



Rekenkamer Ridderkerk
Mw. C. Garama, Secretaris

Uw brief van: 15 januari 2025
Uw kenmerk:
Bijlage(n):

Ons kenmerk: 2025-005148
Contact: Mw. A. van der Plaat
Doorkiesnummer: +31629219469
E-mailadres: A.v.d.Plaat@ridderkerk.nl
Datum: 14 februari 2025

Betreft: Bestuurlijke reactie op rekenkamerrapport 'Armoedebeleid in de gemeente Ridderkerk'

Geachte mevrouw Garama,

Met aandacht en belangstelling heeft het college kennisgenomen van het rekenkamerrapport "Armoedebeleid in de gemeente Ridderkerk". In deze brief geven wij onze reactie op het uitgevoerde onderzoek en de geformuleerde conclusies en aanbevelingen.

Doelstelling rekenkameronderzoek 'Armoedebeleid in Ridderkerk'

De Rekenkamer heeft voor dit onderzoek de volgende centrale vraag geformuleerd:

"Hoe ziet het armoedebeleid in de gemeente Ridderkerk eruit, in welke mate en op welke wijze wordt daaraan uitvoering gegeven, welke resultaten worden geboekt en wie speelt daarbij welke rol?"

De Rekenkamer heeft specifiek gekeken naar de rollen van betrokken actoren en in welke mate de informatiepositie van de gemeenteraad voldoende is om controle uit te oefenen op het beleid. Daarnaast zijn de volgende specifieke aspecten onderzocht:

- Effectiviteit van maatregelen.
- Toegankelijkheid van de ondersteuningsprogramma's.
- De samenwerking met relevante partners.

Reactie op het onderzoek

Wij geven in deze brief een inhoudelijke reactie op uw conclusies en aanbevelingen. Wij hebben waardering voor het door u uitgevoerde onderzoek. Wel zijn wij van mening dat de conclusie over de bejegening van klanten niet zorgvuldig tot stand is gekomen en slechts is gebaseerd op 18 ervaringsverhalen van totaal 1.526 minimahuishoudens in Ridderkerk. Ook zijn sommige aanbevelingen niet realistisch, niet voldoende onderbouwd en is er geen rekening gehouden met gebeurtenissen in het verleden die veel impact hebben gehad op de uitvoering en de dienstverlening.

Conclusie 1: Armoedebeleid, organisatie en uitvoering is bijzonder complex

Inwoners in een armoede situatie hebben te maken met een zeer groot aantal landelijke en gemeentelijke regelingen voor uitkeringen, toelages en voorzieningen, ieder met een eigen organisatie, eigen toelatingseisen, eigen procedures en eigen regelingen voor aanvraag en controle. In combinatie met het lage vertrouwen in "de overheid" ligt hier een belangrijke drempel om het beleid van Ridderkerk, dat vaak zeer goede intenties heeft, ook daadwerkelijk te laten renderen.

Reactie college:

Wij zijn het volledig met u eens. We zien uit naar de hervormingen van diverse landelijke wetten en van het landelijke belastingstelsel en werken mee aan het herstellen van het vertrouwen in de overheid en specifiek het vertrouwen in de gemeente Ridderkerk.

Conclusie 2: Informatiepositie van de gemeenteraad is onvoldoende

De informatiepositie van de gemeenteraad ten aanzien van het armoedebeleid is onvoldoende om adequaat te kunnen controleren of het beleid op koers is en de uitvoering van het armoedebeleid doelmatig en doeltreffend is. Ondanks de door het college aangekondigde op outcome gerichte rapportages over de effecten van het armoedebeleid, zijn deze rapportages tot nu toe niet beschikbaar. Ook ontbreekt voortgangsinformatie over de uitvoering van aangekondigde maatregelen.

