



GEZIEN, GEHOORD EN BEGREPEN VOELLEN

Waar de stad om vraagt
bij de aanpak van
armoede en schulden



**WARM
ROTTERDAM**

Een onderzoek in opdracht van
E. Yigit, wethouder armoede, dd. 08-05-2023

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD

HOOFDSTUK 1: BEVINDINGEN

- 1.1 HET FACTORENMODEL: NAAR EEN INTEGRALE AANPAK VAN ARMOEDE EN SCHULDEN
-

HOOFDSTUK 2: SAMENVATTING RESULTATEN

- 2.1 WARMTEBRONNEN ZIJN VOORPORTAAL EN HEBBEN EEN BRUGFUNCTIE
 - 2.2 VERTROUWEN GEEFT WARMTEBRONNEN SLAGKRACHT
 - 2.3 GELIJKWAARDIGE SAMENWERKING IN EEN FIJNMAZIG NETWERK
 - 2.4 INVESTEER IN WARMTEBRONNEN
-

HOOFDSTUK 3: AANBEVELINGEN

HOOFDSTUK 4: RESULTATEN ONDERZOEK, DE ONDERBOUWING

- 4.1 WE BENADEREN MEER ROTTERDAMMERS MET FINANCIËLE PROBLEMEN ACTIEF
- 4.2 WE MAKEN HET HEBBEN VAN FINANCIËLE PROBLEMEN ACTIEF BESPREEKBAAR
- 4.3 IN DE ONDERSTEUNING AAN ROTTERDAMMERS HEBBEN WE OOG VOOR HET INDIVIDU
- 4.4 WE VERZACHTEN HET LEVEN IN ARMOEDE VOOR ROTTERDAMMERS VOOR WIE NOG GEEN PERSPECTIEF IS

VOORWOORD

De Brede Raad010 en Warm Rotterdam zijn door wethouder Enes Yigit gevraagd om de stem van de stad te laten horen voor het Uitvoeringsplan Armoede en Schulden. Warm Rotterdam is met de stad in gesprek gegaan over vier doelen uit de Hoofdlijnen Geldzorgen, armoede en schulden. Deze rapportage is het resultaat.

De resultaten van dit onderzoek ondersteunen eerdere adviezen, uitkomsten van dialoogtafels en debatten over armoede en schulden die zijn ingebracht bij bestuur, politiek en de ambtelijke organisatie door onder andere Stem zonder gezicht, Warm Rotterdam (Armoede Agenda), adviezen van de Brede Raad010 en de Ombudsman. Het draagvlak voor de analyse en de oplossingsrichtingen is met deze onderzoeken verbreed. En dat is van grote waarde.

Zorgelijk zijn de signalen van professionals en vrijwilligers over het groeiend aantal Rotterdammers met (financiële) problemen. De Brede Raad010 en Warm Rotterdam geven dan ook Code Rood af. Tegelijkertijd zijn de eensluidende oplossingsrichtingen die worden bepleit hoopgevend. Ze passen bij de integrale aanpak van de wethouder met het factorenmodel als basis. Want armoede is meer dan weinig geld hebben.

Er is een stevige basis voor verbetering in de stad. Wij troffen een stad aan vol bevlogen en betrokken professionals en vrijwilligers die met hun inzet en organisaties van betekenis zijn voor Rotterdammers in (financiële) problemen. Zij en ervaringsdeskundigen deelden hun kennis en ervaringen opnieuw met ons. Daarvoor danken wij allen.

Het spannendste komt nog: de verwerking van deze informatie in het Uitvoeringsplan Armoede en Schulden. Daarover gaan we nu in gesprek. We houden iedereen die heeft bijgedragen op de hoogte.

Namens team Warm Rotterdam
Annemarieke van Egeraat
Directeur





HOOFDSTUK 1

BEVINDINGEN

Welke knelpunten signaleren Rotterdammers als het gaat om beleid omtrent armoede en schulden?
Hoe kan de gemeente haar beleid zo vormgeven dat het beter aansluit op de behoeften van Rotterdammers?

