

# Meedoen makkelijker maken

Nota activering gemeente Goirle 2020-2023  
Bouwstenen voor de Inclusie Agenda

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
i.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1. De Inclusie Agenda in Goirles perspectief.....	6
2. Raakvlakken activeringsbeleid, minimabeleid en Inclusie Agenda.....	7
Beslispunt 1.....	7
3. Het klantervaringsonderzoek 2019.....	8
3.1 De klanten zelf.....	8
3.2 Aanvullende gesprekken met klanten.....	8
3.3. De waardering van deze inbreng.....	9
3.4. De begeleiders.....	9
3.5. Concluderend.....	9
4. Communicatie en dienstverlening.....	10
4.1. Vervolg klantenpanel Participatiewet.....	10
Beslispunt 2 Communicatie en dienstverlening.....	10
5. Het minimabeleid.....	11
5.1. Meedoenregeling volwassenen.....	11
5.2. Het bereik van het huidige minimabeleid.....	12
5.3. Financiële toegankelijkheid.....	13
Beslispunt 3 Minimabeleid.....	13
6. De schulddienstverlening.....	14
6.1. Relatie met het Maatpact.....	14
6.2. Vroegsignalering schulden.....	14
Beslispunt 4 Schulddienstverlening.....	15
7. Het re-integratiebeleid: Goirle aan de Slag.....	16
7.1. Het landelijke beeld.....	16
7.2. Het werkgeversservicepunt.....	16
7.3. Realiseren baanafspraken.....	16
7.4. Schoolverlaters VSO/PRO.....	17
7.5. Leerwerkloket.....	17
7.6. Aanpak Jeugdwerkloosheid en ondersteuning kwetsbare jongeren.....	17
7.7. Diamantgroep.....	17
7.8. Doelstelling Goirle aan de Slag.....	18
Beslispunt 5 Re-integratiebeleid.....	18
Bijlage 1 Wat kennen we aan mogelijkheden voor minima.....	19
Bijlage 2 Het sociaal minimum per 1.1.2020.....	21

Bijlage 3 Vergelijking minimaregelingen Goirle, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Tilburg 2019 .....	22
Bijlage 4 Overzicht aantal aanvragen, uitgaven en unieke klanten minimabeleid .....	23
Bijlage 5 Aanvullende en ondersteunende mogelijkheden bij financiële problemen .....	24
Bijlage 6 De omvang van doelgroep minimabeleid.....	27
Bijlage 7 De participatieladder .....	28
Bijlage 8 De Participatieladder: van dagbesteding tot regulier werk.....	29
Bijlage 9 Uitkomsten klantervaringsonderzoek 2019 / begeleiders .....	31

## Inleiding

In deze nota schetsen we een beeld van de mogelijkheden die de gemeente Goirle kent op het gebied van minimabeleid en op het gebied van ondersteuning bij (het vinden van) werk, in het bijzonder uiteraard voor de personen die dat zelf niet kunnen. Mogelijkheden op grond van het minimabeleid of het activeringsbeleid kunnen voor onze inwoners het verschil maken. Het verschil in “mee kunnen blijven doen” of “juist niet”. Het verschil in “ervaren dat je erbij hoort” of “juist niet”. Dat je ervaart deel uit te maken van een inclusieve samenleving. Dat “meedoen” willen we makkelijker maken.

In het bestuursakkoord 2018-2022 “Goirle duurzaam en dienstbaar” is o.a. opgenomen dat:

- armoedebestrijding noodzakelijk blijft;
- de Inclusie-Agenda nadrukkelijk de aandacht moet krijgen;
- we willen bereiken dat iedereen kan meedoen;
- we een dienstbare gemeentelijke organisatie zijn.

In de Programmabegroting 2019 van de gemeente Goirle is dat vertaald in de volgende ambities: Inwoners kunnen hun leven zo lang mogelijk zelfstandig leiden en meedoen.

- Zij zijn in staat en bereid om anderen daar zoveel mogelijk bij te helpen.
- Voor inwoners zijn passende en toereikende voorzieningen op het gebied van participatie, zorg en ondersteuning beschikbaar.
- Het aanbod aan voorzieningen wordt waar mogelijk geoptimaliseerd.

Als activiteiten zijn o.a. opgenomen dat:

- we een nieuw beleidsplan minimabeleid maken waarin ook aandacht is voor schulddienstverlening;
- we een nieuwe visie implementeren op 't Loket en deze vertalen naar een nieuwe werkwijze, waarbij de zorg en ondersteuning meer dan voorheen gericht is op de eigen kracht van de inwoner en preventieve activiteiten;
- we het actieprogramma 2019 bij de Sociale Inclusie Agenda uitvoeren;
- we begeleiding bieden gericht op het vinden en behouden van betaald of onbetaald werk aan personen die dat niet zelf kunnen;
- we een plan maken voor een sluitende aanpak van vroegtijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid;
- we daarbij actief sturen op het benutten van de algemene voorzieningen en stimuleren van de inzet sociaal netwerk en eigen kracht.

Bij de behandeling van de (meerjaren)begroting 2020 is eind 2019 vastgesteld dat er ingrijpende keuzes gemaakt moeten worden om de financiën op orde te houden. Besloten is om de meest kwetsbare inwoners te ontzien en bestaande regelingen op het gebied van inkomensondersteuning en arbeidsparticipatie te continueren. Ter compensatie van de bezuiniging is besloten om een regeling te maken zodat ook mensen met een kleine portemonnee “mee kunnen blijven doen”

Tot slot zijn in de raadsconferentie van 25 januari 2020 o.a. als belangrijke onderwerpen voor de resterende raadsperiode genoemd dienstverlening, 't Loket en de Inclusieagenda.

Waar het beleid voldoet, ook in de ogen van onze inwoners, stellen wij in deze nota voor om dat te continueren, met extra aandacht voor de communicatie zodat we meer inwoners bereiken. Als er aanpassingen nodig zijn dan stellen we dat voor. Daarmee sluiten we aan bij het bestuursakkoord en de discussie rond het dekkingsplan voor de (meerjaren)begroting 2020. Echter in 2020 ligt er alweer

een nieuwe financiële opgave voor de komende jaren en bovendien leidt de coronacrisis waarschijnlijk ook tot een economische crisis. Meer inwoners gaan waarschijnlijk een beroep doen op bijstand, regelingen voor ondersteuning gericht op zelfredzaamheid en regelingen voor minima.

Minimabeleid, schulddienstverlening en re-integratiebeleid richten zich op het individu. Een inwoner heeft een vraag of een probleem en zoekt daarbij hulp. Uitgangspunt bij het sociaal beleid is versterking van eigen kracht, inzet van het eigen netwerk waar dat kan en zo nodig efficiënt en effectief inzet van professionele hulp. Uiteindelijk gaat het erom dat iemand weer zelfredzaam is. Een deel van onze inwoners zal in meer of mindere mate altijd een vorm van ondersteuning nodig hebben. Ondersteuning gericht op arbeid, inkomen en beheer van financiën kan sterk van invloed zijn op het welzijn van onze inwoners. Ondersteuning die erop gericht moet zijn dat iemand weer kan “meedoen” in een inclusieve samenleving. Rond die thema’s gebeurt al veel, zo was ook de conclusie uit de discussie rond de Inclusie Agenda.

We hebben in een enquête een representatieve groep inwoners, die gebruik maken van deze mogelijkheden, gevraagd wat zij vinden van de mogelijkheden, de informatieverstrekking daarover en de toegang. Die uitkomsten hebben we met een kleine groep inwoners, een groep van vertegenwoordigers van begeleiders<sup>1</sup> en met de Participatieraad verder besproken. Uit het onderzoek en de aanvullende gesprekken concluderen wij dat hetgeen er is aan mogelijkheden in belangrijke mate tegemoetkomt aan de wens. Dat wat voldoet willen we behouden. Tegelijkertijd blijkt dat een deel van de inwoners de mogelijkheden niet voldoende kent of de toegang tot die mogelijkheden ingewikkeld vindt. Er worden aanbevelingen gedaan om het bereik te vergroten en de kwaliteit te verbeteren en te verduurzamen. Die aanbevelingen willen we in een verdiepend gesprek met de gemeenteraad, de Participatieraad, de inwoners, de begeleiders en eventuele andere partijen verder inhoud geven. De uitkomsten van dat gesprek gaan dan een vertaling krijgen in verordeningen, beleidsregels en (meerjaren)begroting.

Bij die verdere uitwerking gaan we de waardevolle aanbevelingen van de inwoners ook een plaats geven.

Een inclusieve samenleving maken we samen. De inclusieve samenleving zijn we samen in de lokale gemeenschap. Aanwezigheid, nabijheid en verbondenheid van maatschappelijke organisaties, scholen, verenigingen, werkgevers, zorgaanbieders en inwoners is daarbij essentieel. Verbondenheid met vraagstukken op armoedebestrijding, werkloosheid en sociale uitsluiting. De rol van de gemeente krijgt met inzet van minimabeleid, re-integratiebeleid en schulddienstverlening vorm. De verbinding met de samenleving en wat iedereen kan bijdragen aan de inclusieve samenleving kunnen we parallel hieraan ontwikkelen in een breder debat.

## Wat vragen wij in deze nota

In deze nota vragen we om herbevestiging van een aantal eerdere keuzes en leggen we ook enkele nieuwe keuzes voor. Zo doen we recht aan de conclusie dat er al veel goed gaat en leggen we geen nieuwe financiële claims. Daarmee wordt de koers voor de komende jaren bepaald.

---

<sup>1</sup> Met de term “begeleiders” (intermediairs) wordt bedoeld de vrijwilligers en professionals die in nauw contact staan met de inwoners die gebruik maken van de verschillende diensten.

## 1. De Inclusie Agenda in Goirles perspectief

In 2016 heeft de Nederlandse regering het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap geratificeerd. Hiermee erkent Nederland expliciet dat de samenleving iedere burger gelijke kansen moet bieden en voor iedereen toegankelijk moet zijn. Het VN-Verdrag heeft als doel dat Nederland toegankelijk en inclusief wordt voor iedereen. De samenleving moet ervoor zorgen dat de achterstanden die mensen met een beperking ervaren om volwaardig mee te kunnen doen, worden weggenomen. Het VN-Verdrag noemt daarvoor een aantal uitgangspunten die worden samengevat in de woorden: **gelijkheid, solidariteit, autonomie en participatie**. Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid hier lokaal invulling aan te geven. O.a. krijgt dit een vertaling in bepalingen hierover in de Participatiewet<sup>2</sup> (PW), de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015<sup>3</sup> (Wmo) en de Jeugdwet<sup>4</sup> (JW). In Goirle hebben we dit met een brede inventarisatie opgestart en is de lokale Inclusie Agenda opgesteld.

