

# Samen voor succes in armoedebestrijding: Zoetermeer

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

Marian van der Klein  
Rob Lammerts  
Jessica van den Toorn

September 2010



## Inhoud

<b>1</b>	<b>De Stedenestafette in Zoetermeer</b>	<b>5</b>
1.1	De Stedenestafette	5
1.2	Leeswijzer	5
1.3	De manifestatie van Zoetermeer	6
<b>2</b>	<b>De minima en inkomensondersteuning in Zoetermeer</b>	<b>7</b>
2.1	Kerncijfers over de gemeente	7
2.2	De gemeentebevolking in tien inkomensgroepen	8
2.3	Wie zijn de minima in Zoetermeer?	9
2.4	De regelingen voor minima in Zoetermeer	10
<b>3</b>	<b>Armoedebeleid in Zoetermeer: gemeente en maatschappelijke organisaties</b>	<b>13</b>
3.1	De inzet van de gemeente	13
3.2	De inzet van maatschappelijke organisaties	15
3.3	Minima over het minimabeleid in Zoetermeer	16
3.4	Mooie projecten voor de minima	19
<b>4</b>	<b>Samenwerken aan armoedebeleid in Zoetermeer</b>	<b>21</b>
4.1	Inkomensverbetering en maatschappelijke participatie van de minima	21
4.2	Samenwerking binnen het gemeentelijke apparaat	22
4.3	De samenwerking tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties	24
4.4	De samenwerking tussen maatschappelijke organisaties en groepen onderling	27
4.5	Lokale samenwerkingsverbanden	28
<b>5</b>	<b>Versterking van de lokale sociale agenda in Zoetermeer</b>	<b>31</b>
5.1	Respons op de vragen van de gemeente Zoetermeer aan het veld	31
5.2	Wensen voor de lokale agenda	32
5.3	Wij willen meer samenwerken	32
<b>6</b>	<b>Samen verder werken aan succes: conclusies en aanbevelingen</b>	<b>35</b>
6.1	Behoefte aan rolverdeling en bundeling van krachten	35
6.2	Meer integrale beleidsvoorbereiding bij de gemeente	36
6.3	Verbinding van armoedebeleid met de Wmo: prestatieveld 1 en 2	37
6.4	Werken aan de relaties met het maatschappelijk middenveld: gezamenlijk effectanalyse	37

7	Literatuur en documenten	39
---	--------------------------	----

**Bijlagen:**

1	Wensen voor de lokale sociale agenda	41
2	Over het onderzoek in Zoetermeer	43

## *1 De Stedenestafette in Zoetermeer*

### *1.1 De Stedenestafette*

2010 is het Europese Jaar ter bestrijding van armoede en sociale uitsluiting en Nederland doet mee. Armoede en sociale uitsluiting zijn ook in Nederland hardnekkige fenomenen die, volgens Europese cijfers, ongeveer 10% van de bevolking raken. Het tegengaan van armoede en uitsluiting gebeurt vooral lokaal. Het huidige beleid is steeds meer gericht op het doorbreken van afhankelijkheid en het bevorderen van participatie en zelfredzaamheid.

Op initiatief van MOVISIE en het Verwey-Jonker Instituut is er dit jaar een Stedenestafette: dertig gemeenten zullen elkaar het stokje doorgeven om aandacht te creëren voor armoede in Nederland. Lokale initiatieven krijgen door de Stedenestafette meer bekendheid, gemeenten kunnen van elkaar leren, en op lokaal niveau wordt de samenwerking tussen verschillende partijen versterkt.

Als deelnemer aan de Stedenestafette organiseert de gemeente Zoetermeer in 2010 een lokale manifestatie en maakt de gemeente met betrokkenen bij het armoedebeleid een lokale sociale toekomstagenda. Het gaat in de Stedenestafette om versterking, vernieuwing en verbetering van de lokale samenwerking ten behoeve van de minima. Aan het eind van het jaar zal de opbrengst van de Stedenestafette gepresenteerd worden aan landelijke en Europese overheden en organisaties.

In dit kader heeft het Verwey-Jonker Instituut een onderzoek uitgevoerd naar de samenwerking op het gebied van armoede en sociale uitsluiting in de gemeente Zoetermeer. Voor dit onderzoek is bestaand, onafhankelijk onderzoek over de gemeente geanalyseerd, zijn beleidsdocumenten bestudeerd, zijn er interviews gehouden met drie belangrijke spelers in de gemeente op het gebied van armoede en sociale uitsluiting (regievoerders) en met drie vertegenwoordigers van de minima, en is een digitale enquête onder ambtenaren en medewerkers van maatschappelijke organisaties uitgezet (zie Bijlage 2 voor meer details over het onderzoek). De resultaten van dit onderzoek zijn verwerkt tot dit rapport.

### *1.2 Leeswijzer*

In dit rapport brengen we het beleid en de praktische initiatieven rond armoede en sociale uitsluiting in Zoetermeer op hoofdlijnen in kaart. Er zijn zes hoofdstukken, opgebouwd uit een aantal korte paragrafen. Voor de andere gemeenten die deelnemen aan de Stedenestafette zal het rapport op dezelfde manier worden opgezet. De citaten in de tekst zijn afkomstig uit de interviews en de enquête. Het eerste hoofdstuk is de inleiding, met informatie over de manifestatie. Hoofdstuk 2 concentreert zich op de vraag wie de minima in Zoetermeer zijn en hoe hun inkomensondersteuning geregeld is. In Hoofdstuk 3 gaan we nader in op het armoedebeleid; zowel de inzet

van de gemeente als die van de maatschappelijke organisaties komen aan bod. In Hoofdstuk 4 staat de samenwerking tussen de verschillende partijen centraal. Hoofdstuk 5 heeft de wensen voor de lokale sociale agenda als onderwerp. In Hoofdstuk 6, tenslotte, presenteren we de conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek.

### ***1.3 De manifestatie van Zoetermeer***

Zoetermeer organiseert in het kader van de Stedenestafette van 19 tot en met 24 september de week Zo mee(r) doen. Met deze week wil de gemeente samen met de lokale partners werken aan het creëren van meer aandacht voor armoede, eenzaamheid en sociaal isolement in de stad. Gedurende deze week heeft elke dag een eigen thema, waar omheen activiteiten worden georganiseerd. De thema's zijn spel, taal, ontmoeting, gezondheid en geld. Op 23 september vindt de lokale manifestatie plaats, waarop aandacht wordt besteed aan armoede(beleid) en diversiteit. Een verslag van deze manifestatie wordt gepubliceerd op [www.stedenestafette.nl](http://www.stedenestafette.nl).

## 2 *De minima en inkomensondersteuning in Zoetermeer*

De gemeente voert op dit moment een armoedemonitor uit. Helaas waren de cijfers bij het schrijven van dit rapport nog niet beschikbaar.

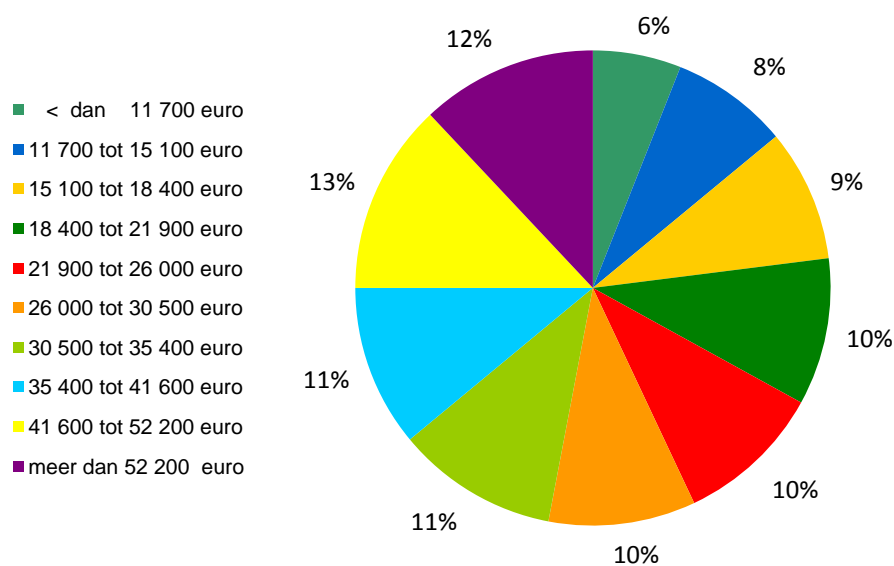
### 2.1 *Kerncijfers over de gemeente*

<b>Aantal inwoners</b>	<b>120.881</b>
<i>Bron: CBS per 1 januari 2009</i>	
<b>Aantal uitkeringsgerechtigden</b>	<b>9.000</b>
<i>Bron: CBS 2009, 3e kwartaal</i>	
	4.670 arbeidsongeschiktheidsuitkeringen
	+ 1.880 Ww-uitkeringen
	+ 2.450 bijstandsgerechtigden
<b>Aantal huishoudens onder 120% bijstandsniveaugrens</b>	<b>5.453</b>
<i>Bron: StimulanSZ 2008</i>	
<b>Aantal kinderen in bijstandssituatie</b>	<b>2.090</b>
<i>Bron: Kinderen in tel. Databoek 2010. Cijfers uit 2008</i>	

## 2.2 De gemeentebevolking in tien inkomensgroepen

### Inkomensverdeling Zoetermeer

Besteedbaar inkomen (netto) per huishouden per jaar



Zes procent van de huishoudens in Zoetermeer 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).



### **2.3 *Wie zijn de minima in Zoetermeer?***

Zoetermeer stond lange tijd bekend als slaapstad, - een geplande buitenwijk voor mensen die in Den Haag hun werk en sociale leven hadden. De laatste twintig jaar komen er echter steeds meer mensen om te wonen, te werken en te leven in deze New town. Zoetermeer is nu een dichtbevolkte, middelgrote stad met ruim 120.000 inwoners, verdeeld over circa 49.000 huishoudens. Er vestigen zich veel jonge gezinnen.

#### **Cijfers uit onderzoek**

Van de huishoudens in Zoetermeer heeft 19% een inkomen tot 130% van het sociaal minimum (circa 9300 huishoudens) en heeft 8% een inkomen tot 110% (circa 3900 huishoudens). Landelijk staan deze percentages op respectievelijk 31% en 10%; Zoetermeer zit daar onder. De grootste groepen minima in de stad zijn bijstandsgerechtigden (ongeveer een derde van de minima), pensioenontvangers (ongeveer een kwart) en werkende armen (werknemers en zelfstandigen) (StimulanSZ, 2009). Circa 40% deze huishoudens is van autochtone afkomst, terwijl circa 60% van allochtone afkomst is, - onder hen zijn veel Surinaamse, Antilliaanse, Marokkaanse en 'overige niet-westerse' Nederlanders. De gemeente is bezig met een Armoedemonitor, omdat zij een scherper beeld wil krijgen hoe de kwantitatieve verhoudingen zijn binnen de doelgroep van het armoedebestrijdingsbeleid in Zoetermeer. Precieze lokale cijfers zijn echter nog niet beschikbaar.

Vanwege de economische crisis verwacht de gemeente Zoetermeer de komende jaren een stijging in de armoedecijfers door grotere werkloosheid. Hierbij zullen volgens de gemeente vooral jongeren en ouderen relatief hard worden getroffen. De gemeente schat op basis van landelijke cijfers dat in Zoetermeer zo'n 6.370 huishoudens een risico op problematische schulden hebben (Gemeente Zoetermeer, 2010b).

#### **Betrokkenen aan het woord**

Stichting Leergeld geeft aan dat er in Zoetermeer zo'n 1500 gezinnen zijn die voor hulp van de stichting in aanmerking komen. Deze gezinnen hebben gemiddeld 2,5 (leerplichtige) kinderen tussen de 4 en 18 jaar, wat neerkomt op meer dan 3000 kinderen. Circa 70% van de doelgroep is volgens onze respondent van buitenlandse komaf.

De doelgroep van de Voedselbank bestaat vooral uit de mensen die 'buiten het systeem vallen'. Hieronder vallen bijvoorbeeld veel mensen die zijn ontslagen, veel ZZP-ers, mensen die 'hun hand overspeeld hebben' (mensen met schulden) en mensen die 'een huis aan de broek hebben hangen' dat ze niet meer kwijt kunnen. Ook bestaat een groot deel van deze doelgroep uit psychiatrische patiënten, voor wie het moeilijk is hun papieren op orde te houden. Procentueel maken nieuwe Nederlanders maar een klein deel van deze groep uit, aldus één van onze respondenten, 'omdat die gemeenschappen zich veel meer sluiten'.

Kerken krijgen veel te maken met armoede en sociale uitsluiting. De kerken helpen in principe iedereen, al is de ene kerk daar makkelijker in dan de andere. Zij zien vooral veel nieuwe Nederlanders, mensen in de Wao, mensen zonder volledige Aow of met een te klein pensioen, mensen zonder baan, of ouders (vooral bijstandsmoeders) die net zijn gescheiden. Een belangrijke

risicogroep is volgens de vertegenwoordiger van de kerken de groep die net boven het minimum zit. Zij komen niet in aanmerking voor toeslagen, maar hebben vaak wel grote schulden. Door de vele aflossingen komt hun besteedbare inkomen onder het minimum uit. Deze groep is volgens deze respondent nog niet voldoende in beeld. Een andere belangrijke groep zijn de ouderen. Zij proberen vaak 'te roeien met de riemen die ze hebben' en vragen dikwijls niet om hulp. Die willen ze ook niet.

