**Rapportage evaluatie Geldloket Leusden**

# 1. Inleiding

Het Geldloket is een onderdeel van Stadsring51, de organisatie voor de schuldhulpverlening voor Leusden (en Amersfoort). Iedere inwoner, ongeacht inkomen of welk criterium dan ook, kan gratis advies krijgen over financiële kwesties.
Hiermee heeft het Geldloket een preventieve functie in de aanpak van de schuldenproblematiek, immers, door vroegtijdig te adviseren over financiële kwesties kan worden voorkomen, dat deze kwesties uitgroeien tot financiële problemen.
Daarnaast kan het Geldloket inwoners attenderen op en verwijzen naar verdere ondersteuning, zoals inkomensondersteuning, juridische advisering of maatschappelijke ondersteuning.

Het Geldloket is sinds januari 2019 ook in de gemeente Leusden gevestigd. Voorheen konden inwoners van Leusden al gebruik maken van de dienstverlening van het Geldloket, maar moesten daarvoor naar de locatie in Amersfoort.

Met de vestiging in Leusden is advies en informatie over financiële kwesties eenvoudig en laagdrempelig beschikbaar voor inwoners van Leusden. De inwoners kunnen gemakkelijk en dicht bij huis terecht voor een passend advies.
Het Geldloket in Leusden is één dagdeel per week, op vrijdagochtend, geopend.

Nu het Geldloket al een jaar in Leusden actief is, willen we bekijken hoe dit is verlopen en welke argumenten daaruit voortkomen voor de keuze om het Geldloket in Leusden wel of niet voort te zetten.

# 2. De financiële dienstverlening in Leusden

Het Geldloket, dat wil zeggen hun dienstverlening, staat niet op zichzelf. In Leusden zijn meer instellingen die bij financiële kwesties kunnen helpen[1].

Naast het Geldloket kent Leusden ook het Sociaal Maatschappelijk Steunpunt (SMS), onderdeel van Lariks. Het SMS biedt hulp bij het invullen van (aanvraag)formulieren, bij het op orde brengen van de administratie en bij de (eenvoudigere) belastingzaken, zoals aanvragen van heffingskortingen, huur- en zorgtoeslag of kindgebonden budgetten en eenvoudige aangiften.

[1] We hebben het hier over het helpen van mensen met een financiële vraag, niet over het verstrekken van financiële ondersteuning. Hiervoor kan men een beroep doen op de Participatiewet en de bijzondere bijstand (uitgevoerd door WIZ van de gemeente Amersfoort), bijdragen van het Jeugdfonds de Boom en uit het kindpakket van de gemeente (uitgevoerd door Lariks) en, in uiterste noodgevallen, het Noodfonds (zelfstandige kerkelijke instelling).

Voor de juridische vragen is er de Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD), ook wel bekend als de sociaal raadslieden. De SJD adviseert en ondersteunt inwoners (tot op zekere hoogte) bij juridische kwesties, b.v. bij bezwaarschriften. Daarnaast biedt de SJD ondersteuning aan het SMS bij complexere zaken.

Wanneer er sprake is van problematische schulden, kan men een beroep doen op de schuldhulpverlening (SHV). Dit wordt uitgevoerd door Stadsring51.

Het Geldloket, de SJD en de SHV zijn onderdelen van Stadsring51, en worden ook door Stadsring51 aangestuurd en gecoördineerd. Hier zijn uitsluitend professionals werkzaam.
Het SMS bestaat geheel uit vrijwilligers, die worden aangestuurd door een professional van Lariks.

De samenhang tussen de verschillende instellingen maakt het vanzelfsprekend om de evaluatie van het Geldloket in samenhang te bezien met het gehele aanbod van financiële dienstverlening.

## 3. Doel van de evaluatie

De vestiging van een locatie in Leusden is opgezet als een pilot voor de duur van 3 jaar, vanaf 2019. Op basis van de resultaten en bevindingen in dit eerste pilotjaar wordt een besluit genomen over het al dan niet voortzetten van deze vestiging.
Deze evaluatie heeft daarom als doel om de onderbouwing te leveren voor dit te nemen besluit.

