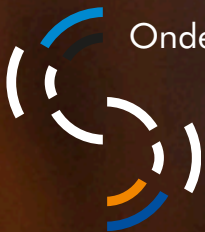


# 50 STEMMEN

van mensen in armoede of schulden

Onderzoek naar ervaringen met de dienstverlening



sociaal  
planbureau  
 groningen



trend  
bureau  
drenthe

# 50 STEMMEN

van mensen in armoede of schulden

Onderzoek naar ervaringen met de dienstverlening



sociaal  
planbureau  
 groningen



trend  
bureau  
drenthe

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>		
1.1	Aanpak	7		
1.2	Leeswijzer	7		
<b>2</b>	<b>Mensen die hun verhaal hebben verteld</b>	<b>10</b>		
2.1	Groningers en Drentenaren	11		
2.2	Achtergrondkenmerken	11		
2.3	Type instanties	12		
<b>3</b>	<b>Vijf geschreven portretten</b>	<b>14</b>		
3.1	Annie	15		
3.2	Bas	15		
3.3	Thijs	15		
3.4	Eva	16		
3.5	Emma	17		
<b>4</b>	<b>Positieve ervaringen en verbeterpunten</b>	<b>18</b>		
4.1	Wat mensen waarderen in de dienstverlening	19		
4.2	Wat niet goed gaat in de dienstverlening	21		
4.3	Wat valt op in dit hoofdstuk?	23		
<b>5</b>	<b>Ervaringen per instantie</b>	<b>24</b>		
5.1	Samenwerking en samenhang tussen verschillende dienstverleners	25		
5.2	Uitkeringsinstanties	26		
5.2.1	Sociale diensten: (bijzondere) bijstand, werkcoaches, individuele inkomensvoorslag e.a.	26		
5.2.2	UWV: WW, Wajong en WAO	27		
5.2.3	Overige instanties die inkomen uitkeren	28		
5.3	Belastingdienst: toeslagen	29		
5.4	Aflossing schulden & bewindvoering	29		
5.4.1	Kredietbanken	29		
5.4.2	Bewindvoerders (anders dan kredietbanken)	30		
5.5	Hulp in natura en fondsen	31		
5.5.1	Voedselbanken	31		
5.5.2	Kledingbanken	32		
5.5.3	Fondsen en hulp in natura	32		
5.6	Coaching en educatie	33		
5.6.1	Professionele ondersteuning en coaching (op financieel-administratief gebied)	33		
5.6.2	Coaching en begeleiding door vrijwilligers	34		
5.6.3	Onderwijs voor volwassenen	34		
5.7	Vrijwilligerswerk, werkleerprojecten en sociale werkvoorziening	36		
5.8	Wat opvalt in dit hoofdstuk	37		
<b>6</b>	<b>Conclusies en discussiepunten</b>	<b>38</b>		
6.1	Bespreekpunt 1: werken aan toekomstperspectief	40		
6.2	Bespreekpunt 2: denken vanuit de cliënt, geen versnipperd aanbod meer	41		
6.3	Bespreekpunt 3: investeren in de relatie met cliënten	42		
6.4	Bespreekpunt 4: voorkomen van (ergere) problemen	43		
	<b>Bijlage</b>	<b>44</b>		
	Vragen aan de onderzoeksdeelnemers	44		

# 1. Inleiding



## Inleiding

Deze rapportage gaat over de ervaringen van mensen met instanties die hen helpen op het gebied van inkomen, schulden en weer meedoen in de maatschappij. Vijftig personen in armoede of met schulden hebben hun ervaringen gedeeld en verteld welke dienstverlening zij ontvangen, wat voor hen goed werkt en waar knelpunten liggen.

Sociaal Planbureau Groningen en Trendbureau Drenthe hebben de vijftig persoonlijke verhalen gebundeld en geanalyseerd. Hiermee willen we eraan bijdragen dat aanbieders van dienstverlening meer inzicht krijgen in het perspectief van de mensen voor wie zij bezig zijn. Ons uiteindelijke doel is (nog) betere en effectievere dienstverlening voor mensen in armoede of schulden. We hopen daarom dat deze rapportage inspireert tot gesprek daarover en vervolgens tot actie.

### 1.1 Aanpak

De informatie in dit rapport is hoofdzakelijk verzameld via individuele interviews. Een paar deelnemers zijn in een kleine groep (2 tot 4 personen) bevraagd. De interviews vonden plaats bij de deelnemers thuis of in een zaaltje in hun wijk of dorp. De onderzoekers stelden in elk interview dezelfde vragen. Deze waren zo geformuleerd dat deelnemers konden vertellen wat ze zelf belangrijk vinden (semigestructureerd interview, zie bijlage 1). Per individueel interview was een uur beschikbaar, voor groepsinterviews een half uur tot drie kwartier per persoon. Om ook iets te kunnen melden over de achtergronden van de

onderzoeksdeelnemers hebben we voorafgaand aan elk interview een korte vragenlijst voorgelegd. De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn via via geworven. Hiervoor hebben we een breed scala aan organisaties benaderd, waaronder een kredietbank, inloop GGZ, alfabetiseringscursus, re-integratiebedrijf, voedselbanken en welzijnsinstellingen. Enkele personen reageerden rechtstreeks op onze berichtgeving over het onderzoek. Alle deelnemers hebben vrijwillig deelgenomen.

### 1.2 Leeswijzer

De informatie die de onderzoeksdeelnemers hebben verstrekt, is verwerkt in de hoofdstukken 2 t/m 5. Deze hoofdstukken kunnen in willekeurige volgorde worden gelezen.

» In hoofdstuk 2 staat informatie over een aantal achtergrondkenmerken van de onderzoeksdeelnemers. Ook is een overzicht te vinden van de instanties waarover zij ervaringen hebben gedeeld.

» Hoofdstuk 3 geeft in vijf korte portretten een beeld van situaties waarin deelnemers aan het onderzoek zoal verkeren en van de rol die dienstverlenende instanties daarin spelen.

» In hoofdstuk 4 is uitgewerkt wat deelnemers als positief ervaren in de dienstverlening en wat volgens hen niet goed gaat.

» Hoofdstuk 5 gaat over de ervaringen met verschillende typen dienstverleners.

In hoofdstuk 6 staan de conclusies en de gesprekspunten die de onderzoekers onder de aandacht willen brengen. Het hoofdstuk is gebaseerd op de inbreng van de onderzoeksdeelnemers, maar de onderzoekers geven hier hun eigen interpretatie.

Verder geldt voor dit rapport het volgende:

» We bekijken de werkelijkheid vanuit het perspectief van de onderzoeksdeelnemers. Het is hun verhaal. De instanties waarover het gaat, komen in deze rapportage niet aan het woord. Hun perspectief is van groot belang bij het verbeteren van de dienstverlening. In vervolgonderzoek en -activiteiten krijgt dat zeker aandacht.

» Citaten van onderzoeksdeelnemers zijn herkenbaar door de cursieve weergave in blauwe letters.

» In citaten en persoonsbeschrijvingen zijn details weggelaten om de privacy van de deelnemers te beschermen. Ook zijn de weergegeven namen niet de werkelijke namen. Eveneens met het oog op de privacy vermelden we niet in welke gemeenten de deelnemers wonen.

» We rapporteren wel over verschillende typen instanties, maar noemen geen namen van organisaties (zoals Sociale Dienst Groningen of Voedselbank Hogeveen). Voor het UWV en de Belastingdienst geldt dat het type organisatie samenvalt met de naam van de organisatie. Deze worden daarom wel bij naam genoemd.



