**

Onderzoeksrapport

Zelfredzaamheid vanzelfsprekend?

*Onderzoek naar de bevordering van de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders en de daarbij gepaste mate van ondersteuning door Sociaal juridische dienstverleners*

Toetsing van:

Afstudeeronderzoek

SJD

Hogeschool Leiden Opleiding SJD

Najoua El Bouhdifi Meneer J. in ‘t Groen

s1051131

Versa Welzijn 1 juni 2017

Dhr. M. El Mansouri Reguliere kans

2016-2017

# Voorwoord

## Voor u ligt mijn afstudeerscriptie met als onderwerp ‘financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders in de gemeente Hilversum’. Het onderzoek voor deze scriptie is uitgevoerd in opdracht van Versa Welzijn afdeling Sociaal juridische dienstverlening. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de hogeschool van Leiden. Voor dit onderzoek heb ik een beroep kunnen doen op de kennis en vaardigheden van de Sociaal juridische dienstverleners van Versa Welzijn. Daarnaast hebben de Sociaal Raadslieden van SEZO Amsterdam Nieuw-West en de teamleider van emancipatiecentrum Vrouw en Vaart een grote bijdrage geleverd aan dit onderzoek.

Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om een aantal mensen te bedanken. Om te beginnen wil ik allereerst de Sociaal juridische dienstverleners van Versa Welzijn bedanken voor de mogelijkheid om dit onderzoek uit te voeren. Vanwege hun inzet en bijdrage heb ik een mooi onderwerp kunnen formuleren en af kunnen bakenen. Tijdens dit onderzoek stond mijn begeleider en sparringspartner, Moumen El Mansouri, altijd voor mij klaar en was een ware rots in de branding. Mijn dank is groot. Ik wil ook de teamleider van Vrouw en Vaart en de Sociaal Raadslieden van SEZO bedanken voor hun gewaardeerde deelname aan dit onderzoek. Hun bijdrage was een grote meerwaarde voor het onderzoek. Ik heb een beroep kunnen doen op hun kennis, visie en ervaringen aangaande dit onderwerp. Daarnaast wil ik mijn afstudeerbegeleider Joost in ’t Groen hartelijk bedanken voor zijn begeleiding, adviezen en feedback. Verder wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor de steun, feedback en motivatie om door te zetten en uiteindelijk een mooi eindrapport neer te zetten.

Ik wens u veel leesplezier.

# Inhoudsopgave

**Samenvatting5**

**Hoofdstuk 1. Inleiding6**

§1.1 Probleemanalyse6

§ 1.2 Doelstelling8

§ 1.3 Vraagstelling8

§ 1.4 Leeswijzer9

**Hoofdstuk 2. Methoden van onderzoek**10

§ 2.1 Keuze en verantwoording van methoden10

§ 2.2 Kwaliteit en analyse van gegevens12

§ 2.3 Onderzoekseenheden13

**Hoofdstuk 3. Juridisch kader**14

§ 3.1 Wet maatschappelijke ondersteuning14

§ 3.2 Participatiewet14

§ 3.3 Verordening gemeente Hilversum 201514

§ 3.4 Minnelijk traject15

§ 3.5 Wettelijk traject 15

§ 3.6 Voorzieningen en regelingen 15

**Hoofdstuk 4. Maatschappelijk kader**17

§ 4.1 Zelfredzaamheid17

§ 4.2 Financiële zelfredzaamheid18

§ 4.3 Financiële problematiek19

§ 4.4 Invloed factoren zelfredzaamheid19

§ 4.5 Beroepscode Mogroep22

§ 4.6 Tabel maatschappelijk kader22

Hoofdstuk 5. Resultaten deelvraag 124

Hoofdstuk 6. Resultaten deelvraag 227

Hoofdstuk 7. Resultaten deelvraag 333

Hoofdstuk 8. Resultaten deelvraag 437

Hoofdstuk 9. Conclusie en aanbevelingen39

Afkortingenlijst 42

Literatuurlijst 43

Bijlagen

## Bijlage 1: Gecodeerde interviews alleenstaande moeders

## 1.1 Interview D1

## 1.2 Interview D2

## 1.3 Interview D3

Bijlage 2: Gecodeerde interviews Versa Welzijn

2.1 Interview SJD’er 1

2.2 Interview SJD’er 2

2.3 Interview SJD’er 3

## Bijlage 3: Gecodeerde interviews SEZO

3.1 Interview SRW1

3.2 Interview SRW2

3.3 Interview SRW3

Bijlage 4: Gecodeerde interview Vrouw & Vaart

Bijlage 5: Beroepscode Mogroep

Bijlage 6: Tabel 6 Vergelijking onderzoeksresultaten

# Samenvatting

# De overheid stuurt steeds meer aan op de zelfredzaamheid van de burger. Echter is zelfredzaamheid niet bij iedereen vanzelfsprekend. Alleenstaande moeders met een minimuminkomen zijn financieel en maatschappelijk kwetsbaar omdat zij er alleen voor staan en de verantwoordelijkheid dragen voor de kinderen. Gedurende het onderzoek is er kennis vergaard over het specifieke begrip ‘financiële zelfredzaamheid’ en het begrip ‘zelfredzaamheid’ in brede zin. De belemmeringen die in de weg staan om financieel zelfredzaam te worden zijn in het onderzoek nader in beeld gebracht. Hierdoor kan de SJD’er beter inschatten in welke mate de alleenstaande moeders zelfredzaam zijn en welke handvatten hij deze groep kan aanreiken om hen financieel zelfredzaam te maken. In deze kwestie spelen twee belangen een rol. Enerzijds het belang van hulp en ondersteuning bieden als SJD’er aan de cliënt, en anderzijds het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. Een helpende houding in grote mate van de SJD’er kan mogelijk botsen met de gewenste zelfredzaamheid van de cliënt. Vanwege het feit dat deze twee belangen in het geding zijn en voor wrijving kunnen zorgen is het essentieel om uit te zoeken hoe de SJD’ers een goede balans hierin kunnen vinden. De centrale vraag is adviserend van aard, omdat de beantwoording ervan zal resulteren in oplossingsgerichte aanbevelingen. De onderzoeksvraag die hieruit voortvloeit is als volgt:

# *Op welke manier kan de Sociaal juridische dienstverlener van Versa Welzijn sociaal juridische hulp verlenen waarmee juist de financiële zelfredzaamheid wordt bevorderd van alleenstaande moeders met een minimuminkomen in de gemeente Hilversum, gelet op de ervaringen van SEZO Amsterdam en Vrouw en Vaart?*

Middels interviews is naar voren gekomen hoe de SJD’ers hulp en ondersteuning kunnen bieden waarmee tegelijkertijd ook de financiële zelfredzaamheid vergroot wordt. Deze kennis is mede door het interviewen van alleenstaande moeders in beeld gebracht. Ook de visie en de werkwijze van SJD’ers van Versa Welzijn en Sociaal Raadslieden van SEZO is in dit onderzoek meegenomen. De ervaringen van emancipatiecentrum Vrouw en Vaart om vrouwen financieel zelfredzaam te maken is tevens door middel van een interview in beeld gebracht.

Middels dit onderzoek is bekend geworden dat de werkwijze en handelswijze van Versa Welzijn grotendeels overeenkomt met die van SEZO Amsterdam. Zo hanteren zij dezelfde stappenplan om de zelfredzaamheid te stimuleren bij een cliënt. Zij proberen altijd de cliënt in eigen kracht te zetten en de regie bij de cliënt te laten, mits zij de cliënt daartoe in staat achten. Als dat niet het geval is wordt de cliënt op het eigen netwerk gewezen om de hulp en ondersteuning daar te zoeken. Als dat geen mogelijkheid is en de cliënt minder zelfredzaam is dan wordt er gekeken naar de mogelijkheden van een cliënt. Dit omvat de kennis en vaardigheden. Binnen die mogelijkheden proberen zij de cliënt dingen op te laten pakken en zelf te laten doen. De dingen die zij niet kunnen doen worden overgenomen door de professionals. Indien cliënt niet in staat is om zelfstandig te werk te gaan of het dreigt fout te gaan dan grijpt de professional in en neemt de professional de regie over. Het verschil is dat het een gewoonte is bij SEZO om bij iedere cliënt een ‘inkomenscheck’ te doen. Dat wordt bij Versa Welzijn ook gedaan, maar is geen vaste gewoonte. Een ander verschil is dat er bij SEZO een vast contactpersoon wordt aangewezen bij een langdurige traject, zoals een scheiding, waarbij veel geregeld moet worden en de cliënt vaker moet terug komen. Hierdoor wordt er een vertrouwelijke band gecreëerd tussen cliënt en professional. Omdat de professional meer tijd doorbrengt met de cliënt tijdens dit proces komt de zelfredzaamheid beter in beeld en is het maken van een inschatting makkelijker. Dit draagt dan weer bij aan het bieden van een gepaste mate van ondersteuning waarbij de zelfredzaamheid van een cliënt wordt gestimuleerd. De overeenkomsten en de verschillen tussen Versa Welzijn, SEZO en Vrouw en Vaart worden nader toegelicht in bijlage 6. In het tabel is in één oogopslag te zien welke organisaties bepaalde handelswijze of werkwijze hanteren en hoe zij bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid van een cliënt.

# Hoofdstuk 1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt allereerst het probleem in kaart gebracht en wat de aanleiding is geweest voor dit onderzoek. Vervolgens zal het doel van het onderzoek worden beschreven en toegelicht waarom een oplossing wenselijk is. Daarna wordt de vraagstelling uiteengezet, gebaseerd op het probleem en het doel. Tenslotte wordt dit hoofdstuk afgesloten met een leeswijzer.

§1.1 Probleemanalyse

Sinds de verandering van een verzorgingsmaatschappij naar een participatiemaatschappij staat burgerparticipatie hoog op de overheidsagenda. Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna Wmo) in 2015 hebben de gemeenten een ondersteunende taak om burgers beter te laten participeren in de maatschappij. Versa Welzijn werkt in opdracht van de gemeente Hilversum en zorgt ervoor dat de gemeenschappelijke doelstelling, namelijk de eigen kracht en de zelfredzaamheid van de burger, wordt gerealiseerd. Zelfredzaamheid is echter niet bij iedereen vanzelfsprekend want sommige sociaal kwetsbare groepen hebben meer hulp en sturing nodig. De Sociaal juridische dienstverleners (hierna SJD’ers) van Versa Welzijn signaleren steeds vaker de trend dat alleenstaande moeders moeite hebben om financieel zelfredzaam te zijn, en daardoor steeds vaker terugkomen voor financiële en juridische hulp. Onderstaande begrippen zijn van belang om het probleem in kaart te brengen.

*Zelfredzaamheid*

Zelfredzaamheid wordt in de Wmo als volgt gedefinieerd: *‘*het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken’ (TK 2005-2007, 30131 nr. 65). Volgens de Boer en van der Lans houdt zelfredzaamheid in dat je zo min mogelijk overheidssteun nodig hebt om een zelfstandig leven te leiden.[[1]](#footnote-1) In de zelfredzaamheid-matrix (GGD Amsterdam, 2017) staat volledige zelfredzaamheid voor het uitsluitend generen van inkomsten uit werk, pensioen of vrijwillige inkomensvoorziening waarbij er aan het eind van de maand geld over blijft en er geen schulden gemaakt zijn. Echter blijkt zelfredzaamheid in de praktijk niet altijd voor iedereen even vanzelfsprekend, zo spreken de SJD’ers van Versa Welzijn tijdens een oriënterend gesprek.

*Alleenstaande moeders*

Alleenstaande moeders met een minimuminkomen zijn een sociaal kwetsbare groep binnen de samenleving waardoor zij ook op financieel vlak kwetsbaar kunnen zijn. Na het wegvallen van een partner komt de gehele financiële verantwoordelijkheid op de alleenstaande moeder. Volgens het CBS (2009, p.29) hebben alleenstaande moeders met een minimuminkomen minder te besteden dan moeders met een partner. Bij het wegvallen van een partner ontstaat er een financiële achteruitgang en is de kans groter dat ze sneller in de financiële problemen zullen raken. Ook kunnen ze minder deelnemen aan sociale activiteiten waardoor er meer kans is om in een sociaal isolement terecht te komen (Nji, 2014 p.10). Van alle huishoudens komt armoede het meeste voor bij eenoudergezinnen en alleenstaanden, zo staat in het onderzoeksrapport *Armoedesignalement* van het SCP en het CBS.[[2]](#footnote-2)

Voor Versa Welzijn is het ondersteunen van alleenstaande moeders een belangrijk thema omdat alleenstaande moeders de zorg dragen voor zichzelf en de kinderen en kunnen stuiten op allerlei obstakels. Een lage mate van zelfredzaamheid van een persoon met een jong kind, is in het algemeen ernstiger dan dezelfde lage mate van zelfredzaamheid van een persoon die enkel verantwoordelijkheid draagt voor zichzelf.[[3]](#footnote-3) Kortom, vanwege het feit dat alleenstaande moeders een extra grote verantwoordelijkheid dragen, is een preventieve aanpak wenselijk om te voorkomen dat zij in de financiële problemen raken en hun kinderen daarin worden meegenomen.

De positie van de alleenstaande moeders in dit onderzoek zal zich beperken tot niet zelfredzame alleenstaande moeders, beperkt zelfredzame alleenstaande moeders en voldoende zelfredzame alleenstaande moeders. Een eventuele schuldenproblematiek zal aan de orde komen. Het onderzoek zal gericht zijn op het beschrijven en ontwikkelen van een preventieve aanpak om alleenstaande moeders niet in verdere financiële problemen terecht te laten komen.

*Dilemma belangen*

De beroepscode voor Sociaal Raadslieden waar de SJD’ers van Versa Welzijn bij is aangesloten, beschrijft dat er van hen verwacht wordt dat zij cliënten zoveel mogelijk stimuleren en motiveren om zelfredzaam te zijn.[[4]](#footnote-4) Zij moeten goed kunnen inschatten wat de mogelijkheden zijn van een persoon. De SJD’er moet ook een afweging kunnen maken of de regie bij een cliënt te laten of over zal nemen. Tevens bepaalt hij met welke mate van ondersteuning de cliënt een bepaalde activiteit zelf kan uitvoeren. De mate van ondersteuning is afhankelijk van de mogelijkheden, kennis en vaardigheden van de cliënt. Deze inschatting moet de SJD’er per individu maken. De SJD’er geeft instructies en uitleg aan de cliënt en ondersteunt, motiveert en stimuleert hiermee dat de cliënt het zelf verder kan oplossen. De SJD’er dient de cliënt te motiveren zelf zaken uit te zoeken en het zelf uit te voeren. In het geval dat de cliënt ergens tegen aanloopt en het verder zelf niet kan, dan is hulp en ondersteuning van de SJD’er gewenst. Het is dus van belang dat de SJD’er een inschatting kan maken van het zelfsturend vermogen en de zelfstandigheid van de cliënt.[[5]](#footnote-5) In de praktijk werkt het echter anders en hebben de SJD’ers te maken met cliënten die niet of beperkt zelfredzaam zijn. Het dilemma is dat bij de inschatting die gemaakt dient te worden twee belangen meespelen. Enerzijds het belang van hulp en ondersteuning bieden als SJD’er aan de cliënt, en anderzijds het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid en de eigen kracht van de cliënt inzetten. Een helpende houding in grote mate van de SJD’er kan mogelijk botsen met de gewenste zelfredzaamheid van de cliënt. Vanwege het feit dat deze twee belangen in het geding zijn en voor wrijving kunnen zorgen is het raadzaam om uit te zoeken hoe de SJD’ers een balans hierin kunnen vinden. Het is van belang om te weten waar de keerzijde ligt en hoe men de balans kan vinden hierin zodat hulp en ondersteuning geboden kan worden en tegelijkertijd ook de zelfredzaamheid van de cliënt wordt bevorderd.

*De betrokkenen*

De directe betrokkenen voor dit onderzoek zijn de SJD’ers van Versa Welzijn. Tijdens het spreekuur krijgen zij te maken met hulpvragen van cliënten omtrent verschillende juridische aangelegenheden. De SJD’ers constateren het probleem dat alleenstaande moeders beperkt financieel zelfredzaam zijn en willen hier graag een oplossing voor. Alleenstaande moeders kunnen tegen het probleem aanlopen dat zij beperkt zelfredzaam zijn en zijn daarin ook direct betrokken in dit onderzoek. Zij zullen er overigens ook baat bij hebben als zij hulp en ondersteuning krijgen in het vergroten van hun financiële zelfredzaamheid.

*Financiële zelfredzaamheid*

De Zelfredzaamheid-matrix is een beoordelingsinstrument opgesteld door de GGD Amsterdam en geeft op de financiële domein een weergave van de mate van zelfredzaamheid van een cliënt(GGD, 2013 p.4). Dit meetinstrument zal in combinatie met het begrip financiële zelfredzaamheid van het Nibud (Nibud 2013, p.4) en de daaraan gekoppelde competenties als norm aangehouden worden in dit onderzoek om de wenselijkheid van de situatie te bepalen. Maar ook de juridisch financiële kennis van alleenstaande moeders zal inzichtelijk gemaakt worden. Er zal middels interviews in kaart worden gebracht of er enige kennis is waar zij voor in aanmerking komen en hoe zij vervolgens dienen te handelen om datgene te verkrijgen waar zij recht op hebben. Hierbij moet gedacht worden aan huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget maar ook minimaregelingen van de gemeente Hilversum. Kortom, de financiële zelfredzaamheid en juridische kennis zijn relevant om de financiële zelfredzaamheid te vergroten en zullen aan bod komen in het onderzoek.

*Probleemafbakening*

Om het onderzoek in goede banen te leiden is afbakening van het onderzoeksprobleem niet onbelangrijk. Aanvankelijk wilde Versa Welzijn weten hoe het gesteld was met de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers en wat te doen met de mensen die niet zelfredzaam zijn. Deze vraag was te algemeen en te breedvoerig. Het was dus noodzakelijk om het onderwerp specifiek te maken en nader af te bakenen.[[6]](#footnote-6)

Het onderwerp zelfredzaamheid is geconcretiseerd naar financiële zelfredzaamheid. De doelgroep heb ik afgebakend door te kiezen voor alleenstaande moeders met minderjarige kinderen en een inkomen onder het sociaal minimum. Het minimuminkomen in dit onderzoek zal begrenst worden tot een maximum van €1.277,63, wat 130% van de bijstandsnorm bedraagt. Tevens is dit ook de grens om in aanmerking te komen voor diverse minimaregelingen. Er is een juridisch aspect aan toegevoegd om meer juridische diepgang te creëren. Het begrip financiële zelfredzaamheid omvat ook de juridische kennis omtrent wetten en regels om het inkomen te vergroten zoals de verschillende toeslagen, gemeentelijke aanvullingen of kwijtscheldingen waar men voor in aanmerking komt. Het onderzoek is gericht op de SJD’ers als professionals en het onderzoek zal grotendeels uitgevoerd worden vanuit het perspectief van de SJD’ers.

§1.2 Doelstelling

De mindere mate waarin alleenstaande moeders financieel zelfredzaam zijn is een bron van zorgen. Zeker met de toenemende schuldenproblematiek in Nederland van de afgelopen jaren, kan men met recht zeggen dat dit een groot probleem is.[[7]](#footnote-7) Financiële zelfredzaamheid en schuldpreventie gaan daarom hand in hand en zorgen ervoor dat dit probleem vroegtijdig wordt voorkomen. De SJD’ers van Versa Welzijn vinden een oplossing erg belangrijk omdat zij op dit moment een wrijvingsvlak signaleren met enerzijds dienstverlenend zijn en anderzijds de zelfredzaamheid stimuleren van de hulpvrager. Dit knelpunt is recentelijk geconstateerd en daardoor wordt dit in kaart gebracht.

Het interviewen van Vrouw en Vaart, een emancipatiecentrum in Amsterdam, zal bijdragen aan het leveren van een oplossing. Vrouw en Vaart is al jaren actief in het (financieel) zelfredzaam maken van vrouwen om te kunnen participeren in de maatschappij. Verder is het interviewen van Sociaal Raadslieden van de gemeente Amsterdam Nieuw-West een meerwaarde voor het onderzoek. Zij hanteren een werkwijze of handelwijze om vrouwen financieel zelfredzaam te maken. Afhankelijk van de resultaten zal duidelijk worden of en hoe Versa Welzijn daarvan kan leren. Het onderzoek zal resulteren in een adviesrapport met uitgewerkte aanbevelingen die door de SJD’ers geïmplementeerd kunnen worden. Daarin staat uitvoerig beschreven welke maatregelen de SJD’ers kunnen nemen om de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders te bevorderen. Aan de hand van het beroepsproduct zal het duidelijk worden hoe de SJD’er de financiële zelfredzaamheid kan vergroten bij alleenstaande moeders.

§1.3 Vraagstelling

De overheid stuurt steeds meer aan op de zelfredzaamheid van de burger. Echter is zelfredzaamheid niet bij iedereen vanzelfsprekend, zo spreken de SJD’ers uit ervaring tijdens een oriënterend gesprek. Alleenstaande moeders met een minimuminkomen zijn financieel en maatschappelijk kwetsbaar omdat zij er alleen voor staan en niet altijd een zekere positie hebben op de arbeidsmarkt.[[8]](#footnote-8) Gedurende het onderzoek zal er kennis vergaard worden over het begrip ‘zelfredzaamheid’ in brede zin en het specifieke begrip ‘financiële zelfredzaamheid’. De belemmeringen die in de weg staan om financieel zelfredzaam te worden zullen in het onderzoek nader in kaart worden gebracht. Hierdoor kan de SJD’er beter inschatten in welke mate de alleenstaande moeders zelfredzaam zijn en welke handvatten deze groep kan worden aangereikt om hen meer financieel zelfredzaam te maken.

In deze kwestie spelen twee belangen een belangrijke rol. Enerzijds het belang van hulp en ondersteuning bieden als SJD’er aan de cliënt, en anderzijds het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. Een helpende houding in grote mate van de SJD’er kan mogelijk botsen met de gewenste zelfredzaamheid van de cliënt. Vanwege het feit dat deze twee belangen in het geding zijn en voor wrijving kunnen zorgen is het raadzaam om uit te zoeken hoe de SJD’ers een goede balans hierin kunnen vinden. Het doel is om middels interviews te achterhalen hoe de SJD’ers hulp en ondersteuning kunnen bieden waarmee tegelijkertijd ook de financiële zelfredzaamheid vergroot wordt. Deze kennis zal mede door het interviewen van alleenstaande moeders in beeld worden gebracht. Ook de visie en de werkwijze van SJD’ers van Versa Welzijn en Sociaal Raadslieden van SEZO zal in dit onderzoek onder de loep worden genomen. De ervaringen van emancipatiecentrum Vrouw en Vaart om vrouwen financieel zelfredzaam te maken zal tevens door middel van een interview in beeld worden gebracht. De centrale vraag is adviserend van aard, omdat de beantwoording ervan zal resulteren in oplossingsgerichte aanbevelingen.

Voortvloeiend uit bovenstaande onderdelen is de centrale vraag als volgt geformuleerd:

*Op welke manier kan de Sociaal juridische dienstverlener van Versa Welzijn sociaal juridische hulp verlenen waarmee juist de financiële zelfredzaamheid wordt bevorderd van alleenstaande moeders met een minimuminkomen in de gemeente Hilversum, gelet op de ervaringen van SEZO Amsterdam en Vrouw en Vaart?*

Deelvragen

Ter ondersteuning van de hoofdvraag, worden de volgende deelvragen geformuleerd;

1. Hoe is de financiële situatie van alleenstaande moeders met een minimuminkomen en wanneer worden zij geacht financieel zelfredzaam te zijn?

2. Wat is de huidige aanpak van de SJD’er van Versa Welzijn als het gaat om het financieel zelfredzaam maken van alleenstaande moeders, en waar lopen de SJD’ers tegenaan in dit proces bij het maken van een afweging over sociaal juridische hulp verlenen en de eigen kracht inzetten van de cliënt?

3. Wat doen andere Sociaal raadslieden van SEZO in Amsterdam Nieuw-west om de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders te vergroten?

4. Wat doet de organisatie Vrouw en Vaart aan het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van vrouwen?

§ 1.4 Leeswijzer

In deze laatste paragraaf wordt de inhoud van de volgende hoofdstukken kort toegelicht. In hoofdstuk 2 zal de methode van onderzoek aan bod komen waarin de methodische aanpak wordt beschreven om dit onderzoek uit te voeren. Zo wordt uitgelegd voor welke onderzoeksmethode en onderzoeksgroepen is gekozen en hoe dat leidt tot betrouwbare, valide en representatieve onderzoeksresultaten. In hoofdstuk 3 wordt het juridisch kader beschreven waarin de wettelijke regelgeving aan bod zal komen. In hoofdstuk 4 wordt het maatschappelijk kader beschreven aan de hand van uitwerking van verschillende definities en bruikbare informatie uit reeds uitgevoerde onderzoeken omtrent het onderwerp financiële zelfredzaamheid. Verder zullen de onderzoekresultaten per deelvraag geanalyseerd worden in hoofdstuk 5 tot en met 8. Afsluitend zal in hoofdstuk 9 de conclusie bevatten waarin de hoofdvraag en deelvragen worden beantwoord. Tot slot eindig ik dit onderzoeksrapport in datzelfde hoofdstuk met bruikbare aanbevelingen voor Versa Welzijn.

# Hoofdstuk 2. Methoden van onderzoek

In dit hoofdstuk worden de methoden die in het onderzoek zijn toegepast nader beschreven per deelvraag. De beschrijving van de kwaliteit en de analyse van het onderzoek worden aan het eind van dit hoofdstuk summier weergegeven.

§ 2.1 Keuze en verantwoording van methoden

Het onderzoek is kwalitatief van aard omdat het een onderzoek is naar de ervaringen en persoonlijke bevindingen van SJD’ers als het gaat om het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Ook de mate van financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders wordt in een steekproef inzichtelijk gemaakt. De betrouwbaarheid is gewaarborgd omdat in een logboek is bijgehouden welke stappen ik heb genomen en welke methoden ik heb toegepast in het onderzoek. Hierin zal ik ook beargumenteren waarom ik voor deze stap of methode heb gekozen. Ik heb verder intensief contact gehad met mijn opdrachtgever over de opzet en uitvoering van mijn onderzoek. Het inzetten van ‘peer evaluation’ door mijn netwerk heeft ook bijgedragen aan de betrouwbaarheid van mijn onderzoek. Kennissen, collega-onderzoekers en professionals uit mijn netwerk hebben mij voorzien van feedback bij het nakijken van het onderzoeksrapport. Ik heb de deelvragen beantwoord door middel van de volgende methoden gebruik te maken:

*Deelvraag 1.* *Hoe is de mate van financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders met een minimuminkomen en wanneer worden zij geacht financieel zelfredzaam te zijn?*

Voor het beantwoorden van deze vraag heb ik literatuuronderzoek gedaan en documentenanalyse waarin financiële zelfredzaamheid centraal staat. Rapportages van het Nibud zoals ‘Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid’[[9]](#footnote-9) en ‘Goed omgaan met geld’ [[10]](#footnote-10) zijn aan de orde gekomen. Ook heb ik een literatuuronderzoek gedaan over alleenstaande moeders en hun sociaal economische positie en daarbij heb ik gebruik gemaakt van het onderzoeksrapport van het CBS ‘De inkomenssituatie van alleenstaande moeders’[[11]](#footnote-11) en van het Nederlands jeugdinstituut ‘Eenoudergezinnen’[[12]](#footnote-12). Als meetinstrument heb ik de zelfredzaamheid-matrix aangehouden om de mate van zelfredzaamheid te meten bij alleenstaande moeders en daarbij heb ik gebruik gemaakt van de ‘handleiding zelfredzaamheid-matrix’[[13]](#footnote-13). De indicatoren heb ik omgezet in interviewvragen die ik heb gesteld om te achterhalen wat de mate van financiële zelfredzaamheid is van alleenstaande moeders is. De vraag of ze een inkomen hebben uit werk of uitkering, een schuld hebben en zo ja of die in eigen beheer zijn of door derden worden beheerd. De reden dat ik hiervoor heb gekozen is omdat de zelfredzaamheid-matrix momenteel het meest gevalideerde en het meest gebruikte meetinstrument is in grote gemeenten zoals Amsterdam en Rotterdam.[[14]](#footnote-14) Dit is tevens de reden dat ik de zelfredzaamheid-matrix als meetinstrument zal aanhouden in het onderzoek. Hetzelfde zal ik doen met de definitie van financiële zelfredzaamheid van het Nibud en de bijbehorende competenties (Nibud, 2012). Deze competenties zijn in de vorm van open vragen gesteld om in beeld te brengen hoe de kennis, houding en vaardigheden van alleenstaande moeders is op financieel vlak.

Ik heb gebruik gemaakt van de halfgestructureerde interviewtechniek met een topiclijst van de gewenste onderwerpen vertaald in vragen.[[15]](#footnote-15) Zo heb ik gericht vragen kunnen stellen maar zeker ook ruimte kunnen bieden aan de respondenten voor een eigen inbreng. Doorvragen op de belemmeringen om financieel zelfredzaam te worden is een van de gesprekstechnieken die ik heb toegepast. Ik heb het begrip‘financiële zelfredzaamheid’ kunnen operationaliseren van een abstract begrip naar een meetbaar begrip.

Ik heb interviews af kunnen nemen met drie alleenstaande moeders die verschillende problematiek hebben zodat de representativiteit en de generaliseerbaarheid wordt vergroot. Zo is er een respondent die kampt met een depressie, de ander met hoogoplopende schulden en de derde heeft een taalachterstand. Om een relationele sfeer te creëren waarin de respondent zich welkom zal voelen, heb ik bij het begin van het interview een doosje bonbons als blijk van waardering gegeven. Tevens heb ik de alleenstaande moeders erop attent kunnen maken dat de interviews geanonimiseerd werden afgenomen waardoor de kans groter werd dat zij zich veilig en vertrouwd voelen en de kans op sociale wenselijkheid verkleind werd. De interviews zijn met een opnameapparaat opgenomen en uitgewerkt in transcripties.

*Deelvraag 2.Wat is de huidige aanpak van de SJD’er van Versa Welzijn als het gaat om het financieel zelfredzaam maken van alleenstaande moeders, en waar lopen de SJD’ers tegenaan in dit proces bij het maken van een afweging over sociaal juridische hulp verlenen en de eigen kracht inzetten van de cliënt?*

Deze deelvraag heb ik met behulp van het afnemen van interviews kunnen beantwoorden. Ik heb 3 SJD’ers van Versa Welzijn mogen interviewen door middel van halfgestructureerde interviewvragen. Een topiclijst met de onderwerpen die ik aan bod wilde laten komen was een hulpmiddel om de interviewvragen op te stellen. Zo heb ik gericht vragen kunnen stellen maar zeker ook ruimte kunnen bieden aan de respondenten voor de eigen inbreng, beleving en ervaringen. De competenties die opgenomen zijn in de beroepscode van Mogroep omtrent het stimuleren van de zelfredzaamheid heb ik om kunnen zetten in vragen om te meten in hoeverre de SJD’ers dit in de praktijk toepassen.[[16]](#footnote-16) Op die manier is de begripsvaliditeit vergroot. Om de interne validiteit te bewaken heb ik doorgevraagd op het dilemma van de twee belangen ‘zelfredzaamheid stimuleren’ en ‘hulp verlenen’ zoals aangegeven in de probleemstelling. Het dilemma heb ik verwerkt in de vorm van open interviewvragen. Ik heb drie casussen opgesteld en daarbij heb ik gebruik gemaakt van de drie bestaande situaties van de alleenstaande moeders die ik voor deelvraag 1 heb geïnterviewd. De casussen zijn dus een greep uit de praktijk en een hulpmiddel om de aanpak en werkwijze van de professionals inzichtelijk te maken. Het is tevens overzichtelijker bij het maken van de vergelijking. De interviews zijn opgenomen op band en later uitgewerkt in transcripties om de betrouwbaarheid te waarborgen.

*Deelvraag 3. Wat doen andere Sociaal raadslieden van SEZO in Amsterdam Nieuw-west om de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders te vergroten?*

Omdat het interviewen van slechts vier SJD’ers niet toereikend is voor het onderzoek heb ik drie andere Sociaal raadslieden van SEZO in de gemeente Amsterdam Nieuw-West geïnterviewd. Ik heb dezelfde topiclijst gebruikt als bij SJD’ers van Versa Welzijn met toegevoegde onderwerpen over hun werkwijze omtrent het onderzoeksonderwerp. Het dilemma dat ik eveneens in deelvraag 1 heb voorgelegd aan de SJD’ers van Versa Welzijn heb ik ook kunnen voorleggen aan de Sociaal Raadslieden van SEZO. Met behulp van een halfgestructureerde interview heb ik gericht vragen kunnen stellen met ruimte voor eigen inbreng en inzicht. De resultaten heb ik in hoofdstuk 5 naast elkaar gelegd en vergeleken met behulp van een systematische analyse. In een tabel heb ik de resultaten van de interviews gecategoriseerd in de onderwerpen die aan bod zijn gekomen en de overeenkomsten en verschillen van beiden organisaties in beeld gebracht. De interne validiteit heb ik kunnen bewaken door middel van het aankaarten van het dilemma zoals opgesteld in mijn onderzoeksvraag. Ook hier heb ik gebruik gemaakt van de drie casussen gebaseerd op de bestaande situaties van alleenstaande moeders. Dit heeft geholpen om in beeld te brengen wat de werkwijze of handelswijze is van Sociaal Raadslieden van SEZO en deze weer te vergelijken met de aanpak van Versa Welzijn. Om de betrouwbaarheid te kunnen waarborgen heb ik de interviews opgenomen op band en later uitgewerkt in transcripties..

*Deelvraag 4. Wat doen ze bij emancipatiecentrum Vrouw en Vaart aan het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van vrouwen?*

Ik heb een interview mogen houden met één persoon van Vrouw en Vaart, teamleider Joke Kop. Zij is een meerwaarde geweest voor het onderzoek omdat Vrouw en Vaart al geruime tijd actief is om vrouwen financieel zelfredzaam te maken en zij zichzelf een ervaren teamleider mag noemen. Om een relationele sfeer te creëren heb ik als blijk van waardering een doosje bonbons als geschenk gegeven. Ik heb gebruik gemaakt van een open interview met topiclijst en de onderwerp die ik aan bod wil laten komen met betrekking tot het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. De ervaringen en inzichten omtrent het onderwerp ‘financiële zelfredzaamheid’ zijn onderdeel geweest van de onderwerpen die ik heb kunnen aankaarten tijdens het interview. De gesprekstechniek ‘doorvragen’ wordt toegepast om de achterliggende redenen van het succes van Vrouw en Vaart te achterhalen. Verder heb ik het overzicht van de meetinstrumenten uit ‘Zo zelfredzaam’ aan kunnen halen en kunnen vragen of en zo ja van welke meetinstrumenten zij gebruik maken om de financiële zelfredzaamheid te meten van de vrouwen bij Vrouw en Vaart.[[17]](#footnote-17) Bruikbare uitkomsten hebben geresulteerd in aanbevelingen die van nut kunnen zijn voor Versa Welzijn. Om toevallige fouten te voorkomen heb ik ook dit interview mogen opgenomen op band en getranscribeerd. Zo zijn zowel de validiteit als de betrouwbaarheid vergroot.

§ 2.2 Kwaliteit en analyse van gegevens

In het onderzoek heb ik als steekproef bewust een gevarieerde groep alleenstaande moeders geïnterviewd. Met het doel om representativiteit te bewerkstelligen is de achtergrond en situatie van de alleenstaande moeders zo divers. Daardoor is de kans op generaliseerbaarheid ook groter, omdat je de resultaten van het onderzoek zogezegd kan uitvergroten.

Het interview bevat zoveel mogelijk open vragen, en zo min mogelijk suggestieve vragen of gesloten vragen. Om toevallige of systematische fouten te voorkomen heb ik kunnen waken over de geldigheid van de meetinstrumenten, namelijk de mate van financiële zelfredzaamheid. Ik heb de meetinstrumenten bij de verschillende respondenten uitgewerkt in open interviewvragen. Ik heb hierbij ook de geldigheid van de onderzoeksgroep kunnen controleren omdat dit heeft bijgedragen aan de validiteit van het onderzoek. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te betonen heb ik de interviews op kunnen nemen, uit kunnen werken in transcripties en als bijlage toegevoegd in het onderzoeksrapport.

Ik zal gebruik maken van kwalitatieve technieken zoals het uiteenrafelen, coderen en structureren van de verzamelde gegevens. De interviews worden door middel van het coderen gestructureerd. Dit zal ik in stappen doen waarbij ik de verzamelde gegevens zal analyseren en vervolgens categoriseren per deelvraag in hoofdstukken. De kwalitatieve technieken zal ik toepassen per deelvraag, zodat duidelijk in beeld is welke informatie in verband kan worden gebracht met welke deelvragen. Uiteindelijk zal ik ook op deze manier de centrale vraag beantwoorden

§ 2.3 Onderzoekseenheden

Alleenstaande moeders met minderjarige kinderen en een minimuminkomen

Dit zijn de respondenten in het onderzoek en de resultaten van het onderzoek kunnen toegepast worden op deze groep.

SJD’ers van Versa Welzijn

De SJD’ers van Versa Welzijn zijn de opdrachtgevers en kunnen de resultaten en aanbevelingen gebruiken en uitvoeren in de praktijk.

Sociaal Raadslieden van SEZO Amsterdam Nieuw-West

Dit zijn sociale werkers van een andere organisatie in de gemeente Amsterdam Nieuw-West. Zij zijn geïnterviewd naar hun visie en werkwijze als het gaat om het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders. De aanpak van SEZO wordt vergeleken met de aanpak van Versa Welzijn en aanbevelingen zijn het voortvloeiende gevolg.

Emancipatiecentrum Vrouw en Vaart

Het interviewen van de teamleider van Vrouw en Vaart heeft bijgedragen aan het leveren van een oplossing. Vrouw en Vaart is een emancipatiecentrum in Amsterdam en maakt onderdeel uit van SEZO. Zij zetten zich al jaren in om de ontwikkeling van vrouwen te stimuleren en hen zelfredzaam te maken, ook op financieel vlak, zodat zij kunnen participeren in de maatschappij.

# Hoofdstuk 3. Juridisch kader

In dit hoofdstuk wordt de relevante juridische wet- en regelgeving in beeld gebracht. De overheid geeft het belang van de zelfredzaamheid weer in de paragraaf §3.1 Wet maatschappelijke ondersteuning en de paragraaf §3.2 Participatiewet. In paragraaf §3.3 wordt de verordening van de gemeente Hilversum behandeld waarin de discretionaire bevoegdheid van de gemeenten wordt beschreven. Deze discretionaire bevoegdheid wordt doorgegeven aan Versa Welzijn omdat zij in opdracht van de gemeente Hilversum optreden. Het minnelijke en het wettelijke traject worden in §3.4 en §3.5 behandeld. In de afsluitende paragraaf komen de regelingen en de voorzieningen aan bod die van belang zijn en waar alleenstaande moeders aanspraak op kunnen maken.

§3.1 Wet maatschappelijke ondersteuning

Sinds de komst van de Wmo en de Participatiewet in 2015 ziet de overheid er op toe dat de burgers de eigen kracht inzetten als het gaat om participatie in de maatschappij. In de Wmo prestatieveld 3 staat de taak die de gemeente Hilversum en daarmee ook de SJD’ers moeten volbrengen op het gebied van informatie en advies verschaffen en cliëntondersteuning.

Het begrip zelfredzaamheid is direct verbonden met de compensatieplicht in de Wmo. De compensatieplicht houdt in dat er een passende voorziening wordt aangeboden die aansluit bij de individuele situatie van een persoon, waardoor de beperking zo veel mogelijk wordt gecompenseerd. Het doel van de compensatieplicht is het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie in de samenleving.[[18]](#footnote-18)

In de toelichting op het amendement van de WMO wordt door Tweede Kamerlid Miltenburg het begrip zelfredzaamheid als volgt gedefinieerd:

*‘het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken’ (TK 2005-2007, 30131 nr. 65).*

Het begrip zelfredzaamheid kan in verschillende categorieën worden onderverdeeld; maatschappelijk, economische of financiële zelfredzaamheid. Het begrip financiële zelfredzaamheid wordt verder niet uitgelegd in de wet- en regelgeving, daarom zal de definiëring van het begrip met behulp van de maatschappelijke benamingen verder worden uitgelicht.

§3.2 Participatiewet

De gemeente Hilversum is verantwoordelijk voor haar inwoners zoals genoemd in artikel 7 van de Participatiewet om te participeren in de maatschappij. In het re-integratiebeleid wordt onderscheid gemaakt tussen twee groepen:

1. Inwoners waarbij het arbeidsvermogen gemiddeld tot hoog is, 40% tot 100%. De gemeentelijke ondersteuning is hierbij gericht op het versterken van de economische zelfredzaamheid.

2. Inwoners waarbij het arbeidsvermogen laag is geïndiceerd, namelijk 0% tot 40%. De gemeentelijke ondersteuning is gericht op het versterken van de sociale zelfredzaamheid.

De doelgroep alleenstaande moeders valt onder de eerste groep waarbij de gemeentelijke ondersteuning voornamelijk gericht is op het versterken van de economische zelfredzaam.

§3.3 Verordening gemeente Hilversum 2015

Met de invoering van de Wmo en de Participatiewet in 2015 is er veel veranderd in het sociaal domein. Door decentralisatie zijn de kerntaken overgeheveld van het Rijk naar de gemeenten. Het Rijk heeft kaders bepaald maar de gemeenten bepalen zelf hoe ze de kaders invullen door middel van het uitwerken van wetten in lokale regels. Deze discretionaire bevoegdheid maakt de gemeenten lokaal verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO en de Participatiewet. De gemeente Hilversum is volgens de Verordening sociaal domein 2015 verantwoordelijk voor de ondersteuning en dienstverlening van haar inwoners.[[19]](#footnote-19) Vraaggestuurde ondersteuning bieden aan de inwoners van de gemeente Hilversum is hierbij van groot belang. Dat betekent dat de dienstverlening en de voorzieningen die door de gemeente geboden wordt aansluiten op de wensen en de individuele omstandigheden van een persoon. Hierbij wordt de focus gelegd op wat de burger wel kan en niet op wat de burger niet kan. De gemeente Hilversum vindt het belangrijk dat de burgers in eerste instantie zelf de verantwoordelijkheid moeten dragen om hun problemen en belemmeringen op te lossen, indien niet mogelijk samen met het netwerk. Het versterken van de zelfredzaamheid en participatie is het doel. Indien iemand niet in staat is de eigen problemen op te lossen, zal de gemeente hierbij ondersteuning bieden. Kortom, de gemeente Hilversum verwacht van haar inwoners dat ze de eigen kracht inzetten en biedt waar nodig maatwerk. Daarmee wil de gemeente geen overname maar aanvulling bieden en streeft ernaar om mensen zo veel mogelijk onafhankelijk te maken van gemeentelijke ondersteuning.

§3.4 Minnelijk traject

Bij het hebben van een schuldenproblematiek is het zaak om snel een oplossing te zoeken. De eerste stap die iemand zet om de schulden op te lossen, als hij er zelf niet uitkomt, is het benaderen van de schuldhulpverlening. Om de kans van slagen van het minnelijk traject te vergroten is het belangrijk om het schuldenprobleem in zijn geheel in kaart te brengen. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de schuld maar ook naar de schuldenaar, in hoeverre zijn mate van zelfredzaamheid is op financieel vlak. Bij het opstellen van een plan van aanpak wordt dan ook rekening gehouden met de lichamelijke maar ook mentale toestand waarin de schuldenaar verkeert. Is de schuldenaar niet in staat om zijn inkomen te beheren dan wordt er gekeken naar de mogelijkheid om budgetbeheer of bewindvoering in te schakelen.

In het minnelijk traject streeft de schuldhulpverlener naar het treffen van een regeling met de schuldeisers. Deze regeling is op vrijwillige basis en wil dus zeggen dat schuldeisers niet verplicht zijn om mee te werken. Indien schuldeisers akkoord gaan met de schuldregeling dan zal het traject van start gaan dat over het algemeen drie jaar duurt. Als de schuldenaar voldoet aan het traject en de aflossingstermijn van drie jaar verstreken is, wordt het resterende schuldbedrag kwijtgescholden. Hoe de schuldhulpverlening geregeld is, verschilt per gemeente. Het kan zijn dat het een taak is van een wijkteam, maar ook de gemeentelijke Kredietbank kan deze taak op zich nemen.[[20]](#footnote-20)

§3.5 Wettelijk traject

Indien een of meer schuldeisers niet akkoord gaan met het minnelijk traject dan kan men naar de rechter stappen en aanspraak maken op het wettelijk traject. Het verzoek voor een wettelijk traject oftewel de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (hierna Wsnp) dient via de rechtbank ingediend te worden en de rechter doet de uitspraak over de toewijzing. Een voorwaarde voor het aanvragen van de Wsnp is dat de schuldenaar eerst een minnelijk traject moet hebben doorlopen. De Wsnp is een traject dat gedurende drie jaar in beslag neemt. Als het wettelijk traject van kracht is en de Wsnp is toegewezen aan de schuldenaar dan zijn de schuldeisers verplicht hieraan deel te nemen. Ook hierbij worden de overgebleven schulden aan het eind van het traject kwijtgescholden.[[21]](#footnote-21)

§3.6 Voorzieningen en regelingen

Burgers met een lage inkomen komen in aanmerking voor aanvullingen in de vorm van toeslagen en subsidies. Deze aanvullingen zijn inkomensafhankelijk en worden door de Belastingdienst door middel van een berekening vastgesteld. Alleenstaande moeders met een minimuminkomen en minderjarige kinderen komen vaak in aanmerking voor huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget en kinderbijslag.

Naast de inkomensafhankelijke voorzieningen zijn er ook gemeentelijke minimaregelingen ter ondersteuning voor burgers met een laag inkomen. Burgers krijgen ondersteuning in de vorm van een vergoeding of een toeslag zoals een bijdrage extra schoolkosten voor minderjarige kinderen of kwijtscheldingen van gemeentelijke belastingen. De gemeente Hilversum heeft een brochure met minimaregelingen beschikbaar gesteld voor haar inwoners, waarin overzichtelijk wordt weergegeven waar haar inwoners mogelijk recht op hebben en zo dus aanspraak op kunnen maken.

Het juridisch kader omvat de discretionaire ruimte die de overheid heeft gegeven aan de gemeenten en wordt doorgegeven aan de professionals in het Sociaal juridische werkveld waaronder de SJD’ers van Versa Welzijn. Zij zijn vrij om naar eigen inschatting te bepalen waar en hoe zij de zelfredzaamheid stimuleren bij een cliënt. De wettelijke en minnelijke traject zijn in beeld gebracht om de situatie van de alleenstaande moeders beter te belichten. Voor het onderzoek zijn drie alleenstaande moeders geïnterviewd waarvan er twee schulden hebben en in een schuldhulp traject zitten. De voorzieningen en regelingen zijn van belang voor de financiële situatie van de alleenstaande moeders omdat zij vanwege hun lage inkomen daar aanspraak op kunnen maken.

# Hoofdstuk 4. Maatschappelijk kader

In dit hoofdstuk komen de begrippen ‘zelfredzaamheid’ en ‘financiële zelfredzaamheid’ aan de orde en worden de verschillende interpretaties van deze begrippen nader toegelicht in paragraaf §4.1 en §4.2. In paragraaf §4.3 wordt de financiële problematiek waar alleenstaande moeders tegenaan lopen behandeld. In paragraaf §4.4 worden de factoren die invloed kunnen hebben op de financiële zelfredzaamheid nader uitgelegd. In de afsluitende paragraaf §4.5 wordt in een tabel overzichtelijk weergegeven welke begrippen van belang zijn in het onderzoek. De theorie is omgezet in meetinstrumenten welke zijn ingezet tijdens de verzameling van de data. Deze begrippen heb ik ingezet als meetinstrument en toegepast in de uitvoering van de interviews en zijn ook gekoppeld aan de resultaten.

§4.1 Zelfredzaamheid

Voordat er wordt ingegaan op het begrip ‘financiële zelfredzaamheid’ is het van belang om het begrip ‘zelfredzaamheid’ in brede zin te omschrijven. De interpretaties van het begrip ‘zelfredzaamheid’ worden hieronder nader uiteen gezet.

*Vanuit de Wmo*

Zelfredzaamheid wordt in de Wmo als volgt omschreven: ‘het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijk verkeer mogelijk maken’ (TK 2005-2007, 30131 nr. 65). Zelfredzaamheid is in de wet een voorwaarde om te kunnen participeren in de samenleving en voert de boventoon in driekwart van de gemeenten. In hun coalitieakkoorden spreken zij het belang uit van ‘meer zelfredzaamheid’.[[22]](#footnote-22)

*GGD Amsterdam (2011)*

De GGD Amsterdam heeft de zelfredzaamheid-matrix ontwikkeld. Met de zelfredzaamheid-matrix meet je hoe zelfredzaam iemand is. Dit meetinstrument wordt gebruikt om alle gegevens over het functioneren van een persoon in een bepaalde levensdomein uit te drukken in een oordeel over de mate van zelfredzaamheid van die persoon op dat moment. Het is dus een momentopname van de mate van zelfredzaamheid die toegepast kan worden op levensdomeinen zoals financiën, werk en opleiding en maatschappelijke participatie. De indicatoren die de mate van zelfredzaamheid bepalen zijn onderverdeeld in vijf niveaus; acute problematiek, niet zelfredzaam, beperkt zelfredzaam, voldoende zelfredzaam en volledig zelfredzaam. Deze begrippen zullen bij de definiëring van het begrip ‘financiële zelfredzaamheid’ nader worden uitgelegd. De GGD Amsterdam definieert in de handleiding van de zelfredzaamheid-matrix het begrip ‘zelfredzaamheid’ in het algemeen als: ‘het zelf realiseren van een acceptabel niveau van functioneren op de belangrijke domeinen van het dagelijks leven. Indien nodig door de juiste hulp te organiseren op het moment dat een daling van je functioneringsniveau dreigt of plaatsvindt, die je niet zelf kan voorkomen of verhelpen.[[23]](#footnote-23)

*De Boer en Van der Lans (2011)*

Vanuit de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling definiëren De Boer en van der Lans zelfredzaamheid als ‘een zelfstandig leven kunnen leiden met zo min mogelijk overheidssteun’.[[24]](#footnote-24)

*Samenredzaamheid*

Het begrip ‘samenredzaamheid’ of ‘collectieve zelfredzaamheid’ wordt weleens gebruikt als alternatief voor het begrip zelfredzaamheid. Hiermee wordt bedoeld dat iemand die minder zelfredzaam is met hulp van eigen netwerk, familie en andere mensen om zich heen toch kan participeren in de samenleving zonder hulp of ondersteuning te vragen van de overheid.[[25]](#footnote-25)

*Zelfregie*

Als men hulp of ondersteuning nodig heeft, wil dat mogelijk zeggen dat je in mindere mate zelfredzaam bent. Toch kan je de eigen regie in handen houden door te bepalen wat je wilt en hoe je dat wilt. Deze invloed kan je uitoefenen door kenbaar te maken op welke manier je hulp wenst, in welke mate, en wat je verdere voorkeuren zijn die passen bij je persoonlijke situatie.

*Eigen kracht*

De eigen kracht verwijst naar de competenties in kennis, talenten en vaardigheden van een persoon. De mogelijkheden die men kan inzetten om zelf een oplossing te vinden voor zijn problemen is hierbij van belang. De mensen in de eigen kracht zetten wordt ook wel onder de noemer ‘empowerment’ geschaard.

*Eigen verantwoordelijkheid*

De eigen verantwoordelijkheid houdt in dat men actief is in het bedenken van oplossingen en mogelijkheden voor de eigen problemen. Het besef van aansprakelijkheid is hierbij van essentieel belang zodat de eigen inspanning geleverd wordt en de afweging gemaakt wordt wat iemand zelf moet en mag doen.

**§4.2 Financiële zelfredzaamheid**

Om het doel financiële zelfredzaamheid te realiseren is het van belang om te weten wat dit begrip inhoudt en wat de indicatoren zijn om financieel zelfredzaam te zijn. Wat zou iemand moeten kunnen qua kennis, houding en vaardigheden om zelfredzaam te zijn? Hieronder wordt het begrip ’financiële zelfredzaamheid’ uiteen gezet.

*Financiële zelfredzaamheid volgens het Nibud*

Het Nibud heeft een duidelijke begripsomschrijving voor het begrip financiële zelfredzaamheid. Deze wordt als volgt gedefinieerd:

*‘Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als lange termijn’ (Nibud 2013, p. 4).*

Het Nibud heeft in 2012 een onderzoek gedaan ‘Goed omgaan met geld’. Daarin staan vijf competenties beschreven (Nibud 2013, p.12). Deze competenties bevatten de kennis, houding en vaardigheden die iemand moet beschikken om zichzelf financieel zelfredzaam te noemen. De vijf competentiegebieden worden als volgt summier beschreven:

1. Alle financiële zaken in kaart brengen om de financiën overzichtelijk te houden.
2. Inkomsten zo besteden dat de huishoudelijke financiën in balans zijn.
3. De consument is bewust van wensen en gebeurtenissen op korte of lange termijn die financiële gevolgen hebben.
4. Consument kiest bewust producten op basis van budgettaire overwegingen die passend zijn bij zijn persoonlijke financiële huishoudsituatie.
5. Consument beschikt over voldoende relevante kennis om zijn financiën op korte en lange termijn in balans te houden.

De definitie en de kennis, houding en vaardigheden die vertaald zijn in de bijbehorende competenties zullen als meetinstrument dienen in het onderzoek om de wenselijkheid weer te geven.

*Zelfredzaamheid-matrix* De GGD van Amsterdam (GGD, 2017) heeft een meetinstrument opgesteld om op verschillende levensdomeinen de zelfredzaamheid van cliënten te meten. Levensdomeinen zoals financiën, werk en opleiding, en tijdsbesteding worden door middel van de zelfredzaamheid-matrix getoetst. De indicatoren die de mate van zelfredzaamheid bepalen zijn onderverdeeld in 5 niveaus, deze zijn;

1. Acute problematiek; geen inkomsten en groeiende complexe schulden.
2. Niet zelfredzaam; te weinig inkomsten om te voorzien in de basisbehoeften of spontaan/ongepast uitgeven en daarbij groeiende schulden.
3. Beperkt zelfredzaam; inkomsten uit uitkering om te voorzien in de basisbehoeften. Gepast uitgeven en eventuele schulden zijn tenminste stabiel of inkomen/schuld wordt beheerd door derden.
4. Voldoende zelfredzaam; inkomsten uit werk/pensioen/vrijwillige inkomensvoorziening om te voorzien in de basisbehoeften. Eventuele schulden zijn in eigen beheer en eventuele schulden verminderen.
5. Volledig zelfredzaam; uitsluitend inkomsten uit werk/pensioen/vrijwillige inkomensvoorziening. Aan het eind van de maand is er geld over en er zijn geen schulden.

De zelfredzaamheid-matrix wordt aangehouden als meetinstrument in het onderzoek om de mate van zelfredzaamheid van alleenstaande moeders op als momentopname te meten. Het meest gevalideerde meetinstrument op dit moment is de zelfredzaamheid-matrix. In de gemeente Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag wordt dit meetinstrument ingezet in de praktijk.[[26]](#footnote-26) Dat is tevens de reden dat ik de zelfredzaamheid-matrix als meetinstrument zal aanhouden in het onderzoek.

**§4.3 Financiële problematiek**

Alleenstaande moeders hebben beduidend minder te besteden in vergelijking met moeders met een partner.[[27]](#footnote-27) Daardoor lopen alleenstaande moeders meer kans op armoede. In het onderzoek ‘*Vrouwen en financiële zelfredzaamheid*’ uitgevoerd door E-quality is vastgesteld dat de manier waarop een vrouw omgaat met geld bepalend is voor haar financiële kwetsbaarheid of zelfredzaamheid.[[28]](#footnote-28) In dit rapport komt ook naar voren dat alleenstaande moeders die economisch niet zelfstandig zijn een risicogroep vormen. Een vrouw loopt minder kans op financiële risico’s als zij voldoende kennis beschikt over geldzaken en financiële vaardigheden. Doordat zij financiële kennis en inzicht tekortkomen is de kans op het nemen van verkeerde financiële risico’s groot en kunnen zij financiële tegenslagen niet goed opvangen.

Om te voorkomen dat beginnende schulden uitgroeien tot grote schulden is adequaat handelen en op tijd om hulp vragen essentieel. De overheid heeft te hoge verwachtingen van de financiële zelfredzaamheid van burgers waardoor problematische schulden het gevolg is. Dit staat in de *Verkenning Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden,* dat de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) in 2016 publiceerde. Er wordt te weinig rekening gehouden met de individuele mentale staat van de mensen en voor veel van hen zijn de regels te ingewikkeld. Het gevolg hiervan is dat schuldenaren nog meer schulden maken. Om financieel zelfredzaam te zijn moet je voldoende kunnen schrijven, lezen en rekenen, zo stelt de WRR. In Nederland zijn er zo’n 2,5 miljoen laaggeletterden van 16 jaar en ouder waardoor een goed onderhouden financieel beheer al gauw te moeilijk wordt. Naast voldoende kennis en vaardigheden speelt persoonlijkheid ook een rol. Personen met een vermijdend karakter en een lage zelfcontrole lopen meer kans om financiële problemen te krijgen.[[29]](#footnote-29) Beleidsmakers denken dat elke burger een spaarpot heeft om in financieel moeilijke tijden op terug te kunnen vallen. Dat blijkt in de praktijk helaas anders, 40% van de Nederlanders heeft geen spaarpot om op terug te kunnen vallen.[[30]](#footnote-30) Het is van belang om ervoor te zorgen dat deze doelgroep de juiste kennis en vaardigheden kan werven zodat zij financieel weerbaar worden en tegenslagen beter kunnen opvangen.

Het werk van de SJD’ers in deze kwestie is het leveren van wetskennis en financiële expertise. Er moet bijvoorbeeld bemiddeld worden met een instantie of een betalingsregeling getroffen worden om hoger oplopende schulden te voorkomen. Maar ook de cliënten op de hoogte brengen dat zij hun inkomen kunnen vergroten door bepaalde voorzieningen of gemeentelijke regelingen aan te vragen. De inzet van SJD’ers kan een gemeente duizenden euro’s opleveren omdat zij vaak voorkomen dat cliënten in dure schuldhulpverleningstrajecten terecht komen.[[31]](#footnote-31) Ter preventie is het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van groot belang.

**§4.4. Invloeden financiële zelfredzaamheid**

Volgens Madern en Van der schors (2012) is de mate waarin iemand financieel zelfredzaam afhankelijk van een aantal aspecten. Onderstaande factoren zijn van invloed zijn op het financieel gedrag en daarmee tevens verweven met de financiële zelfredzaamheid.

*Socio-demografische factoren*

Een van de factoren die van invloed kunnen zijn op de financiële zelfredzaamheid van een persoon is de socio-demografische factor. Kenmerken als woonplaats, bron van inkomsten, kinderen en leeftijd spelen hierbij een belangrijke rol. De kans op financiële problemen is groter als iemand kinderen heeft en een uitkering geniet in plaats van inkomsten genereert uit een dienstverband. Ook het hebben van een huurwoning in plaats van een koopwoning kenmerkt zich als risicofactor voor het ontstaan van financiële problemen. Een inkomensterugval of hogere uitgaven waardoor iemand minder te besteden heeft draagt ook bij aan het vergroten van de kans op financiële problemen. Echter heeft de hoogte van het inkomen niet direct een invloed op de kans op financiële problemen.[[32]](#footnote-32)

*Persoonlijkheidskenmerken*

Ook persoonlijkheidskenmerken kunnen in verband gebracht worden met financieel risicovol gedrag. Een vermijdende persoonlijkheid en mensen die een gebrek hebben aan zelfcontrole lopen een grotere kans op problemen. Om financieel zelfredzaam te zijn is het hebben van een positieve houding van essentieel belang. Uit onderzoek is dan ook gebleken dat een positieve houding een grotere invloed heeft op goed financieel gedrag dan vaardigheden. Dat wil dus zeggen dat het hebben van een kortetermijnvisie daar niet aan bij zal dragen. Ook personen die gevoelig zijn voor verleidingen lopen meer kans op financiële problemen.[[33]](#footnote-33) Een kortetermijnvisie en impulsiviteit hebben kunnen indirect effect hebben op de kans op financiële problemen. Wanneer er een gebrek is aan een lange termijnvisie en men vertoont impulsief gedrag wordt de kans verkleind dat de administratie bij wordt gehouden. Een gebrek aan administratie voeren heeft weer als gevolg dat de kans op financiële problemen worden vergroot.[[34]](#footnote-34)

Overbelasting en stress als gevolg van bepaalde gebeurtenissen zijn ook factoren die de mate van zelfredzaamheid kunnen verminderen. Bij life events, oftewel ingrijpende levensgebeurtenissen zoals een scheiding of verlies van een baan, kan iemand vanwege het impact van de gebeurtenissen minder aandacht besteden aan zijn financiën en zo mogelijk minder goede financiële besluiten nemen. Daardoor ontstaan er financiële problemen en zo dus ook meer stress. Dat wil zeggen dat bij problemen de zelfcontrole en rationaliteit kan verminderen ook bij mensen die over een goede cognitieve vermogen beschikken.[[35]](#footnote-35)

*Financiële opvoeding*

Dat ouders een functie als rolmodel hebben is ook van toepassing op financieel vlak. Als men het goede voorbeeld heeft gekregen van ouders die ook financieel verantwoordelijk waren en goed met geld konden omgaan hebben kinderen minder kans op geldproblemen. Daarbij is het ook belang in hoeverre de ouders het kind een financiële opvoeding hebben gegeven. Vanzelfsprekend is het tegengestelde dan ook van toepassing. Bij gebrek aan een goed voorbeeld op het gebied van omgaan met geld hebben de kinderen meer kans op betalingsproblemen. Zowel gebrek aan een goede voorbeeld ouders op het gebied van de financiën, of gebrek aan een financiële opvoeding vergroot de kans op impulsiviteit bij het kind wat weer de kans op betalingsproblemen vergroot.[[36]](#footnote-36)

*Kennis, vaardigheden en gedrag*

Een persoon die niet de juiste kennis en vaardigheden beschikt loopt een groter risico op financiële problemen. Anders dan iemand zijn aangeboren persoonlijke kenmerken zijn kennis en vaardigheden aan te leren. De competenties van het Nibud zoals reeds beschreven in §4.2 zijn dan ook van belang bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Financiële vaardigheden zoals het financiële overzicht behouden, administratie voeren en op lange termijn denkt loopt minder risico op financiële problemen. Ook de spaarbehoefte en het spaargedrag speelt een positieve rol bij dit aspect. Het bezitten en het beheersen van de kennis en de vaardigheden is echter niet voldoende. Vaak ontbreekt het bij mensen aan het toepassen van de kennis en de vaardigheden in de praktijk.[[37]](#footnote-37)

Zwaartefactoren volgens ZRM

Volgens de zelfredzaamheid-matrix zijn er zwaartefactoren die een rol spelen in de waardering van de mate van zelfredzaamheid van een persoon. Deze factoren kunnen mogelijkerwijs de mate van zelfredzaamheid beïnvloeden, maar dat hoeft niet per definitie.[[38]](#footnote-38)

*Zorgverzekering*

Het hebben van een zorgverzekering is vooral van toepassing bij het organiseren van zorg. Dat is voor dit onderzoek verder niet van toepassing en wordt zodoende buiten beschouwing gehouden.

