



## **Uitvoeringsprogramma Geldzorgen 2023-2031**

**Op weg naar een meer zeker bestaan!**

# INHOUDSOPGAVE

1	AANLEIDING .....	3
2	DOELSTELLING .....	3
3	THEMA'S .....	4
	1. Preventie .....	4
	2. Toegankelijke en vindbare dienstverlening .....	4
	3. Passende ondersteuning .....	4
	4. Integraal werken .....	4
	5. Monitoring .....	4
4	TOTSTANDKOMING .....	5
5	LEESWIJZER.....	5
6	VERANDERTHEORIE.....	6
7	ACTIVITEITEN UITVOERINGSPROGRAMMA .....	7
	Thema 1. Preventie .....	7
	Thema 2. Toegankelijke en vindbare dienstverlening .....	11
	Thema 3. Persoonlijke ondersteuning .....	13
	Thema 4. Integrale Samenwerking .....	16
	Thema 5. Monitoring .....	18
8	ORGANISATIE.....	20
	8.1. Planning .....	20
	8.2. Communicatie .....	22
	8.3. Risico's.....	22
	8.4. Financiën.....	23
	8.5. Monitoring .....	23

# 1 AANLEIDING

Op 28 juni 2023 is het beleidskader Geldzorgen 2023-2031 door de gemeenteraad vastgesteld. Het beleidskader Geldzorgen biedt een koers hoe de gemeente Venlo inwoners met geldzorgen wil ondersteunen. In het beleidskader staat middels een verandertheorie uitgelegd welke effecten we willen bereiken voor inwoners, partners en de samenleving. Dit is het hart van het beleidskader. Maar hoe komen we nu van de huidige situatie naar de gewenste situatie? Dit leggen we uit in dit uitvoeringsprogramma.

# 2 DOELSTELLING

Het uitvoeringsprogramma geeft uitleg over wat we de komende jaren gaan doen om te zorgen dat we de effecten uit de verandertheorie bereiken. Het biedt een antwoord op

- Wanneer streven we welk effect na?
- Welke doelen kunnen we hierbij stellen?
- Welke activiteiten kunnen worden ingezet om de doelen te bereiken?

Deze vragen worden jaarlijks tot tweejaarlijks geactualiseerd en verwerkt in een plan en bijbehorend meetplan.

Alle doelen en activiteiten dragen bij aan het tegen gaan of voorkomen van (de bijkomende effecten) van geldzorgen. Met dit uitvoeringsprogramma wordt inzicht geboden in wat er nodig is om de kaders die gesteld zijn in het beleidskader Geldzorgen te kunnen uitvoeren.

De wereld, de samenleving en ook de gemeente verandert voortdurend. Dit document is dus géén detailplanning dat in steen gebeiteld is. Het is een dynamisch document. Naarmate de uitwerking verder vordert kunnen activiteiten verwijderd, herzien of toegevoegd worden. Het document biedt daarmee richting hoe de verandering van waar we nu staan tot waar we naar toe willen, eruit kan zien en afgebakend wordt.

## 3 THEMA'S

In opvolging van het beleidskader Geldzorgen, wordt het uitvoeringsprogramma uitgewerkt aan de hand van vijf thema's. Dit zijn:

### 1. Preventie

Bij preventie is de centrale vraag: hoe kunnen we (de negatieve effecten van) geldzorgen voorkomen? Activiteiten die hierbij horen zijn het verbeteren van vaardigheden, kennis en bewustwording. De aandacht gaat voornamelijk uit naar kwetsbare jeugdigen.

### 2. Toegankelijke en vindbare dienstverlening

Bij dit thema staat de vraag centraal: hoe maken we het makkelijker voor onze inwoners? Activiteiten die hierbij horen hebben betrekking op de fysieke en digitale kant van dienstverlening. Toegankelijke en vindbare dienstverlening betekent laagdrempelige toegang, goede bereikbaarheid, eenvoudige aanvraagprocessen, begrijpelijke informatie en een informatiestijl- en medium dat past bij de leefwereld van de inwoner.

### 3. Passende ondersteuning

Bij dit thema staan we stil bij de inwonersbehoeften. Activiteiten die hierbij horen zijn het verbeteren van het persoonlijk contact, begrijpen wat de inwoner nodig heeft, aansluiten bij behoeften en leren herkennen van hulpvragen.

### 4. Integraal werken

Hoe zorgen we dat we van elkaar weten wat we doen en hoe werken we goed samen? De activiteiten zijn tweeledig:

- Gericht op de gemeente: hier gaat het over kennisdeling, samenwerking, integrale organisatie-inrichting en processen.
- Gericht op de maatschappelijke organisaties: hier gaat het over partijen met elkaar in verbinding brengen. Het aanbod goed op elkaar te laten aansluiten en de inwoner sneller en beter te kunnen helpen op korte en lange termijn.

### 5. Monitoring

Binnen dit thema maken we ons doelen en activiteiten meetbaar. Daarbij wordt het effect van de activiteiten ook gemonitord. Activiteiten die onvoldoende effect bereiken, worden afgeschaald. Interventies die effectief blijken, continueren we of schalen we op.

Soms zit er een sterke afhankelijkheid tussen de thema's. Zo kan de inzet op persoonlijke ondersteuning bijdragen aan het ervaren van een toegankelijke vindbare dienstverlening. En draagt een toegankelijke vindbare dienstverlening op zijn beurt weer bij aan preventie. Dit betekent dat bij het uitwerken soms keuzes worden gemaakt om activiteiten die bij meerdere thema's zouden passen, slechts vermeld worden bij één thema. Deze clustering

van thema's laat het wel toe om parallel aan elkaar opgepakt te worden en per thema inzichtelijk te maken wat de voortgang is.

