

WENDER



MIJN GELDMAP

BEGELEIDEND DOCUMENT ADVIES

Denise Klasens & Marijke Dijkstra

MIJN GELDMAP

BEGLEIDEND DOCUMENT ADVIES

Titel:	Mijn GeldMap
Subtitel:	Begeleidend document Advies
Studenten:	Denise Klasens & Marijke Dijkstra
Studentnummers:	389855 & 363939
Datum:	17 mei 2023
Opleiding:	Bachelor Social Work voltijd
Opleidingsinstelling:	Academie voor Sociale Studie, Hanzehogeschool Groningen
Onderdeel:	Eindopdracht SSVB22EO
Opdrachtgever:	Wender
Praktijkbegeleider:	Henriëtte Bleumink
Docentbegeleider:	Jeroen Boekhoven
Aantal woorden:	6880

Voorwoord

Voor u ligt het ontwerponderzoek Mijn GeldMap van Marijke Dijkstra en Denise Klasens. Het ontwerponderzoek is uitgevoerd in het kader van de eindopdracht voor de voltijd bacheloropleiding Social Work aan de Hanzehogeschool in Groningen. Het ontwerponderzoek heeft plaatsgevonden in de periode van februari 2023 tot en met mei 2023. In opdracht van de afdeling Beleid en Kwaliteit binnen de organisatie van Wender is het ontwerponderzoek uitgevoerd.

Zowel binnen als buiten de organisatie hebben wij prettige samenwerkingen ervaren en werd er goed meegedacht om een passend product te ontwikkelen. Hiervoor willen wij onze dank uitspreken. We willen Henriette Bleumink bedanken voor de ondersteuning en begeleiding van ons onderzoek en de fijne samenwerking. Daarnaast gaat onze dank uit naar de vrouwen die een bijdrage hebben geleverd aan ons onderzoek.

Managementsamenvatting

Sinds juli 2021 heeft Wender door een nieuwe wetgeving van De Nederlandse Bank niet meer de bevoegdheid om de financiën van de vrouwen te beheren. Deze verandering heeft ervoor gezorgd dat de vrouwen zelfregie hebben over hun financiën. Echter zijn de vrouwen niet altijd financieel zelfredzaam, daardoor wordt gezien dat steeds meer vrouwen in de schulden raken. Voorheen konden vrouwen die nieuw binnenkwamen bij Wender een machtiging tekenen waardoor hun uitkering of loon rechtstreeks op de rekening van Wender werd gestort. Wender zorgde dat de vaste lasten werden betaald en het overige geld kregen de vrouwen op hun eigen rekening gestort. De materieel hulpverleners en trajectbegeleiders hielpen de vrouwen om hun inkomsten en uitgaven overzichtelijk te maken en leerden hen vaardigheden aan om financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Door deze verandering had de afdeling Beleid en Kwaliteit van Wender het volgende vraagstuk liggen: 'Welk product kan ontwikkeld worden waardoor onze bewoners meer overzicht krijgen in hun geldzaken en hoe kan dat overzichtelijk zijn zonder dat het kinderachtig wordt?'

Uit de analyse van de situatie bleek dat bij de verschillende locaties van Wender, vrouwen moeite hebben met het krijgen van overzicht in hun financiën. Verder werd gezien dat dit met name voorkomt bij de doelgroep vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond. Dit heeft te maken met de taalbarrière, onvoldoende kennis over de Nederlandse systemen en vaardigheden op het gebied van financiën. Aan de hand van het vooronderzoek hebben wij de volgende doelstelling beschreven: "Het ontwikkelen van een product voor de vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond, die verblijven bij de Vrouwenopvang in Groningen, om ze met ondersteuning van hun begeleiders op weg te helpen om financieel zelfredzaam te zijn, zodat zij duurzaam uitstromen".

Om de doelstelling te behalen zijn wij gestart met veldonderzoek en literatuuronderzoek. We hebben meerdere externe organisaties gesproken met als doel hun succesverhalen te horen in hun begeleiding op financieel gebied bij mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond. Uit enkele gesprekken met organisaties kwam naar voren dat zij tegen hetzelfde vraagstuk aanlopen. Alle succesverhalen hebben we gebundeld om deze vervolgens voor te leggen aan de begeleiders en vrouwen binnen de Vrouwenopvang. Hier zijn ontwerpeisen uit ontstaan om ons product uit te werken. We hebben een fysieke map ontworpen die bijdraagt aan het krijgen van overzicht in inkomsten en uitgaven, informatie verschaft over Nederlandse instanties, stimuleert om post te administreren en archiveren en inzicht geeft in het traject binnen Wender.

We hebben in dit rapport zes aanbevelingen beschreven, die kunnen bijdragen aan het succes van het product en het product kunnen aanvullen. Ten eerste, de map evalueren na zes maanden gebruik in de praktijk. Ten tweede, de map vertalen naar de meest voorkomende talen. Ten derde, een samenwerking opzetten met het WIJ-team Oosterparkwijk. Ten vierde, voorlichting geven om de kennis en vaardigheden op het gebied van financiën te vergroten. Ten vijfde, de retour afzender sticker van Steffie aanbieden. Ten zesde, de map is breed inzetbaar, daarom bevelen wij aan om het product zowel binnen als buiten de organisatie te delen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Managementsamenvatting	3
Hoofdstuk 1. Beschrijving product	6
Hoofdstuk 2. Aanleiding en doelstelling	8
2.1 Context	8
2.2 Aanleiding	8
2.3 Probleemanalyse	9
2.3.1 Armoede bij mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond	9
2.3.2 Beroepscode en Krachtwerk	9
2.3.3 In de praktijk bij Vrouwenopvang Wender	10
2.3.4 De vrouwen	10
2.4 Doelstelling	12
Hoofdstuk 3. Aanpak en inhoud	13
3.1 Wender	13
3.1.1 Medewerkers	13
3.1.2 Vrouwen	13
3.2 Externe organisaties	13
3.2.1 Vluchtelingenwerk	14
3.2.2 WIJ-Oosterparkwijk	14
3.2.3 Wender Burgum	14
3.2.4 Amaryllis Statushouders	14
3.2.5 COA Uithuizen	15
3.2.6 Ervaringsdeskundige Vluchtelingenwerk	15
3.3 Doelgroep afbakening	15
3.4 Evaluatie ontwerp	15
3.4.1 Trajectbegeleiders	16
3.4.2 Vrouwen	16
3.4.3 Vrouwenopvang	16
3.4.4 Afdeling Communicatie	16
3.4.5 Manager	17
3.5 Moreel Beraad	17
Hoofdstuk 4. Aanbevelingen	18
4.1 Gebruik van de map in de praktijk	18
4.2 Inzetten tijdens begeleiding	18
4.3 Brede inzetbaarheid	18
4.4 Bijdrage product	18
4.5 Overige aanbevelingen	19
4.5.1 Map evalueren	19
4.5.2 Vertalen naar meest voorkomende talen	19
4.5.3 Samenwerking met WIJ-Oosterparkwijk	19
4.5.4 Voorlichting	19

4.5.5 Retour afzender sticker van Steffie.....	20
4.5.6 Inzetbaarheid.....	20
Bronnenlijst	6
Bijlagen.....	8
Bijlage 1: Aanleiding en doelstelling.....	8
1.1 Organisatie	8
1.1.1 Missie en visie Wender	8
1.1.2 Werkzaamheden.....	9
1.1.3 Methodiek Krachtwerk.....	10
1.2 Probleemanalyse	12
1.2.1 Veldonderzoek.....	12
1.2.2 Resultaten veldonderzoek.....	14
1.2.3 Probleem- en doelenboom, literatuur	17
Bronnenlijst bijlage 1.....	18
Bijlage 2: Aanpak en inhoud.....	19
2.1 Resultaten	19
2.1.1 Best practices.....	19
2.1.2 Overige resultaten	20
2.1.3 Ontwerpeisen	21
2.1.4 Moreel beraad	22
Bronnenlijst bijlage 2.....	24

Hoofdstuk 1. Beschrijving product

Gedurende de probleemanalyse bij de Vrouwenopvang Wender is naar voren gekomen dat vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond de meeste problemen ervaren op financieel gebied. Dit heeft te maken met de taalbarrière, het niet begrijpen van Nederlandse systemen en ontbreken van kennis en vaardigheden.

Aan de hand van succesverhalen en ontwerpeisen hebben wij 'Mijn GeldMap' ontworpen voor deze vrouwen.

De map bevat de volgende tabbladen:

- Inhoudsopgave met logo's

Het werken met visuele hulpmiddelen (logo's) verduidelijkt de boodschap en zijn begrijpelijk voor iedereen. De logo's in de inhoudsopgave komen terug in de actieplannen en de tabbladen met algemene informatie.

- Actieplannen

De map bevat drie actieplannen: een actieplan bij binnenkomst op de crisisafdeling, een actieplan bij doorstroom van de crisisafdeling naar de appartementen en een actieplan bij uitstroom van de appartementen naar een eigen woning. Aan de hand van de actieplannen kan de trajectbegeleider stap voor stap uitleggen wat de vrouwen moeten regelen, waardoor er geen stappen gemist kunnen worden om de financiën op orde te krijgen. Het betreft drie actieplannen, omdat er bij doorstroom nieuwe stappen moeten worden ondernomen. Er zijn links toegevoegd, zodat de vrouwen zich kunnen oriënteren.

- Budgetoverzichten

Hierdoor krijgen vrouwen overzicht in hun inkomsten en uitgaven. Er zijn vijf budgetoverzichten in de map opgenomen. Voor elke fase een budgetoverzicht (crisisafdeling, appartementen en uitstroom). Hier is voor gekozen, omdat de vrouwen op de crisisafdeling geen huur, gas, water en elektra etc. hoeven te betalen en na doorstroom wel. Op deze manier kunnen de vrouwen het verschil in kosten zien en wordt gehoopt dat bewustwording wordt gecreëerd in hun financiële situatie en ze anders gaan prioriteren. Daarnaast zijn er twee extra budgetoverzichten toegevoegd voor wanneer er eerder wijzigingen zijn. Door een spaaroverzicht op te nemen in het budgetoverzicht, wordt het sparen gestimuleerd. Voor de vrouwen kan het lastig zijn om inzichtelijk te krijgen wat het sparen hen oplevert. Door het gespaarde bedrag per maand te vermenigvuldigen met twaalf, wordt het voor de vrouwen duidelijk wat zij na een jaar hebben gespaard. Als motivatie is een spaardoel toegevoegd aan het spaaroverzicht.

- Verschillende tabbladen met algemene informatie over Nederlandse instanties

De instanties die wij hebben voorzien van een logo hebben een eigen tabblad gekregen met daarachter algemene informatie over de instanties. De tekst achter de tabbladen is vergemakkelijkt op B1-taalniveau, om beter aan te sluiten bij de doelgroep. Bij de tabbladen zijn ook links toegevoegd, zodat de vrouwen zelf kunnen onderzoeken welk abonnement zij bijvoorbeeld willen.

- Insteekhoes voor post

De post kunnen de vrouwen in de map verzamelen en meenemen naar hun begeleidingsafspraken. Wanneer ze vragen hebben, kunnen ze de brief laten lezen aan de trajectbegeleider of materieel hulpverlener. Zij kunnen met ze meedenken of ondersteunen bij eventuele acties, wat de samenredzaamheid bevordert. De binnengekomen en afgehandelde

post kunnen zij in de map archiveren, waardoor ze overzicht krijgen over hun poststukken en leren administreren. Digitale post kan worden geprint, zodat het overzichtelijk blijft.

De map is in het beheer van de vrouwen en zij zijn verantwoordelijk voor de map. De vrouwen kunnen op eigen initiatief de map ontdekken en gebruiken. Daarnaast kan de map dienen als input voor de wekelijkse begeleidingsgesprekken. De map biedt de vrouwen de kans om, ondanks de taalbarrière, de acties te voltooien om hun financiën op orde te hebben en informatie te verkrijgen over het Nederlandse financiële systeem. Hierdoor sluit de map aan bij cultuursensitief werken, in combinatie met het vergemakkelijken naar B1-taalniveau. Daarnaast biedt de map de vrouwen de kans om overzicht te krijgen in hun inkomsten en uitgaven, wordt langetermijndenken gestimuleerd door het spaaroverzicht en leren zij vaardigheden aan om te administreren en hun poststukken te archiveren. Ze worden op weg geholpen om het zelf te kunnen doen en financieel zelfredzaam te zijn. Financiële zelfredzaamheid draagt bij aan een gevoel van veiligheid en onafhankelijkheid, waar de vrouwen naar op zoek zijn bij binnenkomst bij de Vrouwenopvang.

