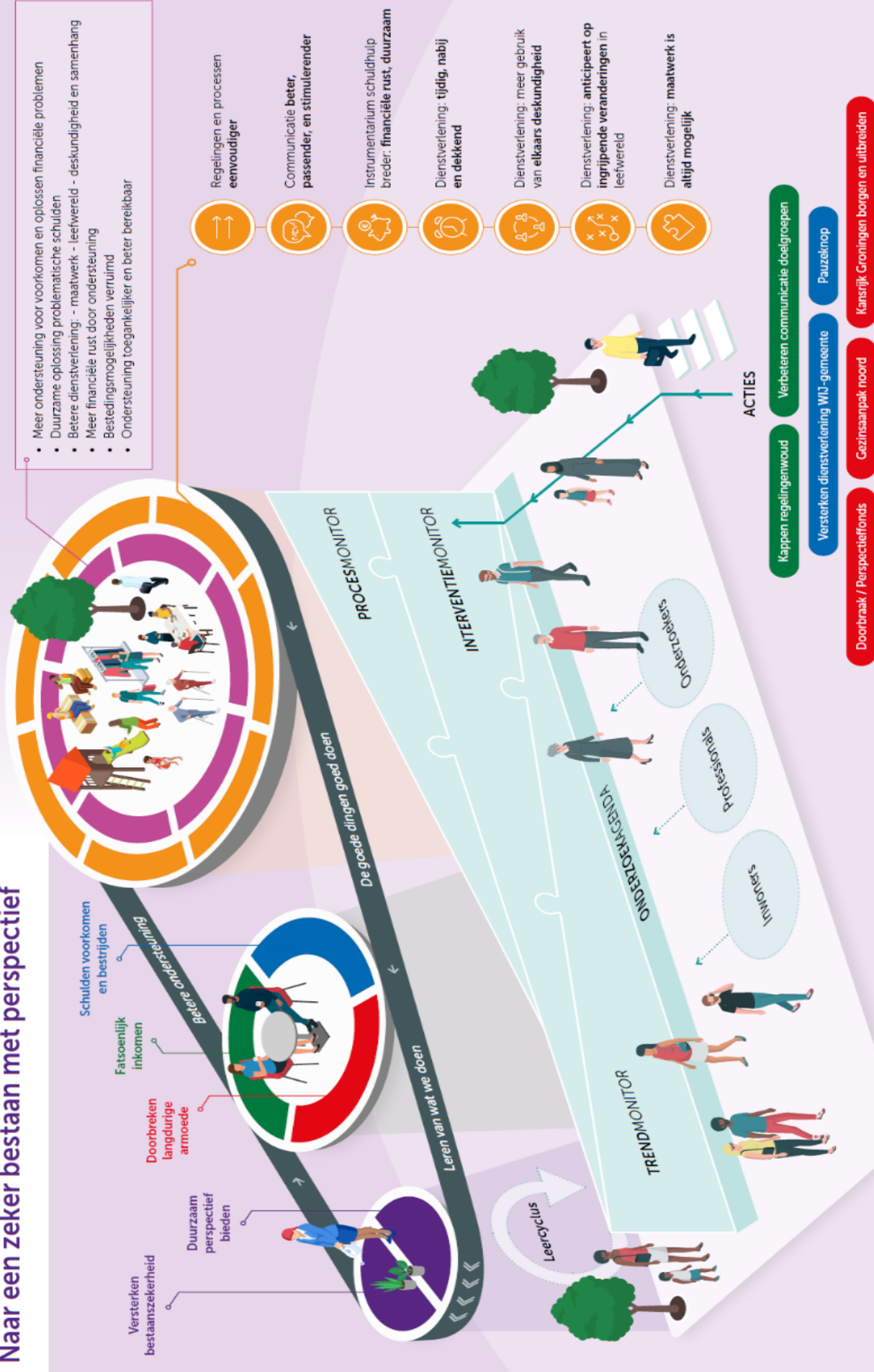


Monitoringplan t.b.v. het uitvoeringsprogramma:
Brede aanpak armoede en schulden
‘Naar een zeker bestaan met perspectief’



Naar een zeker bestaan met perspectief



Inhoud

- 1 Waar komen we vandaan?**
 - 1.1 Onze ambitie
 - 1.2. Groningse aanpak
 - 1.3. Groeiende informatiebehoefte
- 2 Hoe leren we samen?**
 - 2.1 De leercyclus
- 3 Hoe houden we zicht?**
 - 3.1 De trendmonitor
 - 3.2 De interventiemonitor
 - 3.3. De procesmonitor
 - 3.4. De onderzoeksagenda
- 4 Hoe gaan we verder?**
 - 4.1 Samen werken
 - 4.2 Rijkere verantwoording

1 Waar komen we vandaan?

Inwoners van de gemeente Groningen zouden geen bestaansonzekerheid moeten kennen. In spoor 1 van het coalitieakkoord Het begint in Groningen: voor wat echt van waarde is (2022-'26) spreken we de ambitie uit dat alle inwoners een fatsoenlijk inkomen, goed werk, een goede woning, goede zorg, gelijke kansen en een veilige en groene omgeving om in te leven verdienen. Binnen verschillende domeinen en in de vorm van een groot aantal projecten en ondersteuningsvormen werken we gemeentebreed aan deze grote ambitie. Niet pas sinds kort. Op al deze terreinen timmert Groningen al jaren aan de weg om de kloof te dichten en iedereen gelijke kansen te geven.

Het uitvoeringsprogramma Brede aanpak armoede geeft een volgende impuls aan de ambitie om inwoners vooral financiële bestaanszekerheid te geven en perspectief te bieden.

In het Uitvoeringsprogramma brede aanpak armoede en schulden 'Naar een zeker bestaan met perspectief' werken we aan een fundamentele verbetering van onze ondersteuning. We constateren dat we er, ondanks de huidige inspanningen, nog niet altijd voldoende in slagen om echt goed aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners. We willen daarom nog beter leren van opgedane ervaringen van inwoners en professionals en onze aanpak en ondersteuning op basis daarvan verbeteren. Niet eenmalig maar continu. Het leerproces is dan ook expliciet onderdeel van het uitvoeringsprogramma.

Vanwege de nadruk op een betere en vernieuwende uitvoering van de dienstverlening van gemeente en WIJ Groningen beschouwen we het uitvoeringsprogramma als een transformatieopgave. Transformatie gaat over ander gedrag, cultuur en nieuwe manieren van werken en dus over bewustzijnsontwikkeling van de professionals die werken met mensen in armoede. Het centraal stellen van het perspectief van de inwoner betekent dat we werken aan een meer systemische benadering. Dit vergt een bredere blik van medewerkers en betere samenwerking van professioneel, informeel en eigen netwerk. We leggen bij onze ambities daarom nadrukkelijk de focus op het hoe: binnen deze transformatie werken we bestaande elementen van onze dienstverlening verder uit terwijl we leren uit pilots en experimenten. Door wat goed werkt te combineren met wat we nieuw leren, bouwen we de komende jaren aan een vernieuwende en samenhangende dienstverlening die daadwerkelijk verschil gaat maken voor mensen.