# 2.

## Mensen die hun verhaal verteld hebben



## Mensen die hun verhaal verteld hebben

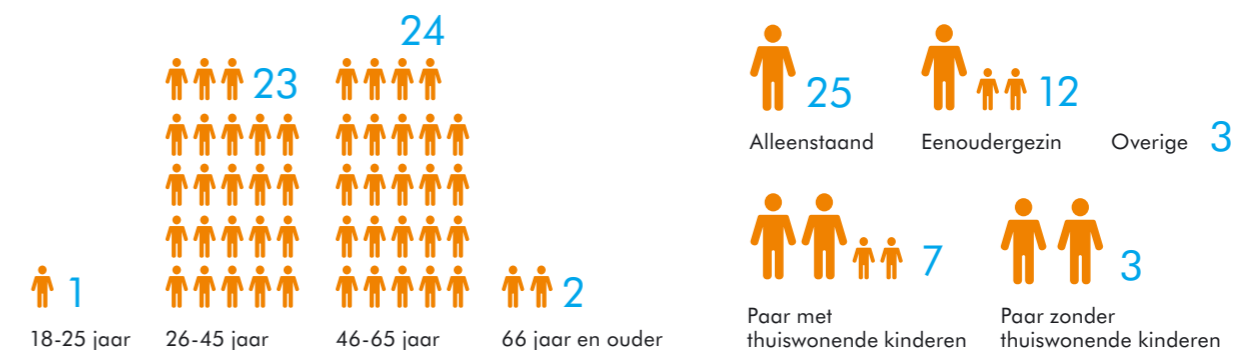
In dit hoofdstuk presenteren we een aantal achtergrondkenmerken van de deelnemers aan het onderzoek. Verder is een overzicht opgenomen van de instanties (naar type) waarover ervaringen zijn gedeeld.

### 2.1 Groningers en Drentenaren



In totaal hebben wij voor dit onderzoek met 50 personen gesproken. 30 van hen wonen in de provincie Groningen, verspreid over zeven gemeenten. De overige 20 deelnemers wonen in de provincie Drenthe, verspreid over zes gemeenten.

### 2.2 Achtergrondkenmerken

Vrijwel alle deelnemers aan het onderzoek zijn tussen 25 en 65 jaar oud. De helft van alle deelnemers is alleenstaand. Eenoudergezin is daarna de meest voorkomende huishoudenssituatie.



## Soort inkomen

 Inkomen als werknemer  
 Uitkering



38 deelnemers leven voornamelijk van een uitkering (bijstand, WW, Wajong, pensioen etc). De overige deelnemers hebben als hoofdkomen een inkomen als werknemer.<sup>1</sup> Geen van de deelnemers heeft een hoofdkomen als zelfstandige.

Bijna alle onderzoeksdeelnemers zijn van Nederlandse herkomst. Drie van hen hebben een Antilliaanse achtergrond. Twee deelnemers komen uit het Middellandse Zeegebied.

### 2.3 Type instanties

We hebben de onderzoeksdeelnemers gevraagd van welke instanties op het gebied van inkomen, schulden en (weer) meedoen zij het afgelopen jaar hulp of steun ontvingen. Dit was een open vraag (zie bijlage 1).<sup>2</sup> Hiervoor is gekozen omdat we in dit onderzoek op zoek zijn naar wat deelnemers belangrijk vinden. Een mogelijk gevolg is dat sommigen niet alle instanties hebben genoemd waarvan ze hulp of

steun krijgen. Gemiddeld noemden de deelnemers in antwoord op onze vraag zes instanties. De spreiding liep uiteen van één (4x) tot zestien instanties (1x).

De figuur laat zien hoeveel deelnemers van een bepaald type instantie gebruik maken. Elk type is per deelnemer maximaal één keer geteld. Vooral binnen de typen 'fondsen en hulp in natura' en 'overige zorg/ondersteuning' maken mensen regelmatig gebruik van meer dan één organisatie.<sup>3</sup> Sociale diensten zijn het vaakst genoemde type organisatie. Hierna volgen de Belastingdienst, voedselbanken, kredietbanken en bewindvoerders. Van de 50 deelnemers zijn 32 zowel klant bij een uitkeringsinstantie (sociale dienst en/of UWV) als bij een kredietbank en/of een bewindvoerder.

Veel deelnemers hebben vormen van ondersteuning genoemd die bij doorvragen niet met financiële zaken of meer meedoen te maken bleken te hebben. De betreffende instanties zijn tot de categorieën 'overige zorg/ondersteuning'<sup>4</sup> of 'jeugdhulp' gerekend. Deze vormen komen in de volgende hoofdstukken niet terug, omdat ze buiten de opzet van het onderzoek vallen. Professionele hulp die wel financiële ondersteuning of verbetering beoogt staat in de categorie 'professionele ondersteuning en coaching'.

## Welke instanties zijn genoemd en door hoeveel deelnemers?



<sup>1</sup> Twee van de deelnemers leven van zowel een inkomen als werknemer (zelf of partner) als een aanvullende uitkering. Drie deelnemers verdienen bij als ZZP'er. Dit was echter niet de belangrijkste inkomstenbron en is daarom niet meegenomen in de grafiek.

<sup>2</sup> Er is dus geen (afvink)lijst met mogelijke instanties voorgelegd.

<sup>3</sup> Ter toelichting: onder 'fondsen en hulp in natura' vallen Leergeld (5x genoemd), (jeugd)sportfondsen (3x), studiefondsen en andere organisaties die armoede verzachten met geld of gratis goederen. Voedsel- en kledingbanken zijn hier niet meegeteld; deze vormen afzonderlijke categorieën.

<sup>4</sup> Het betreft hulp van onder meer de GGZ, de verslavingszorg, daklozen- en vrouwenopvang, maatwerk Wmo en medisch specialistische hulp.

# 3.

## Vijf geschreven portretten



## 3. Vijf geschreven portretten

In dit hoofdstuk presenteren we vijf geschreven portretten van deelnemers aan ons onderzoek. Deze portretten geven elk een beeld van één persoon uit het onderzoek en de door hem of haar ontvangen dienstverlening. Wij hebben deze vijf deelnemers geselecteerd omdat ze gezamenlijk de grote variatie binnen de deelnemersgroep illustreren.

### 3.1 Annie

Sinds haar 18e heeft Annie een Wajong-uitkering. Ze is erg tevreden over het UWV. Annie is afgekeurd voor werk. Ze heeft geen sollicitatieplicht. En dat is maar goed ook, want zodra Annie ook maar een beetje stress ervaart gaat het helemaal mis. Dan opent ze haar post niet meer en kan ze het niet meer opbrengen voor zichzelf te zorgen. Ze mag 20 uur per week werken: werk waarvoor ze zelf gemotiveerd is en dat ze leuk vindt. Ze doet nu bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Dat brengt structuur in haar leven.

In het verleden had Annie schulden. Daarom zit ze nu al jaren bij de gemeentelijke kredietbank die haar financiën voor haar beheert. Ze wil hier echt niet weg. Het is voor haar prettig om een extra paar ogen te hebben dat met haar meekijkt. Ze heeft wel eens geprobeerd om weer financieel zelfredzaam te worden, maar na een stressvolle gebeurtenis in haar leven liet ze haar financiën weer verslonzen. Gelukkig kon ze zonder problemen weer terecht bij haar consulent van de kredietbank.

### 3.2 Bas

Bas is een man van bijna 60 jaar en heeft sinds een paar jaar een WW-uitkering. Hij is zeer gemotiveerd om weer aan het werk te gaan, maar voelt zich belemmerd en niet gehoord door het UWV. Bas zou graag een opleiding willen doen om zijn kansen op werk te vergroten. Uit een beroepskeuzetest van het UWV bleek dat werk op sociaal terrein goed bij hem past. Maar tot zijn frustratie mocht hij geen opleiding op dit gebied doen. Bas heeft veel moeite met de sollicitatieplicht. Met zijn verouderde opleiding heeft hij op deze leeftijd immers weinig kans om weer aan de slag te komen. Gelukkig mag hij wel vrijwilligerswerk doen. Ook dit levert niet op wat hij had gehoopt. Het biedt geen toekomstperspectief en financieel houdt hij er weinig aan over.

