

# *Evaluatie Pilots Veranderopgave Inburgering: ontzorgen*

TUSSENRAPPORTAGE

Antoniek Vermeulen  
Kirsten Tinnemans

# Evaluatie Pilots

## Veranderopgave Inburgering: ontzorgen

TUSSENRAPPORTAGE

Auteurs:  
Antoniek Vermeulen  
Kirsten Tinnemans

Utrecht, Juni 2020

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	De pilots in beeld	6
2.1	Pilot Capelle aan den IJssel	6
2.2	Pilot Den Haag	6
2.3	Pilot Dongemondgemeenten	7
2.4	Pilot Edam-Volendam	8
2.5	Pilot Hendrik-Ido-Ambacht	8
2.6	Pilot Zoetermeer	9
3	Ervaringen in de voorbereidingsperiode	10
3.1	Verwachte resultaten	10
3.2	De deelnemers	11
3.3	Methodieken en werkwijzen	11
3.4	Organisatie en samenwerking	14
3.5	Randvoorwaarden en monitoring	16
4	Lessen voor het vervolg	18
	Bijlage I: Uitvoeringsvarianten per pilot	21
	Bijlage II: Overzicht kenmerken per pilot	24

# 1 Inleiding

Met de nieuwe wet inburgering wordt het inburgeringsstelsel herzien. Het huidige stelsel bevat belemmeringen, waardoor inburgering als start van meedoen in de Nederlandse samenleving onvoldoende tot zijn recht komt. Het nieuwe stelsel is erop gericht dat alle inburgeringsplichtigen doen zo snel en volwaardig mogelijk mee in de Nederlandse maatschappij, het liefst via betaald werk<sup>1</sup>. Het ministerie van SZW ondersteunt gemeenten bij de voorbereiding op de nieuwe wet, onder andere door het organiseren van een pilotprogramma. Doel is om de lessen en ervaringen uit de praktijk mee te nemen bij de ontwikkeling van het nieuwe lerende inburgeringsstelsel. Het ministerie voert daartoe een groot aantal pilots uit met gemeenten waarbij lopende initiatieven worden onderzocht en waarbij nieuwe instrumenten en werkwijzen worden uitgetest. Deze pilots maken onderdeel uit van de Veranderopgave Inburgering (VOI).

Een van die pilots heeft betrekking op de financiële situatie van statushouders: de pilot ontzorgen. Zorgen over financiën of gebrek aan kennis over het Nederlandse (financiële) stelsel kunnen tot financiële problemen leiden bij statushouder en kunnen een belemmering zijn voor succesvolle integratie en participatie. Daarom worden gemeenten in het nieuwe stelsel verplicht om bijstandsgerechtigde statushouders de eerste zes maanden na huisvesting in de gemeente financieel te ontzorgen. Ontzorgen wordt daarbij gedefinieerd als het inhouden van de vaste lasten (huur, energie/water en zorgverzekering) op de uitkering. Daarnaast gaan gemeenten dan werken aan de begeleiding van statushouders naar financiële zelfredzaamheid.

Zes pilotgemeenten hebben zich aangemeld voor de pilot en gaan de komende tijd uitproberen hoe dit in de praktijk kan worden vorm gegeven en welke resultaten dit voor de deelnemers oplevert. De meeste gemeenten noemen als aanleiding om met de pilot Ontzorgen aan de slag te gaan dat zij goed voorbereid willen zijn op de invoering van de nieuwe wet. Zij zien de pilot als een kans om van de ervaringen van andere gemeenten te leren. Soms speelt daarbij de wens mee om tot meer eenduidigheid in werkwijze te komen tussen de gemeenten die gezamenlijk de pilot uitvoeren.

Daarnaast is de constatering van gemeenten dat statushouders snel in de financiële problemen komen een belangrijke aanleiding om met het ontzorgen te starten. De pilot biedt de mogelijkheid om als gemeente meer zicht te krijgen op de financiële aspecten van het integratieproces: waardoor ontstaan de financiële problemen precies en welke ondersteuningsbehoefte is er bij statushouders op dat gebied? Deze kennis en ervaring willen gemeenten gebruiken bij het ontwikkelen van toekomstig beleid en strategie.

Voor sommige gemeenten is de aanleiding om mee te doen dat zij verwachten dat ontzorgen zal leiden tot minder vragen bij hulpverlenende instanties en tot grotere zelfstandigheid onder deelnemers om na afloop de eigen financiële zaken te regelen. Eén gemeente, Hendrik-Ido-Ambacht, wil met de pilot ervaring opdoen om te komen tot één loket voor financiële vraagstukken van statushouders. Een andere gemeente, Zoetermeer, wil met de pilot onderzoeken welke organisatie(s) in de toekomst het beste de financiële begeleiding zou(den) kunnen bieden.

---

1 [https://www.internetconsultatie.nl/veranderopgave\\_inburgering](https://www.internetconsultatie.nl/veranderopgave_inburgering)

Om de werkwijze te volgen, de resultaten in beeld te krijgen en om lessen te trekken voor de toekomst, heeft het ministerie van SZW het Verwey-Jonker Instituut gevraagd een procesevaluatie van de pilots Ontzorgen in de verschillende gemeenten uit te voeren.

Voor u ligt de tussenstand van deze evaluatie. We onderzoeken de zes door het ministerie van SZW gesubsidieerde pilots die zich richten op het financieel ontzorgen van nieuwe statushouders. Elke pilot wordt uitgevoerd door één of meerdere gemeenten.

De volgende gemeenten voeren een pilot Ontzorgen uit:

- Capelle aan den IJssel (met Krimpen aan den IJssel en Zuidplas);
- Den Haag;
- Dongemondgemeenten (Geertruidenberg, Drimmelen, Altena en Oosterhout);
- Edam-Volendam (met Waterland en Landsmeer);
- Hendrik-Ido-Ambacht (met de zeven aangrenzende gemeenten van de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden);
- Zoetermeer (met Lansingerland).

Alle gemeenten werken in de pilot samen met VluchtelingenWerk en met andere lokale uitvoeringsorganisaties.

De centrale vraagstelling van het onderzoek naar deze pilot Ontzorgen is:

Wat werkt goed in de pilots, wat werkt minder goed, voor welke doelgroepen, hoe werkt het en onder welke voorwaarden?

Deze centrale vraagstelling valt uiteen in drie hoofdvragen:

1. Wat is de werkwijze en wat zijn de resultaten?
2. Welke onderdelen van de verschillende werkwijzen en instrumenten werken goed, welke minder goed, voor welke doelgroepen en onder welke randvoorwaarden?
3. Welke lessen kunnen er getrokken worden ten aanzien van de verdere inrichting van een nieuw inburgeringsstelsel en ter voorbereiding op de implementatie van de nieuwe wet?

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is het onderzoek in verschillende fases opgedeeld en bijbehorende onderzoeksactiviteiten.

In fase 1 worden de pilots in beeld gebracht op basis van een documentenanalyse en een diepte-interview in elke pilotgemeente wordt een monitoringskader ontwikkeld.

In fase 2 gaat het om de werking van de pilots. We interviewen de projectleiders op twee momenten, evenals het samenwerkingsverband van gemeenten en hun partners in de pilot. Ook houden we interviews met de functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de inrichting van o.a. de betaling van huur, energiekosten en verplichte verzekeringen. Aan het einde van de pilots houden we een groepsinterview per pilot met de begeleiders van de statushouders die aan de pilot deelnamen.

In fase 3 ligt het accent op het inzicht krijgen in de resultaten. Op twee momenten vragen we de gemeenten gegevens aan te leveren voor een monitor waarmee we alle deelnemers aan de pilots in beeld brengen. Het gaat in de monitor zowel om persoonlijke kenmerken (leeftijd, geslacht, land van herkomst e.d.) als om indi-

catoren die iets zeggen over het resultaat van de pilot (financiële zelfredzaamheid, hoogte van eventuele schulden e.d.). In deze fase voeren we ook verdiepende interviews uit met vier deelnemers per pilot.

In fase vier trekken we lessen uit de pilots voor de verdere inrichting van een nieuw inburgeringsstelsel die van belang zijn voor gemeenten. Dit doen we zowel tussentijds als aan het eind van het onderzoek.

De informatie in deze rapportage bestrijkt fase 1 van het onderzoek en is afkomstig uit schriftelijk materiaal over de pilotplannen van de deelnemende gemeenten en uit groepsinterviews. In februari en maart 2020 hielden wij in elke pilotgemeente een groepsinterview met de projectleider van de pilot, de contactpersonen van de samenwerkende gemeenten en de betrokken uitvoeringsorganisaties. In dit gesprek bespraken we de stand van zaken, doel, resultaat, werkwijze en de ervaringen tot nu toe.

De gemeenten zijn eind 2019 gestart met de voorbereidingen van de pilots. Ten tijde van het groepsgesprek waren de meeste gemeenten niet of slechts zeer beperkt gestart met de uitvoering. Drie gemeenten zijn in februari wel al gestart met het ontzorgen van circa vijf statushouders per gemeente. De andere drie gemeenten waren de voorbereidingen aan het afronden en zouden in maart van start gaan met het ontzorgen van de eerste statushouders. De begeleidingsactiviteiten zouden in alle gemeenten vanaf het voorjaar 2020 gaan starten.

Ook is een monitoringskader ontwikkeld die alle deelnemende pilotgemeenten zullen gebruiken voor het bijhouden van de ontwikkelingen bij deelnemers. Er is sprake van drie categorieën van zelfredzaamheid: niet financieel zelfredzaam, beperkt financieel zelfredzaam en zelfredzaam.

Door de coronacrisis hebben de pilots echter vertraging opgelopen. Inmiddels is om die reden besloten de looptijd van de pilots met een half jaar te verlengen. Deze tussenrapportage bevat dus nog nauwelijks ervaringen met de uitvoering. Wel hebben de voorbereidingen van de pilots de gemeenten de verschillende gemeenten nuttige kennis opgeleverd over wat gemeenten tegenkomen in het voorbereidingsproces van ontzorgen en begeleiden van statushouders naar financiële zelfredzaamheid. Met deze tussenrapportage is fase 1 van het onderzoek afgerond.