De gemeente Groningen staat hoog in de lijstjes waar het gaat om inwoners in een (langdurige) armoedesituatie. Gemeentelijk behoorde in 2022 ruim 15% van de huishoudens tot de minima (o.b.v. tot 110% van het beleidsmatig minimum), in Groningen-noord en andere aandachtsgebieden binnen de gemeente zien we dat deze percentages nog veel hoger kunnen oplopen. Eenzelfde constatering valt te doen ten aanzien van het aandeel minderjarige kinderen dat opgroeit in armoede, wat in bepaalde buurten en wijken kan oplopen tot boven de 25%. Hoewel het aantal minima de laatste jaren iets is gedaald zien we dat daarbinnen een toenemend aandeel zich langdurig in een dergelijke situatie bevindt.

1.1 Onze ambitie

We vinden het als gemeente belangrijk dat een ieder op een volwaardige manier kan meedoen aan de samenleving, ook als gezondheidsproblemen of andere belemmeringen dit soms kunnen bemoeilijken. De uiteenlopende persoonlijke situaties en achtergronden van inwoners zorgen echter (mede) voor soms grote verschillen in de mogelijkheden die zij hebben om het leven naar eigen wens in te kunnen richten. Zo is de omgeving waarbinnen iemand is opgegroeid en de kansen die iemand gedurende diens ontwikkeling heeft gehad

helaas nog in grote mate bepalend voor iemands toekomstperspectief, bijvoorbeeld op het gebied van werk.

Tegelijkertijd is het hebben van voldoende en een voldoende stabiel inkomen van essentieel belang om financieel rond te kunnen komen en daarmee zelf in de dagelijkse levensbehoeften te kunnen voorzien. Het is een bestaansvoorwaarde die op vele facetten in het leven van mensen doorwerkt, zoals bijvoorbeeld de (mentale) gezondheid en stabiliteit in een gezin. Kortom, de financiële situatie enerzijds en andere aspecten die van invloed zijn op het welbevinden van mensen anderzijds zijn in sterke mate met elkaar verweven. Om (intergenerationele) armoede- en schuldenproblematiek te kunnen doorbreken zal dan ook in de aanpak aandacht moeten zijn voor deze wederkerige relaties. Onze ambitie binnen het uitvoeringsprogramma is zodoende dan ook tweeledig; we willen bijdragen aan bestaanszekerheid en een duurzaam perspectief voor onze inwoners. Dit hebben we vertaald naar de volgende strategische en tactische doelen:

Inwoners kunnen volwaardig deelnemen aan de samenleving omdat zij een fatsoenlijk inkomen hebben en geen problematische schulden hebben doordat

- de bestedingsmogelijkheden van inwoners met een laag inkomen worden verruimd;
- wij inwoners meer ondersteuning bieden om financiële problemen te voorkomen of op te lossen;
- regelingen en dienstverlening bij het voorkomen en bestrijden van financiële problemen toegankelijker en beter bereikbaar zijn voor inwoners;
- eerder perspectief geboden wordt om te komen tot een duurzame oplossing van (problematische) schulden.

Inwoners zijn beter in staat gesteld om te kunnen werken aan het voorkomen en doorbreken van langdurige armoede doordat

- de geboden ondersteuning gericht is op het verminderen van financiële stress en creëren van (financiële) rust;
- de kwaliteit, toegankelijkheid en bereikbaarheid van de dienstverlening is verbeterd door:
 - meer mogelijkheden om maatwerk te bieden en daarmee complexe situaties te doorbreken;
 - betere aansluiting bij de behoeften en de leefwereld van inwoners;
 - het aanbrengen van meer deskundigheid en samenhang.

1.2 Groningse aanpak

Bovenstaande ambities en doelen hebben we uitgewerkt langs drie programmalijnen:

Onder **programmalijn 1 'fatsoenlijk inkomen'** voeren we met name interventies uit die bouwstenen vormen voor het versterken van onze dienstverlening rond regelingen en voorzieningen.

Onder **programmalijn 2 'financiële problemen voorkomen en bestrijden'** voeren we met name interventies uit die zijn gericht op het intensiveren van onze dienstverlening bij financiële hulpvragen, en op ondersteuning bij (dreigende) schulden.

Onder **programmalijn 3 '(langdurige) armoede doorbreken'** voeren we interventies uit om ruimte voor maatwerk en intensieve ondersteuning te vergroten.

Gedurende de uitvoering zullen er nieuwe ontwikkelingen zijn, leren we op basis van de interventies, van ervaringskennis, professionele en wetenschappelijke kennis. We willen leren van opgedane ervaringen van inwoners en professionals en onze aanpak en

ondersteuning op basis daarvan verbeteren. Niet eenmalig maar continu. Het leerproces is dan ook expliciet onderdeel van het uitvoeringsprogramma.

We zullen het programma dan ook periodiek bespreken met ervaringsdeskundigen en mede op basis daarvan herijken. Dit betekent dat we in ons programma ook nadrukkelijk ruimte houden voor nieuwe inzichten en daarmee nieuwe interventies of aanpassing van bestaande.

1.3 Groeiende informatiebehoefte sociaal domein

We constateren in brede zin een groeiende informatiebehoefte binnen het sociaal domein, die we willen vertalen naar verschillende niveaus van monitoring en andere vormen van informatievoorziening.

Niet alleen beleidsmatig of uitvoerend is het sociaal domein in de afgelopen jaren aan flinke veranderingen onderhevig. Met de grote maatschappelijke en financiële uitdagingen die op ons allen afkomen - en de grote snelheid en soms grilligheid waarmee dit gepaard gaat - is ook de behoefte aan gerichte en betrouwbare informatievoorziening sterk toegenomen. De onderliggende informatiebehoefte is daarbij in de afgelopen jaren ook zeer veelzijdig en veranderlijk gebleken; zo is er enerzijds bijvoorbeeld behoefte aan meer grip op de druk die het domein legt op de gemeentelijke financiële middelen en zijn er tal van operationele processen die goed gevolgd en desgewenst bijgestuurd moeten kunnen worden, anderzijds is er behoefte aan meer zicht op de kwaliteit van de geboden ondersteuning zelf en de effecten die deze heeft op het welbevinden van onze inwoners.

Om in deze en andere informatiebehoeften binnen het sociale domein te voorzien is sinds enkele jaren de afdeling Monitoring & Informatie actief als onderdeel van de brede beleids- en uitvoeringsdirectie die vanuit de gemeente vorm geeft aan het sociale domein (de Directie Maatschappelijke Ontwikkeling - DMO). Eén van de kerntaken van deze afdeling is het zorgdragen voor een gestructureerde en structurele informatievoorziening, waar de toepassing ervan onder meer bijdraagt aan een meer doelmatig en doeltreffend handelen. Deze eerste (integrale) jaarrapportage over (een deel van) het sociaal domein is hier een voorbeeld van. Monitoring armoede maakt hiermee ook onderdeel uit van een bredere monitor ontwikkeling in het sociaal domein.