### 3.3 Thijs

Thijs kent een verleden van zwaar drugsgebruik en schulden. Met hulp van verschillende instanties, waaronder verslavingszorg en een werkleerbedrijf, heeft hij de weg omhoog gevonden. Hij gebruikt al twee jaar niet meer, heeft een eigen woning en een zinvolle



dagbesteding. Thijs is dankbaar voor alle instanties die hem op weg helpen. Zonder hun hulp was hij nooit zo ver gekomen, al heeft hij het meeste zelf gedaan. Zijn volgende stap is een betaalde baan vinden. Dat is erg belangrijk voor hem, hij wil graag uit de uitkering. Hij vindt het jammer dat zijn werkcoach van de sociale dienst hem hierbij niet ondersteunt. Tegen zijn zin heeft hij vrijstelling van solliciteren en re-integreren. Het positieve daarvan is dat hij nu nog meer zijn best doet dan nodig zou zijn.

### 3.4 Eva

Eva heeft één schuld die ontstaan is tijdens haar huwelijk, dat tien jaar geleden is ontbonden. De

schuld staat op twee namen, die van Eva en haar ex. Mede omdat de ex zijn aflossingsverplichtingen niet nakomt, wil Eva graag van haar schuld af. Daarom klopte ze aan bij de gemeentelijke kredietbank. Die heeft haar een traject aangeboden waarmee ze na vijf jaar schuldenvrij is. Maar aan dat traject zit een sollicitatieplicht vast. Eva vindt dat absoluut niet passen bij haar situatie. Ze heeft een baan voor twee dagen per week en kan door persoonlijke omstandigheden niet méér werken. De sollicitaties doet ze dus voor niks.

Volgens Eva kijkt de kredietbank alleen naar de regels. De kredietbank kan Eva niet bieden wat ze nodig heeft, namelijk een splitsing van de schuld, zodat zij nooit verantwoordelijk kan worden gesteld voor het



deel van haar ex. Ook andere instanties die ze eerder al in de arm nam, zoals een deurwaarder en een advocaat, konden haar probleem niet oplossen.

### 3.5 Emma

Emma is een jonge vrouw die in haar leven met veel problemen te maken heeft (gehad). Ze is op jonge leeftijd moeder geworden. Haar kind woont nu in een pleeggezin. Na een verbroken relatie is Emma een tijd dakloos geweest. Ze heeft te maken met allerlei instanties, waaronder de jeugdhulpverlening. Maar ze heeft het gevoel er alleen voor te staan. Ze voelt zich niet gesteund door de instanties.

Ze vindt dat de instanties alleen naar haar negatieve kanten kijken en tégen haar zijn. Pas als Emma boos wordt, gaan ze met elkaar samenwerken. Alle hulp heeft tot nu toe minder opgeleverd dan ze er in eerste instantie van verwachtte. Alleen over de hulp van het professioneel welzijnswerk is ze positief. Daar kijken ze wel naar haar goede eigenschappen en geven ze haar vertrouwen in de toekomst.

# 4.

## Positieve ervaringen en verbeterpunten



## Positieve ervaringen en verbeterpunten

De onderzoeksdeelnemers hebben zowel positieve als negatieve ervaringen gedeeld over de dienstverlening die ze ontvangen op het gebied van armoede, schulden en (weer) meedoen in de maatschappij. In dit hoofdstuk gaan we in op die ervaringen, los van het type dienstverlening. Eerst komt aan de orde wat men waardeert in de ontvangen dienstverlening, daarna wat men als niet goed ervaart. Het hoofdstuk sluit af met een korte reflectie op het voorafgaande.

### 4.1 Wat mensen waarderen in de dienstverlening

Mensen die positief zijn over ontvangen dienstverlening hebben toegelicht wat ze goed vinden aan de dienstverlening. Ze noemen daarbij kenmerken van het dienstverleningsproces of verwijzen naar wat de dienstverlening heeft opgeleverd. Hieronder zijn de positieve oordelen over de dienstverlening daarom ingedeeld naar proces en resultaat.

In volgorde van het aantal keren dat ze zijn genoemd, zijn dit de meest gewaardeerde kenmerken van het dienstverleningsproces:

» Er is sprake van **maatwerk**. De hulp sluit aan bij de specifieke situatie en persoonlijke wensen van de cliënt. En de dienstverleners houden rekening met de betrokken kinderen en hún wensen.

*Fijn dat de sociale dienst rekening houdt met mijn gezondheid. Ik heb nu even geen sollicitatieplicht. Dat geeft rust.*

» De dienstverleners **luisteren goed** naar de cliënt.

*Je wordt op je gemak gesteld. Er wordt geluisterd en niet geoordeeld.*

» De dienstverleners zijn **prettige mensen**: aardig, vriendelijk, vertrouwd, behulpzaam, met humor.

*Mijn casemanager is open en menselijk. Ze behandelt mij gelijkwaardig. Dit maakt het gemakkelijker voor mij. Een goede houding is voor mij erg belangrijk, want ik heb een vorm van autisme.*

» Er is **overleg en samenwerking** tussen dienstverlener(s) en cliënt.

*We worden betrokken bij alles. We worden goed geïnformeerd. We hebben inzage in alle stukken en alle rekeningen.*



» Als cliënt heb je een **vaste contactpersoon**, die jou persoonlijk kent.

» De dienstverleners zijn **goed bereikbaar**, de lijnen zijn kort.

*Mijn vaste contactpersoon is altijd beschikbaar. Zelfs als ik haar 's nachts een berichtje stuur.*

» In het **resultaat** van de dienstverlening waarderen de onderzoeksdeelnemers vooral het volgende:

» **Meer ruimte in het budget**, een betere financiële situatie.

*Mijn schuld is nu volledig afgelost. Binnenkort krijg ik zelf het beheer over mijn financiën terug.*

» **Rust** en minder stress.

*Ik krijg geen brieven meer, hoef nergens meer achteraan. Ik krijg weekgeld.*

» Nieuwe **sociale contacten**.

*Het heeft mij een vriendschap opgeleverd. Mensen ontmoeten en de deur uitgaan.*

» **Zelfvertrouwen** en zelfrespect.

*Je voelt je er weer toe doen. Je eigenwaarde wordt opgekrikt. Je staat er niet meer alleen voor. Dat heeft een positief effect.*

» Regelmaat en **structuur**.

*Ik begeleid vluchtelingen. (...) Het is super leuk werk en het geeft mij structuur. Het geeft mij een zinvolle daginvulling.*

## 4.2 Wat niet goed gaat in de dienstverlening

Wat niet goed gaat in de dienstverlening is grotendeels het spiegelbeeld van wat wél goed gaat. Maar wat niet goed gaat lijkt zwaarder te wegen: Tijdens meerdere gesprekken kwamen veel emoties los als mensen over hun negatieve ervaringen vertelden. Dit zijn volgens de deelnemers de belangrijkste kenmerken van een niet goed verlopend dienstverleningsproces:

» Er zijn regelmatig **wisselingen in contactpersonen** en daarmee verandert de werkwijze.

*Of je passende hulp krijgt hangt sterk af van de toevallige persoon die jou helpt. | Mijn consulent was er bijna nooit, dus kreeg ik telkens een andere. Dat vond ik frustrerend, want ik moest mijn verhaal steeds opnieuw vertellen.*

» Er is **geen maatwerk**. Dienstverleners kijken niet naar de interesses, persoonlijke wensen en de situatie van de cliënt, maar passen slechts regels toe.

*Ze voeren de wet- en regelgeving uit, ze zijn niet gericht op helpen. | Alles gaat volgens de regels. Ze kijken niet naar wat mogelijk is.*

» Cliënten voelen zich **neerbuigend behandeld**, vanuit wantrouwen of vooroordeel.

*Ik moest me elke week verantwoorden, over alles. Ook over huisartsenbezoek en therapie. | Een contactpersoon zei tegen me: 'Waarom ben je gestopt met werken, nu beland je in de staatskas.' Dit kun je niet zeggen, vind ik.*

» **Relevante informatie** is niet of niet tijdig beschikbaar voor de cliënt.

