

Evaluatie Steunimpuls (energie) armoede

Wat heeft het pakket aan maatregelen van de Gemeente Diemen bijgedragen aan de bestaanszekerheid van de inwoners? En wat kan de gemeente hiervan meenemen in toekomstig beleid?

Datum:

Juli 2024

Auteur:

Suzanne Hoogland

Onderzoeker en Adviseur

Aangesloten bij Van Vieren, www.vanvieren.nl

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Deel 1. De Steunimpuls	6
Totstandkoming Steunimpuls.....	7
Zorgen in het college	7
Van onrust naar een plan.....	8
Een haalbaar en divers pakket	8
Monitoren, evalueren en leren	9
Leren over inhoud én proces.....	9
Beperkingen van de evaluatie	9
Deel 2. De initiatieven	10
A. Energietoeslag naar Draagkracht	11
Totstandkoming	11
Verloop.....	12
Resultaat.....	12
Impact.....	13
Vervolg	14
B. Vliegende brigade.....	16
Totstandkoming	16
Verloop.....	16
Resultaat.....	18
Impact.....	19
Vervolg	19
C. Reiskostenvergoeding Pantar	21
Totstandkoming	21
Verloop.....	21
Resultaat.....	21
Impact.....	22
Vervolg	22
D. Crisis Fix Team.....	23
Totstandkoming	23
Verloop.....	23
Resultaat.....	24
Impact.....	25
Vervolg	25
E. Stadspasaanbod voor kinderen	26
Totstandkoming	26
Verloop.....	27
Resultaat.....	30
Impact.....	33
Vervolg	33
F. Draagvlakonderzoek Noodhulpbureau.....	35
Totstandkoming	35
Verloop.....	35
Resultaat.....	36
Impact.....	36
Vervolg	36
G. Armoede-brainstorm	37

Totstandkoming	37
Verloop.....	37
Resultaat.....	38
Impact.....	39
Vervolg	39
H. Brief individuele inkomenstoeslag	41
Totstandkoming	41
Verloop.....	41
Resultaat.....	42
Impact.....	42
Vervolg	43
I. Uitbreiding uren Vroeg eropaf	44
Totstandkoming	44
Verloop.....	44
Resultaat.....	45
Impact.....	45
Vervolg	46
J. Aandacht voor Budgetgesprekken	47
Totstandkoming	47
Verloop.....	47
Resultaat.....	47
Impact.....	47
Vervolg	48
K. Verruiming normen Voedselbank.....	49
Totstandkoming	49
Verloop.....	49
Resultaat.....	49
Impact.....	50
Vervolg	51
L. Communicatieoffensief.....	52
Totstandkoming	52
Verloop.....	52
Resultaat.....	53
Impact.....	54
Vervolg	54
M. Menstruatie-uitgiftepunten	55
Totstandkoming	55
Verloop.....	55
Resultaat.....	56
Impact.....	57
Vervolg	58
N. Armoedemonitor	60
Totstandkoming	60
Verloop.....	60
Resultaat.....	61
Impact.....	61
Vervolg	61
Deel 3. Lessen uit de Steunimpuls	62
Conclusie na de Steunimpuls.....	63
Incidentele maatregelen.....	63
Aanpassing bestaande voorzieningen	64

Verkenningen.....	65
Aanbevelingen	65
Lessen uit de Steunimpuls.....	65
1. Afstemmen op de maatschappelijke werkelijkheid.....	66
2. Alle stemmen meenemen.....	66
3. Leren van de (neven)effecten.....	66
4. Oog voor het grotere geheel.....	67
Bijlagen	68
Bijlage 1. Overzicht initiatieven van de Steunimpuls.....	69

Samenvatting

De zomer van 2022 was een periode met veel onrust. De Coronacrisis was net afgelopen, de oorlog tussen Rusland en Oekraïne begonnen, en als reactie daarop stegen de energieprijzen en de kosten voor levensonderhoud. Het college van de Gemeente Diemen maakte zich ernstig zorgen over de bestaanszekerheid van de inwoners van Diemen. Ze wilde actie ondernemen om inwoners in financiële moeilijkheden zo snel mogelijk – nog voor de koude maanden – te ondersteunen. Dit leidde tot de ontwikkeling van de Steunimpuls (energie)armoede; een ambitieus pakket aan maatregelen om kwetsbare inwoners van Diemen te ondersteunen.

De Steunimpuls bestond uit een breed scala van veertien initiatieven; een mix van pilots, tijdelijke toeslagen, structurele aanpassingen, communicatiemaatregelen en verkennend onderzoek. Het resultaat van het pakket aan maatregelen moest zijn dat minder inwoners van Diemen in de (financiële) problemen zouden komen. Nu, ruim anderhalf jaar na de start van de Steunimpuls, wordt teruggekeken op de impact van de maatregelen. In hoeverre hebben de initiatieven het effect gehad dat werd beoogd? En hoe kan dit worden meegenomen in de doorontwikkeling en herijking van het armoedebeleid?

Alle veertien initiatieven uit de Steunimpuls zijn geëvalueerd, waarbij aandacht is geweest voor zowel het proces (totstandkoming en verloop) als het resultaat (de effecten, impact) en implicaties voor het vervolg. Uit de evaluatie blijkt dat de initiatieven uit de Steunimpuls elk op hun eigen manieren positieve effecten hebben gehad. Een aantal van de initiatieven heeft – door middel van financiële ondersteuning of praktische hulp – directe invloed gehad op de bestaanszekerheid van de inwoners van Diemen. Andere initiatieven hebben op een meer indirecte wijze effect. Bijvoorbeeld door inzichten te bieden die kunnen worden gebruikt in de beleidsontwikkeling van de armoedeaanpak of door inwoners op de hoogte te brengen van de minimaregelingen van de Gemeente Diemen.

Om recht te doen aan de succesvolle initiatieven uit de Steunimpuls, is het belangrijk om zorgvuldig te overwegen hoe deze projecten gecontinueerd kunnen worden en een structurele plek binnen het beleid kunnen krijgen. Door te zorgen voor financiële dekking en voldoende capaciteit, kan de duurzaamheid van deze initiatieven worden gewaarborgd. Voorbeelden hiervan zijn het Communicatieoffensief, het Noodhulpbureau, de Brede Aanpak Geldzorgen (voorheen Vliegende Brigade) en op termijn de Stadspas.

Het proces rondom de Steunimpuls kende verschillende obstakels, zoals gevoelde tijdsdruk en de uitdaging om alle stappen zorgvuldig te doorlopen, ondanks de urgentie. Belangrijke lessen voor de toekomst zijn onder andere het belang van planmatig en strategisch werken, het betrekken van alle relevante stemmen en het leren van de (neven)effecten van de maatregelen.

Al met al heeft de Steunimpuls bijgedragen aan de verbetering van de bestaanszekerheid van de inwoners van Diemen. Het programma heeft niet alleen directe financiële steun geboden, maar ook belangrijke inzichten geleverd voor toekomstig beleid. Het blijft echter een uitdaging om de effectiviteit van het bundelen van maatregelen onder één noemer te meten, aangezien sommige initiatieven al in ontwikkeling waren voordat de Steunimpuls van start ging.

Deel 1. De Steunimpuls

Totstandkoming Steunimpuls

De zomer van 2022 was een periode met veel onrust. De Coronacrisis was net afgelopen, de oorlog tussen Rusland en Oekraïne net begonnen, en als reactie daarop stegen de energieprijzen en de kosten voor levensonderhoud. In de media was er veel aandacht voor de snel stijgende prijzen en de financiële gevolgen daarvan. Verschillende gemeenten ondernamen actie om hun inwoners te ondersteunen, bijvoorbeeld door regelingen aan te bieden om woningen te verduurzamen of met een verruiming van de landelijke energietoeslag.

Het Team Beleid Samenleving van Gemeente Diemen zag deze zelfde risico's. Echter, vanuit de praktijk – de netwerkpartners en de inwoners – van Diemen kwamen nog geen directe signalen over een toename van (financiële) moeilijkheden. Om meer te leren over wat er speelde onder de inwoners en waar zij behoefte aan hadden, maakte het team een plan om in het najaar een armoede-brainstorm te organiseren. Vanuit de Corona-periode hadden ze meegenomen om meer planmatig en strategisch te werk te gaan. Daarvoor was het van belangrijk eerst een beeld van de maatschappelijke werkelijkheid te vormen. In de brainstorm wilde het team daarover in gesprek met diverse netwerkpartners. De uitkomsten van het gesprek zouden helpen om zicht te krijgen op mogelijke oplossingsrichtingen. Ook zouden de resultaten van de brainstorm input zijn voor het nieuwe armoedebeleid.

Zorgen in het college

Al voordat de armoede-brainstorm op 17 oktober 2022 kon plaatsvinden, kwam het onderwerp bestaanszekerheid op de agenda van de collegevergadering van 13 september 2022. Het plan voor de armoede-brainstorm had de gevoelens van onrust bij het college niet voldoende kunnen sussen. Het college maakte zich ernstig zorgen over de bestaanszekerheid van de inwoners van Diemen. Het was zo'n veelomvattend en urgent onderwerp. Daarbij lagen de koude maanden om de hoek, waardoor mensen meer gebruik zouden moeten maken van (dure) energie om hun woningen warm te houden. Het college wilde iets doen; actie ondernemen om inwoners in financiële moeilijkheden zo snel mogelijk te ondersteunen. Een plan om (energie)armoede te beperken. Dit blijkt ook uit de notulen van de betreffende collegevergadering:

“Het college heeft, in navolging van het kabinet en andere gemeenten, behoefte om iets extra's te doen voor onze inwoners met het oog op het najaar/winter en de oplopende kosten.” Ze formuleerde een opdracht aan de directie van het sociaal domein: *“Kom met een voorstel hoe de Gemeente Diemen dit najaar en deze winter concrete maatregelen kan aanbieden aan haar inwoners die door inflatie of door hogere energiekosten in de financiële problemen komen.”*

Half oktober – circa vier weken later en net na de armoede-brainstorm – verwachtte het college een integraal voorstel voor een Steunimpuls; een pakket aan maatregelen om kwetsbare inwoners van Diemen te ondersteunen. Uitgangspunt was dat er niet alleen nieuwe initiatieven zouden worden opgezet, maar dat er zorgvuldig werd gekeken naar bestaande maatregelen en mogelijkheden om die uit te breiden of aan te passen. Ook werd gevraagd om te aandacht te hebben voor samenwerking met of ondersteuning van initiatieven van inwoners en het maatschappelijk middenveld. Tot slot was onderdeel van de opdracht om de communicatie over de bestaande regelingen te intensiveren.

Twee dagen na de collegevergadering, op 15 september 2022, deelde wethouder Everhardt in de raadsvergadering mee dat het college werkte aan plannen om inwoners die in de financiële problemen dreigden te komen extra te ondersteunen.

Van onrust naar een plan

De mensen bij beleid en uitvoering van de Gemeente Diemen voelden zich overvallen door de opdracht van het college. Ze misten een inhoudelijke afstemming over het pakket aan maatregelen en overleg over de praktische haalbaarheid van deze opdracht. In de eerste instantie ontstond er onrust en verontwaardiging en tegelijkertijd was er sprake van tijdsdruk. De concerndirecteur van het fysieke domein werd betrokken om te helpen kaders te geven aan de opdracht en de opdracht af te bakenen: Voor wie doen we dit? Wat draagt echt bij voor de inwoners? En wat doen we al?

De gesprekken die volgden gingen over de aanpak van bestaanszekerheid van de bewoners van Diemen. Rondom dat onderwerp gebeurde al veel en waren allerlei plannen in de maak – sommigen in een verder stadium dan anderen. Er werd besloten om een betekenisvol pakket samen te stellen van bestaande en nieuwe initiatieven om het totale aanbod van de gemeente inzichtelijk te maken: om in beeld te brengen wat Gemeente Diemen deed en wilde doen om bewoners te ondersteunen. Dat was voor de gemeente een mooie kans om te benoemen wat er allemaal al gebeurde en om extra vaart te zetten achter initiatieven die nog in de opstartfase stonden. De initiatieven binnen het pakket werden niet alleen aangedragen vanuit beleid en uitvoer, maar kwamen ook voort uit moties van de raad (o.a. Menstruatie-uitgiftepunten en Vliegende Brigade).

Een haalbaar en divers pakket

Belangrijk in het samenstellen van het pakket aan maatregelen was de haalbaarheid van de plannen. Het moest een ambitieus pakket zijn, maar de gemeente wilde kunnen garanderen dat het daadwerkelijk uitvoerbaar was. Daarom waren zowel de directie, als beleid, Sociale Zaken en Communicatie betrokken.

In oktober en november is er hard gewerkt om onder de noemer ‘Steunimpuls (energie)armoede’ een haalbaar pakket aan maatregelen samen te stellen waar iedereen zich in kon vinden: een bonte mix van pilots, tijdelijke toeslagen, structurele aanpassingen, communicatiemaatregelen, verkennend onderzoek, et cetera. Op 22 november 2022 ging het college akkoord met het collegevoorstel en twee dagen later, op 24 november, werd het voorstel voor de Steunimpuls in de raadsvergadering unaniem aangenomen. Bijlage 1 biedt een overzicht en korte beschrijvingen van alle initiatieven die onderdeel zijn van de Steunimpuls.

Er waren grote verschillen tussen de hoeveelheid werk die de initiatieven vroegen. Voor een aantal hoefde de gemeente – vrijwel – niets extra’s te doen (o.a. [Voedselbank](#) en [Reiskostenvergoeding Pantar](#)). Het ging hier om verruiming van bestaande activiteiten. En een aantal (o.a. [Energietoeslag naar Draagkracht](#), [Vliegende Brigade](#) en de [Stadspas](#)) vroegen juist veel extra tijd en capaciteit. Daarom werd een projectleider aangetrokken die een belangrijke rol speelde bij de interne en externe afstemming en de coördinatie van alle activiteiten.

Monitoren, evalueren en leren

De doelstelling van de Steunimpuls was om extra ondersteuning te geven aan de inwoners van Diemen die door de hoge kosten – met name voor energie en boodschappen – in de problemen raakten. Het resultaat van het pakket aan maatregelen moest daarmee zijn dat minder inwoners van Diemen in de (financiële) problemen zouden komen.

Met de Steunimpuls had de Gemeente Diemen de gelegenheid om binnen een korte tijd nieuwe initiatieven te ontwikkelen en bestaande maatregelen uit te breiden. Om grip te houden op de voortgang van al deze activiteiten gaf de projectleider elk kwartaal een update aan het college en de raad. Ook werd afgesproken om aan het einde van de Steunimpuls (halverwege 2024) een evaluatie uit te laten voeren. De vraag is: *Wat heeft het pakket aan maatregelen van de Gemeente Diemen bijgedragen aan de bestaanszekerheid van de inwoners? En wat kan de gemeente hiervan meenemen in toekomstig beleid?*

De resultaten vanuit deze evaluatie – in combinatie met de armoedemonitor (zie [Armoedemonitor](#)) en een rekenkameronderzoek – kunnen worden meegenomen in de doorontwikkeling en herijking van het armoedebeleid in het najaar van 2024.

Leren over inhoud én proces

Zowel de verschillende initiatieven als het proces van de totstandkoming van de Steunimpuls bieden interessante inzichten die Gemeente Diemen kan meenemen in toekomstig handelen. Daarom bevat deze evaluatie niet alleen een overzicht van de inhoudelijke resultaten van de initiatieven, maar ook beschrijving van het proces – van zowel de hele Steunimpuls als de individuele initiatieven.

In Deel 2 van dit rapport worden alle initiatieven een voor een langsgelopen. Hierbij is de volgorde van het raadsvoorstel aangehouden. Per initiatief is er aandacht voor de totstandkoming van het initiatief, het verloop (waaronder financiën, communicatie), de resultaten, de impact en het mogelijke vervolg. In Deel 3 van dit rapport worden de lessen uit de initiatieven onder elkaar gezet en worden conclusies getrokken over de gehele Steunimpuls.

Beperkingen van de evaluatie

De voorliggende evaluatie biedt slechts een beeld van de korte-termijn effecten van de initiatieven uit de Steunimpuls. Idealiter hebben de initiatieven ook impact op langere termijn. Om een completer beeld te krijgen van de impact van het gehele pakket aan maatregelen zou de gemeente een inkomenseffectrapportage (zie [armoedemonitor](#)) kunnen uitvoeren over 2023 en 2024 en een vergelijking kunnen maken van de periode voor en na de Steunimpuls. Dit geeft echter nog steeds een beperkt beeld van de bredere effecten van de initiatieven uit de Steunimpuls.

De wens was om in deze evaluatie zowel de cijfermatige resultaten, als de ervaringen van inwoners van Diemen mee te nemen – bij de initiatieven waarbij dat interessant was. Er is via verschillende netwerkpartners geprobeerd uit te reiken naar Diemenaren om in gesprek te raken over de impact van de onderdelen van de Steunimpuls. Dit bleek echter moeilijker dan verwacht. Voor een deel vanwege privacyoverwegingen en ook vanwege het onderwerp van de Steunimpuls. Mensen vinden het nog ongemakkelijk om over hun financiële situatie te spreken.

Deel 2. De initiatieven

A. Energietoeslag naar Draagkracht

Doel: *Het financieel ondersteunen van mensen die in de financiële problemen kwamen door de gestegen energiekosten.*

Totstandkoming

In 2022 werd landelijk een energietoeslag in stand geroepen, als reactie op de toenemende kosten van energie. De stijgende kosten hadden een aanzienlijke impact op huishoudens. Om mensen met een laag inkomen te compenseren konden zij in aanmerking komen voor de energietoeslag: een eenmalig bedrag van 1.300 euro. Huishoudens in Diemen met een inkomen tot een bepaald percentage van het sociaal minimum konden gebruik maken van deze toeslag. Landelijk werd de norm van 120 procent aangehouden en in Gemeente Diemen is 130 procent gehanteerd. Immers, in Diemen worden huishoudens met een inkomen tot 130 procent van het sociaal minimum gerekend tot minimahuishoudens. Dit waren in Diemen naar schatting tussen de 1.500 en 2.000 huishoudens.

De vraag was of hiermee voldoende mensen ondersteund werden. Door de stijgende prijzen en de hoge energiekosten zouden ook de mensen met 'hogere inkomens' in de financiële problemen kunnen komen. In het college en de gemeenteraad van Diemen heerste de wens om de groep mensen die energietoeslag ontving te vergroten. In navolging van andere gemeenten (o.a. gemeente Utrecht) zou de grens voor de eenmalige energietoeslag nog verder kunnen worden verhoogd naar huishoudens met een inkomen tot 140 of zelfs 150 procent boven het minimum.

Aanvankelijk leek het een gemakkelijke oplossing om meer mensen ondersteuning te bieden. Echter, vanuit het beleid en de uitvoer ontstonden twijfels. Om de energietoeslag snel uitvoerbaar te maken werd slechts het inkomen van huishoudens getoetst; er werden geen toetsen gedaan op vermogen of gestegen energielasten. Het was een aanname dat deze groep mensen financieel te lijden had onder de gestegen prijzen. Voor de aanvankelijke energietoeslag was dat een landelijke keuze, maar wanneer Gemeente Diemen deze groep zou uitbreiden zou een nog groter aantal mensen een bedrag ontvangen zonder dat er kennis was over de financiële situatie. Paste deze uitbreiding wel bij de problematiek van gestegen energielasten en toenemende kosten? Het was immers een probleem van ('hoge') kosten en niet van ('laag') inkomen.

“Het is altijd lastig om de ‘juiste’ mensen te bereiken. En het was belangrijk om daar nu goed over na te denken: om te voorkomen dat we met hagel zouden schieten. We hebben echt gekeken naar wat het werkelijke probleem was en voor wie en geprobeerd om daarbij aan te sluiten. Natuurlijk is het niet haalbaar om een hele draagkracht-berekening te maken, dus we moesten toch een beetje kort door de bocht gaan met welke data we opvroegen. Het eindresultaat was een verantwoorde afweging.” – medewerker Beleid

Door beleid werd een tweede scenario voorgesteld waarbij nauwkeuriger werd gekeken naar de doelgroep. Dit was de 'Energietoeslag naar Draagkracht'. In dit scenario zou de gemeente preciezer kijken naar de oorzaken van de problematiek en die aanspreken. Welke mensen kwamen in de financiële problemen door de hoge energiekosten? De toets werd: als mensen na aftrek van vaste lasten onder het bijstandsniveau kwamen – en nog niet in aanmerking waren gekomen voor de energietoeslag – kregen ze eenmalig een bedrag van 1.300 euro. Hierbij werden het inkomen,

vermogen (spaargeld en bezittingen) en kosten voor energie, wonen en zorgverzekering getoetst. Op 24 november heeft de raad met dit voorstel ingestemd, als onderdeel van de gehele Steunimpuls.

Verloop

Tussen 1 mei en 31 december 2023 konden bewoners van Diemen de Energietoeslag naar Draagkracht aanvragen. Inwoners van Diemen konden de aanvraag digitaal doen via de website van de gemeente, of per post. Naast gegevens over inkomen, vermogen en kosten voor energie, wonen en zorgverzekering, moesten mensen met nota's aantonen dat hun energielasten waren toegenomen. Als bleek dat de energielasten tussen het voorgaande en het huidige jaar niet waren gestegen, dan werd de aanvraag afgewezen.

Communicatie

Een grote uitdaging in het uitvoeren van de maatregel was om de mensen te bereiken die in aanmerking kwamen voor de Energietoeslag naar Draagkracht. De gemeente kon deze huishoudens niet rechtstreeks aanspreken, omdat niet bekend was voor wie de voorwaarden golden. Daarbij ging het om een doelgroep die normaal gezien niet zo gericht was op sociale zaken. Na het tweede kwartaal waren er 25 aanvragen. Dat waren er minder dan verwacht, maar anderzijds er was ook geen beeld van de werkelijke grootte van de groep. Met verschillende communicatiekanalen is geprobeerd de doelgroep te bereiken:

- Er is een persbericht over de Energietoeslag naar Draagkracht verstuurd op 6 april 2023.
- Er is een pagina over de Energietoeslag naar Draagkracht geopend op de website van de Gemeente Diemen.
- Er is een betaalde sociale mediacampagne (Facebook) gedaan in oktober 2023. Het hoofddoel van de campagne was het bereiken van zoveel mogelijk mensen. De advertentie werd breed uitgezet, naar iedereen in Diemen vanaf 18 jaar.
- Er is een flyer gemaakt en verspreid in oktober 2023.
- In het Diemernieuws is regelmatig aandacht besteed aan de Energietoeslag naar Draagkracht, bijvoorbeeld door middel van artikelen en banners.
- Via een advertentie in de nieuwsbrief van economische zaken.
- Via een advertentie in de nieuwsbrief van de ouderenbond.
- En door de regeling actief onder de aandacht van netwerkpartners te brengen.