Reactie college:

De gemeenteraad heeft bij de vaststelling van het minimabeleid en beleid schuldhelpverlening ingestemd met een jaarlijkse evaluatie. Deze evaluatie is jaarlijks opgesteld met behulp van de zogenaamde 'armoedemonitor' en de 'Inkomenseffectrapportage'. Via deze rapportages worden de resultaten en effecten van het minimabeleid zichtbaar. Het college informeert de raad jaarlijks over de resultaten en vult dit aan met de verwachte toekomstige ontwikkelingen.

De evaluatie 2023 is nog niet beschikbaar gesteld aan de raad. Hier is vertraging op ontstaan door interne capaciteitsfactoren. Deze evaluatie wordt bij het nieuwe 'Minima- en Schuldhelpbeleid Ridderkerk 2025-2028' bijgevoegd. Het nieuwe beleid is ook vertraagd omdat het rekenkamerrapport over het armoedebeleid is afgewacht. Het nieuwe beleid, inclusief de evaluatie 2023, staat nu gepland voor het tweede kwartaal van 2025. In dit beleidsplan zal ook worden uiteengezet wat de resultaten zijn van de afgelopen vier jaar.

Over de 'Pilot opkopen schulden jongeren' is de raad jaarlijks geïnformeerd via een raadsinformatiebrief. Tot slot wordt de raad ook via de P&C-cyclus geïnformeerd over de resultaten.

Het college is van mening dat de raad voldoende en conform afspraken wordt geïnformeerd over de uitvoering en resultaten van de doelstelling uit het Minima- en Schuldhelpbeleid.

Conclusie 3: Effectiviteit van maatregelen wordt onvoldoende inzichtelijk gemaakt

- A. De gemeente Ridderkerk zet zich actief in bij het verminderen van armoede en schulden, met name door vroegsignalering en re-integratieactiviteiten. De gemeente heeft aandacht voor actuele ontwikkelingen op het gebied van armoedebestrijding, maar dit vertaalt zich niet altijd in concreet beleid of (door)ontwikkeling van beleid. De beschikbare personele capaciteit speelt hierin een rol.
- B. Een integrale benadering heeft ook de aandacht van de gemeente, maar de onderzoekers hebben niet kunnen vaststellen dat de uitvoeringsagenda's van de diverse beleidsterreinen op elkaar zijn afgestemd.
- C. Uit de gesprekken komt naar voren dat de financiële veerkracht van minima in de gemeente in toenemende mate onder druk komt te staan. Ook is sprake van armoedeval bij overgang naar betaald werk. De onderzoekers hebben niet kunnen vaststellen dat er maatregelen genomen zijn om de bestaanszekerheid binnen de gemeente te verbeteren. De door de gemeente gehanteerde percentages van het Sociaal Wettelijk Minimum, die gehanteerd worden voor het verkrijgen van regelingen en voorzieningen, lijken de kans op armoedeval bij overgang naar betaald werk te vergroten.

- D. Met het oog op de verwachte toename van de schulden door de coronacrisis is om extra maatregelen door de gemeenteraad gevraagd. In dit door het college van BenW opgestelde 'Plan voor extra inzet', zijn de volgende maatregelen aangekondigd:
- Inzetten op vroegsignalering;
 - Inzetten op curatieve schuldhulpverlening;
 - Implementatie van de Nederlandse Schuldhulproute;
 - Naast schuldbemiddeling ook schuldsanering aanbieden en vervolgens implementeren van een schuldenknooppunt en collectief schuldregelen;
 - Voorkomen van betalingsachterstanden zorgpolis minima;
 - Onderzoeken of maatwerk voor wat betreft de kostendelersnorm mogelijk is.
- Uit de aan de raad verstuurd rapportages blijkt slechts dat actie is ondernomen op het gebied van vroegsignalering. Of dit voldoende effect heeft, is echter niet inzichtelijk.

