen werkwijze van professionals en ambtenaren: staat de eigen kracht van mensen wel centraal in het functioneren van organisaties en van beleidsuitvoering? De wethouder van Delft zegt hierover: *‘Empowerment als methodiek gaat over houding en gedrag van professionals, maar doet ook een beroep op een manier van denken die verder gaat dan een specifieke beleidsdoelstelling. Daarbij is het ook goed om kritisch naar onze eigen gemeentelijke organisatie te kijken: werkt deze wel zo empowerend? Om andere mensen te kunnen empoweren moeten we zelf ook empoweren.’*

## *Literatuur en documenten*

- Centraal Bureau voor de Statistiek (2009). *Gemeente Op Maat; Delft*. CBS: Den Haag.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. *Cijfers van Statline uit 2006 en 2009*.
- Gemeente Delft (2010), *Durf te dromen, over empowerment*.
- Gruijter, M. de, Marissing, E., & Nederland, T. (2010). *Participatiebevordering in de Wmo. Participeren in drie leefdomeneinen*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Nederland, T., Stavenuiter, M., & Bulsink, D. (2010). *Nergens in beeld. De leefsituatie van de minima in Roosendaal*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Nota Pact tegen armoede* (2009), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Preventieplan 2010* (2009), Gemeente Delft.
- Aanpak schuldhulpverlening 2007-2010* (2007), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Nota arbeidsmarkt, inkomen en emancipatie 2007-2010* (2006), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Nota Delftpas* (2006), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Inkomensondersteunende voorzieningen t.b.v. kinderen* (2009), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Nota Stichting Urgente Noden Delft (Noodfonds)* (2008), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Nota langdurigheidstoelage* (2009), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Nota Minder armoede, meer kansen. Inkomensondersteunende voorzieningen* (2009). Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Nota cultuurregeling* (2008), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Nota Convenant aanpak laaggeletterdheid Haaglanden/voortzetting Doe Weer Mee!* (2009), Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.
- Nota Continuering anti-armoede campagne* (2009). Delft: Publiekszaken, afdeling Werk, Zorg en Inkomen.

*Dit geld(t) voor u. Extra vergoedingen voor Delftenaren met een laag inkomen 2008-2009.* Gemeente Delft.

*Nota visie op armoede (2008).* Gemeente Delft.

Steketee, M., Mak, J., & Tierolf, B. (red.) (2010). [*Kinderen in Tel: Databoek 2010.* Ongepubliceerde absolute cijfers over kinderen in bijstandsgesinnen uit 2008]. Verwey-Jonker Instituut.

StimulanSZ (2008). *Minimascan 2010.* Delft: StimulanSZ.

## *Bijlage 1 Wensen voor de lokale sociale agenda*

Hieronder geven we een gedetailleerd overzicht van wensen voor de lokale sociale agenda, zoals die zijn genoemd door de verschillende groepen die we hebben gesproken of ondervraagd: de sleutelinformanten, de vertegenwoordigers van de minima, de ambtenaren en de vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties.

### ***De wensen van de sleutelinformanten:***

- Voortzetting van het huidige minimabeleid. Dat is nodig gezien de huidige economische crisis en de impact daarvan op de minima. Daarin spelen ook de gevolgen van de komende bezuinigingen. Het gaat erom het anti-armoedebeleid van Delft zo effectief mogelijk door te zetten.
- Communicatie met de doelgroep. Delft wil voorop lopen met het anti-armoedebeleid, maar de communicatie kan en zal dan beter moeten verlopen.
- Samenhang en samenwerken in het kader van de Wmo. Het anti-armoedebeleid heeft veel raakvlakken met de Wmo; daarin kan meer en beter samengewerkt worden.
- Werken aan de bewustwording van het feit dat armoede een gezamenlijk probleem is, van de gemeente, maatschappelijke organisaties en burgers. Daarmee is een begin gemaakt met het Armoedepact, maar het kan nog veel beter. Het gaat om eigen verantwoordelijkheid nemen en het aanvaarden van probleemeigenaarschap door instanties.
- Voldoende voeding en goed wonen zijn basisbehoeften die als voorwaarden voor deelname aan de samenleving blijvend aandacht behoeven. Daarvoor is het nodig om zicht te krijgen op individuele situaties.
- Oprichten van een noodfonds voor acute situaties die geen uitstel kunnen verdragen als gevolg van behandelingsprocedures.
- De betekenis van deelname aan culturele en recreatieve activiteiten als voorwaarde voor het zelfbeeld en zelfvertrouwen van mensen. Deelname hieraan haalt mensen weg uit de dagelijkse zorg en biedt een ander perspectief op de eigen persoon en de omgeving. Zo kunnen oplossingen naar voren komen die anders verborgen blijven en waaraan je samen met de klant kan werken.

