Evaluatie besteding POK-middelen Alphen aan den Rijn

Periode 2023 t/m 2025



Inhoud

Inleiding 3

Ontwikkeling en voortgang op de thema's 4

Thema 1: Informatie en voorlichting 4

Visuele publieksinformatie 4

Dienstverlenende gesprekken 4

Sociaal Raadsvrouw 5

Ervaringsdeskundigheid 6

Conclusie 6

Thema 2: Samen leren 8

Leren van meervoudige casuïstiek 8

Verdeeltafel 8

Conclusie 9

Thema 3: Grijze Gebieden (tussen wal en schip) 10

Extra inzet professionals 10

Regelluw budget 11

Opvanglocatie Hoorn 198 11

Hoarding 12

Conclusie 12

Conclusies en vervolg 13

Inleiding

Het Rijk heeft in 2021 gemeenten tot en met in ieder geval 2027 extra middelen toegekend om hun dienstverlening aan inwoners in kwetsbare situaties te verbeteren: de POK (Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag)-middelen. Het doel is om de kans op het voorkomen van situaties zoals de Toeslagenaffaire sterk te verminderen. De gemeentelijke POK-middelen zijn toegekend in het kader van:
1. Meer capaciteit voor de uitvoering van dienstverlening binnen de gemeente;
2. Extra ondersteuning door de gemeente voor mensen met complexe problematiek;
3. Verbeterde coördinatie tussen uitvoerders binnen de gemeente wanneer sprake is van complexe problematiek;
4. Versterken van het leervermogen binnen de gemeente om de uitvoering continu te verbeteren.

Het college van Alphen aan den Rijn heeft in 2022 drie thema's vastgesteld als kaders voor de besteding van de POK-middelen, te weten:
1) Voorlichting en Informatie;
2) Samen Leren en;
3) Grijze gebieden.
Deze kaders zijn in 2023 aangevuld met de opgaven 'Bestaanszekerheid als basis' en 'Gelijke kansen bevorderen' voor de inzet van de middelen. Een deel van de middelen is als subsidie verstrekt aan Participe, waar ook Kwadraad en Tom in de buurt gebruik van maken. De samenwerkende partnerorganisaties trekken hierin gezamenlijk op.

In het besluit van 2022 is opgenomen dat het college medio 2023 en eind 2025 aan de gemeenteraad terugkoppelt wat de effecten zijn geweest van de POK-middelen. Op 16 november 2023 is de gemeenteraad met een brief geïnformeerd over de besteding van de POK-middelen tot dan toe.

Deze evaluatie gaat in op de manier waarop de POK-middelen een bijdrage hebben geleverd aan de verbetering van de dienstverlening aan inwoners in een kwetsbare positie. Daarnaast wordt stilgestaan bij benodigdheden om deze verbetering(en) te bestendigen. Hierbij wordt toegelicht welke specifieke interventies zijn ingezet voor welke doelgroepen en wat het effect hiervan was op deze doelgroepen en welke belangrijke lessen er geleerd zijn uit de uitvoering van de interventies.
Elke thema wordt toegelicht aan de hand van de volgende paragrafen: doel, inzicht in activiteiten, resultaten, doeltreffendheid en effectiviteit, voortgang en borging en een conclusie.
De evaluatie sluit af met een algehele conclusie en voorstel voor het vervolg in 2026 en 2027.

Ontwikkeling en voortgang op de thema's

Thema 1: Informatie en voorlichting

Inwoners hebben behoefte aan toegang tot juiste informatie die voor hen passend is. Dit vraagt om het vergroten van toegankelijkheid en vindbaarheid van passende publieksinformatie. Vanuit de POK-middelen zijn een aantal initiatieven opgezet om inwoners tegemoet te komen op deze wens. Het doel hierbij is dat inwoners informatie kunnen vinden die op dat moment belangrijk voor hen is op een wijze die aansluit bij hun behoefte.