Reactie college:

- A. De afgelopen vier jaar zijn zeer uitdagende jaren geweest waarin wereldwijd veel is gebeurd. In 2020 werden we geconfronteerd met een pandemie. Vervolgens een oorlog in Europa waardoor vluchtelingen ook in Ridderkerk moesten worden opgevangen. De energieprijzen stegen enorm, de inflatie was hoog waardoor de bestaanszekerheid van minima werd bedreigd. In deze periode werden we verantwoordelijk voor de hulpverlening aan gedupeerden van de Kinderopvang toeslag affaire en de Alleenverdienersproblematiek.

Al deze gebeurtenissen hebben geleid tot diverse acties, beleidsmatig en qua uitvoering, ook in Ridderkerk. Zo is er specifiek beleid gemaakt voor de regeling Tonk, meerdere malen beleid opgesteld voor de eenmalige energietoeslag, is er specifiek beleid opgesteld via de bijzondere bijstand voor extreem hoge energiekosten, is er beleid opgesteld voor de schuldhulp aan jongeren en is er beleid opgesteld voor de uitvoering Toeslagenaffaire. Het gevolg van genoemde ontwikkelingen is dat deze noodmaatregelen voorrang hebben gekregen op de doelstellingen van het Minima- en Schuldhulpbeleid. Het is jammer dat u toch van mening bent dat er niet is geacteerd op actuele ontwikkelingen.

- B. Binnen het sociaal domein en zelfs daarbuiten wordt er regelmatig op onderwerpen met elkaar afgestemd. Dit is wellicht niet altijd zichtbaar in rapportages, maar wel in de resultaten. Een aantal voorbeelden op het gebied van het minimabeleid zijn hieronder benoemd:
- Samenwerking met het beleidsterrein onderwijs bij de aansluiting op het Jeugd Educatiefonds en het geven van gastlessen MoneyWays op het voortgezet onderwijs. Het beschikbaar stellen van leskisten met boeken om hiermee het thema 'geld en armoede' bespreekbaar te maken in de klas.
 - Samenwerking met het beleidsterrein wonen voor het voorkomen van huisuitzettingen in samenwerking met Wooncompas en andere verhuurders.
 - Samenwerking met beleidsterrein jeugd m.b.t. het project Kansrijke Start en de inkoop van babypakketten.
 - Samenwerking met het beleidsterrein belastingen m.b.t. de kwijschelding belasting/heffingen voor minima.
 - Samenwerking met het beleidsterrein gezondheid op het gebied van een toereikende zorgverzekering en het voorkomen van zorgmijding. Ook een regeling specifiek voor inwoners met schulden die niet kunnen overstappen naar de gemeentelijke collectiviteit. Een regeling via de bijzondere bijstand voor het wettelijk eigen risico.
 - Samenwerking met het beleidsterrein sport; via de regeling Meedoen sport activiteiten stimuleren.

- C. Jaarlijks wordt bij de evaluatie van het beleid een Inkomenseffectrapportage verstrekt. Hierin wordt duidelijk uiteengezet wat onze minimavoorzieningen en de landelijke toeslag voor effect hebben op het inkomen. Voor minima zijn de minimavoorzieningen een belangrijk inkomensonderdeel om rond te kunnen komen. Ook is de conclusie van deze rapportage dat het in de meeste situaties wel loont om aan het werk te gaan. Belangrijk hierbij is dat het huishouden ook daadwerkelijk gebruik maakt van alle inkomensregelingen. Dat is in praktijk niet altijd het geval, mede omdat de landelijke toeslagen ingewikkeld zijn en omdat gebruikers bang zijn om te veel toeslagen te krijgen en hierdoor in de schulden terecht te komen.