## 4. Vraagstelling

Het nut van een instelling als het Geldloket is in deze evaluatie niet aan de orde. Zonder onderzoek kan worden gesteld, dat het zonder meer zinvol is om een plaats te hebben waar inwoners met financiële vragen terecht kunnen en die een wezenlijke bijdrage kan geven aan preventie van schulden en armoede.

Deze evaluatie moet in de eerste plaats antwoord geven op de vraag of een vestiging in Leusden zinvol is.
Hiervoor worden de gebruikscijfers over 2019 vergeleken met de cijfers over 2017 en 2018.

Daarnaast wordt van de gelegenheid gebruik gemaakt om ook inhoudelijk naar het Geldloket te kijken. We bekijken wie zich bij het Geldloket meldt en met wat voor soort vragen men komt.

Ook de rol en positie van het Geldloket als onderdeel van de hulpverlening in het sociale domein wordt in beschouwing genomen. We bekijken hoe de partners in het sociale domein, in het bijzonder in het financiële leefgebied, elkaar vinden.

Een belangrijke vraag is ook, of het Huis van Leusden wel de meest ideale plek is. Het Geldloket is gehuisvest in het Huis van Leusden. Een gemeentehuis is – in het algemeen – een plek waar mensen

alleen voor “gemeentezaken” komen. Hierdoor kan de indruk ontstaan dat het Geldloket van de gemeente is. Dit kan een drempel zijn voor mensen om naar het Geldloket te komen.

We kijken ook naar hoe de inwoners bij het Geldloket zijn gekomen.

Tenslotte willen we enig inzicht krijgen in de preventieve effecten.

# 5. Gegevens

Voor het verzamelen van de gegevens is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de cijfers die uit de beheersystemen van Stadsring51 te genereren zijn.

De consulent van het Geldloket heeft in de periode van oktober tot en met december 2019 Leusdense klanten bevraagd, zowel in Leusden als in Amersfoort, naar hun beleving van de locatie in Leusden.
Er is niet met inwoners zelf gesproken. Een dergelijke uitvraag hoort thuis in een klanttevredenheidsonderzoek.

# 6. Resultaten

## 6.1 Het gebruik van het Geldloket

.

*Tabel 1*

| **Bezoek aan het Geldloket: aantal contacten** | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
| Locatie | totaal | op spreekuur | anders, b.v. e-mail | totaal | op spreekuur | anders, b.v. e-mail | totaal | op spreekuur | anders, b.v. e-mail |
| Amersfoort | 49 | 22 | 27 | 51 | 22 | 29 | onbekend | | |
| Leusden | nvt | | | nvt | | | 168 | 76 | 92 |

*Tabel 2*

| **Bezoek aan het Geldloket: aantal (unieke) klanten** | | | |
|---|---|---|---|
| Locatie | 2017 | 2018 | 2019 |
| Amersfoort | 22 | 24 | 22 |
| Leusden | | | 63 |

Het is meer dan duidelijk dat de nabijheid van het Geldloket in Leusden leidt tot een hoger gebruik. Het aantal contacten is verdrievoudigd, terwijl het aantal inwoners dat zich bij het Geldloket heeft gemeld meer dan verdubbeld is.

*Tabel 3*

| **Wie bezoeken het Geldloket** | |
|---|---|
| categorie | aantal |
| Gepensioneerden, enkel AOW | 4 |
| Gepensioneerden, AOW+pensioen | 3 |
| Loondienst, ZW | 20 |
| Bijstandsgerechtigden | 3 |
| Inkomen uit onderneming | 9 |
| Studiefinanciering | 2 |
| WW | 5 |
| WIA, WAO, Wajong | 9 |
| Zonder inkomen | 5 |
| Jongeren (18-25 jaar) | 4 |
| Samenwonend paar met kinderen | 14 |
| Samenwonend paar zonder kinderen | 8 |
| Alleenstaande | 15 |
| Alleenstaande met kinderen | 2 |
| Meerpersoonshuishouden | 4 |
| Ondernemers | 12 |

Opvallend is, dat verreweg de meeste bezoekers werkenden zijn, in ieder geval inkomsten uit tegenwoordige arbeid hebben. Ook relatief veel zelfstandigen doen een beroep op het Geldloket.