2 Hoe leren we samen?

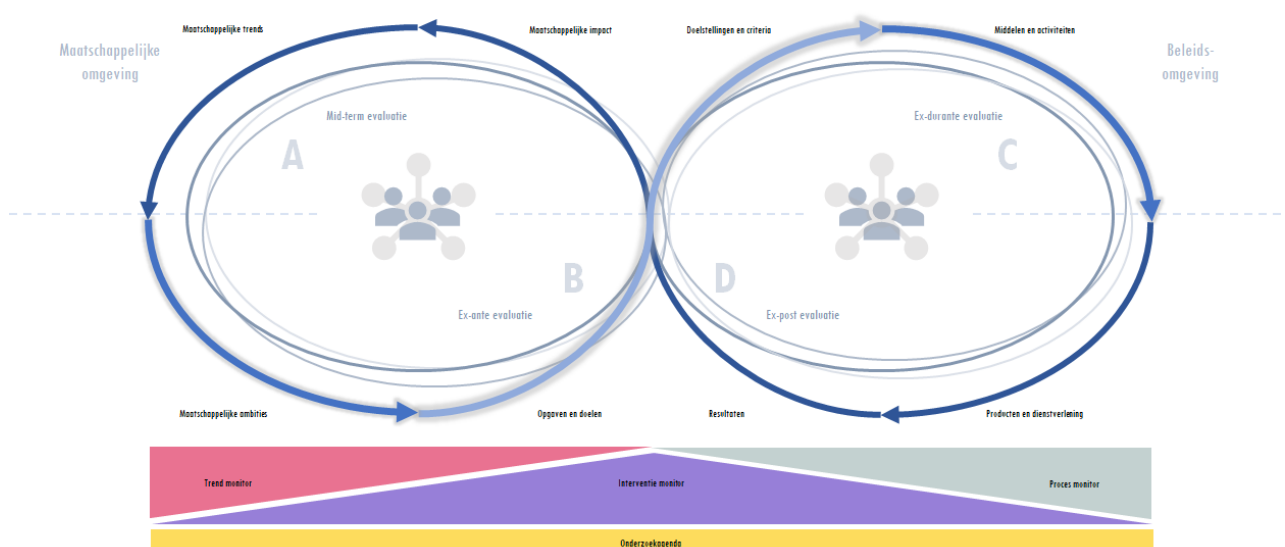
Met het Uitvoeringsplan geven we concreet aan hoe we dit voor de komende jaren met elkaar willen gaan oppakken. Dit geeft houvast zonder dat we ruimte weg willen nemen om in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen en behoeften. Op basis van gedeelde kennis, ervaringen en waarderingen reflecteren we regelmatig op wat we doen, waar we staan en wat we beoogden. Daar waar nodig stellen we bij, werken we aan verbeteringen en aanpassingen, naargelang de situatie daar om vraagt. Zodoende ontstaat een lerende, adaptieve aanpak, waarmee recht wordt gedaan aan de maatschappelijke dynamiek en de behoeften en inzichten, alsook de mogelijkheden en uitdagingen die zich hierbij kunnen aandienen.

2.1 De leercyclus

Monitoring en andere vormen van informatievoorziening zijn ondersteunend en krijgen dan ook op verschillende wijze vorm in de leer- en evaluatiestructuur die wordt neergezet voor het Uitvoeringsprogramma. In het Uitvoeringsprogramma is een eerste inkijk gegeven hoe we dit vooralsnog voor ons zien. In dit Monitoringplan geven we verdere uitwerking aan onze insteek en de concrete onderdelen die we hiervoor inrichten. Zie voor verdere uitleg Bijlage 1.

In de kern faciliteert deze structuur ons in het komen tot het goede gesprek tussen partners, waarin onder meer kennis, ervaringen en waarden worden uitgewisseld. Wat geldt voor de bredere aanpak van het programma geldt ook hier; we bieden onszelf houvast maar gunnen onszelf de ruimte verder te leren en te ontwikkelen. De insteek is juist het creëren van een open, lerende omgeving van waaruit we ons kunnen bedienen met verschillende methodieken, instrumenten en zienswijzen, naargelang de behoeften en context daar om vragen.

In de leercyclus onderscheiden we verschillende niveaus en stadia die gelieerd zijn aan een doorgaande beleidscyclus [zie figuur 2]. Hierin krijgen onder meer probleemanalyse, ambitie- en planvorming, organisatie en uitvoering, alsook verschillende vormen van evaluatie en sturing een plek. Deze faseringen worden gelinkt aan de verschillende monitor onderdelen bij het uitvoeringsprogramma. Daarbij correspondeert A met de trendmonitor, B en D met de interventiemonitor (respectievelijk deel 2 en 1) en C met de procesmonitor. Dit lichten we toe in hoofdstuk 3.



Figuur 2: De leer- en verbetercycli voor waarop het monitoringplan is gebaseerd

3 Hoe houden we zicht?

Om datgene wat we beogen en wat we doen te kunnen onderbouwen en waarderen maken we zo goed mogelijk gebruik van verschillende soorten informatie gedurende de verschillende stadia van onze leer- en evaluatiecycli. Naast 'zachte' bevindingen en inzichten maken we hierbij ook gebruik van ondersteunende monitoringsinformatie. Ook hierbij geldt dat we voortbouwen op datgene dat we hebben en zich bewezen heeft, en dat we daar waar nodig naar behoefte en nieuwe inzichten verder ontwikkelen.

We hoeven dus op het gebied van monitoring gelukkig niet van 'nul' te beginnen. In de afgelopen decennia is veel kennis en ervaring opgedaan, zowel op het gebied van armoedeproblematiek en -interventies als ook de monitoring ten behoeve ervan. Hierdoor hebben we in de loop der jaren ook een goede informatiestructuur op kunnen bouwen. Vanuit deze basis bouwen we verder uit, waarbij de nadruk niet ligt op 'meer moeten meten' maar op 'beter gezamenlijk benutten'. Daarnaast hebben we in het bijzonder aandacht voor de communicatieve kant van monitoring en evaluatie; hoe kunnen we met onze producten de dialoog nog beter faciliteren en komen tot een meer 'gezamenlijke taal'.

De monitoring voor het programma wordt vanuit een drietal onderdelen uitgewerkt; de trendmonitor, de interventiemonitor en de procesmonitor. Vanuit deze contouren gaan we de komende drie jaar verder aan het werk, waarbij uiteraard ruimte is voor nadere concretisering en aanpassing. Hiermee doen we ook recht aan het karakter van onze leer- en verbetercycli. Aanvullend kunnen we verdiepende onderzoeken starten op onderdelen van het programma.

In figuur 2 staan de monitoringsonderdelen en de onderzoeksagenda weergegeven en wordt duidelijk hoe zij zich verhouden tot de verschillende stadia in onze leer- en evaluatiecycli. Hieronder worden de drie monitoringsonderdelen in het kort nog verder toegelicht.

3.1 De trendmonitor

Met de trendmonitor brengen we de algemene ontwikkelingen op het gebied van armoede in beeld. Kijkend naar het Uitvoeringsprogramma 'Brede aanpak armoede en schulden' kunnen we de ambitie en twee strategische doelen die hierbinnen zijn geformuleerd vertalen naar de volgende 'er-doelen' die we kunnen monitoren.

Maatschappelijke ('er-) doelen:

- Meer inwoners hebben een zelfstandig huishoudinkomen, welke voldoende toereikend en voldoende stabiel zijn om goed rond te kunnen komen;
- Minder inwoners hebben (risico op) problematische schulden en/of lasten die de eigen redzaamheid in de staat.