## 4 TOTSTANDKOMING

Het uitvoeringsprogramma is opgesteld samen met de gemeentelijke medewerkers, inwoners, maatschappelijke- en commerciële organisaties die direct verbonden zijn aan het voorkomen van geldzorgen en het verbeteren van de zelfredzaamheid van inwoners met geldzorgen.

## 5 LEESWIJZER

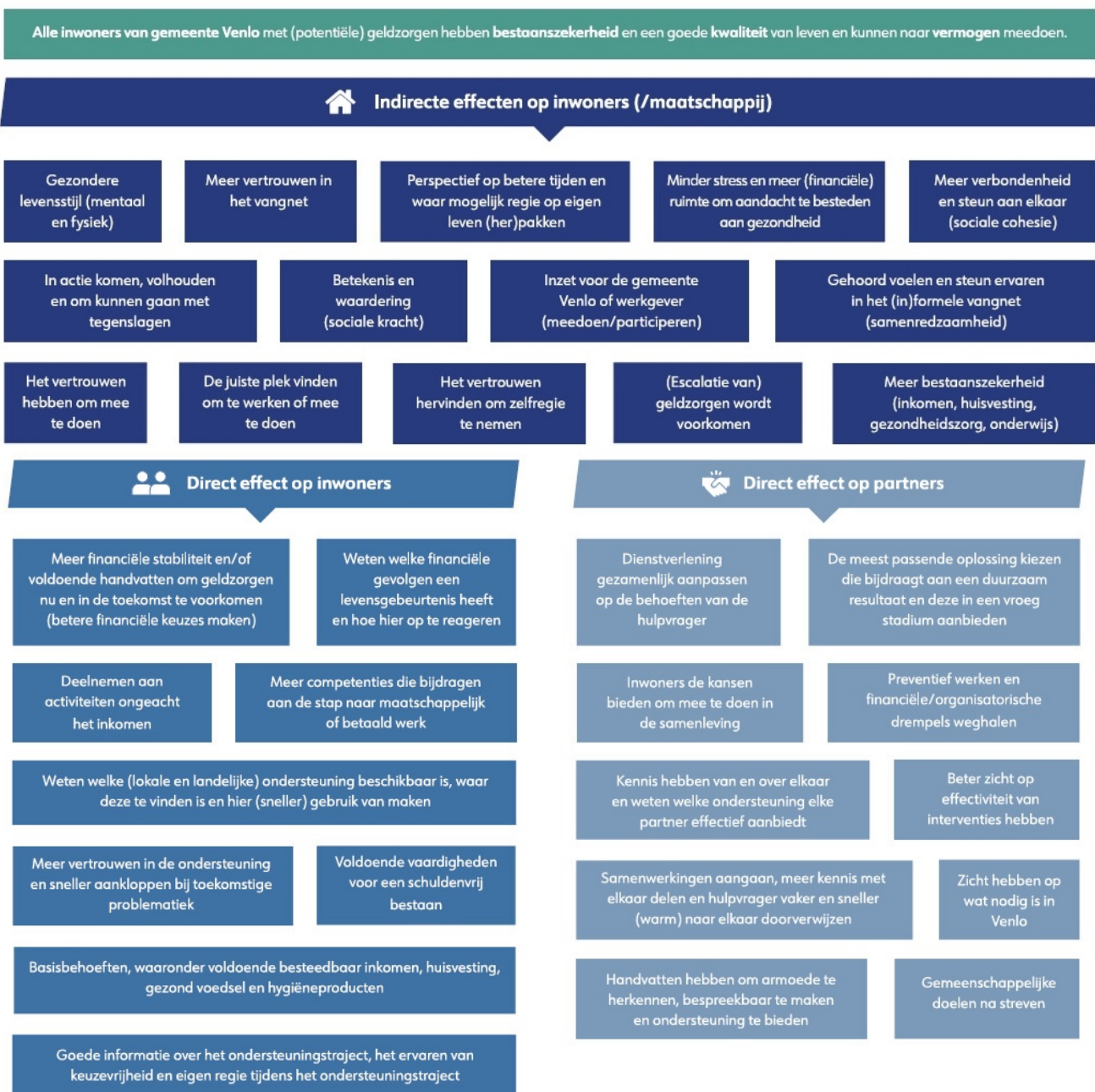
Het document is opgebouwd aan de hand van de verandertheorie (hoofdstuk 6). Hoofdstuk 7 gaat in op de gewenste effecten, doelen en activiteiten en in hoofdstuk 8 staan we stil bij de organisatorische aspecten zoals risico's, planning, communicatie en monitoring.

## 6 VERANDERTHEORIE

In afbeelding 1 staat de verandertheorie. De blok-figuren in de verandertheorie staan voor effecten die we direct, dan wel indirect (willen) bereiken. In hoofdstuk 7 wordt per thema een uitwerking gegeven van:

- De verwachte (verandertheorie) effecten
- Doelstellingen die nodig zijn om een of meerdere effecten te bereiken
- De activiteiten die we gaan doen om een of meerdere doelstellingen te bereiken