*Cognitief vermogen*

Als het cognitief vermogen van de cliënt beperkt is, telt dat mee als een zwaartefactor. De gedraging en het voorkomen van de cliënt beoordeel je op basis van een inschatting tijdens een gesprek. Bij twijfel of onduidelijkheid is nader onderzoek essentieel bij dit aspect.

*Verantwoordelijkheid voor kinderen*

Dit is een zwaartefactor dat op meerdere domeinen geldend is. Wanneer iemand in mindere mate zelfredzaam is en de verantwoordelijkheid draagt voor (minderjarige) kinderen, is dat ernstiger dan dezelfde mate van zelfredzaamheid geldend voor alleen zichzelf.

*Beheersing van de Nederlandse taal*

Deze zwaartefactor wordt onderverdeeld in spreken, verstaan, lezen en schrijven. De beoordeling van zelfredzaamheid vindt plaats op de verschillende categorieën. De mate van zelfredzaamheid verschilt als iemand bijvoorbeeld goed de taal spreekt maar gebrekkig is in de schrijfvaardigheden. Een slechte beheersing van de Nederlandse taal hoeft geen rol te spelen bij de zelfredzaamheid van een cliënt. Iemand die de Nederlandse taal slecht beheerst kan goed zelfredzaam zijn zolang hij tijdig hulp inschakelt.

**§4.5 Beroepscode Mogroep**

In de beroepscode voor Sociaal Raadslieden waar de SJD’ers van Versa Welzijn bij zijn aangesloten, wordt beschreven dat er van hen verwacht wordt dat zij cliënten zoveel mogelijk stimuleren en motiveren om zelfredzaam te zijn.[[39]](#footnote-39) Zij moeten goed kunnen inschatten wat iemand wel en niet kan. De SJD’er dient ook een afweging te maken of hij de regie bij de cliënt laat of de regie over zal nemen. Tevens bepaalt hij met welke mate van ondersteuning de cliënt een bepaalde activiteit zelf kan uitvoeren. De mate van ondersteuning is afhankelijk van de mogelijkheden, kennis en vaardigheden van de cliënt. Deze inschatting moet de SJD’er per individu maken. De SJD’er geeft instructies en uitleg aan de cliënt en ondersteunt hiermee dat de cliënt het zelf verder kan oplossen. De SJD’er dient de cliënt te motiveren zelf zaken uit te zoeken en het zelf uit te voeren maar wanneer de cliënt tegen iets aanloopt en het verder niet zelf kan, dan is hulp en ondersteuning van de SJD’er gewenst.

**§4.6 Tabellen maatschappelijk kader**

In deze paragraaf worden de definities weergegeven die van belang zijn in dit onderzoek. Het eerste tabel omvat alle definities die te maken hebben met zelfredzaamheid. Het tweede tabel bevat de definitie financiële zelfredzaamheid en de factoren die hier invloed op kunnen hebben.

*Zelfredzaamheid*

Onderstaande tabel geeft de belangrijkste begrippen weer in het kader van zelfredzaamheid in brede zin. In het tabel is te zien welke betekenis de begrippen hebben en welke kernvraag gesteld kan worden.[[40]](#footnote-40)

*Tabel 1.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Begrip | Kern | Kernvraag |
| Zelfredzaamheid | Zelfstandig meedoen | Compensatie nodig? |
| Eigen kracht | Zelf kunnen | Wat kan ik? |
| Zelfregie | Zelf bepalen | Wat wil ik? |
| Eigen verantwoordelijkheid | Zelf moeten/mogen | Wat moet/mag ik zelf doen? |
| Samenredzaamheid | Samen doen | Heb ik hulp en ondersteuning nodig van anderen? |

*Financiële zelfredzaamheid*

Onderstaande tabel geeft de belangrijkste begrippen weer in het kader van financiële zelfredzaamheid die toegepast worden in het onderzoek. De factoren die van invloed zijn op de financiële zelfredzaamheid worden ook in beeld gebracht.

*Tabel 2.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Meetinstrument | Definitie ‘financiële zelfredzaamheid’ | Invloed factoren |
| Zelfredzaamheid-matrix | Iemand die inkomsten uit werk, pensioen of uit vrijwillige inkomensvoorziening geniet en gepaste uitgaven doet. Eventuele schulden zijn in eigen beheer en deze schulden zijn aan het verminderen. | * Verantwoordelijkheid kinderen. * Cognitief vermogen. * Beheersing Nederlandse taal. |
| Nibud | Iemand die weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als lange termijn | * Persoonlijkheidskenmerken * Kennis en vaardigheden * Financiële verantwoordelijkheid * Financieel gedrag |

# Hoofdstuk 5. Resultaten deelvraag 1

**Hoe is de financiële situatie van alleenstaande moeders met een minimuminkomen en wanneer worden zij geacht financieel zelfredzaam te zijn?**

**Alleenstaande moeders**

De resultaten voor deze onderzoeksvraag zijn tot stand gekomen door het interviewen van drie alleenstaande moeders met uiteenlopende achtergronden. Deze steekproef is voor het onderzoek van belang om in kaart te brengen hoe de financiële situatie van alleenstaande moeders is en hoe zij tegen het principe ‘financiële zelfredzaamheid’ aankijken en ervaren. Het is een momentopname van de financiële zelfredzaamheid op het moment van de afgenomen interviews. Zo waren er twee deelnemers die een inkomen hadden uit een uitkering en de derde had een inkomen uit een parttime baan. Daarnaast hadden ze alle drie een diverse culturele achtergrond; de Nederlandse, Surinaamse en Algerijnse achtergrond. Bij deelnemer 2 was er sprake van een taalachterstand.

**Mate zelfredzaamheid volgens het ZRM**

De zelfredzaamheid-matrix is een meetinstrument dat ik heb toegepast om de mate van zelfredzaamheid te operationaliseren. Ik heb de drie aspecten die van invloed zijn op de financiële zelfredzaamheid aangehouden als topic onderwerpen tijdens de interviews. Deze aspecten zijn de hoogte van de inkomsten in relatie tot uitgaven, de bron van inkomsten, en het beheer en stabiliteit van eventuele schulden. Volgens de zelfredzaamheid-matrix ben je voldoende zelfredzaam als je inkomsten uit werk, pensioen of uit vrijwillige inkomensvoorziening geniet en competent bent in het doen van gepaste uitgaven. Eventuele schulden zijn in eigen beheer en deze schulden zijn aan het verminderen.[[41]](#footnote-41) Echter spelen er een aantal zwaartefactoren mee bij het waarderen van de mate van zelfredzaamheid volgens het zelfredzaamheid-matrix. Deze zwaartefactoren, zoals eerder beschreven in §4.4, kunnen mogelijk een invloed hebben op de zelfredzaamheid van een persoon. De zwaartefactoren zijn de taalbeheersing, verantwoordelijkheid voor kinderen, cognitief vermogen en het hebben van een zorgverzekering voor het geval iemand zorg nodig heeft. Een kanttekening in deze kwestie is dat zowel de beheersing van de Nederlandse taal als het cognitief vermogen geen rol hoeven te spelen bij de zelfredzaamheid van een cliënt. Iemand kan zeer zelfredzaam zijn als hij de Nederlandse taal slecht beheerst of een beperkt cognitief vermogen bezit, als hij maar tijdig en adequaat hulp inschakelt indien hij dat nodig heeft.

Om te achterhalen in hoeverre de alleenstaande moeders financieel zelfredzaam zijn heb ik de aspecten die de zelfredzaamheid-matrix van belang zijn voor het beoordelen in beeld gebracht.

*Bron van inkomsten*

Deelnemers 1 en 2 genieten allebei hun inkomsten uit een uitkering. Deelnemer 1 heeft een Wajong uitkering en deelnemer 2 heeft een Bijstandsuitkering. Deelnemer 1 heeft haar eerste stappen gezet om weer aan het werk te gaan en is aangemeld bij een re-integratietraject. Haar bron van inkomsten zal dus naar verluidt gaan veranderen in de toekomst. Deelnemer 3 heeft een deeltijdbaan bij een winkel en geniet haar inkomsten uit werk.

*Gepaste uitgaven*

Deelnemer 1 en 2 geven te kennen dat zij moeilijk in hun basisbehoeften kunnen voorzien. Zij doen hun best om de uitgaven te beperken en eerst de vaste lasten te betalen. Deelnemer 2 leent soms van een vriendin als ze financieel niet rondkomt maar betaalt het wel altijd snel terug. Deelnemer 3 leent regelmatig, en komt moeilijk rond. Op het moment dat het interview werd gehouden had ze recentelijk een woning toegewezen gekregen en was zij de nodige toeslagen aan het aanvragen. Haar inkomsten dekten dan ook niet haar belangrijke uitgaven. Vanwege het feit dat het een momentopname betreft, kan ik zeggen dat zij geen gepaste uitgaven deed op dat moment en dat de hoogte van haar inkomen haar uitgaven niet dekten.

*Stabiliteit en beheer van eventuele schulden*

De schulden van deelnemer 1 zijn overgenomen door de gemeentelijke kredietbank en zijn stabiel. Deelnemer 3 heeft een hoge schuld opgebouwd in het verleden en zit in het voortraject van een schuldregeling. Haar schulden zullen dan ook in de nabije toekomst worden overgenomen en zij zal, indien zij voldoet aan de voorwaarden, een traject ingaan. Bij deelnemer 3 is er sprake van groeiende schulden omdat haar schulden nog niet zijn gestabiliseerd door de schuldhulptraject. Deelnemer 2 heeft geen schulden.

Alle deelnemers hebben als alleenstaande moeders de verantwoording over hun minderjarige kinderen. Deze zwaartefactor is op hun van toepassing. Verder is uit de interviews gebleken dat deelnemer 3 een cognitieve belemmering heeft. Tijdens en na het interview heeft zij te kennen gegeven veel stress te hebben en last te hebben van een depressie. De zwaartefactor taalbeheersing is van toepassing op deelnemer 2. Zij kan zich beperkt verstaanbaar maken in de Nederlandse taal en kan iets beter lezen dan schrijven. Echter, de taalbarrière was wel zichtbaar tijdens het afnemen van het interview. Zo was zij niet in staat om alle vragen te beantwoorden en moest ik anticiperen op de situatie door de vraag op een andere manier te stellen.

Bij het beoordelen is er rekening gehouden met zowel de aspecten als de zwaartefactoren.

Een cruciaal detail bij het beoordelen van de financiële zelfredzaamheid is dat iemand die een inkomen heeft uit een uitkering een maximale score kan behalen van ‘beperkt zelfredzaam’.[[42]](#footnote-42) Dat wil dus zeggen dat deelnemer 1 en 2 beperkt zelfredzaam zijn en niet hoger hadden kunnen scoren vanwege dit aspect.

*Tabel 3.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Deelnemers | ZRM | Nibud |
| Deelnemer 1 | Beperkt zelfredzaam | Niet zelfredzaam |
| Deelnemer 2 | Beperkt zelfredzaam | Niet zelfredzaam |
| Deelnemer 3 | Niet zelfredzaam | Niet zelfredzaam |

**Mate zelfredzaamheid volgens het Nibud**

Om de mate van financiële zelfredzaamheid te meten heb ik gebruik gemaakt van een tweede meetinstrument. De definitie volgens het Nubid houdt in dat iemand financieel zelfredzaam is als hij weloverwogen keuzes maakt en deze bijdragen aan een balans in zijn financiën zowel op korte als lange termijn. [[43]](#footnote-43)

Het Nibud heeft in 2012 een onderzoek gedaan ‘Goed omgaan met geld’. Daarin staan vijf competenties beschreven (Nibud 2013, p.12). Deze competenties bevatten de kennis, houding en vaardigheden die iemand moet beschikken om zichzelf financieel zelfredzaam te noemen. De vijf competentiegebieden heb ik verwerkt in interviewvragen om de mate van relevante kennis te peilen, de inkomenssituatie in kaart te brengen en het financiële gedrag te onderzoeken. Om volgens het Nibud financieel zelfredzaam te zijn dien je te voldoen aan de vijf competenties die cumulatief van aard zijn. Deze zijn summier omschreven als volgt;

1. Financiële situatie in kaart brengen.
2. Verantwoord besteden
3. Vooruit kijken
4. Bewust financiële producten kiezen
5. Over voldoende kennis beschikken

De deelnemers voldeden grotendeels niet aan de competenties die de financiële zelfredzaamheid omvatten. Zo stelde deelnemer 1 dat haar financiële inkomsten en uitgaven overgenomen zijn door de Kredietbank en zij dus leefgeld kreeg om alleen de nodige uitgaven mocht doen voor de boodschappen en de kosten voor de zorg van haar kinderen. Alle deelnemers geven te kennen dat zij regelmatig niet rond kunnen komen en soms het eigen netwerk in moeten zetten voor financiële hulp. Deelnemer 3 neemt contact op met de Kredietbank en vraagt na of zij aanspraak kan maken op een extra financiële bijdrage. Ook de competentie ‘vooruit kijken’ was bij alle deelnemers niet aanwezig. Zo was er bij de deelnemers geen sprake van spaargedrag omdat het rondkomen per maand prioriteit behoefde. Bewust financiële producten kiezen was enkel bij deelnemer 1 van toepassing. Zij denkt bewust na of de aankoop van een product nodig is en of dat in het budget past. Ze maakt ook de afweging of het van belang is om op dat moment dat producten te kopen. Deelnemer 2 maakt geen afweging in het doen van de aankopen. Zij heeft zoals ze zelf aangaf een gat in de hand en denkt verder niet na over haar uitgaven. Deelnemer 3 denkt bewuster na over het doen van aankopen naarmate haar geld opraakt. Ook opvallend is dat alle deelnemers onvoldoende relevante kennis beschikken om hun financiële situatie te verbeteren. Zo geeft deelnemer 1 bijvoorbeeld aan dat de Kredietbank dat voor haar uitzoekt, en bij deelnemer 2 is het meer haar dochter die probeert de nodige informatie en regels uit te zoeken. Bij deelnemer 3 is het zo dat er verwarring ontstaat door de hoeveelheid en de complexiteit van de regels. Tevens is een gebrek aan een financiële opvoeding en een gebrek aan interesse de reden dat haar kennis omtrent relevante regels gering is.

**Invloed factoren financiële zelfredzaamheid**

Om financieel zelfredzaam te zijn of te worden, is naast bepaalde competenties bezitten ook een positieve houding noodzakelijk. Zo zijn er nog veel meer factoren van invloed op de mate van zelfredzaamheid waar iemand in verkeert. Dat betekent bijvoorbeeld geen kortetermijnvisie hebben en niet verleidingsgevoelig zijn.

**Persoonlijke factoren**

*Persoonlijkheid*

Dat de persoonlijkheid van een persoon een invloed kan hebben op de financiële situatie is in voorgaande paragraaf § 4.4. aan de orde gekomen. Uit de interviews is gebleken dat deelnemer 2 het karakter als reden opnoemt voor haar onverantwoorde bestedingsgedrag. Zij was ook toegeeflijk in het vervullen van de financiële wensen van haar kinderen. Een vermijdend karakter, zoals bij deelnemer 1 het geval was, kan ook een risico vormen voor financiële problemen. Zo gaf zij te kennen dat zij op een gegeven moment haar post niet meer opende vanwege het feit dat de financiële problemen toch te groot waren om op te lossen. Ook impulsiviteit is een risicovolle karaktereigenschap. Deze eigenschap was vooral bij deelnemer 2 te zien gezien haar impulsieve uitgaven en het feit dat ze gevoelig was voor verleidingen.

*Kortetermijnvisie*

Wanneer er een gebrek is aan een lange termijnvisie en men vertoont impulsief gedrag wordt de kans verkleind dat de administratie bij wordt gehouden. Een gebrek aan administratie voeren heeft weer als gevolg dat de kans op financiële problemen worden vergroot. Bij alle deelnemers was er sprake van een kortetermijnvisie. Ze zijn gericht op het heden en de zorgen van later zijn voor later.

*Taalachterstand*

Een taalachterstand kan als gevolg hebben dat er miscommunicatie ontstaat en is het mogelijk dat iemand zich niet probleemloos kan redden vanwege de taalbarrière. Iemand die een taalachterstand heeft dus soms ook meer hulp nodig omdat ze brieven en regels niet goed begrijpen. Bij deelnemer 2 was er sprake van een taalachterstand, echter betekent dat niet dat zij minder zelfredzaam is. Zij was de enige deelnemer die geen schulden heeft opgebouwd en zich in zekere mate financieel kan redden.

*Stress*

Alle deelnemers ervaren hun financiële situatie als moeilijk. Dat geeft bij deelnemer 1 en deelnemer 3 voornamelijk stress. Bij deelnemer 1 is de stress wat afgenomen omdat haar financiën zijn overgenomen door de Kredietbank. Bij deelnemer 3 geeft ze aan dat de grote hoeveelheid aan financiële regelingen en de tijd die het inneemt soms te veel wordt voor haar. Ook bij te late betalingen en de gevolgen van een betalingsachterstand geeft haar veel stress.

*Verantwoordelijkheid kinderen*

Naast het feit dat het een zwaartefactor is volgens de zelfredzaamheid-matrix, blijkt het ook het geval te zijn in de praktijk. Alle deelneemsters geven aan dat het een prioriteit is om te zorgen dat de financiële situatie goed verloopt omdat zij een verantwoordelijkheid hebben over hun kinderen.

**Socio-demografische factoren**

Dat de bron van inkomsten zijn bij deelnemer 1 en 2 afkomstig uit een uitkering. Deelnemer 3 heeft een deeltijdbaan. Alle deelnemers verkondigen hun financiële situatie als moeilijk te ervaren. Hun uitgaven zijn hoger dan hun inkomen. Daarmee is hun financiële situatie niet in balans met als gevolg dat schulden op de loer liggen. Dat is uiteindelijk ook gebeurd bij deelnemer 1 en deelnemer 3 die klaarblijkelijk ook een schuld hebben opgebouwd.

**Kennis, vaardigheden en gedrag**

Het financieel gedrag is bepalend voor de financiële situatie waarin iemand verkeert. Zo is er geen sprake van spaargedrag bij deelnemer 1 en deelnemer 3. Deelnemer 2 daarentegen is recentelijk begonnen met sparen voor een vakantie. Ook het bestedingsgedrag is bij deelnemer 2 en deelnemer 3 meestal onverantwoord. Zo geeft deelnemer 2 te kennen een gat in de hand te hebben en niet te weten hoe ze verantwoord kan besteden. Deelnemer 3 probeert pas verantwoord te besteden als haar geld bijna op is.

Een gebrek aan financiële opvoeding vergroot de kans op financiële problemen. Deelnemer 2 heeft dat aan den lijve ondervonden. Zij onderkent het feit dat haar ouders haar geen financiële opvoeding hebben gegeven of haar hebben geholpen financieel zelfredzaam te worden. Er is haar nooit verteld over de financiële gevaren die zich kunnen voordoen ten gevolge van verkeerde financiële keuzes. Vanwege desinteresse heeft zij zelf nooit stappen genomen om haar kennis en vaardigheden op financieel vlak op te schroeven.

Bureaucratie is tevens een factor die de zelfredzaamheid beïnvloedt. Door de grote hoeveelheid aan voorzieningen en regelingen kan iemand het niet begrijpen. Deelnemer 2 geeft aan dat het te moeilijk en te veel is en dat het regelen van alle financiën veel tijd in beslag neemt. Deelnemer 1 geeft aan dat zij opmerkt dat zij vaak wordt afgewimpeld door instanties en dat ze zich niet serieus genomen voelt. Zij zegt hierover:

“*En soms als je bijvoorbeeld ergens naartoe moet bellen dan wordt je niet echt serieus genomen. En als een begeleiding van je belt dan wordt je wel serieus genomen. Het is wel jammer dat ze je zelf niet serieus nemen terwijl het over jezelf gaat.” [[44]](#footnote-44)*

Kortom, de alleenstaande moeders zijn niet of in mindere mate zelfredzaam en hebben behoefte aan de juiste ondersteuning. De belemmeringen waar ze tegenaan lopen als het gaat om de financiën zijn bureaucratie, mentale staat en financieel onverantwoord gedrag. Zij geven te kennen dat ze een beperkte kennis hebben over juridisch financiële informatie en zijn niet voldoende op de hoogte van de ondersteunende faciliteiten op financieel vlak.

# Hoofdstuk 6. Resultaten deelvraag 2

**Wat is de huidige aanpak van de SJD’er van Versa Welzijn als het gaat om het financieel zelfredzaam maken van alleenstaande moeders, en waar lopen de SJD’ers tegenaan in dit proces bij het maken van een afweging over sociaal juridische hulp verlenen en de eigen kracht inzetten van de cliënt?**

Deze deelvraag heb ik met behulp van interviews kunnen beantwoorden. Ik heb drie SJD’ers van Versa Welzijn mogen interviewen door middel van halfgestructureerde interviewvragen. Een topiclijst met de onderwerpen die ik aan bod wilde laten komen was een hulpmiddel om de interviewvragen op te stellen. Zo heb ik de richtlijnen omtrent de zelfredzaamheid die in de Beroepscode van Mogroep staan aangegeven, verwerkt in de interview vragen om de handelswijze en aanpak van de SJD’ers in kaart te brengen. Ik heb drie casussen opgesteld gebaseerd op de persoonlijke situaties van de respondenten van deelvraag één en daaruit voortvloeiend een hulpvraag ontwikkeld. De SJD’ers van Versa Welzijn dienen als wegwijzer in het bos van wetten en regels. Daarnaast geven zij informatie en advies en nemen waar nodig een bemiddelende rol op zich. Tevens hebben zij een signalerende taak en dienen zij knelpunten die zij in de praktijk waarnemen te rapporteren.

**Financiële zelfredzaamheid**

Uit de interviews met de SJD’ers van Versa Welzijn is gebleken dat zij geen specifieke aanpak hanteren als het gaat om de bevordering van de financiële zelfredzaamheid van een cliënt. Het stimuleren van de financiële zelfredzaamheid is een doelstelling maar geniet geen prioriteit in de praktijk. Ze geven aan dat zelfredzaamheid een mooi streefdoel is, maar dat het niet op iedereen van toepassing is. In de praktijk krijgen de SJD’ers veelvuldig te maken met cliënten die in mindere mate of helemaal niet zelfredzaam zijn. Zij merken op dat er veel financiële hulpvragen voorbij komen. Hoe de SJD’ers het begrip ‘financiële zelfredzaamheid’ interpreteren is verschillend. SJD’er 1 geeft aan dat iemand financieel zelfredzaam is als hij goed kan omgaan met zijn financiën, inzicht heeft in de inkomsten en uitgaven en geen schulden heeft. SJD’er 2 vindt dat iemand onder de noemer ‘financieel zelfredzaam’ valt als hij zonder overheidssteun financieel rondkomt en zijn financiën zelf kan regelen. Zo stelt SJD’er 2 dat als iemand die bij Versa Welzijn komt met een financiële hulpvraag, diegene al niet meer financieel zelfredzaam is. Een anders uitspraak van SJD’er 2 is dat juist de mensen die hulp zoeken op het moment dat zij er zelf niet uitkomen zelfredzaam zijn. SJD’er 3 stelde het volgende vast:

*“ Iemand kan dat zelf. Hij heeft geen hulp nodig van familie/vrienden/kennissen. Hij kan zijn eigen zaken regelen. Dat wil dus zeggen dat zijn hele huishouden loopt eigenlijk financieel. Wat er binnenkomt met toeslagen, uitkeringen of inkomen. Stel dat hij schulden heeft kan hij dat ook zelf om te bellen naar een deurwaarderskantoor of naar een instantie. Die zorgt eigenlijk dat het huishouden op rolletjes loopt zonder dat hij afhankelijk is van anderen.”[[45]](#footnote-45)*

**Individuele inschatting**

Zelfredzaamheid is door de overheid als doel opgesteld. Echter merken SJD’ers in de praktijk op dat het niet bij iedereen vanzelfsprekend is. Sommige cliënten zijn helemaal niet zelfredzaam en anderen zijn in mindere mate zelfredzaam. Om de mate van ondersteuning te kunnen bepalen is het noodzakelijk om te bepalen in welke mate iemand (financieel) zelfredzaam is. Uit de interviews met de SJD’ers is gebleken dat zij tijdens een gesprek een individuele inschatting per cliënt. SJD’er 1 stelt dan ook dat het maken van de juiste inschatting van de zelfredzaamheid van een cliënt belangrijk is zodat de juiste hulp en ondersteuning geboden kan worden en grotere problemen worden voorkomen. Het is zaak om de juiste vragen te stellen en door te vragen om de mate van zelfredzaamheid in kaart te brengen, aldus SJD’er 1 en SJD’er 3. Bij het maken van een inschatting letten de SJD’ers op de onderstaande factoren.

*Persoonlijkheid*

Bij het maken van een inschatting van de zelfredzaamheid wordt gelet op de persoonlijkheid en karakter van een persoon. De indruk die een SJD’er krijgt van een persoon weegt hierin mee. Zo wordt er gekeken naar de houding en gedrag van een cliënt. Ook de mentale staat van een persoon is een belangrijk aspect, zegt SJD’er 3. Als er mentale problemen zijn, door multiproblematiek of stress, kan je ook niet verwachten dat hij veel zelf kan doen. De persoonlijke situatie en omstandigheden zijn hierbij ook van belang. Is hij actief en denkt of schrijft hij mee dan is zijn mate van zelfredzaamheid een stuk groter. In de interviews geeft SJD’er 3 te kennen dat het maken van een inschatting gevoelsmatig gaat. Het onderbuikgevoel gecombineerd met een stukje ervaring zorgt ervoor dat het maken van een inschatting een stuk soepeler verloopt.

*Kennis en vaardigheden*

De kennis en vaardigheden spelen een grote rol in de financiële zelfredzaamheid van een persoon. De beheersing van de Nederlandse taal is een vereiste. Alle SJD’ers zijn van mening dat taalbeheersing de zelfredzaamheid bevordert. Andersom geldt ook dat een taalachterstand de zelfredzaamheid bemoeilijkt. De SJD’ers gaan na in welke mate de cliënt de taal beheerst en maken op die manier een inschatting. Anders gezegd kijken de SJD’ers naar de mogelijkheden bij een cliënt. Wat kan cliënt zelf? Wat heeft cliënt reeds gedaan? Als iemand bepaalde kennis of vaardigheden bezit dan worden die zaken bij de cliënt gelaten om zelfstandig op te pakken. Iemand die aantekeningen maakt tijdens een gesprek en informatie snel oppakt is meer zelfredzaam en kan ook meer zelf doen. De SJD’ers hebben helaas ook te maken met lakse cliënten die met elke willekeurige vraag om hulp komen vragen. Deze zogenaamde draaideurcliënten worden er op gewezen om het zelfstandig op te pakken of het eigen netwerk in te schaken voor hulp. Het is aan de SJD’er om het verschil te kunnen zien tussen iemand die het echt niet zelf kan en hulp nodig heeft, en de draaideurcliënten.

*Belemmering voor SJD’ers*

Vanwege de bezuinigingen van de overheid ligt de werkdruk hoog bij de SJD’ers. De beperkte tijd en werkdruk bemoeilijkt de inschatting die gemaakt wordt van de zelfredzaamheid bij de cliënt. Het dilemma in deze kwestie is eigenlijk de werkdruk. Hoe minder tijd des te minder de cliënt goed ondersteund kan worden en zo hun werk beter kunnen doen, aldus SJD’er 1 en 2. Als er meer tijd is om een gesprek met een cliënt te voeren komen er ook meer zaken aan het licht en kan je beter de zelfredzaamheid inschatten met als gevolg dat je betere cliëntondersteuning kan bieden. Kortom, met meer tijd kan er meer bereikt worden. SJD’er 2 onderkent zelfs dat de tijdsdruk meespeelt in het maken van de afweging of de regie bij de cliënt wordt gelaten of zelf over te nemen. Vanwege de tijdsdruk maakt zij soms de keuze om het zelf over te nemen omdat het efficiënter is en tijdbesparend. Dit ervaren SJD’er 1 en 2.

**Invloed factoren zelfredzaamheid**

Zelfredzaamheid is niet vanzelfsprekend bij iedereen. De SJD’ers hebben geconstateerd dat diverse factoren een belemmerende invloed kunnen hebben op de mate van zelfredzaamheid van een cliënt. Zij hebben opgemerkt dat er vaak een tekort is aan kennis over de voorzieningen en regelingen. Zij constateren dat de wet- en regelgeving waar cliënten mee te maken hebben vaak te ingewikkeld is om voor de gewone burger te begrijpen. SJD’er 1 en 2 geven aan dat er geen mogelijkheden worden gecreëerd om het te vergemakkelijken terwijl zij achten dat het wel nodig is. De moeilijke termen die vaak gebruikt worden zijn niet voor iedereen te begrijpen. De hoeveelheid en de complexiteit van de regels is vaak een drempel voor cliënten. De taal is dan ook een van de belemmerende factoren voor de zelfredzaamheid. Bij een cliënt met een taalachterstand of zelfs analfabetisme laat de zelfredzaamheid vaak te wensen over.

Iemand die een taalachterstand heeft hoeft niet per definitie niet zelfredzaam te zijn maar vaak is dat wel een belemmering, is SJD’er 3 van mening. Ook bureaucratie is een aspect waar cliënten tegen aan lopen, volgens SJD’er 2 en SJD’er 3. Er zijn zoveel regelingen en instanties dat cliënten vaak niet weten waar ze moeten zijn of wat ze moeten doen. Ze worden dan ook geregeld van het kastje naar de muur gestuurd volgens SJD’er 3.

De SJD’ers hebben te kennen gegeven dat angst bij cliënten een rol speelt om zaken zelf op te pakken. Angst voor het maken van fouten en het gebrek hebben aan vertrouwen in de eigen mogelijkheden. Hierdoor durft iemand zelf niets te ondernemen, aldus SJD’er 1 en 3. Ook schaamte speelt een rol. De mentale staat kan zoals eerder vermeld ook een belemmerende werking hebben op de zelfredzaamheid.

**De mate van cliëntondersteuning**

De juiste mate van ondersteuning is afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid van een persoon. Een lage zelfredzaamheid betekent dan ook meer hulp en ondersteuning bieden, aldus SJD’er 1. Nadat de SJD’er een inschatting heeft gemaakt van de zelfredzaamheid van een cliënt, gaat hij na wat de cliënt reeds heeft gedaan om het probleem op te lossen. Daarna wordt er gekeken naar de mogelijkheden van de cliënt om zaken zelfstandig op te pakken. Door open het gesprek in te gaan en het stellen van de juiste vragen zal dit aan de orde komen. Tevens wordt er bij een probleem gekeken naar de diepliggende oorzaak van het probleem. De bedoeling is dat de SJD’er de kern van het probleem probeert te achterhalen zodat er gepaste hulp en ondersteuning geboden kan worden. Indien nodig kan er worden doorverwezen naar Maatschappelijk werk voor nadere hulp en begeleiding.

*Regie cliënt*

Het is van belang om een positieve houding te hebben als SJD’er en geduld te hebben om de cliënt zo goed mogelijk te motiveren en te stimuleren. De SJD’ers hanteren een werkwijze die over het algemeen gelijkluidend is. Er wordt in eerste instantie gekeken naar wat de cliënt reeds heeft gedaan aan het probleem of hulpvraag. Daarna wordt aan de hand van de gemaakte inschatting van de zelfredzaamheid gekeken naar de mogelijkheden van de cliënt. Indien er enige kennis of vaardigheden aanwezig zijn bij cliënt probeert SJD’er altijd de cliënt in eigen kracht te zetten door het cliënt eerst zelf te laten proberen. Vervolgens kijkt de SJD’er of de poging van cliënt voldoende is om het verder aan hem over te laten of toch over te gaan op een andere manier van aanpak. Als cliënt aangeeft dat hij behoefte heeft aan hulp dan dien je te helpen, mits er gebrek is aan kennis, vaardigheden of capaciteiten. Een andere manier van bevordering van de zelfredzaamheid is bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier. Bij gebrek aan de vaardigheid om een formulier in te vullen doet SJD’er het eenmalig voor en geeft een kopie mee zodat cliënt het voortaan zelf in kan vullen. Bij een doorverwijzing naar een andere instantie laat de SJD’er het over aan cliënt om de instantie te benaderen.

*Regie overname*

Een lage mate van zelfredzaamheid of niet zelfredzaam zijn betekent ook meer hulp en ondersteuning bieden, aldus SJD’er 1. Een gebrek aan kennis en vaardigheden waardoor een cliënt niet veel kan is een mogelijke reden om de regie over te nemen evenals een taalbarrière waardoor er miscommunicatie kan ontstaan.

De grens waar zelfredzaamheid ophoudt en ondersteuning gewenst is, is bij de SJD’ers overeenkomstig. Bij multiproblematiek waar sprake is van overbelasting met als gevolg dat de mentale staat van een cliënt niet op orde is, is een grens om de regie over te nemen. Ook bij analfabetisme of een ernstige taalachterstand is een reden om de regie over te nemen. De keus om de regie over te nemen is veelal om te voorkomen dat de (financiële) problemen groter worden. Ook schaamte waardoor aankloppen bij eigen netwerk geen optie is en de hulp van Versa Welzijn wordt ingeschakeld als laatste strohalm is volgens SJD’er 2 een grens om hulp en ondersteuning te bieden.

Opvallend is dat SJD’ers aangeven dat tijd een rol speelt. SJD’er 1 geeft aan dat hij beter zijn werk kan doen als er meer tijd is voor de cliënt. Tijd blijkt ook een rol te spelen bij de zelfredzaamheid. Zo zegt SJD’er 2:

*“ Kijk als ze maar ergens iets kunnen, ze kunnen schrijven of ze kunnen ja dan laat ik het ze zelf doen. Maar het dilemma is dan soms inderdaad de tijdsdruk. Kijk, ik kan een formulier in een half uur invullen maar als ik dat mensen zelf laat doen dan ben ik daar wel een uur mee bezig. Dus dat is wel een dilemma.” [[46]](#footnote-46)*

*Samenredzaamheid*

Bij een mindere mate van zelfredzaamheid bij een cliënt gaat de SJD’er na of het mogelijk is om hulp in te schakelen in de eigen netwerk zoals familie, buren of kennissen. Bij een taalachterstand bijvoorbeeld gaan de SJD’ers na of er iemand uit de sociale omgeving is van cliënt die mee kan komen en kan tolken. Als het niet mogelijk is dan wordt er gekeken of er een collega is die dezelfde taal spreekt als cliënt. Als samenredzaamheid uit eigen netwerk geen optie is dan probeert de SJD’er de hulpvraag of probleem samen met de cliënt op te lossen. Dit onderkent SJD’er 1 in de volgende uitspraak:

“*Je moet altijd kijken wat zijn de mogelijkheden, wat kan iemand zelf en wat zou ik kunnen. Ik had vorige keer ook met een Nederlandse meneer, dus ik vertelde u moet dit doen. En die man zei ja, je zag gewoon twijfelen. Ik zeg nou ja ok zullen we het samen doen? Hij was zo dankbaar, hij zei anders was ik er nooit uit gekomen.*”[[47]](#footnote-47)

**De rol van vrijwilligers**

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij Versa Welzijn. Als welzijnsorganisatie zijn er veel vrijwilligers in dienst. De rol die vrijwilligers spelen in de dienstverlening is groot. SJD’er 1 en SJD’er 2 vinden de vrijwilligers deskundig genoeg om de juridische en financiële hulpvragen tijdens het formulierenspreekuur te behandelen en rekening houden met het stimuleren van de zelfredzaamheid van een cliënt. SJD’er 3 heeft een afwijkende mening en geeft juist te kennen dat de vrijwilligers de zelfredzaamheid niet stimuleren en meteen overgaan op het bieden van hulp.

**De rol van Maatschappelijk Werk**

De afdeling Maatschappelijk werk werkt nauw samen met de afdeling Sociaal juridische dienstverlening. Indien er sprake is van multiproblematiek of een diepliggende probleem verwijzen de SJD’ers de cliënt door naar hun collega’s Maatschappelijk werk. Daar wordt de algehele problematiek in kaart gebracht en de persoonlijke situatie belicht. Vervolgens wordt er een passende plan van aanpak opgesteld om de problemen geleidelijk op te lossen.

**Ondersteunende faciliteiten financiële zelfredzaamheid**

Ter ondersteuning van de financiële zelfredzaamheid van een cliënt biedt Versa Welzijn onderstaande cursussen aan.

*Cursus Uitkomen met inkomen*

In deze cursus leren cliënten hoe zij hun eigen financiën kunnen beheren, gepaste uitgaven doen en de eigen financiële administratie bij te houden. Oftewel, hier leren cursisten hoe zij hun financiële zaken op orde krijgen en houden.

*Cursus Leren budgetteren*

De cursus ‘Leren budgetteren’ wordt door Maatschappelijk werk aangeboden aan cliënten die begeleiding en ondersteuning nodig hebben op financieel vlak. In deze cursus leren ze hun eigen financiën te beheren en wordt er een budgetplan opgesteld.

De handelswijze van de SJD’ers onderling komt grotendeels overeen. Bij een financiële hulpvraag waar de financiële zelfredzaamheid in het geding is, brengen zij in eerste instantie de financiële situatie in kaart. Ze kijken waar mogelijk het inkomen vergroot kan worden door middel van het aanvragen van regelingen en voorzieningen. Daarna kijken zij wat de cliënt reeds zelf heeft gedaan om het probleem op te lossen. Aan de hand van het verloop van het gesprek maken zij een individuele inschatting. Deze inschatting is gebaseerd op de persoonlijkheid, kennis, vaardigheden en gedrag van een persoon. Als de SJD’er constateert dat de cliënt in redelijke mate zelfredzaam is dan probeert hij de cliënt in zijn eigen kracht te zetten en de regie bij de cliënt te laten. Indien de cliënt er niet uitkomt of het dreigt mis te gaan dan grijpt de SJD’er in en neemt de regie over. Bij een persoon met een mindere mate van zelfredzaamheid kijkt de SJD’er naar de mogelijkheden van een cliënt en probeert hij om binnen die mogelijkheden de cliënt in zijn eigen kracht te zetten. Indien het niet succesvol verloopt wordt de cliënt gewezen op hulp uit zijn eigen netwerk. Als dat ook geen mogelijkheid is dan biedt de SJD’er meer ondersteuning aan door voorbeelden te geven om vervolgens de cliënt te stimuleren om het zelf te proberen. Ook is geconstateerd dat SJD’ers de regie vaak overnemen uit voorzorg om grotere problemen te voorkomen. Versa Welzijn heeft een geringe aanbod aan ondersteunende faciliteiten op het gebied van de financiële zelfredzaamheid. Het aanbod bestaat uit het spreekuur. Hier komen algemene hulpvragen aan bod waaronder financiële hulpvragen. Verder biedt Versa Welzijn cursussen aan genaamd ‘Uitkomen met inkomen’ en ‘Leren budgetteren’ aan.

# Hoofdstuk 7. Resultaten deelvraag 3

**Wat doen andere Sociaal raadslieden van SEZO in Amsterdam Nieuw-west om de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders te vergroten?**

Deze deelvraag heb ik met behulp van het afnemen van interviews kunnen beantwoorden. Ik heb drie Sociaal Raadslieden (hierna SRW’ers) van SEZO uit Amsterdam Nieuw-West mogen interviewen door middel van halfgestructureerde interviewvragen. Een topiclijst met de onderwerpen die ik aan bod wilde laten komen was een hulpmiddel om de interviewvragen op te stellen. Zo heb ik de richtlijnen omtrent de zelfredzaamheid die in de Beroepscode van Mogroep staan aangegeven, verwerkt in de interview vragen om de handelswijze en aanpak van de Sociaal Raadslieden in kaart te brengen. Ik heb drie casussen opgesteld gebaseerd op de persoonlijke situaties van de respondenten van deelvraag één en daaruit voortvloeiend een hulpvraag ontwikkeld. De Sociaal Raadslieden van SEZO hebben dezelfde functie als de SJD’ers van Versa Welzijn. Zij helpen cliënten met juridische vraagstukken op te lossen en geven informatie en advies. Tevens nemen ze waar nodig een bemiddelende rol op zich. Een van de taken is ook het signaleren van juridische knelpunten.

**Financiële zelfredzaamheid**

De SRW’ers geven te kennen in de interviews dat zelfredzaamheid een mooi gegeven is en dat het een streefdoel is in de praktijk maar dat het geen zaak is waar ze continu mee bezig zijn. Uit de interviews met de Sociaal Raadslieden is gebleken dat zij geen specifieke handelswijze of werkwijze hanteren om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen in de praktijk. Om de financiële situatie in kaart te brengen gaan de SRW’ers het inkomen na en maken ze de inkomenssituatie van de cliënt inzichtelijk. Daarna kijken ze of de cliënt krijgt waar hij recht op heeft en of er mogelijk aanspraak gemaakt kan worden op voorzieningen en regelingen. Als dat het geval is worden er stappen ondernomen om de voorzieningen of regelingen aan te vragen. Dit wordt ook wel de ‘inkomenscheck’ of de ‘inkomensreparatie’ genoemd. Het is geen vaste werkwijze maar in de praktijk wordt het vrijwel door iedere SRW’er uitgevoerd.

Volgens de SRW’ers van SEZO zien zij iemand als financieel zelfredzaam als hij zijn eigen inkomen kan beheren, begrip en kennis heeft van zaken, verantwoordelijk omgaat met zijn inkomen en zijn verplichtingen nakomt.

**Individuele inschatting**

Door ervaring kunnen SRW’ers een individuele inschatting maken bij een cliënt. Door ervaring kan je sneller en beter inschatten, aldus SRW 1 en 3. SRW’er 1 had veel moeite om de zelfredzaamheid in te schatten op basis van de voorbeelden uit de casussen. Tijdens het gesprek dien je als SRW’er begrip en geduld op te brengen, dat zal bijdragen aan de vertrouwensband die je met een cliënt opbouwt en uiteindelijk aan de openheid en eerlijkheid van een cliënt.

*Persoonlijkheid*

De SRW’ers kijken naar de persoonlijkheid, houding en gedrag om in te schatten hoe de zelfredzaamheid is van een persoon. Als de mentale of emotionele staat van een persoon slecht of minder goed is dan speelt dat mee in de beoordeling van de zelfredzaamheid. Volgens SRW’er 3 zijn er twee groepen onder de alleenstaande moeders. De sterke moeders en de kwetsbare moeders. Kwetsbare moeders zitten vaak in sociaal isolement en bezitten een geringe mate van kennis en vaardigheden waardoor zij meer hulp en ondersteuning nodig hebben. De sterke moeders daarentegen zijn op de hoogte van hun rechten en weten alle benodigde informatie om hun financiële situatie te verbeteren.

*Kennis en vaardigheden*

De kennis en vaardigheden spelen een grote rol in de beoordeling van de zelfredzaamheid van een persoon. De SRW’er gaat altijd na of en wat de cliënt zelf heeft gedaan om het probleem of hulpvraag op te lossen. Ook kijken zij in hoeverre iemand de taal machtig is en in hoeverre iemand bepaalde zaken begrijpt.

*Belemmeringen voor Sociaal Raadslieden*

Het stimuleren van de zelfredzaamheid is een tijdrovende klus en juist die tijd hebben de SRW’ers niet. Zo stelt SRW’er 3 dat de werkdruk hoog ligt. Dit is een van de belemmeringen waar ze tegenaan lopen in het proces om de zelfredzaamheid te stimuleren bij een persoon. Zij houden rekening met lakse cliënten of de zogenaamde draaideurcliënten die alles over willen laten aan de SJD’er en geen eigen initiatief nemen om zelf iets op te lossen. Ook andersom is het soms het geval. Iemand beweert iets zelf te kunnen en vervolgens lukt het niet of doet hij het niet. Opvallend is ook dat de SRW’ers opmerken dat de cliënt wordt afgekapt bij andere instanties waardoor de cliënt gauw leunt op de hulp van SRW’er. Als SRW’er moet je dan de regie overnemen om het verder te regelen.

**Invloed factoren zelfredzaamheid**

De SRW’ers van SEZO zijn van mening dat de mentale staat van alleenstaande moeders tijdens een scheiding van belang is voor hun zelfredzaamheid. Ze zijn dan emotioneel kwetsbaar en hebben te kampen met klachten als stress. Door de mentale staat op dat moment daalt hun mate van zelfredzaamheid. Het is van belang om tijdens deze periode extra ondersteuning te bieden en ze meer aan te sturen om zelfredzaam te worden.

Een andere factor die de zelfredzaamheid bemoeilijkt is de complexiteit van de regels. Vooral bij een taalachterstand is het moeilijk om de regels te begrijpen vanwege de lastige termen. SRW’er 1 en 3 hebben opgemerkt dat cliënten bang zijn om zelf iets te doen omdat de gevolgen groot kunnen zijn als er iets fout kan gaan.

**De mate van ondersteuning**

Als er sprake is van een schuldenproblematiek dan wordt er gevraagd naar de oorzaak van de financiële problemen zodat passende hulp geboden kan worden. Ondersteuning leidt naar meer zelfredzaamheid. Bij een langdurige traject zoals dat het geval is bij een alleenstaande moeder tijdens een scheiding, is er behoefte aan een vaste contactpersoon. Zo zegt SRW’er 2:

*“Het hangt van de persoon af maar heel vaak is het zo dan hebben ze kleine kinderen in huis, heel veel stress. Een scheiding die is gewoon een nare periode. Dus ze hebben veel meer begrip nodig, veel meer ja die groep heeft echt veel meer een vast iemand nodig ook. Als er iets is dat ze weten dat ze mij kunnen bereiken. Dat ze dan niet naar de inloopspreekuur moeten“ [[48]](#footnote-48)*

*Regie cliënt*

De SRW’ers proberen eerst de eigen kracht van cliënt in te zetten door te vragen wat de cliënt reeds heeft gedaan om het probleem op te lossen. Zo kunnen ze inschatten wat de vaardigheden zijn aan de hand van reeds uitgevoerde handelingen. Ze proberen te allen tijde de regie bij de cliënt te houden door een poging te doen om het zelf op te lossen. Als het niet lukt dan grijpen zij in. Ook worden ze gewezen op hun eigen netwerk. Er gaan wat stappen vooraf voordat een cliënt bij de SRW’ers terecht komt. SRW’er 1 zegt:

“*De klant moet het eerst zelf doen, kan die het niet dan familieleden. Lukt dat niet dan buren, wil dat ook niet lukken dan pas komen wij in beeld.“ [[49]](#footnote-49)*

Bij een mindere mate van zelfredzaamheid bij een cliënt geeft de SRW’er kleine opdrachtjes en probeert hij in eerste instantie de eigen kracht in te zetten van de cliënt. De SRW’ers houden de regie en de controle wel bij zichzelf. Als er sprake is van een taalachterstand dan kijken de SRW’ers in hoeverre de cliënt zich kan redden in spreken, schrijven en lezen. Als er communicatie mogelijk is dan wordt de regie bij cliënt gehouden, aldus SRW 1. Het is belangrijk om tijdens het gesprek begrip en geduld op te brengen als professional en de cliënt te motiveren. Daarbij is het benoemen van het belang van zelfredzaamheid ook een goede zaak.

*Regie overname*

Bij twijfel over de zelfredzaamheid van een cliënt wordt uit voorzorg de regie overgenomen. Zo wordt er voorkomen dat er grote fouten worden gemaakt met grotere problemen als gevolg. Verkeerde inzet van zelfredzaamheid kan grote gevolgen hebben. Zo kan cliënt door het fout of helemaal niet te doen de problemen verergeren. Bij een ernstige taalachterstand neemt de SRW’er het over en geeft vervolgens advies om een taalcursus te nemen. Taalachterstand hoeft niet per definitie een reden te zijn om regie over te nemen, is SRW’er 2 van mening. Depressie vindt zij wel een reden om de regie over te nemen. Als cliënten worden afgewimpeld door instanties, dan moet je wel de regie overnemen als SRW’er. Lakse cliënten of draaideurcliënten worden gewezen op de eigen kracht om zelf dingen te doen. Kwetsbare alleenstaande moeders in een moeilijke situatie hebben extra ondersteuning nodig en juist door deze extra ondersteuning zijn zij, in een latere fase als het weer beter met ze gaat, meer zelfredzaam. Een opvallend punt waar SRW’ers besluiten om de regie over te nemen omdat het sneller is, is tijdtekort of een hoge werkdruk. Bij overname wordt het probleem sneller en efficiënter opgelost dan wanneer het aan de cliënt wordt overgelaten.

*Samenredzaamheid*

Als een cliënt in mindere mate zelfredzaam is wordt hij eerst gewezen op hulp uit de eigen netwerk. Als dat niet mogelijk is dan mag de cliënt een poging doen terwijl de SRW’er meekijkt en indien nodig ingrijpt. Wat de SRW’ers ook doen is bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier voordoen hoe het moet en vervolgens een kopie meegeven om het vervolgens zelf te doen.

**De rol van vrijwilligers**

Bij SEZO spelen vrijwilligers een grote rol. Het inloopspreekuur wordt gerund door vrijwilligers met Sociaal Raadslieden als achterwacht. De Sociaal Raadslieden trainen de vrijwilligers om de zelfredzaamheid bij cliënten te stimuleren, aldus SRW’er 1. Ondanks dat SRW’er 1 vindt dat vrijwilligers het goed doen is hij van mening dat de cliënten tekort wordt gedaan omdat vrijwilligers tekort schieten in het kijken naar de integrale aanpak van een probleem. De Sociaal Raadslieden zijn volgens hem deskundiger en kunnen een probleem in zijn geheel bekijken en aanpakken.

**De rol van Maatschappelijk werk**

Afdeling Sociaal Raadslieden werkt nauw samen met de afdeling Maatschappelijk werk. Als een SRW’

er sociale problemen signaleert bij een kwetsbare cliënt dan verwijst hij door naar Maatschappelijk werk om deze problemen breedvoerig aan te pakken. Als er meer begeleiding en ondersteuning nodig is bij het oplossing van de problemen dan gaat de SRW’er na of cliënt behoefte heeft aan de hulp van een Maatschappelijk werker.

**Ondersteunende faciliteiten financiële zelfredzaamheid**

SEZO biedt onderstaande faciliteiten aan ter ondersteuning van de financiële zelfredzaamheid van een cliënt.

*Financiële werkplaats*

De financiële werkplaats is een faciliteit die gericht is op financiële hulpvragen omtrent schulden en financiële problemen. Men kan daar terecht voor vragen over geldzaken en hulp bij schulden. Ook kan je hier leren om inzicht te krijgen in de inkomsten en uitgaven leren ordenen van de administratie. Schuldhulpverleners en vrijwilligers helpen cliënten met schulden en trajecten.

*Financieel spreekuur*

Het financieel spreekuur wordt aangeboden op de financiële werkplaats. Cliënten met enkelvoudige financiële hulpvragen omtrent schulden kunnen terecht bij het financieel spreekuur.

*Sociale helpdesk*

De sociale helpdesk is speciaal voor enkelvoudige financiële hulpvragen en wordt voornamelijk begeleidt door vrijwilligers met als achterwacht vaak schuldhulpverleners en soms Sociaal Raadslieden.

*Budgetteren*

In deze cursus leren cliënten om te budgetteren zodat de financiële situatie verbeterd wordt. Deze cursus wordt door schuldhulpverleners binnen SEZO aangeboden.

Al met al kan gezegd worden dat SEZO goed gefaciliteerd is als het gaat om het stimuleren van de financiële zelfredzaamheid. Dat komt omdat de doelgroep in Amsterdam Nieuw-West relatief minder financieel zelfredzaam is, vindt SEZO. Zij hanteren de ‘inkomenscheck’ of de ‘inkomensreparatie’ bij elke cliënt om de financiële situatie te verbeteren. Er wordt dan gekeken naar de financiële situatie van een cliënt en indien mogelijk aanspraak gemaakt op regelingen en voorzieningen. Dit is een preventieve aanpak om zo grotere financiële problemen te voorkomen. De mate van ondersteuning is afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid van een persoon. De SRW’ers proberen de cliënt in zijn eigen kracht te zetten, indien niet mogelijk gewezen op zijn eigen netwerk. Als dat ook geen mogelijkheid is dan wordt er gekeken naar de mogelijkheden van een cliënt en krijgt cliënt kleine taken binnen zijn mogelijkheden. Bij twijfel neemt de SRW’er de regie over uit voorzorg om fouten en dus problemen te voorkomen. Zo zegt SRW’er 2:

*“Nou het is meestal zo van als ik twijfel en dan heb ik wel moet ik eerlijk zeggen heel slecht van mij de neiging om het zelf te doen. Voor de zekerheid dat er geen fouten gemaakt worden en dat er niet voor cliënt een situatie gecreëerd wordt wat nog erger is of dat er iets fout gedaan wordt door de klant zelf waardoor je nog meer in de problemen komt. Meer uit voorzorg zeg maar, als ik twijfel.”[[50]](#footnote-50)*

Een opvallend punt waar SRW’ers ook besluiten om de regie over te nemen is omdat het sneller is vanwege het tijdtekort of een hoge werkdruk.

SEZO heeft een ruime aanbod aan ondersteunende faciliteiten zoals het financieel spreekuur, de financiële werkplaats en de sociale helpdesk. Deze faciliteiten dragen allemaal bij aan het versterken van de financiële zelfredzaamheid.

# Hoofdstuk 8. Resultaten deelvraag 4

**Wat doet de organisatie Vrouw en Vaart aan het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van vrouwen?**

**Emancipatiecentrum Vrouw & Vaart**

Emancipatiecentrum Vrouw & Vaart gevestigd in Amsterdam Nieuw-West maakt onderdeel uit van SEZO en zet zich al geruime tijd in om de ontwikkeling van vrouwen te bevorderen. Het is een organisatie die is opgericht door vrouwen en voor vrouwen en het is de plek waar vrouwen hun talenten kunnen ontwikkelen en hun zelfredzaamheid kunnen bevorderen. Dat proberen ze te doen door vraag en aanbod bij elkaar te brengen zodat de vrouwen optimaal gebruik kunnen maken van de faciliteiten die specifiek voor hun bestemd zijn. Voor het interview heb ik de teamleider mogen interviewen. Zij is een meerwaarde geweest voor het onderzoek omdat zij de medewerkers van Vrouw & Vaart aanstuurt en dus het nodige weet over de zelfredzaamheid en participatie van vrouwen.

**Verschil economische en financiële zelfredzaamheid**

Volgens de teamleider van Vrouw & Vaart is er een wezenlijk verschil tussen financiële zelfredzaamheid en economische zelfredzaamheid. Economische zelfredzaamheid houdt volgens haar in dat iemand zelfstandig een inkomen heeft boven het sociaal minimum zonder afhankelijk te zijn van anderen zoals bijvoorbeeld de overheid of een echtgenoot en dat men daarmee rond kan komen. Financiële zelfredzaamheid houdt volgens haar in dat men inzicht en overzicht heeft op zijn financiën. Vanuit de hoofdorganisatie SEZO is geconstateerd dat er veel mensen zijn met een schuldenproblematiek en veel hulpvragen omtrent de financiën. Teamleider signaleert dan ook dat er grote behoefte is aan financiële ondersteuning. Daar speelt Vrouw & Vaart op in om vrouwen financiële kennis en vaardigheden bij te brengen om zo de financiële zelfredzaamheid te bevorderen.

**Invloed factoren financiële zelfredzaamheid**

De mate van kennis en vaardigheden bij burgers is niet voldoende om aan de verwachtingen van de overheid te voldoen. Zo is de teamleider van Vrouw & Vaart van mening dat de overheid te hoge verwachtingen heeft als het aankomt op de financiële zelfredzaamheid. Mensen hebben onvoldoende kennis en niet iedereen kan meekomen met de digitale wereld. Professionals van SEZO signaleren dan ook dat er veel fout gaat op financieel gebied. Een andere factor volgens de teamleider is de rolverdeling in het huishouden. Vaak ziet zij dat de man vaak de financiën beheert in een huishouden en vrouwen gaan er uit gemakzucht of uit gebrek aan kennis vaak mee akkoord. Als de partner wegvalt komen ze tot de ontdekking dat er bijvoorbeeld schulden zijn. Bij alleenstaande moeders waarbij de man wegvalt vanwege scheiding of overlijden komt de financiële verantwoordelijkheid bij de vrouw terecht. Vanwege de nieuwe verantwoordelijkheid weten alleenstaande moeders vaak niet hoe ze de financiële situatie moeten regelen en ontstaan er financiële vragen.

Teamleider geeft te kennen vaak te maken te hebben met vrouwen die een taalachterstand hebben, regelmatig laag opgeleid zijn en dus een grote afstand hebben tot de maatschappij. Vanwege het gebrek aan kennis lopen zij dikwijls voorzieningen mis. De behoefte aan financiële ondersteuning is dan ook sterk aanwezig en broodnodig, zo stelt de teamleider.

**Preventie**

Vrouw & Vaart biedt geen hulpverlening aan maar is meer gericht op empowerment. Financiële hulpvragen worden doorgestuurd naar SEZO Financiële Werkplaats of naar het financieel spreekuur. Vanuit hoofdorganisatie SEZO is geconstateerd dat er veel mensen zijn met een schuldenproblematiek. Zij zegt het volgende daarover:

*“Omdat wij natuurlijk steeds meer binnen SEZO zien dat mensen in de schulden komen. En vaak in de schulden komen door onwetendheid. Dus wat kan je beter doen dan mensen voor die tijd leren wat financieel zelfredzaamheid is.“ [[51]](#footnote-51)*

Zij vindt dat de voortdurende hulpverlening niet de juiste aanpak is. Schuldtrajecten kosten de overheid veel geld en lossen uiteindelijk niets op. Een efficiëntere oplossing is om meer gericht te zijn op preventieve aanpak en mensen tijdig te leren financieel zelfredzaam te zijn. Al met al stelt zij dat in deze kwestie voorkomen beter is dan genezen.

**Ondersteunende cursussen**

Ter bevordering van de financiële zelfredzaamheid en ter preventie van financiële problemen heeft Vrouw & Vaart een aanbod in ondersteunende cursussen. Zo is er de cursus ‘Financiële power’ die opgezet door vrouwen en voor vrouwen. De cursus is niet alleen door professionals ontwikkeld maar ook door tientallen diverse vrouwen die voldoende kennis hebben van de doelgroep waarvoor het bedoeld is. In deze cursus wordt de aandacht gevestigd op de financiële kracht van vrouwen. Tevens komen alle financiële aspecten waar ze mee te maken krijgen in hun financiële huishouden zoals verzekeringen, woningbouw, gas en elektra. De basiskennis om de financiële huishouden te runnen komt aan bod.

Tevens bieden ze de gelegenheid om vrouwen digitaal weerbaar te maken door middel van het ‘Digitaal spreekuur’. Het aanbod is mede mogelijk is gemaakt door de SNS Bank. Men kan hier terecht om te leren hoe je kunt internet bankieren en hoe je gebruikt kunt maken van de faciliteiten van ‘Mijn Overheid’. Naast deze cursussen heeft Vrouw & Vaart ook een algemene basisaanbod aan cursussen zoals een taalcursus of een computercursus.

Alles bijeengenomen is Vrouw & Vaart een emancipatiecentrum dat gericht is op de empowerment van vrouwen. Een onderdeel daarvan is de vrouwen in hun eigen kracht zetten op financieel gebied. Zij proberen de vrouwen onafhankelijk en zelfstandig te maken door middel van de cursus ‘Financiële power’ die is opgezet door vrouwen en voor vrouwen. Het doel is om vrouwen preventief kennis en vaardigheden bij te brengen zodat financiële problemen worden voorkomen.

