

gemeente
Zoetermeer

Het belang van bereik en bejegening

Een beleidsverkenning naar bestaans(on)zekerheid vanuit de praktijk



Voorwoord

Het herstel van en bijdragen aan bestaansonzekerheid heeft de volle aandacht van het college. In het Coalitieakkoord 'Samen doen wat nodig is' van de gemeente Zoetermeer 2022-2026 is hierover afgesproken: *Om bestaanszekerheid te versterken, onderzoeken we of we inkomensondersteuning kunnen bieden op basis van besteedbaar inkomen.*

De afgelopen zes maanden is er met het oog op deze ambitie een verkennend onderzoek gedaan. Deze verkenning bestaat uit twee delen: een cijfermatige rapportage van het Nibud en een actieonderzoek door K2. De opbrengsten van het actieonderzoek zijn gebundeld in de verhalenbundel. In onderliggende rapportage doen we verslag van het verkennend onderzoek. De rapportage biedt diverse aangrijpingspunten voor het complexe vraagstuk rond bestaanszekerheid en is richtinggevend voor de voorgenomen koers van het college en de besluiten die worden voorgelegd aan de raad.

In het voorjaarsdebat heeft de raad de [motie \(2406-56A\)](#), 'Ondersteuning aan diegenen die het nodig hebben', aangenomen. De motie verwijst naar het SCP [rapport 'Zien, luisteren en helpen'](#). *Wat gemeenten kunnen doen voor een beter bereik in het sociaal domein.* luisteren De motie verzoekt de aanbevelingen die het bereik verhogen en geen extra investeringen vragen direct te implementeren. In ons onderzoek nemen we deze aanbevelingen mee.

Het college heeft zich de afgelopen maanden door middel van gesprekken een eigen beeld gevormd van de problematiek van bestaansonzekerheid en van werkende minima in het bijzonder. Er is gesproken met (ervarings)deskundigen, partners uit het werkveld, directieleden van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de VNG, raadsleden en professionals. De gesprekken op straat leiden soms tot ongemak, bijvoorbeeld doordat je verhalen hoorde die je niet had verwacht. We hebben ontroerende gesprekken achter de voordeur gevoerd en het heeft geleid tot verhelderende reflecties in het stadhuis.

De ervaringen van werkenden in armoede maakten grote indruk. Deze gaven tastbaar inzicht in de dynamiek van werk en armoede, gevolgen voor betrokkenen en nieuwe aangrijpingspunten voor onze vervolg aanpak. Onderliggende verkenning vormt een waardevolle bron voor de Beleidsvisie/Actieagenda Bestaanszekerheid die het college medio 2025 wil voorleggen aan de raad.

Dank

In de afgelopen maanden is in zeer korte tijd gewerkt om te komen tot het raadsvoorstel en dit rapport dat voorligt. Wij zijn de inwoners, de onderzoekers van K2 en het Nibud en alle interne en externe collega's zeer dankbaar voor hun bijdrage.

Wat volgt

1. Aanleiding, waarom een onderzoek naar besteedbaar inkomen en beter bereik
2. De onderzoeksopzet en doel van het onderzoek
3. De minima-effectrapportage met bevindingen en aanbevelingen
4. Het actie onderzoek met de opbrengsten en adviezen
5. Samenvatting, handelingsrichtingen en beschouwing voor een actieagenda

1. Aanleiding

Waarom een onderzoek naar besteedbaar inkomen en beter bereik van voorzieningen?

Aanleiding voor deze verkenning zijn de volgende punten.

- **Bestaanszekerheid valt niet samen met het financieel bestaansminimum**

We verstrekken onze voorzieningen categoriaal, dat wil zeggen naar type huishouden op basis van de bijstandsnorm of percentage van het sociaal minimum. Voor het overgrote deel van de inwoners lijkt dit systeem met voorzieningen op basis van inkomen te werken¹. Iemand die even zorg nodig heeft, werkloos is of een duwtje in de rug nodig heeft, vindt vrij probleemloos de weg. Maar als je meerdere problemen hebt, wordt het lastiger en krijg je te maken met verschillende regelingen die losstaan van elkaar (met soms uiteenlopende criteria).