Financiering

Aangezien het onbekend was hoe groot de doelgroep van deze maatregel was, was het ook moeilijk te voorspellen hoeveel aanvragen op basis van draagkracht konden worden verwacht. In de kostenberekening is uitgegaan van 200 (toegekende) aanvragen. Op basis van deze schatting werd eenmalig 300.000 euro begroot: 260.000 euro aan uitkeringskosten (200 keer 1.300 euro) en 40.000 euro aan uitvoeringskosten. Hiervoor werden Rijksmiddelen eerst worden ingezet. Bij eventuele overschrijding van het budget zou verantwoording worden opgenomen in de jaarrekening van 2022.

Resultaat

In totaal zijn er 66 aanvragen geweest voor de Energietoeslag naar Draagkracht (zeven per post en 59 digitaal). Hiervan zijn tien aanvragen toegekend (15 procent). Deze aanvragers hebben eenmalig het bedrag van 1.300 euro ontvangen. Van de 66 aanvragen zijn er 64 gedaan in 2023. Door een fout in de

aanvraagpagina stond de procedure korte tijd na de deadline, begin 2024, nog open. De twee aanvragen die daaruit voortkwamen zijn in behandeling genomen.

Voor de afwijzingen waren in hoofdlijnen twee motieven. Een grote groep aanvragers was in de veronderstelling dat dit de nieuwe energietoeslag van 2023 was, en heeft dus een onjuiste regeling aangevraagd. Zij waren hiernaar op zoek en kwamen deze toeslag tegen; dit was een tijd lang de enige procedure die openstond. Deze groep mensen voldeed niet aan de voorwaarden omdat zij (meestal) recht hadden op de reguliere toeslag. De andere groep afgewezen aanvragers was wel bewust op zoek naar deze regeling, maar voldeed niet aan de voorwaarden omdat zij na aftrek van de financiële lasten nog boven het minimum uitkwamen. Zij zijn gewezen op mogelijke andere regelingen.

“Een heleboel mensen hebben het gevoel dat ze financieel door het ijs zakken. Als we dan de cijfers op een rijtje zetten ligt het besteedbaar inkomen nog best ver boven de grens die wij hanteren. Vanuit ons gezien zit er nog rek in de situatie. Dat kan voor mensen ook een inzicht zijn: ‘Het is toch nog niet zo erg als ik dacht’.” - Medewerker Sociale Zaken

Communicatie

Er is via verschillende kanalen intensief gecommuniceerd over de regeling in de hoop de doelgroep te bereiken. Het is lastig te bepalen in hoeverre de gemeente hier succesvol in is geweest, met name als het gaat om de papieren campagnes. Wat betreft de sociale mediacampagne zijn er wel gegevens bijgehouden. Deze campagne heeft een groot aantal personen in de omgeving Diemen bereikt. Er zijn ongeveer 65.459 weergaven geweest van het bericht, waarvan 39.460 unieke personen. In totaal hebben 390 personen doorgelikt naar meer informatie op de website van de gemeente en 25 personen hebben met de knop ‘like’ aangegeven het bericht leuk te vinden. Tenslotte hebben vier mensen op het bericht gereageerd en is het door drie personen gedeeld binnen hun netwerk.

Financiering

In plaats van de begrootte 200 aanvragen zijn er tien aanvragen voor de Energietoeslag naar Draagkracht toegekend. Uitgaande van de berekening die is gebruikt bij de begroting is er een totaal van 13.000 euro uitgegeven aan uitkeringskosten (tien keer 1.300 euro). Inclusief de uitvoeringskosten is er een bedrag van 53.000 euro uitgegeven aan deze maatregel.

Impact

De Energietoeslag naar Draagkracht is ontstaan vanuit de wens om mensen te ondersteunen die in de financiële problemen kwamen door de gestegen energiekosten. In totaal hebben tien huishoudens financiële steun ontvangen door deze maatregel. Onder aan de streep zijn dat er niet veel, en tegelijkertijd waren dit wel de mensen die de gemeente met deze maatregel wilde bereiken. Het is niet mogelijk om iets te zeggen over hoeveelheid mensen die recht heeft op de toeslag, maar deze niet hebben aangevraagd, aangezien er geen gegevens bekend zijn van deze groep. Wel kan er worden gesteld dat door de gemeente intensief is gecommuniceerd om inwoners te informeren over de regeling.

“Via de nieuwsbrief van de ouderenbond las een ouder echtpaar over de ‘Energietoeslag naar Draagkracht’. Zij wilden weten of zij daarvoor in aanmerking kwamen, omdat ze nét boven de 130 procent uitkwamen en dus geen gebruik konden maken van de reguliere energietoeslag.

Met de voorzitter van de ouderenbond gingen zij de voorwaarden na. Op het eerste gezicht leken zij aan alle eisen te voldoen, echter op één onderdeel bleven zij hangen. De energiekosten in het jaar 2020-2021 waren hoger dan de kosten in 2021-2022. Het stel – wonende in een hoekhuis – had in het eerste jaar minder dan 500 euro (jaarlijks) uitgegeven aan energie en gas. Ze waren bang geweest voor de hoge kosten en waren erg zuinig omgegaan met energie: droegen warme truien overdag en hadden extra dekens. Daarmee hadden ze veel kosten bespaard, met als gevolg dat ze niet meer in aanmerking kwamen voor de Energietoeslag naar Draagkracht. Eind 2023 hebben zij opnieuw een aanvraag gedaan en daarvoor de energiekosten voor 2022-2023 meegenomen. Met deze gegevens kwamen zij wel in aanmerking voor de toeslag. Ze waren heel positief over de mogelijkheid die de toeslag bood en konden de extra middelen goed gebruiken.”

Door te kiezen voor een specifieke doelgroep voor de extra energietoeslag was er zekerheid dat de middelen terecht kwamen bij mensen die het nodig hadden. In tegenstelling tot het scenario waarbij de doelgroep bestond uit huishoudens met een inkomen tot 140 of 150 procent. Naar schatting ging dit om 318 (140 procent) of 636 (150 procent) huishoudens, waarvan onbekend was of ze te maken hadden met financiële problemen na de gestegen energiekosten. Dat zou ‘honderden’ aanvragen hebben opgeleverd. Bij een verhoging naar 140 procent waren de kosten voor inhuur van capaciteit begroot op 13.000 euro en de kosten voor de toeslag zelf 325.000 euro (totaal 338.000 euro). Bij een verhoging naar 150 procent werden de kosten voor inhuur van capaciteit geschat op 26.000 euro en de toeslag zelf 650.000 euro (totaal 676.000 euro). Deze nieuwe manier van toetsen heeft de gemeente in die zin veel ambtelijke capaciteit en geld bespaard.

Anderzijds zijn er met de opzet van de alternatieve maatregel beleidskosten en implementatiekosten gemaakt en hebben ‘slechts’ tien mensen ondersteuning ontvangen. Mogelijke oorzaken voor de beperkte hoeveelheid aanvragen zijn:

- *Aanpassing energieverbruik.* Inwoners hebben hun energieverbruik aangepast naar aanleiding van de gestegen prijzen, waardoor de energielasten niet zijn toegenomen – zoals ook bleek uit het voorbeeld.
- *Doelgroep bestaat niet.* Mogelijk is de ‘reguliere energietoeslag’ die in Diemen ruim (tot 130 procent) is toegepast, toereikend. De inwoners die onvoldoende draagkracht hadden, vallen binnen de doelgroep tot 130 procent.
- *Doelgroep is niet bereikt.* Ondanks de intensieve campagnes hebben berichten over de regeling de doelgroep niet bereikt, of voelde de doelgroep zich niet aangesproken.

Vervolg

De Energietoeslag naar Draagkracht was een incidentele maatregel als reactie op de snel stijgende energieprijzen en de hoge kosten voor levensonderhoud. Vanaf 1 januari 2024 stopte deze toeslag. Inmiddels zijn de energieprijzen wat gedaald, waardoor meer mensen hun energierekening weer kunnen betalen. Bovendien hebben overheden ook andere maatregelen genomen om de financiële lasten van mensen te verlichten, zoals belastingverlagingen of subsidies voor energiezuinige apparaten.

Op de vraag of deze manier van toeslag organiseren in de toekomst opnieuw zou kunnen worden ingezet zijn de meningen binnen de gemeente verdeeld. De manier van (kritisch) kijken spreekt aan:

'Past de oplossing bij het daadwerkelijke probleem?' 'Welke probleem willen we oplossen?'. Echter, er zijn ook kritische geluiden over de hoeveelheid werk die de regeling met zich mee heeft gebracht, ten opzichte van wat het heeft opgeleverd. Vooral omdat dit een tijdelijke regeling was: is dit echt wat mensen nodig hebben? Weten we goed genoeg wat er speelt bij deze doelgroep? Voor in de toekomst gaat de voorkeur uit naar meer duurzame oplossingen en investeringen, zoals het verbeteren van bestaande minimaregelingen.

Ondanks dat de Energietoeslag naar Draagkracht niet wordt vervolgd, is er interesse in het leren over de manier van denken waarmee de regeling is ontworpen. Zowel het kijken naar kostenbewust handelen, als het afstemmen van probleem en oplossing. De vraag die nog open staat is: hoe nemen we de lessen uit de totstandkoming mee naar de toekomst?

B. Vliegende Brigade

Doel: *Het proactief verspreiden van informatie om rechthebbenden te helpen bij het benutten van de minimaregelingen van Gemeente Diemen, terwijl we ook de behoeften van de doelgroep leren kennen om een passend plan van aanpak te ontwikkelen.*

Totstandkoming

De Gemeente Diemen beschikt over veel en effectieve minimaregelingen. Hoewel inwoners van Diemen met behulp van verschillende mediakanalen worden opgeroepen om bij (dreigende) problemen contact op te nemen, zijn er altijd groepen inwoners die geen gebruik maken van de regelingen. Ze nemen niet uit zichzelf contact op met de gemeente of zijn niet op de hoogte van hun recht op de regelingen. Om niet-gebruik te voorkomen blijkt proactief naar buiten treden met deze regelingen het meest effectief. Daarom is het essentieel om proactief contact te maken met inwoners en de regelingen te promoten op diverse locaties binnen de gemeente.

Op 13 oktober 2022 heeft de PvdA de motie 'Vliegende brigade' ingediend. In deze motie verzocht de raad het college om een plan van aanpak te ontwikkelen voor het organiseren van een 'Vliegende Brigade', vergelijkbaar met de Amsterdamse *'Flying Squad'*. De Diemense 'Vliegende Brigade' zou proactief informatie verspreiden over de gemeentelijke regelingen op plaatsen waar veel inwoners samenkomen. Het college heeft deze motie omarmd. Met deze aanpak wilde het college ervoor zorgen dat beschikbare regelingen worden gebruikt zoals bedoeld, zodat (financieel) kwetsbare inwoners ondersteuning ontvangen en de gemeente effectiever armoede kan bestrijden.

Om niet-gebruik van regelingen te voorkomen heeft de Gemeente Amsterdam de *'Flying Squad'* opgezet. De website van de Gemeente Amsterdam geeft uitleg over dit team. De *Flying Squad* is onderdeel van de afdeling Werk, Participatie en Inkomen en bestaat uit medewerkers van de afdeling armoedebestrijding. Omdat deze mensen dagelijks aanvragen behandelen kunnen zij direct vragen beantwoorden. Ze weten immers precies waar inwoners recht op hebben en hoe aanvragen werken. De *Flying Squad* geeft in heel Amsterdam gratis presentaties over de regelingen van de gemeente voor inwoners met weinig geld. Zo zorgen ze ervoor dat alle mensen die er recht op hebben, de regelingen kunnen aanvragen.

De insteek was dat de Vliegende Brigade bestond uit de collega's van verschillende afdelingen van de Gemeente Diemen die zich verantwoordelijk voelen om de doelstellingen te realiseren. Ze zouden mensen niet alleen over de regelingen zelf informeren, maar ze ook voorzien van het netwerk van informatie en handvatten.

Verloop¹

Op 22 en 23 november, en 13 en 14 december 2022 zijn de consulenten van de afdeling Sociale Zaken – als Vliegende Brigade – naar buurthuizen in Diemen gegaan om proactief informatie te verstrekken over minimaregelingen. Ook hebben de energiecoaches actief informatie verspreid (onder andere met flyers) en heeft de gemeente netwerkpartijen geïnformeerd over de minimaregelingen. Deze eerste

¹ Het verloop van de aanpak 'Vliegende Brigade' is een dynamisch proces geweest waarin inzichten uit de praktijk steeds direct werden toegepast in de manier van aanpakken. Het is daardoor niet strak afgebakend waar dit initiatief eindigt en de nieuwe aanpak (met onder andere het inlooppreekuur) begint.

acties hadden echter niet het gewenste effect. Het leidde niet tot een hoger bereik en de doelgroep (de mensen in verborgen armoede) werd niet goed bereikt. Zo bleek dat de doelgroep niet op deze locaties op die momenten samenkwam, dat deze mensen niet op de Vliegende Brigade afkwamen en/of dat ze zich niet comfortabel voelden om in die setting het gesprek aan te gaan over armoede, schulden, geldzorgen of minimaregelingen.

De eerste ervaringen leerden dat er behoefte was aan een scherper beeld van de behoeften van de inwoners van Diemen en wat nodig was om mensen goed te kunnen informeren. De gemeente wilde een zorgvuldige en weloverwogen aanpak realiseren, waarmee de Vliegende Brigade gericht de Diemenaren kon bereiken die dit nodig hebben. Een andere belangrijke constatering van de eerste acties was dat het communicatiemateriaal niet aan de wensen voldeed. Er was behoefte aan een algemene folder over minimaregelingen en schuldhulp om inwoners op een gemakkelijke en laagdrempelige manier te informeren over de verschillende regelingen.

In juli 2023 zijn er in het kader van de aanpak 'Vliegende Brigade' koffiegesprekken met inwoners georganiseerd op drie locaties in Diemen. Op 13 juli bij buurthuis het Noorderlicht en de Beukenhorst en op 19 juli bij de Diemermarkt. Als onderdeel van 'Gemeente gaat in gesprek' bezochten de wethouder en geïnteresseerde collega's deze verschillende locaties om koffie aan te bieden en in gesprek te gaan met de inwoners. Het team kreeg informatiemateriaal en een lijst met voorbeeldvragen. Het doel van de koffiegesprekken was tweeledig: inwoners informeren over de minimaregelingen en input verzamelen voor verdere ontwikkeling van de Vliegende Brigade. De gemeentemedewerkers toonden interesse en nieuwsgierigheid naar de inwoners van Diemen, waarbij ze informatie verzamelden over hoe de gemeente mensen in financiële nood kon bereiken en helpen. Ook werd de nieuwe flyer ('Geldzorgen? Diemen helpt!') getoetst op taal, vormgeving en inhoudelijke boodschap. Deze gesprekken leverden relevante informatie op voor de vervolgaanpak van de Vliegende Brigade en de verbetering van de flyer.

Er werden ook gesprekken gevoerd met verschillende netwerkpartners, zoals buurthuizen en scholen. In de gesprekken ging het over de aanpak van armoede, het bereiken van de doelgroep en de behoeften vanuit het maatschappelijke veld om inwoners te informeren en door te verwijzen naar beschikbare minimaregelingen en ondersteuningsmogelijkheden. Aanvankelijk was het plan om in het najaar ook mee te lopen met de energiecoaches, maar in die periode vonden er geen huisbezoeken plaats.

Communicatie

Op 22 november en 12 december 2022, vlak voor de bezoeken, is de komst van de Vliegende Brigade aan de Huizen van de Buurt aangekondigd met een bericht op Facebook: '*Geldzorgen zijn heel vervelend. Het kan iedereen overkomen. Je staat er niet alleen voor! Onze collega's van de Vliegende Brigade komen langs in de buurt. Zij vertellen hoe je geholpen kunt worden bij geldzorgen en geven slimme tips om zelf thuis energie te besparen. Je kunt, zonder afspraak, langskomen (...).*' In de Facebook-berichten stonden de data en een link naar het bijpassende nieuwsbericht op de website van de gemeente. Het bericht van 22 november is 2.369 keer bekeken, door 2.057 unieke bezoekers en zeven keer gedeeld. Acht bezoekers hebben aangegeven dat ze het bericht leuk vonden ('like'). Het bericht van 12 december is 1.743 keer bekeken door 1.709 unieke bezoekers en heeft twee reacties gekregen. Negen bezoekers hebben aangegeven dat ze het bericht leuk vonden ('like').

Ook de koffiegesprekken van de zomer 2023 zijn online aangekondigd. Op 12 juli, een dag voor de eerste gesprekken, is via de Facebookpagina van Gemeente Diemen een bericht uitgestuurd om mensen uit te nodigen om in gesprek te gaan: *‘Kopje koffie en een goed gesprek’*. (...) *‘Steeds meer mensen hebben geldzorgen. We praten graag eens over hoe jij denkt dat wij jou daarbij kunnen helpen’*. Het bericht is 1.259 keer bekeken, door 1.148 unieke bezoekers, 6 bezoekers hebben aangegeven dat ze het bericht leuk vonden (‘like’).

Na afloop van de eerste koffiegesprekken plaatste de Gemeente Diemen op 14 juli opnieuw een bericht op Facebook met een terugkoppeling over 12 juli: *‘Gisteren hadden we mooie gesprekken in Diemen Noord en Diemen Zuid. Voorbijgangers konden een lekker kopje koffie met ons drinken van Koffie Kriek, de koffiekar van sociaal ontwikkelbedrijf Pantar. Steeds meer mensen hebben geldzorgen. We vroegen hoe we inwoners daarbij kunnen helpen. Ook meepraten? Volgende week woensdag staan we op de markt op het Diemerplein! (...)*. Het bericht is 1.981 keer bekeken, door 1.872 unieke bezoekers, 20 bezoekers hebben aangegeven dat ze het bericht leuk vonden (‘like’) en zes mensen hebben op het bericht gereageerd.

Tot slot stond er op 19 juli, de dag van gesprekken op de Diemermarkt, een artikel in het Diemernieuws om mensen uit te nodigen voor de gesprekken: *‘De medewerkers van de gemeente zijn vandaag nog tot 14.00 u beschikbaar voor een kopje koffie en een goed gesprek’*. In dit bericht stond ook een korte terugkoppeling over de eerste gesprekken tussen de Diemenaren en de gemeente.

Tabel 1, Cijfers over berichten m.b.t. Vliegende Brigade op sociale media.

Datum	Weergaven	Unieke bezoekers	Likes	Reacties	Gedeeld
22 november	2.369	2.057	8	0	7
12 december	1.743	1.709	9	2	0
12 juli	1.259	1.148	6	0	0
14 juli	1.981	1.872	20	6	0

Financieel

De Vliegende Brigade kon binnen het bestaande budget worden bekostigd.

Resultaat

Bij de koffiegesprekken tussen de gemeente en inwoners van Diemen zijn ongeveer 65 drankjes uitgedeeld. Het is niet bekend hoeveel mensen er precies waren (of door hoeveel mensen de drankjes zijn gedronken – er waren ook mensen die niets wilden drinken) en hoeveel gesprekken er zijn gevoerd. Zowel de inwoners van Diemen als de medewerkers van de gemeente waren positief over de koffiegesprekken. De aanwezigen waardeerden dat de Gemeente Diemen zich op deze manier toonde en dat er hulp beschikbaar is voor mensen met geldzorgen.

Uit de gesprekken met bewoners en de netwerkpartners kwamen een aantal conclusies die input geven voor een nieuwe aanpak. De belangrijkste waren:

- Goed informatie- en communicatiemateriaal is van belang om de minimaregelingen onder de aandacht te kunnen brengen.

- Er is behoefte aan een inloopspreekuur om voor vragen en ondersteuning langs te komen en persoonlijk in gesprek te gaan met iemand van de gemeente of een hulpverlener.
- Netwerkpartners hebben behoefte aan een vast aanspreekpunt en duidelijke informatie over de verschillende regelingen en hulpverleningsmogelijkheden.
- De doelgroep haalt voor een groot deel informatie op in het eigen netwerk en maatschappelijke veld waarin ze zich begeven (bijvoorbeeld via hulpverleners, school, voorbeeld- en sleutelfiguren).
- Het is belangrijk dat een ingewikkelde aanvraagprocedure geen drempel vormt voor het doen van een aanvraag. De vraag is of de aanvraagprocedure verbeterd kan worden.

Financieel

De incidentele kosten (zoals het huren van de koffiekar) zijn gemaakt binnen het bestaande budget van de Steunimpuls. De communicatiekosten hebben sterke relatie met het Communicatieoffensief en zijn daarin meegenomen.

Impact

Vooralsnog kan nog weinig worden gezegd over de impact van de Vliegende Brigade in deze vorm op de inwoners van Diemen. Mogelijk zijn er gesprekken geweest met rechthebbenden van minimaregelingen, of is de doelgroep via netwerkpartners op de hoogte gebracht van de regelingen. Daar zijn echter geen gegevens over bekend.

Echter, de gesprekken met inwoners en netwerkpartners hebben grote invloed op de vervolgaanpak van de Vliegende Brigade. Op basis van de acties en de bevindingen lijkt de titel 'Vliegende Brigade' niet passend en volledig dekkend. Het plan van aanpak is flink aangescherpt en er is gekozen voor een nieuwe naam: brede aanpak geldzorgen. Immers, het gaat niet enkel over 'uitvliegen', maar het betreft een bredere aanpak om inwoners met geldzorgen te bereiken en niet-gebruik van regelingen te verminderen. Daarnaast is er geen sprake van een 'brigade' zoals in de Amsterdamse situatie. De oorspronkelijke doelstellingen (*outreaching*, laagdrempelig, bereik vergroten) blijven, maar met een aanpak bestaande uit deelprojecten die passen bij de Diemense situatie, gebaseerd op de input van de inwoners en de netwerkpartners. Zo hoopt de gemeente ervoor te zorgen dat rechthebbenden in Diemen op de hoogte zijn van de minimaregelingen van de Gemeente Diemen en hier gebruik van maken.

Vervolg

De aanpak bestaat uit verschillende deelprojecten die in 2024 stapsgewijs zijn of worden opgepakt. De deelprojecten zijn gebaseerd op de bevindingen van de aanpak.