In het eindrapport zal voortgebouwd worden op de onderwerpen die gemeenten tot nu toe als aandachtspunten hebben aangedragen en zal uitgebreider worden ingegaan op de ervaringen van de gemeenten met de pilots in de praktijk. De praktijkervaringen zullen dan een belangrijke plek innemen en duidelijk maken of en hoe de verwachte aandachtspunten of vraagstukken daadwerkelijk zijn opgetreden. Dan zal ook een beeld geschetst worden van de resultaten en van de leerervaringen die gemeenten werkenderwijs hebben opgedaan.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 schetsen wij een beeld van de inhoud en de organisatie van elke pilot. In hoofdstuk 3 gaan wij in op de aanpak en de organisatie van de samenwerking. In hoofdstuk 4 trekken we een aantal lessen die door de gemeenten kunnen worden gebruikt in de verdere voorbereiding op het nieuwe inburgeringsstelsel.

## 2 De pilots in beeld

In dit hoofdstuk geven wij een beknopte schets van de zes pilots op basis van de plannen die de gemeenten hebben ingediend, aangevuld met informatie uit de eerste ronde groepsinterviews met de projectleiders en samenwerkingspartners. Het gaat in dit hoofdstuk dus met name om de beoogde plannen zoals de gemeenten die voor zich zagen ten tijde van de aanvraag van de pilot en aan het begin van de pilot.

Uiteraard zijn de gemeenten na afloop van de eerste ronde groepsinterviews verder gegaan met het voorbereiden en ontwikkelen van de pilots. Onderstaande informatie beoogt dan ook niet om een *real time* inzicht geven in de ontwikkelingen in de (voorbereidingen en) invulling van de ontzorgen pilots.

### 2.1 Pilot Capelle aan den IJssel

De gemeenten Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Zuidplas willen met de pilot Ontzorgen:

- voorkomen dat statushouders schulden opbouwen;
- ruimte scheppen voor de statushouders om zich te concentreren op de inburgering;
- drempels wegnemen die een zo volledig mogelijk meedoen in de samenleving belemmeren.

De gemeenten gaan uit van 52 statushouders die aan de pilot gaan deelnemen. Van alle deelnemers worden de kosten voor huur, energie, water en zorgverzekering gedurende een half jaar betaald vanuit de uitkering. Het is mogelijk dat er meer vaste lasten worden ingehouden of dat de deelname na een half jaar verlengd wordt. Ook kan indien nodig de bijzondere bijstand voor de eerste maand huur als gift verstrekt worden.

Naast de ontzorging voor de vaste lasten krijgen de deelnemers individuele begeleiding door maatschappelijk begeleiders, buurtmoeders en een casusregisseur van Welzijn Capelle, de lokale welzijnsorganisatie. Ook volgen zij de cursus Geldwijzer, een door Welzijn Capelle ontwikkelde groepsgewijze training gericht op het zelfstandig kunnen uitvoeren van administratieve en financiële taken.

Er vindt een nulmeting plaats en na zes maanden vindt een toets op de financiële zelfredzaamheid plaats met behulp van een door Welzijn Capelle ontwikkelde tool. Indien nodig vindt toetsing op financiële zelfredzaamheid plaats na twaalf maanden. De pilot ontzorgen wordt geïntegreerd met de pilot Inburgering Nieuwe Stijl waardoor de gemeenten ervaring opdoen met financieel ontzorgen als onderdeel van een Plan Inburgering en Participatie (PIP) waar ook taalontwikkeling en re-integratie deel van uitmaken.

### 2.2 Pilot Den Haag

De gemeente Den Haag wil met het ontzorgen bereiken:

- dat er minder schuldenproblematiek is bij statushouders;
- dat zij door verminderde stress een betere focus kunnen hebben op inburgering en participatie.

Uit de groep van circa 400 nieuwkomers die de gemeente in 2020 verwacht zal een (willekeurige) selectie gemaakt worden van 40-60 statushouders die op vrijwillige basis aan de pilot gaan deelnemen. Den Haag kiest voor differentiatie in het ontzorgen. Voor deelnemers met een hogere financiële zelfredzaamheid wordt de huur, energie, water en zorgverzekering betaald vanuit de uitkering. Voor 5-10 deelnemers wordt ook TV, telefoon, internet en enkele verzekeringen

vanuit de uitkering betaald. Deze ontzorging gaat gepaard met korting op de maandelijkse lasten die de leveranciers bieden omdat zij zich verzekerd weten van maandelijkse betaling. Dit maakt onderdeel uit van een pilot van Stichting Vaste Lasten Pakket.

De pilot is onderdeel van het Haagse programma Veranderopgave Inburgering. De deelnemers krijgen intensieve algemene begeleiding van respectievelijk een gemeentelijke casusregisseur en financiële begeleiding van een maatschappelijk begeleider van VluchtelingenWerk. De mogelijkheden worden verkend over hoe de financieel trainers van de gemeente maatschappelijk begeleiders kunnen trainen in het begeleiden op financieel gebied. Daarnaast volgen de deelnemers acht trainingen in kleine niveaugroepen. Ze gaan ook deelnemen aan een algemeen groepsaanbod voor statushouders (de Ondertussengroep) waar zij een extra impuls krijgen op de taal in combinatie met activiteiten op het vlak van participatie en werk. De trainingen worden ontwikkeld door de gemeente Den Haag in samenwerking met VluchtelingenWerk en de eigen afdeling Duurzaamheid. Daarnaast vindt samenwerking plaats met Schuldenlab070 en met de Stichting Vaste lastenpakket.

Elk traject start met een nulmeting van de financiële zelfredzaamheid die na een half jaar herhaald wordt.

## 2.3 Pilot Dongemondgemeenten

Voor de gemeenten Geertruidenberg, Drimmelen, Altena en Oosterhout is het doel van de pilot:

- wegnemen van de stress van alle regelzaken;
- een snellere en duurzame uitstroom naar werk realiseren.

De gemeenten rekenen op minimaal 30 deelnemers aan de pilot, dit aantal kan groeien tot 50. Bij deze deelnemers worden de lasten van huur, energie en verplichte verzekeringen uit de uitkering betaald. Het ontzorgen wordt aangeboden als onderdeel van een duaal traject. Zo nodig worden ook praktische zaken als kinderopvang en vervoer geregeld indien nodig voor deelname aan workshops. Wie meedoet krijgt een vaste klantmanager en een vaste vrijwilliger. Die bieden individuele begeleiding, vaak bij de mensen thuis rond de eigen administratie. Er is een lesprogramma ontwikkeld met workshops financiële zelfredzaamheid. Om echter nauw aan te sluiten bij de verschillende situaties van de deelnemers (niveau, leerstijl, taalontwikkeling) zijn er offertes aangevraagd bij meerdere organisaties om zo tot een gevarieerd cursusaanbod te komen. Er kunnen aanvullende vormen van begeleiding worden aangeboden zoals extra budgetbeheer of de inzet van de Voorzieningswijzer.

De gemeenten werken in de pilot samen met VluchtelingenWerk, het Werkbedrijf, het Werkgeversservicepunt en taal- en inburgeringsscholen. Daarnaast betrekken de gemeenten de statushouders bij het verder uitbouwen van de pilot. In een klankbordgroep worden zij gevraagd mee te denken. Bij de start van elk traject wordt met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) een inschatting gemaakt van de financiële zelfredzaamheid. Deze meting wordt periodiek herhaald. Als op het domein Financiën trede 4 of 5 is bereikt komt de afronding van het ontzorgingstraject in beeld.



## 2.4 Pilot Edam-Volendam

De gemeenten Edam-Volendam, Waterland en Landsmeer willen met de pilot ontzorgen:

- de financiële bewustwording en financiële zelfredzaamheid vergroten;
- voorkomen dat er problematische schulden ontstaan bij statushouders.

Er kunnen 27 statushouders meedoen aan de pilot. Van hen worden de huur, energie, water en zorgverzekering betaald uit de uitkering. Indien nodig komt er een tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang of wordt er budgetbeheer ingezet. De vaste lasten worden een maand vooruitbetaald om problemen bij de afronding van de pilot te voorkomen. Bij het beëindigen van het ontzorgen worden de vaste lasten ingeregeld via een automatische incasso waarbij rekening gehouden wordt met betaalmomenten van de bijstand.

Deelnemers aan de pilot krijgen individuele begeleiding van een gemeentelijke klantmanager en zij krijgen zowel individueel als groepsgewijs basale financiële hulp van VluchtelingenWerk met behulp van de methodiek Eurowijzer. De gemeenten oriënteren zich ook op mogelijkheden van digitale ondersteuning.

De gemeenten Landsmeer en Waterland hebben een gezamenlijke uitvoeringorganisatie voor de Participatiewet en kopen gezamenlijk cursussen en ondersteuningsaanbod in. In de pilot werken de gemeenten samen met VluchtelingenWerk, de bibliotheken, wijk- en buurtcentra, de Vrijwilligerscentrale, GGZ-instellingen, leerwerkbedrijven en de Rotary.

Aan de hand van een checklist bij de intake wordt het startniveau van financiële vaardigheden van de statushouder vastgesteld, waarbij wordt voortgeborduurd op de verzamelde informatie tijdens de brede intake. Twee maanden voordat

de ontzorgingsperiode afloopt wordt dit opnieuw getoetst. Dat gebeurt door middel van opdrachten die de statushouder moet uitvoeren.

## 2.5 Pilot Hendrik-Ido-Ambacht

De pilot ontzorgen wordt uitgevoerd in Hendrik-Ido-Ambacht en de zeven aangrenzende gemeenten binnen de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (GRD-gemeenten). Deze gemeenten willen met de pilot:

- schulden voorkomen;
- een goede start bieden aan statushouders zodat zij kansen krijgen hun talenten te ontwikkelen en mee te doen aan de samenleving.

De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht heeft tevens als nevendoeel het realiseren van een centraal loket voor financiële vraagstukken van statushouders.

De pilot richt zich op alle nieuw gevestigde statushouders, met uitzondering van mensen die analfabeet zijn. De verwachting is dat er minimaal 35 deelnemers zullen zijn. Vanaf de dag dat de deelnemers hun huurcontract ondertekenen wordt budgetbeheer toegepast: alle vaste lasten worden ingehouden, ook de commerciële (telefoon, internet e.d.) en de incidentele (zoals de gemeentelijke belastingen) lasten. De resterende uitkeringsbedragen worden als weekgeld uitbetaald. Als de budgetbeheerder inschat dat de financiële zelfredzaamheid is toegenomen kan het resterende bedrag als maandgeld gestort worden.

