

Echte steun bieden & échte steun ervaren

Een onderzoek naar de steunbeleving
van mensen in armoede in Weert



To Remind You
gedragsverandering concretiseren



Eindrapportage van kwalitatief onderzoek uitgevoerd door GGD Limburg-Noord in
samenwerking met Hogeschool Utrecht en To Remind You

December 2020

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Samenvatting | 4 |
| Deel 1: Onderzoek naar steun bieden en steun ervaren | |
| 1.1 Inleiding | 6 |
| 1.2 Onderzoeksvraag en doelstelling | 6 |
| 1.3 Onderzoeksaanpak en opbrengsten..... | 7 |
| 1.4 Steun: een eerste verkenning..... | 10 |
| Deel 2: Resultaten | |
| 2.1 Steunindicatoren genoemd door zowel de aanbodzijde als de vraagzijde | 11 |
| 2.2 Deelonderzoek 1: Aanvraag Bijstandsuitkering | 13 |
| 2.2.1 Barrières – factoren die de steunervaring belemmeren | |
| 1. Onvoldoende informatieoverdracht..... | 16 |
| 2. Onnodige informatie | 18 |
| 3. Procesmatige obstakels | |
| a. Ruimte als obstakel..... | 19 |
| b. Wet- en regelgeving als obstakel | 20 |
| c. Beschikbare tijd als obstakel | 20 |
| 2.2.2 Facilitators – factoren die de steunervaring bevorderen | |
| 1. Empathie | 22 |
| 2. Discretionaire ruimte..... | 23 |
| 2.3 Deelonderzoek 2: Het Kindpakket | 25 |
| 2.3.1 Barrières – factoren die de steunervaring belemmeren | |
| 1. Onvolledige of niet passende oplossing..... | 25 |
| 2. Procesmatige obstakels | 26 |
| 3. Beperkt (over)zicht | 28 |
| 2.3.2 Facilitators – factoren die de steunervaring bevorderen | |
| 1. Concrete oplossingen..... | 29 |
| 2. Procesmatige hulp..... | 30 |
| Deel 3: Conclusie | 31 |
| Deel 4: Aanbevelingen en de Meetlat | |
| 4.1 Inleiding | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2 Aanbevelingen voor de vertaalslag naar de praktijk van respondenten uit de aanbodzijde | 32 |
| 4.3 Aanbevelingen voor de vertaalslag naar de praktijk uit de literatuur | 33 |
| 4.4 Specifieke aanbevelingen gericht op het maximaliseren van de steunervaring en de opzet van de meetlat | 35 |
| 4.4.1 Specifieke aanbevelingen met betrekking tot communicatie | 35 |
| 4.4.2 Specifieke aanbevelingen met betrekking tot gespreksvoering | 37 |
| 4.4.3 Specifieke aanbevelingen met betrekking tot het gebruik en de inrichting van de fysieke omgeving | 37 |
| 4.4.4 Specifieke aanbevelingen met betrekking tot procesmatige aspecten... | 38 |
| 4.5 Opzet en gebruiksaanwijzing van de Meetlat | 39 |
| Literatuur | 41 |
| Colofon..... | 42 |
| Bijlagen | 43 |

Samenvatting

Ten tijde van dit onderzoek waren er in de gemeente Weert ruim 2.700 huishoudens die in armoede leefden. Om deze mensen te ondersteunen bij het oplossen van hun problemen heeft de gemeente Weert een Aanvalsplan Armoede (2018-2020) geformuleerd. Binnen dit plan is ruimte gemaakt voor het uitvoeren van kwalitatief onderzoek dat moet helpen om effectiever steun te verlenen aan mensen in armoede, opdat zij hun armoedesituatie kunnen ontstijgen. Om effectiever te kunnen zijn in het steunaanbod is behoefte aan kennis uit de praktijk. In dit onderzoek wordt daarom aansluiting gezocht bij de belevingswereld van de doelgroep. Uitgangspunt daarbij is de veronderstelling dat 'als we weten hoe de doelgroep zich werkelijk gesteund voelt en hoe de gemeente aan de doelgroep steun kan bieden die daarop aansluit' de kans groter is dat steun effectief kan worden aangeboden en als steun wordt ervaren. De centrale onderzoeksvraag luidt derhalve als volgt: *Hoe wordt echte steun geboden én wanneer wordt echte steun ervaren?* De doelstelling van dit onderzoek is het in kaart brengen van steunindicatoren en het identificeren van zowel faciliterende- als belemmerende factoren, die richting geven aan het verbeteren van het steunaanbod van de gemeente binnen de context van het Aanvalsplan Armoede.

Om deze geformuleerde doelstelling te realiseren is onderzoek gedaan naar twee steuninstrumenten/processen van de gemeente Weert. Dit zijn de aanvraag bijstandsuitkering en het Kindpakket. Deze instrumenten zijn enerzijds zelf aan een onderzoek onderworpen en anderzijds onderzocht vanuit het perspectief van medewerkers (de aanbodzijde) en het perspectief van klanten (de vraagzijde). Op basis van uitspraken van respondenten zijn zes steunindicatoren geformuleerd en verschillende faciliterende en belemmerende factoren geïdentificeerd. In deel 2 en 3 van onderliggende rapportage worden deze deelonderzoeken uitvoerig besproken en geïllustreerd met citaten van respondenten. De zes steunindicatoren zijn:

1. Maatwerk | persoonlijk: *Je wordt als persoon behandeld*
2. Interesse tonen | een luisterend oor bieden: *Je wordt gehoord, er wordt naar je geluisterd*
3. Meedenken | goed en juist informeren | heldere verwachtingen communiceren: *Je wordt goed begeleid in het proces*
4. Duidelijk aanspreekpunt of contactpersoon bieden: *Er is altijd een duidelijk aanspreekpunt*
5. Oplossing bieden | concreet meedenken: *Er wordt hulp geboden*
6. Vertrouwen geven: *Je wordt gerustgesteld*

Door uitspraken van respondenten te combineren met de steunindicatoren en de belemmerende en faciliterende factoren, is een samenhangend overzicht ontstaan dat via extrapolatie leidt tot een set van aanbevelingen die kunnen helpen om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen, waardoor de kans op een mismatch tussen beiden afneemt en het rendement van geboden steun vermoedelijk toeneemt. De volgende aanbevelingen zijn in deel 4 uitgebreid omschreven:

1. Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de persoonlijke omstandigheden van de klant.
2. Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de vaardigheden van de klant opdat de klant de communicatie zelf kan begrijpen.
3. Communiceer bij voorkeur warm en minder zakelijk van toon.
4. Hanteer in contact met de klant een stress-sensitieve werkwijze en geef aandacht aan effectieve gespreksvoering.
5. Geef aandacht aan de inrichting, de keuze en het gebruik van fysieke ruimten die worden gebruikt om in contact te gaan met klanten.
6. Maak maximaal gebruik van de discretionaire ruimte.
7. Maak gebruik van de mogelijkheid om klanten proactief te herinneren aan afspraken.
8. Beperk zoveel mogelijk de eisen en voorwaarden waaraan de klant moet voldoen om in aanmerking te komen voor steun.
9. Koppel bij voorkeur een vast contactpersoon aan de klant.

Op basis van deze aanbevelingen is een meetlat ontwikkeld die als toetssteen kan worden ingezet om nieuw te ontwikkelen steunaanbod te toetsen aan de steunindicatoren die zijn opgehaald in dit onderzoek. De meetlat is bijgevoegd als bijlage (bijlage 6) en wordt beschreven in paragraaf 4.5.

Deel 1: Onderzoek naar steun bieden en steun ervaren

1.1 Inleiding

Armoede heeft een grote impact op het welzijn en de perspectieven van mensen. De gemeente Weert heeft de ambitie dat niemand in Weert in armoede leeft of opgroeit. De gemeente wil armoede aanpakken door voorzieningen en doelgroepen beter op elkaar af te stemmen om maximaal effect te bereiken. Door middel van preventie, actieve armoedebestrijding, het bereiken van inwoners met verborgen armoede en inwoners die armoede ervaren te ondersteunen, wordt gepoogd dit te bereiken (1).

De brede definitie van armoede verwijst niet primair naar huishoudens met financiële tekorten, maar omschrijft armoede ook als een probleem van onvoldoende maatschappelijke participatie of uitsluiting (2). Het gaat dan bijvoorbeeld om een beperkt sociaal netwerk, gebrekkige toegang tot publieke voorzieningen, een ongezonde leefstijl en weinig participatie in politiek, vrijwilligerswerk, sport en cultuur. Armoede omvat dus niet alleen een onzekere economische situatie, maar verwijst naar diverse tekorten op vrijwel alle gebieden van het leven (sociaal, emotioneel en cultureel) (2). Gemeente Weert voert een actief armoedebeleid vanuit een breder perspectief dan alleen de inzet op financiële aspecten (hoogte van inkomen en hoogte van besteedbaar inkomen). Naast het financiële aspect spelen participeren en subjectieve aspecten ook een rol. Onder subjectieve aspecten verstaan we het algemene gevoel dat iemand bij zijn situatie heeft en in hoeverre hij zich zorgen maakt.

Armoede heeft daarnaast ook invloed op het voelen, denken en doen van mensen (3). Mensen die in armoede leven ervaren meer stress, wat niet alleen negatieve langetermijneffecten met zich meebrengt, maar ook het nemen van beslissingen op korte termijn bemoeilijkt. Dit wordt ook wel de 'schaarste theorie' genoemd (4). Als mensen onder langdurige druk en in weinig tijd veel moeilijke beslissingen moeten nemen heeft dit invloed op de kwaliteit van die beslissingen. Schaarste aan tijd, ruimte en bijvoorbeeld energie, beperkt de mentale capaciteit van mensen en mensen ervaren minder controle te hebben over belangrijke aspecten in hun leven. Deze effecten leiden tot minder goede keuzes en een tunnelvisie. Dit draagt er mede aan bij dat armoede in stand wordt gehouden (4). Daarbij zijn mensen met lagere inkomens soms ook minder geneigd om andere mensen te vertrouwen, wat hen ervan kan weerhouden om nuttige contacten op te doen en tijdig steun te vragen (3). In dit onderzoek staat steun aan mensen in armoede centraal. Hoe bieden wij hen steun, hoe ervaren zij de geboden steun en vooral wanneer voelen zij zich écht gesteund.

Dit onderzoek werd uitgevoerd door GGD Limburg-Noord in samenwerking met het lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein aan de Hogeschool Utrecht en To Remind You.

1.2 Onderzoeksvraag en doelstelling

De gemeente Weert heeft een eigen Aanvalsplan Armoede geformuleerd (2018-2020). Hierin zijn niet alleen accurate cijfers, regelingen en interventies opgenomen. Het Aanvalsplan Armoede geeft ook richting aan beleid. Om het armoedebeleid zo effectief mogelijk te kunnen vormgeven zoekt de gemeente naar aansluiting op de praktijk van alledag en heeft daarom in haar aanpak ruimte gealloceerd voor onderzoek. Het komt niet vaak voor dat een (kleinere) gemeente bereid is om intensief, kwalitatief onderzoek uit te

laten voeren om een probleem, het armoedeprobleem in dit geval, zodanig te doorgronden dat er meer zicht komt op oplossingen die richting geven aan een vernieuwende aanpak. De gemeente Weert doet dit wel en is voornemens de onderzoeksresultaten te gebruiken om hun armoedebeleid door te ontwikkelen.

Bij het bespreken van de exacte doel- en vraagstelling bij de opstart van het onderzoek kwamen veel aspecten naar voren die relevant en interessant zijn om nader te onderzoeken. Een dusdanig brede opzet van het onderzoek was echter niet haalbaar wat betreft menskracht en tijdsplanning. Er is daarom gekozen voor het onderzoeken van een meer specifieke vraag die desondanks breed kan worden ingezet bij de ontwikkeling van zowel nieuw te ontwikkelen beleid, voorzieningen en interventies om de armoedeproblematiek te doorbreken. Die onderzoeksvraag luidt als volgt:

Hoe wordt echte steun geboden én wanneer wordt echte steun ervaren?

Steun is met deze vraag het centrale thema van dit onderzoek geworden. De achterliggende gedachte hierbij is de mogelijkheid van het bestaan van een mismatch tussen steunaanbod en steunbeleving. Zo'n mismatch wil zeggen dat de door de gemeente geboden steun niet voldoende als steun wordt ervaren door de mensen in Weert die leven in armoede en die ondersteuning nodig hebben om hun armoede te ontstijgen. De kans dat het steunaanbod van de gemeente door het bestaan van zo'n mismatch niet optimaal door hen wordt benut is hierdoor op zijn minst aanwezig. Zoals ook het risico dat mensen zich zelfs van steun afkeren, omdat zij zich niet gehoord en begrepen voelen. Met andere woorden: een mismatch tussen steunaanbod en steunbeleving draagt het risico in zich dat met de geboden steun het armoedeprobleem onvoldoende wordt aangepakt.

Het is de vooronderstelling dat 'als we weten wanneer mensen die leven in armoede zich echt gesteund voelen en als we weten wat zij onder steun verstaan' de gemeente haar steunaanbod hierop kan toetsen en waar nodig kan aanpassen. Een eventueel bestaande mismatch kan daardoor op het niveau van steunbeleving worden weggewerkt waardoor steunaanbod en steunvraag beter op elkaar zijn afgestemd. Kennis van steunbeleving bij de doelgroep kan worden toegepast op zowel nieuw te ontwikkelen beleid, voorzieningen en interventies. Samengevat is een onderzoeksdoelstelling daarmee als volgt:

Het in kaart brengen van steunindicatoren en het identificeren van zowel faciliterende als belemmerende factoren, die richting geven aan het verbeteren van het steunaanbod van de gemeente binnen de context van het Aanvalsplan Armoede.

1.3 Onderzoeksaanpak en opbrengsten

Om de hierboven geformuleerde doelstelling te realiseren is onderzoek gedaan naar twee steuninstrumenten/processen van de gemeente Weert: 1) de aanvraag bijstandsuitkering en 2) het Kindpakket. Deze worden in deze paragraaf kort omschreven.

Het onderzoek naar deze twee instrumenten is gericht op het in kaart brengen van zowel faciliterende als belemmerende factoren ten aanzien van steun. In het onderzoek naar deze instrumenten is de gehele keten rondom deze twee instrumenten in kaart gebracht. Hierbij is gekozen voor twee perspectieven, namelijk die van de dienstverlener van het betreffende instrument (aanbodzijde) en die van de klant (vraagzijde). Dit is gedaan met het doel aanbevelingen te kunnen doen voor verbeteringen aan de aanbodzijde, opdat echte steun

geleverd kan worden die ook als zodanig ervaren wordt door de vraagzijde. Heel concreet geeft dit onderzoek in beperkte zin antwoord op de vraag waaraan deze instrumenten, beleid en voorzieningen moeten voldoen om het juiste steuneffect te hebben voor de mensen die in armoede leven. Daarnaast geeft dit onderzoek via extrapolatie van deze opbrengsten ook inzicht in steunindicatoren in brede zin. Deze zijn vervolgens verwerkt in een zogenaamde meetlat die door de gemeente kan worden ingezet bij de ontwikkeling andere steuninstrumenten/processen. Over deze meetlat leest u meer in deel 4 van dit rapport.

Steuninstrument 1: Aanvraag Bijstandsuitkering

De bijstandsuitkering is een tijdelijke aanvulling op eventuele inkomsten tot aan het bijstandsniveau. Om een bijstandsuitkering te krijgen, moeten het inkomen en vermogen onder de bijstandsgrens liggen. De uitkering stopt wanneer de betreffende persoon of het gezin van de betreffende persoon weer voldoende inkomen heeft.

Steuninstrument 2: Het Kindpakket

Het Kindpakket is een verzamelnaam voor verschillende initiatieven en regelingen binnen de gemeente Weert voor gezinnen met een laag inkomen (120% tot 130% van het sociaal minimum en/of wanneer men in een schuldenregeling zit). Mede door middel van het Kindpakket wil de gemeente Weert zich inzetten voor het bieden van gelijke kansen voor alle kinderen. Een overzicht van de initiatieven en regelingen is opgesomd in tabel 1. Sommige onderdelen van het aanbod worden gefaciliteerd door de gemeente zelf, andere onderdelen door Stichting Leergeld en tot slot zijn er nog enkele andere instanties die een bijdrage leveren aan dit aanbod.

| Aangeboden door | Regeling | Leeftijd |
|--|---------------------------------------|-----------------------------|
| Gemeente Weert | Kledingdag | 0 tot en met 18 jaar |
| | Meedoenbijdrage | Voor iedereen |
| | Zomerpakket | 0 tot en met 18 jaar |
| | Peuterprogramma | 2 tot en met 3 jaar |
| Stichting Leergeld | Sporten bij een vereniging* | 4 tot en met 18 jaar |
| | Zwemdiploma halen | 5 jaar en ouder |
| | Muziek, dans, schilderen, fotografie* | 4 tot en met 18 jaar |
| | Gratis tweedehands fiets | 8 tot en met 18 jaar |
| | Laptop | 11 tot en met 18 jaar |
| | Verjaardag kind* | 4 tot en met 12 jaar |
| | Schoolkosten | 4 tot en met 18 jaar |
| | Onverwachte of ongewone uitgaven* | 0 tot en met 20 jaar |
| Tegemoetkoming kosten Kindervakantiewerk | Verschilt per Kindervakantiewerk-week | |
| Punt Welzijn | Sporten bij <i>Let's Move</i> | Voor iedereen |
| (Nationaal) Jeugdontbijt | Thuis ontbijten voor kinderen | Kinderen tot en met 17 jaar |
| Centrum voor Jeugd en Gezin | Sinterklaas | 0 tot en met 18 jaar |
| Bibliocenter | Jeugdabonnement bibliotheek | 0 tot en met 17 jaar |

Tabel 1. Een overzicht van het aanbod van initiatieven en regelingen binnen het Kindpakket van de gemeente Weert. *Deze regelingen kunnen eveneens worden aangevraagd bij het Centrum voor Jeugd en Gezin.

De twee instrumenten zijn in opeenvolgende deelonderzoeken onderzocht aan de hand van kwalitatieve methoden. Het instrument 'aanvraag bijstandsuitkering' is zowel vanuit de aanbodzijde (medewerkers van de gemeente) als de vraagzijde (aanvragers van een bijstandsuitkering) onderzocht. Er hebben acht interviews plaatsgevonden met respondenten aan de vraagzijde en twee focusgroepen met medewerkers van de gemeente.

De keuze voor individuele interviews met aanvragers van de bijstandsuitkering (de vraagzijde) is ingegeven door het taboe en de schaamte die heersen rondom het onderwerp armoede en omwille van de privacy. Tijdens de interviews werd onder meer uitvoerig gesproken over de persoonlijke situatie van de klanten. Voor het werven van de respondenten aan de vraagzijde is gebruik gemaakt van de voorlichtingsbijeenkomst (zie figuur 1). Klanten werden na afloop van deze voorlichtingsbijeenkomst persoonlijk benaderd door een onderzoeker met de vraag voor deelname aan het onderzoek. Tijdens de semigestructureerde interviews, die ongeveer een uur duurden, is er gebruik gemaakt van een interviewschema (zie bijlage 1) en een *informed consent* formulier (bijlage 2). De interviews vonden plaats op een locatie in Weert waarbij de voorkeur van de respondent voorrang kreeg. Veelal betrof dit een besloten ruimte in het gemeentehuis. De respondenten ontvingen na afloop van het interview een VVV bon ter waarde van 10 euro als blijk van dank voor hun deelname aan het onderzoek. Hierover werden de respondenten niet op voorhand geïnformeerd.

Omwillen van een (tijds)efficiënte dataverzameling is er aan de aanbodzijde gekozen te werken met focusgroepen. Aangezien er bij de aanbodzijde geen persoonlijke informatie gedeeld hoefde te worden, paste deze manier van gespreksvoering het beste. Eén focusgroep heeft zich hierbij gericht op de regisseurs, waarbij acht personen aanwezig waren. De andere focusgroep heeft zich gericht op medewerkers van de vraagwijzer, waarbij zes personen aanwezig waren. De deelnemers van beide focusgroepen zijn geselecteerd door de teamleiders van de betreffende teams. De focusgroepbijeenkomsten, die elk ongeveer anderhalf uur duurden, zijn eveneens op semigestructureerde wijze uitgevoerd. De interviewschema's die als zogenaamde onderlegger zijn gebruikt tijdens de bijeenkomsten zijn terug te vinden in de bijlagen (bijlage 3 en 4).

Het instrument 'het Kindpakket' is alleen vanuit de vraagzijde (gezinnen in armoede met kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 18 jaar) onderzocht. Tijdens een, door de gemeente georganiseerde, kledingdag zijn ouders door onderzoekers gevraagd of ze op een later moment deel zouden willen nemen aan het onderzoek middels een interview. De kledingdag is een initiatief dat wordt aangeboden binnen het Kindpakket. In totaal hebben acht interviews plaatsgevonden, welke elk ongeveer drie kwartier duurde. Het interviewschema is bijgevoegd als bijlage 5. Voor deze interviews werd hetzelfde *informed consent* formulier gebruikt als bij de interviews van het eerste deelonderzoek. Bij het instrument 'het Kindpakket' is er in samenspraak met de gemeente voor gekozen om geen interviews te laten plaatsvinden aan de aanbodzijde. Door het grote aanbod aan verschillende initiatieven binnen het Kindpakket betrof dit namelijk een zeer gevarieerde groep mensen, waarmee de klanten slechts eenmalig of kortstondig in contact staan.