In Rotterdam vindt een stille ramp plaats. Veel bewoners moeten kiezen tussen het betalen van hun rekeningen of boodschappen doen om te kunnen eten. Dat is geen keuze, zeggen de informele organisaties die gezamenlijk honderden boodschappenkaarten weggeven.

Bewoners in de bijstand of met weinig geld schamen zich en worden gewantrouwd. Er is een cultuur van fraudedenken bij de overheid en controle is de oplossing. Ook als die bewoners van goede wil zijn, maar niet de capaciteit hebben om zelfredzaam te zijn of om andere redenen financiële problemen kennen. De schulden lopen zeker sinds corona, de energiecrisis en inflatie in hoog tempo op. Zoals een van de respondenten zei: 'Ik vind zelfredzaam een rotwoord inmiddels. Als je het niet redt is het ook nog je eigen schuld. Het gaat niet om bewoners die eens een vakantie wegstrepen ofzo.'

De ervaring leert dat de gemeente Rotterdam er te vaak niet meer is voor deze groep bewoners. Veel van hen hebben te kampen met sociale en/of gezondheidsproblemen. Wat de oorzaak of het gevolg is, is niet zo gemakkelijk te zeggen. Wel weten we dat geldzorgen, stress en gezondheidsproblemen sterk met elkaar samenhangen.

1.2 HET FACTORENMODEL: NAAR EEN INTEGRALE ARMOEDE- EN SCHULDENAANPAK

Waar kunnen deze bewoners wel terecht? Bij informele organisaties, waar hulpverleners en vrijwilligers meer tijd hebben voor bewoners, langer betrokken zijn en (op de achtergrond) aanwezig blijven. Concrete voorbeelden die de beschermende en versterkende factoren illustreren zijn:

- *Ondersteuning op het gebied van financiële geletterdheid (versterkende factor):*
Mensen in armoede of met schulden kennen geen enkelvoudige vragen en daarom is het belangrijk dat hulpverleners (professionals, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers) tijd hebben, luisteren, niet meteen doorverwijzen en eventueel nazorg kunnen bieden. Informele organisaties bieden een veilige omgeving waarin bewoners zich welkom en gerespecteerd voelen; ze ondersteunen bij financiële problemen, doen aanvragen bij fondsen en zijn intermediair naar tal van instanties.

Voorbeelden zijn Stichting Mait (overzicht financiën en hulp bij schulden), Trefpunt Vreewijk en Wilskracht werkt (hulp bij formulieren, brieven, aanvragen), SPIOR (idem, in moskeeën), Nuestra casa (idem, voor Spaanstaligen).



- *Sociaalemotionele vaardigheden (versterkende factor):*
Bij inloop of in buurthuis kamers kunnen mensen zichzelf zijn en over hun problemen praten. Vertrouwde gezichten bepalen de sfeer en dat zorgt ervoor dat bewoners taken op zich nemen, meedoen met activiteiten en een netwerk opbouwen. Bewoners maken weer deel uit van de wijk, durven vragen te stellen en worden aangesproken op hun gedrag. Soms is vrijwilligerswerk de opmaat naar betaald werk.

Voorbeelden zijn Wijkgebouw De Bron (een pedagogisch veilig klimaat), Seinpost Slinge (vrijwilligers begeleiden), Zorgvrijstaat Delfshaven (Club Geldzorg), Trefpunt Vreewijk (begeleiding stagiaires).

- *Opvoedvaardigheden (beschermende factor):*
Ouders worden ondersteund waar dat kan en er wordt gezorgd voor plekken waar kinderen nieuwe relaties opbouwen en hun horizon verbreden. Met kinderactiviteiten, huiswerkbegeleiding en ondersteuning van moeders. Zo proberen informele organisaties te voorkomen dat kinderen littekens oplopen doordat zij in armoede opgroeien.

Voorbeelden zijn De Katrol (studenten helpen leren), Thuis in West (Krachtgezinnen), Zuidrijk (de horizon van kinderen verbreden).

- *Sociale steun (beschermende factor):*
Praktische hulp zoals voedsel, kleding, speelgoed en sportspullen, maar ook warme maaltijden en gezelligheid, zijn hard nodig en vormen een brug naar hulpverlening. Vaak zijn ervaringsdeskundigen en lotgenoten aanwezig, die een betekenisvolle rol op zich kunnen nemen. Vertrouwen is het uitgangspunt voor langdurige hulpverlening.