# Hoofdstuk 9. Conclusie en aanbevelingen

*‘Op welke manier kan de Sociaal juridische dienstverlener van Versa Welzijn sociaal juridische hulp verlenen waarmee juist de financiële zelfredzaamheid wordt bevorderd van alleenstaande moeders met een minimuminkomen in de gemeente Hilversum, gelet op de ervaringen van SEZO Amsterdam en Vrouw en Vaart?’*

**Aanpak Versa Welzijn**

De handelswijze van de SJD’ers van Versa Welzijn bij een financiële hulpvraag waar de financiële zelfredzaamheid in het geding is, brengen zij in eerste instantie de financiële situatie in kaart. Ze kijken waar mogelijk het inkomen vergroot kan worden door middel van het aanvragen van regelingen en voorzieningen. Daarna wordt er gekeken naar wat de cliënt reeds zelf heeft gedaan om het probleem op te lossen. Aan de hand van het verloop van het gesprek maken zij een individuele inschatting. Deze inschatting is gebaseerd op de persoonlijkheid, kennis, vaardigheden en gedrag van een persoon. Als de SJD’er constateert dat de cliënt in redelijke mate zelfredzaam is dan probeert hij de cliënt in zijn eigen kracht te zetten en de regie bij de cliënt te laten. Indien de cliënt er niet uitkomt of het dreigt mis te gaan dan grijpt de SJD’er in en neemt de professional de regie over. Bij een persoon met een mindere mate van zelfredzaamheid kijkt de SJD’er naar de mogelijkheden van een cliënt en probeert hij om binnen die mogelijkheden de cliënt in zijn eigen kracht te zetten. Indien het niet succesvol verloopt wordt de cliënt gewezen op hulp uit zijn eigen netwerk. Als dat ook geen mogelijkheid is dan biedt de SJD’er meer ondersteuning aan door bijvoorbeeld voor te doen hoe iets moet, en de cliënt te stimuleren om het te proberen. Ook is geconstateerd dat SJD’ers de regie vaak overnemen uit voorzorg om grotere problemen te voorkomen. Versa Welzijn heeft een geringe aanbod aan ondersteunende faciliteiten op het gebied van de financiële zelfredzaamheid. Het aanbod bestaat uit het spreekuur. Hier komen algemene hulpvragen aan bod waaronder financiële hulpvragen. Verder bieden ze de cursus ‘Uitkomen met inkomen’ en de cursus ‘Leren budgetteren’ aan. De SJD’ers doen wanneer zij het nodig achten een controle op het inkomen van de cliënt. Ze controleren of de cliënt krijgt waar hij recht op heeft en of aanvulling van het inkomen mogelijk is door aanspraak te maken op voorzieningen.

**Aanpak SEZO**

SEZO is goed gefaciliteerd als het gaat om stimuleren van de financiële zelfredzaamheid. Dat komt omdat de doelgroep in Amsterdam Nieuw-West relatief minder financieel zelfredzaam is, vindt SEZO. Zij hanteren de ‘inkomenscheck’ of de ‘inkomensreparatie’ bij elke cliënt om de financiële situatie te verbeteren. Bij een inkomenscheck wordt er gekeken naar de financiële situatie van een cliënt en wordt er gecontroleerd of de cliënt krijgt waar die recht op heeft als het gaat om regelingen en voorzieningen. Het inkomen wordt dan aangevuld door aanspraak te maken op regelingen en voorzieningen.Er wordt gekeken of een cliënt de regelingen en voorzieningen krijgt waar hij voor in aanmerking komt. Als dat niet geval is wordt het inkomen gerepareerd. Dit is een preventieve aanpak om zo grotere financiële problemen te voorkomen. Daarnaast hebben ze een groot aanbod aan ondersteunende faciliteiten zoals het financieel spreekuur, de financiële werkplaats en de sociale helpdesk. Deze faciliteiten dragen allemaal bij aan het versterken van de financiële zelfredzaamheid.

**Aanpak Vrouw & Vaart**

Vrouw en Vaart is een emancipatiecentrum gericht op de ontwikkeling van vrouwen.Bij Vrouw en Vaart proberen ze vrouwen in hun eigen kracht te zetten door middel van empowerment. Zij bieden cursussen aan zoals ‘Financiële power’ en taalcursussen. In de cursus ‘Financiële power’ worden alle noodzakelijke aspecten van een financiële huishouden behandeld zodat de vrouwen dit in de praktijk kunnen implementeren. Daarbij kun je denken aan administratie voeren, omgaan met geld en het aanvragen van toeslagen. Bij financiële hulpvragen verwijzen ze door naar SEZO.

Vrouw & Vaart kijkt naar de mogelijkheden en de talenten van een vrouw en wordt de nadruk gelegd op het wegnemen van de obstakels en belemmeringen die de financiële zelfredzaamheid in de weg staan.

Overeenkomsten en verschillen

De werkwijze en handelswijze van Versa Welzijn komt grotendeels overeen met die van SEZO Amsterdam. Zo hanteren zij dezelfde stappenplan om de zelfredzaamheid te stimuleren bij een cliënt. Zij proberen altijd de cliënt in eigen kracht te zetten en de regie bij de cliënt te laten, mits zij de cliënt daartoe in staat achten. Als dat niet het geval is wordt de cliënt op het eigen netwerk gewezen en de hulp en ondersteuning daar te zoeken. Als dat geen mogelijkheid is en de cliënt is minder zelfredzaam is dan wordt er gekeken naar de mogelijkheden van een cliënt. Dit omvat de kennis en vaardigheden. Binnen die mogelijkheden proberen zij de cliënt dingen op te laten pakken en zelfstandig te laten doen. De dingen die zij niet kunnen doen worden overgenomen door de professionals. Indien cliënt niet in staat is om iets zelfstandig op te pakken of het dreigt fout te gaan dan grijpt de professional in en neemt de professional de regie over. Het verschil is dat het een gewoonte is bij SEZO om bij iedere cliënt een inkomenscheck te doen. Dat wordt bij Versa Welzijn ook gedaan, maar is geen gewoonte. Een ander verschil is dat er bij SEZO een vast contactpersoon wordt aangewezen bij een langdurige traject, zoals een scheiding, waarbij veel geregeld moet worden en de cliënt vaker terugkomt. Dit draagt bij aan het creëren van een vertrouwensband tussen cliënt en professional. Tijdens dit proces komt de zelfredzaamheid ook beter in beeld omdat de professional meer tijd doorbrengt met de cliënt en een betere inschatting kan maken. Dit draagt dan weer bij aan een gepaste mate van ondersteuning waardoor de zelfredzaamheid wordt gestimuleerd. De professionals geven aan dat de inschatting van de zelfredzaamheid over het algemeen goed gaat en vanzelfsprekend is door de ervaring en de mensenkennis en de ondersteuning daarop afgestemd wordt. Het dilemma dat de meerderheid van de professionals ervaren is de tijdsdruk. Het is dus niet zozeer het evenwicht vinden tussen ondersteuning bieden of de zelfredzaamheid stimuleren maar heeft meer te maken met de tijdsdruk. Door de tijdsdruk is er minder ruimte voor goede cliëntondersteuning, en dus indirect ook minder tijd om de zelfredzaamheid te bevorderen. De zelfredzaamheid kan beter gestimuleerd worden bij Maatschappelijk werk, omdat ze daar wel meer gericht zijn op de persoonlijke situatie van een cliënt en meer tijd hebben om de zelfredzaamheid in kaart te brengen en zo nodig te verbeteren.

Versa Welzijn kan de zelfredzaamheid van alleenstaande moeders stimuleren door de inkomenscheck te implementeren in de werkwijze en zo de financiële situatie van alleenstaande moeders te verbeteren. Ook de complexiteit van regelingen en het tekort aan kennis en vaardigheden kunnen aangepakt worden door het aanbod aan ondersteunende faciliteiten kenbaar te maken bij alleenstaande moeders. De overeenkomsten en de verschillen tussen Versa Welzijn, SEZO en Vrouw en Vaart worden verder toegelicht in bijlage 6. In het tabel is in één oogopslag te zien welke organisaties bepaalde handelswijze of werkwijze hanteren en hoe zij bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid van een cliënt.

Aanbevelingen

De resultaten en de conclusie hebben geleid tot een aantal aanbevelingen die aan Versa Welzijn worden gedaan. De volgende aanbevelingen vloeien voort uit het onderzoek en luiden als volgt;

1. De inkomenscheck of de regelingencheck implementeren. Bij cliënten met een laag inkomen altijd controleren of ze krijgen waar ze recht op hebben. Als dat niet het geval is dan aanspraak maken op de regelingen en voorzieningen zodat hun inkomen vergroot kan worden en financiële problemen worden voorkomen.
2. Het moet een standaardprocedure worden om bij cliënten met (dreigende) geldproblemen op de hoogte te stellen van het bestaande aanbod aan cursussen en indien nodig door te verwijzen naar Maatschappelijk werk. De cursussen ‘uitkomen met inkomen’ en ‘Leren budgetteren’ bij maatschappelijk werk moet meer bekend worden bij cliënten.
3. Een vast contactpersoon bij een langdurig traject zoals een scheiding. De alleenstaande moeders hebben een vertrouwensband met de dienstverlener en kunnen altijd contact opnemen met deze contactpersoon. Ze hoeven niet perse naar de inloopspreekuur maar kunnen direct contact opnemen met de contactpersoon. Zo verlaag je de drempel om hulp in te schakelen bij problemen en voorkom je dat problemen nog groter worden.
4. ‘Financieel spreekuur’ inzetten. Tweemaal per week een spreekuur inplannen speciaal voor financiële hulpvragen. Als achterwacht worden SJD’ers ingezet met een brede financiële kennis.
5. Vrijwilligers meer trainen om zelfredzaamheid van cliënten te stimuleren. Er moet meer nadruk worden gelegd op het stimuleren van de (financiële) zelfredzaamheid van een cliënt tijdens trainingen.
6. Voorlichtingsdagen inplannen over juridisch financiële regelingen. Dit zal bijdragen aan het vergroten van de financieel juridische kennis en inzicht van cliënten. De complexe regelingen worden uitgelegd in eenvoudige taal die voor iedereen makkelijk te begrijpen is.

Bovenstaande aanbevelingen zullen nader worden uitgewerkt in het adviesrapport. In het adviesrapport worden ook de conclusies die hebben geleid tot de aanbevelingen beschreven.

# Afkortingenlijst

Nibud

Nationaal instituut voor budgetvoorlichting

SJD’ers

Sociaal juridische dienstverleners

SRW

Sociaal Raadsliedenwerk

Wmo

Wet maatschappelijke ondersteuning

Wsnp

Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen

ZRM

Zelfredzaamheid-matrix

# Literatuurlijst

Miltenburg, A. van. (2006) *Amendement van het lid van Miltenburg c.s. ter vervanging van dat gedrukt onder Nr. 58.*

Beleidsregels re-integratie Hilversum 2015

Verordening sociaal domein gemeente Hilversum 2015

Mogroep, *Sociaal Raadsman/sociaal dienstverlener,* 2006

Gemeente Hilversum*, Minimaregelingen*, 2016

Gemeente Hilversum, *Bijstandsnormen van 1 januari 2017 t/m 30 juni 2017,* 2017

Nibud(2014), *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland.*

CBS (2009), *De inkomenssituatie van alleenstaande moeders: trends en dynamiek*.

SCP (2016), *Armoede in kaart.*

NJI (2014) *Eenoudergezinnen.*

Nibud (2013), *Nibud-competenties voor financiële zelfredzaamheid op de lange termijn.*

Nibud. (2012) *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid.*

E-quality (2010), *Factsheet financiële zelfredzaamheid.*

GGD Amsterdam, *Handleiding Zelfredzaamheid-matrrix 2013,* Amsterdam

CBS en SCP (2014), *Armoedesignalement.*

Nel Verhoeven, *Wat* *is onderzoek?*, Amsterdam: Boomonderwijs 2007

Boer, N., de & Lans, J., van der, *Burgerkracht: De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: RMO 2011.

Erik Boersma en Kees-Willem Bruggeman, *De kleine gids Wmo 2015*, Hoofddorp: Kluwer Business

B.E.A. Baarda, *Basisboek* *kwalitatief onderzoek*, Groningen: Noordhoff Uitgevers 2005

M.H. Bastiaans, *Leidraad voor juridische auteurs*, Deventer: Kluwer 2013

C.Vrooman, S. Hoff, *Armoedesignalement 2014,*

Evelien Meester, *,Mogroep Meedoen doet ertoe, 2014*

Mogroep, LOSR, *Met terugwerkende kracht,* 2012

Cora Brink, *Kennisdossier 5, Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid: de begrippen ontward,* 2013

Will Tiemeijer, *WRR Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden.* Den Haag/Amsterdam 2016

J. Mast e.a., *Vilans Zo zelfredzaam. Een overzicht van instrumenten voor het meten van*

*zelfredzaamheid,* 2014

Warnaar & Van galen, *Nibud* *Een referentiebuffer voor huishoudens*, 2012

R. de Brabander, *Wie wil er nou niet zelfredzaam zijn?* *De mythe van zelfredzaamheid,* Antwerpen/Apeldoorn : Garant 2014

S. Lauriks e.a, *GGD Amsterdam Zelfredzaamheid-Matrix 2013 Handleiding,* Amsterdam 2013

Brakel, M. van en R. Lok (2009), *'De inkomenssituatie van alleenstaande moeders: trends en dynamiek'*, in: *'Sociaaleconomische trends'*, 4e kwartaal 2009. Den Haag, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Van der Schors en van der Werf (2016), *Kans op financiële problemen*, Nibud

T. Madern (2015), *Geld en gedrag de theoretische basis,* Nibud

[www.nibud.nl/consumenten/minnelijke-schuldregeling/](http://www.nibud.nl/consumenten/minnelijke-schuldregeling/)

www.nibud.nl/consumenten/wettelijke-schuldregeling-wsnp/

# Bijlage 1. Gecodeerde interviews alleenstaande moeders

# Bijlage 1.1 Interview D1

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 24 maart 2017  Code respondent: Deelnemer 1  Geslacht respondent: Vrouw |  |
| 1. Najoua: Zo, nou nogmaals welkom. Fijn dat je er bent, ik zal dit gesprek opnemen zoals ik zei. Puur voor mezelf om het na te luisteren en uit te werken. En alles wat hier besproken wordt is vertrouwelijk. En ik zal vragen stellen over de kennis en vaardigheden die je bezit op het gebied van financiën. En tegen welke problemen je eigenlijk aanloopt op dat gebied. En het gesprek zal ongeveer een uur duren, uurtje. Het is van belang om in beeld te brengen wat de situatie is van alleenstaande moeders en eh hoe ik de Sociaal juridische dienstverleners van Versa Welzijn kan adviseren om dat nog beter aan te pakken. En ik zal de informatie die ik vandaag krijg zal ik meenemen in het onderzoek. En ja dat zal bruikbaar zijn voor mij. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ok, mooi. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja? Dan wil ik je als eerst, als blijk van waardering een geschenk geven. Voor het meewerken, want dit is niet niks natuurlijk. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nou, dank je wel. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Alsjeblieft, dit is altijd lekker he voor vrouwen. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Lekker met een kopje thee erbij. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja precies. Vanavond lekker jezelf verwennen. Even kijken, dan gaan we beginnen. Kan je je misschien even voorstellen? Wie je bent, wat je doet, wat je in het dagelijkse leven doet en dergelijke. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nou ik ben Ik ben 29 jaar. Ik woon hier in Hilversum. Ik heb 3 kinderen. Eentje van 5, eentje van 1,5 en eentje van 7 maanden. En op dit moment doe ik niks. | Zwaartefactor ZRM |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ik zit thuis. Maar ik ben van plan om te gaan werken. | Toekomstperspectief |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en heb je een inkomen op het moment? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, ik heb een Wajong-uitkering. | Inkomen uit uitkering ZRM |
|  |  |
| 1. Najoua: Een Wajong-uitkering. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Oke. Je hebt dus een Wajong-uitkering. En je zou binnenkort wel graag weer aan het werk willen. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. Ja, ik heb ook een jobcoach en zij zijn nu bezig voor mij om werk te vinden. | Actief werk zoeken |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus je bent al in het traject gegaan om werk te zoeken. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. Eentje zit nu ook op de crèche dus ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, oh dat is wel fijn dat je dat vooruitzicht hebt. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En even kijken. Je hebt een Wajong-uitkering, hoe ga je om met het beschikbare inkomen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nou, ik zit ja ik red het amper om zeg maar rond te komen. En ik heb ook schulden dus. Ik zit nu bij de Kredietbank. Dus zij hebben alles van mij overgenomen, zodat ik geen stress meer heb. | 1. Financiële situatie In kaart brengen (C1 Nibud)  2. Schulden beheerd door derden (ZRM)  3. Stress verlichting |
|  |  |
| 1. Najoua: Oh, ja. Dus je hebt het uit handen gegeven? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Oke. En gaat het om een grote schuld of een kleine schuld? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nou, het is gewoon bij meerdere bedrijven. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Bij meerdere bedrijven. Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Oke. Even kijken, hou je een overzicht bij van je inkomsten en de administratie? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. Ik kan inloggen bij de Kredietbank. En dan kan ik zien wat binnen is gekomen en wat uit is gegaan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En krijg je dan ook een soort van bedrag per maand van hun? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, ik krijg elke week 85 euro. | Leefgeld |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Het is wel moeilijk als je zeg maar 2 baby's hebt en een kind die naar school gaat. En nog boodschappen voor jezelf. | Ervaart het als moeilijk |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, want hoe doe je dat dan om toch rond te komen met zo'n klein bedrag per week? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja gewoon. Echt kijken wat je nodig hebt en dan dat kopen. | 1. Verantwoord besteden (C2 Nibud)  2. Gepaste uitgaven ZRM |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en lukt dat ook altijd? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: De ene keer wel en de andere keer niet. Ik heb ook natuurlijk pamper nodig en melk en pap enzo. Dus. | Afwisselend verantwoord besteden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe zorg je dan dat je inkomen en ja wat je uitgeeft in balans is? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ehm nou dat doet de Kredietbank. Als ik wat tekort kom kan ik altijd nog vragen van he ik kom misschien 20 euro tekort dan kunnen zij overmaken. | In kaart brengen door bewindvoering (C1 Nibud) |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus daar doen ze niet moeilijk over. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee, als dat in het potje zit dan krijg ik het wel ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. En open je ook altijd belangrijke brieven als je die binnen krijgt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Die krijgen zij. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Oh die krijgen zij? Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, maar soms krijg ik wel deurwaarderbrieven en dan bel ik ze op en dan mail ik het naar ze. Dan nemen zij contact op met. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Oh dan nemen zij het over. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. En stel dat je een brief binnen krijgt en je begrijpt niet helemaal wat er in staat en wat ze daarmee bedoelen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ik heb ook een begeleiding. Die komt een keer in de week. Dan kan ik met haar contact opnemen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En wat voor begeleiding is dat? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ambulant begeleiding. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En wat houdt dat precies in? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nou, zij komt een keer in de week me met de financiën helpen. Papieren die ik bijvoorbeeld niet begrijp en advies geven over de kinderen. | Financiële thuishulp/opvoedhulp |
|  |  |
| 1. Najoua: Is dat van, van welke organisatie? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Van Sherpa. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Van Sherpa. Ok. Van Sherpa. En dan krijg je ook begeleiding en ondersteuning? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Bij je administratie. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja en ook opvoeding. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En opvoeding. Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Het is wel leuk, want soms heb je echt iemand nodig om te praten over bepaalde dingen. Dus vind ik het wel ok dat ze komt. | Behoefte aan hulp |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je vind het wel fijn dat er iemand is die je vragen kan stellen. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja ok, dat is mooi. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: En soms als je zelf bijvoorbeeld ergens naartoe moet bellen dan wordt je niet echt serieus genomen. En als een begeleiding van je belt dan wordt je wel serieus genomen. Het is wel jammer dat ze je zelf niet serieus nemen terwijl het over jezelf gaat. En als er iemand anders. | Voelt zich niet serieus genomen door instanties |
|  |  |
| 1. Najoua: En over wie heb je het dan? Kan je een voorbeeld noemen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Bijvoorbeeld, de woningbouw. Wordt je dan niet echt serieus genomen |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en als een begeleider belt dan heb je het gevoel dat het beter wordt opgepakt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Het is wel jammer vind ik zelf. Want het gaat natuurlijk over mij en ik moet het aan haar vertellen wat ik zeg maar wil. En welke antwoorden ik wil horen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus als ik het goed begrijp voel je je niet serieus genomen, met je problemen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. | Voelt zich niet serieus genomen door instanties |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. Hoe verstandig denk je na wanneer je geld uitgeeft? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nou ik ben heel erg bezorgd om mijn kinderen dus ik denk altijd eerst aan mijn kinderen. Als ik bijvoorbeeld deze schoenen ga halen dan hebben ze misschien medicijnen nodig en daar denk ik meestal aan van nee ik kan die schoenen niet kopen want straks hebben jouw kinderen medicijnen nodig bijvoorbeeld dan kan je dat niet halen want je hebt schoenen gekocht zeg maar. | 1.Verantwoordelijkheidsgevoel 2. Verantwoord besteden C2 |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Dus je maak je daar de de afweging in van wat belangrijk is en wat niet belangrijk is als ik het goed begrijp. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. Uhum. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En even kijken hoe zorg je dat je je vaste lasten op tijd betaalt en lukt dat ook altijd? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Meestal lukt dat wel. | Afwisselend verantwoord besteden |
|  |  |
| 1. Najoua: En wordt dat gedaan door de Kredietbank? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, alles wordt door hun gedaan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Soms doen ze dat ook zeg maar laat, dan moet ik echt er achter aan gaan voordat het echt betaald wordt. | Verantwoord besteden C2 |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Dus je draagt ook de verantwoordelijk zodat het op tijd betaald wordt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe ga je om met situaties waarbij je plotseling een uitgave moet doen waar je niet op hebt gerekend? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Dan bel ik hun op en zeg van, net als gister. Ik was me fietssleutel kwijt en moest 20 euro betalen. Dus heb ik ze opgebeld van nou ik ben me fietssleutel kwijt geraakt en ik moet het gaan zagen en ik heb een nieuwe slot nodig en dat kost 20 euro. | Vooruit kijken C3 |
|  |  |
| 1. Najoua: Uhum. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, dan wordt dat overgemaakt. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Oke. Dus daar zorgen zijvoor dat dat goed wordt opgevangen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En hou je dan ook rekening met uitgaven die in de toekomst worden gedaan? Dus kijk je dan ook vooruit? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, als ik bijvoorbeeld ook iets nodig heb dan bel ik hun op en zeg dan nou volgende maand wil ik dat dus kunnen jullie daar extra voor aan de kant zetten. | Vooruit kijken C3 |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En dat doen ze dan ook? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe zorg je ervoor dat je bewust en verstandig koopt? Die passen bij jou persoonlijke situatie? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nog een keer? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, hoe zorg je er dus voor dat je verstandige aankopen doet die passen bij jouw situatie? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nou ja gewoon. Een beetje voorraad kopen wat in de aanbieding is. | Bewust financiële producten kiezen C4 |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je let op aanbiedingen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Uhum. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En let je er ook op of deze aanbieding ook echt nodig is? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe doe je dat dan? Hoe maak je die afweging of het echt nodig is? |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja als je dagelijks gebruik van maakt, dan is het wel nodig. Dingen die je dagelijks gebruikt. | Bewust financiële producten kiezen C4 |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus dingen die je dagelijks gebruikt, die gaan voor? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe zorg je ervoor dat je geld opzij legt voor de toekomst? En is dat van toepassing nu in jouw situatie? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Hoe gaat dat in zijn werk? Kun je er wat over vertellen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Dat bespreek ik met de Kredietbank en zij maken een potje. | Spaarbehoefte |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus zij zorgen er eigenlijk ook voor dat jij spaart voor je toekomst en soort van iets opzij legt. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja niet echt. Ik heb niet echt heel veel inkomen dus, een klein beetje. Ze leggen wel aan de kant. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ze leggen wel iets aan de kant. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. Voor als iets extra’s bij komt kijken dat ik het wel kan betalen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Hoe is het gesteld met je kennis op het gebied van financien? Wat weet je daarover? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nou niet heel veel. Ik krijg van de belasting wat van de Wajong en van de gemeente heb ik daar ook recht op. | Over voldoende kennis beschikken C5 |
|  |  |
| 1. Najoua: Bedoel je de regelingen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja hoe noem je dat? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Minimaregelingen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja dat zijn ze nu voor mij aan het aanvragen. Dus afwachten |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe probeer je een goede balans te houden in je geldzaken? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Eigen dingen kopen echt wat nodig is. En ook sparen voor dingen die je plotseling bij komen. Dat doe ik allemaal niet zelf maar. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Daar krijg je hulp bij. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat is fijn. Wat weet je over regelingen die je inkomen kunnen vergroten zoals toeslagen en voorzieningen waar je voor in aanmerking kom. Heb je daar veel kennis over? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee niet echt, maar ik kreeg laatst een brief van de belasting dat ik bijvoorbeeld dat zij mijn abonnementen van telefoon enzo kunnen betalen. En ze kunnen zwemles voor mijn dochtertje betalen zeg maar sporten. En daar ga ik wel achteraan omdat ik zelf niet dat kan betalen. | Gebrek aan financiële kennis |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Door de? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Gemeente. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Door de gemeente. Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Iets van bijzondere bijstand ofzo. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja precies. En hoe zorg je ervoor dat je weet waarvoor je in aanmerking komt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Bellen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Bellen. En met wie bel je dan? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Met de gemeente als ik iets niet begrijp. En daarna licht ik dan de Kredietbank in, want ik heb wel toestemming nodig van de Kredietbank om veel dingen te regelen. | Initiatief tonen om informatie te vergaren over minimaregeling |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ik bel zelf eerst en dan bel ik hun van ik heb gebeld met de gemeente en ik weet dat en dat. Dus kunnen jullie er achteraan? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. En hoe komt het dat je de financiële kennis en inzicht dat dat niet helemaal dat je dat eigenlijk mist? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja dat weet ik eigenlijk niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Lees je daar weleens over? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee. | Gebrek aan kennis |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee. En wat is de reden dat je er zelf niet uitkomt op het gebied van de financiën? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja soms post te laat openmaken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Deelnemer 1: Ja dan worden de bedragen natuurlijk hoger en omdat ik niet genoeg inkomen had door bepaalde dingen te betalen. | Groeiende schulden als gevolg |
|  |  |
| 1. Najoua: En is dat ook de reden dat je de post te laat openmaakt? Of is het gewoon omdat je dat te laat ziet. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee niet omdat ik het te laat zie. Je weet gewoon je hebt niet genoeg geld dus dan ga je ook niet in de brievenbus kijken. Dus dan ga je kijken en je kan het toch niet betalen. | Financiële problemen vooruit schuiven |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je denkt eigenlijk, ik kan er toch niet veel aan veranderen dus het heeft geen zin om het te openen. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Dus daarom zijn de bedragen hoger geworden, omdat ik ze heb laat betaald. En er was ook niet genoeg geld om ze te betalen. | Groeiende schulden als gevolg |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Had je dat ook nagevraagd bij de Kredietbank? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee voor. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Oh, voordat je bij de Kredietbank terecht was gekomen. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. Toen had ik niet genoeg. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ok. En wat doe je dan op zo'n moment, dat je er niet zelf uitkomt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, dan heb je stress, je bent bang. Want je hebt natuurlijk kinderen. En je bent bang dat je uitgezet wordt. Dat het licht wordt afgesloten. Want ik weet nog een keer, ik was afgesloten door de Oxxio. Ik zat nog niet onder bewind maar wel bij de Kredietbank en zij zouden een nieuwe leverancier voor mij regelen. En dat heeft zo lang geduurd dat Liander twee keer aan de deur zijn geweest om mijn gas en licht af te sluiten. | 1. Stress  2. Angst voor huisuitzetting |
|  |  |
| 1. Najoua: En hadden ze dat ook gedaan? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee ik heb niet opengemaakt. En de laatste keer hadden ze een brief in de brievenbus gedaan dat ze dan met de politie zouden komen om mijn gas en licht af te sluiten. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En is dat ook gebeurd? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee dat is niet gebeurd. Want ik bleef elke dag bellen, van kan iemand contact met de leverancier opnemen zodat ik niet afgesloten kan worden. | Initiatief nemen om grotere problemen te voorkomen |
|  |  |
| 1. Najoua: En met wie heb je toen gebeld? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Met de Kredietbank toen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Met de Kredietbank. Die heeft jou daarbij geholpen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja maar het heeft wel heel lang geduurd want Liander is twee keer aan de deur geweest voordat het opgelost was. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En schakel je vaak hulp in bij zulke situaties, als je er zelf niet uitkomt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, meestal wel. | Hulp inschakelen indien nodig |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja precies. Ok. En we hadden net besproken ongeveer waar je tegenaan loopt op het gebied van financieen? Waar loop je nog meer tegen aan? Wat zijn je belemmeringen op dat gebied? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, dat ik niet genoeg inkomen heb om bepaalde dingen te doen. Ik krijg maar om de drie maanden kinderbijslag maar dat gaat naar de kinderen. En ze groeien natuurlijk en nieuwe spulletjes nodig. En het is echt niet genoeg. | Onvoldoende inkomen om alle kosten te dekken |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Want ik heb 3 kleintjes, en ze krijgen allebei 190 per kind om de drie maanden. Ze krijgen wel kindgebonden budget om de elke maand maar dat is echt niet genoeg. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat is niet genoeg. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee, want de huur is al bijna 500 euro en ik krijg maar 980 ofzo van de Wajong dus het is echt niet genoeg. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee. En hoe wil je dat gaan veranderen voor jezelf. Dat je daar op een gegeven moment wel uit komt en dat het wel genoeg is. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja ik denk me schulden | Gewenste oplossing schulden oplossen |
|  |  |
| 1. Najoua: Welke kennis, welke vaardigheden, welke inzichten misschien? Wat voor hulp heb je daarbij nodig? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ehm. Ik weet het eigenlijk niet. De schulden volgens mij. Als die afbetaald zijn dan denk ik wel dat ik het kan redden | Gewenste oplossing schulden afbetalen |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus als de schulden opgelost zijn dan denk je dat je er beter voor staat? Dat je wat financieel zelfredzamer bent? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. Ik denk dat het nog een poosje gaat duren voordat ik echt denk van oke ik kan nu 100 euro vragen voor mezelf. Want meestal gaat alles naar de kinderen, dan laat ik mezelf over voor de volgende keer haal ik voor mezelf. | 1. Financiële verbetering niet op korte termijn 2. Cijfert zichzelf weg |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus de kinderen gaan in deze voor? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja. Bij mij gaan de kinderen met alles voor. | Prioriteit kinderen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ok. En ben je op de hoogte van cursussen en trainingen die worden gegeven op dit gebied zodat je in de toekomst toch beter kan omgaan met je financiën? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee. | Niet op de hoogte van financiële cursus |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee? Daar ben je niet van op de hoogte van? Heb je dat nagevraagd of uitgezocht? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee. Dat zou ik wel graag willen. | Behoefte aan financiële kennis vergroten |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Nou ik weet wel dat er een cursus wordt aangeboden, ook door Versa Welzijn. En dat heet Inkomen en uitkomen. En daar leer je alles over je financiën in beeld brengen, een overzicht maken, hoe je moet uitgeven en hoe je daar de balans in kan opmaken. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: En hoe lang duurt zo'n cursus? | Interesse in financiële cursus |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat zou ik zo meteen moeten navragen bij Moumen. Die weet daar alles over. Misschien heeft hij ook nog een folder die ik jou mee kan geven en dan kan dat misschien jou verder op weg helpen. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Ja, dat zou wel fijn zijn. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Want ik kan heel erg slecht met geld omgaan. | Kan slecht met geld omgaan |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, gaan we even vragen. Nou, dat was eigenlijk de laatste vraag. Ben ik nog iets vergeten te vragen of is er nog iets wat jij wil vragen of weten? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Nee. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou dan wil ik je hartelijk bedanken voor je tijd en voor je moeite. Voor het gesprek. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 1: Dank je, graag gedaan. |  |

Bijlage 1.2. Interview D2

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 24 maart 2017  Code respondent: Deelnemer 2  Geslacht respondent: vrouw |  |
| 1. Najoua: Zo, nou welkom. Ik ben Najoua, ik doe de opleiding Sociaal juridische dienstverlening in Leiden op de hogeschool. En ik ben aan het afstuderen en ik doe nu een onderzoek naar alleenstaande moeders en hoe zij met geldzaken omgaan. En ik zal dit gesprek opnemen, en daar heb ik ook jouw toestemming voor. En het is voor mezelf zodat ik het kan naluisteren en kan uittypen. Dus ik zal het niet openbaren, dit gesprek is ook vertrouwelijk. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, maar beetje moeilijk voor Nederlands praat. Arabisch goed. Maar Nederlands. Begrijp je? | 1. Taalachterstand  2. Zwaartefactor taalachterstand ZRM |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ik begrijp het. Ik zal proberen zo makkelijk mogelijk en zo duidelijk mogelijk vragen te stellen en uit te leggen wat ik bedoel zodat jij dat ook begrijpt. En mocht het niet lukken, dan ga ik Moumen erbij roepen want hij kan wel Arabisch en dan gaat hij tolken. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Moumen, tolk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Het gesprek gaat ongeveer een uurtje duren. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Geen probleem, kinderen gaan naar school ik ben vrij. | Zwaartefactor zorg kinderen ZRM |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, je hebt alle tijd gelukkig. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Alle tijd. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En de informatie die ik in dit gesprek naar voren breng die ga ik gebruiken in mijn onderzoek en ik ga dan advies geven aan Sociaal juridische dienstverleners van Versa Welzijn zodat zij beter kunnen helpen en jullie beter kunnen ondersteunen zodat jullie financieel en geldzaken beter kunnen verbeteren. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik ben contact met Moumen bijna 18 jaar. Lang geleden toen mij eerste babymeisje is geboren toen contact met Moumen. Bijna dochter volgende maand april 18 jaar. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Zo. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Lang he. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je kent hem lang? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, tuurlijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Maar wat ik zeg lieve schat. Ik ben beetje soms moeilijk voor kinderen, uitkering soms weinig. Begrijp je wat ik zeg. | Ervaart het als moeilijk |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik ben 3 kinderen, soms wallah soms wallah Allah weet ik ben alleen mens. Allah weet soms ik niet genoeg eet voor kinderen. Maar uitkering ik krijg elke maand krijg geld maar ik weet niet, snel weg die geld. Betaal die, betaal die maar jij weet het kinderen beetje groot. Kleding, eten alles. | Onvoldoende inkomen om alle kosten te dekken |
|  |  |
| 1. Najoua: Hoeveel kinderen heb je? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: 3 kinderen lieve schat. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe oud zijn ze? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Een bijna 18, ander 15 en die ander 13. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Twee meisjes een jongen |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En je hebt een uitkering, wat voor uitkering heb je? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Sociaal zaak uitkering. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Bijstand? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Bijstand ja. Ik ben alleen ja. | Inkomen uit uitkering ZRM |
| 1. Najoua: Hoe je omgaat met je uitkering en of dat? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja uitkering lieve schat, elke maand krijg 760 euro. Elke maand ja. Die 760 euro gas elke maand 169 nuon. | In kaart brengen C1 |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Die kinderbudget, zorgtoeslag, huurtoeslag. | Inkomensafhankelijke voorzieningen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Hoeveel blijft? Blijft 250 blijft tot hele maand voor boodschap doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok en kom je daarmee rond? Is dat genoeg? Of kom je daar niet mee rond? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Waarom ik zeg, soms wallah ik heb niet genoeg eten voor kinderen. | Geldtekort |
|  |  |
| 1. Najoua: Maar hoe komt dat dat het niet genoeg is? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik weet het niet lieve schat. Alleen kopen kopen kopen, huur alles betalen die die. Kleding, eten jij weet het lieve schat. | Veel uitgaven |
|  |  |
| 1. Najoua: Kleding, eten voor de kinderen ook. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Bijvoorbeeld mijn dochter niet nodig schoenen voor 35 of 40 moet jij weet het 120. Mama nieuw zij gezien vriendin. Zegt mama waarom gekocht van Van Haren nee moet lopen voor sport. Toen jij gekocht schoenen, niet eet. | 1. Verantwoord besteden C2 2. Onverantwoorde uitgaven |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. En doe je dat dan ook? Koop je dan ook schoenen voor je dochter? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja natuurlijk, Meryem die voor 15 ik haal voor schoenen, jij school jij gezien vriendin. Mooie schoenen mama nee niet die niet van Van Haren. Ik zeg lieve schat, mama alleen uitkering mama niet werk mama geen andere betaal. Zegt mama alsjeblieft een keer, bijvoorbeeld merk schoen of Nike of Adidas. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En dan doe je dat toch? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja. Ik hou voor kinderen. Kan niet kinderen boos. | Toegeeflijk |
|  |  |
| 1. Najoua: En aan het eind van de maand kom je dan geld tekort of hou je dan wat over? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Soms goed, soms niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Soms niet. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Echt waar soms niet. Soms kinderen zeggen mama wat gegeten vandaag ik zeg wachten tot volgende maand. Of lenen mijn beste vriendin. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je leent ook? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Soms wallah lenen van mijn beste vriendin 50 of 100. | Lenen |
|  |  |
| 1. Najoua: Doe je dat soms of vaak? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Soms. Nee. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En als je dan geld tekort komt te weinig geld, kom je dan ook in de schulden? Heb je schulden? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Schuld? Nee, nee. Schuld betekent? Betekent lening? | 1. Geen schulden  2. Taalbarrière |
|  |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Kan niet, kan niet blijven bijvoorbeeld tot volgende maand of volgende maand. Nee ik niet hou voor zo. | Financiële verantwoordelijkheidsgevoel |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Dat is mooi, heel goed. En hou je je administratie bij? Heb je een overzicht? Een map? Of voor papieren voor facturen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Voor papieren? Ja, ja ik heb alles voor map voor papieren voor alles netjes. Soms 1 dag blijf alleen netjes voor papier. Bijvoorbeeld snel mogelijk misschien ik kom voor Moumen, Moumen zegt nodig papier. Zegt bijvoorbeeld volgende week komt die papier gelijk gaan naar pak die papier. Vroeger rotzooi. | In kaart brengen C1 |
|  |  |
| 1. Najoua: Rommel? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Rommel, rommel. Maar nu goed. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nu heb je goed overzicht. In een map heb je dat? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, ja tuurlijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dat is goed. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Je weet die land alleen voor papier. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, papierwerk he. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja. Kijk eens lieve ik deze jaar lang niet gaan naar vakantie. (huilt geluidloos voor een poosje) | Emotie |
|  |  |
| 1. Najoua: Heb je daar veel familie? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik ben spaar of eten kinderen of spaar of wat ik doen? Uitkering komt binnen en gelijk weg. Wallah 10 jaar niet gaan naar vakantie maar deze jaar ik zeg moet sparen van kinderbijslag. Niet kleding kinder gekocht ofzo moeten sparen. Waarom vandaag ik praat met Moumen moet lenen voor de bank. Deze keer, eerste keer lenen voor de bank. Ik zeg moet. Ik heb geen genoeg geld voor vakantie, je weet het. | Spaarbehoefte |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Moet gaan naar kinderen eet, moet kleding moet familie klein beetje cadeautje. Ik lang niet gaan lieve schat, ik vandaag praten met Moumen zeg graag praat met de bank. Lenen, misschien bijna 1500 of 1800 genoeg. Elke maand sociaal af. Begrijp je? | Lening afsluiten voor vakantie |
| 1. Najoua: Bijvoorbeeld je hebt 200 euro, ga je dan slim nadenken van is dit wel slim om te kopen? Want ik heb maar 200 euro of denk je daar niet verstandig over na. | Bewust financiële producten kiezen C4 |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik ben niet sllim. Wallah ik ben niet slim. Soms mens 200 genoeg voor hele maand, wachten tot andere maand. Maar ik van mij ik weet het niet lieve schat, gelijk gaat naar kopen kopen. Soms mijn vriendin zegt Aicha wat is dat? Moet aanbieding voor reclame, ik wachten tot volgend voor alles en ik niet aanbieding wachten. Gelijk ik ga naar gekocht. Waarom geld niet blijven. | Gevoelig voor verleidingen |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe komt dat, dat je dat doet? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik weet het niet lieve schat. Weet ik niet. Zo karakter van mij, zo karakter. Karakter van mij zo. Toen jij gaan naar bijvoorbeeld gaan naar Dirk van der Broek, of Jumbo of Lidl gelijk koop die koop die. Niet wachten wanneer aanbieding. Nee, ik weet het. | Persoonlijkheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Je kijkt niet vooruit? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee, gelijk naar Lidl karretje pak die pak die toen jij gaan naar huis. Ik kijken, ik ooh ik wachten op bijvoorbeeld 2 weken of 3 weken dan ga naar geld komt binnen voor uitkering. Waarom vraag mijn vriendin graag 50 euro. Ik ben schamen. | 1. Vooruit kijken C3  2. Schaamte geld lenen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, je schaamt je om dat te vragen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja. Maar gelijkt geld komt binnen geef dit vriendin. Zegt vriendin Aicha blijf rustig niet snel terug geven. Blijf. Maar ik ben snel terug. | Geleende geld snel teruggeven |
|  |  |
| 1. Najoua: Hoe komt dat dat je dan niet wacht op aanbiedingen of wacht op acties? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik weet het niet. Ik weet het niet. Kinderen lieve schat nu groot he, moet eten moet toen jij gaan naar school terug thuis mama honger. Ja gelijk ik ga naar gekocht. Ik weet het niet. Wallah ik hand van mij niet blijf sparen voor geld. Hand van mij woeh woeh. | 1. Kortetermijnvisie  2. Kan slecht met geld omgaan 3. Weinig zelfcontrole |
|  |  |
| 1. Najoua: Gat in de hand? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Soms mensen, soms mens goed. 1 van mij ik eerst 1. Echt waar ik weet het niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja dat is lastig. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Maar komt goed, Allah groot. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En als je zeg maar rekeningen binnen krijgt zoals huur, water, gas. Betaal je die op tijd? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Soms wel soms niet. Eerlijk praten he. Eerlijke praat. Soms op tijd soms vroeg. Vroeger goed, elke op tijd voor tijd tijd tijd. 6 maand 8 maand blijft wachten maar betaal maar klein beetje lang. Bijvoorbeeld 1 week, 2 weken lang. Niet lang lang, maar. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, het is moeilijk vooral als alleenstaande moeder. Ervaar je dat ook zo? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja. Vader soms help soms weinig krijgt 10 euro 2 euro voor kinderen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Hij helpt niet mee met geld? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee niet elke maand helpt bijvoorbeeld elke maand krijg geld hulp. Nee nooit. Nooit. Soms kinderen zeg papa mama veel mama elke keer krijg van mij geld mama genoeg. Papa alsjeblieft. Een keer mijn zoon Ali zegt papa ik kom geef 5 euro vader zegt nee sorry ik heb 2 euro. Wallah mij zoon gaat naar vader hier wonen Hilversum gaan naar vader ik denk misschien zoon gaat naar vader krijgt 5 of 10 maar 2 euro. Ja 2 euro, wallah Ali komt terug ik zeg Ali lieve schat papa krijgt 5 euro? Ik zeg mama 2 euro. Ik zeg toen hier gaan met de fiets alleen voor 2 euro? Soms wallah Ali van mij pakt tas op alleen vraag van mij mama die 10 euro mag ik alsjeblieft ik ga nu met vriend. Ik zeg ja meeneem. | 1. Geen financiële bijdrage vader 2. Gevoelig voor behoefte kinderen |
|  |  |
| 1. Najoua: Uhum |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Moet, ik ben moeder niet streng. Ik ben moeder vrij. | Soft |
|  |  |
| 1. Najoua: Je zegt geen nee? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee, nooit voor kinderen. Altijd ik hou van kinderen. | Toegeeflijk |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. En stel je voor bijvoorbeeld, de wasmachine gaat stuk. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ga naar kopen voor tweedehands. | 1. Vooruit kijken C3  2. Bewust financiële producten kiezen C4 |
|  |  |
| 1. Najoua: Ga je naar? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Tweedehands. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Tweedehandse kopen. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Wallah. 2 machine kapot jij belangrijk kleding moet kan niet met douchen met. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus dan hou je ook wel rekening met geld, dat het goedkoop is? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Goedkoop voor tweedehands. Niet voor nieuw, nieuw 300, 400 kan niet. Ga naar 1 winkel hier voor Hilversum tweedehands maar goede winkel. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en hou je ook geld opzij? Sparen? Spaar je ook geld voor bijvoorbeeld als je? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Alleen voor vakantie. Nee verder kan niet, alleen voor eet slaapt. | 1. Spaarbehoefte  2. Kortetermijnvisie |
|  |  |
| 1. Najoua: De dagelijkse. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, alleen belangrijk vakantie deze jaar ik beloofd voor kinderen. Ik krijg belooft zegt mama alsjeblieft alleen niet alleen school thuis, school thuis. Alsjeblieft mama ik ga naar familie, ik ga naar land voor zon voor familie je weet. | Prioriteit vakantie |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat vindt u belangrijk? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja. Ik zeg wallah kinderen ik doe probeer misschien bank lenen van mij ik ga naar vakantie. | Prioriteit vakantie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Dat is op dit moment belangrijk? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, inchallah. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ik hoop het ook voor u. En kunt u lezen, schrijven? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, ja. Nee schrijven voor Nederlands beetje moeilijk maar lezen beter. Maar ik ben alles, ik ben moeder ik ben vader. Begrijp je wat ik zeg. | Taalachterstand schrijven, spreken |
|  |  |
| 1. Najoua: Lezen wel. Ok. Veel verantwoordelijkheid he, mesouliat? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Mesouliah, ja. (vertaald uit het Arabisch: verantwoordelijkheden). Ik ben vader moeder alle twee. Ik binnen thuis buiten. Jij begrijpt? | Verantwoordelijkheidsgevoel |
|  |  |
| 1. Najoua: Ik begrijp het. Kijk, u vindt het moeilijk om te leren omgaan met geld he, uitgeven en. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Wat bedoel je lieve schat? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Maar wilt u ook weten hoe dat moet? Informatie zodat je misschien cursus volgt en dat je weet van wat moet ik uitgeven, hoe geef ik uit zodat ik geld overhoud. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: (zegt iets in het Arabisch) |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus bijvoorbeeld? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Bijvoorbeeld misschien geld te weinig ofzo? | Taalbarrière |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, informatie. Informatie zodat je weet. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ah wat ik doen? Wat ik doen misschien geld weinig? Ik wachten voor Allah, Allah groot. Wat ik doen lieve schat? Niks. Ik wachten voor Allah. Wat ik doen? Niks. | 1. Over voldoende kennis beschikken C5  2. Onmacht |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus u heeft het gevoel dat u niks kan doen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Wat ik doen lieve schat, alleen blijft voor Allah. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. En speelt misschien de taal ook mee? Omdat u het niet helemaal begrijpt? Bijvoorbeeld informatie niet begrijpt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Mijn dochter die 18, misschien brief komt thuis niet begrijp. Soms begrijp soms niet. Mijn dochter verteld mij mama dit papier wat jij doen die die. Helpen mij dochter voor 18. Soms, maar soms ik wel begrijp soms niet begrijp zij help kom. | 1. Zelfredzaamheid  2. Samenredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Dan gaat zij helpen. Ok. Wat weet u over toeslagen, zodat u meer geld krijgt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Toeslag? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, toeslagen voorzieningen van de gemeente. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ah ja, die ja. Elke jaar. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Weet u daar krijg je dat van de gemeente? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja elke jaar help mij 500. Voor hulp. Mevrouw afstand weinig geld uitkering, hulp 500. | 1. Over voldoende kennis beschikken C5  2. Kennis gemeentelijke regeling |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe weet u dat, dat je daar voor in aanmerking komt? Hoe weet u dat u daar recht op hebt? Hoe weet je dat? Vraag je dan hulp? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik. Ik vragen. | Hulp vragen |
|  |  |
| 1. Najoua: Bij wie vraagt u dat? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik vraag sociaal zaken gemeentehuis. Die speciaal ja. Sociaal gemeente 1 he, alle 2 samenwerken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En wat vraag je dan? Wat is mijn recht? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Langduurtoeslag. Die elke jaar een keer per jaar hulp uitkering mensen weinig of afstand of alleen hulp. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Langdurigheidstoeslag. Dus u gaat dan naar sociale zaken voor informatie. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja elke jaar ik bellen, zeg bijvoorbeeld februari maart moet bellen. Een formulier komt thuis, mijn dochter helpt mij voor een formulier dan sturen dan ik wachten 8 weken. Dan geld komt binnen. | Initiatief tonen om informatie te vergaren over minimaregeling |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja ook uitkering hulp mij voor meubels thuis. | Minimaregeling |
|  |  |
| 1. Najoua: Voor meubels? Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee soms misschien blijf tot 5 jaar blijf sparen die geld. Jij krijgt misschien 5000 of zo. Maar ik elke jaar ik vraag. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Voor meubels? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Bijvoorbeeld televisie, computer, tafel stoel. Maakt niet uit wat jij wil. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus daar helpen ze bij. Ok. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Alleen jij een keer per jaar krijgt 360. Maar voor meubel he niet voor. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Bijvoorbeeld gekocht stoel, bonnetje terug voor sociaal. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je moet wel bewijs bewaren? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Bewijs, juist jij gekocht stoel. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, nou dat is mooi. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, mooi ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: U heeft dus een bijstandsuitkering, maar het lukt niet altijd om geld over te houden aan het eind van de maand. Dat is moeilijk, om geld overhoudt en kan sparen bijvoorbeeld. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee, die geld van uitkering alleen af af af. Hoeveel blijft lieve schat. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Er blijft weinig over. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee kan niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Hoe komt het dat het voor u moeilijk is? Wat is de reden dat het voor u moeilijk is? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Voor nu lieve schat elke maand blijft zo. Blijft, ik moet 1 week of 2 weken moet niet weinig geld. Moet blijft wachten voor andere maand. Begrijp je? Elke maand bijvoorbeeld blijft 1 week 2 weken dan afgelopen maand. Ik weet het niet. Geen geld. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Geen geld. Maar hoe eet u dan? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, ik leen met vriendin 50 euro genoeg voor 1 week of 2 weken. Genoeg. Elke dag 5 euro bijvoorbeeld brood aardappel zo zo. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Lenen, ok. Hoe komt dat dan dat u dat niet goed kan uitrekenen? Is dat het misschien? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Graag misschien, graag jij hulp mij wat ik doen elke maand. Misschien jij hulp mij misschien elke maand wat ik doen ga door jij zo doen. | Miscommunicatie |
|  |  |
| 1. Najoua: Maar ik wil weten hoe dat komt? Wat de reden is dat het voor u moeilijk is? Met rekenen bijvoorbeeld? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Maar waarom ik zeg niet wachten tot reclame, of aanbieding. Gelijk ik bijvoorbeeld ik die 10 euro mijn vriendin wachten tot 5 euro jij gekocht. Ik 10 euro gekocht. Begrijp je? | 1. Gevoelig voor verleidingen 2. Onverantwoord besteden |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je denkt niet goed na over aanbiedingen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Mooi? Jij gezien? Ik zeg ja misschien ik wacht tot volgende week 5 euro misschien die niet blijven. Misschien weg. Zo die probleem van mij. Waarom niet geld niet blijven. Mijn vriendin Iran vrouw lieve vrouw. Lang geleden samen contact, zeg Aicha wachten tot aanbieding. Wachten voor reclame, elke dag praat met mij. Praat hier en hier. | 1. Onverantwoord besteden 2. Onverstandige koopgedrag |
|  |  |
| 1. Najoua: Het ene oor in en het andere oor uit. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, haha. Ik zeg sorry lieve schat, toen jij gaan naar binnen markt moet wacht. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja precies. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja wallah. Maar veel mensen slim. Jij wachten tot reclame, maar ik niet slim. | Onverstandige koopgedrag |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Schaamte wallah. Schaamte. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. En stel je voor, u krijgt brieven binnen en je snapt het niet. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Mijn dochter. | 1. Eigen netwerk 2. Samenredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Dan gaat u dochter helpen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Dochter ja. Misschien dochter niet begrijpt die bijvoorbeeld papier voor Belasting of voor bijvoorbeeld van groot kantoor mijn dochter begrijpt niet goed? Ik praat met Moumen. | Eigen netwerk eerst daarna pas hulp inschakelen Versa Welzijn |
|  |  |
| 1. Najoua: Met Moumen. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Moumen, ik wachten tot afspraak ja dan Moumen vertel. Alleen Moumen of dochter. Verder niks. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En wordt je dan goed geholpen door Moumen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, tuurlijk. Moumen ken ik bijna 18 jaar contact met Moumen. Heel goed jongen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En die praat dan met u in het Arabisch he, zodat u het beter begrijpt? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, Arabisch ja. Begrijp gelijk. Zegt Aicha die papier bewaar, gooit. Begrijp je? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. En in het Nederlands zou dat moeilijk voor u zijn? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Klein beetje begrijp klein beetje niet. Hiervoor, ik ben alleen voor kinderen zorgen voor papier afspraak voor boodschap voor alles lieve schat. Alhamdolilah (Alle dank aan Allah) hoofd gaat door goed haha. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Wat heeft u nodig zodat jij goed weet wat je moet doen? Met geld, met papieren met alles regelen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Maar nee, misschien bijvoorbeeld met afspraak papier komt thuis gelijk lezen gelijk kijkt misschien afspraak moet gaan naar afspraak. Tijd voor afspraak altijd gaan na 5 minuten 10 minuten voor. Nooit gaan naar later. Afspraak papier niet blijft bijvoorbeeld vandaag brief komt, blijft tot morgen kijken. Nee nooit. Ik altijd staan. | Verantwoordelijkheidsgevoel |
|  |  |
| 1. Najoua: Altijd uw afspraken nakomen. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Voor alles, voor afspraak voor papier voor alles. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ook met betalingen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Tuurlijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Gelijk betalen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Alleen tandarts beetje wachten. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat is af en toe moeilijk. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: 1 week, 2 weken. Maar ik bel tandarts moet bellen, misschien niet belt herinnering komt. Ik zeg ik weet het maar volgende week geld komt binnen. Ik zeg ja oke, beloofd beloofd. Klaar. | Tandartsrekening laat betalen maar geeft dat wel netjes telefonisch door |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Maar buren van mij alleen Marokkaans en Turks, Arabisch moslim. Niet komen voor mij bellen, Aicha kom boodschappen doen geen auto. | Buren bieden geen hulp aan |
|  |  |
| 1. Najoua: U heeft geen auto. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee. Soms wallah. Ik ben moe, veel lopen Lidl ver he. Ik woon in Hilversum Noord Lidl hier maar soms gaan met de bus. Geld voor bus, alles geld voor bus. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: U geeft veel geld uit aan de bus? Omdat u geen auto heeft. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Oh ja, misschien jij gekocht bus haha. Voor geld voor de bus. Soms lekker weer ga maar lopen. Soms weinig gaan naar lopen. Maar soms gaan alleen voor bus, moet. Kan niet ga naar lopen beetje moe. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En is er verder niemand in uw buurt of omgeving die u om hulp kan vragen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee wallah nee. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: U doet alles zelf? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Eerlijke praat. Eerlijke praat niet zo. Misschien buurman helpt mij, ik zeg ja buurman. Heel lief help mij. Waarom ik zeg nee? Allah groot. Kan niet. Kan niet lieg. | Hulp is welkom maar zal zelf niet om hulp vragen aan sociale netwerk |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus als de buurman tegen u zegt ik ga u helpen, dan gaat u zeggen ja. Maar u gaat niet zelf vragen? Bedoelt u dat? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik ga naar? Nee. Bijvoorbeeld misschien buurman komt met mij bellen zegt kom hulp boodschap. Ik zeg ja is goed, waarom niet. Ik ben blij. Die vrouw Iran soms wallah, ik hulp mij voor Lidl boodschap doen. Heel lieve vrouw. Veel verder, bel mij zeg wanneer afspraak maak. Elke keer he, die vriendin Iran. Ik zeg soms ik ben wachten tot ik praten met jou. Wachten tot ik ben bij mij. Elke keer elke keer vraag, is zelf weten. Toen ik nodig, nodig ik bel die vriendin ik zeg ja morgen bijvoorbeeld 9 uur ‘s morgens kinderen gaan naar school. Die vriendin komt met auto, wallah ik kijk ga naar Lidl dan gaan winkel Turks voor vlees voor kip die kant die kant. Dan komt. | Accepteert hulp indien aangeboden maar zal zelf niet om hulp vragen in haar omgeving |
|  |  |
| 1. Najoua: Met die vriendin he, met de auto? Ja dat is handig voor u. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja. Maar niet buurvrouw he? Veel verder. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Ja. Dus als iemand hulp geeft aan u, als iemand zegt ik ga je helpen dan zeg je ja is goed. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik ben blij. Ja tuurlijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Maar u gaat niet zelf vragen van he wil je mij helpen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nooit. Nee, kan niet. Kan niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Hoe komt dat? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ik weet het niet. Ik zo. Karakter van mij zo. Ik ben geboren zo. Kan niet gaan naar buren zeg alsjeblieft ga naar hulp mij. Nee nooit, maar die mens jij gezien van mij geen auto. Waarom ik ga naar buren? Waarom ik ga naar zeggen? Bijvoorbeeld jij weet geen auto waarom ik wachten tot ik kom voor jou zeggen boodschappen doen. Kan niet. Ja. Kan niet, nee. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus u vind het normaal als iemand anders u hulp geeft? Als ik het goed begrijp? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Misschien mens bij mij komt, zeg bijvoorbeeld morgen ik ga naar boodschappen doen. Kom met mij? Ik zeg ja ok, graag. Maar misschien ik ga bellen voor die mens, sorry nee. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Is moeilijk. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Moeilijk. Anders. Kan niet. Ok, mens kijk die vrouw Iran belt mij. Wanneer boodschap doen? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Vindt je dat fijn? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Soms wallah heel lief. Je weet het. Die vriendin weet het geen auto, waarom bel mij. Waarom ik ga naar buurvrouw zeg alsjeblieft mag ik hulp mij. Kan niet, sorry. | Hulp vragen onacceptabel |
|  |  |
| 1. Najoua: Doet u ook niet bij hulp met papieren of met geldzaken? U gaat ook niet bij anderen aanbellen of hulp vragen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee haha. Kan niet. Alleen met kinderen. Papier misschien nodig, Moumen of boodschap. Ga naar alleen Lidl of Dirk. Ik ben geen mens komt bij mij thuis. Mens niet komen. Alleen buiten. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: U bent niet sociaal actief? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee, ik ben alleen buiten heel veel vriendin. Ik niet gaan naar mens zitten, mens niet komen voor mij. Ik ben alleen met kinderen. | Weinig sociale contacten |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Nou, dat was eigelijk de laatste vraag die ik heb gesteld. Ben ik iets vergeten te vragen? Of wilt u zelf iets vragen? |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Nee, lieve schat. Alleen soms ik kom voor weinig geld. Niet genoeg geld, laatste maand altijd blijft zo. Ik weet het niet lieve schat. Toen jij geld komt binnen elke 13, 14 geld uitkering komen he. Ik zo, ik ben blij wallah. Wallah ik ben blij Najoua. Toen jij boodschap die die. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Veel kosten, ja. Veel uitgaven en dan gaat het heel snel. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Niet denken voor, laatste weken zonder geld. Die niet | 1. Vooruit denken C3  2. Kortetermijnvisie |
|  |  |
| 1. Najoua: U denkt niet vooruit. Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Maar komt goed inchallah. Komt goed. Nooit jij blijft zo. Moet proberen. Proberen elke maand krijg 50 euro voor Meryem dochter blijft apart vergeten. | Spaarbehoefte |
|  |  |
| 1. Deelnemer 2: Ja, ja. Elke maand moet blijf 50 euro vergeten voor Meryem zeggen blijf. Niet gezien. | Verstopt geld bij kind |