Ten aanzien van bovenstaande doelen hebben wij in het bijzonder aandacht voor:

- a. de mate waarin er (risico's op) substantiële verschillen bestaan tussen groepen inwoners en gebieden binnen de gemeente (kansengelijkheid / ongedeelde stad);
- b. de wijze waarop deze doorwerken op het algehele welbevinden en de mogelijkheden om op een volwaardige wijze mee te kunnen doen aan de samenleving (armoede meer dan financieel gebrek).

Bovenstaande doelen worden gemeten door de volgende basis indicatoren:

▪ % Inwoners dat aangeeft (veel) moeite te hebben met het rondkomen van het eigen huishoudinkomen (Wijkenenquête Leefbaarheid & Veiligheid; OIS Groningen);
▪ Aantal en % personen en huishoudens behorend tot de doelpopulatie met een jaarinkomen op of onder het sociaal minimum ($\leq 110\%$ en $\leq 120\%$) (Integrale Inkomens- en Vermogensstatistieken; CBS);
▪ Aantal en % minderjarige kinderen behorend tot de doelpopulatie opgroeiend in een huishouden met een jaarinkomen op of onder het sociaal minimum ($\leq 110\%$ en $\leq 120\%$) (Integrale Inkomens- en Vermogensstatistieken; CBS).

Om verdieping aan te brengen aan deze informatie volgen we voor de huishoudens met lage inkomens de ontwikkeling op de volgende minima indicatoren:

a. duur van de minimasituatie (1 jaar of langer; 4 jaar of langer);
b. persoons- en huishoudenkenmerken (leeftijd kostwinner/hoofd huishouden, opleidingsniveau, primaire inkomensbron, etc.);
c. het geografische gebied;
d. gebruik regelingen en voorzieningen; - inkomensondersteunende regelingen en voorzieningen (o.a. P-wet en lokale diensten); - voorzieningen i.h.k.v. de Jeugdwet (Jw); - voorzieningen i.h.k.v. de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
e. persoonlijk welbevinden, waaronder: - tevredenheid eigen leven; - ervaren geluk; - ervaren gezondheid; - perceptie maatschappelijk meedoen; - eenzaamheidsgevoelens.

De belangrijkste inzichten en bevindingen hierover beschrijven we in een jaarlijkse rapportage. Voor een aantal voorbeelduitwerkingen zie Bijlage 2.

Bronnen voor het ontsluiten van deze monitoringsinformatie:

De voorgaande indicatoren met onderliggende data worden periodiek via verschillende platforms ontsloten en gepresenteerd, te weten:

- gemeentelijke Basismonitor (openbaar online platform - 2-jaarlijkse actualisatie); hierin worden diverse data over inwoners integraal gepresenteerd binnen de onderdelen 'Stand van Groningen' (thematische verdieping) en 'Kompas van Groningen' (gebiedsgerichte verdieping);
- CBS armoedescan (openbaar landelijk online platform - jaarlijkse actualisatie); hierin worden diverse data gepresenteerd over minima (generieke scan) en minima gebruikmakend van regelingen en voorzieningen (lokale scan). We onderzoeken samen met CBS mogelijkheden tot aanvulling met gemeentelijke data;
- gemeentelijke Armoedemonitor; hierin worden de trends gemonitord ten aanzien van omvang en samenstelling van huishoudens met een laag inkomen en wordt aangevuld met informatie uit de Wijkenenquête Leefbaarheid & Veiligheid (OIS Groningen);
- gemeentelijke P&C-cycli; hierin worden de drie aangehaalde indicatoren als effectindicator opgenomen en gepresenteerd in de Begroting en Jaarrekening.

3.2 De interventie monitor

De bovengenoemde trendmonitor helpt ons onder meer om tijdig zicht te krijgen op nieuwe ontwikkelingen in de samenleving of om de samenloop van bepaalde thema's beter in beeld te krijgen. De gezamenlijke inzichten die we opdoen helpen ons om onze ambities en doelen te scherpen en datgene wat we willen gaan of juist blijven doen te richten ("doen we de goede dingen?"). Het geeft ons echter in beperkte mate houvast om het gesprek te kunnen voeren over de wijze waarop we vervolgens de dingen doen en wat hiervan de resultaten zijn ("doen we de dingen goed?"). De interventiemonitor richt zich op het beantwoorden van die vraag. Deze vullen we in door de zogenaamde canvas-methodiek. Dit is een gestandaardiseerde methodiek waarin we de interventie en de gewenste resultaten in beeld brengen en koppelen aan de operationele doelen van de programma. In bijlage 3 is te zien hoe deze vorm eruit ziet.

De interventiemonitor bestaat uit twee delen:

1. we meten de voortgang van de interventies: Per interventie stellen we de gewenste resultaten vast en volgen we de voortgang van de interventie. Dit aggregeren we naar de inspanningen op de 3 onderscheiden lijnen van het programma.
2. we volgen de ontwikkeling in de operationele doelen: we hebben een aantal indicatoren gesteld op basis waarvan we de ontwikkeling in de operationele doelen in beeld brengen. Onder meer inzicht in het gebruik van ondersteunende regelingen en voorzieningen en inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners en betrokken professionals.

1. Interventies

Per interventie bepalen we in het canvas welke resultaten moeten worden behaald om bij te dragen aan de tactische doelen van het uitvoeringsprogramma Armoede. Per interventie wordt aangegeven wat we willen bereiken en kunnen we volgen hoe we het doen. Met de 'Canvas-methodiek' is het vervolgens mogelijk om de monitoring van interventies te bundelen zodat we per programmalijn inzichtelijk kunnen maken hoe interventies bijdragen aan de doelstellingen en wat de successen en zorgen zijn. We kunnen zien of er zaken ontbreken. Bijlage 3 bevat het format van de canvassen.

Op basis van de gevulde lijn-canvassen (Fatsoenlijk inkomen, Schulden voorkomen en bestrijden en Doorbreken langdurig armoede) aggregeren we de gegevens vervolgens op programma niveau. Daarmee zijn we in staat om de voortgang van de interventies te duiden op de operationele doelen en resultaten.

2. Operationele doelen

Het totaal aan interventies draagt bij aan de operationele doelen. Dan gaat het om ontwikkeling in het gebruik van regelingen en voorzieningen en de ervaring van de inwoner en professionals over onze dienstverlening. Tijdens de uitvoering van het programma vragen we inwoners en professionals naar hun ervaring zodat we hierdoor kunnen leren en verbeteren.

Ten aanzien van de ontwikkeling van de operationele doelen brengen we het volgende in kaart.