## 2.4 De regelingen voor minima in Zoetermeer

De norm voor ondersteunende maatregelen binnen het armoedebeleid in Zoetermeer is 120% van het sociaal minimum. Tabel 1 geeft een overzicht van de ondersteunende maatregelen in de gemeente.

Tabel 1: Armoederegelingen in Zoetermeer

Regeling	Doelgroep
Bijzondere bijstand	Iedereen kan bijzondere bijstand aanvragen. Er wordt rekening gehouden met de hoogte van het inkomen en het vermogen.
Twee typen collectieve ziektekostenverzekering	De ene verzekering is voor mensen met een inkomen op of onder 110% van het sociaal minimum. De tweede verzekering is voor mensen met een inkomen tussen de 110 en 120% van het sociaal minimum.
Tegemoetkoming in de schoolkosten	Voor huishoudens op of onder 120% van het sociaal minimum.
De ZoetermeerPas	De (gratis) pas is er voor inwoners die een inkomen hebben dat niet hoger is dan 120% van de bijstandsnorm.
Categoriale verstrekkingen voor ouderen	Inwoners van 65 jaar en ouder met niet meer dan een (gezamenlijk) inkomen van 110% van de toepasselijke bijstandsnorm.
Categoriale verstrekkingen voor chronisch zieken & gehandicapten	Chronische zieken en gehandicapten tussen de 18 en 65 jaar met een (gezamenlijk) inkomen van niet meer dan 110% van de toepasselijke bijstandsnorm.
Langdurigheidstoeslag	Voor inwoners tussen de 21 en 65 jaar zonder arbeidsperspectief en met al minimaal 3 jaar een inkomen van 100% van de toepasselijke bijstandsnorm.
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	Voor inwoners met een inkomen tot 100% van de toepasselijke bijstandsnorm.

Bron: <http://www.zoetermeer.nl/> en Gemeente Zoetermeer, 2010a.

In Zoetermeer is een van de pijlers van de lokale armoedebestrijding het tegengaan van niet-gebruik van inkomensondersteunende maatregelen. Zo heeft Zoetermeer bijvoorbeeld procedures vereenvoudigd door administratieve of semiautomatische toekenning. De gemeente is ook bezig om van bepaalde producten, zoals de ZoetermeerPas, afhaalproducten te maken. Ook wordt er sterk ingezet op voorlichting via onder andere advertenties in lokale kranten en het boekje 'Zo meer doen', waarin alle regelingen in een begrijpelijke en overzichtelijke manier worden uitgelegd (Gemeente Zoetermeer, 2010b).

De gemeente Zoetermeer heeft geen Minima Effect Rapportage laten uitvoeren door het Nibud. Dit maakt dat weinig kan worden gezegd over het effect van de inkomensondersteunende maatregelen op de verschillende typen huishoudens in Zoetermeer.



### ***3 Armoedebeleid in Zoetermeer: gemeente en maatschappelijke organisaties***

#### ***3.1 De inzet van de gemeente***

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

In de visie van de gemeente Zoetermeer is armoede complex van aard; het heeft vele gezichten. Armoede houdt verband met onderling samenhangende terreinen, zoals inkomen, maatschappelijke participatie, zelfredzaamheid, opleidingsniveau, gezondheid en woon- en leefomgeving. Armoedebestrijding vraagt daarom om een integrale aanpak, waarin de betrokken beleidsterreinen samenkomen en zowel elkaar als het armoedebeleid ondersteunen. Hierbij heeft de Zoetermeerse samenleving een eigen verantwoordelijkheid: de bestrijding moet niet alleen gebeuren door middel van oplossingen vanuit het Rijk en de gemeente en door ondersteuning vanuit maatschappelijke organisaties, maar ook met behulp van de inzet van de Zoetermeerse burgers zelf (Gemeente Zoetermeer, 2010b).

In de armoedebestrijding van Zoetermeer ligt het accent op participatie. Centraal staat het bevorderen van meedoen aan de maatschappij en de samenleving. Het gaat daarbij om het vergroten van arbeidsparticipatie en maatschappelijke participatie. Uitgangspunt is dat het hebben van werk een belangrijke voorwaarde is voor verbetering van de financiële situatie, maar sommige groepen met een laag inkomen vallen daarbuiten, zoals kinderen in huishoudens met een laag inkomen en ouderen. De ondersteuning van deze groepen neemt daarom eveneens een centrale plaats in het Zoetermeerse armoedebeleid in. Ten aanzien van kinderen heeft de gemeente Zoetermeer de ambitie om het aantal kinderen dat om financiële redenen niet participeert met de helft terug te brengen. Deze ambitie is in juni 2008 vastgelegd in een convenant met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Het armoedebeleid wil afhankelijkheid doorbreken en zelfredzaamheid bevorderen; het budgetbewustzijn van inwoners verbeteren en zorgen dat meer mensen daarnaar handelen. Bovendien wil de gemeente het aantal schuldsaneringstrajecten verminderen door vroegtijdige signalering en een hulpaanbod.

Volgens het Collegeprogramma 2010-2014 zet het nieuwe College van B&W onverminderd in op voortzetting van dit armoedebeleid: *'Een toekomstgericht Zoetermeer is een zorgzame stad. Een stad waar mensen die hulp nodig hebben, hulp krijgen, zowel jong als oud. [.....] Het maatschappelijk middenveld [wordt daarbij] zo goed mogelijk ingeschakeld. Uitgangspunt is dat iedereen iets kan en dus ook iets doet. Het armoedebeleid zal tegen het licht worden gehouden met als doel het waar nodig zo te verbeteren, dat mensen nog meer geprikkeld worden om mee te doen'* (Gemeente Zoetermeer, 2010c).

De coalitie van VVD, PvdA, D66, Lijst Hilbrand Nawijn en CDA heeft de hoofdlijnen van de komende vier jaar vastgelegd. Ondanks de forse bezuinigingen waar Zoetermeer in de komende periode voor staat (tot structureel € 17,5 miljoen in 2017), heeft het college afgesproken om het 'niveau van armoedebestrijding' buiten de kerntakendiscussie te houden en te handhaven.

### **Inhoud van het gemeentelijke armoedebeleid**

Elke gemeente speelt een centrale rol in de bestrijding van armoede, door mensen te voorzien van een inkomen via de Wwb, door middel van maatregelen als kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen, door het aanbieden van een collectieve ziektekostenverzekering, door bijzondere bijstand en door middel van schuldhulpverlening.

Voor dit onderzoek hebben we aan ambtenaren in een enquête gevraagd op welke manieren de gemeente Zoetermeer actief is als het gaat om armoedebestrijding. De respondenten noemen het informeren van burgers over beschikbare voorzieningen (tien keer genoemd), het subsidiëren van maatschappelijke organisaties die een functie vervullen op het gebied van het verbeteren van de financiële positie en het bevorderen van de maatschappelijke participatie van mensen met een laag inkomen, en het informeren van burgers over deze organisaties (acht keer genoemd). Zoetermeer maakt het maatschappelijk middenveld dat zich bezighoudt met armoedebestrijding dus daadwerkelijk bekend aan haar burgers. In iets mindere mate is de gemeente volgens de ambtenaren actief met het initiëren van projecten op het gebied van inkomensverbetering en participatie. Deze aspecten zijn respectievelijk door zes en zeven ambtenaren als bezigheid van de gemeente genoemd.

Het Zoetermeerse armoedebeleid kent twee specifieke zwaartepunten: mensen met problematische schulden en kinderen in huishoudens met een laag inkomen (Gemeente Zoetermeer, 2010b). Om de participatie van kinderen te bevorderen zet de gemeente verschillende instrumenten in: inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, kwijtschelding van de lokale heffingen en de ZoetermeerPas. De ZoetermeerPas kreeg al eerder bekendheid op de armoedebestrijdings-dvd van de G32 (Nicias Institute, 2009). Zo geeft de Pas gezinnen met schoolgaande kinderen toegang tot de schoolkostenregeling. De pashouder krijgt korting op sportieve, educatieve en culturele voorzieningen. Daarnaast is in 2008 eenmalig een cheque ter waarde van 50 euro verstrekt aan alle kinderen met een ZoetermeerPas voor de aanschaf van sportkleding.

De gemeente Zoetermeer zet stevig in op schuldhulpverlening, aldus een geïnterviewde ambtenaar, door hulp te bieden bij het voorkomen en wegnemen van problematische schulden (Meedoen met een schone lei, 2008). Schuldhulpverlening is voor de gemeente een essentieel onderdeel van de integrale aanpak van armoedebestrijding. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen alleenstaanden ouder dan 65 jaar, alleenstaanden jonger dan 65 jaar, gezinnen met kinderen jonger dan 18 jaar, en gezinnen met volwassen kinderen. Daarnaast is de schuldhulpverlening gericht op enkele specifieke aandachtsgroepen: jongeren, inburgeraars, zorgwekkende zorgmijders en mensen met een verstandelijke beperking. Wat de laatste groep betreft, stelt de gemeente als voorwaarde dat een consulent van de stichting MEE de betrokkene begeleidt. De afdeling schuldhulpverlening streeft ernaar om nieuwe aanvragen binnen twee dagen in behandeling te nemen.

Met haar armoedebestrijding streeft Zoetermeer naar een integrale aanpak. Het gaat om het leggen van de verbinding tussen inkomensondersteuning, schuldhulpverlening, de Wmo, een wijkaanpak en de uitvoering van de Wet Participatiebudget (Gemeente Zoetermeer, 2010b). De afdeling Werk Zorg en Inkomen en de afdeling Welzijn/beleid vallen allebei onder de hoofdafdeling Welzijn. Inkomensondersteuning en schuldhulpverlening worden naast het directe doel ervan ook gezien als voorwaarden voor maatschappelijke participatie. Wanneer mensen beschikken over een laag inkomen en belast zijn met problematische schulden belemmert dat hen in het realiseren van hun behoeften en mogelijkheden voor participatie, aldus onze gesprekspartners bij de gemeente en maatschappelijke organisaties. Deze zienswijze komt volgens onze gesprekspartners ook naar voren in de manier waarop de gemeente omgaat met nieuwe aanvragen voor inkomensondersteuning, schuldhulpverlening en aanvragen in het kader van de Wmo. Bij elke aanvraag wordt door de afdeling Werk Zorg en Inkomen ook gekeken naar mogelijkheden voor activering, waarbij aansluiting gezocht wordt naar wat mensen willen en kunnen. Sinds 1 september 2009 zijn de loketten van de Wmo en de afdeling Werk Zorg en Inkomen op hetzelfde adres gevestigd, aan één balie. De portefeuilles armoedebeleid (Werk en Inkomen), participatie en welzijn (Wmo), en wijken en veiligheid zijn in het College voor de komende periode nog wel bij drie verschillende wethouders belegd.

Evenals veel andere gemeenten kent ook Zoetermeer een Formulierenbrigade (RadarAdvies, 2009). De Zoetermeerse Formulierenbrigade is een stichting die mensen helpt bij het invullen van formulieren, het invullen van de aangifte voor de inkomstenbelasting, en het opstellen van bezwaarschriften. Ook biedt de Formulierenbrigade ondersteuning bij conflicten met instanties. De Formulierenbrigade werkt met een dagelijks open spreekuur, maar gaat op afspraak ook op huisbezoek. De Formulierenbrigade wordt gefinancierd door de gemeente Zoetermeer. Twee medewerkers van de gemeente Zoetermeer zijn structureel bij de Formulierenbrigade gedetacheerd. Verder werken zo'n tien medewerkers bij de Formulierenbrigade in het kader van hun re-integratie.

### ***3.2 De inzet van maatschappelijke organisaties***

De minima in Zoetermeer hebben volgens de respondenten allereerst ondersteuning nodig om in hun basisbehoeften te kunnen voorzien. Dit kan in de vorm van natura, zoals de Voedselbank voedsel aanbiedt, maar ook door middel van inkomensondersteuning. Daarna moet volgens een van de respondenten ook geprobeerd worden om mensen de gelegenheid te geven om te werken of andere activiteiten te doen, zodat ze zich kunnen voorbereiden op 'herintreding in de maatschappij'.

Voor de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting werkt de gemeente samen met een groot aantal Zoetermeerse organisaties. Genoemd worden Humanitas, het Leger des Heils, Limor Maatschappelijke Begeleiding, Kwadrant, de GGD, de GGz, woningcorporaties, Vluchtelingenwerk, Palet Welzijn, de Sociaal Raadslieden, STIP, Stichting Mensen in de Minima (MIM), Stichting Leergeld, Brijder Verslavingszorg, Stichting Piëzo, Het Vierde Huis en de Voedselbanken.

In onze enquête hebben we deze organisaties gevraagd naar hun activiteiten op het gebied van de armoedebestrijding. Hieruit komt een diversiteit aan activiteiten naar voren. Van de organisaties die de enquête invulden houdt ongeveer de helft zich bezig met doorverwijzen (acht keer genoemd) en signaleren (zeven keer genoemd). Een derde is actief met het informeren van minima (vijf maal

genoemd), de begeleiding van mensen op financieel gebied (vijf keer genoemd), het meegaan naar organisaties (vijf maal genoemd) en activering naar sociale participatie (vijf maal genoemd). Rond een kwart is (daarnaast) actief met het verlenen van hulp in natura (vier keer genoemd) of van financiële hulp (drie keer genoemd), activering naar persoonlijke netwerken (vier maal genoemd), activering naar sociaal-culturele participatie (vijf maal genoemd) of naar opleiding, werk of vrijwilligerswerk (vier keer genoemd) en collectieve belangenbehartiging (drie keer genoemd). Schuldhulpverlening, psychosociale hulpverlening en gezondheidsbevordering worden minder genoemd.