Voorbeelden zijn House of Hope (huiskamer, noodpakketten), Goud van Noord (huiskamer, boodschappenkaarten), De Doel (maaltijden voor ouderen), St. Salaam (islamitische voedselbank), BCV (mee naar gesprekken bij officiële instanties), De Nachtegaal (hulp bij probleem ontrafelen en concrete oplossingen zoeken).





HOOFDSTUK 2

SAMENVATTING

VAN DE

RESULTATEN

2.1 WARMTEBRONNEN ZIJN VOORPORTAAL EN HEBBEN EEN BRUGFUNCTIE

Meer dan 89.000 Rotterdammers hebben op dit moment niet genoeg inkomen om van rond te komen. Er is te weinig geld voor de boodschappen, om de energierekening en de huur te betalen. Dit gebrek aan financiële bestaanszekerheid veroorzaakt veel stress en leidt tot sociale onzekerheid als gevolg van gezondheidsklachten, het ontbreken van een sociaal netwerk, bureaucratische drempels en afhankelijkheid van een uitkering en toeslagen. Rotterdam is er niet voor deze groep bewoners.

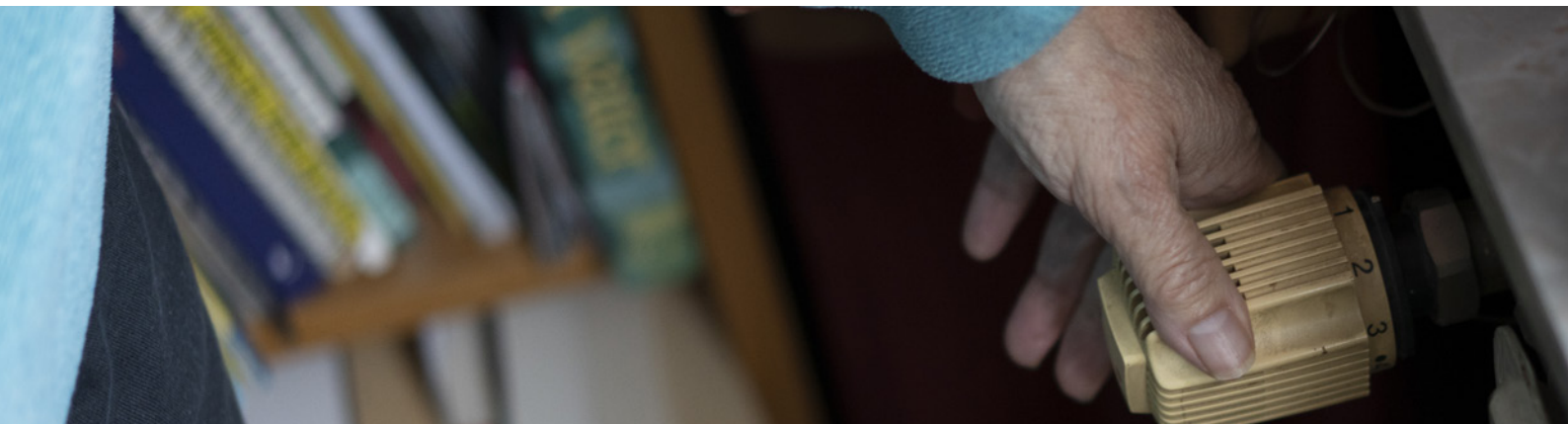
De toegang tot de samenleving is voor deze groep afgesneden. Ook omdat de formele ondersteuning voor een deel van de bewoners onvoldoende past, gefragmenteerd is en van (te) tijdelijke aard. Standaardoplossingen (confectie) worden te vaak ingezet waar bewoners maatwerk nodig hebben. Bewoners voor wie standaardoplossingen passen, worden bij de formele instanties geholpen. Degenen die – met taalachterstanden, laaggeletterdheid of een licht verstandelijke beperking – niet passen, voelen zich gesteund en geholpen bij de Warmtebronnen in de stad. Daar wordt maatwerk geboden, wat betekent dat de vraag en de behoeften van bewoners de start voor ondersteuning en zorg zijn.