*Ik zou graag meer inzicht willen in mijn eigen papieren. Nu kan ik alleen op verzoek mijn eigen dossier inzien. | Wanneer de kinderen 18 zijn wordt de uitkering van de ouders gekort. Hierdoor kwam ik in een financieel gat. Ik was hier niet over geïnformeerd door de instanties.*

» Instanties **reageren traag** op (aan)vragen van cliënten. Voor de cliënt is niet altijd duidelijk wat daarvan de reden is: laksheid, onzorgvuldigheid, te hoge werkdruk? Of zijn de omstandigheden van de cliënt te ingewikkeld? Wel is duidelijk dat een wachttijd heel vervelende gevolgen kan hebben.

*De schulden van mijn man zijn ontstaan door fouten van het UWV. Zij betaalden pas na vijf maanden uit. Dan ben je al wanbetaler bij de zorgverzekeraar, met alle gevolgen van dien.*

*Het aanvragen van de uitkering ging heel moeizaam en bureaucratisch. (...) Hierdoor heb ik een paar dagen niet kunnen eten.*

- » Instanties geven **geen informatie** over wat **andere instanties** voor de cliënt kunnen doen.

*De hulp van de kredietbank bestaat alleen uit budgetbeheer. Ik krijg geen informatie over verdere mogelijkheden. | De sociale dienst geeft zelf helemaal geen informatie over verdere mogelijkheden om hulp te krijgen.*

Wat *niet* goed gaat in het **resultaat** van de dienstverlening is in één punt samen te vatten:

- » De hulp biedt **geen toekomstperspectief**.

*Ik heb het geld van de sociale dienst nodig. Ik ben dus afhankelijk en moet hun regels en voorwaarden accepteren. Maar ik krijg niet de hulp die nodig is om mijn situatie te kunnen verbeteren. | De hulp levert geld op, verder eigenlijk niet. Ik had graag meer ondersteuning bij het opbouwen van mijn leven.*



### 4.3 Wat valt op in dit hoofdstuk?

De positieve en negatieve beoordelingen van de dienstverlening leiden tot hetzelfde ideaalbeeld voor het dienstverleningsproces:

- » er wordt ingespeeld op de persoonlijke situatie en wensen van cliënten; regelgeving wordt creatief en soepel toegepast;
- » cliënten hebben bij elke organisatie waarvan ze hulp of ondersteuning ontvangen een vaste contactpersoon;
- » cliënten worden vriendelijk en met open vizier (zonder vooroordelen) tegemoet getreden;
- » ze worden zorgvuldig geïnformeerd, ook over mogelijkheden bij andere organisaties.

In de huidige praktijk slagen verschillende dienstverleners erin om, in de ogen van in ieder geval een deel van hun cliënten, dichtbij dit ideaalbeeld te komen. Maar dit lukt lang niet iedereen en altijd.

Over het ideale **resultaat** van de dienstverlening zijn de uitkomsten wat minder eenduidig. Iedereen wil zich financieel kunnen redden<sup>5</sup>, maar dit houdt niet voor iedereen hetzelfde in.

Een grote groep is blij als hun financiële problemen zijn opgelost en er daardoor rust in hun leven is. Maar er zijn ook mensen die hun toekomstperspectief echt willen verbeteren en bijvoorbeeld (weer) aan het werk willen in een passende functie. Een deel van die groep vindt dat de huidige dienstverlening daar onvoldoende steun bij biedt.

<sup>5</sup> Sommigen met blijvende hulp

# 5.

## Ervaringen per instantie

## Ervaringen per instantie

In dit hoofdstuk zijn de ervaringen met instanties opgesplitst naar verschillende typen instanties. In totaal bespreken we in 5.2 tot en met 5.7 dertien verschillende typen. Daarvóór komt in 5.1 de samenwerking en afstemming tussen verschillende vormen van dienstverlening aan de orde. Het hoofdstuk sluit af met de opvallendste punten uit het voorafgaande (5.8).

### 5.1 Samenwerking en samenhang tussen verschillende dienstverleners

Bijna alle mensen in ons onderzoek krijgen hulp van meer dan één instantie. Op de vraag 'hoe werken die instanties samen?' geven ze steevast het antwoord: 'Ze werken niet samen.' Een deel van de mensen vindt dat prima: elke instantie heeft immers haar eigen werkterrein en bijbehorende deskundigheid.

*De sociale dienst weet niet dat ik bij de kredietbank zit.*

*Ik zou niet willen dat mijn bewindvoester ook met de GGZ praat en mij gaat vertellen dat ik mijn medicijnen moet nemen.*

Mensen die vinden dat er méér samenwerking moet zijn, noemen vooral dat instanties hun cliënten moeten informeren over het hulpaanbod van andere instanties. Zeker voor de sociale diensten en kredietbanken wordt hierin een taak gezien. Maar deze instanties geven daar op dit moment niet of nauwelijks invulling aan.

*Samenwerken doen ze niet. Instanties zouden meer informatie moeten geven over waar je als minima kunt aankloppen. Het zou fijn zijn als instanties zelf beter op de hoogte zouden zijn van het aanbod van andere instanties.*

In de dienstverlening ontbreekt ook samenhang. Elke instantie hanteert haar eigen regels en voorwaarden. Soms leidt dat ertoe dat mensen tussen wal en schip (dreigen te) vallen.

*Samen met mijn kinderen leef ik van een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Deze uitkering ligt onder bijstandsniveau. Omdat ik een koophuis heb kom ik niet in aanmerking voor aanvullende bijstand, bijzondere bijstand en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Verkoop ik het huis, dan moet ik eerst mijn vermogen grotendeels opmaken en krijg ik pas daarna een bijstandsuitkering. Mijn inkomen ligt dan nog steeds onder bijstandsniveau en dus kom ik niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Ik zou dan eerst een aantal jaren moeten huren in de particuliere sector, maar dat schiet financieel gezien niet op.*

*Ik heb een groot bedrag aan kinderopvangtoeslag op mijn bankrekening staan. Ik weet dat ik dit moet terugbetalen. Van de Belastingdienst mag ik dat pas doen als de eindberekening is gemaakt. Ik heb net een bijstandsuitkering aangevraagd. De sociale dienst zag mijn bankrekening en zei dat ik teveel vermogen heb. Het kost veel moeite de sociale dienst daar anders naar te laten kijken.*

## 5.2 Uitkeringsinstanties

### 5.2.1 Sociale diensten: (bijzondere) bijstand, werkcoaches, individuele inkomenstoelag e.a.

Vijf mensen (van de 35) zijn echt tevreden over de dienstverlening van hun sociale dienst. Daarbij valt op dat drie van deze vijf zijn vrijgesteld van de sollicitatieplicht. Eén volgt dankzij de sociale dienst een opleiding en één heeft met hulp van de sociale dienst betaald werk gevonden.

*Ik ben vrijgesteld van de sollicitatieplicht. Toen ik een boek wilde publiceren heeft de sociale dienst me daarvan weerhouden, wat achteraf gezien goed is. De sociale dienst houdt rekening met mijn mogelijkheden. Daar ben ik heel tevreden over.*

De mensen die niet zo tevreden zijn noemen alle punten die in 4.2 staan vermeld: wisselende contactpersonen, geen maatwerk, neerbuigende behandeling, onvoldoende informatie en vertraging bij de toekenning van de bijstandsuitkering (met financiële gevolgen).

Twee deelnemers aan het onderzoek vertelden dat ze van fraude zijn verdacht. Bij één van hen is de verdenking ingetrokken, bij de ander loopt het proces nog.

*Ik werd als fraudeur betiteld en moest de ontvangen uitkering terugbetalen. Op dit moment loopt nog het hoger beroep daartegen. De hele situatie kwam op mij over als machtsmisbruik. Ik ben langdurig geschaduwd. (...) Ik kreeg geen gelegenheid om mijn kant van de zaak te belichten.*

Meerdere mensen in ons onderzoek vinden dat hun sociale dienst hen teveel onder druk zet om betaald werk te gaan doen. Maar er zijn ook enkelen die min of meer het tegenovergestelde zeggen, namelijk dat hun sociale dienst hen niet voldoende helpt om een baan te vinden of een eigen bedrijf te beginnen.