Stichting Leergeld, de Voedselbank, MIM, de Sociaal Raadslieden en de woningcorporaties zijn betrokken bij materiële hulp, inkomensverbetering en hulp bij geldzaken. De welzijnsinstellingen Limor, Kwadraat, Palet Welzijn en dergelijke zijn vooral actief in de participatiebevordering van de minima. De vrijwilligers van Humanitas werken door middel van thuisadministratie en een chat-project op beide fronten. De maatschappelijke organisaties doen aan preventie van armoede en sociale uitsluiting (Humanitas, Palet Welzijn, Stichting Piëzo) en aan de begeleiding en ondersteuning van mensen die zwaar in de problemen zitten (het Leger des Heils, Brijder Verslavingszorg en de Voedselbanken).

Voor het onderzoek spraken we met de directeur van Stichting Piëzo, een van de welzijnsinstellingen die een rol speelt op het gebied van armoedebestrijding in de gemeente. Piëzo staat voor Participatie, Integratie en Educatie Zoetermeer. Piëzo voert haar werkzaamheden uit in vier wijkcentra verdeeld over Zoetermeer, met een inzet van ruim tweehonderd vrijwilligers en achttien beroepskrachten. In de centra wordt een groot aantal laagdrempelige activiteiten aangeboden in aansluiting op de vraag van wijkbewoners. Mensen met een laag inkomen kunnen met voordeelcheques deelnemen aan de activiteiten. Deze voordeelcheques zijn verbonden aan de ZoetermeerPas.

Piëzo constateert dat er onder de minima veel behoefte is aan ondersteuning bij ontplooiing en ontwikkeling. Integratie neemt daarbij een belangrijke plaats in. Een groot deel van de bezoekers of deelnemers zijn van allochtone herkomst. Onder hen is vooral behoefte aan een plaats voor ontmoeting en contact. Om de integratie te bevorderen werkt Piëzo met gemengde groepen naar herkomst. Belangrijke laagdrempelige projecten voor de bestrijding van sociale uitsluiting zijn, aldus onze gesprekspartner, het bezoekvrouwenproject en het project Taalontmoeting.

### ***3.3 Minima over het minimabeleid in Zoetermeer***

Over het algemeen zijn de vertegenwoordigers van de minima positief over het beleid in Zoetermeer omtrent armoede en sociale uitsluiting. *'De gemeente doet haar stinkende best om de problemen in de gemeente aan te pakken'*, zo stelt een van de respondenten. *'Tussen willen en kunnen zit natuurlijk wel vaak een groot verschil'*. Niet alles wat de gemeente wil kan ook. Zo is de krapte op de arbeidsmarkt op dit moment lastig te beïnvloeden en heeft de gemeente ook te maken met landelijk beleid.

De respondenten zijn enthousiast over de Collectieve Ziektekostenverzekering en de ZoetermeerPas. Over deze regeling zijn de respondenten over het algemeen positief, maar een van de vertegenwoordigers wijst wel op het feit dat de Pas vaak niet alle kosten dekt. Zo kunnen kinderen



wel gratis naar de dierentuin, maar ze moeten zelf betalen voor het transport er naartoe. Deze gezinnen hebben vaak geen geld voor de trein of de bus en de Pas geeft daar geen korting op. Er bestaat echter wel een 'ouderenbus' en er wordt gewerkt aan kortingen voor het openbaar vervoer voor 65-plussers.

De gemeente zet volgens een van de respondenten steeds meer in op 'resultaatgerichtheid en klanttevredenheid'. Bij de minima heerst het gevoel dat de gemeente 'financiële ruimte' heeft en wil houden voor het armoedebeleid. Volgens een respondent verloopt de communicatie steeds beter; als pluspunten worden de Formulierenbrigade en de structurele en vaste donatie aan de Voedselbank regio Haaglanden genoemd en over het toeleiden van mensen naar werk en de gegeven cursussen is men ook enthousiast. *'De Formulierenbrigade levert goed werk in de wijken'*.

Toch zijn er ook aanknopingspunten voor een verdere verbetering en uitbouw van het armoedebeleid in Zoetermeer. Een belangrijk signaal van een van de respondenten is bijvoorbeeld dat de gemeente sterk op beleidsniveau bezig is en minder met de praktijk. Een voorbeeld is de speciale aandacht die de gemeente aangeeft te willen besteden aan kinderen die in armoede leven en aan het bestrijden van sociale uitsluiting binnen deze groep. Volgens een van de respondenten heeft de gemeente echter het probleem niet goed in beeld. Er zou volgens hem veel meer gebruik moeten worden gemaakt van bestaande organisaties in het veld, van hun capaciteit en kunde. Dat kan desnoods door organisaties samen te voegen tot een soort *'laagdrempelige vorm van het Centrum voor Jeugd en Gezin'*. Als de gemeente de samenwerking tussen bestaande initiatieven meer zou stroomlijnen, *'kun je het als gemeente ook beter managen'*, aldus de respondent. Ook wordt dubbeling voorkomen en wordt het moeilijker voor cliënten om te gaan 'shoppen' bij alle instellingen. Belangrijk is ook dan de financiële ondersteuning van de voornaamste organisaties in het veld, zodat hun werkzaamheden kunnen worden gecontinueerd. Dit vergt een omslag in het subsidiëringbeleid; dat gaat nu erg uit van projecten, waarvoor hooguit drie jaar subsidie beschikbaar is.

Een ander verbeterpunt is de wisselende persoonsbezetting binnen de gemeente. Volgens een van de respondenten zijn er veel wisselingen van ambtenaren, door overplaatsingen of doordat goede krachten ingehuurd blijken te zijn en er maar tijdelijk zitten. Dit maakt het lastig om een band op te bouwen en afspraken te maken.

Eenzelfde soort probleem speelde bij de klantmanagers. Door de vele wisselingen van klantmanagers in het verleden moesten mensen steeds opnieuw hun verhaal vertellen. Er wordt nu hard aan gewerkt om dat te verbeteren.

Een andere vertegenwoordiger haalt aan dat het aanvragen van voorzieningen soms erg lang duurt, terwijl 'het leven van mensen gewoon doorgaat'. Deze mensen moeten dan 'in leven gehouden worden'. De kerken hebben voor deze groep een klein sociaal fonds in het leven geroepen (het Fonds Hulpverlening DOZK). Geprobeerd is om de gemeente hierbij te betrekken, maar deze 'voelde daar niets voor' vanwege de scheiding van kerk en staat.

De respondenten verschillen van mening over de vraag of er integraal gewerkt wordt bij het Wmo-WZI-loket. De ene vindt van wel, de ander geeft aan dat de mensen die achter het loket zitten de cliënt niet altijd op de juiste manier helpen. Eén van hen is van mening dat het armoedebeleid nog altijd gescheiden is van het Wmo-beleid. Er is ook een aparte adviescommissie voor elk van beide

beleidsterreinen. Daar kiest de adviescommissie Werk Zorg en Inkomen overigens bewust voor, vanwege de vele velden die de Wmo telt: *'We zijn bang dat het armoedebeleid anders ondergesneeuwd zal raken'*.

### **De bekendheid van het armoedebeleid bij de doelgroep**

Alle vertegenwoordigers van de minima gaven in de interviews aan dat ze erg blij zijn met het boekje 'Zo meer doen' voor de doelgroep, waarin de verschillende inkomensondersteunende regelingen van de gemeente worden uitgelegd. Daarnaast staan in het boekje 'nuttige contacten en adressen' waar mensen naartoe kunnen met hun vraag of probleem. Het boekje is zowel onder gemeentelijke instanties als onder verschillende organisaties verspreid. Ook looft een van de respondenten de overigens verplichte gang van zaken dat mensen met een onvolledige Aow automatisch aanvullende bijstand ontvangen. Tot slot is er sinds kort ook een meldpunt bij de GGD voor zorgmijders. *'Dat werkt erg goed. Geen wachtlijsten, geen toestanden, aanpakken die handel.'*

De respondenten hebben echter wel het idee dat de communicatie over het armoedebeleid in Zoetermeer over het algemeen nog wel kan worden verbeterd. Voorlichtingsmateriaal bevat vaak nog te moeilijke taal. Ook kent de doelgroep volgens een van de respondenten nog veel analfabeten en nieuwe Nederlanders, die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Voor hen is schriftelijke informatie (die in Zoetermeer alleen in het Nederlands wordt gegeven) niet toereikend. Ook denk de gemeente volgens een van hen te makkelijk dat mensen alles op internet kunnen vinden. Veel mensen uit de doelgroep zijn niet bekend met internet of kunnen een computer met internetaansluiting niet betalen. De vertegenwoordigers van de minima raden de gemeente daarom aan om voorlichting meer persoonlijk te laten verstrekken door consulenten en ambtenaren. Hierbij is het inlevingsvermogen van deze informatieverstrekkers erg belangrijk: aan welke informatie hebben de cliënten echt behoefte? *'Het staat of valt met de ambtenaren en consulenten'*. Tot slot wordt ook genoemd dat spreekuren bij bijvoorbeeld de afdeling Bijstand en Schuldhulpverlening te kort zijn (soms maar een uur) en niet op praktische tijden plaatsvinden (bijvoorbeeld van negen tot tien uur 's ochtends).

### **Het betrekken van minima bij het armoedebeleid**

Cliënten worden betrokken bij de formulering van het armoedebeleid door middel van de commissie Werk Zorg en Inkomen en Stichtingen zoals Mensen in de Minima. Er is volgens een van de anderen echter vaak *'een beperkt groepje mensen dat zich geroepen voelt om daaraan deel te nemen'*. De Raad van kerken, die in de commissie zit, vertegenwoordigt bijvoorbeeld wel alle christelijke stromingen, maar niet de migrantenkerken. *'In principe zouden de moslims en hindoes ook in de commissies moeten zitten, maar dat gebeurt niet.'* Daarnaast zitten in deze commissies vaak organisaties die de doelgroep vertegenwoordigen in plaats van mensen uit de doelgroep zelf. Op deze manier worden zeker niet alle groepen even goed vertegenwoordigd.

Volgens een van de respondenten heeft de gemeente steeds meer respect voor ervaringsdeskundigen. Ze zorgt er steeds meer voor dat beleidszaken en stukken worden voorgelegd aan de doelgroep om van commentaar te voorzien, al verloopt dat niet altijd vlekkeloos. Hij heeft echter wel het idee dat naar hun adviezen wordt geluisterd; met zo'n 50% wordt ook echt wat gedaan. Bovendien moet de gemeente officieel een onderbouwing geven als zij de adviezen niet wil uitvoeren.

### **Bezuinigingen**

Hoewel de vertegenwoordigers van de minima vrezen voor de consequenties van de gemeentelijke tekorten op de begroting, geven ze alle drie aan dat de gemeente heeft beloofd te proberen om zo min mogelijk in het armoedebeleid te snijden. Er is in ieder geval de intentie om te handhaven wat er is en *'dat is al heel mooi'*, zo vinden de respondenten. Wel voorziet een van hen verminderde mogelijkheden voor de ZoetermeerPas. Iedere organisatie of bedrijf kan zelf bepalen of ze wel of niet wil deelnemen aan de Pas en met de crisis zullen waarschijnlijk minder van hen die bereid hebben. Verder verwacht een van de vertegenwoordigers dat de gemeente strenger zal zijn in het subsidiëren van organisaties in het veld. Organisaties moeten steeds beter kunnen aantonen dat hun werk echt nodig is. De nadruk wordt namelijk steeds meer gelegd op de eigen verantwoordelijkheid van de minima. *'Er is veel druk op de ketel'*.

### **3.4 Mooie projecten voor de minima**

De inzet van de gemeente en maatschappelijke organisaties is breed en divers te noemen. Dit komt tot uitdrukking in verschillende projecten. Genoemd zijn al de Stichting Leergeld, de Voedselbank en de Formulierenbrigade. In Zoetermeer zijn diverse voorbeelden van een laagdrempelige, outreachende aanpak: de wijkcoaches bijvoorbeeld en de bezoekvrouwen van Piëzo. We lichten er hier drie mooie initiatieven uit: de bezoekvrouwen, Stichting Leergeld en de Voedselbank. Stichting leergeld is in bijna elke gemeente die deelneemt aan de Stedenestafette aanwezig. In Zoetermeer wordt de Stichting genoemd omdat haar werk aansluit op de drie pijlers van het armoedebeleid: het tegengaan van het niet-gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen, speciale aandacht voor kinderen die in armoede leven, en het verbinden van armoedebeleid aan andere beleidsterreinen. De Voedselbank is volgens de respondenten een mooi initiatief omdat de uitdeelpunten van de Voedselbank goed gebruik maken van de vrijwilligers. Verder werkt de Voedselbank intensief samen met de kerken en het Rode Kruis en heeft ze een belangrijke doorverwijsfunctie. Het bezoekvrouwenproject vervult een rol bij het vergroten van het gebruik van voorzieningen en bij het betrekken bij de samenleving van mensen die in een isolement verkeren.