‘Iedereen doet mee’, de kern van een inclusieve samenleving, is al een belangrijk uitgangspunt in het beleid van de gemeente Goirle. In de bespreking van de Inclusie Agenda in Goirle is een aantal thema’s benoemd<sup>5</sup>:

- Financiële toegankelijkheid
- Toegankelijkheid van ‘t loket
- Sociale toegankelijkheid
- Fysieke toegankelijkheid
- Toegankelijkheid van de arbeidsmarkt
- Toegankelijkheid van de woningmarkt

Vastgesteld is dat er veel gebeurt in Goirle en er veel goed gaat op het bewegen naar een inclusieve samenleving. Voor de dingen die goed gaan heeft de Participatieraad geadviseerd om die te blijven volgen. In de lokale Inclusie Agenda is de focus gelegd op dingen die beter kunnen. Door de Raad is bij de bespreking van de Inclusie Agenda gevraagd om o.a. het thema financiële toegankelijkheid bij voorrang op te pakken. Ook daarin gaat veel goed, maar kunnen er zaken verbeterd worden.

In de landelijke handreiking van de VNG over de Inclusie Agenda worden 6 levensdomeinen onderscheiden, te weten:

- onderwijs & ontwikkeling
- thuis
- werk & inkomen
- vrije tijd
- vervoer
- welzijn, gezondheid & ondersteuning.

Het hebben van werk kan het gevoel van maatschappelijke betekenis sterk vergroten. Net zo goed voor mensen met als voor mensen zonder beperking. Bovendien draagt het voor een belangrijk deel bij aan het inkomen, waar zowel de noodzakelijke als de leuke activiteiten van betaald kunnen worden. De gemeente heeft op het thema “werk & inkomen” uit de Inclusie Agenda een belangrijke rol. Wij hebben dan ook bij het aanbieden van de evaluatie Goirle aan de Slag aan de Raad voorgesteld om een koppeling te maken tussen het minimabeleid en het activeringsbeleid en daarbij ook thema’s van de Inclusie Agenda te betrekken. In deze nota pakken we deze opdracht op.

---

<sup>2</sup> Artikel 8d Participatiewet

<sup>3</sup> Artikel 2.1.2 Wet maatschappelijke ondersteuning

<sup>4</sup> Artikel 2.2 Jeugdwet

<sup>5</sup> Verslag oordeelsvormende vergadering 09-04-2019 gemeenteraad Goirle

## 2. Raakvlakken activeringsbeleid, minimabeleid en Inclusie Agenda

De opdracht die de gemeente heeft binnen de Participatiewet (en daaraan gerelateerde regelingen) richt zich per definitie op zwakkeren in samenleving:

- Inwoners, met of zonder beperking, die al of niet blijvend, niet op eigen kracht kunnen voorzien in hun kosten van levensonderhoud. Zij worden geholpen met een uitkering.
- Inwoners die, op eigen kracht, geen baan kunnen vinden en toch een bijdrage willen leveren in de samenleving. Zij worden geholpen met het vinden van, al of niet betaald, werk.
- Inwoners die, zonder (extra financieel) steuntje in de rug, bijvoorbeeld hun kinderen niet kunnen geven wat noodzakelijk is. Zij worden geholpen met regelingen op grond van het minimabeleid.
- Inwoners met financiële problemen. Voor hen zijn er mogelijkheden in het kader van schuldhulpdienstverlening.

Zoals eerder aangegeven was de conclusie bij het gesprek over de Inclusie-Agenda dat er al veel gebeurt in Goirle. De opdracht die de gemeente heeft binnen de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening heeft zijn vertaling gekregen in eerdere nota's.

Uitgangspunten uit eerdere beleidsnota's

*Nota minimabeleid 2015-2018: Vanuit het minimabeleid willen we armoede voorkomen en verminderen door gerichte inkomensondersteuning en willen we sociaal isolement voorkomen. We willen dat o.a. bereiken door een effectieve en efficiënte uitvoering.*

*Keuzenota Goirle aan de Slag: Centraal bij de uitgangspunten die de gemeente hanteert bij het beleid gericht op activering en zelfredzaamheid staan het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van burgers belemmeren. Participatie op de arbeidsmarkt staat voorop.*

*Beleidsplan schulddienstverlening 2018-2021: De doelen bij schulddienstverlening zijn het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners en het bieden van maatwerk in integrale schulddienstverlening. Vroegsignalering en preventie zijn uitgangspunt van beleid.*

Deze formuleringen uit de verschillende beleidsstukken van onze gemeente passen naadloos op de ideeën rond een inclusieve samenleving. De opgave van onze gemeente is om maatschappelijke tweedeling tegen te gaan onder andere door het bevorderen van participatie door werk, andere zinvolle vormen van dagbesteding en het bieden van bestaanszekerheid. We kunnen dit vertalen in een kader voor toekomstig handelen op het gebied van activering en minimabeleid.

### Beslispunt 1 Het kader voor het activeringsbeleid

Het kader voor de doelen op thema's werk en inkomen voor de komende periode zijn:

- 1.1. Armoede voorkomen en verminderen
- 1.2. Sociaal isolement doorbreken
- 1.3. Voorkomen en wegnemen van drempels die participatie belemmeren
- 1.4. Vergroten van financiële zelfredzaamheid
- 1.5. Vroegtijdige signalering van problemen

### 3. Het klantervaringsonderzoek 2019

#### 3.1 De klanten<sup>6</sup> zelf

In het voorjaar van 2019 is in opdracht van de gemeente door onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ een klantervaringsonderzoek Participatiewet (verder te noemen “het onderzoek”) uitgevoerd onder alle inwoners met een actieve voorziening vanuit de Participatiewet en inwoners die gebruik maken van het minimabeleid of re-integratieaanbod. Ook intermediairs die inwoners begeleiden die gebruik maken van genoemde voorzieningen zijn bevraagd, zowel vrijwilligers als professionals. Het onderzoek was o.a. bedoeld om informatie op te halen voor de evaluatie en doorontwikkeling van het minimabeleid.

De dienstverlening op het gebied van werk en inkomen wordt door inwoners met een 7,2 gewaardeerd. We scoren een ruime voldoende dus.

De deelnemende inwoners geven in het algemeen een positieve terugkoppeling:

- Zij zijn tevreden over de communicatie met de gemeente en contactpersonen.
- Zij zijn tevreden over de geboden hulp en begeleiding.
- Zij zijn tevreden met de regelingen en de informatie die hierover wordt verstrekt.

Aanvullend zijn er ook verbeterpunten genoemd door een (beperkt) aantal inwoners:

- Wisselingen in contactpersonen en personeel maakt dat respondenten ervaren vaak hun verhaal opnieuw te moeten vertellen.
- Persoonlijk contact kan beter (“het in oogschouw nemen van persoonlijke situatie, en neem bij bepalen van een re-integratietraject ook de kwaliteiten en interesse van de inwoner mee”).
- De telefonische bereikbaarheid kan beter.
- Schriftelijke communicatie (brieven en folders) kan beter, evenals de website.
- 23 respondenten geven aan behoefte te hebben aan een meedoenregeling voor volwassenen. (Op deze wens komen we later terug.)

#### 3.2 Aanvullende gesprekken met klanten

Na het onderzoek van ZorgfocuZ hebben er samen met de Participatieraad enkele vervolggesprekken plaatsgevonden met personen uit de doelgroep. Hiermee hebben we een ontmoetingsplek gecreëerd waarbinnen we op basis van vertrouwen en gelijkheid het gesprek met elkaar gevoerd hebben. De gemeente faciliteert, luistert en legt zo nodig uit. Inwoners voeren met elkaar het gesprek daarbij gesteund door de Participatieraad en doen aanbevelingen. Daarbij zijn we ingegaan op de communicatiemiddelen en de mogelijkheden van het minimabeleid en re-integratie. Die bijeenkomsten hebben plaatsgevonden en hebben geleid tot een aantal aanbevelingen. Die aanbevelingen zijn:

- Zorg dat er aan het begin van het traject persoonlijk contact is tussen klantmanager en klant en hou zicht op de mensen, (“digitaal” schrikt af).
- Ga als basis uit van vertrouwen in de klant.
- Zorg voor meer bekendheid over regelingen en mogelijkheden, zowel bij de gemeente als bij andere organisaties die actief zijn in Goirle. Gebruik daarbij ook andere kanalen, bijvoorbeeld scholen.
- Zorg dat de informatie gemakkelijk vindbaar is en leesbaar.

---

<sup>6</sup> De keuze voor de term “klant” in plaats van “cliënt” in deze nota is een stijlkwestie, waar verder geen inhoudelijke consequenties aan verbonden zijn. Cliënt klinkt formeler en afstandelijker dan klant. Dat willen we niet. Van de andere kant realiseren we ons dat de keuzenvrijheid die een “klant” heeft in bijvoorbeeld de zakelijke dienstverlening niet aan de orde is.



- Richt de communicatieboodschap zo in dat ook voor inwoners die gebruik maken van bijv. de Wmo (en geen uitkering voor levensonderhoud van de gemeente hebben) duidelijk is dat zij ook tot de doelgroep behoren.
- Laat de informatie toetsen op duidelijkheid door belanghebbenden.
- Laat de klantmanager als een soort coach aansluiten bij de persoonlijke leefwereld en wensen van de inwoner.
- Ontwikkel mogelijkheden voor bredere dienstverlening aan ZZP'ers met vragen over minimabeleid, en financiële vraagstukken<sup>7</sup>.
- Zorg voor laagdrempelige toegang tot schulddienstverlening en persoonlijk contact.