*Tabel 4*

| **Uit welke delen van Leusden komen de klanten** | |
|---|---|
| wijk | aantal |
| Achterveld/Stoutenberg | 5 |
| Akkerhoeve | 1 |
| Alandsbeek | 5 |
| De Wetering | 3 |
| Hamershof | 2 |
| Hamersveld Nieuw | 4 |
| Hamersveld Oud | 3 |
| Langenbeek | 1 |
| Noorwijck | 1 |
| Rozenboom | 1 |
| Rozendaal | 2 |
| 't Ruige Veld | 6 |
| 't Vliet | 4 |
| West | 18 |
| Zuid | 6 |
| Zuid Oost | 2 |

De klanten van het Geldloket lijken uit de hele gemeente te komen. Er is geen deel van de gemeente dat zich hier duidelijk onderscheidt.

## 6.2 Waarvoor komt men naar het Geldloket

Men kan bij het Geldloket terecht met elke financiële vraag. Zoals ook is te verwachten gaan de meeste vragen over inkomen en het gebruik (kunnen) maken van voorzieningen. Maar ook vragen over rondkomen met geld komen veel voor. Opvallend is ook het aantal zelfstandigen met schulden dat zich meldt.

*Tabel 5*

| **Waar sprak men over** | |
|---|---|
| onderwerp | aantal |
| Onderneming, geen schuldenproblematiek | 12 |
| Onderneming, wel schuldenproblematiek | 17 |
| Inkomen/voorzieningen | 73 |
| Beter rondkomen | 36 |
| Hypotheek | 4 |
| Gezin | 3 |
| Uit elkaar gaan | 14 |
| Samenwonen | 3 |
| Pensioen | 5 |
| Studie en financiën | 2 |
| Aanvraag budgetcoach | 2 |
| Onterecht: geen vraag voor het Geldloket | 4 |
| Ziekte | 1 |

*Tabel 6*

| **Inkomen/voorzieningen nader bekeken** | |
|---|---|
| onderwerp | aantal |
| Aanvraag fonds/voorziening | 18 |
| Aanvraag Pw na faillissement | 1 |
| Rondkomen na WW | 5 |
| BTW | 1 |
| Wmo | 1 |
| Eigen bijdrage advocaat | 1 |
| Gevolgen loondienst op toeslagen | 2 |
| Gevolgen echtscheiding | 1 |
| Informatieverstrekking diverse onderwerpen | 21 |
| Informatie gevolgen verpleeghuis | 2 |
| Inkomen na afronden studie | 2 |
| Inkomstenbelasting | 4 |
| Kosten naturalisatie | 1 |
| Krediet-schulden-betalingsachterstanden | 3 |
| Loonheffingskorting ZW | 1 |
| Pensioen en toeslagen | 1 |
| Recht op bijstand minderjarige | 1 |
| Verrekening WW/IOAW/BBZ | 2 |
| Financiële gevolgen van 18 worden | 1 |

Veruit de meeste vragen gaan over inkomen en voorzieningen. En daarbinnen over het aanvragen van voorzieningen. Dit is dan op te vatten als vragen of er voorzieningen zijn, welke voorzieningen, of men er recht op heeft en hoe men het kan krijgen (aanvragen).
Op enige afstand vraagt men advies over rondkomen na WW. Men weet zich geconfronteerd met een voelbare inkomensdaling en vraagt daar informatie en advies over[2].

In 22 gevallen kwam men vanwege een life event (samenwonen, uit elkaar gaan, pensioen). En onder inkomen zijn nog eens drie life events genoemd (echtscheiding, opname verpleeghuis, pensioen).
Life events betekenen vaak een verandering van de financiële situatie en kunnen, indien daar niet goed op wordt geanticipeerd, tot financiële problemen leiden.
Ook waren er een vijftal vragen over rondkomen na beëindiging van de WW-uitkering.

Het redelijk grote aantal vragen met betrekking tot life events en einde WW laat zien, dat men zich via het Geldloket voorbereidt op een verandering (en wellicht een afname) van het inkomen. Het is aannemelijk dat bij enkele van deze gevallen financiële problemen zijn voorkomen.