Het verhogen van de minimagrens van 110% naar 130% is geen oplossing voor de armoedeval. De definitie van armoedeval is: 'het gebrek aan financiële prikkels om (meer) te gaan werken'. Als je meer gaat werken kun je minimaregelingen kwijtraken en ook landelijke toeslagen. Dat is ook het geval bij een hogere minimagrens. Bijkomend effect van een hogere inkomensgrens voor minimaregelingen kan zijn dat er minder animo is om aan het werk te gaan. Het uitgangspunt van de bijstand is dat je zoveel mogelijk zelf in het levensonderhoud voorziet en dat je hulp krijgt als dat tijdelijk niet lukt. Deze solidariteitsgedachte staat onder druk in de huidige sociale zekerheid als werken niet voldoende loont. Genoemde inkomenseffecten zijn complex en vragen om een oplossing in bredere landelijke context en niet specifiek binnen het minimabeleid.

- D. Op 1 juli 2021 is het 'Plan Extra inzet ter voorkoming van problematische schulden gemeente Ridderkerk 2021' vastgesteld. Op 26 mei 2022 is de raad geïnformeerd via een raadsinformatiebrief¹ over de voortgang van de acties uit het Plan. De resultaten van 2023 worden, zoals uitgelegd bij 'conclusie 2' in deze brief, opgenomen in het nieuwe Minima- en Schuldhulpbeleid 2025-2028. Uit deze informatie zal blijken dat er ondanks de moeilijke jaren die achter ons liggen, hard is gewerkt aan de gestelde doelen uit dit Plan en dat ook is ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen.

Conclusie 4: Toegankelijkheid en bereik kunnen vergroot worden

- A. In beleidsnota's worden telkens maatregelen aangekondigd om het bereik van de voorzieningen en regelingen te vergroten, met name door intensivering van de communicatie naar doelgroepen als jeugdigen, laaggeletterden, mensen met een verstandelijke beperking en ZZP'ers. In de praktijk blijken deze doelgroepen daar weinig van te merken. Bepaalde communicatiemiddelen zijn zelfs verdwenen. Ook de aankondiging om verborgen armoede in de gemeente Ridderkerk inzichtelijk te krijgen heeft tot onvoldoende resultaten geleid.
- B. De benadering van inwoners met een ondersteuningsvraag is voor verbetering vatbaar. Met name op het gebied van voorlichting, bejegening en persoonlijk contact.
- C. Hoewel aangegeven wordt dat er geen wachtlijsten zijn in de afhandeling van aanvragen, is niet inzichtelijk of besluitvorming rondom de aanvragen binnen de wettelijke termijn plaatsvindt.

Reactie college:

- A. U geeft aan dat een betere gemeentelijke communicatie voor de minimadoelgroep wel is beloofd, maar dat dit in praktijk niet is gedaan. Uit het onderzoek blijkt niet hoe deze constatering tot stand is gekomen; blijkbaar is u niet ter ore gekomen wat de gemeente de afgelopen jaren heeft gedaan op dit punt. De afgelopen jaren is er veel inzet geweest op het bereiken van minima en inwoners met problematische schulden. Zo is er veel energie gestoken in het ontwikkelen van een minimafolder. Deze folder is eind 2024 wederom uitgebracht met een meer duurzaam

¹ <https://raad.ridderkerk.nl/Documenten/2023-05-26-RIB-Evaluatie-Schuldhulpverlening-2022-Ridderkerk.pdf>

karakter zodat er niet telkens een nieuwe versie hoeft te worden opgesteld. Er is de afgelopen jaren ook veel inzet geweest op de verspreiding van de minimafolder; de samenwerkingspartners vonden de folder een zinvol hulpmiddel. Ook is er via social media en middels het plaatsen van informatieposters langs wegen en in bushokjes, in de gemeente, aandacht gegeven aan het bereiken van inwoners met financiële problemen. Dit naar aanleiding van de landelijke campagne 'Kom uit je schulden'. Er is ook tijdelijk een 'financieel loket' georganiseerd in het gemeentehuis. 'Verborgene armoede' is niet te kwantificeren en te meten, iedere hulpvrager die we weten te bereiken zien we als een succes. De armoedemonitor laat de afgelopen jaren een beeld zien van een groot bereik van de verschillende minimaregelingen waardoor het college meent op de goede weg te zijn.