Wat dit onderzoek ook haarscherp naar voren brengt is dat de scheidslijnen tussen formele en informele ondersteuning, professionele of vrijwillige inzet, enkelvoudige of meervoudige hulp, formele en informele loketten en spreekuren niet zo scherp zijn als in beleidskaders en aanbestedingen gedefinieerd. Sterker nog, alles loopt door elkaar heen, versterkt elkaar en zit elkaar soms ook in de weg. De beperkte handelingsvrijheid van professionals bij de Vraagwijzer en de Wijkteams maakt dat er in groten getale wordt verwezen naar het informele(re) netwerk en de welzijnsaanbieders. Die de gaten in de hulpverlening dichtlopen.

Verwijzen van bewoners is voor veel organisaties een product, nodig voor het vinkje ter verantwoording (zie de gemeentelijke opdrachten). Voor vele bewoners is een koude verwijzing geen hulp: de dagelijkse realiteit is nog steeds ingewikkeld. Daarom is het wijknetwerk, met haar informele organisaties, een onmisbare schakel in het welzijns- en zorgsysteem in de stad. Bij de Warmtebronnen voelen bewoners zich gehoord, gezien en veilig. Deze informele organisaties werken niet in plaats van, maar aanvullend op formele organisaties (zoals de Vraagwijzer, het Wijkteam, Expertise Team Financiën (ETF) en welzijnsaanbieders).

De dienstverlening van informele organisaties past beter en is toegankelijker voor bewoners die moeilijk te bereiken zijn (om meerdere redenen), die zich niet richten tot de reguliere ondersteuning dan wel (herhaaldelijk) door de laatste verwezen zijn. Er is meer tijd en aandacht voor bewoners en vrijwilligers en professionals blijven langer betrokken. Er wordt praktische hulp geboden, zoals voedsel, kleding, speelgoed en sportspullen. Praktische hulp is waar bewoners in een noodsituatie ook het meest mee geholpen zijn.

Het goede nieuws is dan ook dat de informele en formele infrastructuren er al zijn. En dat er al (wisselend per gebied) samengewerkt wordt, al kan dat meer en beter.



2.2 VERTROUWEN GEEFT WARMTEBRONNEN SLAGKRACHT

Erken dat vertrouwen de cruciale factor is om armoede bespreekbaar te maken en hulp te kunnen bieden. Vertrouwen van Rotterdam in haar inwoners. Doen wat je zegt. Hulp bieden als het erop aankomt. Wees mild en coulant, stuur bewoners niet weg vanwege dat ene ontbrekende papiertje. Zonder vertrouwen komen Rotterdammers niet en raken we ze kwijt.

Stel de gehele gemeentelijke informatievoorziening over welzijn en (jeugd)zorg, de participatiewet, bewonersinitiatieven, (nood)fondsen en wettelijke regelingen ook ter beschikking aan Warmtebronnen. Houd hen up-to-date en train professionals en vrijwilligers hoe bewoners goed te informeren. Geef de Warmtebronnen een formele rol bij het verder brengen van de gemeentelijk communicatie- en informatievoorziening in de wijken. Laat de uitingen ook bij de Warmtebronnen toetsen op hoe de informatie voor bewoners uitpakt. Benut die kennis.

Om hulpverlening effectief te laten zijn is continuïteit nodig. En een vertrouwenspersoon die de regie voert omdat er vaak meerdere instanties en hulpverleners om bewoners heen staan. Die op elkaar wachten, naar elkaar verwijzen, diagnosticeren en overdragen. Eén regiehouder is noodzaak, dat is degene met de vertrouwensband. Dat kan een professional, een ervaringsdeskundige of een getrainde vrijwilliger zijn. Ook zijn ervarings- en professionele kennis elkaar aanvullend. Bewoners met ervaringsdeskundigheid en vrijwilligers slaan de brug, maken contact, kennen het wijknetwerk, bouwen aan vertrouwen en plaveien de weg naar professionele ondersteuning. Hand in hand.

