
JAARVERSLAG

De VoorzieningenWijzer

→ **EMMEN**

1 december 2023 tot 31 december 2024

++
++
++
++

Op weg naar een
gezonde financiële basis

++
++
++
++



Inhoudsopgave

Pagina

2	Voorwoord	
3	Over DVW Emmen	
4	Opbrengst in het 1 ^{ste} jaar	
5	Resultaten huisbezoeken	
7	Resultaten online checks	
8	Ontwikkelingen en uitdagingen	
10	Ons GeldTeam	++
		++
11	De organisatie	++
		++
12	Afsluiter	

Bijlage: Huisbezoeken in cijfers

Voorwoord

Eind 2021 vonden een viertal organisaties in Emmen elkaar rond de noodzaak aan concrete oplossingen voor de armoedeproblematiek te werken. Geconstateerd werd dat er weliswaar een overleg bestond waar een groot aantal organisaties aan deelnamen, maar dat het ontbrak aan een concrete uitvoeringagenda. Naast initiatieven die erop gericht waren dat de vrijwilligers die bij de verschillende organisaties werkzaam zijn, elkaar leren kennen, afspraken kunnen maken over wederzijdse verwijzingen, op een goede manier kunnen waarnemen en signaleren (waar nog aan wordt gewerkt), werd het initiatief genomen om als samenwerkende vrijwilligersorganisaties de uitvoering van De Voorzieningenwijzer (verder: DVW) ter hand te nemen. Er volgden twee jaar van overleg met de gemeente Emmen tot uiteindelijk in het Bestuurlijk Overleg tussen gemeente, woningcorporaties en Huurdersfederatie de afspraak werd gemaakt dat deze voorziening in Emmen beschikbaar zou komen.

Om een lang verhaal kort te maken: per december 2023 is DVW in Emmen van start gegaan en voor u ligt het eerste jaarverslag over de behaalde resultaten. Wat begon als een spannend avontuur voor onze organisaties, vervuld ons nu met trots gezien de resultaten die zijn behaald. Dan gaat het zowel om de resultaten voor de cliënten waarbij de check is uitgevoerd en de financiële voordelen die dat heeft opgeleverd, als om de inzet van de groep vrijwilligers die ‘achter de voordeur’ komen. De checks zijn in het eerste half jaar vooral uitgevoerd bij huurders van corporaties. In de tweede helft van 2024 zien we een toename van inwoners die zichzelf aanmelden via www.datgeldtvoormij.nl/emmen.

Doel van de samenwerking is dat alle inwoners van Emmen, inclusief de cliënten van de samenwerkende organisaties, een beroep op deze voorziening kunnen doen en kunnen checken of zij gebruik maken van de inkomensvoorzieningen waar ze recht op hebben. Gelet echter op de te beperkte beschikbare capaciteit aan coördinatie en administratie is dit nog maar mondjesmaat aan de orde. En gezien de resultaten die voor de bezochte cliënten zijn behaald, is dat bijzonder jammer te noemen. Immers: de armoedeproblematiek is, ondanks een verandering van definitie, zeker niet minder geworden in dit deel van Zuidoost Drenthe. Alle reden dus om de komende periode hard te werken aan uitbreiding van capaciteit én uitbreiding met organisaties die evenals wij concreet aan de slag willen, aanvullend aan elkaar en zoekend naar de beste wegen om de inwoners van Emmen van dienst te zijn.

Wij kijken met trots terug op het eerste jaar en hopen dat de nog komende jaren van dit initiatief ertoe mag leiden dat inwoners van Emmen die onze hulp nodig hebben op maat worden geholpen.

Humanitas Emmen/Borger-Odoorn
Leger des Heils Emmen
Stichting Leergeld Emmen
Voedselbank Zuidoost Drenthe