Alle interviews en focusgroepen zijn woord-voor-woord uitgetypt en hebben een grote hoeveelheid aan data opgeleverd. Deze data is handmatig gecodeerd met behulp van het programma Atlas.ti. Hierbij zijn alle citaten die over een vergelijkbaar thema gingen bij elkaar gezet. De data is vervolgens geanalyseerd. Hierbij lag de focus op het achterhalen van zogenaamde faciliterende elementen voor steun (facilitators) en elementen die de steunbeleving ondermijnen (barrières). Daarnaast is gekeken hoe verschillende thema's invloed hebben op één of meerdere steunaspecten. Steun, geboden en ervaren staat centraal in dit rapport.

1.4 Steun: een eerste verkenning

'Steun' kan worden gedefinieerd als morele of materiële hulp. Zo kan het aanmoediging, aansporing of medewerking omvatten, maar ook financiële hulp, bescherming en assistentie betekenen. Binnen de gemeente Weert bestaat een gevarieerd aanbod aan steun, met diverse aanbieders, verschillende instrumenten (zoals de 'kledingdag' en het 'jeugdontbijt') en diverse ontvangers (zoals bezoekers van de kledingdag en ontvangers van het jeugdontbijt).

Er zijn verschillende drempels bekend die mensen in armoede ervan weerhouden zich aan te melden voor steunregelingen. Redenen van mensen die wel armoede ervaren maar geen steun van de overheid zoeken zijn onder meer de strenge toelatingsvoorwaarden, het niet afweten van het bestaan van de regelingen, bureaucratische onhandigheden, het wel willen maar het nog niet gedaan hebben en taboe (5). Ook worden mensen met financiële problemen ervan weerhouden om hulp te zoeken door schaamte, onderschatting en verkeerde opvattingen over schuldhulp (6). Een ander onderzoek onder werkende moeders

in de VS omtrent steunregelingen voor kinderopvang spreekt van ingewikkelde en verwarrende procedures (7).

Voor zover bekend is er nog geen onderzoek gedaan naar ervaren steun vanuit een overheidsinstantie. Wel zijn er al verschillende onderzoeken gedaan naar steun in een organisatiecontext, bezien vanuit de werkgevers (8) (9). Resultaten hiervan suggereren dat waargenomen steun vanuit de organisatie ertoe leidt dat de betrokkenheid van werknemers vergroot wordt. Dit resulteert bijvoorbeeld in verminderde afwezigheid van werknemers.

Uit de literatuur mogen we opmaken dat ervaren sociale steun een belangrijke steunbron is voor mensen in armoede (10). Ervaren sociale steun is de mogelijkheid om, indien gewenst, van iemand praktische hulp of emotionele steun te krijgen die overeenkomt met de behoeften. Ervaren sociale steun omvat dus instrumentele of 'tastbare' steun, bijvoorbeeld financiële hulp of hulp bij praktische zaken, en emotionele steun, wat bestaat uit positieve en informatieve interacties en affectie. Interventies die onder meer optimisme, het gevoel van controle en hoop en het probleemoplossende vermogen bevorderen worden door mensen in armoede als helpend of steunend ervaren (10).

Middels dit onderzoek is getracht om de indicatoren die horen bij échte steun, geboden aan en ervaren door mensen in Weert die leven in armoede, bloot te leggen. Hiertoe is kwalitatief onderzoek uitgevoerd aan zowel de aanbodzijde, zij die steun bieden, als aan de vraagzijde, zij die steun ontvangen. De indicatoren zijn verdeeld over twee groepen: enerzijds indicatoren die faciliterend van karakter zijn en indicatoren die belemmerend zijn in de context van steun bieden en ervaren. De indicatoren zijn gebaseerd op de resultaten van onderzoek naar de twee genoemde instrumenten: 'Aanvraag bijstandsuitkering' en 'het Kindpakket'. De op deze wijze verkregen indicatoren zijn waar mogelijk aangevuld vanuit de literatuur en zijn vervolgens grafisch verwerkt in een tool: de meetlat. Met deze meetlat kan de gemeente nieuw beleid en/of nieuw te ontwikkelen interventies controleren op de aanwezigheid of integratie van de meest noodzakelijke steunelementen en zo tijdig bepalen: wordt met dit beleid en/of met deze interventie échte steun geboden die door mensen in Weert die leven in armoede werkelijk als steun wordt ervaren. Zodat zij zich niet afkeren van steun en de kans vergroot wordt dat zij met steun de armoede kunnen keren.

Deel 2: Resultaten

2.1 Steunindicatoren genoemd door zowel de aanbodzijde als de vraagzijde

Aan alle respondenten van beide deelonderzoeken is de vraag gesteld wat steun voor hen betekent, los van de instrumenten, om zo inzicht te krijgen in de factoren waaruit steun bestaat. Tabel 2 toont de indicatoren van steun die door de respondenten van beide deelonderzoeken het meest zijn genoemd in de interviews. Daarnaast zijn per instrument kenmerkende uitspraken opgenomen die de steunbeleving in de woorden van de respondenten aan de vraagzijde omschrijven. De indicatoren zijn niet gerangschikt op volgorde van belangrijkheid.

| Steunindicatoren genoemd door respondenten van de vraagzijde | Illustratieve uitspraken van respondenten uit het deelonderzoek 'aanvraag bijstandsuitkering' | Illustratieve uitspraken van respondenten uit het deelonderzoek 'Het Kindpakket' |
|--|--|--|
| Steunindicator 1 • MAATWERK PERSOONLIJK | <i>"Er werden ook veel vragen gesteld en ik had daardoor wel het gevoel dat mijn situatie helemaal in beeld was zeg maar. En ja, dat gaf wel een gevoel van veiligheid."</i> | |
| Steunindicator 2 • INTERESSE TONEN EEN LUISTEREND OOR BIEDEN | <i>"Nou ik vind het vaak alleen al fijn als ze luisteren."</i> | |
| Steunindicator 3 • MEEDENKEN GOED EN JUIST INFORMEREN HELDERE VERWACHTINGEN COMMUNICEREN | <i>"Dat ze je goed begeleiden in alles. Dus hoe alles reilt en zeilt. Dat vind ik wel heel belangrijk, ja."</i> | <i>"Dat je jouw problemen aan iemand kan vertellen en dat die persoon jou kan informeren, adviseren, waar je naar heen moet gaan om verder. Om goed geïnformeerd te worden."</i> |
| Steunindicator 4 • DUIDELIJK AANSPREEKPUNT of CONTACTPERSOON BIEDEN | <i>"Dat je dus punten hebt, of personen hebt waar je kunt bellen als er problemen zijn. Is ook wel heel belangrijk."</i> | <i>"Steun, dat je ergens ook 24/7 terecht kan voor vragen en tips, of in ieder geval iets waar je hulp bij nodig hebt. Dat je altijd terecht kan"</i> |
| Steunindicator 5 • OPLOSSING BIEDEN CONCREET MEEDENKEN | <i>"Ja voor mij zou het dan gewoon een ook stukje financiële hulpbegeleiding zijn."</i> | <i>"Ik had een huis, maar daar was niks in het huis en gemeente Weert [.....] die hebben gezegd we gaan je helpen"</i> |
| Steunindicator 6 • VERTROUWEN GEVEN | <i>"Als ik aan het praten ben of als m'n emoties gaan [...] dat ze zeggen, komt wel goed."</i> | <i>"Ja, hoe moet ik dat zeggen. Een hart onder de riem. Effe dat extra, die steun."</i> |

Tabel 2. Steunindicatoren benoemd door respondenten aan de vraagzijde gebaseerd op de resultaten van beide deelonderzoeken.

Tabel 3 toont de meest genoemde steunindicatoren genoemd door respondenten aan de aanbodzijde uit deelonderzoek 1 naar het instrument 'Aanvraag Bijstandsuitkering'. De resultaten zijn ook hier niet gerangschikt op volgorde van belangrijkheid. In de tweede kolom zijn enkele uitspraken opgenomen van medewerkers die betrekking hebben op de steunindicatoren die ernaast staan.

| Steunindicatoren genoemd door respondenten van de aanbodzijde | Illustratieve uitspraken uit het deelonderzoek 'aanvraag bijstandsuitkering' |
|--|---|
| Steunindicator 1 • MAATWERK PERSOONLIJK | <i>"Een stukje breder kijken dan waar de klant alleen voor komt, om niet alleen die focus op die uitkering."</i> |
| Steunindicator 2 • INTERESSE TONEN EEN LUISTEREND OOR BIEDEN | <i>"Echt oprecht luisteren zonder oordeel, en dat iemand zich ook gehoord voelt"</i> |
| Steunindicator 3 • MEEDENKEN GOED EN JUIST INFORMEREN HELDERE VERWACHTINGEN COMMUNICEREN | <i>"Juist informeren en meedenken. Dat je [je] mee laat veren met waar iemand mee komt."</i> |
| Steunindicator 4 • DUIDELIJK AANSPREEKPUNT of CONTACTPERSOON BIEDEN | <i>"[De klant heeft behoefte aan] dat ze weten wie hun contactpersoon is, dat ze snel iemand kunnen bereiken om de stand van zaken na te vragen en dat soort dingen."</i> |
| Steunindicator 5 • OPLOSSING BIEDEN CONCREET MEEDENKEN | <i>"De steun waar deze mensen het meeste behoefte aan hebben is geld. Snel, snel geld."</i> |

Tabel 3. Steunindicatoren benoemd door respondenten aan de aanbodzijde gebaseerd op de resultaten uit van deelonderzoek 1 instrument 1 Aanvraag Bijstandskering'.

2.2 Deelonderzoek 1: Aanvraag Bijstandsuitkering

Voor dit deelonderzoek is voorafgaand aan de interviews allereerst een klantreis in kaart gebracht door de onderzoekers (figuur 1). Deze maakt het proces van aanvragen inzichtelijk en geeft eveneens de betrokken stakeholders weer. De klantreis hielp in het onderzoek niet alleen om begrip te krijgen van het proces, maar bood de onderzoekers ook de nodige structuur voor de kwalitatieve dataverzameling en -verwerking. Het eerste deelonderzoek heeft zich gericht op de eerste vier contactmomenten, namelijk: 1) de meldingsdatum, 2) de voorlichtingsbijeenkomst, 3) de intake en 4) de beschikkingsbrief. De quotes die later in het rapport voorkomen verwijzen naar deze contactmomenten. Het eerste contactmoment vindt plaats zodra een klant zich heeft gemeld bij de gemeente voor het aanvragen van een bijstandsuitkering. Dit verloopt via de Vraagwijzer. Medewerkers van de gemeente geven burgers informatie over een grote verscheidenheid aan regelingen binnen de gemeente Weert. Contact opnemen met de Vraagwijzer over het aanvragen van de bijstandsuitkering kan zowel telefonisch als fysiek aan de balie bij de gemeente. Om te bepalen of de betreffende klant in aanmerking komt voor de bijstandsuitkering, vindt in het eerste contact met medewerkers van de Vraagwijzer een korte screening plaats. Het tweede contactmoment, de voorlichtingsbijeenkomst, is een moment waarbij meerdere klanten tegelijk informatie ontvangen over het aanvragen van de bijstandsuitkering, hun rechten en hun plichten in een gemeenschappelijke ruimte in het gemeentehuis. Vervolgens heeft de klant een één-op-één gesprek met zijn of haar regisseur, om het recht op de uitkering verder te onderzoeken en uit te wijden over de persoonlijke situatie van de klant. Dit intakegesprek is het derde contactmoment en vindt plaats in een spreekkamer achter gesloten deuren,

'tussen vier muren' van glas. Tot slot ontvangt de klant per post een brief met daarin het besluit over het al dan niet toekennen van de bijstandsuitkering. Dit heet de beschikkingsbrief en is in de klantreis terug te vinden als contactmoment 4.

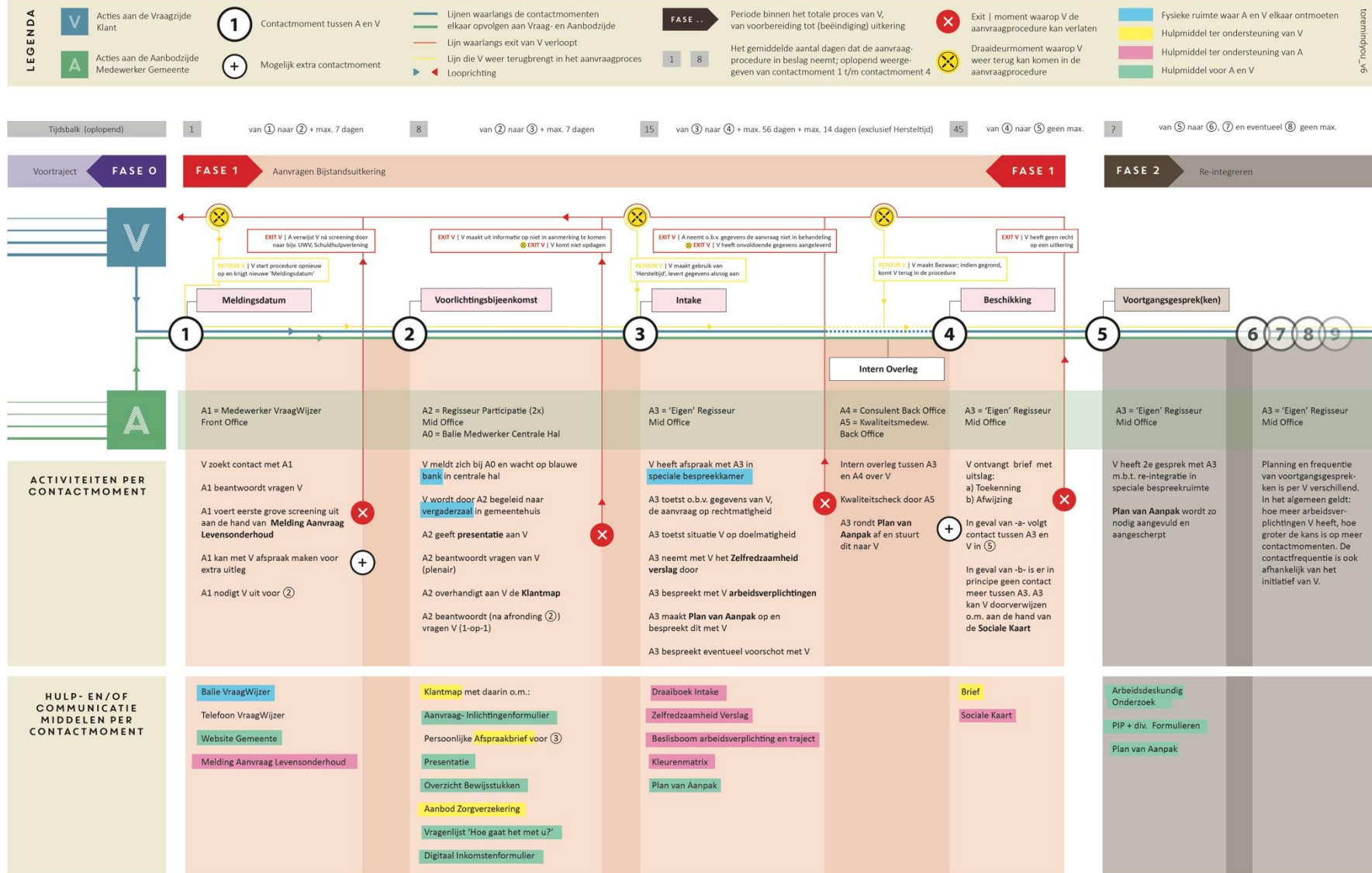
Naast de interviews en focusgroepen, is ook onderzoek naar de verschillende contactmomenten gedaan door (daar waar mogelijk) aan te sluiten bij de contactmomenten. Zo is er voor het onderzoek naar contactmoment 1 een onderzoeker mee gaan kijken bij de Vraagwijzer. Op deze manier kon de interactie tussen medewerkers van de Vraagwijzer en klanten geobserveerd worden. Ook bood dit de gelegenheid voor de onderzoekers om in gesprek te gaan met verschillende medewerkers van de gemeente over het proces.

Voor onderzoek naar contactmoment 2 zijn verschillende onderzoekers meermaals aangesloten bij de voorlichting. Zo konden de onderzoekers ervaren hoe de presentatie tijdens de bijeenkomst wordt gegeven door regisseurs en konden zij contact leggen met potentiële respondenten van de vraagzijde. De presentatie duurt ongeveer anderhalf uur, waarna ruimte is voor het stellen van vragen door de aanwezigen. De onderzoekers hebben als gezegd dit contactmoment ook gebruikt om klanten te benaderen voor deelname aan het onderzoek middels een interview. Aan het eind van de bijeenkomst ontvangen de aanwezigen een klantmap. Dit is een map met zes verschillende documenten, zowel informatieve documenten als vragenlijsten die door klanten ingevuld dienen te worden voor het volgende contactmoment. Alle documenten uit de klantmap zijn kritisch bekeken door de onderzoekers.

Voor onderzoek naar contactmoment 3 zijn de onderzoekers, van de vijf afspraken die gepland waren, twee keer aangesloten bij het gesprek tussen regisseur en klant. Twee afspraken werden vooraf afgezegd door de klant en eenmaal kwam bij een gesprek de klant zonder afmelding niet opdagen. Door aan te sluiten bij contactmoment 3 kon er een beeld worden gevormd van het gesprek dat plaatsvindt tijdens dit contactmoment en kon de onderzoeker een impressie krijgen van de bespreking van de klantmap. Alle documenten in de klantmap die ingevuld dienen te worden door de klant worden, voor zover dit compleet is, in gezamenlijkheid doorgenomen tijdens dit contactmoment. Daarnaast wordt bepaald of de klant aan een sollicitatieplicht moet voldoen en/of de klant nog in aanmerking komt voor andere regelingen van de gemeente, zoals bijvoorbeeld de kledingdag.

Het vierde contactmoment is de beschikkingsbrief. In deze brief staat beschreven of de bijstandsuitkering wordt afgewezen dan wel wordt toegekend aan de klant. Beide brieven zijn door de onderzoekers gelezen.

CONTACTMOMENTEN TUSSEN VRAAG- EN AANBODZIJDE BIJ DE AANVRAAG VAN EEN BIJSTANDUITKERING



Figuur 1. De klantreis van het instrument 'aanvraag bijstandsuitkering'.

Na het opstellen van de klantreis, het voeren van gesprekken, interviews en de uitvoering van focusgroepbijeenkomsten is de op deze wijze verzamelde data geanalyseerd waarbij steeds is gekeken naar elementen die steun beïnvloeden, ofwel negatief (factoren die steunervaring belemmeren) ofwel positief (factoren die steunervaring bevorderen). Deze zijn gegroepeerd en samengebracht in tabel 4 onder 'barrières' en facilitators'.

| BARRIÈRES Factoren die steunervaring belemmeren | FACILITATORS Factoren die steunervaring bevorderen |
|---|--|
| 1) ONVOLDOENDE INFORMATIEOVERDRACHT | 1) EMPATHIE |
| 2) ONNODIGE INFORMATIE | 2) DISCRETIONAIRE RUIMTE |
| 3) PROCESMATIGE OBSTAKELS | |

Tabel 4. Barrières en facilitators die zijn gedestilleerd uit de data van deelonderzoek 1 'Aanvraag Bijstandsuitkering'.

De verschillende barrières en facilitators zullen hieronder uitgebreid worden toegelicht. Deze zullen steeds geïllustreerd worden met citaten ontleend aan de interviews en aan de focusgroepbijeenkomsten met medewerkers van de gemeente. Citaten van de respondenten aan de vraagzijde (klanten) zijn groen weergegeven en worden gekenmerkt door een '(V)' aan het einde; citaten van respondenten aan de aanbodzijde (gemeente) zijn weergegeven in het blauw en worden aangemerkt met een '(A)'.

2.2.1 Barrières – Factoren die de steunervaring belemmeren

1. ONVOLDOENDE INFORMATIEOVERDRACHT

De informatie die nodig is om optimaal steun te kunnen verlenen en ontvangen komt niet altijd goed over. Uit de interviews en focusgroepbijeenkomsten blijkt dat de overdracht van informatie niet altijd optimaal verloopt. Het gaat hier zowel om informatie van de klant naar de medewerkers van de gemeente, als andersom.

De medewerkers van de gemeente geven aan dat de vraag van de klant niet altijd goed over komt (contactmoment 1, figuur 1). Zij dienen regelmatig de hulpvraag uit de situatieschets van de klant te destilleren. Dit heeft mogelijk te maken met de beperkte taalvaardigheid van een belangrijk deel van de klanten. Het niet adequaat kunnen formuleren van de hulpvraag komt onder meer in het onderstaande citaat van een medewerker aan bod:

"Mensen leggen soms een probleem bij je op tafel maar daar moet je dan de vraag uit destilleren. Van dit is de situatie en ik wist allemaal niet en daar moet je dan de vraag uit halen, van oké dus dat betekent dat we een bijstandsuitkering misschien kunnen aanvragen. Of misschien moeten we een WMO aanvraag gaan doen. Dus mensen vertellen van de situatie, maar vertellen niet de vraag waar wij iets mee kunnen." (A)

De meningen van de respondenten aan de vraagzijde over de informatieoverdracht tijdens de aanvraagprocedure, zijn verdeeld en afhankelijk van het contactmoment. Een belangrijk moment van informatieoverdracht vindt plaats tijdens de voorlichtingsbijeenkomst (contactmoment 2, figuur 1). Meerdere respondenten gaven aan dat de

voorlichtingsbijeenkomst voor hen niet goed te volgen was en de informatie te snel behandeld werd.