Visuele publieksinformatie

Om inwoners te voorzien van passende informatie zijn een aantal nieuwe vormen van visuele publieksinformatie ontwikkeld. Hiermee worden vormen van informatie bedoeld die tastbaar zijn en de inwoner vragen te kijken of te lezen om zo informatie op te doen. Specifieke voorbeelden die hiervoor ontwikkeld zijn, zijn: een video en visuele infographic over het inburgeringsproces, de waaier 'Appeltje voor de Dorst', waarin alle toeslagen en financiële regelingen worden genoemd. Ook is er een informatieflyer ontwikkeld voor jongvolwassenen die achttien jaar worden.
In 2024 is door Tom in de buurt de Sociale Kaart Rijnstreek gerealiseerd, met als resultaat dat alle collectieve activiteiten (zoals dagbestedingslocaties, trainingen, lotgenotengroepen en bijeenkomsten) nu op een centrale plek vindbaar zijn voor inwoners. Sinds 2025 is de Sociale Kaart als openbare web app voor alle inwoners van de Rijnstreek toegankelijk. Dit was al geruime tijd een behoefte vanuit meerdere organisaties, vrijwilligers maar ook inwoners.
De waaier ''Appeltje voor de Dorst'' is zoveel mogelijk verspreid onder inwoners en professionals (onder andere scholen en huisartsen). Als waarschijnlijk gevolg van de verspreiding van deze waaier heeft de Papierwinkel in 2024 een flinke toename in het aantal bezoekers gemerkt. De Papierwinkel is een initiatief binnen Alphen aan den Rijn waarbij vrijwilligers inwoners ondersteunen bij vragen rondom administratieve zaken.
De waaier is positief ontvangen door zowel professionals als inwoners. Het instrument draagt bij aan het vergroten van de financiële zelfredzaamheid en het sneller benutten van beschikbare voorzieningen. Vooral jongeren en laaggeletterden blijken baat te hebben bij de visuele en beknopte vorm. De waaier heeft daarnaast de gespreksvoering tussen hulpverleners en inwoners vergemakkelijkt.
De aanwezigheid van de flyer op informele vindplaatsen bleek drempelverlagend en heeft geleid tot een toename in het aantal laagdrempelige gesprekken en doorverwijzingen naar passende ondersteuning.
Het laagdrempelig vindbaar en toegankelijk maken en houden van publieksinformatie vraagt deels incidentele activiteiten, zoals het realiseren van flyers, en deels structurele inzet, zoals het door ontwikkelen en up-to-date houden van bijvoorbeeld de sociale kaart.

Dienstverlenende gesprekken

Het Serviceplein is gestart met het toepassen van dienstverlenende gesprekken, waarbij focus ligt op informatieverstrekking en ondersteuning bij praktische zaken. In januari 2024 zijn veertien nieuwe professionals getraind om de werkwijze van het dienstverlenende gesprek toe te passen.

Met de inzet van dienstverlenende gesprekken is kader gegeven aan het jaarlijks in gesprek gaan met alle inwoners die een uitkering voor levensonderhoud ontvangen. Het dienstverlenende gesprek vindt plaats in de visie van het Serviceplein, waarin wordt uitgegaan van het 'Ken je klant' principe.
Tijdens dit gesprek staat niet alleen de rechtmatigheid van de (verstrekte) uitkering centraal, maar de inwoner zelf. In het gesprek gaat het over de leefgebieden van de inwoner, de ontwikkeling van de persoonlijke- en/of gezinssituatie, het financieel huishouden van de inwoner en wordt er nagegaan of de inwoner van alle aanwezige voorzieningen gebruik maakt. Tijdens deze gesprekken is er wel aandacht voor de rechtmatigheid, maar dit is niet de directe insteek.
In februari 2024 zijn 1207 van de ruim 2500 uitkeringsgerechtigden gesproken of uitgenodigd voor een gesprek.
Alle uitvoerende professionals zijn gefaciliteerd en begeleid om de dienstverlenende gesprekken te voeren. Het is onderdeel van het werk geworden. In de loop van 2025 is door het Serviceplein ervaren dat hoge werkdruk (vanwege de toename van het aantal aanvragen en personeelstekort) ertoe leidt dat het niet altijd lukt om de dienstverlenende gesprekken, drie maanden na de toekenning van de uitkering, tijdig te voeren met de inwoner. In de meeste gevallen lukt het wel en anders wordt er een tijdelijk alternatief ingezet. Dit alternatief is een voorlichtend (budget)gesprek door Helpdesk Geldzaken. Er is een co-creatie met Helpdesk Geldzaken ontstaan waarbij het financieel huishouden van de inwoner wordt nagegaan en met de inwoner wordt gekeken of van alle voorzieningen gebruik wordt gemaakt.
Er wordt ingezet op de jaarlijkse dienstverlenende gesprekken. Dit is een waardevol gesprek waarin het Serviceplein inwoners goed leert kennen en duurzaam kan begeleiden. Het Serviceplein geeft aan momenteel gebukt te gaan onder een groot capaciteitstekort. Hierdoor is er sprake van groeiende werkdruk, met als gevolg dat er vanuit het Serviceplein wordt overwogen om het dienstverlenende gesprek in het eerste jaar van de uitkering niet meer te verplichten. Ook wordt aangegeven dat het Serviceplein deze gesprekken echter wel als heel waardevol ervaart en zij zich maximaal zullen inzetten om deze gesprekken wel te kunnen voeren. Omdat de gesprekken geen wettelijke verplichting zijn, zijn zij soms genoodzaakt om andere taken te prioriteren.
Door het toepassen van de dienstverlenende gesprekken is er meer oog voor maatwerk ontstaan. Er is ruimte voor een extra check of doorvragen bij de inwoner om te bepalen of er behoefte is aan maatwerk. De uitnodiging voor het dienstverlenende gesprek is tegelijkertijd een oproep aan de inwoner om laagdrempelig contact te zoeken met de inkomensconsulent. Het in beeld houden van de klanten en goed opvolgen van het dienstverlenende gesprek verbetert de vertrouwensrelatie en gaat niet-gebruik van regelingen tegen. Het levert verder op dat klanten (periodiek) weer op de hoogte worden gebracht van hun rechten en plichten. Klanten ervaren het 'gehoord worden' als positief en vinden het prettig gewezen te worden op regelingen waar ze recht op kunnen hebben. Als de dienstverlenende insteek van het gesprek goed wordt uitgelegd leidt dit tot verbetert contact, waarbij klanten ook sneller geneigd zijn om bepaalde informatie te verstrekken. Over de periode juli 2023 tot en met december 2023 is een gemiddelde stijging gezien van 16,6% per maand over genoemde periode ten opzichte van dezelfde periode over het jaar 2022 als het gaat om aanvragen Bijzondere Bijstand, Individuele Inkomenstoeslag en Bijzondere Bijstand specifiek. Dit lijkt te maken te hebben met de invoering van het dienstverlenende gesprek.