#### **Stichting Leergeld**

Stichting Leergeld helpt bij het verbannen van de uitsluitingsproblematiek onder schoolgaande kinderen, die vanwege onvoldoende financiële middelen een achterstand oplopen op het vlak van kennis en sociale vaardigheden en zodoende hun potentieel onvoldoende kunnen ontwikkelen. Stichting Leergeld vindt dat, wat de thuissituatie ook is, de kinderen er in ieder geval niets aan kunnen doen. Haar doel is dan ook dat kinderen kunnen meedoen. Hierdoor is de selectie van gezinnen minder streng dan bijvoorbeeld bij overheidsinstellingen. Maar *'het kaf wordt wel van het koren gescheiden'*.

Stichting Leergeld richt zich op ouders/verzorgers van schoolgaande kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar, die een inkomen hebben tot 120% van het bijstandsniveau. Het gaat om mensen die woonachtig zijn in Zoetermeer en die hun kosten niet of slechts gedeeltelijk vergoed krijgen via de bijzondere bijstand, een tegemoetkoming in studiekosten of een andere regeling, of die deze kosten pas op een later tijdstip vergoed krijgen.

Om haar doel te bereiken heeft Stichting Leergeld een formule ontwikkeld om 'wel meedoen' zo efficiënt mogelijk te regelen. De belangrijkste kenmerken hiervan zijn:

- Het fungeren als laatste vangnet wanneer overheidsvoorzieningen niet benut kunnen worden of niet toereikend zijn.
- Local-for-local, wat staat voor een kleinschalige opzet in zowel de organisatie als de fondsenwerving.
- Het afleggen van huisbezoek door ervaringsdeskundigen voor het directe contact met de doelgroep/aanvragers over hulp. Ervaringsdeskundigen praten dezelfde taal als degenen die een beroep op Leergeld doen. Hierdoor kunnen taboes worden doorbroken en problemen bespreekbaar worden gemaakt.
- Er wordt een analyse gemaakt van de relatie tussen het probleem/de aanvrager en de voorliggende voorzieningen.
- De Stichting vervult een terugkoppeling- of signaleringsfunctie naar de overheid met betrekking tot tekort schietende voorzieningen en/of wetgeving.

### **De Voedselbank**

Er zijn vijf uitdeelpunten van de Voedselbank. Daarmee heeft op één na elke wijk in Zoetermeer een uitdeelpunt. De uitdeelpunten van de Voedselbank zitten in de kerken in Zoetermeer. Dit is zo gegroeid omdat er voor de introductie van de Voedselbank in Zoetermeer al een uitdeelpunt in een kerk was. Bij het opzetten van uitdeelpunten heeft de Voedselbank hierop aangesloten omdat de kerken ruimte hadden en het een vertrouwd beeld in de samenleving was. Dit blijkt geen belemmering te vormen. Bovendien beschikken de kerken over hun vrijwilligersbestand, die ze goed kennen. Die delen het voedsel uit.

De Voedselbank verwijst ook mensen door naar andere hulpverleners. Dit wordt door de Voedselbank als belangrijk gezien omdat zij zelf mensen maximaal drie jaar mag helpen.

Naast het uitdelen van voedingsmiddelen wordt er één maal in de twee maanden een kledingbeurs gehouden bij vier van de vijf uitdeelpunten. Dit wordt georganiseerd vanuit de regio Den Haag, in samenwerking met het Rode Kruis. De kleding is gratis. Klanten van de Voedselbank mogen drie stukken per gezinslid meenemen.

### **Bezoekvrouwen van Piëzo**

Met dit project richt Piëzo zich op het doorbreken van het isolement onder vrouwen met kinderen, autochtoon en allochtoon, door hen wegwijs te maken in de Zoetermeerse samenleving. De bezoekvrouwen opereren niet alleen vanuit Piëzo, maar ook op verzoek van andere organisaties, zoals scholen, de schuldhulpverlening, het maatschappelijk werk en de politie. De bezoekvrouwen krijgen voordat ze ingezet worden een opleiding bij het ROC. Daarin staan communiceren en het zich eigen maken van de sociale kaart van Zoetermeer centraal.

Het project heeft een laagdrempelig karakter: de bezoekvrouwen gaan op huisbezoek bij mensen die om wat voor reden dan ook in een isolement verkeren. De vrouwen hebben dezelfde achtergrond als de mensen bij wie zij op bezoek gaan en komen daarom gemakkelijk bij de mensen binnen. Ook krijgen ze goed zicht op de situatie in de huishoudens die zij bezoeken. Daardoor neemt het project een sleutelpositie in bij het tegengaan van het niet-gebruik van voorzieningen. Op die manier worden mensen bereikt die anders niet bereikt worden. Dit is vooral van belang voor het bereiken van allochtone groepen. Naast het gebruik van voorzieningen bevorderen de bezoekvrouwen ook de deelname aan sociale en maatschappelijke activiteiten.

## **4 Samenwerken aan armoedebeleid in Zoetermeer**

Wij hebben een groot aantal ambtenaren en organisaties die zich bezighouden met armoede en sociale uitsluiting in Zoetermeer benaderd met een vragenlijst over de samenwerking in Zoetermeer op deze thema's. Tien ambtenaren en veertien medewerkers van maatschappelijke organisaties lieten zich hierover uit. De respons van de maatschappelijke organisaties was goed: de helft van de genodigden reageerde. Zoetermeer is een gemeente die het maatschappelijk middenveld en burgers nadrukkelijk uitnodigt om betrokken te zijn bij wat er in de gemeente gebeurt. Uit de collegeprogramma's (2006-2010 en 2010-2014) blijkt dat de gemeente Zoetermeer groot belang hecht aan de samenwerking met andere organisaties in het veld en met burgers zelf: *'Wij hebben het advies en de steun van anderen nodig, en sommige zaken kunnen burgers of bedrijven beter zelf doen. Niet om "er van af te zijn", maar omdat ze dan eenvoudiger, sneller, herkenbaarder en dichterbij worden verricht. Het bevorderen van participatie door burgers is geen gunst, maar een noodzaak om tot een betere lokale samenleving te komen'* (Gemeente Zoetermeer, 2006).

Qua armoedebestrijding lijkt dat maatschappelijk middenveld in elk geval erg actief te zijn. Het valt op dat de kerken en de vrijwilligersorganisaties in Zoetermeer zeer betrokken zijn op dit thema. De waardering van de samenwerking met de gemeente loopt daarbij erg uiteen.

### **4.1 Inkomensverbetering en maatschappelijke participatie van de minima**

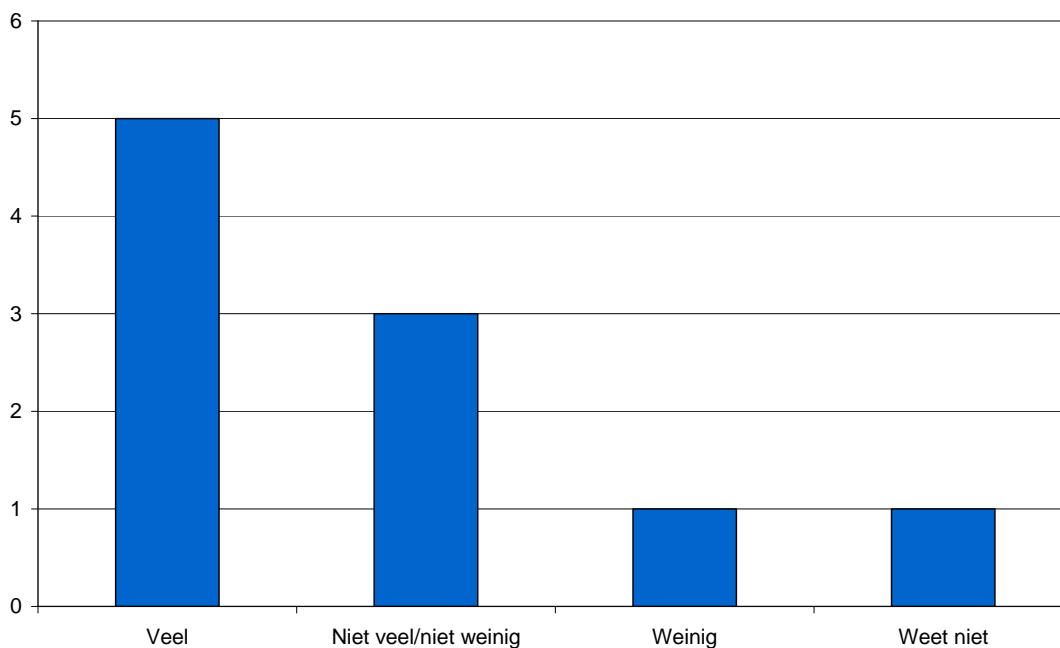
Uit de enquête blijkt dat bij de samenwerking binnen de gemeente maatschappelijke participatie van minima beduidend vaker op de agenda staat (door acht ambtenaren genoemd), dan inkomensverbetering voor de minima (vier keer genoemd). Inkomensverbetering is vooral belegd bij de afdeling Werk Zorg en Inkomen, die ook bijzondere bijstand en dergelijke regelt.

Ook bij de samenwerking tussen de gemeente en andere organisaties draait het vaker om het verbeteren van de participatie van minima (acht maal) dan om inkomensverbetering voor de minima (drie maal). Inkomensondersteuning is een taak van de gemeente waar weinig anderen zich mee bezighouden. Dat wil niet zeggen dat de gemeente Zoetermeer zich op de weg naar inkomensondersteuning niet kritisch laat volgen door maatschappelijke organisaties. In de commissie Werk Zorg en Inkomen zitten bijvoorbeeld het MIM, vertegenwoordigers van vakbonden, vluchtelingenwerk, ouderenbonden, en kerken.

## 4.2 Samenwerking binnen het gemeentelijke apparaat

Van de ambtenaren die onze enquête wel invulden, geeft de helft aan dat hun afdeling veel samenwerkt met andere afdelingen binnen de gemeente als het gaat om armoede en sociale uitsluiting. De meesten van deze ambtenaren zijn dus werkzaam bij de afdeling Werk Zorg en Inkomen (vaak afgekort tot Sociale zaken).

*Figuur 4.1 Kunt u aangeven hoeveel uw afdeling in het afgelopen jaar heeft samengewerkt met andere gemeentelijke afdelingen ter bevordering van het inkomen of de maatschappelijke participatie van minima? (n=10)*



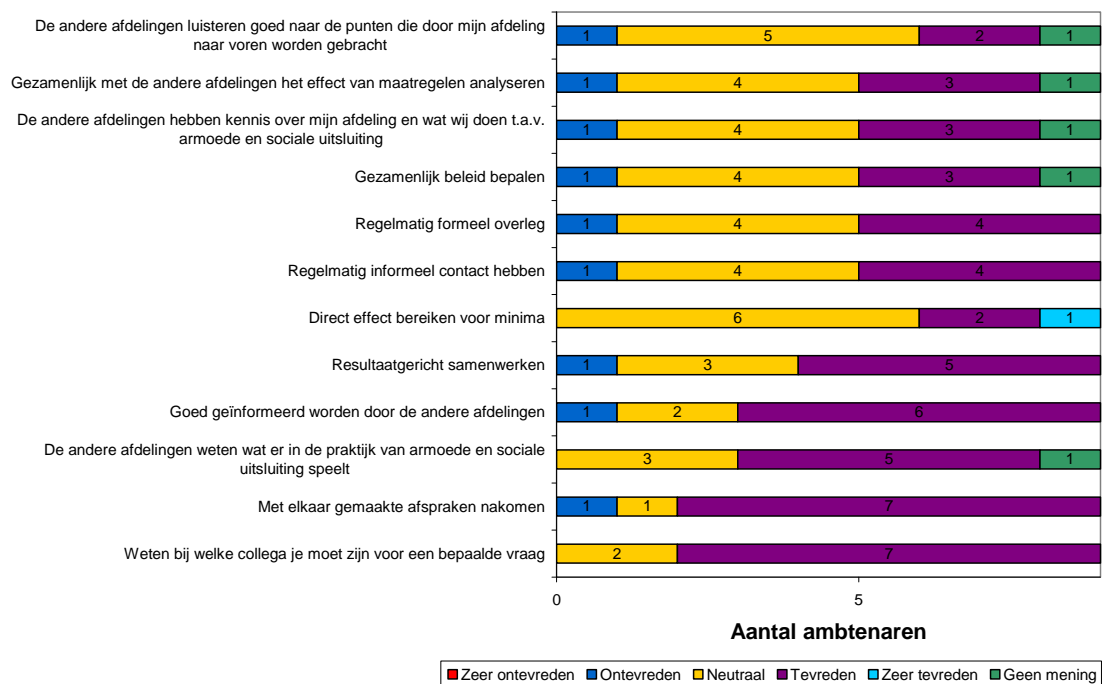
De ambtenaren geven aan het afgelopen jaar vooral veel onderling en met de afdeling Welzijn/beleid te hebben samengewerkt. De meest voorkomende vormen van samenwerken tussen de afdelingen zijn het gezamenlijk organiseren en uitvoeren van projecten (negen keer genoemd) en gezamenlijk overleg over de grote lijnen in beleidsvorming (zeven maal genoemd). Het delen van deskundigheid (bijvoorbeeld op intranet of door middel van detachering) komt het minst vaak voor (en wordt slechts door één ambtenaar genoemd).