Oordeel niet in het gesprek, in de relatie en bij de bejegening en wees daardoor toegankelijk. Er is meer bewustwording bij professionals nodig, zij moeten hulpvragers serieus nemen. Een goed voorbeeld dat voor jongeren slecht uitwerkt in de praktijk, is dat ze worden weggestuurd bij de hulpverlening als er geen sprake is van ernstige risicofactoren zoals drugsgebruik, geweld, et cetera. Terwijl dat hét moment is om erger te voorkomen.

Er is sowieso meer aandacht voor jongeren nodig. Informeer ze beter als ze 18 worden en geef financiële educatie op scholen.



2.3 GELIJKWAARDIGE SAMENWERKING IN EEN FIJNMAZIG WIJKNETWERK

In de huidige welzijnsopdracht is de inzet bij financiële dienstverlening gemarginaliseerd. Net zoals bij het informele netwerk zijn het vooral vrijwilligers die er voor bewoners met financiële problematiek zijn. Hierdoor is de professionele intermediaire rol van welzijn naar de Vraagwijzer en de Wijkteams verzwakt of verdwenen. En hierdoor is de professionele hulpverlening bij (financiële) problematiek op grotere afstand gekomen. Welzijn heeft nu de opdracht om het wijknetwerk te registreren en bijeenkomsten te faciliteren. En we constateren dat het professionele circuit - met maatschappelijk werk, ouderencoaches en financiële expertise - op te grote afstand staat. Dit heeft als gevolg dat welzijn bij de ondersteuning van bewoners in armoede en financiële problematiek nagenoeg dezelfde rol heeft als informele organisaties.

Het gevolg daarvan is dat bewoners van het kastje naar de muur gestuurd worden. Zij moeten toeslagen en regelingen bij verschillende loketten aanvragen en de dienstverlening is er niet op ingericht om het voor bewoners te regelen. Met name het bureaucratische digitale aanvraagwoud is niet te overzien, zeker niet voor veel ouderen en al die bewoners die het Nederlands niet goed beheersen. Heroverweging van de huidige naar binnen gekeerde werkwijze van de Vraagwijzer en de Wijkteams is nodig. Bundel de aanvraagloketten op één plek in de wijk en breng de kennis ook naar Warmtebronnen in de wijken.

Begin met de waarde van informele organisaties te erkennen en organiseer hulp en ondersteuning van de Vraagwijzer en het Wijkteam eromheen naar het model van Almere: een plek waar slachtoffers van de toeslagenaffaire op een voor hen veilige plek aangeven welke ondersteuning zij nodig hebben. In Rotterdam kunnen dat de Warmtebronnen zijn met professionals en (getrainde) vrijwilligers. De laatsten fungeren als intermediairs naar formele hulp. Het ideaalplaatje is dat de professionele kennis om de Warmtebronnen georganiseerd wordt. Niet alleen de kennis van de Vraagwijzer en het Wijkteam, maar ook van de sociaal raadslieden. Haal sociaal raadslieden achter de Vraagwijzer vandaan, laat ook hen de kennis naar de wijken brengen. Zo doorbreken we dat we bewoners telkens van loket naar loket sturen.

Alles overziend functioneert het informele wijknetwerk binnen het stelsel van welzijn en zorg als voorportaal en heeft het een brugfunctie naar de reguliere hulpverlening. Bij Warmtebronnen wordt rust gebracht, geschakeld met tal van (professionele) organisaties en worden lacunes in de reguliere hulpverlening opgevangen. En er wordt aan vertrouwen gebouwd, ook aan het vertrouwen om hulp van formele instanties te aanvaarden.