De begeleiding start groepsgewijs in de vorm van een regionaal welkomstprogramma, gevolgd door een groepstraining 'Omgaan met geld' die door VluchtelingenWerk wordt aangeboden. Daarna wordt elke deelnemer gekoppeld aan een lokale budgetcoach van VluchtelingenWerk. Deze begeleidt de status-

houder bij praktische zaken en coacht hem of haar in het zelfstandig beheren van de financiën. Uitgangspunt is: leren door te doen. Zes maanden na het startmoment volgen de deelnemers het tweede deel van de groepstraining 'Omgaan met geld'. De begeleiding van de budgetcoach intensiveert rond de afronding van de pilot. Daarna zal de financiële begeleiding door de budgetcoach geleidelijk worden afgebouwd en overgedragen aan de maatschappelijk begeleider van VluchtelingenWerk.

Er is intensieve samenwerking tussen de gemeenten en professionals en vrijwilligers van VluchtelingenWerk. Daarnaast hebben in de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht de sociale wijkteams alle statushouders in beeld. De GRD-gemeenten zijn van plan om met de pilot aansluiting te zoeken bij het digitaal huishoudboekje, een online vorm van vrijwillig budgetbeheer. Ook werken ze samen met het Nibud aan een cursus voor statushouders die als nazorgtraject na de pilot kan worden ingezet.

Monitoring van de voortgang gebeurt door periodieke evaluatiemomenten waarbij de budgetcoach van VluchtelingenWerk en de gemeentelijke budgetbeheerder samen met de deelnemer de voortgang bespreken.

## 2.6 Pilot Zoetermeer

In de gemeente Zoetermeer en Lansingerland maakt de pilot onderdeel uit van een integrale aanpak op meerdere gebieden: huisvesting, taal, opleiding en werk.

Doel is:

- het bevorderen van financiële zelfredzaamheid;
- het voorkomen van schulden.

Er zullen 35 statushouders aan de pilot deelnemen. Senioren en jongeren die fulltime op school zitten worden uitgezonderd van deelname. Elke statushouder krijgt een dedicated klantmanager die een belangrijke rol heeft in de keuze van activiteiten en trajecten die aansluiten bij elke statushouder. Het ontzorgen houdt in dat de kosten voor huur, energie en zorgverzekering van de uitkering worden ingehouden. De individuele begeleiding wordt geboden door klantmanagers en (professionele) budgetcoaches. Daarnaast is er een groepsgewijs aanbod van workshops over omgaan met geld, financiële regelingen, excursies e.d. Op verzoek van de klantmanagers kan er een aparte taalgroep worden opgericht waarbij aandacht wordt besteed aan een vocabulaire op het gebied van financiën. Bij de pilot werken de gemeenten samen met VluchtelingenWerk, met een zestal organisaties die de begeleiding bieden en met de Werkacademie, een re-integratietraject van de gemeente Zoetermeer.

Op individueel niveau monitoren beide gemeenten de voortgang per deelnemer en de financiële zelfredzaamheid. Ze gebruiken daarbij eigen tools zoals de leefgebiedencheck of een lijst van het Nibud. Ook het aantal begeleidingsuren per statushouder wordt gemonitord. Na een half jaar vindt een gesprek plaats tussen de budgetcoach, de klantmanager en de deelnemer om vast te stellen of de deelnemer voldoende financieel zelfredzaam is om de pilot af te sluiten dan wel te verlengen.

Voor meer informatie per pilot over de uitvoeringsvarianten van de ontzorgen pilots, de verbinding met andere gemeentelijke taken en de rol- en taakverdeling binnen de pilots: zie bijlage 1. Een overzicht met de verschillende kenmerken per pilot is te vinden in bijlage 2.

# 3 Ervaringen in de voorbereidingsperiode

In dit hoofdstuk schetsen wij de stand van zaken van de pilots kort na de start: welke verwachtingen hebben gemeenten nu ten aanzien van de resultaten? Hoe zijn de voorbereidingen verlopen, welke ervaringen zijn er al met de eerste ontzorgingstrajecten in de praktijk? En wat zijn ze tegen gekomen aan zaken die ze in de planfase nog niet in beeld hadden? We staan eerst nog stil bij de aanleiding en bij de resultaten die de gemeenten verwachten te behalen. Vervolgens gaan wij in op de deelnemers en op het aanbod dat de statushouders geboden wordt. We beschrijven de organisatie van de samenwerking en de randvoorwaarden die rond de pilots zijn georganiseerd. Ook beschrijven we hoe gemeenten de ontwikkelingen bij deelnemers tijdens de pilot zullen gaan monitoren.

## 3.1 Verwachte resultaten

In hoofdstuk 2 zijn per pilot de doelen benoemd die elke gemeente zichzelf stelt. Op hoofdlijnen komt dit neer op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid, het verminderen van (de kans op) schulden en het verminderen van stress bij de deelnemers.

### *Resultaten op termijn*

Alle pilotgemeenten hebben de verwachting dat door het ontzorgen de statushouders letterlijk ‘minder zorgen’ zullen hebben op financieel gebied, dat zij daardoor sneller en beter de taal zullen leren en daardoor ook eerder aan het werk zullen kunnen. Stressvermindering en minder schade aan de gezondheid door financiële problemen wordt daarbij als belangrijke tussenstap genoemd. Gemeenten verwachten dat het ontzorgen een goede start zal zijn van het integratieproces en dat dit meer rust en kwaliteit van leven zal brengen voor de

statushouder. Eén gemeente spreekt daarbij de wens uit dat de deelnemers door deelname een positief beeld zullen krijgen van de gemeente als instantie waar je terecht kunt voor ondersteuning. In de ervaring van deze gemeente hebben statushouders in het land van herkomst veelal te maken gehad met een onbetrouwbare overheid. Dit heeft invloed op het (negatieve) beeld dat deze statushouders hebben van de Nederlandse overheid. Met de pilot en de bijbehorende begeleiding wil deze gemeente dit beeld doorbreken en het vertrouwen bij statushouders in de (lokale) overheid vergroten.

Daarnaast verwacht een groot deel van de pilotgemeenten dat er minder schulden zullen ontstaan door de pilot en dat er uiteindelijk minder behoefte aan hulpverlening op financieel gebied nodig zal zijn. Anderen verwachten dat dankzij de pilot de statushouders de regels op financieel gebied beter zullen begrijpen en beter de weg weten te vinden naar de voorzieningen.<sup>2</sup>

Sommige gemeenten verwachten dat de betrokken actoren in gemeenten na de pilot meer kennis zullen hebben van de doelgroep. Eén gemeente ziet de pilot als een mogelijkheid voor de gemeente zelf om (financieel) kwetsbare groepen sneller in beeld te krijgen. Daarnaast zien enkele gemeentes de pilot nadrukkelijk als kans om als gemeente beter voorbereid te zijn op de taken die bij de invoering van het nieuwe stelsel op gemeenten af gaan komen.

---

2 Voor meer informatie, zie de volgende publicaties en onderzoeken over statushouders en financiële zelfredzaamheid: Avric, B., Odekerken, M., de Vries, S. en van Rooijen M. (2019) *De financiële zelfredzaamheid van statushouders: Belemmeringen en bouwstenen*. KIS; Inspectie SZW (2019) *Financieel ontzorgen van statushouders op weg naar zelfredzaamheid: Een preciaire balans*. SZW; Inspectie SZW (2019) *Financiële zelfredzaamheid van statushouders: Een proces van begeleid loslaten*. SZW; Inspectie SZW (2019) *Rode draden notitie: De weg naar financiële zelfredzaamheid statushouders 2019*. SZW; Bovens, M. A. P., Hart, P., Twists, Berg, Steen, & Tummers, L. (2017). *Openbaar Bestuur, Beleid, Organisatie en Politiek*. Wolters Kluwer.

## 3.2 De deelnemers

De pilots ontzorgen richten zich op inburgeringsplichtige, bijstandsgerechtigde statushouders die na de start van de pilot in de gemeente zijn komen wonen. In de meeste gemeenten mogen ook oudkomers meedoen wanneer er niet voldoende nieuwe statushouders in de gemeente zijn komen wonen. In de meeste gemeenten wordt het ontzorgen aan alle nieuwe statushouders aangeboden. Als het aantal nieuwkomers hoger is dan het aantal statushouders dat aan de pilot kan deelnemen, zoals bijvoorbeeld in de gemeente Den Haag, wordt een random selectie gemaakt van statushouders die worden uitgenodigd om aan de pilot deel te nemen. In één gemeente worden senioren en jongeren die fulltime op school zitten uitgezonderd van de pilot. In een andere gemeente doen statushouders die analfabeet zijn niet mee aan de pilot, omdat het voor hen naar verwachting lastig zal zijn om de groepstraining te volgen. In Den Haag worden de deelnemers opgesplitst in twee groepen op basis van hun niveau van leerbaarheid. Iedere groep krijgt een apart programma op het eigen niveau aangeboden.

Gemiddeld is het de bedoeling dat per pilotgemeente circa 38 statushouders deelnemen aan de ontzorgenpilot. In de zes gemeenten komt dit neer op in totaal circa 230 deelnemers.

## 3.3 Methodieken en werkwijzen

### *Ontzorgen: inhouden van de vaste lasten*

In de meeste gemeenten maakt het ontzorgen onderdeel uit van een brede intake en een breed inburgeringsplan. Vaak gaat de brede intake gepaard met een

nulmeting van de financiële zelfredzaamheid. Vervolgens gaat het ontzorgen van start.

Conform de criteria voor deelname aan de VOI-pilot houden alle gemeenten de standaard vaste lasten van deelnemers in: de huur, de kosten voor water en energie en de kosten van de zorgverzekering. Dit is in lijn met de verplichting in de nieuwe inburgeringswet die vanaf 1 juli 2021 in zal gaan. Een aantal gemeenten biedt daarnaast extra ontzorging. Zo houdt Den Haag voor een selecte groep ook de ‘commerciële’ vaste lasten in, zoals TV en internet. Het ontzorgen in Den Haag gaat gepaard met een korting op de vaste lasten die de gemeente afgesproken heeft met de leveranciers in ruil voor de betaalbaarheid die de pilot hen biedt. Enkele Haagse statushouders uit de pilot Ontzorgen kunnen deelnemen aan de pilot Vaste Lastenpakket. De betaling van alle vaste lasten (ook de commerciële) wordt dan digitaal (via een app) geregeld, de rest blijft over om vrij te besteden. Aan de hand van de app houden klanten overzicht en de regie.