Generieke maatregelen zijn goed waar het gaat om zaken als het verstrekken van een minimum inkomen in de vorm van een uitkering. Maar bestaanszekerheid valt niet samen met het bestaansminimum in financiële zin. Het begrip bestaanszekerheid moeten we daarom breder zien.

Het gaat ook over effecten op psychische (on) gezondheid, over hoe iemand in de problemen is gekomen, over wat iemand wel en niet zelf kan, over verschillen tussen mensen, over de gevolgen voor kwetsbare mensen van bijvoorbeeld het toeslagensysteem enzovoorts.

- **Tegengaan van niet-bereik en niet-gebruik**

Inwoners die een uitkering van de gemeente ontvangen ondersteunen wij bij een eventuele hulpvraag. We zien uit onze cijfers dat inwoners niet alle armoederegelingen aanvragen waar zij recht op hebben.

De groep werkende armen, dus zonder uitkering, met een inkomen van 120% van het minimum loon of hoger is een inwonersgroep die wij nog niet vanzelfsprekend ondersteunen. Daarbij, door de hoogte van hun inkomen komen zij niet altijd in aanmerking voor de gemeentelijke inkomensondersteuning, Het kan daardoor zo zijn dat deze mensen minder te besteden hebben dan mensen in de bijstand.

De term 'niet-bereik' is verwant aan termen als 'niet-gebruik' en 'onderbenutting van voorzieningen'. Bij niet-bereik slagen wij (gemeente en dienstverleners) er niet in om mensen die zichzelf niet voldoende weten te redden, tijdig en volledig te voorzien van passende ondersteuning. Met dit onderzoek willen we een bijdrage leveren aan de ambitie om inwoners die ondersteuning uit het sociaal domein nodig hebben ons weten te bereiken.

Implicaties van niet-bereik

Als mensen geen adequate ondersteuning ontvangen, terwijl ze zich zonder die steun niet goed weten te redden, is bekend dat zij toenemende problemen kunnen krijgen waarin zij kunnen vastlopen. Als zij niet in staat zijn om hun huishouden op orde te houden, aan hun financiële

¹ In: De Correspondent: [Wat de allerkwetsbaarsten nodig hebben: bijzondere behandeling van een Bijzondere Overheid - De Correspondent](#)

verplichtingen te voldoen, hun kinderen op te voeden en hun sociale contacten te onderhouden, kan dit leiden tot een sociaal isolement, schulden of huisuitzetting, en hun kwaliteit van leven aantasten².

Bereik hangt samen met bestaanszekerheid. Ondersteuning in het sociaal domein biedt mensen die zichzelf niet weten te redden namelijk (economische en sociale) bestaanszekerheid. Dat wil zeggen dat zij een vangnet hebben, waarin ze over voldoende economische middelen beschikken en sociaal kunnen meedoen.

2. Onderzoeksopzet

Doel van het onderzoek

Het college werkt toe naar een Actieagenda met daarin aandacht aan twee ambities:

- Inzet op mogelijkheden (scenario's) voor het toetsen op besteedbaar inkomen, die een bijdrage kunnen leveren aan het bevorderen van bestaanszekerheid van (werkende) minima
- Inzet op mogelijkheden voor een groter bereik van mensen in het sociaal domein die geen ondersteuning ontvangen die zij wel nodig hebben.

In de aanloop tot die Actieagenda voeren we een verkennend onderzoek. Deze rapportage doet verslag van deze verkenning. Deze heeft tot nu toe de volgende (onderzoeks)producten opgeleverd.

1. Een minima-effect-rapportage (MER). Met een MER heeft het Nibud de effecten van de lokale inkomensregelingen in kaart gebracht door ze door te rekenen in de begrotingen van fictieve huishoud-typen met een laag inkomen. Op die manier krijgen we een beeld van welke kosten het belangrijkste zijn in het bepalen van het besteedbaar inkomen.
2. Een actieonderzoek. Om passende ondersteuning aan de doelgroep te bieden hebben we onderzocht hoe zij bestaansonzekerheid ervaren. Bureau K2 heeft hiervoor een kleinschalig kwalitatief actie-onderzoek uitgevoerd. Luisteren naar en leren van ervaringen van inwoners stond daarbij centraal: wat kunnen inwoners die werken en toch moeilijk rondkomen ons vertellen?