1. *Actualiseren van communicatie- en informatiemateriaal*

Het (door)ontwikkelen en structureel actueel houden van het communicatie- en informatiemateriaal is in 2023 al opgepakt als onderdeel van de 'Vliegende Brigade'. De nieuwe folder ('Diemen helpt met extra geld') is bijna klaar. Anders dan eerder is de folder geschikt voor zowel professionals als bewoners. In de folder wordt meer gebruikt gemaakt van beeld en de folder bevat minder – maar meer toegankelijke – tekst. De vervolgstap is om de webpagina's aan te passen op logische structuur, uitnodigende titels en passende inhoud. Daar is de gemeente voorjaar 2024 mee gestart.

2. *Integraal inloopspreekuur*

De behoefte aan een 'zittende brigade' was een belangrijk signaal vanuit de koffiegesprekken. In november 2023 heeft de PvdA de motie 'Niet-gebruik verder verminderen' ingediend. Daarin vroeg de partij het college om een verkenning te doen naar de mogelijkheden van een inloopspreekuur voor minimaregelingen en geld(zorgen).

Het college heeft de mogelijkheden van een inloopspreekuur verkend en half februari 2024 is een start gemaakt met de pilot 'Breed Inloopspreekuur' in de Brede Hoed. Doel hiervan was om inwoners die niet weten waar ze naartoe kunnen met hun hulpvraag de kans te bieden om binnen te lopen. Dit 'Breed Inloopspreekuur' is niet alleen voor mensen met geldzorgen, maar met alle soorten vragen. Na vijf weken werd de Pilot geëvalueerd met de deelnemende partijen en de eerste ervaringen waren positief. Bezoekers waardeerden de toegankelijkheid en de directe hulp en de betrokken netwerkpartners zagen de meerwaarde van het spreekuur. Dit gaf voldoende basis om de pilot voort te zetten, in eerste instantie tot december 2024. Daarbij is afgesproken om tweemaandelijks te evalueren, om – indien nodig – bij te sturen op inzichten uit de praktijk. In het vierde kwartaal volgt een evaluatie om te beslissen over het verdere verloop van het inloopspreekuur.

3. *Webapplicatie: Berekenuwrecht*

Dit is een webapplicatie waar inwoners op één plek kunnen zien welke minimaregelingen beschikbaar zijn, wat de voorwaarden om hiervoor in aanmerking te komen en hoe ze deze kunnen aanvragen. Zowel inwoners als dienstverleners/hulpverleners kunnen de applicatie gebruiken. De applicatie is in het voorjaar van 2024 beschikbaar gesteld en kan worden gevonden via de website van de Gemeente Diemen.

4. *Onderzoeken mogelijkheden verbindingfunctionaris bestaanszekerheid*

Het college onderzoekt de mogelijkheden voor structurele capaciteit om de verschillende taken op te pakken die horen bij de brede aanpak geldzorgen. Bijvoorbeeld het actief contact leggen met partners in het netwerk, ze van informatie voorzien, voorlichting geven en zorgen dat alles actueel blijft. De mogelijkheden om hier verder effectief invulling aan te geven worden onderzocht en meegenomen in de ontwikkeling van het nieuwe armoedebeleid

5. *Aanvraagprocedure minimaregelingen vereenvoudigen*

De aanvraagprocedure van de minimaregelingen wordt onder de loep genomen om te zien hoe de procedure vereenvoudigd kan worden. Dit is een aandachtspunt voor de lange termijn wat kan worden meegenomen als onderdeel van in de beleidsontwikkeling armoedebestrijding/bestaanszekerheid.

C. Reiskostenvergoeding Pantar

Doel: *Het bieden van tijdelijke financiële ondersteuning aan de medewerkers van Pantar.*

Totstandkoming

Halverwege 2022 heeft de Gemeente Amsterdam een pakket aan maatregelen samengesteld voor inwoners waarvan de bestaanszekerheid acuut onder druk stond. Eén van deze maatregelen was een financiële tegemoetkoming voor medewerkers van Pantar. De verwachting was dat zij financiële lasten zouden ondervinden van de snel toegenomen kosten van levensonderhoud. Gemeente Amsterdam zocht naar een manier om snelle en tijdelijke financiële ondersteuning te bieden, zonder dat het proces te bewerkelijk werd. Een aanpassing in de reiskostenvergoeding bood daartoe de mogelijkheid. In de laatste drie maanden van 2022 werd de deze vergoeding voor de medewerkers van Pantar tijdelijk verhoogd van 10 cent naar 19 cent per kilometer. De reiskostenvergoeding werd ingezet als tijdelijke overbrugging tot de verhoging van het wettelijk minimumloon, dat op 1 januari 2023 in zou gaan.

Om alle medewerkers van Pantar gelijk te behandelen besloot het MT van Pantar de verhoging van de reiskosten ook door te voeren voor de Diemense medewerkers. Daarop stelde het college van de Gemeente Diemen voor om deze kosten op zich te nemen.

Verloop

De Diemense medewerkers van Pantar ontvingen in de maanden oktober, november en december 2022 een hogere reiskostenvergoeding. Hierover zijn zij geïnformeerd met een brief vanuit Pantar en door hun coach of werkbegeleider. De vergoeding gold voor alle medewerkers sociale werkvoorziening en voor alle medewerkers die onder de Participatiewet vallen. Het bedrag werd voorgeschieden door Pantar en in januari 2023 in totaal gefactureerd aan de Gemeente Diemen.

Financieel

Voor dit initiatief was aanvankelijk 2.000 euro begroot, op basis van 20 Diemense medewerkers (zie berekening van de kosten in de Tabel 2). Dit bedrag kon opgevangen worden vanuit de bestaande budgetten.

Tabel 2. *Begroting verhoging reiskosten Pantar.*

Aantal medewerkers Diemen	Toename kosten (9%) per maand	Kosten drie maanden (okt, nov, dec)
20 mensen	574 euro	1.722 euro

Resultaat

In totaal zijn er 20 medewerkers van Pantar uit de Gemeente Diemen die de extra reiskostenvergoeding hebben ontvangen. Dit waren – conform de CAO – de medewerkers met een woon-werk-afstand van 5,5 kilometer of meer.

Financieel

Het totale bedrag dat Pantar aan de Gemeente Diemen heeft gefactureerd is 250 euro. Het bedrag wat de medewerkers hebben ontvangen was afhankelijk van hun reistijd. Het daadwerkelijke bedrag viel een stuk lager uit dan begroot. Pantar heeft twee mogelijke verklaringen voor dit verschil. Een aantal van de medewerkers heeft een reisafstand van minder dan 5,5 kilometer tot hun werklocatie,

waardoor zij geen recht hebben op reiskostenvergoeding. Een andere groep medewerkers wordt met een busje opgehaald door Pantar, waardoor zij geen reiskosten maken.

Impact

Voor de medewerkers van Pantar hadden de prijsstijgingen in 2022 veel impact. Er speelden grote financiële zorgen en er Pantar ontving veel vragen over wat ze voor haar medewerkers kon betekenen, onder andere vanuit de OR. Deze maatregel was daar een snelle reactie op. Ondanks dat de tijdelijke verhoging van de reiskostenvergoeding een kleine financiële impuls was, was het voor de medewerkers belangrijk. Enerzijds omdat 'alle beetjes helpen', maar ook door het gebaar. Dit initiatief was voor Pantar en de medewerkers een signaal dat ze werden gehoord en dat er naar ze werd omgekeken.

Bij een aantal medewerkers van Pantar die de vergoeding hebben ontvangen is navraag gedaan naar de effecten van de aanvullende vergoeding. Ze vonden het allemaal een goede regeling en vonden het fijn dat ze geholpen werden. Een aantal reacties:

- “De periode is niet zo lang geweest, maar het was heel welkom!”
- “Alle beetje helpen, hoe meer je krijgt hoe beter het is.”
- “Het heeft niet zo veel betekend, maar wel mooi meegenomen!”
- “Toen de prijzen zo stegen ben ik gewoon op de fiets gegaan.”
- “Dat je dat zomaar krijgt is echt wel fijn.”

Vervolg

Na de tijdelijke verhoging van de reiskosten eind 2022, hebben er een aantal financiële veranderingen plaatsgevonden voor de medewerkers van Pantar. Het wettelijk minimumloon werd per 1 januari 2023 verhoogd en recentelijk is de reiskostenvergoeding gestegen naar 21 cent per kilometer voor alle medewerkers.

Ondanks deze ontwikkelingen blijven de medewerkers van Pantar financieel kwetsbaar. Pantar is daarom aangesloten bij het SVGA (Sociaal Voorzieningsfonds Gemeentepersoneel Amsterdam). Alle medewerkers, zowel Amsterdammers als Diemenaren, kunnen een beroep op deze stichting doen op een gift of renteloze leningen.

D. Crisis Fix Team

***Doel:** Het uitvoeren van kleine energiebesparende maatregelen bij inwoners met een laag inkomen, om de energielasten duurzaam te beperken en de energietransitie voor iedereen betaalbaar te maken.*

Totstandkoming

Een belangrijke aanleiding voor het opzetten van de Steunimpuls was de snelle en aanzienlijke stijging van de energiekosten. Om inwoners niet alleen te ondersteunen in de gemaakte kosten voor energie, maar juist te helpen met duurzame energiebesparing, vond de raad het essentieel om de afdeling duurzaamheid te betrekken bij de Steunimpuls. Op dat moment waren beleidsmedewerkers binnen duurzaamheid al bezig met een plan van aanpak voor energiearmoede, om de energietransitie voor iedereen betaalbaar te maken.

Onderdeel van het plan van aanpak energiearmoede was het opzetten van een structurele fix-brigade, bestaande uit vrijwilligers uit Diemen. Deze vrijwilligers zouden, met ondersteuning en opleiding van de Gemeente Diemen, mede-inwoners kunnen helpen om kleine energiebesparende maatregelen aan te brengen in en rondom huis. Duurzaamheid was al bezig met de opzet voor dit initiatief, toen de Raad met de Steunimpuls kwam. De boodschap was duidelijk: er was een urgente behoefte aan een team van fixers.

Er werd een alternatief plan bedacht en onderzocht op haalbaarheid: het 'Crisis Fix Team'. Dit team zou bestaan uit een betaalde groep 'fixers' die dat jaar (2022) nog kon starten met huisbezoeken om inwoners van Diemen te helpen bij het energiezuiniger maken van hun woning. De bezoeken waren allereerst gericht op huishoudens met een laag inkomen en/of bij woningen met een slecht energielabel. Het Crisis Fix Team zou een tijdelijk betaald crisisteam zijn, in afwachting van de structurele fix-brigade.

Het college besloot om een commerciële partij in te schakelen voor de uitvoering van het crisis fix team. Deze partij zou verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en de communicatie van de activiteiten en voor het opleiden en leveren van professionele fixers. Concreet zou binnen drie maanden tijd bij 500 woningen 'fixes' worden uitgevoerd, waarbij gemiddeld vijf energiebesparende maatregelen per bezoek werden genomen.

Verloop

Na een kleine aanbesteding werd het Regionaal Energieloket (REL) ingehuurd als uitvoerende partner. Ze zijn direct begonnen met het werven en opleiden van studenten om een team van fixers samen te stellen. Vervolgens hebben het REL en de Gemeente Diemen eind 2022 brieven gestuurd naar inwoners van Diemen die in aanmerking kwamen voor een bezoek van het Crisis Fix Team. Dit waren bewoners met een inkomen tot 130 procent van het minimumloon.

Naast de gerichte brieven is er samengewerkt met de energiecoaches van de Gemeente Diemen om de doelgroep te bereiken. Deze coaches, zelf bewoners van Diemen, komen gratis bij mensen thuis, bekijken samen de energierekening en geven praktische tips om energie te besparen. De coaches konden het Crisis Fix Team inschakelen voor gezinnen die daar nood aan hadden.

Voor de laatste 250 bezoeken hebben het REL en de Gemeente Diemen brieven gestuurd naar bewoners van huizen met de laagste energie-labels. In die brief werd informatie gegeven over het Crisis Fix Team en werd aangekondigd dat het team binnenkort in de wijk zou rondlopen en aan zou bellen. Vervolgens zijn de teamleden van het Crisis Fix Team met een busje naar de wijken gegaan waar de huizen met de laagste energie-labels zich bevonden.

Eind december 2022 zijn de fixers begonnen met huisbezoeken.

Communicatie

De Gemeente Diemen en REL hebben er bewust voor gekozen om vooral naar specifieke doelgroepen te communiceren over het Crisis Fix Team. Hiermee wilden ze voorkomen dat er veel (aan)vragen kwamen van mensen buiten de doelgroep.

Over het Crisis Fix Team is op 15 december 2022 via de Facebook-pagina van de Gemeente Diemen wel een bericht gestuurd om de Fixers voor te stellen: *'Blauwe jassen in de wijk gespot? Er zijn tot en met 1 april in Diemen klussers, ook wel Fixers aan de slag om inwoners te helpen met kleine, snelle energiebesparende maatregelen. De Fixers bellen aan bij oudere huizen en huizen met een slecht energielabel (...).'* Het bericht is 2.119 keer bekeken, (1.895 unieke bezoekers), 30 bezoekers hebben aangegeven dat ze het bericht leuk vonden ('like') en vijf mensen hebben op het bericht gereageerd.

Financiering

Voor het Crisis Fix Team was in totaal 140.000 euro begroot. Dit was gedekt door de 'Reserve Duurzaamheid'. In de eerste kwartaalbrief van 2023 werd aanvullend budget van 68.000 euro aangevraagd voor extra huisbezoeken vanuit de zogenoemde SPUK-gelden. De kosten werden berekend op basis van het aantal maatregelen van het crisis fix team, niet op het aantal bezoeken.

Resultaat

Eind januari 2023 waren alle 500 huisbezoeken uitgevoerd. Daarom zijn er 250 extra bezoeken in 2023 geregeld. In 2022 zijn er 135 fix-bezoeken uitgevoerd en in 2023 615. Gemiddeld brachten de energie-fixers 10,4 maatregelen per woning aan.

In de oktober 2023 rapporteerde REL dat het crisis fix team 2270 gas-besparende maatregelen en 3533 elektriciteits-besparende maatregelen had aangebracht. Een overzicht van de meest voorkomende besparende maatregelen staat in Tabel 3.

Tabel 3. Meeste voorkomende besparende maatregelen.

Besparende maatregelen	Aantal
Ledlampen	2791
Radiatorventilatoren	370
Aan-uit stekkerdozen	398
Waterbesparende douchekoppen	445
Radiatorfolie	1959 (meter)
Woningen waarbij de temperatuur van de CV is verlaagd	198

Door de technisch adviseurs van REL is berekend dat er met de toegepaste maatregelen in de Gemeente Diemen in totaal 211.718 kilo (=212 ton) Co2 is bespaard (tot 1 november 2023).

Financiering

In totaal is er 208.000 euro besteed aan het Crisis Fix Team.

Impact

Het Crisis Fix team heeft de verwachtingen overtroffen en heeft de gewenste impuls gegeven. De bewoners die hulp hebben gehad van het team zijn erg tevreden. Het REL heeft een evaluatie uitgevoerd onder de bezochte bewoners. De 110 bewoners die de survey hebben ingevuld beoordelen het fix-bezoek gemiddeld met een 9,04 op een schaal van 1 tot 10.

Reacties van bewoners waren onder andere:

- “Heel fijne, bescheiden omgang. Veel info gekregen. Hij heeft veel gedaan.”
- “De dame was heel vriendelijk en kundig.”
- “Superaardige meid die echt wist wat ze deed en goede instructie gaf!”
- “De medewerker was heel correct en netjes. De verrichte werkzaamheden zijn keurig en netjes afgewerkt.”
- “Ze hebben goed hun werk gedaan en netjes en ze legde me uit wat ze kwamen doen.”

Vervolg

Vanwege de snelle en positieve resultaten van het crisis fix team is het oorspronkelijke idee voor een structurele fix-brigade komen te vervallen. Alle huishoudens die baat zouden hebben bij dit team zijn binnen heel korte tijd al geholpen. Op dit moment, medio 2024, wordt onderzocht of een aantal fix-bezoeken nog voortgezet zal worden. Vanwege de aanbestedingsgrens kan het crisis fix team van het REL niet opnieuw worden ingezet. Voor het vervolg is besloten tot een samenwerking met Jungle Amsterdam.

Jungle Amsterdam kan worden ingezet voor een specifieke doelgroep: woningeigenaren met een woning met energielabel D of slechter, waarvan de WOZ-waarde lager is dan het gemeentelijk gemiddelde óf de NHG-grens. De bewoner heeft bovendien energietoeslag ontvangen of komt hiervoor in aanmerking. Dit betreft 28 woningen binnen de Gemeente Diemen. De fixers van Jungle Amsterdam gaan nog een stap verder dan het team van het Regionaal Energieloket. Zij kunnen vergaande maatregelen uitvoeren om energie te besparen, zoals het dichten van kieren en het opnieuw afhangen van deuren.

E. Stadspasaanbod voor kinderen

Doel: *Onderzoeken of het mogelijk is om het Diemense Stadspasaanbod gelijk te trekken met het Amsterdamse aanbod, zodat kinderen uit gezinnen met financiële moeilijkheden op een laagdrempelige manier mee kunnen doen aan meer educatieve, culturele en sportieve activiteiten.*

Totstandkoming

Door stijgende energieprijzen en hoge inflatie in 2022 zag Gemeente Diemen dat meer gezinnen het risico liepen om in financiële problemen te komen. Die problemen hebben allerlei gevolgen. Huishoudens die financiële moeilijkheden ervaren blijken onder andere meer moeite te hebben om maatschappelijk te participeren: bij het maken van keuzes wordt de sportclub of het culturele uitje vaak als eerste geschrapt. Kinderen in deze gezinnen hebben daardoor een grotere kans om op verschillende terreinen een achterstand te ontwikkelen. Om deze achterstand te beperken biedt Gemeente Diemen inwoners met een laag inkomen aan om gebruik te maken van de Stadspas (zie kader). De Stadspas kan ervoor zorgen dat ook kinderen uit gezinnen met financiële moeilijkheden op een laagdrempelige manier kunnen meedoen aan educatieve, culturele en sportieve activiteiten.

In maart 1989 werd de Stadspas voor het eerst uitgegeven in Amsterdam. Het aanvankelijke doel van de Stadspas was om te voorkomen dat mensen met een minimuminkomen in een sociaal isolement terecht zouden komen, omdat zij geen financiële ruimte hadden om uitstapjes te doen. De Stadspas is een gratis persoonsgebonden pas voor inwoners van Amsterdam, Diemen en Weesp met laag inkomen en weinig vermogen. Voor inwoners van de Gemeente Diemen tot geldt een inkomensgrens van 130 procent van de bijstandsnorm). Ook alle AOW-gerechtigden in Diemen kunnen een Stadspas aanvragen². Iedereen in een minimahuishouden – zowel minderjarig als meerderjarig – kan een eigen Stadspas aanvragen. Stadspashouders kunnen korting krijgen op theater, film, musea, cursussen, sport in Amsterdam en omgeving. Via de Stadspas kan ook een gratis consult of korting bij de dierenarts worden verkregen en Stadspashouders hoeven geen ouderbijdrage te betalen op de basisschool.

De Stadspas Amsterdam is oorspronkelijk beschikbaar gesteld aan inwoners van Diemen, omdat er in Diemen beperkt eigen cultureel aanbod beschikbaar was en er onder de Diemense minima behoefte was om gebruik te maken van het aanbod in Amsterdam. Aanvankelijk was het aanbod van de Stadspas in Amsterdam en Diemen gelijk. In de loop der tijd is het Amsterdamse aanbod voor kinderen steeds verder uitgebreid. Hierdoor kunnen Diemense kinderen niet meedoen aan sommige activiteiten, waar Amsterdamse kinderen wel aan mee kunnen doen. Zowel Stadspas Amsterdam als team Sociale Zaken Diemen constateerden ontevredenheid bij inwoners vanwege dit verschil in aanbod. De wens om te harmoniseren bestond al enkele jaren.

In het coalitieakkoord (2022-2026) is vastgelegd dat de Gemeente Diemen extra aandacht wilde besteden aan minimahuishoudens met opgroeiende kinderen. De bedoeling was dat deze kinderen niet uitgesloten zouden worden van deelname aan maatschappelijke activiteiten vanwege geldgebrek, maar gelijke kansen kregen om zich te ontwikkelen. Daarin is de intentie opgenomen om te kijken naar meer en betere functionaliteit van de Stadspas. Ook in de beleidsnota Sociaal Domein (2020-2023)

² Ten tijde van deze evaluatie ligt er een voorstel om de voorwaarden de Stadspas voor AOW-gerechtigden te wijzigen.

staat dat het beleid van de Gemeente Diemen erop gericht is om inwoners die dat nodig hebben, te ondersteunen. Het is van belang dat gelijke kansen worden vergroot en dat geen enkel kind aan de kant komt te staan. ‘Alle kinderen moeten kunnen sporten en bewegen en mee kunnen doen aan sociale en culturele activiteiten.’

De Gemeente Diemen en Stadspas hebben gezamenlijk onderzocht of het mogelijk om het aanbod van Gemeente Diemen gelijk te trekken met dat van de Gemeente Amsterdam. Dat bleek het geval. Voor zowel de inwoners als uitvoering zou dat een positieve ontwikkeling zijn. Voor kinderen in Diemen zou dit betekenen dat er meer en uitgebreider aanbod was. Voor de Sociale Zaken zou het vragen en onduidelijkheden van inwoners over de verschillen in de regelingen wegnemen. Met het aannemen van de Steunimpuls stemde de raad op 24 november 2022 ook in met de intentie om het Diemense Stadspasaanbod voor kinderen gelijk te trekken met het Amsterdamse Stadspasaanbod.

Motie kledingbonnen

Een belangrijk onderdeel van het gelijktrekken van het Diemense, met het Amsterdamse aanbod was het ‘Kindtegoed’. Uit de armoede-brainstorm van 17 oktober 2022 ([zie Armoede-brainstorm](#)), kwam – onder andere – naar voren dat netwerkpartners zagen dat er behoefte was aan kledingbonnen voor groeiende kinderen uit minimagezinnen. De verwachting was dat hier voldoende in werd voorzien met het voorstel ‘verruiming Stadspas’. Amsterdamse kinderen (0 tot en met 15 jaar) die in het bezit waren van een Stadspas konden hiervoor gebruik maken van ‘Kindtegoed’: een tegoed op de stadspas, waarmee spullen (kleding, schoolspullen, schoenen of een tas) voor kinderen kunnen worden gekocht bij aangesloten winkels. Tegelijk met de besluitvorming over de Steunimpuls is op 24 november 2022 de motie kledingbonnen ingediend en unaniem aangenomen. In deze motie nam de raad in overweging dat het een aantal maanden zou duren tot de mogelijke uitbreiding van de Stadspas zou worden gerealiseerd en dat veel ouders al niet in staat waren om kleding, schoenen en schoolspullen voor hun kinderen te kopen. Daarom verzocht de raad het college om – vooruitlopend op de mogelijke uitbreiding van de Stadspas in Diemen met een raadsvoorstel te komen waarin was uitgewerkt hoe de kinderen (0 tot en met 17 jaar) die recht hebben op de Stadspas konden worden voorzien in kledingbonnen.