Sociaal Raadsvrouw

Vanuit Kwadraad is een sociaal raadsvrouw ingezet om te ondersteunen bij juridische en praktische vraagstukken. Inwoners met sociaaljuridische vragen of problemen kunnen sinds halverwege 2023 terecht bij de Sociaal Raadsvrouw.

Inmiddels is er een duidelijke toename zichtbaar in het aantal hulpvragen en ook een toename van verwijzingen vanuit andere hulpverleners en instanties.
Na een periode van opbouwen wordt de Sociaal Raadsvrouw goed gevonden door inwoners. Zij krijgt veel verwijzingen vanuit diverse hoeken, zoals de Papierwinkel, en haar dienstverlening voldoet aan de behoefte aan hulp en ondersteuning van inwoners bij juridische en/of financiële vragen.
De Sociaal Raadsvrouw is toegankelijk, deskundig en generalistisch en zet zich in voor de burger in kwetsbare situaties. De kracht van de Sociaal Raadsvrouw ligt in de combinatie van vertrouwen, veelzijdigheid, onafhankelijkheid en praktische hulp. Dankzij voorzieningenchecks krijgen inwoners vaak toegang tot toeslagen, kwijtscheldingen of andere regelingen. Dit vergroot bestaanszekerheid en vermindert financiële stress. Zonder Sociaal Raadsvrouw raken inwoners sneller verstrikt in ingewikkelde procedures en schuldenproblematiek. Ze hebben minder toegang tot hun rechten en lopen regelingen mis die essentieel zijn voor bestaanszekerheid. Problemen escaleren vaker, met grotere kans op bijvoorbeeld langdurige armoede. De hulpverlening wordt minder goed afgestemd en inwoners worden van loket naar loket gestuurd. Juist voor mensen met meerdere problemen of een beperkte zelfredzaamheid heeft dit ingrijpende gevolgen.
De Sociaal Raadsvrouw heeft in de periode van 2023 tot heden gewerkt aan het vormgeven van haar rol en naamsbekendheid opgebouwd. De inzet van een Sociaal Raadsvrouw heeft een grote meerwaarde in het totale aanbod van dienstverlening in de gemeente. De structurele inzet van een Sociaal Raadsvrouw is nu nog niet geborgd.