Daarnaast is de map ondersteunend aan de financiële begeleiding, omdat het overzicht biedt op de acties die zijn gedaan en nog moeten worden gedaan om de financiën op orde te hebben en het overzicht biedt op de inkomsten en uitgaven van de vrouwen. Dit is van belang voor de doorstroom van de vrouwen. Ook voor trajectbegeleiders is de map ondersteunend, omdat het hen overzicht geeft waar de vrouwen nog hulp bij nodig hebben of wat juist goed gaat. Deze verduidelijking vergroot de empowerment, omdat de vrouwen in eigen kracht worden gezet door de juiste ondersteuning te geven of te complimenteren en uit te dagen in vervolgstappen. Daarnaast wordt het bespreekbaar maken van financiën door de map gestimuleerd, wat leidt tot normalisatie en het eerder krijgen van hulp. Voor uitvoerende taken kan de trajectbegeleider de vrouwen doorverwijzen naar de materieel hulpverlener.

Bij uitstroom kan de map in zijn geheel aan de vrouwen mee worden gegeven. Bij een eventuele terugval of wanneer de vrouwen op eigen initiatief financiële hulp zoeken, kan de map worden gebruikt en ondersteunend zijn. Dit maakt de map duurzaam.

Hoofdstuk 2. Aanleiding en doelstelling

In dit hoofdstuk worden de organisatie, doelgroep, probleemanalyse en doelstelling beschreven.

2.1 Context

Wender is een organisatie die begeleiding biedt aan mensen vanuit het perspectief dat ieder mens een veilig en eigen leven verdient. Wender is er voor mensen bij wie dit niet vanzelfsprekend is. Wender helpt jongeren, ouderen, vrouwen, mannen en gezinnen waarbij verschillende problematieken spelen. Zoals dakloosheid, verslaving, psychische problemen, schulden en/of huiselijk geweld. De verschillende locaties van Wender zijn gevestigd in Groningen, Friesland en Drenthe (Wender, 2023).

Ons onderzoek is uitgevoerd bij de Vrouwenopvang in Groningen. De Vrouwenopvang is er voor vrouwen en hun kinderen die door huiselijk geweld niet langer thuis kunnen wonen. De doelgroep waar wij ons op richten is de doelgroep vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond die niet financieel zelfredzaam zijn. Wanneer wij schrijven over 'vrouwen', lees daar: 'vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond die niet financieel zelfredzaam zijn'.

De vrouwen kunnen zichzelf aanmelden bij de Vrouwenopvang, maar kunnen ook doorverwezen worden door bijvoorbeeld de politie of Veilig Thuis. De meest voorkomende problematiek bij deze vrouwen is een trauma door huiselijk geweld en doordat de vrouwen meestal halsoverkop vertrekken, hebben zij geen huisvesting. De Vrouwenopvang biedt professionele ondersteuning aan vrouwen en hun eventuele kinderen. De vrouwen krijgen binnen de Vrouwenopvang begeleiding van een trajectbegeleider, materieel hulpverlener, agogisch werker en als er kinderen meekomen van een trajectbegeleider Jeugd en Gezin. De Vrouwenopvang streeft naar veiligheid en zelfredzaamheid. Wender ondersteunt de vrouwen om de draad weer op te pakken en samen naar oplossingen te zoeken. Er wordt samen een stappenplan opgesteld dat leidt tot een stabielere toekomst. Het doel van de ondersteuning is zorgen voor een positieve wending naar een veilig en eigen leven. In bijlage 1 is de visie, missie en werkwijze uitgewerkt.

2.2 Aanleiding

Door een nieuwe wetgeving van De Nederlandse Bank heeft Wender sinds 1 juli 2021 niet meer de bevoegdheid om de financiën van de vrouwen te beheren. Voor 1 juli 2021 konden nieuwe vrouwen van Wender een machtiging tekenen waardoor hun uitkering of loon rechtstreeks op rekening van Wender werd gestort, de zogenaamde bankfunctie. Wender hield het tegoed aan de organisatie in en stortte het overgebleven bedrag terug naar de vrouwen. De vrouwen konden zelf bepalen waaraan het geld besteed werd. De materieel hulpverleners en trajectbegeleiders hielpen de vrouwen om hun inkomsten en uitgaven overzichtelijk te maken en leerden hen vaardigheden aan om financiële zelfredzaamheid te bevorderen.

Doordat Wender nu niet meer fungeert als bank, worden de inkomsten van de vrouwen op hun eigen rekening gestort. Voor de trajectbegeleiders is er weinig veranderd, echter kost het de materieel hulpverleners meer inspanning en tijd om inzicht te krijgen in de financiën van de vrouwen en kunnen daardoor niet de goede begeleiding geven om de vrouwen financieel zelfredzaam te laten zijn. Als er nu gemerkt wordt dat de vrouwen hun financiën niet zelfstandig kunnen en beheren, worden zij doorverwezen naar een bewindvoerder of budgetcoach. Dat heeft echter gevolgen voor de eigen regie en zelfredzaamheid van de vrouwen, omdat zij hierdoor geen vaardigheden aangeleerd krijgen.

2.3 Probleemanalyse

In deze paragraaf beschrijven wij het probleem dat wij gedurende het veldonderzoek hebben geconstateerd. Tijdens ons veldonderzoek zijn we gesprekken aangegaan op vier locaties van Wender in Noordoost-Nederland, twee van deze locaties betrof een crisisafdeling en de andere twee locaties een vrouwenopvang (voor meer informatie, zie bijlage 1).

2.3.1 Armoede bij mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond

Sinds de participatiesamenleving ligt de nadruk op eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en ondersteuning vanuit omringende sociale netwerken, zoals familie, vrienden en vrijwilligers (Witte, 2016). De gedachte vanuit de participatiesamenleving is dat iedereen gelijk wordt behandeld en is discriminatie op welke grond dan ook niet toegestaan. Dit betekent ook dat mensen gelijk behandeld worden op financieel gebied (De Nederlandse Grondwet, 2023).

Armoede is een complex en structureel probleem. De overheid probeert ervoor te zorgen dat iedereen genoeg inkomen heeft om van te leven: het recht op bestaanszekerheid, welvaart en sociale zekerheid (De Nederlandse Grondwet, 2023). Ondanks dit recht leven er nog steeds mensen in armoede. Eén van de kwetsbare groepen bij armoede, is de groep mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond. Zij vormen bijna de helft van de volwassen armen. De participatiesamenleving werkt negatief voor hen, omdat het hen ontbreekt aan cultureel en sociaal kapitaal, wat betekent dat zij onvoldoende kennis en vaardigheden hebben om zelfredzaam te kunnen zijn. Dit geldt ook voor de vrouwen die bij de Vrouwenopvang in Groningen verblijven, blijkt uit de gesprekken met de trajectbegeleiders.

Een belangrijke voorwaarde om zelfredzaam te kunnen zijn is het beheersen van de Nederlandse taal, want poststukken worden in het Nederlands verstuurd. In veel gevallen wordt de informatie in formele en officiële brieven niet begrepen door mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond, waardoor belangrijke afspraken of informatie worden gemist wat (opnieuw) voor financiële problemen kan zorgen. Door het ontbreken van een goed netwerk, is er niemand die hen kan wijzen op deze afspraken of informatie (Witte, 2021). Professionele ondersteuning wordt volgens de participatiewet pas in de laatste plaats ingezet. Professionele ondersteuning is geen recht, maar een hulpmiddel en is vraag- en perspectiefgericht (Witte, 2016). Om de benodigde en veronderstelde zelfredzaamheid te vergroten is het belangrijk dat mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond, naast het hebben van genoeg inkomen, ook financiële vaardigheden aanleren (Witte, 2021).

2.3.2 Beroepscode en Krachtwerk

Vanuit de beroepscode Sociaal Werk wordt van de begeleiders van Wender verwacht dat zij de vrouwen op weg helpen om hun financiën zelfstandig te gaan beheren. De begeleiders hebben de plicht om de vrouwen tot hun recht te laten komen, relevante informatie over te brengen in begrijpelijke taal en het sociaal werk toegankelijk te maken door vertrouwen in het sociaal werk en de hulp- en dienstverlening te bevorderen. Van de begeleiders wordt verwacht dat zij dit doen door voorlichting te geven en de vrouwen op de hoogte te stellen van eisen en voorwaarden (Steenmeijer, 2021). Daarnaast werkt Wender met de methodiek Krachtwerk van Wolf (2017), deze methodiek gaat uit van de zelfregie en eigen verantwoordelijkheid van de vrouwen, zodat zij bij uitstroom in hun eigen kracht staan. De trajectbegeleiders zijn er om de vrouwen te ondersteunen en te activeren in het nemen van zelfregie en hun eigen verantwoordelijkheid.

2.3.3 In de praktijk bij Vrouwenopvang Wender

In de gesprekken met de begeleiders kwam naar voren dat na het intrekken van de bankfunctie van Wender de vrouwen de volledige zelfregie hebben met betrekking tot hun financiën. Echter lukt het niet bij alle vrouwen om zelfstandig overzicht te creëren op financieel gebied. Uit gesprekken met de begeleiders bleek dat de groep vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond de meeste uitdagingen ervaart op financieel gebied.

Het hebben van financieel overzicht is cruciaal voor de doorstroom binnen Wender, omdat financieel stabiel zijn een voorwaarde is om door te kunnen stromen. Financieel stabiel betekent bij Wender dat vrouwen genoeg inkomen hebben om de vaste lasten te kunnen betalen en dit volhouden. Als dit niet goed in kaart gebracht kan worden, kan dit het proces van doorstroom vertragen en dus ook de weg naar zelfstandigheid. Wanneer vrouwen uitstromen naar hun eigen appartement buiten Wender, biedt de trajectbegeleider drie maanden ambulante begeleiding. Voor het eventueel aanmelden bij een WIJ-team voor verdere ondersteuning en een goede overdracht, is het noodzakelijk op de hoogte te zijn van de financiële situatie van de vrouwen, zodat er op de juiste gebieden ondersteuning wordt geboden.

De vrouwen nemen in hun begeleidingsgesprekken soms schriftelijke facturen mee waarvan de uiterste betaaldatum is overschreden, wat kan leiden tot problemen zoals betalingsachterstand en schulden. Door het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal en het onvoldoende begrijpen van het Nederlandse systeem weten de vrouwen niet bij welke instantie ze moeten zijn en lukt het hen niet om zelf contact op te nemen. Daarom nemen de begeleiders contact op met de instanties en leggen zij informatie uit aan de vrouwen. Voor de trajectbegeleiders is het lastig om informatie aan de vrouwen uit te leggen, omdat zij de taal niet spreken. Trajectbegeleiders maken daarom gebruik van een telefonische tolk. Echter kunnen bepaalde begrippen zoals 'Belastingdienst' of 'huurtoeslag' niet vertaald worden, ook niet door een tolk. Voor vrouwen is de informatie dan nog steeds grotendeels onduidelijk, met als gevolg dat de ondersteuning richting zelfstandig financiën beheren lastig is en blijft. Dit wordt nu ondervangen door de vrouwen door te sturen naar een materieel hulpverlener. De materieel hulpverlener is een begeleider binnen de Vrouwenopvang die ondersteuning biedt bij financiële zaken. De materieel hulpverlener handelt financiële zaken af, vraagt toeslagen aan en maakt op aanvraag een budgetoverzicht voor de vrouwen. Dit gaat ten koste van de zelfredzaamheid, kennis en vaardigheden van de vrouwen, omdat het voor hen wordt gedaan en niet samen. Het budgetoverzicht wordt niet teruggekoppeld naar de trajectbegeleider, waardoor het overzicht bij de trajectbegeleider ook niet bekend wordt. Deze handelingswijze sluit niet aan bij de methodiek Krachtwerk waaruit Wender werkt. De materieel hulpverlener geeft aan dat hij voornamelijk vrouwen bij hem langs krijgt, die het overzicht zelf redelijk goed op orde hebben en de vrouwen die de begeleiding het meeste nodig hebben eigenlijk niet bij hem langskomen. (Zie bijlage 1 voor de verslaglegging van de gesprekken met begeleiders).

