

Aan het Presidium van de gemeenteraad van Dongen
Griffier gemeente Dongen
c.c. college van B&W
c.c. gemeentesecretaris

Betreft: rekenkameronderzoek verhalen over armoede in Dongen 'Hoe wordt armoede in de gemeente Dongen ervaren?'

18 februari 2020

Beste leden van het Presidium,

Op 6 februari 2020 heeft de rekenkamercommissie een raadsinformatiebijeenkomst georganiseerd over het rekenkamerrapport 'Hoe wordt armoede in de gemeente Dongen ervaren'. In deze brief wordt een kort verslag van de avond weergegeven.

Aanbieding rapport en verslag aan het Presidium

Het verslag van deze avond en het onderliggende rekenkamerrapport, biedt de rekenkamercommissie graag aan het Presidium van gemeenteraad van Dongen. In het presidium kan een afweging worden gemaakt ten aanzien van de vraag of de bijgevoegde stukken nog bestuurlijk behandeld zouden moeten worden of dat het rapport ter kennisname kan worden aangenomen door de raad.

Doel rekenkameronderzoek en onderzoeksanpak (storytelling)

Het onderzoek van de rekenkamercommissie had als doel om representatieve 'verhalen over armoede' naar boven te halen en vervolgens het gesprek te faciliteren over de werking van het armoedebeleid in de praktijk. In het kader van dit (storytelling) onderzoek is gesproken met tien Dongense inwoners met een dunne portemonnee. Op basis van de opgehaalde verhalen, zijn een vijftal aandachtspunten en suggesties voor het beleid en de uitvoering geformuleerd.

Aandachtspunten en suggesties voor beleid en uitvoering uit rapportage verhalen over armoede

Op basis van de gevoerde interviews worden in de rapportage een vijftal aandachtspunten geformuleerd cq. suggesties gedaan voor het beleid en/of de uitvoering:

1. Mensen ervaren een drempel bij het indienen van een aanvraag bij de gemeente vanwege de administratieve rompsloep die dit met zich meebrengt.
2. Het proces binnen de gemeente is niet altijd duidelijk voor de geïnterviewden.
3. Overweeg maatwerkoplossingen voor een aantal schrijnende situaties waarbij er sprake is van wringende wet- en regelgeving.
4. Onderzoek de mogelijkheden om bijvoorbeeld de meedoenregeling 'Dongen doet mee' te koppelen aan andere armoederegelingen die er zijn.
5. Blijf als gemeenteraad in contact met de doelgroep. Luister naar de verhalen.

Wij hebben als rekenkamercommissie er niet voor gekozen om de gesuggereerde aandachtspunten om te zetten in een raadsvoorstel met daarin aanbevelingen gericht aan de raad. In plaats daarvan hebben we ervoor gekozen om een 'goed gesprek' over de werking van het armoedebeleid in de praktijk, te organiseren tussen raadsleden, wethouder, ambtenaren en vrijwilligers van o.a. de stichting Arm-in-Arm, stichting Leergeld en de stichting Welzijn Ouderen Dongen.

Verslag raadsinformatiebijeenkomst 6 februari 2020

Inleiding

Leden van de rekenkamercommissie hebben een toelichting gegeven op de gekozen opzet van het onderzoek. Het betreft dit keer geen traditioneel ex post rekenkameronderzoek naar de effecten van het armoedebeleid. Niet 'harde' data, cijfers indicatoren en uitgaven stonden centraal in het onderzoek, maar authentieke verhalen uit de praktijk. Met deze onderzoekaankpak wil de rekenkamercommissie een bijdrage leveren aan het verder bij elkaar brengen van de systeemwereld (bureaucratie, wet- en regelgeving) en de leefwereld van de Dongense inwoners met een dunne portemonnee. Oftewel werken vanuit de bedoeling.

Na een korte inleiding door de rekenkamercommissie, heeft de onderzoekster van het PON een aantal passages uit de opgehaalde verhalen voorgelezen. Daarbij is door haar nog nader geduid wat opviel in de verhalen zoals het feit dat armoede ook leidt tot bijvoorbeeld eenzaamheid omdat er geen geld is om iets leuks te doen. Geldzorgen kunnen verlamdend werken op het leven en het houden van overzicht, hetgeen ook doorwerkt in de contacten met de gemeente en andere instanties.