- B. Deze conclusie heeft de Rekenkamer getrokken aan de hand van 28 gesprekken. Het college vindt dit niet getuigen van zorgvuldig onderzoek richting het ambtelijk apparaat. Deze medewerkers staan dagelijks klaar voor het ondersteunen van hulpvragers. De afgelopen jaren zelfs onder moeilijke omstandigheden (organisatiewijziging en personele onderbezetting). Dit zijn vaak lastige en complexe gesprekken waarbij de hulpvrager niet altijd tevreden is met het resultaat. De samenleving is steeds complexer en persoonlijke frustraties worden steeds vaker gedeeld met of afgewenteld op de gemeente. We beseffen dat inwoners kwetsbaar zijn en de medewerkers worden zoveel mogelijk opgeleid om hiervoor de juiste competenties te hebben.
- C. We streven naar een afhandeling binnen de wettelijke termijn, dat is niet altijd mogelijk. Mede omdat de hulpvrager niet altijd kan voldoen aan de wettelijke eisen m.b.t. het tonen van de juiste gegevens. We willen hierin wel een verbeterslag maken; we streven naar een snellere digitale afhandeling van aanvragen waarbij de hulpvrager alleen die gegevens moet tonen die wettelijk verplicht zijn en nodig zijn voor het bepalen van het recht. Digitale aanvragen zijn niet geschikt voor de hele doelgroep, daar houden we ook rekening mee. De formulierenbrigade van Facet levert hierbij de nodige ondersteuning.

Conclusie 5: De samenwerking met andere partners is essentieel voor efficiënte hulpverlening

Uit het onderzoek blijkt dat deze samenwerking op sommige vlakken goed functioneert, maar dat er ook ruimte is voor verbetering. Maatschappelijke partners, zoals de Voedselbank, Kledingbank en sportverenigingen, vervullen een cruciale rol in vroegsignalering en directe ondersteuning van inwoners. Initiatieven zoals het Regionaal Werkgeversservicepunt en samenwerkingen met schuldhulporganisaties bieden een stevige basis voor integrale aanpakken. Ondanks de betrokkenheid van partners ontbreekt het vaak aan een goed gecoördineerde en geïntegreerde aanpak. Beleid en uitvoeringsagenda's zijn niet altijd op elkaar afgestemd, wat leidt tot inefficiëntie. Partners geven aan dat zij niet altijd beschikken over de juiste informatie of middelen om hun rol optimaal te vervullen. Maatschappelijke partners weten niet goed hoe signalen over armoede kunnen worden gedeeld. Hulpverleners en maatschappelijke organisaties hebben behoefte aan meer flexibiliteit en middelen om maatwerkoplossingen te bieden, vooral voor complexe gevallen.

Reactie college:

Samenwerkingspartners zijn er op verschillende niveaus. Er zijn vrijwilligersorganisaties die, eventueel met behulp van subsidie, helpen de doelstellingen van Minima- en Schuldhulpbeleid te bereiken. Deze organisaties werken vooral zelfstandig en zijn niet direct aangesloten op de uitvoeringsagenda's van de gemeente. Er zijn ook samenwerkingspartners die in opdracht van de gemeente bepaalde taken uitvoeren. Bijvoorbeeld de Formulierenbrigade bij Facet en de jongerenwerkers van Facet. Deze organisaties zijn wel betrokken bij uitvoeringsagenda's van de gemeente. Met veel samenwerkingspartners is er regelmatig contact en zijn er periodiek overleggen. Zo is er een periodiek 'spreekuuroverleg' waar alle organisaties die spreekuur houden, bij elkaar komen.