2.3.4 De vrouwen

Hoe de financiële zaken geregeld zijn in het land van herkomst heeft invloed op de zelfredzaamheid van mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond in Nederland. Wanneer financiële instituties onvoldoende ontwikkeld zijn in het land van herkomst, is het Nederlandse systeem al gauw ingewikkeld (Movisie, 2018). Dit geldt ook voor de vrouwen die bij de Vrouwenopvang verblijven. Zoals eerder werd beschreven, is het beheersen van de Nederlandse taal en het begrijpen van het Nederlandse systeem een beperkende factor voor de vrouwen. Er wordt bijvoorbeeld niet begrepen waarom ze huur moeten betalen, maar vervolgens ook huurtoeslag krijgen. Tevens hebben de vrouwen moeite met de digitalisering, veel vrouwen begrijpen bijvoorbeeld niet hoe zij een digitale overboeking doen.

Begeleiders van de Vrouwenopvang merken dat bij veel vrouwen het langetermijndenken een grote ontbrekende factor is. Doordat de vrouwen in onveilige situaties hebben geleefd, bijvoorbeeld in oorlog, leven zij met de dag. Wanneer mensen langdurig onder stress leven, kan de Prefrontale Cortex zich niet goed ontwikkelen of vervallen er functies vanuit de Prefrontale Cortex. Dit gedeelte van het brein is verantwoordelijk voor het langetermijndenken. Het is dus niet geheel onlogisch dat dit ontbreekt bij de vrouwen, omdat zij in onveilige situaties en onder grote mate van stress hebben geleefd (Jungmann & Wesdorp, 2017). Daarnaast kunnen problemen rondom huiselijk geweld ervoor zorgen dat financiële zelfredzaamheid geen prioriteit krijgt, doordat de focus op acute problematiek wordt gelegd. Dit kan leiden tot verwaarlozing van doelen op lange termijn, onverstandige beslissingen en het afnemen van mentale vermogens (Movisie, z.d.).

Sparen is daardoor ook lastig, omdat sparen toekomstgericht is. Sparen is belangrijk, omdat de vrouwen bij uitstroom een inboedel moeten aanschaffen en eenmalig een dubbele huur moeten betalen. Een vrouw die bij Wender verblijft had vierduizend euro op de spaarrekening staan toen Wender nog beschikte over de bankfunctie. Nadat de bankfunctie verdween, kreeg deze mevrouw de regie over haar financiën. Het lukte haar niet om zelfstandig het geld te beheeren en heeft vervolgens in korte tijd de gespaarde vierduizend euro opgemaakt. Daardoor is het deze vrouw na vier jaar nog steeds niet gelukt om uit te stromen. De ervaring van begeleiders is dat er wel genoeg budget over is om te kunnen sparen, maar dat dit niet lukt door een gebrek aan langetermijndenken.

De meeste vrouwen komen uit een afhankelijkheidsrelatie, wat ervoor zorgt dat de vrouwen zich ondergeschikt opstellen en afwachtend zijn. Ook zijn de vrouwen opgegroeid met een traditioneel rolpatroon, wat maakt dat de man vaak het beheer van de financiën heeft gehad en de vrouw geld van de man kreeg. Deze culturele aspecten hebben als gevolg dat de vrouwen onvoldoende kennis hebben hoe ze met geld om moeten gaan. Zij hebben geen inzicht en overzicht over wat hun inkomsten en uitgaven zijn. Zo heerst er bij een aantal vrouwen het idee dat ze hun gehele inkomen mogen uitgeven aan bijvoorbeeld boodschappen of uiterlijke verzorging en is er te weinig besef dat de vaste lasten prioriteit zijn.

Veel vrouwen hebben een verkeerd beeld van Nederland, zij denken dat ze geld krijgen van de overheid en daar niets voor hoeven doen. Wanneer zij niet werken en een uitkering aanvragen, zullen zij opnieuw afhankelijk worden, in dit geval van de overheid. Dit is een lastige wisselwerking want ook de traditionele rolverdeling en normen en waarden hebben invloed op het niet gaan werken maar afhankelijk zijn van een ander.

De vrouwen hebben een ander bestedingspatroon dan die in Nederland gebruikelijk is. De vrouwen sturen geld naar familie in hun land van afkomst, omdat zij het slechter hebben dan de vrouw zelf. Terwijl zelf rondkomen ook lastig is in Nederland. Daarnaast is voor veel vrouwen aanzien in de vorm van merkproducten en -kleding belangrijk (Van Rooijen et al., 2018). Echter hebben ze hier niet genoeg geld voor en is er aan het eind van de maand niet genoeg geld om eten en drinken te kopen. Wanneer er aan het einde van de maand te weinig geld is voor levensonderhoud kan dit de afhankelijkheidsrelatie opnieuw in de hand werken wanneer de vrouwen bij hun ex-partner vragen om geld. Een mogelijk gevolg zou zijn dat de ex-partner daar een wederdienst voor vraagt wat de veiligheid van de vrouw (en haar kinderen) in gevaar kan brengen. Daarnaast heerst er een taboe op armoede. Mensen die in armoede leven worden gestigmatiseerd en schamen zich door het idee dat het ontbreken van succes een keuze is. Die schaamte kan de armoede juist verergeren en kan leiden tot eenzaamheid (Hoijsink, 2021). Bij de vrouwen wordt gezien dat ze daardoor pas aan de bel trekken als er al problemen zijn en dan is het vaak al te laat.

2.4 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het ontwikkelen van een product voor de vrouwen met niet-Nederlandse culturele achtergrond, die verblijven bij de Vrouwenopvang in Groningen, om ze met ondersteuning van hun begeleiders op weg te helpen om financieel zelfredzaam te zijn, zodat zij duurzaam uitstromen.

Hoofdstuk 3. Aanpak en inhoud

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de deelonderzoeken beschreven die hebben geleid tot de ontwerpeisen van het advies.

3.1 Wender

Allereerst zijn we binnen de Vrouwenopvang op zoek gegaan naar mogelijke oplossingen.

3.1.1 Medewerkers

Wij hebben trajectbegeleiders, materieel hulpverleners en inhoudelijk ondersteuners gesproken, omdat zij het meest betrokken zijn bij de financiële begeleiding van de vrouwen en het beste zicht hebben op een mogelijke oplossing. Zij willen graag een product die de zelfredzaamheid bevordert, die tastbaar is, duurzaam, overzicht biedt, informatie geeft over het Nederlandse systeem en overzicht geeft op de financiën. Zij raadden ons aan om het product aan te bieden in het Nederlands, Arabisch, Engels en Spaans. Als mogelijk product zouden zij graag een map zien, een cursus of training, een informatiemarkt of een actieplan.

Dit leverde de volgende ontwerpeisen op: tastbaar, informatief, overzicht en begrijpelijk voor vrouwen die onvoldoende de Nederlandse taal beheersen.

3.1.2 Vrouwen

Tevens hebben we contact gehad met de vrouwen om hun stem te laten gelden. Dit vinden wij belangrijk, omdat we een product ontwikkelen voor hen. We willen dat het product aansluit bij hun wensen en behoeften en hen daadwerkelijk gaat helpen. Zij willen graag een product dat hun overzicht geeft in hun inkomsten en uitgaven en hun uitleg biedt over het Nederlandse systeem. Dit leverde de volgende ontwerpeisen op: overzicht en informatief.

3.2 Externe organisaties

Vervolgens hebben we de focus gelegd op externe organisaties om ze te vragen naar hun succesverhalen. Vanuit de beroepscode sociaal werk wordt er verlangd dat sociaal werkers samenwerken met andere professionals, zowel binnen als buiten eigen organisatie. Het is namelijk essentieel om informatie en kennis met elkaar te delen (Steenmeijer, 2021). We hebben deze organisaties benaderd omdat zij gespecialiseerde kennis hebben van de doelgroep waar ons onderzoek op gebaseerd is.

In deze gesprekken hebben we gevraagd naar wat goed werkt in hun financiële ondersteuning, hoe zij de financiële zelfredzaamheid bevorderen, welke vaardigheden zij hun cliënten leren met betrekking tot financiën, welke beperkende factoren zij kennen op financieel gebied bij cliënten, hoe zij die aanpakken of oplossen en hoe zij educatie bieden aan cliënten. Aan de ervaringsdeskundigen hebben we gevraagd wat hen heeft geholpen om financieel zelfredzaam te zijn, hoe zij vaardigheden hebben aangeleerd met betrekking tot financiën, wat beperkende factoren waren op financieel gebied, hoe ze daar mee omgingen, hoe zij met de taalbarrière zijn omgegaan en hoe zij andere mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond hebben geholpen om financieel zelfredzaam te worden. We hebben deze vragen gesteld om een duidelijk beeld te krijgen van succesverhalen die wij kunnen gebruiken om een product te ontwikkelen die daadwerkelijk bruikbaar is en werkt voor de doelgroep. De gesprekken met onderstaande organisaties hebben ontwerpeisen opgeleverd of input voor het product.

3.2.1 Vluchtelingenwerk

Vluchtelingenwerk gaf aan te werken met een map waarin cliënten hun inkomsten en uitgaven in bijhouden en hun post verzamelen. Deze map nemen de cliënten mee naar de begeleidingsgesprekken. Zij zien dat het maken van een budgetoverzicht en het verzamelen van post goed werkt voor zowel de cliënten als de begeleiders. Wanneer cliënten de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, raden zij aan om een kennis als tolk in te zetten.

3.2.2 WIJ-Oosterparkwijk

WIJ-Oosterparkwijk geeft aan dat het belangrijk is dat de financiën van cliënten bespreekbaar worden gemaakt, zodat er minder schaamte heerst, er normalisatie plaatsvindt en hulpverlening eerder in beeld komt. Daarnaast zien zij dat het goed werkt dat cliënten overzicht krijgen door middel van een budgetoverzicht en het hebben van een spaardoel. Eventueel kan er bij een andere bank dan de huidige een aparte spaarrekening worden geopend, waar maandelijks automatisch geld aan overgemaakt wordt, zodat het drempelverhogend werkt om geld van de spaarrekening te halen. Dit leverde de volgende ontwerpeis op: overzicht

Tijdens het gesprek met WIJ-Oosterparkwijk werd aangegeven dat zij een samenwerking willen aangaan met de Vrouwenopvang. Wanneer vrouwen vragen hebben over hun financiën zouden ze (samen met hun trajectbegeleider) naar het WIJ-team kunnen gaan, zodat die hen verder kan helpen. Dit heeft als voordeel dat de vrouwen weten bij wie en met welke vragen zij terecht kunnen wanneer zij uitstromen in Groningen.

3.2.3 Wender Burgum

In de gesprekken met trajectbegeleiders en Vluchtelingenwerk werd een map als mogelijke oplossing geopperd. Wender Burgum spraken wij voor de probleemanalyse en vertelde ons dat hun cliënten gebruik maken van een map. Wij hebben hen opnieuw benaderd om te onderzoeken hoe zij werken met de map. De map bevat een budgetplan en een actieplan voor de financiën. Het actieplan zorgt ervoor dat cliënten en begeleiders geen stappen kunnen missen om de financiën op orde te krijgen. De cliënt is verantwoordelijk voor de map en neemt deze, ter ondersteuning, mee naar de begeleidingsgesprekken. De map biedt cliënten duidelijkheid en inzicht in welke financiële zaken geregeld moeten worden. Voor mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond is de map bruikbaar, maar sluit het onvoldoende aan vanwege de taal. De actieplannen hebben wij van Wender Burgum mogen ontvangen.

Dit leverde de volgende ontwerpeis op: begrijpelijk voor vrouwen die onvoldoende de Nederlandse taal beheersen.

3.2.4 Amaryllis Statushouders

De werknemers van Amaryllis, afdeling statushouders, zien dat hun cliënten het Nederlandse systeem beter begrijpen door gebruik te maken van plaatjes of logo's en door informatie te herhalen. Ook gaven zij de tip om gebruik te maken van Steffiestickers wanneer de taal van de post te moeilijk beschreven is. Door deze stickers op de post te plakken en te retourneren, krijgen cliënten de post opnieuw teruggestuurd in B1 taalniveau. Om cliënten financieel zelfredzaam te laten zijn, raadden zij aan om cliënten in eigen taal te benaderen, daarvoor maken zij gebruik van de tolktelefoon, GoogleTranslate en ervaringsdeskundigen. Tevens vinden zij het belangrijk om cliënten zoveel mogelijk zelf te laten doen en daarbij te coachen.

Dit leverde de volgende ontwerpeis op: herhaling.