Onderzoeksopzet Nibud Onderzoek

In de rapportage van het Nibud worden op zes inkomensniveaus begrotingen opgesteld voor de betreffende voorbeeldhuishoudens. Uitgangspunt is het totaal besteedbaar maandinkomen. Dat inkomen bestaat uit alle inkomsten van het huishouden, zoals netto salarissen, uitkeringen, kortingen op de belasting, landelijke toeslagen (zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget), kinderbijslag en vakantietoeslag.

Belangrijke voorwaarde is dat in de rapportage van het Nibud wordt verondersteld dat de huishoudens maximaal gebruik maken van alle inkomensondersteunende regelingen die op hen van toepassing zijn, zowel de landelijke als de gemeentelijke. In de werkelijkheid is daar niet altijd sprake van. Zoals in de werkelijkheid het huishoud boekje uiteraard afwijkt van de fictieve voorbeeldhuishoudens.

Voor welke landelijke en lokale armoederegelingen (werkende) minima in aanmerking? Hebben zij voldoende inkomen om in basisbehoeften te voorzien? We hebben daarvoor een kwantitatief onderzoek laten uitvoeren door het Nibud.

² In: Onderzoek Sociaal Cultureel Planbureau: [Onderzoek+Zien,+luisteren+en+helpen.pdf](#)

Inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid middels het actie onderzoek

Bij vraagstukken van bestaanszekerheid is het belangrijk dat ‘kennis uit de echte werkelijkheid’ wordt verbonden met kennis van beleid en data uit de virtuele werkelijkheid. In dat kader hield [Tim 'S Jongers](#) tijdens de leeragenda van de Raad een warm pleidooi voor het belang van ervaringskennis bij het ontwikkelen van beleid.

Mede gezien de complexiteit en veelvormigheid van bestaans(on)zekerheid. Kennis van burgers zélf is daarvoor onontbeerlijk. *“We moeten weten hoe zij hun problemen zien en ervaren, welke oplossingen zij zien, hoe zij de overheid en instellingen in de publieke sector wel of niet (durven te) vertrouwen. Ervaringskennis van burgers helpt bestuurders en beleidsmakers om beter te begrijpen wat de problemen in bestaanszekerheid zijn en hoe die het hoofd zijn te bieden”*³.

In onze verkenning hebben we daarom bewust er voor gekozen om deze ‘andersoortige kennis en praktische wijsheid’ onderdeel uit te laten maken van de onderzoeksopzet.

3. Minima-effectrapportage 2024

De invloed van landelijke en gemeentelijke maatregelen op de financiële positie van inwoners met lage inkomens

Houden huishoudens in Zoetermeer iets over aan het einde van de maand, als zij gebruik maken van alle landelijke en lokale regelingen waarvoor zij in aanmerking komen? Of komen ze tekort? Dit is door het Nibud uitgerekend voor 11 verschillende soorten huishoudsamenstellingen en op 6 verschillende inkomensniveaus (van 100% van het wettelijk minimum tot 150% daarvan).

We hebben het Nibud gevraagd wat het effect is van landelijke en lokale inkomensondersteunende regelingen op de financiële positie van huishoudens met een laag inkomen in onze gemeente, uitgaande van het beleid voor 2024?”. Voor de gehele ‘minima effect-rapportage’ van het Nibud verwijzen we naar de bijlage 3 – Minima-effectrapportage.

We volstaan hier met de belangrijkste bevindingen.

Bestedingsruimte

Bijna alle onderzochte huishoudtypen kunnen – mits ze alle inkomensondersteuning aanvragen waar ze recht op hebben – hun minimale onvermijdbare uitgaven doen.

Alleen alleenstaande zelfstandig wonende 18-jarigen krijgen hun begroting niet rond. Van de diverse huishoudtypen hebben alleenstaanden, zonder kinderen, onder de AOW-leeftijd het minst te besteden. Hun bestedingsruimte is zo beperkt, dat als je meeneemt dat ze in praktijk niet alle regelingen hebben waar ze recht op hebben, ze mogelijk tekortkomen. Als zij daarbovenop nog zorgkosten hebben, wordt hun bestedingsruimte nog krappere. Paren zonder kinderen onder de AOW-leeftijd hebben ook een krappe bestedingsruimte.