De samenwerking tussen de afdelingen is voornamelijk gericht op kinderen van minima (5 keer genoemd), bijstandsgerechtigden (vijf keer genoemd) en nieuwe Nederlanders (ook vijf keer genoemd). Dak- en thuislozen worden het minst genoemd (één keer). Dit laatste is ook niet verwonderlijk, aangezien Zoetermeer slechts enkele tientallen dak- en thuislozen telt (Gemeente Zoetermeer, 2008).

De ambtenaren waarderen de samenwerking met andere afdelingen gemiddeld met een 6.9. Het meest tevreden zijn ze over het feit dat ze weten bij welke collega ze moeten zijn voor een bepaalde vraag. Het minst tevreden zijn ze over de mate waarin andere afdelingen luisteren naar

de punten die door de eigen afdeling naar voren worden gebracht. Figuur 4.2 geeft een overzicht van de aspecten en de tevredenheid van de ambtenaren. Overigens zijn de ambtenaren gemiddeld over alle aspecten van samenwerking neutraal of tevreden. Er zijn maar kleine verschillen in tevredenheid te zien.

*Figuur 4.2: We leggen u een aantal aspecten voor die een rol spelen bij de samenwerking met de andere gemeentelijke afdelingen. Kunt u per aspect aangeven hoe tevreden u bent over de samenwerking rond armoede en maatschappelijke participatie van minima? (n=9)*



Ook hebben we gekeken naar welke aspecten (zie figuur 4.2) de algemene tevredenheid van de samenwerking beïnvloeden. Uit deze analyse blijkt dat regelmatig informeel overleg én formeel overleg de grootste invloed hebben op de algemene tevredenheid. Over deze aspecten zijn vier ambtenaren tevreden, vier zijn neutraal en één is ontevreden.

Ambtenaren hebben de volgende suggesties over hoe de kwaliteit van de onderlinge samenwerking verbeterd kan worden:

- De organisatie moet meer 'gekanteld' worden; er moet meer wijkgericht gewerkt worden.
- Er zou meer onderling direct contact moeten zijn; meer informatie-uitwisseling en afstemming; meer 'bundeling van krachten'.
- Ambtenaren zouden meer vragen moeten stellen in plaats van 'stelling te nemen'.
- Er moet meer afstemming plaatsvinden tussen de verschillende beleidsterreinen.
- Er moet meer direct contact zijn.
- 'We moeten van elkaar weten wat we doen'.

De suggesties van de ambtenaren richten zich dus vooral op het stimuleren van direct, face-to-face contact tussen ambtenaren van verschillende afdelingen. Hierbij wordt gepleit voor wijkgericht werken en een 'open blik' van ambtenaren. Er is, met andere woorden, behoefte aan een betere, directere samenwerking binnen het gemeentelijke apparaat.

### ***4.3 De samenwerking tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties***

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

De ondervraagde ambtenaren zien voor de gemeente vooral de rol weggelegd om burgers zo goed mogelijk te informeren over beschikbare voorzieningen (tien keer genoemd), om beleid voor het bestrijden van armoede en sociale uitsluiting te maken, en de uitvoering van het beleid te bewaken (tien keer genoemd). Daarnaast zien acht van de tien ambtenaren de gemeente echter ook als samenbrenger van belangrijke partijen in de gemeente op het gebied van armoede en sociale uitsluiting, als subsidieverstrekker aan organisaties die de financiële positie en maatschappelijke participatie van minima trachten te verbeteren, en als de instantie die burgers informeert over maatschappelijke organisaties die zich bezighouden met deze thema's.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat acht ambtenaren aangeven dat zij samenwerken met andere organisaties op het gebied van armoede en sociale uitsluiting. Het meest wordt samengewerkt met het maatschappelijk werk (zeven keer genoemd), woningcorporaties (zeven keer genoemd) en vrijwilligersorganisaties (zes keer genoemd). Veel minder samenwerking is er volgens de respondenten met zelforganisaties van nieuwe Nederlanders. Ook met de wereld van onderwijs en kinderopvang werken de ambtenaren niet veel samen. Dat laatste is opmerkelijk, gezien het feit dat kinderen in huishoudens met een laag inkomen een specifieke aandachtsgroep zijn in het Zoetermeerse armoedebeleid, en ook gegeven de situatie dat de Stichting Leergeld zo actief is in de gemeente. Contact tussen het gemeentelijke apparaat en organisaties die zich bezighouden met de situatie van kinderen die in armoede leven lijkt ons een meerwaarde te kunnen brengen.

Als ambtenaren samenwerken met organisaties, gaat het vooral om informatieuitwisseling (acht maal genoemd). Daarnaast worden gezamenlijk projecten georganiseerd en uitgevoerd (zes keer genoemd) en is er contact over individuele cases (vijf keer genoemd). Het delen van deskundigheid (bijvoorbeeld door middel van detachering) komt het minst voor (slechts eenmaal genoemd). De samenwerking is verder vooral gericht op bijstandsgerechtigden en nieuwe Nederlanders (beiden vijf keer genoemd).

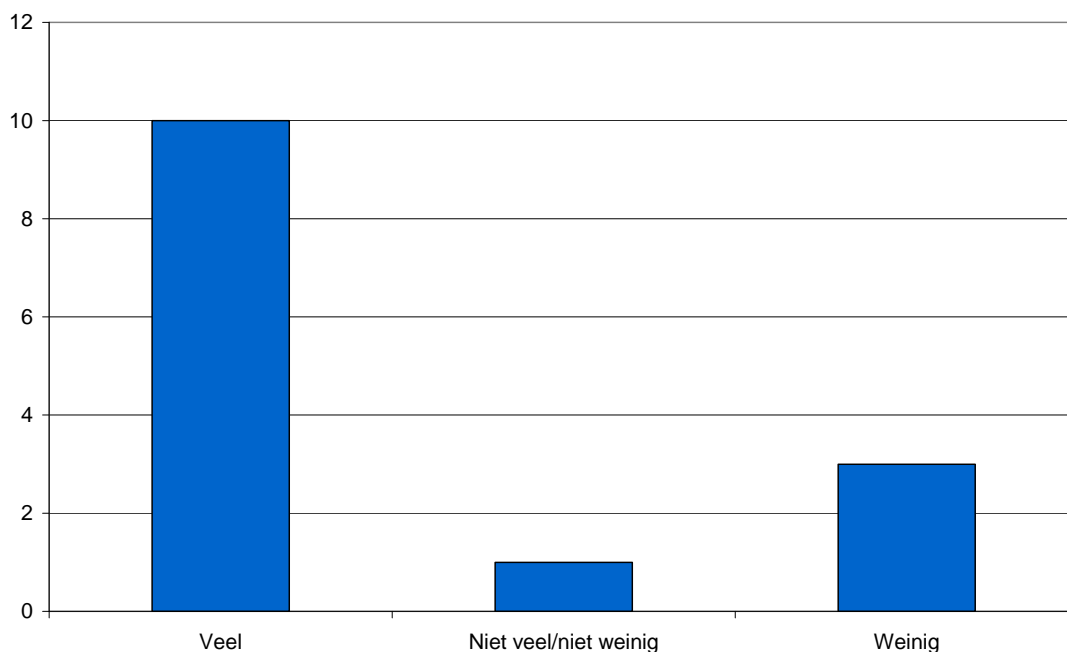
#### **De visie van de organisaties**

Zeven van de veertien organisaties geven aan structureel gesubsidieerd te worden door de gemeenten, twee ontvangen subsidie per project, vier ontvangen geen subsidie, en één van de respondenten wist het niet. Verder laat figuur 4.3 zien dat alle organisaties het afgelopen jaar hebben samengewerkt met de overheid, waarvan tien aangeven dat dit veelvuldig gebeurde. Net als de gemeenteambtenaren geven de organisaties aan, dat deze samenwerking vooral uit het uitwisselen van informatie bestaat (elf keer genoemd). Verder is er vaak contact over individuele cases (acht keer genoemd) en worden organisaties betrokken bij beleidsvorming van de gemeente (zeven keer genoemd). Ook in de visie van de organisaties komt het delen van deskundigheid (bijvoorbeeld door middel van detachering) het minst voor (slechts eenmaal genoemd). Op de vraag



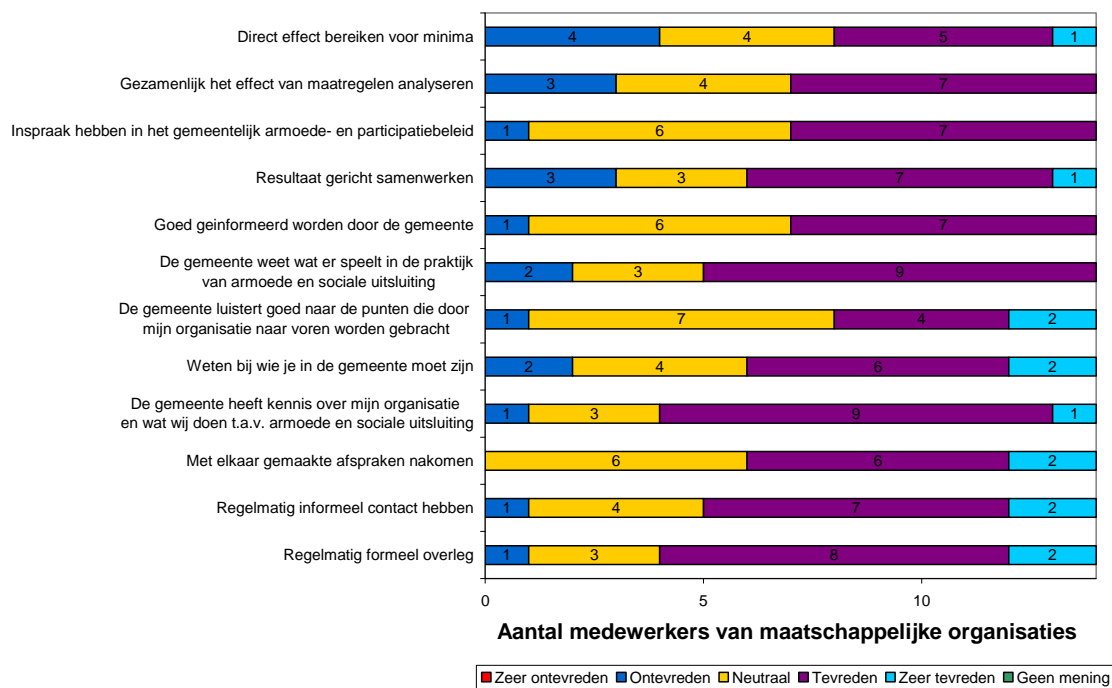
of deze samenwerking op een specifieke doelgroep gericht is, geeft een organisatie aan dat dit niet het geval is. De anderen noemen vooral arbeidsongeschikten en chronisch zieken (vijf maal), ouderen (vier maal) en bijstandsgerechtigden (vier maal). Interessant is dat de organisaties andere doelgroepen noemen dan de ambtenaren, op de bijstandsgerechtigden na.

*Figuur 4.3 Kunt u aangeven hoeveel uw organisatie/groep in het afgelopen jaar heeft samengewerkt met de gemeente of een gemeenteafdeling ter bevordering van het inkomen of de maatschappelijke participatie van minima? (n=14)*



De beoordeling van de samenwerking met de gemeente loopt sterk uiteen voor de verschillende organisaties, variërend van een 4 tot een 9. Gemiddeld geven de organisaties de samenwerking een 6.6. Gekeken naar specifieke aspecten van samenwerking, zien we wederom een grote verscheidenheid in tevredenheid. Figuur 4.4 laat zien dat de organisaties gemiddeld het meest tevreden zijn over het regelmatig hebben van formeel overleg. Ze zijn het minst tevreden over de mate waarin direct effect wordt bereikt voor minima.

*Figuur 4.4 We leggen u een aantal aspecten voor die een rol spelen bij de samenwerking met de gemeente. Kunt u per aspect aangeven hoe tevreden u bent over de samenwerking rond armoede en maatschappelijke participatie van minima? (n=14)*



Van de in figuur 4.4. genoemde aspecten blijken vooral de mate waarin de gemeente luistert naar de punten die door de organisaties naar voren worden gebracht, de mate waarin de gemeente kennis heeft over de organisaties en de mate waarin afspraken worden nagekomen van invloed te zijn op de algemene tevredenheid. Hoewel deze aspecten gemiddeld positief scoren, is vooral bij het eerstgenoemde, de mate waarin de gemeente luistert naar de punten die door de organisaties naar voren worden gebracht, nog wel wat winst te behalen. Eén organisatie is hier ontevreden over en zeven organisaties zijn neutraal.

De vertegenwoordigers van de minima denken verschillend over de samenwerking in de stad. Zo hebben de kerken het gevoel dat verschillende organisaties zo hun eigen zaken hebben en dat er weinig 'echt' overlegd wordt. De gemeente is volgens de vertegenwoordiger bijvoorbeeld niet goed op de hoogte van de activiteiten van de kerken. Aan de andere kant profileren de kerken zich ook niet zo. De huidige burgemeester voert wel twee keer per jaar overleg met de kerkelijke vertegenwoordigers (pastores en dominees). Samenwerking is volgens de respondent echter wel degelijk belangrijk om de ondersteuning van minima te verbeteren en overlap te voorkomen. De gemeente zou hierin volgens hem een regierol moeten spelen om te kijken 'wat gezamenlijk zou kunnen'.