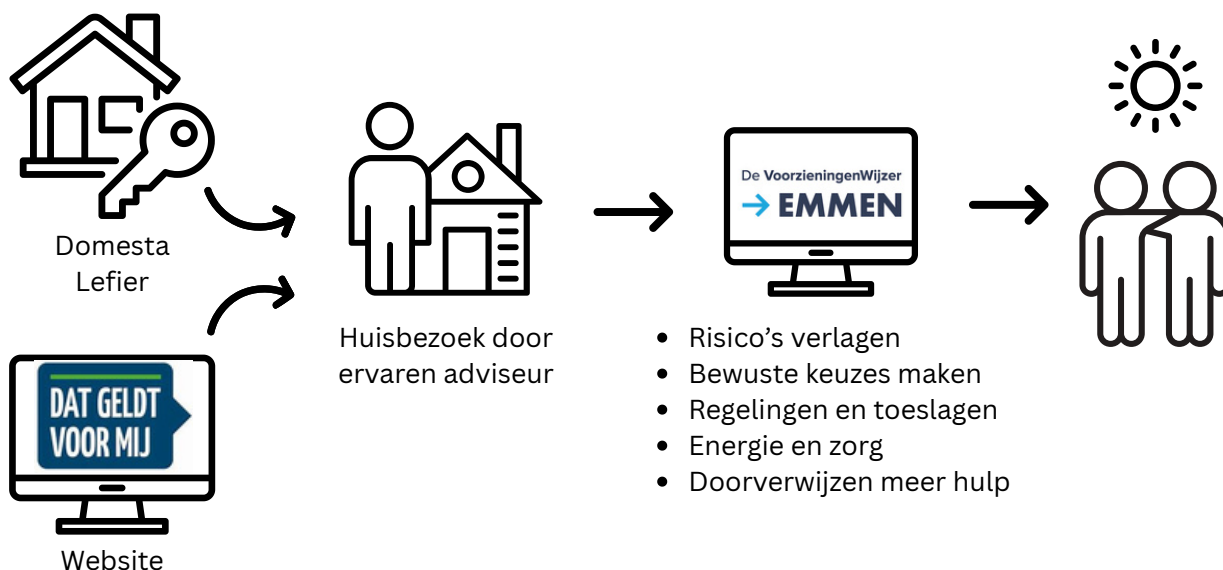
Over DVW Emmen

Wat is De VoorzieningenWijzer?

De VoorzieningenWijzer is een laagdrempelige voorziening ten behoeve van alle minima, huurders van sociale huurwoningen en/of inwoners met een financieel vraagstuk in de Gemeente Emmen. Veel mensen zien door de bomen het bos niet als het gaat om het aanvragen van deze regelingen en voorzieningen. Om (kwetsbare) inwoners hierbij te ondersteunen biedt DVW uitkomst. Zo wordt onnodige armoede voorkomen en kunnen mensen vanuit een gezonde financiële basis verder.

Hoe werkt DVW Emmen?

Aanmelding



DVW Emmen: samenwerkende organisaties

Het Leger des Heils, Stichting Leergeld Emmen e.o., Humanitas afdeling Emmen/Borger-Odoorn en de Voedselbank Zuidoost Drenthe werken nauw samen aan de uitvoering en coördinatie van De VoorzieningenWijzer (DVW) Emmen. Vanuit deze samenwerking is voor de uitvoering een projectleider/coördinator actief. Het Leger des Heils vervult namens de betrokken organisaties de rol van werkgever voor deze functie.

De financiering van DVW Emmen komt van de Gemeente Emmen en de woningcorporaties Lefier, Domesta en Woonservice. De algehele verantwoording over de besteding van de subsidiegelden c.q. de financiële bijdragen van de corporaties ligt bij Domesta.

Opbrengst in het 1^{ste} jaar

via aanmeldingen voor een huisbezoek en websitebezoek



Bereik
955
huishoudens

Huishoudens die via een aanmelding of een bezoek aan de website contact hebben gehad met DWV Emmen en weten wat DVW is.



Afgeronde checks
305

Dit zijn afgeronde en geregistreerde checks via een huisbezoek door een vrijwillige adviseur of een online check door inwoners zelf.



Gemiddeld voordeel
€ 425,-
per huishouden

Het voordeel per check varieert van € 0 tot maximaal € 1400. Geen financieel voordeel betekent meestal dat een huishouden al alles krijgt waar het recht op heeft. Dat geeft rust.

