

Afsluiting Inwoner in beeld

17-09-2026

Over hoe we vanuit gelijkwaardigheid en vertrouwen een duurzame omslag hebben gerealiseerd binnen de teams Werk en Inkomen en bestaanszekerheid voor de inwoner bieden.

Aanleiding en start Inwoner in Beeld

- We herstellen het contact met - en het vertrouwen van Zutphense inwoners met inkomensondersteuning.
- Dat vraagt om te verschuiven van een controlerende basishouding naar vertrouwen, gelijkwaardigheid en bestaanszekerheid.
- Daarvoor moet de basis (werkprocessen, ICT, formatie) op orde zijn.



De ambitie



Bestaanszekerheid

Een betrouwbaar fundament van inkomen, wonen, zorg en onderwijs met een buffer voor onverwachte tegenslagen, zodat maatschappelijke participatie weer mogelijk wordt.



Vertrouwen

Niet het weglaten van regels, maar voorspelbaarheid en proactiviteit. Transparante kaders bieden, verwachtingen helder managen en consequent doen wat we beloven.



Gelijkwaardigheid

De inwoner benaderen als een volwaardige gesprekspartner. De formele machtsongelijkheid erkennen, luisteren zonder oordeel en afstemmen op de inwoner.

- We zetten de relatie en de leefwereld van de inwoner centraal
- Dat brengt spanningsvelden en samen leren met zich mee, bijvoorbeeld:
 - vertrouwen vraagt om duidelijke spelregels en kaders
 - gelijkwaardigheid in onze formele rollen draait vooral om wederzijds respect

Servicebeloften

- 1. Wij staan naast u.** Ook als het even tegenzit of als beslissingen ingewikkeld zijn, leggen we in begrijpelijke taal uit waarom we iets doen
- 2. Wij kijken naar wat wél kan.** Binnen de grenzen van de wet zoeken we altijd naar de oplossing die het beste bij uw unieke situatie past.
- 3. Wij doen wat we beloven.** We komen onze afspraken na, handelen uw vragen tijdig af en zijn open over de stappen in uw proces.
- 4. Wij bereiden ons voor, u vertelt uw verhaal.** Wij zorgen dat we op de hoogte zijn van de informatie die al bij ons bekend is, zodat we onze tijd samen kunnen gebruiken om te luisteren naar wat u écht nodig heeft.
- 5. Wij zijn helder over de spelregels.** U weet precies wat we van u verwachten, en wat u van ons kunt verwachten.

Resultaten op basis van doelen

Doel 1 – Alle inwoners met inkomensondersteuning zijn in beeld

Bereik doelgroep: Naar verwachting alle 1.228 inwoners in de focusgroep in beeld gebracht.

Herstel van vertrouwen: 86% van de inwoners geeft aan de gemeentemedewerkers te vertrouwen, en 88% ervaart dat de medewerkers hén ook echt vertrouwen.

Gevoel van veiligheid: 91% van de respondenten voelt geen angst om open en eerlijk te zijn over hun persoonlijke situatie.

Continuïteit in het contact: Inwoners worden structureel door dezelfde vaste consulent gesproken en vervolgesprekken worden direct ingepland.

Daling bezwaren: Het aantal ingediende bezwaarschriften voor Werk, Inkomen en minimabeleid is afgenomen van 34 in 2023 naar 15 in 2025.

Resultaten op basis van doelen



Doel 2 – Inwoners hebben een zinvolle invulling van hun bestaan en doen naar vermogen mee



Hoge ervaren zingeving: Maar liefst 83% van de inwoners geeft aan dat zij genoeg dingen doen die hun dagen betekenis en zin geven.



Coaching: meer professionele ruimte voor maatwerktrajecten en persoonlijke ontwikkeling.



Verbreed ondersteuningsaanbod: Door de succesvolle inzet van het Zutphens Ontwikkelnetwerk (ZON) en de opening van het Werkcentrum is er meer ruimte voor levenslang leren en ontwikkelen.



Brede blik op participatie: Maatschappelijke deelname wordt breder ingestoken dan alleen betaald werk; inwoners halen ook veel voldoening en zelfwaardering uit vrijwilligerswerk of cultuur-/muziekregelingen.