Stichting Leergeld is naar eigen zeggen 'overall bekend en andersom'. Ze maken deel uit van een 'goed georganiseerd netwerk'. Zoals eerder besproken, vervult deze stichting een coördinerende rol in het inschakelen van organisaties om te voorzien in de behoefte van kinderen uit minimagezinnen.

De gemeente voelt zich echter niet verantwoordelijk voor de stichting omdat zij een particuliere organisatie is. De respondent geeft aan dat er wel steeds betere contacten zijn met de gemeente, maar dat zij uiteindelijk in de eerste plaats haar eigen organisaties aan de gang moet houden.

Ook de coördinator van de Voedselbank speelt een belangrijke rol in de samenwerking in Zoetermeer. Zij is een soort 'spin in het web' die problemen van cliënten doorkoppelt naar andere organisaties. De Voedselbank wil echter niet gebruikt worden als 'vindplaats' voor de gemeente. De privacy van de cliënten moet gewaarborgd blijven.

Wat betreft de samenwerking met de gemeente noemen de maatschappelijke organisaties de volgende verbeterpunten:

- Betere en directere contacten met consultants van de bijzondere bijstand. Deze staan nu nog te ver van de eerstelijns hulpverleners af.
- Er wordt nog teveel vastgehouden aan beleidsregels; in plaats daarvan zou er beter moeten worden gekeken naar de behoefte van de doelgroep.
- De gemeente moet een duidelijker visie afgeven, zodat organisaties kunnen bepalen of, en zo ja, welke rol ze daarin kunnen spelen.
- Er moet een meer samenhangend beleid komen, minder gericht op bepaalde doelgroepen. Hiermee wordt meer overzicht gecreëerd.
- Er moet een vast aanspreekpunt binnen de gemeente komen.
- De communicatie met en binnen de gemeente moet worden verbeterd.
- Er moet financiële ruimte en mandaat worden gegeven aan organisaties om het gebruik van gemeentelijke voorzieningen te bevorderen.
- Er moet voor voldoende informatie worden gezorgd op een open en transparante manier.

De roep om een duidelijker visie, betere communicatie en een meer samenhangend beleid biedt aanknopingspunten voor de manier waarop het maatwerk kan worden vergroot en dubbel werk kan worden voorkomen. Dit zijn twee belangrijke wensen die terugkomen in de punten voor de lokale sociale toekomstagenda.

#### ***4.4 De samenwerking tussen maatschappelijke organisaties en groepen onderling***

Als het gaat om de samenwerking tussen maatschappelijke organisaties onderling, constateren we dat elf van de veertien maatschappelijke organisaties in de enquête aangeven, dat hun organisatie samenwerkt met andere organisaties (dan de gemeente) op het gebied van armoede en sociale uitsluiting. Er wordt vooral veel samengewerkt met vrijwilligersorganisaties (zes keer genoemd), dienstverlenende instellingen (vijf keer genoemd), de Voedselbank (vijf keer genoemd) en belangenbehartigers van de minima (vijf keer genoemd).

De samenwerking bestaat voor het allergrootste deel uit contact over individuele cases (tien maal genoemd) en het uitwisselen van informatie (negen maal genoemd). Deze samenwerking is in de meeste gevallen gericht op ouderen (vijf keer), bijstandsgerechtigden (vijf keer) en dak- en thuislozen (vier keer).

## 4.5 Lokale samenwerkingsverbanden

Er is in Zoetermeer een lange lijst van lokale samenwerkingsverbanden met drie of meer partners. Vijf van de tien ambtenaren geven aan dat hun afdeling deelneemt aan één of meerdere grotere, lokale samenwerkingsverbanden. Het gaat vooral om verbanden op wijkniveau. Bij de organisaties zijn elf van de veertien betrokken bij een samenwerkingsverband. Over het algemeen zijn de ambtenaren en organisaties tevreden over de samenwerking binnen de verbanden.

Hieronder volgt een omschrijving van de samenwerkingsvormen die relatief vaak genoemd zijn.

### **OGGZ (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) platform**

Doel van het platform: het creëren van nieuw inzicht bij de deelnemers en derden in de samenhang en samenwerking op het terrein van de OGGZ, op micro-, meso- en macroniveau, waarbij sociaal-geneeskundige elementen worden geïntegreerd met andere relevante invalshoeken.

Deelnemende partijen: de politie, wijkteams, de psychiatrie, de Schuldhulpverlening, de afdeling Wmo, woningbouwcorporaties, en de Thuis- en daklozenopvang.

### **Overleg materiële dienstverlening**

Doel van het overleg: het bespreken van knelpunten in de samenwerking en het leren kennen van elkaars organisaties en werkmethoden.

Deelnemende partijen: alle organisaties in de gemeente op het gebied van financieel-administratieve dienstverlening.

### **Overleg belangenorganisaties minimabeleid**

Doel van het overleg: door middel van een aantal jaarlijkse bijeenkomsten informatie uitwisselen en trends signaleren.

Deelnemende partijen: vertegenwoordigers van alle organisaties die betrokken zijn bij de minima.

### **De commissie Werk Zorg en Inkomen**

Doel van de commissie: de commissie fungeert als een officieel adviesorgaan dat gevraagd en ongevraagd advies uitbrengt aan de gemeente over beleidsvoornemens op het terrein van Werk Zorg en Inkomen, waaronder het minimabeleid.

Deelnemende partijen: vertegenwoordigers van de vakbonden, vluchtelingenwerk, de ouderenbonden, de kerken, de Sociale Werkplaats en Stichting Mensen in de Minima.

### **Diaconaal overleg Zoetermeerse kerken (DOZK)**

Doel van het overleg: bespreking van de diaconale nood en het geven van stoffelijke en/of materiële hulp aan personen of gezinnen in financiële nood, via het fonds hulpverlening.

Deelnemende partijen: alle grote (christelijke) kerken in Zoetermeer zijn in dit overleg vertegenwoordigd.

Naast de verschillende lokale samenwerkingsverbanden werkt de gemeente Zoetermeer op regionaal niveau actief samen binnen het Regionaal Platform Arbeidsmarktbeleid Haaglanden (RPA). De diverse regionale werkgelegenheidsmaatregelen die uit dit verband voortvloeien, kunnen worden gezien als preventief armoedebeleid.



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

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

In onze enquête heeft de gemeente Zoetermeer zelf drie vragen mogen toevoegen. Als eerste waren zij benieuwd welke afdelingen of organisaties samenwerken rondom schuldhulpverlening aan mensen met meervoudige problemen. Negentien van de in totaal 24 respondenten gaven aan dit te doen.

Samenwerking rondom dit thema vindt plaats met de Schuldhulpverlening, klantmanagers, de afdeling Welzijn/beleid, de afdeling Werk Zorg en Inkomen (onder andere met het team Bijzondere Bijstand), de GGD, huisartsen, woonbegeleiding, de thuiszorg, woningbouwcorporaties, energieleveranciers, hulpverleningsinstanties, deelnemers aan het OGGZ platform, Kwadraad, Humanitas, STIP, Stichting Mensen in de Minima, en familie van de betrokkenen.

De samenwerking bestaat uit overleg (soms over specifieke casussen), afstemmen, informatie uitwisselen, het geven van voorlichting, het doorverwijzen of overdragen van cliënten, het maken van beleid, het voorkomen van schulden, het organiseren van budgetcursussen, het inzetten van wijkcoaches, het inzetten van bezoekvrouwen en ambassadeurs in de wijken, het samen outreachend werken om cliënten te bereiken, en het organiseren van hulp rondom gezinnen door samen een analyse te maken van de problemen. Alles overziend lijkt de groep van mensen met meervoudige problemen dus goed in beeld te zijn in Zoetermeer. Relatief veel van de ondervraagde organisaties houden zich ermee bezig, er wordt tussen veel partijen samengewerkt en de hulp richt zich op verschillende facetten van het probleem.

Ten tweede was de gemeente Zoetermeer geïnteresseerd in de vraag voor welke doelgroepen het volgens de afdelingen en organisaties meerwaarde zou hebben om verbindingen te leggen tussen het Wmo-beleid en het beleid omtrent armoede en sociale uitsluiting. Alle respondenten zijn het erover eens dat verbindingen tussen het Wmo- en armoedebeleid voor tenminste één doelgroep meerwaarde kan hebben. Ze noemen een heel aantal specifieke doelgroepen, waarbij bijstandsgerechtigden (zeventien keer) en mensen met schulden (vijftien keer) het vaakst worden genoemd. Daarnaast worden ook bezoekers van de Voedselbank (veertien keer), alleenstaande moeders (dertien keer) en ouderen (dertien keer) veel genoemd. Het minst worden mensen in achterstandswijken (acht keer) en dak-en thuislozen (negen keer) genoemd.

Tot slot stelt de gemeente dat preventie van armoede en sociale uitsluiting van minima tegenwoordig een belangrijk thema is. Door het risico op armoede al in een vroeg stadium te onderkennen, kunnen ernstige problemen voorkomen worden. Van de respondenten wilde zij dan ook weten of zij van plan zijn de komende jaren te gaan samenwerken op preventie. Slechts twee respondenten geven aan dat niet te willen doen. De andere 22 respondenten zeggen in de komende jaren vooral te willen overleggen over individuele cases (of in het geval van de afdelingen professionals te laten

overleggen) (elf keer genoemd) en gezamenlijk preventief beleid op te willen stellen (tien keer genoemd). Het gezamenlijk opstellen van een armoederisicoprofiel voor huishoudens (een verzameling risicofactoren waarmee we kunnen bepalen of een bepaald huishouden risico op armoede loopt) en het gezamenlijk laten uitvoeren van een risicoscan van wijken worden het minst vaak genoemd (allebei drie maal).

## **5.2 Wensen voor de lokale agenda**

De gegeven suggesties zijn in de volgende kernpunten samen te vatten:

- Het bewerkstelligen van een betere benutting van de verschillende regelingen door de doelgroepen.
- Het voorkomen van effecten van armoede op kinderen.
- Creatiever met de regelingen omgaan zodat er meer 'maatwerk' kan worden geleverd.
- Dubbel werk voorkomen door een betere samenwerking en (taak)afbakening.

Velen vragen aandacht voor die gezinnen/huishoudens die net boven het minimum zitten, maar die als gevolg van het wegvallen van toeslagen of kortingen en/of de noodzaak tot het aflossen van schulden feitelijk opnieuw onder het minimum terechtkomen. In Zoetermeer betreft dit ongeveer 3900 huishoudens.

Velen willen ook werken aan een betere toegankelijkheid van het systeem of de regelingen, of aan manieren om het systeem gebruikersvriendelijker en laagdrempeliger te maken. Een meer outreachende aanpak van de gemeente naar de minima toe en een simpeler taalgebruik horen daar bij. Het beeld dringt zich op van een gemeente die het in theorie en op papier goed voor elkaar heeft, maar regelmatig ervaart dat de praktijk weerbarstiger is. Daar weet de gemeente niet steeds voldoende creatief op in te spelen, waardoor de aanwezige mogelijkheden nog niet optimaal worden benut. Op het gebied van maatwerk binnen de regels en het taalgebruik van de gemeente valt er zeker nog winst te behalen. Velen willen ook beter samenwerken. Uit de gesprekken komt een lichte suggestie naar voren dat er door goede samenwerking wellicht nog efficiënter zou kunnen worden gewerkt en met dezelfde middelen meer kan worden bereikt.

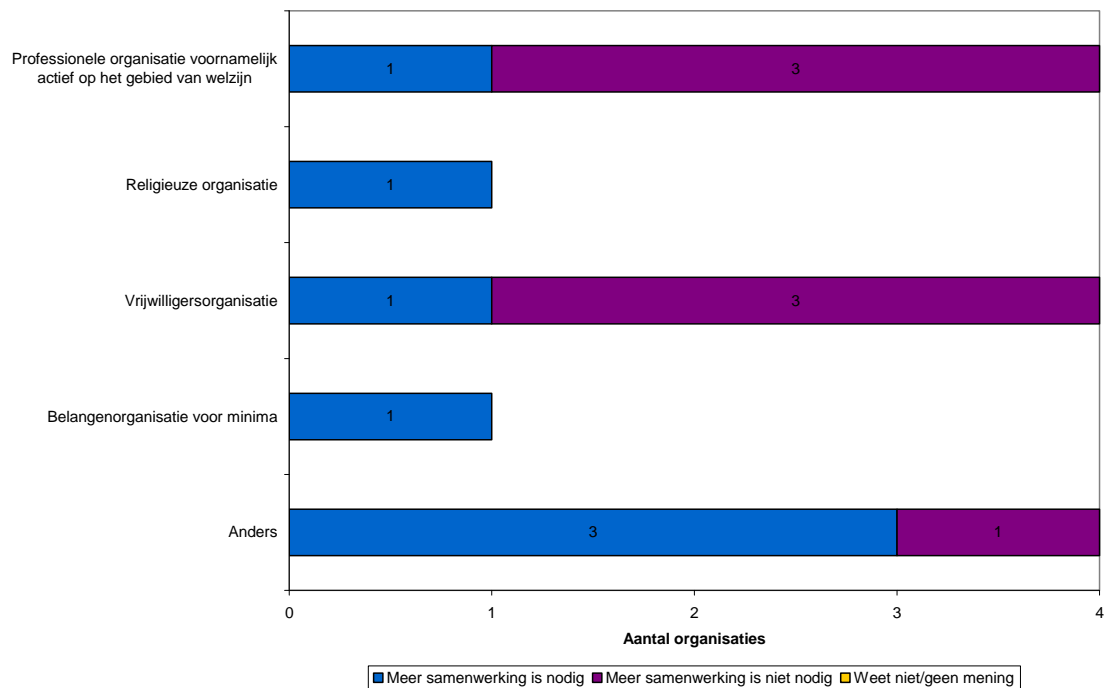
## **5.3 Wij willen meer samenwerken**

Vijf van de veertien organisaties vinden meer samenwerking met de gemeente wenselijk, vier vinden dit niet nodig en vijf weten het niet of hebben geen mening. Als de organisaties meer samenwerking wensen is dat vooral rond het signaleren (vier keer genoemd), het doorverwijzen (vier keer genoemd) en financiële hulp (ook vier keer genoemd). Daarnaast geeft de helft van de organisaties aan dat meer samenwerking met andere organisaties nodig is. De andere helft vindt dit overigens niet nodig. Zie figuur 5.1 voor een uitsplitsing van deze resultaten naar type organisatie. Het valt op dat vooral de professionele organisaties die voornamelijk actief zijn op het gebied van welzijn en de vrijwilligersorganisaties minder behoefte hebben aan meer samenwerking.