Ervaringsdeskundigheid

Binnen de gemeente zijn twee projecten opgezet waarbij een deskundige heeft geadviseerd over de inzet van nazorg bij ex-gedetineerden. Het eerste project (2023) heeft geleid tot een advies over verbeteringen op organisatieniveau, zoals het concretiseren van de rol van procesregie in de keten, het maken van betere samenwerkingsafspraken met partners en het werken met een plan van aanpak per (ex-)gedetineerde.
Dit leidde tot een tweede project: de inzet van een ervaringsdeskundige coach die in 2024 en 2025 een aantal ex-gedetineerden heeft begeleid onder de vleugels van het gemeentelijke Team Nazorg. De focus bij deze coaching lag op het samen zoeken naar zingeving, focus en persoonlijke doelstellingen.
Deze coaching werd ingezet ten behoeve van ex-gedetineerden die moeite hadden om richting te geven aan het ‘gewone’ leven, en bij wie Team Nazorg tot dan toe onvoldoende een ingang kon vinden of onvoldoende ondersteuning kon bieden in de leefsituatie van de klant. Structuur is helpend met het vinden van een dagelijkse routine, daar kan een ervaringsdeskundige goed bij ondersteunen. Structuur in de dag kan bijdragen aan het doorbreken van passiviteit en zo kunnen kleine stapjes vooruit worden gezet. Zowel vanuit de doelgroep als vanuit Team Nazorg waren de ervaringen positief en veelbelovend. Daarom wordt nu samen met Lumen, partner van Tom in de buurt, gekeken hoe deze inzet een vervolg kan krijgen binnen de reguliere financiering.

Conclusie

De afgelopen jaren zijn met behulp van de POK-middelen een aantal ontwikkelingen in gang gezet om inwoners van passende publieksinformatie te voorzien. Met een eenmalige investering, waaronder flyers, de waaier en de video voor inburgering is aan dit doel gewerkt. Ook is ingezet op meer capaciteit voor de uitvoering van dienstverlening, waaronder de start van een sociaal raadsvrouw en een ervaringsdeskundige bij het team nazorg ex-gedetineerden.

Alle vormen van informatie samen zorgen ervoor dat inwoners de informatie die voor hen belangrijk is kunnen vinden. De POK-middelen hebben een bijdrage geleverd aan het opstarten van een aantal nieuwe ontwikkelingen. Het sociaal domein staat echter nooit stil, waardoor het up-to-date houden van publieksinformatie een continu proces is.
Uit deze evaluatie blijkt dat de inzet van de sociaal raadsvrouw en ervaringsdeskundige bij het team nazorg ex-gedetineerden succesvol en van grote meerwaarde is. Voor het continueren van deze inzet moet een structurele financiële oplossing gevonden worden.

Thema 2: Samen leren

Om ervoor te zorgen dat inwoners de juiste ondersteuning geboden krijgen, is het belangrijk dat professionals hun vakkennis blijven ontwikkelen en groeien in hun vaardigheden. Door samen te werken met andere professionals en te leren van casuïstiek groeien de professionele vaardigheden en kunnen inwoners efficiënter en passender worden ondersteund, zelfs in complexe casussen en ingewikkelde vraagstukken.

Leren van meervoudige casuïstiek

In 2023 en 2024 is het onderzoek “Leren van meervoudige casuïstiek” uitgevoerd. Doel hiervan was het schetsen van een beeld hoe het is om als professional te werken met meervoudige problematiek. Hierbij werd stilgestaan bij wat deze werkwijze vraagt van de professional en wat het de inwoner oplevert. Dit onderzoek heeft een educatieve functie voor professionals en nodigt uit om de bestaande werkwijze verder te ontwikkelen: behouden wat goed gaat, verbeteren wat beter kan.
Uitkomsten van het onderzoek tonen op een laagdrempelige manier de inzichten en knelpunten die spelen bij de aanpak van meervoudige casuïstiek. Het onderzoek is een opbrengst van de samenwerkende ketenpartners en geeft handvatten voor verdere beleidsontwikkeling en het verder ontwikkelen van de integrale samenwerking. Uit het onderzoek zijn een aantal belangrijke conclusies voortgevloeid. Ten eerste is aangegeven dat op tijd signaleren enkel mogelijk is wanneer er door organisaties met een brede blik wordt gekeken er en domein overstijgend wordt samengewerkt. Daarnaast wordt het opbouwen van vertrouwen, het inzetten van intuïtie en vasthoudend zijn ‘’cruciaal’’ genoemd in het werken aan complexe vraagstukken.
Regels en procedures lijken in sommige gevallen haaks te staan op wat echt nodig is om passende ondersteuning te kunnen bieden. Tot slot wordt het belang van de ‘’menselijke factor’’ genoemd, samen met de uitspraak ‘’wie je bent, doet ertoe’’.