Verloop

Op 7 februari 2023 heeft het college ingestemd met een uitbreiding van het Stadspasaanbod voor kinderen als pilot voor een periode van twee jaar (2023/2024 – 2025/2026) en besloten dit voorstel voor te leggen aan de raad. Op 23 februari 2023 is het raadsvoorstel ‘Pilot uitbreiding Stadspas aanbod voor kinderen’ unaniem aangenomen. Daarmee werd het aanbod gelijkgetrokken met dat van de Gemeente Amsterdam en kwamen er meer acties voor kinderen uit Diemen beschikbaar. Het Stadspasaanbod is per 1 augustus 2023 uitgebreid, tot 31 juli 2025. Vóór de afloop van de pilot moet een evaluatie plaatsvinden om te leren wat het effect is van de uitbreiding en te kunnen bepalen hoe en of de uitbreiding kan worden vervolgd.

Concreet bestond de uitbreiding van de Stadspas voor Diemense kinderen uit de volgende onderdelen:

- OV-dagkaarten: zes ov-kaartjes per kind, waarvan vier voor kinderen en twee voor volwassenen;
- Bioscoopkaartjes: vier bioscoopkaartjes per kind;
- Ballorig: korting voor toegangkaartje (3 euro in plaats van 9,50 euro);

- Zwemmen: korting voor toegang (voor 1 euro zwemmen), vanaf oktober 2023 ook in het zwembad van Sportcentrum Wethouder F.B. Duran in Diemen;
- Cursussen: twee cursussen uit de Kidsgids per stadspasjaar per kind;
- SV Jeugd: vergoeding van de sportcontributie via de stadspas;
- Kindtegoed (zie onderstaand).

Motie Kledingbonnen

Als onderdeel van het voorstel over de uitbreiding van het Stadspasaanbod, werd de raad op 23 februari 2023 geïnformeerd over het plan van aanpak voor de kledingbonnen. Vanaf 1 augustus 2023, wanneer het gehele Stadspasaanbod voor Diemense kinderen werd uitgebreid, zou het Kindtegoed op de Stadspassen worden toegevoegd om de motie kledingbonnen af te doen. De raad vond het te laat om hier pas na de zomer mee te starten. Aanvankelijk was het idee om kinderen die recht hadden op een Stadspas tijdelijk (tot 1 augustus 2023) kledingbonnen te verstrekken. Dit bleek praktisch echter lastig uitvoerbaar en zou veel extra capaciteit kosten.

Aan Stadspas Amsterdam is daarom gevraagd of er een voorschot kon worden genomen op het storten van een tegoed op de Stadspas van kinderen. Dit bleek het meest doeltreffend en het snelst uit te voeren. Daarbij werd met deze aanpak gebruik gemaakt van de bestaande infrastructuur (de Stadspas) en zou de aanpak versnippering van het aanbod voor minimahuishoudens voorkomen. Op 18 april 2023 heeft het college de motie Kledingbonnen afgedaan door te besluiten het Kindtegoed op de Stadspas te storten. Het tegoed werd op 1 mei 2023 op de Stadspas gestort, vooruitlopend op de uitbreiding van het Stadspasaanbod per 1 augustus. Het betrof een extra tegoed, aanvullend op het 'reguliere' Kindtegoed dat bij de start van het nieuwe Stadspasjaar op 1 augustus 2023 op de Stadspas werd gestort. Voor de hoogte van het tegoed sloot de gemeente aan bij de bedragen van het reguliere (leeftijdsafhankelijke) Kindtegoed van de Gemeente Amsterdam (zie Tabel 4). Deze bedragen zijn, volgens de ervaring van Stadspas, passend bij de leeftijden van de kinderen.

Tabel 4. Tegoed kledingbonnen per leeftijdscategorie

Leeftijd	Bedrag
0 t/m 3 jaar	€ 25
4 t/m 9 jaar	€ 75
10 t/m 11 jaar	€ 200
12 t/m 14 jaar	€ 150

Diemens aanbod

Betreffende het partnerschap tussen de Gemeente Diemen en Stadspas Amsterdam, had de gemeenteraad van Diemen de aanvullende wens om meer Diemens aanbod aan de Stadspas toe te voegen, zodat Diemenaren hun Stadspas ook konden inzetten voor culturele en sportieve activiteiten in de direct omgeving (bijvoorbeeld voor de Omval). Het bestaande aanbod kwam vooral uit Amsterdam. Dat was ook goed te verklaren. Aanvankelijk wilde de Gemeente Diemen bij Stadspas Amsterdam aansluiten omdat er in Diemen beperkt (cultureel/sportief) aanbod was.

De voorwaarde om Diemens aanbod aan het Stadspasaanbod toe te voegen was dat álle Stadspasgebruikers er gebruik van mogen maken. Ook moest het aanbod enigszins uniek zijn. In de

praktijk merkt de Gemeente Diemen dat het lastig was om Diemense ondernemers te vinden die een samenwerking met Stadspas wilden. Vergeleken met Amsterdam – waar aanbieders naar Stadspas toekomen – leefde de Stadspas nog niet echt onder de Diemense ondernemers. Er is nog veel onduidelijk/onbekend over wat het betekent om deel uit te maken van het Stadspasaanbod.

Met Economische Zaken en de beleidsadviseur van Sport en Cultuur is Diemen nog bezig om lokale ondernemers beter te informeren over de Stadspas. Ook Stadspas Amsterdam denkt hier actief over mee en stelt zich bereidwillig op in de ambitie om Diemens aanbod aan te trekken. In oktober 2023 is het gelukt om de eerste Diemense aanbieder – het zwembad van Sportcentrum Wethouder F.B. Duran – aan te trekken.

Communicatie

Vanuit de Gemeente Diemen is er met behulp van alle mogelijke kanalen gecommuniceerd over de uitbreiding van het Stadspasaanbod voor kinderen. Op 9 februari 2023 werd een persbericht verstuurd met het onderwerp ‘Proef uitbreiding Stadspasaanbod voor kinderen’. Daarin werd ook meegenomen dat de gemeente de intentie had om het Kindtegoed al eerder op de Stadspas te storten. Op dezelfde datum verscheen een artikel over de uitbreiding in het Diemernieuws.

Met een gerichte campagne via Facebook en Instagram vroeg Gemeente Diemen aandacht voor de uitbreiding van de Stadspas. Tussen 1 en 29 februari 2024 plaatste de gemeente berichten op de tijdlijn of in de stories van de doelgroep over de Stadspas en de acties van de Stadspas. Op Instagram zijn de berichten 7.803 weergegeven en door 4.489 unieke personen bekeken. Hiervan hebben 279 mensen doorgelikt naar meer informatie op de website van de gemeente. Via Facebook was het bereik groter. Er waren 24.701 weergaven van het bericht, waarvan 8.515 bij unieke personen. Hiervan hebben 395 mensen doorgelikt naar meer informatie op de website van de gemeente. Op Facebook hebben 32 aangegeven het bericht leuk te vinden (‘like’) en heeft één persoon het bericht gedeeld. In de statistieken was te zien dat de berichten op beide media meer door vrouwen werden bekeken. De meeste weergaven waren bij mensen tussen de 25 en 34 jaar.

Over het Kindtegoed heeft Gemeente Diemen ook rechtstreeks naar de doelgroep gecommuniceerd. Eind april ontvingen ouders en/of verzorgers van kinderen tot en met 14 jaar – in het bezit zijn van een Stadspas – een brief met de aankondiging van en informatie over het Kindtegoed.

Financieel

De geschatte meerkosten op basis van aantallen van de Stadspashouders in 2023 waren 326.000 euro per jaar. Dit bedrag is gebaseerd op 394 kinderen en geschatte meerkosten van 828 euro per kind per jaar (zie berekening in Tabel 5). Stadspas Amsterdam heeft deze meerkosten berekend op basis van een gemiddeld gebruik. De kosten die in rekening worden gebracht zijn gebaseerd op daadwerkelijk gebruik door de Stadspashouders. De uitbreiding en de financiële gevolgen zijn incidenteel voor een periode van twee jaar.

Tabel 5. Schatting meerkosten per kind per jaar voor uitbreiding kindaanbod Stadspas

Kosten	Onderdeel	Bedrag
Vaste kosten (ongeacht gebruik)	OV-dagkaarten	€ 58

	Bioscoopkaarten	€ 20
Variabele kosten (op basis van gebruik)	Kindtegoed	€ 200
	SV-Jeugd	€ 300
	Zwemmen	€ 200
	Cursussen	€ 40
	Ballorig	€ 10
Totale schatting meerkosten per kind per jaar		€ 828

Resultaat

Op 1 augustus 2022, de startdatum van stadspasjaar 2022-2023, waren 403 Diemense kinderen in het bezit van een Stadspas. Op 1 augustus 2023, de start van stadspasjaar 2023-2024, was dat aantal gedaald naar 277 kinderen. Voor het stadspasjaar 2024-2025 laten de huidige cijfers zien dat het aantal gebruikers weer stijgt. Op 1 juni 2024 zijn er 350 kinderen in het bezit van een stadspas.

Tabel 6 laat de gebruikerscijfers van de kinderen zijn, uitgesplitst in de verschillende leeftijdsgroepen. Ook het aantal volwassenen en AOW-gerechtigden zijn hierin meegenomen. Wat opvalt is dat er tussen 2022 en 2023 een flinke daling in het aantal gebruikers van de Stadspas plaatsvindt. Het is niet bekend waar deze daling door werd veroorzaakt en ook de medewerkers van Sociale Zaken kunnen hier geen duiding aan geven. Tussen 2023 en 2024 vindt er weer een stijging van het aantal gebruikers van de Stadspas plaats. Het is interessant om bij de houden hoe deze cijfers zich in de komende jaren gaan ontwikkelen.

Tabel 6. Aantal Diemense gebruikers van de Stadspas in 2022, 2023 en 2024

Stadspasgebruik Diemen	1 augustus 2022 ³	1 augustus 2023	1 juni 2024
0 t/m 3 jaar	6	2	16
4 t/m 9 jaar	142	88	116
10 t/m 11 jaar	67	46	48
12 t/m 14	107	77	79
15 t/m 17	83	64	91
<i>Totaal kinderen (0 t/m 17 jaar)</i>	<i>403</i>	<i>277</i>	<i>350</i>
21 jaar tot AOW-leeftijd	897	798	816
AOW'ers	1921	2129	2311
<i>Totaal</i>	<i>3223</i>	<i>3204</i>	<i>3477</i>

Openbaar vervoer

In de kerstvakantie van 2023 zijn voor het eerst Ov-jaarkaarten verstuurd naar Diemense kinderen die op dat moment in het bezit waren van een Stadspas. Het plan was om de kaarten al in de zomer van 2023 te versturen. Het was echter niet haalbaar om dit op zo een korte termijn te organiseren. Na de zomervakantie van 2024 worden opnieuw Ov-jaarkaarten naar kinderen en hun begeleiders gestuurd. Voor de kinderen van vier tot en met elf jaar zijn dat er in totaal 972 (elke kind ontvangt vier

³ Voor stadspasjaar 2022-2023 is geen verlengingslijst opgeslagen. Het aantal gebruikers van 1 augustus 2022 is daarom berekend op een basisbestand uit 2022-2023 minus het aantal uitgestroomde gebruikers. De cijfers zijn niet de exacte afspiegeling van het aantal gebruikers op 1 augustus 2022, maar liggen niet ver uit de buurt.

kinderkaarten en twee volwassenenkaarten). Voor de kinderen van twaalf tot en met veertien jaar zijn dat er in totaal 786 (elk kind ontvangt vier kinderkaarten en twee volwassenenkaarten). Kinderen onder de vier jaar reizen gratis met het openbaar vervoer. Stadspas kan niet nagaan hoeverre er gebruik is gemaakt van de Ov-jaarkaarten.

Bioscoopkaarten

In de kerstvakantie van 2023 zijn er eveneens bioscoopkaarten verstuurd naar Diemense kinderen die op dat moment in het bezit waren van een Stadspas. Elk kind (van 0 t/m 17 jaar) kreeg twee bioscoopkaarten toegezonden. Stadspas kan niet nagaan hoeverre er gebruik is gemaakt van de bioscoopkaarten. Na de zomervakantie van 2024 worden er opnieuw bioscoopkaarten naar de kinderen verzonden.

Ballorig

In 2023 is er zeventien keer gebruik gemaakt van de korting bij speeltuin Ballorig. Daarvan waren acht kinderen in de leeftijd van nul tot en met drie jaar en negen in de leeftijd van vier tot en met twaalf jaar. In 2024 is er 37 keer gebruik gemaakt van de korting bij Ballorig (van 1 januari 2024 tot en met 31 mei 2024). Veertien kinderen waren in de leeftijd van nul tot en met drie en 23 waren in de leeftijd van vier tot en met twaalf jaar.

Zwemmen

In 2022 is er door kinderen in de leeftijd van nul tot en met zeventien jaar 280 keer gebruik gemaakt van het zwembad (categorie watersport in de gebruikersgegevens van de Stadspas). In 2023 waren dat 224 kinderen in dezelfde leeftijdscategorie en in 2024 in totaal 131 kinderen (van 1 januari 2024 tot en met 31 mei 2024). Het is echter niet bekend hoeveel van deze activiteiten plaatsvonden in het zwembad van Sportcentrum Wethouder F.B. Duran. Dit moet meegenomen worden in de evaluatie van de Stadspas in 2025.

Cursussen

Vanaf stadspasjaar 2023-2024 konden kinderen in het bezit van de stadspas een cursus uit de kidsgids volgen. In 2023 zijn er door kinderen in de leeftijd van nul tot en met zeventien jaar vier keer cursussen gedaan met de Stadspas. In 2024 deden er twee kinderen in dezelfde leeftijdscategorie een cursus via de stadspas (in de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 mei 2024).

SV Jeugd

Onderdeel van de uitbreiding van het Stadspasaanbod, was dat de SV jeugd-actie ook beschikbaar zou worden voor Diemense kinderen. Hierdoor zouden jongeren met een Stadspas hun contributie voor sporten vergoed kunnen krijgen. Echter, in de praktijk bleek dit niet wenselijk en haalbaar. De samenwerking tussen Gemeente Amsterdam en Jeugdfonds Sport en Cultuur Amsterdam was volop in beweging. Aansluiten op een moment van ontwikkeling en veranderingen zou voor verwarring bij Diemenaren kunnen zorgen. Terwijl het doel van de samenwerking tussen Diemen en Amsterdam juist was om meer duidelijkheid en eenduidigheid te creëren. Daarnaast waren de voorwaarden van de SV-jeugdregeling in Amsterdam en de huidige Diemense regelingen te verschillend. Wel is toegezegd om de Diemense regelingen onder de loep te nemen en naast de Amsterdamse te leggen, om te onderzoeken hoe Gemeente Diemen in de toekomst meer duidelijkheid kan scheppen wat betreft de regelingen.

Kindtegoed

Van 1 augustus 2023 tot en met 31 mei 2024 is met het Kindtegoed van gebruikers in Diemen een totaalbedrag van 22.076,79 euro uitgegeven (zie Tabel 7). Het meeste tegoed (8.863,73 euro en 226 transacties) is besteed aan kleding, gevolgd door sportspullen (6.997,66 euro en 110 transacties) en diversen (4.834,24 euro en 186 transacties).

Tabel 7. Uitgaven Kindtegoed verdeeld over soort producten stadspasjaar 2023-2024 t/m 31 mei 2024.

Product	Aantal transacties	Bedrag in euro's
Kleding	226	€ 8.863,73
Schoenen	15	€ 879,77
Schoolspullen	19	€ 284,18
Speelgoed	10	€ 217,21
Sportspullen	110	€ 6.997,66
Diversen	186	€ 4.834,24
Totaal	566	€ 22.076,79

Voor de periode van 1 mei 2023 tot aan het einde van dat stadspasjaar op 31 juli 2023 kregen stadspasbezitters een voorschot op het Kindtegoed. In die periode werden de data met een ander systeem bijgehouden, waardoor minder informatie beschikbaar is over de precieze uitgaven (o.a. de leeftijds- en productcategorieën). Wel kan worden ingezien welke bedragen zijn besteed en hoeveel transacties er zijn gedaan. In de periode van drie maanden waarin het voorschot op het Kindtegoed beschikbaar was 689 transacties zijn gedaan, ter waarde van 31.192,25 euro. In de tien maanden daarna – in stadspasjaar 2023-2024 – waren dat 566 transacties en een bedrag van 22.076,79 euro. Het is opvallend dat het bedrag en het aantal transacties in de kortere periode van het voorschot op het Kindtegoed hoger waren dan in de langere periode in stadspasjaar 2023-2024. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er in de eerste periode veel bekendheid is gegeven aan het Kindtegoed.

In Tabel 8 staan de uitgaven verdeeld over de leeftijdsgroepen. In de eerste instantie valt op dat het aantal transacties en de kosten het laagste zijn in de laagste leeftijdscategorie (0 t/m 3 jaar). Echter, in deze groep is het aantal stadspasbezitters ook het laagst (zie Tabel 5).

Tabel 8. Uitgaven Kindtegoed verdeeld over leeftijdsgroepen, stadspasjaar 2023-2024 t/m 31 mei 2024.

Leeftijd	Aantal transacties	Bedrag in euro's
0 t/m 3 jaar	16	€ 304,44
4 t/m 9 jaar	182	€ 1259
10 t/m 11 jaar	154	€ 6946,62
12 t/m 14 jaar	186	€ 7.988,09
15 jaar	28	€ 1.070,39
Totaal	566	€ 22.076,79

Voor de eindevaluatie van de Pilot zou het interessant zijn om te onderzoeken in hoeverre het Kindtegoed door alle kinderen die in het bezit zijn van een stadspas wordt benut. Om dit door te rekenen zijn de huidige data echter niet toereikend.

Impact

Met de bovenstaande gegevens kan worden geconcludeerd dat er goed gebruik wordt gemaakt van het extra aanbod van de Stadspas. Met name het Kindtegoed wordt veelvuldig aangesproken om producten voor kinderen aan te schaffen. Ook is er een stijging in het gebruik van de korting bij Ballorig. Het aantal kinderen dat gebruik maakt van de Stadspas voor zwemsport lijkt niet significant te zijn toegenomen of afgenomen. En ook over het gebruik van het cursusaanbod kunnen – met deze cijfers – nog geen conclusies worden getrokken. Mogelijk kan er nog meer aandacht worden gegeven aan de mogelijkheden die de Stadspas voor deze activiteiten biedt.

In het kader van impact is het lastig om conclusies te trekken over de invloed op sociale participatie en kansengelijkheid. In de evaluatie van de Pilot kan bij bewoners worden uitgevraagd wat het extra aanbod voor hen heeft betekent. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de onderzoeksmethode 'Most Significant Story'. Met deze kwalitatieve onderzoeksmethode kunnen zowel directe als indirecte effecten van een interventie (in dit geval uitbreiding van het Stadspasaanbod voor Diemense kinderen) in kaart worden gebracht. Gebruikers – en ouders/verzorgers – worden bijvoorbeeld gevraagd naar welke belangrijke veranderingen er zijn voorgevallen sinds zij meer gebruik kunnen maken van de Stadspas (of van het Kindtegoed). Welke impact heeft dit gemaakt? Welke extra activiteiten hebben ze kunnen ondernemen? En waarom was dit voor hen zo belangrijk?

Vervolg

Met het uitbreiden van het stadspasaanbod voor de Diemense kinderen, wilde de Gemeente Diemen harmoniseren met Stadspas Amsterdam. Dit zou vragen en onduidelijkheid wegnemen bij gebruikers en bij afdeling Sociale Zaken van de gemeente. In de werkelijkheid blijkt het gelijktrekken van het aanbod toch lastiger te zijn. 'De realiteit haalt ons in'. Gemeente Amsterdam blijft het aanbod voor minima door-ontwikkelen en grijpt de Stadspas aan om de doelgroep allerlei dingen aan te bieden, bijvoorbeeld met initiatieven in het kader van verduurzaming.

Voor de samenwerking is het belangrijk dat Gemeente Amsterdam Diemen op de hoogte houdt van de ontwikkelingen. De Gemeente Diemen moet op haar beurt steeds overwegen hoe zij met de ontwikkelingen om wil gaan. Enerzijds is het fijn om gelijk aanbod te hebben en zijn de initiatieven in Amsterdam fijn voor inwoners. In het coalitieakkoord staat ook: 'Laten we kijken naar de functionaliteit van de stadspas en zoeken naar verbeteringen.' Stadspas biedt veel meer mogelijkheden dan waar Diemen nu gebruik maakt. Anderzijds is Diemen een kleinere gemeente, met minder capaciteit, minder mogelijkheden en minder budget.

Een andere overweging is dat Diemen een eigen gemeente is en ook haar eigen beleid wil blijven voeren. De afweging hierin is: waarin stellen we ons afhankelijk op en waarin behouden we onze autonomie? En, aansluitend: kiezen we ervoor om volledig te harmoniseren, waarbij Gemeente Diemen ook toegang heeft tot de systemen? Of kiezen we ervoor om los van elkaar te werken, met bijvoorbeeld een eigen website? Op dit moment is dit nog niet duidelijk, waardoor de uitvoering tegen onpraktische zaken oploopt. Diemen leunt nu voor veel zaken op Amsterdam. Sociale Zaken van de Gemeente Diemen heeft bijvoorbeeld geen toegang tot de administratieve omgeving van de Stadspas. Het opvragen van gegevens (een saldo-check) en registreren van gebruikers gaat nu van bewoner, naar Sociale Zaken, naar Stadspas Amsterdam. Dit kost veel tijd, capaciteit en geeft een grotere kans op

fouten. Amsterdam en Diemen zijn in gesprek over toegang tot het systeem, maar vanuit Amsterdam zijn er bedenkingen.

De wens is dat de evaluatie van de Stadspas voor 1 augustus 2025 gereed is. Daarmee kan een besluit worden genomen over het vervolg van de uitbreidingen. Risico is dat de uitbreidingen (tijdelijk) moeten stoppen, wat bij gebruikers kan leiden tot meer onduidelijkheid. Hoewel de uitvoering ook aangeeft geen weg meer terug te zien: de uitbreiding lijkt gebruikers en sociale zaken goed te bevallen.