Degenen die graag meer samenwerking zouden willen, noemen een scala aan organisaties. Voorbeelden zijn (afdelingen van) de gemeente, de GGZ, de politie, de thuiszorg, het maatschappelijk werk, Humanitas, het Jeugdcultuur- en Jeugdparticipatie Fonds, Stichting Mensen in de Minima, de Voedselbank, Vluchtelingenwerk en Stichting Leergeld. Er is vooral behoefte aan samenwerking op thema's als signaleren, de toeleiding naar dagbesteding en arbeid, front office werkzaamheden, het verkrijgen van betere informatie over problemen, en inburgering. Verder is er behoefte aan samenwerking rond de specifieke doelgroep jeugd.

*Figuur 5.1 Behoeftte aan samenwerking naar type organisatie (N=14).*



Alle gemeenteambtenaren die de enquête hebben ingevuld vinden dat meer samenwerking tussen de verschillende afdelingen wenselijk is. Hierbij is vooral behoefte aan samenwerking met de afdelingen Wmo (zeven keer genoemd), Sociale zaken/Sociale dienst/Afdeling werk en inkomen (zes keer genoemd), Zorg en Welzijn (zes keer genoemd) en Onderwijs (ook zes keer genoemd). De afdelingen Zorg en Onderzoek worden relatief minder vaak genoemd (allebei drie maal). Samenwerking is vooral gewenst als het gaat om de begeleiding naar organisaties toe (negen keer genoemd). Daarnaast worden doorverwijzen (acht keer) en preventie van armoede en sociale uitsluiting (acht keer) vaak genoemd als thema's waar de samenwerking zich meer op zou moeten richten. Er is geen behoefte aan meer samenwerking binnen de gemeente op het gebied van hulp in natura.

Zes van de gemeenteambtenaren vinden dat meer of intensiever zou moeten worden samengewerkt met andere organisaties op het gebied van armoede en sociale. Vooral binnen de afdeling Werk Zorg Inkomen zijn de meningen verdeeld. Twee ambtenaren vinden dat meer samenwerking nodig is, twee vinden van niet, en één weet het niet of heeft geen mening.

De ambtenaren die meer willen samenwerken doen uiteenlopende suggesties voor organisaties. Ze noemen woningcorporaties, Vluchtelingenwerk, de Stichting Mooi (een welzijnsorganisatie), Piëzo, de psychiatrie, wijkteams, WZI (Werk Zorg Inkomen), de Vierstroom (ouderenzorg, een onderdeel van Palet Welzijn) en Resto Van Harte, (een sociaal restaurant). Ze hebben behoefte aan samenwerking op thema's als huisuitzettingen, integratie en nieuwe Nederlanders, arbeidsparticipatie, zorgmijders en probleemgezinnen.

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

### 6.1 *Behoeftte aan rolverdeling en bundeling van krachten*

De gemeente Zoetermeer lijkt een evenwichtig armoedebeleid te voeren, in de zin dat er zowel aan inkomensondersteuning als aan participatiebevordering wordt gedaan. De collectieve ziektekostenverzekering, de norm van 120% voor ondersteunende maatregelen en de ZoetermeerPas zijn daar voorbeelden van. De gemeente heeft een Armoedemonitor en integraal beleid in ontwikkeling; daarnaast werkt de gemeente aan continuïteit, zowel binnen het gemeentelijke apparaat dat zich met armoedebestrijding bezighoudt als binnen het klantmanagersbestand van de afdeling Werk Zorg en Inkomen.

Het College en de beleidsmakers geven regelmatig aan de armoedebestrijding nadrukkelijk samen met het maatschappelijk middenveld te willen organiseren. Het nieuwe College voor de periode 2010-2014 zegt het zo: *'Een toekomstgericht Zoetermeer is een stad die we samen verder vorm geven. Bewoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen worden betrokken bij de voorbereiding en het maken van keuzes, zonder de eigen verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur uit het oog te verliezen. [...] Inwoners die het niet op eigen kracht kunnen, worden door het maatschappelijk middenveld of de gemeente ondersteund met als doel de eigenwaarde en de zelfredzaamheid te verhogen, zodat actieve deelname aan de maatschappij (weer) mogelijk wordt. Iedereen kan iets, dus iedereen doet iets.'* (Gemeente Zoetermeer, 2010c)

De ambtenaren die de enquête voor dit onderzoek hebben ingevuld bevestigen deze grondhouding en principes. De gemeente werkt in de praktijk veel samen met maatschappelijke organisaties. Het maatschappelijk werk, de woningcorporaties en vrijwilligersorganisaties zijn de belangrijkste samenwerkingspartners voor de ambtenaren van de gemeente Zoetermeer. De organisaties bevestigen voor een deel de coöperatieve opstelling van de gemeente; zij zeggen betrokken te worden bij beleidsvorming. Er zijn bovendien veel samenwerkingsverbanden in Zoetermeer rond de minima en armoedebestrijding waar meerdere partners aan deelnemen, zoals het Overleg Belangenorganisaties Minimabeleid en de commissie Werk Zorg en Inkomen.

Toch valt er op het gebied van de samenwerking rond armoedebestrijding nog wel een verbeteringslag te maken. Samenwerking is volgens de respondenten belangrijk om de ondersteuning van de minima te verbeteren en overlap van activiteiten te voorkomen. Dat is de komende collegeperiode geen overbodige luxe. Het college wil 'het niveau van armoedebestrijding' weliswaar waarborgen, maar doelt daarmee vooral op zaken als de 120% norm voor bijzondere bijstand en deelname aan de ZoetermeerPas. Het is niet gezegd dat de subsidies aan organisaties die zich met armoedebestrijding en participatiebevordering van minima bezighouden onaangetast blijven.

Onze respondenten pleiten met name voor een praktische invulling van de rolverdeling tussen maatschappelijk middenveld en gemeente. Iedereen kan zich vinden in de gedeelde verantwoordelijkheid voor armoedebestrijding, maar de onderlinge rolverdeling moet helder zijn: wie doet nu eigenlijk wat op dit terrein? En waarom? Natuurlijk is de uitvoering van de Wwb een zaak van de

gemeente, maar bij het bevorderen van participatie van minima komt meer kijken en dan is het verstandig om een meer beredeneerde taakverdeling te maken dan nu het geval is. Meer rolvastheid van de gemeente is daarbij ook een punt van aandacht; de gemeente is nu aanwezig in vrij veel rollen. Het veld heeft meer behoefte aan een gemeente die kijkt naar 'wat we gezamenlijk zouden kunnen doen'. Niet alleen maatschappelijke organisaties hebben daar behoefte aan, ook ambtenaren stellen prijs op meer bundeling van krachten, een verbreding van het armoedebeleid naar andere terreinen dan werk en inkomen en over het geheel genomen een sturender optreden van de gemeente. Meer gemeentelijke regie op samenwerking en meer gemeentelijke stimulans op integrale beleidsvorming lijken ons dan ook verstandig.

Om te weten op welke terreinen die regie en bundeling van krachten het meest urgent is, is het overigens wel belangrijk om te weten wie de minima in Zoetermeer zijn. Tot op heden heeft de gemeente daar nog weinig zicht op. De Armoedemonitor die in ontwikkeling is, heeft hierin een belangrijke rol te vervullen.

## **6.2 Meer integrale beleidsvoorbereiding bij de gemeente**

We constateren dat veel van de door ambtenaren en organisaties gesuggereerde verbeterpunten te maken hebben met een behoefte aan regie en daadwerkelijke integrale beleidsvoering. De organisaties noemen verder ook de mate waarin de gemeente luistert naar de punten die door hen naar voren worden gebracht; daar is nog wel wat winst te behalen. Ook het naar elkaar luisteren binnen het gemeentelijke apparaat is een van de zwakkere punten in Zoetermeer. Hoewel ambtenaren de onderlinge samenwerking een redelijk cijfer geven, namelijk 6.9, is er wel degelijk behoefte aan meer onderling contact. Dat maar tien van de 126 genodigde ambtenaren de enquête voor dit onderzoek hebben ingevuld lijkt ons een signaal. Vanuit de ontwikkeling van een intensievere interne samenwerking kan de gemeente Zoetermeer de regierol bij de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting beter vormgeven en zo de samenwerking tussen en met andere organisaties beter aansturen.

Door intern gezamenlijk het armoedebeleid voor te bereiden, kunnen de betrokken ambtenaren beter toewerken naar een integraal beleid. Het is raadzaam om meer overlegmomenten in te bouwen tussen de afdelingen Werk Zorg en Inkomen en de afdeling Welzijn/beleid (Wmo), maar ook collega's van onderwijs en jeugdbeleid zouden uitgenodigd kunnen worden. Dat laatste is bijvoorbeeld belangrijk in verband met de prioriteit die de gemeente Zoetermeer legt bij kinderen in minimahuishoudens.

We willen hier benadrukken dat de bereidheid om elkaars inbreng te waarderen in zo'n overleg niet zomaar tot stand komt. Daar is stimulans voor nodig, bijvoorbeeld door een groep inspirerende collega's (of wethouders) ambassadeur van deze manier van werken te maken, of door op intranet een plaats te creëren om formeel en informeel gedachten over integraal beleid te kunnen vormen en uit te wisselen. Daarnaast is het van belang dat de gemeente zich bij deze integrale beleidsvorming laat informeren door het veld: zie paragraaf 6.4.

Is men eenmaal op deze route op weg en zijn afspraken gemaakt over de gezamenlijke integrale beleidsvoorbereiding, dan zullen de ambtenaren in Zoetermeer zich daar ook aan houden. Dat is een van de elementen van de interne cultuur waar zij namelijk zeer tevreden over zijn.

### **6.3 *Verbinding van armoedebeleid met de Wmo: prestatieveld 1 en 2***

Uit ons onderzoek blijkt dat in Zoetermeer vooral prestatieveld 1 en 2 van de Wmo zich lenen voor een verbinding met het armoedebeleid. Prestatieveld 1 verplicht de gemeente tot het bevorderen van sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten. Prestatieveld 2 draait om het ondersteunen van jongeren en ouders bij problemen met opgroeien en opvoeden (preventief jeugdbeleid). Beide thema's worden regelmatig genoemd in de wensen voor de sociale toekomstagenda in Zoetermeer en het lijkt daarom verstandig zowel beleidsmatig als op uitvoerend niveau meer verbinding te maken en te zoeken als het gaat om de situatie van minima.

In het kader van wijkgericht werken gebeurt er al het één en ander in verband met armoedebestrijding en een vliegende start lijkt daar dan ook mogelijk. Stichting Piëzo, de Formulierenbrigade en de Voedselbank zijn actief op wijkniveau. Ambtenaren van wijkbeleid en armoedebeleid zouden op korte termijn bijvoorbeeld een gezamenlijke brainstorm met deze organisaties kunnen opzetten, om te bedenken wat er in de armere wijken van Zoetermeer het meest nodig is op het terrein van armoedebestrijding en hoe dat binnen de beschikbare budgetten zou kunnen worden gerealiseerd. Misschien kan de week 'Zo mee(r) doen' van de gemeente Zoetermeer hier eind september het startschot voor geven.

Wat de combinatie van armoedebeleid en jeugd/jongerenbeleid aangaat, is het tot op heden wat stiller in de samenwerkingspraktijk. Naar onze indruk hebben de ZoetermeerPas en de ondertekening van het convenant (2008) om het aantal kinderen dat om financiële redenen niet participeert met de helft terug te brengen niet geleid tot nieuwe samenwerkingsinitiatieven. Dat is een gemiste kans. De gemeente heeft kinderen in minimahuishoudens namelijk wel als een van haar nadrukkelijke prioriteiten vastgelegd in het armoedebeleid. Een bundeling van krachten op dit prestatieveld met die op het veld van armoedebestrijding kan een win-win situatie opleveren.