### Verandertheorie geldzorgen



Afbeelding 1: verandertheorie

# 7 ACTIVITEITEN UITVOERINGSPROGRAMMA

## Thema 1. Preventie

Effecten verandertheorie door preventie		
<b>Effect inwoner</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- Voldoende vaardigheden voor een schuldenvrij bestaan.</li><li>- Inwoner weet welke financiële gevolgen levensgebeurtenissen hebben en weet hoe hierop te reageren.</li></ul>	<b>Effect partners</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- Handvatten hebben om armoede te herkennen, bespreekbaar te maken en ondersteuning te bieden.</li><li>- Inwoner de kansen bieden om mee te doen in de samenleving.</li></ul>	<b>Effect Inwoners/maatschappij</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- Escalatie van geldzorgen wordt voorkomen.</li><li>- Minder stress, meer financiële ruimte om aandacht te besteden aan gezondheid</li><li>- Meer bestaanszekerheid.</li><li>- De juiste plek vinden om te werken of mee te doen.</li><li>- Gezondere levensstijl.</li></ul>
Doelen preventie		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inwoners die risico lopen op geldzorgen of deze al hebben, krijgen extra ondersteuning bij het financieel- bewust en bekwaam worden. De focus ligt hierbij op jeugdigen tussen 12 en 27 jaar.</li><li>2. De negatieve effecten die geldzorgen hebben op de leefgebieden van Positieve Gezondheid worden zoveel mogelijk tegengegaan.</li><li>3. Voorspelbare levensgebeurtenissen die tot geldzorgen kunnen leiden worden extra ondersteund en onder de aandacht gebracht bij inwoners, vrijwilligers en professionals.</li><li>4. Professionals en vrijwilligers weten wanneer geldzorgen spelen, bespreken dit en verwijzen naar de juiste plek.</li><li>5. Inwoners met geldzorgen durven sneller over hun geldzorgen te praten en/of ondersteuning te vragen.</li><li>6. Inwoners met geldzorgen hebben geen of minder hoge schulden.</li></ol>		

### Activiteiten thema 1 Preventie




Doelen	Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Welke activiteiten horen hierbij?
1.a.	Inwoners die risico lopen op geldzorgen of deze al hebben, krijgen extra ondersteuning bij het financieel- bewust en bekwaam worden.  Groep: 10 tot 18 jaar	Financieel bewustzijn wordt onderdeel van het onderwijsprogramma en leefwereld van jongeren.	Bij voldoende draagvlak op scholen, inzet onderwijsprogramma kwetsbare jeugdigen.  Financieel bewustzijn experience in Risk Factory voor basisonderwijs.  Pilot zakgeld opzetten en uitvoeren.
1.b.	Inwoners die risico lopen op geldzorgen of deze al hebben, krijgen extra ondersteuning bij het financieel- bewust en bekwaam worden.  Groep: 18 tot 27 jaar	Jongeren met schulden helpen aan perspectief.	Naast lopende activiteiten Jongeren Perspectief Fonds (JPF):  Ontwikkelen collectieve workshops.  Ontwikkelen programma voor jongeren om ervaringskennis in te zetten.  We onderzoeken hoe we inwoners beter kunnen ondersteunen bij niet-problematische schulden. Jongeren met schulden worden sneller toegelaten tot het JPF.
1.c	Inwoners die risico lopen op geldzorgen of deze al hebben, krijgen extra ondersteuning bij het financieel- bewust en bekwaam worden.	Persoonlijke ondersteuning en creëren van passend aanbod.	Reguliere activiteiten zoals informatie en advies, budgetcoaching, budgetbeheer en bewind. Daarnaast ander bestaand aanbod aanpassen zodat het beter aansluit bij specifieke levensfasen en behoeften.



<p>2. a.</p>	<p>De negatieve effecten die geldzorgen hebben op de leefgebieden van Positieve Gezondheid worden zoveel mogelijk tegengegaan.</p> <p>Focus: toegang tot gezonde en betaalbare voeding.  <i>*Voor jeugdigen loopt dit via bestaande programma's in de programmaliijn gezondheid.</i></p>	<p>Inwoners worden geïnformeerd over mogelijkheden van gezonde betaalbare voeding en uitgenodigd deel te nemen aan activiteiten die hieraan bijdragen.</p>	<p>Campagne(s) waarbij aandacht is voor voeding en leefstijl.</p> <p>Draagvlakonderzoek of lokale partijen deel willen nemen aan de campagne met workshops over gezonde voeding, goedkoop gezond inkopen, gezond koken en leefstijl coaching.</p> <p>Samenwerking stimuleren en faciliteren tussen organisaties die inwoners met geldzorgen helpen en organisaties die bezig zijn met gezonde voeding.</p>
<p>2. b.</p>	<p>De negatieve effecten die geldzorgen hebben op de leefgebieden van Positieve Gezondheid worden zoveel mogelijk tegengegaan.</p> <p>Focus: Inwoners met geldzorgen voelen zich gezond en doen mee in de samenleving.</p>	<p>Inwoners worden financieel en praktisch ondersteund om in contact te blijven met hun sociaal netwerk of een nieuw sociaal netwerk op te bouwen. Dit gebeurt door middel van het deelnemen aan lokale activiteiten en regelingen.</p>	<p>Bestaande geldregelingen binnen gemeente Venlo.</p> <p>Pilot 'gratis OV' en jongeren en seniorentegoed.</p> <p>Verbinden met vrij toegankelijke sportactiviteiten.</p> <p>Zelfredzaamheidsvaardigheden versterken.</p> <p>Deelnemen aan pilot Positieve Gezondheid in de wijk (uitwerking volgt via Innovatiefonds).</p>