### ***De wensen van de vertegenwoordigers van de minima:***

- De informatie die de Financiële Winkel aan klanten geeft is te summier en werkt niet direct geruststellend. Wanneer mensen hun hele hebben en houden hebben ingeleverd en eindelijk de hoge drempel hebben genomen om hulp te vragen, worden ze geconfronteerd met lange wachttijden, een slechte bereikbaarheid van de 'coach', en weinig inzicht in de stand van zaken en het verloop van hun zaak. Regelmatig komen er dan nog dwangbevelen, deurwaarders en dreigende

- uitzettingen op het huisadres. Dat vergroot onnodig de onzekerheid en de angst voor de toekomst.
- Iemand vindt dat er een overvloed is aan materialen en menskracht op het gebied van voorlichting. Dit dient volgens deze persoon niet het belang van de doelgroep, want er wordt door de communicatieadviseur(s) onnodig veel tijd besteed aan onpraktische en geldverslindende overlegstructuren. De lijnen kunnen veel korter, bijvoorbeeld door de toeslagenboekjes en de KWIZ-krant uit te laten delen door de mensen die de klanten regelmatig zien.
  - De transparantie ten aanzien van de beschikbare informatie is veel te gering, bijvoorbeeld met betrekking tot de effecten van de re-integratie. Het zou goed zijn om een onafhankelijk onderzoek uit te voeren met betrekking tot de Werkwijzer, het verloop van de stages, de beloofde certificering, de doorstroom naar reguliere banen en de financiële situatie van de mensen die deelnemen aan de trajecten.
  - De situatie van ouderen binnen het anti-armoedebeleid. Het zou goed zijn om een apart werkloosheidsbeleid te ontwikkelen op het Werkplein voor 55-plussers, waarin er bij een teruglopend arbeidsperspectief hulp geboden wordt bij omscholing, studie, zingeving, sport en cultuur. De Delftpas geeft maar betrekkelijk weinig kortingen, de weg naar cursussen en activiteiten is vaak onduidelijk. Het inrichten van een ouderenloket op het Werkplein en het oprichten van een breed opgezet lotgenotencontact zou zeker in een grote behoefte voorzien.
  - De grote moeite die laaggeletterden hebben en mensen die nauwelijks zelfredzaam genoemd kunnen worden om het ene kleine baantje aan het andere nuluren-contract te knopen. Binnen een half jaar hebben zij soms te maken met drie kleine wisselende baantjes, en hoe ze de overstap dienen te maken zodat hun rechten doorlopen, is vaak heel lastig. Daar zou een vangnet moeten komen, naast de formulierenbrigade, die hen de bureaucratische rompslomp uit handen kan nemen. De werkcoaches hebben daar geen tijd voor, de gebezigde taal is veelal te moeilijk en de materie te complex. We zouden werkbuddy's in kunnen stellen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking, of groepssprekuren openstellen voor deze vaak miskende groep medeburgers.
  - Zichtbaarheid van beleid. Wat doe je, waarom? Wat wil je en kan je, en wat kan niet?
  - De invloed die je als burger kunt uitoefenen op het geheel.
  - Het sociale plaatje van de gemeente moet goed zichtbaar zijn en bijgehouden worden. Waar zitten de pijnpunten? Je hebt doelstellingen en waar zitten de moeilijkheden? Een fatsoenlijk inkomen hoort daarbij, maar ook fatsoenlijk gedrag.
  - De notoire gevallen, die blijven hangen. Dat die goede aandacht krijgen, buiten het systeem om. Het wordt vaak heel juridisch bekeken. Dat je alert bent dat bepaalde gevallen buiten de boot vallen.
  - De PR moet goed zijn.
  - Het gaat er ook om dat je het middenveld (sport, kerken, bibliotheek, vakbeweging et cetera) op de een of andere manier het besef geeft van 'er zijn ook mensen die niet zo goed kunnen voetballen', in plaats van de norm dat iedereen op dezelfde manier mee moet doen.
  - Probleem is de hele status van vrijwilligers. Zolang er meer professionals vervangen moeten worden door vrijwilligers, krijg je een vorm van verdringen en kwaliteitsverlies, en de vrijwilligers wordt niet genoeg beloond. Degene die ontslagen worden, willen niet hetzelfde werk op vrijwillige basis doen. Het is goed om in dit krachtenveld behoorlijk alert te zijn. Hoe moet je de