Verdeeltafel

In 2022 is vanuit Participe gestart met de Verdeeltafel. Het doel hiervan is om als professional gericht te kunnen (samen)werken in casussen met meervoudige problematiek. Deze Verdeeltafel is in 2023 verder ontwikkeld onder leiding van een projectleider. Tijdens de bijeenkomsten worden casussen besproken en zijn meerdere partijen aanwezig.
De organisatie Oog voor Thuis sluit (nog) niet aan bij deze Verdeeltafel. Zij geven aan niet aan te willen sluiten bij casusbesprekingen, omdat de besproken inwoners niet aanwezig zijn bij dit gesprek. Bij alle besproken casussen van de Verdeeltafel dient de inwoner vooraf toestemming te geven voor bespreking. Participe wil daarom opnieuw in gesprek gaan met Oog voor Thuis om hen aan te laten sluiten bij de Verdeeltafel.
Uit het eerdergenoemde onderzoek en de Verdeeltafel zijn een aantal verbeterpunten naar voren gekomen waar de komende periode aan gewerkt kan worden. Doel van deze verbeterpunten is dat inwoners uiteindelijk beter passende ondersteuning zullen ontvangen.
Ten eerste wordt het belang van het faciliteren van professionals genoemd. Het bieden van ruimte voor maatwerk en herhaald contact met inwoners, zodat de ondersteuning volledig en juist kan worden aangeboden. Om professionals te faciliteren wordt ook een stukje investering gevraagd, bijvoorbeeld door professionals te laten deelnemen aan trainingen en intervisiebijeenkomsten, zodat de kennis kan worden

uitgebreid. Tot slot kan ook het inzetten van ‘’brede’’ functies, zoals casusregisseurs en sociaal makelaars, hiervoor belangrijk zijn. Zo is er meer laagdrempelig aanbod voor inwoners en wordt de ondersteuning zo efficiënt mogelijk uitgevoerd.
Ten tweede wordt het belang van samenwerken benoemd. Dit sluit ook aan om de wens van het inzetten van ‘’brede’’ functies, zoals een casusregisseur. Een goede samenwerking vindt plaats wanneer er heldere afspraken zijn gemaakt over de uitvoering van de procesregie. Ook een goede samenwerking vereist investering in de professional. Door tijd en ruimte te creëren voor de professional, wordt geïnvesteerd in duurzame relaties tussen professionals en organisaties, waardoor er meer samengewerkt wordt en het ondersteuningsproces soepeler verloopt.
Tot slot wordt het belang van een goed lopende organisatie en bijpassend beleid genoemd, waarbij specifiek gevraagd wordt om de vroege betrekking van uitvoerders bij beleidsontwikkeling. Daarnaast is er ook vraag naar de toetsing van beleidskeuzes op uitvoerbaarheid in complexe situaties en de aanwezigheid van flexibele middelen, zoals ‘’potjes’’ wanneer er acuut actie moet worden ondernomen.

Conclusie

Er is belang bij focus op een goede samenwerking tussen professionals, in het speciaal bij complexe vraagstukken. Met behulp van het onderzoek en de Verdeeltafel is aandacht gekomen voor processen die goed verlopen en processen die verbetering vragen. Er is duidelijk in kaart gebracht waar nog verbetering plaats kan vinden in de samenwerking tussen professionals, om zo efficiënter ondersteuning te kunnen bieden aan inwoners. Deze concrete verbeterpunten zullen worden meegenomen naar de volgende periode, om zo samen te werken aan een ondersteuningsproces dat vloeiend in elkaar overloopt wanneer het aankomt op samenwerking tussen organisaties, de inwoner en diens hulpvraag.

Thema 3: Grijze Gebieden (tussen wal en schip)

Met de komst van ondersteuningsinitiatieven voor verschillende doelgroepen ontstaat ook het risico op een ‘grijs gebied’. Dit gebied raakt vooral inwoners die in een kwetsbare situatie zitten en een ondersteuningsvraag hebben, maar net niet aan de vereisten voldoen om deel te kunnen nemen aan een ondersteuningsinitiatief. Hierdoor dreigen deze inwoners tussen wal en schip te vallen, omdat er voor deze specifieke doelgroep geen passend aanbod is. Risico is dat deze inwoners van de ene naar de andere organisatie doorgestuurd worden en zij niet op tijd de juiste ondersteuning ontvangen.
Het is aan de betrokken organisaties de uitdaging om deze doelgroep niet over het hoofd te zien. Door middel van heldere communicatie, zowel naar inwoners als naar andere organisaties toe, wordt gezorgd voor een efficiëntere vorm van ondersteuning en wordt voorkomen dat een inwoner van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Door te focussen op mogelijkheden in plaats van tekortkomingen, kan er samen met de inwoner worden gekeken naar manieren om toch passende ondersteuning in te zetten.
Het doel van middelen die op dit thema zijn ingezet, is het voorkomen van dit grijze gebied, waarbij inwoners last ervaren van financieringsschotten en belemmerende regelgeving.