Voor het overige zijn de vragen zeer uiteenlopend.
De inwoners blijken met allerlei soorten vragen te komen. De consulent van het Geldloket moet werkelijk van alle markten thuis zijn.

[2] Het UWV stuurt WW-gerechtigden uit Leusden (en Amersfoort), die het einde van hun WW-termijn naderen, een brief waarin zij hen attenderen op het aanvragen van een bijstandsuitkering en wat daarbij komt kijken. Wellicht dat deze brief een aanleiding geeft om zich bij het Geldloket te melden.

## 6.3 Het Geldloket in het lokale netwerk

Deel uitmaken van het lokale netwerk houdt in ieder geval in dat de partijen in het netwerk elkaar kennen en elkaar weten te vinden. Dit is dan terug te zien in de doorverwijzingen over en weer.

*Tabel 9*

| **Doorverwijzingen van Geldloket** | |
|---|---|
| naar | aantal |
| SMS | 0 |
| SJD | 3 |
| SHV | 8 |
| Overig | 2 |
| **Doorverwijzingen naar Geldloket** | |
| door | aantal |
| SMS | 2 |
| Lariks | 11 |
| minimacoach | 1 |
| SHV | 1 |
| SJD | 0 |
| Overig | 5 |

Of een inwoner wordt doorverwezen is in de eerste plaats afhankelijk van de aard van de kwestie en of de betreffende instantie zelf (ook) in staat is om de inwoner te helpen. Dit laatste heeft uiteraard de voorkeur, om te vermijden dat een inwoner van loket naar loket wordt gestuurd.
Opvallend is dat er vooral vanuit Lariks (de sociale teams) wordt doorverwezen naar het Geldloket. In dat opzicht zijn de sociale teams en het Geldloket goed in verbinding met elkaar.
Binnen Lariks zelf, waar diverse disciplines onder één dak werken, wordt regelmatig met de coördinator van het SMS geschakeld over casussen en de te volgen aanpak en route.

Eveneens opvallend is dat er nauwelijks doorverwijzingen zijn naar het SMS. Er is ook een zekere overlap in de soort dienstverlening die SMS en het Geldloket bieden. Ook bij het SMS kan men terecht voor ondersteuning bij financiële vragen. Het SMS verwijst vaker door naar de SJD.

## 6.4 Wat vinden de inwoners van het Geldloket in het Huis van Leusden

Uit de uitvraag door de consulent van het Geldloket komt naar voren, dat men in het algemeen meer dan tevreden is. De nabijheid vindt men prettig en men vindt het Huis van Leusden ook een aangename (en mooie) plek.
Er wordt nog wel gebruik gemaakt van de locatie in Amersfoort, maar dat heeft dan meestal een praktische reden (b.v. men kon niet op een vrijdag), en een enkele keer was er sprake van een persoonlijke reden om niet naar Leusden te komen.
Maar in het algemeen is de locatie in het Huis van Leusden geen belemmering en weerhoudt de mensen er niet van om er gebruik van te maken. Het merendeel gaat ook liever naar Leusden dan naar Amersfoort. Men gaat er praktisch mee om.

## 6.5 Bekendheid: Hoe zijn bezoekers op de hoogte geraakt van het bestaan van het Geldloket in Leusden

Een vestiging van het Geldloket in Leusden is alleen zinvol als de inwoners ook weten dat het er is.

*Tabel 7*

| **Bekendheid met het Geldloket** | |
|---|---|
| route | aantal |
| verwezen door ondernemersvereniging | 1 |
| Campagne gemeente: krant | 4 |
| Campagne gemeente: flyer | 1 |
| Verwezen door SMS | 2 |
| Verwezen door Lariks | 11 |
| Verwezen door minimacoach | 1 |
| Verwezen door SHV | 1 |
| Vroegsignalering: GGD en UWV en WIZ | 4 |
| Verwezen door gemeente | 3 |
| Eerder geweest | 8 |
| Via familie/vrienden/kennissen | 7 |
| Google/website | 17 |
| Langsgelopen | 1 |
| Verwezen door andere partij | 1 |
| Niet ingevuld | 1 |

Veel van de klanten zijn via Lariks bij het Geldloket terecht gekomen, dat wil zeggen, via de sociale en de basisteams.
Kennelijk weet men ook zelf het Geldloket te vinden via internet.