Operationeel doel	Wat zien we ?	Wat monitoren we
Regelingen en aanvraagprocessen zijn eenvoudiger	Meer mensen maken gebruik van ondersteuningsaanbod waar ze voor in aanmerking komen	- Ontwikkeling gebruik van regelingen en voorzieningen.¹ - Ontwikkeling in gebruik communicatiekanalen van gemeente en WIJ Groningen - Ervaring van inwoners mbt informatievoorziening
Communicatie over formele en informele ondersteuning bij armoede is beter, passender en stimulerender	Meer mensen weten beter welke ondersteuning ze waar kunnen krijgen en maken er gebruik van	
Het instrumentarium voor het bieden van schuldhelpverlening is breder en meer gericht op het creëren van financiële rust en een duurzame oplossing bij problematische schulden	Meer mensen worden tijdiger geholpen met een duurzame oplossing om schulden beheersbaar te maken	- Gebruik van verschillende instrumenten in ondersteuning en dienstverlening schuldhelpverlening² - Ontwikkeling van de situatie van inwoners met schulden waaronder schuldbedrag bij aanvang tov landelijk - Ontwikkeling van signalen over betalingsachterstanden (vroegsignalering)
De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat ondersteuning aan inwoners tijdig, nabij en dekkend georganiseerd is	Inwoners met hulpvragen worden tijdiger ondersteund	- Ontwikkeling financiële hulpvragen + doorverwijzen en afhandeling³ - Ervaring van inwoners tav dienstverlening
De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat relevante (wijk)partners meer gebruik maken van elkaars kennis en kunde	Er wordt beter gebruik gemaakt van ieders professionele, wetenschappelijke en ervaringskennis	- Ervaring mbt uitwisseling van kennis door medewerkers
De dienstverlening anticipeert op ingrijpende veranderingen in persoonlijke situaties	Er zijn structurele maatwerkroutes voor een aantal veel voorkomende ingrijpende veranderingen in persoonlijke situaties	- Ervaring van medewerkers met inzet van maatwerk en uitkomsten en uitkomsten van maatwerk aanpak Doorbraak, - Uitkomsten van buddy-ondersteuning Kansrijk - Implementatie en gebruik van ontwikkelde maatwerkroutes/routes bij specifieke omstandigheden - Ervaring dienstverlening van inwoners op persoonlijke situatie
De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat maatwerk altijd mogelijk is	De ondersteuning aan mensen in armoede biedt meer ruimte om te mogen en kunnen doen wat nodig is, zolang als nodig	

Voor de monitoring op de ontwikkeling ten aanzien van de operationele doelen maken we gebruik van interne informatiebronnen, zoals de Suite Werk en Inkomen, Suite Voorzieningen, gebruiksdata van digitale kanalen. Daarnaast ontwikkelen we in

¹ Waar mogelijk brengen we dit in kaart vanaf 2022.

² Waar mogelijk brengen we dit in kaart vanaf 2022.

³ Waar mogelijk brengen we dit in kaart vanaf 2022.

samenspraak met ervaringsdeskundigen een vragenlijst ten aanzien de ervaringen met onze dienstverlening. Datzelfde doen we ook voor medewerkers.

Met het totaal van de interventie-monitor kunnen we een link leggen met de trendmonitor. Deze indicatoren vormen samen met de trend indicatoren het meetinstrument dat bepaalt of we de goede dingen doen om de ambities te bereiken binnen het armoedebeleid.

3.3 Proces monitoring

Naast de inhoudelijke voortgang monitoren we de procesmatige voortgang van de activiteiten binnen het programma en de besteding van de middelen. De onderdelen die meer raken aan de organisatorische aard van het programma keren terug in de Procesmonitor. Dit helpt ons op uitvoerend niveau goed zicht te houden op de voortgang in relatie tot de voorgenomen planning van programmaonderdelen en de financiële ruimte.

3.4 Onderzoeksagenda

Naast het monitoren van de interventies en de trends is er ruimte voor aanvullend, verdiepend onderzoek dat zich kan richten op verschillende, specifiek gevraagde onderwerpen waar nodig. Deze agenda biedt ruimte voor bijvoorbeeld kwalitatief, actiegericht onderzoek. Het beter begrijpen van bepaalde thematiek en inzicht in 'werkende bestandsdelen' staat hierbij telkens voorop. Samen met andere kennispartners pakken we dit vraaggericht op. Er vindt uitwisseling plaats van data, informatie en (methodische) kennis onder meer met het CBS Urban Data Center Regio Groningen, de Hanzehogeschool Groningen en de Rijksuniversiteit Groningen. Op meerdere vlakken is er zodoende sprake van samenwerking binnen netwerken op lokaal, regionaal en landelijk niveau.

Bij het opstellen van het Uitvoeringsplan hebben we ons bijvoorbeeld onder meer gebaseerd op de uitkomsten van het onderzoek dat vanuit de RUG is uitgevoerd naar intergenerationele armoede in de Veenkoloniën. Via het netwerk Alliantie van Kracht, waaraan we deelnemen en waarin ook kennisinstellingen participeren, volgen we de verdere kennisontwikkeling hierin.

Daarnaast lopen er rondom verschillende inspanningen en activiteiten die we ondernemen onderzoeken die we nauw volgen. Naast dat we lokaal de pilot van het Bouwdepot monitoren worden de effecten van het Bouwdepot landelijk in kaart gebracht. Ten aanzien van het programma Kansen voor Kinderen, gebaseerd op de aanpak Kansrijk Groningen, wordt een uitgebreid regionaal onderzoekstraject opgezet door het Sociaal Planbureau Groningen om effecten in beeld te brengen.

Onlangs hebben we de RUG onderzoek laten uitvoeren in hoeverre 'Werken vanuit vertrouwen' van invloed kan zijn op het al dan niet aanvragen van regelingen. De uitkomsten hiervan gebruiken we weer voor verdere inrichting van onze werkwijzen.

4 Hoe gaan we verder?

Het benutten van en voortbouwen op reeds bestaande en bewezen methodieken, instrumenten en inzichten is in de kern het vertrekpunt. In de afgelopen decennia heeft beleid omtrent armoede- en schuldenproblematiek in verschillende vormen en mate, maar wel in continue zin op de landelijke en lokale agenda's gestaan, waardoor er ook op het vlak van de monitoring en informatievoorziening veel kennis en expertise is opgedaan en een rijk arsenaal aan instrumenten inmiddels is ontwikkeld. In die zin is het vooral niet het doel om 'het wiel opnieuw uit te vinden', maar om het potentieel van het bestaande beter te benutten, desgewenst te verrijken en daarbij ook meer aandacht te hebben voor het voeren van het goede gesprek en te komen tot meer 'gezamenlijke taal'.

4.1 Samen werken

De kennis, ervaringen en waarderings van inwoners van Groningen vormen zelf een belangrijk fundament in de aanpak. Dit betekent vanzelfsprekend ook dat zij op het gebied van monitoring en andere vormen van informatievoorziening nadrukkelijk betrokken moeten worden. Het gaat hierbij zowel om betrokkenheid bij het ontwerp en de procesinrichting ervan, alsook om actieve deelname aan de daadwerkelijke dialogen die hieruit moeten voortvloeien.

Op het gebied van monitoring en evaluatie vindt er nadrukkelijk uitwisseling plaats van data, informatie en (methodische) kennis tussen gemeente, lokale partners en (wetenschappelijke) kennisinstellingen. Te denken valt onder meer aan het CBS Urban Data Center Regio Groningen, maar ook de Hanzehogeschool Groningen en de Rijksuniversiteit Groningen. Op meerdere vlakken is er zodoende sprake van samenwerking binnen netwerken op lokaal, regionaal en landelijk niveau.