Extra inzet professionals

Kwadraad en Participe hebben in 2023 professionals ingezet voor inwoners die in het grijze gebied dreigen terecht te komen. Het doel van deze inzet is het preventief langduriger ondersteuning kunnen bieden alvorens de hulp bij de Jeugdhulp of Wmo van start gaat. De inzet van extra medewerkers betreft een wijkpedagoog, een sociaal werker die zich focust op gezinnen en jeugd, en een sociaal werker die zich focust op senioren.
Bij het Serviceplein is vanaf 2023 een budgetcoach ingezet voor inwoners die onder bewind staan. Deze budgetcoach begeleidt de betreffende inwoners naar financiële zelfstandigheid.
Door extra inzet van bovengenoemde professionals is hulp en ondersteuning vaker op tijd beschikbaar. De inwoner ontvangt een vorm van ondersteuning die voorkomt dat inwoner tussen wal en schip valt. De inwoner heeft een vast aanspreekpunt en kan hierop vertrouwen. Dit heeft ertoe geleid dat ondersteuning vanuit preventie voldoende gebleken is en intensievere ondersteuning hierdoor niet meer noodzakelijk, of van kortere duur. Door inwoners de keuzevrijheid te geven om de ondersteunende gesprekken thuis of op locatie te voeren, wordt de drempel tot ondersteuning verlaagd. Bij meervoudige problematiek zijn meerdere gesprekken nodig gebleken om tot de kern van het probleem te komen. Tevens is er een vertrouwensrelatie nodig voordat inwoners zich kwetsbaar en ontvankelijk voor ondersteuning kunnen opstellen. Inwoners die ondersteuning hebben ontvangen vanuit de gezinsbegeleiders ervaren meer stabiliteit en draagkracht. Door de inzet van de professionals is voorkomen dat deze inwoners tussen wal en schip zijn gevallen.
Sinds de inzet van de sociaal werker gespecialiseerd in senioren wordt er meer contact gelegd met senioren die anders mogelijk buiten beeld zouden blijven.
Het team van professionals is door deze ontwikkeling inhoudelijk versterkt en beter toegerust op de toenemende en complexer wordende ondersteuningsvragen van ouderen. Er is meer samenhang ontstaan in werkwijze en afstemming met andere disciplines. De doorontwikkeling heeft gezorgd voor meer rust en duidelijkheid onder professionals, wat de kwaliteit van dienstverlening aan inwoners ten goede komt.
Inwoners die zijn begeleid door de budgetcoach zijn over het algemeen positief over het traject en ervaren meer inzicht in hun kennis over bepaalde onderwerpen. Dit versterkt het zelfvertrouwen rondom het beheer van de geldzaken. Tijdens het traject krijgen de inwoners huiswerkopdrachten toegewezen. Het

bijhouden van deze huiswerkopdrachten, wordt soms als een uitdaging ervaren. Uiteindelijk blijkt dat het merendeel van de betrokken inwoners wel in staat is om deze opdrachten correct voor te bereiden.
De budgetcoach heeft inmiddels een aantal trajecten afgerond met een positieve uitkomst. Van deze trajecten beheren inmiddels vier inwoners weer zelf de geldzaken. Er zijn nazorgmomenten ingebouwd waarbij de budgetcoach controleert of alles goed loopt. Tevens biedt dit moment de inwoner de gelegenheid om vragen te stellen. Naast de positieve trajecten zijn ook twee trajecten met een negatief advies beëindigd. In het eerste geval waren de financiële vaardigheden te moeilijk voor de inwoner en bleek de inwoner niet voldoende leerbaar. In het andere geval was er sprake van verslaving bij de inwoner, welke onvoldoende onder controle was om de geldzaken te kunnen beheren. Deze inwoners blijven ondersteuning in de vorm van bewindvoering ontvangen.