“Nou dat ging wel allemaal heel erg snel zo van, dat kon je allemaal niet bijhouden. Nee dat ging heel snel. Ja het stond ook allemaal in die map, dus ik heb dat thuis op m'n gemak nog eens allemaal door zitten lezen.” (V)

“Het ging te snel, het was te veel in één keer.” (V)

De medewerkers van de Vraagwijzer hebben ook gesproken over (hun ervaringen met) de voorlichtingsbijeenkomst. Enkele medewerkers hebben zelf ooit een bijeenkomst bijgewoond en merkten ook op dat er te veel informatie werd gegeven:

“Te algemeen, te veel informatie tegelijkertijd waarbij je je dan af moet vragen van, is die op dat moment nodig of kan je die op een andere manier vormgeven of bijvoorbeeld later in het traject wanneer de uitkering is toegekend dat je dan nog een keer uit gaat leggen van nou een vakantie melden moet je zo doen en heb je werk dan moet je je inkomstenformulier, in plaats van aan het begin als het nog helemaal niet aan de orde is en als iemand eigenlijk alleen maar wil weten krijg ik 'm wel of krijg ik 'm niet.” (A)

“Er werd een bak informatie gegeven dat ik na een half uur dacht, nou ho maar hoor want pfoe.” (A)

“Je krijgt zoveel informatie op dat moment dat sla je toch allemaal niet meer op. Tenminste op mijn leeftijd niet.” (V)

Het spanningsveld rondom de informatieoverdracht werd niet alleen bij de voorlichtingsbijeenkomst geconstateerd, maar ook tijdens de intakegesprekken (contactmoment 3, figuur 1). Zo merkten de regisseurs op dat niet alle klanten een complete klantmap meenemen naar het intakegesprek. De klantmap wordt aan klanten aangereikt aan het einde van de voorlichtingsbijeenkomst. De klantmap bevat in totaal zes documenten. Hieronder wordt een overzicht van de documenten met een korte toelichting gegeven.

- Aanvraagformulier bijstandsuitkering. In dit document van 13 pagina's dienen klanten vragen te beantwoorden over onder meer persoonsgegevens, woonsituatie, inkomsten, schulden en arbeidsverleden.
- Lijst met bewijsstukken die nodig zijn voor de aanvraag van de bijstandsuitkering. In dit document van drie pagina's worden de bewijsstukken opgesomd die de klant dient te overhandigen aan de gemeente. In het document worden alle mogelijke situaties waarin de klant zich kan bevinden onder elkaar gezet (scheiding, zzp'er, huurwoning, koopwoning etc.).
- Brief over de vervolgspraak. Hierin worden de datum en het tijdstip van de volgende afspraak gecommuniceerd met de klant. Ook wordt de contactpersoon (regisseur) van de klant hierin bekend gemaakt.
- Brief met informatie over het opgeven van inkomsten. Wanneer er naast de uitkering ook andere inkomsten binnen komen, dient de klant deze door te geven aan de gemeente. Het inkomstenformulier kan enkel digitaal met DigiD worden ingevuld.
- 'Hoe gaat het met u?'. Een vragenlijst met 11 meerkeuzevragen over verschillende onderwerpen, waaronder financiën, geestelijke gezondheid en dagelijks leven.

- Informatiebrief over het afsluiten van een zorgverzekering via de gemeente Weert.

Het komt regelmatig voor dat formulieren uit de klantmap niet goed of niet volledig worden ingevuld, zoals blijkt uit onderstaande citaten van regisseurs.

“Er is bijna geen enkele klant die komt met het hele pakketje, kant en klaar, gekopieerd, alsjeblieft.” (A)

“In eerste instantie had ik niet alles paraat tijdens de intake, maar alles was heel duidelijk op papier gezet voor me van wat ik nog op moest zoeken en uit moest zoeken en dat ging na de intake allemaal heel soepel.” (V)

Daarnaast hebben de regisseurs uiteenlopende meningen over de beschikkingsbrief (contactmoment 4, figuur 1). Sommige regisseurs geven aan dat deze brief wel heel veel informatie bevat. Zo worden er in de brief verschillende contactpersonen genoemd waardoor de boodschap mogelijk voor veel klanten wat verwarrend wordt.

“Het is ook eigenlijk veel informatie. Dan krijg je een brief en dan staat een kwaliteitsmedewerker vaak dan als ondertekening, en dan staat er contactpersoon, staat er dan bijvoorbeeld de back office medewerker, en in de brief staat dan nog regisseur, want regisseur is ook zo’n raar begrip eigenlijk, wat is een regisseur? Moet ik nou mijn contactpersoon gaan bellen? Ik snap wel dat dit verwarrend is voor mensen.” (A)

Op basis van de uitspraken van aanbod- en vraagzijde kunnen we opmaken dat er sprake is van onvoldoende informatieoverdracht. Voor de klant berust dit op het feit dat zij niet altijd in staat is om de hulpvraag helder te formuleren. Aan de aanbodzijde is dit veelal te wijten aan de hoeveelheid informatie die wordt overgedragen en de snelheid waarmee dit gebeurt. Wanneer informatie niet goed over komt, heeft dit effect op de steunbeleving. Onvoldoende informatieoverdracht vormt zodoende een barrière voor het (met elkaar) meedenken, het goed en juist informeren van elkaar en heldere verwachtingen communiceren.

2) ONNODIGE INFORMATIE

Naast onvoldoende informatieoverdracht, werd ook de overdracht van onnodige informatie als een belemmering voor de steunbeleving geïdentificeerd. Een deel van de informatie die tijdens het proces van de aanvraag van de bijstandsuitkering wordt aangereikt, blijkt namelijk niet voor iedereen te gelden maar wordt wel aan iedere klant verstrekt.

Zo is de informatie die wordt aangereikt tijdens de voorlichtingsbijeenkomst bedoeld voor een grote diversiteit aan groepen, waardoor het in alle gevallen zo is dat een deel van de informatie geen betrekking heeft op iemands persoonlijke situatie. Hierdoor ervaren sommige klanten (onnodig) druk. Het citaat hieronder is afkomstig van een respondent aan de vraagzijde die geen arbeidsverplichting meer heeft, maar wel de informatie aangaande de plichten rondom solliciteren ontvangen heeft:

“Toen we die bijeenkomst hadden en ze zeiden van, 5 sollicitaties in de week, en daar moet je aan voldoen, daar heb ik echt slapeloze nachten van gehad.” (V)

De klantmap die iedereen ontvangt na de aanvraag bijstandsuitkering bevat, zoals al eerder besproken, een grote diversiteit aan formulieren. Een belangrijk deel van de formulieren is slechts relevant voor een specifieke groep aanvragers.

“Het was wel heel dik, heel veel, ik moest er veel tijd [aan besteden], want ik moest sommige vragen echt steeds opnieuw lezen om te begrijpen wat ze bedoelen, [...] soms klopten ze niet bij mij” (V)

Dit probleem van te veel aan informatie wordt onderkend door de medewerkers van de gemeente.

“Ook die bewijsstukken-lijst zeg maar, die is niet toegespitst op 1 persoon, ja per persoon. Dat is gewoon een algemene lijst, waar dus ook voor zelfstandigen de stukken op staan, voor iemand die alleenstaand is, iemand die gehuwd is, iemand die gewerkt heeft, iemand die een uitkering heeft. Dus dan moet je zelf nagaan van wat is mijn situatie, wat moet ik dan inleveren.” (A)

Ook het formulier ‘Hoe gaat het met u?’ leek niet goed aan te sluiten bij de behoeften van respondenten aan de vraagzijde. Dit formulier werd niet met alle respondenten aan de vraagzijde besproken, maar de respondenten met wie er wel over dit formulier gesproken is, waren er niet positief over.

“Dat vond ik een beetje belachelijk. Omdat ik weet, ik kan m’n eigen goed zelf redden, maar omdat ik nou in die depressie, depressiviteit zit, heb ik wel hulp. Of schulden, kijk, maar ik red het. Ik red het wel, snap je. Maar hier staat dan, ik heb snel hulp nodig want ik red mezelf niet meer. Maar ik red m’n eigen wel. Ik heb wel hulp nodig, maar ik red m’n eigen wel.” (V)

“Voor mij is het niks. Het is niet op mijn situatie gericht, laat ik het zo zeggen.” (V)

Klanten ontvangen op verschillende momenten in het proces te veel informatie. Het delen van informatie die niet relevant is voor de persoonlijke situatie van de klant belemmert de steunbeleving. Het wordt niet alleen als onnodige informatie gezien. Het kan bij klanten tot extra stress leiden. Zij ervaren extra druk, maar ook onbegrip en frustraties. Met een overvloed aan informatie wordt voorbijgegaan aan het leveren van maatwerk. Maatwerk is een belangrijk aspect van steun.

3) PROCESMATIGE OBSTAKELS

Een derde en laatste barrière die terugkwam in de interviews en focusgroep bijeenkomsten heeft betrekking op het proces. Het proces van aanvragen blijkt niet altijd de ruimte te bieden voor maatwerk, terwijl maatwerk wel een belangrijk aspect is voor de steunbeleving (zie tabel 2). We onderscheiden drie soorten obstakels: a) ruimte, b) Wet- en regelgeving en c) beschikbare tijd.

a) Ruimte als obstakel

De omgevingen waarin vraag- en aanbodzijde elkaar ontmoeten worden door de respondenten niet altijd als ondersteunend ervaren. Tijdens de interviews werd door de respondenten in dit kader meermaals de voorlichtingsbijeenkomst (contactmoment 2)

aangehaald. Sommige respondenten aan de vraagzijde vertelden dat ze het niet prettig vinden om in groepsverband informatie te ontvangen.

“Ja, dat [met meerdere mensen in een ruimte zitten] zou ik liever niet doen denk ik. Ik ben ook bang dat ik mensen tegenkom die ik ken, zeg maar. Van de middelbare school, of ehm, al zit je wel in dezelfde situatie dus het zou niet zoveel uit moeten maken, maar omdat ik best veel schaamte en ook wel angstklachten heb zeg maar, ja vind ik het wel wat lastig.” (V)

Ook werden er door medewerkers van de Vraagwijzer opmerkingen gemaakt over de vorm van het tweede contactmoment.

“Het is niet één-op-één. Volgens mij schieten ze daar aan het doel voorbij. Ze zouden beter ons de map kunnen laten aanreiken en dan daarna meteen de intake.” (A)

“Dan zit je met allemaal mensen van allerlei niveaus en het is gewoon één algemene... Brei.” (A)

b) Wet- en regelgeving als obstakel

Niet alleen het gelijktijdig ontvangen van aanvragers in dezelfde ruimte leidde tot het niet kunnen leveren van maatwerk. Ook wet- en regelgeving kan medewerkers beperken om optimaal steun te bieden. Medewerkers van de Vraagwijzer merkten op dat er in sommige gevallen wellicht meer naar de persoonlijke situatie van een klant gekeken zou kunnen worden, maar dat zij hierin worden beperkt door regels en wetten. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van verhuizingen vanuit een andere gemeente, vragen zij zich hardop af of het voor een klant nodig is om nogmaals de gehele aanvraag-cyclus te moeten doorlopen.

“En soms heeft iemand net een paar maanden in een andere gemeente gewoond, dus daar is net de vraag vastgesteld. Moet je er dan niet gewoon op vertrouwen dat je collega's in een andere gemeente dat recht goed hebben vastgesteld.” (A)

Daarnaast zijn er ook klanten die eigenlijk meer maatwerk en begeleiding behoeven, omdat zij niet in staat zijn om de reguliere procedure te doorlopen.

“Ik had laatst iemand die verstandelijk beperkt was. [...] Week erop is ie niet komen opdagen, omdat hij gewoon niet in staat is om zich aan die afspraken te doen. Dus in dat geval vind ik het gewoon zonde dat het niet buiten de lijnen mocht voor deze persoon.” (A)

c) Beschikbare tijd als obstakel

Uit de focusgroepbijeenkomsten komt naar voren dat 'tijd' of beter het hebben van voldoende tijd een belangrijke sta-in-de-weg is om maximale steun te kunnen bieden aan aanvragers van een bijstandsuitkering. Te weinig tijd is een bekend obstakel binnen de gehele hulpverlening. Een hoge caseload, administratieve druk en veel personeelswisselingen drukken op de beschikbare tijd. Door onder meer de wisseling in de samenstelling van het team krijgen klanten vaak te maken met verschillende contactpersonen. Medewerkers van de gemeente geven aan dat het voor klanten niet prettig is wanneer zij moeten wisselen van contactpersoon en daardoor meerdere malen hun verhaal moeten doen. Ook gaat dit ten koste van de kostbare tijd van de medewerkers:

“Je kunt denk ik nog wel zo goed overdragen, maar mensen moeten weer hun verhaal doen, en weer een nieuw contactpersoon, je moet weer vertrouwen he, je moet elkaar toch weer een paar keer zien, dus daar gaat uiteindelijk ook gewoon veel meer tijd inzitten.” (A)

“Ja je hoort wel vaak klanten zeggen van, ik heb al iemand, twee of drie jaar heb ik niemand meer gesproken, en dan wisselt van contactpersoon, ik weet niet eens wie mijn contactpersoon is, ik heb die nog nooit gezien.” (A)

“Dat doet het vertrouwen denk ik ook niet goed, als iemand in een paar jaar tijd 10 verschillende contactpersonen heeft gehad.” (A)

Regisseurs geven aan dat het, na het moment van het toekennen van de uitkering, voor hen niet mogelijk is om iedere klant in hun caseload te zien of te spreken. Medewerkers geven aan hierdoor een zelfbenoemd ‘piepsysteem’ te hanteren. Dit wil zeggen dat zij eerder geneigd zijn om tijd en aandacht te geven aan de klanten die zich laten horen, dan aan klanten die terughoudender zijn. Zij die zich niet laten horen, zijn daardoor minder of zelfs helemaal niet in beeld. De grootte van de caseload leidt er ook toe dat een regisseur niet voldoende tijd heeft voor iedere klant.

“De groep grijs/paars, dat zijn mensen met een ontheffing of max. vrijwilligerswerk, en dan eh, ja dan wordt wel gezegd oh daar hebben jullie helemaal geen werk aan, die staan gewoon op je naam maar daar hoef je verder helemaal niets mee te doen. Ja, in praktijk werkt dat dus niet zo.” (A)

“Je kunt je ook afvragen of dat piepsysteem steun is he. Nee tuurlijk niet.” (A)

Daarnaast gaven regisseurs aan dat tijd niet efficiënt kan worden ingevuld wanneer afspraken op het laatste moment worden afgezegd door klanten. Dit geldt met name voor contactmoment 3. Veel van deze afspraken kunnen onverhoopt geen doorgang vinden wegens verschillende redenen, met als gevolg dat er gaten vallen in de agenda’s van de regisseurs welke lastig in te vullen zijn.

Een laatste aspect dat drukt op de beschikbare tijd en daarmee op de steunervaring van klanten is de administratieve last die door medewerkers op verschillende momenten wordt benoemd. Medewerkers spreken over de systemen die gebruikt dienen te worden voor het verwerken van klantgegevens. Zo geven de werknemers van de Vraagwijzer aan dat zij met verschillende systemen van de verschillende afdelingen moeten werken. Dit kost extra tijd. De regisseurs vragen zich hardop af of zij nog gediend worden door de systemen, of dat zij de systemen dienen. Over het algemeen wordt het als een last gezien dat er veel, soms onnodige en dubbele informatie moet worden ingevoerd op de computer in verschillende naast elkaar bestaande systemen. En dat dit ten koste gaat van de tijd voor de klant.

“Ja dat kost gewoon tijd. [...] We hebben héél veel systemen waarmee we moeten werken, alles moeten we vullen en ik heb het idee dat ik het systeem dien in plaats van het systeem mij, en dat we daar ook heel erg tegenaan lopen, van ja wat moet er nou gevuld worden, waarom vullen we dat eigenlijk, heeft dat nog wel zin of doen we dat omdat we dat al 30 jaar zo doen en er nooit meer naar gekeken wordt?” (A)

Dat het proces niet altijd ruimte laat voor het bieden van passende steun vormt met name een barrière voor het leveren van maatwerk, meedenken en het hebben van een duidelijk

aanspreekpunt (aspecten van de steundefinitie, tabel 2). Medewerkers voelen door het dwingende karakter van wet- en regelgeving weinig ruimte om af te wijken van bestaande protocollen, zelfs wanneer de persoonlijke situatie van een klant hierom vraagt. Daarnaast blijkt het voor regisseurs niet mogelijk om alle klanten die een uitkering ontvangen (goede) begeleiding te bieden door een tekort aan tijd. Hoewel verschillende klanten aangeven behoefte te hebben aan een vast aanspreekpunt, iemand om op terug te vallen, krijgen ze te maken met verschillende contactpersonen. Dit gaat zeker ten koste van een positieve steunbeleving. Tot slot ervaren respondenten aan de vraagzijde contactmomenten met de gemeente in een omgeving waarin meer klanten tegelijk worden ontvangen als negatief, ofwel niet steunend.

Naast bovengenoemde thema's die als barrières zijn geïdentificeerd uit de interviews en focusgroepbijeenkomsten, bespreken respondenten ook verschillende ervaringen die positief bijdragen aan de steunbeleving. We noemen deze in dit onderzoek 'facilitators' (zie tabel 4).

2.2.2 Facilitators – Factoren die de steunervaring bevorderen

1. EMPATHIE

Steun bestaat niet alleen uit het bieden van een concrete oplossing of hulp. Op de weg naar hulp blijkt het wenselijk dat er bijvoorbeeld geluisterd wordt en meegedacht wordt. Een empathische of meelevende houding van de professional heeft grote invloed op de steunbeleving van klanten. Om de juiste steun te kunnen bieden, helpt het om je als medewerker in te kunnen leven in de situatie van de klant. Empathie is onder meer nodig bij het luisteren, meedenken en geruststellen van klanten.

Verschillende respondenten aan de vraagzijde geven aan er naar hen geluisterd wordt door medewerkers van de gemeente.

“Het was wel even moeilijk maar het was wel een fijn gesprek. Ik ben ook blij dat ik mijn verhaal heb kunnen doen.” (V)

“Ja ik heb wel het gevoel gehad dat er goed naar me geluisterd is en ja ook echt complimenten naar de gemeente toe in vergelijking tot andere jaren.” (V)

“Ja, ik vond het gewoon een heel fijn gesprek. [...] Er was ook verder geen eh, ja, ik verwachtte een beetje een kritische houding maar dat was helemaal niet het geval, het was gewoon heel begripvol en aandacht voor je situatie ...” (V)

Het gaat echter niet alleen om gehoord worden, maar ook om het meedenken en het begeleiden van de klant door het proces. Daarbij is een empathische houding en informeren naar hetgeen een klant nodig heeft, relevant. Soms is het echter niet helemaal duidelijk wat de klant nodig heeft. Zo geven medewerkers van de Vraagwijzer aan dat een hulpvraag door de klant niet altijd concreet geformuleerd wordt. De medewerker van de gemeente dient dan in staat te zijn om deze boven tafel te halen door goed door te vragen en tot ontleden uit andere informatie:

“Of met schulden, dan kun je ook wel eens hebben. Mensen die met schulden komen, dan komt het ook vaak boven water. We vragen altijd naar inkomen. Dus ja dan ben je er vrij snel achter [dat iemand in aanmerking komt voor bijstand].” (A)

Empathie lijkt voor respondenten aan de vraagzijde ook 'geruststelling' te omvatten.

“Als ik aan het praten ben of als m'n emoties gaan dat ze me vastpakken, knuffelen en dat ze zeggen, komt wel goed.” (V)

Dit onderdeel van de steunbeleving werd niet genoemd door de respondenten aan de aanbodzijde.

Kortom, het hebben van empathie voor de klant faciliteert met name het gevoel dat er een luisterend oor wordt geboden door de gemeente. Wanneer medewerkers van de gemeente zich kunnen verplaatsen in de situatie van de klant, faciliteert het vaak ook het meedenken richting een passende oplossing, wat bijdraagt aan een positieve steunbeleving van de klant.

2. DISCRETIONAIRE RUIMTE

Hoewel er in het proces barrières zijn om tot passende steun te komen, zijn er ook elementen in het proces die juist wél helpen om (snel) tot passende steun te komen. Ondanks dat de beperktheid van de beschikbare tijd als barrière wordt ervaren, zoals eerder beschreven, zijn er ook momenten waarop de medewerker voldoende tijd kan inplannen om wél tot passende steun te komen. Medewerkers gebruiken dan hun discretionaire ruimte optimaal. Bijvoorbeeld tijdens een intakegesprek:

“Er was genoeg tijd beschikbaar om alles te kunnen bespreken, alles te kunnen vragen.” (V)

“Nou tijdens de intake, toen ik m'n situatie had uitgelegd, daar kreeg ik heel veel tijd voor om dat uit te leggen en er werden ook veel vragen gesteld en ik had daardoor wel het gevoel dat mijn situatie helemaal in beeld was zeg maar. En ja, dat gaf wel een gevoel van veiligheid, dat ik m'n verhaal kon doen en dat ik open en eerlijk kon zijn zeg maar.” (V)

Regisseurs geven aan dat zij voldoende vrijheid voelen om in gesprek te gaan met de klant en zo nodig een vervolgesprek in te plannen om een beter beeld te krijgen van de (problemen van de) klant.

