



Ervaringen met dienstverlening voor mensen in armoede of met schulden



Het verhaal van de mens (cliënt) centraal

Doelen

- Nog betere en effectievere dienstverlening voor mensen in armoede of schulden.
- Daartoe: laten zien hoe mensen in armoede of schulden de voor hen bedoelde dienstverlening ervaren.



Onderzoeksopzet

Vraagstelling & werving

- Interviews, individueel of in kleine groep.
- ‘What works principes’ (HvA) als leidraad:
 - * Van welke instanties hulp in afgelopen jaar?
 - * Wat voor hulp?
 - * Was het de hulp die nodig was?
 - * Wat leverde de hulp op?
 - * Sloten verschillende vormen van hulp onderling aan?
- Vragenlijstje achtergrondgegevens.
- Werving via een breed scala aan organisaties uit Drenthe en Groningen, die (onder meer) werken voor mensen in armoede of schulden.



Gemêleerde groep

Onderzoeksdeelnemers

- 50 mensen in uiteenlopende situaties* die zichzelf tot de doelgroep rekenen
- individueel geïnterviewd of in kleine groep (½ uur - > 1 uur p.p.)

*o.m. grote variatie in impact problematiek en 'eigen kracht'; weinig 18- tot 25-jarigen en zelfstandigen

Onderzoekresultaten

(= perspectief cliënten) in het kort (1)

- Gemiddeld p.p. genoemd aantal instanties: 6 (variatie: 1 tot 16).
- ‘Instanties werken onderling niet samen. In veel gevallen informeren ze hun cliënten niet over het hulpaanbod van andere instanties.’
- Er gaat veel goed in de dienstverlening, maar er gaat ook veel mis. *Wat mis gaat kan hard aankomen en de problemen verergeren!*
- De dienstverlening van UWV, sociale diensten en Belastingdienst is voor relatief veel cliënten teleurstellend. Over vrijwilligersorganisaties, zorg-, welzijns- en onderwijsinstellingen wordt overwegend positief geoordeeld. Tussenin: kredietbanken en bewindvoerders.

Onderzoekresultaten

(= perspectief cliënten) in het kort (2)

Het ideale dienstverleningsproces volgens de onderzoeksdeelnemers:

- er wordt ingespeeld op de **persoonlijke situatie** en wensen van cliënten; regelgeving wordt creatief en soepel toegepast;
- cliënten hebben (per organisatie) een **vaste contactpersoon**;
- cliënten worden **vriendelijk** en met open vizier (zonder vooroordelen) tegemoet getreden;
- cliënten worden **zorgvuldig geïnformeerd**, ook over mogelijkheden bij andere organisaties.

Het ideale dienstverleningsresultaat volgens de onderzoeksdeelnemers:

- financiële problemen zijn zodanig opgelost dat er **rust in het leven** is;
- er is **toekomstperspectief**: (onderweg naar) betaald werk, echt uit de schulden en armoede zijn.

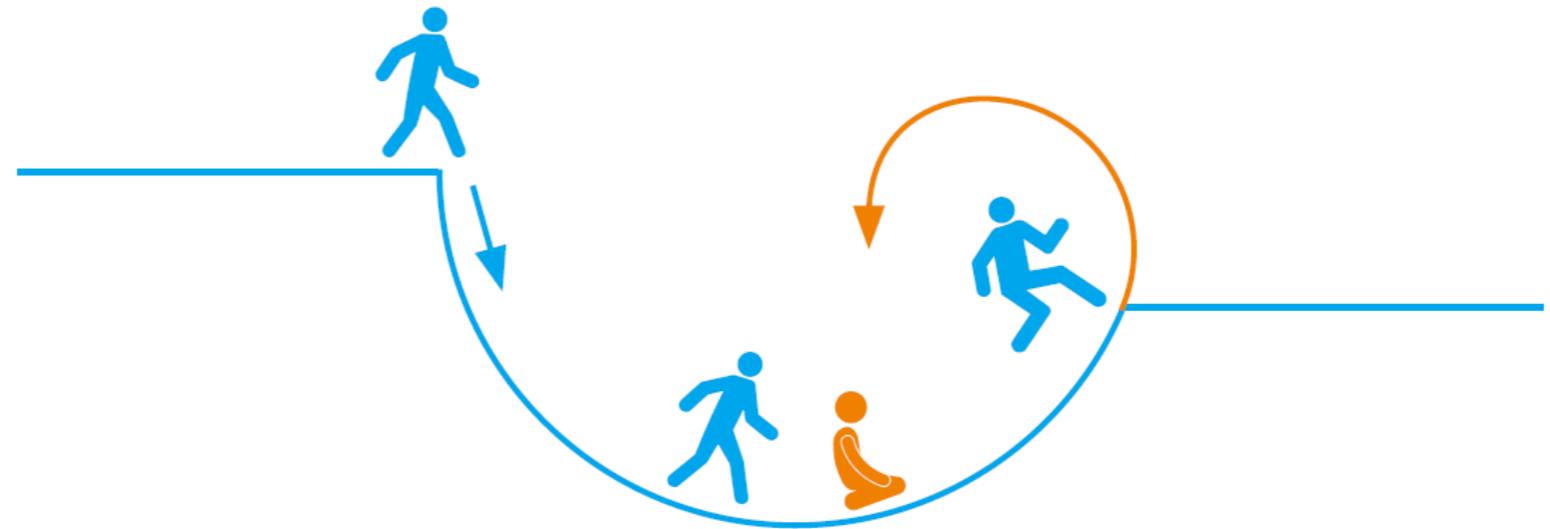


**Toegift: 5 interviews
met instanties**

Wat vijf instanties in de spiegel zien:

- Herkenning, vooral voor:
 - * wisselende contactpersonen
 - * onvoldoende maatwerk
 - * soms onplezierige bejegening
 - * verwachtingen onvoldoende afgestemd
 - * tekortschieten preventie
- ‘We werken eraan, maar dat kost tijd.’
- Verandering niet altijd mogelijk of haalbaar:
 - * wettelijke kaders
 - * financieel-organisatorische prio’s
 - * kwaliteiten en keuzevrijheid van medewerkers

Conclusies van de onderzoekers



- Je komt gemakkelijk in (ergere) schulden of armoede, maar je komt er moeilijk uit.
- Er zijn vaak belemmeringen in de persoon of zijn/haar situatie. Maar instanties werken ook niet altijd in de goede richting.