4.2 Rijker verantwoorden

Naast verantwoording willen we leren van de opgedane kennis en ervaringen. Zodoende rapporteren we periodiek onze inzichten en bevindingen. De lessen die we daarbij hebben geleerd, over wat goed ging en wat beter kan, vormen hierin de leidraad. Hiervoor richten we een proces in binnen het uitvoeringsprogramma waarbij vooral de dialoog centraal staat om gezamenlijk te kunnen duiden en leren.

De informatie uit de Trendmonitor wordt, waar mogelijk jaarlijks, en tenminste één keer per twee jaar geactualiseerd. De monitor op de voortgang van de interventies kent een hogere frequentie van drie keer per jaar. De inzichten die we opdoen via de verschillende monitors worden vertaald naar een jaarlijkse voortgangsrapportage. Deze leveren we in principe op in het tweede kwartaal.

Bijlage 1 Monitoring ten behoeve van beleidsverbetering

Eén van de belangrijke pijlers binnen de informatievoorziening en de stap naar een beter functionerende en lerende organisatie is het inzetten van adequate monitoring en het gebruik van relevante indicatoren. Deze monitoring kan - afhankelijk van doel, reikwijdte en inhoud - op verschillende manieren worden vormgegeven. Hierbij is een aantal niveaus te onderscheiden; waarbij een eerste grove indeling gemaakt kan worden naar indicatoren die iets zeggen over (a) facetten die binnen de directe invloedssfeer van de gemeente liggen en facetten die (b) maatschappelijk en politiek-bestuurlijk relevant zijn (en vaak urgent) maar veelal indirect (en ten dele) beïnvloed worden door gemeentelijk handelen.

Deze beide categorieën typeren we hier in eerste instantie respectievelijk als 'beleidsindicatoren' en 'omgevingsindicatoren'. Indien we een zeker doel koppelen aan een beleidsindicator spreken we ook wel over 'prestatie indicatoren'. Evenzo kan binnen de omgevingsindicatoren gesproken worden van (maatschappelijke) 'effect - of context indicatoren', waarbij de eerste een gewenste richting suggereert. Waar het accent bij prestatie indicatoren ligt op het kunnen volgen en desgewenst verbeteren van het eigen handelen ('doen we de dingen goed?'), ligt bij effect indicatoren het accent op het kunnen signaleren en agenderen - en daarmee het beter kunnen richten van ons handelen ('doen we de goede dingen?').

In de structuur van de gemeentelijke Begroting en Rekening keren deze beide typen terug, waarbij tevens een zekere hiërarchie is terug te voeren ('doelenboom'). Binnen de aangebrachte programmastructuren vertalen we allereerst onze ambities naar maatschappelijke doelen die we volgen met 'effectindicatoren'. In de onderliggende beleidsvelden worden vervolgens de beleidsdoelstellingen en resultaten benoemd die moeten bijdragen aan het dichterbij brengen van de maatschappelijke doelen - deze resultaten en de daar aan ten grondslag liggende inspanningen volgen we met 'prestatie indicatoren'.

Monitoring op meerdere niveaus

Hoewel de daadwerkelijke uitwerking van monitoring en evaluatie activiteiten (en daarmee de toepassing van indicatoren) afhankelijk blijven van onder meer inhoud en context - en dus altijd tot zekere hoogte situatie-specifiek zijn - kunnen wel enkele 'generieke' elementen systematisch worden uitgelicht. Naast het eerder gemaakte onderscheid tussen beleidsindicatoren en omgevingsindicatoren, kunnen we ook ten aanzien van de meer specifieke prestatie indicatoren enkele niveaus destilleren die zijn terug te voeren tot de verschillende onderdelen binnen de uitvoeringsfase van beleid - daar waar de achterliggende veranderingsstrategie van het beleidsontwerp feitelijk geoperationaliseerd wordt.

Hieronder worden deze kort toegelicht.

- *Input indicatoren (middelen)*

Dit type indicatoren geeft informatie over de hulpbronnen die worden ingezet om tot de uitvoering van activiteiten te komen. Veelal heeft dit een financiële insteek, maar het kan ook gaan over andere vormen van middelen, zoals capaciteit, kennis/kunde, en dergelijke - al krijgt dit veelal gauw ook een financiële vertaling. In een begroting worden de gereserveerde middelen gealloceerd, vervolgens wordt gevolgd in hoeverre deze daadwerkelijk worden ingezet. (Financiële) prognoses kunnen daarbij helpend zijn om vroegtijdig een beeld te krijgen of beschikbare budgetten overschreden dreigen te gaan worden en er dus eventuele acties ondernomen dienen te gaan worden.

- *Throughput indicatoren (proces-activiteiten)*

Dit type indicatoren biedt inzicht over de voortgang van de (primaire) uitvoeringsprocessen en de wijze waarop activiteiten daarbinnen worden uitgevoerd. Zo kunnen er succes voorwaardelijke criteria worden geformuleerd met betrekking tot de uitvoering, bijvoorbeeld ten aanzien van de tijdigheid of kwaliteit van activiteiten. Verondersteld wordt dat deze - bij het goed 'doorlopen' ervan - de kans op het behalen van het uiteindelijke doel bespoedigen.

Ten overvloede dient aangegeven te worden dat louter kwantitatief te meten indicatoren hier niet volmakend zijn, minstens zo belangrijk in dit (vaak) operationeel ingestoken niveau is de waarde van 'zachte' of 'warme' informatie uit persoonlijke contacten en het wederzijds leren ervan.

- *Output indicatoren (product- en dienstverlening)*

Dit type indicatoren maakt de direct aantoonbare (kwantitatieve) resultaten als gevolg van de verrichte activiteiten zichtbaar, hetgeen bijvoorbeeld tot uitdrukking kan komen in 'tastbare' producten en/of vormen van dienstverlening die aan inwoners wordt geboden - zoals personen die een bepaalde vorm van ondersteuning of zorg krijgen. De term 'doelmatigheid' of efficiëntie veronderstelt een relatie tussen de hoeveelheid 'product' (output) dat geleverd kan worden per eenheid 'middel' (input). Procesoptimalisatie ten aanzien van de wijze middelen worden ingezet en activiteiten worden uitgevoerd kunnen de productiviteit en daarmee doelmatigheid van een organisatie verhogen.