2.4 INVESTEER IN WARMTEBRONNEN EN MAAK GEBRUIK VAN HUN KENNIS

Er is verschil tussen formele en informele organisaties. De eerste zijn gebonden aan targets, tijdsloten, formaliteiten, procedures, 9-tot-5-openingstijden, een groot verloop en personeelstekorten. Omstandigheden die niet bevorderlijk zijn voor het opbouwen van vertrouwen. Wat Warmtebronnen nodig hebben is continuïteit. Continuïteit voor het informele netwerk en welzijn is dé voorwaarde voor meerjarige samenwerking en impact voor bewoners die kwetsbaar zijn. De urgentie is er, het aantal bewoners dat afhaakt en met de rug naar de samenleving staat neemt nog steeds toe. Het wijknetwerk kan dat keren, kan voorkomen dat het beroep op de zorg onnodig toeneemt, dat schulden te laat onderkend en aangepakt worden, dat bewoners onnodig te lang aan de kant blijven staan. En daarvoor moeten we terug naar voldoende professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen om weer contact te maken, elkaar in de ogen te kijken en te vragen: 'Hoe gaat het met je en wat kan ik voor je doen?' Investeer in een groter rendement van deze samenwerking op basis van het beter benutten van de aanwezige kennis.

Stop met de jaarlijkse financiering van Warmtebronnen en maak deze meerjarig. De wijkinfrastructuur met Warmtebronnen is de continue factor voor bewoners. Laat dit aansluiten op het formele netwerk. Neem de Impulsregeling in de cultuursector als voorbeeld, met dezelfde looptijd als de welzijnsopdrachten om ook continuïteit in de samenwerkingsrelatie te borgen. Investeer in Warmtebronnen en geef ze verantwoordelijkheid met meerjarige financiering. Hoe dit er concreet uit kan zien werd door ervaringsdeskundigen en experts het stoplichtmodel genoemd.



Het stoplichtmodel: fase rood, oranje en groen

Ervaringsdeskundigen en experts bedachten samen de stoplicht-aanpak. Een werkwijze die op basis van hun ervaring werkt. Goud van Noord werkt met een apk om overzicht te krijgen en enkele andere Warmtebronnen werken al zo. Het helpt professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen om op het juiste moment het juiste te doen. We weten uit onderzoek namelijk dat het niet werkt om bij grote (financiële) stress overzicht en planmatigheid van bewoners te verwachten. Daarom eerst rust en het ledigen van de eerste nood (code rood), dan plan en overzicht (code oranje) en daarna oplossen en nazorg (code groen). Het werkt niet om bewoners in nood met een zelfredzaamheidsmatrix of het model Positieve Gezondheid te overvallen. Daarom zoeken bewoners ook naar een alternatief om gehoord en gezien te worden. Informele organisaties zijn kleinschalig en bieden continuïteit, (acute) praktische en pragmatische hulp (als het niet linksom kan, dan rechtsom), hebben tijd en aandacht en bieden continuïteit in de relatie.

Gemeentelijke dienstverleners en welzijnsorganisaties doen er goed aan informele organisaties te vertrouwen en hen de ruimte te geven om te doen wat zij nodig achten om er voor bewoners te zijn.

De bijdrage van informele en formele organisaties is als volgt te duiden.

Code	Wat is er nodig?	Door wie?
ROOD	Acute hulp: nood(voedsel)pakketten, kleding, een luisterend oor, tijd en aandacht, aanvragen fondsen en regelingen, spreekuren, een vast contactpersoon, voorlichting en informatie, contact met formele organisaties en warm verwijzen	Informele organisaties met ervaringskennis
ORANJE	Planvorming, schulden in kaart: analyse, indicaties, verwijzingen en intakes en in gang zetten (hulpverlenings)trajecten en ondersteuning	Formele organisaties (wijkteams, welzijns-, wmo- en ggz-aanbieders) Inzet ervarings-deskundigheid
GROEN	Regie over het leven, weer meedoen (vrijwilligerswerk, sporten, scholing), nazorg	Informele organisaties in wijknetwerk met welzijnsorganisaties





HOOFDSTUK 3

AANBEVELINGEN

BENUT EN WAARDEER DE INFORMELE WIJKINFRASTRUCTUUR (DOELSTELLING 1, 4, 6, 8)

VERSTERK INFORMELE ORGANISATIES: MEERJARIGE FINANCIERING

Waarom? Informele organisaties bereiken bewoners en voorkomen in een vroeg stadium dat kleine problemen te groot worden. Tegelijkertijd zijn zij financieel kwetsbaar, waardoor de continuïteit ieder jaar weer in het gedrang komt.