Aanknopingspunten voor verbetering

1. Zet zwaarder in op verbetering **toekomstperspectief**.
2. Denk meer vanuit de cliënt; **stop de versnippering** in het dienstverleningsaanbod.
3. Investeer meer in de (vertrouwens)relatie met de cliënt.
4. Zet nog meer in op **preventie**.



In gesprek hierover

Herkenning?

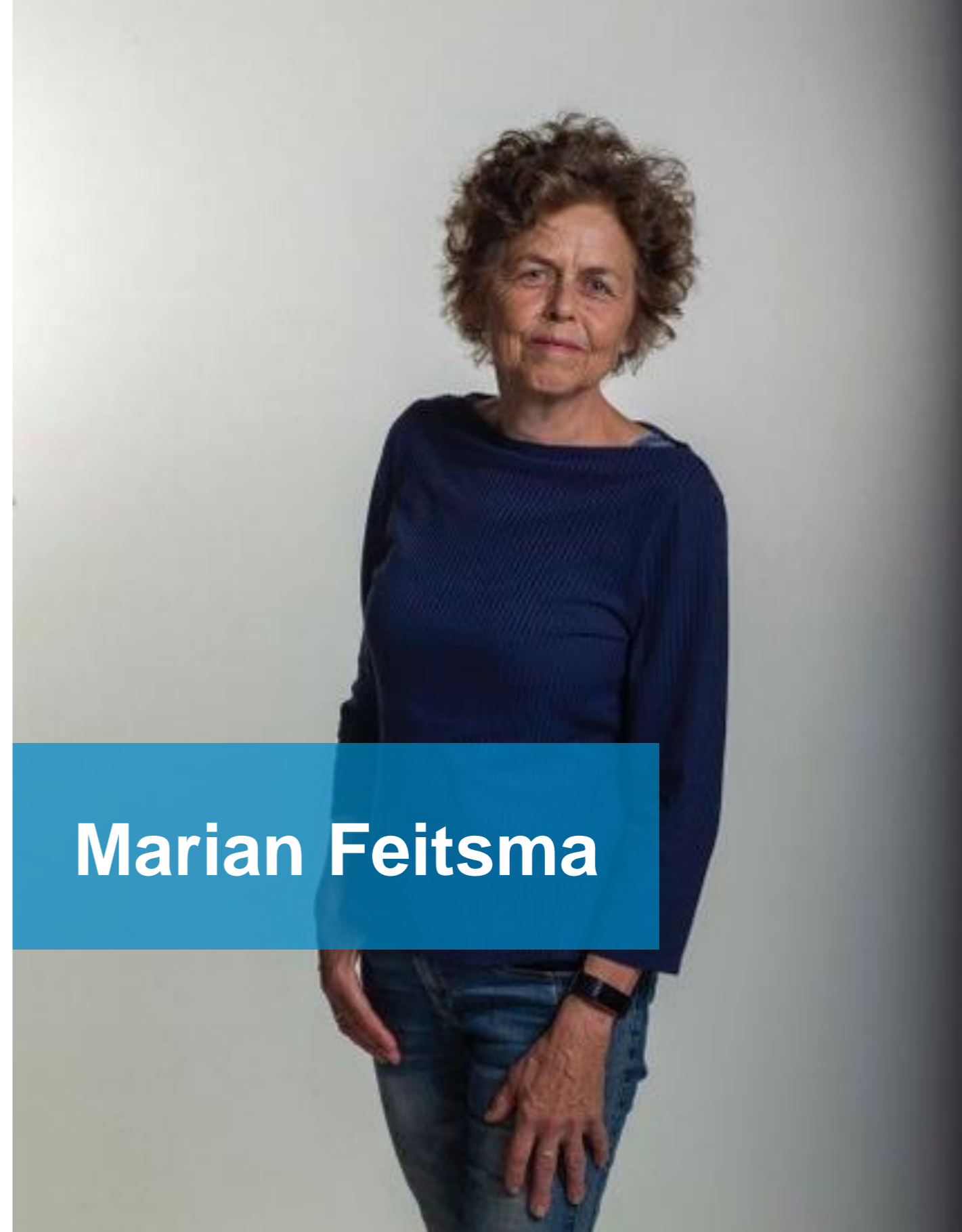
Urgentie?

(Welke) stappen zijn zinvol?

- Deskundigheid en gedrag betrokken medewerkers:
- Inzetten ervaringsdeskundigen:
- Herijken dienstverleningsaanbod:
- Samenhang in aanbod:
- Aanpassing wet- en regelgeving:
- Meer onderzoek:
- Meer leren van elkaar(s succesvolle interventies):
-

van inzicht naar impact.

- Het onderzoek is uitgevoerd door Marian Feitsma, Iris Gietema en Marjan Tijssen.
- Voor meer informatie:
m.feitsma@cmostamm.nl
06 526 893 57



Marian Feitsma