3.2.5 COA Uithuizen

De cliënten die verblijven bij COA Uithuizen hebben behoefte aan overzicht op hun inkomsten en uitgaven, voorlichting over het Nederlandse systeem en geld prioriteren. Zij krijgen ondersteuning van de begeleiders bij het maken van afwegingen van financiële uitgaven. De medewerkers van COA Uithuizen zien dat het cliënten helpt om al doende te leren en herhaling te bieden. Om de taalbarrière te onderscheppen maken zij gebruik van de tolkenlijn.

Dit leverde de volgende ontwerpeis op: overzicht, informatief en herhaling.

3.2.6 Ervaringsdeskundige Vluchtelingenwerk

De ervaringsdeskundige benoemde dat het belangrijk is om overzicht te krijgen in de inkomsten en uitgaven. Daarnaast ervaarde ze dat hoe beter ze de taal beheerste, hoe beter het haar lukte om haar financiën op orde te hebben. Eerst lukte het haar niet om te sparen, dit lukte wel toen ze meer ruimte in haar budget kreeg. Ze heeft een map waarin ze haar inkomsten en uitgaven overzichtelijk maakt en post bewaart, wat goed voor haar werkt. Om financieel zelfredzaam te worden waren lessen over financiën en het Nederlandse systeem behulpzaam.

Dit leverde de volgende ontwerpeis op: overzicht.

3.3 Doelgroep afbakening

Om de doelgroep te definiëren hebben wij zowel eigen als externe organisaties gevraagd hoe zij de doelgroep omschrijven. We hadden namelijk moeite met het vinden van de juiste term voor de doelgroep. Iedere begeleider en organisatie hanteerde een andere benaming: migrantenvrouwen, statushouders, vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond, vrouwen met een niet-westerse achtergrond, vrouwen met een andere culturele achtergrond etc. Om tot een definitie te komen hebben wij literatuuronderzoek gedaan en om input gevraagd van een Social Work docent, onze opdrachtgever en twee trajectbegeleiders. Aan de hand hiervan hebben wij gekozen om de doelgroep te definiëren als 'vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond'. In de omschrijving van de doelgroep hebben we geprobeerd rekening te houden met een goede weerspiegeling van de doelgroep, zonder vrouwen uit te sluiten of te discrimineren.

3.4 Evaluatie ontwerp

Als product hebben wij een map ontwikkeld aan de hand van de ontwerpeisen, de successen uit de praktijk en de tips van Kennisplatform Integratie en Samenleving (2018): preventief werken, samenwerken en het geven van maatwerk. We focussen ons op preventie door vrouwen te informeren over het Nederlandse systeem, we doen een aanbeveling voor een samenwerking met WIJ-Oosterparkwijk en de map is geschikt voor het geven van maatwerk.

De map bevat een actieplan, meerdere budget- en spaaroverzichten, informatie met uitleg over het Nederlandse systeem en een tabblad waarachter de post verzameld kan worden. Het actieplan hebben wij van Wender Burgum overgenomen en aangepast naar eigen organisatie door bijvoorbeeld woningbouwverenigingen uit de regio Groningen toe te voegen. Daarnaast hebben we het actieplan aangevuld met pictogrammen en logo's, omdat de taal lastig is voor de vrouwen. Het gebruik van pictogrammen is helpend, blijkt uit het onderzoek van Verhoeven (2013) en uit het gesprek met Amaryllis Statushouders. Deze pictogrammen en logo's hebben we herhalend naar voren laten komen, omdat één van de successen 'herhaling' is. Eerder kwam naar voren dat de vrouwen onvoldoende kennis hebben van het Nederlandse systeem. Daarom hebben we elk logo en pictogram een eigen tabblad gegeven met uitleg over algemene informatie over desbetreffende organisatie. Tevens hebben we een budget- en spaaroverzicht toegevoegd, omdat naar voren kwam dat de vrouwen onvoldoende zicht op hun financiën hebben, verkeerd prioriteren en moeite hebben met sparen. Tot slot kan de post worden verzameld achter het laatste tabblad. Hierdoor krijgen de

vrouwen overzicht en leren zij administreren en documenten archiveren. De volgorde van de tabbladen is gebaseerd op de volgorde van de acties in de actieplannen. De instanties of regelingen in de actieplannen zijn genummerd, zodat zij bijbehorende informatie makkelijk kunnen vinden.

3.4.1 Trajectbegeleiders

De ontwerpeisen, de succesverhalen van eigen en externe organisaties en onze adviezen hebben we voorgelegd aan trajectbegeleiders van de Vrouwenopvang, omdat zij uiteindelijk de vrouwen gaan ondersteunen bij het gebruik van het product. Zij waren enthousiast over de map. De trajectbegeleiders wilden dat de vrouwen verantwoordelijk worden voor de map en dat ze de opdracht krijgen om post te verzamelen in de map en de map mee te nemen naar de begeleidingsgesprekken.

Daarnaast gaven zij de feedback dat een apart tabblad gewenst is met uitleg over gas, water, licht en inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering, omdat dit ontbrak. Ook kregen wij als feedback dat de map (en vooral de actieplannen) een goed houvast is voor de trajectbegeleiders om te inventariseren waar de vrouwen staan in het traject binnen de vrouwenopvang. Wat al is geregeld en wat de vrouwen nog moet doen. We hebben met van de trajectbegeleiders overlegd wanneer en wie de map aan de vrouwen overhandigd. Samen concludeerden we dat de map door de trajectbegeleider wordt overhandigd wanneer de vrouwen op de crisisafdeling verblijven.

3.4.2 Vrouwen

Na de evaluatie met de trajectbegeleiders hebben we de twee adviezen, een map en een cursus, aan de vrouwen voorgelegd. Ook zij hadden de voorkeur voor een map. Eén van de vrouwen wilde graag dat er een spaardoel werd gekoppeld aan het spaaroverzicht.

3.4.3 Vrouwenopvang

De feedback van de trajectbegeleiders en de vrouwen hebben wij in de map verwerkt. De map hebben we neergelegd op het kantoor van de Vrouwenopvang. We hebben er post-its bijgelegd om feedback op te schrijven. We hebben de begeleiders de volgende vragen voorgelegd: Is de map begrijpelijk voor de vrouwen? Is de tekst kort en duidelijk genoeg? Wat mist er in de map? Wat is overbodig in de map? Ons verzoek was om de naam van de feedbackgever erbij te vermelden, zodat we bij vragen de feedbackgever konden bereiken.

We kregen de feedback dat we wellicht een andere volgorde van tabbladen kunnen aanhouden en de budgetoverzichten kunnen koppelen aan het tabblad Bankrekening en Spaarrekening. Dit hebben we niet veranderd, omdat wij denken dat het overzichtelijker is dat de volgorde van de tabbladen gelijk is aan de volgorde van de actieplannen en het budgetoverzicht los is van de algemene informatie. In de map ontbrak informatie over de gemeentelijke belastingen en de kwijtschelding daarvan, dit is toegevoegd in het actieplan en er is een nieuw tabblad aangemaakt over de gemeentelijke belastingen en kwijtschelding. Tevens zijn de gemeentelijke belastingen opgenomen in het budgetoverzicht. Evenals eventuele vervoerskosten. Achter het tabblad DigiD hebben we informatie over mijnoverheid.nl uitgelegd en de tip benoemd om DigiD inloggegevens goed te bewaren. Het hebben van een spaarrekening kost geld, deze informatie is verwerkt achter het tabblad Bankrekening en Spaarrekening.

3.4.4 Afdeling Communicatie

De inhoud van de map hebben we gedeeld met de afdeling Communicatie voor het verkrijgen van feedback. Zij ontwikkelen een algemene map (dus niet alleen de financiën) die Wender breed ingezet kan worden. Zij gaven de tip om, ter bevordering van de leesbaarheid, de tabellen van de actieplannen elk op één pagina te plaatsen. Dit is bij twee actieplannen gelukt, bij één niet, omdat de

tekst anders te klein werd. Hun tweede tip was om in de algemene informatie 'energietoeslag' op te nemen. Dit hebben we toegevoegd aan het tabblad gas, water en licht.

3.4.5 Manager

Ons product, inclusief bovenstaande feedback, hebben we voorgelegd aan de manager. Zij was enthousiast over de map en zou het graag willen implementeren in de Vrouwenopvang. De kosten van de map liggen rond de drie euro, wat geen bezwaar opleverde. Als het product goed werkt, wil de manager het product vervolgens Wender breed delen via de afdeling Communicatie. Naar aanleiding van dit gesprek hebben we voorgesteld om de map te presenteren tijdens een beleidsvergadering. We willen de presentatie bij dit overleg doen, omdat alle medewerkers hierbij aanwezig zijn en ze tegelijkertijd op de hoogte zijn van de werkwijze van de map. De manager zet het op de agenda voor de eerstvolgende beleidsvergadering.

3.5 Moreel Beraad

Uit het moreel beraad, dat onderdeel is van de eindopdracht, kwam naar voren dat medewerkers van de Vrouwenopvang vertrouwen, zelfregie, aansluiten, informeren en professionaliteit als kernwaarden belangrijk vinden. Dit hebben we gewaarborgd in ons product door vrouwen verantwoordelijk te maken voor de map. Dit sluit ook aan bij artikel 1: Mensen tot hun recht laten komen uit de beroepscode (Steenmeijer, 2021). Vanuit de trajectbegeleiders is er vertrouwen dat de vrouwen de map zelf kunnen beheren en krijgen zelfregie over de map. De vrouwen kunnen op eigen initiatief de map ontdekken en gebruiken. De trajectbegeleiders delen de map uit en geven uitleg over de werking van de map. Zij sluiten bij de vrouwen aan door tijdens begeleidingsgesprekken het actieplan te doorlopen en de verzamelde post te behandelen, waardoor de vrouwen precies weten wat er van hen wordt verwacht en welke stappen ze moeten zetten om de financiën op orde te krijgen. Ook staat er informatie met uitleg over het Nederlandse systeem in de map. Aanvullende informatie kan de trajectbegeleider geven wanneer dit nodig is. De professionaliteit wordt gewaarborgd door informatie te geven die van officiële websites afkomstig is met bijgevoegd een link voor de meest actuele informatie.

Een uitgebreide versie van de resultaten is te lezen in bijlage 2.

Hoofdstuk 4. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt het product beschreven en geven we aanbevelingen aan de Vrouwenopvang van Wender in Groningen.

4.1 Gebruik van de map in de praktijk

De map is ontwikkeld voor vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond. Het gebruik van de map is de verantwoording van de vrouwen en is op vrijwillige basis. Door het werken met logo's, B1 taalniveau, actieplannen en verschillende tabbladen kunnen de vrouwen op eigen initiatief de map ontdekken en gebruiken. Door het gebruik van logo's en B1 taalniveau hebben wij beoogd aan te sluiten bij de doelgroep vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond en wordt er cultuursensitief gewerkt (Jeugdhulp aan asielzoekerskinderen, z.d.). De vrouwen ontvangen de map van hun trajectbegeleider bij binnenkomst op de crisisafdeling. Gedurende het gehele traject kunnen de vrouwen de map gebruiken. Na uitstroom is de map ook bruikbaar en informatief. Met de informatie over het Nederlandse systeem en de opgedane vaardigheden kunnen de vrouwen zelfstandig aan de slag.

4.2 Inzetten tijdens begeleiding

Wanneer de vrouwen vragen hebben over financiële zaken, hun post of onduidelijkheden over instanties, kan de trajectbegeleider aan de hand van de map hen op weg helpen. Daarnaast kan de trajectbegeleider de vrouwen doorverwijzen naar de materieel hulpverlener als er uitvoerende taken gedaan moeten worden, zoals het aanvragen van toeslagen. Verder kan de trajectbegeleider met de map de vrouwen bijvoorbeeld aanleren hoe zij hun postzaken kunnen administreren achter verschillende tabbladen. Op deze manier wordt de empowerment van de vrouwen en samenredzaamheid vergroot (Van Regenmortel, z.d.). Verder kan de map de trajectbegeleider en de materieel hulpverlener inzicht geven in de financiële status van de vrouwen, welke van belang is voor doorstroom en uitstroom, en welke acties er aan de hand van de actieplannen nog ondernomen moeten worden.

4.3 Brede inzetbaarheid

De map kan mogelijk ingezet worden bij andere organisaties die mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond ondersteunen op financieel gebied. Vanuit externe organisaties kregen wij positieve en hoopgevende reacties op ons product. Zij hebben dan ook gevraagd of zij de uiteindelijke ontworpen map ook mogen ontvangen. De organisaties waar het hier om gaat zijn: Wender crisisopvang Burgum, Humanitas Thuishulp en Amaryllis. De manager van de Vrouwenopvang Groningen staat positief tegenover het delen van de map met externe organisaties. Zij vindt het belangrijk om het product te delen, omdat ons vraagstuk bij meerdere organisaties speelt.