*Ze kijken niet naar je situatie. Ze proberen mij nu aan het werk te krijgen, maar met mijn gezondheid lukt dat niet. Je gaat er tegenin, ook al weet je dat ze je kunnen korten. Maar ik ga mijn gezondheid niet meer op het spel zetten.*

*Ik wil uit de uitkering, maar de sociale dienst helpt daar niet bij. Mijn werkcoach zie ik nooit. (...) De sociale dienst gaf me vrijstelling van solliciteren en re-integratie. Maar ik wil graag aan de slag.*

### 5.2.2 UWV: WW, Wajong en WAO

‘Het UWV investeert niet in mensen.’ Deze woorden van één van de mensen in ons onderzoek geven weer wat breed wordt ervaren.

De mensen met een Wajong- of WAO-uitkering hebben naar eigen zeggen geen contact met het UWV. Ze krijgen hun geld en hoeven niet aan verplichtingen te voldoen. Sommigen vinden dat prettig, anderen zijn er niet blij mee.

*Ik ben volledig afgekeurd, maar ik kan wel werken. Daarom heb ik op eigen initiatief werk gezocht. Ik heb geen sollicitatieplicht. Ik weet niet eens wie mijn contactpersoon is bij UWV en dat mogen ze wel veranderen. Ik heb wel meer aandacht nodig. Ze kijken ook niet met mij naar de mogelijkheden die er zijn. Het enige positieve is dat ik geld van ze krijg.*



Meerdere mensen met een WW-uitkering zijn boos op het UWV of zwaar teleurgesteld. De redenen lopen uiteen: moeizaam verloop van de aanvraag, onaangename bejegening en geen passende hulp bij terugkeer naar de arbeidsmarkt.

*Ze helpen je niet naar verdere mogelijkheden. De verplichte UWV-cursussen leveren niet veel op. Alles verloopt digitaal, terwijl mijn computer en telefoon kapot zijn.*

*Drie van de vijf mensen die je aan de telefoon krijgt weten niet hoe ze je verder kunnen helpen. (...) Ze zouden zich moeten realiseren wat de impact is van de problemen waar hun klanten mee lopen. In plaats van nonchalant te reageren op de persoon waar ze mee bellen.*

Tenslotte zijn er twee mensen met WW die juist wel tevreden zijn. Ze hebben sinds kort een uitkering en zijn tevreden over de snelheid waarmee hun aanvraag is afgehandeld.

Iemand die voorheen een WW-uitkering had noemt de 50+-club van UWV als positief punt in de dienstverlening.

### 5.2.3 Overige instanties die inkomen uitkeren

Eén deelnemer aan het onderzoek wist niet dat de consequentie van het stoppen met zijn studie is dat hij niet alleen zijn basisbeurs, maar ook zijn aanvullende studiebeurs moet terugbetalen. Dat was het begin van zijn financiële problemen. Hij vindt de informatie van DUO over de aanvullende beurs onvoldoende.

Eén deelnemer krijgt een AIO-toeslag van de Sociale Verzekeringsbank, omdat ze door verblijf in het buitenland een beperkte AOW heeft. Zij vindt het niet prettig dat ze als bijna 70-jarige aan regels moet voldoen die vergelijkbaar zijn met die van de bijstand.



*Je moet bankafschriften opsturen. Op zich logisch dat ze willen zien welke inkomsten je verder hebt, maar het is veel gedoe. Dit ervaar ik als heel stressvol.*

### 5.3 Belastingdienst: toeslagen

Zeven mensen die meededen aan het onderzoek hebben of hadden schulden bij de Belastingdienst, omdat ze teveel ontvangen toeslagen niet konden terugbetalen. Daarnaast moesten twee mensen een flink bedrag (€ 2.500 en € 8.000) terugbetalen zonder dat dit tot schulden leidde.

*Door een herberekening blijkt dat ik 75 euro boven de grens zit. Dus nu moet ik de toeslagen van de afgelopen drie jaar terugbetalen. De Belastingdienst heeft loonbeslag gelegd voor de komende tien jaar en is mijn grootste schuldeiser. De boetes zijn onnodig hoog en ze geven je geen tijd om alles te regelen. Ze leveren geen maatwerk.*

Punten van kritiek op de Belastingdienst zijn verder: de berekening van de toeslagen is ondoorzichtig, je kunt een teveel ontvangen bedrag pas terugbetalen nadat de Belastingdienst de eindberekening heeft gemaakt en de Belastingdienst vraagt gegevens op die ze zelf al hebben.

Voor mensen met vaste inkomsten leveren de toeslagen over het algemeen geen problemen op en zijn ze een welkom onderdeel van het inkomen. Een enkeling vindt dat de aanvraag stroperig verloopt.

### 5.4 Aflossing schulden & bewindvoering

#### 5.4.1 Kredietbanken

De ervaringen met kredietbanken zijn heel divers. Mensen met positieve ervaringen verwijzen vaak naar wat de dienstverlening hen heeft opgeleverd. Daarnaast wordt genoemd dat medewerkers goed luisteren en goed overleggen met de cliënt.

*De stress is eraf, we hebben nu inzicht in onze financiën en meer kennis over geldbeheer.*

*De hulp heeft mij heel erg geholpen. Ik heb nu bijvoorbeeld weer nieuwe kleding. Iedereen ziet dat ook aan mij. Ik krijg veel complimentjes over dat ik er goed uitzie. Dat vind ik erg prettig.*

Mensen die niet zo positief zijn over hun kredietbank noemen opvallend vaak (5x) dat er fouten worden gemaakt in de betalingen. De uitgaven die de kredietbank doet, kloppen soms niet en dan moet de cliënt dat corrigeren. Eén van de onderzoeksdeelnemers is door fouten van de kredietbank in grote problemen gekomen.

*De kredietbank maakte fout op fout op fout. Meerdere malen betaalden ze niet correct. Ze maakten geld over naar een verkeerde wooncorporatie en gebruikten voor de zorgverzekering een fout rekeningnummer. Hierdoor werden de rekeningen feitelijk niet betaald. (...). Door de fouten van de kredietbank werd ik wanbetaler bij de zorgverzekering en ben ik drie keer afgesloten geweest.*

Een ander minpunt in de dienstverlening van kredietbanken is dat het voortraject soms lang duurt. Drie mensen zijn teleurgesteld over de in hun ogen gebrekkige oplossing die hun kredietbank bood.

*Ik moest mijn auto verkopen, terwijl ik die nodig heb voor m'n werk.*

*De kredietbank wil alleen mijn huurschuld aflossen. Dit vond ik teleurstellend, want nu moest ik het zelf uitzoeken en oplossen met de andere schuldeisers.*

#### 5.4.2 Bewindvoerders (anders dan kredietbanken)

De ervaringen met bewindvoerders zijn divers. Vijf mensen hebben uitgesproken slechte ervaringen met hun huidige of recente bewindvoerder. Eén persoon betaalt al 16 jaar voor een schuld van € 8.000. Bij vier mensen is de schuld (mede) door de gebrekkige dienstverlening verder opgelopen.

*Ik heb zelf een WSNP aangevraagd. Maar door miscommunicatie met het advocatenkantoor dat mijn budgetbeheer deed is een nieuwe schuld ontstaan en ben ik uit de WSNP gezet. (...) Het zorgde voor nare, suïcidale gedachten en onrecht. Het voelt als een straf. Je ziet op een gegeven moment alleen maar beperkingen.*



Hiertegenover staan veel lovende woorden over bewindvoerders. Ze luisteren, zijn prettig in de omgang, goed bereikbaar, kunnen nazorg bieden en zorgen voor rust.

