

Gerichter samenwerken voor de vroegsignalering van
armoedeproblematiek.

Een onderzoek naar de rol van integrale communicatie om armoede te bestrijden.

Enschede, 1 december 2017

M.B.A. ter Avest, 343649

Saxion Hogeschool Deventer ABR SJD Compact

Opdrachtgever: Gemeente Enschede

Praktijkcoach: dhr. T. van Brummen

Schoolcoach: dhr. D. Hoekman

Eerste lezer: dhr. D. Hoekman

Tweede lezer: mw. P. Biekart

SAMENVATTING

In opdracht van de gemeente Enschede is een onderzoek uitgevoerd naar de verschillende communicatiestromen rondom de armoedeproblematiek in Enschede. De gemeente heeft een belangrijke rol in het bestrijden van armoede. Zij is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Daarnaast heeft zij een regiefunctie inzake het armoedebeleid in haar gemeente. De uitvoering en verantwoordelijkheid hiervan ligt echter niet alleen bij de gemeente als publieke organisatie maar ook bij tal van andere maatschappelijke private organisaties. Sinds de decentralisaties is het mogelijk om deze regie breder aan te pakken en zijn er mogelijkheden om de uitvoering van het beleid te verbeteren zodat ze elkaar versterken. Door gemeentebreed communicatieve verbindingen te realiseren zal de participatie en daarmee uiteindelijk de zelfredzaamheid van burgers worden bevorderd. De volgende probleemstelling staat in dit onderzoek centraal:

“Hoe kan de gemeente Enschede de communicatie binnen haar netwerk van sociale instellingen zodanig verbeteren dat gezinnen met armoedeproblematiek efficiënter (en effectiever) ondersteund kunnen worden?”

Er is onderzoek gedaan naar de huidige informatieverstrekking, communicatie in het netwerk en hoe de communicatie naar de gezinnen plaatsvindt. Ook is onderzocht hoe een voorziening wordt aangevraagd en wie ervoor in aanmerking komt. Voorts is gekeken hoe de huidige hulp- en dienstverleners rondom het armoedebeleid deze communicatie ervaren en of zij mogelijkheden zien voor verbetering. Op basis van deze informatie is aan gebruikers van de huidige armoedevoorzieningen gevraagd wat zij van deze “verbeteringen” vinden. Denken zij dat ze hiermee efficiënter en effectiever kunnen worden ondersteund? Door literatuuronderzoek, recente ontwikkelingen op armoedegebied en relevante wetgeving te onderzoeken, is op basis van de onderzoeksresultaten getracht een voorzet te geven hoe een nieuw communicatiemodel eruit kan zien zodat dit de uitvoering van het huidige armoedebeleid kan versterken. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- De communicatie m.b.t. de armoedevoorziening richting gezinnen en netwerkpartners moet worden herzien.
- Voor een efficiënter en effectieve uitvoering van het armoedebeleid zal er een centraal punt moeten worden ingericht dat toegang heeft tot alle instrumenten die daarvoor nodig zijn.
- Dit centrale punt zal een informatieve, signalerende, adviserende, controlerende en outreachende functie moeten hebben dat de verschillende programma's in het Sociaal Domein verbindt.

De resultaten van het onderzoek bieden de gemeente Enschede een nieuwe communicatiestructuur waardoor gezinnen met een laag inkomen in een vroegtijdig stadium worden gesignaleerd en gerichter kunnen worden ondersteund. Zij bieden de gemeente daarnaast de mogelijkheid om meer inzicht te krijgen, de regie te houden en daar waar nodig beleid bij te sturen. De gemeente heeft daarvoor de medewerking nodig van de verschillende organisaties die zich met deze problematiek bezighouden.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	i
Inhoudsopgave	ii
Voorwoord	iv
Inleiding	1
1. Aanleiding en doel van het onderzoek.....	2
1.1. Inleiding.....	2
1.2. Context en aanleiding van het onderzoek.....	2
1.3. Doelstelling en relevantie van het onderzoek.....	2
1.4. Probleemstelling.....	3
1.4.1. Definities	3
2. Onderzoeksopzet.....	5
2.1. Onderzoeksvragen en gekozen onderzoeksmethode	5
2.1.1. Onderzoeksvraag 1	5
2.1.2. Onderzoeksvraag 2	7
2.1.3. Onderzoeksvraag 3	7
2.1.4. Onderzoeksvraag 4	11
2.2. De kwaliteit van het onderzoek	12
2.2.1. Betrouwbaarheid.....	12
2.2.2. Validiteit.....	13
3. Afbakening van het onderzoek	14
3.1. Inleiding.....	14
3.2. Juridisch kader.....	14
3.2.1. Privacy.....	15
3.2.2. Materiewetten per organisatie	16
3.3. Theoretisch kader	19
3.3.1. Het communicatiemodel voor communicatie met de cliënt	19
3.3.2. Lezingen	20
4. Resultaten per onderzoeksvraag.....	22
4.1. Onderzoeksvraag 1	22
4.1.1. Bekendheid organisaties onderling.....	22
4.1.2. Antwoorden online-enquête uitvoerders	23
4.2. Onderzoeksvraag 2	26
4.2.1. Analyseren bestaand materiaal	27
4.2.2. Antwoorden online-enquête uitvoerders	28

4.2.3.	Antwoorden diepte-interviews uitvoerders	32
4.2.4.	Antwoorden vragenlijst gezinnen.....	34
4.3.	Onderzoeksvraag 3	36
4.3.1.	Antwoorden online-enquête uitvoerders	36
4.3.2.	Antwoorden diepte-interviews uitvoerders	38
4.3.3.	Antwoorden vragenlijsten gezinnen	38
4.4.	Onderzoeksvraag 4	40
4.4.1.	Antwoorden online- enquête uitvoerders	40
4.4.2.	Antwoorden diepte-interviews uitvoerders	41
4.4.3.	Antwoorden vragenlijst gezinnen.....	44
5.	Analyse	46
5.1.	Onderzoeksvraag 1	46
5.2.	Onderzoeksvraag 2	47
5.3.	Onderzoeksvraag 3	50
5.4.	Onderzoeksvraag 4	52
5.4.1.	Huidig communicatiemodel	52
5.4.2.	Theoretisch kader	53
5.4.3.	Juridisch kader.....	54
5.4.4.	Concept nieuw communicatiemodel	55
6.	Conclusies	57
7.	Aanbevelingen	58
8.	Verwijzingen.....	59

VOORWOORD

Na vier jaar ben ik toegekomen aan het afronden van de studie Sociaal Juridische Dienstverlening compact. Het viel in eerste instantie niet mee om een afstudeeropdracht te vinden bij mijn werkgever de gemeente Enschede. Vanwege mijn huidige functie als consulent Bijzondere bijstand wilde ik graag afstuderen op een andere afdeling. Mijn voorkeur ging daarnaar uit vanwege de objectiviteit die noodzakelijk is voor een afstudeeronderzoek en mijn dagelijkse werkzaamheden bestaan uit het uitvoeren van het armoedebeleid in de gemeente Enschede. In overleg met mijn leidinggevende en de afdeling Strategie en Beleid is gekozen om deze opdracht toch onder auspiciën van mijn eigen afdeling Claimbeoordeling onderdeel van het programma Economie, Werk en Onderwijs te doen juist vanwege mijn inzicht in en kennis over de huidige uitvoering.

De afgelopen jaren heeft mijn studie een enorme bijdrage geleverd aan het ontwikkelen van niet alleen mijn kennis qua overheidshandelen en bijbehorende wetgeving maar ook inzicht gegeven in de Sociale Kaart van de gemeente Enschede en hoe hulpverlening en interventies tot stand komen. Tijdens mijn opleiding werd veel aandacht besteed aan de decentralisaties en hoe deze overheveling van taken naar gemeenten van invloed kunnen zijn op de manier van hulp- en dienstverlening in gemeenten. Deze opdracht sluit hier dan ook naadloos op aan.

Deze opdracht gaat namelijk expliciet niet over het gevoerde armoedebeleid maar over de uitvoering hiervan. Zijn er mogelijkheden om de uitvoering van het beleid te verbeteren zodat zij elkaar versterken, waardoor de participatie en daarmee uiteindelijk de zelfredzaamheid van burgers bevordert? Dit onderzoek heeft geleid tot het opsporen van knelpunten in de huidige uitvoering van het armoedebeleid. Er zijn aanbevelingen gedaan voor verbeterpunten en er is een nieuw communicatiemodel ontworpen dat in samenwerking met de netwerkpartners kan worden toegepast.

Uiteraard kon dit onderzoek niet worden uitgevoerd zonder de medewerking van velen. Ik wil allen die hieraan hebben bijgedragen bedanken voor hun inzet. Allereerst de gezinnen in Enschede die ik heb mogen interviewen en mij een kijkje in hun leefwereld gaven. De uitvoerders van de verschillende organisaties in de gemeente Enschede die zich bezighouden met de armoedeproblematiek. Zonder hun vrijwillige inzet was dit onderzoek niet mogelijk geweest. Praktijkcoach Tonnie van Brummen en schoolcoach Dick Hoekman voor de ondersteuning en kritische feedback tijdens de uitvoering van de opdracht. Tot slot mijn vriend Tom, familieleden en vrienden die mij positieve feedback gaven, in moeilijke tijden me letterlijk op de been hielden en het doorzettingsvermogen gaven om mijn studie af te ronden.

Voor u ligt het eindresultaat van mijn afstuderen. Ik hoop dat u erdoor geïnspireerd wordt en dat het zal bijdragen aan een eenvoudiger systematiek om de armoedevoorzieningen makkelijker bereikbaar te maken voor alle huishoudens in Enschede.

Mariëlle ter Avest

Hengelo, 01-12-2017

INLEIDING

Het onderzoek is uitgevoerd bij de gemeente Enschede. De gemeente Enschede heeft ruim 158.000 inwoners en is één van de twee centrumgemeenten in Twente. Als gemeente is zij naast de dienstverlening aan eigen bevolking ook eindverantwoordelijke voor het aanbieden van maatschappelijke opvang en begeleid wonen voor 7 andere omliggende gemeenten. De gemeentelijke organisatie bestaat uit 5 programma's en een aantal ondersteunende diensten. Dit onderzoek vindt plaats voor het programma Economie, Werk en Onderwijs bij het team Claimbeoordeling. Dit team bestaat uit 2 onderdelen, het team Levensonderhoud dat inwoners van een basisinkomen voorziet wanneer dit noodzakelijk is en het team Bijzondere bijstand. Dit laatste team is belast met de uitvoering van het allerlaatste sociaal vangnet dat we in Nederland kennen. Via de bijzondere bijstand kan op basis van individuele toetsing een inwoner in aanmerking komen voor extra ondersteuning wanneer er sprake is van een noodzakelijke, onvoorziene en bijzondere situatie. Hiervoor geldt dat er alleen tot verstrekking wordt overgegaan als er echt geen andere mogelijkheden zijn. Andere "voorliggende" voorzieningen met betrekking tot de armoedeproblematiek zijn dus ook van belang voor dit onderzoek.

Hoewel de economie zich de laatste jaren lijkt te herstellen blijkt dit nog geen grote weerslag te hebben op de armoede in Nederland. Uit onderzoek (Jungmann, Lems, Vogelpoel, van Beek, & Wesdorp, 2014) dat de NVVK¹ heeft laten uitvoeren, blijkt dat de schuldenproblematiek blijft toenemen. In 2013 stond Enschede nog in de top 10 van armste gemeenten in Nederland (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2017). Het ontstaan maar vooral het voortduren en hoger worden van de schuldenlast heeft naast de persoonlijke gevolgen voor de schuldenaar ook grote gevolgen voor de samenleving. Zo ontstaan er meer problemen zoals relationele problemen, werkgerelateerde en gezondheidsproblemen. Volgens onderzoeker Madern van het Nibud heeft meer dan 15% van de Nederlanders ernstige problematische schulden. Het niet oplossen van deze problemen kost de maatschappij volgens hun schatting ongeveer 11 miljard per jaar (Madern, 2014).

Armoede en schuldenproblematiek is zowel een privaat alsook een maatschappelijk probleem. Uit onderzoek is gebleken dat gemeenten met de inzet van € 1,00 aan schuldhulpverlening gemiddeld € 2,40 aan uitgespaarde kosten realiseren op andere gemeentelijke posten. (Jungmann N., e.a. 2011). Goede preventie en doelgerichte, adequate hulp is dus ook lonend voor de gemeente Enschede.

¹ Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

1. AANLEIDING EN DOEL VAN HET ONDERZOEK

1.1. INLEIDING

In dit hoofdstuk worden de context en aanleiding van het onderzoek beschreven. Daarnaast worden de doelstelling, probleemstelling, de onderzoeksvragen en gebruikte methoden beschreven. Voorts wordt de kwaliteit van het onderzoek beschreven. Tot slot worden de kaders waarin het onderzoek plaatsvindt beschreven.

1.2. CONTEXT EN AANLEIDING VAN HET ONDERZOEK

Uit een, voor de Rekenkamer Enschede, uitgevoerd onderzoek (Schudde, Struiksma, & Anema, 2015) is gebleken dat er in de gemeente Enschede, meer dan in de rest van Nederland, al jaren een toename is van armoedeproblematiek. De gemeente geeft veel geld uit om deze problematiek te verminderen. Ze wil daarom inzicht krijgen waarom armoedeproblematiek blijft toenemen terwijl er meer geld wordt uitgegeven voor de bestrijding van armoede. De uitkomsten van het door Pro Facto zijn als startpunt genomen voor het onderzoek. Voor dit onderzoek zijn een aantal kenmerken in de uitvoering van dat armoedebeleid van belang.

- Veel verschillende organisaties en verschillende afdelingen binnen de gemeente werken aan de armoedeproblematiek. Voorbeelden hiervan zijn de Wijkteams, het team Bijzondere bijstand, de Voedselbank, Stichting Leergeld, Stadsbank Oost Nederland, Humanitas Thuisadministratie, enzovoort. Elk van hen is specialist in zijn specifieke uitvoerende functie. Voor het uitvoeren van haar taken verzamelt iedere organisatie relevante informatie van cliënten. Cliënten die met meerdere organisaties in contact komen, leveren bij deze organisaties herhaaldelijk varianten van dezelfde informatie aan (bijlage 2). Uit het eerder genoemde onderzoek (Schudde, Struiksma, & Anema, 2015) bleek dat het aanleveren van deze informatie voor cliënten een drempel kan zijn om een voorziening aan te vragen.
- Verder is uit dit onderzoek gebleken dat de gemeente onvoldoende informatie verstrekt over welke regelingen er in Enschede met betrekking tot het armoedebeleid zijn en dat zij onvoldoende oog heeft voor de individuele situatie van de cliënt.
- Tot slot wordt volgens dit onderzoek niet afdoende bijgehouden in hoeverre een verstrekking ook het gewenste resultaat heeft opgeleverd en of cliënten hierdoor zelfredzamer zijn geworden.

De vraag van de gemeente is dan ook: Hoe organiseer je de uitvoering van het armoedebeleid zo, dat het zowel efficiënt, doel- en resultaatgericht kan worden uitgevoerd? Zijn er mogelijkheden om de uitvoering van het beleid te verbeteren zodat zij elkaar versterken, waardoor de participatie en daarmee uiteindelijk de zelfredzaamheid van burgers bevordert? De sleutel lijkt te liggen in het verbeteren van de verbindingen tussen de verschillende organisaties onderling en de cliënt.

1.3. DOELSTELLING EN RELEVANTIE VAN HET ONDERZOEK

Het doel van het onderzoek is een betere communicatie tussen de verschillende organisaties onderling en tussen de organisaties en het gezin tot stand te brengen. Hierdoor zou de uitvoering van het armoedebeleid efficiënter kunnen worden voor alle betrokkenen. Mocht dit slagen dan

zouden we deze verbeterde communicatie ook kunnen inzetten om preventiever ondersteuning te bieden aan huishoudens die met deze problematiek te maken hebben.

Door de problemen eerder in beeld te brengen en gericht ondersteuning te bieden aan gezinnen met beginnende armoedeproblematiek wordt er wellicht minder vaak een beroep gedaan op het allerlaatste vangnet, de bijzondere bijstand. Feitelijk is dit vangnet slechts een noodverbandje voor een momentopname. Het zou echter niet een herhaaldelijk terugkomend middel moeten zijn omdat er te weinig onderzoek is gedaan naar de stappen die in een eerder stadium konden worden gezet.

Door een goede regie en monitoring zou, over de gehele breedte van het armoedebeleid, bij elke stap de benodigde aandacht moeten worden besteed aan de individuele situatie van het gezin. Hierdoor wordt voorkomen dat huishoudens verder wegzakken in armoede, de schuldenproblematiek verergert en deze startende problematiek uiteindelijk ook in de overige segmenten van het Sociaal Domein nog meer kosten met zich meebrengt.

1.4. PROBLEEMSTELLING

Voor het onderzoek is de volgende probleemstelling geformuleerd.

“Hoe kan de gemeente Enschede de communicatie binnen haar netwerk van sociale instellingen zodanig verbeteren dat gezinnen met armoedeproblematiek efficiënter (en effectiever) ondersteund kunnen worden?”

Om het onderzoek af te bakenen is gekozen voor de doelgroep gezin. Dit is een voorstel geweest op eigen initiatief. Naast de gemeentelijke basisvoorzieningen en private organisaties voor verschillende doelgroepen boven de 18 jaar is er ook een breed scala aan organisaties die specifiek bedoeld zijn voor kinderen in verschillende leeftijdsklassen.

Enschede behoort al jaren tot de top 10 van gemeenten waar kinderen (ruim 11 %) in armoede opgroeien (Sociaal Cultureel Planbureau, 2016), (Kinderen in Tel 2016, 2017). Soms zijn de ouders zelf ook in armoede opgegroeid en is er daardoor sprake van problematiek op meerdere leefgebieden. Door kinderen en hun ouders ruim toegang te geven tot voorzieningen waardoor zij zich volledig kunnen ontwikkelen, kan intergenerationele problematiek en sociale marginalisering worden voorkomen.

1.4.1. Definities

Uit de probleemstelling worden de volgende begrippen afgebakend:

Netwerk van sociale instellingen: Hiermee worden de organisaties bedoeld die gelieerd zijn aan de armoedeproblematiek in Enschede. Zij zijn opgenomen in het meerjarenbeleid van de gemeente Enschede. Zij bieden ondersteuning/dienstverlening aan huishoudens met armoede en/of schuldenproblematiek, hetzij met professionele hetzij met vrijwillige krachten.

Gezinnen: Hiermee wordt bedoeld, huishoudens met minimaal 1 volwassene en minimaal 1 kind onder de 18 jaar waar een ouder/kind relatie aan ten grondslag ligt.

Armoedeproblematiek: Hiermee wordt bedoeld, het niet zelfstandig kunnen voorzien in de algemeen noodzakelijke kosten van bestaan door disbalans in inkomsten en uitgaven waardoor

welzijn en/of ontwikkeling van het gezin/kind in het gedrang komt. Hier wordt uitgegaan van wat in Nederland algemeen *gemiddeld* gebruikelijk is.

Efficiënter ondersteunen: De huidige contacten beter inzetten/benutten om met dezelfde middelen tot een groter bereik te komen en daarmee meer effect te genereren.

Aanvullende begrippen

Participeren: Hiermee wordt bedoeld, actief (kunnen) deelnemen aan de samenleving zodat het welzijn en de ontwikkeling van ouder en kind gegarandeerd worden. Doel is dat dit in eerste instantie vanuit een intrinsieke motivatie van de ouder moet komen. Daarbij wordt ook gekeken in hoeverre een ouder ontvankelijk is voor informatie.

Zelfredzaamheid: Hiermee wordt bedoeld, het vermogen van een volwassene om in financieel opzicht voor het gezin te zorgen. De ouder kan zelf, of met behulp van zijn netwerk, problemen oplossen en zelfstandig financiële beslissingen nemen die het gezin, vanuit sociaal maatschappelijk oogpunt, ten goede komen.

Intergenerationele problematiek: Problemen die meerdere generaties van ouder op kind overgaan waardoor er een soort van “nieuwe” niet wenselijke levensstijl ontstaat.

Sociale marginalisering: Arme huishoudens die gaandeweg afgesloten raken van (in)formele steun en het contact met de samenleving en de daarin gangbare levensstijl verliezen.

2. ONDERZOEKSOPZET

2.1. ONDERZOEKSVRAGEN EN GEKOZEN ONDERZOEKSMETHODE

In deze paragraaf wordt uitgelegd hoe het onderzoek is gedaan en welke methoden gekozen zijn om de centrale vraag te beantwoorden. Naar aanleiding van de probleemstelling zijn er vier onderzoeksvragen geformuleerd. Deze vragen beschrijven ook de fasen in dit onderzoek en geven achtereenvolgens weer wat er nu aan communicatiestromen is, welke wensen er zijn en welke belemmeringen er zijn. Na deze vragen te hebben beantwoord, wordt er gekeken hoe een nieuw communicatiemodel eruit zou kunnen zien.

Er zijn voor het beantwoorden van de vragen zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden gebruikt. Door het gebruik van verschillende methoden zijn data verzameld zodat triangulatie kan worden toegepast. Dit wordt gedaan zowel in de breedte als in de diepte om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen.

In het vooronderzoek zijn verschillende bronnen geraadpleegd en is het te onderzoeken netwerk met betrekking tot het afbakenen van de probleemstelling in kaart gebracht. Onderdeel van dit deskresearch was ook te onderzoeken welke informatie er beschikbaar is en wanneer en hoe een gezin in aanmerking kan komen voor een voorziening. Vervolgens is er een online-enquête gehouden en zijn er diepte-interviews bij de uitvoerders van verschillende organisaties afgenomen. Op basis van deze uitkomsten zijn er sparsessies geweest met twee experts inzake huidige en toekomstige mogelijkheden met betrekking tot communicatie en het verwerken van persoonsgegevens in het Sociaal Domein. Deze experts hebben vervolgens input gegeven voor het vervolgonderzoek dat is gehouden onder huidige gebruikers van deze voorzieningen. In de volgende paragrafen wordt per onderzoeksvraag de gekozen methode toegelicht. De resultaten van de verschillende onderzoeken worden besproken in hoofdstuk 4.

2.1.1. Onderzoeksvraag 1

Hoe ziet de huidige communicatie in het sociaal netwerk eruit en hoe tussen de verschillende organisaties?

Het betreft hier een beschrijvend vraagtype. Er wordt namelijk gekeken naar wat er nu al bestaat en of deze uitkomsten overeenkomsten hebben die als standaard binnen een organisatie gelden of afhankelijk zijn van de persoon (Verhoeven, 2011).

Om deze vraag te beantwoorden is er een online-enquête gehouden onder de uitvoerders van de verschillende organisaties. Het gaat dan om uitvoerders die het directe klantcontact met betrekking tot de inhoudelijke aanvraag voor een armoedevoorziening hebben. Dit kunnen dus beroepskrachten of vrijwilligers zijn die vanuit een rechtmatigheids- of zorgvraag handelen. Er is hier voor een online-enquête gekozen met gesloten vragen en indien nodig één anders, ... vraag om “geen antwoord” te kunnen uitsluiten. Dit “open” antwoord is waar mogelijk toegevoegd aan de reeds vooraf geformuleerde antwoorden. Om een goed beeld te krijgen is daarna bij de vragen waar dit van toepassing is een herberekening gemaakt om zo de juiste gegevens te krijgen. Dit is de meest efficiënte methode om een grote groep mensen te bereiken in een beperkte hoeveelheid tijd (Verhoeven, 2011). Met deze enquête wil ik te weten komen:

- Welke organisaties hebben contact met elkaar en hoe ervaren zij deze contacten?

- Waarover hebben zij contact en op welke manier vindt dat contact plaats?

Het programma dat hiervoor is gebruikt is Enquetesmaken.com. De enquête is anoniem zodat respondenten zich op geen enkele wijze belemmerd hoeven te voelen in het geven van hun persoonlijke mening. De respondenten van deze enquête worden respondenten A genoemd.

ONDERZOEKSMETHODE: ONLINE ENQUÊTE

Er zijn op 6 januari 2017 in totaal 197 enquêtes verstuurd naar 11 “groepen” uitvoerders. Dit zijn, in willekeurige volgorde; Weekendschool Toppers op zondag, Resto VanHarte Enschede, Fonds Bijzondere Noden Enschede, Kledingbank Enschede, Voedselbank Enschede-Haaksbergen, stichting Leergeld Enschede, Humanitas Thuisadministratie, Stadsbank Oost Nederland, Wijkteams Enschede, Team Levensonderhoud en Team Bijzondere bijstand.

- Het is niet bekend hoeveel uitvoerders er zijn die met deze problematiek te maken hebben. Dit geldt voor beroepskrachten en vrijwilligers.
- De gemeente “interne” afdelingen, Wijkteams Enschede, Team levensonderhoud en Team Bijzondere bijstand, hebben via een voor dit doel opgezet bestand een e-mail met link ontvangen. Bij de wijkteams zijn alleen de 150 wijkcoaches meegenomen. Deze hebben niet allen met armoedeproblematiek te maken. Een scheiding in hun e-mailadressen was op functie echter niet mogelijk. De tekst in de e-mail gaf aan voor wie de enquête bedoeld was.
- De externe uitvoerders hebben een groeps-e-mail op het algemene e-mailadres van hun organisatie ontvangen met het verzoek deze zelf verder te verspreiden onder de uitvoerders van armoedeproblematiek in hun organisatie.
- In bijlage 1.1 vindt u de verstuurd de enquête, in bijlage 1.2 de per groep verstuurd e-mail.

Er zijn 64 respondenten die de enquête hebben geopend, 51 daarvan hebben de enquête geheel doorlopen en ingevuld. Dat is iets meer dan een kwart van de in totaal 196 verstuurd enquêtes. Vijf van de externe partijen hebben niet deelgenomen aan de enquête; de Kledingbank Enschede, Weekendschool Toppers op zondag, Resto VanHarte Enschede, Fonds Bijzondere Noden Enschede, Humanitas Thuisadministratie locatie Enschede.

Kenmerken respondenten A

- Eén respondent gaf aan dat hij niet voor één van de eerder genoemde organisaties werkzaam was en is daardoor automatisch uit de rest van het onderzoek gefilterd.
- Van de overige 50 respondenten zijn er 5 werkzaam als vrijwilliger en de rest is beroepskracht.
- Ongeveer de helft van de respondenten is als wijkcoach werkzaam bij het Wijkteam.
- Twee van de drie respondenten is vrouw.
- Bijna de helft van alle ondervraagden zit in de leeftijdscategorie onder de 35 jaar.
- De vrijwilligers zijn allen boven de 36 jaar oud.
- Eenvijfde werkt korter dan 2 jaar bij de huidige organisatie en ongeveer eenderde langer dan 5 jaar.

2.1.2. Onderzoeksvraag 2

Hoe ziet de communicatie richting de gezinnen eruit wanneer zij in aanmerking willen komen voor een voorziening?

Het betreft hier een beschrijvend vraagtype. Om deze vraag te beantwoorden is onderzocht naar wat er nu al bestaat en of deze uitkomsten ook overeenkomsten hebben die als kenmerk zijn aan te merken voor een communicatiemodel. In eerste instantie is er bestaand materiaal geanalyseerd (Verhoeven, 2011). Deskresearch tijdens het vooronderzoek heeft geleerd dat er al veel informatie op de verschillende websites van de organisaties beschikbaar is. Vrijwel elke organisatie heeft daar een aanvraagformulier op staan. Bij de organisaties die dit niet beschikbaar hadden, is de organisatie gevraagd om deze gegevens aan te leveren of uitleg te geven van hun aanvraagprocedure. Van de verzamelde gegevens is een overzicht gemaakt per gegevenssoort (bijlage 2). Hierdoor is eenvoudig te zien waar er overlappings zijn in deze gegevens en wanneer gezinnen in aanmerking kunnen komen voor een armoedevervoorziening.

ONDERZOEKSMETHODE: ONLINE ENQUÊTE

De eerder genoemde enquête is voor deze vraag uitgebreid met een aantal vragen om te onderzoeken:

- Op welke manier vindt het contact met het gezin plaats?
- Hoe verloopt het contact met het gezin en wat wordt er besproken?

Zo is het mogelijk om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om efficiënter met contactmomenten om te gaan of dat er op een andere manier deze informatie kan worden verkregen. Ook wordt gevraagd in hoeverre uitvoerders op de hoogte zijn van de eventuele schulden en hoe zij daarmee omgaan.

De uitkomsten van bovenstaande vragen zijn vergeleken, de vergelijkende methode, om uit te zoeken wat de verschillen en overeenkomsten zijn.

- In welk opzicht zijn ze verschillend of op welke punten zijn er overeenkomsten?
- Wat zegt dat dan over de manier van communiceren op dit moment?
- In hoeverre sluit dit aan bij de kaders in dit onderzoek die worden besproken in hoofdstuk 3?

2.1.3. Onderzoeksvraag 3

Welke wensen, mogelijkheden en belemmeringen zijn er om de communicatie voor de organisaties onderling en het gezin te intensiveren zodat er efficiënter (en effectiever) kan worden samengewerkt?

Het betreft hier een gecombineerd vraagtype. Er is hier sprake van zowel een voorspellend, evaluerend als verklarend vraagtype (Verhoeven, 2011). Om deze vraag te beantwoorden is onderzoek gedaan bij de betreffende organisaties maar ook bij gezinnen, huidige gebruikers, van de onderzochte voorzieningen. Daarnaast zijn de eerdere bevindingen uit het eerder genoemde onderzoek van Pro Facto (Schudde, Struiksma, & Anema, 2015) voorhanden.

In eerste instantie zijn bij de eerder genoemde online enquête aan de uitvoerders open vragen gesteld over eventuele wensen, mogelijkheden en belemmeringen met betrekking tot het

vereenvoudigen van de onderlinge communicatie. Dit is gedaan vanuit de gedachte dat er kennis aanwezig is bij diegenen die dagelijks met de uitvoering bezig zijn. Vragen die betrekking hebben op:

- Welke mogelijkheden zien zij en wat zijn de wensen om de communicatie te verbeteren?
- Waardoor denken zij dat gezinnen, maar ook zichzelf als hulpverlener worden belemmerd?

De antwoorden van de open vragen zijn gekopieerd naar een Word bestand (bijlage 1.5). Deze zijn gerubriceerd in 2 stappen namelijk, het definiëren van problematiek en suggesties voor verbetering. In 1 antwoord van deze respondenten A kunnen namelijk beide aanwezig zijn. Daarna zijn de antwoorden onderzocht op veel voorkomende steekwoorden en werd een patroon zichtbaar dat handvatten gaf voor het verdiepende onderzoek. (Verhoeven, 2011).

ONDERZOEKSMETHODE: VERGELIJKENDE METHODE

Voor het verdiepende onderzoek is vervolgens eerst teruggegaan naar de probleemstelling van dit onderzoek en zijn de kernwoorden “communicatie verbeteren” en “efficiëntie” gekoppeld aan het patroon uit de online-enquête. Op basis daarvan zijn de volgende dimensies² gedefinieerd: Informatieverstrekking, het versterken van verbindingen in het netwerk en het centraliseren van gegevens. Deze dimensies zijn vervolgens weer onderverdeeld in topics³. Informatieverstrekking is onderverdeeld in algemene informatieverstrekking, verhogen bereik, samenwerken. Het versterken van verbindingen is onderverdeeld in wel recht/geen gebruik en gebruik regelingen centraal melden. Bij de dimensie Centraliseren van gegevens is de laatste topic gegevens verzamelen geformuleerd. Hier is extra aandacht besteed aan financiële en gezin (zorg)inhoudelijk informatie. (Doorewaard, Kil, & Ven van de, 2015).

ONDERZOEKSMETHODE: INTERVIEWS

Op basis van de eerdere bevindingen is vervolgens een interview gehouden met enkele medewerkers van de deelnemende geënquêteerde organisaties. Deze kwalitatieve onderzoeksmethode is de eerste stap naar het ontwerpen van een nieuw communicatiemodel. Aan de hand van de topiclist is diepgaande informatie gezocht, doorgevraagd, waar behoefte aan is om wellicht op ideeën te komen waar nog niet bij stil is gestaan.

Geïnterviewde personen

Er zijn in de maanden maart en april van 2017 twaalf personen geïnterviewd. Een groot deel van deze personen heeft zich hiervoor aangemeld via de eerder verstuurd online-enquête. Een aantal organisaties heeft geen respons gegeven op deze enquête. Uit de enquêteresultaten bleek echter dat de Voedselbank en Humanitas Thuisadministratie niet mochten ontbreken in het onderzoek vanwege hun hoge mate van bekendheid in het netwerk. Om een goed beeld te krijgen zijn deze organisaties alsnog verzocht mee te doen aan de interviews en hebben zij daaraan hun medewerking verleend. Er is bij de geïnterviewde personen zoveel mogelijk gekeken naar verschil in organisaties en indien nodig ook waar men werkzaam is. Bijvoorbeeld verschillende stadsdelen enzovoort. Waar mogelijk is voor een mannelijke uitvoerder gekozen in plaats van een vrouw, die in deze beroepen vaak in de meerderheid zijn. Een derde van de

² Concreter maken van de kernbegrippen

³ Het nader specificeren van de dimensie

respondenten is man. Deze keuzes zijn gemaakt om een zo gevarieerd mogelijke groep uitvoerders over dit onderwerp te laten vertellen. Over hun ervaringen, beleving van de huidige uitvoering van het armoedebeleid en te vragen hoe het volgens hen beter kan. Welke wensen, mogelijkheden en belemmeringen zien zij om de communicatie te verbeteren zodat de uitvoering efficiënter en hierdoor mogelijk effectiever wordt. Deze respondenten worden in het onderzoek respondenten B genoemd.

Manier van interviewen

Vanwege het gebrek aan interviewervaring en de manier van het verwerken van dit soort gegevens is gekozen voor een opzet naar een voorbeeld uit het boek *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek* (Doorewaard, Kil, & Ven van de, 2015). Vanuit de probleemstelling komende kernbegrippen communicatie verbeteren en efficiëntie zijn dimensies⁴ geformuleerd. Er zijn drie dimensies benoemd om tijdens de interviews nader te onderzoeken. De eerste is *de informatieverstrekking* vanuit de gemeente Enschede en de samenwerkingspartners naar gezinnen en netwerk toe. De tweede *het verbinden en versterken van het netwerk* en samenwerking tussen de verschillende partijen. En als laatste *het centraliseren van gegevens*, privacy en de benadering van de gezinnen omtrent dit onderwerp. Deze dimensies zijn weer onderverdeeld in topics. Dit is gedaan om de dimensie nader te specificeren zodat inzichtelijk wordt welke wensen en belemmeringen er zijn om de communicatie en uitvoering van het armoedebeleid te verbeteren.

Tijdens de interviews is bovenstaande voor de interviewer in een overzicht (bijlage 3.1) weergegeven om zo structuur te krijgen en alle onderwerpen aan bod te laten komen. Mocht een onderwerp niet uit zichzelf ter sprake komen dan is er een basisvraag over dit onderwerp gesteld. Hierdoor is het gesprek meer open waarbij de respondent ook eigen zaken kan inbrengen. Daarnaast is er een “score-overzicht” gemaakt van de te verwachten antwoorden (bijlage 3.2). Om de gekozen wijze te testen heeft er een proefinterview plaatsgevonden waarna nog enkele aanpassingen in het verloop van de topics en het scoreformulier voor de interviewer zijn gedaan om de uitwerking van de interviews te vereenvoudigen.

De interviews zijn anoniem afgenomen om vrij te kunnen spreken en opgenomen op een geluidsdrager met toestemming van de respondenten om ze naderhand te kunnen uitwerken. Daarna zijn ze, zoals met hen was afgesproken, gewist. De duur van een interview varieerde van 50 minuten tot 1 uur en 25 minuten. De interviews zijn naar wens van de respondent op eigen locatie gehouden. Wanneer daar geen geluidsarme ruimte voorhanden was zijn deze in een vergaderruimte in het Stadskantoor van de gemeente Enschede gehouden.

Uitwerking

Voor de uitwerking is gekozen voor een data-matrix⁵ (bijlage 3.3) omdat dit een overzichtelijk beeld geeft en er op scores kan worden geanalyseerd. Er is vooraf een betekenis aan de scores gegeven op basis van het proefinterview. De resultaten zijn daarnaast aangevuld met gerelateerde uitspraken van de respondenten. Ook was het zo mogelijk om wensen, mogelijkheden en belemmeringen in kaart te brengen. De respondenten (B) hebben een kenmerk gekregen variërend van RB1 tot en met RB12. Er zijn een aantal kenmerken

⁵ Naar voorbeeld van het programma Kodani (Doorewaard, Kil, & Ven van de, 2015).

aangebracht onder de respondenten. Deze kenmerken zijn vrijwel gelijk als bij de online-enquête. Er is niet naar leeftijd gekeken omdat tijdens de online-enquête al naar voren kwam dat dit kenmerk geen significant verschil opleverde. Er is hier wel expliciet gekeken of de respondent een hulp- of dienstverlenend beroep/achtergrond heeft. Dit is gedaan om te onderzoeken of er verschillen en of overeenkomsten zitten in denken en handelen vanuit de rechtmatigheid(financieel) of maatschappelijk(zorg) oogpunt. Bij het analyseren van de online-survey leek het alsof er twee stromingen zijn die de verbinding met elkaar missen. Op verzoek van de studiebegeleider zijn de organisaties gedefinieerd als vrijwilligersorganisatie, gemeentelijke organisatie en organisatie met een gemeentelijke taak.

ONDERZOEKSMETHODE: SPARSESSIES

Twee medewerkers (programmamanager uit het programma MO, projectmanager programma EW & O) van de gemeente Enschede zijn verzocht om een sparsessie omtrent het onderzoek. Dit is gedaan om te onderzoeken welke processen samenhangen met gegevensuitwisseling en om ideeën te krijgen hoe een nieuw communicatiemodel eruit zou kunnen zien. Door dit te doen kon de vragenlijst voor de gezinnen hierop worden aangepast en kon deze duidelijker worden geformuleerd. Daarbij kwamen de huidige werkwijze, mogelijkheden en belemmeringen aan de orde. Ook de vorderingen met betrekking tot digitalisering, ideeën voor nieuwe manieren van informatieverstrekking en toekomstige plannen voor communicatie tussen de gemeente en haar inwoners zijn hierbij besproken. Daarnaast is advies gevraagd omtrent de huidige inrichting van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aan een senior adviseur van de afdeling Strategie en Beleid.

ONDERZOEKSMETHODE: VRAGENLIJST GEZINNEN

Voor het aanvullend onderzoek is voor de te onderzoeken groep een vragenlijst (bijlage 4.1) opgesteld. Om een eenduidig beeld van de onderzochte doelgroep te krijgen zijn hiervoor criteria opgesteld. De volgende criteria zijn hiervoor toegepast:

1. Gezin met kinderen in de leeftijd van 6-17 jaar
2. Gebruik maken van minimaal 2 voorzieningen in de afgelopen 3 jaar
3. Minimaal 1 voorziening binnen een gemeentelijke instelling
4. Minimaal 1 voorziening bij een private instelling

Het leeftijdscriterium is opgesteld omdat de verwachting is dat gezinnen met kinderen in deze leeftijdscategorie al gebruik maken van de private voorziening stichting Leergeld. In eerste instantie was het de bedoeling om een koppeling tussen het gebruikersbestand van de stichting Leergeld in 2016 en actieve gebruikers van de Participatiewet te maken. De stichting Leergeld geeft in hun bestand ter verantwoording van de verstrekte subsidie echter geen persoonskenmerken door. Verantwoording vindt plaats op basis van de hoeveelheid unieke gebruikers (kinderen). Hierdoor was het niet mogelijk een koppeling van gegevens te maken en zo doelgericht gezinnen voor de vragenlijst te selecteren. Een uitwisseling vanwege onderzoekredenen bleek ook bij navraag vanwege de Wet bescherming persoonsgegevens zonder toestemming van alle gezinnen niet mogelijk.

Om dit “probleem” op te lossen zijn in de maanden juli tot en met oktober 2017 door het team Bijzondere bijstand random gezinnen geselecteerd. Bij de geselecteerde gezinnen moest om de

aanvraag bijzondere bijstand te behandelen een huisbezoek worden afgelegd. Daarnaast voldeden zij aan de kenmerken 1 en 3. Er is daarvoor een e-mail verzoek gedaan aan alle collega's van dit team (zie bijlage 4.2). Voorafgaand aan elk huisbezoek heeft de interviewer een brief gestuurd aan de aanvrager van de bijzondere bijstand. In deze brief is een passage opgenomen dat er mogelijk een interview werd gehouden en dat medewerking aan het interview niet verplicht was (bijlage 4.3). Alleen daadwerkelijke afname bij een private organisatie was vooraf niet bekend en kwam tijdens het huisbezoek pas naar voren.

De vragenlijst is pas ingevuld *nadat* de aanvraag bijzondere bijstand was besproken. Zij zijn geïnformeerd dat de interviewer geen besluit neemt over de aanvraag bijzondere bijstand waarvoor in eerste instantie het gezin in beeld kwam. Dit is gedaan om zoveel mogelijk te voorkomen dat de cliënt “wenselijke” antwoorden zou geven. Ook is er om deze reden voor gekozen de vragenlijst anoniem af te nemen. De vragenlijsten zijn ingevuld door of samen met 21 van de 31 bezochte gezinnen. Eén gezin had geen interesse. Bij één gezin was de interviewer van mening dat vanwege taalproblematiek er geen mogelijkheid was om de vragenlijst te kunnen invullen. De overige acht voldeden niet aan het criterium dat zij in de afgelopen 3 jaar gebruik maakten van een private voorziening. De vragen zijn gesteld op basis van de topics die uit de eerste onderzoeksvragen zijn gekomen. Bevestigen zij, de gebruikers van de voorzieningen, die bevindingen? Verder is het van belang wat zij vinden van:

- Een centraal punt voor informatie en financieel inzicht?
- Zouden zij hun medewerking hieraan geven als dit voor hen eenvoudiger werkt?
- Van welke communicatiemiddelen maken zij gebruik?
- Het conceptuele communicatiemodel om in de tunnel(visie) van de cliënt te komen zou daarop kunnen worden afgestemd (zie volgende onderzoeksvraag).

2.1.4. Onderzoeksvraag 4

Hoe zou een nieuw communicatiemodel eruit kunnen zien en op welke manier kan dit worden toegepast zodat de uitvoering van het armoedebeleid efficiënter, effectiever en preventiever kan plaats vinden?

In eerste instantie was het de bedoeling om op basis van de analyse 3 concepten voor een nieuw communicatiesysteem te definiëren. Vooral de vraag waar er mogelijkheden waren voor het centraliseren van informatie en gegevens in de uitvoering speelden in de beginfase nog een grote rol. Wie zou de rol van het centrale punt kunnen uitvoeren? Gedurende het onderzoek werd duidelijk dat een centraal punt het bereik tot de voorzieningen aanzienlijk kan verhogen. Dit centrale punt voor het signaleren, informeren en gegevens verzamelen, kan alleen binnen de gemeentelijke organisatie plaatsvinden. Voor de overige organisaties, zoals het Wijkteam of SON ontbreekt er een wettelijke grondslag om dit te kunnen uitvoeren wanneer er rekening mee wordt gehouden dat het centrale punt toegankelijk moet zijn voor *alle* inwoners in Enschede. Ongeacht of zij al van een andere voorziening gebruik maken. Het communicatiemodel is dan ook na overleg met de praktijkbegeleider vanuit de gemeentelijke organisatie geformuleerd.

2.2. DE KWALITEIT VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek dat is uitgevoerd is een kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek is een vorm van empirisch onderzoek dat kijkt naar wat daadwerkelijk gebeurt. Deze “werkelijkheid” wordt gebruikt als bron van kennis. Het verzamelen van gegevens is open en flexibel zodat ook rekening kan worden gehouden met onverwachte situaties. (Verhoeven, 2011). Bij dit onderzoek draait het om de vraag welke communicatiestromen er zijn en hoe deze worden ervaren. Respondenten, ervaringsdeskundigen, geven aan hoe zij de huidige communicatie beleven en wat hun ervaringen daarmee zijn. Op basis daarvan kan worden onderzocht welke mogelijkheden er zijn om de communicatiestromen en samenwerking rondom de armoedeproblematiek te verbeteren. In dit deel wordt beschreven welke mate van kwaliteit het onderzoek heeft. In eerste instantie wordt ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Om nieuwe inzichten op te doen en ook de huidige situatie omtrent de communicatie in beeld te brengen, is ervoor gekozen om het onderzoek vanuit verschillende invalshoeken te benaderen. Dit verhoogt de kwaliteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek.

2.2.1. Betrouwbaarheid

Resultaten van onderzoek worden gebruikt voor het nemen van belangrijke beslissingen binnen een organisatie zoals het maken van beleid of het aanpassen van een werkwijze. Veelal brengt dit veranderingen en kosten met zich mee. Het is dus belangrijk dat het kwalitatief goed is uitgevoerd. Voor dit onderzoek is daarom gebruik gemaakt van triangulatie. Bij triangulatie is er sprake van het combineren van verschillende bronnen, en in dit geval ook onderzoeksmethoden, om zo onderzoeksresultaten op verschillende manieren te benaderen en aan te tonen dat dezelfde uitkomsten zijn verkregen. (Verhoeven, 2011).

Het literatuuronderzoek is een voortdurend proces geweest. Dit komt omdat het onderwerp armoedeproblematiek en communicatie in het Sociaal Domein veel in de belangstelling staan. De kennis en informatie hierover is constant in beweging. Bij het onderzoek is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van recente literatuur en nieuwe inzichten uit betrouwbare bronnen zoals overheidswebsites en erkende onderzoeksinstellingen. De onderzoeksmethode deskresearch is in eerste instantie gebruikt om meer kennis en informatie te krijgen over de verschillende armoedevoorzieningen in Enschede. Zo is onderzocht hoe de verschillende organisaties met cliënten communiceren. Op welke manier een gezin de informatie voor een voorziening kan inwinnen en deze vervolgens kan aanvragen. Verder is deskresearch gebruikt om wet- en regelgeving die met dit onderzoek samenhangt in kaart te brengen.

Daarnaast is een online-enquête onder een grote groep uitvoerders rondom armoedeproblematiek gehouden en vervolgens een aantal diepte-interviews onder een selectie van deze uitvoerders. Vervolgens is één op één gespard met twee experts over een nieuw communicatiemodel, welke mogelijkheden en belemmeringen zijn er in de uitvoering. Tot slot is met huidige gebruikers van zowel private alsook gemeentelijke armoedevoorzieningen een vragenlijst ingevuld.

2.2.2. Validiteit

Validiteit betreft de juistheid van de onderzoeksbevindingen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe validiteit. De interne validiteit is de mate waarin je meet wat je wilt meten. Bij de online enquête is dit ondervangen door bijvoorbeeld bij gesloten vragen een anders, ... antwoord toe te voegen zodat de respondent A altijd zijn antwoord kwijt kan. Ook zijn er extra vragen toegevoegd om eerdere vragen te toetsen door vragen op een andere manier te stellen. Bij de interviews is doorgevraagd op bepaalde topics, die ook bij een volgend onderwerp terugkeerden (bijlage 3.1). Er is bijvoorbeeld ook getoetst in hoeverre de respondenten B zelf kennis hebben van de verschillende armoedevoorzieningen.

Externe validiteit wil zeggen dat de onderzoeksresultaten te generaliseren zijn. De conclusies, komende uit dit onderzoek, kunnen ook overgedragen worden naar een andere vergelijkbare situatie. De onderzoeksresultaten zullen daarom ook toe te passen zijn in een andere vergelijkbare situatie.

Gemeenten zullen vanwege de decentralisaties in de toekomst steeds vaker de samenwerking met hulp- dienstverleners en de burger zoeken om tot een verantwoorde ondersteuning te komen. Afhankelijk van hoe een gemeente de uitvoering van het armoedebelief heeft ingericht, kan het communicatiemodel ook toegepast worden in andere gemeenten.

3. AFBAKENING VAN HET ONDERZOEK

3.1. INLEIDING

Tijdens het vak Onderzoek Beroepspraktijk tijdens mijn opleiding, heb ik een proefonderzoek gedaan bij de gemeente Enschede naar de communicatie tussen het team Bijzondere bijstand en een aantal samenwerkingspartners (woningbouwvereniging, Stadsbank, Wijkteam) met betrekking tot schuldenproblematiek. Alleen het team Bijzondere bijstand is hiervoor benaderd. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de medewerkers van het team punten voor verbetering zagen om problematische schulden eerder te signaleren. Allen waren van mening dat er meer out-reachend moest worden gewerkt om niet alleen curatief maar ook preventiever te werken. Door vroegsignalering zou volgens hen grotere problemen kunnen worden voorkomen. Het eerder melden van schulden door samenwerkingspartners en het nemen van gezamenlijke verantwoordelijkheid zou voor iedereen voordelen opleveren. Dit onderzoek heeft de basis gevormd voor de richting waarin deze afstudeeropdracht is geformuleerd.

Omdat (niet optimale) communicatie een belangrijke rol speelde tijdens het vak Onderzoek Beroepspraktijk geïdentificeerde problemen, is ervoor gekozen communicatietheorieën te onderzoeken. Er zijn 2 belangrijke communicatiestromen gedefinieerd, die tussen de betrokken organisaties onderling en die tussen de organisaties en de gezinnen. Tussen de betrokken organisaties speelt voornamelijk een rol **wat er gecommuniceerd** mag worden. Dit wordt verder beschreven in paragraaf 3.1.2, het juridisch kader. Tussen de diensten en het gezin speelt **de manier van communiceren** een grote rol. Dit wordt verder beschreven in paragraaf 3.1.2, het theoretisch kader. Gedurende het onderzoek wordt binnen deze kaders gewerkt en onderzocht of er mogelijkheden zijn voor een nieuwe communicatiestructuur die wellicht voor alle betrokken partijen voordelen zal opleveren.

3.2. JURIDISCH KADER

Gemeenten hebben een belangrijke rol in het bestrijden van armoede. Zij hebben een wettelijke taak om de Participatiewet (PW) en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) uit te voeren. Daarnaast hebben zij een regiefunctie met betrekking tot het gehele armoedebeleid in hun gemeente. De uitvoering en verantwoordelijkheid hiervan ligt niet alleen bij de gemeente maar bij tal van andere private organisaties. Sinds de decentralisaties is het mogelijk om deze regie gemeentebreed aan te pakken.

Er is regelmatig discussie over gegevensuitwisseling tussen organisaties binnen het Sociaal Domein met betrekking tot de Wet op de bescherming persoonsgegevens (Wbp) en andere regelgeving. Door verschillende wetten heeft elke organisatie rekening te houden met de voor hen specifieke wetgeving. Tijdens dit onderzoek zal op basis van wet- en regelgeving gekeken worden in hoeverre die verschillende wetgevingen van invloed zijn op dit onderzoek. Welke mogelijkheden en/of welke belemmeringen deze met zich meebrengen. Dit geldt voor de interne communicatie, voor communicatie van de organisaties die in mandaat beleid uitvoeren en voor externe organisaties waar we niet alleen met beroepskrachten maar ook met vrijwilligers te maken hebben.

3.2.1. Privacy

De privacy van natuurlijke personen is in Nederland door middel van gelaagde wetgeving geregeld.

GRONDWET

In eerste instantie is deze geregeld in artikel 10 van de Grondwet. Dit artikel waarborgt het recht op privacy van ieder individu tenzij wetgeving het recht op privacy beperkt. Dit geldt ook voor het vastleggen, gebruik en raadplegen van deze gegevens.

WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

Zoals in onderstaande quote van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) wordt aangegeven, is de manier waarop de toestemming voor het verwerven van persoonsgegevens binnen het Sociaal Domein belangrijk.

“Veel gemeenten vragen burgers bij de start van een traject voor hulp of ondersteuning vooraf om een algemene toestemmingsverklaring te ondertekenen om persoonsgegevens te verwerken. Dit gebeurt vanuit de veronderstelling dat daarmee voldaan wordt aan een eis van de Wet bescherming persoonsgegevens. Echter, ondubbelzinnige (vrijwillige) toestemming is één van de mogelijke grondslagen die in de Wbp genoemd worden. Deze vorm van toestemming kan hier echter niet als grondslag dienen. De burger bevindt zich namelijk altijd in een afhankelijkheidspositie ten opzichte van de overheid, in dit geval de gemeente. Er is dus geen sprake van ondubbelzinnige vrijwillige toestemming. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) noemt dit een ongelijke machtsverhouding. De grondslag voor verwerking van gegevens in het kader van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet moet eerder gezocht worden in de wettelijke verplichting of de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak.” (VNG/KING, 2016).

Voor de uitwisseling van persoonsgegevens is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van toepassing wanneer er geen andere bijzondere wetgeving van toepassing is. Dit is een zogenaamde kaderwet. De belangrijkste bepalingen uit de Wbp over het rechtmatig vergaren met persoonsgegevens zijn als volgt samen te vatten:

- Persoonsgegevens mogen alleen in overeenstemming met de wet en op een behoorlijke en zorgvuldige manier worden verwerkt (art. 6 Wbp)
- Persoonsgegevens mogen alleen voor welbepaalde, vooraf uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld (art. 7 Wbp). En vervolgens alleen verder worden verwerkt voor doeleinden die daarmee verenigbaar zijn (art. 9 Wbp).
- De betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend (art. 8 lid a).
- Degene van wie persoonsgegevens worden verwerkt (de betrokkene genoemd), moet ten minste op de hoogte zijn van de identiteit van de organisatie of persoon die deze persoonsgegevens verwerkt (de zogeheten verantwoordelijke) en van het doel van de gegevensverwerking.
- De gegevensverwerking moet op een passende manier worden beveiligd. Voor bijzondere gegevens, zoals over ras, gezondheid en geloofsovertuiging, gelden extra strenge regels. (Autoriteit Persoonsgegevens, 2016), (Overheid.nl, 2016).

3.2.2. Materiewetten per organisatie

Andere bijzondere wetgevingen, per deelnemende organisatie:

GEMEENTE ENSCHEDE

Gemeenteambtenaren leggen als publieksfunctionaris een ambtseed af. Het belangrijkste van deze eed is dat zij integer zullen handelen en zich, tijdens de uitvoering van hun werk, zullen houden aan de regels die de overheid stelt. Zo kan het ongeoorloofd gebruik van systemen en het schenden van de geheimhoudingsplicht worden bestraft met ontslag.

- **Wet Basisregistratie Personen (BRP)**

Deze wet en het daaraan gekoppelde systeem is de basis voor veel van de dienstverlening die de gemeente Enschede uitvoert voor haar inwoners. In eerste instantie wordt als een aanvrager gebruik wil maken van een gemeentelijke voorziening gecontroleerd of de aanvrager ook ingezetene van de gemeente is. Daarnaast worden afhankelijk van de aanvraag andere zaken bekeken. Een voorbeeld daarvan is of er sprake is van medebewoners of hoe de gezinssamenstelling is om het recht op de hoogte van een verstrekking te kunnen bepalen. Het BRP werkt op basis van persoonslijsten. Zo kan van een persoon niet alleen een adres maar ook een familierechtelijke betrekking en bijvoorbeeld een burgerservicenummer of geboortedatum worden geraadpleegd. Medewerkers die dat nodig hebben voor de uitvoering van hun functie hebben hiervoor een persoonlijke toegangscode.

Afdeling Claimbeoordeling (Algemeen Levensonderhoud en Bijzondere bijstand)

- Participatiewet (PW)
- Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Suwi)

Aan de uitvoering van de Participatiewet ligt in beginsel in eerste instantie een aanvraag voor een voorziening ten behoeve van de wet ten grondslag. Dit kan dus een aanvraag voor algemeen levensonderhoud of voor bijzondere bijstand zijn. Beide teams hebben, als sprake is van een inwoner van Enschede en er een aanvraag moet worden behandeld op basis van zijn of haar inkomensgegevens, toegang tot Suwinet. Dit Suwinet is een landelijk systeem waar informatie-uitwisseling plaatsvindt ten behoeve van werk- en inkomensvoorzieningen in Nederland. Van een burger die al bij een overheidsdienst bekend is staan gegevens in dit systeem. Overheidsdiensten verstrekken informatie aan het systeem. Een aantal organisaties kan deze inzien, voorbeelden hiervan zijn het UWV, gemeenten, Sociale Verzekeringsbank enz.

De wet die aan dit informatie-uitwisselingssysteem ten grondslag ligt, bepaalt ook in hoeverre de verschillende organisaties gebruik mogen maken van dat systeem. Medewerkers die het systeem nodig hebben voor de uitvoering van hun functie hebben hiervoor een persoonlijke toegangscode. Voor de gemeente is een juist gebruik van dit systeem extra gevoelig. Bij verkeerd gebruik van het systeem door medewerkers lopen zij namelijk het risico geheel van het systeem te worden afgesloten.

Om te bepalen of inwoners recht hebben op een voorziening wordt hen gevraagd financiële gegevens in te sturen. Daarnaast worden de bovenstaande genoemde systemen geraadpleegd. Hiermee wordt dan duidelijk of een cliënt behoort tot de doelgroep waarvoor de verstrekking bedoeld is. Om het armoedebeleid gemeentebreed en gericht te kunnen uitvoeren zou voor de uitvoering dus een aanvraag of heronderzoek met betrekking tot de Participatiewet ten

grondslag moeten liggen. Ook voor de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is dit systeem door de gemeente te raadplegen.

Wijkteam

- Wet maatschappelijke ondersteuning(Wmo)

Het Wijkteam als geheel heeft feitelijk geen toegang tot enig informatiesysteem zoals boven beschreven. Zij werken volgens de eerder genoemde Wet bescherming persoonsgegevens. Het Wijkteam is dus afhankelijk van datgene wat de cliënt communiceert. Dit betekent dat ze in het dossier alleen gegevens opnemen die met het gezin besproken zijn en die noodzakelijk zijn voor de ondersteuning. Alleen medewerkers die direct betrokken zijn bij de ondersteuning kunnen in het dossier kijken. Een ondersteunende zorgaanbieder krijgt alleen de informatie die voor die ondersteuning van belang is. In Enschede werkt het Wijkteam met wijkcoaches volgens het principe één huishouden, één plan, één regisseur. Het voordeel hiervan is dat er 1 aanspreekpunt is voor het gezin wanneer op meerdere leefgebieden ondersteuning gewenst is. Het gaat in deze situaties vrijwel altijd om meervoudige problematiek. Bij enkelvoudige problematiek wordt het gezin geholpen en doorverwezen naar de juiste instantie die deze specifieke ondersteuning dan overneemt. De wijkcoach verdwijnt dan weer uit beeld.

Omdat de ondersteuning door een wijkcoach zich feitelijk veel in de zorgsfeer en/of het maatschappelijk werk afspeelt, werken zij nauw samen met de consultants van het Zorgloket die de vertrekkingen vanuit de Wmo uitvoeren. De zorgconsultanten zijn allen in dienst van de gemeente. Dit geldt niet voor alle wijkcoaches, zij kunnen ook bij een hulp- of dienstverlenende instantie in dienst zijn. Dit om de ondersteuning met eventuele inzet van mantelzorgers, vrijwilligers en/of expertisepartners adequaat af te stemmen.

De Wmo regelt dat inwoners die zelf, of in samenwerking met hun sociale omgeving, onvoldoende zelfredzaam zijn een beroep kunnen doen op door de overheid georganiseerde ondersteuning. Gezinnen die met een wijkcoach of zorgconsulent te maken krijgen kennen vaak meerdere vormen van ondersteuning. Een deel van hen zou wellicht ook een beroep kunnen doen op het armoedebeleid van de gemeente.

Bij de uitvoering van de Wmo gelden er echter specifieke regels omtrent privacy. Een aanvrager van een voorziening moet daar ondubbelzinnig toestemming voor geven. Met andere woorden, als de cliënt geen toestemming geeft kan hem niet zonder goede reden een Wmo-voorziening worden geweigerd. Het inkomen van een cliënt speelt bij een Wmo-aanvraag geen rol en is dan ook niet bekend bij de zorgconsulent. Het gaat bij de Wmo dan ook voornamelijk om inzage in medische gegevens. Om tot een goede beoordeling te komen wordt door een onafhankelijke arts (Scioconsult) een toetsing gedaan.

De Wmo is zoals verwacht geen belemmering gebleken voor het onderzoek. Deze is wel benoemd omdat wijkcoaches, bij aanvragen met betrekking tot het armoedebeleid, regelmatig aangeven dat zij niets kunnen zeggen over de inhoudelijke situatie van een gezin. Toch blijkt vaak juist de individuele situatie van belang om ook inzake het armoedebeleid maatwerk te kunnen leveren. Er moet immers altijd sprake zijn van bijzondere kosten of van een bijzondere omstandigheid waardoor de gemeente bijvoorbeeld bijzondere bijstand mag verstrekken.

De Stadsbank Oost Nederland (SON) voert in mandaat de schuldhulpverlening uit namens de gemeente Enschede. De gemeente heeft de gehele uitvoering van deze wet neergelegd bij de SON.

- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Deze wet geeft aan dat de gemeente verantwoordelijk is voor de schuldhulpverlening aan de inwoners van haar gemeente. De wet geeft aan wat er moet worden gerealiseerd, ze geeft niet aan op welke manier dat moet gebeuren. Feit is wel dat mensen die in een schuldtraject zitten, minnelijk of wettelijk, moeten rondkomen van een bedrag dat veelal onder de bijstandsnorm ligt. Bij de SON ontvangen zij, wanneer er sprake is van een schuldregeling, een vast bedrag aan leefgeld per week. De SON voldoet dan via een Budgetbeheerrekening alle vaste lasten eerst. Daarna wordt er minimaal bedrag aan leefgeld gereserveerd en de overige inkomsten worden gebruikt om een “schuldafflossing” te realiseren. Omdat er absoluut geen nieuwe schulden mogen worden gemaakt gedurende langere tijd (3-5 jaar) is het noodzakelijk dat deze groep toegang heeft tot alle armoedevoorzieningen die er zijn. Als eenmaal succesvol is deelgenomen aan schuldhulpverlening of als de deelnemer gedurende het traject besluit te stoppen kan niet zomaar een tweede keer worden deelgenomen. Daar gelden strikte regels voor.

Op dit moment wordt er in een stadsdeel in Enschede geëxperimenteerd met een voortraject schuldhulpverlening via het Wijkteam. Dit gebeurt voornamelijk omdat wijkcoaches steeds vaker schuldenproblematiek tegen komen en cliënten pas voor interventies voor de achterliggende problematiek openstaan wanneer de stress met betrekking tot de noodzakelijke basisbehoeften is verminderd.

MAATSCHAPPELIJKE PRIVATE ORGANISATIES

Voor de onderstaande private organisaties betrokken bij de armoedeproblematiek in de gemeente Enschede is alleen de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing. Allen werken zij met onbetaalde vrijwilligers. Wel is er soms een coördinator als beroepskracht aanwezig. Hieronder wordt kort aangegeven wat zij in Enschede doen.

Humanitas Thuisadministratie. Deze stichting helpt huishoudens hun financiën en administratie op orde te krijgen en te houden.

Stichting Leergeld Enschede. Deze stichting verzorgt, ook namens het Jeugdsportfonds en Jeugdcultuurfonds, aanvragen voor verschillende zaken die kinderen (4 tot 18) nodig hebben om mee te kunnen doen aan sociale activiteiten die hun ontwikkeling bevorderen.

Voedselbank Enschede. Deze organisatie verzorgt niet alleen voedselpakketten maar ook babyvoedsel, luiers, of een verjaardagbox voor kinderen waarvan de ouders ook een voedselpakket ontvangen.

Kledingbank Enschede. Deze organisatie heeft als doel om goede herbruikbare kleding, schoeisel en textiel in te zamelen en door te geven aan mensen die deze zaken hard nodig hebben maar ze zelf, om wat voor reden dan ook niet kunnen aanschaffen.

Fonds Bijzondere noden. Dit particuliere fonds is 20 jaar geleden ontstaan naar aanleiding van gesprekken over armoede in de gemeente Enschede. De gemeente kan wettelijk gezien niet

altijd tegemoetkomen aan een vraag van een inwoner. Wanneer er dan sprake is van een schrijnende situatie, kan een professioneel hulpverlener een verzoek doen bij dit fonds.

Weekendschool Toppers op zondag. Horizonverbreding op educatie-, sociaal-cultureel en maatschappelijk gebied voor kinderen van 10 tot 14 jaar.

Resto VanHarte. Gratis kookles voor kinderen van 8-12 jaar onder leiding van een chef-kok. Na de kookles wordt er gezamenlijk gegeten.

3.3. THEORETISCH KADER

3.3.1. Het communicatiemodel voor communicatie met de cliënt

Er zijn meerdere theorieën bestudeerd, waarbij de theorie van Harvard-econoom S. Mullainathan en Princeton-psycholoog E. Shafir als meest relevant is beoordeeld voor de communicatie met de cliënt. Dit omdat dit communicatiemodel specifiek ingaat op de (communicatie) problemen die ontstaan door schaarste.

Het onderzoek wordt beschreven in de Nederlandse vertaling⁶ van het boek “*Scarcity, why having too little means so much*”. Dit boek geeft inzicht in de gevolgen van schaarste op de communicatie van mensen en het daaruit voortvloeiende gedrag. Het boek is gebaseerd op historisch en recent, door henzelf uitgevoerd, wetenschappelijk onderzoek. Het geeft weer in welke mate schaarste, in algemene zin, bezit neemt van het denken en, bij degenen die het aangaan, tunnelvisie in de hand werkt. Door deze tunnelvisie zijn mensen die schaarste ervaren volgens hen te veel gefixeerd op het kortetermijnhandelen. Volgens de onderzoekers zorgt het ervaren van het “schaarstegevoel” voor een innerlijke verstoring van de cognitieve capaciteit zoals; logisch redeneren en problemen oplossen, en de executieve controle zoals; vooruit denken, beheersen van impulsen en in gang zetten of onderdrukken van handelingen.

Dit komt mede doordat er maar een beperkte bandbreedte of werkgeheugen voorhanden is. Als de aandacht uitgaat naar de schaarste die een persoon ervaart dan is er minder ruimte voor andere zaken zoals bijvoorbeeld informatie verwerken. De beslissingen waarvoor meer informatieverwerking voor nodig is verdwijnen hierdoor naar de achtergrond en worden uitgesteld omdat deze niet als spoedeisend worden ervaren. Zolang schaarste zich op de voorgrond van het denken begeeft zal dit leiden tot kortzichtig gedrag. Uiteraard heeft niet elke vorm van schaarste een even grote impact op ons leven. Zo zal de impact van gebrek aan ruimte in je budget een grotere impact hebben op het leven van iemand dan het gebrek aan ruimte in je koffer wanneer je op vakantie gaat (bijlage 5). (Mullainathan & Shafir, 2013).

Bij schaarste wordt lenen een aantrekkelijk alternatief omdat dit impliceert dat er een keuze is en direct voor een kortetermijnoplossing zorgt. Door tunnelvisie wordt alleen gekeken naar de schaarste van dat moment omdat je dat *nu* voelt en wordt niet nagedacht over welke gevolgen dat heeft op de langere termijn. Om vooruit te plannen hebben we werkgeheugen nodig en deze is nu juist beperkt. Het beperkt ons om toekomstige behoeften te beoordelen en verleidingen

⁶ Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Vertaald uit het Engels door I. van den Elsenkamp en F. van der Waa, Amsterdam Maven Publishing,[2013]

van dit moment te weerstaan. Alleen de meest urgente schaarste komt de tunnel binnen en dat maakt lenen extra aantrekkelijk.

Als je leent omdat je de volgende maanden meer inkomen hebt dan hoeft dit geen probleem te zijn. Als dit echter niet zo is dan creëer je meer schaarste, je moet immers meer terug betalen dan je hebt geleend. Als daar geen ruimte voor is, loop je dus constant achter de feiten aan, word je steeds zwaarder belast en heb je steeds minder werkgeheugen ter beschikking. Je belandt dan in een neerwaartse spiraal. Dit geldt uiteraard niet alleen voor de financiën maar ook voor het vinden van een baan of de mate van geduld bij de opvoeding van je kinderen.

3.3.2. Lezingen

Tijdens het onderzoek zijn er twee lezingen bezocht die aansluiten bij dit onderzoek. In december 2016 de lezing “Methodisch handelen bij financiële problemen” van N. Jungmann lector ‘schulden en incasso’ aan de Hogeschool Utrecht en in juni 2017 een lezing van R. van Geuns lector armoede-interventies aan de Hogeschool van Amsterdam.

METHODISCH HANDELEN BIJ FINANCIËLE PROBLEMEN

Deze lezing, (bijlage 6) gaat over Mobility Mentoring en hoe deze methode kan worden toegepast in Nederland (Jungmann & Wesdorp, 2017). Jungmann stelt dat mensen die in armoede leven er zelf eerst bewust van moeten zijn hoe schaarste invloed heeft op hun denken en handelen. Hersenonderzoek in Boston (VS) heeft wetenschappelijk aangetoond dat mensen veelal niet uit onwil maar vaker uit onmacht handelen. Wanneer we dit weten en dit meenemen bij het ondersteunen van inwoners wordt er bewustwording gecreëerd. Door als ondersteuner met een cliënt op gelijkwaardig niveau het gesprek aan te gaan is het mogelijk om deze inzicht te geven in zijn eigen handelen en de gevolgen die dat handelen heeft. Tijdens motiverende gesprekstechnieken met de cliënt wordt steeds aandacht besteed aan hoe deze zelf stress kan voorkomen. Door de cliënt zichzelf hier bewust van te maken is het mogelijk om op verschillende leefgebieden de door de cliënt zelf gestelde langetermijndoelen stap voor stap te behalen. Het gaat hier om coachende ondersteuning voor langere tijd. Volgens N. Jungmann is deze methode zo effectief dat het mogelijk is om mensen met aanhoudende schulden blijvend uit financiële zorgen te krijgen.

Daarnaast bleek tijdens de lezing dat kinderen die chronische stress door armoede ervaren ook in hun volwassen leven hier ernstige gevolgen van kunnen ondervinden. *“Kinderen die opgroeien in armoede kunnen het idee hebben dat een normaal leven voor hen niet is weggelegd. Zij denken dat ze slachtoffer zijn van omstandigheden en geen invloed hebben op hun toekomst. Het gebrek aan zelfregulatie kan gevoelens van machteloosheid en hulpeloosheid opwekken. Deze gevoelens kunnen van invloed zijn om nog iets van het leven te maken”.* (Jungmann & Wesdorp, 2017).

EFFECTIEVE ARMOEDE-INTERVENTIES

De lezing Effectieve armoede-interventies van R. Geuns (bijlage 7) sluit goed aan op dit onderzoek. In zijn lezing pleit hij voor het effect van Nudging, *“duwtjes in de gewenste richting”*. Hij geeft aan dat de gemeenten effectieve ondersteuning kunnen bieden door bandbreedte te creëren om financiële druk te verminderen. Interventies moeten volgens hem

voor inwoners makkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdsgebonden zijn. Eenvoudig in taalgebruik en aantrekkelijk om aandacht aan te besteden. Geef als gemeente bijvoorbeeld aan dat er meer mensen in jouw wijk zijn die gebruik maken van voorzieningen. Attendeer hen op voorzieningen wanneer de inwoner daar voor open staat. Denk erover na wanneer dat moment het meest waarschijnlijk is. Waarschuw mensen op tijd om een voorziening aan te vragen en help hen eraan te herinneren als ze een voorziening niet hebben aangevraagd.

Door inwoners te wijzen op de voorzieningen die er zijn en ze eenvoudiger en toegankelijker te maken, kan ernstiger problematiek worden voorkomen en uiteindelijk geld bespaard worden op intensievere en duurdere hulp, en dienstverlening.

4. RESULTATEN PER ONDERZOEKSVRAAG

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen die in de opzet, paragraaf 2.5, genoemd worden. Tevens wordt beschreven welke resultaten er uit de onderzoeken zijn gekomen. In hoofdstuk 4 worden deze resultaten verder geanalyseerd.

4.1. ONDERZOEKSVRAAG 1

Hoe ziet de huidige communicatie in het sociaal netwerk eruit en tussen de verschillende organisaties.

4.1.1. Bekendheid organisaties onderling

Voor dit onderzoek is van belang of er verschil is in kennis van de verschillende organisaties met betrekking tot het armoedebelief. Hiervoor zijn de vragen 1, 3, 4 en 6 uit de enquête voor gebruikt. Om dit te meten is een algemene vraag over kennis van het werkveld gesteld; in hoeverre de onderlinge organisaties elkaar kennen en denken te weten wat de andere organisaties als hoofdtaak op het gebied van armoedeproblematiek hebben.

In het algemeen is per organisatie de bekendheid met de andere organisaties goed zie, tabel 1. Alleen de Weekendschool Toppers op zondag (8%), Resto VanHarte (24%) en het team Levensonderhoud (36%) zijn bij minder dan 50% van de respondenten bekend. De overige organisaties zijn bij meer dan 80% van de respondenten bekend van naam en men denkt te weten welke hoofdtaak de betreffende organisatie heeft op het gebied van armoedeproblematiek. De Voedselbank scoort het best met een bekendheid van 98%.

Tabel 1 Onderzoek onderlinge communicatie tussen organisaties

Wie kent wie	Weekendschool Toppers op zondag	Resto VanHarte	Stichting Leergeld	Voedselbank	Kledingbank	Fonds Bijzondere Noden	Humanitas Thuisadministratie	Stadsbank Oost Nederland locatie	Team Bijzondere bijstand	Team Levensonderhoud	Wijkteam
Stadsbank Oost Nederland locatie Enschede	0	0	7	10	8	9	8	10	8	1	8
Stichting Leergeld	1	1	4	4	3	4	3	3	2	0	3
Team Bijzondere bijstand	1	2	5	6	5	6	5	6	6	5	5
Team Levensonderhoud	0	0	1	2	2	0	1	2	2	2	2
Voedselbank	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Wijkteam	1	8	26	26	25	24	22	22	24	10	21
Bekend bij (Aantal)	4	12	44	49	44	44	40	44	43	18	40
Bekend bij (%)	8	24	88	98	88	88	80	88	86	36	80

Deze bekendheid met andere organisaties zou af kunnen hangen van het al dan niet vrijwilliger zijn of de periode dat men al werkzaam is in het werkveld. De bekendheid van de vrijwilligers met de organisaties lijkt sterk op die van de beroepskrachten zie, tabel 2. De eerder genoemde

minder bekende organisaties scoren ook bij de vrijwilligers lager, terwijl de overige instanties ook bij de vrijwilligers goed bekend zijn. Wanneer men naar de duur van de werkzaamheden kijkt in tabel 3, blijken de medewerkers die nog maar kort werkzaam zijn (minder dan 2 jaar) alleen bij de minder bekende organisaties slechter te scoren dan hun langer werkzame collega's.

Tabel 2 "Wie kent wie" opgesplitst naar beroepskrachten en vrijwilligers.

Beroepskracht of vrijwilliger	Weekendschool Toppers op zondag	Resto VanHarte Enschede	Stichting Leergeld Enschede	Voedselbank Enschede	Kledingbank Enschede	Fonds Bijzondere Noden Enschede	Humanitas Thuisadministratie locatie Enschede	Stadsbank Oost Nederland locatie Enschede	Team Bijzondere bijstand gemeente Enschede	Team Levensonderhoud gemeente Enschede	Wijkteam Enschede
Beroepskracht	2	10	39	44	40	39	36	40	40	17	37
Beroepskracht (%)	4.4	22.2	86.7	97.8	88.9	86.7	80.0	88.9	88.9	37.8	82.2
Vrijwilliger	2	2	5	5	4	5	4	4	3	1	3
Vrijwilliger (%)	40.0	40.0	100.0	100.0	80.0	100.0	80.0	80.0	60.0	20.0	60.0

Tabel 3 bekendheid tussen organisaties; duur werkzaamheid

	Weekendschool Toppers op zondag	Resto VanHarte Enschede	Stichting Leergeld Enschede	Voedselbank Enschede	Kledingbank Enschede	Fonds Bijzondere Noden Enschede	Humanitas Thuisadministratie locatie Enschede	Stadsbank Oost Nederland locatie Enschede	Team Bijzondere bijstand gemeente Enschede	Team Levensonderhoud gemeente Enschede	Wijkteam Enschede
Korter dan 2 jaar (aantal)	0	1	9	11	10	9	8	11	10	1	11
Korter dan 2 jaar (%)	0.0	9.1	81.8	100.0	90.9	81.8	72.7	100.0	90.9	9.1	100.0
2-5 jaar (aantal)	0	6	19	20	20	17	16	17	18	9	14
2-5 jaar (%)	0.0	28.6	90.5	95.2	95.2	81.0	76.2	81.0	85.7	42.9	66.7
Langer dan 5 jaar (aantal)	4	5	16	18	14	18	16	16	15	8	15
Langer dan 5 jaar (%)	22.2	27.8	88.9	100.0	77.8	100.0	88.9	88.9	83.3	44.4	83.3

Tot slot is duidelijk geworden dat 1 van de 50 respondenten alle 11 instanties kent en hun hoofdtaken denkt te weten. De gemiddelde medewerker kent iets minder dan 70% van alle aan het armoedebeleid gelieerde instanties zie tabel 4 in bijlage 1.4.1.

4.1.2. Antwoorden online-enquête uitvoerders

Om vervolgens de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn tijdens de online-enquête de volgende vragen (7 t/m 24) gesteld:

Heeft u tijdens het uitoefenen van uw functie wel eens contact met één van de volgende organisaties? (Daarbij zijn de aan de enquête deelnemende organisaties genoemd).

Bijna 96 % van de respondenten heeft contact met één of meerdere van de eerdergenoemde instanties. 1 vrijwilliger en 1 beroepskracht hebben geen contact met een andere organisatie.

Met welke van de genoemde organisatie heeft u het vaakst contact m.b.t. een door cliënt ingediende aanvraag. (Er is de respondenten gevraagd om een persoonlijke top 3 samen te stellen).

Uit deze gezamenlijke top 3 is op te maken waar de meeste contacten plaatsvinden. De meeste contacten onder alle deelnemers vinden plaats met de Stadsbank Oost Nederland (SON), en het Wijkteam. Uit de kolom is op te maken dat elke deelnemende organisatie in het werkveld contact met hen opneemt. Het team Bijzondere bijstand wordt met uitzondering van het team Levensonderhoud ook door iedereen gecontacteerd. Onderling nemen zij het vaakst contact met elkaar op. Voor de Voedselbank zijn zij ook een belangrijke gesprekspartner. Dat laat de onderstaande tabel over en weer zien. Humanitas Thuisadministratie is voor de SON en het Wijkteam ook in beeld als veelvuldig gesprekspartner. Gezien hun expertise is dat een normaal beeld.

De respondenten van het Wijkteam hebben meer gevarieerde contacten in hun top 3. De Kledingbank wordt met 11% alleen door het Wijkteam genoemd. Door de SON en het team Bijzondere bijstand wordt deze en stichting Leergeld geheel niet benoemd. Dit kan er op duiden dat zij minder bekendheid in het netwerk hebben of dat zij niet tot de top 3 van de respondenten behoren. Opvallend is daarnaast het contact (75%) tussen stichting Leergeld en het Fonds bijzondere noden. Zij komen als vrijwilligersorganisaties als enige met elkaar in contact. Uit het schema blijkt dat dit van stichting Leergeld uitgaat. Dat zou er op kunnen duiden dat wanneer stichting Leergeld niet aan een aanvraag kan voldoen, een medewerker contact opneemt met het Fonds bijzondere noden met de vraag of zij iets voor het kind kunnen betekenen. Het Wijkteam staat bij stichting Leergeld met 50% op de tweede plaats. Wanneer vervolgens wordt gekeken bij het Wijkteam is te zien dat ook daar 15% van de respondenten heeft aangegeven contact te hebben met stichting Leergeld (tabel 5).

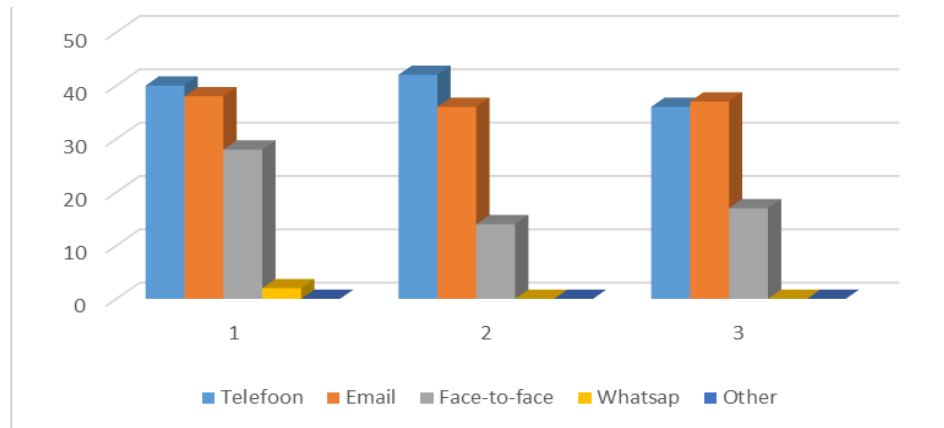
Tabel 5 Met wie communiceert u het meest (totale top 3)

Met wie communiceert u het meest (%)?	Aantal deelnemers	Weekendschool Toppers op zondag	Resto VanHarte Enschede	Stichting Leergeld Enschede	Voedselbank Gemeente Enschede	Kledingbank Gemeente Enschede	Fonds Bijzondere Noden Enschede	Humanitas Thuisadministratie locatie Enschede	Stadsbank Oost Nederland locatie Enschede	Team Bijzondere bijstand gemeente Enschede	Team Levensonderhoud Gemeente Enschede	Wijkteam Gemeente Enschede
Stadsbank Oost Nederland locatie Enschede	10	0	0	0	30	0	10	40	20	50	0	100
Stichting Leergeld Enschede	4	0	0	25	0	0	75	25	25	25	0	50
Team Bijzondere bijstand gemeente Enschede	6	0	0	0	17	0	17	0	67	50	50	83
Team Levensonderhoud gemeente Enschede	2	0	0	0	0	0	0	0	50	0	150	100
Voedselbank Enschede	1	0	0	0	0	0	0	0	100	100	0	100
Wijkteam Enschede	27	0	0	15	48	11	11	26	89	67	19	0

Opm; een medewerker van team Levensonderhoud heeft het eigen team in de top 3 vaker als belangrijkste gesprekspartner opgegeven. Vandaar de 150% score bij dit team.

Hoe vindt het contact plaats?

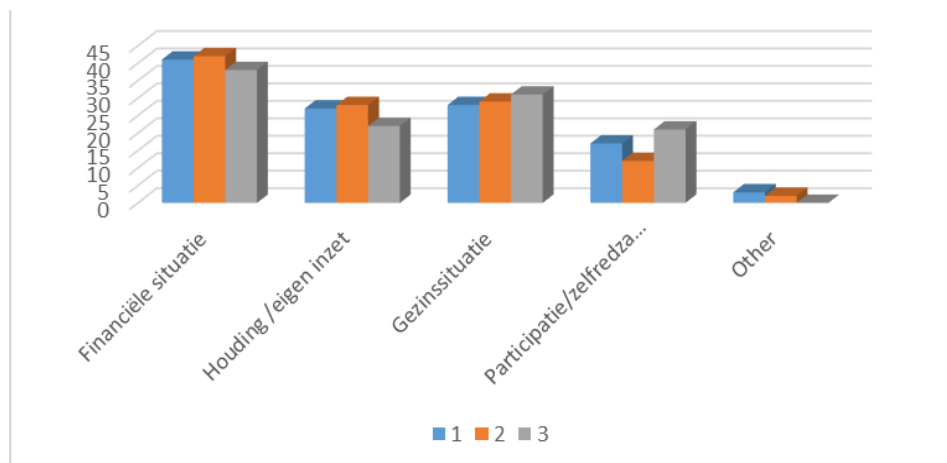
Het contact vindt voornamelijk telefonisch (85,1%) of via e-mail (80,9 %) plaats, zie Figuur 1. Meer dan de helft geeft aan ook *face to face* contact te hebben. Er is ook gekeken of er verschil is tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Daarin bleek geen significant verschil waarneembaar te zijn.



Figuur 1 Manier van contact

Wat wordt er besproken tijdens het contact?

Tijdens het contact wordt voornamelijk gesproken over de financiële situatie (87,2%) van het gezin, zie Figuur 2. In iets meer dan de helft van de contacten wordt daarnaast ook de houding/eigen inzet van de cliënt besproken en hoe de gezinssituatie van de cliënt er uitziet.

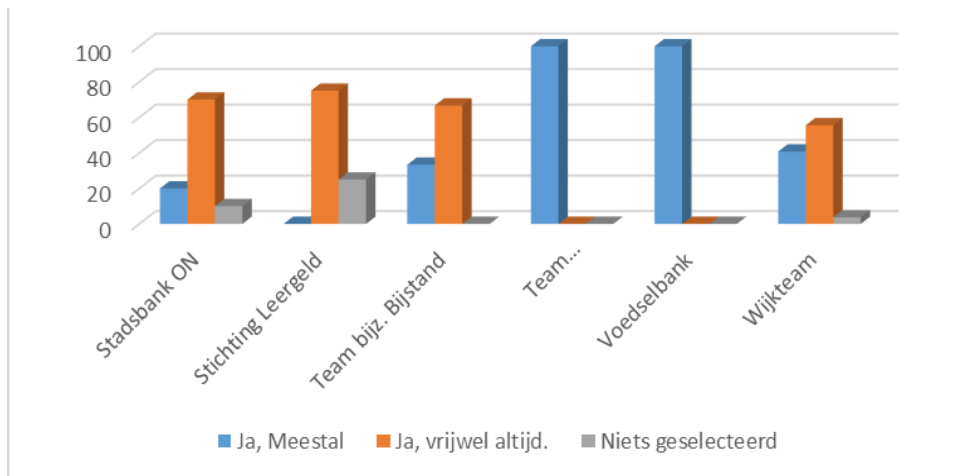


Figuur 2 Onderwerp communicatie

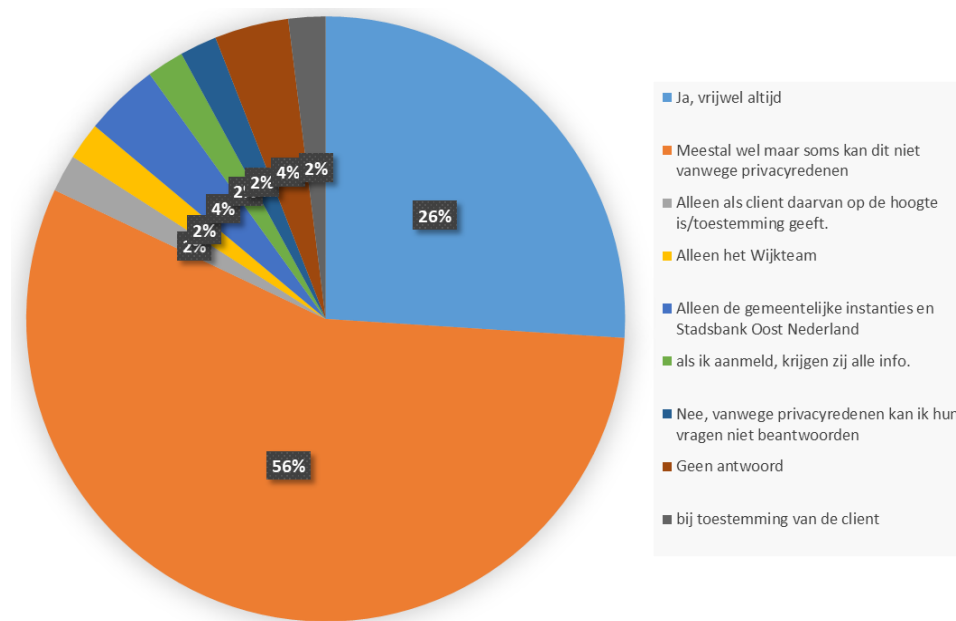
Daarnaast bespreekt ongeveer 1/3 van de ondervraagden ook in welke mate de aangevraagde voorziening bijdraagt in de participatie/zelfredzaamheid van het gezin. Ook hier bleek dat er geen significante verschillen zaten tussen vrijwilligers en beroepskrachten.

Worden, tijdens het contact, de vragen beantwoord? De respondenten geven aan dat ze vrijwel altijd (61,7%) antwoord op hun vragen krijgen. De overige respondenten (38,3%) geven aan dat hun vragen meestal worden beantwoord, zie Figuur 3. Wanneer echter wordt gekeken of zij

ook informatie aan anderen verstrekken, valt op dat dit omgekeerd veel minder gebeurt. Zo zegt 26 % dat vrijwel altijd te doen. Meer dan de helft van de respondenten zegt dat ze dat meestal wel doen maar dat vanwege privacy-overwegingen dit soms niet kan, zie Figuur 4.



Figuur 3 Antwoord op vragen?



Figuur 4 Kunt u zelf altijd antwoord geven?

4.2. ONDERZOEKSVRAAG 2

Hoe ziet de communicatie richting de gezinnen eruit wanneer zij in aanmerking willen komen voor een voorziening?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is bestaand materiaal (paragraaf 4.2.1) geanalyseerd. Daarnaast zijn hiervoor vragen (25 t/m 29) gesteld in de online-enquête.

4.2.1. Analyseren bestaand materiaal

Er is onderzoek verricht naar de verschillende informatie die de organisaties op hun website hebben geplaatst. Ook is eventueel beschikbaar foldermateriaal bestudeerd. Wanneer de informatie van deze bronnen niet toereikend was, is er contact gezocht met de betreffende organisatie. Dit onderzoek is opgezet vanuit het idee dat een gezin zelf actief op onderzoek uitgaat. Het doel was om te achterhalen welke informatie het gezin op deze manier dan kan vergaren. Ook zijn de verschillende aanvraagformulieren bekeken waarmee een aanvraag bij de verschillende organisaties kan worden ingediend. Deze formulieren kunnen door het gezin zelf, of door een eventuele instantie ingevuld worden. Er is een overzicht⁷ in bijlage 2 bijgevoegd om inzichtelijk te maken waar de verschillen en de overeenkomsten zitten tussen de informatie die de verschillende instanties nodig hebben.

Uit het eerder genoemde onderzoek (Schudde, Struiksmā, & Anema, 2015) bleek dat het aanleveren van deze informatie voor cliënten een drempel opwerpt en reden kan zijn om een aanvraag voor een voorziening niet in te dienen. Verder is uit het onderzoek uit 2015 gebleken dat de gemeente Enschede onvoldoende informatie verstrekt over welke regelingen er in Enschede met betrekking tot het armoedebelid zijn en dat zij onvoldoende oog heeft voor de individuele situatie van de cliënt. De gemeentelijke websites zijn daarom hierop nader onderzocht.

GEMEENTELIJKE WEBSITES

GeldkompasEnschede.nl. Dit is geen gemeentelijke website, maar wel in opdracht van de gemeente Enschede gemaakt. Het is een hulpwijzer van Sdu Uitgevers in Den Haag. Geldkompas Enschede helpt inwoners bij het zoeken naar passende oplossingen om zelf een situatie betreffende het onderwerp de baas te kunnen. Dit kunnen bespaartips zijn om op bijvoorbeeld boodschappen te besparen en manieren om inzicht in geldzaken te krijgen. Inwoners kunnen hier ook terecht wanneer zij informatie willen hebben over wonen, zorg, geld, werk, vervoer, actief zijn en jeugd en gezin.

Verwijzing naar deze website heeft jarenlang op elke toen nog Wwb-beschikking van de gemeente Enschede gestaan. De website verwijst door naar andere websites van instanties, maar doorklikken is niet mogelijk. Opvallend is dat er op de website wel gesproken wordt over meedoen en sporten voor kinderen maar niet wordt doorverwezen naar de eigen website van het Kindpakket. (Geldkompas Enschede, 2016). Ook lijkt het erop dat de website niet wordt bijgewerkt. Zo wordt bijvoorbeeld het oude adres van Werkplein Enschede aan de korte Hengelsestraat vermeld en dat de verstrekkingen van Stichting Leergeld bedoeld zijn voor een gezinsinkomen tot 110% van de bijstandsnorm terwijl dit 120% is (Geldkompas Enschede, 2017).

WijkteamsEnschede.nl. De Wijkteams hebben een eigen, begin 2017, vernieuwde website waar allerhande informatie is te vinden. Deze informatie is onderverdeeld in verschillende thema's zoals Geld en werk, Participeren, Opvoeden & opgroeien, Relatie, Ondersteuning mantelzorg enz. De thema's Participeren, Opvoeden & opgroeien en vooral Geld en werk

⁷ Dit overzicht is een aantal keren bijgewerkt vanwege wijzigingen die zich gedurende het onderzoek hebben voorgedaan.

hebben mijns inziens het meest met dit onderzoek te maken. Alleen bij het thema Geld en werk verwijzingen *Administratie, Schulden en Uitkomen met geld* wordt doorverwezen naar de website van Geldkompas Enschede. Er is geen link naar het Kindpakket en ook niet naar de algemene website Enschede.nl of de Stadsbank Oost Nederland. Ook bij het thema *Jongeren* wordt hier geen vermelding van gemaakt (Wijkteams Enschede, 2017).

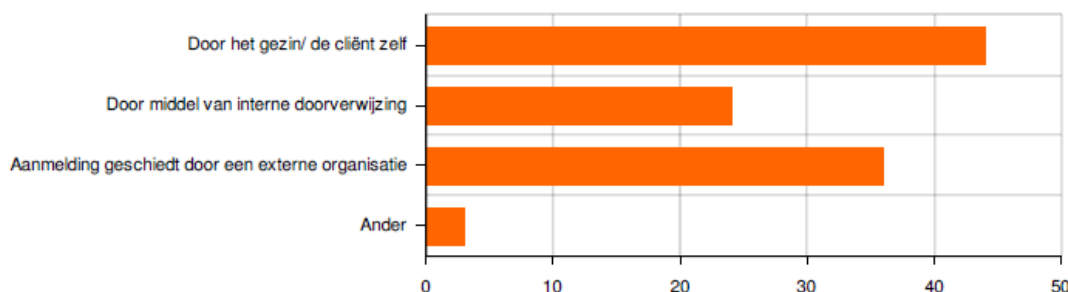
Enschede.nl. Deze gemeentelijke website is het algemene digitale voorportaal van de gemeente en heeft een verwijzing *Werk en Inkomen*. Deze bestaat uit 6 grote thema's. Werk zoeken, Bijscholing of opleiding zoeken, Bijstand- Uitkering- Participatiewet Werk. Een laag inkomen, Hulp bij schulden en Kindpakket: Ieder kind kan meedoen. Een laag inkomen verwijst door naar Geldkompas Enschede. Bij "Hulp bij schulden" wordt in eerste instantie doorverwezen naar de websites Geldkompas Enschede en van Wijkteams Enschede. Daarnaast is er een korte uitleg aanwezig hoe en waarmee de Stadsbank Oost Nederland hulp kan bieden. Achter het thema Kindpakket: Ieder kind kan meedoen, staat een veelvoud aan voorzieningen. Per voorziening wordt in het kort uitgelegd waarvoor de voorziening is bedoeld en waar deze kan worden aangevraagd. In de meeste gevallen is er een doorlink mogelijkheid naar de website waar meteen de aanvraag kan worden gedaan. Opvallend op deze website is dat alleen bij het thema "Hulp bij schulden" onderaan de pagina bij de verwijzing "*Gerelateerde producten*" een vermelding staat voor het aanvragen van een betalingsregeling gemeentelijke belastingen en aanvragen Bijzondere bijstand. Bijzondere bijstand en het digitaal aanvraagformulier hiervoor is ook te bereiken via de verwijzing *alle onderwerpen* in Werk en Inkomen. In het voorportaal waar ook de verwijzing Werk en Inkomen is een verwijzing *Zorg en welzijn* aanwezig. Deze leidt de bezoeker op de eerste pagina al door naar het Wijkteam en via een actieve link komt de bezoeker dan ook op deze site. (Gemeente Enschede, 2017).

4.2.2. Antwoorden online-enquête uitvoerders

Om deze onderzoeksvraag van paragraaf 4.2 verder te beantwoorden zijn tijdens de online enquête onder de uitvoerders de volgende vragen (25 t/m 29) gesteld:

Hoe komt het eerste contact voor een voorziening tot stand?

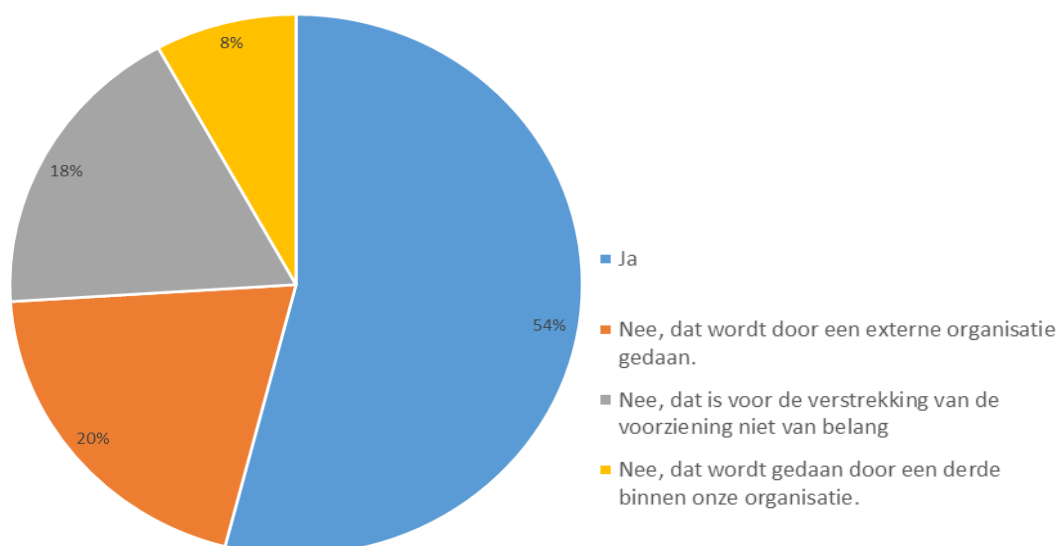
Een eerste contact voor een aanvraag komt op verschillende manieren tot stand. Het merendeel (91,7%) van de respondenten geven aan dat het gezin zelf een aanvraag doet. Ook wordt door externe partijen aangevraagd (75%) of wordt intern (50%) doorverwezen, zie Figuur 5.



Figuur 5 Hoe komt een eerste contact voor een voorziening tot stand?

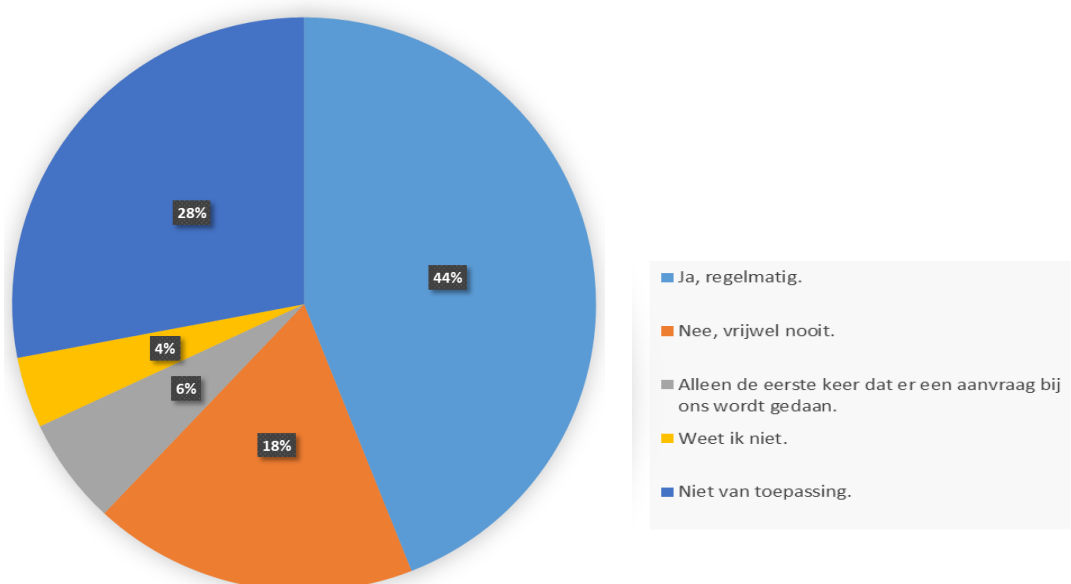
Beoordeelt u als uitvoerder zelf de financiële situatie van een cliënt om te bepalen of deze recht heeft op de aangevraagde voorziening?

Iets meer dan de helft (56,3%) beoordeelt zelf of de cliënt in aanmerking komt voor een voorziening, zie Figuur 6.



Figuur 6 Beoordeelt u als uitvoerder zelf de financiële situatie van een cliënt?

Komt het vaak voor dat een cliënt achteraf nog bewijsstukken m.b.t. zijn inkomen moet aanleveren om te bepalen of hij binnen de doelgroep valt?

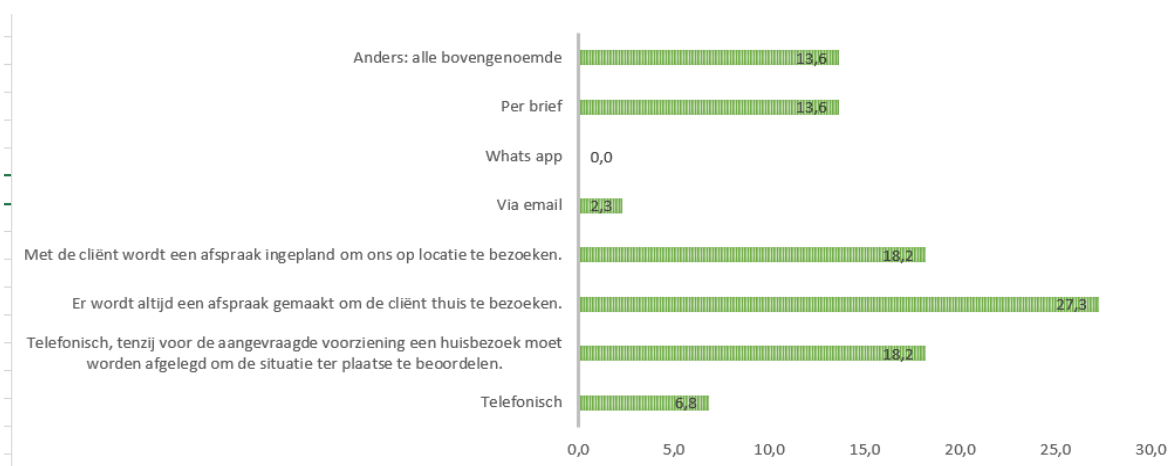


Figuur 7 Achteraf aanleveren bewijsstukken met betrekking tot inkomen

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat er achteraf nog bewijsstukken moeten worden aangeleverd, zie Figuur 7. Een kwart van de respondenten die de vraag met *niet van toepassing* hebben beantwoord komen uit het Wijkteam. Voor het Wijkteam wordt immers geen

onderscheid gemaakt op basis van inkomensgegevens. Daarnaast zijn er ook wijkcoaches die nu specifiek ingezet worden vanuit budgetbeheer SON; deze wijkcoaches hebben deze vraag mogelijk anders opgevat. De daadwerkelijke verstreckende organisaties hebben op deze vraag geantwoord dat dit regelmatig gebeurt (bijlage 1.4.2).

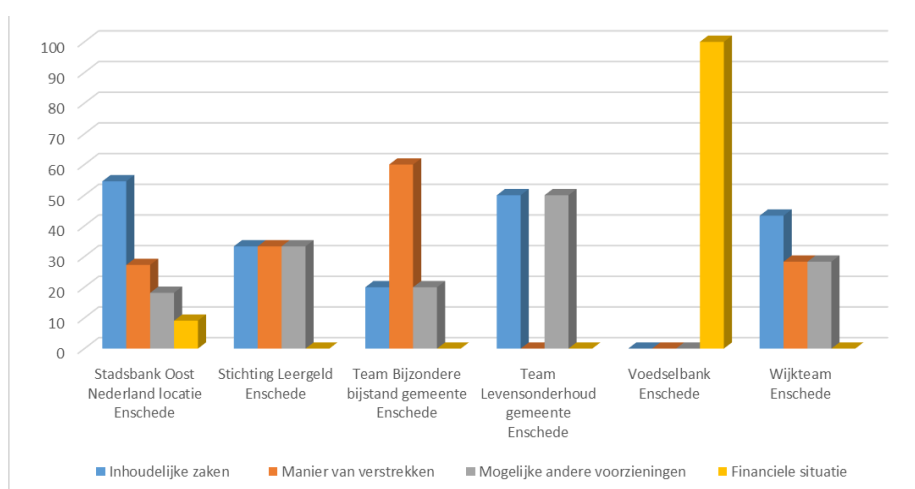
Als eenmaal duidelijk is dat het gezin in aanmerking kan komen voor een voorziening, hoe verloopt dan het verdere contact met de cliënt?



Figuur 8 Hoe verloopt het vervolgcontact met de cliënt?

Bijna de helft (45,5%) geeft aan dat dit altijd in een persoonlijk (*face to face*) gesprek gebeurt. Bijna de helft van respondenten die werkzaam zijn bij het Wijkteam geeft aan dat dit afhankelijk is van de situatie en wens van het gezin. Een aanvraag levensonderhoud moest tot juli 2017 altijd persoonlijk worden aangevraagd, maar kan nu alleen nog digitaal worden aangevraagd. Nadat de aanvraag is ingediend volgt er een persoonlijk gesprek. Een aanvraag bijzondere bijstand kan sinds augustus 2017 ook digitaal worden aangevraagd. Bij dit laatste team wordt alleen in geval van een huisbezoek *face to face* met cliënten gesproken. De overige informatie-uitwisseling gebeurt meestal telefonisch.

Wat wordt er tijdens het contact met de cliënt/gezin besproken?



Figuur 9 Gespreksonderwerp eerste contact

Tijdens het contact met de cliënt worden er verschillende zaken besproken. Zo is te zien dat bij de SON, het Wijkteam en team Levensonderhoud het voornamelijk over inhoudelijke zaken gaat. Bij het team Bijzondere bijstand hoe de verstrekking plaatsvindt. Bij stichting Leergeld worden alle onderwerpen evenredig besproken. Bij de voedselbank wordt alleen de financiële situatie met de cliënt besproken. Opvallend is dat bij de meeste beroepskrachten er minder aandacht is voor andere armoedevoorzieningen waarvan het gezin gebruik kan maken.

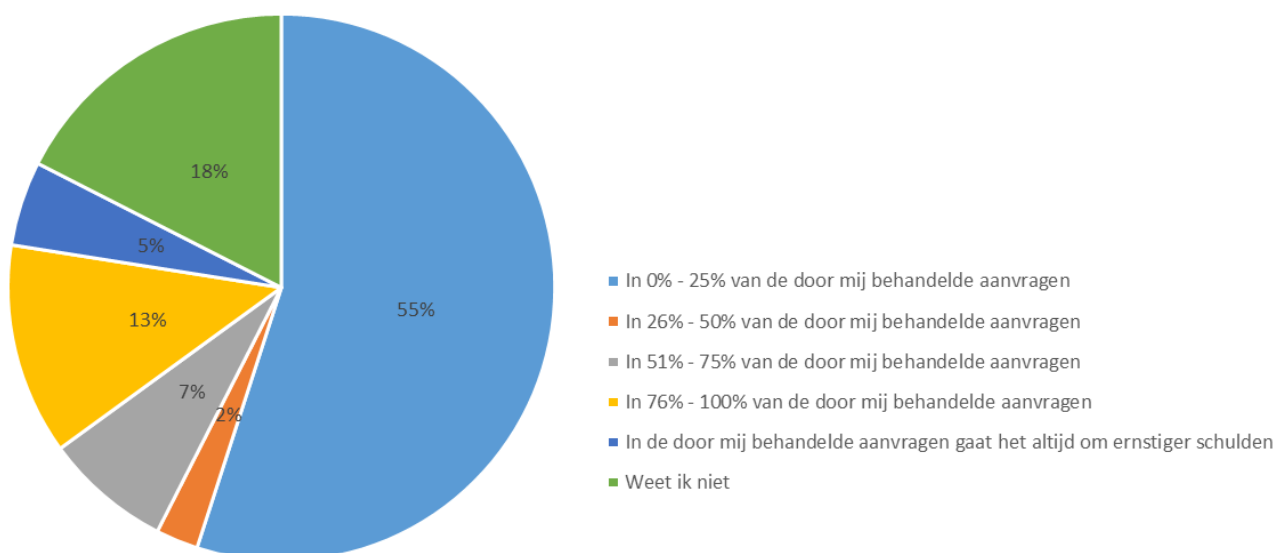
Schulden in samenhang met armoedeproblematiek (vragen 30 t/m 33)

Zoals al eerder is aangegeven creëren schulden meer schaarste. Roodstand op de betaalrekening en achterstallige betalingen zijn feitelijk openstaande leningen waarover een grotere som moet worden terugbetaald dan is geleend. Het voorkomen van problematische schulden is cruciaal voor het voorkomen van armoede. Het is immers de start van de neerwaartse spiraal waar gezinnen in terecht kunnen komen. Door deze vroegtijdig te doorbreken of te voorkomen maakt de aanpak niet alleen makkelijker, het heeft ook minder impact op het welzijn van het gezin. Daarnaast is de maatschappelijke schade kleiner als de schulden in een vroegtijdig stadium kunnen worden geregeld (Nibud, 2017). Tijdens de online-enquête zijn daarom de volgende vragen gesteld.

Bent u, wanneer u de aanvraag behandelt, op de hoogte van eventuele schulden die de cliënt heeft?

Het merendeel van de respondenten (83,3%) is op de hoogte van eventuele schulden die het gezin heeft (bijlage 1.3 vraag 30)?

In hoeveel procent van de aanvragen betreft het een gezin met geen of lichte schulden? (onder lichte schulden wordt hier verstaan – tot € 750,00 roodstand op de betaalrekening of het steeds net te laat betalen van de vaste lasten.)



Figuur 10 Worden de schulden als licht ingeschat?

Meer dan driekwart van de respondenten (77 %) behandelt aanvragen waarbij zij in aanraking komen met gezinnen die lichte schuldenproblematiek hebben. Bij 20% betreft dat meer dan de helft van hun te behandelen aanvragen. Bij 55% is dat nog een kwart van hun aanvragen. Bij 5 % gaat het altijd om ernstige schulden en 18 % weet het niet.

Wanneer er sprake is van schulden verwijst u de cliënt dan door?

Van de respondenten die op de hoogte zijn van de schuldenproblematiek verwijst 25% het gezin niet door naar een organisatie die hen hulp kan bieden. De helft van hen (12,5%) vindt dat niet tot hun taak behoren. Bijna de helft (47,5%) van de respondenten verwijst cliënten wel altijd door, de overige (27,5%) alleen als het om ernstige schuldenproblematiek gaat.



Figuur 11 Doorverwijzing bij schulden.

Naar wie verwijst u hen door? (meerdere antwoorden mogelijk)

Degenen die het gezin wel doorverwijzen doen dat allen naar de Stadsbank Oost Nederland (100%). Een deel (66,7%) verwijst hen ook door naar Humanitas Thuisadministratie of het Wijkteam (33,3%). Daarnaast wordt nog doorverwezen naar de website Geldkompas Enschede (13,3%) of naar een bewindvoerder (10%) zie, bijlage 1.3 vraag 33. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan worden gekozen welke instantie het meest geschikt hiervoor is.

4.2.3. Antwoorden diepte-interviews uitvoerders

Om antwoord en verdieping te krijgen bij deze onderzoeksvraag zijn voor deze vraag bij de dimensie informatieverstrekking een aantal topics benoemd. Over elk van deze topics is/zijn een basisvra(a)g (en) gesteld. Hieronder worden de topics benoemd, wordt de bijbehorende vraag beschreven en de resultaten vermeld. De respondenten van de interviews worden respondenten B genoemd.

Algemene informatieverstrekking

Wat vindt u van de huidige informatieverstrekkingen van de verschillende armoedeverzoeken voor gezinnen?

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat volgens alle respondenten dat de gemeente onvoldoende informatie verstrekt richting gezinnen. Er is te weinig bekend bij gezinnen over mogelijke

armoederegelingen. Volgens 83,3% van de respondenten is sprake van informatieverstrekking via verschillende websites waarop zaken niet eenvoudig te vinden zijn. De informatieverstrekking is volgens 91,6% niet duidelijk, incompleet of zelfs onjuist. Een groot deel van de gezinnen waar de uitvoerders mee werken zijn digitaal niet vaardig, hebben moeite met de taal of begrijpen (91,6%) de informatie die op de website wordt aangeboden niet. Een aantal respondenten (41,6%) geeft aan dat ze zelf ook door de onduidelijke informatieverstrekking niet weten of het gezin wel of niet in aanmerking komt voor een voorziening. Zij moeten vaak veel moeite moeten doen om de juiste informatie te achterhalen.

Hoe zou de informatieverstrekking volgens u beter kunnen?

Digitaal aanbieden alleen is volgens de respondenten niet voldoende. Gezinnen zouden op verschillende manieren moeten worden geïnformeerd en de informatie moet beter worden afgestemd op de verschillende inwoners van de stad. Er zou door de gemeente zelf regelmatig meer aandacht kunnen worden besteed aan de armoedeproblematiek via nieuwsbronnen of fysiek⁸ in de stad. Een artikel op de voorpagina van de Huisaanhuis krant en niet bij de gemeentelijke mededelingen. Inloopochtenden houden in de wijk en flyer worden ook genoemd als opties. Daarnaast zouden scholen en verenigingen van de bestaande relevante regelingen op de hoogte moeten worden gebracht. Zij kunnen de ouders daar dan op wijzen door middel van ouder- of thema-avonden. Belangrijk is ook dat mensen vragen kunnen stellen tijdens een informatiemoment, tweezijdige communicatie. Gezinnen zouden zo meer gestimuleerd worden om over hun situatie te praten met anderen of eerder hulp te zoeken.

Samenwerken

Denkt u dat de netwerkpartners voldoende informatie hebben over elkaars doelen en werkwijze? Daarbij is ook gekeken of vertrouwen onderling een rol speelde en welke ontwikkelingen er nu in het netwerk zijn om elkaar te informeren. Om kennis te toetsen is ook gevraagd naar 1 of 2 voorzieningen en gevraagd of deze bekend waren bij de geïnterviewde gedurende het interview.

Alle respondenten B geven aan dat zij zelf goed op de hoogte zijn van de verschillende regelingen en werkwijzen van de eerder genoemde organisaties. Een kwart van hen geeft aan dat er ook op basis van vertrouwen moet worden gewerkt. Zo kan een aanvraag sneller worden afgehandeld zonder dat er van alles vooraf moet worden getoetst. Bijvoorbeeld als er al een samenwerkingspartner in het gezin aanwezig is zou een huisbezoek door de verstrekken voorziening onnodig moeten zijn. De verstrekken partij moet dan kunnen vertrouwen op de al aanwezige samenwerkingspartner.

Uit de gegeven antwoorden gedurende het interview blijkt dat kennis over voorzieningen en elkaars werkwijze ontbreekt in het netwerk. Zo wordt bijvoorbeeld door zowel een vrijwilliger als een beroepskracht benoemd dat een deel van de wijkcoaches hun organisatie regelmatig mailt met vragen of een aanvraag via de e-mail doet, terwijl de gevraagde informatie en het aanvraagformulier op de website staan. Ook worden er zaken aangevraagd die zij niet verstrekken of hebben mensen een te hoog inkomen of te veel vermogen en is de hulpverlener daar niet van op de hoogte. Gezinnen verwachten dan veel van een aanvraag maar worden dan

⁸ een happening in de binnenstad d.m.v. theater of optredens op een “vrolijke” manier de problematiek ook onder de aandacht brengen.

alsnog teleurgesteld. Eén van de respondenten geeft aan dat diepgaande kennis ook niet altijd noodzakelijk is. Je kunt mensen immers doorsturen naar een voorziening of naar de gemeente. Daarnaast zegt één van de andere respondenten dat het noodzakelijk is dat in ieder geval elke gemeenteambtenaar op de hoogte moet zijn van de regelingen en daarover uitleg moet kunnen geven. Alleen doorverwijzen naar een website is volgens deze respondent niet voldoende.

Verder blijkt tijdens de interviews dat bijna de helft (41,6%) van de respondenten niet op de hoogte is van bepaalde armoedeverorzieningen zoals bijvoorbeeld het Kindpakket of de Kledingbank. Ook geven zij aan dat ze niet weten waar ze de digitale informatie hierover kunnen vinden. Opvallend is dat dit de beroepskrachten zijn, zij geven aan hierover geen informatie van hun organisatie te hebben ontvangen. De geïnterviewde vrijwilligers zijn allen goed op de hoogte van de verschillende voorzieningen en worden ook regelmatig door hun organisatie geïnformeerd over veranderingen of nemen hiertoe zelf het initiatief.

Een deel van de beroepskrachten geeft aan dagelijks zoveel (digitale) informatie te ontvangen dat ze door de bomen het bos niet meer zien. Regelingen veranderen ook voortdurend of krijgen een andere naam. Ze geven aan dat ze zichzelf niet meer informeren via bijvoorbeeld “intranet” omdat het hen hiervoor aan tijd ontbreekt. Vaker informeren ze bij een collega op de werkvloer of nemen zij telefonisch contact op met de organisatie die hen eventueel verder kan helpen. Zo geeft één van hen aan dat alleen wanneer je erg geïnteresseerd bent of een gezin helpt dat erg veel nodig heeft, wel gaat zoeken. Een andere hulpverlener geeft aan niet alleen in Enschede te werken en dat er per gemeente zoveel verschillen zijn dat dit eenvoudig niet bij te houden is.

Opvallend is dat er ook verschillend wordt gedacht over het gebruik van de regelingen. De meesten zijn van mening dat de regelingen er zijn om er gebruik van te maken. Een aantal waren van mening dat door de extra voorzieningen (toeslagen e.d.) de armoede wel meevalt. Mensen mogen er wel meer moeite voor doen en moeten zich ook maar een keer kunnen redden.

Uitvoeringsbijeenkomst (netwerkbijeenkomst)

De gemeente organiseert één keer per kwartaal een netwerkbijeenkomst. Sinds kort gebeurt dit op locatie bij één van de samenwerkingspartners. Vrijwilligers hebben hier geen toegang toe tenzij ze ook coördinator zijn. Een kwart van de respondenten B heeft de uitvoeringsbijeenkomst benoemd, één van hen gaf aan dat er meestal zo’n 40 – 50 deelnemers zijn. Een aantal van hen geeft aan deze netwerkbijeenkomsten een goed idee te vinden. Zo wordt er volgens hen meer aandacht besteed aan de ontvangende organisatie en dat brengt meer kennis met zich mee. Deze respondenten gaven aan dat tijdens deze bijeenkomsten voornamelijk wordt bijgepraat met mensen die zij al kennen.

4.2.4. Antwoorden vragenlijst gezinnen

De vragenlijsten zijn ingevuld door of met 21 van de 31 bezochte gezinnen. Eén gezin had geen interesse. Bij één gezin was er vanwege taalproblematiek geen goede mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen. De overige acht geselecteerden voldeden niet aan het criterium dat zij in de afgelopen 3 jaar gebruik maakten van een private voorziening. Ook doen van de 21 gezinnen die hebben deelgenomen er 17 (80,95%) een beroep op stichting Leergeld. Dat betekent feitelijk dat van de 29 gezinnen die zijn bezocht en aan de criteria voor Bijzondere

bijstand voldoen er 58,62% gebruik maakt van een armoedevoorziening voor kinderen. Om dit in beeld te kunnen brengen is de volgende vraag gesteld.

Van welke van de onderstaande voorzieningen heeft uw gezin de laatste 3 jaar gebruik gemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk)

stg. Leergeld	Weekendschool Toppers op Zondag	Resto VanHarte	Voedselbank	Kledingbank	Fonds bijzondere noden	Humanitas Thuisadministratie	Stadsbank	Wijkteam (finaciele vragen)	Bijstandsuitkering	Kwijtschelding gem. belastingen	Bijzondere bijstand
1			1				1		1	1	1
1							1	1	1	1	1
			1				1		1		1
			1				1	1	1	1	1
							1	1		1	1
1							1	1	1	1	1
1									1		1
1										1	1
1							1			1	1
1									1	1	1
1											1
1			1				1	1	1	1	1
1	1		1	1	1		1		1	1	1
1							1		1	1	1
1									1	1	1
1							1		1	1	1
1									1	1	1
1									1	1	1
			1				1		1	1	1
1				1			1	1	1	1	1
1									1	1	1
17	1	0	6	2	1	0	13	6	17	18	21

Bovenstaande gegevens laten zien dat door alle respondenten veel gebruik wordt gemaakt van de “duurdere” voorzieningen. Van de respondenten C maakt 61,9% gebruik van de SON. Opvallend is dat er in de afgelopen 3 jaar door de respondenten geen gebruik is gemaakt van Humanitas Thuisadministratie. De niet gebruikers van stichting Leergeld (19,05%) zijn wel allen bekend bij de Stadsbank en de helft bij het Wijkteam. Dat is vreemd omdat zij hier voor hun kinderen wel gebruik van mogen maken. Van de niet gebruikers ontvangt ook 14,29% een uitkering levensonderhoud en heeft kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Eén gezin doet alleen een beroep op stichting Leergeld en de bijzondere bijstand. De helft van de gebruikers van de Voedselbank (28,5%) doet geen beroep op stichting Leergeld. De Kledingbank waar gezinnen, met een inkomen tot 120% van de norm, gebruik mogen maken wordt door 9,52% van de respondenten ook daadwerkelijk benut.

4.3. ONDERZOEKSVRAAG 3

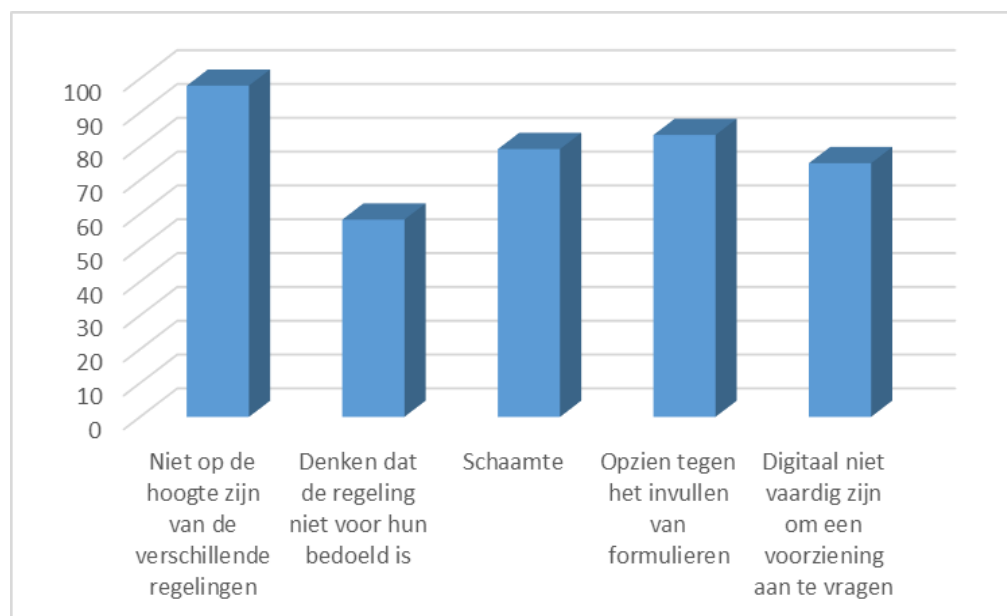
Welke wensen, mogelijkheden en belemmeringen zijn er om de communicatie voor de organisaties onderling en de cliënt te intensiveren zodat er efficiënter en (effectiever) kan worden samengewerkt?

4.3.1. Antwoorden online-enquête uitvoerders

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de volgende vragen (34 t/m 36) gesteld:

Uit onderzoek is naar voren gekomen dat een deel van de inwoners die gebruik zou kunnen maken van een (armoede) voorziening dat niet doet. Waar denkt u dat dit aan ligt?

Vrijwel elke respondent (97,7%) denkt dat inwoners niet goed op de hoogte zijn van het aanbod dat er is. Daarnaast geven zij aan dat mensen opzien tegen het invullen van formulieren (83,3%) en digitaal niet vaardig zijn (75%). Ook speelt schaamte (79,2%) een grote rol. Ook denken zij (58,3%) dat meer dan de helft van de beoogde gebruikers denken dat de regeling niet voor hen bedoeld is.

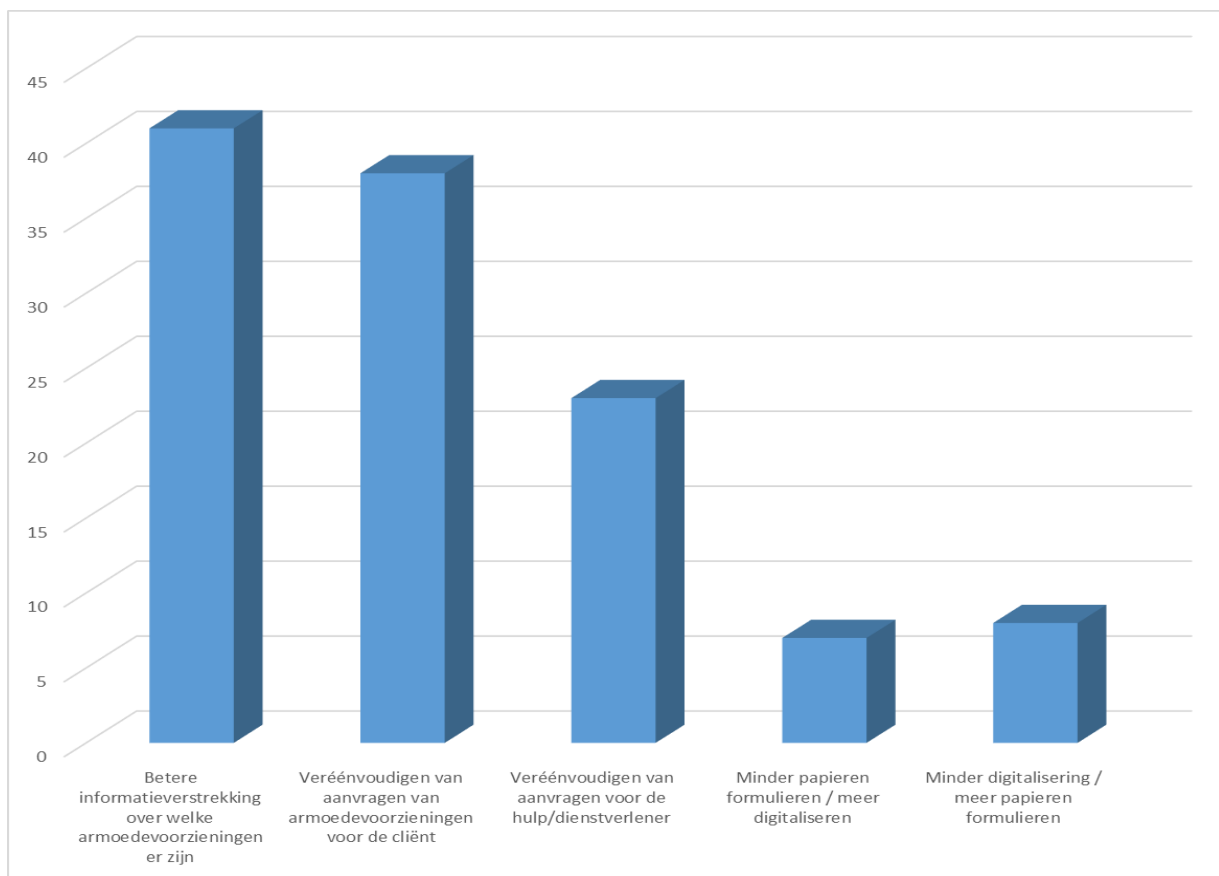


Figuur 12 Redenen om niet deel te nemen

Hoe denkt u dat dit kan worden verbeterd?

Er zou volgens de respondenten (83,3%) een betere informatieverstrekking over de bestaande armoedevoorzieningen moeten komen. Het aanvragen van een armoedevoorziening moet worden vereenvoudigd voor de cliënt (79,2%). Dit geldt ook voor een eventuele begeleidende instantie (47,9%). Opvallend is dat de organisaties met beroepskrachten aangeven dat aanvragen ook voor de hulp- en dienstverleners moet worden vereenvoudigd. Bij de vrijwilligersorganisaties wordt dit niet benoemd. Deze vinden het of eenvoudig genoeg of vullen zelf geen aanvragen met cliënten in. De geënquêteerden konden ook aangeven of zij voorkeur gaven aan digitaal aanvragen of aanvragen met behulp van papieren formulieren. Slechts een derde van de ondervraagden heeft hiervoor een keuze aangegeven. Ongeveer de helft (14,6%) koos voor meer digitalisering en minder papieren formulieren; ongeveer een gelijk percentage van de deelnemers (16,7%) koos juist voor de papieren formulieren.

De respondenten gaven aanvullend nog aan dat de “invulvelden” van een digitale aanvraag behapbaar moeten zijn voor een gezin. Niet iedereen heeft de beschikking over een computer. Er bij de informatieverstrekking rekening moet worden gehouden met de te bereiken doelgroep en er sneller gesignaleerd moet worden bij Economie en Werk.



Figuur 13 Hoe kan niet gebruik worden verminderd?

4.3.2. Antwoorden diepte-interviews uitvoerders

Om antwoord en verdieping te krijgen zijn voor de onderzoeksvraag van paragraaf 4.3. bij de dimensie Informatieverstrekking de topic verhogen bereik benoemd. Hieronder worden zowel de betreffende vraag als de bijbehorende resultaten besproken.

Verhogen bereik

Waarom denkt u dat gezinnen geen gebruik maken van de verschillende regelingen die er voor hen zijn?

- Uit de gegeven antwoorden blijkt dat volgens alle respondenten B (100%) voornamelijk schaamte en de onbekendheid met de verschillende regelingen tot gevolg heeft dat het bereik zo laag is.
- Het bij een aanvraag veelvuldig moeten verstrekken van vrijwel dezelfde gegevens draagt volgens 83,3% van hen hieraan ook bij.
- Volgens 66,6% van de respondenten B erkennen mensen vaak te laat dat zij hulp nodig hebben waardoor er intensievere/langdurige hulp nodig is dan wanneer zij zich eerder hadden gemeld. Elke keer dat zij om hulp moeten vragen bij een andere instantie moeten ze weer een drempel over. Vervolgens moeten daar weer gegevens worden aangeleverd, die voor een groot deel hetzelfde zijn en die ze veelal ook niet direct paraat hebben. Door al deze “drempels” nemen velen niet de moeite om daadwerkelijk de (niet intensieve/tijdelijke) hulp aan te vragen die op dat moment nodig is.
- Opvallend was dat tijdens de interviews door 25% van de respondenten werd genoemd dat de gemeente volgens hem/haar helemaal niet wil dat er meer gebruik wordt gemaakt van de regelingen.

Hoe zou de informatie verstrekking van alle regelingen kunnen worden verbeterd, zodat gezinnen die ervoor in aanmerking komen zoveel mogelijk worden gestimuleerd dat ook te doen?

- Het merendeel (75%) van de uitvoerders denkt dat het ook verschil maakt wanneer, waar en op welke manier mensen de informatie wordt aangeboden. De meesten cliënten kennen volgens de uitvoerders bijvoorbeeld de voorzieningen vanuit hun eigen sociale netwerk. Zo zou er meer kunnen worden ingezet om een bepaalde doelgroep (via kerk, vereniging of kindgerelateerde plaatsen als scholen, consultatiebureau, e.d.) via hun sociale netwerk te bereiken.
- Eenderde (33,3%) gaf ook aan dat als men zijn baan verliest en bij het UWV een uitkering aanvraagt, dit een goed moment is om deze regelingen onder de aandacht te brengen.

4.3.3. Antwoorden vragenlijsten gezinnen

Om antwoorden te krijgen op deze onderzoeksvraag zijn aan de gezinnen een aantal vragen gesteld. Onderstaand worden de bijbehorende vragen en resultaten genoemd. Deze antwoorden worden in het volgende hoofdstuk aangeduid met respondenten C. Een overzicht van deze antwoorden is te vinden in bijlage 4.4.

Op welke manieren probeert u informatie te krijgen over de armoedevervoorzieningen in Enschede?(meerdere antwoorden mogelijk)

De meeste respondenten (52,38%) gaven aan dat zij dit via internet doen. Op alle respondenten gaf 23,81% van hen aan dit via de gemeentelijke website Enschede.nl te doen. De overige van deze 52,38% heeft geen website anders dan Google zoeken genoemd. Zij konden ook niet de naam van de website geven waar zijn dan op terecht kwamen. Een aantal respondenten (14,29%) belt met de gemeente voor informatie via het nummer 14053. Daarnaast wordt informatie ingewonnen via vrienden en familie (42,9%) en ook de hulp- en dienstverlening (42,9%) worden genoemd. Ook worden de school van de kinderen (23,81%) en bureaus (9,5%) genoemd.

Heeft u de informatie die u zocht ook altijd gevonden?

Tweederde (66,66%) van de respondenten vindt de informatie die hij zoekt. De overige respondenten hebben verschillende antwoorden gegeven. Deze variëren van zwemlessen en reiskosten van kinderen tot dat je schulden moet hebben om bijzondere bijstand te kunnen aanvragen. Ook werd genoemd dat onduidelijk is welke voorzieningen er zijn en de informatie soms moeilijk te begrijpen is.

Vindt u de aangeboden informatie duidelijk?

Van de respondenten vindt 61,9% dat de aangeboden informatie wel duidelijk is. Toch blijkt dat deze respondenten (53,8%) ook hebben aangegeven dat dit komt omdat zij contact hebben gehad met het Klantencontactcentrum of omdat hun hulpverlener het goed heeft uitgelegd.

De overige respondenten (38,1%) geven aan dat ze de aangeboden informatie niet begrijpen of onvoldoende vinden. Hiervan heeft 23,81% internet ook als informatiebron genoemd. Eén respondent geeft aan dat, wanneer hij een woord op de website niet begrijpt, hij Google gebruikt om de betekenis van het woord te begrijpen.

Hoe weet u van het bestaan van de voorziening (bijzondere bijstand) die u nu aanvraagt?

Van de respondenten geeft 33,3% aan dat zij deze informatie via hun hulpverlener hebben gekregen. Vervolgens zegt 28,57% eerder gebruik te hebben gemaakt van bijzondere bijstand. Ook via familie en vrienden (19,05%) en bureaus (9,52%) zijn respondenten op de hoogte gebracht van de bijzondere bijstand. Twee respondenten (9,52%) hebben deze informatie van het internet gehaald.

Hoe heeft u deze aanvraag gedaan? en Heeft u hulp gehad bij deze aanvraag?

Iets meer dan een kwart van de respondenten (28,57 %) heeft de aanvraag digitaal gedaan. Hierbij is 9,52% geholpen door hun hulpverlener. Twee respondenten (9,52%) hebben niet zelf de aanvraag gedaan maar deze is door de hulpverlener gedaan. Het merendeel (52,38%) heeft de aanvraag via een papieren aanvraagformulier gedaan waarvan heeft 38,10% het zelf gedaan de anderen hebben daarbij hulp gehad. Van de aanvragen ging het in 2 gevallen om een verlenging van de bijzondere bijstand. Bij 3 had een welzijnsorganisatie of paramedisch specialist bij de aanvraag geholpen. Twee keer een bewindvoerder, 1 keer een wijkcoach en 1 keer een tante.

Heeft u nog extra gegevens als bewijs moeten meesturen? Zo ja, welke gegevens?

Voor de bijstandsaanvraag heeft 28,57% geen extra gegevens hoeven in te sturen. De overige 71,43% heeft wel extra gegevens moeten insturen. De gegevens die meegestuurd moesten worden waren over het algemeen een IDbewijs, inkomensgegevens, bankrekeningafschriften van aanvrager(s) en gezinsleden. Ook werd er een aantal keren gevraagd naar volledige

inkomensgegevens en schulden, toeslagen belastingdienst, zorgpolis en huurcontract. Een respondenten gaf aan dat ze zoveel moest aanleveren dat ze bijna de aanvraag niet had gedaan.

Wat vindt u van de manier waarop u een aanvraag kunt doen bij de verschillende instanties?

De meerderheid 61,9% vindt het makkelijk. Hiervan geeft 9,52% aan dat ze de aanvraag niet zelf doen en 14,29% heeft al eerder een aanvraag hiervoor ingediend. Eén van hen vertelt dat ze de eerste keer hulp heeft gehad van de Stadsbank. De eerste keer was overweldigend en ervaarde ze veel druk wat ze allemaal moest aanleveren. Ze geeft aan dat ze zonder de aangeboden hulp er niet was uitgekomen. De overige 38,10% geeft aan dat ze het aanvragen van armoedevoorzieningen moeilijk vinden. De gemeente kan dit makkelijker maken door één aanvraagformulier te gebruiken, meer voorinvullen, begrijpelijker vragen te stellen en niet voor elke aanvraag gegevens op te vragen. De helft van deze respondenten 19,04% geeft aan dat ze op een andere manier willen aanvragen. Men wil graag telefonisch aanvragen of persoonlijk worden begeleid bij de aanvraag.

4.4. ONDERZOEKSVRAAG 4

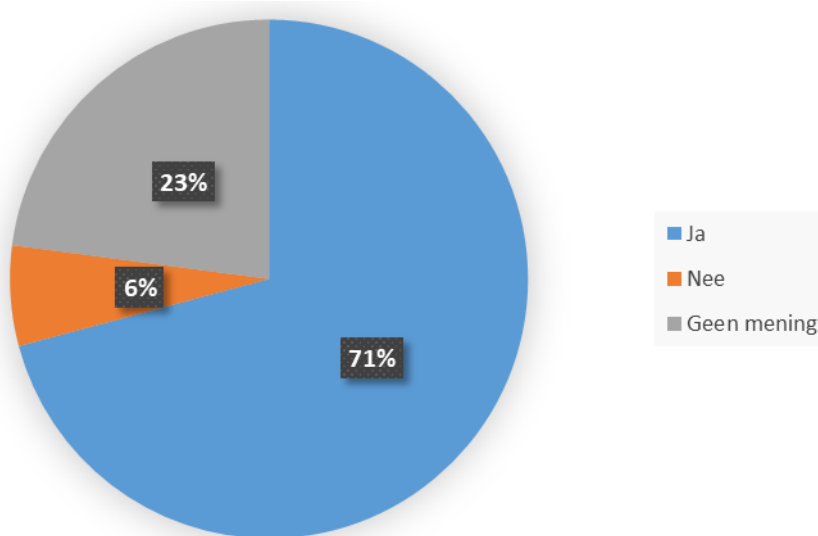
Hoe zou een nieuw communicatiemodel eruit kunnen zien en op welke manier kan dit worden toegepast zodat de uitvoering van het armoedebeleid efficiënter, effectiever en preventiever kan plaats vinden?

4.4.1. Antwoorden online- enquête uitvoerders

Om de onderzoeksvraag van paragraaf 4.4. te beantwoorden zijn de volgende vragen gesteld:

Denkt u dat er door intensievere communicatie in het sociaal netwerk onderling en richting de gezinnen een betere ondersteuning inzake armoedevoorzieningen mogelijk is?

Het merendeel van de respondenten (70,8%) denkt dat door intensievere communicatie betere ondersteuning inzake armoedevoorzieningen mogelijk is. Een klein deel (6,3%) denkt dat niet, hierbij maakte de duur van het dienstverband niet uit. De rest heeft hier geen mening over.



Figuur 14 Betere ondersteuning door intensievere communicatie

Aanvullend op deze vraag zijn er, wanneer men de vraag met ja of nee beantwoordt, extra open vragen gesteld. De overige respondenten gaven aan geen mening te hebben.

Wanneer de vraag met ja werd beantwoord (37 en 38):

Waarom denkt u dat? en Hoe zou dit er dan volgens u uit moeten zien?

Wanneer de vraag met nee werd beantwoord (39):

Waarom denkt u dat?

Bij deze vragen waren er in totaal 34 respondenten. 32 respondenten gaven aan dat door intensievere communicatie een betere ondersteuning volgens hen mogelijk is. De 2 respondenten die nee hebben geantwoord, gaven ook aan waarom zij dat dachten (vraag 39). Hun antwoorden waren:

- Het sociaal netwerk bij een grote groep bestaat ook vaak uit mensen met een LVB (laag verstandelijk beperkt) achtergrond. Zij hebben zelf ook moeite met de financiën; weinig inkomen, zelf schulden, aanvragen (papieren) te ingewikkeld, dus zoiets van: “Laat maar zitten”.....
- Ik denk dat de communicatie al redelijk optimaal is tussen de verschillende partners. Ik denk dat de grootste onduidelijkheid ligt in de vele verschillende soorten voorzieningen en de complexiteit van het aanvragen van deze voorzieningen. Eén centraal punt voor alle voorzieningen zou wellicht een oplossing zijn.

Opvallend is dat deze respondenten aangeven dat zij door intensievere communicatie geen verbetering van ondersteuning mogelijk achten. Toch geven zij wel aan waar volgens hen de problemen zitten en geeft 1 van hen zelfs een suggestie tot verbetering. De open antwoorden (zie bijlage 1.5) van deze bovenstaande vragen zijn onderverdeeld in definiëren van problematiek (37 of 39) en suggesties voor verbetering (38). Waar denken de uitvoerders in het werkveld waar de knelpunten zitten en hebben zij ook ideeën om deze knelpunten vanuit de praktijk gezien te kunnen oplossen? De antwoorden op de vragen zijn onderverdeeld in 3 dimensies namelijk: Informatieverstrekking, versterken van verbindingen in het netwerk en centraliseren van gegevens. Per dimensie zijn zowel de geopperde problemen als ook de aangegeven mogelijke verbeteringen zoveel mogelijk gegroepeerd per onderwerp.

4.4.2. Antwoorden diepte-interviews uitvoerders

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn bij de dimensies informatieverstrekking, verbinden van het netwerk en centraliseren van gegevens topics benoemd (zie bijlage 3.1). Het gaat hierbij om de topics samenwerken, gebruik regelingen centraal melden en gegevens verzamelen. Tijdens de open interviews bleken de dimensies en topics zeer verweven, waardoor de gegeven antwoorden de dimensie- en topicgrenzen overstegen. Omdat deze verwevenheid van de dimensies, topics en antwoorden bijdraagt aan het totaalbeeld, worden de vragen en antwoorden topic en dimensie onafhankelijk gepresenteerd.

Denkt u dat het centraal verzamelen van informatie kan helpen om gezinnen te wijzen op de individuele mogelijkheden die er voor hen zijn? Denk dan aan bijv. financiële status of gezinssamenstelling.

- Alle respondenten B personen denken dat het centraal verzamelen van informatie gezinnen zal helpen.
- Eén van hen geeft aan dat ze daarnaast ook wel vindt dat mensen best moeite mogen doen om een voorziening aan te vragen.
- Een deel zegt dat het ook henzelf (als hulp/dienstverlener) kan helpen.
- Allen geven aan dat met de privacy van het gezin zorgvuldig moet worden omgegaan.
- Twee van hen zeggen dat als zij als hulpverlener helpen met een aanvraag, de cliënt ook akkoord moet gaan met het delen van de benodigde informatie.

Bij wie zouden ze deze gegevens dan moeten aanleveren (en beheren)? Onderscheid tussen financiële en inhoudelijke (gezinsproblematiek) gegevens.

- Alle respondenten B vinden dat de gemeente degene is die de financiële gegevens van het gezin het beste kan beheren.
- Een aantal van hen geeft aan dat zij daar de mogelijkheden toe hebben en eindverantwoordelijk zijn voor goed armoedebeleid. Een digitale kluis per cliënt zou volgens 1 respondent in de toekomst ideaal zijn. De cliënt kan een organisatie dan toestemming geven om in de gegevens te kijken wanneer dat nodig mocht zijn.
- Eén van de respondenten B geeft expliciet aan dat het vooral niet bij het Wijkteam hoort. Als mensen alleen financieel zwaar zitten hoeven ze niet bekend te worden bij het Wijkteam. Dan komt er hulpverlening over de vloer terwijl dat helemaal niet de bedoeling is. Het Wijkteam hoort volgens deze persoon juist niet in de financiële gegevens te kunnen.
- Bij de aanvullende vraag “Wat denkt u dat het gezin daarvan vindt?” geeft een respondent B aan dat het bij sommige mensen wel op weerstand zal stuiten. Daarom moet het ook transparant worden gebracht, wat de bedoeling is van het verzamelen van die informatie. De rest geeft aan dat zij verwachten dat gezinnen geen problemen hebben met het verstrekken van financiële gegevens.
- Iets meer dan de helft (58,33%) van de respondenten B is van mening dat de, met betrekking tot de gezinssituatie problematiek, inhoudelijke gegevens bij het Wijkteam horen. De rest vindt dat deze bij de organisatie horen die deze van de cliënt heeft ontvangen.

Welke voordelen en nadelen ziet u aan het melden van het gebruik van een voorziening bij een centraal punt om gezinnen te attenderen op voorzieningen waarvoor zij mogelijk ook nog in aanmerking komen?

- Alle respondenten B zien de voordelen van een centraal meldpunt, het moet echter wel met toestemming van de cliënt gebeuren. Hierdoor kunnen mensen door het centrale punt er nog eens op worden geattendeerd dat zij gebruik kunnen maken van een regeling.
- Twee (16,67%) van de respondenten B willen zelf als uitvoerende instantie ook wel graag geïnformeerd worden wanneer een gezin geen gebruik maakt van een regeling waarvoor zij wel in aanmerking komen. Ook kan, wanneer het Wijkteam in beeld is, worden geïnformeerd waarom er geen gebruik wordt gemaakt van een regeling.

Denkt u dat, door dit centraal te melden, hier ook preventieve werking kan worden gerealiseerd?

- Zeven (58,33%) van de respondenten B denkt dat het centraal melden een preventieve werking heeft. Zo kan volgens hen breder worden gekeken naar de situatie van het gezin.

Bijvoorbeeld: Iemand met ernstige schuldenproblematiek die een keer een brief mist niet direct een sanctie opleggen, maar uitzoeken of er meer aan de hand is, bijvoorbeeld via de wijkcoach.

- Volgens één respondent heeft het alleen preventieve werking voor grensgevallen die nog net de positieve kant op kunnen.
- Eén is er niet zeker van en de rest (25%) denkt van niet. De huidige werkwijze zou ook kunnen worden verbeterd. Bijvoorbeeld checklist voor de wijkcoach, vermelding van een wijkcoach in het uitkeringssysteem. Wijkcoaches moeten breder kijken, ook naar de financiële situatie van het gezin. Tijdens huisbezoeken standaard een voorzieningencheck doen en bij geen gebruik direct een aanvraag doen.

Op welke manier denkt u dat gezinnen het best benaderd kunnen worden om hen te attenderen op voorzieningen waar zij nog geen gebruik van maken?

- Tien (83,33%) van de respondenten B geeft aan dat persoonlijk contact volgens hen het beste werkt.
- Twee (16,66%) geven aan dat het ook via een push bericht op een app kan. Dan is de app niet alleen informatief maar kan dan ook als communicatiemiddel worden gebruikt.
- Brieven worden vaak niet gelezen, en mensen die de Nederlandse taal (nog) niet machtig zijn kunnen daar ook niets mee. Telefonisch contact met de klant is dan het beste volgens de respondenten B. Dan is er sprake van tweezijdige communicatie en heeft de klant ook de mogelijkheid te zeggen dat hij gewoon geen gebruik wil maken van een regeling.

Sub vraag? Stel u voor dat we de cliënt individueel informeren over de voor het gezin relevante regeling?

- Zeven (58,33%) van de respondenten B waren daar positief over, één twijfelde en de overige personen dachten niet dat het verschil maakt.
- Van deze laatste groep gaf een aantal aan dat mensen zelf langere tijd vrij positief over hun situatie denken en dat zij het zelf nog wel kunnen oplossen. Ze erkennen te laat dat er een probleem is. *“Mensen blijven te vaak doormodderen en hebben soms nog geen enkele andere regeling aangevraagd uit onwetendheid”. (RB7 / RB9). “Vaak moet ik mensen overtuigen om gebruik te maken van de Voedselbank. Dat verbaast mij dan wel als er kinderen in het spel zijn. Zo kunnen ze namelijk wel de week doorkomen. Dan heb je een zorg minder maar moet je wel een stukje schaamte opzij zetten (RB5).”* (Bijlage 3.3).

In hoeverre denkt u dat een persoonlijke/individuele benadering (out-reachend werken) bijdraagt aan een doeltreffende ondersteuning, en een gezin dus alle mogelijke middelen benut die er voor hen zijn?

- Het merendeel (83,3%) van de ondervraagden denkt dat deze vorm van out-reachend werken bijdraagt aan een doeltreffende ondersteuning.

Sub vraag: Hoe zou die benadering er dan uit moeten zien

De manier van presenteren is belangrijk; persoonlijke klantvriendelijke benadering. Het moet een prettige beleving zijn voor het gezin. Persoonlijk contact werkt drempelverlagend. Mensen verleiden om mee te doen en laten weten dat het een voordeeltje kan opleveren. Duidelijk zijn in wat wel en wat niet mogelijk is.

- Bij de individuele informatieverstrekking duidelijk uitleggen dat bij geen gebruik, er contact wordt opgenomen waarom zij geen gebruik maken. Respect voor de eigen keuzevrijheid.
- Gewoon proberen wat werkt. Eerst een brief/e-mail en eventueel nabellen na een paar maanden. In de praktijk wijst zich dat wel uit.
- Bestanden koppelen; bijvoorbeeld bij kwijtschelding gemeentelijke belastingen dan ook standaard aanmelding bij stichting Leergeld. Of bij de kwijtscheldingsbrief verwijzen naar andere regelingen.
- Voor mensen die niet meer uit deze situatie komen is dit wel fijn dat er meer rondom het gezin gebeurt en de zorg en stress worden verlaagd. Je krijgt niet iedereen uit de armoede maar als ouders op deze manier worden ontlast en kinderen kansen biedt, zal dit voor kinderen ook een prettiger gezin zijn om in op te groeien.

4.4.3. Antwoorden vragenlijst gezinnen

Ook de 21 gezinnen is gevraagd hoe zij denken over het centraal vastleggen van hun financiële gegevens en het actief benaderen met betrekking tot de voorzieningen waar ze mogelijk voor in aanmerking kunnen komen. De volgende vragen zijn daarvoor gesteld.

Wat vindt u prettig?

De antwoorden die hier konden worden gegeven waren: Bij elke aanvraag uw financiële gegevens overleggen of 1 keer uw financiële gegevens aanleveren bij een centraal punt en geïnformeerd worden van welke regelingen u mogelijk gebruik kunt maken.

- Twee (9,52%) van de respondenten C gaven aan de voorkeur te hebben om bij elke aanvraag de financiële gegevens te overleggen zoals nu gebeurt. Eén van hen gaf aan dat ze het gewoon prettiger vindt. De andere gaf aan dat het dan duidelijker is of het wel nodig is om deze gegevens aan te leveren en de gegevens dan ook bij de juiste mensen terecht komt.
- De overige respondenten C (90,48%) gaven aan dat zij de voorkeur gaven aan het één keer aanleveren van hun financiële gegevens bij een centraal punt en dan geïnformeerd worden over de regelingen waar zij mogelijk gebruik van kunnen maken.

Waarom maakt u deze keuze?

- De keuze om gegevens éénmalig aan te leveren wordt gemaakt omdat het gemakkelijk is en hen tijd en geld bespaart. Je kunt het niet vergeten en dus ook niet te laat zijn om aan te vragen. Als er nog bewijsstukken moeten worden opgevraagd, zijn ze vaak alweer te laat met de aanvraag. Een respondent gaf aan dat elke keer gegevens aanleveren ontmoedigt ook om aan te vragen.
- Een aantal (23,8%) van hen geeft aan dat printen en kopiëren veel geld kost. Op internet gaan bij de bieb brengt ook kosten met zich mee. Een respondent gaf aan dat deze kosten van haar leefgeld afgaan.

Op welke manier zou de gemeente u het beste kunnen benaderen, wanneer zij u persoonlijk op de hoogte willen brengen om van een regeling gebruik te maken?

De resultaten op deze vraag waren divers.

- Zes van hen (28,57%) hadden de voorkeur voor een pushbericht via een app. Deze respondenten is om een alternatief gevraagd omdat het antwoord op dit moment nog geen

reële optie is. Eén van hen gaf aan dat er een antwoordmogelijkheid aanwezig moet zijn dat je geen gebruik wilt maken van de voorziening waar je op wordt gewezen.

- Van de respondenten C koos 42,85% voor schriftelijk contact. Twee respondenten (9,52%) wilden graag een brief ontvangen. Eenderde (33,33%) heeft de voorkeur voor e-mail. Deze hadden ook het vaakst de voorkeur voor een applicatie (app).
- Meer dan de helft (57,14%) heeft echter de voorkeur voor persoonlijk contact en wilde graag gebeld worden door de gemeente. Er is dan mogelijkheid tot vragen stellen. Bij deze mogelijkheid werd ook een paar keer genoemd dat je dan makkelijk kunt aangeven dat je geen gebruik wilt maken. Exacte getallen hiervan zijn niet bijgehouden.

Tot slot was er nog de mogelijkheid tot eigen aanvullingen. Hiervoor is de onderstaande vraag gesteld.

Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog vragen, opmerkingen en/of wensen?

Van deze mogelijkheid hebben drie respondenten gebruik gemaakt. Hieronder worden hun antwoorden weergegeven.

- De gemeente moet meer informatie verstrekken over regelingen. Dit voorkomt schulden. Als je wanhopig wordt ga je de verkeerde keuzes maken omdat je in een hoek wordt gedrukt.
- Telefonisch is beter te begrijpen dan e-mail.
- Je krijgt een gratis abonnement van de bieb op vertoon van de brief kwijtschelding gemeentelijke belastingen, maar hier wordt niet meer elk jaar een brief voor verstrekt.

5. ANALYSE

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de verschillende deelonderzoeken per onderzoeksvraag geanalyseerd en beantwoord. Door deze te koppelen aan het juridisch en theoretisch kader van het onderzoek kan betekenis worden gegeven aan de resultaten. Hoe verhouden de verschillende onderzoeksvragen zich tot elkaar en wat betekent dat voor de probleemstelling? Op basis van hiervan kan een conclusie worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan.

5.1. ONDERZOEKSVRAAG 1

Hoe ziet de huidige communicatie in het sociaal netwerk eruit en tussen de verschillende organisaties?

Uit de resultaten blijkt dat de bekendheid met de meeste organisaties goed is. De organisaties zijn bij meer dan 80% van de respondenten bekend van naam en men denkt te weten welke hoofdtaak de betreffende organisatie heeft op het gebied van armoedeproblematiek. De gemiddelde medewerker kent iets minder dan 70% van alle aan het armoedebeleid gelieerde instanties. Indien men ervan uitgaat dat alle instanties een unieke rol vervullen in het armoedebeleid, dan kan ook geconcludeerd worden dat 98% van de respondenten A onvoldoende kennis van het werkveld bezit om gezinnen optimaal door te verwijzen.

Daarnaast blijkt dat de huidige communicatie tussen de organisaties onderling voornamelijk plaatsvindt tussen de organisaties die veelal in de, voor de gemeente, “duurdere” vorm van ondersteuning werken. De Stadsbank Oost Nederland, het Wijkteam en het team Bijzondere bijstand werken alleen met beroepskrachten. Ze opereren daarnaast in financieel opzicht aan het einde van de armoedeketen en fungeren daar als laatste vangnet, dus wanneer de nood het hoogst is. Ook de Voedselbank als vrijwilligersorganisatie zit aan het eind van deze keten. Deze organisatie neemt zelf actief contact op met de drie eerder genoemde organisaties. De andere vrijwilligersorganisaties zijn minder of geheel niet bij de respondenten in beeld. Zij nemen dus onvoldoende deel aan de huidige communicatie in het sociaal netwerk.

De onderlinge contacten bespreken vooral de financiële situatie van het gezin en vinden voornamelijk plaats via telefoon of email. Toch heeft de helft van de respondenten onderling ook nog face to face contact. Dit laatste is opmerkelijk te noemen omdat face to face contacten aanmerkelijk meer tijd kosten en daarmee niet efficiënt te noemen zijn. De inhoudelijke situatie van het gezin wordt in meer dan de helft van de contacten besproken. Hoe een verstrekking de zelfredzaamheid van het gezin bevordert wordt door slechts eenderde besproken. Gezien het beleid van de gemeente is dit laatste verrassend. Elke vorm van armoedevervoorziening is er in Enschede op gericht om sociale participatie te bevorderen. Bij een verstrekking zou juist deze participatie en bevordering van zelfredzaamheid een belangrijker factor moeten zijn.

Onduidelijk is gebleven in hoeverre er daadwerkelijk informatie wordt uitgewisseld. Er is geen eenduidige verklaring gevonden waarom de 2 hierover gestelde vragen zulke grote verschillen laten zien. De ontvanger van de informatie zegt altijd de juiste informatie te ontvangen terwijl de zender zegt niet altijd de juiste informatie te kunnen verstrekken. Bij een objectieve meting van de communicatie zouden ze aan elkaar gelijk moeten zijn. Omdat de verantwoordelijkheid voor het al dan niet verstrekken van informatie bij de informatieverstrekker ligt, kan het zijn

dat dit lagere percentage (26%) wordt ingegeven door *politieke correctheid*. Wettelijk gezien is immers de houder van de informatie ook verantwoordelijk voor hoe ermee wordt omgegaan (art. 1 lid d Wbp). Dit gegeven kan er wel een goede verklaring voor zijn dat de verbinding (communicatie) tussen de uitvoerders belast met rechtmatigheid en de uitvoerders belast met het maatschappelijke deel moeilijk verloopt.

“Privacy is lastig als je mensen goed wilt helpen” (RB9; zie Bijlage 3.3).

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat de communicatie zich voornamelijk afspeelt tussen de beroepskrachten van de “gemeentelijke instanties” aan het einde van de armoedeketen. De partijen van het sociale netwerk hebben geen compleet inzicht in elkaars aanwezigheid en/of doelen. Daarnaast is het niet duidelijk of een gezin ook gebruik maakt van de inzet van vrijwilligers van de private instanties aan het begin van de armoedeketen. Deze zogenaamde “voorliggende” voorzieningen kunnen het gebruik van de voorzieningen aan het einde van de armoedeketen verminderen. Privacy speelt een rol bij de communicatie tussen de betrokken partijen maar op basis van dit onderzoek is de mate waarin dit de communicatie beïnvloedt niet duidelijk geworden.

5.2. ONDERZOEKSVRAAG 2

Hoe ziet de communicatie richting de gezinnen eruit wanneer zij in aanmerking willen komen voor een voorziening?

Informatieverstrekking

Gezinnen kunnen, wanneer er sprake is van startende of langdurige financiële problematiek, daarvoor hulp zoeken bij hun gemeente. In Enschede heeft de gemeente in eerste instantie websites met informatie. Deze informeren inwoners over de mogelijkheden van de diverse voorzieningen die zich bezighouden met deze problematiek. Het belang van deze websites is groot. Foldermateriaal is grotendeels afgeschaft en sinds juni 2017 worden inwoners gestimuleerd alle aanvragen digitaal in te dienen. Ook de samenwerkingspartners werken steeds meer digitaal voor informatieverstrekking en aanvragen.

Uit de bezochte gemeentelijke websites blijkt dat de informatie niet op elkaar is afgestemd; iedere website mist 1 of meerdere verwijzingen naar potentieel relevante externe websites. Voor een gezin maakt het dus uit op welke website wordt gekeken om informatie te vergaren; men krijgt mogelijk incomplete of verouderde informatie. Het is daarom mogelijk dat inwoners geen contact zoeken met de instanties omdat ze de informatie niet kunnen vinden of op basis van de websites denken dat er in hun geval geen voorziening beschikbaar is.

De gemeente stimuleert dat hulp- en dienstverlening zoveel mogelijk in de wijk wordt aangeboden. Het Wijkteam is dan de eerste insteek bij problematiek op verschillende leefgebieden. Uit de website van de Wijkteams blijkt echter dat er significante onderdelen ontbreken (vooral rechtmatigheid gerelateerd) voor dit integraal werken. De algemene website van de gemeente biedt wel alles op het gebied van rechtmatigheid. De enige aantoonbare verbinding tussen rechtmatige en maatschappelijke (zorg) ondersteuning is gevonden op de homepage van de website Enschede.nl, waar een actieve doorlink is naar de website van het Wijkteam. Maar de twee stromingen, zorggericht (maatschappelijk werk) en financieel

(rechtmatigheid), komen ook hier informatief niet samen. Het aanbod van informatie is daarmee te versnipperd en onduidelijk voor inwoners.

Wanneer er sprake is van contact met het gezin gebeurt dit op verschillende manieren. Bijna de helft geeft aan dat dit altijd in een persoonlijk (*face to face*) gesprek gebeurt. De overige informatie-uitwisseling gebeurt meestal telefonisch. Tijdens deze gespreksmomenten wordt verschillende informatie uitgewisseld met het gezin. Opvallend is dat bij de meeste beroepskrachten er minder aandacht is voor welke andere armoedeverorzieningen het gezin gebruik kan maken.

Uitvoerders, respondenten B, zijn van mening dat er onvoldoende informatie wordt verstrekt richting gezinnen over de armoederegelingen waarvan zij gebruik kunnen maken. Zij moeten veelal zelf ook veel moeite doen om de juiste informatie te achterhalen. Daarnaast maakt het uit of de individuele hulpverlener het aanvragen van een verstrekking wel noodzakelijk vindt. Hoewel zij zelf denken over voldoende kennis te beschikken, bleek dit voornamelijk bij de beroepskrachten, respondenten B, niet juist te zijn. Anders dan bij de vrijwilligersorganisaties wordt hen deze informatie niet aangereikt, maar wordt van hen verwacht zelf op de hoogte te blijven via informatieve kanalen, zoals bijvoorbeeld Intranet. Voor uitvoerders die regionaal werken is dit extra moeilijk omdat de verschillende te bedienen gemeenten op dit gebied verschillen in de uitvoering van hun armoedebeleid.

Er is niet alleen een gebrek aan kennis bij de uitvoerders maar het ontbreekt hen vooral ook aan tijd om deze kennis op te doen. Door deze vorm van schaarste, te weinig tijd, ontstaat net als bij armoede een logische maar ongewenste situatie. De uitvoerder zoekt dan naar voor het gezin goedbedoelde, maar vooral voor zichzelf, minst tijdrovende oplossing.

“Ik vraag wel eens bewindvoering aan omdat ik dan zeker weet dat de financiën worden geregeld, kwijtschelding e.d. wordt aangevraagd. Ik weet dat het veel duurder is maar doe het omdat ik anders de Stadsbank moet regelen en ook nog dat er iemand de formulieren voor kwijtschelding op tijd aanvraagt”.(RB10; zie bijlage 3.3).

Gezinnen zijn afhankelijk van de kennis van de hulp/dienstverlener. Het is dus van belang dat zij voldoende mogelijkheden hebben om gezinnen goed door te verwijzen (of zelf te helpen). De uitvoering zou alleen moeten zijn gebaseerd op het gevoerde beleid en niet afhankelijk mogen zijn van de kennis en beschikbaarheid van de uitvoerder. Onbedoeld is uit de vragenlijsten met gezinnen gebleken dat het bovenstaande juist is. Door de vooraf opgestelde selectiecriteria zou elk te bezoeken gezin op basis van inkomen in aanmerking komen voor de verstrekkingen, die stichting Leergeld voor kinderen doet. Slechts iets meer dan de helft van de bezochte gezinnen maakte daar in de afgelopen 3 jaar ook daadwerkelijk gebruik van. Een deel van de gezinnen maakte wel gebruik van verschillende “duurdere” hulpverlening maar niet van de lichtere vormen. Nu zijn gezinnen vrij in deze keuze, toch zou het, gezien het te besteden budget en met zoveel hulpverlening aanwezig, bijna ondenkbaar zijn dat zij wel gebruik willen maken van bijvoorbeeld de Voedselbank, maar niet gebruik willen maken van de Kledingbank of van stichting Leergeld.

Samenvattend kan worden gezegd dat de communicatie naar gezinnen, maar ook in het netwerk, niet voldoende op elkaar aansluit. Er is gebleken dat vooral de voorzieningen in het voortraject onvoldoende deelnemen aan de communicatie. Dit zou er een verklaring voor kunnen zijn

waarom het bereik van deze voorliggende voorzieningen laag is. Daarnaast is onduidelijk of doorverwijzingen worden opgevolgd door het gezin en of dat zij zelf proberen hun sociale participatie en daarmee zelfredzaamheid te verhogen. Door de informatieverstrekking integraal te organiseren en actief te ondersteunen zal de effectiviteit van de verschillende armoedevoorzieningen worden verhoogd.

Manier van aanvragen / bereik voorzieningen

Uit de verzamelde gegevens van de verschillende aanvraagformulieren en websites van de verschillende organisaties blijkt dat zowel de gemeente als de samenwerkingspartners financiële gegevens opvraagt wanneer een gezin in aanmerking wil komen voor een armoedevoorziening. Ook moeten cliënten soms zelf gegevens digitaal of als kopie aanleveren. Alleen bij de gemeente hoeft een gezin dat al een bijstandsuitkering ontvangt reeds bekende gegevens niet opnieuw aan te leveren voor een nieuwe aanvraag. Bij stichting Leergeld worden de minste gegevens gevraagd en bij de Voedselbank de meeste. Dit is verklaarbaar omdat beide zich aan de uiteinden van de “private” armoedeketen bevinden. Stichting Leergeld aan het begin (120% van het minimum) en de Voedselbank aan het eind. Wel blijkt dat gezinnen meerdere malen dezelfde gegevens moeten aanleveren, veelal kopieën van bewijsstukken. Deze moeten ook bij de verschillende organisaties worden verwerkt. Dit is niet alleen inefficiënt, het gezin wordt hiermee ook onnodig belast waardoor er minder “bandbreedte” beschikbaar is voor andere zaken.

De meeste gezinnen doen zelf een aanvraag of worden daarbij geholpen door een hulp- of dienstverlener. Regelmatig zijn aanvragen bij de verstrekende organisaties niet compleet en de gegevens onvoldoende om de aanvraag te kunnen behandelen. Dit geldt niet alleen voor de gemeentelijke instanties, ook de Voedselbank en stichting Leergeld hebben dit aangegeven. Dit kan er op duiden dat de verstrekte informatie niet goed is begrepen, de huishoudelijke administratie niet direct voorhanden is en/of er mogelijk geen inzicht is in de eigen financiële situatie. Het veelvuldig verstrekken van gegevens draagt bij aan het lage bereik van de beschikbare voorzieningen. Cliënten geven aan dat het wordt gezien als te veel moeite of het wordt in zijn geheel vergeten. Door al deze “drempels” nemen velen niet de moeite om daadwerkelijk de (niet intensieve/tijdelijke) hulp aan te vragen die op dat moment nodig is. Hierdoor is er op termijn zwaardere hulpverlening nodig.

Opvallend is dat een deel van de uitvoerders denkt dat de gemeente het opwerpen van drempels, het invullen van veel documenten, bewust doet vanwege de kosten die de voorzieningen met zich meebrengen. Dat zou gezien het gevoerde beleid vreemd zijn omdat het verhogen van de drempels juist uiteindelijk hogere kosten met zich meebrengt voor de gemeente. Wanneer hulpmogelijkheden aan het begin van de armoedeketen worden overgeslagen komen gezinnen direct in de intensieve hulpverleningsvarianten terecht, waardoor een gezin langere tijd niet “zelfredzaam” is met als resultaat hogere kosten. Er is tijdens dit onderzoek geen bewijs gevonden dat het opwerpen van drempels bewust wordt gedaan. Toch is het, bewust of onbewust, opwerpen van drempels een interessante gedachte binnen de kaders van dit onderzoek. Het zou namelijk betekenen dat tunnelvisie niet alleen op cliëntniveau en uitvoerdersniveau maar ook op beleidsniveau plaatsvindt. Het zo efficiënt mogelijk aanleveren van gegevens is uiteindelijk in ieders belang.

Schulden in samenhang met armoedeproblematiek

Zoals al eerder is aangegeven, creëren schulden meer schaarste. Gezinnen komen veelal door schulden onder het benodigde bestedingsniveau. Het is dus belangrijk dat uitvoerders die dit signaleren hierover in gesprek gaan met het gezin en indien nodig tijdig doorverwijzen naar een instantie die hiervoor hulp biedt. Toch blijkt uit de resultaten dat dit niet altijd gebeurt. Minder dan de helft wijst cliënten altijd door als er sprake is van schulden, een kwart alleen als deze ernstig zijn. Het voorkomen van problematische schulden is cruciaal voor het voorkomen van armoede. Het is immers de start van de neerwaartse spiraal waar gezinnen in terecht komen wanneer niet vroegtijdig wordt ingegrepen. Door deze spiraal vroegtijdig te doorbreken zal de impact op het welzijn van het gezin verminderen en kosten besparen voor de samenleving.

Samenvattend kan worden gezegd dat de instanties ervoor hebben gekozen om de communicatie naar de potentiële gezinnen te laten verlopen via websites. De gemeentelijke websites zijn geen van alle compleet. Deze websites zijn, op dit moment, niet in staat de actieve rol van een adviseur/uitvoerder over te nemen. Het doen van een aanvraag zelf is complex, tijdrovend en vaak betreft het daarnaast het herhaald aanleveren van dezelfde of soortgelijke documenten. Dit zelfs in die mate dat de huidige manier van aanvragen door betrokkenen wordt omschreven als een bewust opgeworpen drempel. Verder kan ook de actieve rol van de uitvoerder worden verbeterd; minder dan de helft van hen verwijst niet door naar andere instanties, waar dat wel mogelijk en nuttig zou zijn. In een vroegstadium doorverwijzen naar de juiste instanties zal leiden tot minder ernstige schuldenproblematiek voor de gezinnen en uiteindelijk tot lagere kosten voor de gemeente.

5.3. ONDERZOEKSVRAAG 3

Welke wensen, mogelijkheden en belemmeringen zijn er om de communicatie voor de organisaties onderling en het gezin te intensiveren zodat er efficiënter (en effectiever) kan worden samengewerkt?

De uitvoerders hebben belemmeringen en ideeën genoemd om de communicatie te verbeteren. Hieruit blijkt dat er door de verschillende partijen onvoldoende informatie wordt verstrekt. Ook het aanvragen van een voorziening moet voor het gezin zelf als voor de beroepskrachten, die hen daar veelal bij helpen worden vereenvoudigd. Daarnaast moet bij het verstrekken van informatie beter rekening worden gehouden met de verschillende doelgroepen. Gezinnen zouden eerder herkend moeten worden als doelgroep voor de beschikbare voorzieningen. Hierdoor is het volgens de uitvoerders mogelijk om het bereik van de armoedevoorzieningen te verbeteren.

Door op een centraal punt gegevens te verzamelen zou volgens de uitvoerders veel voordeel te behalen zijn, waarbij financiële en inhoudelijke gegevens gescheiden moeten worden. Financiële gegevens zouden uitvoeringstechnisch het beste bij de gemeente verzameld kunnen worden. De gemeente beschikt volgens de uitvoerders al over veel gegevens en is eindverantwoordelijk voor goed armoedebeloid. Inhoudelijke gegevens (situatie in het gezin) horen volgens de uitvoerders bij de hulp/dienstverlenende instantie thuis of, wanneer aanwezig, bij het Wijkteam. Er zijn dan 2 uitvoerders (financieel, zorg) nodig die samen overleggen welke inzet het beste aansluit bij de behoefte van het gezin. Het geeft de uitvoerders de kans om voorzieningen af te stemmen en voorkomt dat een onvolledig of verkeerd beeld van de cliënt

ontstaat. Zo kan een centraal punt bij alleen financiële problematiek al in een vroegtijdig stadium één op één met het gezin communiceren en is inzet van het Wijkteam niet nodig. Daarnaast kan wanneer er toch sprake is van meervoudige problematiek in overleg met het gezin ook het Wijkteam worden ingezet. Zo blijft volgens de uitvoerders de privacy van de klant gewaarborgd. Het merendeel van de uitvoerders gaf aan dat zij denkt dat gezinnen met deze manier van gegevens verzamelen geen moeite hebben. Zolang de gemeente maar transparant hierover is en er duidelijk wordt verteld waarvoor de informatie wordt gebruikt.

Bij de huidige gebruikers komt eenzelfde beeld naar voren. Het alleen verstrekken van informatie via internet draagt bij aan het lage bereik. Nog geen 10% van de respondenten kan daarmee zelfstandig de juiste informatie vinden en een aanvraag doen. De gemeentelijke website Enschede.nl, wordt het meest genoemd maar is bij nog geen kwart van de gebruikers, respondenten C, bekend. Vaker wordt gebruik gemaakt van het sociale netwerk en aanwezige hulp- en dienstverlening, ook om de aangeboden informatie te kunnen begrijpen. Het herhaaldelijk aanleveren van (grote hoeveelheid) gegevens werkt inderdaad ontmoedigend en kost de gebruikers veel tijd en geld. Veelal leveren zij kopieën van gegevens aan en moeten daarvoor betalen. Wanneer er sprake is van weinig geld is dit soms niet mogelijk. Slechts de helft van de respondenten C doet zelf de aanvraag bij de gemeente. Zij gaven aan het gemakkelijk te vinden. Een klein deel zegt dat dit komt omdat ze al eerder een aanvraag hebben gedaan. De overige respondenten C geven aan dat ze of de aanvraag niet zelf doen of dat ze het aanvragen van armoedeverorzieningen moeilijk vinden. De gemeente kan dit makkelijker maken door één aanvraagformulier te gebruiken, gegevens die ze hebben al in te vullen en begrijpelijker vragen te stellen. Ook telefonische of persoonlijke begeleiding zou hen helpen. Van de 21 ondervraagde gezinnen geven er slechts 2 aan dat zij het prettiger vinden bij elke aanvraag financiële gegevens aan de betreffende instantie te overleggen. De overigen gaven aan dat zij de voorkeur geven aan het 1 keer aanleveren van financiële gegevens bij een centraal punt en geïnformeerd worden over de regelingen waar zij mogelijk gebruik van kunnen maken. Wanneer ze geen gebruik maken van voorzieningen is het volgens hen geen probleem dat de gemeente dit onder hun aandacht brengt. Meer dan de helft kiest ervoor dat dit gebeurt door persoonlijk contact via de telefoon vanwege de mogelijkheid om vragen te stellen of simpelweg door te geven dat ze er geen gebruik van wensen te maken. De rest kiest voor schriftelijk contact per brief of e-mail. Deze laatste gebruikers geven aan dat als er in de toekomst een applicatie komt zij graag via een push-bericht op de hoogte worden gebracht.

Samenvattend kan worden gezegd dat, vanuit het oogpunt van de instanties, de efficiëntie kan worden verhoogd door het vroeger signaleren van de problemen en door het instellen van een centraal punt voor armoedeproblematiek. De door de gemeentelijke instanties gekozen manier van communiceren, de website, wordt door de cliënten zelf veelal als onduidelijk en onhandig gezien; ze kiezen in veel gevallen voor een meer interactieve communicatievorm (e-mail, telefoon, face to face). Het aanleveren van gegevens bij een centraal punt wordt door veel van de ondervraagde gezinnen niet als een groot probleem gezien.

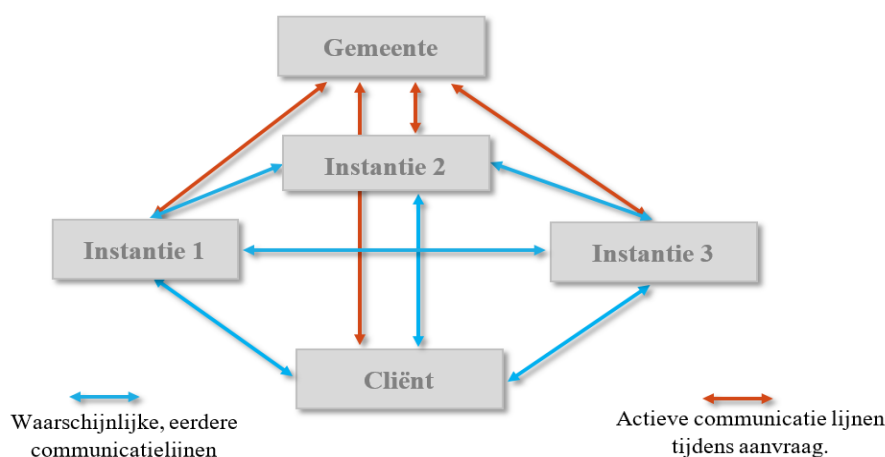
5.4. ONDERZOEKSVRAAG 4

Hoe zou een nieuw communicatiemodel eruit kunnen zien en op welke manier kan dit worden toegepast zodat de uitvoering van het armoedebeleid efficiënter, effectiever en preventiever kan plaats vinden.

Uit bovenstaande vragen is naar voren gekomen dat er behoefte is aan een nieuwe vorm van communicatie tussen de verschillende partijen. Om duidelijk te krijgen welke mogelijkheden er zijn wordt eerst gekeken naar hoe de huidige communicatie eruitziet. Hiermee worden onderzoeksvragen 1 en 2 beantwoord. Vervolgens wordt gekeken of de resultaten van het onderzoek kunnen worden uitgevoerd binnen de eerder benoemde kaders. Hiermee wordt onderzoeksvraag 3 beantwoord. Het juridisch en theoretisch kader worden apart besproken en moeten zo input geven voor een conceptueel nieuw communicatiemodel. Hiermee wordt onderzoeksvraag 4 beantwoord. In hoofdstuk 6 wordt vervolgens de probleemstelling beantwoord en worden conclusies getrokken. Daarna worden in hoofdstuk 7 aanbevelingen gedaan.

5.4.1. Huidig communicatiemodel

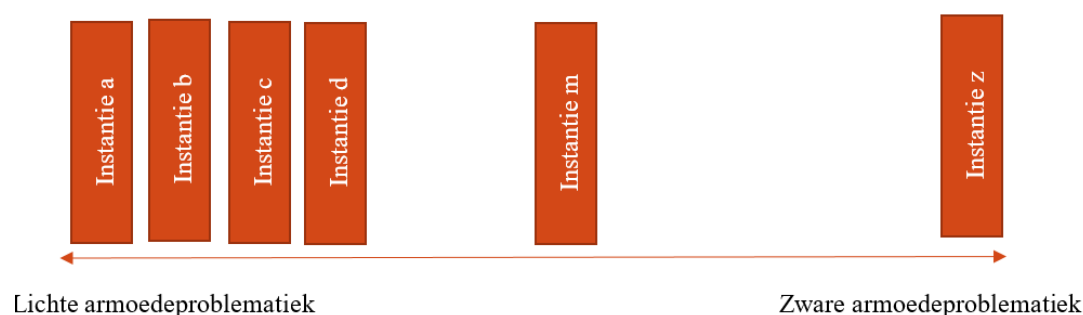
Op dit moment communiceren de partijen met het gezin en onderling over uiteenlopende zaken. Voor een deel zijn deze gelijk, bijvoorbeeld de financiële status. Daarnaast wordt het gezin eventueel doorverwezen naar anderen uit de groep omdat hij niet bij de juiste instantie is om een aanvraag te doen. Dit betekent dat een cliënt zelf goed op de hoogte moet zijn wanneer hij voor bepaalde zaken in aanmerking komt en moet weten waar hij die dan kan aanvragen. Vaak horen cliënten ook van elkaar wat er mogelijk is en blijkt dat wat voor de ene cliënt geldt niet voor de andere van toepassing is omdat de individuele situatie toch verschilt. Als er dan toch veel moeite is gedaan om zo'n aanvraag in te vullen kan dit behoorlijk frustrerend en demotiverend werken. Dit komt het bereik van de verschillende voorzieningen niet ten goede waardoor een gezin eerder terugvalt in dezelfde problematiek. De bovenbeschreven communicatie kan er als volgt (Figuur 15) uitzien, afhankelijk van welke aanvraag er bij een



Figuur 15 Voorbeeld huidige communicatiemodel

instantie wordt gedaan. Voor de deelnemende organisaties zijn in de communicatie meerdere contactmomenten en investeringen in tijd die deze contacten met zich meebrengen voor bijvoorbeeld een bijstandsaanvraag.

Uit het onderzoek is verder gebleken dat er sprake is van versnipperde ondersteuning. De verschillende ondersteuners weten niet of het gezin van meerdere voorzieningen gebruik maakt. Vooral tussen het maatschappelijke deel en rechtmatige deel is dit onduidelijk. Deels komt dat omdat er kennis in het netwerk ontbreekt maar ook omdat dit voortkomt uit schaarste in tijd bij de uitvoerders. Zo kan het gebeuren dat gezinnen wel van “zwaardere” diensten gebruik maken maar er geen gebruik wordt gemaakt, of in een eerder stadium gebruik heeft gemaakt van de zogenaamde voorliggende voorzieningen en “lichtere” diensten. Heel erg vereenvoudigd zou je de daaruit voorkomende huidige armoedeondersteuning als volgt (Figuur 16) kunnen kenschetsen.



Figuur 16 Schets huidige armoedeondersteuning

Een gezin ervaart armoedeproblematiek. Het gezin moet, op basis van ontoereikende websites zijn problematiek vertalen naar de door de verschillende instanties aangeboden hulp. Als het door de informatie op de website bij instantie d terecht komt, wordt zijn aanvraag getoetst aan de criteria van deze betreffende instantie. Wanneer de aanvraag niet wordt erkend, wordt de betreffende cliënt niet altijd doorverwezen naar instanties a t/m c (of zelfs e t/m z). Zijn de problemen van het gezin structureel dan is er een kans dat zijn volgende hulpvraag op het niveau van instantie m zit. Indien de cliënt toch zelf instanties a t/m c weet te vinden moet hij daar grotendeels dezelfde formulieren weer aanleveren.

5.4.2. Theoretisch kader

Wanneer we uitgaan van de “psychologie van de schaarste”, de belemmeringen die dit voor de betrokken partijen met zich meebrengt en we preventiever willen werken, zouden de verschillende organisaties zich moeten afvragen: Hoe communiceer ik zo, dat ik, op een zo’n vroegtijdig moment, in die tunnel(visie) van de cliënt kom? Belangrijk punt hierbij is dat de informatie wordt aangeboden wanneer de cliënt er het meest ontvankelijk voor is. Bijvoorbeeld:

- Welke informatie is interessant voor dit gezin?
 - In welke inkomenscategorie zit het gezin en welke voorzieningen horen daarbij?
 - Welke leeftijd hebben de kinderen en welke voorzieningen zijn voor hen beschikbaar?
 - Zijn er ook schulden en is er behoefte aan hulp om deze aan te pakken of redden zij zichzelf hiermee? Wordt er afgelost, en komen zij hierdoor niet onder de gebruikelijke norm?
- Wanneer is de informatie die ik aanbied het meest relevant voor de ontvanger.

- Op welk moment beschikt deze over de meeste bandbreedte? Een voorbeeld hiervan is werkloos worden. De meeste mensen vallen dan 30% in inkomen terug en kunnen niet meer sparen. Wanneer er vrijwel geen opgebouwde reserves zijn en er niet direct mogelijkheden zijn om de levensstandaard aan te passen ontstaan er al gauw problemen. De melding van werkloosheid bij het UWV is dus een geschikt moment om inwoners te laten weten niet te lang te wachten met het informeren naar hun mogelijkheden. Het kan dan bijvoorbeeld voorkomen dat kinderen uit hun vertrouwde sociale (sport) omgeving worden gehaald wegens gebrek aan financiële middelen thuis.
- Het aanbieden van informatie op kindgerelateerde plaatsen zoals scholen, kinderdagverblijven, sportverenigingen, enzovoort. Het idee hierachter is dat ouders niet willen dat kinderen de dupe worden van de ontstane situatie. Voor hen zullen zij waarschijnlijk de “drempel” wel overgaan terwijl ze dat voor zichzelf minder snel zullen doen uit schaamte.
- Hoe kan ik investeren in het voorkomen van terugval en intergenerationele problematiek?
 - Versterken van psychologisch kapitaal door eigen regie.
 - Vergroten van sociaal kapitaal door krachtbronnen in eigen omgeving aan te wenden.
 - Stimuleren van maatschappelijk kapitaal door tijdig signaleren en oog te hebben voor de positie van kwetsbare burgers.
 - Investeren in economisch kapitaal door niet alleen te investeren in scholing en arbeid van volwassen inwoners maar ook de toekomstige generatie (kinderen) de kans te bieden zich volledig te ontwikkelen.

Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat out-reachend werken, waarbij cliënten tijdelijk worden ondersteund, werkt. De ondersteuning moet echter wel het doel hebben dat cliënten door coaching hun eigen kwaliteiten herontdekken, nieuwe vaardigheden ontwikkelen en zelfvertrouwen krijgen om het weer op eigen kracht te doen. (Omlo, 2016).

5.4.3. Juridisch kader

Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat een centraal punt het bereik tot de armoedevoorzieningen kan verhogen. Dit centrale punt voor het signaleren, informeren en gegevens verzamelen kan alleen binnen de gemeentelijke organisatie plaatsvinden. Voor de overige organisaties (Wijkteam of SON) ontbreekt een wettelijke grondslag om dit te kunnen uitvoeren wanneer er rekening mee wordt gehouden dat het centrale punt toegankelijk moet zijn voor alle inwoners in Enschede, ongeacht of zij al van een andere voorziening gebruik maken. Het communicatiemodel zal dan ook vanuit de gemeentelijke organisatie worden geformuleerd.

Wanneer de wens is om in het netwerk gericht samen te werken en zo in een zo vroeg mogelijk stadium signalen van armoede op te pikken kan dit niet onder de Participatiewet. Deze wet is immers het sluitstuk van sociale zekerheid. Men kan dan niet meer spreken over vroegsignalering. Toch is het om de uitvoering van armoedebelid in goede banen te leiden noodzakelijk om gebruik te maken van het landelijk systeem Suwi-net. Niet alleen omdat het gezin dan kan worden ontlast van het herhaaldelijk aanleveren van gegevens maar ook omdat er op deze manier kan worden gecontroleerd of de voorziening wel naar de juiste doelgroep gaat.

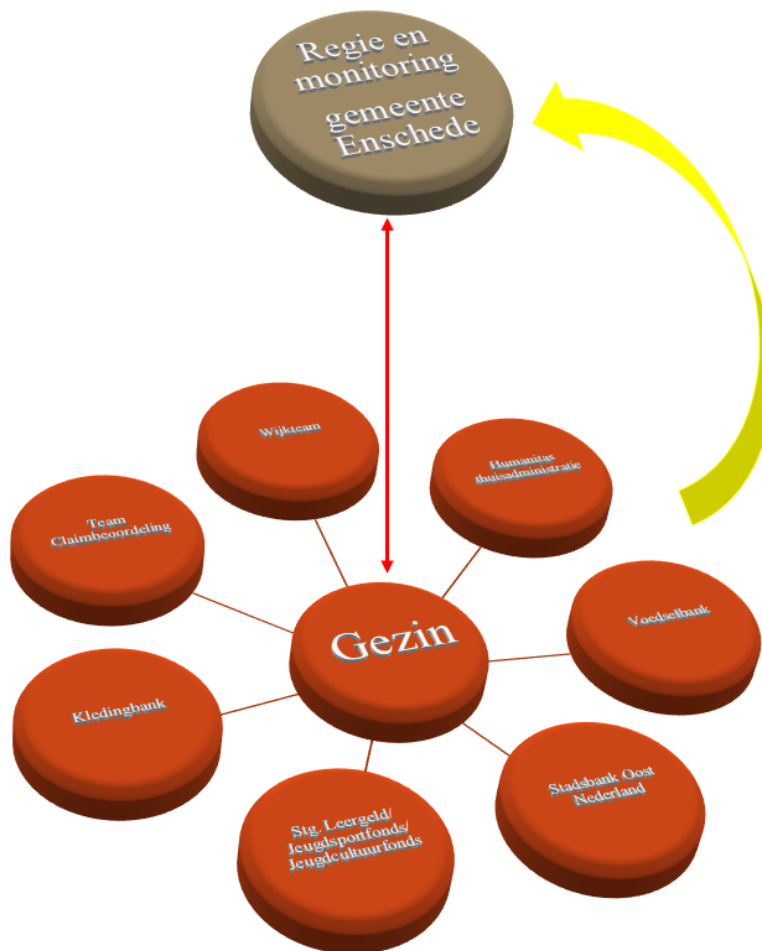
Het Suwi-net is door de gemeente te gebruiken voor het uitvoeren van de Participatiewet en voor de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De Stadsbank Oost Nederland voert voor de gemeente Enschede in mandaat de verschillende onderdelen van deze wet uit. De SON heeft echter geen toegang tot Suwi-net. Alleen gemeenten hebben dit exclusieve recht hiervoor gekregen. In de door de minister opgestelde memorie van toelichting van de Wgs komt naar voren dat *alle* activiteiten gericht op preventie om schulden zoveel mogelijk te voorkomen, onderdeel zijn van integrale schuldhulpverlening. Voorlichting, vroegsignalering, bestrijden van niet gebruik of budgetbegeleiding maar ook nazorg zijn hier onderdeel van. Dit geeft de gemeente de mogelijkheid om Suwi-net ook voor informatieverstrekking en vroegsignalering met betrekking tot de armoedeproblematiek in de stad te gebruiken. (Klijnsma, 2010). De Wgs geeft inwoners niet van rechtswege het recht om van schuldhulpverlening gebruik te maken. Pas nadat het college van B&W de beslissing heeft genomen dat zij de inwoner hiertoe een aanbod doet ontstaat er een recht. Tegelijkertijd ontstaan door het accepteren van het aanbod net als bij de Participatiewet ook verplichtingen. Voorlichting en vroegsignalering zijn dus niet automatisch een aanbod tot schuldhulpverlening. Zij zijn slechts instrumenten om inwoners de weg te wijzen. Inwoners kunnen uit vrije wil hier gebruik van maken.

5.4.4. Concept nieuw communicatiemodel

Om de gevonden bevindingen uit de voorgaande hoofdstukken vorm te geven is er een concept communicatiemodel ontworpen. In onderstaande tekening (Figuur 17) wordt deze weergegeven. Het weergegeven model is niet bedoeld om aan te geven dat dit centrale punt ook een vaste plaats is met vaste medewerkers. Het is slechts een knooppunt waar gegevens en informatie samenkomen. Dit centrale punt kan dus ook mobiel zijn en bijvoorbeeld ook toegankelijk zijn in de wijk voor een inloopochtend of om daar informatie te verstrekken aan medewerkers die daar behoefte aan hebben.

In het model hoeft het gezin zich maar 1 keer te melden bij een deelnemende organisatie of bij de regiehouder (gemeente) zelf. De organisatie meldt dit, gele pijl, met toestemming van de cliënt bij de regiehouder. De regiehouder gaat vervolgens in contact met de cliënt en stelt de financiële situatie en samenstelling van het gezin vast aan de hand van eigen onderzoek en/of de gegevens, opgevraagd bij de cliënt. Het gezin wordt er vervolgens van op de hoogte gebracht voor welke voorzieningen het in aanmerking kan komen. Er wordt bijvoorbeeld een “document” naar de cliënt gestuurd, hierbij wordt informatie verstrekt over de organisatie, wanneer de cliënt het beste een aanvraag kan indienen, hoelang een aanvraag duurt enzovoorts. Hiermee kan de cliënt bij de betreffende organisaties zelf een aanvraag doen. Hij hoeft niet elke keer opnieuw inkomensgegevens aan te leveren. Het “document” geeft aan dat het gezin in aanmerking komt voor een voorziening. De organisatie kan wel aanvullende inhoudelijke vragen hebben, bijvoorbeeld welke sport een kind wil beoefenen of in welke klas een kind zit. Door het opvragen van gegevens is het ook mogelijk om een inschatting te maken of er schuldenproblematiek speelt en op welk niveau zich dat afspeelt. Hierdoor is het mogelijk vroegtijdig het gesprek aan te gaan met de cliënt en wanneer nodig door te verwijzen naar de organisatie die op dat moment het meest geschikt is. Mocht het om problematische schulden gaan dan kan het centrale punt alvast voorlichting geven over schuldhulpverlening en de cliënt via bijvoorbeeld Humanitas Thuisadministratie ondersteuning te bieden bij het organiseren van

de administratie of om zich te melden bij de Stadsbank. Het centrale punt kan de cliënt bijvoorbeeld kosteloos een uitdraai van het BRP kunnen verstrekken. Nu moeten cliënten die zich bij de SON melden voor schuldhulpverlening daar nog voor betalen.



Figuur 17 Conceptueel communicatiemodel

Elke organisatie meldt, met toestemming van de cliënt, aan de regiehouder wanneer een gezin gebruik maakt van een voorziening. Mocht een gezin geen gebruik maken van een voorziening dan kan de regiehouder onderzoeken waarom dat niet gebeurt en het gezin (of hulpverlener) eventueel aansporen dit wel te doen om speelruimte te creëren of te behouden. (R. Geuns, bijlage 7).

Periodiek, bijv. elk jaar, wisselt de regiehouder de financiële status met het gezin uit. Op basis van deze gegevens kan het gezin gebruik maken van de voor hen beschikbare voorzieningen. Hierdoor kan er ook gemonitord worden hoeveel een voorziening daadwerkelijk wordt gebruikt en of deze ook bijdraagt aan het verminderen van de armoedeproblematiek. Wordt door het creëren van speelruimte door de inzet van de lichtere voorzieningen ook daadwerkelijk het gewenste effect bereikt. Deze informatie kan dan weer input geven voor het managementteam en beleidsvraagstukken.

6. CONCLUSIES

In hoofdstuk 5 zijn de onderzoeksvragen beantwoord en gekoppeld aan de kaders van dit onderzoek. Er is gekeken naar de huidige communicatie en vooruit gekeken naar een conceptueel communicatiemodel. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de probleemstelling. Deze luidt als volgt:

“Hoe kan de gemeente Enschede de communicatie binnen haar netwerk van sociale instellingen zodanig verbeteren dat gezinnen met armoedeproblematiek efficiënter (en effectiever) ondersteund kunnen worden?”

Uit de analyse van de onderzoeksvragen is gebleken dat er op een aantal gebieden behoefte is aan verbetering van de huidige uitvoering. Deze gebieden zijn de drie dimensies, te weten informatieverstrekking, het verbinden van het netwerk en centraliseren van gegevens. Deze drie dimensies staan voor de kernwoorden “communicatie verbeteren” en “efficiëntie”.

Uit de analyse blijkt dat er mogelijkheden zijn om de communicatie in het huidige netwerk en naar de gezinnen toe te verbeteren zodat de gezinnen niet alleen efficiënter maar ook effectiever kunnen worden ondersteund. Dit kan de gemeente samen met de netwerkpartners doen door de uitvoering van de armoedeverzoeken drempelverlagend in te richten en te verbinden zoals:

- Gemeentebreed aandacht besteden aan armoede en de gevolgen daarvan. Wel op een “aantrekkelijke” manier zodat er onder inwoners meer over armoede wordt gepraat en het onderwerp uit de taboesfeer komt.
- Eenduidige informatieverstrekking toegankelijk maken voor verschillende doelgroepen en aanbieden wanneer deze ervoor open staan. Bij gebeurtenissen die van grote invloed zijn op de financiële huishouding van een gezin en op kindgerelateerde plekken.
- Vereenvoudigen van de systematiek rondom aanvragen.
- Voorzieningen op elkaar afstemmen zodat er een sluitend netwerk ontstaat.
- Vanuit 1 centraal punt, binnen de gemeentelijk organisatie, het armoedebestel organiseren waar alle actuele kennis met betrekking tot het armoedebestel paraat is. Niet alleen voor gezinnen maar ook voor hulp- en dienstverleners. Zorg en rechtmatigheid moeten hier bij elkaar komen. Het centrale punt kan desgewenst gezinnen op vrijwillige basis, de op het individuele gezin afgestemde informatie verstrekken.
- Waar mogelijk in de interne systemen (E-suite) opnemen dat het Wijkteam (bijvoorbeeld naam wijkcoach) in beeld is bij het gezin.
- Starten met integraal out-reachend werken door vroegsignaleren met behulp van de netwerkpartners.

7. AANBEVELINGEN

Naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan.

- De communicatie met betrekking tot de armoedevervoorziening richting gezinnen en netwerkpartners moet worden herzien.
- Voor een efficiënter en effectieve uitvoering van het armoedebelid zal een centraal punt moeten worden ingericht dat toegang heeft tot alle instrumenten die daarvoor nodig zijn.
- Dit centrale punt zal een informatieve, signalerende, adviserende, controlerende en outreachende functie moeten hebben dat de verschillende programma's in het Sociaal Domein domein verbindt.
- Stel bij inrichten van het centrale punt meetbare doelen zodat effectiviteit kan worden gemeten. Meetbare effectiviteit kan bijdragen aan de continuering van het voorgestelde communicatiemodel.

Door de verschillende organisaties in het Sociaal Domein te verbinden en 1 regiepunt in te richten kan een gezin op het gebied van armoedeproblematiek beter en specifiek op de situatie in het gezin geïnformeerd worden over de voorzieningen die hij zelf al kan aanspreken. Daarnaast is door de bandbreedte die hierdoor wordt gecreëerd, de cliënt ook toegankelijker voor andere interventies zoals, scholing/re-integratietrajecten, schuldhulpverlening, opvoedondersteuning van kinderen. De cliënt kan dan doelgericht worden doorverwezen naar de voor het gezin op dat moment benodigde hulpverlening. Hierdoor kan de neerwaartse spiraal worden doorbroken en in een eerder stadium weer richting zelfredzaamheid worden gewerkt. Als een cliënt zelf vooruitgang ziet en ervaart zal deze hierdoor ook weer meer zelfvertrouwen ontwikkelen. Wellicht met kleine stapjes maar elke stap richting zelfredzaamheid is er één. (N. Jungman, bijlage 6) (Omlo, 2016).

Vanwege wetgeving en het gebruik van de verschillende instrumenten waarover kan worden beschikt wordt geadviseerd dat de gemeente Enschede intern de onderdelen informatieverstrekking, vroegsignalering en eventueel ook nazorg na schuldhulpverlening onderbrengt bij 1 centraal punt. Dit vereenvoudigt niet alleen voor gezinnen de toegang tot armoedevervoorzieningen, maar zal de uitvoerders ook ondersteunen bij het integraal werken in het Sociaal Domein. Rechtmatigheid en maatschappelijke zorg kunnen op deze manier via de cliënt de benodigde verbinding vinden waardoor er efficiënter, effectiever en op termijn preventiever kan worden gewerkt. In de toekomst kan er ook aan gedacht worden om andere organisaties (bijv. zorgverzekeraars, energieleveranciers) cliënten actief door te verwijzen naar dit centrale punt of zelf melding te laten doen wanneer er betalingsachterstanden ontstaan.

Daarnaast kan het centrale punt ook voor de afdeling re-integratie interessant zijn. Door deze afdeling actief deelgenoot te maken van dit individuele proces, door bredere kennis van de leefsituatie van de cliënt, is het mogelijk ook zijn re-integratiedoelen daar op af te stemmen. Iemand bestraffen met een sanctie van 40% op zijn uitkering heeft in de meeste gevallen een tegengesteld effect (N. Jungman, bijlage 6). Hiermee wordt de neerwaartse spiraal juist gevoed.

8. VERWIJZINGEN

(2015).

Autoriteit Persoonsgegevens. (2016, november 7). *Autoriteit Persoonsgegevens*. Opgehaald van wet bescherming persoonsgegevens: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/wet-bescherming-persoonsgegevens>

Doorewaard, H., Kil, A., & Ven van de, A. (2015). *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek*. Nijmegen: Boom uitgevers Amsterdam.

Geldkompas Enschede. (2016, november 9). *Kinderen en vrije tijd*. Opgehaald van Geldkompas Enschede: <https://www.geldkompasenschede.nl/kinderen-en-vrije-tijd>

Geldkompas Enschede. (2017, oktober 01). *www.geldkompasenschede.nl*. Opgehaald van Geldkompas Enschede: <https://www.geldkompasenschede.nl/bijdrage-voor-schoolkosten->

Gemeente Enschede. (2017, juni 19). *www.enschede.nl*. Opgehaald van Werk en Inkomen: <https://www.enschede.nl/werk-inkomen>

Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017, januari 19). *Mobility Mentoring . Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform 31.

Jungmann, N., Lems, E., Vogelpoel, F., van Beek, G., & Wesdorp, P. (2014). *Onoplosbare schuldensituaties*. Utrecht: Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK).

Kinderen in Tel 2016. (2017). *Databoek 2016, het leven en de ontwikkeling van kinderen tussen 2013 en 2015*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Klijnsma, J. (2010, februari 2). Kamerstuk memorie van toelichting. Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 32 291, nr. 3. *Het geven aan gemeenten van de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening)*. Den Haag.

Madern, T. (2014, oktober 16). Hoge maatschappelijke kosten door schuldprobleem. *Hoge maatschappelijke kosten door schuldprobleem*. NOS. Opgehaald van <http://nos.nl/video/710851-hoge-maatschappelijke-kosten-door-schuldproblemen>

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. new York: Time books, Henry Holt and Company.

Nibud. (2017, oktober 29). *vroegsignalering schulden*. Opgehaald van [www.nibud.nl/](http://www.nibud.nl/beroepsmatig/vroegsignalering-schulden/)
<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/vroegsignalering-schulden/>

Omlo, J. (2016, november 9). *www.movisie.nl*. Opgehaald van Dossier wat werkt bij; De aanpak van armoede: [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Wat-werkt-bij-armoede-def%20\[MOV-9411591-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Wat-werkt-bij-armoede-def%20[MOV-9411591-1.0].pdf)

Overheid.nl. (2016, november 8). *www.overheid.nl*. Opgehaald van Wet- en regelgeving / Wet bescherming persoonsgegevens: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2016-01-01>

- Schudde, B., Struiksmā, N., & Anema, K. (2015). *Participeren in noaberschap*. Groningen: Pro Facto.
- SCP, CBS. (2014). *Armoedesignalement*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau, Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Sociaal Cultureel Planbureau. (2016, november). *Waar wonen de armen*. Opgehaald van Armoede in beeld: http://digitaal.scp.nl/armoedeinkaat2016/waar_wonen_de_armen_in_nederland/
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2017, juni 19). *Waar wonen de armen*. Opgehaald van Armoede in kaart 2016: https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaat2016/waar_wonen_de_armen_in_nederland/
- Verhoeven, N. (2011). Wat is onderzoek? In N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- VNG/KING. (2016, november 7). *Factsheet omgaan met toestemming bij gegevensverwerking in het sociaal domein*. Opgehaald van Vereniging van Nederlandse Gemeenten: <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/isd-factsheet-privacy-toestemming-gegevensverw-vsept2015.pdf>
- Wijkteams Enschede. (2017, februari 15). Opgehaald van Uitkomen met geld: <http://www.wijkteamsenschede.nl/themas/geld-en-werk/uitkomen-met-geld/>