4.4 Bijdrage product

De missie en visie van Wender om aan te sluiten bij de wensen en doelen van de vrouwen en samen te zoeken naar oplossingen wordt versterkt met ons product. De vrouwen hebben regie over de map en kan dienen als input voor samenwerking met de trajectbegeleider. Het doel van Wender is dat de vrouwen veilig en zo zelfstandig mogelijk hun leven weer kunnen oppakken. Het doel van ons product is dat de vrouwen op weg worden geholpen om financieel zelfredzaam te zijn bij uitstroom.

De vrouwen krijgen meer overzicht in hun inkomsten en uitgaven, hebben informatie over instanties in één map bij elkaar en worden door middel van de map gestimuleerd om hun post te administreren en archiveren. De begeleiders krijgen ook meer inzicht en kunnen hun werk beter doen. Daarnaast

zorgt het inzicht voor een betere overdracht van informatie over de situatie, waardoor er beter kan worden samengewerkt.

4.5 Overige aanbevelingen

Hieronder zijn de overige aanbevelingen niet volledig uitgewerkt, maar dienen als aanvullende en globale aanbevelingen

4.5.1 Map evalueren

Onze aanbeveling is om de map na zes maanden te evalueren. Vooruitlopend denken wij dat er na zes maanden iets te zeggen valt over de begrijpbaarheid van het geschreven taalniveau en of er bijvoorbeeld een tabblad met algemene informatie mist of misschien juist overbodig is.

Het evalueren van de map zou een onderwerp kunnen zijn tijdens de briefing. De trajectbegeleiders en de materieel hulpverlener zijn aanwezig bij deze vergadering. De vrouwen komen bij hen met vragen over de map en daarom hebben zij het meeste zicht op de werking van de map. Daarnaast is de materieel hulpverlener op de hoogte van eventuele veranderingen van wet- en regelgeving met betrekking tot financiën. Aanvullend zou één of meerdere vrouwen kunnen aanschuiven bij dit gedeelte van de briefing. Dit versterkt de samenredzaamheid tussen vrouwen en begeleiders, maar ook tussen begeleiders onder elkaar. Wanneer geconcludeerd wordt dat de vrouwen onvoldoende verantwoordelijkheid dragen voor de map, maar het belang van de map wordt er wel van ingezien door de organisatie, kan besloten worden om de verantwoordelijkheid te verplaatsen naar bijvoorbeeld de trajectbegeleiders.

4.5.2 Vertalen naar meest voorkomende talen

Als er na het evalueren van de map geconcludeerd wordt dat taalniveau B1 voor sommige vrouwen toch te moeilijk blijkt te zijn, zouden de actieplannen en de algemene informatie vertaald kunnen worden. Binnen de Vrouwenopvang in Groningen zijn de meest voorkomende talen Engels, Arabisch en Spaans.

Dit zou gedaan kunnen worden door Global Tolk, de tolkdienst waar de Vrouwenopvang gebruik van maakt en een samenwerkingsverband mee heeft.

4.5.3 Samenwerking met WIJ-Oosterparkwijk

Tijdens ons gesprek met WIJ-Oosterparkwijk, liet de medewerker van het WIJ-team vallen dat zij een samenwerking willen met de Vrouwenopvang. Een samenwerking op het gebied van financiële ondersteuning, maar ook dat de vrouwen, die uiteindelijk uitstromen in Groningen, het WIJ-team weten te vinden en waarvoor zij bij hen terecht kunnen. Vrouwen die uitstromen in Groningen, en vervolghulp nodig hebben, worden sowieso aangemeld bij het WIJ-team. Echter is het ook belangrijk dat de vrouwen die niet aangemeld worden bij het WIJ-team weten waar zij terecht kunnen met vragen. Voor ons onderzoek hebben wij hier geen gebruik van gemaakt, maar hebben benoemd dat wij hun voorstel zouden meenemen. Voor de Vrouwenopvang zou hier wellicht een mooie samenwerking in kunnen zitten. Hoe dit wordt vormgegeven, zal nader moeten worden onderzocht.

4.5.4 Voorlichting

Uit de gesprekken met interne begeleiders en medewerkers van externe organisaties is naar voren gekomen dat wordt gezien dat vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond vaak naast de kennis ook vaardigheden missen op het gebied van financiële zaken. Wat naast het gebruik van een map vaak werd genoemd is het geven van een voorlichting over vaardigheden. Een voorlichting

zou een aanvulling kunnen zijn op de map. Hoe dit wordt vormgegeven, zal nader moeten worden onderzocht.

4.5.5 Retour afzender sticker van Steffie

Uit de gesprekken met de vrouwen, interne begeleiders en met externe organisaties is gebleken dat de vrouwen regelmatig de inhoud van hun post niet begrijpen. Dit heeft te maken met het moeilijke taalgebruik. Om te zorgen dat de vrouwen zelf hun post begrijpen, zou de Vrouwenopvang de 'retour afzender-sticker' van Steffie kunnen aanbieden aan de vrouwen. Dit is een retoursticker die op de envelop wordt geplakt. Op de sticker staat een QR-code die de organisatie die de brief retour ontvangt kan scannen. De organisatie krijgt dan tips te zien hoe hij de brief makkelijker kan schrijven, zodat de vernieuwde brief makkelijker leesbaar is. Een bestelling van de retour afzender-sticker bevat 25 stickers. Er dient enkel voor de €4,65 aan verzendkosten betaald te worden (Steffie, z.d.).

4.5.6 Inzetbaarheid

Na de interne evaluatieronde van de map kwam naar voren dat de trajectbegeleiders een soortgelijke map ook zien zitten voor de vrouwen met een Nederlandse culturele achtergrond. Het is daarbij belangrijk om te onderzoeken waar deze vrouwen belang bij hebben om de map passend te maken aan deze doelgroep.

Uit het gesprek met de manager van de Vrouwenopvang kwam naar voren dat de map als basis kan dienen om de map Wender breed in te zetten. Om de map als basis in te zetten en te voorzien van huisstijl adviseren wij om ons product te overhandigen aan de afdeling Communicatie binnen Wender. Daar kan worden onderzocht hoe de map vanuit de basis, passend gemaakt kan worden per locatie binnen Wender. Daarnaast kunnen zij de huisstijl toepassen in de map.

Bronnenlijst

- Brommer, M. (z.d.). *Presentatie Beheer cliëntgelden*. PowerPoint presentatie Zienn & Het kopland (voormalig bedrijf Wender)
- De Nederlandse Grondwet. (2023). *Hoofdstuk 1: Grondrechten*. Geraadpleegd op 14 maart 2023 van, https://www.denederlandsegrondwet.nl/id/vlxups19rfoe/hoofdstuk_1_grondrechten
- Hojtink, M. (2021, 27 november). Schaamte: het andere vergif van armoede. *Vakblad Sociaal Werk*, 22(6), 4
- Jeugdhulp aan asielzoekerskinderen. (z.d.). *Cultuursensitief. Cultuursensitief werken*. Geraadpleegd op 15 mei 2023, van <https://www.jeugdhulpasielzoekerskind.nl/over-jeugdhulp/cultuursensitief/>
- Jungmann, N. & Wesdorp, P. (Januari 2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Geraadpleegd op 22 maart, van https://schuldenenincasso.nl/wp-content/uploads/2017/03/Mobility_Mentoring_WEB_DEF.pdf?x57557
- Movisie. (z.d.). *Financiële situatie - tools voor sociaal professionals*. Geraadpleegd op 16 maart 2023, van <https://www.movisie.nl/financiele-situatie-tools-sociaal-professionals>
- Movisie. (2018, 7 december). *Nieuwkomers, armoede en financiële zelfredzaamheid*. Geraadpleegd op 20 maart 2023, van <https://www.movisie.nl/artikel/nieuwkomers-armoede-financiele-zelfredzaamheid>
- Steenmeijer, J. (2021). *De Beroepscode voor professionals in sociaal werk*. Beroepsvereniging van professionals in Sociaal Werk. Geraadpleegd op 14 maart 2023, van <https://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>
- Steffie. (z.d.). *Retour afzender*. Geraadpleegd op 2 mei 2023, van <https://www.steffie.nl/nieuws/onderwerpen/retour-afzender.html>
- Van Regenmortel, T. (z.d.). *Empowerment*. Geraadpleegd op 25 april 2023, van <https://www.bodyofknowledgesociaalwerk.nl/empowerment>
- Van Rooijen, M., Kahmann, M., Elferink, J. & Avrić, B. (2018). Kennisplatform Integratie & Samenleving. *Financiële en sociale zelfredzaamheid van nieuwkomers*. Geraadpleegd op 20 maart 2023 van, https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/Financiele_sociale_zelfstandigheid_nieuwkomers.pdf
- Verhoeven, F. (2013). *Communicatie met allochtone cliënten. Ontwerpen voor zorg thuis*. Geraadpleegd op 26 april 2023, van https://saxiongroep.nl/ovz/wp-content/uploads/2013/09/ovzt_communicatie-met-allochtone-clienten_v1.0.pdf
- Wender. (2023). *Vrouwenopvang Groningen*. Geraadpleegd op 21 maart 2023, van <https://www.wender.nl/locaties/vrouwenopvang-groningen/>

Witte, T. (2021). *Armoede en bestaansonzekerheid*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

Witte, T. (2016). *Sociale dynamiek van de gemeentelijke politiek*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

Wolf, J. (2017). *Krachtwerk, methodisch werken aan participatie en zelfregie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

Bijlagen

Bijlage 1: Aanleiding en doelstelling

In deze bijlage wordt de organisatie beschreven, hun missie en visie, de methodieken waarmee de organisatie werkt en welke stappen zijn gezet om tot de probleemanalyse en doelstelling te komen.

1.1 Organisatie

Wender is een organisatie die jongeren, ouderen, vrouwen, mannen en gezinnen ondersteunt waarbij van alles speelt in hun leven. Denk hierbij aan dakloosheid, verslaving, psychische problemen, schulden en/of huiselijk geweld. De verschillende locaties van Wender zitten gevestigd in Groningen, Friesland en Drenthe. Het ontwerponderzoek is uitgevoerd binnen de Vrouwenopvang in Groningen.

De vrouwenopvang in Groningen heeft zestien crisisplekken en 22 appartementen. De vrouwen verblijven de eerste periode van hun verblijf bij de vrouwenopvang op de crisisafdeling. Tijdens deze periode staat de veiligheid van de vrouw voorop. Het streven is om de vrouwen na drie maanden door te laten stromen naar de appartementen. Van de appartementen naar uitstroom (wonen buiten de vrouwenopvang) is de streeftijd een jaar.

Er is professionele begeleiding voor de vrouwen en hun eventuele kinderen. Samen maken ze een stappenplan voor een stabielere toekomst. Daarbij wordt gekeken naar het gehele plaatje:

- de woonsituatie;
- de financiën;
- hoe je straks verder gaat.

De krachten en talenten van de vrouwen staan centraal. Daarom wordt er begeleid vanuit de methodiek Krachtwerk. Kinderen krijgen hulp via de methodiek Veerkracht. Als het mogelijk en veilig is; Hoe houden zij op een goede manier contact met hun vader?

Aanvullend kan het behandelteam van Inter-Psy psychische hulp bieden. Bewoners van de vrouwenopvang kunnen een beroep doen op een psycholoog, psychiater of maatschappelijk werker. Na het verblijf in de vrouwenopvang kunnen de vrouwen eventueel ook voor drie maanden ambulante begeleiding of thuisbegeleiding krijgen (Wender, 2023).

1.1.1 Missie en visie Wender

Wender biedt opvang, hulp bij wonen en ambulante ondersteuning. Wender helpt mensen om de draad weer op te pakken. Samen met cliënt zoeken ze naar oplossingen. Zo zorgen ze voor een positieve wending naar een veilig en eigen leven.

- Wender wil zoveel mogelijk opvang vermijden. Daarom werken ze preventief. Proberen te helpen, voordat de problemen groter worden
- De mogelijkheden van de cliënten zijn het vertrekpunt voor Wender. Niet het systeem of de regels.
- Wender werkt lokaal. Zo staan ze dichtbij
- Het eigen netwerk van de cliënten zet Wender in voor herstel en toekomstmogelijkheden.
- Wender wil voorkomen dat de problemen overslaan op de volgende generatie. Daarom is er ook oog voor gezinsleden.