Gesprekken aan de hand van gespreksstarters

Vervolgens zijn de circa 35 aanwezigen (in groepen van circa 5-6 personen) met elkaar in gesprek gegaan aan de hand van een zestal gesprekstarters:

1. Maatwerkoplossingen vragen om een andere manier van werken binnen de gemeentelijke organisatie.
2. Het zit soms in kleide dingen. Bijvoorbeeld door het bieden van praktische ondersteuning kunnen we het verschil maken (vb. hulp bij invullen van formulieren).
3. Uit het onderzoek van het PON 'verhalen over armoede in Dongen' blijft voor mij het meeste hangen:
4. Geïnterviewden geven aan dat ze geen duidelijk contactpersoon ervaren bij de gemeente bij wie ze terecht kunnen met hun vragen.
5. Wij moeten als raad actief op zoek naar verhalen van mensen. Inzicht in verhalen kan ons helpen bij zowel onze kaderstellende als controlerende rol.
6. Gelet op de gesprekken die we vanavond voeren, geef ik graag de volgende meegevers mee richting van de herijking van het beleid.

Plenaire bespreking

Tijdens de plenaire bespreking werden verschillende punten aangestipt waaronder (in willekeurige volgorde):

- Bezuinigingen in het sociaal domein zijn in Dongen voel- en merkbaar.
- Vanuit welk mensbeeld benaderen ambtenaren de inwoners met een dunne portemonnee? Vanuit welk perspectief is het Dongense beleid en de maatregelen ingericht? Vanuit wantrouwen of vanuit vertrouwen? Volgens een aantal aanwezigen wordt (te) vaak gehandeld vanuit wantrouwen.
- Verloop onder ambtenaren wordt genoemd als aandachtspunt voor de dienstverlening. Voorkom dat mensen steeds hun verhaal opnieuw moeten doen.
- Eenduidigheid qua aanpak vanuit verschillende beleidsvelden kan helpen om problematiek meer integraal te benaderen (bijvoorbeeld 'sociale ladder').
- Concrete verhalen ('cases') kunnen waardevol zijn om situaties te duiden en te zoeken naar passende maatregelen.
- Aanwezigen vragen vooral aandacht voor armoede bij kinderen.
- Wet- en regelgeving kunnen (praktische) oplossingen soms behoorlijk in de weg zitten.

- Diverse groepen zien kansen om met behulp van een 'maatwerkpotje' veranderingen te bewerkstelligen/het verschil te kunnen maken.
- Verbetermogelijkheden worden gezien in het verder verlagen van drempels bijvoorbeeld door op locatie te helpen en inzet van laagdrempelige kanalen zoals WhatsApp.
- Samenwerking tussen gemeente en de (vrijwillige) hulpverleners kan op punten verbeterd worden.
- Ook de samenwerking tussen ketenpartners onderling, kan volgens sommigen worden verbeterd.
- Warme overdracht tussen de gemeenten kan beter. Voorkom dat bij verhuizingen van de ene naar de andere gemeente, mensen 'over de schutting worden gegooid'.
- In contact komen met de doelgroep is soms best lastig volgens aanwezigen.
- Vindbaarheid van loketten en voorzieningen is van belang.
- Er is een behoefte aan de (al eerder toegezegde) sociale kaart van Dongen.

Wethouder Lepolder schetst na afloop van de plenaire bespreking een aantal lijnen met betrekking tot de herijking van het Dongense armoedebeleid. In 2020 zal een integrale evaluatie/herijking van het armoedebeleid plaatsvinden waarbij diverse scenario's in beeld worden gebracht en worden onderzocht. Daarbij worden de mogelijkheden voor gedifferentieerd armoedebeleid en een 'maatwerkpotje', nader verkend. Via een zogenoemde klantreis zal worden ingezet op de vereenvoudiging voor de doelgroepen van processen en vermindering van de administratieve lasten. Inzichten uit het rekenkamerrapport en de raadsinformatieavond zullen betrokken worden bij de herijking van het beleid. Ter afronding van de avond wordt door een vrijwilliger van de stichting leergeld (afdeling Dongen) nog voorgelezen uit een verhalenbundel, die vervolgens wordt uitgereikt aan de wethouder.