Regelluw budget

Om inwoners in zeer complexe situaties waar direct hulp nodig is snel te kunnen helpen is regelluw budget ingezet, in de vorm van cadeaubonnen. Voorbeelden van dergelijke situaties zijn: dreigende uithuiszetting, ernstig tekort aan voedsel en het ontbreken van een inkomen. Tom in de buurt en Participe maakten hierbij gebruik van cadeaubonnen om inwoners acuut van hulp te kunnen voorzien, wanneer er sprake was van ernstige zorgen rondom de vervulling van basisbehoeften bij de desbetreffende inwoners.
Participe en Tom in de buurt hebben in 2023 beiden een voorraad aan cadeaubonnen gekocht voor inwoners waarbij sprake is van ernstige zorgen rondom de basisbehoeften. Op deze wijze kon verandering aangebracht worden in situaties waar de basisbehoeften niet aanwezig zijn. De inwoner ervaart direct hulp, waardoor de vaak gespannen en zorgelijke situatie eerder stabiliseert. Dit motiveert de inwoner om verdere ondersteuning te accepteren en te werken aan verbetering van de situatie. Dit creëert voor de betrokken hulpverlener meer tijd en ruimte om een passend netwerk en middelen in te zetten, en zo de hulpvraag efficiënter aan te pakken.
Inzet van het regelluw budget zorgt ervoor dat de hulpverlening sneller op gang kan komen en de klant eerder geholpen is. Het vertrouwen bij de klant groeit, waardoor de eerste stress weg is en deze hierdoor ontvankelijker is voor hulp. Met het regelluw budget worden doorbraken gecreëerd in vastgelopen complexe dossiers.
Vanuit Tom de in de buurt is aangegeven dat zij ook op andere wijzen een enkele keer gebruikgemaakt hebben van het regelluw budget om inwoners in zeer dreigende situaties acuut te kunnen helpen. Voorbeeld hierbij is dat zij eenmalig een inwoner financieel hebben geholpen bij het betalen van een maand huur, om zo uithuiszetting te voorkomen. Op deze manier wordt voorkomen dat de situatie escaleert en wordt een stabiele basis gecreëerd voor de inwoner. Vanuit daar kan verdere ondersteuning worden ingezet.

Opvanglocatie Hoorn 198

In 2024 is gestart met het opvangen van spoedzoekers aan opvanglocatie Hoorn 198. Spoedzoekers zijn inwoners die op zoek zijn naar een woonruimte, maar die geen gebruik kunnen maken van de reguliere woningmarkt, dak- en thuisloos zijn, en waarbij een ondersteunende rol vanuit de gemeente gevraagd wordt. Zij krijgen de optie om tijdelijk te verblijven aan locatie Hoorn 198.
Het beschikbaar stellen van locatie Hoorn 198 voor huisvesting van spoedzoekers creëert de mogelijkheid om te onderzoeken of een dergelijke voorziening kan leiden tot een snellere, duurzamere oplossing voor inwoners die onderdak nodig hebben. Het initiatief bevindt zich momenteel nog in een pilotfase, welke afloopt in maart 2026. De financiering hiervan is binnen de POK-middelen geborgd. Wanneer de pilot

afloopt en er wordt invulling gegeven aan een mogelijk vervolg, zal moeten worden gekeken of dit vanuit andere financiële stromen kan worden voortgezet.
Op de locatie wordt gebruikgemaakt van sociaal beheer. Hierdoor blijft het schoon, heel en veilig op de locatie. Tevens dient de aanwezigheid van sociaal beheer als aanspreekpunt voor buurtbewoners en maatschappelijke organisaties die de zorg- en ondersteuningsvraag (mede) invullen.
Op 17 oktober 2024 is gestart met het huisvesten van de spoedzoekers. In 2024 zijn er in totaal negen spoedzoekers gehuisvest. In 2025 zijn vijf spoedzoekers doorgestroomd en hebben plaatsgemaakt voor nieuwe spoedzoekers. Deze plekken zijn ook weer opgevuld en in totaal zijn er in de afgelopen anderhalf jaar zestien spoedzoekers gehuisvest.
In september 2025 is gesproken met professionals en bewoners om de doeltreffendheid en effectiviteit van deze pilot te kunnen vaststellen en een advies te schrijven. Inwoners ervaren de opvang als positief. Professionals geven aan dat zij op deze locatie inwoners efficiënter kunnen helpen omdat er minder partijen betrokken zijn. Dit leidt ertoe dat beslissingen sneller gemaakt kunnen worden en een inwoner sneller passende hulp ontvangt. De inwoners zelf geven aan dat de locatie als ‘’thuis’’ voelt.