## 6.6 Effecten van het Geldloket

Het Geldloket behoort de preventie van schulden te voorkomen. Nu er sprake is van een verdubbeling van het aantal bezoekers, zou dit ook een effect moeten hebben op het aantal aanmeldingen SHV.

*Tabel 8*

| **Effect: aanmelding SHV bij Stadsring51** | | | |
|---|---|---|---|
| | 2017 | 2018 | 2019 |
| aantal trajecten | 65 | 76 | 71 |
| aantal klanten | 63 | 68 | 66 |

Er is dus nog geen effect te zien van de locatie in Leusden als preventieve instelling. Echter, preventie gaat verder dan alleen aantallen aanmeldingen.

Het is niet in cijfers aan te geven, hoeveel bezoekers – op een later moment – financiële problemen zouden hebben gekregen, als ze niet een advies van het Geldloket hadden gehad.

## 7. Conclusies

- Er is alles te zeggen voor een voortzetting van het Geldloket in Leusden. Alleen al de verdrievoudiging van het aantal contacten en de verdubbeling van het aantal gebruikers rechtvaardigen dit. En dat terwijl het Geldloket in Leusden slechts één ochtend per week open is, tegenover 5 dagdelen in Amersfoort.

- De vestiging in het Huis van Leusden bevordert ook de verbindingen met de overige lokale partners.
  De verbindingen zouden wel sterker kunnen, gezien het geringe aantal doorverwijzingen van en naar het Geldloket. De beperkte aanwezigheid (alleen op vrijdagochtend) kan hiermee te maken hebben. De verbinding met de sociale teams is echter wel goed. Dit is ook de belangrijkste verbinding in het sociale domein.

  Een doorverwijzing is echter slechts één indicator voor de onderlinge samenwerking. Deze indicator wordt in deze evaluatie benoemd, omdat hier cijfers over te leveren zijn.
  Net zo, of misschien wel belangrijker, zijn de contactmomenten tussen het Geldloket en andere partners over casussen. Dit kan veel inzicht bieden over de samenwerking en in de manier waarop men – op casusniveau – elkaar weet te vinden. Via deze contacten kan de consulent een duidelijker beeld krijgen van het probleem, van mogelijke oplossingen of adviezen en of de inwoner al bij een andere partner bekend is.
  Er is niet gevraagd naar het aantal en de aard van de contacten tussen het Geldloket en andere partners. Hier zijn namelijk geen cijfers over te leveren.
  Hierdoor kan er geen volledige conclusie worden getrokken over de rol en de plaats van het Geldloket in het sociale domein.

- Er lijkt een overlap te zijn in de diensten van het Geldloket en van het SMS. Beiden helpen mensen met financiële vragen. Maar waar het SMS vooral praktische ondersteuning levert (helpen met aanvragen, e.d.) heeft het Geldloket vooral een adviserende functie.
  Het Geldloket wordt geacht over deskundigheid te beschikken, maar ook de vrijwilligers van het SMS zijn op veel gebieden goed geïnformeerd en worden ook regelmatig “bijgespijkerd”.

  Maar ook is te zien, dat er een grote diversiteit aan vragen bij het Geldloket binnen komt. Veel daarvan vergen kennis van de sociale zekerheid in de breedste zin.
  Er is daarom wel sprake van een overlap, maar niet van een dubbele invulling.

- Inwoners zijn wellicht niet goed op de hoogte van het verschil tussen het Geldloket en het SMS. Veel inwoners, die eenmaal contact hebben gehad met óf het SMS óf het Geldloket, blijven in het vervolg ook daar naar toe gaan. Dit is ook af te leiden uit het feit, dat een (relatief) groot aantal bezoekers aangeeft met het Geldloket bekend te zijn, omdat zij daar al eens eerder waren geweest.