### 3.3. De waardering van deze inbreng

In de praktijk blijkt het lastig om een grotere groep belanghebbenden te bereiken en te binden om input te leveren op de dienstverlening. Een kleine groep heeft dat nu gedaan en dat is door alle deelnemers (ook de Participatieraad en de gemeente) als waardevol ervaren. Met die groep gaan we samen met de Participatieraad ook verkennen op welke wijze we een vervolg kunnen geven aan de bijeenkomsten. De inbreng van de kleine groep nemen we serieus. Dat is een stap in het opbouwen van het vertrouwen van inwoners om samen met de Participatieraad de inbreng van belanghebbenden te betrekken bij het maken van beleid en uitvoeringsaspecten. Een stap ook op weg naar een inclusieve samenleving waarbij we ervaringsdeskundigheid willen betrekken vanuit het idee “niks over ons, zonder ons”.

### 3.4. De begeleiders

Voorafgaand aan het onderzoek en ook als onderdeel daarvan hebben we met een grote groep begeleiders gesproken. Denk daarbij aan begeleidende instanties zoals Formulierenbrigade, St. Leergeld, WOS maar ook professionele organisaties zoals Contour/de Twern, Stichting Jong, Thebe en IMW. Ook het platform minima was hierop aangesloten. Hun opmerkingen komen grotendeels overeen met de opmerkingen van de klanten zelf. In een aanvullend verdiepend gesprek met een vertegenwoordiging namens al deze organisaties zijn ook een aantal adviezen gegeven. De adviezen gaan over:

- communicatie(middelen)
- toegankelijkheid en eenvoud voor klant
- bestaande regelingen
- inzet Intermediairs / begeleiders.

Een nadere onderbouwing van deze adviezen treft u aan in bijlage 9.

### 3.5. Concluderend

De rode draad in de uitkomsten van het onderzoek en de gesprekken die daarover gevoerd is dat er in het algemeen waardering bestaat voor de bestaande regelingen op het gebied van minimabeleid, schulddienstverlening en activering. De verbetervoorstellen gaan met name over communicatie en dienstverlening. Dat punt wordt eerst belicht en daarna wordt het bestaande pakket en ontwikkelingen minimabeleid, schulddienstverlening en activering geschetst.

---

<sup>7</sup> Dit is ingebracht en opgeschreven vóór de coronacrisis. De wijze waarop ZZP'ers getroffen worden door deze crisis onderstreept dat zij regelmatig marginale banen hebben en nauwelijks reserve opbouwen.

## 4. Communicatie en dienstverlening

De doelstelling van het huidige minimabeleid willen we o.a. bereiken door een effectieve en efficiënte uitvoering. Voor een deel is die uitvoering digitaal ingericht. In de uitkomsten van het onderzoek en de gesprekken die gevoerd zijn gaat het veel over communicatie en dienstverlening wat zich vooral vertaalt in een wens om “nabijheid”.

- Inwoners vragen om persoonlijk contact met de klantmanager op basis van vertrouwen.
- Telefonische bereikbaarheid wordt als verbeterpunt genoemd.
- Inwoners vragen om vindbare en leesbare informatie afgestemd op specifieke doelgroepen.

Parallel aan het uitvoeren van het onderzoek en de gesprekken is de doorontwikkeling van 't Loket opgepakt. Zo is de telefonische bereikbaarheid sinds enige tijd al verbeterd door het openstellen van één centraal telefoonnummer voor alle vragen op het gebied van zorg, werk en inkomen. Met die doorontwikkeling hebben we vanaf 1 maart 2020 één toegang voor zorg, werk en inkomen. Één toegang die ook een open inloopsprekuur kent. Twee ochtenden in de week kan elke inwoner met vragen op het gebied van werk, inkomen of zorg zonder afspraak terecht.

We gaan daarbij uit van de presentiebenadering. Dit is het zorgvuldig aansluiten op en afstemmen met de ander wat hij of zij nodig heeft en is de basis van goede hulp en steun. De presentiebenadering is behulpzaam bij mensen die moeilijk bereikbaar zijn of bij wie de complexiteit van problemen groot is. We gaan daarin beter naar inwoners luisteren, met ze mee denken en naar oplossingen zoeken. Daarbij sluiten we aan op de leefwereld van de inwoner. Ook in de doorontwikkeling van 't Loket is “meedoen door de inwoner” onderdeel van de visie. De doorontwikkeling van 't Loket geeft dan ook een goede kans om aan verbetering te werken van opmerkingen die gemaakt zijn rond communicatie en dienstverlening. We monitoren de dienstverlening en werken daarin samen met de Participatieraad.

### 4.1. Vervolg klantenpanel Participatiewet

Op grond van o.a. de Participatiewet is het een verplichting van het college klanten vroegtijdig in de gelegenheid te stellen om mee te praten bij beleidsontwikkeling. De aanwezigheid van een Participatieraad ontslaat het college dan ook niet van de verantwoordelijkheid om de inspraak van ingezetenen te waarborgen. Het is wel een gezamenlijke taak geworden. De Participatieraad stelt in overleg met de gemeente vast hoe klantenparticipatie per thema wordt ingevuld. Het initiatief voor het organiseren van klantenparticipatie ligt bij de gemeente, het geheel vindt in samenspraak plaats. (Daarnaast staat het burgers overigens altijd vrij om de gemeente en/of de Participatieraad te benaderen om een onderwerp te bespreken wat hen aangaat.) Een klantenpanel kan als klantbordgroep een waardevolle bijdrage leveren aan de beoordeling van het gemeentelijk beleid en dan met name op het onderdeel communicatie en dienstverlening. Dit geldt zowel voor de gemeente als voor de Participatieraad. Denk daarbij bijvoorbeeld aan meedenken over voorgenomen beleidswijzigingen, toetsing van nieuw communicatiemateriaal en beleidsevaluatie.

## Beslispunt 2 Communicatie en dienstverlening

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>2.1.Samen met de Participatieraad een onderzoek naar de mogelijkheid voor het instellen van een klantenpanel en het faciliteren daarvan.</li><li>2.2.De ervaringen van inwoners bij de pilot rond 't Loket monitoren, in het bijzonder ook op werk en inkomen.</li><li>2.3.Ontwikkeling van communicatiemateriaal op leesbaarheid en vindbaarheid bespreken met het op te richten klantenpanel en met begeleiders.</li></ol> |
|--|

## 5. Het minimabeleid

Uit meerdere onderzoeken is bekend dat armoede kan leiden tot sociale uitsluiting. Met de mogelijkheden in het kader van het minimabeleid kunnen we de scherpe kantjes van het moeten leven met een minimuminkomen weghalen. Inwoners en begeleiders geven in het onderzoek en de aanvullende gesprekken aan tevreden te zijn over het huidige minimabeleid. Dat beleid is vastgelegd in de nota minimabeleid 2015-2018. In de loop van de tijd hebben we regelingen aangepast en uitgebreid. Zo zijn o.a. de regelingen voor kinderen die in armoede opgroeien vanaf 2017 uitgebreid en verhoogd.

We kennen:

- Individuele financiële tegemoetkoming

Dit is een pakket miniregelingen dat zich direct richt op het individu via een financiële tegemoetkoming<sup>8</sup>. De inkomensgrens waarbinnen iemand volledig in aanmerking komt voor de regelingen ligt op 120% van de bijstandsnorm<sup>9</sup>. Voor enkele regelingen is er een draagkrachtbepaling als het inkomen hoger is. We hebben dit pakket aan maatregelen vergeleken met drie omliggende gemeenten, te weten Hilvarenbeek, Oisterwijk en Tilburg.<sup>10</sup> Het pakket is qua samenstelling, qua hoogte van bedragen en qua inkomensgrenzen goed te noemen. Goed, met inachtneming van het gegeven dat de financiële middelen voor de gemeente ook niet onbeperkt zijn en we in principe te maken hebben met een openeindfinanciering<sup>11</sup>.

- Subsidies

Daar waar nodig hebben we afgelopen jaren ook geïnvesteerd om via subsidies andere organisaties in de gelegenheid te stellen om een bijdrage te leveren aan armoedebestrijding. Denk hierbij aan de stichting Leergeld en de Voedselbank die vanaf 2017 subsidie ontvangen. Andere partners worden al langere tijd gesubsidieerd of gecontracteerd om hulp te bieden bij financiële vraagstukken (denk bijvoorbeeld aan de formulierenbrigade, Kredietbank Nederland, IMW (waaronder sociaal raadsliden)).<sup>12</sup>

### 5.1. Meedoenregeling volwassenen

Op één onderdeel wijkt het beleid in Goirle af van de andere drie genoemde gemeenten in de vergelijking. Goirle kent geen meedoenregeling voor volwassenen. Waar tot voor enkele jaren geleden een dergelijke regeling nog niet mogelijk was omdat het als een vorm van inkomenspolitiek werd beoordeeld, zijn er de laatste jaren steeds meer gemeenten die een dergelijke regeling wel aanbieden voor inwoners met een laag inkomen. Een dergelijke regeling kent grofweg twee varianten:

- In natura. Hiermee krijg je op vertoon van een pasje of via digitale weg korting op abonnementen, incidentele activiteiten etc. (O.a. Tilburg kent deze variant.)
- In geld. Op declaratiebasis of met verantwoording achteraf wordt aan een inwoner een bedrag per jaar toegekend voor sportieve, educatieve, culturele of sociale activiteiten. (O.a. Oisterwijk en Hilvarenbeek kennen deze variant.)

---

<sup>8</sup> Zie bijlage 1 voor het complete overzicht.

<sup>9</sup> Zie bijlage 2 voor de hoogte van deze bijstandsnorm.

<sup>10</sup> Zie bijlage 3 voor de vergelijking van de pakketten mogelijkheden voor minima in Tilburg, Oisterwijk en Hilvarenbeek.

<sup>11</sup> Zie bijlage 4 voor een overzicht van het gebruik in de periode 2016-2018 en de uitgaven.

<sup>12</sup> Zie bijlage 5 voor het overzicht.

In de discussie rond de Inclusie Agenda is de wens van een meedoenregeling door veel maatschappelijke partners genoemd. Ook in het onderzoek geven inwoners en, namens de inwoners, ook de begeleiders aan behoefte te hebben aan een meedoenregeling.

In de discussie rond de begroting 2020 en volgende jaren en de daarmee samenhangende bezuinigingen is de mogelijkheid van het instellen van een meedoenregeling voor volwassenen opgenomen als compensatie voor de bezuinigingen zodat ook mensen met een kleine portemonnee bijvoorbeeld kunnen blijven sporten. In 2021 is hiervoor € 50.000,00 opgenomen in onze begroting en vanaf 2022 € 100.000,00.