# Bijlage 1.3. Interview D3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum: 31 maart 2017  Code respondent: Deelnemer 3  Geslacht respondent: vrouw |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Nou, welkom. Heel fijn dat je bent gekomen. Ik zal me even voorstellen. Ik ben Najoua, ik doe de opleiding Sociaal juridische dienstverlening aan de hogeschool van Leiden. En ik ben op dit moment aan het afstuderen, dus de laatste fase. En ik ben met een onderzoek bezig nu, en die doe ik nu natuurlijk en die gaat over de zelfredzaamheid van alleenstaande moeders. En ja ook op het gebied van financiën, en hoe jullie dat doen en of jullie dat allemaal redden. En ik zal het gesprek opnemen zoals ik net zei, gewoon voor mezelf zodat ik het kan naluisteren en dat ik het later kan uitwerken. En het is vertrouwelijk dus het wordt niet geopenbaard. Ik zal vragen stellen over de kennis en de vaardigheden die jullie bezitten als alleenstaande moeders op het gebied van de financiën. En tegen welke problemen je eigenlijk aanloopt ook op dat gebied. Het zal ongeveer een uurtje duren. De informatie die ik hier dan krijg zal ik dan gebruiken om Versa Welzijn te adviseren hoe zij beter jullie kunnen helpen. Als eerst wil ik je even wat geven als dank. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nou, kijk dank je wel. Heel erg lief. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Alsjeblieft, kan je lekker van genieten vanavond. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Heerlijk. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Nou dan gaan we beginnen. Kan je jezelf even voorstellen, je hoeft geen naam te noemen maar gewoon wat je doet en. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ik werk bij de Kruidvat al een aantal jaren. Ik heb sinds 17 november 2016 mijn eerste kindje gekregen. Die is inmiddels 4 maanden. Ik werkte 24 uur, nog steeds maar omdat ik mijn kindje heb natuurlijk moet ik wel kijken naar minder gaan werken. Want ik kan niet zoveel opvang betalen, dus ik moet kiezen wat ik moet doen en ja. | 1. Inkomen uit werk ZRM 2. Zwaartefactor kinderen ZRM 3. Minder werken i.v.m. hoge kinderopvangkosten |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Uhum, en je werkt nu 24 uur? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Maar je wil minder gaan werken. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Het is bij Kruidvat moet je flexibel inzetbaar zijn, dus dat betekent dat je op een donderdag ingepland kan worden maar het kan ook dat je op een avond wordt ingepland. En je mag wel vaste dagen maar alleen als je goede opvang hebt. Dus kinderdagverblijf. Nou, dat heb ik nu twee dagen want als ik meer heb dan kom ik weer niet uit met mijn salaris. En ja, dus dan heb ik nu twee dagen maar dan heb ik twee dagen vast. Dus de andere twee dagen mogen ze zelf weten wanneer ze mij inplant. En dan moet ik een oppas hebben, en zelf me moeder is er niet meer. En me vader die is ook aan het werk altijd. Dus ik kan niet echt op iemand rekenen, dus ik moet wel eigenlijk minder werken. | Dilemma meer of minder werken |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. En heb je ook recht op kinderopvangtoeslag? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ja dat heb ik al zeg maar, aan de hand daarvan heb ik 50 euro per maand wat ik uit moet geven aan de kinderopvang. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En heb je ook berekend dat als je meer zou gaan werken dat je dan ook meer krijgt? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, klopt. Maar dan betekent het ook wel dat ik meer tijd ingepland word, snap je? | Onregelmatige werktijden lastig met opvang |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Want het is ook weekend en avond. |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. Nou je werkt bij de Kruidvat zeg je, 24 uur hoe ga je om met je beschikbare inkomen? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Kom je daarmee rond? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, helemaal niet. Ik heb nu zeg maar ik ben verhuisd nu. Ik heb via woningbouw een huis gekregen, dat is wel echt heel stuk beter. Want de huur is veel minder nu. Maar ik heb toeslagen aangevraagd, maar omdat het natuurlijk allemaal net is is het nog niet binnen. Dus ik heb nu me huur betaald maar me geld is nu op. | 1. Financiële situatie in kaart brengen C1  2. Onvoldoende inkomen om alle kosten te dekken |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, dus ik moet nu wachten tot toeslagen binnen komen om de kinderdagverblijf te betalen en verdere dingen. Ik denk er wel aan eerst voordat ik iets betaal, betaal ik eerst eten en luiers enzo voor de hele maand. Zodat ik dat vast heb. En dan nu is me huur eraf gehaald dus nu moet ik wachten totdat ik me geld binnenkrijg om andere dingen te kunnen halen of betalen. | Verantwoord besteden C2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. Dus je maakt daar wel de afweging in van wat is belangrijk, wat moet ik echt betalen? En wat kan wachten. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja inderdaad. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, want hoe ga je dan om nu met die periode dat je eigenlijk niks hebt? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, lenen. | Lenen |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Lenen? En van wie leen je? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Van familie. | Eigen omgeving inschakelen bij financiële problemen |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Familie. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En gaat het dan om grote bedragen? Of is het? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: 50 euro, ja. Ja, het is best wel groot op zich. Het is niet weet je het is moeilijker dan gedacht. Want kinderspullen zijn best wel duur, weet je. Eten, en het gaat allemaal op. En verspild, allemaal best wel veel geld wat dan uitgaat. | 1. Onvoldoende inkomen om alle kosten te dekken  2. Meer uitgaven dan inkomen |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. En kijk je dan ook naar bijvoorbeeld naar aanbiedingen of dingen die net meer passen bij jouw budget? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ja. Dat sowieso. Ik koop in principe alles het goedkoopste, ook qua babyvoeding. Ik werk zelf bij de Kruidvat dus ik koop daar gewoon al mijn babyvoeding, luiers enzo. En ja gewoon kijken hoe goedkoop het mogelijk kan. | Bewust financiële producten kiezen C4 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. En heb je schulden op dit moment? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. | Schulden |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Grote schulden? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En waar moet dan aan denken, ongeveer? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, zeker 10.000. Maar ik ben ook bezig om met Sociaal Plein ja schuldhulpverlening in te gaan. Ik ben al sinds, vorig jaar al toen ik zwanger was was ik al daarmee bezig. En het is nog steeds niet helemaal doorgezet. | 1. Grote schuld 2. Schuldhulpverlening aangevraagd |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Maar je bent nu in gesprek met de gemeente of met de schuldhulporganisatie? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, met Sociaal Plein zelf. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. Dat is van de gemeente zelf. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, en dan zijn ze kijken want ik krijg nu een budgetcoach want ik ben nu tot die punt dat we gaan kijken naar mijn budget. En volgens mij als we dat hebben gekeken gaan we kijken wat de uitgaven maar het is allemaal een beetje traject van 3 weken en dan weer 3 weken. En als ik weer niet kan dan wordt het weer verzet voor 3 weken verder. Dus ja, het wordt ook alleen maar hoger en meer. | 1. Budgetcoach 2. Groeiende schulden |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Maar is er een mogelijkheid om in dat traject te gaan of hebben jullie het daar nog niet over gehad. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee het is een mogelijkheid. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Het is een mogelijkheid. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Het kan sowieso, maar misschien hoef ik er niet eens in omdat ik zelf wel zaken me kan regelen alleen ik krijg niet genoeg geld om het te betalen. Dus dat is het meer, ik heb niet genoeg inkomen om mijn schulden te betalen. Ik kan het zelf wel allemaal regelen, alleen als mijn inkomen dun is ja dan gaat het niet. Dus ze gaan kijken ook voor ik krijg de kans om budget aanvragen bij de gemeente dat je aanvullend salaris enzo krijg. Dus daar gaan ze allemaal naar kijken en dan of ik daar recht op heb. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. En die schuld die je hebt, dat wordt nu zeg maar geregeld door? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, nog niet. Er wordt helemaal niks mee gedaan. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Er wordt helemaal niks mee gedaan? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, Even kijken dan ga ik vragen stellen over je kennis en je vaardigheden eigenlijk over de financiën. Hou je een overzicht bij van wat je binnen krijgt? Van je inkomsten en je uitgaven? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik weet het wel maar het is niet helemaal overzichtelijk qua. Ook omdat ik nu in die traject ben, dus het wordt allemaal steeds meer. Dus dan moet ik het week elke dag bijhouden. Dus dan moet ik elke brief die ik binnenkrijg van wat meer wordt dus dat wordt dan allemaal een beetje te veel. | 1. In kaart brengen C1 2. Geen overzicht |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Uhum, maar in principe hou je dat niet bij? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En je administratie ook niet? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Jawel, jawel. Alleen zeg maar wat ik nu uit moet geven in principe qua die schulden dat hou ik op dit moment helemaal niet bij. | Geen financiële overzicht |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, ok. Maar je houdt wel je administratie wel he in map ofzo en die belangrijke dingen? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, tuurlijk. En ik heb gewoon me standaard dingen natuurlijk zorgverzekering en ja dat moet wel doorgaan en ik heb een kind dus ook extra. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja. En open je ook belangrijke brieven die je binnenkrijgt? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik open alles. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Dat wel. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En begrijp je ook alles? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, helemaal niet. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, en wat doe je dat als je het niet begrijpt? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Dan vraag ik het aan mensen om me heen of zij het wel begrijpen. Maar heel vaak is dat ook niet zo. | 1. Gebrek aan kennis  2. Hulp vragen aan eigen omgeving  3. Eigen omgeving ook gebrek aan kennis |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En dan? Wat gebeurt er dan? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, dan wacht ik gewoon even tot die schuld op dit moment totdat ik bij hun kom met die brieven dingen. | Hulp vragen bij Sociaal Plein |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, maar je hebt het niet specifiek over brieven en over? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, nee. Maar het is bijvoorbeeld, ik heb ingeschreven gestaan met mijn ex zeg maar vorig jaar omdat ik geen andere huis had. Maar mijn kindje moest wel geboren worden ik moest bij me vader weg omdat hij niet nog een kind in huis wou. Dus toen mocht ik bij me ex zeg maar in huis en nu sinds vorige maand heb ik opeens een brief gekregen dat ik geen zorgverzekering meer krijg of zorgverzekering toeslag en ook geen. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Zorgtoeslag? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: En ook geen kindertoeslag zeg maar. Maar bij mijn ex staat dat hij het wel krijgt maar misschien komt het omdat we ingeschreven staan. Maar dan ga ik naar die schuldhulpverlening om te vragen hoe kan dit nou. Maar hun weten ook geen antwoord voor mij. | Hulp vragen bij Sociaal Plein |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, en ben je ook hier geweest bij de Sociaal juridische dienstverleners? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, nee. Maar het kan wel? O dat wist ik helemaal niet. | Niet op de hoogte waar ze terecht kan met juridische vragen |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Die weten er alles over. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ok. Dat is wel fijn om te weten. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, dan kan je dat volgende keer zo doen. Die weten ook van die kunnen soort van berekening maken hoeveel je krijgt of je het mag krijgen of je in aanmerking komt. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Dat is wel veel beter. Want Sociaal Plein stuurt me elke keer naar. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Nee, die gaan daar volgens mij niet over. Dan weet je dat. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Dat is nog beter. Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja. Even kijken hoor, en hoe zorg je ervoor dat je wat je binnenkrijgt en je inkomsten en wat je uitgeeft in balans zijn? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, het is sowieso nu niet in balans. Dat is een ding wat ik zeker weet. Hoe ik ervoor zorg, ja ik probeer het. Ik probeer steeds meer inkomen, bijvoorbeeld kleine dingetjes schoonmaken ergens voor een klein bedrag weet je. Probeer zoveel mogelijk kleine dingetjes te pakken en kijken naar gratis artikelen wat ik kan krijgen en zo. Dat probeer ik eigenlijk een beetje zodat ik zo min mogelijk uitgeef en zodat ik zoveel mogelijk overhoud. Maar ja, ik moet ook iets hebben voor nood snap je. Dus dat probeer ik ook voor mezelf maar ja dat gaat niet allemaal. | 1. Verantwoord besteden C2  2. Spaarbehoefte |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Dat gaat niet. En hoe zorg je dat je die periode dat je eigenlijk zonder iets zit dat je toch de dingen krijgt die je belangrijk vindt? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Familie. Bij familie gaan eten gewoon rekening houden. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Dat scheelt weer. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, heel veel eigenlijk. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. En je gaf net aan dat als je dingen koopt dat je dan nadenkt van he wat is goedkoop en hoe kan het zo goedkoop mogelijk wanneer je geld uitgeeft. Kijk je daarbij ook naar de toekomst? Hou je dan ook rekening met de toekomst? Kijk je vooruit? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, in welke zin bedoel je dat? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Nou ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Hoe erg vooruit? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Paar maanden, dat je denkt van me kind wordt straks groot en dan heb je dit nodig en dit? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik probeer het wel maar qua gratis spullen krijgen enzo dat sowieso. Ik heb bijvoorbeeld al een fiets voor hem als hij 5 wordt. Heb ik al in huis. En omdat ik dat gratis heb gekregen, maar qua spullen gratis krijgen dat wel maar ik koop geen spullen die hij later pas nodig heb. Omdat ik denk bij mezelf op dit moment zijn andere dingen belangrijker. | 1. Vooruit kijken C3  2. Kortetermijnvisie |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus je denkt eigenlijk in het nu? Van hoe kom ik er nu uit? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. Ja. Inderdaad. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. Even kijken, nou je vertelde net dat je je vaste lasten eigenlijk wel op tijd betaald, lukt dat ook altijd of? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, nu sowieso niet met die huur dat ik moest betalen maar ik moet nu want omdat ik zit nu net in die overgang dus misschien als al die toeslagen allemaal wel komen dat het allemaal net wel lukt. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Maar heb je nu dan ook een huurachterstand of dat niet? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, dat niet. Het is me eerste maand huur dat ik moest betalen. Hiervoor had ik een huur van 840 euro en dat moest ik delen met mijn ex dus dat was 420 euro nou ik kwam er helemaal niet uit elke keer. Dus het was elke keer toen hadden we samen een huurachterstand van 3 maanden uiteindelijk en dat loopt nu nog steeds wel door. Maar gelukkig is dat op zijn naam en komt dat nu niet ook bij mij, het is heel lullig gezegd maar ja het is wel zo. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. Ok. Hoe ga je dan om met situaties waarbij je bijvoorbeeld plotseling een uitgave moet doen. Je woont nu op jezelf en ik neem aan ook dat je spullen in huis hebt zoals een wasmachine of een koelkast en als die plotseling kapot gaat. Hoe ga je daarmee om? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik denk dat ik heel veel stress ga hebben. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Hou je dan geen rekening met dat soort gevallen? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, ik probeer het wel maar op gegeven moment als mijn geld op is en ik moet wat halen dan moet ik toch aan die pot komen waardoor het steeds minder wordt. Dus ik kan er echt niet tegen als er opeens een week niet voor mijn neus komt. Bijvoorbeeld ik ben bevallen en nu krijg ik opeens een rekening omdat ik 5 dagen in het ziekenhuis heb gezeten met mijn kind. Dus ik bel erover dus zegt ze ja wij mogen geld vragen voor de ligdagen van je kind. Ja, 1700 euro. Ja, dus ik zit nu ook weer van en nu wat moet ik. | Kan financiële tegenslagen niet opvangen |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Lastig. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. Daarom denk ik gewoon echt aan nu wat ik nu moet betalen en al die andere dingen is echt even niet belangrijk. | Kortetermijnvisie |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. Kijk je ook altijd als je een aankoop doet of iets verstandig is? Of echt nodig is? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Meestal wel. Negen van de tien keer wel. Naarmate dat je geld steeds minder wordt je geld begin je er steeds meer op te letten omdat je toch dan dingen thuis hebt en denkt van he shit had ik dat maar niet gekocht. Dus ja in de mate loop van de dagen begin ik er steeds meer op te letten inderdaad. | 1. Bewust financiële producten kiezen C4 2. Naarmate het geld opraakt des te bewuster besteding |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Dus, als ik het goed begrijp dan als je zeg maar net je geld hebt gekregen dan geef je wat makkelijker geld uit maar naarmate het opraakt dan denk je verstandiger na. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, klopt. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. En hoe is je kennis eigenlijk op het gebied van financiën? Wat weet je erover? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik vind het heel moeilijk allemaal. Ja, ik weet wel inkomen en uitgaven enzo maar voor de rest ik begrijp sommige dingen niet. Ook qua belasting betalen en ja het is mij ook nooit echt uitgelegd. Ik heb ook nooit interesse in getoond maar ja het is wel nodig. | 1.Over voldoende kennis beschikken C5  2. Gebrek financiële opvoeding  3. Geen interesse |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, dat blijkt uit de praktijk. Ja, je hebt er natuurlijk nog nooit echt mee te maken gehad en nu sta je op eigen benen en moet je het allemaal zelf doen. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja echt moeilijk. | Ervaart het als moeilijk |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja. Hoe probeer je nu op dit moment een goede balans te houden in je geldzaken? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Goed erop letten. Goed rekening houden met wat ik nu zo meteen nog moet doen. Dat ik weet van nou ik heb 4 potjes voeding nu staan maar ik moet nog wel voor deze maand meer hebben. Dat ik sowieso dat geld apart heb staan voor als er wat is dat ik dan sowieso kan kopen. Dan kan ik niks anders kopen van dat geld dus dat heb ik sowieso wel. En ja, goed rekening houden met alles om me heen. En als het echt op is dan kan ik bij me zus of vader aankloppen. Of geld lenen maar ik heb dat liever natuurlijk niet maar ja als het moet dan kan je niet anders. | Te Weinig inkomsten voor basisvoorzieningen ZRM |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Maar doe je dat dan na dat je de vaste lasten hebt betaald? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Dus je betaalt eerst je vaste lasten en dan kijk je naar wat heeft me kind nodig qua voeding en luiers. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. En wat weet je over regelingen die je inkomen kunnen vergroten? Zoals toeslagen en dingen waarvoor je in aanmerking komt? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja ik ken nu weet ik wel een paar dingen omdat ik nu heel erg paar weken bezig ben op toeslagen.nl en ik heb ook van alles ingevuld en aangevraagd. Ook vanwege Sociaal Plein omdat ze mij vertelden dat dat er was. Dus op zich weet ik daar nu wel wat van. | Gemiddelde kennis voorzieningen en regelingen |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, of het niet meer of ergens anders nog iets. Dat wel heel erg. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe je zei net dat je niet echt heel weet erover? Maar hoe komt dat eigenlijk? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik denk dat ik gewoon niet zoveel interesse vroeger erin toonde. Het was me leven niet. Ik was jong qua uit en zo ja. Ik was lekker bij me schoonouders thuis en ja het was gewoon heel chill leven. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Er werd voor je gezorgd? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, alles werd een beetje gedaan en het werd me allemaal heel makkelijk gemaakt weet je. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. Is je interesse nu daar wel in gegroeid? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, sinds dat ik ben gebroken met me ex ben ik echt op mezelf gegaan. En daarna ben ik terug naar mijn vader gegaan en toen heb ik eventjes bij me vader gewoond. Toen kwam ik erachter dat ik zwanger was en sindsdien ben ik echt op mezelf gegaan. Echt op zoek gegaan echt naar opzoek gegaan meer naar financiën en eigen dingen en heb ik ook wel meer eigenwaarde gehad zeg maar qua dingen dat ik zelf verdien. Ja, ik had vroeger natuurlijk ook me eigen baan maar het was allemaal heel makkelijk. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Maar toen had je geen vaste lasten. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, en nu gelukkig allemaal wel. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. Even kijken hoor, nou je vertelde dat je de kennis en de inzicht in financiën dat je daar eigenlijk niet echt verder naar keek. Hoe komt dat? Waarom had je toen geen interesse? Keek je toen niet vooruit? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Het is zeker niet leuk om geld uit te geven aan dingen die niet leuk zijn. Ja, dus dan wil je daar niet over nadenken. Nu moet ik wel, want ik wil een goede toekomst ook voor mijn kind weet je, dus als ik niet zelf op orde ben kan ik hem ook niet op orde stellen. Dus dat is het meer denk ik het verschil. Vroeger had ik toch niemand voor wie ik moest zorgen. | 1. Vooruit kijken C3 2. Verantwoordelijkheidsgevoel |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Vroeger had je geen verantwoordelijkheid, en nu wel? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. Nu heb ik iets en iemand voor wie ik sowieso goed moet zijn weet je dus. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En maakt dat je ook bewuster van je situatie? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Je vertelde net dat als je bijvoorbeeld er niet uitkomt op het gebied van geldzaken, dat je dan hulp vraagt aan je vader of je zus mensen om je heen. Doe je nog verder iets anders, als je er zelf niet uitkomt? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik heb weleens een schoonmaakhuisje waar ik naartoe ga weleens schoonmaken. Een keer per maand soms. En ja, goed om me heen kijken of er niet andere mensen hulp nodig hebben voor iets klein bedrag of iets. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Dus je kijkt meer naar kleine klusjes of zo? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. En als je bijvoorbeeld een vraag hebt over financiële zaken heb ik net begrepen dat je naar Sociaal Plein gaat. Heb je nog misschien andere instanties waar je bent geweest of waar je naartoe bent geweest voor hulp? | Hulp vragen instantie |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, niet voor schulden of iets. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus echt alleen Sociaal Plein. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Heb je dat ook uitgezocht? Bij wie je terecht kon? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, het is toen aangeboden door me verloskundige. Die zei dat ze heel goed waren en zo en toen ben ik op gesprek een keer geweest. En toen heeft die man me uitgenodigd en het klikte op zich hartstikke goed en toen ging het eigenlijk wel verder zo. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. Even kijken, waar loop je eigenlijk tegenaan op het gebied van de financiën? Als je dat zelf moet regelen? Wat vind je daar moeilijk aan? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik denk gewoon alles een beetje. | Vindt alles moeilijk |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Het totaalplaatje? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, want het is sowieso moeilijk weet je. Omdat het zoveel is denk ik. Als het alleen je zorgverzekering, je televisie is wat je moet betalen en je huur dan ja. Dat zijn die dingetjes, dat ze allemaal op een rij elke maand hetzelfde gedaan. Maar omdat het zoveel verschillende dingen is en elke ja en je moet het verdelen. Het is allemaal heel veel, te veel. En dat is het meer, en ook nu met die kinderdagverblijf weet je. Ik heb zoiets in plaats van dat ze die toeslagen gelijk naar hun toe doen en dat het allemaal geregeld is. Het moet allemaal weer eerst naar mij toe en dan moet ik het weer betalen. Het is allemaal tijd, en ik heb ook geen tijd nu. Want ik zit met mijn kind en alles ja het is gewoon moeilijk. Ik heb niet teveel tijd en het is zoveel. Het is echt veel. | 1. Veel financiële regelwerk  2. Tijdtekort |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Het is veel en je hebt weinig tijd. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En je begrijpt ook niet alles heb ik begrepen. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee. | Gebrek aan juridisch/financiële kennis |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. Zou je daar hulp voor willen hebben ? Iemand die je daarbij helpt en die je uitlegt van wat je moet doen en hoe je dat moet doen? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, dat is wel handig allemaal. | Behoefte aan hulp |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. Hoe komt het dat je dat zo moeilijk vindt? En dat het allemaal zo veel is en dat het zo veel tijd kost? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik weet het niet. Het is voor mij denk ik te veel, het brengt voor mij stress. Als het zoveel is ja dat is een beetje mijn persoonlijkheid denk ik. Het brengt voor mij heel veel stress omdat je toch weet ja als ik het niet betaal dan ga je toch heb je toch een achterstand waar je later toch tegenaan komt. En weet je tuurlijk het liefst denk ik daar eigenlijk helemaal niet aan maar ja het blijft altijd in je achterhoofd. Want het is er nog steeds. | 1. Stress 2. Persoonlijkheid |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Pieker je daar ook over? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. Ja. Maar ik probeer er zo min mogelijk eraan te denken want ik kan er niks aan doen. En dat is ook je bent machteloos weet je. Dat is ook heel frustrerend. Je wilt het wel maar je kan het niet. Ik verdien niet genoeg. Het is allemaal zo hoog opgelopen en het wordt alleen maar meer en ik wil dat het nu afgelopen is maar ik kan het niet in een keer betalen. Dus ik moet toch kiezen wat belangrijk is en dat brengt toch wel heel veel stress met zich mee. | 1. Gevoel van onmacht 2. Frustratie 3. Gevolg groeiende schuld ZRM |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok. Wat zou je dan nodig hebben om echt volledig jezelf te kunnen redden op financieel gebied? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, gewoon meer geld. | Gewenste oplossing meer inkomen |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Meer geld. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, het is heel stom gezegd meer geld minder schulden. Dat is het meer, ik had gewoon vroeger niet zo dom moeten zijn. Maar ja niemand verteld jou dat als je jong bent van he pas op met die telefoon want ja voordat je het weet heb je dikke schulden of wat dan ook snap je. | Gebrek financiële opvoeding |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Niemand houdt je op de hoogte van de gevaren, eigenlijk. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, dat is het meer weet je. Je bent jong je wordt 18 het eerste wat je krijgt is zo'n een rekening voor je neus je moet je zorgverzekering betalen ja. En mijn vader was niet echt zo iemand die achter me rug stond of wat dan ook en mij hielp. Dus ja ik stond er toch alleen voor ja. | Gebrek financiële opvoeding |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En wat zou je dan nu nodig hebben zodat je ja eigenlijk een grotere inkomen kan krijgen? En dat je minder schulden, want dat is eigenlijk wat je wilt bereiken als ik het goed begrijp. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik wil gewoon de tijd nemen om het allemaal weer op te bouwen. Dus die schulden steeds minder betalen. Ik kan niet meer gaan werken want dan moet ik ook meer kinderdagverblijf dus dat blijft hetzelfde dan dat heeft geen zin. En dan ik wil het ook niet want ik wil er wel voor me kind zijn weet je. Ik wil niet dat hij 7 dagen per week bij iemand anders is. | 1. Schulden afbetalen 2. Niet teveel werken i.v.m gemis kind |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Uhum. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: En ja ik denk dat ik gewoon heel veel schulden moet afbetalen en als hij naar school gaat dan kan ik meer gaan werken en dan kan ik het allemaal denk ik een beetje oplossen. Ik denk dat het nu allemaal een beetje te vroeg is, want hij is net 4 maanden. Het is allemaal net net. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: En je wil natuurlijk vaker bij hem zijn. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, ik wil gewoon wel meemaken dat ik een kind heb weet je. Ik bedoel ik heb een 24-uurs contract maar sommige dagen word ik 32 uur ingepland, sommige weken. En ja, daar kan ik ook niet. Dus ja dat is wel vervelend. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus als ik het goed begrijp wil je eigenlijk meer werken maar dat kan natuurlijk nu niet met je toeslag die je krijgt en dergelijke. En je wil hulp bij het oplossen van je schulden. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja. | Hulp bij schuldafbetaling |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ok. Nou duidelijk eigenlijk. Ja dat was de laatste vraag. Is er nog iets wat ik ben vergeten te vragen? Of wil je zelf nog iets vragen of weten. Toevoegen aan het gesprek. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Nee, Ik denk het wordt heel makkelijk gemaakt soms voor sommige mensen. Ik weet dat mijn ex die heeft een Wajong uitkering maar die heeft vanaf zijn 18e nooit echt gewerkt of zo. En ik heb al die tijd wel gewerkt, maar ja ik sta me nog steeds 10 keer harder te werken terwijl hij nog steeds niks doet snap je wat ik bedoel. Sommige dingen zijn niet eerlijk, en dat is ook waar ik tegenaan loop. | Gevoel van onrechtvaardigheid |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Dus je hebt eigenlijk het gevoel dat je hard aan het werk bent en minder voordelen hebt, dan iemand die een uitkering heeft. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Ja, snap je. Een vriendin van mij heeft ook een kind maar die heeft een uitkering. Die kan 24/7 met haar kind zijn en die heeft soms meer geld over dan dat ik heb. En dat is soms wel echt dat je denkt van ik wil eigenlijk ook gewoon stoppen met werken maar ik denk van ja ik ga sowieso niet stoppen want dan heb ik helemaal niks meer straks dat ik zekerheid heb. Nu heb ik nog vast contract dus ze kunnen mij ook niet ontslaan, dus voor mij is dit gewoon echt zekerheid. Ik ga ook niet weg maar ja soms kijk ik nog weleens naar andere mensen en ja zij zit wel de hele dag thuis krijgt gewoon geld en zit met haar kind. Dus dat is wel echt vervelend soms. | Gevoel van onrechtvaardigheid |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ja, nee dat snap ik ja. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Deelnemer 3: Heb je zelf ook kinderen? |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Najoua: Ik heb zelf een kind van 4. Ja. |  |  |  |  |  |

# Bijlage 2. Gecodeerde interviews Versa Welzijn

# Bijlage 2.1. Interview SJD’er 1

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 31 maart 2017  Code respondent: SJD’er 1  Geslacht respondent: man |  |
| 1. Najoua: Nou, welkom. Je kent me al natuurlijk. Ik doe mijn afstudeeronderzoek hier bij Versa Welzijn. En daarbij doe ik onderzoek naar de zelfredzaamheid van alleenstaande vrouwen en hoe jullie als SJD'ers van Versa Welzijn deze kunnen vergroten. Ik zal dit gesprek opnemen. Puur voor eigen gebruik, om later terug te luisteren en uit te werken. En het is vertrouwelijk, het wordt niet geopenbaard. En ik zal vragen stellen over de aanpak en de handelwijze van jullie als SJD'ers bij Versa Welzijn op het gebied van de financiele zelfredzaamheid. Het zal ongeveer een uurtje duren.Het is van belang om beeld te brengen wat Versa Welzijn kan doen om de financiele zelfredzaamheid bij deze vrouwen te vergroten en hoe jullie dat kunnen doen.En die informatie zal ik meenemen in het onderzoek om een beeld te schetsen en daarbij kan ik gebruikmaken van die informatie om advies uit te brengen voor jullie. En die kunnen jullie weer gebruiken in de praktijk. Nou, dan ga ik beginnen. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Kun je mij misschien vertellen over uw functie bij Versa Welzijn, wat u doet en wat uw taken zijn? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ik ben hier 25 jaar geleden in dienst gekomen. Eerst als maatschappelijk werker en later ben ik bij team Sociaal Raadslieden toegevoegd. Dat is denk ik een jaar of 10 geleden. Toen heb ik ook die nou ja, die opleiding gedaan SJD. En sindsdien werk ik dus gewoon bij een kleiner team eigenlijk, André en ik. Dus het zijn minder uren werkzaam bij Sociaal Raadslieden. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en wat zijn de taken dan ongeveer? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, onze taken zijn clienten informatie en advies geven. Informatie, advies kan ook een bezwaarschrift kan ook bemiddelen. Een bezwaar of beroepschrift opstellen voor client, bemiddelen, maar het kan ook bepaalde knelpunten zeg maar signaleren. Bij een bepaalde regeling of voorheen hadden we zo'n landelijke instutuut vertegenwoordigt. Daar kon je bepaalde knelpunten in de wetgeving signaleren. | Taken; informatie en advies, bemiddelen, signaleren. |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Ok. En want hebben jullie vanuit Versa Welzijn een specifieke aanpak of werkwijze voor de financiele zelfredzaamheid? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nee, wij zijn eigenlijk dat moet ik wel goed zeggen. Wij zijn een basisvoorziening voor iedereen. En we doen geen begeleidingen in principe, want daar heb je de mankracht niet voor. Want we zijn een basisvoorziening en dat wil zeggen dat je voor iedereen bent en dat je iedereen helpt die een vraag heeft over sociaal juridisch gebied. Dat kunnen verschillende rechtsgebieden zijn. Belastingrecht, huurrecht, sociale zekerheid noem maar op. | Basisvoorziening voor iedereen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus als ik het goed begrijp is er dan geen specifieke werkwijze over de zelfredzaamheid of een soort beleid daarover. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou ja, er wordt wel gezegd natuurlijk dat je dat wij zeg maar clienten moeten stimuleren om zelfredzaam te worden en dat is natuurlijk bij alle clienten het geval. Alleen je moet per client gaan inschatten. Om een voorbeeld te noemen als je iemand hebt van 70 en die is analfabeet die moet je niet kan je niet verwachten dat hij een formulier kan invullen. We hebben bijvoorbeeld wel een paar projecten zoals , formulierenspreekuur, 'administratie voor elkaar', 'thuisadministratie' bij mensen thuis door vrijwilliger en die proberen we natuurlijk een beetje te begeleiden zodat ze de clienten wat zelfredzaam maken ook he. | Huidige aanpak; geen specifieke aanpak. Wel ondersteunende projecten die de zelfredzaamheid stimuleren; Formulierenspreekuur, Administratie voor elkaar, Thuisadministratie. |
|  |  |
| 1. Najoua: ok |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Maar zelfredzaam dat was jouw vraag he financieel. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, zelfredzaamheid inderdaad. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Gewoon financien? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, in het algemeen of financien. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja dat is sowieso onze doelstelling dat je dus probeert mensen zelfredzaam te maken. Heel simpel, als iemand komt met een simpele formulier dan vul je het in en dan leg je uit dan maak je een kopie voor diegene stel dat hij maandelijks zo'n formulier ontvangt van de gemeente. Ik zeg maar wat. Je kijkt, je moet denk ik ook gewoon per individu gaan kijken van in hoeverre kan ik het overlaten aan diegene. Iemand bijvoorbeeld die geen taal niks kan regelen, moet je niet verwachten dat hij toeslagen kan aanvragen of een wijziging van een toetsinginkomen kan doorgeven, dus snap je? | 1. Doelstelling zelfredzaamheid  2. Individuele inschatting mate zelfredzaamheid 3. Taalachterstand; mindere mate van zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Uhum. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus dat moet je per individu maar het is natuurlijk wel van belang dat je mensen niet afhankelijk maakt. Snap je? Dat je probeert zelfredzaam te maken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Afhankelijk van hulp? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Inderdaad. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus als ik het goed begrijp worden jullie daarin vrij gelaten als SJD'ers om het zelf te bepalen, om zelf een inschatting te maken. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, maar er was natuurlijk wel wij krijgen heel veel cursussen dat je mensen moet motiveren dat ze dingen zelf doen. Snap je dus zelf proberen. Maar de praktijk, kijk zelfredzaamheid is een hele mooie begrip maar dat is niet op iedereen van toepassing. Omdat de een, ik had gisteren toevallig een Nederlandse vrouw en haar man werkte in Turkije voor hele gedoe. Hij is nu werkloos dus op een gegeven moment huis verkocht en zij is meer gaan werken dus dan moet zij dus in aanmerking komen voor allerlei regelingen toeslagen. Maar ik vertelde dus aan haar van wat voor regelingen er zijn. Voorzieningen voor minima, toeslagen noem maar op en dat kon zij heel goed oppakken. Ze maakte haar aantekeningen en. Maar je hebt heel veel mensen die dat niet kunnen. En dus moet je meer gaan doen zeg maar. | 1. Cursussen zelfredzaamheid  2. Zelfredzaamheid niet op iedereen van toepassing in de praktijk 3. Lage zelfredzaamheid betekent meer helpen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Wanneer valt iemand onder de noemer 'financieel zelfredzaam' bij Versa Welzijn? Dus wanneer wordt iemand als financieel zelfredzaam gezien? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Als iemand gewoon met zijn financiën goed kan omgaan. Dus geen schulden heeft. Als die gewoon inzicht heeft in zijn financiën, in zijn inkomsten en uitgaven. En zij of hij heeft geen schulden dan ga je vanuit dat zo iemand wel zelfredzaam is in zijn financiën. | Financieel zelfredzaam; 1. goed omgaan met financiën  2. Inzicht inkomen uitgaven 3. Geen schulden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En wat is voor u het dilemma met aan de ene kant dienstverlening en aan de andere kant financiële zelfredzaamheid bevorderen? Waar loop je tegenaan in dit proces? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus zelfredzaamheid verschilt op andere gebieden dan financiën? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Als je iemand bijvoorbeeld moet helpen, een dienst moet verlenen. He, iemand komt hier met een hulpvraag en degene moet je helpen? Waar loop je dan tegenaan bij het maken van die afweging? Moet ik nu helpen of moet ik het bij de cliënt laten? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou, moet je gewoon goed inschatten. | Inschatting |
|  |  |
| 1. Najoua: Goed inschatten. En hoe schat u dat in? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou dan ga ik kijken bijvoorbeeld van heeft iemand Digi-D, kan iemand zelf toeslagen aanvragen. Is die digitaal wat weerbaar snap je wat ik bedoel. Dat merk je in het gesprek merk je gewoon, kom je achter. En als je merkt dat iemand zulke dingen niet oppakt ja dan moet je niet gaan verwachten dat hij bijvoorbeeld huurtoeslag gaat aanvragen. Snap je. Dus dat op een gegeven moment kom je achter door vragen te stellen aan zo iemand. Wat voor uitkering heeft u, hoelang bent u al werkloos. Wat voor vragen die heeft snap je, dus in het gesprek kom je achter. En ik denk op een gegeven moment natuurlijk door je ervaring ben je zo getraind dan heb je een cliënt die heeft 2, 3 vragen tegelijk. Dan moet je het natuurlijk gaan ordenen naar vraag 1 en vraag 2. In de tussentijd kom je achter door de manier van vragen te stellen, kom je achter of zo iemand hoe het eigenlijk zit met zijn zelfredzaamheid. | 1. Inschatting gebaseerd op kennis en vaardigheden  2. Doorvragen/juiste vragen stellen om mate zelfredzaamheid in beeld te krijgen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: En de financiën en de zelfredzaamheid, dat zijn 2 dingen die je niet los kan maken. Want heel veel hulpvragen hebben natuurlijk met geld te maken. | 1. Financiën en zelfredzaamheid onlosmakelijk verbonden. 2. Veel financiële hulpvragen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus jullie krijgen ook heel veel hulpvragen op het gebied van de financiën. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, natuurlijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: En niet alleen voor alleenstaande moeders. Kijk, het is niet zo dat we alleen alleenstaande moeders bedienen. Nee, het zijn verschillende groepen. Het kunnen ook alleenstaande vaders zijn. Het kunnen ook autochtonen en allochtonen zijn, analfabeten. Het kunnen ook zelfs minderjarigen zijn met een beperkingen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus over het algemeen zijn het sociaal kwetsbare groepen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, over het algemeen zijn het inderdaad mensen die kwetsbaar zijn met lage inkomen klopt. | Doelgroep kwetsbare groepen met lage inkomens |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Of mensen die bijvoorbeeld bij een speciale werkplaats werken, Tomingroep hier in Hilversum. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En merk je daarin dat alleenstaande moeders een andere aanpak nodig hebben dan andere groepen? Hebben zij andere behoeftes, hebben zij een andere aanpak nodig? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Met financiën bedoel je? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, op het gebied van de financiële zelfredzaamheid. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja misschien hebben alleenstaande moeders met kinderen recht op andere regelingen dan andere mensen. Bijvoorbeeld kindgebonden budget kan ze meer krijgen. Maar de alleenstaande moeders hebben ook met andere problemen te maken, naast de financiën. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Zoals? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou bijvoorbeeld het runnen van het gezin, het opvoeden van de kinderen soms ook staan ze alleen voor. Wat ook moeilijk is vooral als je kinderen op een gegeven moment in de puberteit, geen goed contact met de partner of ex-partner. Dat zijn natuurlijk de maatschappelijke problemen die zij denk ik anders hebben dan andere groepen. | Maatschappelijke problemen alleenstaande moeders; verantwoordelijkheid kinderen |
|  |  |
| 1. Najoua: Speelt dat ook mee in de aanpak die jullie dan hebben? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nee, we hebben kijk we hebben niet een speciale aanpak. Wat wij tenminste ik, je neemt cliënt zoals die is. Bij het gesprek al moet je natuurlijk heel professioneel proberen diegene serieus te nemen met zijn verhaal. En je gaat vragen stellen van goh waar kan ik je mee helpen. En op een gegeven moment merk je dat diegene zijn verhaal gaat doen. En als je merkt dat een alleenstaande moeder een bepaalde specifieke vraag heeft of een alleenstaande moeder die net in Nederland is ja die ga je dan meer tijd geven meer uitleggen. Dus dat wijst eigenlijk vanzelf. | Behoefte cliënt komt in gesprek naar voren |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus daar bied je natuurlijk meer hulp aan. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, natuurlijk. Bijvoorbeeld is te vergelijken met een man die ik nu jaarlijks heb die is nu 75 die komt hier met tassen vol papieren die komt kwijtschelding aanvragen. Dan heeft hij zijn stukken niet paraat, omdat hij gewoon niet zijn administratie niet geordend is. Dan ga ik toch met Digi-D kijken of je niet wat gegevens niet kan downloaden als het gaat om polisblad en dat. Dan doe je in feite iets meer voor diegene. | Ouderen meer hulp bieden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dat is dus per situatie verschillend. | Afhankelijk van situatie |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus jullie hebben geen speciale aanpak voor alleenstaande moeders. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nee, wij zijn een basisvoorziening voor iedereen. Dus of je nou alleenstaande moeder bent of alleenstaande. Alleen het vergt natuurlijk wel een stukje professionaliteit van je dat je ieder individu moet je gewoon inspelen op de hulpvraag die zij heeft. | Afhankelijk van hulpvraag |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. En hoe probeer je dan bijvoorbeeld in zo'n situatie een alleenstaande moeder toch zoveel mogelijk zelf te laten doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou, dan vraag je gewoon bijvoorbeeld heeft u Digi-D? Wat heeft u kunnen regelen? | Eerst nagaan wat de cliënt zelf heeft gedaan |
|  |  |
| 1. Najoua: Wat heeft u zelf gedaan? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Wat heeft u zelf geregeld? Of stel dat iemand zegt nou ik heb niet zelf gedaan wie heeft het voor u geregeld? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Snap je dus je moet ook gewoon open vragen. Je moet op een goede manier vragen stellen. Het is niet de bedoeling dat je dingen gaat overnemen. Wij doen geen begeleiding. En bovendien is het ook niet goed voor een cliënt. Dat vind ik persoonlijk, snap je. | 1. Geen begeleiding  2. Regie niet overnemen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus dat je heel snel dingen gaat overnemen. Je moet altijd kijken wat zijn de mogelijkheden, wat kan iemand zelf en wat zou ik kunnen. Ik had het vorige keer ook met een Nederlandse meneer, dus ik vertelde u moet dit doen. En die man zei ja, je zag gewoon twijfelen. Ik zeg nou ja ok zullen we het samen doen? Hij was zo dankbaar, hij zei anders was ik er nooit uit gekomen. | 1. Regie niet snel overnemen  2. Vaardigheden cliënt nagaan  3. Bij twijfel samen doen |
|  |  |
| 1. Najoua: Met gevolg dat de problemen alleen maar groter worden? |  |
|  |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: SJD'er 1: Ja precies, dan heeft hij zijn huurtoeslag niet natuurlijk. Want ja, als je over vorige jaar heb je tijd tot september bijvoorbeeld. Maar als je laat bent dan heb je natuurlijk pech met huurtoeslag. Je moet het goed inschatten. En weet je, heel veel mensen die willen juist zelf dingen doen. Ik geloof dat de meeste mensen of ik durf misschien allemaal te zeggen echt allemaal mensen willen gewoon zelf dingen doen. Maar ze moeten wel een beetje vertrouwen hebben. Ze moeten het vertrouwen hebben dat iemand meekijkt of dat ze het gedaan hebben. | 1. Goede inschatting zelfredzaamheid voorkomt grotere problemen 2. Mensen willen zelfredzaam zijn maar gebrek aan vertrouwen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Snap je? Een ander voorbeeld vorige keer was ik bij een broer die was hoogopgeleid en ik doe de aangifte voor. Dat vond ik eigenlijk onzin, dus dit keer zei ik jij gaat aangifte en ik ga kijken. Aangifte inkomstenbelasting. Ja, ja. Hij had zoiets van jij doet het weet je wel. Maar dit keer heb ik hem gewoon gezegd jij gaat het doen. Jij hebt die kwaliteit, snap je. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja en ik kan het doen geen probleem. Maar het is gewoon leuk joh om te doen. Dus zo liet ik hem dus in die zin zelfs mensen die bijvoorbeeld echt een uitkering hebben niet veel opleiding hebben gehad krijgen ze formulier van de gemeente wat ik eerder zei. Rechtmatigheidformulier, ja. Volgens mij maandelijks nu is het minder. Ja ik kan zeggen elke keer kom je terug, maar dat is onzin. Je vult het in samen, je maakt een kopie en diegene vult het in voortaan. Snap je. Want dat zijn ook iets wat je aankruist dus zo ook mensen die niet veel kunnen moet je kijken wat wel en niet kan. | 1. Samenredzaamheid 2. Voorbeeld; Formulier samen invullen, kopiëren en volgende keer zelf doen 3. Bij beperkte vaardigheden cliënt kijken wat hij wel kunnen |
|  |  |
| 1. Najoua: Wat ze toch wel zelf kunnen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, natuurlijk. Maar je moet ook niet, we hebben het ook gewoon gezien met cursus Digitale overheid wat Andre en ik hebben gegeven. Nou heel veel mensen kunnen niet in aanmerking komen. Die hebben die kwaliteit niet en zelfs cliënten die wij geselecteerd hebben hadden gewoon heel veel moeite. Het probleem is natuurlijk van deze zeg maar heel veel cliënten te kampen de overheid verwacht dat mensen zelfredzaam worden maar er worden geen mogelijkheden gecreëerd om het gemakkelijk voor ze te maken. | 1. Overheid heeft te hoge verwachting zelfredzaamheid  2. Er worden geen mogelijkheden gecreëerd voor vergemakkelijking |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Als je bijvoorbeeld inlogt op toeslagen.nl, ja waar moet je zijn. Voor de cliënt is dat heel ingewikkeld. De termen, maar ook waar moet je zijn. | 1. Te veel ingewikkelde regels  2. Moeilijke termen |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat kan ook makkelijker, vindt u? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, dat kan ook makkelijker. En misschien meer investeren, niet vrijblijvend doen zoals cursussen en dat soort dingen. Dus ik heb zelfs moeite om in een website iets uit te zoeken. | 1. Makkelijker maken website 2. SJD'er 1 moeite uitzoeken, laat staan een cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, als professional laat staan een cliënt. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Laat staan een cliënt, snap je. Dan probeer je via verschillende manieren. Ik denk dat heel veel mensen natuurlijk gewoon op prijs stellen als ze dingen zelf kunnen. Maar vanwege de omstandigheden mensen die bijvoorbeeld een beperking hebben dan moet je niet verwachten dat. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat ze alles zelf kunnen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja precies. Je moet mij even beperken he, anders ga ik me teveel uitweiden. Het is duidelijk, toch? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, het is duidelijk dank u wel. Ik heb 3 casussen gemaakt met een hulpvraag erin gewerkt op het gebied van de financiën. En ik ben benieuwd hoe je er tegenaan kijkt en wat je zou doen in deze situatie. Dan begin ik bij casus 1. Een alleenstaande moeder met 2 jonge kinderen, heeft een Wajong uitkering. Zij kampt met mentale problemen zoals een depressie en stress. En de vader van haar kinderen die draagt niets bij op financieel vlak. Ze heeft schulden bij meerdere instanties. En haar financiën zijn ook overgenomen door de Kredietbank, dus die regelt al haar inkomsten en uitgaven. En ze heeft verder ook niet veel kennis over financiën en nou ja ze wil wel weer een poging doen om aan het werk te gaan zodat ze financieel sterk staat maar ze heeft geen idee waar ze moet beginnen en wat ze moet doen omdat ze er heel lang uit is geweest. Dus stel dat zij dan hier naartoe komt met deze vraag, wat kan ze doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, maar ze wil dus aan het werk gaan? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja. Maar je zei net ze heeft ook wat psychische klachten toch? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ze heeft niemand die haar begeleidt of ? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ze heeft wel begeleiding, een ambulante begeleiding. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja. Ok. Van? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ik weet de instantie niet maar die helpt haar zeg maar met haar financiën ook en die geeft haar ook advies ook over opvoeding. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Wat je zou kunnen doen is kijken met diegene als ze het goed vindt in contact treedt met deze persoon. Want je moet natuurlijk niet opnieuw gaan vinden. Iemand die haar begeleidt die kent haar beter dan wij. Dus als ze het goed vindt kan je zeggen van joh, je wil toch op een gegeven moment aan het werk en je hebt geen zicht in je financiën, toch. Is het niet misschien slim dat ik even hierin in contact ga met je begeleider. | Casus 1; Contacteren behandelaar |
|  |  |
| 1. Najoua: Ambulante begeleider. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Om te kijken wat voor hulp je kan krijgen. Ik zou denken dat ze dan misschien een maatschappelijk werker kan begeleiden want het is natuurlijk ja ook voor die misschien zijn er ook dingen die persoonlijk met haar persoonlijkheid te maken hebben. Dus het is misschien handig als er 1 persoon is die haar begeleidt. Het is ook belangrijk om te weten dat je het scheidt, wat doet die andere en wat doet de maatschappelijk werker. En daarnaast heb je natuurlijk de cursus Inkomen met uitkomen, daar zou je haar ook voor in aanmerking kunnen laten komen. Je hebt bijvoorbeeld cursussen Digitale overheid bij de bieb, is ook een van de mogelijkheden. Ik heb hier bijvoorbeeld een folder geef ik ook af en toe mee. | Casus 1;  1. 1 begeleider, doorverwijzen MW. 2. Cursus aanbieden Uitkomen met inkomen en Digitale Overheid 3. Geeft cliënten af en toe folder mee |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Wat betreft Nederlandse taal, ik weet niet wat haar niveau is. Maar dan zou je ook kunnen kijken of ze niet iets vrijwilligs of via een buurthuis of een cursus bijvoorbeeld. En dat ze natuurlijk ook iets gaat doen, want met Wajong zeg maar niks doen en thuis zitten en geen inzicht hebben in je financiën en noem maar op is ook niet goed voor haar. Vrijwilligerswerk bijvoorbeeld kan ze doen. | Casus 1; Vrijwilligerswerk of cursus |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nogmaals ik ben natuurlijk geen begeleider, maar ik voel me moreel natuurlijk ook verantwoordelijk dat als je iets signaleert dat ik iets mee doet. Soms zeg ik ook tegen cliënten van, dat en dat vind ik maar wat vindt u. Je hebt natuurlijk ook mensen die zeggen van nou maatschappelijk werk ik denk er nog over na. Dus ik wil het natuurlijk niet afdwingen, maar ik zeg wel een aantal mogelijkheden snap je. | 1. Morele verantwoordelijkheid bij signalering problemen 2. Geeft advies over mogelijkheden maar keus is aan cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Dus als ik het goed begrijp hou je het meer bij advies? Adviseren en de keus en de afweging is aan de cliënt. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, natuurlijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En waarom zou u dan kiezen voor deze aanpak, of werkwijze eigenlijk? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ze komen natuurlijk bij mij met een andere vraag op het gebied van financiën of wat dan ook. Op een gegeven moment kom je er achter dat er toch wat dingen aan de hand zijn. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: En dan denk ik ja daar moet je ook iets mee doen. Ze wil ook aan het werk gaan, als ze niet een beetje hulp krijgt bij haar psychische klachten bijvoorbeeld dan als ze ook niet een beetje netwerk gaat creëren dan kan het zijn dat ze ook moeilijk aan het werk gaat op den duur snap je wat ik bedoel. | 1. Hulp bij psychische klachten zoeken 2. Netwerk creëren |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus als ik het goed begrijp adviseer je haar niet om gelijk aan het werk te gaan maar eerst om haar persoonlijke situatie op orde te brengen. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nee, het is niet aan mij. Want stel dat ze een baan heeft zou ik ook niet zeggen je mag niet aannemen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee, ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nee, dat is niet aan mij. Najoua, ik bedoel meer ik noem een aantal mogelijkheden en zij moet maar kijken waar ze gebruik van maakt. Maar ik ga dat natuurlijk niet, tuurlijk als ze morgen een leuke baan heeft waarom kan het niet en en. Snap je dus. Maar alleen je isoleren met je klachten en je financiën dat soort is natuurlijk geen oplossing. Snap je dus ik noem een paar mogelijkheden ik leg het uit en dan laat ik het aan cliënt. Of stel dat ze zegt ik wil graag maatschappelijk werk, dan ga ik ter plekke naar de balie met haar dan maak ik een afspraak. Ik laat haar terugbellen. Dat doe ik ook, ter plekke. | 1. Geeft advies over mogelijkheden maar keus is aan cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En welke afweging maak je hierin om dit zelf te doen, of dat je deze vrouw het laat doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, kijk. Als ze ik kan haar niet bij het handje nemen. Stel dat ze zegt ik wil graag een afspraak met maatschappelijk werk dan zeg ik dan kunnen we nu samen een afspraak regelen bij de balie dus. Maar zoals die cursus of bijvoorbeeld een Nederlandse cursus ik zeg maar wat dat stuur ik een collega een mail en dan neemt ze contact met haar op. Dus op zich kan ik dat wel doen, dat is geen probleem. Anders ga je iemand weg stuur ik met zoveel informatie. Ik zeg bijvoorbeeld bij de bieb dan hier is de folder, ga het even checken. | 1. Als cliënt doorverwijzing wil MW dan samen afspraak inplannen bij balie. 2. Of bij aanmelding cursus stuurt SJD'er 1 mail en collega neemt contact op met cliënt anders stuur je cliënt weg met te veel informatie. |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus u verwijst dan door? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, ik verwijs door. Maar dan op een goede manier he. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Ok en hoe zou je dan beoordelen in deze kwestie of ze zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Het feit dat ze een bewindvoerder heeft is ze natuurlijk niet zelfredzaam. | Onder bewind niet zelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Kijk, als een cliënt hier komt en ik ken haar niet en ze zegt dat ze onder bewind is dan weet je genoeg toch. Maar ja ik vind wel natuurlijk dat deze mensen recht hebben op een nieuwe kans snap je dus. Het is een traject en als zij stel dat ze zeg maar dingen oppakt en toch probeert om wat van haar leven te maken dan kan het zijn dat dat traject op een gegeven moment afgerond word en dat ze zelf dingen oppakt. Daarom zeg ik misschien is het ook handig als ze iemand heeft die haar echt begeleidt. Dat is toch makkelijker ook qua vertrouwensrelatie snap je. Wij doen natuurlijk niet begeleiding he. Dat zijn vaak, mensen kunnen wel terugkomen maar wij doen geen begeleiding. | Bij afronding schuld kan mate van zelfredzaamheid groeien |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dat is inderdaad zo als je merkt dat er iets aan de hand is zoals bewindvoering of psychische klachten. Gisteren had ik ook zo'n cliënt, dan weet je dat er heel veel aan de hand is. Soms ben ik blij als er iemand bij is kennis of snap je. Anders is het lastig, het kan zijn dat je dingen zegt maar het komt niet over. Dus dat is ook en soms heel simpel maak ik een lijst ter plekke, punt 1 punt 2. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Om het overzichtelijk te maken? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, overzichtelijk en dat geef ik mee. | Overzichtelijke lijst van de mogelijkheden meegeven aan cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dat is voor mensen anders is het te veel informatie dan kunnen ze het niet volgen. | Gevaar cliënt wegsturen met te veel informatie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, nou duidelijk. Dan ga ik even naar casus 2. Een vrouw van middelbare leeftijd met 3 kinderen heeft een bijstandsuitkering en ze spreekt de Nederlandse taal heel slecht. De vader van haar kinderen levert geen financiële bijdrage. Ze kan wel goed Arabisch en ze weet verder niet veel over wetten en regels en al dat soort zaken. Ze heeft een gat in de hand en ze denkt niet goed na over haar uitgaven. Ze maakt ook geen afweging daarin. Soms leent ze van een vriendin als ze er niet uitkomt. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Is dat de casus van de vorige keer? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dat dacht ik. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ze heeft verder geen schulden en haar vraag is ze heeft door een plotselinge uitgave heeft ze een huurachterstand van een maand, van een bedrag van 610 en ze wil een betalingsregeling treffen met een woningcorporatie. Ja, wat zou je dan doen voor haar en met haar? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ik zou natuurlijk een betalingsregeling treffen. Kijken of ze het zelf kan als ze het niet kan kunnen we ter plekke bellen. Misschien ook vanwege de communicatieprobleem 1. 2 is je zou kunnen kijken van als ze toch een gat heeft en moeilijk vindt om geen inzicht te hebben kijken of je niet intern gaat verwijzen toch. | Casus 2;  1. betalingsregeling treffen  2. Eerst kijken of cliënt het kan  3. Mogelijk communicatieprobleem dan grijpt SJD'er 1 in en neemt over |
|  |  |
| 1. Najoua: En, intern? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, collega maatschappelijk werk het liefst natuurlijk van Marokkaanse komaf of Turkse komaf. Soms is het handig dat je bijvoorbeeld een Turkse collega hebt snap je. Omdat vanwege taal dan praat het ook wat makkelijker. | 1. Doorverwijzing MW  2. Collega die de taal van cliënt spreekt i.v.m. taalbarrière |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus u zou daarin doorverwijzen naar iemand die Arabisch kan, zodat hij beter met haar kan communiceren? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, als het gaat meer om begeleiding van haar financiën. Want kijk ik doe bijvoorbeeld wij doen nogmaals geen begeleiding dat je uitgaven gaat doen inkomsten dat je de hele mikmak doorneemt. Dat je zegt tegen je cliënt hierop moet je bezuinigen snap je wat ik bedoel. Want dat is een stukje begeleiding. Dus het beetje leren budgetteren dan zou ik kunnen kijken in hoeverre ze in staat is om daar gebruik van te maken. Dus leren budgetteren maar dan gewoon vrijblijvend via een collega maatschappelijk werk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Wat trouwens bij mij is ze niet overgekomen zo dat ze een gat heeft in haar hand. Maar meer dat ze met moeite rond komt. Dus ze probeert wel haar best te doen om niet in de schulden te komen. Dus dat is snap je. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Maar dat maakt verder niks uit, je neemt natuurlijk een betalingsregeling natuurlijk geef ik veel informatie he. Dat je bijvoorbeeld geen dingen moet aangaan, niet weet wat rente inhoudt en ook niet inzicht hebt of je iets terug kan betalen of niet. Snap je wat ik bedoel, dus ja rekening houden met je inkomsten met je uitkering. Dus die informatie geef ik zeker aan haar. | Informatie geven |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: En als mensen dingen aangaan, dan laat ik wel merken van joh dit is wel heel vervelend wat je gedaan hebt. Moet je niet doen, heb je alleen jezelf ermee. En uiteindelijk draai je voor de kosten. Bijvoorbeeld iemand gaat een lening aan en die betaalt 40 of 50 procent rente terug. Maar dat moet je niet doen, dus die informatie dat hoor je misschien niet van mij nu. Wij geven natuurlijk wel veel informatie, en ook informatie in de zin van als we cliënten kennen van joh wil je advies kom van tevoren preventief. En niet achteraf. | 1. Aanspreken op onverantwoord financieel gedrag cliënt 2. Preventief informeren en adviseren |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Want dan is het leed geschaad,snap je. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus je moet van tevoren en dat doen heel veel mensen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Die komen pas achteraf? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nee die komen toch vooraf ja. Want Andre werkt ergens anders in Arnhem en hij zegt onze cliënten zijn veel zelfredzaam dan bij hem. Snap je, want hij werkt daar in Arnhem 2 dagen gewoon vanuit zijn eigen bedrijf als raadsman. Dus ik ene kant wil ik mensen helpen maar aan de andere kant moet ik eerlijk zijn. Dus slechte nieuws, of dingen die ze doen wat niet kan ja dat zeg ik wel. En men moet niet wat gaan veroorzaken en vervolgens bij mij komen om bezwaarschriften te gaan maken want daar ben ik niet van gediend. Snap je. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Dus als iemand een verkeerde keus zal maken of iets wat nadelig zal zijn voor diegene daar waarschuw je dan ook voor begrijp ik. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Tuurlijk, je waarschuwt je geeft een mens een kans maar het moet niet een terugkeerpatroon zijn snap je want dan is er iets gaande met het gedrag. Of mensen die boetes continu verkeersboetes gaan en vervolgens hier komen van maar ik heb niet hard gereden. Ja hoe kan ik dat controleren dat staat aangegeven. | 1. Waarschuwen bij onverantwoord financieel gedrag  2. Draaideurcliënten wijzen op eigen verantwoordelijkheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus ja dan ga ik niets mee doen snap je. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Even kijken ja en hoe zal je bij deze vrouw dan kijken of zij zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou ja simpel. Gisteren was ze ook hier en ik heb die lening voor haar dus dat formulier ingevuld. Dan vraag ik wil je het invullen en dan komt ze er niet uit. Dus ze kan het gewoon niet invullen, en ze heeft een dochter volgens mij de oudste van nu 18 bijna in april die is een keer ook meegekomen trouwens. Heb ik ook gevraagd, want ik vind ook echt dat kinderen ook betrokken moeten worden. Dus ja dat kan je gewoon vragen. | 1. Cliënt zelf formulier in laten vullen 2. Kan formulier niet invullen 3. Dochter bij betrekken/sociale omgeving |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Qua Arabisch is ze goed maar dingen regelen is gewoon wat lastig voor haar. Zeker zo'n formulier wat uit 3 bladzijden bestaat, heel veel stukken te overleggen. | Taalbarrière |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus dat probeer je dan wel om haar eerst zelf iets te laten doen. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, dat probeer ik wel. Ik zou eigenlijk haar naar formulierenspreekuur maar ja dan komen ze niet uit vanwege de taal dus dan doe ik het maar. Dus dan wil ik het niet lastig doen voor anderen. Maar wat ik wel belangrijk vind is bijvoorbeeld bij vooral allochtone cliënten is dat je de kinderen bij betrekt. Omdat kinderen vaak in het gezin wonen anders dan bij Nederlandse kinderen en dan ja dan komt hier een kind bijvoorbeeld zorgtoeslag aanvragen of studiefinanciering. Ja, dan wil je toch dat het kind er een beetje toch in gaat verdiepen. En sommige kinderen doen het keurig, of dan zeggen ze ja mijn kind heeft een Digi-D aangevraagd, weet je wel en geactiveerd. Bij deze mevrouw trouwens heb ik bij haar dochter een zorgtoeslag maar bij de ziekenfonds heb ik gezegd nou ja ik heb wat advies gegeven laat je dochter dat gaan uitzoeken, snap je. Zo probeer je natuurlijk ook een beetje dat hele gezin te betrekken. | 1. Doorverwijzing Formulierenspreekuur niet mogelijk vanwege taalbarrière  2. Bij cliënten met taalachterstand kinderen betrekken  3. Kind betrekken onderdeel financiële opvoeding 4.Samenredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Je probeert ook te kijken van wat kan er in je omgeving gedaan worden door anderen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Omgeving is lastig, je hebt ook mensen die geen contact hebben met anderen of geen vertrouwen hebben. Zelfs mensen die uit elkaar gaan. Daar moet je natuurlijk ook voorzichtig want je wilt zelf ook niet naar een buurman met je eigen privé, snap je. | Belemmering samenredzaamheid is privacy/schaamte |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. Ok even kijken dan gaan we naar casus 3 de laatste casus. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Is goed, die is van vrijdag. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Sorry? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Van vrijdag. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, heel goed je hebt het al door. Even kijken hoor, een jonge alleenstaande moeder van 22 met een baby. Ze heeft een hoge schuld van 10.000 euro. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Met een baby, hoe oud? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: 4 maanden oud. En ze heeft een schuld van 10.000 en ze is nu nog in gesprek met schuldhulpverlening om te kijken of ze het traject in kan gaan. De vader van het kind draagt ook niets bij helaas op het financieel vlak. Ze werkt wel parttime in een winkel, 24 uur. En ze woont ook sinds kort op zichzelf. Ze komt net niet rond en als het eind van de maand nadert moet ze dan ook lenen van haar zus of vader om toch rond te komen. Dat is dan 50 of 100 euro. En ze wil wel meer gaan werken maar ze moet dan ook meer betalen voor de crèche, en ze heeft helemaal geen kennis en vaardigheden over de financiële zaken. Ze weet verder ook niet of ze ergens voor in aanmerking komt of ze haar inkomen kan vergroten en hoe weet ze ook niet. Haar vraag is dan wat kan ik doen om toch financieel rond te komen, en moet ik meer werken of moet ik aanspraak maken op voorzieningen? Wat kan ze doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: En die 10.000 schulden, daar is ze mee bezig voor schuldsanering. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Daar is ze nog over in gesprek, als het goed is wordt het toegelaten zeg maar. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: En weet je hoeveel ze heeft per maand, is het te vergelijken met een uitkeringsnorm zeg maar voor alleenstaande moeders? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Haar inkomen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ze werkt nog voor een jeugdloon want ze is nog 22 dus waarschijnlijk verdient ze dan niet heel veel met 24 uur. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nee. Dan is de vraag van hoeveel ze verdient. Kijken of ze niet recht heeft op een aanvullende bijstand. Voor alleenstaande moeders ze is 21 jaar zei je? | 1. Inkomen in kaart brengen 2. Mogelijk recht op aanvullende bijstand |
|  |  |
| 1. Najoua: 22. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: 22, dan zou ik daar naar kijken. Een andere vraag zou aan haar zijn wat is de reden dat je niet uitkomt? Dat je steeds moet lenen. Het kan zijn dat ze inderdaad heel weinig heeft en dat het terecht is dat ze moet lenen. En misschien heeft ze ook recht op die aanvullende bijstand. | Vragen naar reden waarom ze financieel niet rondkomt. |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Maar dat, ik heb haar nooit hier gezien behalve een keer bij het formulierenspreekuur door een andere vrijwilliger het ging toen over huurtoeslag. Daar zou ik naar kijken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: En verder kijken wat is de reden dat ze in die schulden kwam van 10.000 euro. | Vragen naar reden hoge schuld |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Snap je. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus die 10.000 euro schuld, de reden waarom ze steeds niet uitkomt en dat moet je dan gaan overwegen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En wat voor afweging maak je dan? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou ja, dan ga je kijken van is het niet handig dat ze dus toch een begeleiding gaat bij een collega maatschappelijk werker als het gaat om leren budgetteren. Maar ook bijvoorbeeld die cursus Inkomen en uitkomen dat ze inzicht gaat krijgen. | Afweging mogelijkheden; doorverwijzing MW en Cursus Uitkomen met inkomen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Want dit los je niet op. Stel dat ze een aanvullende recht heeft op een aanvullende bijstand of ze gaat meer werken. Maar stel dat ze dus een gat heb in haar handen of dat het een gedragsprobleem is dan moet je daar iets mee. | Uitzoeken mogelijk gedragsprobleem |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus dat zou je dan eerst uitzoeken. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, je zou met haar kunnen overleggen gewoon eerlijk van goh wat is de reden dat u in de schulden bent gekomen. Of wat is de reden dat u maandelijks niet uitkomt. Wat is eigenlijk wat verdient u precies? Zal ik voor u gaan uitzoeken misschien heeft u recht op een aanvullende bijstand, snap je. Dat soort vragen. En op een gegeven moment kom je achter want je moet voorkomen dat ze straks niet in dat schuldtraject komt en tussendoor andere schulden gaat creëren. | 1. Reden schuld achterhalen 2. Reden financieel niet uitkomen  3. Inkomenssituatie inzichtelijk maken  4. Aanspraak maken op voorzieningen en regelingen 5. Preventie groei schulden |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat de schulden hoger wordt? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, dan wordt dat traject stopgezet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Of dat je na dat traject weer andere schulden gaat maken omdat zij een gedragsprobleem heeft, als het gaat om financiën. Snap je wat ik bedoel? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Dus je wil als het ware de oorzaak pakken en niet dweilen met de kraan open. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Precies, je moet het in zijn geheel vanuit verschillende invalshoeken gaan met haar gaan bespreken. En dan moet je het gewoon ook op een eerlijke manier doen dus niet dat een cliënt moet niet het gevoel hebben dat je haar controleert of wat dan ook. Maar dat je gewoon eerlijk probeert mee in te leven en ook haar probeert op een goede manier te helpen. Dat zij niet soms vraag ik bijvoorbeeld iets persoonlijk en dan zeg ik sorry ik vraag dat omdat bijvoorbeeld snap je. Bijvoorbeeld als het gaat om je vraagt naar partner vanwege inkomen snap je wat ik bedoel. Dus dat moet je dan op een goede manier. Ja waarom is diegene in schulden gekomen, waarom komt ze niet uit nogmaals wat is het inkomen wat ze nu heeft en hoe kunnen we zorgen dat ze straks wel uitkomt en niet meer dus in de schuldsanering komt maar ook niet meer in de problemen komt. | 1. Integrale aanpak 2. De kern van het probleem onderzoeken d.m.v. juiste vragen stellen  3. Preventie groei schulden |
|  |  |
| 1. Najoua: Niet meer schulden maakt? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, precies. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en waarom zou je dan kiezen voor deze stappenplan? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Waarom? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Waarom zou je dan kiezen voor deze stappen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, je probeert iemand goed te begeleiden. Begeleiden is een ander woord maar in zo'n gesprek probeer je zo iemand goed te ondersteunen. Iemand moet ook na het gesprek het gevoel hebben van goh ik ben nu wat wijzer ik ben verder gekomen. Al is het nee he, soms heb je ook een bezwaarschrift waar je niks mee kan omdat er geen gronden zijn maar dan zeg je het eerlijk en dan ga je het ook motiveren uitleggen. Dus je moet het dus breed bekijken, snap je wat ik bedoel. Kijk je hebt het niet eens over voorziening voor minima, toeslagen, collectieve verzekeringen, kwijtschelding dat soort dingen. Plus natuurlijk bijzondere bijstand dat zijn ook dingen die haar ook allemaal een beetje kunnen ondersteunen. Maar ik ga vanuit dat zou je ook met haar bespreken. Maar voornamelijk toch een moeder met een kind, 10.000 euro schuld dat is natuurlijk heel wat. | 1. Goede ondersteuning 2. Cliënt moet wijzer worden na gesprek |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Plus natuurlijk ze geeft al aan van ja ik kan niet. Ik kom niet rond dus eigenlijk vraagt ze ook een beetje om hulp. | Ze vraagt om hulp |
|  |  |
| 1. Najoua: Kijken naar de oorzaak he waarom? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus dat vind dat je alles in het werk moet stellen om haar situatie goed in kaart te hebben en dat je dan al doe je een vervolggesprek want dat kan ook geen kwaad. En dan kan je kijken van goh wie kan haar het beste helpen? | Situatie in kaart brengen voor passende aanbod hulp |
|  |  |
| 1. Najoua: En wat zou je dan in deze situatie zelf laten doen of zelf laten uitzoeken? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou bijvoorbeeld, hoeveel verdient ze dan moet ze met stukken komen. Die voorzieningen minima zou je ook kunnen vragen van goh heb je daar met die stukken moet ze toch natuurlijk zelf over de brug komen. Schuldsanering zou ook natuurlijk kunnen zijn, wat ik kan vragen is zijn er stukken die ik mogelijk dat ik ze kan inzien hoever is dat traject. Want je moet natuurlijk dingen altijd verifiëren. Cliënten zeggen soms heel veel maar als je vraagt naar stukken dan vind je ze soms niet. Dus je moet ook met bewijsstukken komen. Dus dan niet dat ik haar wantrouw maar dat is gewoon zodat je je werk gewoon beter doet. | Eigen regie cliënt; Stukken overleggen zoals loonstrookje en stukken schuldsanering |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus ik wil dus ook bewijzen zien dat er schuldsanering is aangevraagd. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en wanneer besluit je dan in deze om zelf dingen voor haar te doen of dat zij het zelf doet? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Kijk, ik zou bijvoorbeeld weten van in hoeverre is dat schuldtraject, zijn er papieren? Zodat je niet om cliënt te wantrouwen zodat je kan voorkomen dat het niet dat het echt in behandeling is of zo. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Gewoon ter controle? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, misschien ter controle. Controle is een groot woord, dat je dus bewijzen hebt dat ze inderdaad ook iets mee gedaan heeft snap je. En niet dat mensen dingen oproepen en inmiddels is niks gebeurd. Maar dus wat zij zou doen en wat ik zou doen dat moet je in overleg doen. | Overleggen wat cliënt zelf kan doen en wat SJD'er 1 kan doen |
|  |  |
| 1. Najoua: Met cliënt of? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Met cliënt. Stel dat cliënt zegt nou ik heb geen stukken mee ik heb aanvraag en ik weet niet bij wie. Ja, daar weet je dan kan ik ook zeggen van weet je wat ik ga gelijk Stuurgroep even bellen. Dan weten we het gelijk. Je hoeft niet lang te wachten, snap je. Want anders gaat cliënt weer weg weet je wel en dus je moet dingen gewoon als het kan snel ter plekke afhandelen. Dan weet je dat het in behandeling is. Nou, kunt u even overleggen van goh wat voor inkomen heeft u, maak je gebruik van die allerlei voorzieningen. Even stukken overleggen en dat we naar die aanvullende rechtsbijstand. En wat ik doe trouwens bij de gemeente ik ga nooit mee. Ik geef hen een briefje mee dan zeg ik u hebt recht op een aanvullende bijstand ga naar de gemeente en je kan het gewoon daar aanvragen. Lukt het niet dan hoor ik het wel. | 1. Bij gebrek kennis cliënt zal SJD'er 1 zelf schuldsanering contacteren 2. Snelle afhandeling 3. Bij doorverwijzing gemeente briefje meegeven met waar ze recht op hebben |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus je stuurt haar dan wel zelf op pad. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Natuurlijk, nee dat ga ik niet voor haar doen. Soms merk je bijvoorbeeld dat mensen geen aanvullende bijstand wat is dat weet je wel. Dus dan maak ik een kleine briefje of getypt, dan kan de gemeente niet zeggen van we begrijpen mevrouw niet. | Begeleidend briefje om miscommunicatie te voorkomen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Cliënt heeft een inkomen van die en die, dan zeg ik ook neem even identiteitsbewijs. Heeft een inkomen onder bijstandsnorm, graag aanvullende bijstand in behandeling nemen snap je. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus dan geef je een brief, of als je ziet dat iemand dingen snel oppakt of zelf aantekeningen maakt dat kan ook he. Een cliënt maakt zelf aantekening, dan zeg ik dan gaat zij naar de gemeente dat aanvragen. | Dingen snel oppakken, aantekeningen maken is grotere zelfredzaamheid dus regie bij cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus als je dat een beetje weet nogmaals schuldsanering en de oorzaak van goh hoe komt dat. Niet om de cliënt een bepaalde schuld aan te praten maar dat je gaat kijken dat je ook eerlijk tegen haar zegt van nou, ik vraag ernaar want we willen gewoon kijken met u samen dat u straks goede hulp krijgt zodat je niet weer terugvalt. Snap je, en dat is natuurlijk heel belangrijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ik heb liever dat ik 5 minuten langer bij een cliënt in gesprek ben en dat ik het goed uitleg dan dat je de cliënt snel de kamer wegstuurt. Snap je dus dat moet je goed in overleg doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Duidelijk. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Kijk is het een cliënt die psychiatrische aandoeningen heeft, en die heeft zulke problemen dan vind ik het moeilijk. Want dan kan ik niet communiceren met cliënt. Door dat hij bepaalde dingen niet kan volgen, dan zou ik het op prijs stellen als een broer of zus of snap je. Dan kan ik dus dan vind ik het heel lastig. Maar zo zou ik het eigenlijk aanpakken en nogmaals ik heb niet je hebt natuurlijk cursussen, uiteindelijk moet je het in de praktijk doen. Theorie is anders dan praktijk. Waar het om gaat en dat is heel bijzonder dat je elke gesprek is weer anders elke individu is weer anders. Je moet gewoon ten eerste tijd nemen, dus ik neem bijvoorbeeld een uur de tijd voor een cliënt. Dan kan je heel veel dingen boven tafel krijgen. Niet een half uur want dan zit je niet lekker in je vel. | De tijd nemen voor een cliënt om probleem in kaart te brengen en beter te kunnen helpen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Dus je moet wat meer tijd en je moet mensen gewoon op z'n minst een uurtje en mensen ja het gevoel geven dat ze dus hun verhaal kunnen doen in vertrouwelijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Heeft u dan ook het idee dat als u ze meer tijd heeft dat u dan ook beter kan inschatten wat jij als SJD'er moet doen en wat de cliënt kan doen? Helpt het zeg maar bij het maken van die? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nou, je kan misschien zeggen dat wanneer je meer tijd neemt kan je je werk beter doen. Want met een half uur dan zit iemand weer te wachten in de kamer en dan heb je bepaalde druk. | Meer tijd nemen is beter je werk doen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Het kan zijn dat je bepaalde vragen niet goed stelt, of snap je of dat je snel dingen doet en cliënten voelen dat merken dat. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Kijk, vanochtend had ik een cliënt die met bezwaarschrift ik zeg ja ik heb je gematst ik heb het bezwaarschrift gisteren thuis opgesteld. Op zich niet erg, een keer. Ik zeg maar eigenlijk zou het ook na mijn vakantie kunnen. De bezwaartermijn is 6 weken dus ik stelde hem ook op zijn gemak. Je moet niet in paniek raken dat moet je niet doen snap je daar heb je jezelf mee. Want hij zat er echt mee. Maar dan zeg ik ik heb het opgesteld en binnen een half uur gaan we het doen om 8 uur en om half 9 kwam jij. En die cliënt ken ik lang dus hij was blij dat ik natuurlijk die bezwaarschrift en binnen een half uur, is nakijken, wat stukken kopiëren en alles aangeven handtekeningen doen beide ook zijn vrouw en opsturen. Dus ja misschien inderdaad dat je je werk beter kan doen. Je moet je voorstellen dat je een interview hebt met mij in een half uur, dan ga je dingen heel snel doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, kom je toch niet alles te weten wat je wil weten. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja. Dus in die zin vind ik het wel prima. En nogmaals elke situatie is anders en je moet nooit van tevoren zeg maar vanuit een veroordelen van die kan het zelf of die kan het zelf. Nee, de situatie eerst even afwachten. Hoe mensen reageren, wat voor vragen, wat voor achtergrond snap je wat ik bedoel. Dus niet zomaar van tevoren, je moet eigenlijk heel open. | Open het gesprek ingaan naderhand beoordelen zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Laat het eerst op je afkomen eerst en dan pas beoordelen. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja, dat merk je. En ik geloof echt ieder mens wil gewoon zelf zijn eigen zaakjes regelen, ieder mens wil werken. Alleen de omstandigheden waar we in zitten maken dat soms gewoon mensen het niet kunnen. Bepaalde beperkingen, bepaalde problemen of noem maar op snap je. | Wil om zelfredzaam te zijn bij iedereen aanwezig maar omstandigheden en beperkingen staan in de weg |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, nou heel duidelijk eigenlijk. Dan had ik nog een laatste vraag. Heb je zelf nog vragen of iets wat je wil toevoegen aan het gesprek? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Nee, volgens mij heb ik eigenlijk volgens mij alles gezegd. Volgens mij heb ik, en nogmaals we zijn natuurlijk breed. Dus je moet altijd breed kijken naar de situatie van de cliënt. En er is niet een bepaalde doelgroep die wij anders behandelen dan anderen. Nee, iedereen is hetzelfde en het is belangenbehartiging. Het individu staat voorop. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Dat is een mooie afsluiting. Ok, nou dan wil ik je bedanken voor je tijd en je deelname. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 1: Is goed, jij ook. |  |
|  |  |