Beide instellingen lijken een vaste klantenkring te hebben opgebouwd. Het gevolg is, dat de overlap steeds groter wordt, niet alleen tussen het SMS en het Geldloket, maar ook met de SJD. Zo is één van de taken van de SJD om inwoners te helpen met bezwaarschriften. Het SMS doet dat echter ook.

Het is niet zomaar aan te geven of dit goed of fout is. In het kader van laagdrempeligheid en de 1-loket-gedachte is het goed dat een inwoner ook door het SMS kan worden geholpen bij een kwestie, die eigenlijk bij de SJD, Geldloket of SHV thuis hoort.
Ook vanuit de gedachte dat de ondersteuning passend moet zijn bij de ernst van het probleem, kan het zijn dat de hulp van een SMS-vrijwilliger volstaat, en dat de – zwaardere – hulp van de SJD-er of schuldhulpverlener daarmee wordt vermeden.
Maar bovenal moet voorop staan, dat de hulp die geboden wordt ook de juiste hulp is. Bij alle hulpverleners moeten de eigen grenzen bekend zijn en moet men ervoor waken om buiten de eigen grenzen te treden, enkel omdat de inwoner toevallig bij hem of haar aan tafel zit.

- Het is voor de inwoners geen belemmering om naar het Huis van Leusden (het gemeentehuis) te komen.
  Men lijkt het gemak van een Geldloket in Leusden te waarderen.

- De preventieve werking van het Geldloket is niet direct zichtbaar, althans is niet in cijfers uit te drukken. Maar dit staat los van de locatie: ook als er alleen in Amersfoort een Geldloket zou zijn, zou er al een preventieve invloed moeten zijn.

- De huidige capaciteit en beschikbaarheid lijken genoeg te zijn om het aantal bezoekers te kunnen bedienen. We hebben niet de intentie om de capaciteit uit te breiden. Daarom is er geen noodzaak om meer bekendheid te geven aan het Geldloket.

# 8. Aanbevelingen

*Voortzetting Geldloket Leusden*
Uit de toename van het aantal contacten is al af te leiden dat het Geldloket in Leusden voorziet in een behoefte. Ondanks de beperkte openstelling wordt het Geldloket in Leusden 3 keer zo vaak bezocht als het Geldloket in Amersfoort (in 2018).
Uit de verscheidenheid aan vragen is af te leiden, dat er een behoefte is aan een plek waar men met wat voor soort financiële vraag terecht kan.

1) Daarom is de aanbeveling om in Leusden een permanente vestiging van het Geldloket te realiseren.

Er is echter, in ieder geval in 2020 en 2021, geen aanleiding om de openstelling te verruimen. Er zijn geen wachtlijsten. Evenmin moeten mensen naar Amersfoort worden verwezen of de volgende week terugkomen om het nog eens te proberen.

2) De openstelling van het Geldloket in Leusden kan beperkt blijven tot één dagdeel per week.

*Verbinding in het sociale domein*
De verbinding tussen de sociale en basisteams met het Geldloket komt steeds beter tot stand. De medewerkers van Lariks weten het Geldloket te gebruiken.
Deze verbinding kan altijd nog worden verbeterd, om het Geldloket nadrukkelijk een plaats te geven in het sociale domein, waarbij de sociale en basisteams het Geldloket weten te benutten als de expert voor financiële vragen. Het gaat hierbij vooral om de onderlinge contacten te verstevigen.

3) De verbinding in en met het lokale netwerk in het sociale domein versterken door het verstevigen van de onderlinge contacten. Hiermee kan het Geldloket beter worden benut als de expert op het gebied van financiële vragen.

*Relatie Geldloket-SMS*
De relatie tussen het Geldloket en het SMS moet helder zijn. Beide instellingen helpen inwoners met financiële vragen. Er is ook sprake van een zekere overlap. Vanuit het uitgangspunt dat het Geldloket adviezen geeft en het SMS ondersteuning biedt moet de rol- en taakverdeling worden ingevuld en afgebakend.
De bedoeling is dat de kennis en deskundigheid van het Geldloket wordt benut. De vrijwilligers worden minder belast doordat ze niet zelf op onderzoek moeten gaan naar informatie over bepaalde regelingen.

4) De taken, functies en rollen van het Geldloket, het SMS en de SJD duidelijker afbakenen.