Met het huidige minimabeleid bereiken we ongeveer 800 rechthebbenden. De vraag of zij allemaal een beroep op de meedoenregeling gaan doen weten we nu nog niet. Op basis van een aanname van gebruik van 75% en een bedrag van bijvoorbeeld € 150,00 per persoon komen we op € 90.000,00 excl. uitvoeringskosten. Dat is exclusief de aanzuigende werking die we hopen te bereiken met intensivering van de voorlichting.

## 5.2. Het bereik van het huidige minimabeleid

Algemeen wordt verondersteld dat (lang) niet iedereen bereikt wordt met het huidige minimabeleid. Dat is geen lokaal probleem, maar speelt landelijk. Hierbij kan gedacht worden aan inwoners die niet digitaal vaardig zijn of de taal niet spreken en geen begeleiding hebben. In het onderzoek wijzen de begeleiders erop dat ook schaamte een drempel opwerpt. In de gesprekken met inwoners komen ook onwetendheid en onbekendheid op tafel.

*Een praktijkvoorbeeld: Onwetendheid bijvoorbeeld van de alleenstaande ouder met een minimuminkomen en een Wmo-voorziening. Zij had al langere tijd contact met de gemeente en kwam er bij toeval achter dat zij in aanmerking kon komen voor allerlei inkomensondersteunende mogelijkheden. Haar kinderen met name kregen vanaf dat moment mogelijkheden om mee te doen, die zij zelf niet aan haar kinderen kon bieden.*

Door de integrale aanpak bij de doorontwikkeling van 't Loket voorkomen we dit soort zaken.

Uit de minimascan van Stimulansz<sup>13</sup> blijkt dat er in Goirle ruim 1000 huishoudens zijn met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum. Wij bereiken er daar op dit moment ruwweg 500 van, waarvan 60% een periodieke uitkering voor levensonderhoud van de gemeente ontvangt. Verder bereiken we vaak ouderen met een AOW-uitkering die dan doorgaans gebruik maken van de collectieve verzekering. We bereiken op dit moment weinig "werkende armen", die al of niet als zelfstandige werken en ook personen met een ander andere uitkering dan via de gemeente of AOW zijn ondervertegenwoordigd.

Een deel van de potentiële doelgroep zal geen beroep op een regeling willen doen omdat ze "onafhankelijk en zelfstandig" willen blijven en soms ook omdat ze van het beschikbare inkomen rondkomen. Maar er ligt ongetwijfeld nog een potentieel aan inwoners dat de mogelijkheden niet kent. Als de inzet om meer mensen te bereiken resultaat heeft, zullen de kosten van de huidige regelingen stijgen. In de gesprekken rond het onderzoek vragen inwoners en begeleiders ons om in de voorlichting ook specifiek te proberen andere doelgroepen te bereiken dan de huidige. Daarvoor worden ook suggesties gedaan die zeker waardevol zijn. Per (sub)doelgroep zal een specifieke aanpak nodig zijn. We kunnen ons dan met name richten op inwoners met een andere dan gemeentelijke uitkering, inwoners met een inkomen uit arbeid, zelfstandigen zonder personeel.

---

<sup>13</sup> Zie bijlage 6 voor de minimascan van Stimulansz.

### 5.3. Financiële toegankelijkheid

Inkomensgerelateerde zaken zijn in de prioritering van de thema's rond de lokale Inclusie Agenda samengevat in het thema "financiële toegankelijkheid". De gemeente heeft hier een belangrijke rol bij de vormgeving van het minimabeleid en schulddienstverlening. In de gesprekken rond het onderzoek is door inwoners en begeleiders aangegeven dat het bereik van de doelgroep beter kan. Dat blijkt ook uit de cijfers. Er zijn suggesties gedaan in de gesprekken om daarbij gebruik te maken van ervaringsdeskundigen, van huisartsen en praktijkondersteuners en andere kanalen. Deze suggesties worden ook meegenomen. Dat neemt niet weg dat elke vereniging en maatschappelijke organisatie ook een eigen verantwoordelijkheid heeft om signalen van uitsluiting (o.a. als gevolg van financiële drempels) ook zelf te signaleren en te kijken of er binnen de eigen mogelijkheden een oplossing is. Uit signalen weten we dat dit in een aantal gevallen ook gebeurt (bijvoorbeeld door sportverenigingen en scholen). Er vinden door andere partijen ook gerichte verwijzingen plaats naar de stichting Leergeld. Als gemeente kunnen we met de maatschappelijke organisaties actiever het gesprek voeren over de rol van die organisaties op het voorkomen van uitsluiting als gevolg van financiële problemen. Hier ligt ook een kans voor het aanmeldteam van 't Loket. Dit team krijgt ook de taak van accounthouderschap. Vanuit die rol gaat dit team contacten onderhouden met de samenwerkingspartners die fungeren als vindplaatsen van hulpvragen. Die contacten kunnen ook gebruikt worden om de mogelijkheden voor minima voor het voetlicht te brengen. In gesprekken rond subsidieverlening gaan we dit nadrukkelijker doen om daarmee een beter beeld te krijgen van wat er gebeurt in Goirle en de bewustwording te vergroten.

### Beslispunt 3 Minimabeleid

- 3.1. We continueren het beleid zoals vastgelegd in de nota minimabeleid 2015-2018 en de nadien doorgevoerde wijzigingen voor de periode 2020-2023.
- 3.2. We maken een meedoenregeling voor volwassenen.
- 3.3. We intensiveren de voorlichting met name ook gericht op groepen die nu nog nauwelijks bereikt worden en maken daarbij gebruik van de aanbevelingen van de inwoners en begeleiders.

## 6. De schulddienstverlening

Op 31 oktober 2017 heeft de gemeenteraad het Beleidsplan Schulddienstverlening 2018-2021 vastgesteld en daaraan gekoppeld is een Preventieplan schulddienstverlening 2018 – 2021 door het college vastgesteld. Het feit dat schulddienstverlening een eigen beleidsplan kent, is wettelijk verplicht maar doet ook recht aan het belang dat de gemeente Goirle hecht aan dit onderwerp. In het preventieplan is opgenomen welke inzet, in samenwerking met de ketenpartners, gepleegd wordt om schuldenproblematiek te voorkomen of snel te signaleren. Via de Kredietbank Nederland bieden we een integraal hulpverleningspakket aan van advisering tot schuldregeling en -sanering en budgetbeheer en budgetcoaching. Aangezien minimabeleid en schulddienstverlening belangrijke raakvlakken hebben is het logisch de looptijd van de verschillende beleidsnota's parallel te laten lopen en dus tot en met 2023 dit beleidsplan te continueren.

O.a. via de contacten die we met inwoners hebben in het kader van de pilot actie op geldzaken blijkt dat er nog vaak een taboe rust op het (tijdig) inroepen van hulp bij financiële problemen en er ook veel onbekendheid is van de mogelijkheden. Dat kan doorbroken worden door o.a. periodiek aandacht te blijven schenken aan de mogelijkheden die er zijn en vroegsignalering van schulden verder uit te breiden. Binnen de gesprekken rond het onderzoek is ook gevraagd door inwoners en begeleiders om een inloopsprekuren schulddienstverlening in te richten. We kennen dat nu nog niet. Daarbij is ketensamenwerking tussen de kredietbank sociaal raadslieden, de Beurs, 't Loket, de stichting Jong en andere partijen essentieel. We willen dat bij wijze van proef voor een periode van 6 maanden doen.

### 6.1. Relatie met het Maatpact

In het bestuursakkoord is onder het kopje Armoedebestrijding als actiepunten "innovatieve aanpak schulddienstverlening" opgenomen. De methodiek die binnen het Maatpact wordt gehanteerd wordt op soortgelijke manier toegepast in experimenten in het land op het gebied van schulddienstverlening. De Maatpactmethodiek geeft ons een mooie kans om ook enkele casussen met schuldenproblematiek in te brengen en te monitoren wat het resultaat is.

### 6.2. Vroegsignalering schulden

De wet gemeentelijke schulddienstverlening (WGS) wordt per 1.1.2021 aangepast zodat inwoners met schuldenproblematiek eerder in beeld kunnen komen bij gemeenten en actief benaderd kunnen worden. Instellingen zoals woningcorporaties, energiebedrijven, zorgverzekeraars en waterleidingbedrijven krijgen de plicht om signalen over dreigende betalingsproblemen van hun afnemers (die zij zelf niet kunnen oplossen) aan gemeenten bekend te maken. Op basis van de pilot actie op geldzaken weten we dat inwoners het ook echt waarderen als de gemeente zich actief presenteert om samen met de inwoner naar een oplossing te zoeken voor gesignaleerde problemen. Met deze benadering wordt het taboe op "hulp vragen" doorbroken. In het gesprek om een oplossing voor het acute probleem komt ook dieperliggende problematiek aan de orde. Deze wetwijziging geeft gemeenten de kans om actief inwoners te benaderen in een vroeg stadium. Deze benadering kan verder doorgetrokken worden door bij signalen ("roodstand", beslaglegging op uitkering, vaak vragen om een voorschot etc.) over financiële problemen van uitkeringsgerechtigden actief het gesprek aan te gaan. Het aan laten sluiten van het gesprek over financiën bij life-events zoals scheiding, verhuizing, werkloosheid versterkt de preventieve werking. Met deze aanpak kunnen grotere problemen op een later moment voorkomen worden. Dit vergt wel een investering aan de zijde van de gemeente. Nog onduidelijk is of de wijziging van de WGS ook leidt tot extra financiële middelen vanuit de rijksoverheid. We gaan hierin samenwerken met Oisterwijk en Hilvarenbeek.

## Beslispunt 4 Schulddienstverlening

- 4.1. Het Beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021 wordt gecontinueerd voor de periode tot en met 2023 en loopt daarmee parallel aan de nota minimabeleid.
- 4.2. We verbeteren de communicatie op hulp bij financiële problemen.
- 4.3. We richten als pilot een vrij toegankelijk spreekuur in voor hulp bij financiële problemen in samenhang met het spreekuur binnen 't Loket.
- 4.4. We maken een plan voor vroegsignalering van schulden gebaseerd op de mogelijkheden die de gewijzigde Wet schuldhulpverlening biedt.