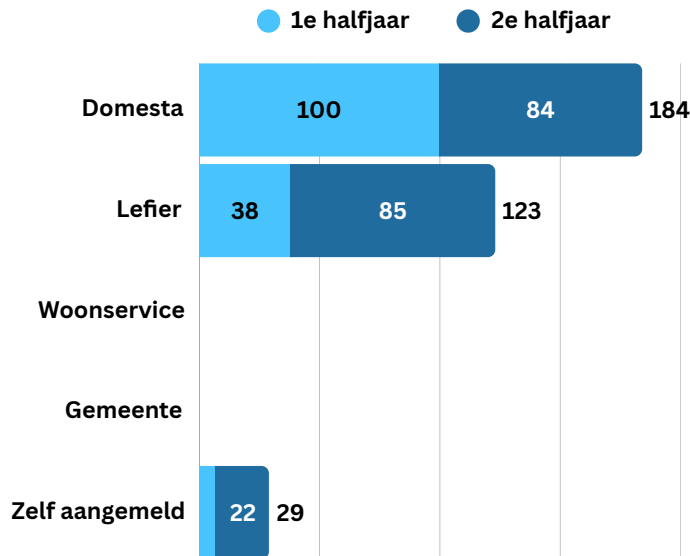


Totaal voordeel
€ 129.703,-

Dit is het te behalen financieel voordeel als alle regelingen worden benut waar inwoners recht op hebben.

Resultaten huisbezoeken

Aantal aanmeldingen voor een huisbezoek: 336



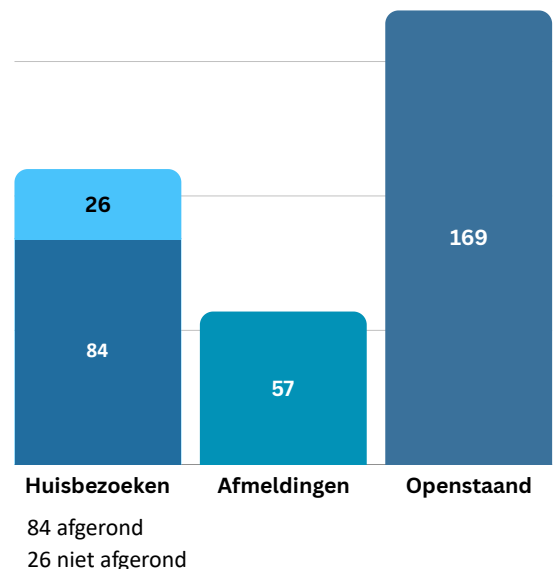
Note:

1e halfjaar Domesta is inclusief 38 aanmeldingen uit 2023

DVW wordt veelal bij mutaties aangeboden. Woonservice heeft echter weinig mutaties.

Verwerking aanmeldingen

- Aantal aanmeldingen overtreft de beschikbare verwerkingscapaciteit.
- Openstaande aanmeldingen zijn of worden in 2025 verwerkt.
- Niet afgeronde checks ontstaan door ontbrekende informatie, een te hoog inkomen of zaken die eerst geregeld moeten worden.

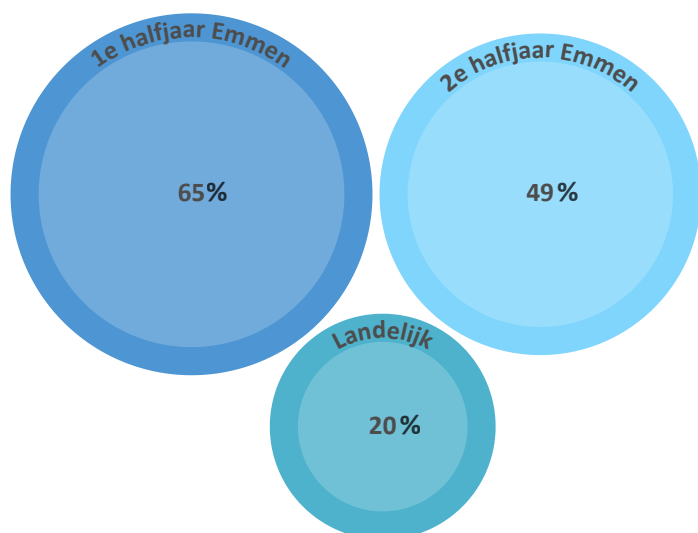


Financieel voordeel

Totaal behaald voordeel **€ 29.148,-**

- In de loop van 2024 is een stijging van het financieel voordeel te zien dat zich in de eerste maanden van 2025 voortzet.
- In de beginfase zijn niet alle huisbezoeken geregistreerd. Het feitelijk aantal huisbezoeken ligt dus hoger en daarmee het totaal behaald voordeel.