*Dik tevreden over. De hulp sluit goed aan. Ik heb één vaste contactpersoon. Als ik iets nodig heb krijg ik het. Ze denken mee. Ik krijg een overzicht als ik het vraag. Ik denk dat het heel belangrijk is dat jezelf ook je situatie accepteert. Hierdoor kun je beter samenwerken met de bewindvoerder. Daarnaast is vertrouwen in elkaar belangrijk.*

*De bewindvoerder is een buffer tussen mij en andere mensen die mijn geld willen zien. Ik krijg geld om dingen te kopen. Als ik daarom vraag kan ik altijd extra's krijgen, bijvoorbeeld voor de pedicure. Ik heb nergens meer omkijken naar. De bewindvoerder is er echt voor mij.*

Een deel van de mensen die uiteindelijk wel tevreden zijn noemt dat het lang duurde voor ze de juiste hulp kregen. Ook zijn er mensen die weinig zicht hebben op wat hun bewindvoerder voor hen doet:

*Ik heb geen zicht op hoe het allemaal geregeld is. Ik weet bijvoorbeeld niet of ik zorgtoeslag krijg. Ik heb alleen contact met het kantoor als er iets belangrijks is. Soms moet ik de schulden van mijn ex-man ook betalen. Boos worden helpt niet.*

## 5.5 Hulp in natura en fondsen

### 5.5.1 Voedselbanken

*Dankzij de voedselbank kom ik uit met mijn budget en eet ik gezonder. Bij de voedselbank luisteren ze naar persoonlijke wensen. Ik krijg geweldige steun van de vrijwilligers. Ze geven je een goed gevoel. Ik word er vrolijk van. Ze helpen altijd en leggen alles goed voor je uit.*

*Geweldige hulp. (...) De voedselbank levert sociale contacten op en verlichting in het budget.*

Deze twee citaten vatten samen hoe de meeste mensen in ons onderzoek de dienstverlening van de voedselbank ervaren. De vaakst genoemde positieve punten zijn de hulp van aardige vrijwilligers en het maatwerk. Wat voedselbanken beter doen dan professionele organisaties is dat ze hun klanten informeren over hulp die ze elders kunnen krijgen.

Er zijn ook minpunten. Bij voedselbanken waar je een pakket krijgt is dat soms onvoldoende afgestemd op de gezinssituatie. Bijvoorbeeld veel teveel van één product of een product met veel sambal voor een gezin met jonge kinderen. Verder vinden meerdere mensen het niet terecht dat zij niet (meer) bij de voedselbank terecht kunnen.



*Dat de hulp na drie jaar stopt is een regel van deze voedselbank. Pas over anderhalf jaar mag ik opnieuw een beroep doen op de hulp. Maar ik ben arbeidsongeschikt en kan mijn situatie niet veranderen.*

*Ik kom boven de grensbedragen uit. Ze kijken niet naar wat ik werkelijk te besteden heb, maar tellen ook het bedrag mee dat wordt gereserveerd voor onverwachte uitgaven.*

### 5.5.2 Kledingbanken

Dankzij kledingbanken hebben mensen meer ruimte in hun budget. De medewerkers van kledingbanken zijn vriendelijk en het is er gezellig.

*Het lijkt op een kledingwinkel, er is alleen geen kassa. De mensen zijn gezellig. Ze helpen ook bij het uitzoeken van kleding.*

*Lieve mensen, vooral voor kinderen. Fijne hulp.*

Over het kledingaanbod zijn de meningen verdeeld.

*Goede kleding, waarin je gemakkelijk de deur uitgaat. Geeft net iets meer lucht.*

*Helaas is er niet zoveel aanbod in grotere maten.*



### 5.5.3 Fondsen en hulp in natura

De dienstverlening van fondsen en hulp in natura (anders dan kleding- en voedselbanken) bestaat vooral uit financiële vergoedingen voor specifieke uitgaven, zoals aanschaf schoolspullen en sportdeelname. Gezinnen met kinderen kunnen daar het meest van profiteren. De meeste mensen zijn hier enorm blij mee.

*Ze vergoeden de contributie voor judo en sportkleding. Dit sluit goed aan bij wat nodig is. De informatie is goed. Erg waardevol. Zonder deze stichting zouden mijn kinderen niet kunnen sporten.*

Mensen ervaren wat ze krijgen als gratis extra's. De enige kritische nootjes zijn dat je geen zicht hebt op je resterende tegoed (als je al iets hebt gedeclareerd bij een fonds) en dat bij goederen die in natura worden verstrekt de garantieregeling niet altijd duidelijk is. (Als een gratis ontvangen mixer of boor heel snel kapot gaat krijg je geen nieuwe).

## 5.6 Coaching en educatie

### 5.6.1 Professionele ondersteuning en coaching (op financieel-administratief gebied)

Het gaat hierbij voornamelijk om praktische hulp, zoals hulp bij sorteren van post, invullen van formulieren, maken van een spaarplan of vinden van passende, betaalbare huisvesting. Het kan gaan om algemeen toegankelijke hulp (maatschappelijk werk, sociaal wijkteam) of geïndiceerde begeleiding.

*De welzijnsstichting is een goede instantie. Ze kijken samen met de mensen hoe hun situatie is.*

Mensen die professionele ondersteuning en coaching ontvangen zijn meestal tevreden. Over het algemeen lukt het de hulpverleners goed om aan te sluiten bij de cliënt. Een enkeling plaatst een kanttekening bij het tempo van werken of vindt dat de begeleider hem teveel of te weinig uit handen neemt.

*Ik kreeg ongevraagde hulp bij een dreigende huisuitzetting. Dit was slechte hulp. Ik werd als een kind behandeld en wist niet dat ik de hulp kon weigeren.*

*De trajectbegeleider gaat soms te snel. Afspraken duren te kort. Ik heb meer tijd nodig om het te begrijpen en na te denken. Mijn Nederlands is niet goed genoeg. Mijn vorige begeleider was echt aardig en ging mee op pad. De nieuwe begeleider doet dat niet.*

### 5.6.2 Coaching en begeleiding door vrijwilligers

De ervaringen met coaching en begeleiding door vrijwilligers zijn vrijwel unaniem positief. Anders dan veel professionele instanties wijzen vrijwilligersinitiatieven goed door naar verschillende vormen van hulp en zorgen ze voor vaste contactpersonen of maatjes.

*Prettige hulp, die aansluit bij wat ik nodig heb. Ik heb het gevoel gezien te worden. Ze vragen goed door.*

Eén deelnemer aan het onderzoek is door loslippigheid van vrijwilligers in grotere problemen gekomen. Zij plaatst op basis van haar ervaring een kritische kanttekening.

*Sommigen vrijwilligers zijn onvoldoende deskundig, sommigen hebben zelf veel problemen. Er zijn er ook die het heft overnemen, terwijl ze de regie bij de persoon zelf moeten laten. Een goede match tussen vrijwilliger en cliënt zou veel beter werken.*

### 5.6.3 Onderwijs voor volwassenen

Het onderwijs waarover ervaringen zijn gedeeld zijn cursussen alfabetisering en Nederlands als tweede taal en opleidingen tot ervaringsdeskundige.

De mensen zijn unaniem tevreden. Ze leren zinvolle dingen en waarderen de persoonlijke aandacht die ze krijgen.

*Ik ben dankbaar voor deze kans, het is een zinvolle invulling van mijn tijd.*

*Mijn zelfwaardering is gegroeid. Je voelt je er weer toe doen.*

### 5.7 Vrijwilligerswerk, werkleerprojecten en sociale werkvoorziening

De ervaringen met vrijwilligerswerk, arbeidsmatige dagbesteding of werk vanuit of binnen de sociale werkvoorziening zijn overwegend positief. Mensen zijn heel blij met de zinvolle daginvulling, de structuur en de sociale contacten die ze hierdoor krijgen.

*Op de werkplek waar ik nu zit, zit ik op mijn plek. Ik doe hier productiewerk. Het geeft bezigheid, voldoening, sociale contacten en geld.*

Een kritische noot is dat begeleiders in de sociale werkvoorziening en bij de arbeidsmatige dagbesteding te weinig tijd hebben om persoonlijke aandacht te geven.