In Hendrik-Ido-Ambacht heeft het ontzorgen de vorm van budgetbeheer. Daar worden naast de standaard vaste lasten ook de commerciële lasten ingehouden evenals de incidentele vaste lasten zoals de gemeentebelastingen.

In de keuzes die de verschillende gemeenten maken is het dilemma terug te zien dat gemeenten ervaren bij het ontzorgen: gemeenten willen statushouders ontlasten met als doel dat zij in de beginperiode in hun gemeente minder stress ervaren en meer ruimte hebben voor inburgeren en participeren, maar gemeenten willen ook recht doen aan de eigen verantwoordelijkheid en vrijheid van iedere burger (zo ook statushouders) om de eigen financiën te kunnen en te mogen beheren. De middenweg die alle gemeenten vol overtuiging kiezen

is het tijdelijk ontzorgen, gecombineerd met intensieve begeleiding gericht op financiële zelfredzaamheid. De ene gemeente, zoals Hendrik-Ido-Ambacht, kiest voor een start met zeer intensieve ontzorging en bouwt dit geleidelijk – al tijdens de ontzorgenpilot - af. Een andere gemeente, zoals de gemeente Zoetermeer, kiest er principieel voor om alleen de basis vaste lasten in te houden zodat de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers al vanaf de start van het ontzorgen zo groot mogelijk blijft.

In aanvulling op het inhouden van vaste lasten op de uitkeringen bieden gemeenten soms extra faciliteiten aan. Zo wordt in Capelle aan den IJssel de eerste maand huur als gift verstrekt. In Hendrik-Ido-Ambacht maakt de budgetbeheerder ook spaarpotjes aan voor onvoorziene omstandigheden. Hier krijgen de statushouders de resterende uitkering eerst in de vorm van wekgeld uitgekeerd en als de financiële zelfredzaamheid toeneemt gaat dit geleidelijk over in maandgeld.

Sommige gemeenten (Edam-Volendam) geven een tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang. In de Dongemondgemeenten regelt de gemeente indien er drempels zijn om deel te nemen aan taallessen of workshops waar nodig kinderopvang en/of vervoer.

In de Dongemondgemeenten hebben de gemeenten de afspraak gemaakt met de aanbieders van de nutsvoorzieningen en de woningcorporaties dat de gemeente in de eerste periode na uitstroom van de statushouder uit het ontzorgingstraject een seintje krijgt als er betalingsproblemen ontstaan. In de pilot Edam-Volendam worden meldingen van energieleveranciers opgepakt door de schuldhulpverlener. Ook zijn afspraken gemaakt dat VluchtelingenWerk een seintje krijgt als er betalingsproblemen ontstaan na uitstroom uit het ontzor-

gingstraject. In Waterland en Landsmeer zijn afspraken gemaakt dat woningcorporaties de gemeente hierover informeren.

### *Uitstroom en nazorg*

De meeste gemeenten hebben er over nagedacht wat er gebeurt als iemand tijdens het ontzorgingstraject uit de uitkering gaat omdat hij of zij een baan krijgt. Op dat moment kunnen gemeenten geen vaste lasten meer inhouden van de uitkering. In de meeste gemeenten stopt het ontzorgen dan maar kunnen de statushouders wel blijven deelnemen aan de begeleiding. Hendrik-Ido-Ambacht is een uitzondering. Daar neemt de gemeente bij de start van het ontzorgen het beheer van het inkomen - met toestemming van de deelnemer - in eerste instantie volledig over en krijgt de statushouder wekgeld om van te leven (budgetbeheer). Als de uitkering vervalt omdat de statushouder een baan krijgt gaat de gemeente het inkomen uit die baan beheren en loopt de ontzorging dus door, evenals de begeleiding.

Als een deelnemer op het moment dat hij of zij werk krijgt nog niet financieel zelfredzaam is bieden sommige gemeenten hen de mogelijkheid om in budgetbeheer te gaan. Een enkele gemeente biedt begeleiding aan naar de reguliere dienstverlening (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden e.d.)

In alle pilotgemeenten krijgen deelnemers na afronding van het traject een vorm van nazorg aangeboden. Sommige gemeenten adviseren om te kiezen voor betaling van de vaste lasten middels automatische incasso. Soms, zoals in de pilot Hendrik-Ido-Ambacht, wordt het ontzorgen van statushouders geleidelijk afgebouwd waarbij ze ook na afloop van de pilotperiode nog terecht kunnen bij hun budgetbeheerder, budgetcoach of klantmanager. Enkele gemeenten (Capelle en Edam-Volendam) begeleiden de statushouders naar de reguliere

voorzieningen zoals het maatschappelijk werk, de sociaal raadslieden of de sociale wijkteams. In Hendrik-Ido-Ambacht werken de begeleiders van VluchtelingenWerk samen met de wijkteams zodat de statushouders na afloop van de pilot de weg daarnaartoe beter kunnen vinden.

### **Begeleiding**

Alle pilotgemeenten bieden naast het daadwerkelijke ontzorgen een gecombineerd aanbod van individuele begeleiding en groepsbegeleiding.

De individuele begeleiding wordt vaak gegeven door getrainde vrijwilligers, meestal van VluchtelingenWerk maar soms ook van andere organisatie. Zo spelen in Capelle aan de IJssel de buurtmoeders van Welzijn Capelle een belangrijke rol in de begeleiding van de pilotdeelnemers. In Zoetermeer wordt de begeleiding door verschillende organisaties geboden, zoveel mogelijk afgestemd op verschillende doelgroepen binnen de deelnemende statushouders.

Vaak vindt er daarnaast extra begeleiding door de gemeente plaats bijvoorbeeld door een casusregisseur of een dedicated klantmanager. De gemeentelijk begeleider en de getrainde vrijwilliger werken dan nauw samen bij de begeleiding naar financiële zelfredzaamheid. In Den Haag is er de mogelijkheid voor extra ondersteuning vanuit de Helpdesk Geldzaken.

De groepsbegeleiding wordt door elke gemeente op een andere manier ingevuld. In vijf gemeenten volgen de pilotdeelnemers in ieder geval de training Eurowijzer van VluchtelingenWerk. In één gemeente wordt deze cursus herhaald aan het einde van de pilot. Een aantal gemeenten biedt aanvullend op Eurowijzer vervolgotrainingen aan. Zo heeft de gemeente Den Haag zelf een training ontwikkeld 'Geld, hoe werkt dat in Nederland?' en biedt zij na deze

basistrainingen een trainingsaanbod op maat aan in kleine groepen van een vergelijkbaar niveau van financiële zelfredzaamheid. De gemeente Zoetermeer biedt een gevarieerd aanbod van trainingen, zoveel mogelijk aansluitend op de verschillende doelgroepen. Zo biedt MBO Rijnland daar begeleiding die goed aansluit op de situatie van jongere statushouders en kan iemand met een vol dagprogramma terecht bij Humanitas omdat die thuis op bezoek komen, ook in de avonduren. De groepstrainingen in Zoetermeer zijn intensief en hebben een gevarieerd karakter: groepsbijeenkomsten, workshops, excursies en worden afgewisseld met persoonlijke begeleiding.

Naast de combinatie van individuele begeleiding en groepsbegeleiding bieden sommige gemeenten nog extra ondersteuning aan:

- Den Haag maakt een financiële scan van inkomsten en uitgaven om te zien wat er preventief nog aan extra begeleiding nodig is. Uitstroom uit de pilot vindt plaats onder begeleiding van een financieel trainer;
- In Hendrik-Ido-Ambacht kiest men voor leren door te doen. Er is wekelijks contact, bankafschriften worden gezamenlijk bijgehouden en onder toezicht van de budgetcoach gaat de statushouder geleidelijk steeds meer zelf oppakken. De gemeente houdt bij aanvang zeer nauwlettend de vinger aan de pols en bouwt dit gedurende de pilot steeds meer af. Aan het einde van het traject wil men de statushouders een budgetcursus aanbieden die in ontwikkeling is bij het Nibud;
- In Geertruidenberg en Drimmelen zijn de dedicated klantmanager laagdrempelig bereikbaar voor ondersteuning doordat zij regelmatig een dagdeel aanwezig zijn op de locatie waar ook de taallessen gegeven worden. Ook

onderzoeken de Dongemondgemeenten of zij ervaren statushouders een rol kunnen geven in de ondersteuning op financieel gebied aan nieuwkomers;

- De gemeente Den Haag heeft het voornemen om rond de pilot samen te werken met de gemeentelijke afdeling Duurzaamheid op het vlak van energiebesparing en het gebruik van energieboxen (een pakket met suggesties en materialen voor energiebesparing in de woning);
- Een aantal gemeenten wil onderzoeken of er handzame vormen van digitale ondersteuning mogelijk zijn. Men verwijst daarbij naar een app die de gemeente Amsterdam samen met het Nibud ontwikkelt. In Hendrik-Ido-Ambacht wordt aansluiting gezocht bij het digitaal huishoudboekje.

### **Maatwerk**

Alle gemeenten willen met hun aanbod van ontzorgen en begeleiden zo nauw mogelijk aansluiten bij de situatie van elke afzonderlijke statushouder. Daarom is er in de aanpak veel ruimte voor maatwerk. In alle gemeenten is er de mogelijkheid van verlenging van het ontzorgingstraject als na de (straks wettelijk verplichte) minimumperiode iemand nog niet voldoende financieel zelfredzaam is. Sommige gemeenten variëren ook in de mate van ontzorgen, afhankelijk van wensen en competenties van de individuele statushouder. Een aantal gemeenten biedt de mogelijkheid om op verzoek van de statushouder extra vaste lasten in te houden. Sommige gemeenten hebben een pluspakket voor mensen die structureel begeleiding nodig hebben. In één gemeente kan de statushouder aan het einde van het traject zelf bepalen welke vaste lasten hij of zij als eerste gaat betalen.

Ook in de begeleiding vindt maatwerk plaats. De individuele begeleiding wordt ingevuld afhankelijk van wat er nodig is. In sommige gemeenten wordt de inhoud en de frequentie van het contact met de klantmanager ook bepaald op basis van het niveau van financiële zelfredzaamheid van elke statushouder.

Ook in de groepsbegeleiding kiezen de meeste gemeenten voor vormen van maatwerk. Soms is er sprake van een basistraining met aanvullende trainingen voor degenen die dat nodig hebben. Soms wordt gewerkt met niveaugroepen om beter aan te sluiten bij ieders startsituatie.