Hoarding

Vanuit Tom in de Buurt zijn in 2024 professionals ingezet om te ondersteunen bij hoarding en vervuiling thuis. Hoarding is een psychische aandoening waarbij een inwoner last heeft van ‘verzameldrang’. Hierdoor stapelen goederen zich op in de woning en dit kan leiden tot ernstige vervuiling. Vanuit Tom in de buurt is het bemoeizorgteam geschoold omtrent hoarding. Op deze manier kan een inwoner sneller worden geholpen en hoeft deze niet op een lange wachtlijst te worden geplaatst om hulp te kunnen krijgen. Het bijscholen was noodzakelijk om de casus goed te kunnen analyseren en de juiste vorm van ondersteuning in te kunnen zetten.
Casussen waarbij spraken is van hoarding zijn complexe casussen waar een professional langere tijd intensief mee bezig is. Vanuit Tom in de buurt wordt aangegeven dat er zeker twee jaar voor het traject wordt uitgetrokken. Omdat er in 2024 trajecten zijn opgestart voor ondersteuning bij hoarding, zijn er tot op heden nog geen trajecten afgerond. Over de uiteindelijke resultaten van deze trajecten kunnen dus nog geen uitspraken worden gedaan. Wel wordt vanuit Tom in de buurt aangegeven dat tevredenheid wordt ervaren over de mate waarin de professionals zijn bijgeschoold. Dankzij deze bijscholing zijn zij goed in staat om de trajecten rondom hoarding te doorlopen. Over het algemeen wordt de inzet van deze vorm van ondersteuning als positief ervaren door Tom in de buurt.

Conclusie

De inzet van bovenstaande activiteiten heeft er aan bijgedragen dat inwoners minder risico hebben om tussen wal en schip te vallen. Zij ervaren minder last van financieringsschotten en belemmerende regelgeving. Echter brachten deze initiatieven ook aan het licht waar nog hulpvragen liggen vanuit de inwoners. Denk hierbij aan het regelluw budget, dat ook gebruikt is om dreigende uithuiszetting te voorkomen. Dit voorbeeld laat zien dat er nog doelgroepen zijn waarvoor geen passend aanbod is bedacht. Dankzij het regelluw budget kon nu maatwerk worden ingezet, maar dit toont wel dat het belangrijk is om een brede blik te houden en rekening te houden met alle inwoners. Om inwoners tijdig te kunnen blijven ondersteunen blijft de inzet van de extra capaciteit noodzakelijk. Wanneer deze professionals niet langer ingezet kunnen worden voor inwoners, wordt het risico vergroot dat inwoners weer tussen wal en schip vallen en het zogeheten ‘’grijze gebied’’ vergroot. Het voortzetten van deze extra capaciteit is nu niet voor langere tijd geborgd.

Conclusies en vervolg

In de periode 2023 t/m 2025 zijn de POK-middelen grotendeels ingezet voor uitbreiding van capaciteit. Dit zorgt ervoor dat inwoners sneller geholpen kunnen worden. Na een periode van opbouwen blijkt uit de evaluatie dat deze extra inzet idealiter wordt voortgezet, zodat de dienstverlening aan inwoners in kwetsbare posities tijdig beschikbaar blijft.
Het POK-middelen budget is in 2026 en 2027 aanzienlijk lager dan de periode 2023 t/m 2025. Dit komt doordat de onderbesteding van 2021 en 2022 in drie gelijke delen is verdeeld over 2023 t/m 2025. Omdat het bedrag van 2026 gelijk is aan het bedrag van 2027, is het idee ontstaan om voor beide jaren het voorstel van verdeling nagenoeg gelijk te houden. De POK-middelen voor 2026 en 2027 zullen met name bedoeld zijn om te investeren in reeds ontwikkelde initiatieven en deze verder door te ontwikkelen, zodat beter tegemoet kan worden gekomen aan de ondersteuningsbehoefte van de inwoner. Voor de ontwikkeling van nieuwe initiatieven zal geen mogelijkheid zijn in verband met het verlaagde budget dat vrijkomt.
Vanuit de betrokken partijen (Tom in de Buurt, Kwadraad, Participe) is aangegeven dat het aanleveren van een evaluatie als belastend wordt ervaren. Er is aangegeven dat de huidige vorm van evalueren te uitgebreid is en dit te veel tijd en inzet vraagt van de betrokken partijen. Daarom ligt het voorstel om voor 2026 en 2027 meer focus te leggen op korte, kwalitatieve, tussentijdse evaluaties in plaats van een langere, schriftelijke evaluatie.