Een contactfunctionaris en een beleidsadviseur van de gemeente nemen hieraan ook deel. Ervaringen en informatie worden gedeeld. De lijnen tussen deze organisaties en de gemeente zijn heel kort, we weten elkaar te vinden. Als er complexe casussen zijn die vragen om een maatwerkoplossing, staat de gemeente altijd open voor een gesprek om mee te denken. Het is de gemeente die bepaalt of er in een bepaalde situatie financiële middelen beschikbaar worden gesteld. Hulpverleners hebben hier inmiddels steeds meer ervaring mee. Het wijkteam kan gebruik maken van het gemeentelijk noodfonds.

Aanbevelingen voor het college

Richt de organisatie van de schuldhulpverlening op maximaal ontzorgen van de deelnemer

Een goede organisatie van de schuldhulpverlening kan een wereld van verschil maken voor de deelnemers aan die uitkeringen en regelingen. De gemeente kan hiermee de landelijk en lokaal gecreëerde complexiteit compenseren. Aanbeveling: Zorg dat binnen de gemeente de informatie over alle mogelijke uitkeringen en regelingen volledig op orde is en dat de betrokken inwoners van Ridderkerk, liefst via één contactpersoon, optimaal ondersteund worden bij het selecteren, aanvragen en gebruiken van al die uitkeringen en regelingen.

Reactie college:

U spreekt in uw aanbeveling over de organisatie van schuldhulpverlening in relatie tot uitkeringen en andere regelingen. Dat is enigszins verwarrend, want het gaat hierbij over verschillende teams. De informatie bij de medewerkers schuldhulpverlening en bij de medewerkers inkomen en poort is op orde. Gezien personele wisselingen en omdat Ridderkerk een middelgrote gemeente is, is het niet mogelijk om toe te zeggen dat een hulpvrager te maken krijgt met één contactpersoon die teamoverstijgend alles kan regelen voor de hulpvrager. De competenties en kennis van een schuldhulpverlener verschillen veel met de competenties en kennis van een klantmanager inkomen of een klantmanager re-integratie. Ieder team heeft medewerkers met eigen specialisaties.

Toegankelijkheid en bereik kunnen vergroot worden

Toegankelijkheid van en voor ondersteuningsprogramma's zijn cruciaal om inwoners effectief te bereiken en armoede te bestrijden. Momenteel ervaren sommige doelgroepen drempels in het verkrijgen van hulp, zoals complexe aanvraagprocedures, beperkte vindbaarheid van informatie en onvoldoende maatwerk. Het is van essentieel belang dat de gemeente Ridderkerk stappen onderneemt om deze barrières te verminderen en ervoor te zorgen dat ondersteuning werkelijk bereikbaar is voor iedereen, ongeacht hun achtergrond, vaardigheden of situatie.

- Maak de aanvraagprocedures voor ondersteuningsprogramma's eenvoudiger door onnodige documentatievereisten te schrappen en gebruiksvriendelijke digitale oplossingen te implementeren.
- Optimaliseer digitale kanalen zoals de gemeentelijke website en sociale media om relevante informatie overzichtelijk en toegankelijk te maken. Herintroduceer traditionele middelen zoals flyers, folders en informatiekranen om specifieke doelgroepen beter te bereiken.
- Schakel ervaringsdeskundigen in om de behoeften van inwoners beter te begrijpen en programma's effectiever vorm te geven. Zet hen in als vertrouwenspersonen die inwoners kunnen begeleiden bij het gebruik van ondersteuningsprogramma's.
- Voer regelmatig ervaringsonderzoeken uit onder gebruikers van de programma's en analyseer de resultaten om knelpunten in de toegankelijkheid te identificeren en aan te pakken. Gebruik deze gegevens om het beleid voortdurend te verbeteren en effectiever te maken.

Reactie college:

Zoals hierboven is aangegeven streven we naar een snellere, digitale verwerking van aanvragen. Ook de digitale informatiekkanalen en communicatiemiddelen zijn continu onder de aandacht. Inwoners kunnen terecht bij het gemeentelijk klantcontactcentrum (KCC), de Formulierenbrigade van Facet en bij de Sociaal raadslieden als er ondersteuning nodig is. Ook zijn er diverse spreekuren waar inwoners terecht kunnen. Bijvoorbeeld bij SchuldHulpMaatje, Kledingbank, Social Store, Facet en de sociaal raadslieden.