Tot slot

De voorzitter van de rekenkamercommissie sluit de raadsinformatiebijeenkomst 'de kracht van verhalen' af. Hij spreekt de hoop uit dat het 'goede gesprek' na vanavond zal worden doorgezet en dat inzichten benut worden bij de herijking van het beleid. Voorts geeft hij aan dat het rapport en het verslag van deze raadsinformatie zal worden aangeboden aan het Presidium van de gemeenteraad van Dongen. Het Presidium kan vervolgens besluiten of en op welke wijze het rapport besproken zal worden in de gemeenteraad.

Namens de Rekenkamercommissie Dongen, Goirle, Loon op Zand

John Verhoeven
Voorzitter rkc

Daniëlle van Dongen
lid rkc/account gemeente Dongen

Bijlage 1: powerpoint-presentatie d.d. 6 februari 2020

Bijlage 2: Onderzoeksrapport het PON, verhalen over armoede in Dongen

Hoe wordt armoede in Dongen ervaren?

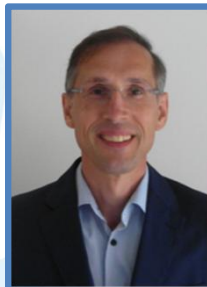
'De kracht van verhalen'

Raadsinformatiebijeenkomst 6 februari 2020

Even voorstellen



Danielle van Dongen
Lid Rkc



John Verhoeven
Vz. Rkc



Madelon van Duren
Onderzoeker PON

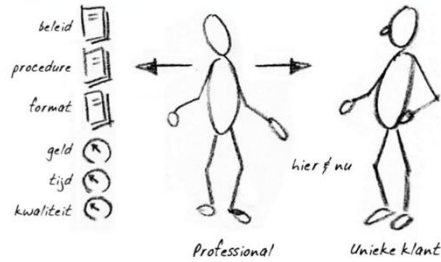
Programma	
20.00 – 20.10 uur	Opening
20.10 – 20.30 uur	Toelichting door M.van Duren (het PON) rapport 'Verhalen over Armoede in Dongen'
20.30 – 21.15 uur	'Koffietafelgesprek' aan de hand van gespreksstarters
21.15 – 21.30 uur	Plenaire terugkoppeling Vervolgproces Meegevers voor herijking van het beleid

De kracht van verhalen



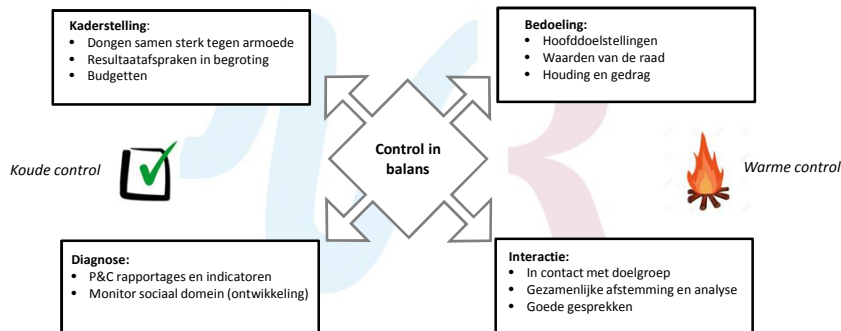
Doelen onderzoek

- Inzicht bieden in authentieke verhalen van inwoners met een 'dunne' portemonnee.
- Het goede gesprek faciliteren binnen de gemeenteraad over de werking van het armoedebeleid in de praktijk



Kaderstelling en controle door de raad

'Vanuit de Bedoeling'



Onderzoeksbevindingen het PON

Hoe wordt armoede in Dongen ervaren?



 rekenkamercommissie
Dongen, Goirle & Loon op Zand

Aandachtspunten op basis van ervaringen

1. Drempel voor indienen aanvraag vanwege de administratieve rompslomp.
2. Proces binnen gemeente niet altijd duidelijk.
3. Overweeg maatwerkoplossingen bij wringende wet- en regelgeving.
4. Onderzoek mogelijkheden om meedoen-regeling te koppelen aan andere maatregelen.
5. Blijf in contact met doelgroep; luister naar verhalen.

 rekenkamercommissie
Dongen, Goirle & Loon op Zand

In gesprek

- Op tafel 6 gespreksstarters waarover het gesprek gevoerd kan worden (circa 45 minuten). Sluit aan bij een tafel; zorg voor een goede mix aan tafel.
- Eén persoon pakt een willekeurige kaart uit de stapel. Vervolgens ga je over de vraag/stelling met elkaar in gesprek.
- Gesprek duurt zolang als nodig is. Soms leidt de gespreksstarter niet automatisch tot een goed gesprek. Als groep kan je zelf bepalen wanneer het tijd is om een andere gespreksstarter te pakken.
- Antwoorden op dilemma's zijn nooit goed of fout. Probeer elkaar niet te overtuigen maar luister naar elkaar, wissel goede en minder goede ervaringen met elkaar uit.