## 7. Het re-integratiebeleid: Goirle aan de Slag

Onder de titel "Goirle aan de Slag" voert de gemeente Goirle zelf op grond van de Participatiewet een succesvol re-integratiebeleid. We werken daarbij ook actief in de regio samen. Met alle inwoners die een uitkering voor levensonderhoud aanvragen of ontvangen vindt voor aanvang van de uitkering en vervolgens periodiek een gesprek plaats over de leefomstandigheden. Doel van die gesprekken is om na te gaan of iemand een stapje kan maken op de participatieladder.<sup>14</sup> Uitgangspunt is dat iedereen die een uitkering ontvangt een bijdrage naar vermogen levert. Dat kan variëren van deelname aan georganiseerde activiteiten, vrijwilligerswerk tot begeleiding naar betaald werk.<sup>15</sup> Soms zijn de omstandigheden van dien aard dat het leveren van mantelzorg aan een naaste tijdelijk het maximaal haalbare is. Invulling van vacatures voor regulier werk doen we in samenwerking met het werkgeversservicepunt Werkhart. Bij begeleiding naar vrijwilligerswerk maken we ook gebruik van de dienstverlening van Contour/deTwern.

De Participatiewet biedt ook mogelijkheden om inwoners die geen uitkering ontvangen te begeleiden bij het vinden van werk. Dit geldt in ieder geval voor inwoners voor wie is vastgesteld dat zij een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Die mogelijkheden zijn evenwel niet onbeperkt aangezien er maar beperkte financiële middelen zijn.

Bij het klantvervalsonderzoek en de aanvullende gesprekken bleek ook op het onderdeel re-integratie waardering. Juist op dit onderdeel werd van enkelen ook de wens gehoord dat er meer aangesloten moest worden bij de persoonlijke leefwereld.

### 7.1. Het landelijke beeld

De invoering van de Participatiewet heeft volgens het SCP, blijkens een rapport uit 2019, nauwelijks geleid tot verhoging van de baankansen, zoals beoogd met de wet. "Voor de grootste groep, de klassieke bijstandsgerechtigden, is er amper een verschil. Voor mensen die het recht op toegang tot de sociale werkvoorziening verloren, daalde de kans op werk. Voor jonggehandicapten met arbeidsvermogen stegen de baankansen. Hun inkomenspositie verslechterde echter en het gaat vaker om tijdelijk werk". Kortom geen positief beeld. In het (nog) recentere rapport van de commissie Borstlap worden aanbevelingen gedaan die raken aan de inrichting van onze arbeidsmarkt en sociaal zekerheidsstelsel. Op zijn vroegst is hier richting 2022 concrete wetgeving op te verwachten, na de volgende kabinetsformatie. Wachten daarop is geen optie als we kansen willen blijven bieden aan inwoners. En dat willen we wel. Werk, het liefst betaald, geeft het gevoel dat er je toe doet. Werk geeft de mogelijkheid om mee te doen.

### 7.2. Het werkgeversservicepunt

WSP Werkhart is een samenwerking tussen UWV, gemeenten en Sociale Werkbedrijven in de arbeidsmarktregio Midden-Brabant. WSP Werkhart ondersteunt werkgevers in de regio Midden-Brabant die personeel zoeken of vragen hebben over de arbeidsmarkt en de bijbehorende wet- en regelgeving. Die werkgevers worden snel, deskundig en kosteloos geholpen met precies dié informatie en begeleiding die ze nodig hebben. Deze publieke organisatie wil werkgevers in de regio bovendien inspireren tot sociaal ondernemen. Zo wordt de regionale arbeidsmarkt en economie versterkt. Onze lokale werkmakelaars werken onder de vlag van het werkgeversservicepunt

### 7.3. Realiseren baanafspraken

In samenwerking met de regio geven we via het Regionaal Werkbedrijf en het Werkgeversservicepunt Werkhart invulling aan de doelstelling om in de periode tot en met 2025 landelijk 125.000 mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op een reguliere werkplek te plaatsen. O.a. is hiervoor de website Talent uit Werkhart ingericht waar alle werkzoekenden met een

---

<sup>14</sup> Zie bijlage 7 voor de Participatieladder

<sup>15</sup> Zie bijlage 8 voor de stapjes op de Participatieladder van dagbesteding tot regulier werk



afstand tot de arbeidsmarkt zich kunnen presenteren. Het geeft werkgevers de kans om invulling te geven aan een sociale doelstelling en in contact te komen met werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt. We hebben de reguliere banen hard nodig om iedereen kansen te geven. Daarvoor hebben we samenwerking met reguliere werkgevers nodig. De verbinding met een aantal lokale werkgevers is er waardoor er kansen geboden kunnen worden en werkgevers invulling kunnen geven aan hun bijdrage aan de inclusieve samenleving. Bijvoorbeeld via presentaties bij ondernemersverenigingen brengen we de dienstverlening onder de aandacht.

#### 7.4. Schoolverlaters VSO/PRO

Schoolverlaters van het voorgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs (VSO/PRO) vormen een zeer kwetsbare groep op de arbeidsmarkt. Binnen de regio wordt met schoolverlaters van het VSO/PRO proactief contact gelegd om in een vroeg stadium vast te stellen of ondersteuning nodig is. Als er aanvullende ondersteuning vanuit de gemeente nodig is dan wordt die ingezet. De mogelijkheden hiervan zijn bekend bij de scholen.

#### 7.5. Leerwerkloket

In samenwerking met de regio Midden-Brabant geven we voorlichting en onafhankelijk advies over leren en werken, aan alle werkzoekenden, werkenden en werkgevers via het Loket Leren en Werken. Het Leerwerkloket is nog relatief onbekend. Het is er voor iedereen die vragen heeft over werk en opleiding en sluit aan bij het thema een leven lang leren. Het Leerwerkloket gaat via de inrichting van een lokaal spreekuur hun impact vergroten. Zeker in een periode van een nieuwe economische crisis met de dreiging van een hoge werkloosheid kan dit een grote toegevoegde waarde hebben. Gelet op bijvoorbeeld de personeelstekorten in een aantal branches of ontwikkelingen rond de energietransitie ontstaan er ook kansen.

#### 7.6. Aanpak Jeugdwerkloosheid en ondersteuning kwetsbare jongeren

Binnen de regio waren we goed op weg om onze ambitie waar te maken en alle jongeren tot 27 jaar die geen werk hebben of opleiding volgen in beeld te krijgen met als doel het gesprek aangaan gericht op begeleiding naar werk of opleiding. Vaak zijn het kwetsbare jongeren en is er ook een combinatie met vragen op het gebied van zorg en inkomen. Het is ook deze groep die nu in tijden van een sterke economische teruggang als eerste werkloos wordt. Het Jongerenpunt Midden-Brabant is een sterk merk geworden dat jongeren weten te vinden. Ook omgekeerd worden jongeren actief opgezocht als ze geen werk, inkomen en startkwalificatie hebben. Het Jongerenpunt is tot en met 2020 regionaal georganiseerd en ingericht, met een lokale aanpak. Binnen de regio is afgesproken om de kwaliteiten van de aanpak lokaal te gaan inbedden, onder regie van een klein centraal coördinatiepunt. Dit biedt kansen om de aanpak (nog) beter te gaan vervlechten met 't Loket, het jongerenwerk en werk en inkomen. Overigens biedt deze regionale ontwikkeling ook kansen in de samenwerking met Oisterwijk en Hilvarenbeek. Dit gaan we de komende periode ook verder uitwerken.

#### 7.7. Diamantgroep

Via de Diamantgroep bieden we werk aan ruim 100 inwoners in Goirle die onder de Wet sociale werkvoorziening vallen. De infrastructuur van de Diamantgroep wordt ook gebruikt om de meest kwetsbare inwoners een kans op de arbeidsmarkt te bieden. Hiervoor zijn instrumenten zoals tijdelijke participatiebaan, maatwerkbaan of beschutte werkplek beschikbaar. De Diamantgroep is sinds enige tijd ook aan het experimenteren met Open Hiring<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Open Hiring houdt in dat je, als je wilt werken, gewoon aan de slag gaat. Zonder sollicitatiegesprek, cv of bemoedening van de overheid. Iedereen is welkom, ongeacht wat je in het verleden hebt gedaan, je opleiding of ervaring.

De ontwikkeling van de Diamantgroep tot een breed leer-werkbedrijf gaat meer kansen bieden aan kwetsbare groepen. Tegelijkertijd is de uitdaging voor de Diamantgroep om het aanbod zodanig in te richten dat er een financieel sluitende begroting is.

Vanaf 2015 zijn er bij de Diamantgroep voor inwoners tijdelijke (betaalde) banen gecreëerd. De tijdelijkheid houdt in dat binnen de werkomgeving van de Diamantgroep beoordeeld wordt of er perspectief is op doorstroming naar een reguliere baan. De tijdelijke contracten worden verlengd als er nog geen duidelijk beeld is op de mogelijkheden van doorstroming. Vaak gaat het om kwetsbare inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt. Als er geen perspectief op doorstroming naar een reguliere baan is ontstaat de vraag of de tijdelijke baan bij de Diamantgroep omgezet moet worden in een structurele baan of dat de tijdelijke baan beëindigd gaat worden. Een structurele baan kost structureel geld. Beëindiging van het dienstverband kost waarschijnlijk op termijn (na WW-periode) uitkeringsgelden en ook maatschappelijke kosten. Zeker is dat beëindiging van het dienstverband voor de persoon niet bijdraagt aan het gevoel "erbij te horen". We gaan de mogelijkheden en de kosten van het verduurzamen van deze tijdelijke banen in beeld brengen, waarna er een nader besluit genomen kan worden.

## 7.8. Doelstelling Goirle aan de Slag

Bij de uitvoering van het programma Goirle aan de Slag is onderstaande doelstelling geformuleerd. Bij de laatste evaluatie is gebleken dat die doelstelling grotendeels gerealiseerd is. Met de naderende economische crisis is dat voor dit jaar en komende jaren een (hele) grote uitdaging. Vooralsnog willen wij deze doelstelling wel handhaven.

