

SAMEN STERK

uit de generatiearmoede



IN NEDERLAND LEVEN MOMENTEEL 2,5 MILJOEN MENSEN ONDER DE ARMOEDEGRENS

De laatste jaren is veel werk verzet om mensen met weinig geld extra te ondersteunen via financiële voorzieningen. Dit heeft geleid tot een breed aanbod. Uit onderzoek blijkt echter dat er weinig gebruik wordt gemaakt van deze voorzieningen door de mensen die het hard nodig hebben.

De 'werkgroep Financiële Voorzieningen', die bestaat uit mensen die zelf in langdurige armoede leven, heeft geprobeerd hier iets meer zicht op te krijgen. Mensen die langdurig in armoede leven vroegen andere mensen die leven in dezelfde situatie naar hun ervaringen met (het verkrijgen van) financiële voorzieningen. Hier vindt u een samenvatting van de bevindingen van de werkgroep.

GELDPROBLEMEN? SAMEN MEER GRIP

› ONDERZOEK NAAR GEBRUIK VAN FINANCIËLE MIDDELEN DOOR MENSEN IN ARMOEDE

Hulp- en dienstverleners doen in het algemeen ontzettend hun best om mensen die in armoede leven te helpen. En toch merken ze dat de mensen soms niet op hun afspraken verschijnen, vreemd reageren op hun voorstellen en/of afspraken gewoon niet nakomen. Dat kan heel frustrerend zijn. En het gevoel geven dat wat je ook doet, het allemaal toch niet uitmaakt.

Mensen die in armoede leven doen in het algemeen ontzettend hun best om elke maand weer alle rekeningen betaald te krijgen, de afspraken met al die instellingen na te komen én hun leven op orde te krijgen en/of houden. Maar soms moeten ze met hun kind naar de dokter, waarbij de eigen bijdrage betaald moet worden bij het halen van de medicijnen. Er is dan geen geld meer voor de busreis naar die ene instelling waar ze een afspraak hadden. En telefonisch afmelden gaat ook niet, want het beltegoed is op doordat de huisarts, de school en de oppas (voor het andere kind) gebeld moesten worden. Of men is door een dergelijke of andere toestand net te laat met het invullen van dat ene formulier waarmee ze een extra toeslag hadden kunnen krijgen.

Wij hebben samen met de mensen in armoede onderzocht hoe het komt dat mensen die in armoede leven niet of onvoldoende gebruik maken van mogelijke financiële voorzieningen. We ontdekten dat de communicatie tussen mensen die in armoede leven en de hulp- en dienstverleners niet altijd even goed op elkaar aansluit. Dit betreft zowel de voorlichting, waardoor deze onvoldoende bekend is bij de doelgroep, als de procedures die instellingen hebben, evenals de persoonlijke interactie tussen beide groepen.

In deze informatiefolder, opgesteld samen met mensen in armoede en een aantal professionals, kunt u lezen wat u kunt doen om deze aansluiting te verbeteren. We geven achtergrondinformatie hoe mensen die in armoede leven de bestaande voorlichting, procedures en gesprekken ervaren.

› ERVARINGEN VAN MENSEN IN ARMOEDE

Het (b)lijkt dat de meeste mensen niet op de hoogte zijn van alle mogelijkheden voor financiële voorzieningen. De meest bekende zijn het participatiefonds, gevolgd door de huurtoeslag, zorgtoeslag en de bijzondere bijstand. Mensen geven aan dat ze wel eens op zoek gaan, en dan is internet het middel dat men gebruikt.



Er zijn zowel positieve als negatieve ervaringen:

- De financiële voorzieningen helpen mensen daadwerkelijk een stapje verder.
- Een aantal mensen ervaart de inzet van hun hulpverlener als positief.
- Gevonden informatie is onduidelijk: heb ik wel of geen recht op een financiële voorziening.
- Het aanvragen wordt vaak als moeilijk ervaren. Dat zit in de procedure zelf, maar ook in het feit dat de mensen afhankelijk zijn en zich niet altijd even respectvol benaderd voelen. (Het is al moeilijk genoeg zelf geconfronteerd te worden met je eigen financiële situatie, dit aan een ander te tonen is nog moeilijker)
- Mensen geven aan dat het lang duurt voordat men de beslissing van de aanvraag ontvangt.

➤ TIPS VAN MENSEN IN ARMOEDE AAN PROFESSIONALS

- Geef het boekje over voorzieningen standaard mee aan alle nieuwe cliënten bijstand. Voer wijzigingen in het boekje snel door en zorg dat de nieuwe uitgave op alle uitdeelpunten zo spoedig mogelijk vervangen worden.
- Toon een proactieve opstelling:
 - > Anders luisteren naar de mensen in armoede en begrijpen waar de knelpunten zitten. Als 'de rek er uit is', ofwel de draaglast is zwaarder dan de draagkracht, is de eerste zorg om dit in balans te krijgen. Pas daarna kun je andere inzet van mensen vragen.

SCHIET IK ER IETS MEE OP?

Ik vind het allemaal zo veel, ingewikkeld en onoverzichtelijk. Daarom durf ik geen aanvraag voor iets in te dienen. Ik ben heel erg bang dat achteraf blijkt dat ik toch geen recht had op het geld en dat ik dan alles weer moet terugbetalen. Dan levert het me eerder schulden op, dan dat ik er iets mee opschiet...

- > Geef voorlichting over de mogelijkheden die er zijn, denk mee met de mensen en onderzoek samen welke oplossingen voor hen het beste zijn.
- > Stel hoe-vragen zoals: 'hoe wil jij dat?' of 'hoe zou jij het willen?' of 'heb jij zelf een idee hoe het zou kunnen?' en neem je eigen vraag en de antwoorden serieus.
- > Wanneer men met eigen ideeën aankomt, leg deze niet direct langs de lat van de regels. Wees creatief en denk mee met de mensen hoe iets wel zou kunnen.
- > Het is fijn als je tijd neemt voor de verhalen van de mensen: een luisterend oor.
- > Zet opgeleide ervaringsdeskundigen in om een brug te slaan tussen het denken en handelen van professionals en ervaringen van de doelgroep.
- Richt een centraal meldpunt in, waar zowel de professionals als de mensen in armoede melding kunnen maken van knelpunten zoals systemen, regels en andere belemmeringen. Op deze manier krijg je helder wanneer een knelpunt/belemmering vaker voorkomt en actie ondernomen moet worden.
- Onderzoek of een kaart van de sociale dienst waarmee men met korting kan kopen, kansen biedt.
- Maak Stichting Leergeld algemeen bekend: bijvoorbeeld voorlichting via scholen. Geef iedere ouder een folder mee, niet alleen met tekst, maar ook met plaatjes. En als het kan persoonlijke voorlichting.
- Zorg dat mensen op iets kunnen terugvallen als er sprake is van een spoedsituatie, zodat snel hulp geboden kan worden. Of, als dit al bestaat, zorg dat dit bekend is bij de mensen.
- Vraag mensen in armoede en/of opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting, mee te denken bij het opstellen van beleid en leg nieuwe maatregelen eerst aan opgeleide ervaringsdeskundigen voor om te zien of dit gaat werken.
- Leg vanuit het armoedepact contact met de mensen in armoede (bijvoorbeeld via de werkgroep financiële voorzieningen).

➤ TIPS VAN PROFESSIONALS AAN MENSEN IN ARMOEDE

- Weet dat de professional vaak onbekend is met alle problemen die jij eerder ervaren hebt.
- Leg goed uit waar je mee zit.
- Het helpt als je wat geduld kunt hebben met de begeleider/loketmedewerker, als hij jou niet direct begrijpt.
- Geef toe als je iets moeilijk vindt en wees eerlijk als je iets niet begrijpt. Daarmee geef je de hulpverlener ook de kans om jou verder te helpen.





➤ EN NU VERDER!

Heeft u ook interesse in deze aanpak? Wilt u samenwerken met ervaringsdeskundigen? Wilt u mensen in armoede werkelijk verder helpen en hen actief laten participeren? Wilt u samen met partners een aantal mensen opleiden tot ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting? Neem dan contact met ons op. We geven samen met opgeleide ervaringsdeskundigen ook workshops en voorlichting.

Stichting Mens en Maatschappij

Famke ten Brinke | 06 165 815 28 | fltenbrinke@stichtingmensenmaatschappij.nl

Mabel van den Bergh | 06 155 888 16 | mmvandenbergh@stichtingmensenmaatschappij.nl

www.stichtingmensenmaatschappij.nl

Dit project werd mede mogelijk gemaakt door Leader (Europees Landbouwfonds voor plattelandontwikkeling: Europa investeert in zijn platteland.), provincie Groningen, de gemeenten Veendam en Pekela en door Skanfonds en het Oranjefonds.