De samenwerking met andere partners is essentieel voor efficiënte hulpverlening

De onderstaande aanbevelingen zijn specifiek gericht op het verbeteren van coördinatie, informatie-uitwisseling en flexibiliteit binnen de samenwerking met maatschappelijke partners. Ze vullen de eerdere aanbevelingen aan door te focussen op de rol en behoeften van externe partijen en de infrastructuur die nodig is voor een efficiëntere samenwerking.

- Stel een centraal coördinatieteam aan dat verantwoordelijk is voor het afstemmen van beleid, uitvoeringsagenda's en acties tussen de gemeente en maatschappelijke partners. Dit team zorgt voor periodieke overleggen tussen partners om strategieën te harmoniseren en knelpunten in de uitvoering te bespreken.
- Stel een maatwerkfonds beschikbaar waarmee maatschappelijke organisaties snel en flexibel kunnen inspelen op complexe hulpvragen. Combineer dit met trainingen en ondersteuning voor hulpverleners, zodat zij beter zijn uitgerust om maatwerkoplossingen te bieden.

Reactie college:

Het college vindt de samenwerking met maatschappelijke partners belangrijk. De gemeente kent sinds 2024 contactfunctionarissen. In deze functie is het leggen van contacten met de maatschappelijke partners en organisaties een belangrijke taak. Er wordt ingezet op periodieke afstemming, de lijnen zijn kort zodat de verschillende partners elkaar en de gemeente weten te vinden. Er is geen noodzaak om ook nog een speciaal team hiervoor aan te stellen.

Betreffende een maatwerkfonds kunnen wij aangeven dat er een gemeentelijk noodfonds aanwezig is waar het lokaal zorgnetwerk/wijkteam volledig zelfstandig gebruik van kan maken. De uitgaven via dit fonds zijn echter zeer beperkt waardoor het niet nodig is om het fonds uit te breiden. Maatwerkbesluiten kunnen ook via de verschillende vakafdelingen lopen binnen het sociaal domein. Zo worden er ook via de individuele bijzondere bijstand maatwerkoplossingen verstrekt. Maatschappelijke organisaties kunnen over een casus met de gemeente afstemmen als de klant hiermee instemt. Een eigen maatwerkfonds is niet nodig en niet wenselijk.

Aanbevelingen voor de raad

• Verbeteren van Informatievoorziening

Focus op het realiseren van een geïntegreerd informatiesysteem. Een goed informatiesysteem verhoogt de transparantie en ondersteunt de raad in haar kaderstellende en controlerende rol. Aanbeveling: Verzoek het college om een geïntegreerd informatiesysteem te ontwikkelen waarin data van wijkteams, maatschappelijke organisaties en gemeentelijke diensten worden samengebracht. Dit systeem moet de raad voorzien van actuele en relevante informatie over het armoedebeleid.

Toelichting college:

U vraagt om een complex informatiesysteem waarin gegevens van zowel de gemeente als externe organisaties worden samengevoegd. Het delen van gegevens is binnen de verschillende gemeentelijke afdelingen en met externen gebonden aan privacyregels. Los van het privacy-aspect is zo'n systeem niet voorhanden en vraagt dit mogelijk om een grote financiële investering, zowel voor software als voor ambtelijke capaciteit.

- **Effectiviteit van maatregelen wordt onvoldoende inzichtelijk gemaakt**

Stel eisen aan voortgangsrapportages. De raad moet beter inzicht krijgen in de voortgang en kunnen bijsturen waar nodig. Aanbeveling: Verzoek het college om voortgangsrapportages te versterken door: - Kernindicatoren zoals wachttijden, aantallen toegekende en afgewezen aanvragen, en effecten van maatwerkoplossingen standaard op te nemen. - Per kwartaal een overzicht te bieden van de voortgang van beleidsdoelen. De rapportages te koppelen aan SMART-doelstellingen.