Bijlage 2.2. Interview SJD’er 2

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 14 april 2017  Code respondent: SJD’er 2  Geslacht respondent: vrouw |  |
| 1. Najoua: Kunt u mij misschien wat vertellen over uw functie als Sociaal juridische dienstverlener bij Versa Welzijn? |  |
|  |  |
| 1. SJD’er 2: Wij zijn er om mensen te helpen als zij de wetten en regels niet begrijpen. Sommige regelingen zijn te complex en wij zijn er om mensen op weg te helpen uit de wirwar van regels en voorzieningen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Hanteren jullie vanuit Versa Welzijn een specifieke aanpak of een werkwijze in situaties waar de financiële zelfredzaamheid een rol speelt? Zo ja, wat moeten jullie precies doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD’er 2: Er zijn gebieden waarop mensen niet zelfredzaam kunnen zijn. Zolang de wetten en regels zo complex zijn kunnen we niet verwachten dat mensen zelfredzaam zijn. Wij zijn er juist om mensen op weg te helpen. Dat is de essentie van ons vak, om mensen wegwijs te maken in de complexiteit van de regelgeving. Als de overheid de regelgeving eenvoudig zal maken dan kunnen mensen zelf hun dingen regelen. Ik vind dat mensen niet moeten doorslaan in het zelfredzaam zijn. Er zijn professionals en deskundigen op dit gebied die ze kan helpen. Niet iedereen weet wat zijn recht is. Wij hebben hier geen specifieke aanpak om de financiële zelfredzaamheid te vergroten. Dat is meer voor maatschappelijk werk, budgetteren bijvoorbeeld. We hebben wel een cursus bij Versa Welzijn ‘uitkomen met inkomen’. Wat ik belangrijk vind, is het contact met mensen tijdens een gesprek. Ik heb dan meteen zicht op de hulpvraag en of hij krijgt waar hij recht op heeft. Vrijwilligers hebben dat inzicht en ervaring niet. | 1. Complexiteit wet- en regelgeving  2. Complexiteit vermoeilijkt zelfredzaamheid 3. Vereenvoudigen wetten en regels zal bijdragen aan zelfredzaamheid  4. Geen specifieke werkwijze vergroten financiële zelfredzaamheid  5. Vrijwilligers onvoldoende bekwaam |
|  |  |
| 1. Najoua:Wanneer valt iemand onder de noemer ‘financieel zelfredzaam’ bij Versa Welzijn? Waar baseert u dat op? |  |
|  |  |
| 1. SJD’er 2: Persoonlijk vind ik de zelfredzaamheid op hol geslagen. Het is in strijd met de verzorgingsstaat, van zoek het zelf maar uit. Financiële zelfredzaamheid is afhankelijk van een baan of een uitkering. Mensen hebben te weinig geld. De overheid pakt de mensen met het mindere inkomen het hardst aan. Ik vind het belangrijk dat mensen op de hoogte zijn van waar ze recht op hebben, zodat ze weten waar ze recht op hebben en dat kunnen aanvragen. Ik probeer ze op de hoogte te houden waar ze recht op hebben en wat ze verder kunnen doen. Als zij niet weten waar ze voor in aanmerking komen, dan kunnen ze het niet aanvragen. Ik vind dat iemand financieel zelfredzaam is als die niet bij ons komt. Want als je alles zelf zou kunnen, dan zou je ons niet nodig hebben. Ik heb de laatste tijd bijna allemaal financiële hulpvragen. Het is allemaal op financieel vlak zoals belastingen, toeslagen, kwijtscheldingen. Ik vind de regelgeving te ingewikkeld om volledig zelfredzaam te kunnen zijn. | 1. Zelfredzaamheid doorgeslagen 2. Zelfredzaamheid in strijd met verzorgingsstaat 3. Verwachting overheid te hoog  4. Veel financiële hulpvragen 6. Kennisgebrek voorzieningen en regelingen 5. Financieel zelfredzaam zonder overheidssteun  6. Complexiteit wet- en regelgeving |
|  |  |
| 1. Najoua: Wanneer besluit je de regie over te nemen en wanneer besluit je om de cliënt iets zelf te laten doen? Welke afweging maak je hierin? |  |
|  |  |
| 1. SJD’er 2: Als ze bij mij komen, dan probeer ik ze eerst iets zelf te laten doen. Invullen laat ik door de cliënt doen. Als je bij een vrijwilliger komt dan vult hij dat voor je in. Als ze bij mij komen dan laat ik het ze invullen, of ik zet ze achter de computer en dan moeten ze het zelf doen. Bij vrijwilligers niet, die doen het zelf voor hun. Voor de zelfredzaamheid is het belangrijk dat het niet wordt uitbesteed aan vrijwilligers want dat draagt niet bij aan de zelfredzaamheid. | 1. Aanpak; regie cliënt eerst 2. Vrijwilliger neemt regie cliënt over  3. Vrijwilligers dragen niet bij aan zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Hehe nou. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Kijk, ik vind het systeem van de hele toeslagen. Dat is zo ingewikkeld geworden dat mensen daar bijna nooit meer zelf uitkomen. Als jouw inkomen omhoog is gegaan of je hebt een kind dat gewerkt heeft en je hebt dat niet op tijd doorgegeven dan krijg je een terugvordering. Dat kun je bijna nooit betalen. Je krijgt een betalingsregeling aangeboden van de Belastingdienst Toeslagen. En dat is een betalingsregeling die is gebaseerd op terugbetalen in 24 maanden. Dus ze gaan een berekening maken, als je daar niet op reageert dan wordt de toeslag die je nu krijgt die wordt verrekend met het bedrag van de terugvordering. Dus als jij 1000 euro terug moet betalen, en je hebt nu recht op 1000 euro toeslag dan wordt die toeslag gewoon verrekend. Dan zit je onder de norm. Nou wat je dan moet doen dat is de vaststelling van de beslagvrije voet aanvragen. En wie weet dat nou? | 1. Complexiteit wet- en regelgeving 2. Kennisgebrek voorzieningen en regelingen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ik heb begrepen dat het inderdaad een hele moeilijke berekening is. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dat weet niemand. Nou dat is niet een hele moeilijke berekening, dat is een formulier wat je in moet vullen en op moet sturen naar de Belastingdienst dus dat is vrij eenvoudig voor de clienten. Het formulier op zich is vrij eenvoudig maar wie in Nederland weet nou wat dat is de beslagvrije voet? Dat weet bijna niemand. | Kennisgebrek voorzieningen en regelingen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dus in die zin is zelfredzaamheid bij financiele situaties denk ik gewoon heel vaak niet mogelijk. Het is altijd een kwestie van je moet knokken om je centen te krijgen. En dat kunnen gewoon heel veel mensen niet. De meeste mensen kunnen dat niet. | Zelfredzaamheid niet vanzelfsprekend |
|  |  |
| 1. Najoua: Omdat zij dus een gebrek hebben aan kennis, neem ik aan. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, ja. Kijk het enige wat ik kan doen is mensen uitleggen. Dus als ze al een keer geweest zijn voor de beslagvrije voet ja misschien dat ze dat de volgende keer weten. Maar vaak is het maar eenmalig. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dus het is echt wel heel ingewikkeld denk ik om mensen financieel zelfredzaam te maken vanuit de instantie. Het enige wat je kunt doen is mensen leren hoe ze formulier moeten invullen en hoe zij waar zij recht op hebben. Om dat te vertellen. | Aanpak zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Wordt dat voldoende gedaan bij Versa Welzijn? Mensen kennis bijbrengen over regelingen en regelgevingen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou, dat kan natuurlijk altijd meer. Je zou bijvoorbeeld, en dat is ook een kerntaak wel van Sociaal Raadsliedenwerk, dat je zeg maar voorlichting gaat geven aan groepen. Dus ik denk wel dat voorlichting aan groepen dat dat iets zou kunnen opleveren waarin je mensen attendeert of er nog. Ja mensen hebben het altijd over potjes, maar daar heb ik zoveel moeite mee van oh is er nog een potje hiervoor of een potje daarvoor. Maar goed het is wel belangrijk dat mensen op de hoogte zijn van de regelingen die er zijn. Dat is wel zo. | Voorlichting geven |
|  |  |
| 1. Najoua: Want er wordt nu eigenlijk alleen de cursus Uitkomen met inkomen wordt gegeven, en daarnaast nog bij Maatschappelijk werk he Budgetteren. Zijn dat de enige cursussen die worden gegeven, of? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou, het budgetteren dat is zeg maar weer een kerntaak van het Maatschappelijk werk he dat die mensen met die financiële problemen een beetje helpen van goh kijk is of je dit nog wel moet uitgeven of je dat niet wat minder kunt doen. Nou ik denk wel er zou een taak kunnen liggen ook bij het Sociaal Raadsliedenwerk zeg maar meer voorlichting te gaan geven aan groepen. Wat in het verleden ook wel gebeurde. Maar ja jij weet ook er wordt ontzettend bezuinigd en met die bezuiniging vallen heel veel uren weg die je gewoon aan de cliëntondersteuning moeten geven. | 1. MW: budgetteren 2. Hoge werkdruk door bezuiniging 3. Door bezuiniging minder cliëntondersteuning |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: En men probeert ook alles met vrijwilligers op te gaan vullen. En ik denk dat je daar niet anders mee bereikt. Ik denk wel dat je met voorlichting bijvoorbeeld groepjes alleenstaande vrouwen, dat dat wel goed zal zijn. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Want heeft u het idee dat de bezuinigen die worden gedaan door de overheid, dat dat ook invloed heeft op jullie taken als SJD'ers? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Zeker. Zeker. Nou, ik ben laatst nog toevallig bij een bijeenkomst geweest van de gemeente Huizen over preventie bij schulden. En dan wordt heel duidelijk de vraag gesteld van goh wat kunnen jullie doen allerlei organisaties ook vrijwilligersorganisaties die werden allemaal gevraagd van wat kunnen jullie doen in het voortraject om te voorkomen dat mensen schulden krijgen? En dan is mijn antwoord, ja het Sociaal Raadsliedenwerk maar daar gaan ze tegelijkertijd ook willen ze op bezuinigen. Het Sociaal Raadsliedenwerk is denk ik per definitie het adres waar je moet zijn als je financiële problemen dreigt te krijgen. Dat je kan kijken van he is dat beslag wel terecht gelegd, is de beslagvrije voet wel gehanteerd, klopt überhaupt die terugvordering wel? Is het niet onterecht die boete, kloppen de incassokosten? | 1. SRW bijdrage schuldpreventie 2. Bezuiniging uren SRW |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dus als je dan niet bij een deskundige komt en die schulden lopen nog verder op ja dan moet je uiteindelijk naar de schuldsanering. Dus in dit geval zei ik in die bijeenkomst waar ook de wethouder bij zat, ik zeg van ja ik ben bij uitstek de instantie waar mensen terecht kunnen om te voorkomen dat ze in de schulden komen. En de wethouder zei van ja ik heb ook gehoord dat jullie zulke lange wachtlijsten hebben. Maar dat is dus juist omdat de gemeente, als ze nou meer uren zou geven. | SRW bijdrage schuldpreventie |
|  |  |
| 1. Najoua: Dan zouden jullie ook meer kunnen doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ik denk echt dat Sociaal Raadsliedenwerk echt een ontzettend belangrijke instantie is. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Een bijdrage levert? Ook op het gebied van schuldpreventie? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Zeker op het gebied van schuldpreventie. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Ok. En wat is voor jou het dilemma met enerzijds dienstverlening geven en anderzijds de zelfredzaamheid vergroten? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Het dilemma? Nou, kijk het gaat natuurlijk een stuk sneller en ik heb het druk het gaat natuurlijk een stuk sneller als ik zelf de formulieren invul dan dat ik met een cliënt dat samen doe. Maar bovendien heel veel buitenlandse mensen daar kun je helemaal niet verwachten dat die zelf een formulier invullen. Er zijn gewoon heel veel mensen analfabeet, die kunnen dat helemaal niet. | 1. Analfabetisme  2. Taalachterstand |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe ga je dan daarmee om met zulke groepen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, als mensen niets kunnen dan kan ik daar niks mee doen. Ik bedoel zo ver gaat mijn werk niet dat ik hun schrijfles ofzo zal geven dus ja. Dan zit er gewoon niks anders op dan dat ik dat formulier doe. Dus dan gaan stappen aan vooraf dat iedereen moet kunnen leren lezen en schrijven. | Regie overnemen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, en dat is al niet eens zo. Dus ik denk als mensen niet kunnen lezen en schrijven, dan kunnen ze helemaal nooit zelfredzaam zijn. | Analfabetisme niet zelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: En heeft u dan het idee dat het voor hun doen zeg maar sneller en efficiënter dan dat je weer? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Als ik het zelf doe? Zeker. Zeker. Heel veel mensen kunnen dat echt niet. Kijk als ze maar ergens iets kunnen, ze kunnen schrijven of ze kunnen ja dan laat ik hun dat zelf doen. Maar het dilemma is dan soms inderdaad de tijdsdruk. Kijk, ik kan een formulier in een kwartier invullen maar als ik dat mensen zelf laat doen dan ben ik daar wel een uur mee bezig. Dus dat is wel een dilemma. | Dilemma zelfredzaamheid tijdsdruk |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: En dan moet je je wel afvragen of wij wel de juiste instantie voor zijn om mensen zeg maar die zelfredzaamheid helemaal te leren. Dat denk ik eerlijk gezegd niet als Sociaal Raadsvrouw. | SRW ongeschikte instantie zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: En waar zou u dan wel aan denken, een instantie die hun daar wel bij kan helpen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, dan denk ik wel eerder aan taalcursussen en ja cursussen waar mensen leren schrijven. | Cursussen bijdrage zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Kijk, er zijn heel veel mensen die zijn gewoon bang om formulieren in te vullen. Kijk ze zijn gewoon bang om fouten te maken en dan bang zijn dat ze iets moeten gaan betalen of iets onterecht terug krijgen. Kijk die groep dat is wel de groep die ik kan bereiken met zelf laten leren om het zelf te doen en dan alleen maar voor een check up bij mij langs te komen ofzo. | 1. Angst regie cliënt 2. Angst voor fouten 3. Fout grote gevolgen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Daar gaat u dan wel anders mee om, met mensen die bijvoorbeeld wel iets kunnen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja en die het niet durven. Kijk het gebeurt ook als ik denk dat van goh dat gaat wel heel lang duren dan geef ik het ze mee naar huis en dan zeg ik dit moet je zo en dan hoef ik er niet op te wachten. Dat ze al die adresgegevens en al die BSN van de familie hebben. Dus dan geef ik het ze mee naar huis en dan maak ik een nieuwe afspraak om te controleren of alles erbij zit en dan kunnen ze dat misschien als ik het twee keer heb gedaan durven ze het zelf. | 1. Formulier meegeven  2. Voordoen daarna zelf doen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Maar dat is echt alleen maar met de formulieren zo. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja en hoe zit het bijvoorbeeld dan als iemand een betalingsregeling wil treffen en diegene die heeft ook belemmeringen he bijvoorbeeld ook een taalachterstand of schriftelijk niet helemaal goed. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dat doe ik allemaal dan. | Regie overnemen belemmeringen |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat doe je zelf dan. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, dat kan niet anders. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. En waarom besluit je dan om het zelf te doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Omdat het anders niet kan. Ja of ik moet zeggen van nou wij hebben hier in Huizen bijvoorbeeld schuldhulpmaatjes er zijn heel veel van die vrijwilligers. Ja, ik wil natuurlijk ook wel mijn eigen werk behouden. Maar goed het zijn natuurlijk wel kerntaken van het Sociaal Raadsliedenwerk. Brieven schrijven, bezwaarschriften dus dat is een kerntaak van mij. | Regie overnemen of doorverwijzen |
|  |  |
| 1. Najoua: Speelt dat ook in je beslissing die je maakt? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dat het een kerntaak is? Ja. Kijk maar het is al per definitie zo als iemand zegt van ik wil dat je een brief schrijft maar dat ga ik niet zomaar doen. Ik ga altijd kijken van heeft het zin, wat voor weg moet ik bewandelen? Heel vaak zeggen mensen ik wil een bezwaarschrift en dan zeg ik ook daar ga ik eerst naar kijken. Ik ga je helpen maar op mijn manier. Als bezwaar geen zin heeft ga ik dat natuurlijk niet doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Maar zeg maar met brieven, betalingsregelingen met deurwaarders ja dat is wel iets wat heel moeilijk is voor mensen om dat zelf te doen. Vaak hebben zij ook zo'n probleem door die financiële problemen zeg maar dat zij door de bomen het bos niet zien. En dat ook niet op kunnen brengen. Ook al zouden ze zeg maar kunnen schrijven dan nog is het bij heel veel mensen zo van die gooien alles op een hoop en die komen er niet meer uit. | 1. Complexiteit wet- en regelgeving 2. Multiproblematiek |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dus vind ik het een hele belangrijke taak van mij om hen weer een beetje op gang te helpen. En als ik dan ook nog ga zeggen nou nee je moet zelf dit opschaven in zo'n situatie van financiële problemen is het vaak heel moeilijk voor mensen. | Meer helpen multiproblematiek |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. En heb je ook het idee dan dat als je meer helpt en hen meer ondersteunt daarin dat grotere financiële problemen worden voorkomen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Zeker. Ja, kijk als ik bij betalingsregelingen doe verschillende dan wordt een hele grote druk weggenomen. De meeste gaan daarmee wel akkoord. | Regie overnemen ter schuldpreventie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. En hebben alleenstaande moeders een specifieke aanpak nodig, als het gaan om als zij bijvoorbeeld financiële problemen hebben? Of financieel zelfredzaam maken? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nee, ik denk wel van schulden zijn schulden. En financiële problemen zijn financiële problemen dus voor iedereen gewoon heel erg. Ik denk wel dat het voor vrouwen extra is, omdat vrouwen toch meer met de kinderen bezig zijn en de kinderen niet tekort willen doen. Dan denk ik dat vrouwen zich daar wel meer verantwoordelijk voor voelen dan mannen. Dus de druk bij vrouwen dan hoeven ze nog niet eens alleenstaand te zijn. Je hebt ook vrouwen die wel getrouwd zijn en die zich ook alleen voelen. | 1. Geen specifieke aanpak  2. Alleenstaande moeders grote verantwoordelijkheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Maar, merkt u dan dat u daar een specifieke aanpak voor nodig heeft voor zulke vrouwen met zulke problemen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nee, dat heb ik niet echt nee. |  |
| 1. Najoua: Ja. Dus wat dat betreft kan het veel makkelijker en veel eenvoudiger? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, de uitkeringen moeten gewoon omhoog. Dat je gewoon al die toeslagen niet meer nodig hebt. Dat is wat ik vind. Dus zolang het zo ingewikkeld is kunnen mensen nooit echt zelfredzaam worden. Je moet hier moet je huurtoeslag, zorgtoeslag, tegemoetkoming in de eigen bijdrage kunnen ze hier bij de gemeente krijgen. Kwijtscheldingen, bijzondere bijstand hiervoor kindgebonden budget het zijn zoveel verschillende dingen die het inkomen omhoog moeten halen en dan denk ik van hey schaf alles af en doe gewoon de uitkeringen op een normaal niveau. | Bureaucratie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dat is vooral wat ik denk, maar goed dat is politiek en dat is zeg maar compromissen sluiten. Uitkeringen omlaag en de ander wil de huurtoeslag omhoog en dus dat maakt het heel ingewikkeld. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat kan men niet zomaar veranderen. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nee, dat is het werk van Sociaal Raadslieden juist om mensen dan de weg te wijzen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Daarin, ja. He je hebt net aangegeven dat alleenstaande moeders niet een specifieke aanpak nodig hebben maar hoe kan je er dan toch voor zorgen dat alleenstaande moeders toch zelf dingen kunnen doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Zelf financieel? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, zoveel mogelijk zelf hun dingen regelen op financieel vlak. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, dat is dan zouden ze zich moeten verdiepen in wat zijn alle voorzieningen om het bestaansminimum te garanderen. Want dat zijn het allemaal he. Allemaal regelingen om het bestaansminimum te garanderen. Ja, wat ze zouden moeten doen dat is dan denk ik met groepjes bij elkaar ofzo. Dat ze die informatie krijgen van hier heb ik recht op daar. Dat dat goed gecommuniceerd wordt. Iedereen weet van je hebt een bijstandsuitkering en iedereen zou ook moeten weten van bij een bijstandsuitkering heb je recht op huurtoeslag, zorgtoeslag, kwijtscheldingen. Dat dat gewoon meer bekend wordt gemaakt. Kijk als iedereen het weet maar ja, hoe doe je dat. Het is wel veel om te weten. | Voorlichting |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Je zou ook kunnen zeggen van je hangt heel Huizen vol maar dit zijn de regelingen. Huurtoeslag, zorgtoeslag, heffingskorting alles op elkaar bij elkaar. Het moet gewoon bekend worden maar er wordt al jaren geroepen dat mensen op de hoogte moeten zijn van waar ze recht op hebben. | Kennistekort voorzieningen/regelingen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus als ik het goed begrijp weten alleenstaande moeders, of eigenlijk cliënten in het algemeen veel te weinig over voorzieningen en regelingen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Om het zelf te kunnen doen. | Kennistekort gevolg niet zelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Om het zelf te kunnen doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja. En wat wel zo is alleenstaande vrouwen, moeders die hebben zijn meer regelingen voor. Maar ja dat hebben ze nou geprobeerd om het minder te maken door de bijstandsuitkering voor alleenstaande ouder op te heffen. Die krijgt nou gewoon een bijstandsuitkering voor een alleenstaande met een ouderkop uit het kindgebonden budget. Dus het is wel zo dat alleenstaande ouders inderdaad meer regelingen zijn, maar ja daar heeft men twee jaar met die ouderkop weer te vereenvoudigen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Maar ik vind de zelfredzaamheid bij financiële problemen dat is eigenlijk wat eigenlijk altijd wel zo is economische zelfstandigheid voor vrouwen. Dat vrouwen weten dat ze economisch zelfstandig moeten zijn, dat ze vanaf het begin zorgen dat ze een baan hebben en hun baan behouden ook als ze getrouwd zijn. Voor het geval ze alleen komen te staan, dat ze financieel onafhankelijk zijn. Want het zijn wel 2 verschillende dingen he, zelfredzaamheid en onafhankelijkheid. | 1. Economisch zelfstandig  2. Verschil zelfredzaamheid onafhankelijkheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Zelfredzaam is denk ik dat je wat men met zelfredzaamheid bedoelt tegenwoordig is dat ze niet meer om elk wissewasje bij een instantie aankloppen. En dat is wel eigenlijk een beetje waar ik me tegen verzet, want ik denk van ja als ze het niet weten dan moeten er juist instanties zijn die hun helpen. | 1. Zelfredzaamheid zonder overheidssteun  2. Instantiehulp nodig bij zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus die term van zelfredzaamheid is niet helemaal op zijn plaats? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Doorgeslagen ja. Bij financiële zelfredzaamheid vind ik dat inderdaad. Kijk het is natuurlijk wat men graag wil, we gaan de uitkeringen nog verder omlaag brengen mensen omlaag knijpen en dan nog vragen of ze zelfredzaam willen zijn. Ja daar word ik een beetje pissig over. | Financiële zelfredzaamheid doorgeslagen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. Nee dat snap ik. Ik heb 3 casussen opgesteld met een hulpvraag erin verwerkt op het gebied van de financiën. Nou ja dan ben ik benieuwd hoe je daar mee zal omgaan. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Hoe ik dat ga aanpakken, ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou dan ga ik ze even voorlezen. Casus 1 gaat om een alleenstaande moeder met 2 jonge kinderen. Ze heeft een Wajong uitkering en ze kampt met mentale problemen zoals een depressie en stress. De vader van de kinderen is uit beeld en draagt ook niks bij financieel gezien. Ze heeft schulden en haar financiën zijn overgenomen door de Kredietbank. Nou die regelt al haar inkomsten en uitgaven. Ze heeft verder ook niet veel kennis over financiën en dergelijke. Ze wil wel weer in de toekomst aan het werk gaan zodat ze ook financieel wat sterker staat. En haar vraag is dus ze wil wel weer proberen om aan het werk te gaan maar ze heeft verder geen idee waar ze moet beginnen. Ja, wat kan ze doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou, kijk op moment dat je. Nou ik denk dat zij ze heeft nu een Wajong ik denk dat zij binnenkort een herkeuring krijgt voor de Wajong. Ze willen daar helemaal van af, je krijgt alleen nog maar Wajong als je volledig duurzaam altijd arbeidsongeschikt bent. Op het moment dat ze een herkeuring komt zeggen ze waarschijnlijk van nou wij zien nog wel mogelijkheden in de toekomst. Als je psychische problemen hebt dat je toch nog wel ergens iets kunt doen. Iets eenvoudigs, schoonmaakbaantje dus dan wordt er vanzelf al gekeken bij haar van he wat kun je doen. Dan komt er al een re-integratietraject aan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Bij de herkeuring? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Als men ziet van he ze gaan tegenwoordig kijken wat je nog wel kunt, dan gaan ze kijken of er een re-integratietraject is waardoor ze eerst kennismaken met de arbeidsmarkt. Dus ik denk dat het vanzelf gaat lopen. Maar als ze zelf denkt van goh ik wil graag weer aan het werk dan staat dat haar natuurlijk vrij om. Als ze iets eenvoudigs vindt om dan te solliciteren of ze beginnen met vrijwilligerswerk. Wij hebben in de Draaikom zijn we echt 'Tijd voor meedoen' daar wordt iedereen die daar komt wordt gekeken van he waar je blij van en dan gaan ze kijken van goh wat wil iemand. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En wordt daar ook ondersteuning aan gegeven of begeleiding? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja dat is wel de bedoeling. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ook bij het solliciteren? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Bij solliciteren? Dat weet ik niet. Maar goed als je zo'n re-integratiecursus doet dan is daar vaak wel een sollicitatiecursus of iets bij. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. En zou u nog verder iets doen aan haar financiële kennis of het bijschroeven daarvan? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Weet je als je in de schuldsanering zit, dan wordt je al er op gewezen. Dat je van alle regelingen gebruik maakt die er zijn. Omdat jouw financiën zo hoog mogelijk opgekrikt moeten worden om de schuldeisers terug te betalen. Dus alles wat er is, alle regelingen dat wordt echt al gedaan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat wordt al geregeld. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja. Dus als de Kredietbank er al bij is dan is er voor mij verder niks anders dan misschien Voedselbank aanvragen ofzo. | 1. Kredietbank regelt alles  2. SJD'er 2 mogelijkheid Voedselbank |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: En daar kun je per definitie niet zelfredzaam in zijn want dat moet via een instantie. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. En hoe beoordeel je he bij deze mevrouw of zij dan zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, ik denk dat zij helemaal niet ze krijgt nou leefgeld en dat is het enige. Of zij met dat leefgeld zeg maar rond weet te komen of niet daaraan kun je zien of zij voor de financiën kan zorgen. Dus dan is er niet echt iets om daar nog iets mee te doen met die zelfredzaamheid. Ik denk echt dat die zelfredzaamheid niet echt aan de orde is. | 1. Interpretatie financiële zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee, want u kiest er dan voor om haar vragen bij een andere instantie neer te leggen. Bij een Kredietbank. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja dat heeft ze al he. Als ze schuldsanering is. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee bij de herkeuring bedoel ik he, van de Wajong. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou, ja ik kan haar alleen uitleggen wat er waarschijnlijk gaat gebeuren. Zeg maar informatie geven of hoe het zal gaan. Maar ik kan haar niet aanmelden van een re-integratietraject. Bovendien als je een bijstandsuitkering hebt dan heb je helemaal geen vrijheid om. Ja je moet solliciteren en je moet re-integratietraject in en je moet dit en verder wil men alleen maar dat je aan het werk gaat. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Dus verder kan je eigenlijk niet veel doen hier? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, die kan ik alleen informatie geven. | Informatie geven |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Dan casus 2 gaat over een vrouw van middelbare leeftijd met 3 jonge kinderen onder de 18. Ze heeft een bijstandsuitkering en ze spreekt de Nederlandse taal heel slecht. Vader van de kinderen is ook uit beeld en draagt ook financieel niets bij. Ze kan daarentegen wel goed Arabisch en verder weet ze ook niet veel over de wetten en de regels. Ze heeft een gat in de hand en denk niet goed na over haar uitgaven en daarin maakt ze ook geen afweging bij het doen van de uitgaven. Ze leent soms van een vriendin als ze het financieel niet redt en ze heeft verder geen schulden. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Maar die gaan wel komen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou haar vraag is dus door een plotselinge uitgave, he bijvoorbeeld door een koelkast die stuk is gegaan, heeft zij een huurachterstand opgelopen van een maand voor een bedrag van 610 euro en ze wil een betalingsregeling treffen met de woningcorporatie. Wat zou je adviseren of doen in deze kwestie? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou dan zal ik vragen om een betalingsregeling bij de woningbouwverening. Kijk, ik ben geen maatschappelijk werker zou zijn dan zou ik zeggen misschien beter op je financiën letten maar dat vind ik geen taak voor mij. Maar ik maak misschien wel een opmerking van misschien volgende keer of iets. Maar mijn taak van betalingsregeling voor de huurachterstand. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en hoe zou je dat dan aanpakken verder? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Wij hebben wel een beetje beleid dat wij zeg maar brieven schrijven op naam van de cliënt. Kijk als het echt hele ingewikkelde dingen zijn dan doe ik dat op mijn eigen naam. Als ik bijvoorbeeld de Belastingdienst of de deurwaarder maar in zo'n geval zou ik op haar naam een briefje schrijven van goh dit is gebeurd. Ik verzoek om uitstel van betaling en om met mij een betalingsregeling aan te gaan waarin ik het bedrag in bepaalde termijnen dan terugbetalen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en waarom zou je dan kiezen voor een brief schrijven voor haar? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou, omdat zij geen Nederlands kan he. | Regie overname taalbarrière |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, dat doe ik dan wel. Ik schrijf dan wel een brief, ik ga niet mensen wegsturen en zeggen nou dan moet je zelf een brief schrijven. Ik vind het wel echt mijn taak om te zorgen dat er ook echt een brief komt. Want als ik zeg nou je moet een brief schrijven, nou dat is net zoals je naar de huisarts gaat en die zegt tegen een patiënt van ja je moet naar de drogist om dat en dat te gaan kopen ofzo. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja je gaat mensen toch wel helpen, als ze een beroep doen op jou. | Verantwoordelijkheid hulp bieden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dus zover ga ik niet in het stimuleren van de zelfredzaamheid. | Grens zelfredzaamheid bij taalbarrière |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, daar zit dan de grens. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Er zit bij mij wel echt een grens. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe beoordeel je dan in deze kwestie of zij zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou ja, als zij nog geen schuld heeft he. Alleen een huurachterstand dan mag je er vanuit gaan dat iedereen dat weleens heeft in een keer een betalingsachterstand ergens van en dat ze die in moet lopen. Dat vind ik wel zelfredzaam als je dat maar een keer hebt. | Financieel zelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Dus omdat zij dan verder altijd redt. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, met die zelfredzaamheid denk ik dat men bedoelt dat je niet steeds bij instanties moet aankloppen voor hulp maar dat je eerst de eigen omgeving de hulp moet gaan zoeken. Dus ja ik kan me voorstellen dat je in je eigen omgeving niet wilt laten merken dat jij een huurschuld hebt. Dat je niet naar je vriendin gaat of naar je buren en vraagt wil jij een brief voor mij schrijven. Dat vind ik een grens aan waar je mag verwachten dat iemand nog zelfredzaam is. | Schaamte grens zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Als je zelf je brief niet kan schrijven en je hebt een schuld of je hebt iets naars dan wil je ook niet dat dat naar de buitenwereld bekend wordt. Dan moet je toch bij een instantie die dat vertrouwelijk doet terecht kunnen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. En daalt daarmee ook de zelfredzaamheid als ze naar een instantie stapt om hulp te vragen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nee, dat denk ik niet. Ik vind het juist heel zelfredzaam dat je naar een instantie toe stapt. Als je niks doet dat is veel erger. Als je mensen steeds meer gaat wijzen je moet zelfredzaam worden dan worden de problemen alleen maar groter en uiteindelijk ben je als instantie meer geld en tijd kwijt aan grote problemen dan aan waar je ze bij de basis kunt helpen. | 1. Hulp vragen instantie juist zelfredzaam  2. Passieve houding verergering problemen |
|  |  |
| 1. Najoua: Maak je die afweging ook bij het beoordelen van zo'n hulpvraag? Van he waar is dan? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou, ik moet eerlijk zeggen ik ben niet altijd bezig met de zelfredzaamheid. En wij hebben ook zo'n zelfredzaamheidmatrix. Ik vind hier bij Sociaal Raadsliedenwerk niet echt van toepassing. Omdat het principe van het Sociaal Raadsliedenwerk is om mensen wegwijs maken uit de wirwar van regelgeving. Dus dat is het principe al van het Sociaal Raadsliedenwerk. | Principe SRW tegenstrijdig zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Kijk er zijn cliënten, en of dat nou alleenstaande vrouwen zijn, de ene cliënt komt vaker dan de ander. Kijk je hebt van die draaideur cliënten. | Draaideurcliënten |
|  |  |
| 1. Najoua: Die vaker terugkomen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, die heb ik gewoon niet zovaak. Ik heb wel een periode he iemand is net gescheiden dan heb je een hele lange periode van zo'n alleenstaande moeder waarin je dat begeleidt. Want als zij gescheiden is dan heb je niet direct recht op huurtoeslag, he want die man die staat nog ingeschreven. Die laat zich nog niet uitschrijven dan moet je opdracht geven aan de gemeente om onderzoek te doen. Dus dan is er gewoon heel veel tijd nodig om iemand op de rails te krijgen. Om dat ze dit aanvragen dat aanvragen wijzigingen hier. | Scheiding langere hulptraject |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, dus zo iemand komt wel een paar keer. Dat vind ik geen draaideur cliënt. Nee. Dus daar gaat die zelfredzaamheid denk ik over. Over mensen die heel makkelijk komen met echt de inhoud van de brievenbus. En dan zeg ik wel van nou dat moet je aan je buren vragen of. | Draaideur cliënten verwijzen eigen netwerk |
|  |  |
| 1. Najoua: Aan je netwerk. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, daar ben ik niet voor. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Ok. Even kijken dan gaan we naar casus 3, de laatste casus. Gaat over een jonge alleenstaande moeder van 22 jaar met een baby. Ze heeft een hoge schuld van 10.000 euro en ze is in gesprek over een mogelijkheid om de schuldhulpverlening in te gaan. Ook hier weer de vader van haar kind draagt niets bij. Ze werkt wel parttime 24 uur in een winkel en ze woont sinds kort op zichzelf. Ze komt niet rond in de maand en als het einde van de maand nadert dan moet ze ook af en toe lenen van haar zus of haar vader. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Maar ze zit in de schuldsanering? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ze is nog in gesprek daarover. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Oke. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ze wil daar het traject ingaan. En ze wil wel meer gaan werken maar dan moet ze ook meer gaan betalen voor de crèche, dus ze weet nou niet zo goed wat haar rechten zijn of ze wel überhaupt meer moet betalen. Ze heeft verder ook helemaal geen kennis en vaardigheden, ze weet helemaal niet waar ze voor in aanmerking komt. Daardoor loopt ze ook veel mis. Wat kan ze doen om financieel rond te komen? Moet ze nou meer werken of aanspraak maken op de voorzieningen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ik denk dat zij met een kind een schuld van 10.000 euro niet zelf kan aflossen. En dat zij echt, wij hebben hier een schuldhulploket in Huizen en dat is zeg maar een voortraject voor de Kredietbank. Dat is waar ik haar naartoe zou verwijzen, naar het Schuldhulploket en dan zeg maar een traject bij de Kredietbank schuldsanering. En dan is het de vraag of bij het minnelijke traject bij de Kredietbank of dat het wettelijke traject WSNP of ze dat in moet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou in beide gevallen wordt van haar verwacht dat ze zoveel mogelijk doet om het inkomen omhoog te krijgen dus dat ze moet gaan werken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: En als je gaat werken dan heb je recht op kinderopvangtoeslag. Maar er zijn vaak mensen die zeggen van ga ik er dan op achteruit moet ik meer betalen als ik ga werken. Nou dat is natuurlijk per definitie nooit zo. Je hebt altijd meer belastingvoordeel maar ja zolang je nog aanvulling van de uitkering hebt gaat je inkomen niet omhoog. Dan gaat alleen maar de uitkering omlaag maar jouw inkomen blijft even laag. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dus het is echt, ik zou haar schuldsanering. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Doorverwijzen naar het schuldhulploket, en verder aanspraak maken op de voorzieningen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, en als je werk kunt krijgen dan zeg ik altijd doen. Ook ga je er financieel niet direct op vooruit, maar vanuit een baan van een dag kun je misschien een contract krijgen voor 2 dagen of later 3 dagen of heb je ervaring kun je solliciteren op een andere. | Doorverwijzen Schuldhulpverlening |
|  |  |
| 1. Najoua: Mogelijkheden ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Je hebt voordeel als je gaat werken. Dus dat is wel als je financieel zelfredzaam wilt zijn ja het hangt en staat toch wel met werken. | Financiële zelfredzaamheid werken |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en wat zou je dan in deze kwestie dan die mevrouw zelf laten doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou ja, de stap naar het schuld hulploket. Ik ga niet met ze aan de hand daar naartoe. | Client benadert instantie |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat moeten ze echt zelf doen. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Meer kan ik niet doen, want dat gebeurt allemaal bij het schuldhulploket. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Leg je dan de verantwoordelijkheid volledig bij de cliënt of maak je dan een afspraak voor ze? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nee, dat doe ik echt eigenlijk nooit. Dat leg ik echt bij de cliënt. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: En dat is denk ik wel een verschil met maatschappelijk werk, die gaan veel verder met mensen. Die gaan soms mee naar de Sociale Dienst nou dat doen mijn collega's ook niet denk ik. | Verschil MW begeleiding |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat hoort niet bij de taken van Sociaal Raadslieden. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nee, nee. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee, ok. En hoe beoordeel je in deze casus of deze mevrouw ook zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou, ik denk dat zij als zij schulden heeft dat zij niet echt zelfredzaam is. Ik ga er vanuit dat mensen die schulden hebben gewoon niet goed weten hoe ze met hun geld om moeten gaan en daar niet zelfredzaam in zijn. | Schulden niet zelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dus dat vind ik wel, als er echt schulden zijn maar dat vind ik toch meer maatschappelijk werk om die mensen daarin zelfredzaam te maken. Van he hoe ga je om met je geld, wat vind je belangrijk dan dat het Sociaal Raadsliedenwerk is. | Taak MW zelfredzaamheid bij schulden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Kijk daar gaat het toch om veel specialistische kennis van he klopt de terugvordering wel, doet de deurwaarder wel wat hij moet doen h houdt hij rekening met de beslagvrije voet. Daar is zelfredzaamheid dan al niet meer aan de orde denk ik. Als die schulden er zijn, geeft het aan dat ze niet zelfredzaam is. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Dus ik denk inderdaad met jouw onderzoek, dat ze het stimuleren van de zelfredzaamheid op financieel gebied dat dat voor Sociaal Raadsliedenwerk ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Botst dat dan? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, dat botst maar het is wel moeilijk om daaraan mee te werken omdat je mensen niet goed zelfredzaam kunt maken. Je kunt ze wel. Ik denk dat dat. | SRW botst zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Niet helemaal samengaat? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nee, dat denk ik niet. Tenzij je het hebt over die draaideur cliënten. Die moet je echt zeggen van nou dat moet je zelf doen of dat moet je aan een vriendin vragen of dat moet je aan familie vragen. | Draaideur cliënten mogelijk zelfredzaamheid vergroten |
|  |  |
| 1. Najoua: Maar valt dat dan onder de zelfredzaamheid? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ja, dat is die in die zin dat is eigenlijk het enige stukje bij die draaideurmensen om te zeggen van nu niet. Want ik zie weleens bij collega's die maken echt wekelijks met dezelfde mensen jaar in jaar uit een afspraak. Nou, dat vind ik niet goed. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Gewoon van kom volgende week maar terug, en dan ga ik kijken en dat vind ik niet goed. Dat zou ik niet doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en om dat te voorkomen is het belangrijk om dan de zelfredzaamheid te vergroten? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Om te zeggen van je mag niet met elk wissewasje hier komen. Dat moet je zelf doen. Die regelingen financiële toeslagen daar kun je mensen niet in helpen om zelfredzaam te worden maar wel om met elke wissewasje aan te komen kloppen. Met elke enquêteformulier of reclame formulier he, sommige mensen zijn geneigd dat te doen. Dan moet je echt zeggen van nee dat mag niet, dat kan niet. Dat moet je zelf doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, heel duidelijk eigenlijk. |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Duidelijk? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ik vind van wel. Ik heb zeker heel veel informatie waar ik zeker wat mee kan en heeft u zelf nog vragen of iets wat u wil bij toevoegen aan het gesprek? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Nou, ik vind dat de maatschappij een beetje doorslaat met het zelfredzaamheid en participeren. Dat is toch eigenlijk een beetje van mensen zoek het zelf uit. En dat vind ik heel treurige ontwikkeling. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: U vind dat een ene uiterste? |  |
|  |  |
| 1. SJD'er 2: Ik vind we zijn een verzorgingsstaat en wij zorgen voor de mensen die het niet zelf kunnen om te voorkomen dat ze in de problemen komen. En dat is waarom ik dit werk doe, dat ik mensen graag wil helpen. Ik ga niet zeggen van zoek het zelf uit of dat moet je zelf doen. Natuurlijk ga ik ze stimuleren om zelf een formulier, ik zeg ook vaak als ik nog iets voor je kan doen dan mag je terugkomen. | 1.Zelfredzaamheid niet op iedereen van toepassing  2. Taak SRW onzelfredzame cliënten helpen |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou, dat is een mooie afsluiter. Bedankt voor het gesprek. |  |