“Ja problemen die misschien voor de klant op het moment dat ze bij ons op intake komen heftiger of meer aanwezig zijn dan die uitkering, dat je daar ook inderdaad ruimte voor hebt, tijd in het gesprek. En als dat niet lukt binnen de intake, dan kun je altijd nog een vervolgspraak maken. Want die ruimte die krijg je. Zolang als jij het kan verantwoorden, en kunt zeggen van luister ik heb, voor mij betekent het nu dat ik even toch de diepte in moet met deze klant, dan is er niemand die zegt van, dan kan je niet doen.” (A)

Binnen de gemeente is eveneens ruimte voor persoonlijk contact met klanten via de Vraagwijzer. Medewerkers van de Vraagwijzer geven aan dat het voordelen heeft dat er persoonlijk contact met een klant kan worden gemaakt aan de balie. De medewerkers ervaren het als prettig dat niet alle correspondentie via e-mail of telefoon hoeft te verlopen.

“Wij vinden het positieve aan de balie het persoonlijke contact en dan met name ook, je ziet iemand voor je, lichaamstaal heb je in de gaten maar ook als je moet vertellen met, dus daar kun je informatie uithalen, dat is prettig.” (A)

“[...] hier bij de Vraagwijzer word je ook altijd wel goed te woord gestaan, ja daar heb ik niks te klagen over.” (V)

Medewerkers noemen ook de extra mogelijkheid om, indien zij het nodig achten, gebruik te maken van de spreekkamers. Wanneer klanten meer aandacht nodig hebben of met een vraag terecht willen bij de Vraagwijzer kunnen de spreekkamers worden gereserveerd. Deze ruimtes bieden meer privacy en hebben ook het voordeel dat er meer tijd genomen kan worden voor een klant. Klanten hebben het recht om de spreekkamer te reserveren zonder hiervoor een specifieke reden op te geven. Dit komt de steunervaring aan weerszijde ten goede. Hieronder is een citaat van een medewerker van de Vraagwijzer opgenomen over het gebruik van de spreekkamers:

“Je kunt op een eigen geschikt moment bij ons terecht. Op afspraak is dan ook altijd in de spreekkamer dus dan heb je meer privacy. En meestal, of eigenlijk hebben we dan ook wat ruimer de tijd.” (A)

“Ja, omdat het gesprek zo persoonlijk was vond ik het fijn dat het in een kleine ruimte was.” (V)

Tot slot is er ruimte voor de inzet van specifieke externe steun aan klanten als medewerkers dit nodig achten of klanten om die steun vragen. Het is niet ongebruikelijk dat er veel gaande is in het leven van de klant wanneer deze de bijstandsuitkering aanvraagt. Anders gezegd: we zien dat er in het leven van de klanten vaak meer dan enkel financiële problemen spelen. Wanneer een medewerker van de gemeente niet direct de hulp kan bieden om de problemen van de klant aan te pakken, kan er gebruik worden gemaakt van andere instanties en initiatieven, zowel binnen als buiten de gemeente. Op deze manier kan worden bijgedragen aan het vinden van passende hulp voor klanten.

“Wat pak je zelf op, en ..., waar heb je organisaties .. die dingen kunnen oppakken. Heb je die verwijzende rol, of heb je de coachende rol? [...] Er is in het verleden ook best al veel ingezet op verbetering daar, daarin. Om juist die tools in handen te krijgen voor de regisseurs om zo goed mogelijk te kunnen functioneren in deze functie.” (A)

“Ja die [contactpersoon bij de gemeente] heeft mij dus doorverwezen. [...] Naar een andere instantie ja. Daar heb ik ook een heel fijn gesprek gehad dus, ja.” (V)

Dat het proces ruimte biedt aan medewerkers om passende steun te verlenen raakt aan verschillende aspecten van steun, zoals maatwerk, het hebben van een luisterend oor en goed begeleiden en meedenken. Zo blijkt bijvoorbeeld dat er op sommige punten in het proces namelijk wel voldoende ruimte is voor de klanten om in een persoonlijk gesprek hun verhaal te doen. Ook blijkt de gemeente, wanneer nodig, klanten door te kunnen verwijzen naar andere organisaties of initiatieven, wanneer zij zelf niet in staat zijn om de benodigde steun te bieden.

2.3 Deelonderzoek 2: Het Kindpakket

Het instrument waarop het tweede deelonderzoek zich heeft gericht is ‘Het Kindpakket’.

Ook voor dit instrument is gekeken hoe verschillende thema’s, die gedestilleerd zijn uit de data, invloed hebben op één of meer steunaspecten (tabel 2). De geïdentificeerde barrières en facilitators zijn terug te vinden in de tabel hieronder (tabel 5).

| BARRIÈRES Factoren die steunervaring belemmeren | FACILITATORS Factoren die steunervaring bevorderen |
|---|--|
| 1) ONVOLLEDIGE of NIET PASSENDE OPLOSSINGEN | 1) CONCRETE OPLOSSINGEN |
| 2) PROCESMATIGE OBSTAKELS | 2) PROCESMATIGE HULP |
| 3) BEPERKT (OVER)ZICHT | |

Tabel 5. Barrières en facilitators die zijn gedestilleerd uit de data van deelonderzoek 2.

De verschillende thema’s zullen hieronder uitgebreid worden toegelicht met citaten ontleend aan de interviews.

2.3.1 Barrières - Factoren die steunervaring belemmeren

1. ONVOLLEDIGE OF NIET PASSENDE OPLOSSING

De inhoud van het Kindpakket is zeer uitgebreid en divers en biedt regelingen en initiatieven voor kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 18 jaar (zie tabel 1 voor een overzicht). Het Kindpakket biedt, door het grote aanbod, in veel situaties steun, maar het komt ook voor dat het Kindpakket een onvolledige of niet passende oplossing blijkt te zijn. Zo geven respondenten aan dat er bijvoorbeeld behoefte is aan meer activiteiten gericht op kinderen met een beperking.

“Ja, dat er iets zou zijn voor met kinderen met beperkingen. Daar is wel iets van “ik kan sporten”. [...] Maar ik bedoel ook naschoolse activiteiten of een vakantie of zowat. Ze hebben wel kindervakantiewerk, maar dat zijn meestal gezonde kinderen, maar niet echt speciaals voor kinderen met beperkingen, dus dat zou nog wel een goede aanvulling zijn.”

Daarnaast zijn er ook initiatieven binnen het Kindpakket die gericht zijn op het ondervangen van bepaalde schoolkosten. Juist om de cyclus van armoede te doorbreken, is een goede opleiding van belang. De kosten die gemoeid zijn met het volgen van een opleiding zijn echter hoog en worden niet altijd zonder meer gedekt door het Kindpakket. Hierdoor sluit het Kindpakket niet volledig aan:

“Wat heel belangrijk voor mij is, is het opleiding voor de kinderen. Dus de schoolkosten, de bijles, de steun. Voor mij is dat première behoefte [...] Zo lang dat ik niet weet waar ik moet mijn bijles geld halen voor mijn kinderen, dan uh, dan slaap ik niet goed ”

“Ik moet ervoor zorgen dat de kinderen veilig opgroeien en dat ze echt hun kansen krijgen. Ik heb er echt alles aan gedaan om dat te doen. Maar op een gegeven moment dan houdt het op. Als ik geen bijles kan betalen dan is het afgelopen. Dat doet mij pijn. Dat brengt heel veel zorgen bij mij ook.”

Ook andere onderdelen van het Kindpakket blijken minder goed aan te sluiten. Het initiatief van Stichting Pepernoot, waarbij ouders middels een tegoedbon een Sinterklaascadeau konden uitzoeken voor hun kind(eren), werd heel waardevol ervaren. In de interviews werd echter ook aangegeven dat er uit veelal (te) dure cadeaus gekozen moest worden:

“Het was superduur [...] je moest echt zoeken om echt iets leuks te vinden. Dit klinkt heel ondankbaar misschien, maar er stond heel weinig op. Dat is ook wat ik om me heen heb gehoord.”

Tot slot werd door sommige respondenten opgemerkt dat er relatief dure producten werden aangeboden op de Kledingdag:

“Maar wat mij dan opvalt en dat vind ik jammer, dat het merkenondergoed is. En dan is het nog best duur. Dan heb je onderbroekjes voor een behoorlijke prijs en dan denk ik ja, het is wel geld van de gemeente, maar ik probeer er zo veel mogelijk uit de centen te halen.”

Bovenstaande laat zien dat het Kindpakket op dit moment te weinig gericht is op kinderen met een beperking. Dit blijkt een gemis te zijn voor ouders met kinderen met een beperking. Wanneer er meer maatwerk voor dit deel van de doelgroep geboden wordt, zal dit bijdragen aan een positieve steunbeleving. Verder voorzien de initiatieven van het Kindpakket in een zekere behoefte, maar zouden deze met behulp van enkele aanpassingen beter kunnen aansluiten bij de doelgroep. Ondanks de gerapporteerde waardering voor het bestaande aanbod binnen het Kindpakket, blijkt er zoals hierboven beschreven nog ruimte voor verbetering.

2. PROCESMATIGE OBSTAKELS

Uit de interviews met respondenten is gebleken dat er niet van alle initiatieven en regelingen binnen het Kindpakket gebruik wordt gemaakt. Uit de interviews is af te leiden dat dit enerzijds komt door onduidelijke en/of ingewikkelde aanvraagprocedures en anderzijds het gevolg is van onwetendheid: respondenten zijn niet bekend met het volledige aanbod. Ook worden sommige onderdelen in het proces door de respondenten als onprettig ervaren. Zij geven aan meer behoefte te hebben aan (meer) duidelijkheid en aan begeleiding in het proces. Nu roept het proces bij hen verwarring en onzekerheid op. Uit ervaringen van respondenten blijkt dat het proces van aanvragen niet altijd voor alle ouders gemakkelijk is en heel wat obstakels kent:

“Ja maar dat het [vergoeding schoolkosten] heel makkelijk wordt geregeld niet. Je moet echt er achteraan gaan, je moet hameren. Als je geen doorzettingsvermogen hebt, heb je grote pech.”

“Ja voor [naam zoon] was ik al in aanmerking want ik ben al bij [stichting Leergeld], maar wegens dat hun me gestuurd had, wou een fiets voor hem en ik moet blijven proberen. En nu moet ik alweer die Leergeld bellen wegens dat het was die formulier was alleen voor 2 maanden. Ja, moet ik alweer bellen om te zeggen dat ik nog geen fiets ... ik ben daar ingeschreven bij hun dan.”

Soms lukt een aanvraag de eerste keer niet en moeten ouders hiervoor onnodig veel moeite doen. Zoals uit het eerste citaat hierboven blijkt, kan het soms alsnog tot een positieve uitkomst leiden wanneer een ouder dit meerdere malen probeert. Beide citaten laten zien dat

het niet altijd duidelijk is wat er aangevraagd kan worden en hoe dit dan vervolgens dient te gebeuren. Dat ouders die gebruik (willen) maken van het Kindpakket behoefte hebben aan meer begeleiding bij hun aanvragen, blijkt uit het volgende:

“En het zou fijn zijn als zo, zeg maar, ja we hebben dan een nieuwe medewerker van Centrum Jeugd en Gezin, dat die dat [aanvragen] mogen regelen want in mijn geval is dat heel verwarrend. En het is, ik krijg het hierboven niet rondgebald. Omdat het allemaal zoveel is.”

“En dan die dingen die ik allemaal niet weet wat er is en niet heb aangevraagd, dan is het wel fijn als er iemand is die daarop toeziet.”

Ouders geven aan dat wanneer ze veel aan hun hoofd hebben, zij stress ervaren en ze daardoor moeite hebben om het overzicht te houden.

Het proces van aanvragen brengt voor ouders door de complexiteit soms onzekerheid of wat verwarring met zich mee. Wanneer ouders een aanvraag hebben ingediend bij stichting Leergeld, zal er een afspraak worden gemaakt voor een huisbezoek door een intermediair (vrijwilliger) van de stichting Leergeld Weert. Tijdens deze afspraak wordt het inkomen getoetst en wordt besproken waarvoor een bijdrage aangevraagd kan worden. Ouders krijgen informatie over de aanvraag en uitleg over het proces. Desondanks is het voor ouders moeilijk om alle informatie te onthouden. Dit leidt tot een gevoel van onzekerheid of verwarring. Zo laat het onderstaande citaat zien dat het lastig is om (achteraf) op eigen initiatief vast te stellen of iemand wel of geen recht heeft op regelingen binnen het Kindpakket:

“Maar misschien als je op gaat zoeken dan kan je zelf al kijken of je daar recht op hebt, of je binnen die 130% inkomensgrens zit. Dat is moeilijk te vinden vind ik.”

Daarnaast heerst er onduidelijkheid rondom de betalingen. Voor sommige regelingen is het de bedoeling dat ouders de kosten voorschieten; voor andere regelingen is het juist niet de bedoeling dat de betalingen door de ouders zelf worden gedaan. Restitutie van deze uitgaven is niet mogelijk. De betalingen moeten rechtstreeks via de aanbieders verlopen (zie onderstaande citaten).

“Maar wegens, hadden ze me eigenlijk verteld, dat hun van studie Leergeld het geld direct naar school moeten sturen, kan ik die geld niet terugkrijgen wegens dat ik het al had betaald.”

“Ja want ze belde mij die dinsdag. Toevallig was ik net binnen, en ze zei niet betalen, niet betalen, want dan krijg je het ook niet meer terug.”

Ook heerst er onduidelijkheid bij de ouders over welke aanvragen al dan niet opnieuw ingediend moeten worden:

“Dat is dan altijd weer even van, moet ik dat elk jaar opnieuw aanvragen of hoe... Weet je daar zit nog wel wat onduidelijkheden over.”

Tenslotte kan het missen van een toekomstperspectief leiden tot (onnodige) stress en onzekerheid. Voor sommige regelingen binnen het Kindpakket is een limiet gesteld aan het

gebruik ervan. Wat er mogelijk is voor de ouders en kinderen nadat deze limiet is behaald, is niet altijd helder. Het wordt niet altijd goed besproken, zo blijkt uit onderstaand citaat:

“Maar bij de voedselbank is wel je mag maar 3 jaar komen en ik heb al 2 jaar op zitten. Mijn bewindvoerder heeft mij nog niet in de schuldsanering gedouwd dus ik heb nog 3/4 jaar te gaan en gaat mijn leven ook nog eens omlaag in die tijd omdat je dan onder de schuldsanering zit, wat dan? Ik kan nog tot volgend jaar kan ik naar de voedselbank gaan en dan houdt het op. En dan? Hoe doe ik het dan?”

Buiten het feit dat ouders soms (onnodig) veel moeite moeten doen om te krijgen waar zij recht op hebben, voelen ouders verwarring en onzekerheid binnen het hele proces. Niet alleen in de aanvraag, maar ook in het vervolg na toekenning van regelingen. Ook weten ouders niet wat het toekomstperspectief van de regelingen is; kunnen ze langere tijd gebruik maken van een initiatief, of houdt dit op een bepaald moment op? En wat te doen daarna? Ouders in armoede hebben veel aan hun hoofd, waardoor het lastig is om het overzicht te behouden. De hierboven genoemde procesmatige obstakels hebben een negatieve invloed op de steunbeleving. Er valt nog winst te behalen in het meedenken, het goed en juist informeren en het communiceren van heldere verwachtingen. Er kan concreter worden meegedacht met de doelgroep, waardoor het Kindpakket nog meer als oplossing of hulp zal worden ervaren.

3. BEPERKT (OVER)ZICHT

Wanneer ouders bekend zijn met stichting Leergeld, zijn zij hier veelal via-via op geattendeerd. Dit kan via familie zijn, maar ook via andere ouders die gebruik maken van het aanbod van stichting Leergeld. Een enkele keer komen ouders in aanraking met stichting Leergeld via de gemeente.

“Maar uhm, dat komt omdat een van die ouders die ik help, die heeft mij die nummer gegeven. Zo van ja jij hebt dit ook nodig.”

“Want met Leergeld ben ik via mijn zusje achter gekomen.”

Als ouders een vrijwilliger van stichting Leergeld op huisbezoek krijgen, maar zelf nog geen aanvraag willen doen voor (een deel van) het aanbod, dan wordt er op dat moment ook geen initiatief tot een aanvraag gedaan. Wanneer de behoeften van de ouders echter op een later moment veranderen, blijkt dat het aanbod niet (meer) duidelijk is voor het merendeel van hen. Zij hebben dan nog maar beperkt zicht op de mogelijkheden.

“Uh dat kan best wel zo zijn dat, want ze heeft best wel een paar dingetjes benoemd. [...] Maar dat is nou... Ik heb iets te veel aan mijn hoofd gehad dat ik dat... Ik heb het hier ergens tussen staan maar ik ben daar nog niet aan toe gekomen.”

Uiteindelijk bleek er ook verwarring te zijn tussen hetgeen Jeugdfonds Cultuur aanbiedt en de Meedoenbijdrage van de gemeente Weert. Het Jeugdfonds Cultuur faciliteert de muziek-, dans-, schilder- en fotografielessen. De Meedoenbijdrage is bedoeld voor bijvoorbeeld uitjes naar de film, het zwembad of naar Kinderpretland. Wanneer het overzicht op het aanbod van de verschillende instellingen beperkt is en ouders het onderscheid tussen aanbieders niet goed kunnen maken, is de kans aanwezig dat men regelingen misloopt waar men wellicht recht op heeft.

“Nee ik heb wel Cultuurfonds maar dat is dat wij dan een bedrag per jaar krijgen, is dat het dan? [...] Ja van de gemeente, Sociaal Cultureel fonds.”

Steun vragen begint ook met het op de hoogte zijn van de steunmogelijkheden. Ouders hebben niet altijd weet van het bestaan van alle hulpinstanties, zoals het bestaan van stichting Leergeld. Soms weten ouders wel van het bestaan, maar hebben zij slechts een beperkt zicht op de steunmogelijkheden. Dit belemmert de steunervaring die ouders ervaren met betrekking tot het Kindpakket. Wanneer men geen weet heeft van een deel van het aanbod, zal dit ook niet als een oplossing of als hulp ervaren kunnen worden. Dit onderstreept het belang om aandacht te schenken aan het goed en juist informeren van de doelgroep.

2.3.2 Facilitators – Factoren die de steunervaring bevorderen

1. CONCRETE OPLOSSINGEN

Naast bovengenoemde thema's die als barrières zijn geïdentificeerd, bespreken ouders ook verschillende ervaringen die positief bijdragen aan de steunbeleving. Er zijn veel initiatieven binnen het Kindpakket die ouders echt als een oplossing ervaren. Wanneer deze initiatieven er namelijk niet waren geweest, dan hadden de ouders deze activiteiten niet (allemaal) zelf kunnen bieden aan hun kinderen.

“Ik en ook andere mensen hebben het geld niet om dat allemaal [initiatieven en regelingen van het Kindpakket] zelf te kunnen bekostigen en dan is het wel fijn dat de gemeente dat aanbiedt voor ons.”

“Ja weet je als ik het zelf had moeten betalen dan was het nee geweest want dat kan ik niet spenderen. Ik kan niet die tientallen euro's aan schoenen spenderen en.. Ja dat kan niet want dan moet iets anders eronder lijden. En daar is ze zo blij mee, want vanaf dat ze die schoenen heeft gekocht heeft ze die altijd aan. Altijd.”

Ouders geven ook aan dat de meest essentiële benodigdheden voor het gezin of voor de kinderen in het Kindpakket zitten:

“Ja, je kunt wel van alles willen, maar wat hebben ze nodig. Dat zit er in he.”

Sommige respondenten geven aan dat er zelfs meer initiatieven en regelingen worden aangeboden dan zij verwacht hadden:

“Dat er toch, ja gewoon in het algemeen, dat er veel meer is dan wat ik eigenlijk wist waar je recht op hebt zeg maar. Of waar je hulp mee zou kunnen krijgen. Dat dat toch wel meer is dan ik dacht.”

“Jaja, op alle fronten is er wel iets bij de gemeente waar ze je mee helpen”

Ook geven respondenten aan dat het huidige aanbod bijdraagt aan het gevoel dat kinderen kunnen meedoen:

“Ja [de regelingen zijn een oplossing] want als moeder zijn – ik zeg het weer, als moeder zijn zonder werk - wil je toch dingen doen voor je kinderen zodat ze er toch bij horen. Dat ze ook kunnen meedoen. En toch iets voor hun kunnen betekenen in hun vrije tijd.”

“En alles wat kan helpen om haar innerlijke mens een beetje.. daar wil ik echt volledig voor gaan en ik ben blij dat de gemeente daar een bijdrage in doet.”