Soms is maatwerk noodzakelijk omdat gemeenten tegen onvermoede problemen aanlopen. Zo blijkt in een aantal situaties de uitkering onvoldoende hoog te zijn om de vaste lasten van te betalen. Dit komt bijvoorbeeld voor in huishoudens waar de kostendelersnorm wordt toegepast of bij jonge mensen die van een jongerenuitkering leven. In die situaties lossen gemeenten dit op door de toeslagen bij de uitkering te betrekken en over dat geheel de vaste lasten in te houden.

## **3.4 Organisatie en samenwerking**

### **Gemeentelijke organisatie**

Per pilot werken er vaak meerdere gemeenten samen. Den Haag is de uitzondering, die werkt in de pilot niet samen met andere gemeenten. De gemeentelijke samenwerking krijgt vorm in een gezamenlijk afstemmingsoverleg of in de vorm van een projectgroep. Soms valt de projectgroep onder een ambtelijke of bestuurlijke stuurgroep die betrekking heeft op de gehele breedte van het inburgeringstraject. In sommige pilotgemeenten kiezen de deelnemende gemeenten er nadrukkelijk voor om als gemeenten onderling een uniforme

aanpak te ontwikkelen. In andere samenwerkende gemeenten kiest men juist voor verschillende manieren van werken per gemeente zodat men van elkaar kan leren en met de begeleiding kan aansluiten bij de lokale context.

De meeste gemeenten hebben dedicated klantmanagers die naast de uitvoering van de participatiewet voor de doelgroep statushouders, hen ook begeleiden op financieel gebied. Zij spelen meestal een belangrijke rol in de pilot ontzorgen. Zij doen de (brede) intake en hebben vaak de casusregie. Ze hebben regelmatig contact met de statushouders en hun begeleiders en bewaken de voortgang van de financiële zelfredzaamheid. In Den Haag ligt die rol niet bij de klantmanager maar bij de consultant Inburgering. Ook in Capelle aan den IJssel ligt de regierol niet bij de gemeentelijke klantmanager maar bij een casusregisseur van Welzijn Capelle.

In een aantal gemeenten werken de individuele begeleiders en de klantmanagers/casusregisseur nauw samen in het volgen van de voortgang per statushouder.

Het daadwerkelijk (administratief) inhouden van de vaste lasten op de uitkering gebeurt in de meeste gemeenten in een back-office. Bij dit onderzoek zullen ook de ervaringen van medewerkers van de back-offices worden verzameld op hun ervaringen met de ontzorgen pilots.

### *Samenwerking gemeenten en externe partners*

Alle gemeenten werken in de pilot Ontzorgen samen met VluchtelingenWerk. Soms is die samenwerking intensief en wordt de aanpak samen met VluchtelingenWerk ontwikkeld. Soms is VluchtelingenWerk één van de organisaties die de begeleiding biedt. Gemeenten werken dan ook samen met andere begelei-

dingsinstanties. In Capelle aan den IJssel bijvoorbeeld heeft de welzijnsorganisatie, Welzijn Capelle, een belangrijke rol in de ontwikkeling en uitvoering van de pilot. In Zoetermeer heeft men een vijftal organisaties ingehuurd voor de begeleiding, waaronder naast VluchtelingenWerk ook Humanitas/Schuldhulpmaatje, Piezo, MBO Rijnland en Plangroep. Zij bieden allen begeleiding op financieel gebied aan, vaak zowel individueel als groepsgewijs. Er zijn echter accentverschillen in het aanbod waardoor het beter aansluit bij bepaalde doelgroepen. Zo biedt MBO Rijnland een programma aan dat nauw aansluit bij de leefwereld van jongeren. Humanitas komt bij de mensen thuis, ook in de avonduren, waardoor dit aanbod geschikt is voor mensen die overdag andere verplichtingen hebben.

Andere organisaties waar gemeenten mee samenwerken in de pilots zijn wijkteams, woningcorporaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars.

Alle gemeenten hebben een projectleider aangesteld die samen met een projectgroep de voortgang bewaakt en volgt of de geplande resultaten behaald worden. Aan de projectgroep nemen afgevaardigden van elke deelnemende gemeente deel, soms aangevuld met de belangrijkste samenwerkingspartners. Soms bestaan de projectgroepen uit zowel beleidsmedewerkers als uit klantmanagers (uitvoerders), in andere gemeenten maken uitvoerders geen deel uit van de projectgroep.

In de Dongemondgemeenten maakt een klankbordgroep van statushouders onderdeel uit van de projectorganisatie rond de pilot. Daarmee willen de deelnemende gemeenten de statushouders medezeggenschap geven in de invulling van de pilot. Via VluchtelingenWerk werven zij statushouders die op verschillende momenten tijdens de uitvoering gaan meedenken over inhoud en orga-



nisatie van de pilot en de inrichting van de inburgering. De Dongemondgemeenten vormen de enige pilot die op deze manier de statushouders expliciet een rol geeft in de ontwikkeling van de aanpak.

### 3.5 Randvoorwaarden en monitoring

De meeste gemeenten geven aan dat voor hen de randvoorwaarden om de pilot succesvol uit te voeren aanwezig zijn. Het gaat daarbij met name om capaciteit (en daarmee: financiële middelen), om de extra werkzaamheden voor de pilot te kunnen uitvoeren, begeleiding te kunnen inkopen en om tolken te kunnen inzetten.

Wel zijn sommige gemeenten bezorgd of er na inwerking treden van de nieuwe wet voldoende middelen zullen komen om de werkwijze door te zetten. Men ervaart dat de werkwijze van ontzorgen en begeleiden arbeidsintensief is en extra menskracht en middelen kost. Voor ontzorgen is - aldus gemeenten - extra capaciteit nodig: voor projectmanagement, voor het inrichten en uitvoeren van de backoffice en voor het inhuren en aansturen van de begeleidingsorganisaties. In de uitvoering is er meer en intensiever contact met de statushouders dan in een situatie waarin niet ontzorgd wordt. Dit vraagt meer tijd en inzet van de klantmanagers. Uit de reguliere formatie en budgetten van de gemeenten kan deze extra inzet volgens de bij deze VOI-pilot betrokken gemeenten niet gerealiseerd worden. Overigens is deze zorg uitgesproken op een moment dat er nog geen duidelijkheid was over de beschikbare middelen die straks in het kader van de nieuwe wet beschikbaar zullen zijn voor ontzorgen.

Een aantal randvoorwaarden blijkt voor statushouders belangrijk om te kunnen deelnemen aan de pilot, met name aan de (groeps-) begeleiding die wordt aangeboden:

#### *Kinderopvang*

Voor een deel van de statushouders is het noodzakelijk dat er kinderopvang is. Het gaat hierbij soms om het ontbreken van voldoende kinderopvang. Meestal betreft het echter (het aanvragen van) de financiering voor kinderopvang. Sommige gemeenten regelen dit voor hun pilotdeelnemers of nemen (een deel van) de kosten voor hun rekening.

#### *Reiskosten*

Ook denken gemeenten na of en hoe ze een bijdrage kunnen leveren aan de reiskosten die sommige statushouders moeten maken om aan de begeleiding te kunnen deelnemen.

#### *Overbrugging van de taalbarrière*

Een belangrijke randvoorwaarde voor succesvolle begeleiding is dat er een werkbare oplossing wordt gevonden voor het probleem van de taal. Het merendeel van de statushouders dat nieuw in een gemeente komt wonen spreekt nauwelijks Nederlands. De pilotgemeenten gaan hier ieder op heel verschillende manieren mee om. Sommigen zorgen alleen op de eerste dag in de gemeente waarop alle zaken rond huisvesting, uitkering e.d. geregeld worden voor een tolk, daarna niet meer. Eén van die gemeenten vraagt de deelnemers om bij de begeleidingsactiviteiten zelf iemand mee te nemen die kan tolken. In één gemeente zijn bij de intake de buurtmoeders van de welzijn-organisatie aanwezig die de rol van tolk op zich nemen. Ook bij de groepstrai-

ningen fungeren deze buurtmoeders als tolk. In één gemeente werd aanvankelijk de tolktelefoon ingezet bij de individuele begeleiding. Twee gemeenten kiezen voor meer inzet op de eigen taal van de statushouder. Zij kiezen voor trainers in de eigen taal of zetten standaard een tolk in bij alle individuele en groepsbegeleiding.

### **Monitoring**

In elke pilotgemeente maakt het volgen van de doelen en resultaten, ook los van ons onderzoek, al deel uit van het plan voor de pilot ontzorgen. Het accent ligt daarbij op het in kaart brengen van ontwikkelingen in de financiële zelfredzaamheid. De meeste gemeenten voeren een nulmeting uit van de financiële zelfredzaamheid bij de start van het ontzorgingstraject. Deze meting wordt aan het eind van het traject herhaald, sommige gemeenten voeren ook tussentijds nog een meting uit.

Het vaststellen van de mate van financiële zelfredzaamheid gebeurt soms door de gemeenten zelf, bijvoorbeeld door een dedicated klantmanager. Soms gebeurt het ook door andere organisaties bijvoorbeeld door de casusregisseur van de welzijnsorganisatie of door de vaste begeleider van VluchtelingenWerk.

De gemeenten gebruiken verschillende instrumenten om de financiële zelfredzaamheid te beoordelen. Voor de gemeenten was dit een zoektocht. De zelfredzaamheidsmatrix, een instrument dat door veel gemeenten al gebruikt wordt in het kader van de WMO, bleek onvoldoende aan te sluiten bij de doelen en doelgroep van de pilot. Ook Mesis, een instrument dat Den Haag aanvankelijk wilde inzetten om de financiële zelfredzaamheid van de deelnemers te bepalen, bleek onvoldoende toegepast op de doelgroep.

VluchtelingenWerk in Hendrik-Ido-Ambacht heeft een eigen volgsysteem. De budgetbeheerder van de gemeente en de budgetcoach van VluchtelingenWerk beoordelen hier samen de financiële zelfredzaamheid op een aantal momenten. Ook een jaar na de pilot is deze gemeente van plan om deze meting nogmaals uitvoeren om te bepalen hoe duurzaam de effecten van de pilot zijn. Welzijn Capelle heeft een eigen tool ontwikkeld voor het beoordelen van de financiële zelfredzaamheid. Verschillende andere begeleidingsorganisaties hebben hiervoor ook eigen instrumenten.

Alle gemeenten zullen de gegevens voor dit onderzoek verzamelen en aanleveren in het voor dit onderzoek afgesproken monitoringskader.