- *Outcome indicatoren (directe beleidseffecten)*

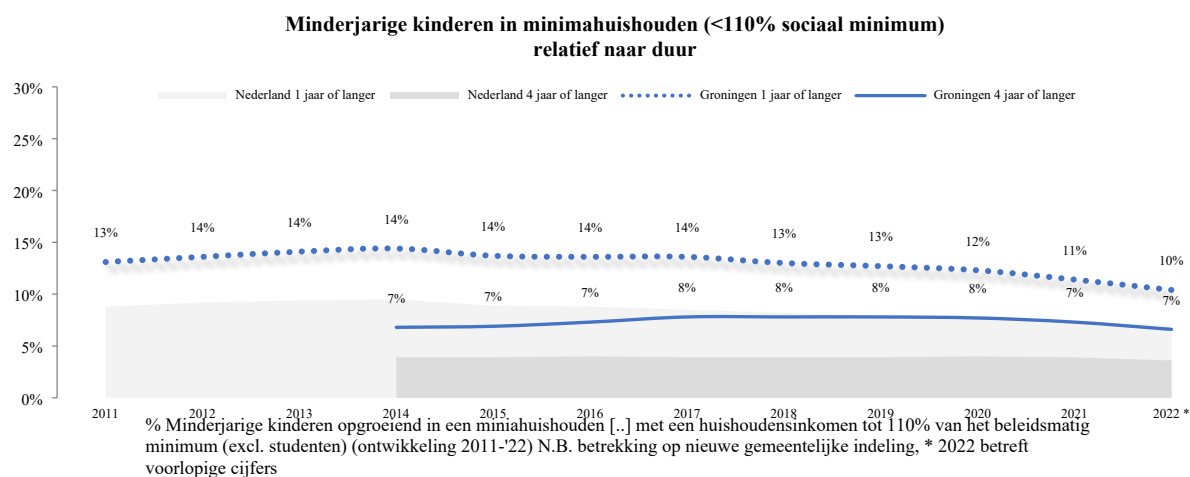
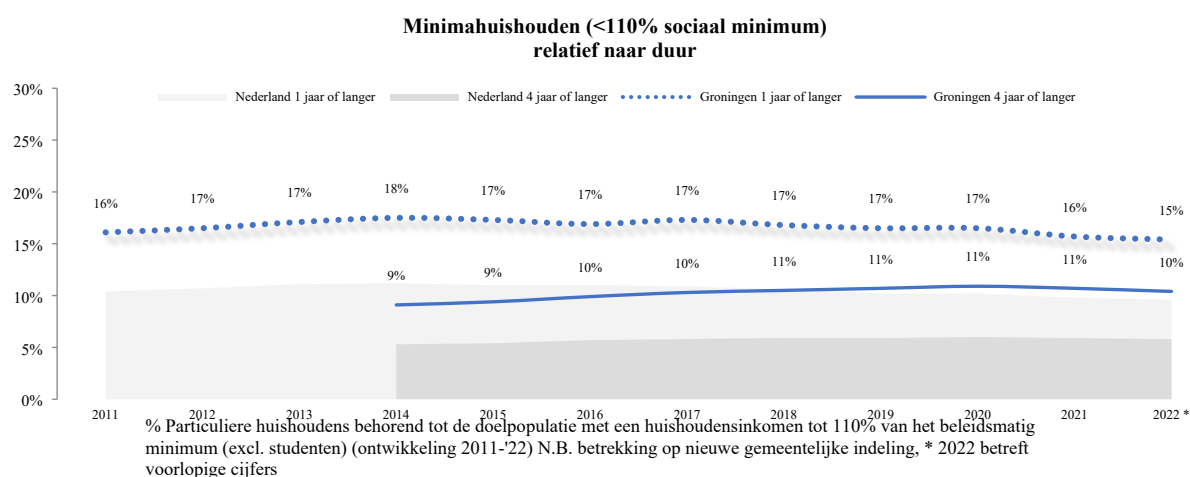
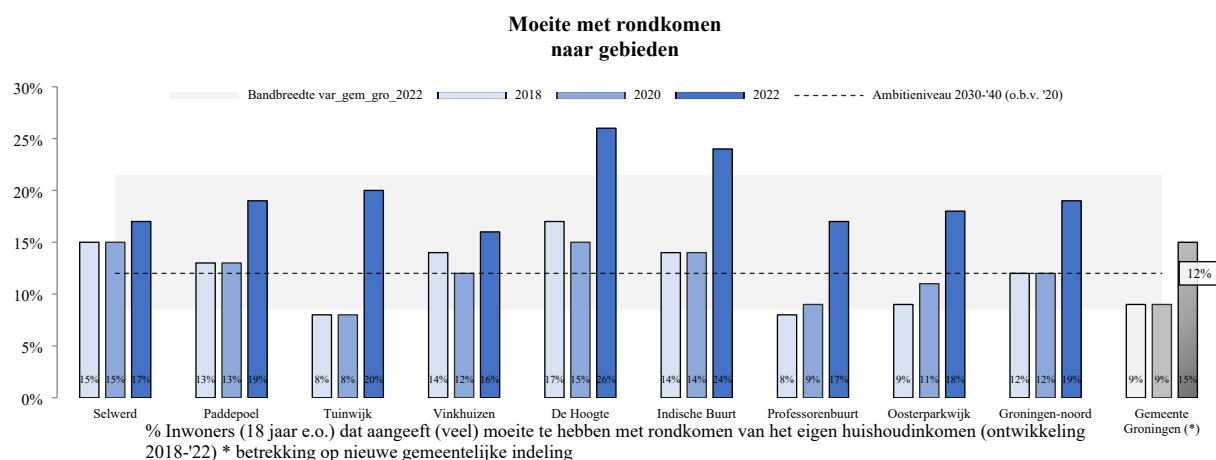
Waar output indicatoren direct aantoonbare resultaten in kwantitatieve zin zichtbaar maken, richt dit type indicatoren zich op de kwalitatieve vertaling van de mate waarin de verrichte activiteiten - en de hierdoor gerealiseerde producten en/of diensten tot gevolg - bijdragen aan de inhoudelijk gestelde doelen. Met andere woorden; in welke mate dragen de beleids- en bedrijfsvoering gerichte inspanningen in directe zin bij aan de maatschappelijke en/of beleidsmatige gewenste veranderingen? Deze relatie tussen inspanningen enerzijds en directe effecten anderzijds wordt ook wel getypeerd met de term 'doeltreffendheid'. Hierbij kan zich een spanningsveld voordoen tussen de mate waarin processen efficiënt dan wel effectief zijn.

- *Impact indicatoren (indirecte beleidseffecten)*

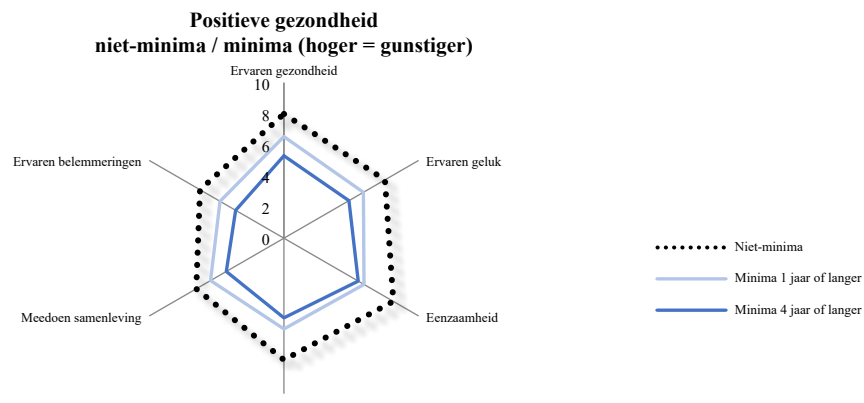
Hoewel de mate waarin interventies (directe) invloed hebben op maatschappelijke processen beperkt kan zijn, is het wenselijk om te trachten zicht te krijgen op de wijze waarop maatschappelijke trends zich ontploegen en in hoeverre deze in lijn zijn met de beoogde maatschappelijke doelen (en waar mogelijk - in hoeverre deze (mede) het gevolg zijn van de juiste interventies). Hoewel direct causale verbanden doorgaans beperkt aanwezig zijn en lastig aantoonbaar te maken is het van belang dit niveau wel mee te nemen in de beleidsevaluatie. Beleidsinspanningen die los staan van de oorspronkelijke intenties of niet leiden tot aantoonbare positieve bijdragen aan de geformuleerde maatschappelijke opgave zijn immers weinig zinvol.