Toelichting college

De aanbeveling rondom voortgangsrapportages is ambitieus, vraagt om veel ambtelijke inzet en is op dit moment niet aanwezig. Het effect van maatregelen is ook niet altijd in cijfers uit te drukken. Het verhaal achter de cijfers, de casusbeschrijving en de gekozen oplossing, geeft meer inzicht in de effectiviteit van de dienstverlening dan het aantal aanvragen en het aantal afwijzingen.

- **Ontwikkel een gemeentelijke beleidsmonitor**

Een visueel dashboard maakt het eenvoudiger voor de raad om in één oogopslag beleidsresultaten te zien en deze te beoordelen. Aanbeveling: Vraag het college om een visueel dashboard te ontwikkelen dat de voortgang en effectiviteit van het armoedebeleid inzichtelijk maakt. Dit dashboard moet duidelijk tonen:

- De mate waarin maatschappelijke doelstellingen zoals armoedevermindering worden bereikt.
- Het aantal bereikte inwoners per voorziening en trends in de besluitvorming.

Toelichting college

Een visueel dashboard is niet voorhanden. Wel is er een armoedemonitor waarin veel informatie wordt gegenereerd over de effectiviteit van het armoedebeleid en trends en ontwikkelingen.

Toegankelijkheid en bereik kunnen vergroot worden

- **Monitor de toegankelijkheid van ondersteuningsprogramma's.**

Toegankelijke voorzieningen zijn essentieel voor het bereiken van de beoogde doelgroepen en het verminderen van armoede. Aanbeveling: Vraag het college om de toegankelijkheid van ondersteuningsprogramma's te evalueren, bijvoorbeeld door middel van:

- Klantervaringsonderzoeken.
- Het verbeteren van digitale en fysieke loketten.
- Het gebruik van ervaringsdeskundigen om inwoners beter te begeleiden.

Toelichting college

Klantervaringsonderzoeken zijn in het verleden uitgevoerd. De respons onder minima en hulpvragers schuldhelpverlening is erg klein. U heeft zelf ervaren bij dit onderzoek dat de respons minimaal is, terwijl u in dit verhaal een onafhankelijke rol heeft en daardoor eerder inwoners zal kunnen bereiken. Het college is wel van plan om de toegang tot voorzieningen te optimaliseren middels het verbeteren van het digitale aanvraagproces en de aanvraagformulieren. Ook zullen er in het nieuwe Minima- en Schuldhelpbeleid maatregelen worden voorgesteld op dit vlak.

- **Stimuleer participatie van maatschappelijke partners en inwoners**

Directe betrokkenheid van partners en inwoners biedt waardevolle inzichten en vergroot het draagvlak voor beleidsmaatregelen. Aanbeveling: Organiseer jaarlijks een bijeenkomst met maatschappelijke partners, zoals de Voedselbank, Kledingbank en schuldhelporganisaties en inwoners die gebruik maken van ondersteuningsprogramma's. Gebruik deze bijeenkomst om:

- Signaleren van knelpunten.
- Ervaringen uit de praktijk te delen.
- Informatie te verzamelen voor toekomstige beleidsontwikkeling.

Toelichting college

De door u geschetste jaarlijkse armoede conferentie is interessant, maar vraagt veel ambtelijke inzet. Zo'n bijeenkomst hoeft niet per se door de gemeente geïnitieerd en georganiseerd te worden. Als zo'n initiatief extern wordt georganiseerd wil de gemeente daaraan meewerken.

Tot zover onze bestuurlijke reactie op uw rapport 'Armoede in Ridderkerk'.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris



Mevr. M. Kitselar

de burgemeester,



dhr. C.A. Oosterwijk