# Bijlage 2.3. Interview SJD’er 3

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 26 april 2017  Code respondent: SJD’er 3  Geslacht respondent: Man |  |
| 1. Najoua: Zo, dan gaan we beginnen. Even kijken hoor, dit interview zal ongeveer een uurtje duren. Ik zal het gesprek opnemen en alles wat hier wordt verteld zal vertrouwelijk zijn. Ik zal het niet met naam en toenaam openbaren. Ik zal vragen stellen over de aanpak en handelswijze van jullie als sociaal juridisch dienstverleners bij versa welzijn op het gebied van financiële zelfredzaamheid. Het is van belang om het in beeld te brengen zodat ik aanbevelingen kan doen en advies kan uitvergroten en om de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders te vergroten. Dus alle informatie die hier wordt verstrekt, wordt ook meegenomen in het onderzoek om een beeld te schetsen hierover en dat wordt geanalyseerd en dat zal gebruikt worden om advies uit te brengen voor jullie. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ja, duidelijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Kunt je mij misschien vertellen over je functie als sociaal juridische dienstverlener bij versa welzijn? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ja hoor, dat wil ik graag. Als sociaal juridische dienstverlener ben ik eigenlijk gewoon wegwijzer in het hele bos van regels voor kwetsbare personen. Eigenlijk probeer je gewoon mensen informatie en advies te geven. Probeer je te bemiddelen met instanties. Je vult ook formulieren in daarbij word ik geholpen door een leuk groepje vrijwilligers. Daarnaast vragen wij door middel van een laptop onder andere toeslagen aan. En daar word ik ook door vrijwilligers mee geholpen en we hebben het zogenaamde administratie voor elkaar spreekuur. En daar worden eigenlijk mensen geholpen om hun administratie te ordenen en weer met een opgeruimd gevoel weer naar huis te gaan. Dus eigenlijk concreet: sociaal juridische dienstverleners zijn eigenlijk wegwijzers in het bos van de regels. Wij zijn geen schuldhulpverleners maar wij geven wel informatie en advies over schulden. Hoe ga je met bewindvoering om, hoe zit het met het wettelijke traject, hoe zit het met het minnelijke traject. We kunnen ook iets vertellen over een budgetbeheerder. Maar we helpen de mensen niet concreet. Het voortraject doen we eigenlijk. Zo moet je het eigenlijk zien. En als de papieren geordend zijn dan gaan ze echt naar de schuldhulp. Dat is de gemeente eigenlijk. | 1. Informatieverstrekking |
|  |  |
| 1. Najoua: Oke, duidelijk. Hanteren jullie vanuit versa welzijn ook een specifieke aanpak als het gaan om financiële zelfredzaamheid? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Kun je wat concreter zijn, wat bedoel je met specifieke aanpak? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, een handelswijze of een werkwijze die jullie aanhouden of een richtlijn. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Een richtlijn dat is eigenlijk de sociaal juridische dienstverlener die hebben eigenlijk het doel dat als de mensen binnenkomen de deur gaat open je ziet een cliënt met tas met spullen, met papier in wezen om je onderbuik gevoel eerst te laten spreken. Vanuit je hoofdgevoel want dat zijn de regels. Je onderbuikgevoel zegt altijd vaak ook gezien de achtergrond die je van te voren doorneemt in het systeem. Je weet een beetje wat er bij de mensen speelt, zeker als je ze wat langer kent, kunnen wij het deze mensen bepaalde dingen oppakken zelf of niet. En hoe snel ik heb het weleens meegemaakt om een voorbeeld te noemen. Dat er inderdaad een alleenstaande moeder met een formulier kwam en dan heb ik mijn vrijwilligers die hen helpen met het formulier zo getraind dat ze eigenlijk al heel snel de pen aan de persoon zelf geven. | 1. Specifieke aanpak gevoelsmatig inschatting  2. Vrijwilligers zelfredzaamheid cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: De vrijwilligers? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: De vrijwilligers zijn door mij getraind dat ze zeggen: ja je gaat eerst eens kijken en inschatten, hoe schat je het in. Eigenlijk weet je binnen een minuut al door je ervaring of mensen het echt niet kunnen. Dat kan te maken hebben met dat iemand een geestelijke stoornis heeft. We maken weleens iemand van het GGZ mee, daar komt een begeleider mee. Dan weet je ja, door zijn stoornis dat lukt echt niet zelf. Maar als iemand gewoon binnenkomt waarvan je denkt zo van nou ok, die zou het best wel eens kunnen. Het doel is eigenlijk je probeert zo iemand in zijn eigen kracht te zetten. | 1. Individuele inschatting cliënt 2. Belemmering zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe maak je die inschatting? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: De inschatting dat is je onderbuikgevoel, hoeveel papieren ze bij zich hebben en de ervaring en daarnaast ook natuurlijk de voorgeschiedenis van diegene. Op mijn spreekuur als het een bestaande klant is, die ken ik dan meestal. En zo niet dan mailen maatschappelijk werkers mij soms de voorgeschiedenis of een verhaaltje daarvoor. Zo kom ik eigenlijk al beslagen ten ijs. Vanuit die situatie gaat die deur open en meldt er zich iemand. Zo moet je het eigenlijk zien. En dan kan ik inderdaad vanuit mijn inschatting zeggen oke, nee dat moet zelf gedaan worden of daar kun je mee beginnen. Om een voorbeeld te noemen. Wij vragen altijd de mensen om zelf hun naam, adres en woonplaats in te vullen. Daarmee kunnen we eigenlijk al een inschatting maken van lukt het nou echt niet. En we zien vaak bij mensen van tuurlijk ze gaan eerst achteruit zitten van wat vraag je nou? Hoe kan dat nou? Maar als je het een beetje met warmte/liefde aanpakt en rustig blijft. Dan zie je toch vaak dat mensen welwillend zijn om die pen aan te nemen en mee te werken. En dan is het een kwestie van coachen. Zo van je kunt het en het gaat goed. Moet ik deze letter, ja is goed. Heb je je legitimatie bij je, oh ja zo moet het. En dan zie je ze eigenlijk opfleuren. En dat is met alleenstaande moeders net zo. Elke situatie is natuurlijk anders he. Iedere alleenstaande moeder is anders. | 1. Inschatting gevoelsmatig  2. Inschatting zelfregie cliënt 3. Inschatting voorgeschiedenis cliënt  4. Inschatting ervaring SJD'er 5. Client probeert zelf daarna inschatting door SJD'er |
| 1. Najoua: Ja, want is er een speciale aanpak nodig of een specifieke aanpak nodig voor alleenstaande moeders omdat zij misschien te maken hebben met andere problematiek? |  |
| 1. SJDer 3: Als we kijken naar alleenstaande moeders. We zien toch regelmatig over cultuur gesproken, Marokkaanse en Turkse. Allereerst is heel belangrijk en volgens mijn collega die Arabisch en Berbers spreekt dan spreek je al de taal. Ik spreek geen Arabisch en Berbers dus dan is het ook wel eens prettig als mijn collega erbij komt zitten en eigenlijk al wat ik meldde aan die mevrouw meldt. Dus eigenlijk is de taal al een eerste vereiste. Spreek je dezelfde taal. | 1. Taalbarrière meertalige collega inzetten 2. Taal vereiste zelfredzaamheid |
| 1. Najoua: Taalbarrière? |  |
| 1. SJDer 3: Juist de taalbarrière. Daarnaast ook, heeft hij al vaker formulieren zelf ingevuld. Dus je vraagt: heb je ervaring met formulieren, heb je het zelf weleens ingevuld? Als ze zeggen ja, dan hoeft het niet te betekenen dat ze het zelf hebben gedaan. Want de ervaring is soms dat mensen ja zeggen en eigenlijk kijk je iemand in zijn ogen en je gevoel zegt nee. En dat is ook een gevoelskwestie. En als iemand zegt ja. Dan zeg je oke pak de pen. Probeer de pen eens. Dan heb ik het puur over een formulier he. Maar de ervaring is dat er heel veel alleenstaande moeders die we hier zijn, die ik hier zie hebben toch vaak problemen op het gebied van een uitkering of belastingen. En juist met uitkeringen en belastingen is het zo dat je vaak dingen moet regelen met formulieren. En dan proberen we dat aan te pakken zoals ik al zei, de taal kan een barrière zijn. Je moet als professioneel hulpverlener altijd rustig blijven. Probeer het rustig uit te leggen en ze eigenlijk te stimuleren en motiveren. Dat zijn ook tools. | 1. Gevoelsmatige inschatting 2. Geduld 3. Motiveren 4. Stimuleren |
| 1. Najoua: En hoe probeer je dat te doen, door ze zoveel mogelijk zelf dingen te laten doen? |  |
| 1. SJDer 3: Door eigenlijk gewoon positief te blijven van, je kunt het! Het gaat goed. Ook al zeggen ze van nee het wordt niets, nee het lukt niet. Het is ook houding he. Vaak is het ook dat cliënten door hun houding achter zitten waardoor ze eigenlijk gewoon hebben van: ja maar het lukt mij niet. We maken ook mee dat mensen met hun armen over elkaar hebben. Dat is een gesloten houding. Dan probeer je door de juiste vragen te stellen zo van, is het in het verleden goed gegaan met dit formulier of heb je dit weleens gedaan. Het zijn eigenlijk de vragen die je aan de mensen stelt waardoor ze eigenlijk opener worden en bereidwillig om het doel: de pen aan te nemen. Als ze eenmaal de pen hebben dan probeer je verder te kijken van hoe ver kunnen ze gaan met het invullen. Het mooie is, en dat vraag ik vaak met Arabisch of Marokkaanse mensen. Ten eerste om iemand mee te nemen die te taal spreekt want mijn collega heeft niet altijd tijd om erbij te zitten. Als ze die meenemen dan ben je een hele grote stap verder. Soms hebben ze geen formulier bij zich maar dan hebben ze wel een verhaal. Ze zijn onrecht aangedaan door een instantie of ze hebben problemen maar ze kunnen dan vaak geen papieren overleggen. En dan merken we vaak dat mensen een nieuwe afspraak moeten maken. Dat zien we ook met alleenstaande moeders. Maar dan krijg je naast het inkomen natuurlijk ook te maken met voor de kinderen, de regelingen. Kinderbijslag, kindgebonden budget, kind...sociale verzekeringsbank. Dat zijn toch dingen die vaak geregeld moeten worden. Daarvoor zijn er een aantal projecten die we hanteren. We hebben het gewone spreekuur waarin we mensen helpen met informatie en advies de weg te vinden. We hebben het spreekuur van de formulieren waar ik het overhad. Waar vrijwilligers eigenlijk helpen met het invullen van de formulieren. En we hebben het spreekuur 'administratie voor elkaar', waar de papieren geordend worden. Al die dingen die hebben ten doel om mensen op ten duur weer zelf verder te laten kunnen. Dus eigenlijk verder in hun eigen kracht, verder te laten kunnen in hun reis. Is dat een beetje voldoende antwoord op je vraag? | 1. Positieve instelling 2. Houding cliënt 3. Juiste vraagstelling bijdrage zelfredzaamheid 4. Tolk mee taalbarrière 5. Alleenstaande moeders meer voorzieningen 6. Faciliteiten ondersteuning zelfredzaamheid 7. Spreekuur 8. Formulierenspreekuur 9. Administratie voor elkaar |
| 1. Najoua: Ja, dat is een uitgebreid antwoord. En wanneer besluit je dan de regie over te nemen bij zo een cliënt of de regie bij de cliënt zelf te laten? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: We besluiten de regie over te nemen als we inschatten dat mensen vastlopen. Dus ze vullen de formulieren in met allerlei dingen die niet kloppen. Of we hebben het gevoel dat ze het toch niet begrijpen ondanks dat ze ja zeggen. Wanneer we het natuurlijk ook overnemen is als mensen de niet de juiste papieren bij zich hebben. | 1. Regie overname gebrek vaardigheden 2. Regie overname gebrek kennis 3. Regie overname onjuiste papieren |
|  |  |
| 1. Najoua: Kan je daaruit concluderen dat ze het dan niet begrijpen, dat ze de juiste papieren niet mee hebben? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ja, ja. Dat signaleren we ook via andere instanties o.a. gemeentes. Dat mensen gewoon van het kastje naar de muur worden gestuurd. Als je de taal spreekt is het een simpele vraag. Maar doordat door de taal de communicatie niet goed is, of men kan er niks of men wil er niks mee. Bij andere gemeenten bijv. merken wij regelmatig dat mensen worden afgewimpeld. Die worden daar voor een hele specifieke vraag. Ik wil graag een bijstandsuitkering aanvragen. En we hebben meerdere signalen in het verleden opgevangen dat mensen aan de balie al zeggen van: ja, dan moet je bij Versa zijn, terwijl ze eigenlijk bij de gemeente moeten zijn. Maar omdat ze het niet begrijpen of niet willen worden mensen wel naar ons gestuurd. Zij moeten er wat mee doen. Duidelijk? | Client regelmatig afgewimpeld door instantie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, duidelijk. En wanneer valt iemand onder de noemer financieel zelfredzaam? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Dat vind ik een hele mooie, is een hele goeie. Daar heb ik eigenlijk nog niet eens over nagedacht. Laat ik het eens ter plekke proberen. Ja, financieel is een heel ruim begrip he. Wat versta je in het kader van je onderzoek onder financieel? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat iemand zonder hulp of overheidssteun zichzelf kan redden op financieel vlak. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Maar wat versta jij onder financieel? Is dat een uitkering alleen of is dat ook de schuldhulp. Wat is financieel, snap je het woord financieel? Wat versta jij daar onder? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, daar versta ik onder dat iemand zich kan redden met een inkomen of dat nou werk is of uitkering dat die daarmee rondkomt en de vaste lasten en de basisvoorzieningen daarmee kan betalen zonder aan het eind van de maand in de problemen te raken. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Dus als je je bankafschrift hebt en je ziet wat er binnenkomt per maand en wat eruit gaat per maand. Het hele overzicht dat is financieel. Zo moet je het zien. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: De balans ja. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Oke. Nou als je het in dit kader zo zegt dan zou ik eigenlijk zeggen van ja iemand kan dat zelf. Hij heeft geen hulp meer nodig van familie/vrienden/kennissen. Hij kan zijn eigen zaken regelen. Dat wil dus zeggen dat zijn hele huishouden loopt eigenlijk financieel wat er binnenkomt met toeslagen, uitkeringen of inkomen. Stel dat hij schulden heeft kan hij dat ook zelf om te bellen naar een deurwaarderskantoor of naar een instantie. Die zorgt eigenlijk dat het huishouden op rolletjes loopt zonder dat hij daar afhankelijk is van anderen. | Financiële zelfredzaamheid voldoende inkomen hebben om rond te komen zonder afhankelijk te zijn van anderen. |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus is iemand die hulp vraagt en iets niet begrijpt dan minder zelfredzaam? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Dat hoeft per definitie niet. Maar als we signaleren dat het vaker voorkomt en laten we zeggen dat iemand in een jaar tijd 5 keer aanklopt bij een instantie dan zou ik dat wel zo noemen. Maar misschien zou iemand zeggen; als ik iemand 3 keer al zie dan vind ik diegene minder zelfredzaam. Ook ik kan vragen hebben en dat ik naar iemand toestap van hoe zit het dan? Maar in de meest ideale situatie is iemand financieel zelfredzaam als die eigenlijk in zijn eigen kracht alles regelt. En dan kunnen er altijd omstandigheden zijn natuurlijk. Je kunt ziek zijn of je partner moet het regelen of je kinderen. Er kan altijd een situatie voorkomen. Maar zo zou ik het dan zien ja. Maar de ideale situatie bestaat niet. | 1. Te veel overheidssteun is niet zelfredzaam 2. Eigen kracht |
|  |  |
| 1. Najoua: Oke. En signaleer je ook een dilemma op het gebied van he aan de ene kant een dienst verlenen of hulp verlenen en aan de andere kant de cliënt zo veel mogelijk zelf te laten doen. Zit daar een wrijving tussen? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ja, zeker zeker. Het heeft er ook mee te maken of je mensen al langere tijd helpt. En dan is het soms lastig als er een kentering is, dat is al een aantal jaren is dat zo mensen eigenlijk in hun kracht neer te zetten om dan gewoon die mensen in een keer de papieren eigenlijk aan hen te geven. Om zo van te zeggen: probeer het zelf maar in te vullen. Laat ik je een voorbeeld geven. Ik heb wat mensen die ik vaker help en die ik jaren gewoon help ook. Sinds een tijd moet ik dan zeggen of nou ja wil ik eigenlijk zeggen maar ga nou eens zelf een keer proberen in plaats van dat je in het verleden alle post bekeek. Het idee dat als mensen een brief krijgen en meteen ermee naar versa is het nu voor de mensen ook zelf zeggen we dan probeer het zelf eens, wat snap je nou niet aan die brief? In plaats van dat ze met die brief komen: ja, ik snap het niet, maar ze hebben het nog niet eens gelezen. Dus het is een hele andere zienswijze, een hele andere kentering. Het is in het begin heel lastig. Je krijgt strubbelingen, mensen worden boos. Het komt meer uit angst van: help, ik moet het nu zelf gaan doen. Maar op den duur zijn er ook onderzoeken geweest, helpt dat mensen wel. Er zullen altijd mensen blijven die het echt niet kunnen, die het echt niet kunnen. Dan heb je het echt over oudere mensen, die geen mensen om zich heen hebben. Die geen netwerk om zich heen hebben door geestelijke, psychische problemen. Die zullen altijd blijven. Maar de mensen die er dan wel zijn, die dat wel eventueel kunnen waarvan we het inschatten. Dan probeer je ze zoveel mogelijk zelfredzaam te laten worden. Bijvoorbeeld 5 jaar geleden of misschien 10 jaar geleden toen werkte ik nog niet bij versa maar 5 jaar geleden wel toen zagen we een aantal mensen heel makkelijk. Ze kregen een brief en gelijk een afspraak maken. Ze wisten het telefoonnummer terwijl ze de brief nog niet eens geopend hadden. Toen dachten wij ook, ja maar als we er niet meer zijn. En andere instanties zeggen ook: we zitten boordevol met afspraken en wachttijden. En dan? En toen hadden we een andere aanpak en natuurlijk ook de gemeente en de politiek die het natuurlijk ook gestuurd heeft. Maar we hebben wel gezien dat het op den duur dat het voor de mensen, ook al is het in het begin absoluut niet makkelijk want het is ook een aanloopfase en een groeifase. En erkennen dat het zo is voor de mensen. Ervan leren, eraan wennen. Dan merk je op den duur wel dat mensen zich trots voelen zo van: ik heb het toch onder de knie en de blijdschap. | 1. Eigen kracht cliënt eerst 2. Weerstand cliënt 3. Angst 4. Zelfredzaamheid niet op iedereen van toepassing 5. Zelfredzaamheid geeft zelfvoldoening |
|  |  |
| 1. Najoua: En loop je nog meer tegen dingen aan naast weerstand van cliënt in dit proces? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Je merkt natuurlijk zoals ik al zei de taalbarrière. We merken dat sommige mensen, zeker op oudere leeftijd die gewoon nog de Marokkaanse taal spreken of Turkse mensen zien we weleens en eigenlijk in die cultuur op een bepaalde leeftijd, die spreken dan ook helemaal geen Nederlands. Dan vinden we het soms lastig als ze langskomen maar dan is er ook niemand bij. Een tolk telefoon kost geld. Dat is soms heel lastig en dan probeer je iemand te benaderen, zo van kent u iemand, noem een naam van iemand die ik nu kan bellen. Want het gebeurt niet altijd. | Communicatieproblemen taalbarrière |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, houden jullie daar ook rekening mee met hoe jullie die cliënten indelen? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ja, er wordt door de balie rekening mee gehouden. Die weten dat. Dat is het grote voordeel van de balie die kent de cliënten over het algemeen. Ook met nieuwe aanmeldingen. Ze hebben samen een telefoon. Ze kunnen heel snel inschatten of het voor mij is of bij mijn collega. Dat is onze meerwaarde natuurlijk ook. | 1. Anderstalige cliënten ingedeeld bij meertalige collega 2. Meertalige collega's meerwaarde |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja precies, duidelijk. Ik heb drie casussen opgesteld met een situatieschets daarin zit ook een hulpvraag in verwerkt op het gebied van financiële zelfredzaamheid. Ik ben eigenlijk benieuwd hoe u daar tegenaan kijkt en hoe je dat zou oppakken. Dan zal ik hem eens voorlezen. Casus 1. Het gaat over een alleenstaande moeder met twee jonge kinderen. Ze heeft een Wajong-uitkering en ze heeft te kampen met mentale problemen zoals een depressie en heel veel stress. Vader van de kinderen is uit beeld. Ze heeft schulden bij meerdere instanties. En haar financiën zijn dan ook overgenomen door de kredietbank. Ze heeft verder niet veel kennis over financiën of over andere zaken . Ze wil wel weer aan het werk gaan binnenkort zodat ze financieel sterker komt te staan. Maar ze heeft verder geen idee waar ze moet beginnen of wat ze moet doen. En dan komt ze bij jou. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Nou als wegwijzers proberen we altijd naar de basis te kijken. Is eerst het inkomen op orde? We proberen ook te kijken naar de factoren waardoor iets niet kan. Je geeft zelf al aan er zijn mentale problemen. De vraag die ik zou stellen is: ben je onder behandeling van een instantie of niet? Dat is een vraag die ik onder andere zou kunnen stellen. Ze heeft een Wajong-uitkering van het UWV. Van mij is dan van belang van hoe hoog is de uitkering? En vanaf wanneer heb je de uitkering? U zegt ze wordt geholpen door de kredietbank. De allereerste vraag die ik eigenlijk stel is: heb je de papieren bij je? Dat is de eerste vraag. Want als ze geen papieren bij zich heeft dan wordt het een lastiger verhaal maar dat is de eerste vraag. Heb je de papieren bij je en wil je ze laten zien. Vanuit de papieren kan ik verder gaan kijken en natuurlijk de hulpvraag die ze heeft. Want dit is een hele open casus. Maar mensen hebben vaak een hulpvraag. Mensen komen vaker uit zichzelf van ik zie het niet meer zitten of ik krijg te weinig uitkering. Of ik kan mijn lasten niet meer betalen. En vanuit die situatie ga je er dan op inhaken. Dit is een hele mooie open casus want je kunt er veel kanten mee op. Maar als sociaal raadslid zou ik zelf eerst kijken van: hoe zit het precies met mijn inkomen? Klopt mijn WIA uitkering, klopt de hoogte daarvan? Zo niet, heb je nog ergens recht op met een aanvulling. Of heb je nog ergens recht op vanuit een potje van de gemeente. We hebben een folder van de gemeente “de minima regeling” die geef ik dan gewoon mee op dat moment om het eens zelf door te nemen. Waar ik ook naar kijk je geeft zelf aan ze heeft mentale problemen. Dus in haar eigen kracht zetten wordt misschien wat lastiger. Want anders zou ik zeggen: hier heb je de folder met minima regelingen. Lees het door we maken een nieuwe afspraak en als je het niet begrijpt wil ik je daar wel mee helpen. Maar ze heeft mentale problemen dus waarschijnlijk ziet ze door de bomen het bos niet meer. Dus de papieren zijn in dit geval heel belangrijk voor mij. Want vanuit die papieren kan ik weten krijgt ze waar ze recht op heeft? Zo niet, kan ik verder nog wat dingen doen. Voor de schulden wordt ze geholpen je geeft zelf al aan bij de kredietbank. Ze heeft niet veel kennis over financiën en dat heeft de kredietbank wel. En we hebben ook informatiefoldertjes over hoe dat zit met hulp bij schulden. Wat ik ook kan vragen en dat is vaak ook niet zo is: hebben mensen een computer thuis? Zodat ze op www.schuldinfo.nl kunnen ze heel veel informatie lezen. Maar gezien zoals je zegt, de mentale problemen. Dringt het wel tot hen door? Ik kan ook vragen: wie is jouw behandelaar? Waar loop je onder behandeling? Want misschien ben je onder behandeling ergens bij een GGZ. Wie is jouw behandelaar? Daar zou ik contact mee kunnen opnemen. Misschien lopen er nog andere dingen die voor mij wel van belang kunnen zijn. | Casus 1; 1. inkomenssituatie in kaart brengen. 2. Relevante stukken overleggen 3. Recht voorzieningen nagaan 4. Mentale staat belemmering zelfredzaamheid 5. Contacteren behandelaar |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. En zou je haar dan in dezen adviseren om stappen te maken om werk te zoeken? |  |
|  |  |
| 1. [SJDer 3: Ik ben geen werkcoach. Ik ben wegwijzer in het bos van de regels. Om werk te gaan zoeken gezien de WIA-uitkering lijkt me niet zo verstandig. Wel is van belang. Hoe lang heeft ze de WIA uitkering? Is ze al op een herkeuring geweest? En zo ja, wat staat er in de rapporten van de arts? Wanneer is ze voor de laatste keer op de herkeuring geweest is van belang want dan kan ik lezen: wat is er door de arts ervaren? En als ze zegt: ik wil wel weer aan het werk. Dan kan ik voor haar uitzoeken welke mogelijkheden er bij het UWV zijn om in verband met een tegemoetkoming of zulke dingen. Het is niet veel meer maar er zal een aantal mogelijkheden kunnen zijn. Maar het UWV is ook een mogelijkheid om te kijken wie er aan het werk kan. En daarnaast heb je bijvoorbeeld het UWV werkbedrijf, dat zit bij de gemeente. Daar heb je een kaartenbak en heb je dingen die daar hangen. Daar zie je alle banen. Ze kan op www.werk.nl kijken. Of haar behandelaar kan het voor haar doen of we kunnen het samen doen. Maar nogmaals, ik ben geen jobcoach. Dat zal ook duidelijk gemaakt moeten worden.](http://www.werk.nl/) |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en hoe beoordeel je in deze casus of zij zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: De beoordeling gaat aan de hand van mijn onderbuikgevoel. En dat gaat aan de hand van de papieren. Bij een WIA-uitkering gaat er bij mij al een belletje rinkelen. Zo van: hé daar is een ongeschiktheid. Dan is van belang: hoe lang heb je de uitkering al? Wat heeft jouw arts van het UWV gezegd? Bij mensen met een WIA gaat het al een tijd niet goed. Net zoals iemand met een ziektewet uitkering. Met alle respect maar dan kan er iets blijkbaar niet. | 1. Inschatting gevoelsmatig 2. Relevante stukken |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en waar baseer je dan het onderbuikgevoel op? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Zoals ik in het begin van dit interview zei. Als ik een persoon binnen zie komen. Dan kijk ik naar de stand van de ogen. Kijk iemand kan heel woelend binnenkomen, iemand kan heel verdrietig binnenkomen. Dat is eigenlijk meer een “first impression”. | 1. Gedrag en houding |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, kan ik daarmee zeggen dat je dan kijkt naar de persoonlijkheid, gedrag? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ja, ja juist. | 1. Persoonlijkheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Oke, en wanneer zou je in deze casus besluiten om de regie over te nemen of de regie bij de cliënt te laten? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: De regie.. je bedoelt echt helemaal overnemen? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Nou helemaal overnemen. Kijk mevrouw geeft zelf al aan dat de schulden al geregeld worden voor haar bij de kredietbank. Dus met de schulden wordt door de kredietbank haar inkomen ook al meegenomen. Dat wordt allemaal meegenomen. Ik ben geen schuldhulpverlener. Kijk als het niet gemeld was die schulden door de kredietbank dan zou ik als ze er een zooitje van heeft gemaakt dan ga ik haar naar de ‘Administratie voor elkaar’ doorverwijzen. Dan zorg ik eerst dat die papieren op orde komen. Maar dat is een taak voor de kredietbank. De kredietbank doet een overzicht van de inkomstenuitgaven ordenen. Dus dat loopt al. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ik bedoelde eigenlijk meer ja hulpverlenen, met betrekking tot haar hulpvraag. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Als ik uit de papieren opmerk dat zij gewoon niet krijgt waar ze recht op heeft, dan neem ik het van haar over. | Regie overname bij aanvragen voorzieningen |
|  |  |
| 1. Najoua: Is dat dan op basis van de inschatting die je maakt? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Dat is op basis van de papieren en de wet natuurlijk. Stel ik zie op een uitkeringsspecificatie een bedrag en ik weet zij is alleenstaande moeder dan staat er een bepaald normbedrag wat je minimaal moet krijgen. Dat staat in de wet. En als ik dat ga vergelijken met de wet en ze zit er bijvoorbeeld 150,- onder dan gaat er iets worden aangevraagd om die leegte te vullen. Om eigenlijk gewoon het tekort aan te vullen. En dan neem ik het van haar over. Dat kan ik dus zelf doen of ik kan zoals ik al zei de projecten die we draaien, haar daarnaartoe te verwijzen. | Regie overnemen of doorverwijzen |
|  |  |
| 1. Najoua: Oke, duidelijk. Dan ga ik naar casus 2, die gaat over een vrouw van middelbare leeftijd met 3 kinderen. Ze zijn allemaal onder de 18. De oudste is 18. Ze heeft een bijstandsuitkering en ze beheerst de Nederlandse taal niet goed. Ze spreekt wel heel goed Arabisch daarentegen. Ook hier is de vader uit beeld en draagt financieel ook niks bij. Ze heeft een gat in haar hand en maakt geen afweging bij het doen van uitgaven. Aan het eind van de maand leent ze soms van een vriendin zodat ze het financieel red maar ze betaalt wel altijd snel terug. Ze heeft verder ook geen schulden. En haar vraag is: door een plotselinge onvoorziene uitgave heeft ze een huurachterstand van een maand opgebouwd. En ze wil een betalingsregeling treffen. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: En je vraag is hoe ga je dat aanpakken? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Mevrouw komt binnen. Het eerste wat ik ga doen is vragen: je hebt een huurachterstand, heb je de papieren waaruit dat blijkt? Vanuit die papieren ga ik bellen en dan ben ik benieuwd zo van: is er al contact met jullie opgenomen? Je geeft zelf aan mevrouw spreekt alleen Arabisch. Ik spreek geen Arabisch. Mevrouw spreekt de Nederlandse taal niet goed. Ik wil eerst de brief van de woningbouw, als het een woningbouw is. Zo van nou wat staat er in die brief. En dan heb ik een contactpersoon waarschijnlijk die in de brief staat of er staat een algemeen telefoonnummer en die bel ik en dit is het kenmerk. En dan probeer ik een telefonische regeling af te spreken in overleg met mevrouw en dan krijg je een probleem dat zij natuurlijk niet de taal machtig is want je zal altijd een voorstel moeten doen: hoeveel wil je aflossen per maand. Oh nee er is 1 maand achterstand zeg je hè? | Casus 2; betalingsregeling treffen voor cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, 1 maand. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Dan hoef ik geen regeling te treffen. Dan bel ik gewoon naar de woningbouw. Dan probeer ik te kijken zo van is het mogelijk. Maar het hangt er natuurlijk ook vanaf of ze ook andere papieren heeft wat haar inkomenssituatie is met de bijstand, hoe hoog is die? Lopen er andere schulden? Daarvoor heb ik wel papieren nodig. Want je geeft zelf al aan, ze spreekt de taal bijna niet. Dus ik kan mijn collega een keer vragen als die tijd heeft, die wel Arabisch spreekt. Dus de papieren, dat is mijn basis. | Meertalige collega raadplegen |
|  |  |
| 1. Najoua: En waarom zou je dan kiezen om toch zelf te bellen en niet haar te laten bellen? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Je geeft zelf al aan ze spreekt de taal niet. Dus dan vind ik het een beetje lastig voor haar. De kans is heel erg aanwezig tenzij je aan de andere kant iemand hebt die ook Arabisch is maar dat weet je niet. Misschien wel, dat zou helemaal mooi zijn. Maar gezien de taal zou het denk ik alleen maar misverstanden geven. Dat is de reden. Zo van: ik pak het gelijk. Papieren, bellen en dan zorgen dat die ene maand wordt overbrugd. | Regie overname taalbarrière |
|  |  |
| 1. Najoua: En dan verder ook kijken hoe je haar inkomen misschien kan aanvullen? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ja, zeker! Door de regelingencheck. | Regelingencheck |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe beoordeel je in deze casus of deze mevrouw zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: De eerste geef je zelf al aan zij spreekt de taal heel slecht. Dus de kans is groot dat ze het niet zelf kan doen maar wat ik wel kan proberen en misschien begrijpt ze het wel. Je geeft zelf al aan ze heeft 3 kinderen jonger dan 18. Dan wil ik weten hoe oud zijn de kinderen? Misschien zit er toch een kind bij van 16 bijvoorbeeld die wel gewoon voor haar kan bellen of die haar kan helpen ergens mee. Heeft ze een man? Nee zeg je hè, want de vader is uit beeld. En heeft ze eventueel buren? Dat maak ik ook weleens mee. Dan kloppen ze aan en worden ze geholpen door de buren. | Samenredzaamheid eigen netwerk |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus het eigen netwerk? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ja, het eigen netwerk proberen te raadplegen. Is het duidelijk? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, duidelijk. Casus 3 de laatste. Het gaat over een jonge alleenstaande moeder van 22 jaar met pasgeboren baby van 4 maanden. Ze heeft een hoge schuld opgebouwd in het verleden van 10.000 euro en ze is momenteel in gesprek over de mogelijkheid om een schuldhulpverleningstraject in te gaan. Ook hier draagt de vader niets bij op financieel vlak. Ze werkt wel parttime in de winkel 24 uur. En ze woont sinds kort op zichzelf. Dus de verantwoordelijkheden worden groter en ze komt niet rond en moet aan het eind van de maand ook weer af en toe lenen van haar zus of vader. Ze wil wel meer gaan werken maar dan moet ze ook meer betalen voor de crash voor de baby. Ze heeft helemaal geen kennis en vaardigheden wat betreft juridische zaken of financiële zaken. Ze weet verder ook niet of ze ergens voor in aanmerking komt. En of en hoe ze haar inkomen zou kunnen vergoten. En dan komt ze bij jou en vraagt ze van: wat moet ik doen om financieel rond te kunnen komen? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Spreekt ze de Nederlandse taal goed? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Oke, als we ervan uit gaan dat ze alle papieren heeft meegenomen. Ook van haar inkomen en uitgaven. Het liefst de bankafschriften van de laatste 3 maanden. Kan ik al een redelijke inschatting maken van wat komt er binnen en wat gaat er uit. Je geeft zelf al aan ze werkt parttime voor 24 uur dan wil ik weten wat voor soort contract heb je, een 0 uren of een tijdelijk contract? | Casus 3; 1. Relevante stukken overleggen 2. Inkomenssituatie in kaart brengen |
|  |  |
| 1. Najoua: Een vast contract. |  |
| 1. [SJDer 3: Een vast contract. Nou dat is helemaal mooi. Dan kan ik haar wat proberen uit te leggen hoe het zit met de rechten en plichten. Dan kijk ik naar haar bruto-loon. Hoeveel ze per maand binnenkrijgt, wat er in het contract staat. En dan kan ik dat aan de hand van de normen die er voor de alleenstaande moeders zijn, het sociaal minimum waar je recht op hebt. Dan kan ik dat vergelijken met wat ze krijgt voor die 24 uur. En voor het restant kunnen we samen en dat vind ik wel belangrijk om te doen dan. Dan doen we het toch samen. Dan ga ik naar de site www.berekenuwrecht.nl. Dan gaan we aan de hand van papieren gaan we doornemen waar heb je recht op. Dan kan ik haar ook uitleggen hoe gaan we dat aanpakken. Wat je tekort krijgt om dat aan te vragen. Jij zegt: ze woont op zichzelf. Dan ga ik natuurlijk ook vragen: hoe hoog is jouw huur? Misschien heeft ze een huurcontract. Heeft ze huurtoeslag? Heeft ze zorgtoeslag? Je zegt ze heeft een baby van 4 maanden. Dat gaat automatisch meestal maar is er kinderbijslag, hoe zit het met de kinderopvangtoeslag, hoe is het met de kinderdagopvang. Is er al een contract, is het al geregeld? Dat zijn dingen die van belang zijn. Ook is van belang dat ze misschien voor bijzondere bijstand in aanmerking zou kunnen komen. Dan leg ik de voorwaarden uit. Met de vorige casus zei ik ook: we hebben een folder met alle regelingen voor minima. Dat neem ik met haar door. Dus ik geef allerlei informatie. Ik ga allerlei dingen bekijken, krijg je waar je recht op hebt zo niet kunnen we dat tekort aanvullen. En ik vraag hoe ver ben je in verband met het schuldhulptraject. Wanneer word je toegelaten, hoever ben je daarin?](http://www.berekenurecht.nl/) | 1. Samenredzaamheid 2. Regelingencheck 3. Informatieverstrekking |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en hoe beoordeel je in dezen of zij zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Nou je geeft zelf al aan een pasgeboren baby van 4 maanden, 22 jaar. Ze werkt daarnaast parttime. Dat is een hectisch bestaan. Dus ik denk dat ik daarnaast natuurlijk ga vragen, hoe zit het met contact met je moeder. Hoe vaak komt ze langs, heb je vrienden die wat kunnen regelen? Hoe is het contact met de buren? Dus ik ga het netwerk eigenlijk scannen om het zo maar te zeggen. | Samenredzaamheid eigen netwerk |
|  |  |
| 1. Najoua: En waarom? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Omdat het denk ik heel handig is. Kijk het zou misschien mooi zijn als de moeder voor de kinderen zou kunnen zorgen in plaats van de kinderopvang het overneemt. Oppassen of dat ze misschien minder kan werken en andere potjes kan aanspreken waardoor ze toch voldoende inkomen heeft om voor die kleine te kunnen zorgen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja oke, en wat zou je haar in deze kwestie dan zelf laten doen? |  |
|  |  |
| 1. SJDer 3: Ik moet de persoon zien. Ik moet de papieren de situatie zien. Dat ze een formulier bijzondere bijstand zelf kan invullen. Als er een aanvullende bijstand van de gemeente noodzakelijk is, aanvulling op haar inkomen van parttime. Als ze een Digi-d code heeft, zouden we kunnen kijken naar toeslagen. En als er nog een toeslag moet worden aangevraagd dan zou ze dat aan de hand van papieren zelf kunnen doen. | 1. Individuele inschatting zelfredzaamheid 2. Aanvragen voorzieningen zelf indienen |
|  |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En wat zou jij dan voor haar kunnen doen? |  |
|  |  |
| 1. SJD’er 3: Papieren beoordelen. De laptop, dat we samen gaan zitten zo van: zo werkt het met toeslagen. Ik kan haar informatie en advies verstrekken dus ook de folder meegeven van minima regelingen. Dus dat zijn mijn dingen. | 1. Informatieverstrekking 2. Beoordeling situatie |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat was de laatste vraag. Dan wil ik u bedanken voor het gesprek. |  |
|  |  |

# Bijlage 3. Gecodeerde interviews SEZO

# Bijlage 3.1. Interview SRW 1

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 2 mei 2017  Code respondent: SRW 1  Geslacht respondent: Man |  |
| 1. Najoua: Nou, zoals ik al vertelde doe ik de opleiding Sociaal juridische dienstverlening aan de hogeschool van Leiden. En ik zit nu in de afstudeerfase. Wat ik hier eigenlijk kom doen is ja ik ben bezig met een onderzoek over zelfredzaamheid van alleenstaande vrouwen, moeders. En hoe jullie als Sociaal Raadslieden daarmee omgaan in het adviseren en ondersteunen daarin. En ja eigenlijk waar een beetje de grens ligt van wat laat ik ze zelf doen en wanneer bied ik hulp en kunnen ze het niet zelf. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus ja dat is het eigenlijk. Ik zal het gesprek opnemen. Is puur voor eigen gebruik om dit na te luisteren en later uit te werken. En het is vertrouwelijk dus alles wat ik opneem wordt ook niet met naam genoemd. Ik zal vragen stellen over de aanpak en de handelwijze die jullie als Sociaal Raadslieden hanteren. En ja het zal ongeveer een uurtje duren. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Het is prima. Ik moet wel even mijn tijd in de gaten houden. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ik heb wel een klein bedankje, als nou ja ik ben blij dat ik hier mag zijn en dat ik hier ook mag uitvoeren dus daarvoor mijn dank. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee ben je gek joh. Dank je. Welkom. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Even kijken dan gaan we beginnen. Kunt u mij misschien wat vertellen over uw functie bij SEZO als Sociaal Raadsman? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, Sociaal Raadsman, raadsliedenwerk wordt ook wel genoemd. Mijn functie ja, wat wij hier voornamelijk doen je ziet het aan de doelgroep he nadat je binnen bent gekomen. Wij bij ons begint het al bij de Helpdesk. En we hebben een inloopspreekuur, dat wordt meestal gerund door vrijwilligers met de SR als achterwacht. Mensen die daar binnen komen, we weten niet met wat voor vragen ze binnen komen. Het zijn simpele vraagjes. Daar begint al een beetje de zelfredzaamheid ook. Wij stimuleren ook onze vrijwillgers dat ze daar ook op moeten letten. Mochten ze iemand tegenkomen die zijn eigen problemen kunnen oplossen dan geven ze de telefoon in de hand bij wijze van spreken en zeggen ze hier belt u maar probeer het zelf. Lukt dat niet dan met behulp van een vrijwilliger. Lukt dat helemaal niet dan krijgen ze een verwijzing naar ons toe. | 1. Vrijwilligers stimuleren zelfredzaamheid 2. Gebrek zelfredzaamheid SRW |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus er gaan wat stappen vooraf voordat ze bij jullie terecht komen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, klopt. Alleen bij ingewikkelde zaak zeg maar belanden ze bij ons. En als ze bij ons zijn, wij onderzoeken dat of we wat kunnen betekenen. En wat wij daarnaast ook doen ook voor de schuldhulpverlening, doen we de plan van aanpak. Voordat iemand de schuldhulpverlening in mag, die komt eerst langs ons wij doen een check. We kijken hoe die schulden ontstaan zijn. Als je bijvoorbeeld gefraudeerd hebt dan wordt het ingewikkeld voor zo'n iemand om de schuldsanering in te gaan. Wij kijken ook hoe zo'n iemand in de schulden is beland. | 1. SRW voortraject schuldhulp 2. Plan van aanpak schuldhulp  3. Oorzaak schuld |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Want ja als iemand bijvoorbeeld een verslaving heeft waardoor hij iedere keer in de schulden belandt dan kan je wel zijn schulden oplossen maar als je aan een verslaving niets doet dan los je niks op. | Onderliggende probleem schulden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dus daar letten we dan ook op. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus als ik het goed begrijp kijken jullie ook naar het diepliggende probleem. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja zeker weten. Zonder meer. Want alleen zo kan je goed zeg maar je vak uitoefenen en anders gaat dat niet lukken. En daarnaast kijken we ook naar dan pas kijken we naar het inkomen. Ligt het aan het inkomen, leeft hij onder de bijstandsnorm bijvoorbeeld. Is dat zo, dan repareren we dat en dan kijken we ook naar de toeslagen en alle voorliggende voorzieningen die onder zo'n gemeente vallen. En bij een hulpvraag daarna repareren we dan helemaal en wanneer we dat hebben gedaan dan pas kan hij door naar de schuldhulpverlening. Afgelopen 4, 5 jaar hebben we helaas heel veel van zulke cliënten gehad. Het neemt nu wat lichtjes af gelukkig maar er zijn wel veel. En daarnaast dus ook mensen die gaan scheiden die belanden ook wel, ze vragen advies. | 1. Inkomenscheck 2. Inkomensreparatie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja,ja. Want hanteren jullie een speciale aanpak zeg maar bij SEZO als het gaat om financiële zelfredzaamheid en dan bedoel ik dan voordat ze dat traject in gaan, het schuldhulptraject? He dus mensen die eigenlijk niet heel veel problemen hebben maar die wel daar naar toe stevenen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Naar? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Naar grotere financiële problemen, dus eigenlijk meer als preventie? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Jawel, het is al 3, 4 jaar geleden moesten we al vanuit de gemeente daar heel veel aandacht aan geven aan zelfredzaamheid. Dat was dan helemaal in maar het probleem blijft, je kan niet iedereen wijzen op zelfredzaamheid. Daar geloof ik niet, dat kan niet dat is onmogelijk. Sommige mensen kunnen dat heel goed, die hebben een kleine duwtje in de goede richting en dan kunnen ze alles regelen. En sommige kan je ze tien keer de goede richting op duwen, dan nog zal het niet lukken. | Zelfredzaamheid niet voor iedereen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, kunt u daar voorbeelden van noemen van zulke personen, situaties? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Bijvoorbeeld iemand die al heel lang in de schulden zit, die zijn post niet geopend heeft. Die ziet alleen de stress. Langetermijn denken kunnen ze niet meer. Dus zal zo'n iemand kan je wel proberen misschien de eerste keer maar uit ervaring weet ik dat dat niet lukt. Zo'n iemand moet je wel bij de hand misschien wel pakken en dan samen met hem proberen eruit te komen. | 1. Langdurige schuldenproblematiek 2. Stress 3. Kortetermijnvisie 4. Samenredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Maar iemand die daar net in beland is, we kijken ook naar de omgeving he van zo'n iemand. Zijn er kennissen, buren die zou zo'n iemand ook kunnen sturen. Dan doen we dat ook. Dus het is niet alleen naar de persoon zelf, we kijken eerst naar de persoon zelf. Kan die het? En ook soms taal, doormiddel van taal dan zeggen we ook hebben jullie kinderen. En er zijn ook mensen die zeggen van ja we hebben onze kinderen die zitten op de universiteit maar we willen niet geholpen worden door onze kinderen. Waarom niet? Zij zeggen op het moment dat wij onze kinderen inschakelen om onze post of brieven te lezen dan verliezen wij niet de controle, want zij horen hun kind te sturen zeg maar he dan verliezen ze dat. En dat willen ze niet. Dus ja hoe ga je daar dan mee om | 1. Samenredzaamheid eigen netwerk 2. Individuele inschatting 3. Taalbarrière kind tolken |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en hoe gaan jullie daar mee om? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja ik respecteer dat wel ergens. Ik snap dat ook wel. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En biedt je dan ook in zulke situaties ook meer hulp? Omdat ze het dan toch niet zelf kunnen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Uiteindelijk proberen we dan passende hulp te geven. Het is niet meer of minder. Als iemand hier komt en hij legt zijn post neer. Dan ga ik eerst in z'n achteruit. Ik vraag ook eerst van net zoals dat ik je net zei met die schulden. Ik duik niet meteen naar die schulden, ik kijk niet eens naar die schulden. Ik vraag eerst van he hoe komt het dat je in die schulden belandt bent? Wat is het probleem? Waarom redt je het niet? | 1. Passende hulp  2. Lakse cliënten  3. Oorzaak schulden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En wanneer valt iemand onder de noemer 'financieel zelfredzaam' bij SEZO? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Wij hebben de Sociale Helpdesk hier, en dat wordt ook begeleidt door voornamelijk vrijwilligers. Als achterwacht ook schuldhulpverleners en soms ook Sociaal Raadslieden. En wat hier gebeurt ook, iets van een half jaar geleden opgezet en het gaat hartstikke goed ook. Het loopt storm. En wat ook gebeurt bij mensen waarvan wij denken die kunnen het zelf regelen, dan zeggen we hier heb je een telefoon en een computer met internet. Ga, doe je ding en lukt het niet wij staan achter je. | 1. Sociale helpdesk 2. Grote rol vrijwilligers |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en is die Sociale werkplaats of Helpdesk speciaal voor financiële vragen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, allerlei vragen wat met schuld te maken heeft die mensen kunnen daar terecht. | Sociale helpdesk financiële hulpvragen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, is dat hetzelfde als de 'Financiële werkplaats' of is dat weer iets anders? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Je kan het bijna als hetzelfde zien. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Maar weet je wat het ook is, zelfredzaamheid in het verleden heb ik ook heel vaak meegemaakt. Mensen durven gewoonweg niet zelfs een simpel formuliertje zelf in te vullen. Die formuliertjes zijn soms te ingewikkeld voor ze, of misschien nog niet eens zo ingewikkeld maar nog. Want ze weten wanneer ze een verkeerd vakje bijvoorbeeld aankruizen gevolg is enorm. | 1. Angst 2. Complexiteit wet- en regelgeving 3. Gevolg fout groot |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja,ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Zijn ze nog verder van huis. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En merk je daarbij dat ze niet durven in te vullen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, ook |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hebben jullie hier een methode of een meetinstrument waarmee jullie de zelfredzaamheid meten? Of iets waar jullie mee werken? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, nee. We letten er wel op, in het verleden 5 jaar geleden zeg maar wanneer iemand binnenkwam deden wij echt een volledige scan. We letten helemaal niet op de zelfredzaamheid, ik denk eigenlijk mijn collega's ook niet om eerlijk te zijn en ik ook eigenlijk niet om eerlijk te zijn. We deden alles voor ze. Je had toen van de gemeente er werd gefocust op de zelfredzaamheid en vanaf toen zijn we er ook op gaan letten. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en gaven zij toen handvatten of bepaalde richtlijnen waar jullie je aan moesten houden? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: De instrumenten die er waren, dat was wat ik je net ook benoemde dus. De klant moet het eerst zelf doen, kan die het niet dan familieleden. Lukt dat niet buren, wil dat ook niet lukken dan pas komen wij in beeld. | Zelf doen, eigen netwerk dan pas SRW |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Maar ik merk ook, wij werken nu ook met heel veel vrijwilligers. Sommige vrijwilligers doen ook heel goed hun werk maar ergens is dit een vak die je moet uitoefenen. Ik vind niet dat je daar een vrijwilliger ook ergens voor kan gebruiken. Niet voor alles. | Vrijwilligers onvoldoende bekwaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus u vindt eigenlijk dat ze niet deskundig genoeg zijn om dit soort vragen te beantwoorden? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, nee. Ik denk net zoals de Helpdesk he de Sociale helpdesk, zo denk ik er over. Wanneer klanten daar voor het eerst komen en ze daar geholpen worden door een vrijwilliger dat dat een gemiste kans is ook voor ons allemaal. Wanneer zo'n iemand bij een SR of een schuldhulpverlener zit of bij een Sociaal Raadslieden wij scannen zo'n iemand volledig. Wij kijken naar alles, wij kijken veel verder. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Een vrijwilliger niet. Die gaat zitten en die duikt alleen op hetgeen waar zo'n cliënt mee aankomt en dat proberen ze dan op te lossen. En als dat opgelost is ja dan nemen ze afscheid van elkaar. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En doen jullie ook het begeleiden van die vrijwilligers daarin? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, ze krijgen een cursus. We proberen het wel, maar toch denk ik dat we onze cliënten daarmee tekort doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En wat is voor jullie het dilemma met enerzijds hulpverlenen of dienst verlenen en anderzijds het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid? Want het is eigenlijk een soort van welke kant ga ik op? Ga ik hem helpen of laat ik het zelf doen? Waar maak je die afweging? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, ik vind dat ik kan vrij snel zo'n afweging maken, dat vind ik helemaal geen dilemma. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: En ik kijk naar de persoon, ook nogmaals proberen om zijn omgeving zoals familieleden. Ik kijk ook echt eerst naar de persoon zelf. Als hij het kan dan zeg ik vul eerst het formulier zelf in bij wijze van spreken en we kijken er samen naar. En als het ok is dan sturen we het op is het niet ok is dan download ik een nieuwe formulier en doen we het opnieuw. Als ik echt het idee heb dat iemand het zelf kan en dat hij ons alleen maar voor het karretje wil spannen dan trek ik me ook terug en zeg nee. Je doet het uitstekend, de taal is goed je weet heel goed te verwoorden naar mij toe dus je kunt het ook verwoorden naar diegene aan de overkant. Probeer het, ga. | 1. Individuele inschatting  2. Eigen netwerk  3. Cliënt in eigen kracht zetten  4. Samenredzaamheid  5. Lakse cliënten |
|  |  |
| 1. Najoua: En wanneer maak je dan de inschatting dat iemand het niet zou kunnen of misschien niet zou kunnen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Vaak taal ook, bij taal. En vaak door het stukje geschiedenis wat ik je net zei. Als iemand bijvoorbeeld al heel lang in de schulden heeft gezeten of in een korte periode heel veel mee heeft gemaakt ja dan ontstaat er gewoonweg een kortsluiting in de bovenste kamer. Dan komt er echt niks meer uit. | 1. Voorgeschiedenis 2. Taal |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dan vind ik dat je zo'n iemand niet aan zijn lot kan overlaten. Want zo'n iemand heeft al lang genoeg in de ellende gezeten. | Langdurige problematiek |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en dan help je wat sneller zeg maar? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja dan ben ik in staat om dan veel meer dingen op te pakken. | Regie overnemen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Je merkt het je merkt gaandeweg mensen leert kennen als ze ook eerlijk zijn over zichzelf en al. Als ze je vertrouwen ook, dan komen ze los. Dan merk je gauw genoeg of ze zelf iets wel of niet kunnen. | Vertrouwensband inschatting zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en is er ook iets waar je tegenaan loopt, bij het maken van die afweging? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, wat ik wel vervelend vind is er zijn ook klanten die heel goed dingen kunnen regelen en nog hier bij ons zitten. Die de wetten bij wijze van spreken beter dan ons kennen en die ons dan komen vertellen wat wij dan moeten doen om iets voor elkaar voor hun te krijgen. | Lakse cliënten |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Kijk, die heb je ook nog. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en hoe ga je dan met zulke mensen om? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat wordt af en toe een heel gevecht hier. En dat zijn vaak mensen daar kom je niet snel makkelijk van af. En die zuig je ook helemaal leeg na zo'n half uurtje of een uurtje. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus het zijn eigenlijk mensen die alles zelf goed zelf weten en ook de kennis hebben maar die het niet zelf willen doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, die zijn heel creatief die de kennis hebben die de taal goed machtig zijn maar dan nog willen ze jou gebruiken. En zij zeggen dat ook en ze benoemen dat ook waarom ze jou willen gebruiken om hetgeen voor elkaar te krijgen want jij zit hier en je werkt hier en je bent Sociaal Raadsman en je krijgt het sneller voor elkaar wanneer ik het zou doen. | Client weigert zelfredzaam zijn |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe ga je dan om met zo'n iemand, stuur je die weg of? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, die stuur ik niet weg dat kan je niet maken je mag hier niemand wegsturen. Zo iemand probeer je heel helder en duidelijk te maken dat hij het ook zelf moet proberen. En ik moet je vaak eerlijk zeggen het lukt niet vaak 1, 2, 3. Want het zijn ook echt creatieve mensen die kunnen zo op mijn plek hier komen zitten en dingen voor elkaar krijgen en ik ben er geheid overtuigd dat ze het voor elkaar krijgen ook. Maar ze willen perse dat jij dat doet. | Zelfredzaamheid opleggen |
|  |  |
| 1. Najoua: En als je dan vertelt dat ze het zelf moeten doen, doen ze dat dan ook? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Niet altijd. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Niet altijd, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat zijn nog de meest vind ik dat dat meestal de moeilijkste klanten. Je krijgt ook wel wat feedback. Maar goed maar het is wel een beetje frustrerend want zo iemand kan het zelf maar wil jou toch voor het karretje spannen hoe dan ook. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja dus wat doe je dan he. Help je hem en dan ben je van of want zo denken ook sommige collega's of help je hem niet en je hebt een klacht aan je broek omdat je hem niet wilt helpen. | Dilemma hulp bieden |
|  |  |
| 1. Najoua: En wat doe je dan? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, wat doe je dan. Wat je het beste kan doen is hem echt goed uitleggen en hopen dat hij er ook in gelooft en dat hij het zelf kan oppakken en zijn problemen kan oplossen. Gelooft hij dat en probeert hij dat dan kom je ergens maar wil hij het echt niet dan heb je een probleem met zo'n iemand. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Maar loop je dan niet het gevaar dat de klant steeds terugkomt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat zijn ook de meeste die altijd terugkomen. | Lakse cliënten vaak draaideurcliënten |
|  |  |
| 1. Najoua: Draaideurcliënten. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Het zijn shoppers ook. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En wat houdt het in? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat ze dus alle hulpinstanties afgaan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Ok. Even kijken hoor, hebben alleenstaande moeders als groep als doelgroep merk je dat zij een andere aanpak nodig hebben? Als het gaat om financiële zelfredzaamheid? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nou, een andere aanpak. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Een andere problematiek he, waar je rekening mee moet houden? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Alleen in het begin he, wij maken ze vaak in het begin mee. Het moment dat ze bijvoorbeeld dat de scheiding begint dan belanden ze bij ons. En bij ons krijgen ze een advies wat ze het beste kunnen doen welke stappen om te gaan scheiden. Vooral als de man de kostwinnaar is dan wordt het een dilemma voor zo'n moeder. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Wat voor dilemma? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dan heeft zij geen inkomen. Dus als de man geen geld afstaat voor zijn partner, dan is er geen geld voor zo'n vrouw. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: En wij kunnen de boel pas weer repareren, het inkomen de voorzieningen die er zijn. Die kunnen wij pas repareren als de vrouw een advocaat in de arm neemt en hij een echtscheidingsverzoek indient opstuurt vanaf die data. En zij moet uitgeschreven staan of haar man moet uitgeschreven staan. Dan pas kunnen wij ons werk zeg maar doen zodat we haar inkomen verzorgen en de toeslagen en allerlei voorzieningen. Maar gebeurt dat niet, bijvoorbeeld vaak staat er een ruzie om het huis. Want het moment dat hij vertrekt uit huis, dan geeft hij eigenlijk al te kennen van nou mijn vrouw mag daar blijven. En andersom ook. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dus alle advocaten die zullen zo'n iemand adviseren niet vertrekken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en waarom zouden ze dat adviseren? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Omdat ze anders het huis kwijtraken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dus hoe langer zo'n gevecht duurt, hoe langer zo'n vrouw zonder inkomen zit. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus het is het beste dat het zo snel mogelijk geregeld is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Eigenlijk wel, of het moet dan vanuit de overheid het moment dat bijvoorbeeld een vrouw een advocaat in de arm neemt het verzoek ingediend wordt dat ze vanuit die dag gezien moet worden als alleenstaande of alleenstaande ouder. |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe zorg je dan in zulke situaties dat alleenstaande moeders de dingen zelf kunnen doen, zelfredzaamheid bevorderen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Net zoals wat ik je net vertelde, maar ook heel vaak een scheiding is niet niets niet makkelijk iets. Vooral als er kinderen in het spel zijn. Dus dat brengt dan heel veel stress ook mee. | Multiproblematiek alleenstaande moeders |
|  |  |
| 1. Najoua: Speelt dat ook mee in de manier hoe je met ze omgaat of de manier hoe je dingen aanpakt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja zeker. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En hoe speelt dat een rol, welke rol speelt dat? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Hoe bedoel je precies? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou, dat ze dus in een moeilijke situatie zitten zoveel problemen stress. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat merk je, dat merk je wanneer zo iemand tegenover je zit. Die is gebroken, het verlies dat de kinderen alleen verder moeten zonder een ouder. Je merkt ook een beetje als die kinderen meekomen aan de manier van doen van de kinderen aan hun gedrag merk je het. | 1. Persoonlijkheid 2. Gedrag en houding |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en hoe maak je dan hierin je afweging dat je ze dingen zelf laat doen of dat je toch zelf gaat helpen omdat ze in de problemen zitten? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ik vind dat vrij moeilijk, ik kijk in hoeverre ik kan ondersteunen dan doe ik dat. Maar dat is niet mijn vakgebied. Wat ik wel vaak doe is ze bijvoorbeeld verwijzen naar Maatschappelijk werk en die kunnen ze daarin prima ondersteunen. | Doorverwijzen MW |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja het materiele zeg maar daar ben ik dan voor. Ja ik probeer zover ik kan alles voor ze te regelen. En als dat allemaal gedaan is dan ben ik klaar. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Dan heb je gedaan wat je moest doen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Wat ik moet doen inderdaad. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Ik heb 3 casussen opgesteld met een hulpvraag erin verwerkt en ja ik ben eigenlijk benieuwd hoe je dat dan zou aanpakken? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja dat is prima. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ga ik even voorlezen dan. Casus 1 gaat over een alleenstaande moeder met 2 jonge kinderen. Wil je misschien meeschrijven of? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee joh, hoeft niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Een alleenstaande moeder dus met 2 jonge kinderen met een Wajong uitkering. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Wie heeft een Wajong uitkering? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Die moeder. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Die moeder |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja dus die alleenstaande moeder, ze heeft mentale problemen zoals stress en depressie. De vader is uit beeld draagt ook niets bij en even kijken hoor. Ze heeft meerdere schulden en die zijn overgenomen door de Kredietbank. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: De gemeentelijke Kredietbank? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus die regelt al haar inkomsten en haar uitgaven. En ze heeft verder ook niet veel kennis over financiën. Ze is wel weer van plan om aan het werk te gaan zodat ze financieel wat sterker komt te staan maar ze heeft geen idee waar ze moet beginnen. En dan komt ze bij jou. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ah ok. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja wat zou je dan adviseren of doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nou, ze wil denk ik financieel het iets breder hebben? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Daar werkt ze naartoe zeg maar. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja in het begin zei ik het je al. Ik ga eerst kijken hoe het komt. Want meestal als je een Wajong uitkering hebt en je hebt 2 jonge kinderen en als je voor de volle 100% of 80% arbeidsongeschikt is, en dat heeft ze dan heeft ze gewoon de norm. En daarnaast kan je toeslag aanvragen, als ze dat heeft. En de huur en zorgtoeslag en de kindgebonden budget als ze ook allemaal ontvangt dan moet ze het in principe goed kunnen redden. | Casus 1;  1. Inkomenscheck |
|  |  |
| 1. Najoua: Als ze weer aan het werk gaat bedoel ik he? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee nog niet eens. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, maar haar inkomsten worden beheerd door de Kredietbank, dus ze krijgt leefgeld. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ik kijk helemaal terug he. Hoe die schulden ontstaan zijn en dergelijke. | Oorzaak schulden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, ok. Ja, precies. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Waardoor die schulden zijn ontstaan, dat zou ik dan eerst gaan onderzoeken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies dus de geschiedenis. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: De geschiedenis. En dan kijken nu heeft ze al voorzieningen waar ze recht op heeft. En ook voor de kinderen bijvoorbeeld, dat ze weer iets leuks kunnen doen sportfonds bijvoorbeeld. Je hebt ook hier in Amsterdam vrij veel voorzieningen dat ze ook bijvoorbeeld de vakantie 2 weekjes weg kunnen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dus dat zou ik allemaal afgaan. Ja en als de moeder graag iets zou willen doen dan kijken we samen met het UWV, want je hebt denk ik het traject. Ze moet ook oppassen want ze heeft een Wajong uitkering en ze is ook een Wajong krijg je niet voor niets. Als je een beperking hebt krijg je een Wajong uitkering. Werkgevers staan niet te springen op zo'n iemand want dat is link voor ze. Ik zou haar denk ik adviseren eerst ergens, of kijken wat ze in het verleden heeft gedaan om een passend iets om bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of iets te doen. En mocht dat dan aantrekken mocht het zo zijn dat ze daar ook haar werk goed doet ja dan hoop ik dat ze in de toekomst daarin veel meer kan doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: En dat ze ook voorzichtig stappen, want ze krijgt dan ook nog vrijwilligersvergoeding en ook een voorzichtige stap ook voor haar Wajong uitkering zodat ze in de toekomst nog veel meer als blijkt dat ze dat ook kan. Maar kan ze dat niet dan behoudt ze in ieder geval die Wajong uitkering. Dan zal ze geen schade. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus het zekere voor het onzekere nemen?En hoe beoordeel je in deze casus of zij zelfredzaam is? Wat ze zelf kan doen en kan regelen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ik weet het niet. Dat kan ik niet beoordelen en ik weet haar beperkingen wel of niet. Dan kan ik moeilijk een beoordeling doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus er moet eerst iemand voor je zitten zodat je het kan inschatten. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, je moet met iemand communiceren en dan doorvragen en dan pas kan je je vinger op de zere plek leggen. | Individuele inschatting tijdens gesprek |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en wat voor vragen zou je dan stellen? Of waar zou je dan? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nou, aan alles eigenlijk ook aan haar manier van doen. Aan de vragen waar ze mee komt. | Gedrag en houding |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en daaruit haal je dan waar ze tegenaan loopt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dan heb je een compleet beeld, nou niet helemaal een compleet beeld. Een simpel voorbeeld als je een huisbezoek bijvoorbeeld aflegt of iemand die je hier ontvangt dan is er een wereld van verschil. Bij een huisbezoek dan heb je een completer beeld van iemand. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dan als iemand die hier komt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, als diegene zich heel netjes kleedt en die komt hier en stelt zijn vraag dan heb je niet alles vooral als het heel kort is. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja dat is ook dan weer een moeilijke vraag als je dat niet zo kan inschatten. Maar kan je me misschien dan uitleggen wanneer je dan besluit om de regie over te nemen of dat je de regie bij de client houdt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Misschien een beetje een moeilijke voorbeeld. Deze mevrouw heeft bijvoorbeeld mentale problemen. Haar hoofd zit helemaal vol van de stress en van de problemen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Maar ze heeft haar kinderen nog wel. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ze heeft haar kinderen nog wel ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Snap je, dus als iemand echt de regie niet in handen mag nemen en ze heeft nog wel 2 jonge kinderen. Dus dat is ook tegenstrijdig kan je zeggen. | Zorgdragen kinderen zelfredzamer |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, want hangt dat samen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Natuurlijk ook. Daar kijk je ook naar neem ik aan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus iemand die voor kinderen zorgt die is meer zelfredzaam. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, als de kinderen meekomen en die kinderen zien goed verzorgd uit zijn schoon goed gekleed luisteren goed. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ok, dus in deze zou je dan omdat ze voor haar kinderen zorgt als ik het goed begrijp dan is ze in staat om meer. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, ik vind dit echt heel moeilijk. Dat zei ik in het begin ook, althans ik probeer echt een tastende aanpak. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus je moet echt eerst een concreet beeld hebben voordat je een. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja ik moet echt een goed beeld van zo'n iemand hebben voordat ik een goede stap kan zetten. Als ik dat niet heb ja dan dwaal je denk ik af. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Ok, duidelijk. Even kijken dan ga ik naar casus 2. Dat is een vrouw van middelbare leeftijd met 3 kinderen allemaal onder de 18, de oudste is 18. En ze heeft een bijstandsuitkering en ze beheerst de Nederlandse taal niet goed. De vader van de kinderen is ook uit beeld. Ze kan daarentegen heel goed Arabisch en ze weet verder niet veel over wetten en regels. Ze denkt niet goed na over haar uitgaven, heeft een gat in de hand. En af en toe leent ze soms van een vriendin als ze het niet redt aan het einde van de maand leent ze 50 euro. Ze heeft verder geen schulden. En haar vraag is door een plotselinge uitgave heeft ze een huurachterstand van een maand, voor 610 euro. En ze wil een betalingsregeling treffen met de woningcorporatie. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja. Is zij de taal is ze niet machtig. Dus dan ga je daar op zoeken kijken in hoeverre is zij de taal niet machtig is. Als ze toch een beetje kan verwoorden dan zou ik haar mijn telefoon geven als ze hier toch zit en ik heb een afspraak met haar dan zeg ik hier probeer het eerst zelf ik luister mee. En lukt dat, prima. Lukt het niet, dan neem ik het van haar over. | Casus 2; 1. Taalachterstand 2. Eigen kracht cliënt 3. Taalbarrière dan overname regie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: En dan is mijn volgende advies wel een cursus. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Een taalcursus? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, een taalcursus. Dat zal haar en ook haar kinderen in de toekomst enorm helpen. | Advies taalcursus |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En waarom zou je dan voor deze aanpak kiezen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Het gaat toch om zelfredzaamheid. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, maar waarom kies je dan bijvoorbeeld om haar zelf te laten bellen en niet het zelf over te nemen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Alleen wanneer ik denk dat ze het zou kunnen als ze zich een beetje in de Nederlandse taal kan redden dan zou ik ervoor kiezen dat ze het eerst zelf moet proberen. Dat doen we hier ook. | Communicatie mogelijk dan regie cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Ja. En hoe beoordeel je in deze casus of ze zelfredzaam is? Dus door te kijken naar die taal? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, naar de taal ook. | Taal bijdrage zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en waar kijk je dan nog meer naar? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, alleen om dat stukje betalingsregeling dan. Niet over regel en wetgeving. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee, nee inderdaad alleen met de hulpvraag. Dus dan kijk je alleen naar taal? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, alleen naar taal. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ze heeft geen andere beperkingen neem ik aan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou ja, een gat in de hand he. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, ze hebt hier een lening maar ze heeft geen verdere schulden. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ze heeft geen verdere schulden nee. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Alleen een betalingsregeling van 600 euro, en je kan kijken ook naar als ze heel af en toe leent dat heb je ook bij een normaal iemand. En waarom ze dan die lening doet. | Regelmatige lenen niet onzelfredzaam |
|  |  |
| 1. SRW 1: Normaliter zou ik kijken wat leen je, hoeveel leen je en hoeveel keer bij wijze van spreken leen je op een jaar of een maand en hoe komt dat. | Onderzoeken leengedrag |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Waar ligt dat aan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat doet bijna iedere SR denk ik. Als we dat onderzocht hebben het kan zomaar zijn dat ze een stukje inkomen mist of een voorziening of een toeslag of wat dan ook. Dat repareren we dan voor haar maar dan is er nog een schuld bij de woningbouwverenging en ja daar moet ze een regeling voor treffen. En als ik dan denk van nou ja je kan het zelf, zo denk ik erover. Van hier telefoon en bellen. | 1. Inkomenscheck  2. Inkomensreparatie |
|  |  |
| 1. Najoua: En zelf bellen ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dan kan je nog ook adviseren misschien in de toekomst om automatisch het bedrag over te maken aan de woningbouwvereniging. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: En ook de huurtoeslag ook, die kunnen we dan ook nog een keer checken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Heb je daar een beetje vrede mee? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Of had je iets anders verwacht? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee hoor, ik ja dat zijn de vragen die ik stel en eigenlijk moet ik daar wat dieper op ingaan en ja het is eigenlijk lastig omdat je niet een hele concrete voorbeeld heb dus je hebt niet een compleet beeld van een persoon. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, ik vind het zelf moeilijk wanneer je je kan niet van zo'n verhaal kan je niet zeggen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Als je die moet nemen, ga je gang hoor. (telefoon gaat over) |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Hoelang zijn we nog bezig? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ik denk nog een kleine 10 minuutjes. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ik was klaar met casus 2 dan ga ik door met casus 3 de laatste en die gaat over een jonge alleenstaande moeder van 22 jaar. Ze heeft een pasgeboren baby van 4 maanden en ze heeft in het verleden een hele hoge schuld opgebouwd, van 10.000 euro. Daarover is ze ook in gesprek met de schuldhulpverlening om een traject in te gaan. Ook hier weer de vader van het kind draagt niets bij. Ze werkt wel parttime in de winkel, 24 uur en ze woont ook pas op zichzelf. Dus ja, er komen allemaal kosten bij natuurlijk. Ze komt niet rond, en moet aan het einde van de maand vaak lenen van haar zus of van haar vader. Ze wil wel meer gaan werken maar dan moet ze ook meer gaan betalen voor de crèche. Dus daar zit ze dan ook mee te vechten. Ze heeft helemaal geen kennis en vaardigheden over financiële zaken. Ze is niet ze heeft geen verstand hiervan en ze weet ook niet waar ze voor in aanmerking komt of wat dan ook. En dan komt ze bij jou en dan vraagt ze van wat ze moet doen om financieel toch rond te komen. Moet ze meer werken of moet ze toch kijken wat ze kan aanvragen en waar ze recht op heeft. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ik zou haar denk ik ook doorverwijzen. De schuldhulpverlening geeft die cursussen ook hoe om te gaan met je geld zeg maar. | Casus 3;  1. Cursus Budgetteren |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat zou van belang zijn. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Is dat hetzelfde als dat bij Vrouw & Vaart of is dat een andere? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat weet ik niet, Jan geeft die. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Financiële Power heet die bij Vrouw & Vaart. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, er wordt bij ons in verschillende vormen gegeven. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat wordt gewoon hier gegeven? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, dat kan ze denk ik goed gebruiken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ik zou haar ook meteen verwijzen voor een plan van aanpak. | Doorverwijzen Schuldhulpverlening |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Een plan van aanpak bij ons houdt in dat ze een inkomenscheck wordt het ook wel genoemd. Dan wordt er naar je totale plaatje gekeken. Dus hoe je woont, met wie je woont, of zelfs misschien wel naar de vader. Wat voor relatie was het, woont ze alleen of samen, waren ze getrouwd mogelijkheid op alimentatie. De huur, hoeveel kamers of een eigen woning. De ruimte, voor haar en de kinderen of die ook geschikt zijn. En dan wordt ook gekeken naar het inkomen, naar de norm van een alleenstaande ook de toeslagen, kindgebonden budget, kinderbijslag, huurtoeslag en zorgtoeslag. En als ze werkt ook je hebt ook andere belastingen. De combinatiekorting heb je ook nog, daar wordt naar het hele plaatje wordt zeg maar gekeken. Dat is de inkomenscheck en als ze gewoon werkt en naar school gaat als alleenstaande dan heb je ook recht op kinderopvangtoeslag. Dus het kind kan gewoon zonder problemen naar de opvang. Haar eigen bijdrage zal minimaal zijn. | 1. Inkomenscheck 2. Inkomensreparatie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dus dan wijzen we zo'n iemand daarop. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En doen jullie de inkomenscheck zelf of? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, dat doen we zelf. Dat doen de Sociaal raadslieden en voor het stukje schulden wat wij ook nog eens een keer controleren maar dat doet eigenlijk meer de schuldhulpverlening, dat zij haar financiële. Ik proef een beetje eigenlijk ook hieruit dat ze niet met haar geld kan omgaan. Ook door het verleden van haar. Dan is het denk ik wel verstandig dat ze ook nog eens een keer, maar dat doen meestal ook de schuldhulpverleners bij ons. Bijvoorbeeld dat haar geld beheerd wordt. Alle vaste lasten worden betaald en waar zij van zou moeten leven dat krijgt zij. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: En ik denk ik dit geval, omdat er ook een jong kind in het spel is het wel verstandig is. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus je zou haar dan ook doorverwijzen naar de Schuldhulpverlening. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, en ook naar Maatschappelijk werk. | Doorverwijzen MW |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En waarom naar Maatschappelijk werk? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Jonge kind, jong moeder. Dat die in elk geval een oogje in het zeil houdt. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe beoordeel je of deze jongedame zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Dat kan niet beoordelen. | Zelfredzaamheid beoordelen moeilijk |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dat is ook weer een moeilijke vraag. Ja, ja dan kan ik ook niet de vraag stellen van wat zou je zelf doen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Je hebt nu wel een beetje een beeld he. Een schuld een man die niet meer in beeld is een jonge moeder net een kindje gekregen. Ja. Zoals je al die dingen opnoemt dan denk ik dat ze alle stappen die ze zet eigenlijk niet goed zijn. Maar dan nog het is moeilijk te beoordelen. Maar goed we hebben het Maatschappelijk werk ook daarvoor en die kan daarop dieper ingaan en die kan ook misschien kijken naar de ouders van zo'n meid. En misschien dat die haar ook kunnen ondersteunen in allerlei zaken. | Eigen netwerk |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus ook naar haar omgeving wordt er gekeken? |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, ja. In dit geval zou ik het denk ik overlaten aan een Maatschappelijk werker. Die zijn daarin gespecialiseerd, die kunnen veel meer signaleren dan dat ik dat kan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ok, duidelijk. Nou, dat was het dan. Dat was de laatste vraag heb je zelf nog vragen of iets wat je wil toevoegen aan het gesprek. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Nee, nee eigenlijk niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou, dan wil ik u heel erg bedanken voor uw tijd en uw deelname aan het onderzoek. |  |
|  |  |
| 1. SRW 1: Ja, prima. Leuk. |  |