- 84 afgeronde checks met een gemiddeld te behalen voordeel per huishouden van **€ 347,-**



Onbenutte regelingen

Aandachtspunt blijft het hoge percentage onbenutte regelingen in Emmen in vergelijking met het landelijk gemiddelde. We zien echter wel een afname van 16% in de tweede helft van het jaar.

Meest benutte regeling

- Energietoeslag

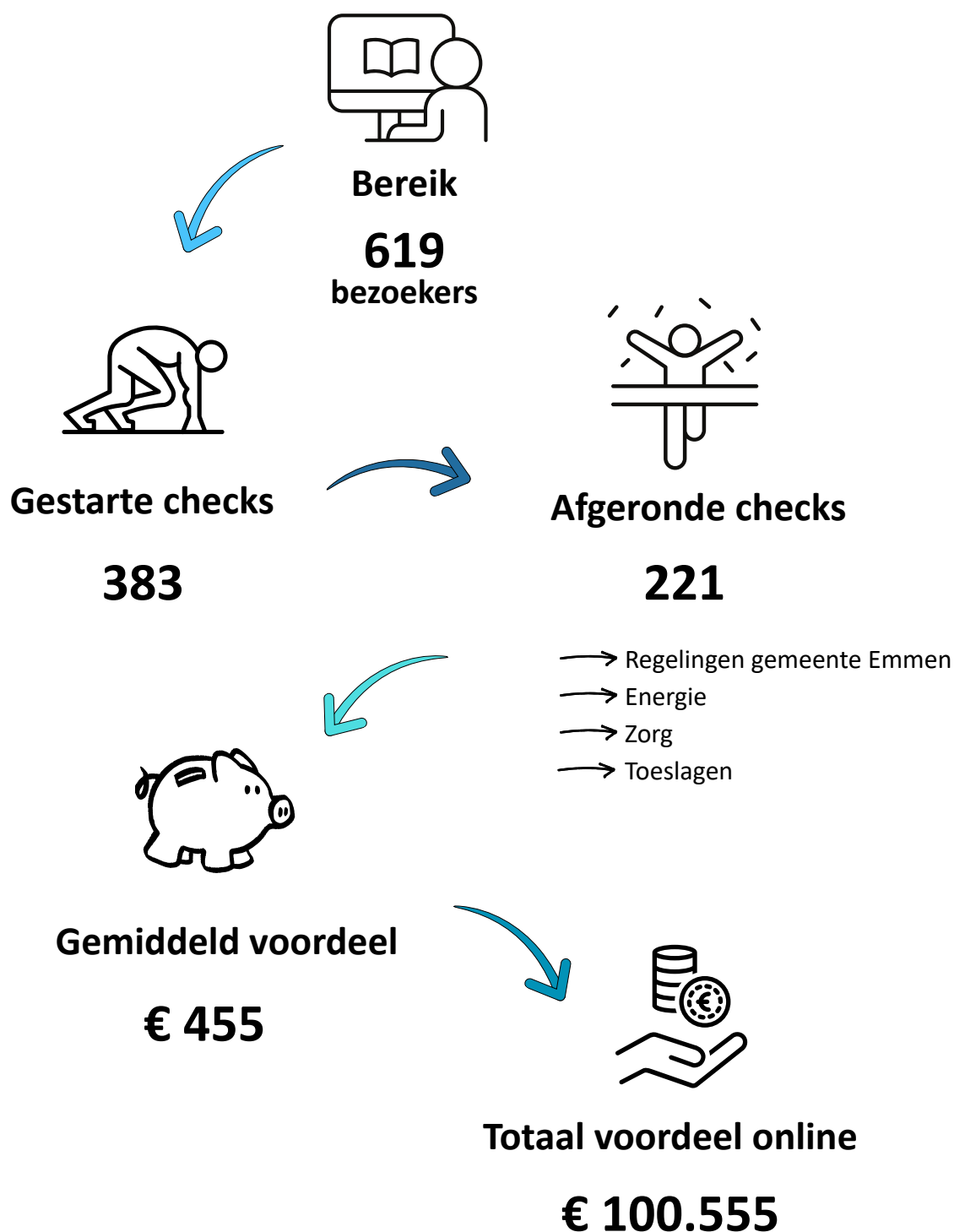
Meest onbenutte regelingen

- Energiecoach gemeente Emmen
- Doe Mee webshop gemeente Emmen
- 2e hands kledingwinkel Leger des Heils

— — — — — ” — — — — —
Een alleenstaande moeder met jonge kinderen was aangenaam verrast toen bleek dat ze recht had op veel regelingen. Voor haar kinderen kwamen er mooie kansen dankzij het Jeugdfonds Sport & Cultuur, Stichting Jarige Job, Participatie schoolgaande kinderen en Stichting Leergeld.

