

A photograph of a modern building with a prominent green wall. The building has white balconies on the left and a glass facade on the right. The green wall is covered in various plants and has several small, white, rectangular windows. The sky is blue with some clouds.

ONDERZOEK NOODLOKET ARMOEDE

INHOUD

1	AANLEIDING EN AANPAK.....	3
1.1	AANLEIDING	3
1.2	AANPAK.....	3
2	INZICHTEN INTERVIEWS EN DESKRESEARCH.....	4
2.1	INZICHTEN	4
2.2	CONCLUSIE	6
3	EERSTE DENKRICHTING	7
	BIJLAGE - OVERZICHT INTERVIEWS EN GERAADPLEEGDE STUKKEN.....	9
	Geïnterviewde partijen.....	9
	Geraadpleegde stukken	9

1 AANLEIDING EN AANPAK

1.1 AANLEIDING

In het coalitieakkoord 2022-2026 'Samen verder bouwen aan een gezond Venlo' is de wens opgenomen een onderzoek te starten naar de wenselijkheid en haalbaarheid, en mogelijke oprichting van een noodloket armoede in Gemeente Venlo. Het idee is dat inwoners met een hulpvraag rondom geldzorgen bij dit loket terecht kunnen om doorverwezen te worden naar de juiste organisatie(s) in de gemeente. Om zo te zorgen dat inwoners de juiste hulp krijgen. Het plan maakt onderdeel uit van de aanpak van (verborgen) geldzorgen in Venlo en heeft onder meer als doel het bevorderen van samenwerking en een integrale aanpak in de gemeente op het gebied van geldzorgen.

In het onderzoek staat de volgende vraag centraal: *In hoeverre is er in Venlo behoefte en draagvlak voor de oprichting van een noodloket armoede? Zo ja, op welke wijze moet aan het noodloket vorm worden gegeven (functie, organisatorisch en financieel)?*

1.2 AANPAK

Om inzicht te krijgen in de behoeftes en wensen die in de gemeente leven is input opgehaald bij zowel inwoners als netwerkpartners. In het kader van dit onderzoek zijn:

- Gesprekken gevoerd met diverse partijen die betrokken zijn bij de bestrijding van geldzorgen in Venlo (in totaal 18 gesprekken);
- Relevante stukken geanalyseerd om de reeds opgehaalde inzichten in beeld te brengen; en
- Kansrijke initiatieven uit andere gemeenten onderzocht.

Voor een overzicht van de geïnterviewde partijen en geraadpleegde stukken zie bijlage 1.

2 INZICHTEN INTERVIEWS EN DESKRESEARCH

2.1 INZICHTEN

Er is veel input opgehaald uit de gesprekken en deskresearch. Wat betreft het werkveld valt op dat in de gemeente veel partijen actief zijn die met enthousiasme en passie een bijdrage leveren aan het bestrijden van geldzorgen. Het is een dynamisch werkveld met een grote diversiteit aan partijen, ieder met zijn eigen werkzaamheden en specialisme. Dit maakt dat er voor inwoners verschillende mogelijkheden zijn om hulp te krijgen bij geldzorgen.

Door de diversiteit aan partijen zijn er verschillende behoeften en ideeën met betrekking tot de oprichting van een noodloket armoede. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat een meerderheid van de inwoners en netwerkpartners weinig of geen toegevoegde waarde ziet in een (fysiek) noodloket armoede met alleen doorverwijsfunctie. Door inwoners wordt de bestaande hoeveelheid loketten/organisaties en de aanvullende last van een extra halte in het proces genoemd als voornaamste bezwaren. Bij netwerkpartners is het argument veelal dat door het hebben van een eigen netwerk, bestaande uit andere netwerkpartner in Venlo, een noodloket armoede overbodig is. Dit netwerk kan waar nodig ingezet worden voor doorverwijzingen of om samen te werken. Wel wordt aangegeven dat dit niet voor alle partijen het geval is. Zo hebben nieuwe initiatieven of partners met een signaleringsfunctie, zoals o.a. scholen, huisartsen of woningcorporaties, vaak minder zicht op de mogelijkheden en partijen die actief zijn op het gebied van geldzorgen. Voor deze partijen wordt daarom wel meerwaarde gezien in een noodloket armoede.