# Bijlage 3.2. Interview SRW 2

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 2 mei 2017  Code respondent: SRW 2  Geslacht respondent: Vrouw |  |
| 1. Najoua: Even kijken, nou welkom. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dank je. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ik zal mezelf even voorstellen. Ik ben Najoua El Bouhdifi, ik doe de opleiding Sociaal juridische dienstverlening op de hogeschool van Leiden. En ja ik ben nu eigenlijk bezig met de laatste fase van de opleiding en dat is het afstuderen. Dus ik ben bezig met een onderzoek bij Versa Welzijn, over de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders en hoe Sociaal juridische dienstverleners of Sociaal Raadslieden dat kunnen bevorderen of stimuleren. Nou ik zal dit gesprek opnemen en ik zal het puur voor eigen gebruik doen om het later uit te werken. Het is vertrouwelijk dus alles wat hier wordt gezegd wordt hier gehouden. Nou ja ik zal vragen stellen over de aanpak en handelswijze van jullie als Sociaal Raadslieden bij SEZO en ja dat ga ik later vergelijken met de aanpak van Versa Welzijn. Het gesprek zal ongeveer een uurtje duren. Nou ja, als blijk van waardering heb ik een kleine doosje chocolaatjes. Alstublieft. Nou ja klein gebaar. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dank je wel. Dank je wel. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Even kijken, dan gaan we beginnen. Kunt u mij misschien vertellen over uw functie als Sociaal Raadsvrouw bij SEZO, he wat u allemaal doet? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: In principe eigenlijk de standaard dingen wat Sociaal Raadslieden ook wel doen. Heel veel klanten met toeslagen, belastingen, bijstandsuitkeringen en UWV uitkeringen en snelle voorzieningen regelen voor klanten. Inkomensreparaties heel veel, samenwerken met Schuldhulpverlening en samenwerken met Maatschappelijke werk. Samen werken met externe disciplines heel breed inderdaad sociaal raadsliedenwerk . Ja,in het kort. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Hanteren jullie hier ook bij SEZO ook een aanpak of werkwijze als het gaat om financiële redzaamheid van cliënten? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Het is niet echt zo dat het uitgewerkt is en dat we dan een standaard procedure hebben van hoe pak je dat precies aan. Het is natuurlijk wel iets wat iedere keer terug komt. Dat best vaak in vergaderingen ook wel natuurlijk verteld wordt. Ja rapporten of wat dan ook volgens mij geen trainingen maar wel dat er aandacht aanbesteed is. Ook trouwens van stagiaires die hier stage hebben gelopen heel veel onderzoeken. Heel veel eindrapporten met adviezen van zelfredzaamheid en dat je daarna eigenlijk als team doorneemt. Dus het blijft altijd in de achterhoofd. | 1. Geen specifieke aanpak  2. Doelstelling zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Jaa dus het wordt wel behandeld. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Inderdaad het wordt wel op die manier behandeld maar het is niet echt een richtlijn in echt dagelijks werk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja dus jullie hebben niet een meetinstrument of iets om zelfraadzaamheid. Ja oké. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nee dat niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Wanneer valt iemand onder de noemer 'financieel zelfredzaam', wanneer beoordeel je iemand die financieel zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nou vooral dan het is natuurlijk ook wel de buurt waar we werken natuurlijk. Het is natuurlijk heel anders dan Sociaal raadslieden in Oud-Zuid bijvoorbeeld Amsterdam. Mensen die hier wonen zijn vaak niet zelfredzaam en dat komt natuurlijk door de achtergrond door de financiële situatie. Door het feit dat ze de taal niet machtig zijn. Dus je komt veel meer mensen tegen die niet zelfredzaam zijn dan mensen die dat wel zijn moet ik eerlijk zeggen. En op het moment dat iemand wel financieel zelfredzaam is dan zie je die persoon hier ook niet zo vaak. Want hier komen echt mensen die echt heel weinig zelf kunnen, merk ik. De vragen dat we hier krijgen Sociaal raadslieden zijn ook wel anders dan de vragen dat collega’s van andere gebieden krijgen. Van Oud-Zuid bijvoorbeeld. | 1. Zelfredzaamheid verschilt per plaats  2. Achtergrond  3. Taalachterstand 4. Zelfredzaamheid in mindere mate 5. Doelgroep minder zelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Waar zit het verschil in? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: In de doelgroep. Onze doelgroep kan bijvoorbeeld zelf de toeslagen niet aanvragen. Onze doelgroep kan zelf de aangiftes niet doen. Dat zijn de vragen die wij krijgen terwijl de andere gebieden in Amsterdam andere vragen krijgen omdat dit soort vragen gewoon door de klanten zelf gedaan wordt omdat ze zelfredzaam zijn. Onze klanten zijn dat niet, merk ik. Snap je wat ik probeer te vertellen. | 1. Zelfredzaamheid cliënten verschilt per plaats |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja ik snap het. Wanneer is iemand dan in jou ogen zelfredzaam of financieel zelfredzaam? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Onze doelgroep is dan als iemand bijvoorbeeld echt een hele bizarre voorbeeld. Maar als iemand een brief krijgt van de Belastingdienst en hij weet dat hij dat moet betalen. En hij begrijpt waarom hij dat moet betalen. Dat is voor mij als een oké je snapt het. Je begrijpt wel wat er in staat. Want 80% van mijn klanten begrijpt dat niet waarom het betaald moet worden. Je moet het eigenlijk heel erg simpel uitleggen waarom iets teruggevorderd wordt. Dus op het moment dat iemand bijvoorbeeld een brief terugvordering zorgtoeslag snapt, omdat de inkomen van mij hoger was in dat jaar dan is het voor mij oké je snapt het. Dan zou ik aan jou wel iets kunnen geven van wil jij dit zelf regelen. Wil je zelf dat formulier invullen. Wil je zelf contact opnemen met de Belastingdienst om te vragen hoe je een betalingsregeling kan afspreken. Dan probeer die persoon ook wel een beetje verder te duwen van doe het verder ook wel zelf. Op het moment dat iemand niet begrijpt dat hij moet betalen en je probeert het uit te leggen en je merkt dat het gewoon niet doorkomt. | 1. Interpretatie financiële zelfredzaamheid  2. Kennis en vaardigheden  3. Gebrek kennis en vaardigheden is meer hulp bieden |
|  |  |
| 1. Najoua: Oke. Ja. Niet doorkomt. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dan kan je ook heel moeilijk aan die persoon vertellen bel de Belastingdienst maak een betalingsregeling. Die snapt dat niet. | Gebrek aan kennis en begrip |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Nee. Maak je die afweging altijd om die manier? Dus als iemand iets snapt dat je dan diegene meer zelf laat doen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, dat probeer ik wel. Ik denk dat ik dat wel doe ja. Af en toe kijk als je haast hebt of wat dan ook dan pak ik zelf een formulier en dan vul ik het zelf in ook al weet ik dat hij het zelf kan. Maar dat is meer als ik zeg maar weinig tijd heb, maar in principe probeer ik bij mensen waarvan ik denk van ok je kan het probeer ik het wel aan hun. | 1. Zelfredzaamheid stimuleren tijdrovend |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en hoe merk je in zulke situaties dan dat iemand dat begrijpt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, dat merk je wel. Dat zijn bijvoorbeeld wel de vragen die ze stellen. Als ik zeg de terugvordering van de huurtoeslag komt omdat mijn zoon een inkomen had en als iemand zegt maar ja mijn zoon een inkomen. Dan weet ik van ok, je weet niet hoe dat werkt dus ok dan ga ik gewoon bij het begin beginnen. | Kennis en begrip |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Maar als iemand dan zegt ja inderdaad, helemaal niet aan gedacht in die periode. Dan zie je het verschil. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Tijdens het gesprek. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En wat is voor u het dilemma met enerzijds hulpverlenen of dienst verlenen, en anderzijds toch de cliënt iets zelf te laten doen? Wat is daar de, nou ja het kan af en toe botsen dat je denkt van he wanneer laat ik toch iemand zelf iets doen of wanneer dat je toch in dat dilemma zit. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nou, het is meestal zo van als ik twijfel en dan heb ik wel moet ik eerlijk zeggen heel slecht van mij de neiging om het zelf te doen. | Bij twijfel regie overname |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Als ik twijfel. Maar ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus bij twijfel of iemand wel zelfredzaam is denk je van ik ga het toch wel zelf doen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, voor de zekerheid dat er geen fouten gemaakt worden en dat er niet voor een cliënt een situatie gecreëerd wordt wat nog erger is of dat er iets fout gedaan wordt door de klant zelf waardoor je nog meer in de problemen komt. Meer uit voorzorg zeg maar, als ik twijfel. Als ik niet twijfel dat laat ik het over aan de klant dan, heel graag. | 1. Regie overname uit voorzorg 2. Voorkomen problemen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en heb je gemerkt dat als je bij twijfel en je laat het zelf doen dat de problemen groter worden? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nee, ik laat het zelf aan de klant over bedoel je he. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja dat kan. Dat de klant als ik twijfel en het blijkt dat de klant niet echt zelfredzaam is en ik zeg van ja misschien kan je wel volgende week contact met ze opnemen en dit en dit regelen dat de klant het helemaal niet doet. Waardoor de terugvordering oploopt of extra kosten erbij komen. | Regie cliënt verergert problemen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dat kan. Dat kan er wel voor zorgen dat de problemen groter worden als mijn inschatting dan niet goed is. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En is dat dan ook de reden dat je dan overneemt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dat ik bij twijfel dan toch zelf zoiets heb van ok weet je wel. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Gewoon beter zelf doen, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en waar loop je tegenaan in dit proces bij het maken van die afwegingen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, het verschilt dan ook met meer dingen heeft het te maken. Het is natuurlijk ook wel in wat voor positie de klant op dat moment zit. Als je het hebt over alleenstaande ouders, het zijn vaak moeders die de echtscheidingsprocedure doorlopen die hebben zoveel aan hun hoofd op dat moment. Dat ze bepaalde dingen vergeten, dat ze bepaalde dingen niet weten. Wel weten in hun hoofd maar op het moment dat ze het moeten doen dat ze blokkeren, en dat heeft te maken met wat er op dat moment in hun leven gebeurt dus ja. Het heeft echt met heel veel dingen te maken. | 1. Alleenstaande moeders multiproblematiek  2. Stress 3. Daling zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: En na een tijdje komen ze uit de fase en dan gaan ze weer de goede kant op en dan kan je veel meer aan ze overlaten. | Persoonlijke situatie invloed zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Het is ook vaak maar een periode dat je ze even extra ondersteunt. En daarna laat je ze in principe laat je ze bij wijze van spreken los met de juiste middelen om het zelf te kunnen doen. | 1. Tijdelijk extra ondersteuning 2. Sturing zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: En u noemde net het voorbeeld van gescheiden ouders, of moeder in dit geval. Op het moment dat ze dan in die scheiding zitten en bij jou komt, merk je dan dat zij een andere aanpak nodig heeft dan anderen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Jawel, jawel. Heel vaak, maar hangt van de persoon af maar heel vaak is het zo dan hebben ze kleine kinderen in huis, heel veel stress een scheiding die is gewoon een nare periode. Dus ze hebben veel meer begrip nodig, veel meer ja die groep heeft echt veel meer een vast iemand nodig ook. Als er iets is dat ze weten dat ze mij kunnen bereiken, dat ze dan niet naar de inloopspreekuur moeten. | 1. Begrip en geduld 2. Vaste contactpersoon bij multiproblematiek |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dat merk ik bij die groep, dat ze echt zoiets hebben van ok ik zit nu in zo'n moeilijke situatie en ik heb echt iemand nodig waar ik al me vragen neer kan leggen. Dat is wel zo meestal eigenlijk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: En dan na een tijdje merk je wel dan gaan ze echt in het proces stijgen bij wijze van spreken, gewoon echt zijn heel veel dingen die geregeld moeten worden toeslagen inkomen noem maar op. En op een gegeven moment als dat allemaal achter de rug is dan merk je wel dat ze ook veel minder vragen hebben en dat ze dingen. Want je hebt die periode samen met hun dingen gedaan zeg maar en ze weten ook hoe het werkt en dan gaan ze dat ook veel meer zelfstandig verder. | Ondersteuning leidt naar meer zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Is dat een vaste werkwijze hier bij jullie, dat jullie zeg maar een vaste contactpersoon aanhouden bij zulke gevallen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nee, we hebben eigenlijk wel hulpvragen dus als iemand aangemeld wordt dan en die wil een bezwaar indienen dan maak je eigenlijk een keer een afspraak met een klant. Je maakt een bezwaar en dan sluit je hem af. Andere vragen als die heeft komt hij weer in de inloopspreekuur. Als die niet is aangemeld dan meld hij zich aan en dan komt hij weer bij ons en pakken we het op. Maar op het moment dat er een multiproblematiek te pas komt en dat is dan meestal vooral eigenlijk bij scheidingen, kinderen in gezinnen zijn en dan laat je de persoon natuurlijk ook niet meteen los. Je moet dan ook heel veel op dat moment regelen en dat is ook niet echt iets wat binnen 2 of 3 afspraken geregeld wordt dus dat probeer je dat wel inkomen en alle voorzieningen dat allemaal te regelen. En dat duurt soms een paar maanden. | Vaste contactpersoon bij multiproblematiek |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: En op het moment dat onze taak wat dat betreft geregeld is ja dan laten we die persoon weer los. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, ok. Duidelijk. En wanneer besluit je de regie over te nemen en wanneer besluit je de cliënt iets zelf te laten doen bij bepaalde situaties he bijvoorbeeld een taalachterstand, depressie of mentale problemen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nou in principe probeer ik de klant, de taal vind ik eigenlijk niet echt een excuus om echt alles van de klant over te nemen. Depressie wel, moet ik eerlijk zeggen afhankelijk van de fase zal ik maar zeggen. Want ik merk wel dat mensen die psychische problemen hebben depressief zijn die zeggen heel vaak ja dat regel ik wel ja ik doe dat wel en dan doen ze dat gewoon niet. | 1. Taal geen regie overname 2. Psychische problemen regie overname |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dus dat vind ik wel weer iets van ok dan moet ik er veel meer boven op staan en dan gewoon misschien nog even een tijdje zelf de regie houden met de kleine taken. En ja ik maak die afweging tijdens een gesprek als ik een klant echt zie, als ik zie hoe die is. Ik kan dat niet van tevoren, nooit. | 1. Individuele inschatting gesprek |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus bij het zien, van de klant gedrag en. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, hoe die doet wat die zegt. Kijk als iemand het hele gesprek huilt ja dan ga ik echt niet tegen een klant zeggen van ja gaat u maar naar de Belastingdienst en regel daar een afspraak en doe daar een aangifte. Ja dat zeg ik dan niet. Dat is echt zo afhankelijk van de moment en van de situatie. | 1. Gedrag en houding 2. Persoonlijkheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus de inschatting maak je eigenlijk tijdens het gesprek. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Even kijken we hadden het net over alleenstaande moeders he, bij een echtscheiding en de multiproblematiek die daarbij komt kijken. Dan vertelde je dat je dan het liefst eigenlijk een contactpersoon een soort van vertrouwelijke band op te bouwen ook. |  |
|  |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, die hebben dat het liefst. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, hoe kun je in zulke situaties ervoor zorgen dat die moeders dan toch zelf ook dingen kunnen doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: In de fase dat ze het moeilijk hebben bedoel je? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, in de fase dat ze hier naartoe komen en al die vragen hebben. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, moeilijk. Hoe kan je daarvoor zorgen dat ze dan meer doen. Benoemen denk ik. Letterlijk benoemen als je nu alles uit je handen laat en niet weet je niet meer wat er gebeurt en dan krijg je later alleen maar meer problemen. Je zit nu wel in een moeilijke fase maar je moet er wel doorheen. Je hebt kinderen, je hebt dit je hebt dat. Het is wel motiveren zeg maar op die manier. Kijken naar de netwerk. Dat is ook wat ik nu wel zeg is een onderdeel wat Maatschappelijk werk ook wel doet om die vrouwen wat meer actiever. | 1. Motiveren zelfredzaamheid door benoemen 2. Eigen netwerk |
|  |  |
| 1. Najoua: Te activeren? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja klopt. Dat doet Maatschappelijk werk ook wel. Meestal is dat wel zo hoor. We krijgen zelfs de aanmeldingen van Maatschappelijk werk als iemand gaat scheiden is het meestal wel zo dat ze de eerste keer naar Maatschappelijk werk gaan. En Maatschappelijk werk meldt ze bij ons aan om hun inkomen te regelen en alles te regelen qua voorzieningen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. En stel dat zo iemand als eerst bij jou komt zou je die dan ook doorsturen naar Maatschappelijk werk? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, dat zou ik dan wel vragen of daar behoefte aan is ja. | Doorverwijzen MW |
|  |  |
| 1. Najoua: Is dat standaard? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nou ik denk niet dat het standaard is maar ik denk dat de meeste collega's dat wel doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, het is een gewoonte. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, ja. Want je merkt het wel. Op het moment dat je merkt dat een vrouw hier zit te huilen en ja. Dan doe je er wat mee. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ik denk niet dat we echt een protocol hebben standaard bij een scheiding. Nee niet iedereen heeft daar behoefte aan dat is ook zo. Maar je benoemt het je zegt het. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, je biedt het aan. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, je biedt het aan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Duidelijk. Even kijken ik heb 3 casussen opgesteld met een verhaal, een situatieschets. En daarin zit een hulpvraag in verwerkt en dan ben ik gewoon benieuwd wat je aanpak zal zijn of hoe je dat zal. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dan begin ik bij casus 1 gaat over een alleenstaande moeder met 2 jonge kinderen. Ze heeft een Wajong uitkering. Ze heeft mentale problemen zoals een depressie, stress. Vader van de kinderen is uit beeld. Ze heeft schulden bij meerdere instanties en haar financiën zijn overgenomen door de Kredietbank. Die regelt dus al haar inkomsten en uitgaven. Ze heeft verder geen kennis over financiën. Ze is van plan om weer aan het werk te gaan maar ze heeft geen idee waar ze moet beginnen. En nou dan komt ze bij jou. Hoe zou je dan beoordelen in deze casus of zij zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Op basis van wat ze tot nu toe zelf heeft gedaan om haar doel dan te bereiken zeg maar. Heeft ze zich ingeschreven in een uitzendbureau, heeft ze zelf gesolliciteerd, heeft ze een CV, heeft ze geïnformeerd waar ze zou kunnen gaan werken. Heeft ze het netwerk geactiveerd om iets om mee te kijken om mee te denken. Op basis daarvan weet ik of zij zelfredzaam is om zelf ook dingen te ondernemen. | Casus 1; 1. Beoordeling zelfredzaamheid  2. Reeds uitgevoerde acties cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus als ik het goed begrijp ga je dan kijken naar wat ze tot nu toe heeft gedaan om zelf aan het werk te gaan? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, want ik ga er vanuit dat als je werk wil vinden is niet de eerste waar je aan denkt ik ga naar Sociaal Raadslieden. Je hebt al een voortraject gehad in je hoofd of in je omgeving en dan pas als dat niet werkt dan ga je gewoon extern echt hulp zoeken van ok ik wil dit en hoe kom ik zover. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dus wat heeft ze tot nu toe dan gedaan. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. En stel dat zij dan eigenlijk niets heeft gedaan of niet precies weet wat ze moet doen of hoe ze dat moet doen. Wanneer besluit je dan om haar te helpen en wanneer besluit je om haar zelf de dingen te laten doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ik denk dat als ik haar met deze hulpvraag sowieso zelf dingen zou laten doen. | 1. Zelfredzaamheid afhankelijk hulpvraag |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Met de hulpvraag ik wil gaan werken denk ik niet dat je het over moet nemen van een klant. Als dat de hulpvraag is, als dat het doel is van de klant dat de klant dan alle stappen zelf moet nemen om zover te komen. Advies is er wel vanuit mijn kant dan, maar stappen ondernemen zou ik de klant zelf laten doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Want de hulpvraag is eigenlijk wel ik wil gaan werken. Om te kunnen werken moet je zelfstandig zijn, moet je zelfredzaam zijn. Dan is het niet dan denk ik niet dat ik dingen echt inhoudelijk voor haar zou moeten doen. Ik zou wel zeggen van ja dan kan je dit doen. Adviezen geven, maar net niet overnemen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, en waarom kies je dan daarvoor om haar toch zelf te laten doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Omdat juist inderdaad van ze wil werken, de doel als je wil werken moet je zelfredzaam zijn. En dan is het misschien zo van ok, dat besef van ik kan dat nu even niet of het lukt me wel allemaal. Prima, dit gaat de goede kant op maar ze moet het zelf doen als ze het wil bereiken. Dat is echt een doel wat je zelf moet doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja dus je zegt eigenlijk ze moet het zelf doen want ze wil aan het werk gaan en daarvoor moet je zelfstandig voor zijn. Anders kan ze het werk niet aan, als ze dat al niet kan. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, duidelijk. Dan gaan we naar casus 2 gaat over een vrouw van middelbare leeftijd met 3 kinderen onder de 18. De oudste is 18. Ze heeft een bijstandsuitkering en ze beheerst de Nederlandse taal erg slecht. Vader van de kinderen is ook uit beeld. Ze kan daarentegen goed Arabisch en ze weet verder niet veel over wetten en regels. Ze heeft een gat in de hand, denkt niet goed na over uitgaven en aan het eind van de maand als ze het niet redt leent ze soms van een vriendin. Maar dat betaalt ze wel altijd snel terug. Ze heeft verder geen schulden opgebouwd. Haar vraag of haar probleem in deze is ze heeft een plotselinge uitgave moeten doen en daarbij heeft ze een huurachterstand van een maand opgebouwd bij de woningcorporatie van 610 euro. En ze wil een betalingsregeling treffen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Wat ik zou doen, ik zou haar wel eerst vragen van he er is dus een achterstand in betaling van de huur. Heeft u al contact opgenomen met de woningbouwverenging? Als ze zegt ja wat hebben ze gezegd bla bla. Als ze zegt nee, waarom niet. Dan zou ik haar wel zelf laten bellen, ja ze beheerst slecht de Nederlandse taal ja. Ik zou het op luidspreker zetten, haar zelf laten bellen ik zit er naast. Wel het gesprek eerst voorbereiden, wat ze dus moet zeggen met haar voorbereiden van he je belt ze je probeert ze uit te leggen dat je een achterstand hebt in huur en dat je dit uiteraard wil betalen. Maar dat je het niet in een keer kan betalen, en of het mogelijk is om dat in termijnen te doen. Het is ook belangrijk dat je vertelt dat je een bijstandsuitkering hebt, dat je een alleenstaande moeder bent en dat je 3 kleine kinderen hebt en of ze dan ook een zo laag mogelijk bedrag akkoord willen gaan. En dan zou ik naast haar zitten en luidspreker aan en haar laten vertellen. En als ik dan merk dat het vastloopt, ja dan neem ik het wel over. | Casus 2; 1. Reeds uitgevoerde acties cliënt. 2. Regie cliënt 3. Ingrijpen indien nodig |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En waarom zou je dan kiezen voor deze aanpak? En niet om toch zelf te bellen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nee, nee dat doe ik wel meestal. Dit is wel iets eigenlijk wel meestal als er gebeld wordt dan zet ik het altijd op luidspreker. Kijk als ik de klant zelf niet kan begrijpen wat hij zegt, want er zijn ook klanten die ik niet eens begrijp ja dan heeft het geen zin dan doe ik het zelf. Dan zet ik hem ook wel op luidspreker zodat de klant mee kan luisteren. Nee, bij dit soort dingen doe ik het meestal wel zo. En dan als het vastloopt als het niet lukt neem ik het over. | 1. Taalbarrière regie overname |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. En hoe beoordeel je in deze casus of ze zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Voor de hulpvraag wat er is? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dat beoordeel ik op dat moment eigenlijk denk ik. Het is wel de manier hoe de klant zich dan gedraagt op dat moment wat de klant dan zegt. Op basis daarvan beoordeel ik dat eigenlijk. Het betekent niet dat zij zelfredzaam is als ik haar laat bellen he. Het is alleen maar wel dat ik haar wel laat bellen, maar dat betekent niet dat ik vind dat ze zelfredzaam is als ik haar laat bellen. Snap je wat ik bedoel. | 1. Individuele inschatting gesprek 2. Zelf laten bellen is niet perse zelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Kan je dat uitleggen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ik laat niet alleen zelfredzame klanten bellen. Ik laat ook klanten die niet zelfredzaam zijn bellen, dan neem ik het niet over. | 1. Niet zelfredzame cliënten juist laten bellen  2. Zelfredzaamheid stimuleren |
|  |  |
| 1. Najoua: Om de zelfredzaamheid te bevorderen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Om het te bevorderen inderdaad. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies ik snap het. Ja, waar zou je dan tegenaan kunnen lopen bij deze aanpak? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, dat ze blokkeert tijdens het gesprek. Gebeurt vaak. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En dat je het dan zou moeten overnemen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, dat ze gewoon echt vooral als ze de taal niet zo goed machtig is. En dan dat ik het dan over moet nemen. Het is eigenlijk denk ik lastig wat er kan gebeuren. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Het verschilt per situatie? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, wat er kan gebeuren. Heel veel. Echt hele erge dingen kunnen niet gebeuren bij zulke dingen. Het is gewoon simpel je zit er naast en je luistert mee. Op het moment dat je ziet dat het de verkeerde kant op gaat. Ja natuurlijk de woningbouwvereniging, niet alleen de woningbouwvereniging maar de externe instanties kunnen ook heel streng zijn. Als ze merken dat de klant de taal niet machtig is dan gaan ze de klant heel erg snel afkappen en dat is. Het is echt heel erg om te horen, want je zit er naast en je hoort wel hoe ze met de klanten dan praten. Nee mevrouw is niet mogelijk nee nee, alleen nee, 200 euro per maand nee. En als ik het dan overneem en dan ga ik het verhaal vertellen, ja misschien kunnen jullie wel de stukken doorsturen en dan gaan we even kijken voor een betalingsregeling. | 1. Instanties afwimpeling cliënt  2. Client niet serieus genomen  3. Bij overname professional wel serieus genomen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dat is wel merkwaardig ja. Ja dat heb ik ook gehoord van een andere alleenstaande moeder die dat ook heeft gemerkt. Dat als zij zelf belt dat ze dan toch moeilijker gaan doen en minder behulpzaam en als een hulpverlener belt dat ze dan sneller geneigd zijn om sneller dingen te regelen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Het is waar. Het is echt waar. Niet alle instanties maar als ze het kunnen flikken dan doen ze dat. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Ok. Even kijken, dat was dan casus 2. Dan gaan we naar de laatste casus. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Het gaat over een jonge alleenstaande moeder van 22 jaar. Ze heeft een pasgeboren baby van 4 maanden en ze heeft een hoge schuld opgebouwd in het verleden van 10.000 euro. En daarover is ze in gesprek over een mogelijkheid voor de schuldhulpverleningstraject. Vader van het kind is niet in beeld. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Waar zijn al die vaders haha. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Haha ja, dat valt op he. Ze werkt parttime in een winkel 24 uur. En ze woont pas op zichzelf dus de verantwoordelijkheid is ook groter en de kosten. Ze komt niet rond aan het eind van de maand en ze moet vaak lenen van haar zus of vader. Ze wil wel meer gaan werken maar dan moet ze ook meer gaan betalen voor de crèche. En ze heeft helemaal geen kennis en vaardigheden over financiële zaken, regelingen etc. Daar weet ze helemaal niets over. Haar vraag is wat kan ik doen om financieel rond te komen, moet ze meer gaan werken of moet ze aanspraak maken op regelingen en voorzieningen. Ze weet het niet zo goed. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nou, ik zou op dat moment wel eerst nagaan met ok wat is de situatie op dit moment. Dus hoeveel verdien je met de situatie waarin je nu in zit. Waar heb je allemaal recht op, dus hoeveel zorgtoeslag hoeveel huurtoeslag hoeveel kindgebonden budget kinderopvangtoeslag. Hoeveel uur gaat je kind nu naar de crèche. Ik zou dat eigenlijk hoe het nu is, dat doe ik wel heel vaak en dat is meer mijn ding hoor. Gewoon echt verschillende situaties op papier zetten. En dan als je dit doet dan blijft dit over, een hele budgetplan ook uitwerken wat er ook overblijft. Situatie 2, budgetplan uitwerken en wat er dan overblijft. Situatie 3, budgetplan uitwerken en dan kijken ok wat is voor jou het meest. | Casus 3; 1. Inkomenscheck 2. Mogelijkheden situatieoverzichten |
|  |  |
| 1. Najoua: Waar zou je voor kiezen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Inderdaad, waar zou je voor kiezen want dit is gewoon zichtbaar wat het met zich meebrengt als je ergens voor kiest zeg maar. Dus ik denk dat ik eerst de situatie zoals het nu is echt zou uitwerken op die manier van als je zo en zo blijft dan heb je recht hierop hierop hierop. Met cijfers kom je hierop dat is wat er overblijft. Als je meer zou gaan werken dan gaat dit kosten van de crèche gaat omhoog dit gaat omhoog wat brengt het met zich mee aan het eind van de maand onder de streep zeg maar. En eventueel als er een andere, ergens anders aan denkt weet ik veel stoppen met werken de WW in of de bijstand in wat voor gevolgen dat dan heeft. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Financiële plaatje kost gewoon een beetje tijd maar ik merk wel als je dat doet dan is het voor de klant van ok. Even rust. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Duidelijk. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ook wel van ok als dit gebeurt dan weet ik waar ik aan toe ben. Heel vaak gaan ze in hun hoofd van ok ik ben zo bang dat ik nu weet ik veel minder uren ga werken van hoe kom ik dan rond. En dan zet je dat op papier, ok je gaat minder uren werken kijken wat er gebeurt. Je gaat minder uren werken je kan de aanvulling je gaat de eerst WW krijgen zo veel ongeveer, als de WW afloopt kan je aanvullende bijstand krijgen dan is dit je inkomen. Als je dat even bespreekt en als je dat vertelt komt dat niet echt goed over. Het komt veel beter over als je dat op papier zet. Dan is het zichtbaar. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: In beeld brengt. Ja precies, dan kunnen ze in een oogopslag zien waar ze aan toe zijn. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, dan denken ze van nou prima dan weet ik het. Dan merk je ook dat ze wat rustiger worden. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Maar ik ook haha. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies voor beide. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Inderdaad, en het is meer van inderdaad uitwerken van wat is de beste financiële. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En waarom zou je dan kiezen voor deze aanpak? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Dat schept duidelijkheid. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En als je dan voor een andere aanpak zou kiezen zou dat minder duidelijk zijn? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Hangt van de klant natuurlijk af hoor. Ik heb het meer over de klanten van ons hier die dat wel nodig hebben soms. Maar ja ik denk dat het gewoon duidelijker is dat is het meer dat ik daarom zo zou doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en even kijken hoor. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Heb ik al je vragen beantwoord haha? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Haha, nee ja ik zit even te kijken van welke vragen heb ik nog niet gehad. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Je kan het ook herhalen hoor haha. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee, even kijken hoor je zou dan kiezen om duidelijk in beeld te brengen he op papier zetten van welke situaties welke gevolgen zouden hebben voor haar. Welke afweging maak je daarin om dat voor de cliënt te doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Hoe bedoel je? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Welke afweging je maakt om voor deze aanpak te kiezen he dat je alles in beeld brengt en. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: De hulpvraag. Haar hulpvraag is ok ze twijfelt of ze meer moet gaan werken. Dus haar hulpvraag is al heel duidelijk, ik weet niet wat ik moet doen. Dus om dat duidelijk te krijgen moet je ook wel een duidelijke schets maken een situatie overzicht maken om daar een antwoord op te kunnen geven zeg maar. Dus de hulpvraag is voor mij wel de reden dat ik het op die manier aanpak. Misschien zou ik het wel zonder papier doen, als ik merk dat zij wel heel goed begrijpt waar ik het over heb. Het hoeft niet perse op papier. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus als je merkt dat zij dingen goed oppakt en dingen begrijpt dan ga je het gewoon uitleggen dan hoeft het niet op papier. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en hoe beoordeel je in deze casus of deze jongedame zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, dat zie je op dat moment. Zoals ik net zei, ik weet niet of zij kijk het is een jongedame die net op haar eigen op haarzelf is gaan wonen met een kleine baby vader uit beeld. Dat merk je op dat moment. Als zij heel erg in de stress raakt dan weet ik ook wel wat me aanpak is, hoe ik het moet gaan aanpakken. Als ze zoiets heeft van het is achter de rug ik wil nu weten wat voor gevolg het heeft als ik nu meer ga werken. Als ze het op die manier brengt dan is gewoon puur heel goed uitleggen that’s it. Maar als ze hier gaat zitten huilen, ik kom niet rond en ik moet steeds hulp en ik kan het niet meer aan. Ja, dan pak je het anders aan. | 1. Individuele inschatting gesprek 2. Emotionele staat |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Begrijp ik het goed als ik zeg dat je kijkt naar de persoonlijkheid? Naar de persoon zelf eigenlijk zijn gedrag, zijn karakter zijn emotionele staat. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Fase inderdaad waar die in zit. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En aan de hand daarvan besluit je dan om te kijken van. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Nee, dat kan je echt niet van tevoren doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee. Ok. Ja, wanneer besluit je dan in deze casus de regie zelf over te nemen of de regie bij de cliënt te houden? En waarom zou je dan ervoor kiezen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Wanneer ja dan komen we weer terug op hoe zij op dat moment in het leven staat. Als ik inderdaad merk van ze kan het aan in de zin van ok het is allemaal gebeurt en ik doe dit nu en ik wil dat het allemaal goed afloopt dus wat moet ik doen om zover te komen. Dan zou ik echt heel veel bij haar zelf ook wel neerleggen, omdat ik zoiets heb van ze kan het. Ze kan het ook wel zelf. Als ik merk dat ze dat niet kan, dan zou ik haar wel daarin begeleiden. Niet overnemen, maar wel begeleiden om haar zo ver te krijgen. | 1. Emotionele staat 2. Kwetsbare positie samenredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: En waar baseer je dat op zeg maar dat ze dingen niet zelf zou kunnen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Bij wijze van spreken als ze inderdaad breekt. Mensen breken gewoon als ze het over dit soort dingen hebben. Als ze over dit soort dingen praten, en je vraagt van he ik zie dat je zo weinig inkomen hebt als ik dat op papier heb gezet en er blijft bijvoorbeeld 150 euro per maand over voor eten dan benoem ik dat. En dan zeg ik van ja ik zie dat er maar 150 euro maar overblijft hoe doe je dat met een baby van 4 maanden. En ja dan breken mensen. Als ze het niet aankunnen dan breken ze door dat ene zinnetje kunnen ze breken. | 1. Kwetsbare positie 2. Emotionele staat |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: En dan merk je gewoon van he dit zit zo hoog. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Het zit diep, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Als dat gebeurt ja dan weet ik dat er veel meer ondersteuning nodig is. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat er veel meer aan de hand is ja. En dan besluit je om natuurlijk ook om meer te doen voor de cliënt. |  |
|  |  |
| 1. SRW 2: Ja, ja. Maakt niet uit, misschien niet zelf maar dan inderdaad in samenwerking met Maatschappelijk werk of wat dan ook snap je om haar zo ver te krijgen dat ze die breekpunt niet meer heeft. | Kwetsbare positie doorverwijzen MW |