Resultaten op basis van doelen



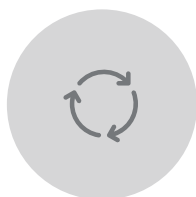
Doel 3 – Inwoners maken intensiever gebruik van beschikbare (minima)regelingen



Stijging kindpakket: Het bereik van het kindpakket is in een jaar tijd met 3,7% toegenomen naar 1.240 huishoudens.



Toename bekendheid: De algemene bekendheid met de regelingen steeg van 81% naar 90%; het percentage inwoners dat de regelingen helemaal niet kende is gehalveerd (van 20% naar 10%).



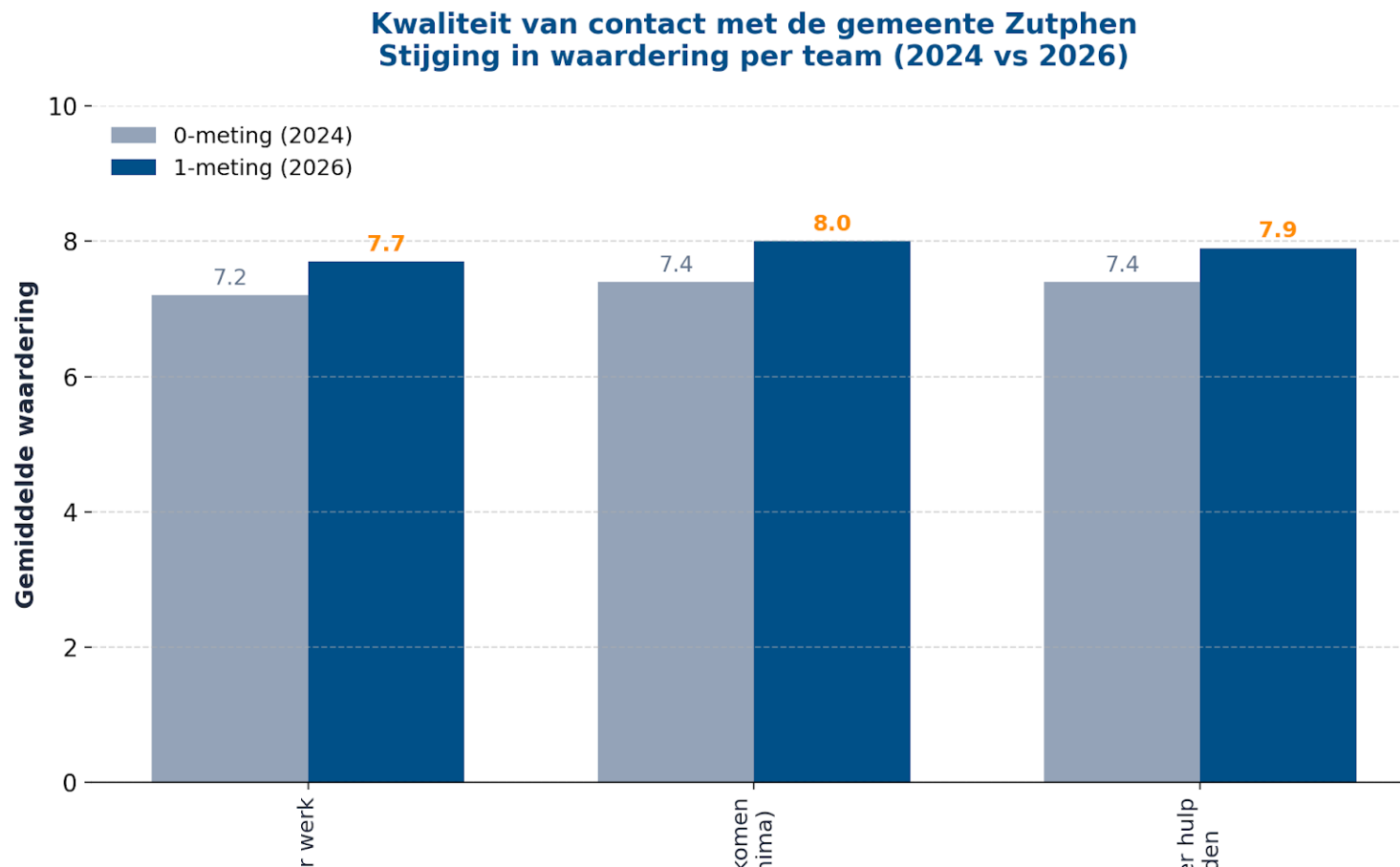
Ambtshalve toekennen: Vanaf maart 2026 worden de meedoen-regeling en de individuele inkomenstoeslag automatisch (ambtshalve) toegekend op basis van bekende gegevens, wat inwoners ontlast van bewijslast en stress.