Bij de evaluatie van de Pilot is het belangrijk om vooraf te bepalen welke informatie nodig is om een besluit te kunnen maken voor het vervolg en ook na te denken over verdere uitbreiding. Bijvoorbeeld door ook te kijken naar de effectiviteit van de andere regelingen in vergelijking met de (mogelijkheden) van de Stadspas. Idealiter wordt de Pilot verlengd tot eind 2025, om voldoende tijd te hebben om met de resultaten van de evaluatie een beslissing te maken.

F. Draagvlakonderzoek Noodhulpbureau

***Doel:** Het onderzoeken van het nut, de noodzaak, de wenselijkheid en de haalbaarheid van een noodhulpbureau in de Gemeente Diemen, om duidelijk te krijgen of de komst van een SUN-noodhulpbureau een goede aanvulling zou kunnen zijn op de huidige voorzieningen.*

Totstandkoming

In september 2022 hebben de fracties van de Ouderenpartij Diemen en D66 Diemen schriftelijke vragen gesteld over het oprichten van een gemeentelijk noodhulpbureau. Ze maakten zich ernstig zorgen over de toenemende prijzen en wilden onderzoeken of een noodhulpbureau een passende aanvulling kon zijn op de gemeentelijke voorzieningen. Een noodhulpbureau verstrekt giften en desgewenst renteloze leningen aan mensen in 'urgente nood' om hen te helpen of dreigende situaties af te wenden, schuldsanering te starten, toegang tot werk of school mogelijk te maken, of dreigende sancties te voorkomen. Zo voorkomt een noodhulpbureau persoonlijk leed en maatschappelijke kosten, en fungeert het als vangnet of springplank voor volwassenen en kinderen met urgente noden. Het kan aanvullend zijn op bestaande regelingen wanneer er geen voorliggende voorziening is, of wanneer op een voorliggende voorziening niet tijdig óf slechts gedeeltelijk een beroep kan worden gedaan. De oprichting van een noodhulpbureau vereist samenwerking tussen de gemeente, hulp- en dienstverleners, en donateurs. De gemeente betaalt slechts de opstartkosten en de bureaunkosten; de overige kosten worden gedekt door donateurs.

In het najaar van 2022 heeft de Gemeente Diemen een verkennend gesprek gevoerd met Stichting Urgente Noden (SUN). Deze stichting kan een draagvlakonderzoek uitvoeren over het nut, de noodzaak, de wenselijkheid en de haalbaarheid van een noodhulpbureau in Diemen. Het college wilde dit onderzoek graag laten uitvoeren als eerste stap richting de oprichting van een noodhulpbureau in Diemen. De vragen en verkenning met betrekking tot het noodhulpbureau vielen samen met de opstart van de Steunimpuls. Om die reden is het opgenomen in het pakket van maatregelen van de Steunimpuls.

Verloop

Van februari tot en met mei 2023 heeft het draagvlakonderzoek naar nut en noodzaak, wenselijkheid en haalbaarheid van de komst van een SUN-noodhulpbureau binnen Diemen plaatsgevonden. Het draagvlakonderzoek was een kwalitatief onderzoek. Onderzoekers van SUN hebben gesproken met 21 personen, werkzaam of actief bij 17 verschillende organisaties, op het gebied van armoede, schulden en urgente noden. Deze mensen waren bijvoorbeeld verbonden aan lokale donateurs, maatschappelijke organisaties, particuliere initiatieven, of waren representanten vanuit de gemeentelijke organisatie.

Aan deze personen – de partners binnen het sociaal domein – werd gevraagd of zij vonden dat een SUN-noodhulpbureau binnen de Gemeente Diemen wenselijk, nuttig, noodzakelijk en haalbaar was:

- Ben je/zijn jullie bereid om actief te participeren aan SUN Diemen?
- Ben je/zijn jullie bereid om aanvragen te doen bij SUN Diemen?
- Ben je/zijn jullie bereid om geld/goederen te doneren aan SUN Diemen?

De bevindingen zijn gebundeld in een eindrapportage. Het eerst conceptrapport werd in juni 2023 gedeeld. De opdrachtgevers vanuit de gemeente vonden toen dat er nog aanscherping nodig was. Ook was er behoefte aan verder onderzoek naar de mogelijkheid om aan te sluiten bij het Amsterdamse Noodhulpbureau. SUN heeft dit onderzocht en uitgewerkt in de rapportage. Het definitieve rapport wordt mei/juni 2024 verwacht. In november 2023 zijn de bevindingen door SUN gepresenteerd aan de Gemeente Diemen.

Financieel

De kosten van het draagvlakonderzoek waren begroot op 6.000 euro. Bij een positief resultaat van het draagvlakonderzoek moet rekening gehouden worden met eenmalige oprichtingskosten en daarna jaarlijkse kosten. Hier zal te zijner tijd een besluit over worden genomen.

Resultaat

De eindrapportage van SUN concludeert na draagvlakonderzoek dat er genoeg steun is voor de oprichting van een SUN-noodhulpbureau in Diemen. Gezien de toenemende uitdagingen op het gebied van bestaanszekerheid, de complexe problematiek en groeiende groepen die moeite hebben om rond te komen, oordeelt SUN Nederland dat een noodhulpbureau in Diemen van toegevoegde waarde zou zijn (zie de onderzoeksrapportage van SUN voor meer details). Verreweg de meeste gesprekspartners in Diemen staan positief tegenover de komst van een noodhulpbureau. Ze zien het als een waardevolle toevoeging aan de al bestaande voorzieningen. Diverse gesprekspartners hebben aangegeven actief te willen bijdragen aan of deelnemen aan een toekomstig SUN-noodhulpbureau.

Financieel

De kosten van het draagvlakonderzoek waren 5920 euro.

Impact

Op basis van de bevindingen in dit rapport kan Gemeente Diemen beginnen met het uitwerken van mogelijkheden voor een noodhulpbureau.

Vervolg

SUN Nederland heeft aan de Gemeente Diemen voorgesteld om een SUN-noodhulpbureau op te richten of aan te sluiten bij het noodfonds in Amsterdam (Fonds Bijzondere Noden). Zij adviseren daarbij om na drie jaar te evalueren wat de impact is van het noodhulpfonds en op basis van de uitkomsten te bepalen of gecontinueerd dient te worden.

G. Armoede-brainstorm

Doel: Verzamelen van informatie onder netwerkpartners over wat er echt speelde bij inwoners van Diemen, om plannen te maken die aansloten bij de werkelijke behoeften.

Totstandkoming

In de zomer van 2022 maakte Team Beleid Samenleving van de Gemeente Diemen zich zorgen over de financiële situatie van inwoners. De prijzen van energie stegen, de inflatie was hoog en veel Nederlandse gemeenten kwamen met allerlei extra maatregelen om hun inwoners bij te staan. Echter, vanuit Diemense inwoners en netwerkpartners kwamen er nog geen directe signalen over toegenomen financiële problemen.

Om beter te begrijpen wat er echt speelde in de Diemense samenleving, wilde het team in gesprek met haar netwerkpartners. De verwachting was dat deze partners goed konden inschatten wat er speelde bij de Diemenaren en waar de gemeente op zou moeten inzetten om inwoners extra te ondersteunen. De gemeente plande een armoede-brainstorm in het najaar van 2022. De resultaten van deze brainstorm zouden input kunnen geven voor het versterken van het armoedebeleid en eventuele extra maatregelen.

Tussen september en oktober 2022 gebeurde echter heel veel bij Gemeente Diemen op het gebied van (energie)armoede. Het idee voor een Steunimpuls ontstond en bracht alles wat over armoede ging in een stroomversnelling. De brainstorm, die als startpunt voor de armoedeaanpak was bedoeld, werd als het ware 'ingehaald' door de Steunimpuls. Tegen de tijd dat de brainstorm gepland stond, waren de grote lijnen van de Steunimpuls al geschetst. De tijd was te kort om de uitkomsten van de brainstorm te gebruiken voor de invulling van de Steunimpuls. Daarom is ervoor gekozen om de uitkomsten een plek te geven als onderdeel van het gehele pakket aan maatregelen. De signalen en ideeën zouden worden meegewogen in het totale pakket aan maatregelen.

Verloop

Op maandag 17 oktober 2022 vond de armoede-brainstorm plaats. Naast medewerkers van de gemeente (Team Sociale Zaken en Sociaal Team) waren betrokken maatschappelijke instanties aanwezig: Madi Diemen, Stichting Welzijn Diemen, Humanitas, Voedselbank en de Cliëntenraad Participatiewet. Tijdens de brainstorm stonden drie vragen centraal.

1. Welke problemen bij inwoners door gestegen (energie)prijzen kom je tegen?
2. Welke oplossingen in Diemen zijn voorhanden?
3. Wat kunnen we nog meer doen?

Met behulp van post-its gaven aanwezigen aan wat hun gedachten en ideeën waren betreffende deze vragen. De opbrengsten die gingen over oplossingsrichtingen zijn geclusterd in vier thema's.

Financieel

Het werkbudget voor de maatregelen die zouden volgen uit de armoede-brainstorm was 100.000 euro. De verwachting was dat dit gefinancierd kon worden binnen het bestaande budget voor de Steunimpuls.

Resultaat

Tijdens de brainstorm bleek dat inwoners zich zorgen maken over de prijsstijgingen, maar dat de werkelijke gevolgen voor de portemonnee nog meevielen. Alle partijen gaven aan dat ze nog geen onoplosbare situaties waren tegengekomen. Bij sommige partijen was de hoeveelheid werk wel toegenomen. Dat leverde nog geen problemen op; de huidige aanpak werkte. De verwachting was dat de (financiële) problemen zich de komende maanden wel zouden manifesteren.

Ook werd duidelijk dat het moeilijk was om goed te begrijpen wat er bij inwoners speelde en waar inwoners echt behoefte aan hadden. De gesprekken gingen al snel van analyse naar oplossingen, zonder dat echt duidelijk was wat de achterliggende problemen waren die opgelost moesten worden. Daarnaast lagen veel van ideeën die ontstonden niet binnen de invloed van de gemeente of waren het plannen die al plaatsvonden binnen de gemeente.

Wat betreft de oplossingen en mogelijkheden om meer te doen waren er vier clusters. Voor een deel waren deze ideeën al ondervangen in de Steunimpuls en voor een deel vielen de plannen buiten de verantwoordelijkheid en/of taken van de gemeente. Er waren echter ook nieuwe denkrichtingen. De clusters waren:

1. *Voorlichting om meer mensen te bereiken*

De ideeën die hier genoemd werden, zijn voor een groot deel ondervangen met het opzetten van de Vliegende Brigade en het Communicatieoffensief.

2. *Meer onderlinge samenwerking*

Van elke ketenpartner wordt samenwerking binnen het netwerk verwacht. Dit is vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomsten. De gemeente gaf aan de komende tijd een extra aanjagende rol op zich te nemen om de onderlinge samenwerking te versterken, met name op het gebied van armoedebestrijding.

3. *Energietoeslag slim uitkeren*

De ideeën die hier genoemd zijn, werden voor een groot deel al in gang gezet – bijvoorbeeld door de Energietoeslag naar draagkracht – of zijn niet of moeilijk uitvoerbaar. Dat de ideeën die al uitgevoerd worden nogmaals werden genoemd, onderstreepte wel het belang van betere voorlichting. Met het Communicatieoffensief en de Vliegende Brigade werd dit ondervangen.

4. *Gratis producten aanbieden*

- Kledingbonnen voor groeiende kinderen. Hier werd in voorzien met het voorstel 'verruiming Stadspas'. Naar aanleiding van het raadsvoorstel 'Uitbreiding Stadspasaanbod voor kinderen' is door de raad een motie ingediend om vooruitlopend op de uitbreiding alvast kledingbonnen te verstrekken. De motie is afgedaan door al eerder een eenmalig kind-tegoed (om kleding te kunnen kopen) op de Stadspas te zetten (zie ook [Stadspas](#)).
- Maaltijden voor kinderen op scholen. De gemeente is in overleg gegaan met basisscholen over het financieren van initiatieven om in maaltijden te voorzien aan kinderen die dit vanuit huis niet meekrijgen.

- Buurt-eetmomenten en deelfietsen. De gemeente zou maatschappelijke partners vragen om hun ideeën over deze onderwerpen uit te werken. De gemeente was bereid om deze projecten te meefinancieren.

Impact

Aanvankelijk wilde de gemeente de Armoede-brainstorm gebruiken om meer te leren over wat er speelde bij de inwoners van Diemen om met die kennis het armoedebeleid te versterken of extra plannen te maken. Terugkijkend ging men in de brainstorm snel naar oplossingen en is er te weinig aandacht geweest om een goed beeld te krijgen van wat inwoners nodig hadden. Een volgende keer zou de gemeente nog meer de verdieping op willen zoeken.

Tegelijkertijd heeft de brainstorm nuttige input vanuit het veld opgeleverd. Veel van de onderwerpen uit de Armoede-brainstorm zijn geïntegreerd, of waren al meegenomen in het hele pakket aan maatregelen van de Steunimpuls. De brainstorm heeft onderdelen uit de Steunimpuls daarmee bevestigd en versterkt. Ook was het plan om de onderwerpen die nog niet gedekt waren (buurt-eetmomenten, buurtfietsen en maaltijden op scholen) uit te werken en toe te voegen aan de Steunimpuls. Deze ideeën zijn echter niet goed van de grond gekomen.

Buurt-eetmomenten en deelfietsen

De gemeente was van mening dat de uitvoer van buurt-eetmomenten en -fietsen niet binnen haar taken en verantwoordelijkheden lag. Zij wilde de projecten echter graag financieren en in samenwerking met maatschappelijke partners ondersteunen. Vanuit het netwerk zijn hiervoor echter geen concrete verzoeken en/of initiatieven gekomen. Ook heeft de gemeente hier niet meer actief naar gevraagd. Andere maatregelen uit de Steunimpuls hadden meer prioriteit. Daarom is er besloten om hier geen extra capaciteit op in te zetten.

Maaltijden voor kinderen op scholen

De Gemeente Diemen heeft zich verdiept in schoolmaaltijden en de mogelijkheden daarvan. Hiervoor bestaat het 'Programma Schoolmaaltijden' dat wordt georganiseerd vanuit Het Jeugdeducatiefonds en het Rode Kruis. De gemeente heeft scholen op dit programma gewezen. Voor zover bekend bij de gemeente doet hier één van de Diemense basisscholen aan mee (OBS de Octopus). Beperking is dat niet alle scholen in aanmerking komen voor het programma, omdat er bepaalde voorwaarden zijn (minstens 30 procent van de leerlingen komt uit een huishouden met een laag inkomen). Om die reden heeft de gemeente de scholen ook gewezen op *Tommy Tomato*, een initiatief dat warme en gezonde lunches op scholen verzorgd. Ook heeft de gemeente aangeboden om eventueel een bijdrage te leveren als scholen een gezamenlijk initiatief of voorstel zouden hebben. Hierop zijn geen reacties gekomen.

Vervolg

Team Beleid Samenleving van de Gemeente Diemen heeft de ambitie om beleid dynamisch en interactief vorm te geven. De Armoede-brainstorm was een voorbeeld van een ander soort gesprek met netwerkpartners, waarin de gemeente leert van wat zij zien: Wat is het beeld dat netwerkpartners hebben van armoede, wat zien zij en welke mogelijke oplossingen zien zij? Zo hoopt de gemeente nog dichterbij de beleving van inwoners te komen en beter aan te sluiten bij wat zij echt nodig hebben.

Met scholen is er naar aanleiding van de armoede-brainstorm al het nodige contact geweest. Medewerkers van Gemeente Diemen zijn aangesloten bij verschillende overleggen van de Diemense basisscholen. Deze gesprekken gingen niet specifiek over maaltijden, maar breder over armoede. De gemeente heeft de scholen geïnformeerd over haar armoedebeleid en beschikbare regelingen, heeft communicatiemateriaal over Geldzorgen gedeeld en is in gesprek gegaan over wat scholen kunnen doen vanuit hun positie. Ook heeft de gemeente met scholen afgesproken om hen te informeren over het armoedebeleid en eventuele wijzigingen daarin. In overleg met de scholen is bovendien afgesproken dat de gemeente een routekaart ontwerp voor het signaleren van armoede in de klas. Plan is dat alle scholen in Diemen met de routekaart gaan werken.

Ook heeft de gemeente aangeboden om met de individuele scholen verder te praten over wat zij zien, wat er nodig is en wat de gemeente daarin kan betekenen. Twee scholen zijn op dit aanbod ingegaan. Ook heeft de gemeente aangeboden om met de scholen mee te denken over ideeën of initiatieven. OBS De Octopus stelde voor dat de gemeente hen bij de start van het schooljaar kan ondersteunen om ouders te informeren over regelingen en aanvragen. Op initiatief van deze school wordt op woensdag 18 september 2024 een inloopspreekuur georganiseerd. Ouders kunnen daar in één keer hun ouderbijdrage betalen via de Stadspas, informatie ontvangen over miniregelingen en daarin worden ondersteund. Naast de school, zijn een Ouder-Kind Coach, een consulent van Sociale Zaken en een medewerker van Madi Diemen aanwezig.

Tot slot is de gemeente in gesprek gegaan met de Ouder-Kind Coaches (OKC) over wat zij zien en wat zij nodig hebben om ouders goed te begeleiden. De gemeente wil de samenwerking met de OKC versterken, omdat zij een belangrijke rol hebben in het signaleren, doorverwijzen en eventueel zelfs ondersteunen van ouders bij het doen van aanvragen van regelingen.

H. Brief individuele inkomenstoelage

***Doel:** Het informeren van inwoners van Diemen die recht hebben op de individuele inkomenstoelage over deze toelage, om ervoor te zorgen dat zij die er recht op hebben, deze ook daadwerkelijk aanvragen en ontvangen.*

Totstandkoming

De individuele inkomenstoelage is een financiële ondersteuning die jaarlijks wordt verstrekt aan mensen met een laag inkomen en weinig vermogen. Het is bedoeld als een vorm van extra inkomen om onverwachte kosten te dekken of om te een buffer op te bouwen.

De invulling van de individuele inkomenstoelage verschilt per gemeente. Elke gemeente stelt zelf de hoogte van de toelage en de voorwaarden vast. In Diemen is de individuele inkomenstoelage bedoeld voor mensen tussen 21 jaar en de pensioengerechtigde leeftijd die al drie jaar of langer van een laag inkomen leven (niet hoger dan 110 procent van de bijstandsnorm) zonder veel kans op verbetering. In 2023 was de toelage 600 euro voor een alleenstaande en 810 euro voor een alleenstaande ouder of gezin. Mensen binnen deze groep die ook inkomsten uit werk hadden, ontvingen nog eens 100 euro extra.

Op 13 oktober 2022 stelden de Ouderenpartij Diemen, VVD Diemen en Onafhankelijke Partij Diemen voor om het beleid rond de individuele inkomenstoelage te wijzigen, via het amendement 'Meer steun voor lage en middeninkomens'. Ze wilden dat de toelage automatisch zou worden toegekend aan huishoudens die al langer dan drie jaar in de bijstand zaten. Ze vonden dat inwoners van Diemen die hier recht op hebben, dit zonder ingewikkelde formulieren moeten krijgen.⁴ Na stemming is het amendement verworpen. Het voorstel voor automatische toekenning van de Individuele Inkomenstoelage zou in strijd zijn met de Participatiewet.

In plaats van automatische toekenning werd voorgesteld om alle rechthebbenden die geen aanvraag hadden ingediend, jaarlijks een brief te sturen met informatie over hun recht en een aanvraagformulier. Het college stemde hiermee in op 22 november 2022.

Verloop

Bij afdeling Informatie en Automatisering (I&A) van Gemeente Diemen is uitgevraagd welke inwoners in aanmerking kwamen voor de individuele inkomenstoelage. Op 20 november 2023 werden de inwoners van Diemen die recht hadden op de individuele inkomenstoelage en geen aanvraag hadden ingediend hierover geïnformeerd. In totaal ontvingen 97 inwoners een brief. Daarnaast werden vijf mensen met een uitzonderingspositie telefonisch benaderd door consultants van de Gemeente Diemen om te overleggen of zij ook in aanmerking kwamen.

Financieel

Deze maatregel was een uitbreiding van bestaand beleid. Extra kosten die hiermee zouden worden kwamen ten laste van de algemene middelen.

⁴ Het is niet bekend hoeveel mensen die recht hebben op de Individuele Inkomenstoelage deze ook daadwerkelijk aanvragen. Het is niet mogelijk om dit met terugwerkende kracht te onderzoeken.

Resultaat

Om het effect van de brief over de individuele inkomenstoelage te zien zijn de cijfers van het aantal toekenningen opgevraagd (zie Tabel 9). Tussen 2018 en 2022 varieerde het jaarlijks aantal toekenningen van de toeslag tussen de 159 (2021) en de 178, met een gemiddelde van 168 toekenningen. In 2023 waren dit er 293, dit was bijna een verdubbeling van het aantal toekenningen (185 procent).

Tabel 9. Aantal toekenningen Individuele inkomenstoelage per jaar en per kwartaal

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Q1	50	57	41	45	32	51	59
Q2	78	43	54	50	43	80	/
Q3	22	29	32	26	35	52	/
Q4	28	42	38	38	56	110	/
Totaal	178	171	165	159	166	293	/

Met name in de maanden november 2023, december 2023 en januari 2024 – direct na het verzenden van de brief naar de inwoners – nam het aantal toekenningen flink toe (zie Tabel 10). Tussen 2018 en 2019 was het gemiddeld aantal toekenningen in de maanden november en december 16. In de maand november – heel snel na het versturen van de brief – trad er een ruime verdriedubbeling van het aantal aanvragen op. En ook in december was er een ruime verdubbeling zichtbaar. Ook in januari 2024 lijken de effecten van het versturen van de brief nog door te lopen. Ten opzichte van de jaren daarvoor (gemiddeld 8 aanvragen in deze maand) zijn er in januari ook veel aanvragen toegekend (23 aanvragen).

Tabel 10. Aantal toekenningen Individuele inkomenstoelage voor november, december en januari

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Januari	1	9	7	6	5	11	23
November	12	8	13	18	29	55	/
December	11	18	16	15	19	42	/

Tenslotte heeft er, van de vijf mensen die de consulenten telefonisch hebben gesproken, één een aanvraag gedaan en de toeslag ontvangen. Deze persoon gaf aan: “dat had ik misschien al eerder moeten weten”. De anderen kwamen niet in aanmerking voor de individuele inkomenstoelage vanwege de vermogenstoets.

Financieel

De werkzaamheden van dit initiatief zijn binnen de reguliere arbeidsuren uitgevoerd. Hiervoor zijn geen extra kosten gemaakt. De (extra) uitkeringskosten zijn verantwoord via de jaarrekeningen van 2022 en 2023.