Ondanks het beperkte draagvlak voor een (fysiek) loket geven de inwoners en netwerkpartners aan wel ruimte te zien voor verdere ontwikkeling van het proces en de samenwerking. In het onderzoek zijn een aantal behoeften en wensen naar voren gekomen die onder te verdelen zijn in de volgende zes categorieën:

1. Betere informatievoorziening

Zowel de inwoners als netwerkpartners geven aan behoefte te hebben aan meer bekendheid van het aanbod in de gemeente. Er is behoefte aan:

- *Duidelijkheid* over waar inwoners en netwerkpartners terecht kunnen voor hulp of vragen; en
- *Overzicht* van de bestaande regelingen (inclusief aanvraagproces) en de actieve organisaties op het gebied van geldzorgen in de gemeente.



Om de informatievoorziening zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te houden moet de informatie op diverse manieren te raadplegen zijn: *fysiek, digitaal en anoniem*.

2. Procesverbetering

De partijen geven daarnaast aan behoefte te hebben aan optimalisatie van de huidige (aanvraag) procedures. De kernwoorden hierbij zijn: *eenvoud, snelheid en efficiëntie*. De procedure moet voor de inwoner makkelijk te begrijpen zijn, er moet doorgepakkt kunnen worden (afhandeling binnen 1 of 2 dagen) en met 1 keer gegevens aanleveren moet een inwoner meerdere regelingen kunnen aanvragen.

3. Ondersteuning

In de aanpak van geldzorgen is verder ook vraag naar ondersteuning in de vorm van:

- Hulp bij het aanvragen van regelingen; en
- Een vaste plek of persoon waar de inwoner zijn verhaal kan doen en waar naar de hele situatie wordt gekeken.

Belangrijke aspecten die hierbij genoemd worden zijn: tijd en ruimte bij de hulpverlener om de inwoner te helpen, de mogelijkheid om hulp af te stemmen op de situatie van de inwoner (maatwerk) en handelen op basis van vertrouwen richting de inwoner.

4. Verbinden en faciliteren

Ook bij de netwerkpartners is behoefte aan ondersteuning. Dit door het bij elkaar brengen van vraag en aanbod, met als doel:

- Het doorverwijzen van netwerkpartners waar deze een inwoner hebben met hulpvraag die ze zelf niet (geheel) kunnen oppakken (vooral voor signaalpartners);
- Uitwisselen van kennis, ervaringen en netwerk;
- Verbinden van een (burger) initiatief/idee aan de benodigde financiële middelen;
- Faciliteren van acties waar infrastructuur bij de initiatiefnemer zelf ontbreekt, bijvoorbeeld waar deze zelf geen zicht heeft op de inwoner die in aanmerking komt voor of het meeste baat heeft bij een initiatief.

Hierbij wordt aangegeven dat het verbinden zoveel mogelijk op de achtergrond moet plaatsvinden om de inwoner te ontlasten.

5. Coördinatie en integrale aanpak

Nauw verwant aan de vraag naar ondersteuning is de behoefte aan één aanpak. Inwoners met geldzorgen hebben vaak meerdere hulpvragen en komen (mogelijk) in aanmerking voor verschillende voorzieningen. In de huidige situatie moet de inwoner zelf van organisatie naar organisatie. In de ideale situatie hoeft de inwoner maar naar één plek te gaan om geholpen te worden. Op de achtergrond wordt vervolgens gezorgd dat de benodigde

netwerkpartners betrokken worden en dat deze onderling schakelen. Daarnaast wordt gezorgd voor coördinatie en stroomlijning van de aanpak.

6. Inzicht in de hulpvragen en doelgroep

Tot slot, heerst bij een aantal netwerkpartners de behoefte aan inzicht in het soort hulpvragen en de doelgroep die te maken heeft met geldzorgen. Door de huidige ontwikkelingen (zoals hoge inflatie en stijgende energiekosten) krijgt een nieuwe groep te maken met geldzorgen. Het is belangrijk dat deze groep, net als de groep met verborgen geldzorgen, in beeld komt (inclusief de problematiek die zij ervaren), zodat beleid en de aanpak hierop afgestemd kan worden.

Overige signalen

In de gesprekken zijn daarnaast een aantal andere signalen aan bod gekomen. De belangrijkste hiervan zijn:

- Het initiatief moet een andere, meer passende, naam krijgen. De huidige naam brengt negatieve associaties mee en schrikt inwoners af.
- Het noodloket armoede moet geen extra last of halte voor de inwoner met geldzorgen zijn en niet de zoveelste organisatie in het werkveld worden;
- Sluit waar mogelijk aan bij de bestaande initiatieven in Venlo.