Bijlage 2 Voorbeeld uitwerkingen Trendmonitor

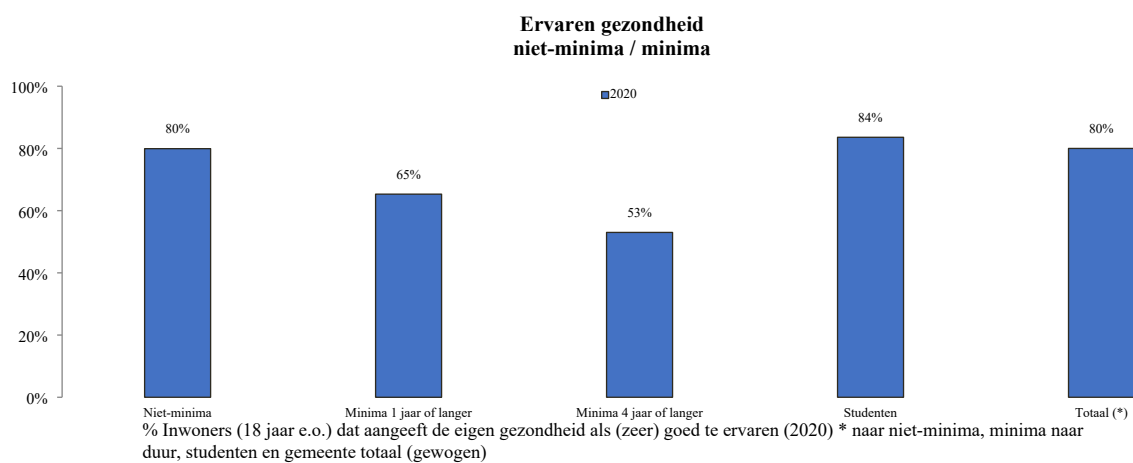
De drie kernindicatoren t.b.v. de impact van het beleid:



Koppeling en verdieping met andere data / relatie armoede en breder welbevinden:



% Inwoners (18 jaar e.o.) dat aangeeft de eigen gezondheid als (zeer) goed te ervaren (2020) * naar niet-minima, minima naar duur, studenten en gemeente totaal (gewogen)



Bijlage 3 Format canvas t.b.v. Interventiemonitor

Uitwerkingsvoorbeelden van de Canvasmethodiek op respectievelijk project-/interventie- en overstijgend programmaniveau:

Canvas
Uitvoeringsprogramma Armoede

Naam: Datum:

1 WAAROM	2A DOELEN	2B WAT ZIEN WE	3 WAT GAAN WE DOEN
Aanleiding Gewenste verandering	Aan welke doelen levert de inspanning/activiteit een bijdrage? ☐ 1. Regelingen en aanvraagprocessen zijn eenvoudiger. ☐ 2. Communicatie over formele en informele ondersteuning bij armoede is beter, passender en stimulerender. ☐ 3. Het instrumentarium voor het bieden van schuldhulpverlening is breder en meer gericht op het creëren van financiële rust en een duurzame oplossing bij problematische schulden. ☐ 4. De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat ondersteuning aan inwoners tijdig, nabij en dekkend georganiseerd is. ☐ 5. De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat relevante (wijk)partners meer gebruik maken van elkaars kennis en kunde. ☐ 6. De dienstverlening anticipeert op ingrijpende veranderingen in persoonlijke situaties. ☐ 7. De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat maatwerk altijd mogelijk is. Klik hier om aan te geven waaruit dat blijkt	Programmaresultaten 1. Meer mensen maken gebruik van ondersteuningsaanbod waar ze voor in aanmerking komen. 2. Meer mensen weten beter welke ondersteuning ze waar kunnen krijgen en maken er gebruik van. 3. Meer mensen worden tijdiger geholpen met een duurzame oplossing om schulden beheersbaar te maken. 4. Inwoners met hulpvragen worden tijdiger ondersteund. 5. Er wordt beter gebruik gemaakt van ieders professionele, wetenschappelijke en ervaringskennis. 6. Er zijn structurele maatwerkroutes voor een aantal veel voorkomende ingrijpende veranderingen in persoonlijke situaties. 7. De ondersteuning aan mensen in armoede biedt meer ruimte om te mogen en kunnen doen wat nodig is, zolang als nodig.	Wat gaan we doen?
4A BEOOGDE RESULTATEN	4B HOE GAAN WE DAT METEN	5 FINANCIËEL PERSPECTIEF	
Beschrijf de resultaten van jouw inspanning/activiteit die bijdragen aan de programmaresultaten onder 2B 1 2 3 4	Hoe maak je de resultaten van de inspanning/activiteit inzichtelijk? En wie levert informatie?	Hoe ziet je begroting eruit en welk budget heb je nodig?	

2A DOELEN

Waaruit blijkt dat de inspanning/activiteit een bijdrage levert aan het doel? In welke mate?

1. Regelingen en aanvraagprocessen zijn eenvoudiger.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
2. Communicatie over formele en informele ondersteuning bij armoede is beter, passender en stimulerender.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3. Het instrumentarium voor het bieden van schuldhulpverlening is breder en meer gericht op het creëren van financiële rust en een duurzame oplossing bij problematische schulden.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
4. De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat ondersteuning aan inwoners tijdig, nabij en dekkend georganiseerd is.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
5. De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat relevante (wijk)partners meer gebruik maken van elkaars kennis en kunde.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6. De dienstverlening anticipeert op ingrijpende veranderingen in persoonlijke situaties.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. De dienstverleningsstructuur is zo ingericht dat maatwerk altijd mogelijk is.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Dialogoformulier

UITVOERINGSPROGRAMMA

Armoedebeleid

DEEL 1 HET PROGRAMMA

In welke mate draagt het programma bij aan de programmaresultaten?

Meer mensen maken gebruik van ondersteuningsaanbod waar ze voor in aanmerking komen.

Meer mensen weten beter welke ondersteuning ze waar kunnen krijgen en maken er gebruik van.

Meer mensen worden tijdiger geholpen met een duurzame oplossing om schulden beheersbaar te maken.

Inwoners met hulpvragen worden tijdiger ondersteund.

Er wordt beter gebruik gemaakt van ieders professionele, wetenschappelijke en ervaringskennis.

Er zijn structurele maatwerkroutes voor een aantal veel voorkomende ingrijpende veranderingen in persoonlijke situaties.

De ondersteuning aan mensen in armoede biedt meer ruimte om te mogen en kunnen doen wat nodig is, zolang als nodig.

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Korte omschrijving van voorgang programma *verduidelijking van bovenstaande score*

Welk effect heeft dat op ambities? *Gebruik hier voorbeelden en geef reeds behaald en/of verwacht effect aan.*

Doen we de goeie dingen?

Ontbreken er zaken?

Waar vragen we nu aandacht voor?