Impact

In de cijfers van het aantal toekenningen is een duidelijke stijging merkbaar na het versturen van de brief naar de rechthebbenden van de Individuele Inkomenstoelage. Het lijkt erop dat een grote groep inwoners van Diemen na het ontvangen van de brief de toeslag heeft aangevraagd en het bedrag heeft ontvangen. Via de consultants van Sociale Zaken hebben is geprobeerd contact te krijgen met inwoners die de toeslag naar aanleiding van de brief hebben ontvangen. Het is echter niet gelukt om hierover te spreken met een inwoner.

Vervolg

In november 2024 zal opnieuw een brief worden verstuurd naar alle mensen die recht hebben op de individuele inkomenstoelage. Tevens wordt onderzocht of deze aanpak ook voor andere toeslagen kan worden toegepast. Het is hierbij cruciaal dat de doelgroep van de regeling goed in kaart kan worden gebracht. Hoewel de Gemeente Diemen erin slaagt om veel rechthebbenden te bereiken, blijft er altijd een deel van de doelgroep buiten beeld. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer inwoners een uitkeringsverleden hebben in een andere gemeente. In 2024 zal bijvoorbeeld een brief worden gestuurd naar de inwoners van Diemen die recht hebben op de 'duurzame gebruiksgoederen voor AOW-gerechtigden'.

I. Uitbreiding uren Vroeg eropaf

Doel: Het tijdelijk uitbreiden van de uren voor Vroeg eropaf, om de stijgende meldingen van energieachterstanden en de toenemende drukte rondom armoedevraagstukken te kunnen oppakken.

Totstandkoming

Bij Vroeg Eropaf (VEOA) worden meldingen van beginnende betalingsachterstanden ontvangen. De woningbouwverenigingen (huur), de nutsbedrijven (gas en licht), de zorgverzekeringen en Waternet sturen een melding aan de Vroeg Eropaf consulent (VEOA-consulent) van Madi Diemen als op een adres in Diemen een betalingsachterstand is ontstaan. Via de VEOA-consulent worden brieven en mails gestuurd naar degenen waarvan een betalingsachterstand is gemeld. Ook neemt de consulent telefonisch contact op, gaat zij of huisbezoek of nodigt ze inwoners uit op kantoor. Samen met inwoners met betalingsachterstanden kijkt zij wat er aan de hand is en waarnaar mensen kunnen worden doorverwezen. Zo komen mensen die risico lopen op beginnende schulden eerder in beeld en kan er op een passende manier hulp aangeboden worden om te voorkomen dat financiële problemen erger worden. Naast het actief oplossen van de problemen is er aandacht voor de oorzaken van financiële problemen om te zorgen dat er een structurele oplossingen gevonden kunnen worden.

Vanwege de energiecrisis en de toenemende kosten voor levensonderhoud verwachtten Madi Diemen en de Gemeente Diemen in 2023 een toename van de betalingsproblematiek en een toename van het aantal meldingen bij VEOA. Om daarop voor te sorteren zijn er extra uren aangevraagd voor de VEOA-consulent. Voor 2022 was dat 80 uur extra en voor 2023 was dit 184 uur. Dat komt neer op circa vier uur per week (van 28 uur naar 32 uur per week).

Verloop

Op 15 december 2022 heeft Madi Diemen voor het jaar 2023 een incidentele subsidieaanvraag ingediend voor een uitbreiding van Vroeg Eropaf met 4 uur per week. Door de uitbreiding van de uren kon de consulent sneller contact zoeken met (meer) inwoners en konden deze eerder worden verwezen naar passende hulp.

Financieel

Van Gemeente Diemen krijgt Madi Diemen jaarlijks 83.044 euro (986 uur) voor de VEOA-consulent. Voor de extra 184 uren in 2023 is er een subsidie voor 15.504 euro aangevraagd (zie Tabel 11 voor de berekening). De extra 80 uren voor 2022 konden worden uitgevoerd binnen het bestaande budget.

Tabel 11. Berekening kosten extra uren VEOA-consulent 2023

Omschrijving	Uren	Uurloon	Totaal
Vroeg eropaf (uren 2023)	986	84,22 euro	83.044 euro
Vroeg eropaf (extra uren 2023)	184	84,26 euro	15.504 euro
Totaal uren VEOA 2023	1.170	/	98.548 euro

Met de subsidie heeft Madi Diemen de verplichting verantwoording aan de Gemeente Diemen af te leggen over de extra uren voor de VEOA-consulent, de resultaten en de kosten hiervan. Deze verantwoording moet uiterlijk op 1 oktober 2024 bij de gemeente worden ingediend.

Resultaat

Ondanks dat een volledige verantwoording nog volgt, heeft Madi Diemen eind 2023 al een tussentijdse rapportage gestuurd. Hierin werd een beeld geschetst van het eerste half jaar van 2023.

In de eerste helft van 2023 nam het aantal meldingen van beginnende betalingsachterstand toe bij alle meldende organisaties (zie Tabel 12). Zoals verwacht was er een grote stijging in het aantal mensen met een betalingsachterstand bij de energieleveranciers. Het merendeel van hen zijn zzp'ers, mensen met een middeninkomen en mensen met een woning in de vrije sector. Dat is een andere doelgroep dan een paar jaar terug. Ook rapporteerde de VEOA-consulent dat het aantal mensen met wie ze na het versturen van een brief geen contact meer kon krijgen met 18 procent was gestegen ten opzichte van de eerste helft van 2022. Een positieve ontwikkeling was dat het aantal betalingsregelingen met melders is toegenomen: van 11 in dezelfde periode in 2022 tot 59 tot en met juni 2023.

Tabel 12. Overzicht van het aantal meldingen van beginnende betalingsachterstand (t/m juni 2023) – in dit overzicht missen Waternet en de ontruimingen.

	Jan 22	Jan 23	Feb 22	Feb 23	Mrt 22	Mrt 23	Apr 22	Apr 23	Mei 22	Mei 23	Jun 22	Jun 23	Tot 22	Tot 23
Woningcorporatie	38	28	18	29	37	56	38	41	29	31	20	51	180	236
Energieleverancier	21	31	38	53	32	53	26	63	28	67	34	57	179	324
Zorgverzekeraar	72	76	51	69	79	118	86	88	97	80	76	81	461	512
Totaal	131	135	107	151	148	227	150	192	154	178	130	189	820	1.068

De website van Divosa geeft aanvullend inzicht in het aantal signalen van beginnende betalingsachterstanden in 2022 en 2023 (zie Tabel 13). Dit laat eveneens zien dat er een toename is in het aantal mensen met een betalingsachterstand. Met al deze mensen is door de VEOA-consulent contact opgenomen via e-mail, brief, telefoon of met een fysieke afspraak. In 2022 waren er in totaal 1.979 contactpogingen en in 2023 waren er 2.516 pogingen.

Tabel 13. Overzicht Divosa van het aantal signalen van beginnende betalingsachterstanden 2022 en 2023 – in dit overzicht missen Waternet en de ontruimingen.

	Signalen 2022	Signalen 2023
Woningcorporatie	351	527
Energieleverancier	340	535
Zorgverzekeraar	916	994
Totaal	1.607	2.104

Impact

Het is lastig om na te gaan wat er bij mensen gebeurt nadat er vanuit VEOA contact is geweest. In een aantal gevallen sturen mensen een reactie op een mail om aan te geven dat ze de achterstand hebben voldaan. Maar nog vaker wordt er geen bericht gestuurd en is dus onbekend of/welke actie mensen hebben ondernemen.

Op de fysieke afspraken wordt er wisselend gereageerd. Sommige mensen zijn boos en vinden dat hun privacy wordt geschonden en anderen zijn blij met de hulp. Zij zien door de bomen het bos niet meer

en als er dan iemand met ze meekijkt en ze naar de juiste hulp kan doorverwijzen lucht dat ontzettend op. Ook vinden ze het fijn om even hun verhaal kwijt te kunnen. Bij een ontruiming staat de VEOA-consulent tussen de bewoner en de corporatie in. Dat biedt steun: mensen voelen zich geholpen, gehoord en het voelt alsof ze er minder alleen voor staan.

Feit is dat inwoners zelf kunnen bepalen hoe ze op VEOA reageren. Het is vrijwillige hulp, dus ze mogen de ondersteuning weigeren. De consulent geeft advies en kan doorverwijzen, maar of en hoe mensen het aanpakken is aan hen. Een groot deel van de mensen denkt dat ze de betalingsachterstanden zelf wel kan oplossen en *wil* het ook graag zelf doen. Vaak blijven deze mensen steeds weer terugkomen en zitten ze zo jarenlang in de schulden.

Vervolg

De Gemeente Diemen en Madi Diemen willen schulden bij inwoners zo veel mogelijk voorkomen. Daarom is het belangrijk om niet alleen op de meldingen te acteren, maar ook te reflecteren op de aanpak en aandacht te besteden aan wat werkt: hoe bereiken we de doelgroep zo goed mogelijk? En hoe zorgen we ervoor dat inwoners de aangeboden hulp vroegtijdig accepteren?

Het aantal meldingen van betalingsachterstanden neemt ook in 2024 nog toe. Vanuit VEOA is de wens om nog meer uren te investeren, zodat er ook meer preventieve actie kan komen. Wanneer het aantal meldingen toeneemt en er geen extra capaciteit is moeten prioriteiten worden gesteld. Er wordt bijvoorbeeld vooral ingezet op brieven en mails. Met meer uren zou de VEOA-consulente extra pogingen willen doen om mensen te bereiken. Ook zou zij meer huisbezoeken of afspraken op locatie willen inzetten en heeft ze de wens om risicogroepen vroegtijdig op te zoeken. Een voorbeeld is preventie door voorlichting te geven aan jongeren door inloopmomenten op de campus. Meer kennis over zorgverzekeringen (door voorlichting onder jongeren of op scholen) of belastingen (vergroten van kennis bij zzp'ers) zouden achterstanden op lange termijn kunnen voorkomen.

J. Aandacht voor Budgetgesprekken

***Doel:** Het onder de aandacht brengen van de mogelijkheid tot budgetgesprekken, om inwoners van Diemen van financiële hulp te voorzien.*

Totstandkoming

Inwoners van Diemen die zich zorgen maken over stijgende prijzen en de gevolgen voor hun portemonnee kunnen een budgetgesprek aanvragen bij budgetcoaches van Madi Diemen. Deze hulp is gratis en verplicht tot niets. Een budgetcoach kijkt in een budgetgesprek samen met een inwoner naar de inkomsten en uitgaven. Zijn er regelingen waar de inwoner gebruik van kan maken? Wat zijn de rechten en plichten? Waar kan bespaard worden op de uitgaven? Met zo'n gesprek kunnen schulden worden voorkomen.

De budgetgesprekken bestonden al, maar waren bij gemeente, netwerkpartners en inwoners niet erg bekend. Vanwege de snel stijgende prijzen voor levensonderhoud vond Gemeente Diemen het belangrijk om de budgetgesprekken extra onder de aandacht van haar inwoners te brengen. Hiermee wilde ze een beweging maken van schuldhelpverlening naar preventief werken.

Verloop

Op 22 september 2022 stond een advertentie over de budgetgesprekken -en coaches in het DiemerNieuws. En op 28 februari 2023 publiceerde het Diemernieuws een artikel met informatie over de gesprekken en coaches. Inwoners die behoefte hadden aan een budgetgesprek konden via welzijnsinstelling Madi Diemen een afspraak maken met een budgetcoach (een medewerker van schuldhelpverlening) om in gesprek te gaan over hun financiën. De afspraak kon telefonisch of per e-mail worden gemaakt. Het plan was om de budgetgesprekken ook extra onder de aandacht te brengen bij lokale netwerkpartners, zodat zij inwoners konden wijzen op de mogelijkheid tot een budgetgesprek. Binnen de gemeente is mailcontact geweest over het informeren van de netwerkpartners, maar dit is niet gebeurd.

Financieel

De extra aandacht voor de budgetgesprekken is mogelijk gemaakt binnen de bestaande subsidieafspraken.

Resultaat

In de kwartaalupdates werd aangegeven dat het aantal budgetgesprekken in 2023 met ongeveer vijf was toegenomen. Ook werd vermeld dat er in 2020 twee budgetgesprekken waren en dat de cijfers van 2021 en 2022 niet bekend waren. Het is echter niet duidelijk welke cijfers hiervoor zijn gebruikt. Gemeente Diemen gaf aan dat de budgetgesprekken werden gevoerd door schuldhelpverlening en Madi Diemen bevestigde dat eventuele inwoners die vroegen om een budgetgesprek – afhankelijk van de specifieke vraag – doorverwezen werden naar een medewerker van schuldhelpverlening. Schuldhelpverlening was echter niet bekend met de (preventieve) budgetgesprekken.

Impact

Er kunnen geen conclusies worden getrokken over de impact van de extra aandacht voor de budgetgesprekken.

Vervolg

Het idee van de (preventieve) budgetgesprekken en -coaches spreekt aan bij gemeente en schuldhulpverlening. Om nog meer aandacht te genereren voor de budgetgesprekken zou een nieuwe poging kunnen worden gedaan om de gesprekken onder de aandacht te brengen bij de netwerkpartners. Zij kunnen bewoners die hier nood aan hebben wijzen op de mogelijkheid tot een gesprek. Dit was oorspronkelijk het idee. Stap één is echter om eerst intern te achterhalen wie over deze gesprekken gaat, hoe de budgetgesprekken worden neergezet en of en waar er capaciteit is om (meer) budgetgesprekken te voeren.

K. Verruiming normen Voedselbank

Doel: Het bieden van voedselhulp aan de toegenomen groep mensen die met financiële problemen kampt door de hoge kosten voor levensonderhoud.

Totstandkoming

De Voedselbank Diemen biedt ondersteuning aan mensen die onvoldoende financiële middelen hebben om voedsel te kopen. Of iemand in aanmerking komt voor ondersteuning van de voedselbank is afhankelijk van het besteedbaar inkomen. Dit wordt berekend door alle maandelijkse inkomsten op te tellen en de noodzakelijke uitgaven ervan af te trekken. Als het resterende bedrag lager is dan het gehanteerde normbedrag, kan iemand gebruik maken van voedselhulp.

Jaarlijks wordt het normbedrag voor de voedselbank opnieuw vastgesteld op basis van gegevens van het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD). Echter, halverwege 2022 kondigde de koepelorganisatie Voedselbanken Nederland (VBN) op de dag na Prinsjesdag aan dat zij het normbedrag voor het verkrijgen van een voedselpakket met onmiddellijke ingang zouden verhogen. De voedselbank anticipeerde met deze maatregel op de toename van het aantal aanvragen voor voedselhulp. Door de snel gestegen kosten voor levensonderhoud kwamen meer huishoudens in financiële problemen en zochten meer mensen hulp.

Verloop

De voedselbank in Diemen is meegegaan met de landelijke richtlijn voor het verruimen van de normen van de voedselbank. Het normbedrag per huishouden is verhoogd van 150 euro naar 190 euro en het bedrag per persoon van 100 euro naar 110 euro (zie Tabel 14 voor voorbeelden van normbedragen). Hiermee is het 'toelatingsbeleid' van de voedselbank versoepeld, waardoor een stijging in het aantal klanten werd verwacht.

Tabel 14. Verruiming normen voedselbank

	Voor verruiming	Na verruiming
Alleenstaande	250 euro	300 euro
Alleenstaande met één kind	350 euro	410 euro
Alleenstaande met twee kinderen	450 euro	520 euro
Stel zonder kinderen	350 euro	410 euro
Stel met één kind	450 euro	520 euro
Stel met twee kinderen	550 euro	630 euro

Communicatie

Op de landelijke nieuwssites was er veel aandacht voor de verruiming van de normen van de voedselbank. Gemeente Diemen en de Voedselbank in Diemen hebben hier beiden geen losse berichten aan gewijd.

Financiering

Voor deze maatregel is geen extra budget en capaciteit aangesproken.

Resultaat

Het jaarverslag van de voedselbank Diemen in 2022 laat zien dat het aantal klanten sterk is gestegen (zie Tabel 14). De voedselbank rapporteerde eind 2022 een verdubbeling van het aantal huishoudens ten opzichte van het jaar daarvoor (van 44 in 2021 naar 90 in 2022). En ook het aantal personen was ruim twee keer zo groot (van 95 in 2021 naar 226 personen in 2022).⁵

Ook landelijk was in 2022 de stijging van het aantal bezoekers van de Voedselbank zichtbaar. De VBN rapporteerde dat eind november 2022 een recordaantal van 120.000 mensen steun zocht bij de voedselbanken. Dat was een toename van 30 procent ten opzichte van het begin van 2022. De landelijke stijging was het grootst in de maanden oktober en november: direct na de verruiming van de normen en gedurende de periode waarin de energierekeningen hoger waren vanwege koudere temperaturen.

Tabel 14. Cijfers Voedselbank Diemen (2021, 2022, 2023)⁶

	2021	2022	2023
Huishoudens	44	90	86
Personen	95	226	223
Kinderen (onder de 18)	28	92	92
Kinderen (18 of ouder)	18	27	26
Alleenstaanden	22	37	35
Eenoudergezinnen	17	36	32
Gezinnen/stellen	5	17	19

In de eerste maanden van 2023 bleef de toename van het aantal mensen dat voedselhulp zocht merkbaar voor de medewerkers van de Voedselbank Diemen, maar halverwege het jaar stabiliseerde het aantal bezoekers. Over het geheel genomen bleven de aantallen redelijk constant in vergelijking met 2022. In het jaarverslag van 2023 schreef de Voedselbank Diemen dat het aantal huishoudens schommelde tussen de 86 en 97. Landelijk zagen de voedselbanken eind december 2023 een afname van het aantal aanvragen voor voedselhulp.

Impact

In 2022 en 2023 steeg het aantal mensen dat hulp voor levensonderhoud zocht bij de Voedselbank in Diemen. Dit sluit aan bij de doelstelling van de maatregel om meer mensen te ondersteunen in levensonderhoud.

De Voedselbank Diemen ziet echter dat de ruimere normen ook andere gevolgen hebben. De populatie van de bezoekers is in korte tijd flink veranderd – ook na de komst van de winkel –, mensen weten de voedselbank gemakkelijker te vinden en het is voor mensen steeds gemakkelijker om een aanvraag bij de voedselbank te doen. Er komen meer dakloze mensen, statushouders en nieuwkomers aankloppen. En met het verbreden van de normen hebben de vrijwilligers van de voedselbank de indruk dat er

⁵ N.b.: Dit zijn cijfers van het hele jaar 2022. Cijfers over een toename of afname van het aantal bezoekers van de Voedselbank direct na de verruiming van de norm zijn niet bekend bij de Voedselbank Diemen.

⁶ De Voedselbank Diemen is er ook voor inwoners van Ouder-Amstel. De gerapporteerde cijfers bevatten ook deze inwoners.

meer mensen komen die de hulp eigenlijk niet nodig hebben. Er zijn bijvoorbeeld meer aanmeldingen, maar mensen blijven slechts voor een korte periode. Bijvoorbeeld een meneer die aangaf dat hij een slechte maand had gehad en zich na drie bezoeken aan de voedselbank weer afmeldde omdat hij zich 'weer redde met zijn salaris'. Of bezoekers die van de voedselbank eisen dat ze bepaalde producten verstrekken.

“Natuurlijk willen we iedereen helpen, maar we zijn er voor de mensen die het zonder ons echt niet redden.”

Daarbij heeft de toename van het aantal bezoekers van de voedselbank effect op de voorraad. Bij veel voedselbanken is het aantal aanmeldingen sinds 2022 gestegen, terwijl het aantal donaties van levensmiddelen juist afnam. In 2023 was er een afname van 20 procent in de essentiële productdonaties, vooral vanuit supermarkten. Zij kopen hun producten bewuster in, in de strijd tegen voedselverspilling en experimenteren met apps om verspilling tegen te gaan. Hierdoor hebben voedselbanken minder voedsel te verdelen over meer gebruikers. Dan is het extra belangrijk om te weten welke mensen het écht nodig hebben.

Vervolg

Elk jaar worden de normbedragen voor de voedselbank bijgesteld. Ook in 2024 zijn de bedragen weer gestegen (normbedrag per huishouden: 200 euro, bedrag per persoon: 115 euro). De Voedselbank Diemen schrijft in de jaarrapportage van 2023 dat de verwachting is dat het aantal klanten de komende jaren nog niet zal afnemen.

De voedselbank zoekt naar een manier om met de verandering van de doelgroep en de toenemende schaarste van producten om te gaan en hun rol daarin. Kunnen ze mensen aanspreken? Waar trekken ze een grens? Hoe komt het dat zo veel mensen het – schijnbaar – niet redden? Hierover gaan ze graag in gesprek met de Gemeente Diemen.

L. Communicatieoffensief

Doel: *Het actualiseren, verbeteren, ontwikkelen en verspreiden van communicatiemateriaal, zodat inwoners van Diemen weten dat er (extra) regelingen zijn voor mensen met geldproblemen en begrijpen hoe ze hiervan gebruik kunnen maken.*

Totstandkoming

Met de Steunimpuls heeft de Gemeente Diemen een breed pakket aan extra ondersteuning voor inwoners die kampen met financiële zorgen. De gemeente wil dat inwoners optimaal gebruik maken van de mogelijkheden die de Steunimpuls biedt. Daarom is het belangrijk dat de informatie daarover wijdverspreid en bekend is. Om dit te bereiken is een communicatieoffensief opgezet. Hiermee worden de bestaande en nieuwe regelingen beter onder de aandacht gebracht door het actualiseren, verbeteren en ontwikkelen van communicatiemateriaal.

In de uitwerking van het Communicatieoffensief waren er verschillende aandachtspunten. Allereerst was het vinden en bereiken van de doelgroep een uitdaging. Het waren niet alleen de inwoners die tot de 'bekende' minimumdoelgroep behoorden, maar ook mensen die eerder nog geen geldzorgen hadden of nog geen aanspraak hadden gemaakt op de minimumregelingen. Daarom was het noodzakelijk om de communicatie niet alleen via de reguliere kanalen van de gemeente te intensiveren, maar ook te investeren in communicatie via netwerkpartners. Zij staan soms meer contact met inwoners die recht hebben op de beschikbare voorzieningen. Om de communicatie via netwerkpartners te vergemakkelijken, moest er duidelijke informatie (materiaal) beschikbaar zijn, zodat de partners inwoners die tot de doelgroep behoorden konden informeren over de mogelijkheden voor extra ondersteuning.