Armoedeval en doorstroomval

Bij een alleenstaande ouder met jonge kinderen en alleenstaande met oudere kinderen op 110 procent daalt het inkomen wanneer zij aan het werk gaan vanuit de uitkering. Er is een ‘armoedeval’. Deze inwoners hebben dan mogelijk geen recht meer op bepaalde toeslagen en/of

³ In: Essaybundel van de raad voor het openbaar bestuur, pagina 48.

[Een+financieel+fundament+voor+lokaal+sociaal+beleid+-+essaybundel \(3\).pdf](#)

gemeentelijke regelingen. Daarnaast maken mensen kosten als ze aan het werk gaan. Dit zien we in Zoetermeer alleen bij alleenstaande ouders met jonge kinderen. Dit wordt vooral veroorzaakt door werk gerelateerde kosten, zoals reiskosten en kinderopvang. Bij een alleenstaande met oudere kinderen spelen dezelfde factoren, behalve de kosten voor kinderopvang. Hierdoor is de bestedingsruimte voor hen op 110 procent niet lager dan op bijstandsniveau, maar ook nauwelijks hoger; het scheelt € 18 per maand.

De doorstroomval, waarbij je besteedbaar inkomen zakt als je inkomen stijgt, is aanwezig bij paren met kinderen en bij AOW-gerechtigden met een zorgvraag. Bij de paren met kinderen komt dit doordat boven de 130% het recht op ondersteuning van Stichting Leergeld wegvalt. Bovendien worden vanaf dit niveau landelijke toeslagen afgebouwd.

Resultaten MER 2018 t.o.v. 2024

In 2018 heeft de gemeente Zoetermeer ook een minima-effectrapportage laten uitvoeren door het NIBUD. Toen waren de resultaten beduidend negatiever. Veel huishoudtypen hadden toen nog tekorten. Na 2018 zijn de meeste toeslagen gestegen, in 2023 en 2024 zijn het minimumloon en daaraan gekoppeld de uitkeringen fors gestegen. Dit verklaart dat de effectrapportage nu voornamelijk positieve huishoudboekjes laat zien, waarmee de situatie dus verbeterd zou moeten zijn in de afgelopen zes jaar. Het Nibud geeft wel aan dat het daarmee niet automatisch ook makkelijker geworden is om rond te komen.

Nota bene

Er is door het Nibud uitgegaan van standaard minimale uitgaven. En de veronderstelling is dat de huishoudens gebruik maken van alle regelingen waarop zij aanspraak maken. Daarbij gaat de berekening van de bestedingsruimte uit van drie voorwaarden, een huishouden moet:

1. **zeer goed** met geld kunnen omgaan;
2. **alle** inkomensondersteuning aanvragen landelijk als lokaal en
3. **niet of zeer beperkt** te maken hebben met onvermijdbare uitgaven. Dat wil zeggen, geen hogere of andere kosten dan in de uitgaven die het Nibud gebruikt. Dit geldt bijvoorbeeld voor huishoudens met een hogere huur of een noodgedwongen hogere energierekening vanwege een woning met een laag energielabel.

We moeten naast de positieve cijfers dus een disclaimer maken dat de werkelijkheid minder positief is, omdat niet elk huishouden voldoet aan deze voorwaarden. De kans is daarom groot dat het besteedbaar inkomen voor betreffende huishoudens zoals in de MER gesteld eerder te hoog is dan te laag. Of anders gezegd, in de praktijk is er naar alle waarschijnlijkheid minder te besteden in deze huishoudens.

Aanbevelingen Nibud

- Verminderen niet-gebruik regelingen. Diverse onderzoeken laten zien dat veel inwoners geen gebruik maken van de regelingen waar ze recht op hebben. Heb aandacht voor het stimuleren van ondersteuning en eenvoudige procedures. In Zoetermeer wordt hier aan gewerkt via het Geldpunt en Geldfit. Het is het belangrijk hier de komende tijd meer aandacht voor te hebben.
- Help energie- en woonlasten te verlagen. De energietoeslag is afgeschaft, terwijl de energiekosten weer stijgen. Het advies van het Nibud: houd de bijzondere bijstand open voor

huishoudens met een bovengemiddeld noodzakelijk hoog energiegebruik. Of trek samen met verhuurders op om woningen te verduurzamen.