Uit bovenstaande blijkt dat verschillende initiatieven en regelingen van het Kindpakket de steunbeleving faciliteren doordat het een oplossing biedt. Er wordt essentiële steun geboden en soms omvat het Kindpakket zelfs meer initiatieven dan ouders hadden verwacht. Dit wordt zeer positief ontvangen door de doelgroep. Respondenten voelen zich gesteund doordat ze concreet geholpen worden en hun kinderen daardoor mee kunnen doen.

2. PROCESMATIGE HULP

Zoals al eerder bij de barrières werd beschreven, zijn niet alle respondenten bekend met het volledige aanbod van het Kindpakket en is het niet voor alle ouders duidelijk waar zij recht op hebben. Tegelijkertijd zijn er ook verschillende respondenten die aangaven wél goed geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden. Maar let op: het gaat hier om respondenten die reeds bekend zijn bij de gemeente via de bijstandsuitkering of reeds gebruik maken van bepaalde initiatieven en regelingen van het Kindpakket, zoals bijvoorbeeld het Sportfonds. Zij ontvangen duidelijke communicatie over het overige aanbod. Respondenten met een uitkering worden bijvoorbeeld actief geattendeerd op de Kledingdag:

“Je krijgt jaarlijks een brief dat het [Kledingdag] er aan komt en dan krijg je later nog een brief wanneer en welk tijdstip dat je uitgenodigd bent.”

Ook ontvangen deze ouders folders met overige informatie over het Kindpakket:

“Nou Sport en Cultuurfonds daar krijgen we allemaal als je een uitkering hebt een brief van dat je dat één keer per jaar krijgt. Ik zie ook heel veel klasgenootjes terug op de kledingbeurs. Dus die moeders krijgen dezelfde folders als ik. En daar staat ook heel veel in en Stichting Welzijn is er. Die weet ook heel veel, kun je daar ook nog navraag doen.”

Respondenten vertelden dat zij een brief over de Kledingdag ontvingen na aanmelding bij het Sportfonds:

“Heb ik mij aangemeld voor de sport heb ik ook automatisch een brief van de kledingdag.”

Het lijkt erop dat vooral ouders die hun weg al weten te vinden binnen de gemeente beter op de hoogte zijn van het aanbod van het Kindpakket dan ouders die nog niet bekend zijn bij de gemeente. De ouders die reeds steun ontvangen, worden vaak actief geattendeerd op de bestaande initiatieven en regelingen binnen het Kindpakket. Voor hen geldt dat de communicatie over het Kindpakket goed ontvangen wordt en dat zij juist geïnformeerd worden, wat voor hen bijdraagt aan een positieve steunbeleving.

Deel 3: Conclusies

In 2017 leefde ongeveer 8,1% van de kinderen in Nederland in een huishouden met armoede (11). In de gemeente Weert leefden in 2019 circa 2.700 huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum, voor de duur van tenminste 1 jaar (12). Een leven in armoede betekent veel meer dan alleen te weinig geld hebben. Armoede grijpt diep in het leven van mensen. Om de vicieuze cirkel te doorbreken en armoede effectiever te kunnen bestrijden, is het belangrijk om meer dan alleen de financiële kant van armoede te zien. Het is om deze reden dat de gemeente Weert kwalitatief onderzoek heeft laten uitvoeren naar het alles overkoepelende thema 'steun'. Steun aan mensen die leven in armoede in de gemeente Weert staat daarom centraal in dit onderzoek. Hierbij is gekeken naar het steunaanbod enerzijds en de steunervaring anderzijds. De hoofdvraag van dit onderzoek was: *Hoe wordt échte steun geboden én wanneer wordt échte steun ervaren?* Met de beantwoording van deze vragen is getracht inzicht te krijgen in de bestaande indicatoren die steun bepalen, negatief én positief; gericht op het bieden van steun door de gemeente en het ervaren van steun door haar klanten. De achterliggende gedachte hierbij is dat met een optimale aansluiting van steunaanbod en steunbeleving mensen in Weert, die leven in armoede, beter bereikt en geholpen kunnen worden en dat de kans dat zij daardoor hun armoedeproblematiek kunnen doorbreken vergroot wordt.

Aan de hand van gesprekken met medewerkers van de gemeente en intensieve focusgroepbijeenkomsten plus interviews met klanten van de gemeente is een zestal algemene steunindicatoren blootgelegd (tabel 2). Eveneens is een aantal barrières en facilitators geïdentificeerd (tabel 4 en 5). Deze geven in combinatie met elkaar goed zicht op het ervaren van steun bij de doelgroep. Zo lazen we bijvoorbeeld dat steunindicator 1, 'maatwerk' positief werd ingevuld door respondenten als 'ze zich als persoon gezien voelen' en negatief werd ingevuld door 'gestrest worden door een overvloed aan informatie en een veelheid aan vragen'. Dat klanten zich gesteund voelen door concrete oplossingen (steunindicator 5) zoals 'het ontvangen van een vergoeding van het schoolgeld' werd eveneens helder verwoord door verschillende respondenten. Dat deze steunervaring te niet gedaan kan worden als er geen zekerheid bestaat over de duur van zo'n steunvoorziening werd ook meermaals gerapporteerd (barrière: onduidelijke informatie). In zo'n geval komt het vertrouwen (steunindicator 6) en daarmee de ervaring je écht gesteund te voelen in het gedrang. Het vertrouwen wordt ook ondermijnd als klanten de weg kwijtraken in de te volgen procedures (barrière: (procesmatige obstakels) en als ze niet begrijpen wat er van hen wordt verlangd (steunindicator 3). Maar als de respondenten vervolgens terecht kunnen bij een vast aanspreekpunt of contactpersoon (steunindicator 4) of op een begrijpelijke manier worden geïnformeerd (facilitator: procesmatige hulp) dan kan de steunervaring mogelijk weer worden hersteld. Door uitspraken van respondenten te combineren met steunindicatoren en belemmerende en faciliterende factoren, is een samenhangend overzicht ontstaan dat via extrapolatie leidt tot een set van aanbevelingen die kunnen helpen om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen, waardoor de kans op een mismatch tussen beiden afneemt en het rendement van geboden steun vermoedelijk toeneemt.

Deze aanbevelingen worden beschreven in het laatste deel van dit rapport (deel 4). Op basis van deze aanbevelingen is een meetlat ontwikkeld die als toetssteen kan worden ingezet om nieuw te ontwikkelen steunaanbod te toetsen aan de steunindicatoren die zijn op gehaald in

dit onderzoek. De meetlat is bijgevoegd als bijlage (bijlage 6) en wordt beschreven in paragraaf 4.5.

Deel 4: Aanbevelingen en meetlat

4.1 Inleiding

Meten betekent in strikte zin dat de omvang van iets aan de hand van waarneming kan worden uitgedrukt in bijvoorbeeld een getalswaarde. In de context van de meetlat zou je kunnen zeggen dat het effect van geboden steun (omvang), ontwikkeld op basis van de aan dit onderzoek ontleende steunindicatoren (waarneming) moet leiden tot een positieve output (waarde). Anders gezegd: steunaanbod waarin zo veel mogelijk geïdentificeerde steunindicatoren zijn verwerkt en waarin barrières zijn opgeheven en facilitators zijn versterkt, is optimaal afgestemd op de steunervaring van de steunvrager. Hoe beter vraag en aanbod op elkaar zijn afgestemd hoe groter de kans is op een effectief steunaanbod. In het onderzoek deden respondenten ongevraagd suggesties om het steunaanbod te verbeteren. Hun suggesties en aanbevelingen zijn meegewogen in de ontwikkeling van de meetlat. Hieronder zijn enkele suggesties vanuit de aanbodzijde genoteerd (paragraaf 4.2). Ook meegenomen in de ontwikkeling van de meetlat zijn inzichten uit de literatuur. Deze komen in paragraaf 4.3 aan bod. Tezamen met de inzichten uit het onderzoek, de geïdentificeerde steunindicatoren en de barrières en facilitators vormen zij de basis voor meer specifiek geformuleerde aanbevelingen gericht op steunmaximalisatie ten behoeve van inwoners van de gemeente Weert die leven in armoede. Deze aanbevelingen zijn uitgeschreven in paragraaf 4.4. Het geheel is verwerkt tot een praktisch overzicht welk is omgewerkt tot een meetlat die als hulpmiddel kan dienen bij de ontwikkeling van nieuw beleid, interventies en voorzieningen die (mede) tot doel hebben mensen die leven in Weert steun te bieden bij het oplossen en ontstijgen van armoede. De meetlat wordt beschreven in paragraaf 4.5 en is als bijlage 6 toegevoegd.

4.2 Aanbevelingen voor de vertaalslag naar de praktijk van respondenten uit de aanbodzijde

Tijdens een van de focusgroepbijeenkomsten in deelonderzoek 1 noemen regisseurs verschillende mogelijkheden om het steunaanbod te verbeteren. Zo zegt een medewerker dat de informatie die voorlichtingsbijeenkomst aan klanten wordt verstrekt verbeterd zou kunnen worden:

“Tip, meer in Jip en Janneke taal, luchtiger, visueel, misschien filmpjes, beeldender, dat het in elk geval meer gaat leven bij klanten.” (A)

Ook ten aanzien van de informatie in de klantmap werd door de regisseurs zelf een advies tot verbetering aangedragen. Er werd kenbaar gemaakt dat er vereenvoudigde documenten beschikbaar zijn voor statushouders. Deze vereenvoudigde documenten kunnen wellicht ter inspiratie dienen voor de doorontwikkeling van documenten in de klantmap. Niet alleen kan dit ervoor zorgen dat het intakegesprek soepeler verloopt, ook kan er tijd mee worden gewonnen omdat het minder snel nodig zal zijn om een vervolgesprek in te plannen. Het zou de doorlooptijd van de klant dus ten goede komen en meer ruimte bieden voor persoonlijke aandacht.

“Ja dat we het aanvraagformulier inderdaad aanpassen, verbeteren, inclusief die bewijsstukkenlijst, zodat de klant beter voorbereid naar de intake komt waardoor het proces eigenlijk iets zou kunnen versnellen. En je dan ook meer echt kunt inzoomen op de klant dan alleen maar op die bewijsstukken en het stukje rechtvaardigheid.” (A)

Regisseurs opperden dat de klantmap vereenvoudigd zou kunnen worden door verschillende versies te ontwikkelen (bijvoorbeeld een versie voor alleenstaanden en een versie voor gehuwde klanten). Dit zou kunnen worden gerealiseerd door meer informatie te verzamelen over de klant tijdens het eerste contactmoment bij de Vraagwijzer.

“Ook die bewijsstukken-lijst zeg maar, die is niet toegespitst op 1 persoon, ja per persoon. Dat is gewoon een algemene lijst, waar dus ook voor zelfstandigen de stukken op staan, voor iemand die alleenstaand is, iemand die gehuwd is, iemand die gewerkt heeft, iemand die een uitkering heeft. Dus dan moet je zelf nagaan van wat is mijn situatie, wat moet ik dan inleveren. Dus daar zou ook wel vanuit onze kant denk ik nog eens kritischer naar gekeken kunnen worden, omdat ja, willen ze bijvoorbeeld een beslisboom, van hé heb je die situatie, dan moet je dit meenemen.” (A)

Het aantal klanten dat zonder afmelding niet kwam opdagen bij het één-op-één gesprek met de regisseur (contactmoment 3) is groot. Dat bleek ook tijdens het onderzoek. Van de vijf gesprekken die de onderzoekers zouden bijwonen gingen twee gesprekken op het laatste moment niet door en kwam bij één gesprek de klant zonder afmelding niet opdagen. De medewerkers van de gemeente gaven aan dat het zou helpen als klanten kort voorafgaand aan een gepland gesprek een geautomatiseerd herinneringsbericht zouden ontvangen per mail of sms. Veel klanten hanteren geen nauwgezette agendaplanning, als ze überhaupt al een agenda hebben. Deze medewerkers zijn hier zelfs tijdens het onderzoek nog mee aan de slag gegaan.

De aanbevelingen vanuit de aanbodzijde zijn niet alleen bruikbaar en op ervaring gebaseerd, ze sluiten ook aan op bevindingen uit onderzoek naar effectieve communicatiemethoden gericht op veelal lager opgeleide klanten.

4.3 Aanbevelingen voor de vertaalslag naar de praktijk uit de literatuur

Er is in de afgelopen jaren redelijk veel onderzoek gedaan naar manieren om hulpverlening in het sociaal domein te verbeteren. Ook is veel onderzoek gedaan naar de effecten van schaarste. Schaarste heeft invloed op het gedrag van mensen en de beslissingen die daarmee samenhangen. Het gedrag of de beslissingen van mensen in armoede willen niets zeggen over de motivatie, de vaardigheden of het karakter van de cliënt. Het is eerder een symptoom van de situatie waarin deze personen zich bevinden (13). Ingrijpen in armoedeproblemen vraagt dan ook om een gedragsgerichte benadering. Vanuit de gedragsleer zijn verschillende handvaten aangedragen die met relatief weinig kosten en met weinig inspanning gerealiseerd kunnen worden, maar zonder twijfel bijdragen aan optimalisering van het armoedebeleid en de uitvoering hiervan. Het betreft onder meer de volgende handvaten:

- a. Hanteer een meer coachende en ondersteunende gespreksvoering
- b. Vereenvoudig de informatievoorziening
- c. Tracht de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan een cliënt zo veel mogelijk te beperken
- d. Bied hulp aan op één plek
- e. Maak gebruik van herinnerings-smsjes
- f. Maak brieven en websites persoonlijker
- g. Vereenvoudig formulieren

We vinden een aantal van deze handvaten (b, e en g) reeds terug in de aanbevelingen van de respondenten uit de aanbodzijde welke worden benoemd in paragraaf 4.2.

Uit recent onderzoek is gebleken dat verbeteringen in proceselementen alleen (denk aan vereenvoudigen van brieven, gesprekstraining, anders inrichten van de fysieke ruimte of het vereenvoudigen van online omgevingen) niet voldoende is om tot maximaal effectieve steunverlening te komen (14). Het onderzoek laat zien dat het relevant is om in kaart te brengen hoe enerzijds verschillende proceselementen interfereren en hoe vooral negatieve emoties op de steunervaring van de klant doorwerken. Bij doorontwikkeling van proceselementen kan anders gezegd niet alleen winst worden behaald door deze te vereenvoudigen, maar ook door de beleving van cliënten mee te nemen op alle onderdelen van het steunaanbod. De beleving van mensen die leven in armoede en steun vragen, zijn vaak negatief geladen. Denk hierbij aan angst, schaamte, wantrouwen, verdriet en frustratie. Oog hebben voor deze emoties is niet alleen relevant tijdens klantcontact, zoals een gesprek of een voorlichtingsbijeenkomst waarbij een positieve en motiverende bejegening van de klant het verschil kan maken tussen een positieve en een negatieve steunervaring. Aandacht hebben voor veelal negatief geladen emoties is ook zinvol bij het ontwikkelen van indirect contact met de klant, zoals de samenstelling van een klantmap of een minder zakelijk toezetting in een brief.

De invloed van negatieve emoties bij klanten kwam ook in de interviews met respondenten van de vraagzijde naar voren. Respondenten gaven aan dat hulp vragen als hoogdrempelig werd ervaren. Zeer vroeg in het proces van de aanvraag bijstandsuitkering (het tweede contactmoment) is er echter reeds sprake van een groepsvoorlichting. Gezien de schaamte die er bij de doelgroep veelal heerst, interfereert dit proceselement dus negatief met de beleving van de cliënt, waardoor de kans op een positieve uitkomst verminderd wordt.

“Ja, dat [met meerdere mensen in een ruimte zitten] zou ik liever niet doen denk ik. Ik ben ook bang dat ik mensen tegenkom die ik ken, zeg maar. Van de middelbare school, of ehm, al zit je wel in dezelfde situatie dus het zou niet zoveel uit moeten maken, maar omdat ik best veel schaamte en ook wel angstklachten heb zeg maar, ja vind ik het wel wat lastig.” (V)

Het gevoel van schaamte is de respondenten in het deelonderzoek naar het Kindpakket ook niet onbekend. Uit de literatuur blijkt eveneens dat schaamte een van de meest voorkomende drempels is onder werkende ouders met een laag besteedbaar inkomen (15). Een bejegening waarbij de ouder niet alleen wordt gezien als iemand met weinig geld, maar meer als een persoon, is van grote toegevoegde waarde hierin. Oog voor de beleving van de cliënt zorgt ervoor dat ouders verder op weg kunnen worden geholpen. Wanneer proceselementen niet aansluiten op de beleving van cliënten en dit leidt tot negatieve

ervaringen, staan deze eerdere ervaringen het opnieuw om hulp durven vragen namelijk in de weg.

4.4 Specifieke aanbevelingen gericht op het maximaliseren van de steunervaring en de opzet van de meetlat

Bovenstaande inzichten samengevat leiden tot de conclusie dat de steunervaring van klanten wordt verhoogd als de geïdentificeerde steunindicatoren (tabel 2) worden verwerkt in de uitvoering van steunaanbod en in de ontwikkeling van nieuw steunaanbod. De steunindicatoren vormen derhalve het uitgangspunt van de aanbevelingen in deze paragraaf en zijn mede het startpunt van de meetlat (kolom 1 en 2, bijlage 6). Alle steunindicatoren zijn, mede op basis van de uitkomsten van dit onderzoek, vertaald naar belevingen per steunindicator. Ook deze zijn opgenomen in de meetlat (kolom 3, bijlage 6). Steunbeleving speelt een centrale rol bij de doorvertaling naar handvaten voor de praktijk (kolom 4, bijlage 6). Steun is immers pas steun als het echt als steun ervaren wordt. Bij de vertaalslag van steunervaring naar tastbaar steunaanbod zijn zowel door de aanbevelingen van respondenten (paragraaf 4.2), als de aanbevelingen uit de literatuur (paragraaf 4.3), als de geïdentificeerde barrières en facilitators (tabel 4 en 5) meegenomen. Daarbij wordt steeds per onderdeel (uitgeschreven in kolom 4, bijlage 6) verwezen naar de specifieke aanbevelingen die hieronder zijn uitgeschreven en in de meetlat zijn terug te vinden in kolom 5.

4.4.1 Specifieke aanbevelingen met betrekking tot communicatie

De communicatie van de gemeente met de doelgroep verloopt op verschillende manieren. De gemeente communiceert zowel schriftelijk per brief, invulformulier of per e-mail als digitaal via de website en bijvoorbeeld via online invulformulieren als persoonlijk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan één-op-één contact met een medewerker van de Vraagwijzer aan de balie of via de telefoon. En aan gesprekken met een regisseur of andere gemeenteambtenaren in één van de spreekkamers of zalen in het gemeentehuis. Voor alle communicatie geldt dat het als steunend wordt ervaren als deze voor de ontvanger begrijpelijk is, passend en menselijk is. Dit geldt ook voor het gebruik en de inrichting van de fysieke omgevingen waarin klanten worden ontvangen om te communiceren met de gemeente. Aanbevelingen met betrekking tot de inrichting van fysieke ruimten zijn beschreven onder 4.4.3. In deze paragraaf zijn drie aanbevelingen uitgeschreven met betrekking tot de schriftelijke, persoonlijk en online communicatie van de gemeente met klanten.

C1) Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de persoonlijke omstandigheden van de klant. Een klant die zich gehoord en gezien voelt; die zich als persoon en niet als nummer of casus benaderd voelt, ervaart zich meer gesteund. Dit vraagt om communicatie op maat. Het is vanzelfsprekend niet altijd mogelijk om aan iedere klant zeer gedetailleerd maatwerk te leveren. Maar door bijvoorbeeld vooraf, informatie bestemd voor klanten helder te labelen en te categoriseren, is het realiseren van maatwerk gemakkelijker. Informatie kan dan gericht op de persoon worden aangeboden, zodat de klant geen onnodige informatie ontvangt en moet verwerken. Ter illustratie: in het geval van de klantmap (deelonderzoek 1) kunnen formulieren en deelinformatie op formulieren gescheiden worden naar subgroepen en thema's. Hierdoor wordt het makkelijker om de klantmap vooraf te vullen met meer op de klant gerichte informatie. Een klant die bijvoorbeeld vrijgesteld is van sollicitatie vindt in zo'n

geval geen informatie over sollicitatieplichten. Het overladen van klanten met formulieren en verplichtingen, die niet van toepassing zijn op hun situatie, wordt als niet steunend ervaren.