### **6.4 *Werken aan de relaties met het maatschappelijk middenveld: gezamenlijke effectanalyse***

Juist omdat de gemeente Zoetermeer het maatschappelijk middenveld zo nadrukkelijk uitnodigt om mee te doen aan armoedebestrijding, zijn de relaties met die maatschappelijke organisaties en groepen cruciaal. Wat in ons onderzoek opvalt, is dat bij die organisaties de waardering van de samenwerking met de gemeente uiteen loopt. Het gemiddelde van rond de 6,5 kennen we ook uit andere gemeenten, maar de grote variatie binnen het cijfer dat de maatschappelijke organisaties de gemeente geven (tussen de 4 en de 9) niet. De waardering van de samenwerking tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties blijkt daarmee erg relatieafhankelijk; dit is een punt van aandacht.

Voor maatschappelijke organisaties is een resultaatgerichte samenwerking met direct effect voor de minima belangrijk. Dat is niet alleen zo in Zoetermeer, ook in andere gemeenten is dat een prioriteit van het veld. Daarnaast staat een gezamenlijke analyse van het effect van gemeentelijke maatregelen altijd hoog op het lijstje van het maatschappelijk middenveld. De gemeente Zoetermeer zou die gezamenlijke analyse zelf kunnen starten, bijvoorbeeld bij het bespreken van het

concept van de Armoedemonitor. De gemeente maakt de Armoedemonitor nu voor het eerst. Dat is een mooie aanleiding om gemeenteambtenaren en relevante maatschappelijke organisaties uit te nodigen om gezamenlijk te reflecteren over de vraag welke informatie over het concrete effect van beleid verzameld dient te worden. Vrijwilligersorganisaties en kerken moeten bij deze uitnodiging niet vergeten worden. Zij lijken in Zoetermeer een grote rol te spelen in de armoedebestrijding.

Een Minima EffectRapportage (MER) van het Nibud behoort natuurlijk ook tot de mogelijkheden van een effectanalyse. Het Nibud berekent in de MER volgens een vast stramien welke maatregelen welke budgettaire consequenties hebben voor bepaalde typen huishoudens.

## 7 *Literatuur en documenten*

Centraal Bureau voor de Statistiek (2009). *Gemeente Op Maat; Zoetermeer*. CBS: Zoetermeer.

Centraal Bureau voor de Statistiek. *Cijfers van Statline uit 2006 en 2009*.

Gemeente Zoetermeer (jaartal onbekend) *Meedoen met een schone lei*. Het Zoetermeerse model voor schuldhulpverlening 2008 - 2012 en Actieplan aanvullende armoedebestrijding bij kinderen 2008 - 2010. Zoetermeer: gemeente Zoetermeer.

Gemeente Zoetermeer (2006). *MEE(R) DOEN*; Collegeprogramma Zoetermeer 2006-2010. Zoetermeer: gemeente Zoetermeer.

Convenant Zoetermeer - Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (30 juni 2008). *Kinderen in Zoetermeer doen mee*. Zoetermeer: gemeente Zoetermeer en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Gemeente Zoetermeer (2008). *Meerjarenbeleidsplan Meedoen in Zoetermeer*; Wet maatschappelijke ondersteuning 2008-2011. Zoetermeer: gemeente Zoetermeer.

Gemeente Zoetermeer (2010a) *'Zo meer doen!'*. Regelingen van de gemeente Zoetermeer voor mensen met een laag inkomen. Zoetermeer: gemeente Zoetermeer.

Gemeente Zoetermeer (2010b) *Armoedebeleid gemeente Zoetermeer; een beschrijving van de stand van zaken*. Zoetermeer: gemeente Zoetermeer; afdeling WZI.

Gemeente Zoetermeer (2010c) *Samen werken aan een toekomstgericht Zoetermeer*; collegeprogramma Zoetermeer 2010-2014. Zoetermeer: gemeente Zoetermeer.

Nicis Institute (2009). *Armoedebestrijding doe je zo! Successen uit de G32*. Dvd van het Nicis Institute : Den Haag i.o.v. de werkgroep Armoedebestrijding van de Sociale Pijler van G32.

RadarAdvies (2009). *Formulierenbrigades in Nederland*. Amsterdam: RadarAdvies.

Steketee, M., Mak, J., & Tierolf, B. (red.) (2010). [*Kinderen in Tel: Databoek 2010*]. Verwey-Jonker Instituut.

StimulanSZ (2008). *Minimascan 2008*. Zoetermeer: StimulanSZ.

StimulanSZ (2009). *Minimascan 2009*. Zoetermeer: StimulanSZ.

*Geraadpleegde websites*

<http://www.leergeld.nl>

<http://www.leergeldzoetermeer.nl/site/aanvragers-en-hulpverleners/>



## *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 respondenten.

### *De wensen van de regievoerders:*

- Aanpak van sociaal isolement.
- De veelzijdigheid van de armoedeproblematiek onderkennen.
- Meer integraal samenwerken.
- Voorkomen van schulden; vroegtijdig signaleren.
- Gelijke kansen voor integratie.
- Ruimte voor participatie en ontmoeting.
- Ondersteuning van mensen die bijdragen aan de bestrijding van armoede.
- Armoedebeleid moet in een breed perspectief worden geplaatst; aandacht voor armoede op andere beleidsterreinen.

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

- Erop letten dat categorale uitkeringen (zoals het kindgebonden budget) uitsluitend gebruikt worden waar ze voor zijn bedoeld.
- Meer respect tonen voor de cliënt; vraaggericht werken en creatief zijn in plaats van 'top-down' werken en de regels toepassen.
- Het boekje "Zwolle Armoede Vrij" ook in Zoetermeer gaan gebruiken.
- Niet bezuinigen op inkomensondersteunende maatregelen; ook de mensen net boven het minimum goed in de gaten houden, omdat hun inkomen door aflossingsverplichtingen vaak (toch weer) onder het minimum zakt.
- Optimale communicatie en eenvoudiger taalgebruik in de voorlichting van de gemeente.
- Ook buiten kantooruren spreekuurmogelijkheden creëren.

### *De wensen van de ambtenaren:*

- Een gebiedsgerichte aanpak van werkloosheid: werk, contacten en voorzieningen in de wijk (3 x genoemd).
- Participeren (en de taal leren) is een must (2 x genoemd).
- Initiatieven voor werkgelegenheid/vrijwilligerswerk/inburgering (2x genoemd).
- Jeugdoverlast aanpakken.
- Aanpak koppelen (Ziektewet/werkloosheid, et cetera) en daarmee 'meer met minder' doen/bezuinigen zonder verlies van kwaliteit (2 x genoemd).
- Verslaafden (jongeren) aanpakken.
- Probleemgezinnen en andere sociaal ongewenste situaties aanpakken.
- Het informatiepunt en de digitale aanvraagprocedure goed regelen.

- Eenzaamheid bestrijden en achter de deur goed samenwerken (2x genoemd).
- Huurschulden regelen dan wel voorkomen.
- De onderlinge tolerantie vergroten.

*De wensen van de medewerkers van maatschappelijke organisaties:*

- Aandacht voor de inkomens- of armoedeval speciaal van gezinnen net boven het minimum.
- Voorkomen van schulden en het niet-gebruik van voorzieningen.
- Financiële ondersteuning/meer geld uitgeven vanuit de bijzondere bijstand/Wmo.
- Aandacht voor jongeren, armoede en vrijetijdsbesteding en de participatie van schooljeugd (minima en nieuwkomers) door sport, cultuur en educatie.
- Samenwerking tussen hulpverleningsorganisaties, meer overzicht en informatie-uitwisseling en een goede sociale kaart.
- De klantvriendelijkheid en laagdrempeligheid van de Sociale Dienst en andere voorzieningen verbeteren en de zorgloketten en andere toeleiders beter toerusten (specialiseren).
- Aandacht voor de relatie tussen armoede en gezondheid.
- Aandacht voor mensen die tussen 'wal-en-schip' vallen bij het aanvragen of opstarten van een uitkering en de wachttijd voor schuldhulpverlening bekorten.
- Regels niet (te) dominant laten zijn en over grenzen durven gaan.
- Outreachend werken.
- Zorg aan onverzekerden.
- Eenzaamheidsbestrijding.
- Uitbreiding van de mogelijkheden van de ZoetermeerPas.

## *Bijlage 2 Over het onderzoek in Zoetermeer*

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 Zoetermeer op het gebied van armoede en sociale uitsluiting (regievoerders).
- Interviews gehouden met drie vertegenwoordigers van de minima in Zoetermeer, te weten: vertegenwoordigers van de Voedselbank, de kerken en Stichting Leergeld.
- Een digitale enquête gehouden onder ambtenaren en medewerkers van maatschappelijke organisaties.

### **Over de enquête**

#### *Method*

Aan 126 gemeenteambtenaren en 28 medewerkers van maatschappelijke organisaties die betrokken zijn bij het bestrijden van armoede en sociale uitsluiting in Zoetermeer 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 Zoetermeer samengesteld.

Via een link in de uitnodigingsmail kwamen de respondenten 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 op het Europese jaar ter bestrijding van armoede en sociale uitsluiting en op de deelname van de gemeente Zoetermeer aan de Stedenestafette en het onderzoek. Hierna konden de respondenten 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 naar keuze te stellen. Die vragen luiden:

1. Werkt uw afdeling/organisatie samen rondom schuldhulpverlening aan mensen met meervoudige problemen? En zo ja, met wie en hoe?

- Nee, wij werken niet samen rondom schuldhulpverlening.
- Nee, wij werken niet samen rondom mensen met meervoudige problemen.
- Ja, wij werken samen op dit thema, namelijk met:

Wie	Hoe

2. Voor welke doelgroepen heeft het volgens u een meerwaarde om in Zoetermeer verbindingen te leggen tussen het Wmo-beleid en het beleid omtrent armoede en sociale uitsluiting?

- Het heeft geen meerwaarde.
- Het heeft meerwaarde voor:
- Kinderen van minima.
- Jongeren.
- Ouderen.
- Bijstandsgerechtigden.
- Minima met een baan.
- Arbeidsongeschikten en chronisch zieken.
- Dak- en thuislozen.
- Nieuwe Nederlanders.
- Mensen uit achterstandswijken.
- Bezoekers van de voedselbank.
- Mensen met schulden.
- Alleenstaande moeders.
- Anders, nl....

3. Preventie van armoede en sociale uitsluiting van minima is tegenwoordig een belangrijk thema. Door het risico op armoede al in een vroeg stadium te onderkennen, kunnen ernstige problemen voorkomen worden. Bent u van plan het komend jaar samen te gaan werken op preventie met een andere afdeling/organisatie/groep op dit thema? En zo ja, hoe?

- Wij willen niet samenwerken op dit thema.
- Ja, wij willen (professionals laten) overleggen over individuele cases.
- Ja, wij willen samenwerken door overleg over risicogroepen.
- Ja, wij willen gezamenlijk preventiebeleid opstellen.
- Ja, wij willen gezamenlijk concrete nieuwe projecten opzetten.
- Ja, wij willen vrijwilligers van andere organisaties betrekken bij onze preventie-initiatieven.
- Ja, wij willen gezamenlijk minima benaderen om actief een rol te spelen bij preventie.
- Ja, wij willen gezamenlijk een Armoederisicoprofiel voor huishoudens opstellen: een verzameling risicofactoren waarmee we kunnen bepalen of een bepaald huishouden risico op armoede loopt.
- Ja, wij willen gezamenlijk een risicoscan van wijken laten uitvoeren.
- Anders, nl....

### ***Resultaten***

In totaal hebben veertien medewerkers van maatschappelijke organisaties en tien gemeenteambtenaren de vragenlijst ingevuld. De medewerkers van de maatschappelijke organisaties zijn in dienst bij achttien verschillende organisaties. Vijf gemeenteambtenaren zijn werkzaam bij Sociale zaken/de Sociale Dienst/de Afdeling werk en inkomen, één bij de afdeling Welzijn, twee bij wijkmanagement en twee op verschillende afdelingen (integraal). Wanneer het gaat om het bestrijden van armoede en sociale uitsluiting, dan zijn drie ambtenaren betrokken bij de formulering van het beleid en zijn zes ambtenaren betrokken bij het bewaken van de uitvoering van het geformuleerde beleid. In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het aantal respondenten per type organisatie.

Tabel 1.1 Deelnemers aan de digitale enquête

Type organisatie	Aantal deelnemers
Gemeente	10
Professionele organisatie, voornamelijk actief op het gebied van zorg	0
Professionele organisatie, voornamelijk actief op het gebied van welzijn	4
Professionele organisatie, voornamelijk actief op het gebied van financiën	0
Religieuze organisatie (bijv. een kerkelijke organisatie of moskee)	1
Vrijwilligersorganisatie	4
Belangenorganisatie voor minima	1
Ander type organisatie	4
<b>Totaal aantal deelnemers</b>	<b>24</b>

Onder 'ander type organisatie' valt bijvoorbeeld een professionele organisatie die voornamelijk actief is op het gebied van dagbesteding en arbeidsrehabilitatie.

## Colofon

Opdrachtgever/financier	Project Erop af: doen en delen! en de deelnemende gemeenten
Auteurs	Dr. M. van der Klein Drs. R. Lammerts J. van den Toorn
Omslag Uitgave	Grafital, Valkenswaard Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail <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: <http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-403-2

© 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.