3 & 4	<p>3. Voorspelbare levensgebeurtenissen die tot geldzorgen kunnen leiden worden extra ondersteund en onder de aandacht gebracht bij inwoners, vrijwilligers en professionals.</p> <p>4. Professionals en vrijwilligers weten wanneer geldzorgen spelen, bespreken dit en verwijzen naar de juiste plek.</p>	<p>We zorgen dat partners geïnformeerd zijn over belangrijke levensgebeurtenissen en hoe ze hierin inwoners kunnen ondersteunen.</p>	<p>Signaleerders en verwijzers worden getraind om geldzorgen en levensgebeurtenissen met financiële impact te leren herkennen en bespreken.</p> <p>Financieel belangrijke levensgebeurtenissen worden onder de aandacht gebracht bij inwoners.</p> <p>Inwoners die in de bijstand komen of door een betaalde baan uit de bijstand gaan, worden beter geïnformeerd over wat dit betekent voor hun financiële situatie en indien ze het wensen, krijgen ze tijdelijk extra ondersteuning bij hun regelzaken.</p>
5 & 6	<p>5. Inwoners met geldzorgen durven sneller over hun geldzorgen te praten en/of ondersteuning te vragen.</p> <p>6. Inwoners met geldzorgen hebben geen of minder hoge schulden.</p>	<p>Het taboe op het hebben van schulden of financiële zorgen wordt doorbroken. We verbeteren onze communicatie en contact met de inwoners en organisaties zodat inwoners met geldzorgen minder drempels ervaren.</p>	<p>Verbeteren beschikbare informatie over de gemeentelijke dienstverlening t.a.v. geldzorgen (waaronder vroegsignalering), meer persoonlijk contact en campagnes om het bespreken van geldzorgen te normaliseren.</p> <p>Gesprekken bij maatschappelijke partners en met inwoners om geldzorgen bespreekbaar te maken.</p>

## Thema 2. Toegankelijke en vindbare dienstverlening

Effecten verandertheorie door toegankelijke en vindbare dienstverlening		
<b>Effect inwoner</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- Goede informatie over ondersteuningstraject en het ervaren van eigen regie tijdens het ondersteuningstraject.</li><li>- Weten welke ondersteuning beschikbaar is, waar deze te vinden is en hier (sneller) gebruik van maken.</li></ul>	<b>Effect partners</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- Kennis hebben van en over elkaar en weten welke ondersteuning elke partner effectief aanbiedt.</li></ul>	<b>Effect inwoners/maatschappij</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- Meer vertrouwen in het vangnet.</li><li>- Minder stress en meer financiële ruimte.</li><li>- Escalatie van geldzorgen wordt voorkomen.</li><li>- Meer bestaanszekerheid door voldoende besteedbaar inkomen.</li></ul>
Doelen toegankelijke en vindbare dienstverlening		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inwoners met (potentiële) geldzorgen weten welke regelingen bij de gemeente ze kunnen gebruiken.</li><li>2. Inwoners met geldzorgen maken zoveel mogelijk gebruik van het breed pakket aan regelingen die de gemeente, de Rijksoverheid of partners bieden en worden hier intern en extern naar toegeleid.</li><li>3. De systemen (intern en extern) en aanvraagprocessen bij het aanvragen van geldregelingen en financiële ondersteuning zijn zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk.</li><li>4. Inwoners met (potentiële) geldzorgen hoeven zo weinig mogelijk informatie te verstrekken als informatie al bekend is.</li></ol>		

### Activiteiten thema 2 Toegankelijke en vindbare dienstverlening

Doelen	Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Welke activiteiten horen hierbij?
1-2	Inwoners met (potentiële) geldzorgen weten welke regelingen bij de gemeente ze kunnen gebruiken.	Interne en externe stakeholders informeren over beschikbare financiële ondersteuning en hulp bij het aanvragen ervan.	Ontwikkelen en inzetten van een communicatiestrategie, campagnes en promotiemateriaal.  Meewerken aan de Sociale Kaart m.b.t. financiële ondersteuning en het gebruik ervan promoten.
3	Goede informatie over ondersteuningstraject en het ervaren van eigen regie tijdens het ondersteuningstraject.	Vereenvoudigen van het aanvraagproces van inkomensondersteunende regelingen.  Ondersteuning tijdens aanvraagproces verbeteren.	Implementeren software in het aanvraagproces.  Verbeteren van integrale samenwerking tijdens een ondersteuningstraject.  Instructiefilms voor inwoners ontwikkelen.
4	Inwoners met (potentiële) geldzorgen verstrekken niet meer informatie dan nodig voor het verkrijgen van ondersteuning bij één of meer afdelingen.	(Automatisch) ophalen van informatie die intern of extern bekend is en nodig voor het verkrijgen van financiële ondersteuning.	Onderzoeken grondslag om informatie binnen of tussen de afdelingen te delen om inwoners beter te bedienen.  Datakoppelingen in aanvraagproces onderzoeken en implementeren.  Onderzoeken mogelijkheden om aanvraagprocessen van één of meerdere inkomensregelingen te combineren.

### Thema 3. Persoonlijke ondersteuning

#### Effecten verandertheorie door persoonlijke ondersteuning

##### Effect inwoner



- Goede informatie over het ondersteuningstraject, het ervaren van keuzevrijheid en eigen regie tijdens het traject.
- Basisbehoeften, waaronder voldoende besteedbaar inkomen, huisvesting, gezond voedsel en hygiëne producten.
- Meer vertrouwen in de ondersteuning en in de toekomst sneller gebruik maken van de dienstverlening.
- Voldoende vaardigheden voor een schuldenvrij bestaan.
- Weten welke gevolgen een levensgebeurtenis heeft.
- Meer financiële stabiliteit.

##### Effect partners



Niet van toepassing.

##### Effect inwoners/maatschappij



- Meer vertrouwen in het vangnet.
- Minder stress en meer ruimte om aandacht te hebben voor gezondheid.
- Perspectief op betere tijden en waar mogelijk regie op eigen leven herpakken.
- Meer verbondenheid en steun aan elkaar.

#### Doelen persoonlijke ondersteuning




1. Persoonlijk contact is een onderdeel van de dienstverlening.
2. Het inwonersperspectief is structureel geborgd in de dienstverlening.
3. Er wordt breed gekeken naar de hulpvraag en hierbij wordt een passende regeling/mogelijkheid gezocht dat bijdraagt aan een duurzaam resultaat.
4. De dienstverlening sluit aan bij verschillende levensgebeurtenissen en levensfasen.
5. Eigen regie wordt gestimuleerd t.b.v. het behoud en verbeteren van de zelfredzaamheid.