# Bijlage 3.3. Interview SRW 3

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 11 mei 2017  Code respondent: SRW 3  Geslacht respondent: Vrouw |  |
| 1. Najoua: Nou, bedankt dat ik hier mocht om het interview te houden. Ik zal me even voorstellen, ik ben Najoua El Bouhdifi. Ik doe de opleiding Sociaal juridische dienstverlening aan de hogeschool van Leiden. En ik zit momenteel in mijn afstudeerfase. Het afstudeeronderzoek gaat over de financiële zelfredzaamheid van alleenstaande moeders en hoe professionals he, sociaal juridische dienstverleners, daar aan kunnen bijdragen om dat te vergroten. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ok |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En ik zal het gesprek opnemen, daar heb ik ook je toestemming voor. Het is puur voor eigen gebruik om het later na te luisteren en na te werken. En het is vertrouwelijk dus er wordt ook geen vertrouwelijke informatie geopenbaard. Ik zal vragen stellen over de aanpak en de handelswijze van jullie als Sociaal Raadslieden op het gebied van de financiële zelfredzaamheid. Het is van belang om beeld te brengen wat jullie doen zodat ik dat kan vergelijken met mijn opdrachtgever, Versa Welzijn in Hilversum. Dat zijn ook Sociaal Raadslieden dus dan ga ik dat analyseren en naast elkaar leggen. En daaruit kan ik dan weer aanbevelingen doen aan Versa Welzijn. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus nou ja het gesprek zal ongeveer een uurtje duren en nogmaals bedankt dat ik hier mag komen. En daarvoor heb ik een klein geschenk. Alsjeblieft. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Oh wat lief, dat had helemaal niet gehoeven joh. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Alsjeblieft. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Maar het had echt niet gehoeven. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nee, is iets kleins. Even kijken dan ga ik beginnen. Kun je mij wat vertellen over jouw functie als Sociaal Raadsvrouw bij SEZO? Wat jullie taken zijn, wat jullie doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, wij zijn er voor alle inwoners van Nieuw-West in Amsterdam. Wat wij doen is mensen helpen bij het aanvragen van voorzieningen maar ook de juridische problemen. En groot deel van ons werk is de inkomensreparaties. Wij krijgen aanmeldingen vanuit andere disciplines binnen SEZO, maar voornamelijk vanuit schuldhulpverlening met het verzoek om het inkomen op orde te brengen. Dan hebben zij al geconstateerd dat een cliënt voorzieningen mist of dingen kloppen niet of er zijn vorderingen vanuit de Belastingdienst. En dat is op dit moment wel het grootste deel van ons werk vanuit dus de inkomensreparaties vanuit de Schuldhulpverlening. Maar breed gezien is het werk eigenlijk alle juridische vraagstukken signaleren, doorverwijzen waar mogelijk ja dat eigenlijk een beetje. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En doen jullie ook begeleiden? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Hoe bedoel je begeleiden? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou begeleiden bij bepaalde problemen, ondersteuning bieden in brede vorm eigenlijk. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, maar niet wel een stukje begeleiding maar niet begeleiding zoals ik dat zie bij bijvoorbeeld Maatschappelijk werk. Die nemen echt de cliënt aan de hand en die gaan begeleiden door het hele echtscheidingstraject. Dat doen wij weer niet. Bij ons is het echt de vraagstuk die hier binnenkrijgt en de hulpvraag van de cliënt. En dan ga je kijken welke oplossing is daarvoor mogelijk en welke stappen moet ik ondernemen en daarin begeleidt je de cliënt wel. Bijvoorbeeld je dient een bezwaarschrift in of verzoekschrift in en dan hou je dat in de gaten totdat het opgelost is of soms ook niet. En ja dat is voor mij een stukje begeleiding vanuit mijn positie als Sociaal Raadslid. | 1. Geen begeleiding  2. Juridische vraagstukken oplossen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en wat doen jullie hier bij SEZO aan het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja dat is best wel een lastige vraagstuk. Want heel veel cliënten van ons zijn de taal niet machtig of die vallen in een positie bijvoorbeeld een vrouw want je had het net over alleenstaande vrouwen die waarvan een man alle administratie deed zijn de taal niet machtig. Nou ineens valt de man weg door een scheiding of overlijden of wat dan ook, en die moeten dan opeens alles zelf doen en dat lukt heel vaak niet. Heel veel mensen vrouwen die gaan gewoon door en op een gegeven moment valt alles in elkaar en kunnen ze het niet meer en dan zijn er al hele grote problemen. Huurachterstanden, achterstand in de betaling van zorgpremies. Dus soms is het lastig om daar wat mee te doen, echt puur vanwege de taal. Soms kunnen mensen dat ook helemaal niet, maar wat ik zelf doe persoonlijk zelf als ik zie dat iemand het echt kan maar het gewoon moeilijk vind om het alleen te doen en die bevestiging nodig heeft dat het ook goed is. Want heel vaak zijn mensen ook gewoon bang om fouten te maken en om dingen fout te doen omdat ze weten dat het heel moeilijk is om het weer recht te trekken. | 1. Taalachterstand 2. Ex-partner financiële beheer 3. Gebrek kennis en vaardigheden 4. Angst fouten 5. Grote gevolgen fout |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Omdat als je een wijziging indient bij de Belastingdienst en je doet dat op basis van de verkeerde gegevens dan is het lastig en dat heeft heel veel tijd nodig zodat het weer recht getrokken wordt. Dus heel vaak durven mensen ook gewoon niet. Wat ik dan doe is gewoon uitleggen van zo en zo kan het en zo en zo zou het moeten. Bijvoorbeeld bij kwijtschelding ik weet niet of dat in Hilversum ook hetzelfde is als in Amsterdam. Dat je een formulier met een paar kruisjes aangeeft daar kan je weinig fouten in maken. En dan laten zien van dit moet je daar schrijven en dit daar opschrijven. En zo een beetje de klant het gevoel geven dat ze het ook best zelf kunnen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Zelf bellen om het formulier op te vragen. Ik probeer het zoveel mogelijk bij de klant te laten, want het kost mij natuurlijk ook veel tijd om te bellen en het formulier op te vragen. En als ik weet de klant kan dat, dan laat ik ze ook bellen en dan geef ik aan de receptie door van die mevrouw moet bellen laat haar maar bellen met de gemeente Amsterdam om het formulier op te vragen. En het geeft ze ook een beetje een goed gevoel denk ik als het wel lukt soms. Dus soms is het heel lastig maar ik probeer het een beetje te bekijken per individueel geval. | 1. Zoveel mogelijk regie cliënt 2. Individuele inschatting |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, want hoe maak je die inschatting per persoon? Of diegene zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Dat merk je wel gaandeweg het gesprek. Als je iemand hebt die wat ouder is en de taal niet machtig dan kan je moeilijk zeggen ga maar een formulier opvragen want dat lukt ze gewoon niet. Dat is gewoon niet realistisch. Er zijn ook heel veel mensen die het ook gewoon makkelijk vinden om alles bij jou te laten van doe jij maar regel jij het maar. Dat is ook iets wat je leert zien zeg maar dat je op een gegeven moment heb je dat door. Van dit is gewoon echt niet in staat zijn of dit is gewoon gemak. Ja, dat is denk ik een stukje ervaring denk ik. Dat je door hebt van dit is zo'n soort cliënt. Het is soms wel lastig hoor bij ons werk want wij, in tegenstelling tot Maatschappelijk werk heb je hele lange trajecten. Onze trajecten zijn heel kort. Je lost een vraag of een probleem op en dan is het klaar, dan zie je cliënt niet meer. Het kan zijn dat hij over een tijdje weer terugkomt met een nieuw probleem maar het zijn kortdurende contacten waardoor je niet echt een. Het is wat zakelijker contact dan bij Maatschappelijk werk, die gaan wat dieper in op de persoonlijke situatie. Bij ons zijn het gewoon de feiten op tafel wat is de oplossing. Dus soms is het ook wel lastig om in te schatten. Maar hoe ik de onderscheid maak is door gewoon naar de persoon te kijken wat kan hij zelf al. Mijn eerste vraag is ook bij een gesprek wat heb je al zelf gedaan om dit op te lossen? Heb je al iets zelf gedaan? | 1. Taalachterstand  2. Lakse cliënten  3. Ervaring inschatting zelfredzaamheid  4. Kortdurende contact inschatting moeilijker  5. Reeds uitgevoerde acties cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: En als klant zegt ja ik ben al daar en daar geweest, dan weet je al die is wat actiever. Soms als iemand een brief op tafel legt van ik weet niet wat er in staat, dan weet je al dit is een cliënt die gewoon zelf niet in staat is om te bellen of om het überhaupt een brief te lezen dus dan kan je ook niet heel veel verwachten. | Kennis en vaardigheden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Hanteren jullie hier een speciale aanpak voor het zelfredzaamheid vergroten van de cliënt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Nee, niet specifiek. Ik weet niet wat mijn collega's daarop hebben geantwoord in interviews maar niet dat ik weet. We proberen wel de klant zoveel mogelijk zelf te laten doen maar wat ik net zei soms kan dat en soms kan dat ook niet. Dat is echt per individueel geval. | 1. Geen specifieke aanpak  2. Individuele inschatting |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, dus jullie hebben geen meetinstrument ofzo waarmee jullie dat meten? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Voor zover ik weet niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en wanneer valt iemand onder de noemer 'financieel zelfredzaam'? In jouw optiek? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Als iemand in staat is om zijn eigen inkomen te beheren. Als iemand verantwoordelijk omgaat met zijn inkomen. En ook de verplichtingen nakomt, dan ben je in mijn ogen financieel zelfredzaam. | 1. Interpretatie financiële zelfredzaamheid  2. Verantwoordelijk omgang inkomen en uitgaven. |
|  |  |
| 1. Najoua: En wil dat zeggen dat als iemand schulden heeft dat die niet zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Niet perse. Want soms zijn schulden niet te verwijten aan gedrag maar gewoon aan de omstandigheden. Door fouten bij de Belastingdienst, door scheiding kunnen de schulden ontstaan. Dus nee, niet per definitie. | 1. Schulden vanwege omstandigheden  2. Schulden niet per definitie onzelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Ik had net een beetje verteld over ja dat Sociaal Raadslieden doen he. Enerzijds dienst verlenen en proberen te helpen en anderzijds moet je toch vanuit wat de overheid van je verwacht moet je eigenlijk een beetje de zelfredzaamheid vergroten. En af toe is dat moeilijk te balanceren, waar loop je tegenaan in dit proces? Bij het maken van die afweging? Van moet ik helpen of toch zelf laten doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ik moet zeggen dat ons, ik weet niet hoe dat zit in Hilversum maar onze doelgroep is niet makkelijk om zelfredzaam te maken. We hebben te maken met mensen die een andere achtergrond hebben, een andere culturele achtergrond. We hebben te maken met taalbarrières, maar ook wijzigingen in de wet die soms niet bij te houden zijn. Dus ik vraag me dan af in hoeverre is het ook reëel om te vragen dat ze zelfredzaam worden? Het is nu heel erg een hot item he, die zelfredzaamheid. Maar soms in bepaalde gevallen is het gewoon echt niet haalbaar. En dat komt puur door taal, als mensen de taal niet spreken ja dan zijn ze misschien zelfredzaam in hun eigen bubbel zeg maar. Maar qua financieel en om alle paperassen te regelen is gewoon een iets wat ze gewoon niet kunnen. | 1. Doelgroep minder zelfredzaam 2. Cultuurverschil 3. Taalbarrière 4. Complexiteit wet- en regelgeving 5. Zelfredzaamheid niet voor iedereen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Het is soms moeilijk om die balans te vinden. We hebben natuurlijk genoeg mensen met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse die het wel kunnen en daarin probeer je wel te bevorderen. Dit kan je best wel zelf even met de Belastingdienst of vraag even het formulier aan. Maar je ziet ook heel veel mensen met inderdaad met de taalbeperking, dat ze het wel heel graag willen maar dat het gewoon moeilijk is. En daarin proberen we ook bijvoorbeeld formulier bij het UWV heb je zo'n inkomstenopgaaf formulier die is elke maand hetzelfde. Die heeft de gemeente Amsterdam trouwens ook. Het zijn kruisjes op precies dezelfde plekken, dan geef ik dan een kopie en dan moeten ze elke maand hetzelfde formulier invullen. Ik maak dan een kopie bewaar deze, van dit is een voorbeeld en zolang er niks wijzigt doe het gewoon op deze manier er kan niks fout gaan. Handtekening eronder en gewoon opsturen. Kijk dat is dan de max wat ze zouden kunnen. | Voordoen vervolgens zelf doen |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je doet het dan eerst zelf voor, en dan geef je een voorbeeld mee van dit kan je de volgende keer zelf doen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, dan schrijf ik er bovenop heel groot voorbeeld en dan proberen ze dan de hokjes in te kleuren en dan proberen ze dat op te sturen naar de gemeente. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, want je vertelde net dat taalbarrière een van de belemmeringen is om zelfredzaam te zijn. Wat zijn nog meer belemmeringen die je in de praktijk tegenkomt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Je ziet vaak mensen die het echt wel hebben geprobeerd maar het gewoon niet lukt er niet door heen komen. Vanwege bureaucreatie soms ook. Mensen heel vaak bellen en ze zeggen van ik heb het zo vaak geprobeerd ik heb die en die gesproken. En ik geloof het ook echt wel. En zodra wij bellen dan kan het opeens wel. | 1. Cliënt doet poging maar lukt niet 2. Bureaucratie 3. Instanties afwimpeling cliënt  4. Instanties nemen cliënt niet serieus maar professional wel |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat is opmerkelijk, want dat heb ik vaker gehoord. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, dat is gewoon zo. Je ziet ook heel vaak mensen van wil je alsjeblieft iets uitprinten op briefpapier. Ons beleid is dat we dat niet doen, tenzij je echt een brief schrijft uit je eigen naam en dat dat ook een toegevoegde waarde heeft. Dus mensen hebben ook wel door van als jullie bellen en jullie aangeven dat jullie van SEZO zijn vanuit een bepaalde positie zoals Sociaal Raadslieden of Maatschappelijk werk of wat dan ook, dat het dan wel lukt. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: En dat is ook helaas wel zo. Dus dat is ook een van de barrières een van de dingen waar de cliënt tegenaan lopen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. En bij het maken van die afweging, wanneer besluit je om dingen zelf te doen voor de cliënt en wanneer besluit je om de cliënt iets te laten doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ik probeer altijd de cliënt zelf iets te laten doen, voor zover dat kan natuurlijk. Lukt dat niet of als je nu al kan oordelen dat het niet gaat lukken dan heeft het geen zin om iemand de opdracht te geven om het zelf te proberen. Dat gaat toch mislukken of het lukt toch niet, dus dat is voor mij een beetje de. Ik heb niet echt een richtlijn maar het gaat meestal echt op gevoel. Van deze persoon kan het wel en deze persoon kan het niet. Je hebt het best wel snel door als je met iemand praat en je vraagt het ook. | Gevoelsmatige inschatting |
|  |  |
| 1. Najoua: Waar baseer je dat op tijdens een gesprek? Waar kijk je dan naar bij een cliënt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: We hebben best wel een lastige doelgroep en ik had laatst bijvoorbeeld een cliënt en die had een formulier voor het AOW en die had een hele lijst aan vragen. En hij had het wel ingevuld voor zover die kon, en op een gegeven moment snapte hij het niet meer. En hij dacht weet je wat, ik kan niet meer. Ja, dan kan je niet zeggen ja vul maar zelf in of even uitleggen waar het over gaat. | Cliënt geeft aan dat het niet gaat |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus daar stop je dan ook? Als je ziet dat een cliënt het niet snapt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Als je ziet dat een cliënt het echt niet kan. Soms snappen ze het wel maar kunnen ze het niet. Ik had bijvoorbeeld laatst een cliënt die had zijn enveloppen niet geopend. Ik zeg waarom maak je die enveloppen niet open? Ja ik weet toch niet wat er in staan, ik kan ze wel openen maar ik weet toch niet wat er in staat. Waarom zou ik ze dan open doen? | Gebrek kennis en vaardigheden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. Dus het is eigenlijk het gebrek aan kennis he, bij cliënten? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Kennis maar ook echt de taal. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. Merk je dat alleenstaande moeders als groep, als kwetsbare groep een andere aanpak nodig hebben als het gaat om financieel zelfredzaam zijn? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ik vind de alleenstaande moeders een beetje, dat kan ik een beetje opsplitsen in 2 groepen in mijn ogen hoor. Ik heb het er weleens over gehad met mijn collega's. Je hebt leeuwinnen zeg maar, de alleenstaande moeders die vechten voor elke cent. En je hebt de moeders die in een gat vallen nadat ze alleenstaand zijn geworden door welke omstandigheden dan ook. En die het echt niet weten ook, die nog nooit van een voorziening hebben gehoord. Dat zijn denk ik ook wel de vrouwen die echt helemaal niets deden in hun huishouden qua financiële dingen zeg maar. Ik had bijvoorbeeld laatst een cliënt die nog nooit had gehoord van een scholierenvergoeding. Dat is heel veel geld per kind, en zij had 5 kinderen. En dat is zoveel geld op jaarbasis en dat zou haar zo goed helpen maar ze had er echt nog nooit van gehoord. | 1. Alleenstaande moeders 2 groepen; sterke en kwetsbare groep 2. Sterke groep hebben kennis vaardigheden 3. Kwetsbare groep geen kennis vaardigheden |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Die zat ook een beetje in een sociaal isolement dat ze gewoon niet in aanraking kwam met anderen. Want heel vaak zie je wel dat alleenstaande moeders ook dingen horen. Je hoort ook heel vaak van ik heb dit en dit gehoord van mijn buurvrouw bestaat dat echt? Wat is het dan en waar is het voor en van wie heeft ze dat gekregen dan kom je er achter van ooh dan bedoel je dat, die voorziening. Dat zou wel kunnen, dan gaan we kijken van past het ook wel bij jouw situatie heb je daar recht op. En dan kunnen we dat ook misschien voor je aanvragen. Maar je ziet ook heel veel mensen die nog nooit van zorgtoeslag hebben gehoord. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus het verschilt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Het verschilt heel erg. Ik vind het verschil ook heel groot. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus het is het een of het ander? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, het ene uiterste en het andere uiterste. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hebben alleenstaande moeders een andere problematiek waar jullie rekening mee moeten houden als dienstverleners? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Nee, dat vind ik niet. Misschien als je die vraagt aan een Maatschappelijk werker dat die zegt van wel. Maar vanuit mijn positie als Sociaal Raadslid denk ik niet. Als die problemen er zijn is het meestal van financiële aard maar niet nee ik zie niet. Het zou net zo goed een gezin kunnen zijn, als je snapt wat ik bedoel. Ik vind niet zo anders, of dat ze een andere benadering nodig hebben dan een gehuwd echtpaar bijvoorbeeld. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe kun je ervoor zorgen dat alleenstaande moeders zelf dingen kunnen doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Zoals wat? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou ja als ze bij jou op spreekuur komen en met bepaalde problemen komen? Bepaalde vraagstukken? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Dat ze zelf moeten gaan bellen bedoel je? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, bijvoorbeeld. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Hoe ik daarvoor kan zorgen? Dat weet ik niet. Dat verschilt denk ik ook wel per persoon. De een zou het wel kunnen en de ander niet. Ja, het verschilt echt per persoon hoe je daarmee om zou moeten of kunnen omgaan. | Individuele inschatting |
|  |  |
| 1. Najoua: Hoe zou je omgaan met bijvoorbeeld wat je noemde de leeuwinnen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Hun zoveel mogelijk zelf laten doen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: En zo ook bij die andere groep die heel kwetsbaar en eigenlijk vrijwel weinig kunnen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Bijvoorbeeld bij die vrouwen waar wat ik net stelde die nog nooit van scholierenformulier hoorde of van zorgtoeslag hebben gehoord. Die probeer je toch wel een beetje uit hun kleine omgeving te halen door ze eigenlijk een beetje de wereld te openen die ze niet eerder hebben gezien. Door aan te melden bij Maatschappelijk werk. Ik weet niet of je Vrouw & Vaart kent hier in van SEZO. | Kwetsbare alleenstaande moeders uit sociaal isolement halen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Daar naartoe te sturen of warm door te verwijzen door een afspraak te maken van he deze mevrouw die zit zo in haar eigen wereld en die spreekt de taal niet kan op een taalcursus of een activiteit. Maar ook voor de kinderen, heel vaak mensen met een lage inkomen daar zitten de kinderen niet op sporten, komen nauwelijks buiten doen nauwelijks leuke dingen. Dus daarin probeer je wel zeg maar zoveel mogelijk mee te geven, qua voorzieningen dan dingen aan te vragen voor ze. En dat lijkt misschien op papier alleen financieel maar in de werkelijkheid komen ze dan ook echt buiten die kinderen gaan dan kunnen dan op schoolreisje en dat is gewoon hartstikke leuk als de kindere dat kunnen. Moeder die gaat die heeft iets te doen behalve de kinderen en in haar problemen en in haar eigen wereld. Die komt buiten die komt in aanraking met vrouwen en die bloeien gewoon een beetje op en dat is gewoon heel mooi om te zien. | 1. Sociaal isolement 2. Doorverwijzen MW 3. Doorverwijzen Vrouw&Vaart 4. Financiële zelfredzaamheid stimuleren 5. Maatschappelijke participatie stimuleren |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus eigenlijk kan je ook zeggen dat je ook bijdraagt aan de sociale participatie en niet alleen op financieel vlak. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, eigenlijk geef je ze een zetje in de juiste richting. Maar mensen vanuit Vrouw & Vaart die gaan dan kijken van wat zouden ze kunnen doen. Ik vraag voorzieningen aan, of ik verwijs ze door naar Maatschappelijk werk of schooldecaan voor jeugd cultureel sportfonds maar daar gebeurt het echte werk zeg maar. Je geeft een duwtje in de juiste richting, je vertelt gewoon heel veel wat we kunnen bieden welke voorzieningen er zijn en dat het lang niet zo lang niet zo erg en zwart is als dat het lijkt voor die vrouw. | Informatieverstrekking |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. En kun je mij meer vertellen over de Financiële werkplaats? Want die hebben jullie hier ook als het goed is en die is ook gericht op de financiële situatie verbeteren. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, ja. Financiële werkplaats binnen de SEZO bestaat niet zo lang. We hebben onlangs onze duizendste bezoeker in dit jaar mogen verwelkomen bij de SEZO. We zijn er vorig jaar mee gestart en in eerste instantie met een pilot alleen in Slotervaart, en toen is het uitgebreid naar Osdorp en naar Geuzenveld. Ja, mensen kunnen binnenlopen met eigenlijk alle financiële vragen mensen met schulden. Daar krijgen ze ook een schuldhulpverlener te spreken en die gaat kijken of de problemen geschikt zijn voor de schuldhulpverleningstraject. Of dat er alleen een betaling. Soms komen mensen ook met hele kleine betalingsregeling, daar hoef je geen een heel traject voor op te starten vanuit Schuldhulpverlening. | 1. Financiële spreekuur; voortraject schuldhulpverlening  2. Toetsing noodzaak schuldhulpverleningstraject |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ze kijken gewoon op maat naar een persoon van wat is de situatie, wat is het probleem. Ze bieden budgetcursussen aan. Administratiecursussen, hoe je met je administratie om wat gooi je weg wat niet. Hoe houd je het bij? Ze geven je een map mee een perforator om te leren orde te houden in je administratie. Het is een vrije inloop, best wel breed. Wel specifiek op schulden maar best wel breed in de zin van kijken naar de schulden maar we kijken ook hoe ga je met je inkomen om. Hoe organiseer je je map zeg maar. | Financiële werkplaats; budgetcursus en administratiecursus |
|  |  |
| 1. Najoua: En wat is daarin het verschil met de Sociale helpdesk en het Financieel spreekuur? Want dat hebben jullie volgens mij ook he. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Het Financieel spreekuur klopt. Maar dat is echt alleen voor korte vragen maar het verschil met de Helpdesk is vooral formulieren invullen, bellen met de instanties om informatie op te vragen. | Financiële spreekuur; enkelvoudige financiële vragen |
|  |  |
| 1. Najoua: Dat doet de Financiële werkplaats? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Nee, Sociale helpdesk. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Dus de Sociale helpdesk wordt gedraaid ook door de vrijwilligers onder begeleiding van een Sociaal Raadslid. Maar het zijn daar worden de korte vragen waar je zeg maar de simpele enkelvoudige vragen. En de Financiële helpdesk is inderdaad meer gericht op de schuldenproblematiek en daarbij draaien ook vrijwilligers maar met veel meer schuldhulpverleners. | Sociale helpdesk; enkelvoudige financiële vragen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En het financieel spreekuur, wat wordt daar gedaan? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Dat is moet ik je eerlijk zeggen weet ik niet heel veel van. Maar dat is volgens mij voor lopende cliënten vanuit de schuldhulpverlening die dan vragen kunnen stellen. Dus geen nieuwe aanmeldingen, want de nieuwe aanmeldingen moeten via de Financiële werkplaats. | Financiële spreekuur; financiële vragen van bestaande cliënten financiële werkplaats |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. Duidelijk. Ik heb 3 casussen opgesteld met een situatieschets van een alleenstaande moeder en daarin zit een hulpvraag verwerkt op het gebied van de financiën. En ik ben benieuwd hoe je daar tegenaan kijkt en hoe je dat zou aanpakken. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ok. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Dan ga ik het voorlezen. Casus 1 gaat over een alleenstaande moeder met 2 jonge kinderen. Ze heeft een Wajong uitkering en ze kampt met mentale problemen zoals depressie en stress. Vader van de kinderen is uit beeld. Ze heeft schulden bij meerdere instanties en haar financiën zijn overgenomen door de Kredietbank. Ze heeft verder niet veel kennis over financiën, en ze wil aan het werk gaan om financieel weer sterker te staan. Alleen heeft ze geen idee waar ze moet beginnen. Ja, wat kan ze doen en dan komt ze bij en dan vraagt ze wat is het beste om te doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Alleenstaande moeder, 2 kinderen Wajong uitkering he. Vader is niet in beeld, depressie. Ik zou haar aanmelden bij Maatschappelijk werk. Ik zou sowieso wel haar financiële situatie bekijken. Krijgt ze alles waar ze recht op heeft? Huurtoeslag, zorgtoeslag, voorzieningen voor de kinderen en dergelijke. Maar om te kijken wat ze wil en wat ze kan zou ik haar wel bij de Maatschappelijk werk. Want hoe oud is ze? | 1. Doorverwijzen MW 2. Inkomenscheck |
|  |  |
| 1. Najoua: Ze is 29. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Dan is ze te oud voor het Jongeren service punt. Ik zou haar aanmelden bij Maatschappelijk werk om te kijken van wat wil ze maar ook wat kan ze. Want een Wajong uitkering heb je natuurlijk niet zomaar. En die depressie, wordt ze daarvoor behandeld. Heeft ze daar hulp bij, lijkt me ook niet makkelijk alleenstaande met een depressie. En krijgt ze vanuit haar eigen omgeving. Maar ja, dat vind ik wel weer lastig om dat zo te zeggen hoor. Want wij zijn natuurlijk heel erg gericht op het financiële, en de werkdruk is best wel hoog hier. Dus je hebt bijna, en dat vind ik wel zonde. Je hebt bijna geen tijd om te kijken naar de rest. Als ik het je nu zo vertel ik de ideale situatie. Maar in de praktijk gaat het toch wel anders en veel sneller. Dan denk je ja dat stukje wat je wil dat is niet mijn. | Werkdruk belemmering integrale aanpak |
|  |  |
| 1. Najoua: Ligt niet in jouw bereik? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, snap je wat ik bedoel. Je moet in een uur, in een uur moet je al zoveel. Je moet het inkomen checken, je moet kijken of de voorzieningen kloppen. Je moet kijken of het juiste inkomen bekend is bij de Belastingdienst. En als je daarnaast nog gaat kijken. In de ideale situatie zou ik het ook wel willen hoor en zou dat ook natuurlijk het mooiste zijn en vroeger was dat ook wel zo. Dat je kijkt van ok nou wat zou je dan willen, wat kan je, hoe gaat het met de kinderen, hoe voel je je daarbij? Maar de werkdruk is zo hoog dat je daar gewoon echt niet aan toekomt. En daarom zei ik ook mijn eerste reactie was ook doorverwijzen naar Maatschappelijk werk. Want die kunnen veel meer de tijd nemen om te kijken van waarom wil je werken en kan je dat wel met depressie en 2 kinderen? Heb je hulp dan niet van de vader van je kinderen maar van je omgeving? Dus. | Werkdruk |
|  |  |
| 1. Najoua: Als ik het goed begrijp, als je meer tijd zou je je werk beter kunnen doen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Je zou niet beter want dan lijkt het alsof je het dan niet goed doet. Maar je zou wat breder kunnen kijken. Dus je doet je werk wel goed, ondanks dat je maar een uur hebt of een anderhalf uur maar je doet voor zover je dat kan. Maar als je veel meer tijd hebt kan je veel breder kijken. Je kan kijken van hoe gaat het met je persoonlijke situatie, heb je hulp daarbij, heb je behoefte om actiever te zijn buiten het huis? Gaan je kinderen naar school, hoe gaat het daarmee? Snap je dus. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Je voert je werk niet per definitie beter uit maar je kijkt er wat breder naar de situatie van een klant. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe zou je in deze casus beoordelen of zij zelfredzaam is? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Wat doet ze al zelf is heel belangrijk dan. Wat doe je al zelf om je eigen financiële situatie beter te maken? Wat heb je zelf gedaan? Heb je het geprobeerd? Is het gelukt is het niet gelukt? Dat zijn allemaal vragen die je zou kunnen stellen. En heb je hulp daarbij, als het niet zelf lukt van vrienden van familie? | 1. Reeds uitgevoegde acties cliënt  2. Eigen netwerk |
|  |  |
| 1. Najoua: Wanneer zou je haar iets zelf laten doen en wanneer zou jij iets overnemen van haar in deze kwestie? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Dat vind ik lastig om te zeggen want dat kan je alleen beoordelen als je echt in gesprek bent met een cliënt. Van wat kan je en wat kan je niet? Ik kan niet op basis van wat je net zei beoordelen of iemand dat ook echt zou kunnen of niet. Je hebt ook heel veel mensen die zeggen o ja dat kan ik wel. Maar dan weet je al dat ze het niet kunnen. Die heb je ook nog, die denken dat ze heel zelfredzaam zijn maar in de praktijk valt dat reuze mee. Ik zou vooral vragen van wat kan je zelf? Wanneer denk je dat te gaan doen? Misschien zelfs deadlines stellen, dan bel ik je dan dat doe ik ook soms. Dan zeg ik van bel maar naar de gemeente Amsterdam vraag je jaaropgave op en ik bel je over een week op en dan weet ik of je die binnen heb. En dan bel je op en dan is het van ja ik heb nog niet gebeld en ik was zo druk en de kinderen waren ziek en dit en dat. En dan denk ik van ja, ik weet niet of je dan per definitie niet zelfredzaam maar misschien zijn het de omstandigheden dat je het niet hebt kunnen doen. Maar dat is ook een beetje een meetpunt. Iemand zegt wel dat hij het kan, maar kan hij dat ook echt? Dus ik vind het lastig. | 1. Individuele inschatting gesprek  2. Cliënt vragen 3. Controleren zelfredzaamheid cliënt 4. Cliënt zegt onterecht zelfredzaam |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je gaat het ook na, of iemand het ook echt kan. Als je bijvoorbeeld iets afspreekt? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, want heel vaak hebben wij als cliënten op afspraak komen 9 van de 10 keer nemen ze niet alles mee. Misschien is 9 van de 10 keer te veel. Maar heel vaak hebben ze niet alles mee waardoor je nog stukken mist en die hebben ze niet in hun administratie. Dus die moet je dan opvragen, nou met Digi-D kan je heel veel opvragen maar niet alles. Vraag dat maar bij de Belastingdienst of bij de gemeente of waar dan ook bij de kinderopvang en dan zeg ik vraag dat maar op. En dan zeg je ok, als je het hebt lever het in bij mij. En dan weet je na een week heb je het niet en dan ga je bellen anders kan je niet verder. | Eigen verantwoordelijkheid cliënt |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. Ok. Even kijken hoor, nou ja het is een beetje moeilijk om een vraag te stellen als je niet een persoon voor je hebt, Maar kan je voorbeelden noemen wanneer je een cliënt iets zelf laat doen en wanneer je toch besluit om het zelf over te nemen?Dus de regie bij de cliënt houden of de regie overnemen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Dat hangt echt af van de persoon die je tegenover je hebt. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, deze persoon heeft een depressie ze is mentaal niet helemaal op orde. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, dan zou ik het haar niet laten doen. Kijk, als iemand zelf ook aangeeft van ik ben depressief en ik zie het allemaal niet helder meer en ik zie ook geen uitwegen meer. Ik zou dan niet tegen haar kunnen zeggen van nou bel dit, en doe dit en lever het dan in bij mij. Dan weet ik al, na een week heb ik het nog niet. Dus misschien zou je met zo'n cliënt in een latere fase als ze een beetje rustig is en als ze behandeld wordt voor haar depressie dan zou je dat wel kunnen in kleine stapjes. Ik zou dan niet alles zelf doen, dan zou je kunnen zeggen wat kan je zelf, wat denk je dat je zelf kunt en wanneer zou je dat kunnen inleveren bij mij? Of ga daar naartoe en maak een afspraak, is het gelukt. Dus soms kan je ook niet alles laten doen door een cliënt maar soms hou je de regie wel zelf maar geef je opdrachtjes in de zin van dat je zegt ok dan moet je dit bij inleveren. | 1. Depressie voorzichtig aanpak zelfredzaamheid 2. Kleine stappen 3. Controleren zelfredzaamheid cliënt 4. Regie overname indien nodig |
|  |  |
| 1. Najoua: In kleine stapjes? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, en dan de gemeente stuurt het formulier op naar haar toe en niet naar mij. En dan moet ze het komen inleveren. Nou voor heel veel mensen is het al heel wat he, dat ze iets moeten komen brengen naar mij. En soms duurt het twee weken voordat ze eindelijk langskomt. Het is niet of je houdt de regie zelf of je geeft het volledig uit handen. Soms kan je het ook zeg maar in stapjes doen, dat je cliënt zelf laat zien van het is jouw situatie en het zijn jouw problemen. Jij moet er uit komen en het is goed voor jou om een oplossing te zoeken. Nu help ik je daarbij, maar je moet zelf ook iets. | 1. Eigen verantwoordelijkheid cliënt 2. Middenweg regie |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je probeert gaandeweg eigenlijk kleine stapjes te maken richting zelfredzaamheid? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, maar dan moet ik wel zeggen dat het best wel lastig is omdat ons contact kortdurend zijn. Ik heb cliënten waar je heel lang mee bezig bent en dan kan het wel. Maar cliënten die je maar een maand ziet of 6 weken bezwaar is behandeld en er is een uitspraak en het is goed ja die zie je niet meer terug. Als ik er even van uit ga dat dit een client is die wat langer bij mij loopt dan zou ik wel zeggen van ok ik hou het nu even bij mij omdat je zoveel dingen zegt en ik schat in soms kan ook zijn dat ik het fout inschat. Maar ik schat in dat je het niet zelf zou kunnen, dan kan je wel in stapjes zeggen nou dan doe jij dit en dan hou ik dit bij. Dan hou je het wel bij jezelf. | Langdurend contact beter focus zelfredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, precies. Duidelijk. Even kijken casus 2 gaat over een vrouw van middelbare leeftijd met 3 kinderen. Ze heeft een bijstandsuitkering en ze spreekt de Nederlandse taal niet zo goed. Ze kan daarentegen wel goed Arabisch en vader van de kinderen is ook hierbij uit beeld. Ze weet verder niet veel over wetten en regels. Ze heeft een gat in de hand en maakt geen afwegingen bij het doen van uitgaven. Soms leent ze van een vriendin als ze het financieel niet redt maar ze betaalt wel altijd snel terug en ze heeft verder geen schulden. En dan komt ze bij jou, ze heeft dan door een plotselinge uitgave een huurachterstand van een maand opgebouwd en ze wil een betalingsregeling treffen met een woningcorporatie. Wat zou je dan doen in deze? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Door een plotselinge uitgave kan ze haar huur niet betalen of heeft ze een achterstand? Ik zou vragen wat is de plotselinge uitgave? Hoe komt het dat het zo ver is gekomen? Kijk als ze zegt ik heb geshopt en ik heb een nieuwe garderobe en daardoor kan ik me huur niet betalen. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Nou we gaan er vanuit dat het bijvoorbeeld de koelkast kapot is gegaan of de wasmachine. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ok. Ja, dan zou ik dan is het een plotseling verantwoorde uitgave. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, daar kan ze zelf natuurlijk ook niks aan doen. Mijn eerste reactie is bellen met de woningbouw om te kijken wat er mogelijk is. Maar ik zou ook kijken naar haar hele plaatje zeg ik maar. En dan zie je al heel gauw, ik zeg altijd neem bankafschriften mee van de laatste 3 maanden. En als je daar al heel vaak uitgaven ziet, hoge uitgaven dan ga je er over in gesprek hoe komt het nou? Red je het wel financieel? En hou je genoeg geld over tot de volgende uitbetaling zeg maar. Ze heeft een uitkering he? | Casus 2; 1. Inzicht inkomenssituatie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ze heeft een bijstandsuitkering ja. Zou je hier ook de inkomenscheck doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja. | Inkomenscheck |
|  |  |
| 1. Najoua: Is dat standaard iets wat je doet? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Standaard. Ja. Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Kijken naar alle voorzieningen, krijgt ze alles waar ze recht op heeft? Voor die koelkast ze heeft hem al gekocht, daar had ze ook voorzieningen voor kunnen krijgen. | Inkomensreparatie |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En je zei net van ik zou bellen met de woningcorporatie, waarom zou je kiezen om zelf te bellen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Nee, ik bedoel dat zou de eerste oplossing kunnen zijn. Bellen met de woningcorporatie. Ik weet niet of ik zelf de telefoon zou pakken en zou bellen. Maar omdat je zei taalachterstand ze spreekt niet zo goed Nederlands maar wel goed Arabisch. Dit is gewoon heel herkenbaar, dit zien we heel vaak. Die mensen die wel Arabisch spreken of Turks of wat dan ook maar die geen Nederlandse niet of slecht spreken waardoor ze zichzelf niet verstaanbaar kunnen maken. |  |
|  |  |
| 1. Najoua:Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Daardoor als ik zo'n vrouw tegenover me heb zou ik denk ik zelf ook voor haar bellen vanwege de taal. | Taalbarrière regie overname |
|  |  |
| 1. Najoua: Vanwege de taalbarrière. Ja. En waarom zou je daarvoor kiezen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Echt vanwege de taal. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Alleen vanwege de taal? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, het heeft ook geen zin want heel veel willen het ook zelf maar die kunnen het gewoon niet. Kijk als er aan de andere kant een Arabisch sprekend iemand is ja dan hoef ik het niet te doen. Maar echt puur vanwege de taal, kijk als het gebrekkig Nederlands is dan kan je nog wel wat. Maar als ze er bij mij in Arabisch goed kan uitleggen maar bij een Nederlander niet kan uitleggen dan heeft het geen zin. Dus de afweging is vanwege de taal. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En hoe beoordeel je in deze casus of zij zelfredzaam is? Aan de hand van welke kenmerken? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ik zal kijken of ze alles op orde heeft qua financiën hoe dat gaat. Ik maak ook niet bij elke cliënt bewust de afweging he ben je zelfredzaam of niet. Nu sta ik er heel erg bij stil omdat je het me vraagt maar in de praktijk ga ik gewoon automatisch door. Je denkt ok je probeert het praktischer voor jezelf te maken van ik moet niet alles overnemen. Ik moet het bij de cliënt laten. Maar heel vaak denk je van geef maar want het gaat hem toch niet worden. Dus ik sta er nu heel erg bij stil omdat je het mij vraagt en omdat we er ook over in gesprek zijn. Maar in zo'n situatie had ik op automatische piloot gewoon gehandeld zonder erbij stil te staan. | 1. Zelfredzaamheid geen prioriteit  2. Praktijk automatische piloot |
|  |  |
| 1. Najoua: En dat is, op welke manier? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Gewoon gebeld met de woningbouw en kijken naar de financiële situatie. Uitleggen wat ik doe en verder vragen hoe gaat het met de kinderen, hoe gaat het thuis, lukt het allemaal wel, waar loop je tegenaan? En daaruit misschien ben ik onbewust wel bezig met die zelfredzaamheid maar je staat er niet zo bewust bij stil. Ja je hebt nu echt je project om er bij stil te staan, snap je wat ik bedoel? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Je gaat gewoon door. In de praktijk ben ik niet aan het beoordelen oh die is zelfredzaam en die niet. | Praktijk zelfredzaamheid geen prioriteit |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, omdat er zoveel andere dingen meespelen. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja. Ja. De prioriteit ligt niet daar, wel vanuit de gemeente vanuit onze opdrachtgever mensen moeten zelfredzaam worden hele hot item. Maar in de praktijk, ja misschien moet het wel het is ook goed om er bij stil te staan daar niet van. Alleen in de praktijk de druk laat het je niet toe om te kijken wat kan jij, wat kan je zelf. Om zo lang in gesprek te gaan, ik denk als je iemand van Maatschappelijk werk gaat interviewen dat je een heel andere interview krijgt. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Denk je dat die daar veel meer mee bezig zijn? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, dat weet ik zeker. Omdat die denken vanuit het perspectief van klant. Wij denken in oplossingen. Je hebt een huurachterstand, dat moeten we oplossen. Je hebt financiële problemen, dat moeten we oplossen. Je koelkast is stuk, hoe krijg je een nieuwe. Dus de aanpak is anders. Maar wat was je vraag? | Zelfredzaamheid bij MW prioriteit |
|  |  |
| 1. Najoua: Die heb je heel goed beantwoord. Even kijken hoor, wanneer zou je in deze besluiten om de regie over te nemen of de regie bij de cliënt te houden? Dat heb je net eigenlijk een beetje gezegd. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Eigenlijk al gelijk als je weet vanwege de taal dat ze haar probleem niet kan oplossen dan heeft het geen zin. Wat ik wel vraag is altijd heb je een zoon, heb je een dochter? Hoe oud zijn je kinderen? Want ik bel bijvoorbeeld met de woningbouw en als ze dan 9 van de 10 keer vragen ze dan kunnen wij u daarover terugbellen? Dan geef ik niet mijn telefoonnummer, dat kost mij namelijk heel veel tijd als ze mij terugbellen. Dan zeg ik altijd heb je een dochter of een zoon bij wie ze het antwoord kunnen teruggeven zeg maar? | Eigen netwerk |
|  |  |
| 1. Najoua: Dus je kijkt naar de sociale omgeving? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Casus 3, de laatste casus gaat over een jonge alleenstaande moeder van 22 jaar met een pasgeboren baby. Ze heeft een hoge schuld opgebouwd in het verleden van 10.000 euro. En ze is momenteel in gesprek voor een traject. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Schuldhulptraject? |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. De vader van het kind die draagt ook hier niets bij. Ze werkt wel 24 uur in een winkel en ze woont sinds kort op zichzelf dus ze staat sinds kort ook op eigen benen. Ze komt niet rond en ze moet aan het eind van de maand vaak lenen van haar vader of haar zus. Ze wil wel meer gaan werken maar dan moet ze ook meer gaan betalen voor de crèche. Ze heeft verder helemaal geen kennis en vaardigheden over financiële zaken en voorzieningen en dergelijke. Ze weet verder ook niet of ze in aanmerking komt en of en hoe ze haar inkomen kan vergroten. En dan komt ze bij jou dan vraagt ze wat kan ik doen om financieel toch rond te komen. Moet ze meer gaan werken of moet ze aanspraak maken opp voorzieningen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Zelfstandig. Ja, dan heeft ze recht op een aanvulling afhankelijk van hoeveel ze werkt en hoeveel geld ze ontvangt voor die 22 uur. Als ik er vanuit ga 22 uur is minder dan bijstandsnorm dan heeft ze recht op de aanvullende bijstand. Als haar vraag is, die krijg ik ook weleens van moet ik nou meer of minder werken? Ja, dat is niet mij om te beoordelen. Als jij denkt dat je meer kan werken dan moet je dat vooral doen. Ik kan je wel uitleggen van als je meer gaat werken wat er gebeurt als je meer gaat werken wat valt dan weg. Ik kan wel voor je een situatieschets gaan maken van dit is als je gaat werken en dit als je niet gaat werken en de voor en nadelen voor je met je bespreken. Maar dan de keuze is aan de cliënt, ik maak geen keuzes voor de cliënten. | Casus 3; 1. Informatieverstrekking 2. Mogelijkheden situatieschets |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, je geeft wel advies. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ik geef wel advies, ik geef puur advies van als je dit gaat verdienen. Heel vaak krijg je die vraag ook van als iemand bij mij gaat inschrijven wat valt dan weg? Ik kan wel zeggen dit valt dit krijg je en dit krijg je niet. Dit zijn de voor en nadelen, de keuze is aan jou. | Advies |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, en hoe zou je in deze casus beoordelen of zij zelfredzaam is? Waar zou je naar kijken? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Eigenlijk een beetje net als de voorgaande casussen he. Van hoe gaat het, hoe ziet je dag eruit? Wat doe je allemaal? Hoe gaat het met je kind? Heb je hulp daarbij? Alleenstaand, net geboren kind is ook heel zwaar is niet makkelijk. In deze casus zou ik haar sowieso wel doorverwijzen naar het Maatschappelijk werk. | 1. Individuele inschatting gesprek  2. Doorverwijzen MW |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Alleenstaand, net geboren kindje woont alleen werkt maar 22 uur. Doet het echt helemaal alleen, dat is best wel heavy zeg maar. Dus ik zou haar wel doorverwijzen of in ieder geval doorverwijzen is altijd in overleg de klant he want heel vaak zeggen cliënten van nee dat wil ik niet. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Deze voorzieningen zijn er, deze mogelijkheden zijn er zou je dat willen? Dit is wat we voor je kunnen doen. Waarom, ik denk dat het goed is voor haar. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok. En wat zou je dan in deze casus aan haar overlaten om zelf te doen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Stel zij zegt ok, mijn werkgever kan mij niet meer uren geven. Ik kies dan voor de aanvullende bijstandsuitkering. Dat zou ze dan zelf moeten doen. Dat is iets wat ze zelf zou moeten doen, ze moet zelf naar het stadsloket om het aan te vragen. Ze moet zelf de papieren verzamelen die belangrijk zijn voor de aanvraag. Dat is iets wat ze zelf moeten doen, dat doe ik niet voor ze. Wat daarna komt als ze formulieren daarna krijgt ja dan kan ik haar wel daarin begeleiden. Dan moet ze naar de Helpdesk, kan haar uitleggen wanneer ze moet komen wanneer ze kan komen niet moet maar wanneer ze kan komen. Dat zou ik wel echt bij haar laten. En komt er later een afwijzing of wat dan ook dat is iets waar ik dan bijvoorbeeld mee aan de slag kan. Dan kunnen we bezwaarschrift opstellen, dan kunnen we kijken wat we kunnen doen. Maar in eerste instantie zou ik haar wel, ze moet zelf die bijstand kunnen aanvragen dat kan ik niet voor haar doen. | Zelf voorziening aanvragen |
|  |  |
| 1. Najoua: Even kijken, wanneer zou je besluiten om in deze kwestie de regie over te nemen? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Als ik zie dat ze het niet zelf kan. Of als ze aangeeft dat het haar niet zelf lukt en ze kan mij goed uitleggen waarom ze dat niet kan. Dan wil ik haar best helpen daarin, of haar helpen om het wel zelf te kunnen zeg maar. | Gebrek vaardigheden samenredzaamheid |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja. |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ik heb bijvoorbeeld ook een klant, ik kan niet naar een instantie toe. Ja, niet kunnen is groot. Dus ik vroeg haar waarom kan je niet gaan? Ja ik zit met 2 kinderen als ik daar naartoe ga dat gaat gewoon niet. Dan kan gewoon ik geen gesprek voeren. Ik heb een afspraak gemaakt op de dagen dat haar kinderen op de voorschool zitten toen kon het wel. | Belemmeringen wegnemen |
|  |  |
| 1. Najoua: Ok, dus je vraagt door op de obstakels eigenlijk? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Ja, waarom kan je dan niet. Ik heb geen oppas, ik kan niet met 2 kinderen naar een afspraak die snap ik wel. Maar ik kan niet, omdat ik geen zin heb is natuurlijk heel wat anders. |  |
|  |  |
| 1. Najoua: Ja, ok. Nou dat was de laatste vraag. Heb je zelf ook nog vragen of iets wat je wilt toevoegen aan het gesprek? |  |
|  |  |
| 1. SRW 3: Nou, nee. |  |

# Bijlage 4. Interview Vrouw & Vaart

|  |  |
| --- | --- |
| Datum: 4 april 2017  Code respondent: Vrouw en Vaart  Geslacht respondent: vrouw |  |
| 1. Najoua: Even kijken hoor, ja wat ik eigenlijk kom doen. Ik ben aan het afstuderen zoals ik al zei op de hogeschool van Leiden. Voor de opleiding Sociaal juridische dienstverlening. En ik doe onderzoek naar financiële zelfredzaamheid van alleenstaande vrouwen, en hoe Versa Welzijn deze kan vergroten. Dus wat voor bijdrage zij daaraan kunnen leveren. En ik zal dit gesprek opnemen, daar heeft u ook toestemming voor gegeven? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ja, zal ik maar heel hard zeggen haha. |  |
| 1. Najoua: Haha dank u wel daarvoor. Puur voor mezelf zodat ik het later kan uitwerken en terug luisteren en alles kan rapporteren. Ik zal vragen stellen over de visie en de missie van Vrouw en Vaart en hoe jullie ervaringen zijn met betrekking tot het financieel zelfredzaam maken van vrouwen. En het zal ongeveer een uurtje duren. Het is van belang om de informatie in beeld te brengen zodat ik aanbevelingen kan doen voor Versa Welzijn en zodat zij vanuit daar verder kunnen werken aan dit onderwerp. Even kijken, allereerst wil ik dan een klein geschenkje geven voor de deelname. |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Dank je wel! Nou, ik moet eerst wat leveren toch? |  |
| 1. Najoua: Oh nee, ik denk ik begin daarmee dan hebben we dat gehad haha. |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Oh wat heerlijk! Lief van je. |  |
| 1. Najoua: Graag gedaan. Even kijken, zullen we beginnen dan maar. |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Tuurlijk. |  |
| 1. Najoua: Kunt u zichzelf voorstellen? Wie u bent, wat u doet? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ik ben teamleider empowerment. Dat betekent dat ik het vrouwencentrum Vrouw en Vaart aanstuur en het mannencentrum Daadkracht, dus ook nog een mannencentrum sinds twee jaar. Vrouw en vaart bestaat 14 jaar. Daadkracht bestaat al langer maar dat hebben wij sinds twee jaar van een andere organisatie overgenomen. Het zijn nu onze buren geworden. Het zit in één plint, een powerment plint. De emancipatie van mannen is harder nodig dan de emancipatie van vrouwen. Dat zijn wij tot de ontdekking gekomen. Er is op dat gebied nog heel veel werk te doen. | 1. Vrouwencentrum Vrouw en Vaart  2. Mannencentrum Daadkracht |
| 1. Najoua:Kunt u wat meer vertellen over uw functie bij vrouw en vaart, wat u doet? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ik coördineer, ik stuur aan en ik zorg dat alles op zijn plaats valt. Ik zorg dat er geld is en ik zorg dat iedereen zijn salaris krijgt en dat de projecten gefinancierd kunnen worden en dat de huur betaald kan worden en dat soort dingen. |  |
| 1. Najoua: Vanuit welke visie en missie werkt vrouw en vaart? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: vrouw en vaart heeft als doel vrouwen van nieuw west zelfredzaam te maken en zo mogelijk economisch zelfredzaam. En dat probeert zij te doen door vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Vraag vanuit de bewoners en vraag vanuit de organisaties die een aanbod hebben maar niet bij de doelgroep kunnen komen. Wij zorgen dat, dat bij elkaar komt zodat de vrouwen zo optimaal mogelijk gebruik kunnen maken van faciliteiten die specifiek voor hun bestemd zijn. | 1. Zelfredzaamheid vrouwen bevorderen 2. Economische zelfredzaamheid bevorderen 3. Aansluiting vraag en aanbod |
| 1. Najoua: Kunt u mij vertellen wat vrouw en vaart onder financiële zelfredzaamheid verstaat, of economische zelfredzaamheid zoals u net zei? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Economische zelfredzaamheid is echt dat je niet meer afhankelijk bent van een andere bron van financiering als de bijstand overheid of een man. | Economische zelfredzaamheid; zelfstandig een inkomen hebben zonder afhankelijk te zijn van anderen |
| 1. Najoua: En hoe meten jullie dat, hoe gaat dat in zijn werk? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Nou dat is heel simpel. Als je een eigen inkomen hebt en je kunt daarvan rondkomen dan ben je economisch zelfredzaam. Dus als je bijvoorbeeld een eigen inkomen hebt en je bent wel getrouwd dan moet je eigen inkomen een bepaalde hoogte hebben wil je economisch zelfredzaam kunnen zijn. Dus dan kun je zonder man leven met een inkomen. | Economische zelfredzaamheid; met een eigen inkomen kunnen rondkomen |
| 1. Najoua :Oke, en welke rol speelt Vrouw en Vaart in het financieel zelfredzaam maken van vrouwen? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Nou ja, punt 1. Als je kijkt naar de start van alles dan krijgen we heel veel vrouwen binnen die laagopgeleid zijn, een taalachterstand hebben, een grote afstand tot de maatschappij hebben. Dus dat is een heel traject naar financiële zelf.. Nou financiële zelfredzaamheid vind ik wat anders dan economische zelfstandigheid hè. | 1. Achtergrond vrouwen; laagopgeleid, taalachterstand, grote afstand tot de maatschappij 2. Verschil financiële zelfredzaamheid en economische zelfredzaamheid |
| 1. Najoua :Kunt u vertellen wat het verschil is? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Financiële zelfredzaamheid is dat je met financiën zelfstandig om kunt gaan. Dus dat je weet wat er binnen komt en wat er uit gaat. En dat je weet hoe je betalingen moet doen en wat voor betalingen er gedaan moeten worden. | Financiële zelfredzaamheid; inzicht en overzicht hebben op de financiën |
| 1. Najoua: Dus dan kan ik zeggen dat het regelwerk valt onder financiën en economische zelfredzaamheid is dat je jezelf redt? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ja, ja. Dat je je eigen inkomen hebt en je daarmee kunt leven ja, ja. | Economische zelfredzaamheid; met eigen inkomen kunnen rondkomen |
| 1. Najoua :En wat valt u op als u kijkt naar de financiële kennis, houding en vaardigheden van vrouwen die hier komen? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Nou dat is heel divers. Een hele grote groep heeft totaal geen kennis en weet absoluut niet wat er speelt thuis op het gebied van financiën. En dat komen we heel vaak tegen dat vrouwen soms zomaar achtergelaten worden of mannen stappen op en dan weten ze niet eens dat er enorme schulden zijn. Dus dat soort situaties komen we regelmatig tegen. | Problematiek;  1. grote groep vrouwenheeft geen kennis en overzicht op de financiën.  2. Niet op de hoogte van financiële problemen |
| 1. Najoua :En hoe gaan jullie om met zo een groep, die totaal geen kennis hebben op dit gebied? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Nou ja wij hebben in de loop der jaren van alles bedacht om te zorgen dat we preventief aanbod hebben op het gebied van financiële zelfredzaamheid. En we hebben gezamenlijk met een groep van 50 vrouwen die in ieder geval voldoende kennis van de doelgroep heeft, hebben wij een training ontwikkeld samen met een financieel bedrijf “Pran synargy”en die training wordt hier nu gegeven. | 1. Preventieve aanpak financiële zelfredzaamheid 2. Training; ontwikkeld door professionals en 50 vrouwen |
| 1. Najoua :En hoe heet die training? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Financiële powerment, of financiële power financial power weet ik het, zoiets. | Training Financiële power |
| 1. Najoua :En worden er nog meer van zulke ondersteunende cursussen gegeven? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :We hebben op dit moment. Ik zal het meteen opschrijven, een aanbod van de SNS Bank. Die als een soort maatschappelijke invulling van uren een digitaal spreekuur heeft waarbij mensen bijvoorbeeld leren hoe ze kunnen internet bankieren. Hoe ze op mijn overheid kunnen en dat soort digitale dingetjes. Weet je, ik weet het zelf amper. En de overheid verwacht wel heel veel van mensen. | 1. Digitaal spreekuur georganiseerd door SNS Bank  2. Leren internet bankieren, Mijn overheid leren gebruiken.  3. Overheid verwacht te veel van burgers |
| 1. Najoua :Ja? En waarin merkt u dat het zo is? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Nou omdat er heel vaak dingen fout gaan. Dat merken wij dan niet precies maar wel mijn collega's bij de schulddienstverlening. En bij de financiële werkplaats die door de SEZO georganiseerd worden. | Professionals signaleren dat er veel fout gaat |
| 1. Najoua :En kunt u daar voorbeelden van noemen wat er misgaat? |  |
| 1. Vrouw en vaart :Nou heel veel. We hebben niet kant en klare voorbeelden van maar mensen lopen gewoon dingen mis. Ze lopen extra voorzieningen mis bij de bijstand en noem het maar op. En dat hele kinderopvang verhaal. Al die belastingtoestanden. Het zijn allemaal dingen die ze mislopen omdat ze geen kennis hebben van mijn overheid. | Burgers lopen voorzieningen mis door gebrek aan kennis |
| 1. Najoua: U zei dat de overheid te veel vraagt van burgers als het gaat om zelfredzaamheid. Kan u daar voorbeelden van noemen? |  |
| 1. Vrouw en vaart: Ik heb niet meteen een concreet voorbeeld maar ik weet wel dat het heel moeilijk is. Dat we vanuit SEZO de financiële werkplaats hebben opgezet. Dat is gewoon een inloop waarbij mensen met hun financiële vragen langs kunnen komen. | 1. Financiële werkplaats SEZO 2. Inloopspreekuur voor financiële vragen |
| 1. Najoua Dus u merkt dat er een grote behoefte is aan financiële ondersteuning? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Ja, dat kan zijn omdat mensen geen kennis hebben. Maar aan de andere kant is het zo dat de overheid verlangt dat mensen heel veel kennis hebben. Niet iedereen kan meekomen met die digitale wereld. | 1. Grote behoefte aan financiële ondersteuning 2. Kennistekort burgers 3. Overheid verwacht heel veel kennis van burgers  4. Niet iedereen digitaal weerbaar |
| 1. Najoua: Het komt natuurlijk ook omdat mensen dan persoonlijke belemmeringen hebben die spelen. Hoe wordt er omgegaan met die belemmeringen bij Vrouw en Vaart? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Over welke belemmeringen heb je het nu dan? |  |
| 1. Najoua :Zoals het digitaal niet weerbaar zijn of taalachterstand. |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Daar hebben we heel veel training voor. Taaltraining, computervaardigheden. Dat zijn basis dingen die hier altijd aangeboden worden. | Om belemmeringen weg te nemen bij vrouwen basisaanbod;  1. Taaltraining 2. Training computervaardigheden |
| 1. Najoua: En die geven jullie dan aan die vrouwen? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ja, zonder financiële belemmeringen of wat dan ook. Iedereen heeft daar behoefte aan. Dat is gewoon het basis aanbod wat hier is. Want we richten ons natuurlijk niet alleen maar op financiële problemen. Het is gewoon een empowerment centrum. | Behoefte |
| 1. Najoua: Ja, precies. Merkt u zelf ook dat vrouwen ergens tegenaan lopen in het proces om financieel zelfredzaam te zijn? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Nou als ze nog een partner hebben dan zie je heel vaak dat hun partner niet wil dat ze zich daarmee bemoeien. Dat is vaak niet voor niks. Omdat er al dingen loos zijn die ze natuurlijk niet bloot willen leggen. | 1. Man regelt financiën, vrouw mag zich niet mee bemoeien 2. Vaak financiële problemen |
| 1. Najoua :Dus eigenlijk kunnen we zeggen dat de partner ook als een soort obstakel wordt gezien? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Ja, er zijn gevallen. Niet in alle gevallen. Het is ook vaak een soort gemakzucht van vrouwen 'dat doet mijn man allemaal, daar hoef ik me niet mee te bemoeien'. Dat heb ik zelf ook. Alles wat mijn man doet heb ik zoiets van dat is lekker gebeurd daar hoef ik me niet meer druk over te maken. Dat is toch nooit het leukste werk hè, de financiën? | 1. Gemakzucht vrouwen 2. Financiën regelen wordt als 'niet leuk' bestempeld |
| 1. Najoua: Ja, maar doen jullie daar ook iets aan om die vrouwen daar toch bewuster over te laten nadenken? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Ja dat is het financiële empowerment | Training Financiële power |
| 1. Najoua: En dat wordt in die cursus gedaan? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Ja, in die training. Daar wordt dus alles in behandeld op het gebied van financiën, verzekeringen, Nuon, woningbouw. Je dagelijkse financiële beslommeringen komen daar allemaal boven. | Basiskennis financiële huishouden regelen |
| 1. Najoua :Dus eigenlijk de basiskennis? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ja, en er wordt ook gevraagd of je dingen meeneemt en laat zien. Dan gaan ze daarmee aan de slag. Heel leuk. |  |
| 1. Najoua :Nou mooi! |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Er wordt ook een stukje ondernemerschap ontwikkeld. |  |
| 1. Najoua :Ook in dezelfde cursus? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ja, ja en dan niet in de zin van of ze een onderneming kunnen starten maar meer van ga maar eens kijken wat je met 20 euro kunt doen. Hoe snel is dat op en wat kun je er allemaal mee doen. | Ondernemerschap ontwikkelen |
| 1. Najoua :Ja, oke en hoe verloopt dat? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Ja heel leuk want het wordt een soort wedstrijd wie er het meest profijt kan maken van 20 euro. Ik geloof 10 euro, het is een beetje een voorbeeld. Heel leuk. Er gebeuren hele leuke dingen. | Elke cursist krijgt 10 euro en dan wordt het een wedstrijd wie het meest profijt kan maken van het bedrag. |
| 1. Najoua: Oke leuk heel mooi! Even kijken hoor, zoals ik al vertelde doe ik onderzoek voor versa en welzijn naar de financiële zelfredzaamheid bij alleenstaande moeders. Signaleert u dan ook een andere behoefte bij deze doelgroep? Bij alleenstaande moeders? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Nou ja, vaak zijn ze van het een op andere moment financieel verantwoordelijk voor een heel gezin. Dat is meestal niet wat ze gewend zijn. Daar komt wel het een en ander kijken. En daar komt natuurlijk bij de SEZO heel veel hulp vragen. Die komen dan niet direct bij ons. Wij sturen mensen natuurlijk ook door met echte gerichte financiële vragen, sturen wij mensen door naar de schulddienstverlening of de sociaal raadslieden. Dat doen wij zelf niet. Wij zitten veel meer op preventie hè. | 1. Plotselinge financiële verantwoordelijkheid gezin 2. Hulpvragen worden doorgestuurd naar schulddienstverlening of sociaal raadslieden 3. V&V preventiegericht |
| 1. Najoua : Ja oke, dus jullie doen meer aan preventie zodat de financiële situatie stabiel blijft eigenlijk? |  |
| 1. Vrouw en Vaart : Ja of dat die verbeterd. | Preventieve aanpak of verbetering financiële situatie |
| 1. Najoua : Verbeterd ja oke, en mochten er financiële problemen zijn die jullie niet kunnen ondersteunen of helpen dan verwijzen jullie die door naar sociaal raadslieden? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ja, ja of de schulddienstverlening. |  |
| 1. Najoua : Oke, ja |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Wij zijn namelijk geen hulpverlening hè. | V&V geen hulpverlening |
| 1. Najoua: Nee precies, jullie doen meer aan ondersteuning. |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Nou empowerment. |  |
| 1. Najoua :Empowerment ja, oke. Even kijken. Ik heb best veel onderzoek gedaan eigenlijk of tenminste ik heb me ingelezen over Vrouw en Vaart, wat jullie hier eigenlijk zoal doen. Het viel me op dat jullie best wel succesvol kan ik zeggen op het gebied van financieel zelfredzaam maken van vrouwen zijn. Of tenminste jullie zijn er heel actief in. Wat is daar de reden van dat jullie daar de focus op leggen? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Nou omdat wij natuurlijk steeds meer binnen SEZO zien dat mensen in de schulden komen. En vaak in de schulden komen door onwetendheid. Dus wat kan je beter doen dan mensen voor die tijd leren wat financieel zelfredzaamheid is. | 1. SEZO signaleert groeiende schuldenproblematiek 2. Schulden ontstaan vaak door onwetendheid 3. Oplossing preventief leren over financiële zelfredzaamheid |
| 1. Najoua :Oke. |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Voorkomen is beter dan genezen in dit geval. | Voorkomen is beter dan genezen |
| 1. Najoua :Ja, precies. En is er ook onderzoek gedaan naar dit probleem of naar dit onderwerp bij jullie? |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Nee dat is gewoon de ervaring.. |  |
| 1. Najoua: Uit de praktijk die dat leert? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ja. En natuurlijk de cijfers vanuit de overheid liegen er niet om. Mensen met schulden nemen alleen maar toe in plaats van dat het afneemt. | Toenemende schuldenproblematiek |
| 1. Najoua :Ja, ja.. |  |
| 1. Vrouw en Vaart :Dus dan moet je gaan kijken. Je kunt wel mensen voortdurend blijven helpen,of in de schuldsanering stoppen maar dat lost niks op uiteindelijk. Het kost de overheid handen vol geld. Je kunt beter voorkomen dat mensen in de schuld komen. | 1. Voortdurend hulpverlenen niet de oplossing 2. Schuldsanering niet de oplossing 3. Grote kosten voor overheid 4. Preventieve aanpak is oplossing |
| 1. Vrouw en Vaart: We hebben de financiële werkplaats wat een heel mooi initiatief is. Het is echt een inloop en er wordt ontzettend veel gebruik van gemaakt. Dat wordt aangestuurd door twee professionals en verder zitten er allemaal min of meer getrainde vrijwilligers bij. | Advies Versa Welzijn; 1. Financiële werkplaats aangestuurd door 2 professionals en verder vrijwilligers. Er wordt veelvuldig gebruik van gemaakt |
| 1. Najoua: En professionals, zijn dat sociaal raadslieden? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Ja, dat zijn sociaal raadslieden. |  |
| 1. Najoua: En wat wordt er bij die financiële werkplaats besproken of gedaan? |  |
| 1. Vrouw en Vaart: Mensen komen met hun vragen binnen, individuele vragen. Dus dan kunnen ze gewoon naar iemand toe. Er zit een stuk of 6, 7 mensen die je te woord kunnen staan. Die kunnen je dan helpen en die gaan kijken en soms moeten ze doorverwezen worden en soms kan er ter plekke een oplossing bedacht worden. Als er bijvoorbeeld iets is met de NUON of zo dan wordt er gebeld. | Financiële hulpvragen tijdens inloopspreekuur Financiële werkplaats |
| 1. Najoua: Echt de financiële administratie wordt daar behandeld? |  |
| 1. Vrouw en Vaart : Ja, ja daar worden ze echt geholpen. |  |
| 1. Najoua: Nou oke dan heb ik voldoende informatie. |  |
| 1. Aanvulling: Na het opnemen van het interview voegde de projectleider nog een aantal dingen aan het gesprek toe. De belemmeringen en obstakels waar vrouwen tegenaan lopen worden meegenomen in de training Financiële Power. De training is niet alleen door professionals gemaakt maar ook door vrouwen die op de hoogte zijn van obstakels op het gebied van de financiële zelfredzaamheid. Er werd in beeld gebracht waar de vrouwen daadwerkelijk tegenaan lopen als het gaat om financiële zelfredzaamheid. Verschillende obstakels spelen een rol bij financiële zelfredzaamheid bijvoorbeeld schaamte of cultuurverschil. De projectleider gaf als voorbeeld dat er bij bezoek niet 1 soort koekjes op tafel kwam maar 10 soorten koekjes ondanks dat er geen geld voor is. | Training Financiële power; opgezet door professionals en vrouwen. Deze vrouwen zijn op de hoogte van de obstakels en waar ze tegenaan lopen op het gebied van financiële zelfredzaamheid. Door vrouwen voor vrouwen. Obstakels; schaamte, cultuurverschil bv. bij bezoek niet 1 soort koekjes bij de thee maar 10 verschillende ondanks dat er geen geld voor is. |

# Bijlage 5. Beroepscode MOgroep

# Bijlage 6. Vergelijking onderzoeksresultaten

*Tabel 4.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Versa Welzijn | SEZO | Vrouw & Vaart |
| Definitie financiële zelfredzaamheid | Iemand is  financieel zelfredzaam als hij voldoende inkomen heeft om rond te komen zonder afhankelijk te zijn van anderen. | Iemand is financieel zelfredzaam als hij verantwoordelijk omgaat met zijn financiën, kennis en begrip heeft van zaken, en zijn verplichtingen nakomt. | Iemand is financieel zelfredzaam als hij inzicht en overzicht heeft op zijn financiën. |
| Individuele inschatting | * Persoonlijkheid en houding * Kennis en vaardigheden * Gevoelsmatige inschatting gebaseerd op ervaring | * Persoonlijkheid en houding * Kennis en vaardigheden * Gevoelsmatige inschatting gebaseerd op ervaring | Niet van toepassing. Financiële hulpvragen worden doorverwezen naar SEZO. |
| Belemmering voor professionals | * Vanwege tijdsdruk sneller regie overname | * Vanwege hoge werkdruk minder aandacht voor zelfredzaamheid * Lakse cliënten of draaideurcliënten | Niet van toepassing. |
| Belemmering bij cliënt | * Taalachterstand * Mentale staat * Gebrek kennis en vaardigheden * Complexiteit regels * Angst voor fouten * Bureaucratie | * Taalachterstand * Mentale staat * Gebrek kennis en vaardigheden * Complexiteit regels * Angst voor fouten * Bureaucratie | * Taalachterstand * Laagopgeleid * Gebrek kennis en vaardigheden * Cultuurverschil |
| Mate van ondersteuning | * Regelmatig inkomenscheck uitvoeren * Cliënt in eigen kracht proberen te zetten. * Cliënt wijzen op eigen netwerk. * Bij twijfel zelfredzaamheid samen doen. * Voordoen en cliënt vervolgens zelf laten doen. | * Altijd inkomenscheck uitvoeren * Cliënt in eigen kracht proberen te zetten. * Cliënt wijzen op eigen netwerk. * Bij twijfel zelfredzaamheid overnemen. * Bij langdurig traject wordt één SRW’er als contactpersoon aangewezen. | De financiële kracht ontdekken bij vrouwen en verder ontwikkelen in de cursus. Doel is preventie. |
| Ondersteunende faciliteiten | * Spreekuur * Cursus ‘Uitkomen met inkomen’ * Cursus ‘Leren budgetteren’ | * Sociale helpdesk * Financieel spreekuur * Financiële werkplaats * Cursus ‘Budgetteren’ | Cursus ‘Financiële power’ |

1. Boer, N., de & Lans, J., van der 2011, p. 13 [↑](#footnote-ref-1)
2. SCP CBS, *Armoedesignalement,* 2014 p.7 [↑](#footnote-ref-2)
3. GGD 2013, p. 20 [↑](#footnote-ref-3)
4. Mogroep 2006, p.12 [↑](#footnote-ref-4)
5. Mogroep 2006, p. 32 [↑](#footnote-ref-5)
6. Verhoeven N. 2007, p.79 [↑](#footnote-ref-6)
7. Nibud 2014, p.19 [↑](#footnote-ref-7)
8. CBS 2009, p. 29 [↑](#footnote-ref-8)
9. Nibud 2016 [↑](#footnote-ref-9)
10. Nibud 2012 [↑](#footnote-ref-10)
11. Brakel, M. van en R. Lok, CBS 2009 [↑](#footnote-ref-11)
12. Nji, 2014 [↑](#footnote-ref-12)
13. Lauriks S. e.a. GGD 2013 [↑](#footnote-ref-13)
14. Mast J. e.a.,*Vilans Zo zelfredzaam*, 2014 p.23 [↑](#footnote-ref-14)
15. Verhoeven 2007, pag. 180 [↑](#footnote-ref-15)
16. Mogroep,*Sociaal raadsman/sociaal dienstverlener NIZW Beroepsontwikkeling*, 2006 [↑](#footnote-ref-16)
17. Mast J. e.a.,*Vilans Zo zelfredzaam*, 2014 p.18 [↑](#footnote-ref-17)
18. Brink C. 2013, p.7 [↑](#footnote-ref-18)
19. Verordening sociaal domein gemeente Hilversum 2015 [↑](#footnote-ref-19)
20. https://www.nibud.nl/consumenten/minnelijke-schuldregeling/ [↑](#footnote-ref-20)
21. www.nibud.nl/consumenten/wettelijke-schuldregeling-wsnp/ [↑](#footnote-ref-21)
22. Brabander R. de, 2014 p.19 [↑](#footnote-ref-22)
23. GGD, 2013 p.7 [↑](#footnote-ref-23)
24. Boer, N., de & Lans, J., van der 2011, p. 13 [↑](#footnote-ref-24)
25. Brink C. 2013, p.8 [↑](#footnote-ref-25)
26. Mast J. e.a.,*Vilans Zo zelfredzaam*, 2014 p.23 [↑](#footnote-ref-26)
27. CBS 2009, p.29 [↑](#footnote-ref-27)
28. E-quality 2010, p. 4 [↑](#footnote-ref-28)
29. Tiemeijer W., *WRR Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden,* 2016 p. 52 [↑](#footnote-ref-29)
30. Warnaar & Van galen, *Nibud* *Een referentiebuffer voor huishoudens*, 2012 p.4 [↑](#footnote-ref-30)
31. Meester E., *,Mogroep Meedoen doet ertoe,* 2014 p.11 [↑](#footnote-ref-31)
32. Van der Schors en van der Werf, *Kans op financiële problemen*, 2016 p.26 [↑](#footnote-ref-32)
33. T. Madern, *Geld en gedrag de theoretische basus, 2015 p.14* [↑](#footnote-ref-33)
34. Van der Schors en van der Werf, *Kans op financiële problemen*, 2016 p.5 [↑](#footnote-ref-34)
35. Tiemeijer W., *WRR Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden,* 2016 p. 53 [↑](#footnote-ref-35)
36. Van der Schors en van der Werf, *Kans op financiële problemen*, 2016 p.5 [↑](#footnote-ref-36)
37. T. Madern, *Geld en gedrag de theoretische basis, 2015 p.11* [↑](#footnote-ref-37)
38. S. Lauriks, *GGD Handleiding Zelfredzaamheid-matrix 2017,* p. 19 [↑](#footnote-ref-38)
39. Mogroep 2006, p.12 [↑](#footnote-ref-39)
40. Brink C. 2013, p.9 [↑](#footnote-ref-40)
41. GGD 2017, p.1 [↑](#footnote-ref-41)
42. S. Lauriks, *GGD Handleiding Zelfredzaamheid-matrix 2017,* p. 27 [↑](#footnote-ref-42)
43. Nibud 2013, p. 4 [↑](#footnote-ref-43)
44. Bijlage 1.1, regel 139 [↑](#footnote-ref-44)
45. Bijlage 2.3, regel 52 [↑](#footnote-ref-45)
46. Bijlage 2.2, regel 79 [↑](#footnote-ref-46)
47. Bijlage 2.1, regel 123 [↑](#footnote-ref-47)
48. Bijlage 3.2, regel 103 [↑](#footnote-ref-48)
49. Bijlage 3.1, regel 87 [↑](#footnote-ref-49)
50. Bijlage 3.2., regel 59 [↑](#footnote-ref-50)
51. Bijlage 4, regel 74 [↑](#footnote-ref-51)