Resultaten online checks

op www.datgeldtvoormij.nl/emmen



Meest benutte regelingen

- 2e hands kledingwinkel Leger des Heils
- Energiecoach gemeente Emmen
- Voedselbank Zuid-Oost Drenthe

Onbenutte regelingen

Het registratiesysteem van Zorgweb biedt daar momenteel geen mogelijkheid voor.

Ontwikkelingen en uitdagingen

Inwoners vinden DVW vaker zelf

In het eerste half jaar ontvingen we uitsluitend aanmeldingen via Lefier en Domesta. In de loop van het jaar zagen we een toename van het aantal inwoners dat DVW Emmen zelf weet te vinden en zich aanmelden via www.datgeldtvoormij.nl/emmen

Aanmeldingen overschrijden de beschikbare personele capaciteit

De administratie rond de aanmeldingen kost aanzienlijke veel tijd. Halverwege 2024 ontstond een wachtlijst voor huisbezoeken. De behoefte aan extra administratieve ondersteuning was urgent. Het ontbrak aan financiële ruimte voor een betaalde kracht. Via een werkervaringsplek hebben we de benodigde functie tijdelijk kunnen invullen. Dit is echter geen structurele oplossing voor de continuïteit.

Inzet vrijwillige adviseurs

DVW Emmen had in 2024 de beschikking over een groep van 8 vrijwilligers waarvan 5 vrijwilligers een stabiele kern vormden. In de loop van het jaar haakten 3 vrijwilligers om verschillende redenen af.

Onbenutte regelingen

Een uitdaging is het hoge percentage onbenutte gemeentelijke regelingen. Veel huishoudens weigeren regelingen aan te vragen, vaak uit een wantrouwen of angst om terug te moeten betalen. Of ze geven aan de regelingen zelf aan te vragen, maar doen dit uiteindelijk niet. De vraag is hoe we ervoor kunnen zorgen dat inwoners de regelingen vaker benutten. Bij DVW Emmen brengen we dit onderwerp regelmatig onder de aandacht bij de vrijwillige adviseurs, waarbij we aangeven zoveel mogelijk regelingen ter plekke aan te vragen.

Toename complexe situaties

In de laatste maanden 2024 is er een toename van aanmeldingen in complexe situaties: gezinnen in nood die dringende ondersteuning nodig hebben om (verdere) schulden te voorkomen. DVW Emmen zet de eerste stap door achter de voordeur te komen, alle beschikbare financiële regelingen tijdens één huisbezoek in kaart te brengen en eventueel direct aanvragen te doen. Waar nodig schakelen we het netwerk in voor extra hulp.

Deze casussen raken direct de kern van de inzet van DVW Emmen: het financiële vangnet effectief inzetten om onnodige armoede te voorkomen of de eerste stap uit armoede te zetten. Deze aanmeldingen vergen uiteraard meer tijd en aandacht dan de reguliere huisbezoeken/checks.



— ” —

Een jong gezin kampte met geldproblemen en een huurachterstand. Tijdens het huisbezoek signaleerde onze vrijwillige adviseur ook dat er geen speelgoed was voor het 2-jarig kind. Na de check van De VoorzieningenWijzer bleek het gezin recht te hebben op maar liefst €1.400,- per maand aan diverse regelingen en toeslagen. Daarmee kon een betalingsregeling voor de huurachterstand worden geregeld en speelgoed voor het kind.

Ons GeldTeam



Een vliegende start dankzij de vrijwilligers

Begin 2024 kon DVW Emmen vlot van start gaan met een enthousiast team van 9 vrijwilligers, afkomstig van de Thuisadministratie van Humanitas en het Leger des Heils. Na het volgen van de training bij Zorgweb over het gebruik van de applicatie en de ontvangst van de licentie voor deze software, heeft iedere vrijwilliger vrijwel wekelijks huisbezoeken afgelegd.