- Overweeg een ongedeeld budget voor de kosten van kinderen. De gemeente Zoetermeer zet sterk in op de vergoeding van kosten van kinderen. Nibud adviseert om met ongedeelde budgetten te gaan werken, zodat huishoudens deze vergoedingen flexibel in kunnen zetten. Een voorbeeld hiervan is om van de gescheiden budgetten op de Zoetermeerpas één budget te maken.
- Laat (meer) werken lonend zijn. In de gemeente Zoetermeer doet zich alleen bij de alleenstaande met jonge kinderen een uitstroomval voor. Het Nibud adviseert per situatie te bekijken of werk gerelateerde kosten tot financiële problemen leiden en zo nodig een vergoeding te verstrekken. Bijvoorbeeld door een reiskostenregeling voor mensen die uitstromen uit de bijstand.
- Houd aandacht voor de inkomenspositie van alleenstaanden. Uit dit onderzoek komt dat alleenstaande met extra zorgkosten de laagste bestedingsruimte hebben. Deze huishoudens zijn zeer kwetsbaar. Het advies van het Nibud: houd deze groep goed in de gaten. Deze doelgroep profiteert minder van landelijke regelingen en is afhankelijker van gemeentelijke ondersteuning.

4. Actieonderzoek

Wat kunnen (werkende) minima die moeilijk rondkomen ons vertellen? Bureau K2 heeft in opdracht deze vraag uitgewerkt in een onderzoek met diverse acties. Voor de gehele opzet en uitwerking verwijzen we naar de bijlage. De aanpak heeft 3 fases doorlopen.



Fase 1: Straatinterviews over ervaringen met bestaans(on)zekerheid in de stad en bij de voordeur, gevolgd door verdiepende gesprekken.
Fase 2: Reflectie-gesprekken met uitvoering, beleid, leidinggevenden en het bestuur over wat zij willen en kunnen betekenen voor deze inwoners.
Fase 3: Tentoonstelling van de uitkomsten van alle gesprekken in het stadhuis. Bezoekers konden hun reactie achterlaten.

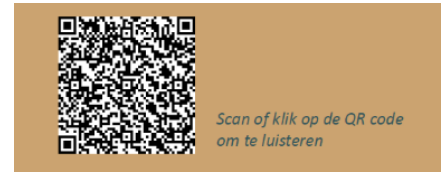
Impressie van de tentoonstelling

Uitkomsten actieonderzoek

De verwachting was dat de gesprekken zouden gaan over armoede, de behoefte aan een hoger inkomen of ontevredenheid over schrale (armoede)regelingen. Dat was zelden het geval. De meeste gesprekken en verhalen gingen over onze gemeentelijke dienstverlening. En dan met name het moment en de manier waarop wij in contact komen wanneer er sprake is van financiële onzekerheid. Hoofdthema in de gesprekken en reflecties was 'bejegening van inwoners', hoe verloop onze interactie met inwoners. Verhalen van respondenten zijn te beluisteren in de verhalenbundel.

Uit de verhalen van de inwoners komen volgens K2 een aantal waarden die als een rode draad door hun ervaringen lopen. Deze waarden hebben respondenten geholpen of werden juist gemist.

1. Verantwoordelijkheid nemen en helpen in plaats van doorverwijzen. Onderscheid durven maken en voorrang geven aan wat echt nu moet.
2. Begrip tonen. Dit kan iedereen overkomen. Gaat over behoefte aan empathie. Geen nummer willen zijn.
3. Wees Oordeelloos. Zonder oordeel luisteren, zonder met een oplossing te komen die al op de plank ligt. Naar het héle verhaal luisteren, niet een stukje dat bij het loket past.
4. Concrete praktische hulp. Kan direct een verschil maken. Een voedselbon. Juiste informatie die helder wordt gegeven.
5. Wees Eerlijkheid. Als je niet kan helpen, laat dat dan meteen weten. Zorg dat wat je zegt ook betrouwbaar is en kom afspraken na als je zegt dat terug belt.