C2) Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de vaardigheden van de klant opdat de klant de communicatie zelf kan begrijpen. Onder de doelgroep zijn relatief veel laagopgeleide klanten. Zij beheersen het minimale taalniveau om de gemeentelijke communicatie goed te bevatten niet¹. Het niet begrijpen van een brief en het niet weten hoe te handelen om aan de voorwaarden van steun te kunnen voldoen, kan leiden tot schaamte en gevoelens van schuld enerzijds en gevoelens van frustratie en wantrouwen anderzijds. Onbegrijpelijke communicatie werpt zodoende drempels op die een goede samenwerking tussen de gemeente en haar klanten in de weg staat (14)². Klanten ervaren onbegrijpelijke communicatie-uitingen als niet steunend. Het neveneffect van onbegrijpelijke communicatie kan zijn dat de informatie onvoldoende wordt overgebracht en klanten daardoor niet volledig op de hoogte zijn van het gehele steunaanbod. Om de steunervaring van klanten te vergroten is het van belang om enkel brieven, mails en formulieren in begrijpelijke taal te overhandigen. Er is voldoende informatie en hulp beschikbaar om alle talige communicatie in begrijpelijke taal aan te bieden³. Wat geldt voor brieven, formulieren en e-mails, geldt ook voor presentaties en online omgevingen. Het advies luidt als volgt: houdt presentaties kort; beperk de hoeveelheid tekst; maak zinvol en weloverwogen gebruik van beeldmateriaal; kies voorbeelden om uw boodschap te ondersteunen zorgvuldig en verlies daarbij de belevingswereld van de klant die tegenover je zit niet uit beeld. In direct klantcontact is het daarnaast belangrijk om klanten voldoende ruimte te geven voor het stellen van vragen. Houd daarbij rekening met enige terughoudendheid van klanten door verlegenheid, schaamte of het gebrek aan ervaring om gevoelde problemen in volzinnen te vatten en (publiekelijk) uit te spreken. Voor onlinecommunicatie gelden dezelfde adviezen rondom eenvoud en begrijpelijkheid. Nodig klanten alleen uit in een online omgeving met een eenvoudige navigatie structuur die laagdrempelig is en meer intuïtief is opgezet. Eventueel voorzien van een chatfunctie en uitleg aan de hand van videoboodschappen⁴. Ten overvloede: houd rekening met het feit dat veel klanten niet beschikken over een computer en/of internetverbinding en vaak niet erg digitaal vaardig zijn (zie C3).

C3) Communiqueer bij voorkeur warm en minder zakelijk van toon. Gebruik minder ambtelijk jargon en beperk waar mogelijk juridisch taalgebruik⁵. Dit komt niet alleen de begrijpelijkheid van communicatie-uitingen ten goede. Dit heeft ook een positief effect op de steunbeleving van klanten. De situatie van armoede leidt vaak tot gevoelens van schuld en schaamte waardoor de stap naar hulp voor velen wordt vergroot. Door zakelijk te communiceren, in termen die ver afstaan van de belevingswereld en het vocabulaire van de ontvanger, wordt de afstand verder vergroot. Kortom: een brief met een zakelijke toon doorspekt met juridische termen creëert naast onbegrip ook afstand. Hetzelfde geldt voor de in blauw 'gestempelde' handtekening van de wethouder onderaan een gemeentelijk

¹ Meer informatie via Stichting Lezen en Schrijven vindt u [hier](#).

² Meer informatie over de doorwerking van negatieve emoties op de samenwerking met hulpverlening via de rapportage 'Drempels Slechten' van N. Jungmann, E. Uiters en H. de Bruin. Deze is [gratis te downloaden](#) via instituut Gak.

³ Meer informatie over schrijven in duidelijke taal via het Ministerie van VWS vindt u [hier](#). Een e-learning over schrijven in begrijpelijke taal van Stichting Lezen en Schrijven vindt u [hier](#).

⁴ Meer informatie over eenvoudige website en voorbeelden van 'makkelijk uitleggen van moeilijke zaken' door middel van video vindt u op [de website van Steffie](#)

⁵ Meer informatie over schrijven in duidelijke taal en minder ambtelijk van toon vindt u via [het Ministerie van VWS](#)

schrijven. De ondertekening van een document is veelal noodzakelijk. Maar met het bewust toevoegen van de suggestie van een persoonlijk, met de hand (sierlijk in blauw) aangebrachte handtekening van de hoogstgeplaatste ambtenaar, krijgt de brief een lading die niet alleen afstand creëert maar ook stress kan oproepen bij klanten. Om de steunervaring van klanten te vergroten kan het zinvol zijn documenten te laten ondertekenen door de contactpersonen van de klanten die ook werkelijk bereikbaar zijn voor klanten en waar zij zich hopelijk minder door geïmponeerd voelen.

4.4.2 Specifieke aanbevelingen met betrekking tot gespreksvoering

Een belangrijk onderdeel van klantcontact bestaat uit gespreksvoering. In de afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar effectieve manieren van gespreksvoering in het sociaal domein. Dit onderzoek is vooral gericht op het vergroten van zelfsturing en motivatie van klanten. Naast het vinden van de 'beste' basishouding van de professional, staan meestal het stellen van leerdoelen, motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken centraal.⁶ Een gesprek voeren is een vaardigheid die professionals ondersteunt in het effectief samenwerken met klanten. Een coachende en ondersteunende manier van gespreksvoering levert veel op en leidt doorgaans tot meer 'ervaren steun' bij klanten. Binnen de methode van stress-sensitief werken krijgen bovengenoemde aspecten de nodige aandacht. Professionals in het sociaal domein werkzaam bij de gemeente Weert werken (deels) al volgens deze methode. Het strekt tot de aanbeveling om deze methode te blijven hanteren omdat het enerzijds professionals helpt bij het voeren van een effectief gesprek en anderzijds bij klanten een positief steungevoel oproept. De klant voelt zich gehoord en gezien, ervaart concrete begeleiding en werkt samen met de professional aan het stellen van leerdoelen om stappen te zetten naar de verbetering van de eigen situatie.

G1) Hanteer in contact met de klant een stress-sensitieve werkwijze en geef aandacht aan effectieve gespreksvoering. Stress-sensitief werken houdt rekening met het feit dat schaarste en stress de zelfredzaamheid van klanten onder druk zet⁷. Het biedt o.m. bouwstenen om het gesprek met de klant meer coachend te laten verlopen. Eveneens biedt deze manier van werken ook handreikingen om meer gericht op de individuele situatie van de klant te sturen en samen te werken met de klant⁸.

4.4.3 Specifieke aanbevelingen met betrekking tot het gebruik en de inrichting van de fysieke omgeving

Om optimaal met de klant te kunnen samenwerken is het belangrijk dat de klant zich (fysiek en emotioneel) veilig voelt in haar contact met de gemeente. Dit geldt ook voor een bezoek aan het gemeentehuis. Locatie en inrichting zijn bepalende elementen voor de ervaring van klanten in hun contact met de gemeente. Een ontvangst in een centrale hal met lotgenoten, zichtbaar voor anderen (contactmoment 2, deelonderzoek 1), draagt niet voor iedereen bij aan een gevoel van veiligheid. Dit ondermijnt de steunervaring. Hetzelfde kan gelden voor een eerste begroeting door een bewakingsambtenaar bij binnenkomst; en voor de ontvangst in een agressie werende ruimte met transparante wanden 'geschikt' voor een persoonlijk gesprek. Inrichting en locatie in het sociaal domein zijn tot op heden vooral benaderd vanuit

⁶ Op de [website van Divosa](#) vindt u meer informatie over wetenschappelijk onderbouwde theorieën rondom effectieve gespreksvoering.

⁷ Meer informatie over stress-sensitief werken leest u in [dit artikel](#).

⁸ Medewerkers kunnen worden getraind in het stress-sensitief werken. Lees [hier](#) meer informatie over trainingen.

het perspectief van de ontvangende partij waarbij de nadruk ligt op het maximaal beschermen van professionals tegen eventuele agressie van klanten⁹. Experimenten bij de Sociale Dienst Drechtsteden tonen aan dat aanpassingen in ontmoetingsruimten juist ook direct kunnen doorwerken in het aantal agressie-incidenten¹⁰. Om de steunervaring van klanten te vergroten is het aanbevelenswaardig om aandacht te besteden aan de ontvangst van klanten bij de gemeente.

O1) Geef aandacht aan de inrichting, de keuze en het gebruik van fysieke ruimten die worden gebruikt om in contact te gaan met klanten¹¹.

4.4.4 Specifieke aanbevelingen met betrekking tot procesmatige aspecten

Klanten raken regelmatig verstrikt in allerlei regels en voorwaarden die hen worden opgelegd door de gemeente als zij gebruik willen maken van het steunaanbod van de gemeente. Deze situatie geldt niet alleen voor klanten. Ook professionals geven aan vaak gevangen te zitten in wet- en regelgeving. De beperkingen die aan beide zijden worden gevoeld komen de steunervaring van de klant niet ten goede. Het is in dit kader zinvol om te onderzoeken welke ruimte en mogelijkheden de professional heeft om binnen het proces van uitvoering de steunervaring van de klant te vergroten.

P1) Maak maximaal gebruik van de discretionaire ruimte. De situatie van veel klanten is bijzonder complex. Bij mensen die leven in armoede spelen vaak meerdere problemen. Om de situatie van de klant volledig in beeld te krijgen heeft de professional niet zelden meer tijd nodig dan één kennismakingsgesprek haar biedt. Om een klant goed te kunnen steunen is het daarom belangrijk om voldoende tijd aan een klant te mogen besteden én te durven besteden. Het goed gebruiken van discretionaire ruimte door de professional kan het verschil maken voor individuele klanten. Niet voor niets wordt het daarom wel eens de levensader van het sociaal werk genoemd. In de praktijk levert het oprekken van de discretionaire ruimte ook problemen op voor de professional. Het is voor een positieve steunervaring van klanten en voor het vertrouwen van professionals van belang dat zij zich in het nemen van de ruimte zich door de organisatie gesteund voelen¹².

P2) Maak gebruik van de mogelijkheid om klanten proactief te herinneren aan afspraken. Het is een bekend gegeven dat mensen die leven in armoede en veel stress ervaren, bij de dag leven. Hun doenvermogen en lange termijn denken staat onder druk. Dit heeft gevolgen voor hun gedrag. Afspraken worden niet nagekomen. Formulieren worden half ingevuld of helemaal niet ingeleverd. Er gaat veel tijd verloren met het zinloos wachten op klanten die niet op een afspraak komen opdagen en/of hun gegevens niet tijdig overhandigen. Klanten doen dit niet moedwillig. Zij hebben hulp nodig bij het plannen en organiseren van hun leven. Door klanten proactief, vanuit het bestaande systeem kort voor een afspraak een herinneringsmail of –sms te sturen wordt de kans vergroot dat zij zich wel

⁹ De inrichting van de fysieke ruimte is een van de bouwstenen van stress-sensitief werken. U leest er meer over in het werk van N. Jungmann, P. Wesdorp & T. Madern, *Stress-sensitief werken in het sociaal domein* (Houten 2020)

¹⁰ Meer informatie over het genoemde experiment is beschreven door P. Boorsma en [hier](#) te lezen. Hierin vindt u ook een aantal tips voor een gastvrije inrichting van de fysieke ruimte.

¹¹ Er is een stappenplan voor de inrichting van fysieke ruimten in het sociaal domein samengesteld door Coen Schelfhorst en Yvonne Bieshaar. Lees erover in het artikel van Boorsma (zie noot 10).

¹² Meer lezen over de voors en tegens van het gebruiken van de discretionaire ruimte in het sociaal domein? Een interessant artikel vindt u [hier](#).

aan afspraken kunnen houden¹³. Dit helpt enerzijds de professional om optimaal steun te verlenen en geen kostbare tijd te verliezen met zinloos wachten. Anderzijds helpt het de klant steun te ontvangen die hij nodig heeft. Een herinnerings-sms is een heel concrete manier van steunverlening die een gevoel van schuld en schaamte bij de klant kan voorkomen of verkleinen. Het zal dientengevolge de steunervaring bij klanten versterken.

P3) Beperk zoveel mogelijk de eisen en voorwaarden waaraan de klant moet voldoen om in aanmerking te komen voor steun. Klanten raken regelmatig verstrikt in de eisen en voorwaarden die hen worden opgelegd door de gemeente als zij gebruik willen maken van het steunaanbod van de gemeente. Ten behoeve van de steunervaring van de klant is het zinvol om kritisch te kijken naar deze bepalingen en daarbij de vraag te stellen: welke eisen kunnen worden beperkt? Welke voorwaarden kunnen worden vereenvoudigd? Daarnaast is het belangrijk om binnen het geheel van regels en wetten de ruimte te vinden voor de menselijke maat¹⁴. Dit overlapt met de aanbeveling rondom de discretionaire ruimte (P1). Ook hier geldt dat het aanbevelenswaardig is om binnen het dwingende karakter van wet- en regelgeving de klant waar nodig aan de hand te nemen en de weg te wijzen in het bureaucratische systeem. Verwijs de klant naar maatschappelijk werk of andere instellingen voordat hij dreigt te verdrinken en eisen niet worden ingewilligd waardoor steun niet kan worden geboden. Daarbij helpt het ook als klanten begrijpen waarom ze aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen, waarom ze bepaalde gegevens moeten delen en waarom een antwoord soms op zich laat wachten. Steunervaring heeft niet enkel baat bij minder voorwaarden en eisen maar ook bij begrip voor de voorwaarden en eisen.

P4) Koppel bij voorkeur een vast contactpersoon aan de klant. Klanten ervaren zich niet gesteund als zij steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Door personele wisselingen en andere factoren hebben klanten vaak wisselende contactpersonen. Het gevolg hiervan is dat de klant steeds opnieuw moet kennismaken en elke keer de persoonlijke situatie moet uitleggen. Dit vergt niet alleen veel van de klant. Het geeft de klant ook vaak het gevoel niet serieus genomen te worden. Omdat een vast contactpersoon per klant niet altijd haalbaar is, kan het zinvol zijn om ieder klantdossier te voorzien van een kort persoonlijk klantverhaal dat is opgezet volgens een vast stramien. Zodat iedere professional in één oogopslag de situatie van de klant kan doorgronden en de klant niet steeds bij 'Adam en Eva' hoeft te beginnen. Dit zal de steunervaring van klanten bevorderen.

4.5. Opzet en gebruiksaanwijzing van de Meetlat

Bijlage 6 toont de meetlat. Dit is een compilatie van de informatie uit de voorafgaande paragrafen van deel 4. De meetlat is zodanig vormgegeven dan het als een op zichzelf staande tool kan worden gebruikt als een soort toetssteen. Deze tool biedt naast een opsomming van steunindicatoren en daaraan gerelateerde steunbelevingen ook handreikingen voor de vertaalslag naar praktische toepassingen gericht op nieuw te ontwikkelen beleid, voorzieningen en interventies. De tool kan ook gebruikt worden om bestaande voorzieningen en interventies te screenen op effectiviteit. In alle gevallen gaat het om het maximaliseren van de ervaren steun van mensen die leven in armoede in de gemeente Weert. Door de meetlat langs geboden steun te leggen en deze op steunindicatoren en belevingen te toetsen komen mogelijke hiaten, 'fouten' en obstakels aan het licht die aan de hand van de aanbevelingen kunnen worden opgelost en/of gecorrigeerd.

¹³ Lees [hier](#) over een experiment en uitrol van de herinneringsemail bij schuldhelpverlening.

¹⁴ Een aardig artikel over 'de terugkeer van de menselijke maat' leest u [hier](#) in Sprank (#4, 2020).

De meetlat bestaat uit vijf kolommen. Kolom 1 en 2 tonen de zes steunindicatoren onder elkaar. De steunindicatoren zijn geïdentificeerd op basis van interviews met de vraag- en aanbodzijde uit deelonderzoek 1 en 2. Deze zijn samengevat in kernbegrippen zoals Maatwerk, Persoonlijk ed. (zie tabel 2). De steunindicatoren vormen de basis van de meetlat. De volgorde waarin de steunindicatoren zijn opgesomd is arbitrair. De ene indicator weegt niet zwaarder dan de andere. Wel geldt: hoe meer steunindicatoren worden meegenomen in of vertaald naar beleid, voorzieningen en interventies, hoe groter de kans is dat de klant ook werkelijk steun ervaart van de voorziening en interventie.

Om de steunindicatoren te vertalen naar steun biedende interventies en voorzieningen zijn in kolom 3 de belevingen geduid die passen bij de verschillende steunindicatoren. Iedere beleving is vertaald naar een handreiking gericht op praktische en haalbare implementatie. Alle handreikingen zijn verankerd in een van de specifieke aanbevelingen die zijn uitgeschreven in de paragrafen 4.4.1 tot en met 4.4.4. De codes in kolom 5 van de meetlat specificeren om welke aanbeveling het precies gaat.

De meetlat kan als gezegd als toetsinstrument op zichzelf staan. Waarbij het is aan te raden om deel vier van dit rapport als naslagwerk bij te voegen.

Literatuur

1. **Weert, Gemeente.** Armoede samen aanpakken! Aanvalsplan armoede Weert. 2018-2020.
2. **Omlo, J.** Wat werkt bij de aanpak van armoede: Wat we kunnen leren van empowerment en de psychologie van schaarste. [Online] Movisie, 2016. www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-aanpak-armoede.
3. **A. Plantinga, M. Zeelenberg, S.M. Breugelmans.** *De effecten van armoede op voelen, denken en doen.* 2018.
4. **N. Jungmann, P. Wesdorp.** *Mobility Mentoring - Hoe inzichten uit de hesenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.* 2017.
5. *Need for and barriers to accessing public benefits among low-income families with children.* **Wu, C.F, Eamon, M.K.** 32(1), sl : Children and Youth Services Review, 2009.
6. *Veel schuldenaren weten schuldhulp slecht te vinden.* **Schonewille, G. en Weijers, M.** 2019, ESB, pp. 362-364.
7. *Barriers to subsidies: Reasons why low income families do not use child care subsidies.* **Shlay, A.B., Weinraub, M, Harmon, M, Tran, H.** 33(1), sl : Social Science Research, 2004.
8. *Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support.* **Rhoades, L, Eisenberger, R en Armeli, S.** 86(5), sl : Journal of Applied Psychology, 2001.
9. *Exchange relationships: examining psychological contacts and perceived organizational support.* **Coyle-Shapiro, J en Conway, N.** 90(4), sl : Journal of Applied Psychology, 2005.
10. **A. DeSmet, K. Hermans, C. van Audenhove.** *Steunbronnen bij psychisch onwelbevinden: veerkracht, sociale steun en 'coping'.* 2011.
11. **M. Olsthoorn, P. Koot, S. Hoff.** *Kansrijk armoedebeleid.* sl : Sociaal en Cultureel Planbureau, 2020.
12. **CBS.** CBS Statline. *CBS Statline.* [Online] Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019. [Citaat van: 10 december 2020.] <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/84868NED/table?ts=1607633284580>.
13. **J. van der Laan, M. van Doorn, W. Goede, R. van Geuns.** *Een gedragsgerichte benadering van armoede - van beleid naar uitvoering.* 2017.
14. **N. Jungmann, E. Uiters, H. de Bruin.** *Drempels slechten - belemmeringen die lager opgeleiden ervaren als zij gebruik maken van publieke dienstverlening.* 2020.
15. **A. Huygen, C. Akkermans.** *Altijd op een richeltje lopen.* sl : Stichting Samen voor Alle Kinderen, 2020.

Colofon

De onderzoekers Brenda Pieters en Carla Maessen van GGD Limburg-Noord waren in de lead bij de verschillende fases van het onderzoek, waaronder het opzetten van het onderzoeksplan, het verzamelen van de data, het analyseren van de data en vervolgens het rapporteren van de bevindingen. Tijdens de data-verzameling en analyse zijn zij tijdelijk ondersteund door Anne Stevens en Marleen Peeters. De GGD heeft in alle fases steeds overlegd en afgestemd met de gemeente Weert, Hogeschool Utrecht en To Remind You.

Sandra Bukman en Amber Ronteltap van Hogeschool Utrecht hebben in alle fases van het onderzoek geadviseerd vanuit hun expertise op het gebied van gedragsverandering, praktijkgericht onderzoek, kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden en ervaring met moeilijk bereikbare doelgroepen. Hogeschool Utrecht heeft meegekeken met en feedback gegeven op het onderzoeksplan, de onderzoeksmaterialen, de dataverzameling, de data-analyse en de rapportage.

Hanneke de Bruin van To Remind You heeft de GGD Limburg-Noord geadviseerd en begeleid bij het opzetten van het doelgroeponderzoek naar de 'aanvraag bijstandsuitkering'. Daarnaast was Hanneke de Bruin als adviseur betrokken bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten (data-analyse) en heeft zij op basis van de eindanalyse de aanbevelingen geformuleerd en de meetlat ontwikkeld en vormgegeven. Eveneens is Hanneke de Bruin mede-auteur van deze rapportage.