### Activiteiten thema 3 Persoonlijke ondersteuning

Doelen	Wat willen we bereiken	Wat gaan we doen?	Welke activiteiten horen hierbij?
1.	Inwoners die met financiële hulpvragen in onze dienstverlening komen, hebben een vast contactpersoon die met de inwoner een vertrouwensrelatie kan opbouwen. Naast digitale aanvragen is ook persoonlijk contact mogelijk.	De processen worden anders ingericht waardoor een inwoner zoveel mogelijk binnen één team met één medewerker te maken heeft.	<p>De inwoner krijgt zoveel mogelijk één vaste contactpersoon als het om inkomen of schulden gaat.</p> <p>De taken budgetbeheer en schuldregelen worden binnen het team schuldhelpverlening belegd.</p> <p>Er is aandacht voor sociale vaardigheden en voldoende kennis in de dienstverlening.</p>
2.a.	Het inwonersperspectief is structureel geborgd in de dienstverlening.	We gebruiken nieuwe methoden om het inwonersperspectief- en medewerkers-perspectief te verbinden in de dienstverlening.	We starten met de proeftuin routekaart Financiële Zorgen. Hiermee leggen we de basis om vanuit het inwoners- en medewerkersperspectief de dienstverlening op te bouwen en klantreizen door te ontwikkelen. We evalueren onze dienstverlening langs deze klantreizen.
2.b.	Het inwonersperspectief is structureel geborgd in de dienstverlening.	We betrekken inwoners structureel bij het vormgeven en verbeteren van de dienstverlening.	We richten een panel op waar inwoners betrokken zijn bij het verbeteren van de dienstverlening. Het panel denkt en werkt mee in de praktijk bij het opstellen van het verbeterplan, testen van de verbeteringen en uitrollen- en evalueren van de interventie.

			We gaan en blijven in gesprek met moeilijker bereikbare inwoners met risico op geldzorgen, de adviesraden en Cliëntenraad Sociale dienst Venlo.
3.	Er wordt breed gekeken naar de hulpvraag en hierbij wordt een passende regeling/mogelijkheid gezocht dat bijdraagt aan een duurzaam resultaat.	Bewustzijn creëren om vanuit de inwoners-vraag naar een oplossing te zoeken en daar waar beleid niet aansluit, te verbeteren	<p>Trainen van medewerkers in vraagverheldering en breder kijken. In beeld brengen welke regelingen er zijn en hiernaar verwijzen.</p> <p>Inzet Platform Geldzorgen, Voorzieningswijzer en samenwerking alliantie vrijwillige schuldhulpverlening (zie externe samenwerking).</p>
4.	De dienstverlening sluit aan bij verschillende levensgebeurtenissen en levensfasen.	Inwoners met financieel risicovolle levensgebeurtenissen worden geïnformeerd over de impact.	<p>Informatiemateriaal wordt verder doorontwikkeld en aangeboden bij organisaties en gemeentelijke afdelingen waar levensgebeurtenissen zich voordoen. Inwoners worden vaker geïnformeerd over de informatieplicht bij belangrijke levensgebeurtenissen.</p> <p>Verwijzers en signaleerders worden getraind om levensgebeurtenissen te herkennen en te verwijzen naar de juiste plek.</p> <p>Waar nodig wordt beleid beter op elkaar afgestemd en regelingen aangepast of ontwikkeld die past bij diverse inwonersbehoeften (zie passende ondersteuning 2.a.).</p>
5.	Eigen regie wordt gestimuleerd t.b.v. het behoud en verbeteren van zelfredzaamheid.	Inwoners stimuleren om z.sm. hulp te zoeken bij schulden en te voorkomen dat schuldenbewind nodig is.	<p>Naast reguliere en eerdergenoemde activiteiten:</p> <p>Verbeteren nazorg tijdens schuldhulptraject om inwoners financieel zelfredzaam te maken zover dit kan.</p>

## Thema 4. Integrale Samenwerking




Effecten verandertheorie door Integrale samenwerking		
<b>Effect inwoner</b> 	<b>Effect partners</b> 	<b>Effect inwoners/maatschappij</b> 
<ul style="list-style-type: none"><li>- Basisbehoeften, waaronder voldoende besteedbaar inkomen, huisvesting, gezond voedsel en hygiëne producten.</li><li>- Meer vertrouwen in de ondersteuning en in de toekomst sneller gebruik maken van de dienstverlening.</li><li>- Voldoende vaardigheden voor een schuldenvrij bestaan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gemeenschappelijke doelen nastreven.</li><li>- Zicht hebben op wat nodig is in Venlo.</li><li>- Preventief werken en financieel en organisatorische drempels wegnemen.</li><li>- Dienstverlening gezamenlijk aanpassen op de behoefte van de hulpvrager.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escalatie van schulden worden voorkomen.</li><li>- Meer bestaanszekerheid.</li><li>- Gehoord voelen en steun ervaren in het (in)formeel vangnet (samenredzaamheid).</li><li>- Minder stress en meer ruimte om voor gezondheid.</li><li>- Meer verbondenheid en steun aan elkaar.</li><li>- Perspectief op betere tijden en waar mogelijk regie op eigen leven te herpakken.</li></ul>
<b>Doelen integrale samenwerking</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. We ondersteunen inwoners met hulpvragen op meerdere leefdomeinen integraal.</li><li>2. Maatschappelijke partners werken samen om het juiste aanbod bij de inwoner te krijgen en waar nodig nieuw aanbod te ontwikkelen of te verbeteren.</li></ol>		