# 4 Lessen voor het vervolg

In het vorige hoofdstuk schetsten wij het beeld van de werkwijzen van gemeenten bij of vlak voor de start van de uitvoering. Ten tijde van de groeps gesprekken waren de meeste gemeenten óf net gestart met een enkele statushouder óf ze stonden op het punt om van start te gaan. Door de coronacrisis zijn de pilots stil komen te liggen of hebben vertraging opgelopen. Daarom zijn er nog weinig lessen te trekken uit ervaringen met de uitvoering.

Wel hebben de voorbereidingen van de verschillende gemeenten met hun samenwerkingspartners een aantal aandachtspunten en dilemma's naar voren gebracht die voor de pilotgemeenten onderling en voor andere gemeenten van belang kunnen zijn.

## *Ontzorgen of verzelfstandigen*

Gemeenten worstelen met het spanningsveld tussen enerzijds de wens tot ontzorgen en reduceren van stress voor nieuwe statushouders en anderzijds het uitgangspunt dat iedere inwoner zelfstandig zijn eigen financiën moet kunnen en mogen verzorgen. Sommigen vragen zich af: is ontzorgen niet paternaliserend en werkt het geen passiviteit in de hand? Alle pilotgemeenten zijn uiteindelijk tot de conclusie gekomen dat ontzorgen nuttig en zinvol is mits het gepaard gaat met (intensieve) begeleiding. Men neemt (een deel van) de financiën een tijdje uit handen en zorgt ondertussen voor het bouwen aan de financiële zelfredzaamheid. Toch blijft het dilemma soms opspelen bijvoorbeeld bij hoog opgeleide statushouders die al zelfredzaam zijn of dit in korte tijd kunnen worden. Sommige gemeenten hebben vanuit deze groep al enkele negatieve reacties gehad op de (straks verplichte) ontzorgingstermijn van een half jaar. Een aantal gemeenten zou liever zien dat er ook mogelijkheden komen om sommige statushouders korter dan een half jaar te ontzorgen.

We zien in de pilots dat gemeenten zich met hun aanpak op verschillende plaatsen bevinden in het spectrum tussen ontzorgen en verzelfstandigen. Sommige gemeenten, zoals bijvoorbeeld Hendrik-Ido-Ambacht, kiezen voor een intensieve vorm van ontzorgen en nemen de deelnemers in de beginperiode zoveel mogelijk uit handen: door budgetbeheer worden alle vaste lasten ingehouden en de deelnemer begint met weeggeld voor de eigen uitgaven. Pas als uit de metingen blijkt dat de financiële zelfredzaamheid voldoende is, krijgt de statushouder meer eigen verantwoordelijkheid op financieel gebied. Andere gemeenten, zoals bijvoorbeeld de gemeente Zoetermeer, gaan vanaf het begin uit van de zelfstandigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer en kiezen er bewust voor alleen de standaard vaste lasten in te houden op de uitkering. De pilot zal lessen opleveren over wat de resultaten en effecten zijn van deze verschillende benaderingswijzen en voor wie bepaalde aanpakken beter of minder goed werken.

## *Beter zicht op structurele oorzaken van de financiële problematiek van statushouders*

Reeds bij het voorbereiden van de pilots en de voorzichtige start in een aantal gemeenten wordt duidelijk dat statushouders die nieuw in een gemeenten komen wonen met een aantal financiële problemen geconfronteerd wordt. Zo ervaren gemeenten problemen in een aantal situaties, waarbij de uitkering niet hoog genoeg is om de vaste lasten van in te houden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij jongeren met een jongerenuitkering, in situaties waarin er sprake is van een kostendelersnorm of bij statushouders die vanuit het AZC nog betalingsverplichtingen hebben aan het COA. Door het ontzorgen worden deze problemen nu feitelijk het probleem van de gemeente. Gemeenten zoeken hier oplossingen

voor bijvoorbeeld door eerst de toeslagen toe te voegen aan de uitkering om zo toch de vaste lasten te kunnen inhouden.

Sommige statushouders komen met een schuld uit het AZC, anderen komen er juist met een forse som geld uit. Het betreft de schadevergoeding van de IND vanwege het overschrijden van de termijnen rond de asielaanvraag. Dit geldbedrag kan, wanneer het hoger is dan de wettelijk toegestane hoeveelheid spaargeld die iemand met een uitkering mag hebben, een belemmering zijn voor de uitkering van een statushouder en ook dit probleem kwam via de pilots boven tafel bij de sommige gemeenten.

De les die hieruit te trekken valt is dat nauwkeurig bestuderen van de uitwerking van de verschillende financiële regelingen en wetten op het niveau van de individuele statushouder noodzakelijk is om zicht te krijgen op de financiële problematiek van statushouders.

Sommige gemeenten zien de pilot als een vorm van vroegsignalering van schulden. Men krijgt de statushouder en zijn of haar financiële situatie beter in beeld en ziet daardoor sneller welke groepen een groter risico lopen op schulden dan anderen. Sommige gemeenten zetten daardoor meteen een vorm van budgetbeheer in bij statushouders van wie ze verwachten dat zij niet financieel zelfredzaam zullen worden.

### ***Aandacht voor bijzondere groepen***

Een enkele gemeente sluit bepaalde groepen juist uit van deelname aan de pilot, bijvoorbeeld mensen die analfabeet zijn of moeilijk leerbaar en daardoor de begeleiding niet kunnen volgen, of senioren. Vanuit het oogpunt van effectiviteit van de begeleiding is dit een begrijpelijke keuze. Het roept echter wel de vraag

op hoe deze groepen dan ondersteund kunnen worden bij het voorkomen van schulden. De pilot biedt de gelegenheid voor gemeenten om onderling dergelijke vraagstukken te bespreken en gezamenlijk na te denken over oplossingen.

### ***Ontzorgen kost tijd***

Gemeenten hebben ervaren dat het voorbereiden van de pilots hen veel tijd kost. Ook de uitvoering ervan is arbeidsintensief. De begeleiding, zowel individueel als collectief is in de ogen van alle gemeenten onlosmakelijk verbonden aan het ontzorgen. Hoewel het aanbieden van begeleiding straks niet wettelijk verplicht is, zien de gemeenten dat alleen ontzorgen zonder begeleiding niet zinvol is. Voor de pilots is voorzien in extra middelen voor de gemeentelijke capaciteit en de begeleiding. Bij sommige gemeenten leeft de zorg of er straks wel voldoende middelen zullen zijn om -bij gebleken succes van de pilots- deze werkwijze structureel voor alle statushouders te kunnen uitvoeren.

### ***Creatieve ideeën***

Sommige gemeenten hebben in hun pilot een aantal creatieve ideeën opgenomen die inspirerend zijn voor andere gemeenten en die we in het onderzoek nader op hun merites zullen onderzoeken. We denken dan aan:

- De klankbordgroep van statushouders in de Dongemondgemeenten waarbij de inbreng van statushouders ervoor moet zorgen dat de pilot steeds beter gaat aansluiten op de wensen en behoeften van de statushouders;
- De samenwerking met de Stichting Vaste Lastenpakket in Den Haag waardoor statushouders korting krijgen op hun vaste lasten en via een app regie houden over hun eigen inkomsten en uitgaven;

- De ervaringen van Capelle aan den IJssel waar de begeleiding wordt uitgevoerd door vrijwilligers en buurtmoeders van de reguliere welzijnsstichting. De buurtmoeders zijn betaalde krachten en hebben een diverse culturele achtergrond. Zij spelen een belangrijke rol in de intake en de trainingen van de pilot, mede omdat ze vaak de eigen taal van de statushouder spreken. Door hun brede netwerk in de wijk weten deze buurtmoeders veel vrijwilligers te werven en vast te houden;
- De samenwerkingsafspraken met woningcorporaties en energiebedrijven in Geertruidenberg en Volendam die na afronding van het pilottraject naar de gemeente (rechtstreeks of via betrokken partij als VluchtelingenWerk) signaleren als er betalingsproblemen ontstaan;
- Het idee van Den Haag over samenwerking met de afdeling Duurzaamheid waarbij energiebesparing en de inzet van energieboxen onderdeel van de aanpak kunnen worden.

#### *Andere leerpunten*

De pilot brengt ook allerlei (praktische) vraagstukken met zich mee voor gemeenten. In de ronde startgesprekken zijn de volgende vraagstukken naar voren gekomen:

- Hoe ga je als gemeente bij het ontzorgen om met wijzigingen in de vaste lasten?
- Hoe ga je als gemeente om met het inhouden van de kosten voor telefonie en internet wetende dat daar vaak betalingsproblemen ontstaan?
- Hoe ga je als gemeente om met mensen die al financieel zelfredzaam zijn en soms ook niet ontzorgd willen worden?

- Hoe kan er meer landelijke uniformiteit komen rond de machtigingen?
- Hoe organiseer je de samenwerking tussen de gemeenten die onderdeel uitmaken van eenzelfde pilot?
- Hoe verbind je de ervaringen en lessen uit de pilot met de andere onderdelen van de Veranderopgave Inburgering?

De pilot biedt mogelijkheden om hier onderling over uit te wisselen. Tijdens de Leercirkels die door het ministerie van SZW georganiseerd worden kunnen bovenstaande onderwerpen verder verdiept en uitgewisseld worden. Op dit moment hebben de gemeenten nog nauwelijks ervaring opgedaan met deze vraagstukken. In de eindrapportage zullen de ervaringen met deze vraagstukken mogelijk als leerpunten terugkomen.