kwaliteitscontrole doen? Hoe moet je aan opleiding doen? Hoe moet je mensen motiveren? Vrijwilligers zijn er voor de hand- en spandiensten en niet voor het hele traject. En wie gaat het aansturen? Het is goed om het vrijwilligerswerk en de (on)mogelijkheden daarvan te onderzoeken. De verhoudingen zijn heel kwetsbaar. Het gaat er ook om dat mensen hun verhaal kunnen vertellen en niet alleen gebruikt worden om gaten op te vullen. Wees voorzichtig met de mensen die de handen uit de mouwen willen steken.

***De wensen van de ambtenaren:***

- Buddyzorg voor cliënten die het zelf niet redden.
- Een empowerment methodiek voor instanties en burgers.
- De kredietcrisis en het effect daarvan op de minima.
- Monitoren van de eigen bijdrage.
- De schuldenproblematiek bij jongeren en dan met name de schulden die niet te schikken zijn, zoals bij DUO en het CJIB.
- Alfabetisering.
- Basisvoorzieningen die mogelijk worden afgeschaft.
- Participatie in plaats van mensen afhankelijk houden.
- Werkgelegenheid.

***De wensen van de medewerkers van maatschappelijke organisaties:***

- Het bestrijden van armoede.
- Het bestrijden van armoede onder ouderen.
- Het aanpakken van de bureaucratie.
- Dichter bij de niet-mondige burger komen te staan.
- Extra aandacht voor leden van de doelgroep die ook een GGZ-problematiek hebben.
- Het doeltreffend behandelen van de problemen van de doelgroep.
- Het makkelijker maken voor allochtonen om gebruik te maken van voorzieningen.
- Een nieuw LKB convenant (laatste kans beleid).
- Wat heeft de crisis voor effect op de armoede?
- Aanvragen voor een uitkering sneller behandelen, voorschotten sneller verstrekken.
- De relatie leggen tussen armoedebestrijding en achterliggende GGZ-problematiek.
- Het tegengaan van sociaal isolement.
- Het voorkomen van sociaal isolement.
- Aandacht voor werkende armen.
- Inzetten op de kracht van burgers.
- Het optimaliseren van de financiële hulpverlening.





## *Bijlage 2 Over het onderzoek in Delft*

Het Verwey-Jonker Instituut heeft gebruik gemaakt van kwalitatieve en kwantitatieve bronnen en methoden. Wij hebben:

- Bestaand onafhankelijk onderzoek over de gemeente geanalyseerd (waaronder CBS-statistieken).
- Relevante beleidsdocumenten bestudeerd.
- Interviews gehouden met de drie belangrijkste spelers in de gemeente Delft op het gebied van armoede en sociale uitsluiting: Woningbouwcoöperatie Woonbron, Stunt re-integratiebedrijf, en de senior beleidsadviseur van de gemeente Delft.
- Interviews gehouden met drie vertegenwoordigers van de minima in Delft: Café de Soos, Panel Werk en Inkomen, en de Raad van Kerken.
- Een digitale enquête gehouden onder ambtenaren en medewerkers van maatschappelijke organisaties.

### Over de enquête

#### **Method**

Aan 16 gemeenteambtenaren en 85 medewerkers van maatschappelijke organisaties die betrokken zijn bij het bestrijden van armoede en sociale uitsluiting in Delft is via de e-mail een uitnodiging verstuurd voor deelname aan het onderzoek naar samenwerking op dit gebied. De lijst met organisaties en e-mailadressen is door de gemeente Delft samengesteld.