## Activiteiten thema 4 Integrale samenwerking

Doel	Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Welke activiteiten horen hierbij?
1.	We ondersteunen inwoners met team-overstijgende hulpvragen integraal.	We stellen de ondersteuningsvraag van de inwoner centraal en werken samen om tot passende duurzame ondersteuning te komen.	<p>We sluiten aan bij de integrale activiteiten die al lopen. We doen dit door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het vormgeven van de integrale toegang bij de gemeente voor inwoners met geldzorgen die gebruik (willen) maken van de gemeentelijke dienstverlening.</li> <li>- De geleerde lessen van de Doorbraakmethode zetten we indien mogelijk in bij inwoners met geldzorgen.</li> <li>- We dragen bij aan het komen tot uniforme uitgangspunten en processen hoe we integrale vragen in de praktijk kunnen oppakken zodat inwoners met geldzorgen hier baat bij hebben.</li> <li>- We ontwikkelen mee aan een basis onderwijsprogramma voor medewerkers.</li> </ul>
2.	Maatschappelijke partners werken samen om het juiste aanbod bij de inwoner te krijgen en waar nodig nieuw aanbod te ontwikkelen of te verbeteren	We gaan vraag en aanbod beter met elkaar verbinden	<p>We starten (bij voldoende draagvlak) met de Voorzieningenwijzer. Vrijwilligers worden getraind om de Voorzieningenwijzer te kunnen aanbieden.</p> <p>We starten met het Platform Geldzorgen waarbij in fase 1 we meer inzetten op het bij elkaar brengen van materiele hulpvragen en in latere fases ook organisaties worden aangehaakt die bijdragen aan de zelfredzaamheid of tegengaan van negatieve effecten van geldzorgen.</p> <p>De alliantie vrijwillige schuldhulpverlening werkt met uniforme intakes en zet inwoners warm door naar de best passende organisatie indien dit nodig is.</p> <p>Er worden kennissessies georganiseerd tussen diverse (beroeps)organisaties. Vanuit hier wordt het aanbod bekeken en verbeterd.</p>

## Thema 5. Monitoring

Effecten verandertheorie door monitoring		
<b>Effect inwoner</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- Meer vertrouwen in ondersteuning en sneller aankloppen bij toekomstige problematiek.</li></ul>	<b>Effect partners</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- Beter zicht hebben op effectiviteit van interventies.</li><li>- De meest passende oplossing kiezen die bijdraagt aan een duurzaam resultaat.</li></ul>	<b>Effect inwoners/maatschappij</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- De maatschappelijke baten stijgen door de inzet van effectieve interventies.</li></ul>
Doelen monitoring		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Er is inzicht over de effectiviteit van interventies op het gebied van gemeentelijke financiële ondersteuning.</li><li>2. De indicatoren van meetbaar Venlo zijn geïntegreerd in de monitoring.</li><li>3. Er is inzicht in de maatschappelijke kosten en baten van het beleidskader geldzorgen.</li><li>4. Partners in het sociaal domein die werkzaam zijn op hetzelfde thema werken samen aan gemeenschappelijke doelstellingen.</li></ol>		

### Activiteiten thema 5 monitoring

Doel	Wat willen we bereiken?	Wat gaan we doen?	Welke activiteiten horen hierbij?
1-2	Handvatten voor college en raad om gericht bij te sturen door betere informatievoorziening.	Effectmeting met impactgericht werken.	Uitwerken en uitvoeren meetplan per interventie, te beginnen bij schuldhulpverlening.  Jaarlijks de voortgang van het uitvoeringsprogramma en de impact van de gemeten interventies evalueren met de raad.
3	Inzicht in wat interventies de organisatie en maatschappij kosten en opleveren.  Maatschappelijke kosten en baten meenemen in afwegingskader bij toekomstige investeringen.	Ontwikkelen maatschappelijke kosten-baten analyse (MKBA)	Ontwikkelen en implementeren van een door de organisatie geaccepteerd rekenmodel.  MKBA inbedden in de monitoring en evaluatie.
1, 4	Beter zicht op effectiviteit van interventies bij partners.  De meest passende oplossing kiezen die bijdraagt aan een duurzaam resultaat.	Samenwerking aangaan met partners in sociaal domein op basis van impactgericht subsidiëren.	Draagvlak en juridische grondslag onderzoeken van impactgericht subsidiëren.  Afspraken maken met partners in sociaal domein over gemeenschappelijke doelstellingen.

## 8 ORGANISATIE

### 8.1. Planning

In afbeelding 2 staat de planning voor 2024. In het bovenste deel zijn de mijlpalen te zien in een tijdspad van 2023 tot 2025. In het onderste deel is de looptijd per onderdeel te zien. Jaarlijks wordt er een nieuwe jaarplanning aan het college voorgelegd. Vaste onderdelen zijn lopende pilots, proeftuin routekaart Financiële Zorgen, communicatie, monitoring & evaluatie. De nieuwe jaarplanning hangt af van de beschikbare financiële middelen, capaciteit en van de voortgang van activiteiten uit voorgaande jaren. In afbeelding 2 is te zien dat een deel van de hierboven genoemde activiteiten zijn opgenomen in planning 2024. De resterende activiteiten worden later opgepakt. Uw college krijgt jaarlijks de ruimte om te schuiven met activiteiten of bestaande in te wisselen met nieuwe activiteiten als gevolg van nieuwe ontwikkelingen of inzichten.

In de planning zijn met name activiteiten opgenomen die zichtbaar zijn voor de inwoner. Op de achtergrond werken we aan randvoorwaardelijke activiteiten zoals het trainen van medewerkers, aanpassen van processen, automatisering en beleidswijzigingen. Deze zijn minder zichtbaar voor de inwoner en niet opgenomen in afbeelding 2. In het onderste deel van afbeelding is te zien dat sommige activiteiten lijken af te lopen in februari 2025. Dit symboliseert een langere doorlooptijd na 2024.