Terugblik

Inhoudelijk (armoedebeleid)

Waren er 'gesprekstarters' die je om inhoudelijke redenen nu wil delen (bijv. in relatie tot herijking van het armoedebeleid) .

Procedureel

Werkt deze vorm (verhalend onderzoek rkc en raadsinformatiebijeenkomst volgens deze aanpak) voor jou als raadslid?

Vervolg

- Geen raadsvoorstel vanuit de Rkc omdat het om een story-stelling onderzoek gaat.
- Wel een rapport 'verhalen over armoede in Dongen' inclusief kort verslag van deze avond toesturen aan de gemeenteraad of presidium.

Tot slot

Vragen en/of opmerkingen

Gespreksstarter armoedebeleid (1)

‘Maatwerkoplossingen vragen om een andere manier van werken binnen de gemeentelijke organisatie’.

Hulpvragen:

- Hoe kan de gemeente de soms aanwezige spagaat tussen wet- en regelgeving en meervoudige cases (bijv. stapeling van problemen) het beste oppakken?
- Welke mogelijke spanningen zitten er volgens u op maatwerkoplossingen?
- Welke kaders kunnen we als raad mogelijk meegeven aan het college van B&W ten aanzien van de uitvoering van maatwerk?
- Wat betekent maatwerk voor de kaderstellende en controlerende rol van de raad?

Gespreksstarter armoedebeleid (2)

‘Het zit soms in kleine dingen. Bijvoorbeeld door het bieden van praktische ondersteuning (bijv. hulp bij invullen formulieren) kunnen we verschil maken’.

Hulpvragen:

- Welke kleine dingen kunnen het verschil maken?
- Heeft de gemeente een rol bij het bieden van ondersteuning bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren?

Gespreksstarter armoedebeleid (3)

‘Uit het onderzoek van het PON ‘Verhalen over armoede in Dongen’ blijft voor mij het meeste hangen’

Hulpvragen:

- Het punt dat voor mij het meest is blijven hangen uit de verhalen is:
- Dit punt bleef hangen omdat
- Raadslid: Kan ik iets met de aandachtspunten vanuit mijn kaderstellende of controlerende rol?

Gespreksstarter armoedebeleid (4)

‘Geïnterviewden geven aan dat ze geen duidelijk contactpersoon ervaren bij de gemeente bij wie ze terecht kunnen met hun vragen’.

Hulpvragen:

- Hoe is het contact georganiseerd in de praktijk?
- Is er voldoende helderheid over de procedures?
- Vinden we het van belang dat klanten een vast contactpersoon bij de gemeente heeft?
- Zouden we het anders kunnen of moeten organiseren? Zo ja hoe?

Gespreksstarter armoedebeleid (5)

‘Wij moeten als raad actief op zoek naar verhalen van mensen. Inzicht in verhalen kan ons helpen bij zowel onze kaderstellende als controlerende rol’.

Hulpvragen:

- Vindt je het van belang actief op zoek te gaan naar verhalen van mensen?
- Is het zoeken naar verhalen iets dat de raad als collectief zouden moeten oppakken?
- Zo ja, hoe kunnen we als raad (eventueel) e.e.a. organiseren?
- Hoe kunnen we verhalen doorvertalen naar ‘meegevers’ voor het beleid?

Gespreksstarter armoedebeleid (6)

‘Gelet op de gesprekken die we vanavond voeren, geef ik graag de volgende meegevers mee richting van de herijking van het beleid....’.

Hulpvragen:

- Welke meegevers uit het PON-onderzoek en/of de gesprekken die ik vanavond heb gevoerd zou ik graag nog willen delen met de aanwezigen? Zowel ten aanzien van beleidsinhoud als proces van kaderstelling en controle door de raad?