*Zij krijgen geld voor mij, maar ik kreeg aanvankelijk onvoldoende begeleiding. Dat is nu verbeterd. De werkdruk van begeleiders is hoog en ze zijn niet voldoende deskundig op de verschillende problematieken.*

Verder klinkt soms teleurstelling door: bij sommigen reiken de ambities verder dan dagbesteding of vrijwilligerswerk.



*Ik ben direct toen ik werkloos werd begonnen met vrijwilligerswerk om ertussen te komen. Ik hoopte naar betaald werk door te stromen. Maar zo werkt het niet. (...) Vrijwilligerswerk wordt niet gezien als werk. Het telt niet mee als werkervaring.*



## 5.8 Wat valt op in dit hoofdstuk?

Mensen vinden het belangrijk om *gezien* te worden. Ze zijn positief over de dienstverlening als die aansluit op hun persoonlijke situatie en ambities. Uitkeringsinstanties sluiten vaak niet aan bij de persoonlijke situatie en ambities. Daarom wordt hun dienstverlening het minst gewaardeerd. Een deel van hun cliënten ervaart teveel druk richting betaald werk; een ander deel vindt dat er te weinig faciliteiten worden geboden om betaald werk voor hen mogelijk te maken.

Vrijwilligersorganisaties en professionele dienstverleners uit onderwijs, welzijn en zorg sluiten vaak wél aan bij de persoonlijke situatie en ambities van hun deelnemers en krijgen daar ook de credits voor. Opvallend is dat *vrijwilligers* van verschillende organisaties vrijwel unaniem als zeer ondersteunend worden ervaren.

### Verder blijkt uit de ervaringen van de onderzoeksdeelnemers:

- » De voedselbank is voor veel mensen een noodzakelijke inkomensaanvulling in natura.
- » De toeslagen van de Belastingdienst, bedoeld om mensen met een laag inkomen te compenseren, leiden regelmatig tot schulden.
- » Mensen die bewindvoering nodig hebben, komen soms terecht bij een kantoor dat grote steken laat vallen. Goede keuzeinformatie over bewindvoerders ontbreekt.
- » Cliënten van kredietbanken moeten soms zelf fouten corrigeren in de betalingen die namens hen worden gedaan.
- » Een daginvulling in de vorm van (vrijwilligers)werk of arbeidsmatige dagbesteding heeft positief effect op het welbevinden. Lang niet iedereen heeft zo'n daginvulling.

# 6.

## Conclusies en discussiepunten

### Conclusies en discussiepunten

In de voorgaande hoofdstukken lieten we vijftig mensen in armoede of met schulden aan het woord over de dienstverlening die zij van instanties ontvangen. Daarbij is duidelijk geworden dat veel mensen hulp van een uitkeringsorganisatie, kredietbank, bewindvoerder, voedselbank of andere dienstverlener nodig hebben om hun leven op de rit te houden of te krijgen. Op de vraag of de ontvangen hulp aansluit bij hun behoeften, wensen en mogelijkheden hebben de deelnemers aan het onderzoek uiteenlopend geantwoord. Bijna iedereen is positief over vrijwilligersorganisaties, zorg-, welzijns- en onderwijsinstellingen. De dienstverlening van het UWV, sociale diensten en de Belastingdienst wordt dikwijls als teleurstellend ervaren. Maar ook deze instanties hebben klanten die juist heel tevreden zijn.

De deelnemers aan het onderzoek hebben een groot aantal aanknopingspunten aangedragen voor (nog) betere dienstverlening. Deze zijn samengevat in 4.3 en 5.8.

Hieronder geven wij als onderzoekers onze interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek. We doen dit aan de hand van vier 'bespreekpunten', die wij ontleen aan de verhalen van de vijftig deelnemers gezamenlijk. We beseffen dat vijftig gesprekken geen volledig beeld opleveren van de dienstverlening op het gebied van armoede, schulden en (weer) meedoen in de provincies Groningen en Drenthe. Gezien de eenstemmigheid in deze gesprekken geven ze vermoedelijk een goede indicatie van hoe mensen in armoede of met schulden de voor hen bedoelde dienstverlening ervaren. Wel is het een globale indicatie, die voor specifieke organisaties of gemeenten mogelijk minder of helemaal niet geldt.

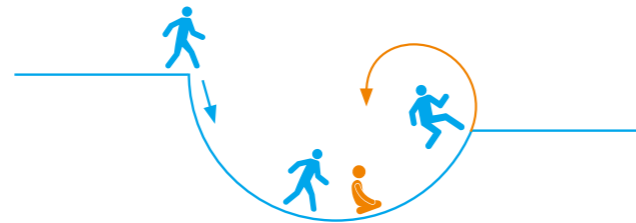
Wij vinden het belangrijk dat de stem van de mensen voor wie de dienstverlening is bedoeld, serieus wordt genomen. Daarom gaan we graag in gesprek over de onderzoeksresultaten, met allen die een rol hebben in de dienstverlening op het gebied van armoede, schulden en (weer) meedoen in de samenleving. Daar horen vanzelfsprekend ook de mensen bij die gebruik maken van deze dienstverlening. Hieronder lichten we toe welke punten een plek op de agenda verdienen.

## 6.1 Besprekingspunt 1: werken aan toekomstperspectief

Mensen met (te) weinig geld of schulden kampen vaak met stress. Zij verlangen naar meer ruimte in hun budget en rust in hun bestaan. Veel dienstverlening voor mensen in armoede of schulden is daarop gericht: oplossen van financiële problemen, toekennen van een uitkering en aanvullen van het inkomen met gratis voedsel, kleding e.d.. Dit dienstverleningsaanbod sluit goed aan bij mensen die een situatie van rust en stabiliteit als het voor zichzelf hoogst haalbare beschouwen.

Ons onderzoek laat zien dat mensen die méér willen en hun toekomstperspectief willen verbeteren minder goed worden bediend door de instanties. Zo wordt er – behalve in de vorm van verlenging van de bewindvoering – weinig gedaan om terugval na een schuldsanering te voorkomen en wordt het volgen van een opleiding nogal eens ontmoedigd of onmogelijk gemaakt. Mensen die graag (weer) betaald aan de slag willen, ervaren daarbij weinig steun van instanties.

Zoals de afbeelding laat zien: het is veel gemakkelijker om in armoede of schulden terecht te komen, dan om weer uit die situatie te geraken. Goede hulp daarbij is niet alleen een persoonlijk, maar ook een maatschappelijk belang.



### Wat moeten we (meer) gaan doen?

- » Met cliënten praten over hun toekomst. (Zie ook bij 6.2).
- » Mensen die voor zichzelf nieuwe kansen en toekomstperspectief zien niet ontmoedigen, maar positief ondersteunen. Creatieve oplossingen zoeken als de regelgeving belemmerend werkt.
- » Veel meer onder de aandacht brengen dat vrijwillige inzet niet alleen zinvol is voor anderen, maar ook voor degene die zich inzet; het draagt (volgens mensen die er zelf ervaring mee hebben) bij aan structuur in het leven, sociale contacten en zelfvertrouwen.
- » Geen zinloze sollicitatieplicht opleggen.

## 6.2 Besprekingspunt 2: denken vanuit de cliënt, geen versnipperd aanbod meer

Gemeenten hebben een belangrijke rol in de dienstverlening op het gebied van armoede en schulden. Ze zijn uitvoerder en/of (co-)financier van sociale diensten, kredietbanken, diverse fondsen, sociaal werk en (arbeidsmatige) dagbesteding. Ook zijn ze verantwoordelijk voor de jeugdhulp, waarvan veel gezinnen met financiële problemen gebruik maken.

Afgaande op wat de onderzoeksdeelnemers ervaren, wordt niet of nauwelijks regie gevoerd op het geheel aan dienstverlening. Alle betrokken organisaties voeren hun eigen taken uit en weten in veel gevallen niet welke hulp hun cliënten verder nog krijgen. Professionals van sociale diensten en kredietbanken verwijzen vaak niet door naar andere instanties die in de gemeente of regio werkzaam zijn.