# Bijlage I: Uitvoeringsvarianten per pilot

## Verbinding met andere gemeentelijke taken en rol -en taakverdeling (per pilot)

	Uitvoeringsvarianten	Verbinding ontzorgen met andere gemeentelijke taken	Organisatie van de pilot (rol-en taakverdeling binnen de pilots)
Edam-Volendam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overbruggingsvergoeding voor huur, gas, water, stroom en zorgverzekering</li> <li>• Tegemoetkoming eigen bijdrage kinderopvang</li> <li>• Groepsgewijze begeleiding (training 'omgaan met geld' Eurowijzer)</li> <li>• Individuele begeleiding maatschappelijk begeleider (en evt budgetcoach)</li> <li>• Individuele begeleiding wanneer noodzakelijk op maat bv door proefberekening van toeslagen, of inzet budget beheer</li> <li>• Cursussen en behoefte aan digitale ondersteuning inventariseren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilot als middel om toe te werken naar Integraal traject van Ontzorgen, Inburgeren en Participatie (PIP)</li> <li>• Vanuit maatschappelijke begeleidingstraject mogelijkheid tot aanvragen van o.a. reiskostenvergoeding (voor bv inburgeringslessen)</li> <li>• Ook aandacht voor sociale omgeving ('ontmoet ons' evenement)</li> </ul>	<p><b>Gemeenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstrekken overbruggingsvergoeding, inhoudingen huur, gas, water en licht, etc.</li> <li>• Inhouding vergoeding kinderopvang</li> <li>• Begeleiding op maat, proefberekening en budgetbeheer</li> <li>• Inventarisatie cursusbehoefte (met VluchtelingenWerk)</li> </ul> <p><b>VluchtelingenWerk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groepsgewijze begeleiding Eurowijzer</li> <li>• Inventarisatie cursusbehoefte (gezamenlijk met gemeenten)</li> </ul>
Hendrik- Ido-Ambacht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgetbeheer voor iedereen (vanaf regeldag, mogelijk verandert dit), inclusief aanmaken van spaarpotjes voor onvoorziene omstandigheden.</li> <li>• Optie om budgetbeheer na 6 maanden te laten doorlopen.</li> <li>• Inhouden alle maandelijkse lasten (verzekeringen, internet en telefonie) afhankelijk van persoonlijke wensen en uitgavenpatroon van deelnemer.</li> <li>• Inhouden incidentele uitgaven (bv. gemeentebelastingen).</li> <li>• Regionaal welkomstprogramma.</li> <li>• Groepstraining "Omgaan met geld".</li> <li>• Individuele begeleiding (via dedicated case-manager, budgetcoach, training op maat).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrale aanpak waarin alle leefgebieden meegenomen worden. Zo nodig maatwerk om drempels in de integratie en participatie weg te nemen. Ook aanvraag en vergoeding van kinderopvang en reiskosten.</li> </ul>	<p><b>Gemeenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeenschappelijke regeling Impuls Statushouders; hoofdfocus op toeleiden naar werk, aangevuld met pilot ontzorgen.</li> </ul> <p><b>SDD: Sociale Dienst Drechtsteden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levert de 'budgetbeheerder' (voor in kaart brengen vaste lasten van de pilotdeelnemers en inhouden op de uitkering).</li> <li>• Uitvoering welkomstprogramma (binnen de aanpak Impuls Statushouders) , uitgebreid met de cursus Wijzer in Geldzaken van VluchtelingenWerk.</li> </ul> <p><b>VluchtelingenWerk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werving en levering van de budgetcoaches, speciaal opgeleide vrijwilligers die de pilot deelnemers 1-1 financieel coachen.</li> <li>• Budgetcoaches stemmen met de budgetbeheerder de mate van budgetbeheer af.</li> <li>• Projectleider zorgt- in overleg met de SDD - voor selectie van de pilotdeelnemers en de begeleiding van de budgetcoaches.</li> <li>• Levert de docent voor de cursus Wijzer in geldzaken voor het welkomstprogramma en voor de terugkomsten van de cursus na ca. 6 maanden.</li> </ul> <p><b>Sociaal wijkteam van Hendrik-Ido-Ambacht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact met de Ambachtse statushouders en</li> <li>• Monitoren of pilotdeelnemers uit Ambacht minder verschillende instanties benaderen met financiële vragen.</li> </ul> <p><b>Woningcorporaties:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemming over budgetbeheer afspraken voor wat betreft het betalen van de huur.</li> </ul>

	Uitvoeringsvarianten	Verbinding ontzorgen met andere gemeentelijke taken	Organisatie van de pilot (rol- en taakverdeling binnen de pilots)
de Dongemont-gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesprogramma/workshops, (gericht op financiële zelfredzaamheid).</li> <li>• Individuele begeleiding thuis (m.n. administratie) door vrijwilliger en dedicated klantmanager.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ontzorgen, het duaal traject en het participatieverklaringstraject zijn geïntegreerd.</li> <li>• Begeleiding naar werk onderdeel van pilot.</li> </ul>	<p><b>Gemeenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ontzorgen regelen.</li> <li>• Voeren het project uit (klantmanagers en participatiecoaches).</li> <li>• Coördinator van het project (beleidsmedewerkers).</li> </ul> <p><b>Klankbordgroep van statushouders:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meedenken over de invulling van het ondersteuningsprogramma en vormgeving/uitwerking veranderopgave.</li> </ul> <p><b>Sociaal werkbedrijf (MidZuid):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leslocatie voor workshops/taallessen.</li> </ul> <p><b>Werkgeversservicepunt :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bemiddeling naar werkplekken.</li> </ul> <p><b>VluchtelingenWerk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maatschappelijke begeleiding.</li> <li>• Coaching.</li> <li>• Ccoördinatie klankbordgroep.</li> </ul> <p><b>Taal- en inburgeringsscholen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taallessen.</li> </ul> <p><b>Welzijnswerk organisatie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welzijnswerk activiteiten.</li> </ul>
Zoetermeer	<p><b>Zoetermeer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groepsgewijze begeleiding (training).</li> <li>• Individuele begeleiding.</li> <li>• Huisbezoeken.</li> <li>• Excursies (bv. naar supermarkt).</li> <li>• Budgetcoaching.</li> <li>• Arbeidsmarktorientatie (via Werkacademie): cursussen/ trainingen begeleiding naar (betaald) werk.</li> </ul> <p><b>Lansingerland:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groepsbijeenkomsten.</li> <li>• Individuele begeleiding door één op één gesprekken door klantmanager.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrale aanpak: link met re-integratie, sociale activering en maatschappelijke begeleiding.</li> </ul>	<p><b>Gemeenten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhouden en betalen van de huur (6 maanden ipv 2 maanden).</li> <li>• Maandelijks overleg met woningcorporaties om tijdig in te spelen op betalingsachterstanden.</li> </ul> <p><b>VluchtelingenWerk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is betrokken bij de pilot en biedt maatschappelijke begeleiding.</li> </ul> <p><b>Diverse uitvoerende partijen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groepstraining (budgettraining en arbeidsmarkt training).</li> </ul>

	Uitvoeringsvarianten	Verbinding ontzorgen met andere gemeentelijke taken	Organisatie van de pilot (rol- en taakverdeling binnen de pilots)
Capelle aan den IJssel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien nodig zal de bijzondere bijstand voor de eerste huur als gift worden verstrekt</li> <li>• training Geldwijzer, stappenplan</li> <li>• 'ordner financiële administratie'</li> <li>• Individuele begeleiding door wekelijks face-to-face ofwel telefonisch contact met begeleider</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuele begeleiding verwijst door naar reguliere voorzieningen als budgetmaatje, formulierenhulp e.d.</li> </ul>	<p><b>Welzijnsorganisatie (Welzijn Capelle):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzorgt intake voor het ontzorgen</li> <li>• toetst de financiële zelfredzaamheid (samen met maatschappelijk begeleider én statushouder zelf) en geeft advies voor het vervolg na de uitstroom</li> <li>• training van de maatschappelijke begeleiders in de 3 gemeenten</li> <li>• leveren gegevens ten behoeve van monitoring en verantwoording</li> <li>• individuele begeleiding door maatschappelijk begeleiders, buurtmoeders en casusregisseurs van Welzijn Capelle</li> <li>• Kennis van en doorverwijzen naar reguliere voorzieningen (zoals budgetmaatjes, formulierenhulp e.d.)</li> </ul> <p><b>VluchtelingenWerk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzorgt individuele begeleiding door maatschappelijk begeleider</li> <li>• Kennis van en doorverwijzen naar reguliere voorzieningen (zoals budgetmaatjes, formulierenhulp e.d.)</li> <li>• Gegevens leveren ten behoeve van monitoring en verantwoording</li> </ul>
Den Haag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor een kleine groep deelnemers (5-10 personen): vaste lasten pakket wordt uitgebreid met het abonnement voor TV, telefoon, internet en met de WA- en inboedelverzekering (met korting van leveranciers)</li> <li>• Financiële groepstrainingen (vanuit de gemeente)</li> <li>• Helpdesk Financiële zaken (inclusief mogelijkheid budgetbeheer/bewindvoering)</li> <li>• Intensieve begeleiding door derde partij</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afdeling duurzaamheid betrokken bij de invulling van het trainingsprogramma</li> </ul>	<p><b>Gemeente Den Haag (afdeling participatie inburgering):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werving statushouders voor de pilot</li> <li>• Begeleiding statushouders gedurende de pilot</li> </ul> <p><b>Gemeente Den Haag (afdeling inkomensondersteuning):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorbetaling van vaste lasten uit de uitkering</li> </ul> <p><b>Gemeente Den Haag (afdeling financiële training):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen en geven van de training 'Geld, hoe werkt het in Nederland'</li> <li>• Begeleiding statushouders binnen de training</li> </ul> <p><b>Gemeente Den Haag (afdeling Duurzaamheid):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdrage ontwikkeling training</li> </ul> <p><b>VluchtelingenWerk:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding financiën</li> </ul> <p><b>Tolken :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolken tijdens de gesprekken tussen inburgeringsconsulent en de statushouder</li> <li>• Tolken tijdens financiële trainingen</li> </ul> <p><b>Schuldenlab070:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacten met Stichting Vaste Lasten Pakket (VLP)</li> <li>• Delen expertise in verband met schuldenproblematiek</li> </ul> <p><b>Stichting Vaste Lastenpakket (VLP):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbinding met pilot (door werven van statushouders voor eigen pilot van VLP)</li> </ul>