Vanuit de reflectie van de gemeentelijke organisatie is aangegeven:

- Het is belangrijk dat inwoners zich echt gehoord voelen;
- Kijk vooral naar de persoonlijke situatie en niet enkel vanuit de rechtmatigheid en regels;
- Bedenk goed wat het (maatschappelijk en persoonlijk) effect is als je niets doet;
- Investeer meer in de kwaliteit van het goede gesprek met inwoners;
- Help op tijd zodat problemen niet groter worden (vroeg signalering, meer preventief);
- Zet in op het leren, leren. Praat samen over welke problemen steeds terugkomen en die structureel kunnen worden opgelost;
- Ondersteun professionals bij het maken van uitzonderingen (legitimeren van maatwerk, doen wat nodig is, gebruik van maatwerkbudget).

Aanbevelingen

K2 adviseert het volgende:

- Benut ervaringskennis verder in het traject als structurele kennisbron. Zo wordt het benutten van ervaringskennis én het delen van ervaringen binnen de gemeente gewoon;
- Organiseer meer gesprekken om de inhoud verder te verdiepen én luistervaardigheden op te doen en hiermee te oefenen. Bij deze gesprekken kan bestuur, leidinggevenden, beleid en uitvoering een rol spelen. Dit zorgt voor meer verbinding en begrip onderling;
- Zet de regelingen en mogelijkheden die er nu al zijn voor inwoners die werken en moeilijk kunnen rondkomen op een rij in heldere taal. Zorg dat medewerkers van de gemeente die contact kunnen hebben met inwoners hier goed over zijn geïnformeerd.

5. Samenvatting, beschouwing en handelingsrichtingen

Samenvatting

Om inkomensondersteuning te bieden op basis van besteedbaar inkomen kunnen we bestaanszekerheid te versterken.

De resultaten en aanbevelingen van deze verkenning de afgelopen zes maanden geven aanleiding om deze stelling te nuanceren. Ze laten vooral een uitdaging zien op het verhogen van het bereik en het verder verbeteren van onze dienstverlening.

De minima-effectrapportage laat zien dat onze regelingen goed ondersteunen en beperkt aan de slag moeten met specifieke doelgroep(en) of met armoedeval. De grote uitdaging is om te zorgen dat

onze inwoners onze regelingen gaan ontvangen en dus gaan aanvragen waar ze recht op hebben. Het verhogen van het bereik van de ondersteunende regelingen van de gemeente is dan ook een belangrijke doelstelling die uit dit onderzoek is gekomen.

De aanbevelingen van het SCP rapport '[Zien, helpen en luisteren](#)' gaan ons hierbij zeker helpen. Voor het verhogen van het bereik van de ondersteunende regelingen van de gemeente stelt het SCP voor:

- Zet niet het gebruik centraal, maar bereik. Daarmee staat niet het aanbod maar de vraag centraal.
- Stap op inwoners af in plaats van alleen inzet op toegankelijkheid via (digitale) loketten.
- Betrek ervaringsdeskundigen bij het ontwikkelen van nieuw beleid en leren van de praktijk.
- Maak de beweging naar de voorkant, zet in op preventie.

Handelingsrichtingen

Denk vanuit bereik, en ga naar mensen toe die niet vanzelf in beeld komen

Niet het gebruik van voorzieningen zou centraal moeten staan, maar het bereiken van mensen die ondersteuning nodig hebben. Daarbij is het van belang om meer oog te hebben voor de behoeften van mensen bij de vormgeving van beleid en dienstverlening.

De betekenis van ervaringskennis

Een luisterend oor op plekken waar mensen elkaar ontmoeten kan veel opleveren. Ervaringsdeskundigen horen mogelijk meer of andere dingen dan hulpverleners met alleen beroepskennis.

Faciliteren professionals

Dienstverleners in het sociaal domein moeten goed gefaciliteerd zijn om hun taak uit te voeren. Dat betekent dat zij voldoende tijd, deskundigheid en handelingsruimte moeten hebben om het goede te doen. Het belang van een leeragenda (vakmanschap/gesprekstechniek).

Leercyclus

Voer het gesprek met mensen uit andere lagen van het sociaal domein en buiten het stadhuis. Informeer elkaar niet alleen, maar luister ook, ook naar de ervaringen van inwoners. Zorg voor een doorlopende leercyclus – zowel bottom-up als top-down – structureel georganiseerd en gefaciliteerd is.