Bijlage 1 – interviewschema van de interviews met de vraagzijde van deelonderzoek 1 (aanvragen bijstandsuitkering)

| Onderdeel | Topic | Sub-topic | Startvraag | Doelvragen | Tijd |
|----------------------------|--------------------------|------------------|---|------------|-------|
| INTRODUCTIE | Voorstellen | | Mijn naam is ... Mijn collega ... | | 00:00 |
| | Doel toelichten | | Wij willen er heel graag achter komen wanneer iemand zich écht gesteund voelt door de gemeente. U heeft een aanvraag gedaan voor de bijstandsuitkering en het hele traject doorlopen dat hiervoor nodig is. Wij zijn erg benieuwd naar uw meningen en ervaringen en hopen dan ook dat u deze met ons wilt delen. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat erom wat u vindt en waarom u dat vindt. | | |
| | Praktisch | | Het interview duurt ongeveer een uur. Maar als u eerder wilt stoppen of even pauze wilt houden, kan dat altijd. | | |
| | Opname | Brief aankaarten | We willen het interview graag opnemen, omdat dat ons helpt bij de verwerking. Het geluidsbestand zullen we beveiligd bewaren, ter verantwoording. Er wordt een anoniem verslag gemaakt van het interview. Op basis van de interviews maken we uiteindelijk een rapportage van de resultaten, waarin wat u heeft gezegd ook alleen anoniem naar voren komt. Anoniem betekent dat uw naam niet gekoppeld zal worden aan uw antwoorden. De interviews zullen alleen worden gedeeld met andere onderzoekers. Ze zullen niet worden gedeeld met gemeente Weert. Zij zullen alleen de anonieme verslagen ontvangen. | | |
| | | | Heeft u nog vragen voor we beginnen? | | |
| | Informed consent nalopen | | Samen doorlopen en eventuele vragen beantwoorden. | | |
| | Tekenen | | Indien akkoord, beiden ondertekenen. | | |
| START GELUIDSOPNAME | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------|-------------------|----------------------------------|--|--|-------|
| KENNISMAKEN | | | Graag willen we u wat beter leren kennen. Wilt u kort iets over uzelf vertellen? U hoeft uw naam niet te noemen. | | 00:10 |
| | Demografisch | Leeftijd | Wat is uw leeftijd? | | |
| | | Gezinssituatie | Wat is uw gezinssituatie? | Bent u getrouwd? Heeft u kinderen? | |
| | | Woonsituatie | Met wie woont u? | Woont u alleen? Met een partner? Indien kinderen, wonen deze nog thuis? | |
| | | Weert | Hoe lang woont u al in Weert? | | |
| STEUN | | Niveau 1 (algemene steun) | <p>Ons onderzoek gaat met name om steunbeleving. Wij willen te weten komen wat steun voor iemand betekent, daarom zouden we u ook willen vragen: Wat is het eerste dat in u opkomt wanneer u aan steun denkt?</p> <p>Wanneer voelt u zich gesteund? Wanneer voelt u zich niet gesteund?</p> | <p>Waarom denk je daaraan?</p> <p><i>Wanneer voelt u zich geholpen?</i> Kunt u een voorbeeld geven? Waarom voelt u zich juist dan gesteund? <i>Wanneer voelde u zich voor het laatst gesteund?</i> <i>Hoe herkent u dat u gesteund wordt?</i> <i>Wie steunt u (en waarin)?</i></p> | 00:15 |
| FA SE I (A v | Algemene ervaring | | Hoe heeft u het proces van het aanvragen van de bijstandsuitkering ervaren? Waarom vindt u dat? | | 00:20 |

| | | | | | |
|--|---------------------------|---|--|--|-------|
| | | Goede ervaringen | Wanneer u aan de aanvraag terug denkt, wat vond u hier dan goed aan? | <i>Springt er een moment uit dat u als (bijzonder) prettig hebt ervaren? Is er een moment dat u vond dat de gemeente u goed verder heeft kunnen helpen?</i> | |
| | | Minder goede ervaringen | En wat vond u minder goed gaan tijdens de aanvraag? | <i>Springt er een moment uit dat u als minder prettig hebt ervaren? Vindt u dat er iets beter had kunnen gaan? Of iets beter geregeld had kunnen worden? Is er een moment dat de gemeente u meer of beter had kunnen helpen?</i> | |
| | | Steun, niveau 3 (steun tijdens aanvragen bijstandsuitkering) | Voelde u zich gesteund door de gemeente tijdens het aanvragen van de bijstandsuitkering? | Waarom vindt u dat? Wat had de gemeente anders kunnen doen waardoor u zich meer gesteund had gevoeld? Wat deed de gemeente waardoor u zich alwel gesteund voelde? | |
| | Contactmoment 1 (melding) | | Graag zouden wij de aanvraag ook stap voor stap met u doornemen. Daarvoor zouden wij graag terug gaan naar het begin, en u willen vragen hoe u | Hoe wist u dat u hiervoor bij de gemeente moest zijn? | 00:25 |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|-------|
| | | | bij de gemeente terecht bent gekomen? | | |
| | | | Allereerst bent u voor het aanvragen van de bijstandsuitkering in contact gekomen met de vraagwijzer. Hoe is dit eerste contact met de gemeente verlopen? | | |
| | Middelen | | Hoe heeft u een melding gedaan bij de gemeente, was dit via de telefoon, een e-mail of de website of direct aan de balie? | Hoe wist u dat u op deze manier een melding kon doen? Hoe was het om op deze manier een melding te doen? | |
| | Goede ervaringen | | Wat vond u goed aan het contact met de vraagwijzer? | <i>Wat vond u goed aan de manier waarop u geholpen bent bij de vraagwijzer?</i> | |
| | Minder goede ervaringen | | Wat vond u minder goed aan het contact met de vraagwijzer? | <i>Kon er iets beter? Kan de gemeente iets veranderen waardoor u zich beter geholpen zou hebben gevoeld?</i> | |
| | Steun, niveau 3 (steun tijdens aanvragen bijstandsuitkering) | | Alles bij elkaar genomen, in hoeverre voelde u zich gesteund in uw contact met de vraagwijzer? | Waarom vindt u dat? | |
| | Contactmoment 2 (voorlichtingsbijeenkomst) | | Vervolgens heeft u deelgenomen aan de voorlichtingsbijeenkomst. Hoe was dit voor u? | | 00:30 |
| | Goede ervaringen | | Wat vond u goed aan deze voorlichtingsbijeenkomst? | Werden bepaalde dingen voor u duidelijker door de voorlichtingsbijeenkomst? Kon u goed begrijpen wat er van u verwacht werd? | |

| | | | | | |
|--|--------------------------|---|---|--|-------|
| | | | | Begreep u wat u zelf nog allemaal moest doen? | |
| | | Minder goede ervaringen | Waren er ook dingen minder goed aan deze voorlichtingsbijeenkomst? | Had u achteraf nog vragen? Wist u bij wie u terecht kon met vragen? | |
| | | | Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst werd een presentatie gehouden en heeft u verschillende formulieren ontvangen. Ik zou deze graag met u doorlopen. | | |
| | | Middelen | Wat vond u van de (powerpoint)presentatie? Hoe was het contact met de voorlichters van de gemeente? Wat vond u van de inhoud van de klantmap? | In hoeverre was alles te volgen? In hoeverre was alles te begrijpen? In hoeverre was alles te begrijpen? Wat vond u van de afspraakbrief? | |
| | | Steun, niveau 3 (steun tijdens aanvragen bijstandsuitkering) | Alles bij elkaar genomen, in hoeverre voelde u zich gesteund tijdens de voorlichtingsbijeenkomst? | | |
| | Contactmoment 3 (intake) | | In de klantmap zat een brief met informatie over een afspraak met uw eigen contactpersoon van de gemeente. Wat vond u van dit 1 op 1 gesprek? | | 00:40 |

| | | | | | |
|--|-------------------------|---|--|---|-------|
| | | Goede ervaringen Minder goede ervaringen | Wat vond u goed aan dit gesprek? Waren er ook dingen in dit gesprek die u als minder goed heeft ervaren? | Heeft uw contactpersoon u op weg geholpen? Voelde u zich op uw gemak? Werd er naar u geluisterd? Werd er met u naar mogelijkheden gekeken? | |
| | | Middelen | Tijdens het 1 op 1 gesprek worden er ook veel vragen gesteld over werk. Soms wordt er ook een plan van aanpak opgesteld. Heeft u het plan van aanpak al ontvangen? | Wat vond u van het plan van aanpak? In hoeverre kon u zich vinden in dat wat er op papier is gezet? In hoeverre paste het plan van aanpak bij uw persoonlijke situatie? | |
| | | Steun, niveau 3 (steun tijdens aanvragen bijstandsuitkering) | Alles bij elkaar genomen, in hoeverre voelde u zich gesteund door uw contactpersoon van de gemeente gedurende het 1 op 1 gesprek en het opstellen van het plan van aanpak? | | |
| | Contactmoment 4 (brief) | | Uiteindelijk zult u een brief ontvangen met hierin het besluit van de gemeente. Heeft u deze brief al ontvangen? | | 00:50 |
| | | Middelen | Zo ja wat vond u van deze brief? | Wat kon er beter? In hoeverre was deze brief te begrijpen? Wist u waar u terecht kon met eventuele vragen? | |

| | | | | | |
|---------------------------|--|---|--|---|-------|
| | | | Zo nee, wat zijn uw verwachtingen van deze brief? | Kon u zich vinden in het besluit? Wat zou hoopt u dat er aan bod komt in de brief? | |
| | | Steun, niveau 3 (steun tijdens aanvragen bijstandsuitkering) | Alles bij elkaar genomen, in hoeverre voelde u zich gesteund door deze brief? | | |
| AFSLUITING | | Laatste vraag | Dit waren al mijn vragen over de aanvraag van de bijstandsuitkering. Tot slot heb ik nog een andere laatste vraag voor u, namelijk: aan welke steun heeft u nog behoefte van de gemeente, als u vooruit kijkt? | Los van de bijstand, aan welke steun heeft u dan nog behoefte van de gemeente? | 00:55 |
| | | Afronding | Dit waren mijn vragen voor u. Ik wil u heel erg bedanken voor uw tijd en het gesprek dat we hebben gehad. Is er verder nog iets dat u kwijt wilt? | | 01:00 |
| STOP GELUIDSOPNAME | | | | | |

Bijlage 2 – informed consent formulier



Formulier om toestemming te geven

Titel onderzoek: Steunbeleving gemeente Weert

Verantwoordelijke onderzoekers: XX en XX

- De onderzoekers hebben mij verteld over het onderzoek. Ik begrijp waar dit onderzoek over gaat en waar het voor dient. Ik weet dat de opdrachtgever de gemeente Weert is. Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik meedoe en toestemming geef.
- Ik weet dat meedoen vrijwillig is. Ook weet ik dat ik op ieder moment kan beslissen om te stoppen met het onderzoek. Daarvoor hoef ik geen reden te geven.
- Ik geef toestemming voor het gebruiken van mijn antwoorden voor het onderzoek naar steunbeleving. Ik weet dat mijn persoonlijke gegevens niet worden gedeeld met anderen behalve met de betrokken onderzoekers.
- Ik weet dat het interview wordt opgenomen (geluidsopname). En dat deze opname alleen gebruikt wordt voor het onderzoek. De opname wordt 6 jaar beveiligd bewaard. Naast de GGD zullen ook Hogeschool Utrecht en To Remind You de resultaten kunnen inzien. De gemeente Weert zal alleen een geanonimiseerde rapportage ontvangen.

Naam deelnemer:

Handtekening:

Datum : __ / __ / __

Ik heb een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven op het onderzoek. Ik zal resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoorden. De deelnemer zal van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen ondervinden.

Naam onderzoeker:

Datum: Handtekening onderzoeker:

Voor meer informatie over ons privacy-beleid en onze contactgegevens kunt u terecht op www.ggdlimburgnoord.nl/privacy.

Bijlage 3 – interviewschema van de focusgroep met de regisseurs van deelonderzoek 1 (aanvragen bijstandsuitkering)

| Onderdeel | Topic | Sub-topic | Startvraag | Doorvragen | Tijd |
|----------------------------|---|--|---|------------|-------|
| INTRO DUCTIE | Voorstellen Doel toelichten Praktisch Consent opname | | Zie tekst hierboven | | 00:00 |
| START GELUIDSOPNAME | | | | | |
| KENNISMAKE N | Achtergrondinformatie | Werkduur bij gemeente | Wij zouden willen beginnen met een korte introductieronde, waarin je vertelt: - Wie je bent - Hoe lang je al als regisseur werkt - Kort toelicht wat je leuk vindt aan je werk, steun bieden, en wat niet. | | 00:10 |
| | | Plus werkzaamheden Min werkzaamheden | | | |

| | | | | | |
|-------|--|--|---|--|-------|
| STEUN | Werkvorm 1 – steunbeleving (algemeen en in het werk) | | <p>Ons onderzoek gaat met name om steunbeleving. Wij willen te weten komen wat steun voor iemand betekent, daarom willen wij nu 4 vragen stellen, waarvan jullie het antwoord op post-its kunnen schrijven. Per vraag krijgen jullie ongeveer 30 seconde de tijd om iets te noteren. Houd de antwoorden nog voor jezelf, we bespreken deze later.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer je aan steun denkt, wat is dan het eerste dat in jou opkomt? - Waaraan denk je als het gaat over steun bieden in je werk? Vul aan, steun bieden als regisseur betekent voor mij... - Wat helpt jou om optimaal steun te bieden in je werkzaamheden? - Wat houdt jou tegen om optimaal steun te bieden in je werkzaamheden? | <p>Post-its verzamelen en op een flip-over plakken (clusteren per vraag). Vervolgens de input bespreken en op de flip-over aanvullen met de belangrijkste uitkomsten van de discussie.</p> <p>Herkennen jullie dit? Wat zou je helpen? Ik zie hier ... staan, wil iemand die dit heeft opgeschreven hier iets over zeggen? Hoe doe je dat dan? Hoe werkt dit in de praktijk?</p> | 00:15 |
|-------|--|--|---|--|-------|

| | | | | | |
|--|------------------------------|--|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">KLANT</p> | <p>Typering van de klant</p> | | <p>Steun kunnen en willen bieden is ook afhankelijk van degene die voor je zit, de klant. Jullie zien elke week nieuwe klanten en bestaande klanten, mensen die een bijstandsuitkering ontvangen en die bijvoorbeeld moeten re-integreren.</p> <p>Waar denken jullie dat de klant behoefte aan heeft in het kader van steun aangaande de aanvraag bijstandsuitkering?</p> <p>Heb je het gevoel dat V in staat is om de aanvraag goed te doen?</p> | <p>Op basis waarvan merken jullie of steun wel of niet aankomt? Is V in staat om de hulpvraag te formuleren. Is V in staat om tijdens de voorlichting alle info op te nemen? Is V in staat alle formulieren goed in te vullen?</p> <p>Wie worden goed gesteund? Wie worden minder goed gesteund? Waar zit dat verschil dan in? (<i>is dat alleen piepsysteem?</i>)</p> <p>Is de gemiddelde klant zelfstandig? ..vaardig in het invullen van de benodigde formulieren? ..bekend met de regels van het aanvragen van de bijstandsuitkering? ..taalvaardig?</p> <p>Heeft de gemiddelde klant beschikking tot een computer met internet? Kan de gemiddelde klant goed lezen en schrijven?</p> | <p>00:35</p> <p style="text-align: right;">53</p> |
|--|------------------------------|--|---|---|---|

| | | | | | |
|--------------|--|--|---|--|-------|
| WERKSITUATIE | Werkvorm 2 – Opvattingen over werksituatie ophalen aan de hand van stellingen (rode en groene stemkaartjes) | | <p>Graag leggen wij jullie nu enkele stellingen voor over jullie werksituatie. Jullie hebben ieder een rood en een groen papiertje gekregen. Wanneer jullie het eens zijn met de voorgelegde stelling, of hier positief over zijn, kunnen jullie het groene papier omhoog houden. Wanneer jullie het er niet mee eens zijn, of er negatief over zijn, kunnen jullie het rode papiertje omhoog houden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik heb genoeg tools tot mijn beschikking om mensen steun te bieden die een aanvraag bijstandsuitkering doen. - Hoe ervaren jullie de samenvoeging van de rechtmatigheid en doelmatigheid, waarbij rechtmatigheid met name bij het back office is belegd, en de doelmatigheid met name bij de front office? - Hoe ervaren jullie je caseload? - Hoe ervaar je de opgelegde grens van het maximaal aantal personen in de bijstand? - Hoe ervaren jullie het verloop van collega's? - Voel jij je intern gesteund? <i>(noteren wat de kleuren zijn, niet laten toelichten, zorgen dat zij dit moment niet aangrijpen om te gaan klagen)</i> | <p>Na iedere stelling inventariseren hoeveel groene en rode papiertjes er omhoog worden gehouden, om daar vervolgens met elkaar het gesprek over aan te gaan. Per vraag aan een andere A vragen de keuze toe te lichten.</p> <p>Ik zie dat de meeste mensen dit een probleem vinden, wil iemand daar iets over zeggen? Denkt iemand daar heel anders over? Ik zie dat jij een andere kleur omhoog houdt, wat is jouw kijk hierop? Voor iemand met dezelfde kleur, kan jij het daarmee eens zijn?</p> | 00:45 |
| | PAUZE | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|-------|
| CONTACTMOMENTEN EN MIDDELEN | Werkvorm 3 – mening over contactmomenten en middelen | | <p>Wij willen nu graag focussen op de voornaamste contactmomenten van jullie met de klant, namelijk de voorlichtingsbijeenkomst en het intake gesprek. Per contactmoment hebben wij de bijbehorende documenten klaar gelegd. We gaan nu uit elkaar in subgroepen. Per subgroep krijgen jullie kort de tijd om voor deze contactmomenten en middelen te bepalen wat er goed aan is, maar vooral ook wat er mogelijk aan veranderd of verbeterd zou kunnen worden.</p> <p><i>(Aan een zijde van de tafel worden alle middelen gelegd van de voorlichtingsbijeenkomst, aan de andere zijde de middelen van het intakegesprek. De groepjes krijgen 5 tot 10 minuten de tijd om (de middelen van) een contactmoment met elkaar te bespreken en bevindingen te noteren, en wisselen vervolgens om).</i></p> <p>Focus leggen op contactmoment 2 en 3, maar wanneer zij input hebben voor contactmoment 1 en 4 is dat meer dan welkom.</p> | <p>Vragen of een subgroep de bevindingen zou willen delen. Hierover vervolgens in gesprek gaan.</p> <p>Herkennen anderen dit ook? Ik zie hier ... staan, wil iemand die dit heeft opgeschreven hier iets over zeggen? Het volgende verbeterpunt wordt meerdere malen genoemd, hoe zouden jullie hierin geholpen kunnen worden? Hoe zorgt dit ervoor dat jullie beter steun zouden kunnen bieden?</p> | 01:15 |
|-----------------------------|--|--|--|--|-------|

| | | | | | |
|--------------------|------------------------|--|--|--|-------|
| AFSLUITING | Werkvorm 4 – wat als.. | | Jullie krijgen nu elk een A4 met daarop de vraag 'wat als?'. Schrijf voor jezelf op wat je anders zou doen om optimaal steun te kunnen bieden, als je geen rekening zou hoeven houden met geld en tijd en belemmeringen? Wij willen een foto maken van deze A4tjes, zodat jullie hem na deze sessie zelf mee kunnen nemen. | Wil iemand iets vertellen over wat is opgeschreven? Komt dit overeen met wat de rest heeft opgeschreven? | 01:30 |
| STOP OPNAME | | | | | |