## Bijlage II: Overzicht kenmerken per pilot

	Pilot Capelle aan den IJssel	Pilot Den Haag	Pilot de Dongemondegemeenten	Pilot Edam-Volendam	Pilot Hendrik-Ido-Ambacht	Pilot Zoetermeer
<b>Doelgroep</b>	Alle statushouders.	Alle statushouders, focus op nieuwe statushouders.	Alle nieuwe vergunninghouders (inburgeringsplichtige alleenstaanden, echtparen en nareizigers). Beide partners in het gezin.	Nieuwe (ook gezinsherenigers en nareizigers) en oude instromers. Beide partners in het gezin.	Focus in eerste instantie op groep nieuwkomers m.u.v. analfabeten dan wel andersgeletterden.	Nieuwe instromers en amv-ers (m.u.v. senioren). Beide partners in het gezin.
<b>Pakket ontzorgen</b>	Huur/energie/water/verzekering uit uitkering. Stapsgewijze afbouw (nadat zelfredzaamheid is vastgesteld).	Differentiatie: met een hogere financiële zelfredzaamheid huur, energie, water en zorgverzekering doorbetaald vanuit de uitkering. Voor 5 tot 10 statushouders wordt dit pakket uitgebreid met het abonnement voor TV, telefoon, internet en met de WA- en inboedelverzekering. Dat gaat gepaard met kortingen van de leveranciers op de maandelijkse lasten van deze voorzieningen Vaste Lasten Pakket (app, onderdeel van Schulden-Lab070).	Vaste lasten als huur, gas, water, energie en (verplichte) verzekeringen worden vanuit de uitkering ingehouden. Indien nodig regelen van kinderopvang en reiskosten.	Huur, gas, water, stroom en zorgverzekering worden ingehouden en doorbetaald met overbruggingsvergoeding. Tegemoetkoming eigen bijdrage kinderopvang. Vanuit maatschappelijke begeleidingstraject mogelijkheid tot reiskostenvergoeding.	Alle vaste lasten, ook de commerciële posten en incidentele uitgaven (bv. gemeentebelastingen). Keuze voor budgetbeheer. Aanmaken van spaarpotjes door de budgetbeheerder voor onvoorzien omstandigheden. Gefaseerde aanpak, eerst volledige uitkering ingehouden en daarna steeds meer loslaten onder toezicht van budgetbeheer.	Huur, energie en zorgverzekering.
<b>Begeleiding (individueel/groepsgewijs)</b>	Individueel en groepsgewijs	Individueel en groepsgewijs	Individueel en groepsgewijs	Individueel en groepsgewijs	Individueel en groepsgewijs	Individueel en groepsgewijs
<b>Uitvoering begeleiding (professional/vrijwilliger)</b>	Dedicated klantmanagers, casusregisseurs, tolken, buurtmoeders, taalcoaches, vrijwilligers, maatschappelijk begeleiders van Welzijn Capelle en VluchtelingenWerk.	Financiële trainers, VluchtelingenWerk, consulent inburgering.	Gespecialiseerde klantmanagers (met een vast contactpersoon), vrijwilligers, participatiecoach en tolk.	Klantmanager of inkomensconsulent van de gemeenten, VluchtelingenWerk.	Budgetcoaches (vrijwilligers speciaal getraind), klantregisseurs/casemanager, tolken, trainer Sociale Dienst Drechtsteden (SDD)	Budgetcoaches, klantmanagers, tolk, Plangroep en andere begeleidingsorganisaties.

	Pilot Capelle aan den IJssel	Pilot Den Haag	Pilot de Dongemondgemeenten	Pilot Edam-Volendam	Pilot Hendrik-Ido-Ambacht	Pilot Zoetermeer
<b>Overige financiële begeleiding</b>	Training Geldwijzer, stappenplan, 'ordner financiële administratie', ondersteuning praktisch omgaan met geld, maanbegroting maken, kennis van en doorverwijzen naar reguliere voorzieningen als budgetmaatje, formulieren-hulp e.d.	Helpdesk Financiële zaken biedt maatwerk, b.v. budget-beheer/bewindvoering), 8 financiële trainingen, intensieve begeleiding.	Begeleiding thuis (m.n. administratie), lesprogramma/workshops, (gericht op financiële zelfredzaamheid), begeleiding naar werk en de dedicated klantmanager laagdrempelig bereikbaar in de buurt.	Eurowijzer (zowel individueel als groepsgewijs), proefberekening van toeslagen, doorverwijzen naar financiële raads-vrouw, cursussen, voorlichting en in toekomst mogelijk digitale ondersteuning.	budgetbeheerder, groepstraining 'Omgaan met geld'; regionaal welkomstprogramma daarna doorstromen naar dedicated casemanager, budgetcoach, training op maat.	Zoetermeer: Verschillende pakketten waaronder groepsbijeenkomsten, individuele begeleiding, huisbezoeken, excursies (bv. naar supermarkt), budgetcoaching, Werkacademie, een pakket aan cursussen/trainingen begeleiding naar (betaald) werk.  Lansingerland: 8 groepsbijeenkomsten, 1 op 1 gesprek klantmanager.
<b>Duur ontzorgen</b>	Minimaal 6 maanden, verlenging mogelijk warme overdracht naar een reguliere voorziening. Indien nodig zal de bijzondere bijstand voor de eerste huur als gift worden verstrekt .	Minimaal 6 maanden, verlenging mogelijk nazorg door de helpdesk geldzakendeelnemers en overige toepasbare dienstverlening.	Minimaal 6 maanden, verlenging mogelijk, daarna budgetbeheer mogelijk.	Minimaal 6 maanden, verlenging mogelijk beëindiging ontzorgen vaste lasten via een automatische incasso waarbij rekening wordt gehouden met de betalingsmomenten van de bijstand.	Minimaal 6 maanden, verlenging mogelijk financiële begeleiding vanuit VluchtelingenWerk en budgetcoach blijft beschikbaar voor financiële vragen	Minimaal 6 maanden, verlenging mogelijk. Wanneer een statushouder werk vindt gaat de gemeente opnieuw in gesprek. In principe stopt het ontzorgen.
<b>Maatwerk mogelijk?</b>	Ja, bv. ook andere vaste lasten. Begeleiding wordt aangepast aan de omstandigheden en het niveau van de statushouder .	Ja, differentiatie in pakket ontzorgen.	Ja, extra begeleiding mogelijk en training zoals inzet budget-beheer/voorzieningswijzer.	Ja, inzet van budgetbeheer (budgetcoach) of schuldhulpverlening.	Ja, extra begeleiding mogelijk.	Ja, variëteit aan inhoud ontzorgen afhankelijk van deelnemer/plek organisatie.
<b>Aandacht voor taalproblemen?</b>	Tolken, buurtmoeders, taalcoach.	De gemeente organiseert tolk bij de intake, Ondertussengroep (extra impuls op taal, samenwerking met taalscholen-/projecten.	Tolk aanwezig bij intake.		Alleen tolk aanwezig op regeldag.	Deelnemers kunnen zelf iemand meenemen om te tolken.
<b>Meting financiële zelfredzaamheid</b>	Ja, eigen tool (zelfredzaamheidsmatrix met 3 categorieën)	Ja, nog nader uitwerken.	ZRM of een andere tool bij eerste gesprek met klantmanager.	Bij intake d.m.v. checklist, 2 maanden voor afloop d.m.v. opdrachten.	Ja, bij huisbezoek.	Ja, met eigen tool, zoals een leefgebiedencheck uit vluchtelingenlijst of een Nibud lijst.

	Pilot Capelle aan den IJssel	Pilot Den Haag	Pilot de Dongemondgemeenten	Pilot Edam-Volendam	Pilot Hendrik-Ido-Ambacht	Pilot Zoetermeer
<b>Bijzonderheden</b>	Grote inzet vrijwilligers & netwerk, buurtmoeders Welzijn Capelle neemt de begeleiding van statushouders op zich Uniforme en integrale aanpak binnen de drie gemeenten.	Korting bij energieleveranciers Afdeling Duurzaamheid betrokken bij de invulling van het trainingsprogramma.	Vraaggerichte manier van werken o.a. betrekken statushouders bij de invulling van het ondersteuningsprogramma door middel van een klankbordgroep. Het ontzorgen, het duaal traject en het participatieverklaringstraject zijn geïntegreerd.	Integraal traject van Ontzorgen, Inburgeren en Participatie Ook aandacht voor sociale omgeving ('ontmoet ons' evenement).	Er is gekozen voor een integrale aanpak waarin alle leefgebieden meegenomen worden. Als het nodig is wordt er maatwerk ingezet om drempels in de integratie en participatie weg te nemen: leren door te doen.	Integrale aanpak waarbij de link wordt gelegd met re-integratie, sociale activering en maatschappelijke begeleiding. Maatwerk staat centraal.
<b>Samenwerking</b>	3 gemeenten, ambtelijk en bestuurlijk, GR IJsselgemeenten, Welzijn Capelle en VluchtelingenWerk.	Gemeente Den Haag (inclusief afdeling Duurzaamheid) in samenwerking met VluchtelingenWerk en tolken. Daarnaast wordt samengewerkt met Schuldenlab070 en met de Stichting Vaste Lastenpakket.	Gemeenten, maatschappelijke organisaties, Sociaal werkbedrijf MidZuid, het Werkgeversservicepunt, Vluchtelingenwerk (en andere partners voor maatschappelijke begeleiding), taal- en inburgeringsscholen, welzijnswerk, woningbouwverenigingen en andere ketenpartners.	Gemeenten en VluchtelingenWerk.	Zeven gemeenten, SDD, sociale wijkteams, VluchtelingenWerk, woningcorporaties en andere leveranciers.	Gemeenten, Woningcorporaties, zorgverzekering, maatschappelijk begeleiders, VluchtelingenWerk.
<b>Aandacht voor schulden?</b>	Ja, de huidige schulden worden meegenomen in de begeleiding. Bij een uitkeringsintake wordt naar schulden gevraagd en evt. doorverwezen.	Bij de collectieve zorgverzekering is er wel inzicht of er boetes ontstaan of niet, maar voor de overige partijen is dat nu alleen zo als er sprake is van schuldhelpverlening. Bezigt met het maken van afspraken met de leveranciers (waaronder de zorgverzekeraar) om te kijken of we die schulden kunnen voorkomen.	Niet expliciet benoemd in plan van aanpak, maar is wel onderwerp van gesprek met klantmanager. Er zijn/komen afspraken met ketenpartners (woningbouwvereniging en energieleveranciers) om contact op te nemen met gemeente als er na ontzorgen schulden ontstaan.	Niet specifiek, wel gevraagd bij uitkeringsintake.	Ja.	Ja, alleen huidige schulden worden meegenomen in startgesprek.

Colofon

Opdrachtgever	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Directie Samenleving en Integratie (S&I)
Auteurs	Drs. A.Q.T.M Vermeulen Drs. C.G.M. Tinnemans
Met medewerking van:	R. Yohannes, MSc.
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> I <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

ISBN 978-94-6409-017-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2020.

De publicatie kan gedownload worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>

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 of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



VERWEY-JONKER INSTITUUT

Kromme Nieuwegracht 6  
3512 HG Utrecht

T 030 230 07 99

E [secr@verwey-jonker.nl](mailto:secr@verwey-jonker.nl)

I [www.verwey-jonker.nl](http://www.verwey-jonker.nl)