- 80 Plaatsingen op werk (deeltijd of voltijds, baanafspraken tellen hier in mee)
- 20 Plaatsingen op onbetaalde arbeid (stage, proefplaatsing, werkervaringsplaats)
- Jongeren tot 27 jaar die in de uitkering komen zitten binnen 4 maanden op betaald of onbetaald werk, scholing of begeleidingstraject richting werk of scholing of zorgtraject
- Taakstelling beschut werken is per ultimo van het jaar volledig ingevuld
- Taakstelling instroom Tijdelijke Participatiebanen bij de Diamantgroep is per ultimo van het jaar volledig ingevuld.
- 25 Plaatsingen op vrijwilligerswerk

## Beslispunt 5 Re-integratiebeleid

5.1. We continueren de aanpak via Goirle aan de Slag en de samenwerking binnen de regio Hart van Brabant.

5.2. We brengen in beeld wat de mogelijkheden zijn van uitstroom van de huidige groep inwoners met een tijdelijke participatiebaan en maatwerkbaan en wat de consequenties zijn van het aanbieden van een vaste baan.

Bijlage 1 Wat kennen we aan mogelijkheden voor minima

<b>Regeling</b>	<b>Wat is het</b>	<b>Criteria</b>
Bijzondere bijstand	Bij het toekennen van bijzondere bijstand is er sprake van maatwerk. Het wordt verstrekt voor noodzakelijke uitgaven die gemaakt worden als er sprake is van uitgaven die voortkomen uit bijzondere omstandigheden, en de voorliggende voorzieningen en het inkomen en vermogen niet toereikend zijn.	Inkomen tot 120% sociaal minimum. Als het inkomen hoger is dan 120% moet een deel van de noodzakelijke kosten zelf betaald worden. Vermogensgrens is van toepassing.
Kindpakket - startersregeling voortgezet onderwijs (eenmalig)	Rugzak/boekentas, fiets, schoolbenodigdheden; Maximaal € 310,00	Inkomen tot 120% sociaal minimum. Vermogensgrens is van toepassing.
Kindpakket - computerregeling	Verstrekking in natura. Vanaf groep 7 basisonderwijs. Maximaal 2 computers per gezin (bij geen computer of ouder dan 4 jaar);	Inkomen tot 120% sociaal minimum. Als het inkomen hoger is dan 120% moet een deel van de noodzakelijke kosten zelf betaald worden. Vermogensgrens is van toepassing.
Kindpakket – participatieregeling (2-18jaar)	Contributie sport en samenhangende kosten (inclusief zwemles of -abonnement), deelname schoolactiviteiten (kamp, reis, ook evt vrijwillige ouderbijdrage en schoolbenodigdheden), deelname jeugdvakantieweek, culturele activiteiten, lidmaatschap hobbyclub en samenhangende kosten, sociale activiteiten en gezinsuitjes, kosten peuterspeelzaal; Maximaal € 300,00 per jaar	Inkomen tot 120% sociaal minimum. Vermogensgrens is van toepassing.
Kinderen vooruit	Individuele bijzondere bijstand t.b.v. kleding, participatie, maatwerk etc. Casuïstiek i.s.m. netwerk.	Inkomen tot 120% sociaal minimum. Als het inkomen hoger is dan 120% moet een deel van de noodzakelijke kosten zelf betaald worden. Vermogensgrens is van toepassing.
Kindpakket – eindejaarsattentie (2-18jaar)	In 2017, 2018 en 2019 zijn aan inwoners met een laag inkomen cadeaubonnen verstrekt tot een bedrag van € 50,00 per kind	Inkomen tot 120% sociaal minimum. Vermogensgrens is van toepassing.

	Dit is drie jaar op rij een incidentele actie geweest.	
Individuele inkomensvoorslag	De individuele inkomensvoorslag is een regeling uit de Participatiewet (art. 36) die het college in staat stelt om inwoners vanaf 21 jaar (maar jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd) met een langdurig laag inkomen (=minimaal 3 jaar) een individuele tegemoetkoming te verlenen. Bedragen 2020 voor: gehuwden € 595,00; alleenstaande ouder € 540,00; alleenstaande € 420,00;	Inkomen tot 120% sociaal minimum. Vermogensgrens is van toepassing.
Collectieve aanvullende verzekering	De gemeente heeft voor inwoners met een laag inkomen een collectieve zorgverzekering afgesloten met VGZ en CZ. In de aanvullende verzekering is de gemeentelijke bijdrage € 35,00 per maand. (2020)	Inkomen tot 120% sociaal minimum. Vermogensgrens is van toepassing. Inwoners met een inkomen tot 130% kunnen deelnemen aan de collectieve verzekering, maar krijgen geen bijdrage in de premie.
Kwijtschelding gemeentelijke heffingen	De kwijtschelding gemeentelijke heffingen voor het gebruik rioolheffing, de afvalstoffenheffing en de hondenbelasting.	Inkomens- en vermogensgrens bepaald op grond van de leidraad invordering.

Bijlage 2 Het sociaal minimum per 1.1.2020<sup>17</sup>

	100% incl. vt	110% incl. vt	120% incl. vt
<i>Alleenstaande tot AOW-leeftijd</i>	€ 1.052,32	€ 1.157,55	€ 1.262,78
<i>Alleenstaande vanaf AOW-leeftijd</i>	€ 1.176,25	€ 1.293,87	€ 1.411,50
<i>Alleenstaande ouder<sup>18</sup></i>	€ 1.052,32	€ 1.157,55	€ 1.262,78
<i>Echtpaar tot AOW-leeftijd</i>	€ 1.503,31	€ 1.653,64	€ 1.803,97
<i>Echtpaar vanaf AOW-leeftijd</i>	€ 1.594,42	€ 1.753,86	€ 1.913,30

Inwoners van Goirle met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum kunnen gebruik maken van het minimabeleid.

(Er is ook een vermogensgrens van € 6.225,00 voor een alleenstaande en € 12.450,00 voor een echtpaar en alleenstaande ouder. Is het vermogen hoger dan genoemd bedrag dan is er in het algemeen geen recht.)

<sup>17</sup> Dit zijn de meest voorkomende bedragen.

<sup>18</sup> Excl. Toeslag kindgebonden budget belastingdienst dat buitenbeschouwing blijft in de berekening

Bijlage 3 Vergelijking minimaregelingen Goirle, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Tilburg 2019

Inkomensgrens	Goirle - 120%	Hilvarenbeek - 120% (IIT 110% 120% = voorstel)	Oisterwijk - 120%	Tilburg - 120% (IIT 110%)
Individuele inkomens toeslag (IIT)	Alleenstaande: € 405,00 All. Ouder: € 525,00 Gehuwden: € 580,00  3 jaar of langer	Alleenstaande: € 396,00 All. Ouder: € 510,00 Gehuwden: € 567,00  3 jaar of langer	Alleenstaande: € 421,00 All. Ouder: € 541,00 Gehuwden: € 601,00	Alleenstaande: € 400,- All. ouder: € 516,00 Gehuwd + kind 12-17: € 812,00 Gehuwd + kind < 12: € 572,00  5 jaar of langer
Participatieregeling kinderen per jaar	€ 300,00	€ 250,00	€ 316,00 voor kinderen € 153,00 voor volwassenen	130% € 100,00
Participatieregeling volwassenen	nvt	€ 150,00 € 181,00 pensioen of Wmo voorziening	€ 153,00	130% € 100,00
Computerregeling	Circa € 800,00, 1 x per 4 jaar va groep 7. Max. twee computers per gezin.	€ 500,00 1 x per 5 jaar va groep 7		Niet apart (evt via Leergeld)
Startersregeling schoolgaande kinderen	Eenmalig € 310,00	nvt		
Kinderen Vooruit	Maatwerk	nvt	nvt	nvt
CAV gemeentelijke bijdrage, per maand	€ 32,00	€ 30,00 extra uitgebreid aanvullend € 15,00 uitgebreid aanvullend	€ 35,00	€ 17,00 tot € 45,00 per maand
Individuele studietoelage, per maand	€ 100,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 100,00
Kwijtschelding gemeentelijke heffingen (100% is wettelijk bepaald)	Hondenbelasting, riool- en afvalheffing	riool- en afvalheffing H'beek kent geen hondenbelasting)		afvalstoffenheffing, rioolheffing, onroerendezaak belasting en hondenbelasting

Bijlage 4 Overzicht aantal aanvragen, uitgaven en unieke klanten minimabeleid<sup>19</sup>

<b>Totaal aantal aanvragen bijzondere bijstand en overige minimaregelingen</b>				
	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Totaal aanvragen</b>	518	588	565	518
<b>Waarvan toegekend</b>	84%	86%	84%	74%
<b>Afgewezen</b>	6%	3%	6%	6%
<b>Ingetrokken</b>	6%	6%	6%	3%
<b>Buiten behandeling</b>	3%	2%	2%	3%
<b>Anders afgedaan</b>	1%	3%	2%	14%
<b>Soort aanvraag</b>				
<b>Bijzondere bijstand</b>	<b>217</b>	212	250	261
<b>Collectieve ziektekostenverzekering</b>	45	66	75	66
<b>Individuele inkomenstoeslag</b>	217	282	200	165
<b>Kindpakket</b>	38	28	40	26
<b>Het aantal unieke klanten met bijzondere bijstand</b>				
	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
	521	517	521	489
<b>Soort uitgaven minimabeleid</b>				
	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Bijzondere bijstand</b>	€ 361.204,00	€ 377.429,00	€ 349.009,00	€ 313.255,00
<b>Terugontvangen bijzondere bijstand</b>	€ -11.842,00	€ -12.703,00	€ -10.412,00	€ -8.377,00
<b>Leenbijstand</b>	€ 298,00	€ 9.596,00	€ 10.323,00	€ 10.235,00
<b>Individuele inkomenstoeslag</b>	€ 94.800,00	€ 89.645,00	€ 83.405,00	€ 72.480,00
<b>Collectieve ziektekostenverzekering</b>	€ 144.133,00	€ 137.031,00	€ 120.308,00	€ 95.940,00
<b>Schuldhulpverlening</b>	€ 125.291,00	€ 156.152,00	€ 146.642,00	€ 160.395,00
<b>Budgetcursussen</b>		€ 800,00	€ 1.600,00	
<b>Subsidie formulierenbrigade</b>	€ 3.000,00	€ 2.900,00	€ 2.900,00	€ 2.900,00
<b>Subsidie voedselbank</b>	€ 6.000,00	€ 2.200,00		
<b>Subsidie stichting Leergeld</b>	€ 45.000,00	€ 45.000,00	€ 45.000,00	
<b>Decemberattentie voor kinderen</b>	€ 9.507,00	€ 10.500,00	€ 10.000,00	
<b>Week van het Geld</b>	€ 3.947,00	€ 3.480,00	€ 3.212,00	
<b>Piloot actie op geldzaken</b>	€ 23.972,00	€ 4.800,00		
<b>Totaal</b>	<b>€ 805.310,00</b>	<b>€ 826.830,00</b>	<b>€ 761.987,00</b>	<b>€ 646.828,00</b>

<sup>19</sup> Bron: administratie gemeente Goirle

## Bijlage 5 Aanvullende en ondersteunende mogelijkheden bij financiële problemen

### **Schulddienstverlening**

Schulddienstverlening is een belangrijk onderdeel van het minimabeleid. Veel inwoners met (dreigende) problematische schulden, hebben moeite om rond te komen. De schuldenproblematiek is niet alleen een risico voor de inwoners met lagere inkomens. We bieden met integrale schulddienstverlening de noodzakelijke ondersteuning op het gebied van preventie, curatie en nazorg om het voor de klant maximaal haalbare aan (financiële) zelfredzaamheid te bereiken zodat de klant in staat is te participeren in de samenleving. Hierbij gaan we uit van de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de klant.