Bijlage 4 – interviewschema van de focusgroep met de Vraagwijzer van deelonderzoek 1 (aanvragen bijstandsuitkering)

| Onderdeel | Topic | Sub-topic | Startvraag | Doorvragen | Tijd |
|----------------------------|---|---|--|--|-------|
| INTRO DUCTIE | Voorstellen Doel toelichten Praktisch Consent opname | | Zie tekst hierboven | | 00:00 |
| START GELUIDSOPNAME | | | | | |
| KENNISM AKEN | Achtergrondinformatie | Werkduur bij gemeente | Wij zouden willen beginnen met een korte introductieronde, waarin je vertelt: <ul style="list-style-type: none"> - Wie je bent - Hoe lang je al als regisseur werkt - Kort toelicht wat je leuk vindt aan je werk en wat niet. | | 00:10 |
| | | Plus werkzaamheden Min werkzaamheden | | | |
| STEUN | Werkvorm 1 – steunbeleving (algemeen en in het werk) | | <p>Ons onderzoek gaat met name om steunbeleving. Wij willen te weten komen wat steun voor iemand betekent, daarom willen wij nu 4 vragen stellen, waarvan jullie het antwoord op post-its kunnen schrijven. Per vraag krijgen jullie ongeveer 30 seconde de tijd om iets te noteren. Houd de antwoorden nog voor jezelf, we bespreken deze later.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer je aan steun denkt, wat is dan het eerste dat in jou opkomt? - Waaraan denk je als het gaat over steun bieden in je werk? Vul aan, steun bieden als medewerker vraagwijzer betekent voor mij... - Wat helpt jou om optimaal steun te bieden in je werkzaamheden? - Wat houdt jou tegen om optimaal steun te bieden in je werkzaamheden? | <p>Post-its verzamelen en op een flip-over plakken (clusteren per vraag). Vervolgens de input bespreken en op de flip-over aanvullen met de belangrijkste uitkomsten van de discussie.</p> <p>Herkennen jullie dit? Wat zou je helpen? Ik zie hier ... staan, wil iemand die dit heeft opgeschreven hier iets over zeggen? Hoe doe je dat dan? Hoe werkt dit in de praktijk?</p> | 00:15 |

| | | | | | |
|--------------|--|--|---|--|-------|
| WERKSITUATIE | Werkvorm 2 – Opvattingen over werksituatie ophalen aan de hand van stellingen (rode en groene stemkaartjes) | | <p>Graag leggen wij jullie nu enkele stellingen voor over jullie werksituatie. Jullie hebben ieder een rood en een groen papiertje gekregen. Wanneer jullie het eens zijn met de voorgelegde stelling, of hier positief over zijn, kunnen jullie het groene papier omhoog houden. Wanneer jullie het er niet mee eens zijn, of er negatief over zijn, kunnen jullie het rode papiertje omhoog houden. Het gaat bij deze stellingen weer over klanten die in aanmerking lijken te komen voor een bijstandsuitkering en de werkzaamheden die daarbij horen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ik heb genoeg tools tot mijn beschikking om steun te bieden aan klanten die een bijstandsuitkering willen aanvragen. - Ik zou graag meer kennis willen hebben om mijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. - Ik heb voldoende tijd voor mijn werkzaamheden.. - Hoe ervaar je het werken met de verschillende systemen? - Hoe ervaar je de fysieke ruimte waar jullie met de klanten kunnen spreken? <p>Ik ben benieuwd naar wat jullie drijft om dit werk te doen. Tijdens de introductie hebben jullie al kort verteld wat jullie leuk vinden aan het werk. Ik zou daar graag op door willen gaan. - Wat geeft je voldoening in je werk?</p> | <p>Na iedere stelling inventariseren hoeveel groene en rode papiertjes er omhoog worden gehouden, om daar vervolgens met elkaar het gesprek over aan te gaan. Per vraag aan een andere A vragen de keuze toe te lichten.</p> <p>- <i>Andere verwoording:</i> ik bied optimaal steun binnen mijn mogelijkheden (--> <i>voorbeeld energieleverancier uit mail</i>).</p> <p>Ik zie dat de meeste mensen dit een probleem vinden, wil iemand daar iets over zeggen? Denkt iemand daar heel anders over? Ik zie dat jij een andere kleur omhoog houdt, wat is jouw kijk hierop? Voor iemand met dezelfde kleur, kan jij het daarmee eens zijn?</p> <p>Hoe belangrijk is steun bieden voor jou?</p> | 00:45 |
| | PAUZE | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|---|-------|
| CONTACTMOMENTEN EN MIDDELEN | Werkvorm 3 – mening over contactmomenten en middelen | | <p>Klanten die een aanvraag voor een bijstandsuitkering doen komen op verschillende momenten in contact met de gemeente. Met jullie komen ze als eerste in contact wanneer ze een melding maken, maar ook komen ze naar jullie wanneer er op een later moment vragen zijn. Er zijn verschillende mogelijkheden waarop dat kan gebeuren: bij de balie, via de telefoon, in de spreekkamer, via de website. Graag willen we aan jullie vragen om in twee subgroepen uit elkaar te gaan. De ene subgroep begint met het bespreken van deze contactmogelijkheden. Wat vind je er goed aan en wat zou er veranderd of verbeterd aan kunnen worden? De andere subgroep begint met het bespreken van de middelen van de vraagwijzer: de screening en de folder. Jullie kunnen jullie bevindingen noteren op deze tip/top formulieren. Daarna wisselen de groepen om. We willen straks jullie bevindingen ook gaan bespreken.</p> <p><i>(Aan de ene kant van de tafel worden de tip/top formulieren gelegd van de contactmogelijkheden, aan de andere kant de tip/top formulieren van de middelen en bijbehorende printjes. De groepjes krijgen 5 tot 10 minuten de tijd om de middelen en contactmogelijkheden met elkaar te bespreken en hun bevindingen te noteren, en wisselen vervolgens om).</i></p> <p><i>De focus ligt op het eigen contactmoment, maar wanneer zij input hebben voor de andere contactmomenten is dat ook welkom (zij hebben immers ook ervaring met de klanten en hebben mogelijk ideeën over waar klanten bij gebaat zijn. Wanneer er dus tijd over is -->)</i></p> <p>- Hebben jullie ideeën over hoe de andere contactmomenten (voorlichtingsbijeenkomst, intakegesprek, beschikkingsbrief) eruit zien en hoe die eventueel verbeterd kunnen worden om optimaal steun te kunnen bieden? <i>(mogelijk krijgen ze veel vragen binnen over een bepaald contactmoment)</i></p> | <p>Vragen of een subgroep de bevindingen zou willen delen. Hierover vervolgens in gesprek gaan.</p> <p>Herkennen anderen dit ook? Ik zie hier ... staan, wil iemand die dit heeft opgeschreven hier iets over zeggen? Het volgende verbeterpunt wordt meerdere malen genoemd, hoe zouden jullie hierin geholpen kunnen worden? Hoe zorgt dit ervoor dat jullie beter steun zouden kunnen bieden?</p> <p>Screening/beslisboom: vinden jullie dat je voldoende uit kunt vragen?</p> | 01:15 |
|-----------------------------|--|--|--|---|-------|

| | | | | | |
|--------------------|------------------------|--|--|---|-------|
| AFSLUITING | Werkvorm 4 – wat als.. | | Jullie krijgen nu elk een A4 met daarop de vraag 'wat als?'. Schrijf voor jezelf op wat je anders zou doen om optimaal steun te kunnen bieden, als je geen rekening zou hoeven houden met geld, tijd en belemmeringen. Wij willen een foto maken van deze A4tjes, zodat jullie hem na deze sessie zelf mee kunnen nemen. | Wil iemand iets vertellen over wat is opgeschreven? Komt dit overeen met wat de rest heeft opgeschreven? | 01:30 |
| STOP OPNAME | | | | | |

Bijlage 5 – interviewschema van de interviews met de vraagzijde van deelonderzoek 2 (het Kindpakket)

| Onderdeel | Topic | Sub-topic | Startvraag | Doelvragen | Tijd |
|----------------------------|--------------------------|------------------|--|------------|-------|
| INTRODUCTIE | Voorstellen | | Mijn naam is ... Mijn collega ... | | 00:00 |
| | Doel toelichten | | Wij willen er heel graag achter komen wanneer iemand zich écht gesteund voelt door de gemeente. Op dit moment verdiepen wij ons in gelijke kansen voor kinderen binnen de gemeente Weert. Wij zijn erg benieuwd naar uw meningen en ervaringen en hopen dan ook dat u deze met ons wilt delen. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat erom wat u vindt en waarom u dat vindt. | | |
| | Praktisch | | Het interview duurt ongeveer een uur. Maar als u eerder wilt stoppen of even pauze wilt houden, kan dat altijd. | | |
| | Opname | Brief aankaarten | We willen het interview graag opnemen, omdat dat ons helpt bij de verwerking. Het geluidsbestand zullen we beveiligd bewaren, ter verantwoording. Er wordt een anoniem verslag gemaakt van het interview. Op basis van de interviews maken we uiteindelijk een rapportage van de resultaten, waarin wat u heeft gezegd ook alleen anoniem naar voren komt. Anoniem betekent dat uw naam niet gekoppeld zal worden aan uw antwoorden. Heeft u nog vragen voor we beginnen? | | |
| | Informed consent nalopen | | Samen doorlopen en eventuele vragen beantwoorden. | | |
| | Tekenen | | Indien akkoord, beiden ondertekenen. | | |
| START GELUIDSOPNAME | | | | | |
| KENNISMAKEN | | | Graag willen we u wat beter leren kennen. Wilt u kort iets over uzelf vertellen? U hoeft uw naam niet te noemen. | | 00:10 |
| | Demografisch | Leeftijd | Wat is uw leeftijd? | | |

| | | | | | |
|------------------------|--|-----------------------|---|--|-------|
| | | Gezinssituatie | Wat is uw gezinssituatie? | Woont u samen / <i>bent u getrouwd?</i> Hoe oud zijn uw kinderen? | |
| | | Weert | Hoe lang woont u al in Weert? | | |
| STEUN | | Algemene steun | Ons onderzoek gaat onder meer om steunbeleving. Wij willen te weten komen wat steun voor iemand betekent, daarom zouden we u ook willen vragen: Wat is het eerste dat in u opkomt wanneer u aan steun denkt? Wanneer voelt u zich gesteund door de gemeente Weert? | Waarom denk je daaraan? / <i>Waarom voelt u zich juist dan gesteund?</i> Kunt u een voorbeeld geven? | 00:15 |
| BEKENDHEID KINDAPAKKET | | | Een van de dingen waar wij naar kijken is wat de gemeente doet en kan doen aan gelijke kansen voor kinderen. Eén van de ondersteuningsmogelijkheden van de gemeente Weert waar wij ons mee bezig houden is het Kindpakket. Het Kindpakket is een bundeling van initiatieven die gericht zijn op kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 18 jaar, waarmee gelijke kansen voor kinderen gecreëerd worden. Bent u bekend met het kindpakket of stichting leergeld? | Aantal voorbeelden benoemen wanneer dit niet bekend is, dit om te achterhalen of iemand wel bekend is met onderdelen (wellicht alleen de term kindpakket niet weet)? <i>Hoe (of door wie) bent u bekend geraakt met het Kindpakket?</i> | 00:20 |

| | | | | | |
|--------------------------|--|----------------|---|---|-------|
| VINDBAARHEID KINDAPAKKET | | Huidig gebruik | <p>Maakt u op dit moment gebruik van onderdelen van het Kindpakket? Zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sportfonds Cultuurfonds St jarige job (verjaardag kind vieren) St leergeld (schoolkosten, tegemoetkoming kn kindervakantiewerk) 2^e hands fiets Laptop Zwemdiploma Fonds kindershulp (ongewone of onverwachte uitgave) Ontbijt Sinterklaas Meedoenbijdrage (film, zwembad ed) Kledingdag Bibliotheek Gemeenteplaatsen bij peuterprogramma | <p>Van welke onderdelen maakt u gebruik? Waarom?</p> <p>Waarom maakt u geen gebruik van de andere onderdelen?</p> <p>Per onderdeel: In hoeverre voelt u zich hierdoor gesteund? Wat doet dat met u?</p> <p>Hoe was dat voor uw kind(eren)?</p> <p><i>Heeft u in het verleden gebruik gemaakt van het kindpakket? Waarom wel/niet?</i></p> | 00:25 |
| | | Aanvraag | <p>U heeft dus (een tijd geleden) een aanvraag gedaan. Hoe is deze voor u verlopen?</p> <p>Springt er een moment uit dat u als minder prettig hebt ervaren? Is er een moment dat de gemeente/andere instantie u meer of beter had kunnen helpen?</p> <p>Springt er een moment uit dat u juist wel als prettig hebt ervaren? Is er een moment dat u zich goed geholpen voelde?</p> | <p>Waarom vond u dat (minder) prettig? Wat deed dat met u / Wat voelde u daarbij?</p> | 00:40 |

| | | | | | |
|---------------------------|--|--------------------------|--|---|-------|
| INHOUD KINDPAKKET | | | <p>Het Kindpakket bestaat uit verschillende initiatieven en regelingen gericht op kinderen. We hebben er al een aantal doorlopen, zoals bijvoorbeeld sporten, kledingdag, ontbijt, verjaardag en schooluitgaven.</p> <p>Wat vindt u ervan dat de gemeente Weert dit doet? Waarom vindt u dat?</p> <p>Wat vindt u van de inhoud van het kindpakket?</p> | <p>Zijn er dingen die u mist? Kunt u daar iets meer over vertellen?</p> <p>Zijn er dingen die u minder belangrijk vindt? Hoezo is dat minder belangrijk?</p> <p>Welke dingen moeten zeker blijven? Kunt u uw antwoord toelichten?</p> | 00:45 |
| | | Steun Kindpakket | <p>In hoeverre voelt/voelde u zich gesteund door het Kindpakket?</p> <p>Is het kindpakket een oplossing voor u? En wat lost het dan precies voor u op?</p> | <p>Waarom wel/niet?</p> | 00:50 |
| AFSLUITING | | Laatste vraag / Toekomst | <p>Verwacht u in de toekomst (nog steeds) gebruik te maken van het Kindpakket?</p> <p>Verwacht u dat u van andere onderdelen/initiatieven gebruik gaat maken dan dat u nu doet (meer, minder)?</p> <p>Kent u nog mensen die gebruik zouden mogen maken van het kindpakket maar dit niet doen?</p> | <p>Waarom wel/niet?</p> <p>Welke initiatieven?</p> <p>Willen ze dit niet of zijn ze niet bekend met het kindpakket?</p> | 00:55 |
| | | Afronding | <p>Dit waren onze vragen voor u. Ik wil u heel erg bedanken voor uw tijd en het gesprek dat we hebben gehad. Is er verder nog iets dat u kwijt wilt?</p> | | 01:00 |
| STOP GELUIDSOPNAME | | | | | |

Bijlage 6 – de Meetlat

| Steunindicatoren | | Steunindicatoren vertaald naar de beleving van de klant | Steunindicatoren vertaald naar Toepassingen bruikbaar in de praktijk | Vertaald naar aanbeveling |
|---|--|--|--|---------------------------|
| Nr. | Kernbegrippen | <i>Steun wordt ervaren als de klant ...</i> | <i>Steunbeleving kan in de uitvoering worden versterkt door ...</i> | Nummer |
| | | Lees steeds eerst bovenstaande zin en dan onderstaande belevingen. | Lees steeds eerst bovenstaande zin en dan onderstaande toepassingen. | |
| 1 | Maatwerk Persoonlijk | <i>het gevoel krijgt dat zijn situatie volledig in beeld is bij de hulpverlener.</i> | in een gesprek met de klant een coachende aanpak te hanteren waarbij de invloed van chronische stress op het gedrag van de klant wordt onderkend. | • G1 |
| | | | de klant voldoende tijd te bieden om zijn verhaal te doen en de klantsituatie door de professional volledig kan worden uitgevraagd. | • P1 |
| | | <i>merkt dat de geboden steun toegespitst is op zijn situatie en mogelijkheden.</i> | een stress-sensitieve werkmethode te hanteren. | • G1 |
| | | | met de klant te communiceren op een manier die aansluit bij de persoonlijke omstandigheden van de klant. | • C1 |
| | | | in duidelijke taal met de klant te communiceren op zo'n manier die de klant begrijpt wat er wordt gezegd en geschreven. | • C2 |
| | | <i>als een persoon en niet als een nummer of casus wordt bejegend, noch behandeld.</i> | de eisen en voorwaarden waaraan de klant moet voldoen te beperken en/of hem te helpen hieraan te kunnen voldoen. | • P3 |
| | | | met de klant te communiceren op een empathische wijze waarbij een meer menselijke dan zakelijke toon prevaleert. | • C3 |
| | | | de klant voldoende tijd te gunnen om in zijn eigen tempo en binnen de eigen mogelijkheden zijn verhaal te kunnen doen. | • G1 • P3 |
| <i>zich één-op-één kan verhouden tot de professional en niet in een groep met andere klanten.</i> | de klant te ontvangen op een manier waarbinnen de klant zich veilig voelt. | • O1 | | |
| 2 | Interesse tonen Luisterend oor bieden | <i>merkt dat de professional luistert en interesse heeft voor zijn situatie.</i> | in een gesprek met de klant een coachende aanpak te hanteren waarbij de invloed van chronische stress op het gedrag van de klant wordt onderkend en waarbij in onderlinge samenwerking de klant zijn eigen leerdoelen stelt. | • G1 |
| | | | de klant extra tijd te bieden als zijn persoonlijke omstandigheden daarom vragen. | • P1 |
| | | <i>de tijd en ruimte krijgt om zijn verhaal te vertellen.</i> | de klant te ontvangen op een manier waarbinnen de klant zich veilig voelt. | • O1 |
| | | | de klant proactief te herinneren aan afspraken zodat hij afspraken niet vergeet en er zo geen tijd verloren gaat. | • P2 |
| | | <i>niet steeds zijn verhaal hoeft te herhalen.</i> | aan de klant een vast contactpersoon toe te wijzen en indien dit niet mogelijk is het klantdossier te voorzien van een persoonlijk klantverhaal weggeschreven in een herkenbaar stramen. | • P4 |

| | | | | |
|---|---|--|--|--------------|
| | | <i>vragen krijgt van de hulpverlener die van meelevendheid getuigen.</i> | in een gesprek met de klant een coachende aanpak te hanteren waarbij de invloed van chronische stress op het gedrag van de klant wordt onderkend en waarbij in onderlinge samenwerking de klant zijn eigen leerdoelen stelt. | • G1 |
| | | | met de klant te communiceren op een empathische wijze waarbij een meer menselijke dan zakelijke toon op de voorgrond staat. | • C3 |
| 3 | Meedenken Goed en juist informeren Heldere verwachtingen communiceren | <i>het gevoel krijgt dat de professional met hem meedenkt over zijn situatie, over mogelijkheden en oplossingen die zijn situatie kunnen verbeteren.</i> | een stress-sensitieve aanpak te hanteren waarbij de klant goed wordt begeleid bij het stellen van eigen leerdoelen en waarbij de klant, indien passend, beloningen in het vooruitzicht worden gesteld om hem te stimuleren zelf stappen te zetten. | • G1 |
| | | <i>weet wat er van hem wordt verwacht; wat hij moet doen en waar hij aan moet voldoen om geholpen te kunnen worden.</i> | met de klant te communiceren over geldende eisen en voorwaarden op een manier die aansluit bij zijn vaardigheden en die aansluit bij de persoonlijke omstandigheden van de klant. | • C1 • C2 |
| | | <i>merkt dat de professional hem begeleidt om de wegen te vinden en de stappen te zetten om hulp te krijgen.</i> | binnen de gestelde kaders en wetten en regels de ruimte op te zoeken om te klant optimaal te kunnen ondersteunen. | • P1 • P3 |
| 4 | Duidelijk aanspreekpunt bieden | <i>weet dat er een professional of aanspreekpunt is waarbij hij altijd terecht kan.</i> | een vast contactpersoon toe te wijzen aan iedere klant waarop de klant altijd kan terugvallen met vragen of bij problemen. Indien het toewijzen van een vast contactpersoon niet haalbaar is kan een vast aanspreekpunt helpen, mits het klantverhaal bij dit aanspreekpunt bekend is. | • P4 |
| | | <i>zich vertrouwd voelt bij een professional die zijn verhaal kent en zijn situatie begrijpt.</i> | de klant op zo'n manier te benaderen en te bejegen dat hij zich door de professional gehoord en gezien voelt. Dit vereist vooral een empathische wijze van communiceren. | • C3 • C1 |
| 5 | Oplossing bieden Concreet meedenken | <i>haalbare mogelijkheden krijgt aangereikt die passend zijn bij zijn situatie en die zijn situatie kunnen verbeteren.</i> | de tijd te nemen om de situatie van de klant goed in beeld te krijgen, om vervolgens binnen het gehele steunaanbod de juiste, passende en concrete, oplossingen te kunnen selecteren die de situatie van de klant kunnen verbeteren. | • P1 |
| | | <i>merkt dat de professional meedenkt vanuit zijn situatie en daarbinnen mogelijkheden biedt</i> | in een gesprek met de klant een coachende aanpak te hanteren waarbij in samenwerking met de professional eigen leerdoelen worden gesteld en waarbij de klant, indien passend, beloningen in het vooruitzicht worden gesteld om hem te stimuleren zelf stappen te zetten. | • G1 |
| | | <i>merkt dat de professional zijn situatie meeweegt en de grenzen van wet- en regelgeving opzoekt.</i> | binnen de gestelde kaders en wetten en regels de ruimte op te zoeken om te klant optimaal te kunnen ondersteunen. | • P1 • P3 |
| 6 | Vertrouwen geven | <i>voelt dat hij niet wordt veroordeeld, noch negatief wordt bejegend.</i> | met de klant te communiceren op een gelijkwaardig niveau, menselijk, duidelijk en zonder oordeel. | • C3 |
| | | <i>merkt dat er naar hem wordt geluisterd, dat hij gezien wordt en dat zijn situatie wordt begrepen.</i> | met de klant te communiceren op een manier die aansluit bij zijn vaardigheden en bij zijn persoonlijke omstandigheden. Hieruit kan de klant opmaken dat hij gezien wordt. | • C2 • C1 |
| | | <i>merkt dat de afspraken door de gemeente worden</i> | gemaakte afspraken na te komen en door binnen vastgestelde termijnen te leveren maar | • P3 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--------------|
| | | <i>nagekomen.</i> | vooral ook door hierover tijdig en helder te communiceren. Bijvoorbeeld door aan klanten uit te leggen dat er wetten en regels zijn, dat die dwingend zijn en daaraan bijvoorbeeld verwerkings/reactie termijnen vastzitten. | • C2 |
| | | <i>merkt dat de professional een extra stap voor hem wil zetten.</i> | binnen de gestelde kaders en wetten en regels de ruimte op te zoeken om te klant optimaal te kunnen ondersteunen. | • P1 • P3 |

Beknopte omschrijving aanbevelingen beschreven in Deel 4 van het rapport “Echte steun bieden & échte steun ervaren. Een onderzoek naar de steunbeleving van mensen in armoede in Weert” (dec. 2020)

- C1) Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de persoonlijke omstandigheden van de klant.
- C2) Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de vaardigheden van de klant opdat de klant de communicatie zelf kan begrijpen.
- C3) Communiceer bij voorkeur warm en minder zakelijk van toon.
- G1) Hanteer in contact met de klant een stress-sensitieve werkwijze en geef aandacht aan effectieve gespreksvoering.
- O1) Geef aandacht aan de inrichting, de keuze en het gebruik van fysieke ruimten die worden gebruikt om in contact te gaan met klanten.
- P1) Maak maximaal gebruik van de discretionaire ruimte.
- P2) Maak gebruik van de mogelijkheid om klanten proactief te herinneren aan afspraken.
- P3) Beperk zoveel mogelijk de eisen en voorwaarden waaraan de klant moet voldoen om in aanmerking te komen voor steun.
- P4) Koppel bij voorkeur een vast contactpersoon aan de klant.