Zicht op mensen in kwetsbare situaties

We lijken vooral naar het (niet-)gebruik van voorzieningen te kijken en dan vaak nog specifiek naar inkomensondersteuning en voorzieningen uit de drie 'kernwetten' van het sociaal domein (WMO 2015, Jeugdwet en Participatiewet). Die focus op (niet-)gebruik kan zorgen voor een blinde vlek voor mensen die geen gebruik maken van ondersteuning, maar deze wel nodig hebben. Actie-onderzoek om op lokaal niveau concreter zicht te krijgen op moeilijk bereikbare mensen (bijvoorbeeld vanuit een project als Preventie in de praktijk in Meerzicht). Samen op te trekken met de verschillende hulpverleners, informele organisaties, sleutelfiguren in de wijk, en anderen die beter zicht hebben op bepaalde groepen mensen dan dat de gemeente dat heeft.

Aandacht werkt

'S Jongers en Kruijer pleiten om naar iemands héle persoonlijke situatie te kijken. Voor een deel van de inwoners voor wie het leven tegen zit en te complex dreigt te worden, is het fijn als iemand rustig samen meekijkt. Een kompaan die aandacht geeft op het juiste moment. Waarmee preventief kosten worden bespaard door op lange termijn in mensen te investeren.

Beschouwing

We hebben gehoord, gezien en geleerd dat de betekenis van bestaanszekerheid en besteedbaar inkomen zeer divers is. De verhalenbundel biedt een goede, maar soms pijnlijke inkijk in de dagelijkse financiële worstelingen van inwoners. Sommigen voelen zich onvoldoende gezien of gehoord.

Het college erkent hoe belangrijk het is om vanaf het begin zoveel mogelijk gebruik te maken van ervaringskennis en of ervaringsdeskundigen. Het kan andere problemen en oplossingen en inzichten geven dan men van tevoren bedacht had. Het draagt bij aan oplossingen die passen bij de behoeften.

Het college ziet de verhalenbundel als een krachtige oproep aan de gemeente om haar beleid en dienstverlening te verder verbeteren, met de inwoners centraal. De waarden die in de verhalen naar voren komen, zullen we als gemeente in de praktijk moeten brengen. Begripvol en zonder oordeel luisteren naar inwoners die ons om hulp vragen.

Het college constateert, ondersteund door de cijfers van het Nibud, dat niet zozeer de hoogte van onze voorzieningen aanpassing vraagt, maar wel dat we meer en stevig moeten inzetten op bereik en het moment en de kwaliteit van bejegening.

In het [manifest 'Geen Pleisters Meer'](#) van de G40, waaraan de gemeente Zoetermeer heeft mee geschreven, merkten we al op dat het stelsel te ingewikkeld is. Het is ongelofelijk lastig voor inwoners om bekend te zijn met alle beschikbare lokale en landelijke regelingen. Bovendien is het ingewikkeld om deze regelingen vervolgens aan te vragen.

Het college kan zich vinden in de stellingname dat dit systeem (bij enkelvoudige aanvraag van voorzieningen) voor 80% van de mensen werkt. Voor die andere 20% kan een wirwar aan formulieren, een streng pakket aan eisen voor een regeling of een overheid die elke kleine fout keihard bestraft, het verschil betekenen tussen een leven met hoop of een leven in angst.

Tegelijkertijd speelt mee dat inwoners minder vertrouwen hebben in de overheid en terughoudend zijn in het aanvragen van ondersteunende regelingen en toeslagen (waar het hoofdlijnenakkoord van het nieuwe kabinet ook nog eens constateert dat steeds meer inwoners afhankelijk worden van toeslagen). Het college is van mening dat het investeren in een betere bejegening (kwaliteit van interactie en dienstverlening) de beste remedie is om meer vertrouwen tussen inwoners en overheid te creëren.

Bejegening en bereik zijn belangrijke voorwaarden voor het verbeteren van de bestaanszekerheid. Hoe we de organisatie hier beter op kunnen inrichten vraagt uitwerking. Dit ziet het college dan ook als stap twee. In een op te stellen actieagenda zal al werkend en lerend aan het verbeteren van de relatie tussen onze professionals en inwoners invulling worden gegeven.