WENDER

- Wender blijft betrokken. Ze laten pas los als de mensen die touwtjes weer zelf in handen hebben (Wender, 2023).

1.1.2 Werkzaamheden

Intaker

Wanneer er een nieuwe opname van een vrouw is bij de Vrouwenopvang Groningen is de afdeling Intake de eerste afdeling die in contact staat met de vrouw. Er wordt door de intaker een intakeformulier afgenomen. De gebieden die hier besproken worden met de vrouw zijn;

- Contactgegevens (vrouw, kinderen, ex partner, zorgverzekeraar, huisarts)
- Voorgeschiedenis (gezinssituatie, hulpverlening achtergrond, ziektebeeld)
- Eerdere opnames
- Veiligheid (dreiging, mogelijk eerdergerelateerd geweld)
- Wonen (koop/huurwoning, reden dakloosheid)
- ADL (in hoeverre zelfredzaam op gebied van boodschappen, koken, wassen, opruimen, schoonmaken, structuur aanbrengen etc.)
- Financiën (bron van inkomsten, schulden (hoeveel, waar, afbetalingsregeling), GKB, bewindvoering)
- Gezondheid/medische zorg
- Verslaving (alcohol, drugs, medicijnen)
- Sociaal functioneren (familie, netwerk, kinderen, partner, relaties)
- Kinderen en opvoeding
- Werken, leren, recreëren
- Dieren en veiligheid
- Zingeving (levensovertuigingen, religie, wat houdt je bezig in het leven)
- Veranderwens (belangrijkste doel, wat nodig om doel te bereiken)
- Talenten (welke, hoe kun je deze inzetten)

De bovenstaande gebieden worden oppervlakkig uitgevraagd en niet heel diepgaand. Het intakeformulier dient om een eerste indruk te krijgen en vervolgens wordt het inhoudelijk opgepakt door de trajectbegeleider die de vrouw gaat begeleiden tijdens haar verblijf bij de Vrouwenopvang. Het intakeformulier wordt vervolgens in Octoq gezet. Het digitaal cliëntendossier waar Wender mee werkt.

Trajectbegeleider

Elke vrouw krijgt een vaste trajectbegeleider tijdens haar verblijf in de Vrouwenopvang. De trajectbegeleider is de regievoerder in het proces en voert op wekelijkse basis gesprekken met de vrouw. Tijdens het proces staat de veiligheid van de vrouw centraal. De trajectbegeleider maakt samen met de vrouw een risicoscreening en maakt zo nodig een veiligheidsplan. Aan de hand van de krachteninventarisatie waar tien leefgebieden worden besproken in het verleden, heden en toekomst worden doelen opgesteld met de vrouw. Aan deze doelen wordt gewerkt tijdens het traject van de vrouw binnen Wender. De trajectbegeleider heeft regelmatig contact met andere hulpverlenende instanties waar een binnengekomen vrouw bekend is. Het doel daarvan is om een duidelijk beeld te krijgen over de veiligheid van de vrouw en haar huiselijk geweld situatie. Verder ondersteunt de trajectbegeleider de vrouw bij praktische zaken zoals werken en leren,

doorverwijzingen naar psycholoog, woonurgentie, contacten aangaan, overdracht naar bijvoorbeeld het WIJ team als de vrouw is uitgestroomd naar een eigen appartement, post.

Materieel hulpverlener

De materieel hulpverlener voert uitvoerende taken uit op financieel gebied. Hierbij kan je denken aan het afsluiten van contract voor gas en licht, televisie of het aanvragen van huurtoeslag. Over het algemeen wordt dit gedaan op aanvraag van de vrouw zelf of wanneer de vrouw wordt doorverwezen door haar trajectbegeleider. Op aanvraag maakt de materieel een budgetoverzicht met de vrouw.

1.1.3 Methodiek Krachtwerk

Krachtwerk is een begeleidingsmethode waarmee de vrouw weer de regie krijgt over haar leven. De krachten en talenten van de vrouw staan hierbij centraal. De vrouw bepaalt zelf waar ze ondersteuning bij krijgt. De vrouw maakt samen met haar trajectbegeleider een stappenplan om hieraan te werken.

Het idee achter Krachtwerk is dat iedereen erbij hoort.

Met Krachtwerk bepaalt de vrouw zelf wat haar wensen en doelen zijn. De vrouw doet het zoveel mogelijk zelf. Wanneer nodig krijgt zij ondersteuning van haar begeleider. Samen wordt gekeken naar onderwerpen zoals: wonen, het dagelijks leven, financiën, activiteiten, leren, vrije tijd en gezondheid.

Voorbeelden van doelen zijn:

- Het op orde krijgen en houden van geldzaken en administratie
- huishouden en wonen
- omgaan met instanties
- werken, leren en vrije tijd
- gezondheid en persoonlijke verzorging
- contacten opbouwen of onderhouden met familie, vrienden en kennissen

De vrouw voert de acties zelf uit, met ondersteuning van haar begeleider. Het actieplan is kort en wordt regelmatig aangepast. Zo komen doelen steeds dichterbij.

Er wordt ook gekeken wie de vrouw verder kan helpen met het bereiken van haar doelen: familie, vrienden, burens of mensen waar zij misschien al een tijdje geen contact meer mee heeft. De begeleider kan de vrouw helpen om deze sociale contacten (weer) aan te gaan. Het kan ook gaan om contact met instanties, zoals woningcorporaties, gemeente, GGZ of verslavingszorg.

Bij Krachtwerk wordt uitgegaan van de volgende punten:

1. Geloof in jezelf! Jij kunt weer herstellen, je leven oppakken en veranderen. Je hebt elke dag een keuze.
2. Kijk naar wat jij kunt. Ontdek (nieuwe) krachten en talenten. Let niet teveel op wat niet lukt.
3. Jij hebt de regie over de hulp. Wender helpt en ondersteunt je.
4. Jij en jouw begeleider werken op een gelijkwaardige basis samen. Jullie zijn open, eerlijk en gaan respectvol met elkaar om.
5. De begeleiding vindt zoveel mogelijk plaats in eigen omgeving.

6. Je doet het niet alleen – ook je omgeving kan helpen. Je begeleider is er tijdelijk. Samen met jou kijken we naar de mensen die in je leven belangrijk (kunnen) zijn. We helpen jou om hen te benaderen (Wender, 2023).

1.2 Probleemanalyse

Om de probleemanalyse tot stand te laten komen hebben wij veldonderzoek gedaan en literatuur geraadpleegd. De resultaten hiervan zijn methodisch verzameld.

1.2.1 Veldonderzoek

Via de afdeling Beleid en kwaliteit van Wender zijn wij aan de slag gegaan met de volgende onderzoeksvraag: 'Welk product kan ontwikkeld worden waardoor onze bewoners meer overzicht krijgen in hun geldzaken en hoe kan dat overzichtelijk zijn zonder dat het kinderachtig wordt?' Een brede vraag die we hebben onderzocht door naar verschillende locaties te gaan en verschillende begeleiders te spreken. Dit hebben we gedaan, omdat de inbrenger van dit vraagstuk onbekend was bij de start van het veldonderzoek. Naarmate het veldonderzoek vorderde zijn we de vraag steeds meer gaan kaderen, tot we bij een concrete probleem- en doelstelling uitkwamen.

Gesprekken locatie Burgum, Leek, Groningen en Emmen

Om het probleem te onderzoeken en te achterhalen wie de inbrenger was van het vraagstuk hebben we contact gehad met de crisisafdeling in Burgum en Leek en met de vrouwenopvang in Groningen en Emmen. We kwamen er al gauw achter dat het probleem groot is. Financiële zelfredzaamheid doet zich namelijk op verschillende manieren voor (van eigen beheer tot bewindvoering) en de achterliggende problematiek van bewoners die moeite hebben met de financiële zelfredzaamheid is uiteenlopend (denk aan psychische oorzaken, thuis- en dakloosheid, analfebetisme, verslaving en het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal). Dit uit zich in onkunde, moeite hebben met prioriteren, een gebrek aan langetermijndenken, motivatie en het ervaren van schaamte. Met als gevolg dat de financiën niet op orde zijn, er niet gespaard wordt en bewoners schulden opbouwen richting Wender.

Uit het gesprek met locatie Emmen is naar voren gekomen dat de materieel hulpverleners erg betrokken zijn. Door deze betrokkenheid en het actief aanbieden van hulp worden er veel problemen voorkomen en wordt de zelfredzaamheid gestimuleerd. Dit blijkt ook uit een voorbeeld die de materieel hulpverlener van Emmen vertelde: Sinds een poosje wordt er voedingsgeld uitgedeeld aan de vrouwen. Van dit voedingsgeld moeten de bewoners zelf hun boodschappen doen, zodat ze zelf hun maaltijden kunnen koken. Hier krijgen ze actieve begeleiding bij, zodat de bewoners inzichtelijk krijgen hoeveel geld de boodschappen kosten. Bewoners hebben dit nodig, omdat sommige bewoners niet weten hoe ze boodschappen moeten doen en hoe ze moeten koken. Wanneer ze dit beheersen, kunnen de bewoners uitstromen. De materieel hulpverlener geeft aan dat dit goed werkt en de vrouwen helpt om zelfredzaam te kunnen zijn. Een soortgelijke manier van aanpak kan wellicht ook werken om financieel zelfredzaam te kunnen zijn. Na het verdwijnen van de bankfunctie van Wender ziet de materieel hulpverlener dat de zelfredzaamheid in het afhandelen van schulden is toegenomen, maar de zelfredzaamheid ten opzichte van sparen niet.

Ondertussen was het nog steeds niet duidelijk wie het vraagstuk had ingebracht bij Beleid en Kwaliteit. Dit en de grootte van het probleem maakte ons onrustig en gaf ons een gevoel van dwalen. Daardoor wilden we graag gerichter onderzoek doen en het vraagstuk gaan kaderen. Dit hebben we gedaan door contact te leggen met een inhoudelijk ondersteuner van de vrouwenopvang in Groningen en onze opdrachtgever. Zij hebben beiden veel ervaring met het doen van onderzoek doen. We hebben aan hen voorgelegd welke informatie we hadden verzameld en waar we tegenaan liepen, bijvoorbeeld als we het over financiën hebben, gaat het dan om financiële problemen, schulden of sparen? Tevens hebben we advies gevraagd hoe we het beste verder konden gaan en

welke mensen we binnen Wender konden spreken om onze probleemstelling te verduidelijken. We hebben vanuit deze gesprekken meer zicht gekregen op onze uiteindelijke probleem- en doelstelling waarbij we ook deelvragen hebben opgesteld om richting te geven aan onze probleem- en doelstelling. We kozen ervoor om het onderzoek te richten op de doelgroep 'mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond', omdat deze doelgroep het meest kwetsbaar lijkt op financieel gebied. Juist voor deze mensen willen wij iets betekenen. De ervaren onrust zorgde voor vertraging van ons onderzoek, waardoor we inventief en creatief moesten zijn. We hebben de planning vernieuwd en zijn actief contacten gaan benaderen en gesprekken gaan plannen. Doordat we de tijdsdruk voelden hebben we in een korte tijd veel mensen kunnen spreken en de uiteindelijke vertraging als het ware in kunnen halen. Uiteindelijk hebben we ervoor gekozen om ons onderzoek plaats te laten vinden in de vrouwenopvang in Groningen. Denise heeft hier haar derdejaars stage gevolgd en is hier nu werkzaam als trajectbegeleider. Doordat Denise bekend is binnen de organisatie hebben we korte lijntjes en weten we precies aan wie we welke vraag kunnen stellen. Nu de focus op de vrouwenopvang ligt, is de doelgroep gekaderd naar 'vrouwen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond'.

Gesprek intaker

Om in kaart te brengen vanaf welk punt de financiën worden aangepakt in de hulpverlening bij de vrouwenopvang, hebben we contact gehad met de intaker. In het intakegesprek ligt de focus op de veiligheid van de vrouw. Er wordt wel naar de financiën gevraagd in het intakegesprek, maar er wordt niet inhoudelijk op ingegaan. Dit wordt gedaan tijdens een financiële intake bij de materieel hulpverlener. Daarom zijn we na dit gesprek, in gesprek gegaan met de materieel hulpverlener.