Gaandeweg bleek het voor sommige vrijwilligers een te grote belasting om zowel voor de eigen organisatie als voor DVW Emmen actief te zijn. Zij haakten af. Daarom is besloten een eigen werving van vrijwilligers te starten. Deze werving heeft in 2024 twee nieuwe vrijwillige adviseurs opgeleverd.

Vanaf de start kon DVW Emmen gedurende het hele jaar rekenen op een vaste kern van 5 vrijwillige adviseurs: Hendriët, Egbert, Jackie, Henk en Andries.

Teamgevoel door bijeenkomsten

De vrijwillige adviseurs zijn in 2024 vier maal bij elkaar gekomen om ervaringen uit te wisselen en elkaar te inspireren. Een medewerkster/trainster van Zorgweb sluit aan bij deze bijeenkomsten om vragen te beantwoorden en nieuwe ontwikkelingen in de applicatie te bespreken. Omdat de uitvoering van huisbezoeken vooral een solo-activiteit is, zijn de gezamenlijke bijeenkomsten essentieel om de motivatie en het teamgevoel op peil te houden.

Maatschappelijke waarde van de vrijwillige inzet

De inzet van de vrijwillige adviseurs levert meer op dan alleen de financiële voordelen die zij voor de deelnemende huishoudens mogelijk maken. In totaal zijn 110 huisbezoeken uitgevoerd. Elk huisbezoek kost gemiddeld 2,5 uur van de tijd van een vrijwilliger. Opgeteld is dat dus 250 uur aan vrijwillige inzet.

Wanneer we deze inzet vergelijken met die van betaalde krachten - zoals dat in sommige andere gemeenten gebeurt - en we hanteren een uurtarief van € 85,00, dan vertegenwoordigt deze vrijwillige inzet een waarde van € 21.250,00. Deze waarde kan worden opgeteld bij het resultaat van de huisbezoeken.

De organisatie

Stuurgroep

De Stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de vrijwilligersorganisaties Leger des Heils, Humanitas Emmen/Borger-Odoorn, Voedselbank Zuidoost Drenthe en Stichting Leergeld Emmen. De Stuurgroep begeleidt de projectleider/coördinator en de beleidsvorming van DVW Emmen. De Stuurgroep legt zowel inhoudelijk als financieel verantwoording af aan de financiers, te weten de gemeente Emmen en de drie woningcorporaties.

Projectleider/coördinator vrijwilligers, betaalde functie (20 uur per week)

De projectleider/coördinator vrijwilligers houdt zich bezig met het verwerken van de aanmeldingen, het contact met de vrijwillige adviseurs, het werven van nieuwe vrijwilligers, de begeleiding van de administratief medewerker, het onderhouden en uitbreiden van het netwerk, de publiciteit en de bewaking en doorontwikkeling van het project.

Vrijwillige adviseurs (gemiddeld 2,5 uur per DVW check)

De vrijwillige adviseurs hebben de taak de huisbezoeken uit te voeren. Zij krijgen van de coördinator de gegevens van de aanmelders en maken zelf de praktische afspraken over het huisbezoek. Op basis van (financiële) gegevens van de aanmelder doorloopt de adviseur samen met de aanmelder de DVW-applicatie. De adviseur biedt waar nodig advies, verwijst door naar andere organisaties en vraagt met toestemming van de aanmelder fondsen en toeslagen aan.

Administratief medewerker

Vanaf oktober 2024 is er administratieve ondersteuning voor 3 dagdelen in de week via een werkervaringsplek. De werkzaamheden bestaan uit de verwerking van aanmeldingen en terugkoppelingen van huisbezoeken. In april 2025 loopt de werkervaringsplek van deze medewerker af.

Afsluiter

In dit jaarverslag kijken we terug op het eerste jaar van De VoorzieningenWijzer in Emmen. We zijn trots op wat we tot nu toe hebben bereikt. Steeds meer inwoners met een laag inkomen maken gebruik van de inkomensregelingen waarop zij recht hebben. In de komende jaren willen we nóg meer inwoners van Emmen op maat helpen bij het opbouwen van hun gezonde financiële basis.

Als er vragen zijn of u wilt meer informatie over DVW Emmen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

"Ik liet letterlijk geld liggen"

Nu niet meer!



📞 06 310 726 44

✉ info@devoorzieningenwijzeremmen.nl

🌐 www.datgeldtvoormij.nl/emmen

📍 Growing Emmen
de Bukakkers 20
7811 KZ Emmen

Bijlage: Huisbezoeken in cijfers

De resultaten van alle huisbezoeken worden online gedetailleerd geregistreerd door Zorgweb en zijn AVG-proof. In deze bijlage vindt u de geanonimiseerde weergave daarvan.