### **Actie op geldzaken / preventie**

Onder de naam 'Actie op Geldzaken' zijn de gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk samen met Leystromen begin 2019 een proef gestart. Wij willen inwoners met beginnende financiële problemen zo snel mogelijk helpen. De gemeenten werken samen met zorgverzekeraars CZ en VGZ. Zij geven aan de gemeenten door wanneer mensen een betalingsachterstand hebben. Deze inwoners worden thuis bezocht. De pilot is begin 2020 geëvalueerd.

Er is een wijziging in voorbereiding van de wet gemeentelijke schulddienstverlening. De Wgs biedt straks o.a. woningcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven een wettelijke basis om gemeenten een seintje te geven wanneer mensen betalingsachterstanden hebben. Het wetsvoorstel helpt gemeenten ook om sneller een compleet overzicht van schulden en bezittingen te maken. Er is voor de gemeente een plicht om actie te ondernemen.

### **Schulden de Baas**

Online Schulddienstverlening staat voor schulddienstverlening en coaching via de digitale weg. Dit kan variëren van communicatie via e-mail tot communicatie via een chatfunctie. SchuldendeBaas© biedt een werkomgeving waar schuldhulpverlener en klant met elkaar in een online omgeving met elkaar in contact kunnen komen. Daarbij is bewust gekozen voor a-synchrone communicatie. Schuldhulpverlener en klant hoeven niet tegelijkertijd ingelogd te zijn. De klant krijgt hierdoor de ruimte om te werken in zijn eigen tijd en kan beter nadenken over vragen die hem gesteld worden

### **Stichting Leergeld**

De Stichting Leergeld Goirle en Riel (hierna te noemen de stichting) heeft als doel te voorkomen dat kinderen in Goirle en Riel door financiële problemen van hun ouders en/of verzorgers, buiten de boot vallen. Kinderen moeten niet alleen op school mee kunnen doen aan activiteiten, zoals een schoolreisje, maar ook aan buitenschoolse activiteiten kunnen deelnemen, zoals sport, muziek, kindervakantiewerk, leren zwemmen en nog veel meer. De doelstelling van de stichting komt overeen met het gemeentelijke beleid t.a.v. kinderen. Vanaf 2017 is de subsidie vastgesteld op € 45.000,00 per jaar.

### **Voedselbank**

Vanaf 2018 wordt er subsidie verleend aan de stichting Voedselbank Tilburg. Het subsidieverzoek had te maken met feit dat inwoners van Goirle ook gebruik maken van de voedselbank Tilburg, de gemeente Tilburg de subsidie niet meer wilde verlenen voor inwoners van regiogemeenten en de wens bestond om ook in Goirle een uitgiftepunt van voedselpakketten te realiseren. Het uitgiftepunt in Goirle is gerealiseerd in januari 2018, mede met behulp van een bijdrage van de Annetje van Puijenbroek Stichting. Vanaf 2019 is de subsidie vastgesteld op € 6.000,00 per jaar.

### **Week van het geld - preventie**



Jong geleerd is oud gedaan. Financiële zelfredzaamheid is in onze huidige samenleving van groot belang. Door in de (landelijke) Week van het Geld hier op de Goirlese basisscholen aandacht aan te besteden, dragen we bij aan goede financiële basisvaardigheden van kinderen uit groep 8. Daarom bieden we vanaf 2017 samen met Stichting Jong een programma voor de Week van het Geld (jaarlijks in maart) De subsidie ligt jaarlijks rond de € 4.000,00.

De stichting Jong levert ook een bijdrage in de preventie en vroegsignalering door in Goirle actieve informatie te verstrekken ook gericht op financiën bij de overgang van 18- naar 18+:

### **Formulierenbrigade**

Mensen met een smalle beurs die tijdelijk hulp kunnen gebruiken bij hun administratie of het invullen van formulieren, kunnen zich melden bij de vrijwilligers van de Formulierenbrigade. Zij geven ook informatie over allerlei regelingen en toeslagen. Formulierenbrigade is partner van ContourdeTwern. Onderdeel hiervan is ook de hulp bij thuisadministratie. De subsidie bedraagt jaarlijks € 2.900,00.

### **Informatiecafé de Beurs**

In het leescafé van de Bibliotheek Goirle kan elke inwoners iedere donderdag van 10.00 uur tot 12.00 uur langskomen voor vrijblijvend en gratis advies over financiën en hulp krijgen met regelingen en formulieren. De Beurs is een samenwerkingsverband tussen de Formulierenbrigade, Leystromen en de gemeente.

### **Budgetcoach Leystromen**

De budgetcoach helpt inwoners om inzicht te krijgen in inkomsten en uitgaven. Omdat iemand wil weten hoe hij er financieel voor staat. Of om schulden te voorkomen. Ook mogelijkheden om het inkomen te verruimen en/of uitgaven te beperken komen aan bod. Een budgetcoach helpt geldzaken overzichtelijk te maken, zonder dit over te nemen. Zodat iemand op eigen kracht weer verder kan. (Leystromen heeft de functie van budgetcoach onlangs geschrapt. Leystromen biedt nog wel actief advies op financiële vraagstukken die met wonen samenhangen.)

### **'t Loket**

't Loket is ook gesprekspartner en centraal aanspreekpunt voor alle vragen rondom hulp en ondersteuning, ook voor hulp of advies bij financiële problemen.

### **Buro Sociaal Raadsliden (IMW)**

Biedt informatie, advies en (juridische) dienstverlening.

### **Budgetcursus**

De gratis budgetcursus bestaat uit zes bijeenkomsten en helpt om meer grip te krijgen op inkomsten en uitgaven. Zelfstandig ondernemers kunnen gratis deelnemen aan een workshop. De budgetcursus en de workshop is gratis voor de deelnemers en wordt georganiseerd door de gemeente Tilburg. (Er is ook een cursus specifiek voor kleine zelfstandigen en sinds 2020 ook een aanbod voor statushouders.)

### **Preventief huisbezoek**

Alle mensen die 80 worden in het lopende jaar worden benaderd of ze een preventief huisbezoek wensen van een vrijwillige ouderenadviseur. Er wordt dan met de 80-jarige gesproken over zorg, welzijn, veiligheid, vervoer en financiën. Het doel van het gesprek is om mensen te informeren over de mogelijkheden in Goirle. Dit bezoek wordt aangeboden door KBO en gemeente in samenwerking met ContourdeTwern door speciaal hiervoor opgeleide vrijwilligers.

**Bereken uw recht**

Bereken uw recht is een online programma waarmee inwoners op een relatief eenvoudige manier kunnen nagaan of ze in aanmerking kunnen komen voor inkomensondersteuning.

Als iemand alle gegevens bij de hand heeft, kost u dit 5-10 minuten. Vervolgens kan er ook digitaal een aanvraag worden ingediend.

## Bijlage 6 De omvang van doelgroep minimabeleid

Om een inzicht te krijgen in de omvang van de doelgroep is gebruik gemaakt van de minimascan van Stimulansz. Er zijn blijkens deze scan in totaal 10.053 particuliere huishoudens en in totaal 23.880 inwoners. Deze scan geeft een betrouwbare doorberekening naar de stand in 2019.

Tabel 1. Aantal huishoudens met inkomen tot ...% van het sociaal minimum

	Aantal huishoudens met inkomen tot ...% van het sociaal minimum								
	101%	105%	110%	115%	120%	125%	130%	140%	150%
Inkomen als werknemer	45	55	76	96	116	134	151	197	247
Inkomen als zelfstandige	43	43	48	49	51	54	57	62	71
Uitkering inkomensverzekering	188	270	383	497	611	707	803	960	1.088
Uitkering sociale voorzieningen	139	172	220	227	234	239	244	252	258
<b>Totaal</b>	<b>415</b>	<b>540</b>	<b>726</b>	<b>869</b>	<b>1.012</b>	<b>1.134</b>	<b>1.255</b>	<b>1.471</b>	<b>1.664</b>

Er zijn blijkens deze gegevens in Goirle 1012 particuliere huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum. Van de huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum bereiken wij er ruwweg 500. Er is dus nog een groot potentieel niet-bereik.