2.2 CONCLUSIE

Bij gemeente Venlo vinden wij het belangrijk dat de inwoner met een hulpvraag rondom geldzorgen de juiste hulp krijgt. Vanuit deze optiek is onderzocht of de oprichting van een noodloket armoede hier een bijdrage aan kan leveren. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat bij inwoners en netwerkpartners draagvlak is voor verdere ontwikkeling van de aanpak van geldzorgen, maar dat een (fysiek) noodloket armoede hier niet de juiste vorm voor is. Wel is behoefte aan een nadere verbeterslag op het gebied van informatievoorziening, proces, ondersteuning en (integrale) aanpak. Voor de inwoner is vooral ondersteuning en optimalisatie van de processen en aanpak van belang. Voor netwerkpartners bestaan kansen in het versterken van (onderlinge) bekendheid van het aanbod en samenwerking. Over de manier waarop met deze behoeften aan de slag moet worden gegaan bestaat geen eenduidig antwoord. De aanpak, waarin de inwoner centraal staat, vraagt om een combinatie van verschillende oplossingen/maatregelen. Zowel in relatie tot de inwoner, als in relatie tot de netwerkpartners. Samenwerking tussen de inwoner, gemeente en netwerkpartners is hierbij een belangrijke randvoorwaarde. Om zo te zorgen dat een inwoner met hulpvraag de juiste hulp krijgt.

3 EERSTE DENKRICHTING

Zoals in de conclusie aangegeven zijn er in het onderzoek een aantal behoeften naar voren gekomen. Eén van de zaken die we als gemeente willen oppakken om met deze behoeften aan de slag te gaan is het actief samen brengen van netwerkpartners en stimuleren van onderlinge samenwerking. Dit willen wij doen door het creëren van een platform waar de partners uit Venlo die betrokken zijn het bestrijden van geldzorgen (de maatschappelijke en vrijwilligersorganisaties, fondsen, partijen met een signaleringsfunctie en serviceclubs) elkaar kunnen ontmoeten. Hiermee willen we aan de slag gaan met o.a. het verder ontwikkelen van de informatievoorziening, het proces, de aanpak en wijze van ondersteuning.

Het platform kan gezien worden als een overkoepelend initiatief dat tot doel heeft het faciliteren en ondersteunen van netwerkpartners in Venlo. De nadruk ligt op het creëren van ontmoeting, verbinding en (kennis)uitwisseling. Dit onder meer door het organiseren van bijeenkomsten, waarbij de wensen en behoeften van de inwoner en de netwerkpartners leidend zijn. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen partijen zichzelf voorstellen, kennis en ideeën uitwisselen of zaken bespreken waar ze in de praktijk tegenaan lopen. Met het platform streven we naar het:

- Informeren van netwerkpartners over het bestaande aanbod;
- Verbinden/doorverwijzen van partijen waar een partner een hulpvraag niet (geheel) kan oppakken;
- Uitwisselen van kennis, ervaringen en netwerk;
- Bundelen van krachten om zo samen nieuw aanbod te creëren of huidig aanbod te verbeteren. Bijvoorbeeld op procesniveau door het ontwikkelen van een inkomensverklaring die bij meerdere organisaties gebruikt kan worden om een voorziening aan te vragen of door het oprichten van een noodfonds;
- In kaart brengen van signalen uit het werkveld;
- Verbinden van (burger)initiatieven en acties aan de benodigde financiële middelen of de inwoner die hiervoor in aanmerking komt.

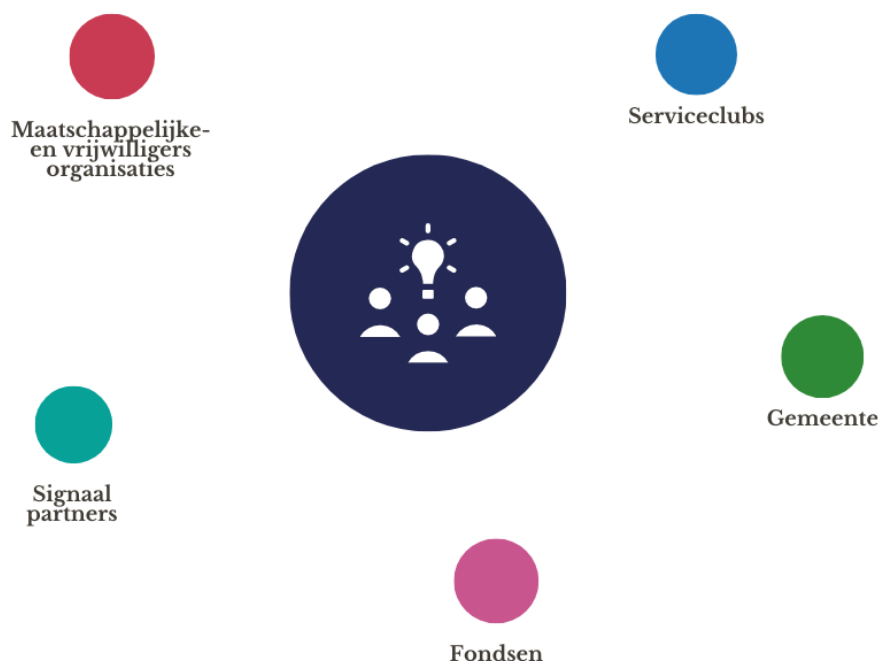
Om te zorgen voor een optimaal resultaat wordt gedacht aan het aanstellen van een (geldzorgen) coördinator als aanjager van het platform. Deze persoon kan daarnaast mogelijk ook de rol vervullen van vaste contactpersoon voor netwerkpartners in Venlo, zowel extern als intern bij de gemeentelijke organisatie. Hiermee kan een vaste plek gecreëerd worden waar netwerkpartners terecht kunnen met alle vragen over geldzorgen.