Via een link in de uitnodigingsmail kwamen de geënquêteerden terecht bij een vragenlijst. De vragenlijst bestond voor de deelnemers van maatschappelijke organisaties uit 29 vragen en voor de gemeenteambtenaren uit 34 vragen. De vragenlijst kon online worden ingevuld. Als eerste werd een korte introductie gegeven over het Europees jaar ter bestrijding van armoede en sociale uitsluiting en op de deelname van de gemeente Delft aan de Stedenestafette en het onderzoek. Hierna konden de geënquêteerden beginnen met het beantwoorden van de vragen. Aan de organisaties en gemeenteambtenaren is na tien dagen een herinnering verstuurd.

De gemeente kreeg de kans om in de enquête drie vragen te stellen. Die vragen zijn:

1. Speerpunten in het Delftse anti-armoedebeleid zijn:
  - economische zelfstandigheid;
  - meedoen in de samenleving;
  - versterking van de eigen kracht en kennis van burgers.

Kunt u voor ieder van deze speerpunten aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling?

	Geheel oneens	Oneens	Niet oneens/ niet eens	Eens	Geheel eens	Weet niet/ geen mening
Maatregelen om economische zelfstandigheid te bereiken						
Maatregelen om mee te doen in de samenleving						
Maatregelen om de eigen kracht en kennis van burgers te versterken.						

Kunt u uw antwoord toelichten; wat kan volgens u beter?

2. Kenmerkend voor het anti-armoedebeleid in het algemeen is dat er vaak gesproken wordt over de doelgroep maar niet mét de doelgroep. De gemeente wil de doelgroep meer betrekken bij het beleid en de uitvoering. Welke doelgroepen zijn volgens u nog onvoldoende betrokken?

- Kinderen en jeugdigen
- Allochtonen
- Chronisch zieken en gehandicapten
- Ouderen
- Dak- en thuislozen
- Verslaafden
- Kleine zelfstandigen
- Anderen, namelijk
- Alle groepen zijn betrokken
- Weet niet

3. Delft kent een Pact tegen Armoede dat zich in wil zetten om armoede terug te dringen. Op welke manier zou het Pact kunnen werken aan versterking?

### Resultaten

In totaal hebben 14 medewerkers van maatschappelijke organisaties en acht gemeenteambtenaren de vragenlijst ingevuld. De medewerkers van de maatschappelijke organisaties zijn allemaal in dienst bij verschillende organisaties. Vier gemeenteambtenaren zijn werkzaam bij Sociale zaken/de Sociale dienst/de Afdeling Werk en Inkomen, één bij de afdeling Zorg en Welzijn, één bij communicatie, één bij Integratie en één bij Publiekszaken. Wanneer het gaat om het bestrijden van armoede en sociale uitsluiting, dan zijn vier ambtenaren betrokken bij de formulering van het beleid en zijn drie ambtenaren betrokken bij het bewaken van de uitvoering van het geformuleerde beleid. In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het aantal geënquêteerden per type organisatie.

Tabel 1.1 Deelnemers aan de digitale enquête

Type organisatie	Aantal deelnemers
Gemeente	8
Professionele organisatie, voornamelijk actief op het gebied van zorg	2
Professionele organisatie, voornamelijk actief op het gebied van welzijn	2
Professionele organisatie, voornamelijk actief op het gebied van financiën	2
Religieuze organisatie (bijv. een kerkelijke organisatie of moskee)	2
Vrijwilligersorganisatie	1
Belangenorganisatie voor minima	1
Ander type organisatie*	4
Totaal aantal deelnemers	22

\* Onder 'ander type organisatie' valt bijvoorbeeld een organisatie die zich bezighoudt met de re-integratie van jongeren.

## Colofon

Opdrachtgever/financier	Project erop af: doen en delen! en de deelnemende gemeenten
Auteurs	Drs. T. Nederland Drs. R. Lammerts Drs. J. van den Toorn
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T 030-2300799 F 030-2300683 E <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> website <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

### De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl) en [www.stedenestafette.nl](http://www.stedenestafette.nl)

ISBN 978-90-5830-392-9

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2010.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.