Stijging meedoenregeling: Het aantal huishoudens dat gebruikmaakt van de meedoenregeling is met 27% gestegen (van 1.173 in 2023 naar 1.615 in 2025).

Kwaliteit van contact met medewerkers

94% van de inwoners voelt zich met respect behandeld door de medewerkers van de gemeente Zutphen



“Het belangrijkste is dat je iemand hebt die begrijpt wie je bent, wat je kunt en waar je naar toe wilt.”

– Inwoner focusgroep gesprek Moventem 2026

De vijf servicebeloften als kompas?

- **Inwoners:** waarderen en begrijpen de servicebeloften, maar willen consistente.
- **Verdere uitwerking:** bijvoorbeeld door het formuleren van servicenormen en vertaling van concepten naar middelen zoals "helderheid" naar inwonerreizen.
- **Van project naar praktijk:** Hoe zetten we de vijf servicebeloften strategisch in om collega's te ondersteunen in het werken vanuit *vertrouwen* en *gelijkwaardigheid*?
- **Inrichting van processen:** Richten we onze dagelijkse werkwijzen en systemen structureel in op basis van deze servicebeloften?
- **De koers:** Spreekt deze concrete vertaling naar de werkpraktijk u aan, of ziet u andere/aanvullende manieren voor de borging binnen onze organisatie?



Overgang naar bestaanszekerheid

Hoe we de basis legden:

We hebben een werkwijze ontwikkeld waarin de inwoner centraal staat en wij ernaast, een lerende organisatie ingericht, en processen zoals ambtshalve toekenningen technisch mogelijk gemaakt.



Het vervolg:

Deze werkwijze wordt geborgd en verder ontwikkeld door middel van de overkoepelende, domeinoverschrijdende *Lokale aanpak Bestaanszekerheid* met zes brede maatschappelijke ambities.

Uitvoeringsagenda Bestaanszekerheid

Gerbrand Frederiks



bestaanszekerheid



Uitvoeringsagenda lokale aanpak bestaanszekerheid '26-'27

Visie: Over 20 jaar (in 2045) leeft iedere inwoner van Zutphen in bestaanszekerheid, zodat iedereen zich zonder verlamme (geld)stress kan ontwikkelen en met gelijke kansen mee kan doen aan onze samenleving

- Impact maken voor alle inwoners die in bestaansonzekerheid leven
- Visie: brede insteek en langetermijnfocus op beweging

Stappen in de Beweging: Stevige basis

Andere werkwijze

- Werkwijze sociaal domein en Inwoner in beeld
- Sterke wijken

Versterking lokale netwerk

- Versterking inhoudelijke samenwerking: met partners en van lokale netwerk
- Versterking netwerk met bijeenkomsten

Uitvoering van acties:

- Toename gebruik van (minima)regelingen door:
 - Betere bekendheid Kindpakket en meedoenregeling, en het ambtshalve toekennen
- Vroegsignalering en schuldhulppreventie: pilot budgetcoaching en deskundigheidsbevordering
- Start onderzoek besteedbaar inkomen

Visie: Over 20 jaar (in 2045) leeft iedere inwoner van Zutphen in bestaanszekerheid, zodat iedereen zich zonder verlamrende (geld)stress kan ontwikkelen en met gelijke kansen mee kan doen aan onze samenleving

Een
voldoende
en
voorspelbaar
inkomen
(Ambitie 1)

Begeleiding
en
ondersteu-
ning bij
geldzorgen
(Ambitie 2)

Een plek om
te wonen
(Ambitie 3)

Een zo groot
mogelijke
kans op
ontwikke-
ling
(Ambitie 4)

Versterking
van
gezondheid
en toegang
tot zorg
(Ambitie 5)

Voldoende ruimte
en mogelijkheden
om mee te kunnen
doen (Ambitie 6)

Randvoorwaarden (ADDO en Samenwerkwijze)

Vanuit de inwoner & vertrouwen

Simpel & integraal organiseren

Vindbare & begrijpelijke communicatie

Uitvoeringsagenda: prioriteit op verbinden van mensen, ambities en organisaties

Andere werkwijze:

- Langetermijnfocus
- Implementatie vraagt om tijd en ruimte (cultuuromslag)

Verbinding in de praktijk:

- Vanuit de inwoner en vertrouwen: Sterke Wijken (veranderaanpak ADDO)
- Simpel en integraal organiseren:
 - Interne aanpak
 - Lokale netwerk met partners
- Vindbare en begrijpelijke informatie: communicatieplan

Vanuit de inwoner en vertrouwen: aanpak Sterke wijken



Interne aanpak bestaanszekerheid

- Vertalen van de visie naar beleid en de dagelijkse uitvoering
 - Integraal werken met de ADDO-werkwijze
 - Op elkaar afstemmen van werkprocessen
 - Toepassen van doorbraak-denken bij complexe situaties
 - Inzetten van instrumenten als inwonerreizen, ervaringsdeskundigen, inwonerparticipatie
-
- Doorontwikkelen van dashboard Bestaanszekerheid voor monitoring en bijsturing
 - Juridische randvoorwaarden voor samenwerking (AVG)

Netwerkversterking met lokale partners

- Bijeenkomsten organiseren voor deskundigheidsbevordering
 - Workshops en trainingen rondom actuele thema's
 - Samen te leren werken volgens de ADDO-werkwijze
 - Per wijk aansluiten bij bestaande netwerken
 - Afstemmen met partners over samenwerking
-
- Intentieverklaring met partners

Vindbare & begrijpelijke informatie: Communicatieplan

- Opstellen en uitvoeren van communicatieplan (bijlage van Uitvoeringsagenda)
- Visie en doel van communicatie
- Van 'zendmiddel achteraf' naar strategisch instrument om armoede te doorbreken
- Communicatie gericht op doelgroepen
- Inzet van externe communicatiekracht

Monitoring van de beweging

Impact en lange termijnvisie: Van controleren naar sturen op de beweging

1. Monitoring Impact op lange termijn (outcome): maakt beweging naar bestaanszekerheid zichtbaar
 2. Monitoring voortgang uitvoering acties (effect): laat zien hoe acties bijdragen aan beweging
- Lerende organisatie: samen leren door evalueren en bijsturen op beweging
 - 'Tellen en vertellen'
 - Jaarlijks via de reguliere P&C-cyclus
 - Tweejaarlijkse evaluatie: balans opmaken en koers herijken

Percentage inwoners onder armoedegrens

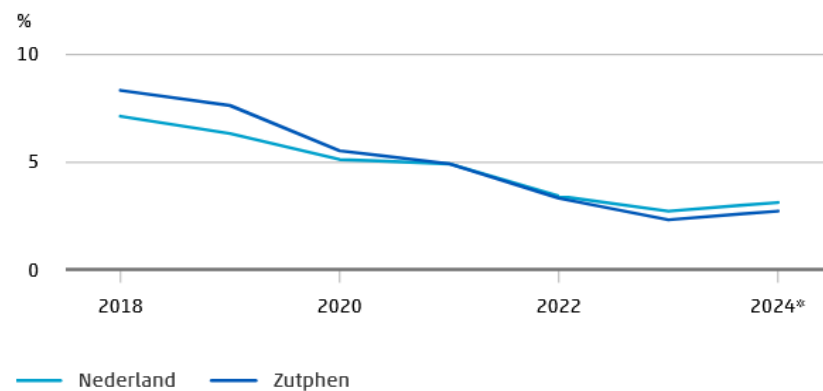
2,7%

ofwel 1.300 van de 47,2 duizend mensen in Zutphenleven in armoede.

Cijfers over 2024

Leeft in armoede

[i Over deze grafiek](#)



Bron: [CBS, Statline \(tabel\)](#)

Financien Bestaanszekerheid

- Uitvoering acties binnen reguliere budgetten
- Extra taken en inzet?
- Incidentele middelen voor verbindende acties