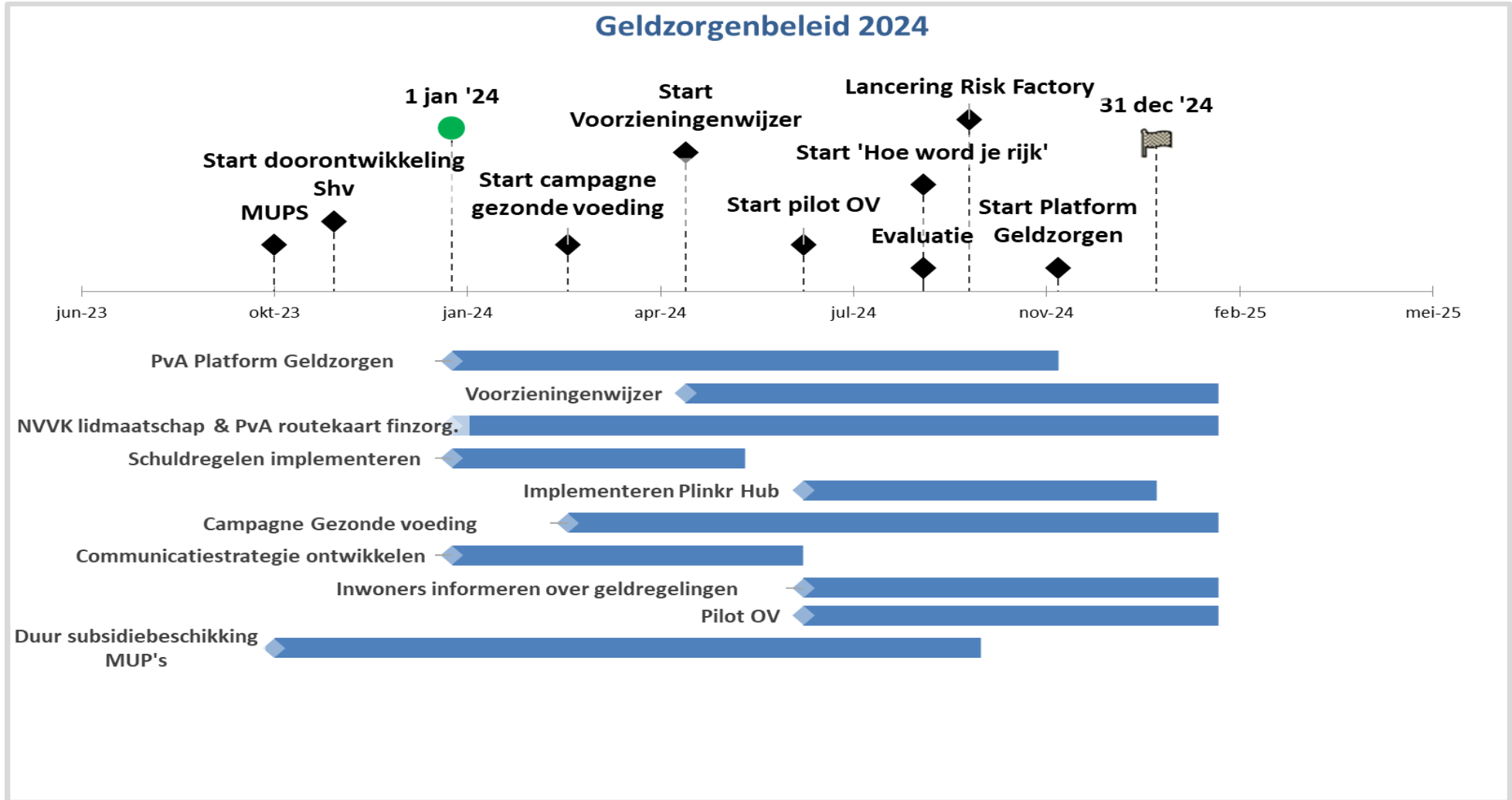
#### ***Toelichting op de jaarplanning in afbeelding 2***

- In samenwerking met Risk Factory <sup>1</sup> is er commitment uitgesproken om een geldzorgen-scenario te ontwikkelen voor groep 8. We streven ernaar om dit bij de start van het nieuwe schooljaar te lanceren. Hetzelfde geldt voor het onderwijsprogramma 'Hoe word je rijk' (thema 1).
- In samenwerking met de provincie zijn we voornemens om een pilot te starten met gratis OV (thema 1).
- Via de campagne Gezonde Voeding gaan we inwoners informeren en begeleiden ten aanzien van betaalbare gezonde voeding en gezonde leefstijl (thema 2).
- In het bovenste deel staat 'start doorontwikkeling schuldhulpverlening (Shv). In het onderste deel hebben de volgende activiteiten hierop betrekking: NVVK lidmaatschap, schuldregelen, proeftuin routekaart Financiële Zorgen en nazorg (Plnkr<sup>2</sup>) (thema 3).
- Er is subsidie verleend aan het Armoedefonds voor de duur van één jaar. Het Armoedefonds bevoorraadt de Menstruatie-uitgiftepunten (MUP's). In het derde kwartaal besluit het college over een eventuele subsidieverlenging (thema 4).
- Het Platform Geldzorgen zit in de opstartfase. De start van het platform zal ergens in het najaar plaatsvinden (thema 4).
- De Voorzieningswijzer start in het voorjaar. In de voorbereidende fase worden vrijwilligers en professionals getraind in het gebruik van de tool (thema 4).

---

<sup>1</sup> Een onderdeel van de Veiligheidsregio dat zich richt op bewust maken van allerlei risico's door levensechte praktijksituaties.