Een ander aandachtspunt was dat een deel van de doelgroep moeite heeft met de (Nederlandse) taal. Daarom was het belangrijk dat het communicatiemateriaal ook in andere talen en in begrijpelijke taal (B1-taalniveau) beschikbaar was. Tenslotte wilde de Gemeente Diemen actief in gesprek met inwoners om hun feedback te vragen over het communicatiemateriaal. Hiervoor werden de Vliegende Brigade en het Crisis Fix Team ingezet.

Verloop

In de communicatie rond (energie)armoede werd gezocht naar manieren om moeilijk bereikbare mensen te bereiken en daarmee niet-gebruik te verminderen. Voor het communicatie-offensief is met de beschikbare kennis geïnventariseerd welke doelgroepen bereikt moesten worden, hoe de gemeente deze groepen kon bereiken en waaraan gedacht moest worden bij de ontwikkeling van nieuwe middelen. Voorbeelden van de redenen van niet-gebruik zijn (digitale) taalvaardigheid, schaamte, weerstanden en wantrouwen. Er is gekozen om een zo breed mogelijke mix van middelen, kanalen en aanvraagmogelijkheden voor regelingen te gebruiken om een zo groot en breed mogelijk bereik te verkrijgen. Daarnaast wordt in de communicatie zoveel mogelijk B1-taalniveau gehanteerd en werd – naast online informatie zoals het website-adres en een QR-code – ook altijd verwezen naar de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen en formulieren op papier in te vullen. Het communicatiemateriaal is niet in andere talen beschikbaar gemaakt. Dit is een breder discussiepunt, waarover de gemeente nog geen besluit heeft genomen.

Met deze voorwaarden, zijn begin 2023 allerlei aanpassingen gedaan aan de website van de Gemeente Diemen om de informatie over minimaregelingen, schuldhulp en de energietoeslag gemakkelijker vindbaar en toegankelijker te maken. Op de homepage van de website van de gemeente was steeds informatie te vinden over deze onderwerpen, bijvoorbeeld informatie over en een formulier om de energietoeslag voor 2022 aan te vragen. Ook is verouderde informatie geactualiseerd en zijn teksten in het Engels beschikbaar gemaakt. Met de web-redactie wordt nog onderzocht hoe Gemeente Diemen de informatie op de website verder kan verbeteren.

Naast het verbeteren van de website, was er aandacht voor het ontwikkelen en herzien van het communicatiemateriaal. De gemeente heeft een nieuwe flyer over geldzorgen ontworpen met een overzicht van alle regelingen en ondersteuningsmogelijkheden. De flyer had een nieuwe stijl: minder tekst en meer beeld. De flyer werd tijdens de koffiegesprekken vanuit de Vliegende Brigade bij inwoners getoetst op taal, vormgeving en inhoudelijke boodschap. De gesprekken met inwoners leverden relevante informatie op die zijn doorgevoerd om de flyer te verbeteren.

De flyer over geldzorgen maakte deel uit van een bredere campagne over dit onderwerp. In de week tegen de armoede (week 41 en 42 van 2023) werd deze campagne voor de eerste keer gelanceerd. Hiervoor werden verschillende kanalen ingezet, zowel online als offline om verschillende mensen aan te spreken: een sandwichborden-actie, digitale reclameborden en een campagne op sociale media (gericht op mensen uit Diemen boven de 18 jaar). Er kwam een advertentie over geldzorgen in het DiemerNieuws, in elke editie van de Diemen Info was veel ruimte voor het onderwerp en met netwerkpartners in het sociaal domein werd een nieuwsbrief met het thema 'Geldzorgen' gedeeld. Ook is er in de nieuwsbrief voor ondernemers aandacht besteed aan de verschillende regelingen. Met alle communicatie werd doorverwezen naar wat inwoners konden doen als ze geldzorgen hadden ('grip op geld') en werd indien nodig de weg gewezen naar schuldhulpverlening. Begin 2024 werd de campagne over geldzorgen herhaald met sandwichborden, een flyer en sociale media. De boodschap van deze campagne was: 'Geldzorgen? Diemen helpt!'.

Tenslotte zijn gedurende de hele periode van de Steunimpuls verschillende kanalen ingezet om inwoners en partners te informeren over de minimaregelingen en de verschillende initiatieven (zie kopjes 'communicatie' in de hoofdstukken over de onderdelen van de Steunimpuls).

Financieel

De gemaakte kosten voor het Communicatieoffensief zijn gemaakt binnen het bestaande budget van de gemeente.

Resultaat

Het doel van het Communicatieoffensief was om zo veel mogelijk mensen te bereiken met verschillende kanalen. Voor de sociale mediacampagnes over geldzorgen zijn de cijfers daarover bekend (zie Tabel 15). Van het bereik van de andere (offline) uitingen zijn geen data.

De eerste campagne over geldzorgen liep van 11 oktober 2023 tot en met 23 oktober 2023 via Facebook en de Instagram tijdlijn. De kosten van deze onlinecampagne waren 300 euro. De tweede campagne over geldzorgen liep van 2 februari 2024 tot en met 12 februari 2024, eveneens via Facebook en de Instagram tijdlijn. Hiervoor heeft de gemeente 199,99 euro betaald.

De campagnes hadden allebei een groot bereik; veel mensen hebben de berichten gezien. Het aantal kliks was een stuk minder hoog. Echter, het aantal kliks is altijd afhankelijk van het onderwerp en de betrokkenheid van de doelgroep. De advertentie was vrij algemeen en de kans was groot dat veel mensen die de berichten zagen al wisten of zij wel of niet in aanmerking zouden komen voor de regelingen.

Tabel 15. Cijfers over bereik van sociale mediacampagnes Geldzorgen (2023 en 2024)

Campagne	Weergaven	Unieke bezoekers	Doorklikken	Likes	Reacties	Gedeeld
Geldzorgen 2023	63.767	38.172	243	42	0	2
Geldzorgen 2024	51.604	14.257	343	34	4	1

Impact

Met het Communicatieoffensief wilde Gemeente Diemen dat inwoners met geldproblemen wisten van welke regelingen ze gebruik konden maken en hoe ze daar aanspraak op konden maken. De cijfers over de sociale mediacampagnes geven een beeld van hoeveel mensen de onlinecampagne hebben gezien. Dit is echter slechts één van de kanalen die de gemeente heeft ingezet. Daarnaast kan niet worden nagegaan hoeveel van de mensen die de campagnes hebben gezien uiteindelijk gebruik hebben gemaakt van een of meerdere regelingen.

Over de flyers heeft de gemeente verschillende positieve signalen ontvangen. Een energicoach gaf aan: 'Het is een handige flyers om 'zo even mee te geven' of achter te laten'.

Vervolg

Het team communicatie blijft werken om de kennis over het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen te vergroten. De communicatieadviseur was bijvoorbeeld aangesloten bij het project 'Duidelijke Overheidscommunicatie' van de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) en woonde een workshop bij over moeilijk bereikbare doelgroepen.

Ook heeft de [Armoedemonitor](#) meer inzicht gegeven over de (omvang en samenstelling) van de minimapopulatie en het gebruik van de verschillende minimaregelingen. Dit geeft een beeld van de grootte van de doelgroep en biedt handvatten over hoe de gemeente deze mensen nog beter kan betrekken. De Armoedemonitor richtte zich op de situatie in 2022. Deels zijn de aanbevelingen uit de armoedemonitor in 2023 al in gang gezet, zoals het gebruik van B1-taalniveau en het informeren van bewoners via ketenpartners. Meer kennis uit de armoedemonitor over de te bereiken doelgroepen kan worden meegenomen in de communicatieplanning.

M. Menstruatie-uitgiftepunten

Doel: *Het verstrekken van gratis menstruatieproducten, zodat menstruatie niet in de weg staat om mee te doen aan de maatschappij.*

Totstandkoming

Bij één op de tien menstruerende mensen die in armoede leeft, ontbreekt het vaak aan voldoende financiële middelen voor maandverband, tampons of andere menstruatieproducten. Uit een onderzoek in Amsterdam in 2022 bleek dat 27 procent van de menstruerende personen op enig moment niet genoeg geld had om menstruatieproducten te kopen en 38 procent had moeite om deze producten te betalen.

Praktische uitdagingen en gevoelens van schaamte zorgden ervoor dat deze mensen vaker thuisblijven dan ze zouden willen: ruim één op de drie mensen die menstrueert geeft aan soms school, werk of sociale afspraken af te zeggen. Menstruatiearmoede heeft een aanzienlijke impact op de sociale en professionele ontwikkeling en draagt daarmee bij aan kansenongelijkheid. Bovendien kan menstruatiearmoede leiden tot fysieke klachten (zoals infecties, huidirritatie, vaginale jeuk en afwijkende afscheiding), evenals mentale klachten (zoals schaamte, angst, onzekerheid en depressie).

Op 3 november 2022 initieerde de gemeenteraad van Diemen de bestrijding van menstruatiearmoede via een motie. Om menstruatiearmoede en de daarmee gepaard gaande kansenongelijkheid aan te pakken, besloot de raad om menstruatieproducten gratis beschikbaar te stellen op diverse locaties. De gemeente beschouwt menstruatieproducten als essentiële hygiëneproducten die net zo vanzelfsprekend op elk toilet aanwezig zouden moeten zijn als wc-papier, handzeep en een prullenbak. Om deze ambitie te verwezenlijken, heeft de gemeente contact gezocht met de Stichting Armoedefonds.

Verloop

Gemeente Diemen en het Armoedefonds hebben samen nagedacht over welke locaties geschikt zouden zijn om menstruatieproducten beschikbaar te stellen. De wens van de gemeente was om zo veel mogelijk vrij toegankelijke gebouwen te gebruiken. Daarnaast wilde de gemeente een aantal scholen benaderen om de jongere doelgroep te bereiken. Het Armoedefonds adviseerde om diversiteit in de locaties na te streven. In totaal zijn er dertien Menstruatie-uitgiftepunten (MUP's) gestart in Diemen (zie de lijst met locaties in 'Resultaten').

Het Armoedefonds heeft dozen met menstruatieproducten samengesteld en deze verspreid onder de MUP's. Wanneer een MUP door de voorraad heen was, werd dit doorgegeven aan het Armoedefonds, die vervolgens nieuwe dozen leverde. Elke doos bevat 100 tot 120 producten, waarvan ongeveer 10 procent tampons en 90 procent maandverband. Het Armoedefonds heeft ook duurzame producten (zoals menstruatiecups en maandverband van biologisch katoen) in het assortiment opgenomen. In de praktijk merkt het Armoedefonds echter dat deze artikelen niet worden gebruikt.

Communicatie

Om de menstruatie-uitgiftepunten bekendheid te geven, maakte de Gemeente Diemen gebruik van verschillende communicatiemiddelen:

- Er is een persbericht verspreid als onderdeel van de brede Steunimpuls, waarin de MUP's als een van de initiatieven werden genoemd.
- Er is een pagina met de naam 'Gratis maandverband en tampons' geopend op de website van de Gemeente Diemen. Hierop staan de locaties van de MUP's aangegeven, inclusief een link naar de website van het Armoedefonds met alle landelijke locaties van de MUP's.
- Via de Facebookpagina van Gemeente Diemen zijn twee berichten geplaatst om aandacht te geven aan de MUPS. Op 2 mei 2023 en op 8 maart 2024 (internationale vrouwendag). In de berichten stond informatie over, en een link naar de pagina over de MUP's op de website van de gemeente.
- Door het Diemernieuws en in de Diemen Info is er regelmatig aandacht besteed aan de MUP's, bijvoorbeeld door middel van artikelen of banners.
- De diverse MUP's hebben op hun eigen manier bekendheid gegeven aan het feit dat zij gratis menstruatieproducten aanbieden.

Financiering

In de raadsvoordracht voor de Steunimpuls stond beschreven dat het Plan van Aanpak voor menstruatiearmoede binnen het bestaande budget kon worden bekostigd. Het eerste jaar (1 april 2023 tot 31 maart 2024) kon uit deze incidentele middelen worden opgevangen.

Gemeente Diemen heeft een bedrag op basis van het inwoneraantal een bedrag gefinancierd (zie berekening Tabel 16). De totale jaarlijkse kosten zouden afgerond 12.000 euro zijn. Het armoedefonds gaf hierbij aan dat het eerste jaar van de MUP's niet de hele doelgroep wordt bereikt. Daarom werd het startbudget de helft van het totaalbedrag: 6.000 euro voor het eerste jaar.

Tabel 16. Berekening kosten MUP's

Voorwaarden	Berekening
Aantal inwoners Diemen	31.000 inwoners
Aantal inwoners in armoede (1:10)	3.100 inwoners
Aantal mensen dat menstrueert (1:2)	1.550 inwoners
Aantal mensen binnen vruchtbare leeftijd (1:2)	775 inwoners
Pakjes per jaar (14 pakjes per persoon, à 1 euro per stuk)	10.850 pakjes, 10.850 euro
Overige kosten (10 procent)	11.935 euro

De prijs voor één grote doos menstruatieproducten is 150 euro en voor een kleine doos 75 euro. Deze bedragen zijn inclusief producten, administratie, verhandelingen en het versturen van de doos. Voor 6.000 euro konden er 40 grote dozen worden verdeeld over de MUP's.

Resultaat

In april 2023 zijn de MUP's geopend op dertien verschillende locaties in Diemen en in de loop van het jaar zijn er twee locaties gestopt en twee bijgekomen. Bij de start van de samenwerking met het armoedefonds was er al één uitgiftepunt van menstruatieproducten in de Gemeente Diemen actief: de Voedselbank. Het grootste deel van de organisaties die uitgenodigd zijn heeft positief gereageerd op het aanbod om als uitgiftepunt aan de slag te gaan.

Eind februari 2024 zijn er in totaal 45 grote en twee kleine assortidozen naar de MUP's uitgestuurd (zie totaalverbruik in Tabel 17). Dit staat gelijk aan 5500 verstrekte pakjes maandverband of doosjes tampons. Er werd voor 90 procent gebruik gemaakt van maandverband en 10 procent van tampons.

Tabel 17. Cijfers MUP's eind maart 2024

Locatie MUP	Grote dozen	Kleine dozen
Voedselbank Diemen	4	0
Sint Petrus' Banden kerk	1	0
Huis Van De Buurt 't Kruidvat (Welzijn Diemen)	7	0
De Verbinding (Welzijn Diemen)	5	0
Het Noorderlicht (Welzijn Diemen)	1	0
Theater de Omval en OBA Diemen	2	0
Basisschool de Nieuwe Kring	1	0
Buurthuis Beukenhorst (Welzijn Diemen)	16	1
Brede school Noorderbreedte	1	0
Brede School de Octopus	1	0
Buurtkamer Rode Kruislaan	1	0
Stichting I-Sport Special	1	0
Stichting Mom Buddy (gestart in februari 2024)	1	0
De Brede Hoed (Gemeente Diemen/Madi Diemen)	2	0
Hogeschool Inholland (gestopt, overgestapt naar herbox)	6	1
Basisschool de Ark (gestopt, geen afname van producten)	/	/

Communicatie

Op de pagina 'Gratis maandverband en tampons' van de Gemeente Diemen zijn in 2023 zijn in 2023 in totaal 347 bezoekers geweest (waarvan 330 unieke bezoekers). In 2024 (van januari tot half mei) waren dat vijf (unieke) bezoekers.

Het Facebook-bericht van 2 mei 2024 is gezien door 4.407 mensen (waarvan 4.025 unieke bezoekers), 58 mensen gaven het bericht een 'like'. Van de mensen die het bericht hebben gezien hebben er 178 op de link naar de website geklikt. Het Facebook-bericht van 8 maart 2024 kreeg beduidend minder aandacht. Dit bericht is gezien door 1.404 mensen (waarvan 1.282 unieke bezoekers), 38 mensen gaven het bericht een 'like'. Van de mensen die het bericht hebben gezien hebben er slechts acht op de link naar de website geklikt.

Financiering

Het totaal beschikbare budget van 6.000 euro voor de periode van 1 april 2023 tot 31 maart 2024 bleek te laag. Begin januari 2024 is de laatste assortidoos binnen het budget van de Gemeente Diemen verstuurd. Eind maart 2024 waren er in totaal 50 grote en twee dozen verstuurd. Dit komt neer op een besteding van 7.650,00 euro. Dat komt neer op een overschrijding van 1.650 euro.

Impact

De MUP's hanteren verschillende methoden voor het verstrekken van producten. Bij de Beukenhorst staat bijvoorbeeld een kastje buiten, voor de deur van het buurthuis, met flyers en informatie erop, zodat mensen niet helemaal het buurthuis in hoeven te gaan. Bij Huis van de Buurt 't Kruitvat en Beukenhorst zijn ze te vinden bij de damestoiletten. Op deze plekken kunnen mensen de producten gemakkelijk en vrijwel anoniem meenemen, waarbij schaamte de drempel niet verhoogt. Het nadeel is echter dat er weinig bekend is over de gebruikers en de impact van de MUP's op hun dagelijks leven.

Bij de Beukenhorst merken medewerkers dat het kastje goed wordt gebruikt. Veel mensen die in de buurt wonen weten het kastje inmiddels te vinden. Vrouwen uit de buurt nemen snel iets mee als ze er langslopen, zowel voor zichzelf als voor familieleden zoals tantes, zussen en kinderen.

“We weten niet zeker of mensen de producten ook nog in de winkels kopen. Mensen die in de buurt wonen hebben niet veel geld. Als ze het gratis kunnen krijgen, zullen ze het niet meer kopen.”

In de eerste instantie voerde een vrouwelijke opbouwwerker gesprekjes met degenen die iets meenamen. Zij vertelden haar hoe blij ze waren met de voorziening en vroegen of ze specifieke merken konden aanvragen. Nu er echter een mannelijke medewerker aanwezig is zijn die gesprekjes minder frequent. Mensen melden het wel als iets op is.

“Een hulpverlener in Diemen Noord vertelde aan een moeder en dochter over de gratis menstruatieproducten. Zij voelden echter een drempel om het buurthuis binnen te lopen. Op een rustig moment zijn ze daar samen heengegaan om wat pakjes maandverband mee te nemen. Nu komen ze regelmatig terug.”

Vervolg

Het bovenstaande laat zien dat inwoners van Diemen dankbaar gebruik maken van de MUP's. Bij het aflopen van het jaarcontract is besloten om de MUP's vanuit het budget van de Steunimpuls nog een jaar te verlengen om de continuïteit en bekendheid van de punten te behouden.

Om de menstruatieproducten structureel beschikbaar te stellen, is het voorstel om hiervoor middelen aan te vragen in de kadernota. Het Armoedefonds adviseert om het budget iets te verhogen, op basis van het totale verbruik in de periode van 1 april 2023 tot 31 maart 2023, en een budget van ongeveer 8.000 euro beschikbaar te stellen. Dit biedt ruimte om met twee tot drie MUP's uit te breiden. Voor extra MUP's denkt het Armoedefonds aan een huisartsenpraktijk. In gesprek met Welzijn Diemen ontstond het idee om ook op sportclubs voor jongeren (bijvoorbeeld de voetbalvereniging) een MUP te openen.

Daarnaast komen vanuit bezoekers van de locaties waar MUP's zijn ook voorstellen om andere producten gratis beschikbaar te stellen. Bij Het Noorderlicht (Welzijn Diemen) vroegen ouderen of er ook een mogelijkheid was om incontinentiematerialen te bestellen (*“En wij dan?”*). De voedselbank verstrekt deze ook en ziet dat er veel en dankbaar gebruik van wordt gemaakt. En vanuit Buurthuis Beukenhorst (Welzijn Diemen) kwam een vraag over condooms/anticonceptie. Ook hiermee heeft de Voedselbank Diemen ervaring; zij zien dat condooms veel worden meegenomen en dat mensen hier dankbaar gebruik van maken. In overleg met het Armoedefonds, de buurthuizen en/of de doelgroepen

zou het interessant zijn om te verkennen of hier nog meer behoefte aan is. Eerder werd ook gesproken over het verstrekken van luiers. Een aandachtspunt is dat kinderen steeds later zindelijk worden en de gemeente dit mogelijk niet wil stimuleren. Bij luiers zou dus de nadruk op kleine maten moeten liggen.

N. Armoedemonitor

Doel: Het geven van inzicht in de minimapopulatie, het gebruik van de minimaregelingen en de effecten van beleid op de financiële situatie van deze populatie.

Totstandkoming

De Gemeente Diemen heeft een breed pakket aan minimaregelingen en streeft ernaar om niet-gebruik van deze voorzieningen te voorkomen. Om dit te realiseren, wilde het college meer inzicht in de (omvang en samenstelling) van de minimapopulatie en het gebruik van de verschillende minimaregelingen. Het ging hier om de huishoudens met een inkomen van 100, 110, 120 en 130 procent van het wettelijk sociaal minimum. Daarnaast was het college benieuwd naar het effect van de minimaregelingen op de inkomens van minimahuishoudens. Met deze informatie zou de gemeente gericht armoedebeleid kunnen ontwikkelen en de beschikbare middelen effectief kunnen inzetten. De onderzoeken konden dienen als een nulmeting van het armoedebeleid.⁷

Om inzicht in de variabelen te krijgen heeft Gemeente Diemen onderzoeksbureau KWIZ ingeschakeld. Dit bureau kon een Armoedemonitor en een Inkomenseffectrapportage (IER) opstellen over het jaar 2022.

- De Armoedemonitor geeft zicht op de omvang en samenstelling van de minimapopulatie en laat zien hoe de verschillende minimaregelingen worden benut.
- De IER geeft inzicht in de financiële situatie van mensen met een laag inkomen en laat zien wat het effect van het huidige (landelijke en gemeentelijke) beleid daarop is.

Verloop

Op 6 oktober 2022 heeft de Gemeente Diemen KWIZ de opdracht gegeven om de Armoedemonitor en de IER te ontwikkelen. Eind januari 2023 vond een startbijeenkomst plaats waarbij gemeente en de onderzoekers van KWIZ gezamenlijk afspraken maakten over de inhoud en het proces van het onderzoek. Na de startbijeenkomst, in februari 2023, verzocht Gemeente Diemen KWIZ om de analyses uit te breiden. Ze wilde inzicht in de samenloop van minima met de Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet en een analyse van de zzp'ers met een minimum inkomen.

In het eerste kwartaal van 2023 verzamelde Gemeente Diemen de gegevens die KWIZ nodig had om de onderzoeken te kunnen uitvoeren. Dit had meer voeten in aarde dat aanvankelijk ingeschat. De verwachting was dat de gemeente circa een maand nodig had om alle relevante data aan te leveren, maar dit duurde zeker twee maanden en vroeg meer capaciteit dan was ingeschat.