Verbindende acties Bestaanszekerheid

Onderwerpen	Acties	Budget	Planning
Uitvoering acties en beleidsontwikkeling	Onderzoek besteedbaar inkomen	€ 50.000	2026-2027
	Vervolgacties onderzoek Revolverend fonds	€ 400.000	2027-2030
	Incidentele extra inzet voor: - Huishoudens in energiearmoede - Nieuwkomers - Jongeren(punt)	€ 150.000	2027-2030
Netwerk-versterking partners	Simpel en integraal organiseren: - Opstart van bijeenkomsten, workshops, deskundigheidsbevordering, training ADDO in uitbreiding naar andere wijken	€ 200.000	2026-2028
Communicatie	Communicatieplan opstellen en uitvoeren; - Inhuur externe expertise - Communicatieprojecten en -materiaal	€ 200.000	2026-2029
Totaal		€ 1.000.000	2026-2045

Bestemmingsreserve Bestaanszekerheid

In te brengen raadsvoorstel:

- Reserve Armoedebestrijding (€ 320.000) => Reserve Bestaanszekerheid
- Vrijvallende middelen Inwoner in Beeld (ca. € 750.000) => Reserve Bestaanszekerheid
- Incidentele kosten financiering uit Reserve Bestaanszekerheid
 - Voorgenomen acties en beleidsontwikkeling
 - Simpel en Integraal organiseren; intern en netwerkversterking
 - Communicatieplan bestaanszekerheid

In gesprek met de raad



Monitoring op impact: van output naar sturen op beweging

Toelichting uit raadsmemo:

- De monitoringswijze van de Uitvoeringsagenda nodigt de raad uit om zijn toezichthoudende rol anders in te vullen: minder gericht op resultaten achteraf, maar meer op trends, signalen en de ontwikkeling van de beweging op de lange termijn. De voortgangsrapportage van de Uitvoeringsagenda ondersteunt de raad hierbij: samen leren, evalueren, verantwoorden en bijsturen om koers te houden en tegelijkertijd ruimte te houden voor nieuwe inzichten en initiatieven.
- De raad kan zijn rol versterken door ook andere vormen van toezicht in te zetten, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met inwoners en met professionals uit het lokale netwerk en door op bezoek te gaan in de wijken.

Vraag aan de fracties:

Kunnen de fracties instemmen met de monitoringswijze, die past bij sturing op de beweging?

Bestemmingsreserve Bestaanszekerheid als basis

Toelichting uit raadsmemo:

De uitvoering van de Lokale aanpak Bestaanszekerheid is afhankelijk van de toevoeging van incidentele middelen aan de bestemmingsreserve. Zonder deze reserve loopt de Uitvoeringsagenda vertraging op en kunnen we geen of minder goed invulling geven aan de voorgenomen acties, zoals: onderzoek naar besteedbaar inkomen met eventuele vervolgacties, een revolverend fonds voor inwoners, de uitrol en borging van de nieuwe werkwijze binnen de interne organisatie, de versterking van het lokale netwerk en het verbeteren van de communicatie rondom bestaanszekerheid. Deze vertraging zal vervolgens ook negatief doorwerken op het vergroten van bestaanszekerheid bij onze inwoners.

Vraag aan de fracties:

Kunnen de fracties zich vinden in het voorgenomen raadsvoorstel voor een bestemmingsreserve Bestaanszekerheid?

Prioritering en haalbaarheid binnen financiële middelen

Toelichting uit raadsmemo:

De acties die we vanuit de zes ambities van de Lokale aanpak Bestaanszekerheid uitvoeren, vallen zoveel mogelijk binnen de reguliere werkzaamheden van de beleids- en uitvoeringsteams. De uitvoeringskosten zijn daarmee vooralsnog gedekt vanuit de reguliere middelen van de beleids- en uitvoeringsteams die betrokken zijn bij bestaanszekerheid. Voor de verbindende acties die in de concept Uitvoeringsagenda zijn opgenomen willen we de incidentele middelen uit de bestemmingsreserve inzetten. Deze bestemmingsreserve maakt het mogelijk om de werkwijze breed en duurzaam te implementeren en te borgen, om het lokale netwerk en de communicatie rond bestaanszekerheid blijvend te versterken, en om uitvoering te geven aan het onderzoek besteedbaar inkomen en de daaruit volgende acties.

Tweejaarlijks evalueren we de Uitvoeringsagenda, waarbij we ook de acties beoordelen haalbaarheid binnen de beschikbare financiële middelen.

Vraag aan de fracties:

Kunnen de raadsfracties uit de voeten met de prioritering en de toetsing van de haalbaarheid binnen de financiële middelen binnen de tweejarige evaluatiecyclus?