<sup>2</sup> Deze partij ondersteunt gemeenten op het gebied van nazorg. Ze verbinden de keten van hulpverlening van preventie tot 1<sup>e</sup> fase schuldhulp en verbeteren samen met bewindvoering de uitstroom uit beschermingsbewind.



Afbeelding 2: planning 2024

## 8.2. Communicatie

De communicatie-aanpak volgt logisch uit het beleidskader Geldzorgen. De aanpak is gevarieerd en aangepast op de behoeften van inwoners met (dreigende) geldzorgen. De inwonersbehoefte vormt de basis van onze communicatie. Dit betekent dat er

- een brede, overkoepelende campagnematige aanpak wordt ontwikkeld die zich richt op bewustwording en taboe doorbreken
- een specifieke aanpak wordt uitgewerkt die aansluit bij de levensfase of levensgebeurtenissen waar inwoners met (dreigende) geldzorgen in verkeren. Zo zijn bijvoorbeeld veel jongeren over het algemeen het beste online te benaderen en vinden ouderen het vaak prettig om iemand persoonlijk te spreken.

Voor de uitwerking van het beleidskader Geldzorgen, zijn Venlose ijkpersonen ontwikkeld. Ijkpersonen zijn niet-bestaande inwoners met specifieke kenmerken die helpen om ons te verplaatsen in inwoners. Deze ijkpersonen helpen om als onderdeel van de dienstverlening ook de communicatiestrategie- en acties te ontwikkelen of verbeteren. Denk aan informatiebijeenkomsten waar mensen persoonlijk het gesprek kunnen aangaan voor ouderen, maar ook chatfuncties zodat digitaal actief gereageerd kan worden, etc. Door een gedifferentieerde communicatieaanpak gedurende de hele looptijd van de uitvoeringsagenda te voeren, te monitoren en aan te passen is het effect en de impact op de gewenste inwonersgroep het grootst.

De communicatieaanpak wordt in eerste instantie uitgewerkt voor één jaar in nauwe samenwerking met een communicatiebureau. Gedurende het eerste jaar worden de acties geëvalueerd en de effectiviteit gemeten. Op basis van de resultaten wordt de communicatieaanpak waar nodig steeds aangepast.

## 8.3. Risico's

Bij de realisatie van het uitvoeringsprogramma kunnen verschillende risico's manifesteren die van invloed kunnen zijn op de voortgang. Hieronder benoemen we de belangrijkste risico's:

- ***Het beschikbare budget in de komende 8 jaren***

Via de P&C cyclus zijn in de meerjarenbegroting voor maximaal vier begrotingsjaren middelen opgenomen. In de toekomst kan het zijn dat middelen beperkt zijn of anders worden verdeeld. Dit kan resulteren in een heroverweging, het stopzetten of vertragen van lopende of geplande activiteiten.

- ***Beperkte beschikbare capaciteit ten opzichte van de opgave***

Beperkte capaciteit kan leiden tot vertragingen in de uitvoering van het programma. De capaciteit kan beperkt zijn door een te hoge werkbelasting in combinatie met een krappe arbeidsmarkt. Bijvoorbeeld door (onverwachte) bijkomende taken vanwege lokale of landelijke ontwikkelingen. Denk aan de coronacrisis, energiecrisis en vluchtelingencrisis.

- **Landelijke ontwikkelingen en nieuwe inzichten**

Landelijke ontwikkelingen kunnen enerzijds leiden tot vertragingen in de uitvoering, anderzijds kunnen technologische of maatschappelijke trends leiden tot nieuwe inzichten. Dit betekent dat activiteiten worden aangepast of vervangen.

- **Veranderende wet- en regelgeving**

Veranderende wetgeving en jurisprudentie kunnen leiden tot vertraging van bepaalde activiteiten omdat aanvullend onderzoek (bijvoorbeeld over privacy) of aanpassingen in een systeem of beleid vereist is.

## 8.4. Financiën

In het raadsvoorstel beleidskader Geldzorgen (2023- rv48) is inzichtelijk gemaakt wat de implementatie kosten voor de eerste jaren bedragen. De beschreven activiteiten in dit uitvoeringsprogramma zijn vanuit deze raming beschreven. Mochten kosten hoger uitvallen of anders verdeeld moeten worden, volgt dit via de P&C cyclus of via een separaat voorstel.

## 8.5. Monitoring

Hoe weten we dat de activiteiten die we doen ook leiden tot de effecten die we beogen in de verandertheorie? Dit doen we door te monitoren. Om deze inzichten te krijgen, moeten we eerst een monitor opbouwen die past bij dit uitvoeringsprogramma. Maar hoe bouwen we dit nu op?

De monitor wordt opgebouwd aan de hand van 4 inhoudelijke thema's (en bijbehorende activiteiten), te weten:

- Preventie
- Toegankelijke en vindbare dienstverlening
- Persoonlijke ondersteuning
- Integrale samenwerking

De tijd wanneer een activiteit start kan verschillen. Sommige activiteiten starten in 2024, anderen pas later. Zodra een activiteit start, wordt deze in een monitor uitgewerkt. Afhankelijk van de implementatiesnelheid wordt er ieder jaar een aantal activiteiten toegevoegd aan de monitor. Zo is er op termijn op alle vier de thema's inzichtelijk hoe de voortgang is. Op deze manier zien we én op activiteitsniveau én op themaniveau wat werkt. Dit helpt om beter te bepalen welke activiteiten uitgebreid of verminderd moeten worden. In de planning (8.1) is te zien dat er grote veranderingen plaatsvinden binnen schuldhulpverlening. De eerste uitwerking zal daarom plaatsvinden op de activiteiten van schuldhulpverlening.