In het tweede kwartaal van 2023 startte KWIZ met de analyses en in augustus werd het concept opgeleverd. Bij het bespreken van de conceptrapportage gaf de gemeente aan ook geïnteresseerd te zijn in de effecten voor huishoudens met een inkomen van 140 procent van het wettelijk sociaal minimum, omdat deze groep geen recht heeft op (de meeste) gemeentelijke regelingen. De gemeente heeft KWIZ daarom verzocht dit mee te nemen in de rapportage.

⁷ In 2015 heeft de Gemeente Diemen eveneens een Armoedemonitor laten uitvoeren door KWIZ. Dit onderzoek kan echter niet worden vergeleken met/dienen als nulmeting voor de Armoedemonitor van 2022 omdat er gebruik werd gemaakt van andere indicatoren.

In september 2023 heeft KWIZ de resultaten van de onderzoeken gepresenteerd aan de wethouder en medewerkers met betrokkenheid op het onderwerp. Na de presentatie volgden nog aanvullingen, aanpassingen en aanscherpingen en eind 2023 zijn de rapportages vastgesteld. De rapportages zijn begin 2024 gedeeld met de raad.

Financieel

Voor het ontwikkelen van de Armoedemonitor en IER werd een bedrag van 16.000 euro begroot. Dit zou binnen het bestaande budget en de bestaande capaciteit worden georganiseerd.

Resultaat

De Armoedemonitor en de IER zijn opgeleverd en er is een dashboard ontwikkeld. De rapportages bieden inzicht in de kenmerken van de minimapopulatie en het inkomenseffect van de gemeentelijke regelingen. Uit het onderzoeksrapport komt naar voren dat Gemeente Diemen een uitgebreid en ruimhartig pakket aan minimaregelingen heeft. Maar ook blijkt dat niet iedereen die er recht op heeft gebruik maakt van de regelingen. In Diemen is dit niet-gebruik iets meer dan gemiddeld vergeleken met andere gemeenten. De rapportages laten zien op welke onderdelen de gemeente goed op weg is met de armoedeaanpak en waar nog ruimte is voor verbetering (het duidingsrapport van het dashboard Armoedemonitor is te downloaden via deze link).

Financieel

De kosten van de Armoedemonitor en de IER waren 16.061 euro. Door de uitbreidingen van de analyses is het aanvankelijke budget iets overschreden. Daarnaast heeft de dataverzameling meer capaciteit gevraagd dan was ingeschat. Een volgende keer wordt hier rekening mee gehouden.

Impact

De resultaten van de onderzoeken worden gebruikt om het armoedebeleid aan te scherpen. De Gemeente Diemen wil zorgen dat zoveel mogelijk mensen gebruikmaken van de ondersteuning die er is. De onderzoeken bieden inzicht in wat nodig is om de minimaregelingen nog beter te kunnen laten aansluiten op de mensen die dat het hardst nodig hebben.

Vervolg

Vanaf de zomer van 2024 wordt er een start gemaakt met nieuw armoedebeleid, waarbij de resultaten van de Armoedemonitor en de inkomenseffectrapportage als vertrekpunt dienen. Met de Armoedemonitor en de IER is te zien welke regelingen welk effect hebben op welke doelgroepen. Ook geven de onderzoeken informatie over het bereik van de regelingen en de onderlinge samenhang, waardoor effecten van wijzigingen in de regelingen beter voorspeld kunnen worden.

Daarnaast is het interessant om op termijn opnieuw een meting te doen op dezelfde indicatoren als in deze onderzoeken. In de armoedemonitor is immers gekeken naar de situatie in 2022. In 2023 en begin 2024 is er, met alle initiatieven uit de Steunimpuls, veel gedaan om de gemeentelijke regelingen onder de aandacht te brengen. Het herhalen van deze onderzoeken – in de vorm van een één-meting – geeft een beeld van de effecten van de initiatieven uit de Steunimpuls op de (financiële) situatie minimahuishoudens.

Deel 3. Lessen uit de Steunimpuls

Conclusie na de Steunimpuls

De initiatieven uit de Steunimpuls hebben elk op hun eigen manieren positieve effecten gehad. Een aantal van de initiatieven heeft directe invloed gehad op de bestaanszekerheid van de inwoners van Diemen. Voorbeelden zijn de energiebesparende maatregelen in woningen en de toeslagen die rechthebbenden ontvingen. Anderen initiatieven hebben op een meer indirecte wijze effect, door inzichten te bieden die kunnen worden gebruikt in de beleidsontwikkeling van de armoedeaanpak. Denk aan het Draagvlakonderzoek voor een Noodhulpbureau en het Communicatieoffensief waarmee niet-gebruik van regeling moest worden teruggedrongen.

In [Deel 2](#) van dit rapport zijn alle veertien initiatieven uit de Steunimpuls uitgebreid geëvalueerd. De initiatieven zijn grofweg op te delen in een vier categorieën: Incidentele maatregelen, pilots, structurele aanpassingen en verkenningen. Per categorie worden onderstaand de belangrijkste conclusies en implicaties voor het armoedebeleid teruggekoppeld.

Incidentele maatregelen

De incidentele maatregelen waren initiatieven met afgebakend doel voor een afgebakende periode. Deze initiatieven worden niet voortgezet na afronding van de Steunimpuls.

- De [Energietoeslag naar Draagkracht](#) was een tijdelijke toeslag om inwoners van Diemen financiële ondersteuning te bieden in de periode dat de energieprijzen in korte tijd flink waren gestegen. Een beperkt aantal inwoners kwam hiervoor in aanmerking en heeft de toeslag ontvangen. Inmiddels zijn de energieprijzen wat gedaald en hebben overheden maatregelen genomen om de financiële lasten van mensen te verlichten. Om die reden is deze maatregel per 1 januari 2024 gestopt.
- Ook de [verhoging van de reiskostenvergoeding voor medewerkers van Pantar](#) was een tijdelijke maatregel. De verhoging van de reiskosten werd in de maanden november en december 2022 ingezet, als tijdelijke overbrugging tot de verhoging van het wettelijk minimumloon, op 1 januari 2023.
- Het [Crisis Fix Team](#) werd ingezet als tijdelijk team, totdat een structurele fix-brigade kon worden opgezet om huishoudens te helpen met energiebesparende maatregelen. Echter, vanwege de snelle en positieve resultaten van het Crisis Fix Team is het idee voor de structurele fix-brigade komen te vervallen. Medio 2024 wordt onderzocht of een aantal fix-bezoeken nog verlengd kan worden (in een aangepaste vorm) tot alle woningen die tot de doelgroep behoren zijn 'gefixt'.

Nieuwe aanpakken

De Steunimpuls bood een uitgelezen kans om nieuwe aanpakken, projecten en ideeën te testen en de effecten hiervan te evalueren. Wanneer deze 'pilots' de gewenste resultaten laten zien, overweegt de Gemeente Diemen ze op te nemen in hun reguliere beleid.

- Met de [Vliegende Brigade](#) wilde Gemeente Diemen proactief informatie verspreiden over de gemeentelijke regelingen op plaatsen waar veel inwoners samenkomen. Daarbij wilde de gemeente in gesprek met inwoners om meer te leren over de behoeften van de doelgroep om een plan van aanpak te ontwikkelen om niet-gebruik van regelingen te verminderen. Dit was

een proces van continue aanpassingen en ontwikkeling. In de praktijk bleek dat de aanvankelijke aanpak niet goed aansloot. Echter, de gesprekken met Diemenaren en netwerkpartners gaven een nieuwe richting. Zodoende is het plan van aanpak voor de Vliegende Brigade aangepast naar een bredere aanpak om inwoners met geldzorgen te bereiken en niet-gebruik te verminderen. Deze aanpak, bestaande uit deelprojecten die aansluiten bij de Diemense situatie, is inmiddels uitgewerkt en wordt deels al toegepast.

- Een veel beknoptere en meer afgebakende pilot was de [Brief individuele inkomenstoelage](#). Mensen die recht hadden op deze toeslag ontvingen een brief met aanvraagformulier. Uit de cijfers bleek dat deze kleine interventie groot effect had: na de brief was er een grote stijging in het aantal mensen dat de toeslag aanvroeg en ontving. De gemeente heeft hierop besloten de brief het komende jaar opnieuw te sturen. Daarbij wordt onderzocht of deze aanpak ook voor andere regelingen kan worden toegepast.
- De [Menstruatie-uitgiftepunten](#) werden met de Steunimpuls voor het eerst in Diemen geïntroduceerd. De afname-cijfers van de uitgiftepunten laten zien dat inwoners van Diemen dankbaar gebruik maken van de MUP's. Bij het aflopen van het jaarcontract begin 2024 is besloten om de MUP's vanuit het budget van de Steunimpuls nog een jaar te verlengen om de continuïteit en bekendheid van de uitgiftepunten te behouden.

Aanpassing bestaande voorzieningen

Van de bestaande voorzieningen zijn een aantal uitgebreid of is er op een andere manier aandacht aan gegeven. Vooral om de voorzieningen beter te laten aansluiten bij de behoeften van de gebruikers. De vraag is in hoeverre dit effectief is gebleken en of de aanpassingen moeten worden gecontinueerd.

- De uitbreiding van het [Stadspasaanbod voor kinderen](#) wordt grondig geëvalueerd voordat de looptijd van de Pilot – half 2025 – afloopt. De cijfers die nu bekend zijn laten zien dat er met name veel gebruik wordt gemaakt van het Kindtegoed. Voor wat betreft de andere voordelen die de Stadspas biedt is een lichte stijging in gebruik te zien, al lijkt het nog vroeg om conclusies te trekken. Een risico is dat de beslissing over verlenging van de uitbreiding pas kan worden genomen na de start van het Stadspasjaar 2025-2026, waardoor de continuïteit voor bewoners in het geding komt.
- Met de [uitbreiding van uren voor Vroeg eropaf](#) zouden meer mensen vroegtijdig hulp kunnen ontvangen bij beginnende betalingsachterstanden. Voor dit initiatief volgt in het najaar van 2024 een verantwoording. Op basis daarvan kan worden besloten of de uitbreiding wordt doorgezet. Los van deze beslissing is het advies om na te denken over de invulling van VEOA en hoe dit meer preventief kan worden ingezet.
- Wat betreft de [Budgetgesprekken](#) was het plan om meer aandacht voor dit aanbod te genereren. In de drukte van alle initiatieven is hier beperkt opvolging aan gegeven. De wens om de budgetgesprekken meer in te zetten en onder de aandacht te brengen blijft wel bestaan. Een gesprek met de betrokken partners zou een eerste stap kunnen zijn.
- De [Verruiming van de normen van de Voedselbank](#) was een landelijke maatregel, waarin Diemen mee is gegaan. De Voedselbank ziet dat er – mede door de bredere normen – meer mensen voor hulp komen. Maar de Voedselbank ziet daar ook een duidelijke keerzijde van. Zij zouden graag met de gemeente verder denken over hoe ze kunnen omgaan met de ruimere normen, de schaarste aan producten en waar ze grenzen kunnen trekken.

- Het [Communicatieoffensief](#) werd opgezet om het aanbod en de regelingen van de gemeente beter onder de aandacht te brengen. Er is al veel gedaan om het communicatiemateriaal en de informatie op de website aan te passen aan de doelgroep. En het team van communicatie blijft werken om de kennis over het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen te vergroten, ook met behulp van de Armoedemonitor.

Verkenningen

Tot slot heeft Gemeente Diemen met verschillende initiatieven geprobeerd informatie te verzamelen om daarmee betere beslissingen te kunnen maken. Het resultaat van deze verkenningen heeft nog niet direct invloed op de Diemenaren, maar wel op het armoedebeleid.

- Met het [Draagvlakonderzoek Noodhulpbureau](#) is onderzoek gedaan om duidelijk te krijgen of een SUN-noodhulpbureau een goede aanvulling zou zijn op de voorzieningen in Diemen. Het onderzoek was positief over het nut, de noodzaak, wenselijkheid en haalbaarheid. Op basis van het advies uit het onderzoek overweegt de gemeente om een SUN-noodhulpbureau op te richten of aan te sluiten bij het noodfonds in Amsterdam (Fonds Bijzondere Noden).
- De [Armoede-brainstorm](#) was een verkenning met netwerkpartners om op te halen wat er speelde onder de doelgroep. De brainstorm heeft een impuls gegeven aan het Kindtegoed van de Stadspas en het gesprek met scholen geopend. De gemeente zou dergelijke gesprekken vaker willen voeren om dichterbij de beleving van inwoners te komen en beter aan te sluiten bij wat zij echt nodig hebben.
- Tot slot zijn er een [Armoedemonitor](#) en de inkomenseffectenrapportage over het jaar 2022 uitgevoerd. De resultaten hiervan dienen als vertrekpunt voor het nieuwe armoedebeleid. Ook is het interessant om op termijn opnieuw een meting te doen op dezelfde indicatoren als in deze onderzoeken. Dit geeft een beeld van de effecten van het beleid op de situatie van minimahuishoudens.

Aanbevelingen

Om recht te doen aan de succesvolle initiatieven uit de Steunimpuls, is het belangrijk om zorgvuldig te overwegen hoe deze projecten gecontinueerd kunnen worden en een structurele plek binnen het beleid kunnen krijgen – aansluitend bij het Coalitieakkoord ‘Diemen met en voor elkaar (2022-2026)’. Door te zorgen voor financiële dekking en voldoende capaciteit, kan de duurzaamheid van deze initiatieven worden gewaarborgd. Dit geldt met name voor het Communicatieoffensief, het Noodhulpbureau, de Brede Aanpak Geldzorgen (voorheen Vliegende Brigade) en op termijn ook voor de Stadspas. Uitgangspunt hierbij is dat het nodig is om te investeren in bewoners, om op termijn op andere kosten te kunnen besparen.

Lessen uit de Steunimpuls

De start van de Steunimpuls was rommelig en er stond veel druk op de medewerkers van de gemeente. Ondanks de hectiek is er – dankzij de toewijding van alle betrokkenen – in korte tijd veel werk verzet, met positieve resultaten. Veel van de initiatieven hebben het gewenste resultaat opgeleverd en/of interessante inzichten geboden. Slechts één initiatief (Budgetgesprekken) is beperkt opgepakt. Het blijft echter moeilijk te zeggen in hoeverre het bundelen van de maatregelen onder de noemer

'Steunimpuls' daadwerkelijk verschil heeft gemaakt in de realisatie van de initiatieven, aangezien sommigen al in de startblokken stonden en anderen al liepen. Aan de andere kant lijkt de politieke druk wel als versneller te hebben gewerkt.

Het proces rondom de Steunimpuls kende een aantal obstakels, waarvan gevoelde tijdsdruk een belangrijke was. Om in de toekomst effectiever samen te werken is het van belang om aandacht voor te hebben voor de lessen die hierin schuilen en weerstand te bieden tegen de verleiding om omwille van tijd stappen over te slaan.

Welke principes zijn van belang bij het opzetten van een groot programma, zoals de Steunimpuls?

1. Afstemmen op de maatschappelijke werkelijkheid

Wat speelt er bij de inwoners van Diemen? Waar hebben zij behoefte aan? Wat is het probleem dat de gemeente probeert op te lossen (met de Steunimpuls en de initiatieven)?

Voor een effectief programma is het cruciaal om te begrijpen wat 'het probleem' is wat opgelost dient te worden en hoe het er precies eruitziet. Bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met netwerkpartners en inwoners, door te luisteren, naar buiten te gaan, te kijken en (even) stil te staan. Om vervolgens pas naar oplossingsrichtingen te zoeken. Bij de opzet van de Steunimpuls werd gerefereerd naar toenemende en flinke zorgen bij inwoners. Dit beeld herkenden de consultants niet uit de praktijk.

Het is verleidelijk om snel in actiestand te komen en te blijven rennen. Maar een goede en gedragen analyse is essentieel om de juiste en maatregelen te nemen die aansluiten bij de werkelijke situatie van inwoners, zodat ondersteuning daadwerkelijk effectief is. Zonder een duidelijk begrip van behoeften en problemen bestaat het risico dat inspanningen worden verspild aan ineffectieve of ongewenste oplossingen.

2. Alle stemmen meenemen

Voor een effectief en passend programma is het essentieel om de perspectieven van alle betrokkenen serieus te nemen en signalen vanuit onder andere de uitvoering, beleid, communicatie, politiek en de stad mee te wegen in het besluitvormingsproces. Tijdens de totstandkoming van de Steunimpuls werden snelle beslissingen gemaakt, zonder vooraf alle stemmen te horen, waardoor belangrijke overwegingen niet of pas laat zijn meegewogen in de Steunimpuls.

Voor het team van Sociale Zaken was direct duidelijk dat de uitvoerbaarheid van de Steunimpuls een grote uitdaging zou worden. Om de beloften uit het raadsvoorstel waar te maken, moesten in de laatste maanden van 2022 veel zaken tegelijk worden opgestart. Dit bracht voor Sociale Zaken een aanzienlijke werklast met zich mee, vooral omdat de drukte omtrent de Steunimpuls samenviel met een piek in de toekenningen van de Energietoeslag en de afronding van de Coronasteunmaatregelen. Hierdoor werd veel gevraagd van de flexibiliteit van het team. Het gebrek aan afstemming vooraf, leidde tot verlies van vertrouwen bij medewerkers. Zij voelden zich niet serieus genomen.

3. Leren van de (neven)effecten

Door effecten van maatregelen te toetsen, kan worden gezien of en hoe ze bijdragen aan de gewenste doelen. Het is van belang om dit niet alleen bij afronding van een initiatief te doen, maar ook gedurende het proces signalen te verzamelen om tijdig te kunnen bijsturen. Bij de Steunimpuls is dit

deels gedaan door middel van de kwartaalupdates, vooral met het doel om te verantwoorden. Om een goed beeld te krijgen is het echter aan te raden om niet alleen de cijfers, maar ook de ervaringen van betrokkenen mee te nemen.

Daarbij is het relevant om niet alleen naar de directe effecten van een maatregel te kijken, maar ook aandacht te hebben voor mogelijke (on)gewenste neveneffecten. In werkelijkheid hebben maatregelen soms andere invloed op het gedrag van inwoners dan vooraf werd ingeschat: *welk gedrag wordt gemotiveerd met de maatregelen?*

4. Oog voor het grotere geheel

Hoe past een initiatief in het grotere geheel? Het is belangrijk om weerstand te bieden tegen losse ideeën en te beoordelen of ze passen binnen de bredere strategie van de gemeente; in het coalitieakkoord 2022-2026 (*Diemen met elkaar en voor elkaar*). Dit vereist het maken van bewuste keuzes en afwegingen: wat vinden we belangrijk en waar ligt de focus op? Wat willen we concreet bereiken en welke middelen en capaciteit zijn daarvoor nodig?

Bij de Steunimpuls was het een leerproces om bij het plan te blijven zonder overweldigd te raken door alle suggesties die vanuit verschillende kanten werden aangedragen. Een programma zoals de Steunimpuls wordt al snel een verzamelplek. Het is soms nodig om 'nee' te zeggen om gefocust en effectief te blijven.

Al met al heeft de Steunimpuls een laten zien dat de Gemeente Diemen snel kan schakelen en in korte tijd een uitgebreid pakket aan effectieve maatregelen kan neerzetten. Daarbij hebben het fysieke en sociale domein voor het eerst samengewerkt – een samenwerking die steeds vaker wordt opgezocht. De organisatie heeft zowel inhoudelijk als op proces, op verschillende niveaus – zowel individueel, als directie- en bestuurlijk – veel geleerd.

Bijlagen

Bijlage 1. Overzicht initiatieven van de Steunimpuls

Initiatief	Doel
A. Energietoeslag naar draagkracht	Het financieel ondersteunen van mensen die in de financiële problemen kwamen door de gestegen energiekosten.
B. Vliegende Brigade	Het proactief verspreiden van informatie om rechthebbenden te helpen bij het benutten van de minimaregelingen van de gemeente, terwijl we ook de behoeften van de doelgroep leren kennen om een passend plan van aanpak te ontwikkelen.
C. Reiskostenvergoeding Pantar	Het bieden van tijdelijke financiële ondersteuning aan de medewerkers van Pantar.
D. Crisis Fix Team	Het uitvoeren van kleine energiebesparende maatregelen bij inwoners met een laag inkomen, om de energielasten duurzaam te beperken en de energietransitie voor iedereen betaalbaar te maken.
E. Stadspasaanbod voor kinderen	Onderzoeken of het mogelijk is om het Diemense Stadspasaanbod gelijk te trekken met het Amsterdamse aanbod, zodat kinderen uit gezinnen met financiële moeilijkheden op een laagdrempelige manier mee kunnen doen aan meer educatieve, culturele en sportieve activiteiten.
F. Draagvlakonderzoek Noodhulpbureau	Het onderzoeken van het nut, de noodzaak, de wenselijkheid en de haalbaarheid van een noodhulpbureau in de Gemeente Diemen, om duidelijk te krijgen of de komst van een SUN-noodhulpbureau een goede aanvulling zou kunnen zijn op de huidige voorzieningen.
G. Armoede-brainstorm	Verzamelen van informatie onder netwerkpartners over wat er echt speelde bij inwoners van Diemen, om plannen te maken die aansloten bij de werkelijke behoeften.
H. Brief individuele inkomenstoelage	Het informeren van inwoners van Diemen die recht hebben op de individuele inkomenstoelage over deze toeslag, om ervoor te zorgen dat zij die er recht op hebben, deze ook daadwerkelijk aanvragen en ontvangen.
I. Uitbreiding uren Vroeg eropaf	Het tijdelijk uitbreiden van de uren voor Vroeg eropaf, om de stijgende meldingen van energie-achterstanden en de toenemende drukte rondom armoedevraagstukken te kunnen oppakken.
J. Aandacht voor Budgetgesprekken	Het onder de aandacht brengen van de mogelijkheid tot budgetgesprekken, om inwoners van Diemen van financiële hulp te voorzien.
K. Verruiming normen Voedselbank	Het bieden van voedselhulp aan de toegenomen groep mensen die met financiële problemen kampt door de hoge kosten voor levensonderhoud.
L. Communicatieoffensief	Het actualiseren, verbeteren, ontwikkelen en verspreiden van communicatiemateriaal, zodat inwoners van Diemen weten dat er (extra) regelingen zijn voor mensen met geldproblemen en begrijpen hoe ze hiervan gebruik kunnen maken.
M. Menstruatie-uitgiftepunten	Het verstrekken van gratis menstruatieproducten, zodat menstruatie niet in de weg staat om mee te doen aan de maatschappij.
N. Armoedemonitor	Het geven van inzicht in de minimapopulatie, het gebruik van de minimaregelingen en de effecten van beleid op de financiële situatie van deze populatie