Gesprek materieel hulpverlener

Sinds het wegvallen van de bankfunctie van Wender is het toezicht op de financiën van de vrouwen gedeeltelijk weggefallen. Eerder beheerde de materieel hulpverlener de financiën van de vrouwen en deed de betalingen. Sinds de wijziging in bankfunctie kan dit niet meer. De materieel hulpverlener doet een financiële intake en helpt bij het in gang zetten van bijvoorbeeld toeslagen, uitkering en automatische incasso's. Vanwege het gebrek aan tijd, stopt de hulpverlening van de materieel hulpverlener hier, tenzij er problemen zijn en de trajectbegeleiders contact opnemen met de materieel hulpverlener. Om de vrouwen meer overzicht te geven en financieel zelfredzaam te laten worden, zou de materieel hulpverlener graag zien dat er voor elke vrouw een budget- en spaaroverzicht wordt gemaakt. Nu wordt dit alleen gedaan op aanvraag van de vrouwen of de trajectbegeleiders, wat betekent dat de vrouwen die proactief en zelfredzaam zijn, worden geholpen. Echter is het juist de doelgroep die niet financieel zelfredzaam is, die hulp nodig heeft.

Gesprekken trajectbegeleiders

Na het wegvallen van de bankfunctie heeft de materieel hulpverlener zijn werk anders moeten inrichten en hebben de trajectbegeleiders nu de taak om te checken of de financiën op orde zijn. Daarom zijn we met hen in gesprek gegaan over hoe zij de financiële begeleiding aanpakken. De visies van de trajectbegeleiders zijn verschillend over welke rol de financiën binnen de begeleidingsgesprekken hebben. De oorzaak van deze verschillen in visie is mogelijk dat er in het verleden is afgesproken dat trajectbegeleiders geen uitvoerend werk verrichten wat betreft de financiën, dit zou een taak van de materieel hulpverlener zijn. Echter zijn er ook trajectbegeleiders die dit oppakken. Daarnaast lopen de visies uiteen over wat goede financiële begeleiding is. De een vindt bijvoorbeeld dat een budgetoverzicht alleen nodig is wanneer er financiële problemen zijn en de ander vindt dat het zowel bij binnenkomst als uitstroom een budgetoverzicht moet worden

opgemaakt. In begeleidingsgesprekken worden daardoor de financiën niet altijd besproken en is er dus onvoldoende zicht op, waardoor een materieel hulpverlener niet of te laat wordt ingezet.

Gesprekken vrouwen

De vrouwen geven aan dat zij, voordat zij bij de Vrouwenopvang kwamen, niet naar hun financiën omkeken. Door het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal begrijpen ze hun post niet. Ook begrijpen ze niet hoe het Nederlandse systeem werkt en bijvoorbeeld niet wat toeslagen inhouden en waarvoor ze het krijgen. Wel begrijpen ze dat ze geld krijgen van de belastingdienst. Daarnaast hebben ze geen in- en overzicht wat hun inkomsten en uitgaven zijn, waardoor het de vrouwen ook niet lukt om te sparen en ze dus geen spaargeld hebben.

1.2.2 Resultaten veldonderzoek

Om de resultaten van ons onderzoek te verwerken hebben we gebruik gemaakt van de methode Affinity mapping. Met deze methode zijn observaties, antwoorden, inzichten en ideeën geclusterd tot een overzichtelijke groep van thema's (Van 't Veer et al., 2020). Wij hebben deze thema's niet per gesprek uitgewerkt, maar de resultaten van alle gesprekken samengevoegd. Dit hebben we gedaan, omdat dit ons het beste overzicht gaf wat de resultaten van de gesprekken waren. Er is gekozen om te spreken van 'cliënten', omdat het niet alleen de Vrouwenopvang betreft maar ook cliënten van andere locaties. Aan de hand van deze resultaten hebben we alvast een aantal ontwerpeisen kunnen vaststellen. De vastgestelde ontwerpeisen lichten we nader toe in bijlage 2.

Onderwerp	Probleemanalyse
Aanleiding	Het toezicht op de financiën van cliënten is gedeeltelijk weggevallen, doordat de cliënten nu zelfregie hebben m.b.t. hun financiën. GKB zou budgetbeheer overnemen na verdwijnen bankfunctie van Wender. Er waren te weinig aanmeldingen van cliënten door negatieve ervaringen bij de GKB. Bewoners kregen daardoor zelfregie over hun financiën, kwamen onder budgetbeheer of bewindvoering.
Financiële zelfredzaamheid	Cliënten zijn onvoldoende zelfredzaam op financieel gebied door onderstaande factoren.
Overzicht	Cliënten hebben geen overzicht op hun financiën, doordat ze een gebrek aan vaardigheden hebben, moeite hebben met het langetermijndenken en het geld niet tastbaar is.
Vaardigheden	Cliënten hebben een gebrek aan vaardigheden waardoor zij niet financieel zelfredzaam kunnen zijn. Dit komt doordat zij zelf nooit de financiën hebben beheerd, dit hen nooit is aangeleerd of door psychische problematiek. Het betreft ook een gebrek aan rekenvaardigheden en digitale vaardigheden.
Prioriteren	Cliënten hebben moeite met prioriteren van financiële uitgaven, doordat zij een beperkt langetermijndenken hebben en te weinig

	kunde hebben van financiële zaken. Hierdoor lukt het hen ook niet om te sparen.
Langetermijndenken	Cliënten vinden het lastig om op de lange termijn te denken, daardoor denken ze niet aan wat financiële uitgaven voor hen in de toekomst kan betekenen. Ze hebben geen inzicht in de gevolgen van hun uitgaven. Cliënten leefden in onveiligheid door huiselijk geweld of oorlog, daardoor hebben zij altijd in het nu geleefd en zijn ze niet bezig met de dag van morgen.
Sparen	Door een gebrek aan langetermijndenken lukt het cliënten niet om te sparen, omdat ze geen zicht hebben op wat het hen op de lange termijn oplevert. De zelfredzaamheid t.o.v. sparen is niet toegenomen sinds de financiën in eigen beheer van de cliënten is.
Motivatie	Cliënten voelen onvoldoende motivatie en hebben te weinig aandacht voor het op orde houden van de financiën, omdat ze de vaardigheden niet beschikken of onvoldoende kennis hebben om dit te kunnen.
Controle	Cliënten willen controle over hun eigen financiën. Ze ervaren spanning en angst m.b.t. hun financiën of ze het wel goed doen. De ene cliënt deelt het daarom graag met een begeleider, zodat die kan helpen en de andere cliënt wil het niet uit handen geven en het zelf doen, ook al lukt dat niet goed.
Tastbaarheid	Cliënten vinden het lastig dat geld niet tastbaar is en dat het bijhouden van de financiën voornamelijk digitaal plaatsvindt. Het overzicht is kwijt, waardoor er geld uitgegeven wordt wat nog betaald moet worden aan bijvoorbeeld de huur.
Nederlandse taal	Cliënten hebben moeite met het begrijpen van de Nederlandse taal, omdat ze deze onvoldoende beheersen of omdat de tekst in brieven te formeel is geschreven.
Nederland systeem	Cliënten begrijpen onvoldoende van het Nederlandse systeem, doordat ze niet op de hoogte zijn van wetten en regelgeving. Dit kan komen doordat ze er nooit mee te maken hebben gehad of omdat ze het niet kennen in land van herkomst.
Informatie	Cliënten hebben te weinig kennis van de informatie die nodig is om zelfstandig de financiën te kunnen beheren. Zij weten niet waar ze de informatie kunnen vinden of ze begrijpen de informatie niet.
Taboe op armoede	Bij cliënten heerst er een taboe op armoede. Zij voelen schaamte om over financiële problemen te praten en vinden het lastig om hier hulp voor in te schakelen. Daardoor vragen zij pas om hulp wanneer er al financiële problemen zijn ontstaan.

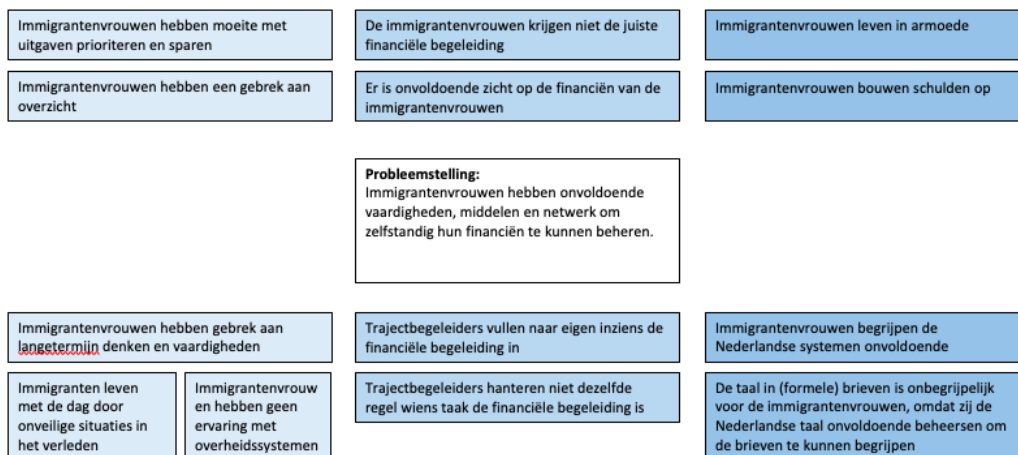
Niet-Nederlandse culturele achtergrond	Cliënten met een niet-Nederlandse culturele achtergrond hebben moeite met de Nederlandse taal, het Nederlandse systeem en hebben daardoor niet genoeg kennis en vaardigheden om financieel zelfredzaam te zijn. Daarnaast maken cliënten met een niet-Nederlandse culturele achtergrond geld over naar familie in land van herkomst. Deze familie heeft het vaak slechter dan de cliënten hier, ook al hebben zij het hier ook niet breed. Dit kan voor financiële problemen zorgen.
Psychosociale problemen	Cliënten hebben moeite met de financiën door psychische aandoeningen, verslaving, thuis- en dakloosheid en onveilige situaties zoals huiselijk geweld of afhankelijkheidsrelaties.
Begeleiding	De intaker brengt globaal in beeld hoe het is gesteld met de financiën van cliënten. De materieel hulpverlener doet een financiële intake en gaat tijdens deze intake dieper op de financiën in. Hij onderzoekt waar de vrouwen recht op hebben, doet aanvragen en maakt op verzoek budget- en spaaroverzichten. De vrouwen die deze aanvragen doen, zijn proactief en zelfredzaam. De vrouwen die dit niet zijn, krijgen niet altijd de juiste begeleiding. De materieel hulpverlener is verantwoordelijk voor het uitvoerende werk. Trajectbegeleiders houden een vinger aan de pols en helpen bij kleine acties op financieel gebied. Trajectbegeleiders vragen ook aan de materieel hulpverlener of ze een budgetoverzicht willen maken wanneer zij dit nodig achten. Elke begeleider pakt de financiële begeleiding anders aan. De een laat het vooral bij de materieel hulpverlener en de ander vraagt in de begeleiding altijd naar de financiën. Sparen wordt geadviseerd, maar er wordt later niet weer begeleiding in gegeven. De een vindt dat de regie bij de trajectbegeleiders hoort en de ander vindt dat het bij de materieel hulpverlener hoort

1.2.3 Probleem- en doelenboom, literatuur

Om de probleem- en doelstelling van dit onderzoek inzichtelijk te maken hebben wij de probleem- en doelenboom ingevuld. De probleem- en doelstelling zijn gebaseerd op het veldonderzoek wat wij hebben gedaan bij (de verschillende locaties) van Wender en literatuuronderzoek. Het probleem is onderzocht op micro-, meso- en macroniveau.

Onze doelstelling is preventief gericht, omdat dit aansluit bij de methodiek Krachtwerk die uitgaat van de empowerment van vrouwen. We beogen met deze doelstelling dat de vrouwen competenties aanleren die ze de rest van hun leven kunnen inzetten om zelfstandig te kunnen wonen.

Probleemboom



Doelboom



Bronnenlijst bijlage 1

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M. & Van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho

Wender. (2023). *Organisatie*. Geraadpleegd op 21 maart 2023, van <https://www.wender.nl/organisatie/>

Wender. (2023). *Wij zijn wender*. Geraadpleegd op 21 maart 2023, van <https://www.wender.nl/wij-zijn-wender/>

Wender. (2023). *Zo werken wij*. Geraadpleegd op 21 maart 2023, van <https://www.wender.nl/werkwijze/>

Bijlage 2: Aanpak en inhoud

In deze bijlage wordt beschreven welke stappen zijn gezet om tot de ontwerpeisen en best practices te komen.