Wat betreft de behoefte van de inwoner aan ondersteuning wordt geprobeerd zoveel mogelijk aan te sluiten bij de bestaande ingangen in de gemeente, zoals bijvoorbeeld de informatie- en adviespunten van Inluzio, het sociale wijkteam, werk en inkomen van de gemeente en de diverse vrijwilligersorganisaties in Venlo. De nadruk ligt vooral op het in staat stellen (op de achtergrond) van de netwerkpartners om de inwoner zo goed mogelijk

van ondersteuning te voorzien. Dit onder meer ook door het platform en de coördinator. Daarnaast wordt verkend of de voorzieningenwijzer kan bijdragen aan het versterken van de ondersteuning in Venlo.

De komende periode wordt verkend wat nodig is voor de oprichting van het platform, o.a. qua vorm, financiën en de partijen die betrokken moeten worden. In deze verkenning wordt ook stil gestaan bij bestaande initiatieven in de gemeente die een vergelijkbaar doel nastreven en hoe hierbij mogelijk kan worden aangesloten. In verschillende gemeenten bestaat op dit moment al een soortgelijk initiatief als het platform. Zo ook in gemeente Helmond en gemeente Winterswijk. Daarnaast werken gemeente Helmond en gemeente Vught al met een armoedecoördinator of -regisseur. In het kader van het onderzoek is daarom ook met deze partijen gesproken. De input die tijdens deze gesprekken is opgehaald wordt meegenomen in de verkenning.

Tot slot, het platform (en coördinator) is een initiatief van en voor alle netwerkpartners uit de gemeente. Breed draagvlak bij deze partners is van belang. Om te zorgen dat partijen aanhaken en aangehaakt blijven, worden de netwerkpartners actief betrokken bij de vormgeving en invulling van het platform en activiteiten die hieruit voortkomen. Waar mogelijk wordt aangesloten bij bestaande initiatieven. De planning is om in het derde kwartaal van 2023 te starten met de verkenning en het organiseren van een startbijeenkomst met de netwerkpartners om het platform en de invulling hiervan te bespreken. Daarnaast wordt gedurende het proces geëvalueerd in hoeverre de doelen behaald worden.



BIJLAGE - OVERZICHT INTERVIEWS EN GERAADPLEEGDE STUKKEN

Geïnterviewde partijen

- Interne partijen gemeentelijke organisatie:
 - Beleidsteam armoede & schulden
 - Team Inkomen
 - Team Werk
 - Klantadviseur schuldhulpverlening
 - Coördinatoren Sociale wijkteams
- Externe partners Gemeente Venlo
 - Vincentiusvereniging Venlo/Schuldhulpmaatje Venlo
 - Stichting Hulpverleningsfonds Venlo
 - Jongerenkerk Venlo
 - Weldadige Stichting van Heutz
 - Financiële zorg van de rooms-katholieke Parochie Heilige Lambertus
 - Jeugdfonds Sport & Cultuur
 - Stichting voedselbank Venlo
 - Stichting Leergeld
 - Cliëntenraad Sociale Dienst Venlo
- Initiatieven uit vergelijkbare gemeenten
 - Stichting Armoedeplatform Helmond en armoederegisseur Gemeente Helmond
 - Armoedecoördinator Gemeente Vught
 - Stichting Platform Armoedevrij Winterswijk

Geraadpleegde stukken

In het kader van het onderzoek zijn de volgende stukken geraadpleegd:

- Strategische visie Venlo 2040
- Beleid Fier op Venlo
- Lysias advies 'Nieuwe context vraagt om een nieuwe aanpak'
- Enquetes armoederegelingen en schuldhulpverlening
- Input dialoogsessies herijking armoedebeleid
- Persona's onderzoek