Nog niet alle aanmeldingen uit 2024 zijn verwerkt zoals in het jaarverslag staat aangegeven. De cijfers in deze bijlage betreffen de eerste 110 bezoeken en zijn te summier om daar conclusies aan te verbinden. Naarmate het aantal huisbezoeken in de toekomst toeneemt neemt ook de betrouwbaarheid van de cijfers als onderlegger voor conclusies toe.

We nemen dit toch op in dit jaarverslag om een beeld te geven van de mogelijke beleidsinformatie die DVW Emmen kan opleveren.

Gemeentelijke regelingen

Categorie	Totaal (huishoudens)	%	Energiecoach	%	Extra bijdrage	%
Aantal huishoudens	81		81		59	
Geen recht	2	2%	0	0%	51	86%
Wel recht	79	98%	79	98%	8	14%
■ Volledig gebruikt	0	0%	3	4%	2	25%
■ Wil niet aanvragen	52	66%	69	87%	6	75%
■ Aanvraag geregeld	7	9%	1	1%	0	0%
■ Regelt aanvraag zelf	20	25%	6	8%	0	0%
Onderbenutting	79	100%	76	96%	6	75%
Alsnog aanvragen	27	34%	7	9%	0	0%

Categorie	Extra geld	%	Hazewinkelfonds	%	Huisdierenregeling	%
Aantal huishoudens	14		81		24	
Geen recht	0	0%	78	96%	21	88%
Wel recht	13	93%	3	4%	3	13%
■ Volledig gebruikt	0	0%	0	0%	0	0%
■ Wil niet aanvragen	13	100%	0	0%	0	0%
■ Aanvraag geregeld	0	0%	1	33%	0	0%
■ Regelt aanvraag zelf	0	0%	2	67%	3	100%
Onderbenutting	13	100%	3	100%	3	100%
Alsnog aanvragen	0	0%	3	100%	3	100%

Categorie	Ind ink toeslag	%	Jarige job	%	Jeugdcultuurfonds	%
Aantal huishoudens	81		81		20	
Geen recht	71	88%	73	90%	20	100%
Wel recht	10	12%	8	10%	0	0%
■ Volledig gebruikt	3	30%	1	13%	0	0%
■ Wil niet aanvragen	0	0%	2	25%	0	0%
■ Aanvraag geregeld	2	20%	3	38%	0	0%
■ Regelt aanvraag zelf	5	50%	2	25%	0	0%
Onderbenutting	7	70%	7	88%	0	0%
Alsnog aanvragen	7	100%	5	71%	0	0%

Categorie	Jeugdsportfonds	%	Jfsc	%	Kledingbank	%
Aantal huishoudens	20		61		81	
Geen recht	19	95%	57	93%	0	0%
Wel recht	1	5%	4	7%	78	96%
■ Volledig gebruikt	1	100%	0	0%	3	4%
■ Wil niet aanvragen	0	0%	1	25%	62	79%
■ Aanvraag geregeld	0	0%	2	50%	3	4%
■ Regelt aanvraag zelf	0	0%	1	25%	10	13%
Onderbenutting	0	0%	4	100%	75	96%
Alsnog aanvragen	0	0%	3	75%	13	17%

Categorie	Kwijtschelding	%	Kwijtschelding waterschap hunze en aas	%	Kwijtschelding waterschap vechtstromen	%
Aantal huishoudens	81		81		81	
Geen recht	66	81%	78	96%	69	85%
Wel recht	15	19%	3	4%	12	15%
■ Volledig gebruikt	2	13%	2	67%	3	25%
■ Wil niet aanvragen	3	20%	0	0%	2	17%
■ Aanvraag geregeld	5	33%	1	33%	3	25%
■ Regelt aanvraag zelf	5	33%	0	0%	4	33%
Onderbenutting	13	87%	1	33%	9	75%
Alsnog aanvragen	10	77%	1	100%	7	78%