Wij denken dat beter afstemmen tussen verschillende instanties veel kan opleveren. Bundeling van informatie over het geheel aan dienstverlening is een eerste stap. Het is echter een stap die het aanbod centraal stelt. Wie de cliënt centraal wil stellen, begint bij wat de cliënt nodig heeft, op korte en langere termijn, en kijkt vervolgens welke aanbod daarbij zinvol is. Hierbij is uiteraard een integrale benadering nodig die niet beperkt is tot het taakgebied van één of enkele instanties.

<sup>6</sup> Denk bij het toekomstplan niet aan een boekwerk of dossier. Er zou gewerkt kunnen worden met een (mooi vorm gegeven) invulformulier van 1 A4.

### Wat moeten we (meer) gaan doen?

- » Werken met integrale toekomst(stappen)plannen, per cliënt of huishouden. Hierin zijn de ambities, wensen en verwachtingen van de cliënt verwoord en het (totale) hulp- en ondersteuningsaanbod waarvan hij gebruik maakt of gaat maken.<sup>6</sup> Eén (lokaal nader te bepalen) instantie is het aanspreekpunt voor het op- en bijstellen van het plan. Alle betrokken instanties verbinden zich aan de uitvoering.
- » Afstemmen van de verwachtingen van de cliënt en de instanties. Cliënten verwachten soms dingen van instanties die niet geleverd gaan worden. Andersom is dat wellicht ook het geval. Onjuiste verwachtingen bevorderen frustratie en stress.
- » Als gemeente en andere aanbieders van dienstverlening de informatie over het aanbod bundelen en gemakkelijk vindbaar presenteren.
- » De rol en bijdrage van vrijwilligers(organisaties) beter op het netvlies krijgen en waarderen. Coaching en begeleiding door een maatje is een vorm van vrijwillige inzet die meer benut kan worden.

### 6.3 Besprekingspunt 3: investeren in de relatie met cliënten

Een vertrouwensrelatie tussen de cliënt en instanties die hem of haar ondersteunen is van belang om samen te kunnen werken aan het toekomstperspectief van de cliënt. Als vertrouwen ontbreekt, zal de cliënt minder geneigd zijn te vertellen wat hem bezighoudt, niet echt openstaan voor adviezen van de dienstverlener en mogelijk zelfs verplichtingen proberen te ontduiken.

Een vertrouwensrelatie tussen professionele dienstverleners en hun cliënten is in de huidige praktijk geen vanzelfsprekendheid. Deelnemers aan het onderzoek noemen onder meer wisselende contactpersonen, neerbuigende behandeling en onvoldoende informatie als belemmerende factoren. Opmerkelijk is dat vrijwilligers die mensen in armoede of met schulden bijstaan er wel in slagen een goede relatie op te bouwen. Vrijwel unaniem vinden de onderzoeksdeelnemers dat hun contact met vrijwilligers van diverse instanties positief en prettig verloopt.

Mensen in armoede of met schulden hebben te maken gehad met tegenslag, tenminste één keer, soms veel vaker. Vaak hebben ze daarover gevoelens van verdriet, schaamte, tekortschieten of boosheid.

Relatief veel mensen in ons onderzoek hebben psychische aandoeningen, waaronder autisme. Dergelijke kenmerken van de cliëntgroep maken het wellicht niet gemakkelijker om een vertrouwensrelatie op te bouwen, maar wel belangrijker.

#### Wat moeten we (meer) gaan doen?

- » Contact met cliënten laten verlopen via een vaste persoon. Deze persoon bouwt met de cliënt aan een vertrouwensrelatie.
- » Cliënten respectvol tegemoet treden, meer dan nu gebeurt.
- » Ervoor zorgen dat cliënten<sup>7</sup> de informatie krijgen die ze nodig hebben om goede keuzes te kunnen maken. (Bijvoorbeeld informatie over veranderingen in regelgeving en instanties waarvan ze gebruik zouden kunnen maken<sup>8</sup>).

### 6.4 Besprekingspunt 4: voorkomen van (ergere) problemen

Uit de verhalen van onderzoeksdeelnemers blijkt dat financiële problemen vaak niet op zichzelf staan. Ze gaan nogal eens samen met psychische beperkingen en serieuze lichamelijke klachten. Echtscheiding en daaraan voorafgaande problemen spelen vaak in negatieve zin mee. Ook de financiële situatie van kinderen (na de 18e verjaardag) levert extra financiële druk op. Dit alles onderstreept het belang van een integrale benadering van armoede, schulden, gezondheids- en gezinsproblemen. Daarnaast biedt het aanknopingspunten voor preventie.

#### Wat moeten we (meer) gaan doen?

- » Informatie over hulp bij armoede en/of schulden onder de aandacht brengen bij en via huisartsen(praktijken) en geestelijke gezondheidszorg.
- » Gezinnen met een bijstandsuitkering en een bijna 18-jarig kind informatie en ondersteuning bieden bij de voorbereiding op de veranderende financiële situatie.



» Voorkomen dat een scheiding tot gevolg heeft dat de vrouw financieel wordt uitgekleeft. (Helaas is het geen uitzondering, blijkt uit ons onderzoek, dat een vrouw er bij of na een scheiding achter komt dat zij met schulden en zonder inkomen zit).

» Bevorderen dat mensen in armoede of met schulden tijdig hulp krijgen, vóór hun problemen verergeren. Aanknopingspunten hiertoe zijn onder meer: informatie over het belang van tijdige hulp en waar men kan aankloppen, goede toeleiding (om mensen over de drempel te helpen) en prettige ontvangst bij de instanties (om te voorkomen dat mensen om de verkeerde reden afhaken).

<sup>6</sup> Dit zou zich ook moeten uitstrekken tot mensen die nog geen cliënt zijn, maar wel baat zouden hebben bij dienstverlening op het gebied van armoede of schulden.

<sup>8</sup> Een concreet voorbeeld is keuze-informatie over bewindvoerders.

# Bijlage

## Vragen aan de onderzoeksdeelnemers



### Vragen aan de onderzoeksdeelnemers

#### Startvraag:

- » Van welke instanties op het gebied van inkomen, schulden en (weer) meedoen in de maatschappij heeft u het afgelopen jaar hulp of steun ontvangen?

#### Vervolgens is per instantie gevraagd:

- » Waaruit bestond de hulp?
- » Sloot deze hulp/ondersteuning aan bij wat u op dat moment nodig had?
- » Hield de hulp/ondersteuning voldoende rekening met uw mogelijkheden? (Info voor de interviewer: zoals leervermogen, leerstijl, cultuur, motivatie).
- » Wat heeft de hulp/ondersteuning u opgeleverd, positief of negatief? Heeft deze u geholpen financieel zelfredzamer te worden? Door welke aspecten/kenmerken van de hulp/ondersteuning vooral?
- » Heeft u tips voor de instanties over hoe ze de hulp/ondersteuning zouden kunnen verbeteren? (Info voor de interviewer: denk aan kennis en gedrag van medewerkers, kwaliteit van de hulp).

#### Extra vraag als sprake was van meerdere vormen van hulp/ondersteuning:

- » Hoe sluiten de verschillende vormen van hulp/ondersteuning op elkaar aan?
- » Tijdens de interviews is doorggevraagd naar wat wel en niet werkt(e) en waarom.

## colofon

### **ONDERZOEKERS/AUTEURS**

*Marian Feitsma, Iris Gietema en Marjan Tijssen*

### **VORMGEVING**

*Studio Martiene Raven*

### **MET DANK AAN**

*alle geïnterviewden en aan de mensen die de onderzoekers hebben geholpen in contact te komen met de geïnterviewden*

*Deze publicatie is mede mogelijk gemaakt door de Provincie Groningen en de Provincie Drenthe*

*December 2019*





Sociaal Planbureau Groningen en Trendbureau  
Drenthe zijn onderdeel van CMO STAMM