2.1 Resultaten

De resultaten van de succesverhalen hebben we onderverdeeld in best practices en de ontwerpeisen. Onder het kopje 'best practices', wordt toegelicht welke (mogelijke) succesverhalen er naar voren zijn gekomen tijdens ons onderzoek. De resultaten van het veldonderzoek, wat is beschreven in bijlage 1.2, en de resultaten van het onderzoeken van (mogelijke) succesverhalen heeft geleid tot een aantal ontwerpeisen. Deze worden toegelicht onder het kopje 'ontwerpeisen'.

2.1.1 Best practices

Om alle opgedane succesverhalen te verwerken hebben we gebruik gemaakt van de methode Affinity mapping. Met deze methode zijn observaties, antwoorden, inzichten en ideeën geclusterd tot een overzichtelijke groep van thema's, in dit geval de succesverhalen (Van 't Veer et al., 2020). Om deze succesverhalen overzichtelijk te maken, hebben we ze niet per gesprek uitgewerkt, maar hebben we de succesverhalen van alle gesprekken samengevoegd. Dit heeft geleid tot drie best practices die zijn uitgewerkt in de tabel hieronder. Er is gekozen om voornamelijk te spreken van 'cliënten', omdat het niet alleen de Vrouwenopvang betreft maar ook cliënten van andere locaties.

Map	Een map gericht op het geven van informatie en educatie. Deze is niet leidend, maar dient als hulpmiddel in de financiële begeleiding. De cliënt is verantwoordelijk voor de map. De map met actieplannen voor verschillende fases in de begeleiding, een budgetoverzicht, een spaaroverzicht, informatie met uitleg over het Nederlandse systeem, een tabblad waar poststukken achter bewaard kunnen worden. Een dergelijke map biedt de cliënt inzicht, overzicht en duidelijkheid. Daarnaast stimuleert het de zelfredzaamheid en leergierigheid. Het geeft iets tastbaars aan cliënten en bevordert hun duurzame uitstroom. De vrouwen werden enthousiast van deze best practice en wilden de map graag ontvangen. Eén van de vrouwen wilde graag dat er aan het spaaroverzicht een spaardoel werd toegevoegd. Ook aan de begeleiders biedt een dergelijke map inzicht, overzicht en duidelijkheid over wat de cliënt al heeft gedaan om de financiën op orde te krijgen en wat nog moet gebeuren. Zij kunnen bij de cliënt aansluiten door extra informatie uit te leggen. Verdere succesverhalen die verwerkt kunnen worden in de map: De map vertalen naar het Arabisch, Engels en Spaans Het inzetten van een tolk: Tolkentelefoon, GoogleTranslate Gebruik van logo's en pictogrammen gebruiken om duidelijkheid te geven Steffie: Het vereenvoudigen van de taal in poststukken
-----	--

	Het geven van herhaling
Cursus/ training	Een training georganiseerd door de Groningse Kredietbank, een trajectbegeleider of een andere instantie. Deze cursussen kunnen gericht zijn op het geven van informatie over het Nederlandse systeem, het digitaal vaardiger maken van cliënten, het leren van budgetteren en het leren van prioriteren van financiële uitgaven.
Samenwerking WIJ-Oosterparkwijk	Een samenwerking tussen de Vrouwenopvang in Groningen en WIJ-Oosterparkwijk gericht op de financiële ondersteuning wanneer ze verblijven bij Wender en als ze zijn uitgestroomd bij Wender. Het doel is dat de vrouwen het WIJ-team weten te vinden, weten met welke vragen zij bij het WIJ-team terecht kunnen en de juiste begeleiding en ondersteuning krijgen, zodat duurzame uitstroom gewaarborgd wordt.

2.1.2 Overige resultaten

Ervaringsdeskundige Amaryllis Statushouders

De ervaringsdeskundige kreeg en krijgt ondersteuning bij haar financiën van Amaryllis Statushouders. Eerst namen ze samen de binnengekomen post door, later ging ze zelf onder begeleiding acties verrichten en nu lukt het haar alleen. Als ze poststukken krijgt die ze niet begrijpt, krijgt ze op eigen verzoek alsnog begeleiding van Amaryllis. Het helpt haar dat de hulpverlener haar in eigen kracht zet en haar stimuleert om zelf acties te verrichten.

Stjoer Sedrana

Stjoer geeft geen financiële begeleiding, maar er komen wel cliënten naar hun inloop die over hun ervaringen spreken. Zij zien dat cliënten vaak in de problemen raken doordat zij informatie in eigen netwerk vragen, maar dat het netwerk niet over de juiste kennis beschikt. Zij raden hun cliënten daarom aan om informatie te vragen aan professionals met de juiste kennis.

Humanitas

Humanitas ervaart veel moeite met het helpen van cliënten om financieel zelfredzaam te worden. Wat voor hun werkt is het geven van wekelijkse ondersteuning, uitleg geven, overzicht bieden in de inkomsten en uitgaven en het hebben van geduld. Zij gebruiken GoogleTranslate om aan te sluiten bij cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.

Overige

We hebben contact gezocht met COA Euro-wijzer en docenten van de Hanzehogeschool die programma-eigenaars zijn van het vak Armoede. Deze twee contacten konden ons niet verder helpen. De ene contactpersoon heeft na meerdere verzoeken geen reactie gegeven en de andere contactpersoon had niet de juiste kennis voor ons onderzoek.

2.1.3 Ontwerpeisen

Naar aanleiding van de gesprekken met medewerkers van Wender en met externe organisaties zijn we tot de volgende ontwerpeisen gekomen.

Het product moet tastbaar zijn: Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat de vrouwen het lastig vinden dat de financiën grotendeels digitaal plaatsvinden. Daardoor raken zij het overzicht kwijt, waardoor zij geld uitgegeven wat eigenlijk besteed had moeten worden aan een vaste last, bijvoorbeeld de huur. De vrouwen hebben behoefte aan iets tastbaars, zodat het bijhouden van de financiën laagdrempeliger wordt.

Het product moet overzicht geven: Uit alle gesprekken die wij voor ons onderzoek hebben gevoerd, werd benoemd dat vrouwen en cliënten in andere organisaties geen overzicht hebben op hun financiën. Daardoor is het voor hen lastig om financieel zelfredzaam te zijn. Zij hebben onvoldoende overzicht op hun inkomsten en uitgaven en prioriteren daardoor hun uitgaven niet juist, wat leidt tot onvoldoende budget voor levensonderhoud. Door een product te ontwerpen dat overzicht geeft, wordt beoogd dat de vrouwen beter kunnen prioriteren, meer controle krijgen en dat het langetermijndenken van de vrouwen wordt gestimuleerd waardoor ze kunnen gaan sparen.

Het product moet informatief zijn: Zowel Wender als externe organisaties benoemden dat de vrouwen onvoldoende op de hoogte zijn van het Nederlandse systeem, doordat zij niet eerder te maken hebben gehad met een soortgelijk systeem of omdat zij het systeem te ingewikkeld vinden. Dit heeft gevolgen voor het niet of verkeerd regelen van hun financiën, wat leidt tot fraude, betalingsachterstanden of schulden. Om hen op de hoogte te brengen van wat er van hen wordt verwacht vanuit het systeem, is het verschaffen van informatie noodzakelijk om financieel zelfredzaam te worden.

Het product moet herhaling bieden: Tijdens ons onderzoek is naar voren gekomen dat de vrouwen en cliënten van externe organisaties vaak al cursussen, trainingen of voorlichting hebben gehad, maar dat dit niet het gewenste effect heeft gehad. Niet alle informatie vanuit deze cursussen, trainingen of voorlichtingen werd begrepen of onthouden. Dit had bijvoorbeeld als gevolg dat er onbewust fraude werd gepleegd. Informatie die wel werd begrepen of onthouden werd herhaaldelijk uitgelegd. Door herhaling toe te passen in het product, wordt beoogd dat de vrouwen de informatie gaan begrijpen, onthouden en dat zij vaardigheden aanleren die hen ondersteund bij het financieel zelfredzaam worden.

Het product moet begrijpelijk zijn voor vrouwen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen: Een van de meest genoemde beperkingen om voor de vrouwen financieel zelfredzaam te kunnen zijn is het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal. Zij begrijpen de brieven niet die ze gestuurd krijgen, waardoor zij vereiste acties niet uitvoeren en vervolgens financiële problemen krijgen. Om het Nederlandse systeem begrijpelijk te maken, moet er een oplossing gevonden worden die de taal begrijpelijk maakt.

2.1.4 Moreel beraad

Beste collega's,

Bedankt voor jullie deelname aan het moreel beraad.

Op maandag 17 april voerden wij het eerste moreel beraad. De casus, ingebracht door een van jullie, had betrekking op Fatima, die sinds een aantal weken in de Vrouwenopvang verblijft. Ze wil scheiden en hiervoor moet zij een verzoek tot echtscheiding indienen bij de rechtbank. Het indienen van het verzoek tot echtscheiding is voor haar financieel van belang, omdat zij hierdoor in aanmerking komt voor toeslagen. Fatima heeft bij haar trajectbegeleider aangegeven dat zij zelf de stappen zet om het verzoek tot echtscheiding in te dienen. Echter merkt de trajectbegeleider na enkele weken dat Fatima nog geen stappen heeft ondernomen.

De trajectbegeleider ervaart een moreel dilemma tussen de volgende handelingsalternatieven:

1. Actief benaderen: Fatima actief benaderen en haar op weg helpen
2. Afwachten: afwachten om Fatima zelfstandig te laten zijn

In eerste instantie waren de casus en de handelingsalternatieven helder en duidelijk voor jullie. Bij het koppelen van de waarden aan de handelingsalternatieven merkten we dat het voor jullie onduidelijk was wat de betekenis achter de handelingsalternatieven waren. Verschillende waarden konden bij beide handelingsalternatieven neergezet worden, waardoor er geconcludeerd werd dat de handelingsalternatieven erg dicht bij elkaar liggen. We hebben daardoor veel tijd gespendeerd aan het koppelen van de waarden aan de handelingsalternatieven én de betrokkenen. Met de informatie vanuit de casus vonden jullie het lastig om te speculeren wie er betrokken zijn en hoe de verstandhoudingen zijn om er vervolgens een waarde aan te koppelen.

Doordat de uitgetrokken tijd voor het moreel beraad erop zat, hebben jullie voorgesteld om een vervolg in te plannen. Dit vervolg hebben wij gehouden op dinsdag 25 april. Bij het bespreken van de gevolgenethiek kwam naar voren dat jullie het speculeren over het wegen van de intensiteit van genot en pijn als lastig ervaarden, door het ontbreken van informatie in de casus over de betrokkenen. Ondanks dat jullie het lastig vonden, hebben jullie onderzocht welk handelingsalternatief zorgt voor het grootste geluk bij het grootste aantal. Dit heeft ertoe geleid dat het grootste geluk voor het grootste aantal mensen bij beide handelingsalternatieven gelijk is. Ook bij het koppelen van de beroepscode aan de handelingsalternatieven konden bij beide handelingsalternatieven dezelfde artikelen geplaatst worden.

Naar aanleiding van het moreel beraad zijn we erachter gekomen dat er geen handelingsalternatief gekozen kan worden. Het dilemma komt elke dag voor in de praktijk. Het verschilt per cliënt, per dag en per moment welke aanpak de cliënt nodig heeft. Het is maatwerk en er moet elke keer een nieuwe afweging gemaakt worden die afhankelijk is van de specifieke details en feiten van de cliënt. We kunnen daardoor niet protocollair werken.

Jullie hebben ons teruggegeven dat het een mooie casus is, omdat dit precies is zoals het in de praktijk zich voordoet. Een tip aan ons is dat als we graag gewild hadden dat er één duidelijk handelingsalternatief naar voren was gekomen, we de casus scherper hadden moeten neerzetten. Er bijvoorbeeld een tijdsgebonden aspect aan koppelen en handelingsalternatief 1 (actief benaderen) scherper maken door alles van de cliënt over te nemen.

Jullie vonden het prettig om een dilemma te bespreken aan de hand van een moreel beraad en willen dit vaker doen met collega's. Door met elkaar in gesprek te gaan heeft het jullie nieuwe inzichten gegeven. Voor deze casus heeft het de inbrenger en de betrokkenen opgeleverd dat aan de hand van de informatie, beide handelingsalternatieven toegepast kunnen worden. Anderzijds zien jullie ook dat als er een casus zou zijn met meer informatie, jullie middels moreel beraad wel tot één specifiek handelingsalternatief zouden kunnen komen.

Met vriendelijke groet,
Denise Klasens en Marijke Dijkstra

Bronnenlijst bijlage 2

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M. & Van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho