



SAMEN STERK

uit de
generatiearmoede

WAAR LOPEN MENSEN IN ARMOEDE TEGEN AAN?

Een inventarisatie door een werkgroep van mensen in armoede zelf

➤ 1. TOEGANKELIJKHEID VAN DE INFORMATIE

De informatie op websites is niet altijd duidelijk genoeg

Ik wil zelf zien of ik recht heb op een regeling. Als ik dan alle gegevens in heb gevoerd, geeft het programma vervolgens aan dat ik maar even naar hun kantoor moet komen...

Onduidelijkheid over toeslagen

De onduidelijkheid in de regelingen rondom de toeslagen, zorgt (te) vaak dat de voorlopige toekenningen te hoog zijn. Met als gevolg dat aan het einde van het jaar terugbetaald moet worden. Een terugbetaling waarmee geen rekening is gehouden. Het ontvangen geld is dan al uitgegeven, waardoor er weer een schuld bijkomt.

Participatie- en langdurigheidtoeslag

De mensen geven aan dat de mogelijkheden hiervoor bij iedereen bekend moeten zijn. Ze hebben het gevoel dat het nu bij toeval is dat iemand dit krijgt. Ze adviseren de gemeente hierin een actievere rol. Het zou fijn zijn wanneer medewerkers van de sociale dienst hierover uit zichzelf met de mensen in gesprek gaan.

Een veel gehoord probleem is dat mensen voor een hulp- of dienstverlening moeten mailen, bellen of ergens naar toe moeten voor de betreffende hulp- of dienstverlening.

Soms moet ik contact opnemen met een instantie en heb ik even geen geld of beltegoed. Dan wil ik wel bellen of erheen gaan en heb ik het ook nodig, maar het lukt gewoon niet.

Voorbeelden:

- bij sommige instellingen moet je een afspraak maken via internet, niet iedereen heeft internet (betekent het hebben van een computer en een internetabonnement).
- bij sommige instellingen worden alleen nog smartphones gebruikt. Hierdoor kunnen/mogen mensen niet meer via de telefoon van de instelling bellen, hetgeen eerder wel mogelijk was. (hulpverleners geven aan dat ze bereikbaar moeten zijn).
- De voedselbank heeft de regel dat mensen zélf hun pakket moeten ophalen, en dat is voor een aantal mensen vanwege immobiliteit soms heel moeilijk of onmogelijk.

Digitalisering

De digitalisering heeft naast zijn mooie kanten ook een aantal nadelen, die met name bij mensen in armoede opspelen. Behalve dat mensen geen computer hebben, heeft ook niet iedereen de kennis daarvan.

- Een belangrijk thema is dat professionals niet de eigen DigiD-code van mensen mogen gebruiken (zij kunnen een aparte aanvragen hiertoe), terwijl dit wel gebeurt.
- De digitalisering, maar ook de complexiteit van de samenleving maakt dat veel mensen niet (meer) weten waar ze terecht kunnen. Het vertrouwen in organisaties neemt af.

Professionals hebben vaak veel beter toegang tot ondersteuningsmogelijkheden dan de cliënten zelf: voor hen gelden andere (=ruimere) openingstijden bij (andere collega-) instellingen en ook gaan er andere en meer deuren voor hen open, die gesloten blijven voor cliënten. Dit heeft meerdere gevolgen:

- Het versterkt de afhankelijkheid van de cliënt aan de hulp- en dienstverlener;
- Het ontnemt de cliënt om zelfstandig zijn zaken te regelen;
- Er ontstaat een (groot) verschil in kennis tussen beide groepen, waardoor de kans op miscommunicatie toeneemt.

Verschillen

Mensen zien en horen dat er tussen de gemeenten Pekela en Veendam verschil is in de mogelijkheden aan voorzieningen en dat voelt/valt niet altijd even goed.

Stichting Leergeld

Het (b)lijkt dat veel mensen met kinderen dit fonds niet kennen. Het zou fijn zijn als het bestaan van deze Stichting en haar mogelijkheden algemeen bekend zouden worden gemaakt via school. Dus niet individueel.