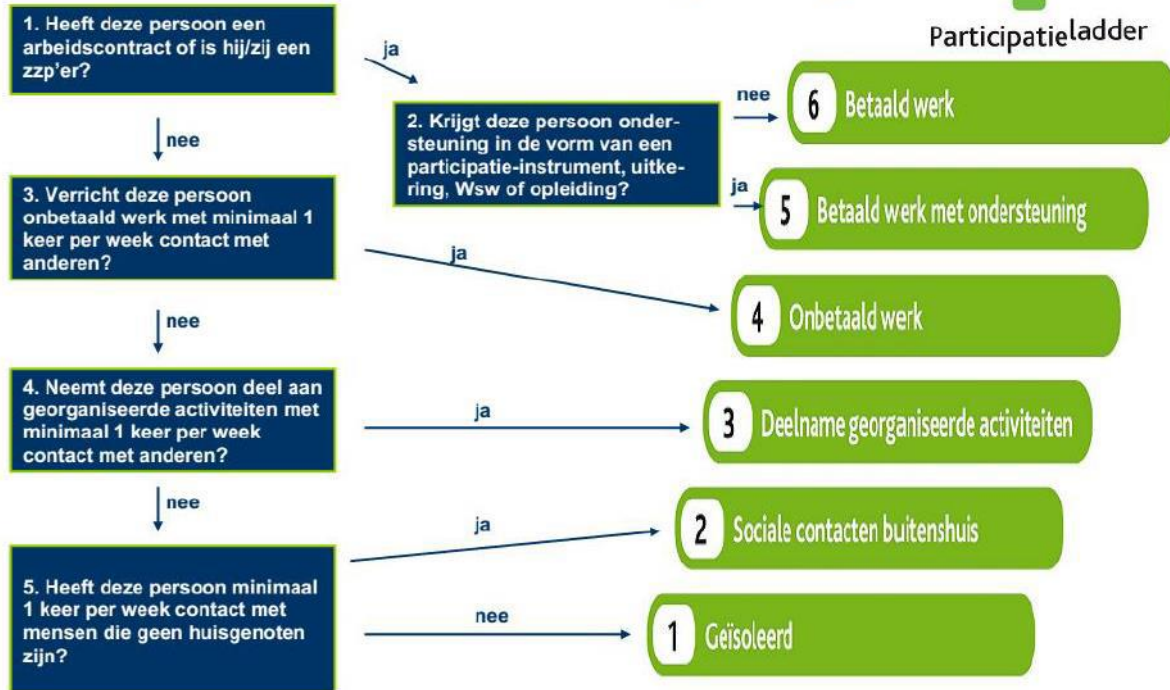
## Bijlage 7 De participatieladder

De participatieladder kent de volgende treden.

### Stroomschema Tredebepaling



Participatieladder



Bijlage 8 De Participatieladder: van dagbesteding tot regulier werk

Activiteit	Betaald/onbetaald werk	Trede participatieladder
<b>Regulier werk</b> een regulier baan zonder loonkostensubsidie of jobcoaching/begeleiding	betaald	Geen aanvullende uitkering; 6 Wel een aanvullende uitkering; 5
<b>Baanafpraak</b> Een baan bij een regulier bedrijf voor iemand uit het doelgroepregister met loonkostensubsidie en eventueel jobcoaching	betaald	5
<b>Tijdelijke participatiebaan</b> Een baan bij de Diamantgroep voor iemand uit het doelgroepregister met loonkostensubsidie en begeleidingskosten (medewerker groen, medewerker post en vervoer, medewerker schoonmaak, medewerker fietsenstalling)	betaald	5
<b>Maatwerkbaan/ tijdelijke participatiebaan beschut Plus</b> Een baan bij de Diamantgroep voor iemand uit het doelgroepregister met loonkostensubsidie en begeleidingskosten (voor mensen voor wie een tijdelijke participatiebaan niet passend is) (medewerker productie, medewerker kwekerij en medewerker La Poubelle)	betaald	5
<b>Beschut werk</b> Een beschutte werkplek voor iemand met een positief advies beschut werk van het UWV met loonkostensubsidie en begeleidingskosten	betaald	5
<b>WSW – dienstbetrekking</b> Een WSW werkplek voor iemand die voor 1-1-2015 een WSW indicatie van het UWV heeft gekregen en voor 1-1-2015 is geplaatste op een WSW werkplek	betaald	5
<b>Ontwikkelwerkplek</b> een werkplek voor 1 tot 2 jaar zodat mensen zich kunnen ontwikkelen en ze een stap op de participatieladder kunnen maken bv. richting een tijdelijke participatiebaan of beschutte werkplek	onbetaald	4
<b>Proefplaatsing baanafpraak/tijdelijke participatiebaan</b> Een periode van maximaal 3 maanden voorafgaand aan plaatsing op een tijdelijke participatiebaan of baanafpraak. In deze periode kan iemand ingewerkt worden in het werk en b.v. uren uitbreiden; aan het eind van deze periode vindt een loonwaardemeting plaats om de hoogte van de loonkostensubsidie vast te stellen	onbetaald	4

<b>Proefplaatsing regulier</b> Maximaal 1 maand met de intentie om iemand daarna regulier betaald in dienst te nemen		
<b>Re-integratiewerkplek</b> een werkplek voor maximaal 1 jaar om iemand arbeidsfit te maken zodat iemand kan doorstromen naar een betaalde baan	onbetaald	4
<b>Vrijwilligerswerk</b> een werkplek voor iemand die graag een bijdrage wil leveren aan een maatschappelijke organisatie maar geen ondersteuning en begeleiding nodig heeft.	onbetaald	4
<b>Arbeidsmatige dagbesteding</b> een werkplek voor mensen die beperkingen hebben richting werk maar na een traject wel in staat zijn om betaald te werken; voortraject voor mensen uit het doelgroepregister voor een tijdelijke participatie baan. Arbeidsmatige dagbesteding is een WMO- voorziening.	onbetaald	4
<b>Dagbesteding</b> een werkplek voor mensen die nu en nooit niet in staat zijn om betaald te werken als dagbesteding. Dagbesteding is een WMO-voorziening	onbetaald	4

#### **Doelgroepregister:**

De volgende mensen staan in het doelgroepregister of hebben een indicatie baanafspraken:

- Mensen die onder de Participatiewet vallen, van wie UWV vaststelt dat zij niet zelfstandig 100% van het wettelijk minimumloon kunnen verdienen.
- Schoolverlaters van het voortgezet speciaal onderwijs (vso) en het praktijkonderwijs (pro) die zich hebben aangemeld bij UWV.
- Mensen die via de Praktijkroute in het doelgroep register instromen: iemand start op een proefplaatsing van 3 maanden; aan het eind van deze proefplaatsing vindt een loonwaardemeting plaats; als uit deze loonwaardemeting blijkt dat iemand een loonwaarde onder de 80% wordt hij opgenomen in het doelgroepregister

## Bijlage 9 Uitkomsten klantervaringsonderzoek 2019 / begeleiders

De begeleiders / intermediairs zijn bevraagd voorafgaand en tijdens het klantervaringsonderzoek. De feedback van de begeleiders is ook op te delen in positieve en verbeterpunten. De positieve punten die zijn benoemd tijdens het onderzoek zijn onder andere:

- Ze kennen redelijk snel de weg binnen de gemeente, kunnen snel handelen;
- Ze ervaren korte lijntjes met de gemeente en kennen de weg binnen onze organisatie

De verbeterpunten komen deels overeen met de terugkoppeling van de inwoners:

- Net als de respondenten noemen de begeleiders de hoeveelheid wisselingen van klantmanagers als verbeterpunt. Wanneer een wisseling toch noodzakelijk is, kan een warme overdracht voorkomen dat inwoner veel hinder ervaart;
- De telefonische bereikbaarheid is beperkt;
- Communicatie: de website mist algemene informatie, telefoonnummers zijn moeilijk te vinden;
- Brieven en folders bevatten te veel ambtelijke en formele taal;
- Ze missen een brede doorverwijzing door 't Loket, er kan meer integraal worden gekeken: klantmanagers/loketmedewerkers lijken onvoldoende op de hoogte van regelingen en voorliggende voorzieningen;
- Er kan meer gebruik worden gemaakt van ondersteuning door begeleiders; ofwel er zijn kansen om het voorliggend en formeel veld beter te integreren;
- De mogelijkheden zijn voor de begeleiders voldoende duidelijk, maar voor de inwoner nog niet. Klantmanagers kunnen inwoners vaker en beter attenderen op mogelijkheden die voor een specifieke situatie van toepassing (kunnen) zijn.

In een verdiepingsbijeenkomst zijn de volgende punten nog nader aangedragen.

### Communicatie(middelen)

Wat betreft de bestaande communicatiemiddelen kwam naar voren dat de vindbaarheid verbeterd kan worden.

Realiseer je dat schaamte voor armoede en laaggeletterdheid een grote blokkade kan vormen om hulp in te roepen.

Zorg voor de juiste boodschap en medium (zender en vorm) bij de diverse doelgroepen (ontvanger) (ouderen, jongeren, ZZP'ers, statushouders etc.)

De doorontwikkeling van de lokale toegang biedt kansen om makkelijker in contact te komen en sneller vragen te beantwoorden. Regievoering is daarbij belangrijk.

Communicatie moet duidelijker en concreter zodat het bereik groter wordt: 'wanneer je xx inkomen hebt, hebt u recht op...'

Flyers: werken wellicht niet want er is een overkill aan flyers.

De ontvangers van een bepaalde regeling in een bepaald jaar krijgt bij de beschikking info over of hij/zij deze regeling komend jaar ook aan kan vragen. Echter, stuur in dit opvolgende jaar ook een herinneringsbrief!

### Bestaande regelingen

De begeleiders zijn tevreden over de bestaande regelingen, maar een meedoenregeling voor volwassenen wordt gemist. Wel bestaat de indruk dat die regelingen niet altijd volledig onder de aandacht worden gebracht van inwoners die al in contact zijn met de gemeente.

### Inzet Intermediairs

Maar gebruik van huisartsen, GGZ, POH's, ergotherapeuten, scholen, zorgaanbieders Wmo/Jeugd en mantelzorgers etc. om inwoners beter te bereiken. Zet daarbij in op informeren over regelingen en mogelijkheden.

Organiseer als gemeente één of twee keer per jaar een bijeenkomst voor een update en informatie over bestaande regelingen, ontwikkelingen, etc.

Gebruik de stichting de Vonk om begeleiders beter te leren letten op signalen van armoede.

### Toegankelijkheid en eenvoud voor klant

Het op papier moeten aanleveren van bijvoorbeeld bankafschriften over een lange periode schrikt af.

Investeer in persoonlijk contact, ontzorg de klant, neem genoeg met inzage in de gegevens en ontzorg op die manier zowel de klant als de klantmanager. Investeer ook meer in huisbezoeken, dat schept een betere band. Laat de klantmanager ook investeren in warme overdracht als dat nodig is. Investeer ook in casusregie.

Zorg ook voor laagdrempelige toegang voor schulddienstverlening.