Categorie	Leergeld	%	Meedoen	%	Participatiefonds	%
Aantal huishoudens	81		81		81	
Geen recht	74	91%	45	56%	75	93%
Wel recht	7	9%	35	43%	6	7%
■ Volledig gebruikt	1	14%	9	26%	0	0%
■ Wil niet aanvragen	3	43%	10	29%	3	50%
■ Aanvraag geregeld	3	43%	6	17%	3	50%
■ Regelt aanvraag zelf	0	0%	10	29%	0	0%
Onderbenutting	6	86%	26	74%	6	100%
Alsnog aanvragen	3	50%	16	62%	3	50%

Categorie	Studietoeslag	%	Voedselbank	%
Aantal huishoudens	81		81	
Geen recht	81	100%	72	89%
Wel recht	0	0%	9	11%
■ Volledig gebruikt	0	0%	1	11%
■ Wil niet aanvragen	0	0%	7	78%
■ Aanvraag geregeld	0	0%	0	0%
■ Regelt aanvraag zelf	0	0%	1	11%
Onderbenutting	0	0%	8	89%
Alsnog aanvragen	0	0%	1	13%

Energietoeslag

Categorie	Aantal	%
Aantal huishoudens	20	
Geen recht	11	55%
Wel recht	9	45%
■ Volledig gebruik	8	89%
■ Wil niet aanvragen	1	11%
■ Aanvraag geregeld	0	0%
■ Regelt aanvraag zelf	0	0%
Onderbenutting	1	11%
Alsnog aanvragen	0	0%

Toeslagen

Categorie	Totaal (huishouden)	%	Huur	%	Zorg	%
Aantal huishoudens	64		62		64	
Niet afgerond advies	2	3%	2	3%	2	3%
Geen recht	11	17%	16	26%	12	19%
Wel recht	51	80%	44	71%	50	78%
■ volledig gebruik	48	94%	42	95%	49	98%
■ Wil niet aanvragen	1	2%	1	2%	0	0%
■ Aanvraag geregeld	1	2%	0	0%	1	2%
■ Gaat zelf regelen	1	2%	1	2%	0	0%
Onderbenutting	3	6%	2	5%	1	2%
Alsnog aanvragen	2	67%	1	50%	1	100%

Categorie	Kinderopvang	%	Kindgebondenbudget	%	Aio	%
Aantal huishoudens	11		11		2	
Niet afgerond advies	6	55%	3	27%	0	0%
Geen recht	5	45%	3	27%	2	100%
Wel recht	0	0%	5	45%	0	0%
■ volledig gebruik	0	0%	5	100%	0	0%
■ Wil niet aanvragen	0	0%	0	0%	0	0%
■ Aanvraag geregeld	0	0%	0	0%	0	0%
■ Gaat zelf regelen	0	0%	0	0%	0	0%
Onderbenutting	0	0%	0	0%	0	0%
Alsnog aanvragen	0	0%	0	0%	0	0%

Zorg

Categorie	Aantal	%
Aantal adviezen	53	
Advies niet mogelijk	8	15%
■ Betalingsachterstand	1	13%
■ Niet afgerond advies	7	88%
Huidige polis voldoet	34	64%
Huidige polis voldoet niet	11	21%
■ Wil niet overstappen	0	0%
■ Wil hulp	2	18%
■ Regelt overstap zelf	9	82%
Onjuist verzekerd	11	21%
Overstappen	11	100%
Gemeentepolis		
Komt niet in aanmerking	52	98%
Komt in aanmerking	0	0%
■ GP best passende polis	0	0%
■ GP niet best passende polis	0	0%
GP gekozen	0	0%

Aangifte Inkomstenbelasting

Categorie	Aantal	%
Aantal IB adviezen	49	
Doet aangifte	34	69%
Doet geen aangifte	15	31%
■ Geen voordeel	10	67%
■ Gaat zelf regelen	5	33%
■ Afspraak geregeld	0	0%
Aangifte doen verstandig	5	33%
Geregeld	0	0%

Energie

Categorie	Aantal	%
Aantal adviezen	43	
Overstappen niet verstandig / mogelijk	42	98%
■ Geen voordeel	11	26%
■ Betalingsachterstand	0	0%
■ Langlopend contract	30	71%
■ Niet afgerond advies	1	2%
Overstappen verstandig	1	2%
■ Wil niet overstappen	0	0%
■ Wil niet, betere deal huidige leverancier	0	0%
■ Aanvraag geregeld	0	0%
■ Regelt aanvraag zelf	1	100%
Overstappen verstandig	1	2%
Overgestapt	1	100%