VKB

Over de bereikbaarheid van de VKB is men niet tevreden. Hetzelfde geldt voor de informatieverstrekking. Het is niet voor iedereen duidelijk wat de rol van de VKB is, waardoor het verschil in verwachting en realiteit voor communicatieproblemen zorgt. Er zijn mensen die daarom kiezen voor een andere schuldsanering, ook al zit daar een (pittig) prijskaartje aan.



➤ 2. BEJEGENING

Er heerst een algemeen gevoel dat er niet naar de mensen geluisterd wordt

Men heeft het gevoel dat hulp- en dienstverleners niet open luisteren. Het gevoel is dat de hulp- en dienstverleners in eerste instantie denken aan de regels en de organisatie, vervolgens vanuit zichzelf en daarna pas de mens zien/horen om wie het gaat en die een vraag of opmerking heeft. Met andere woorden: men heeft het gevoel dat regels en organisatie vóór gaan op de hulpvrager.

Voorbeelden:

- De vraag 'hoe wil jij dat?' of 'hoe zou jij het willen?' of 'heb jij zelf een idee hoe het zou kunnen?' wordt niet gesteld. Het antwoord komt van de hulp- of dienstverlener zelf, en deze sluit (meestal) niet aan bij de hulpvrager.
- Wanneer men met eigen ideeën aankomt, worden deze direct langs de lat van de regels gelegd en indien niet direct passend afgekeurd. Het is fijner wanneer hulpverleners dan meedenken hoe iets wel zou kunnen.

Dan zeggen ze tegen je: "Ga maar naar de voedselbank". Dat klinkt zo denigrerend!"

Van het kastje naar de muur sturen

Mensen hebben het gevoel dat ze niet serieus genomen worden. Af en toe voelen ze zich een speelbal. Een voorbeeld: Een aanvraag voor reiskosten via bijzondere bijstand bleek niet mogelijk, dit moest via het ziekenfonds aangevraagd worden. Nadat teruggekoppeld werd dat deze geen vergoeding bood, bleek een aanvraag ineens wél te kunnen via de bijzondere bijstand. Wanneer de 'spelregels' tevoren goed doorgenomen worden met de mensen, dan weten ze hoe het werkt en voelen zich serieus genomen.

Eigen regie

Tegenwoordig wordt van mensen verwacht dat ze zelf de regie in handen hebben en houden. Veel mensen zijn dit ontwent, omdat jarenlang voor hen is gedacht en alles geregeld werd. Wanneer hulp- en dienstverleners de mensen niet meenemen in deze omschakeling, krijgen mensen het idee dat men ze laat vallen, terwijl dat helemaal niet de bedoeling is van de professionals. Geadviseerd wordt om professionals bewust te maken dat deze omslag in denken bij hen sneller gaat dan bij de cliënten en dat dit tijd en inzet vraagt van beiden, maar vooral vanuit de professional, om elkaar te blijven verstaan.

Praten over in plaats van mét

Mensen ervaren dat meerdere instanties in overleg gaan over hen en dat daar beslissingen over hen worden gemaakt. De mensen worden hier zelf niet bij uitgenodigd. Een enkeling neemt dan zelf initiatief om zijn eigen inbreng te kunnen leveren.

Afhankelijkheid

Wanneer mensen een uitkering ontvangen, gaat dat vaak gepaard met een gevoel van afhankelijkheid. Dit gevoel heeft zijn weerslag op het zelfbeeld. Dit gevoel wordt versterkt wanneer geen rekening wordt gehouden met de agenda van de mensen zelf (die ook afspraken, mantelzorgtaken hebben) en zij zich maar hebben te schikken naar de agenda van de organisatie.

Hanteer de menselijke maat

Stel de regels niet boven de mensen en blijf communiceren. Ga met de mensen om, zoals je om zou gaan met je eigen moeder, buurvrouw of vriendin.