Wat is er nodig? Continuïteit en coördinatiekracht. Ontwerp een meerjarige subsidieregeling voor informele organisaties (tussen bewonersinitiatieven en de aanbestedingen welzijn). Bepaal per wijk welke organisatie onder deze regeling valt. Hiermee wordt een financiële basis voor deze organisaties gegarandeerd.

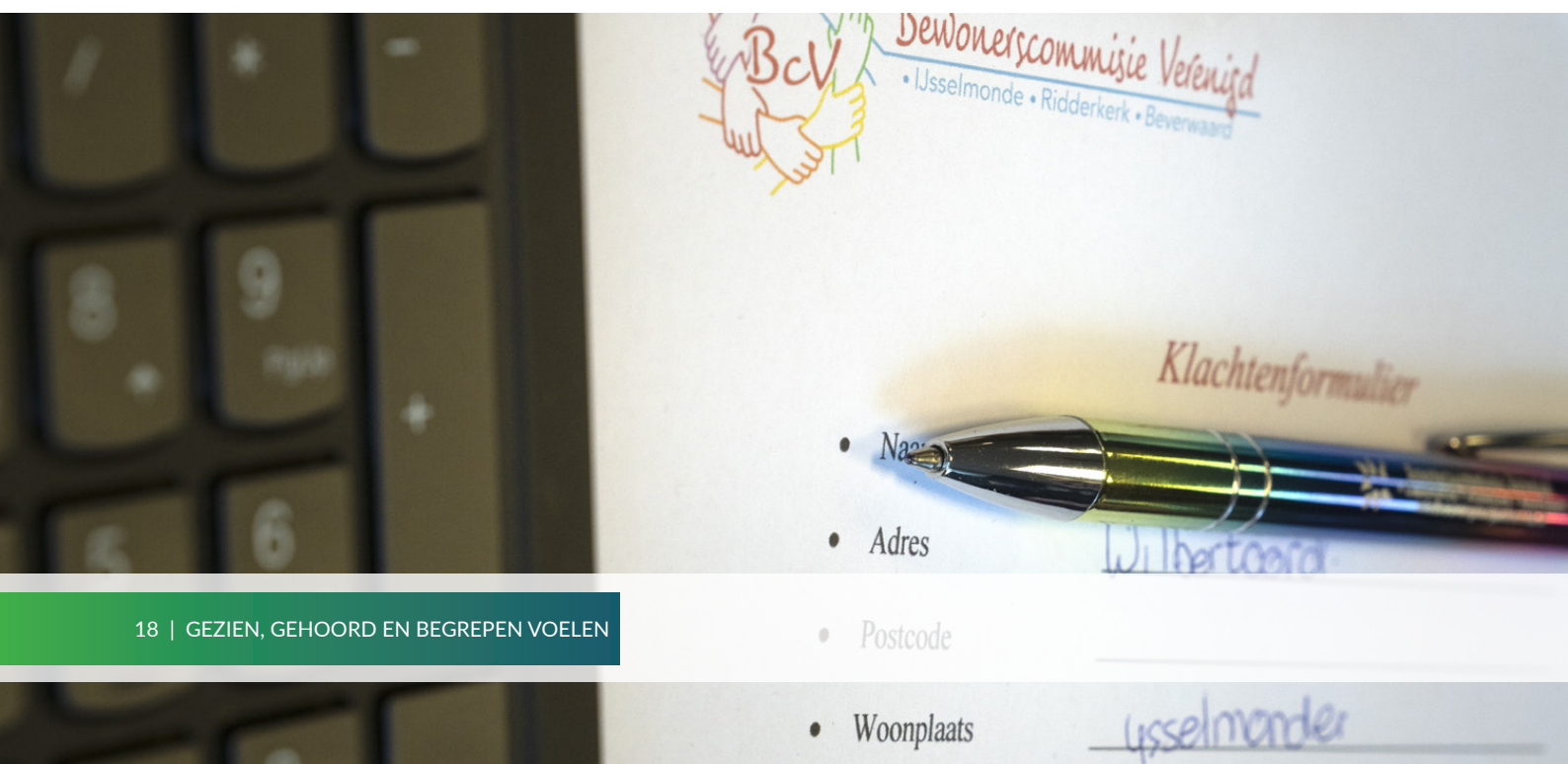
JAAG HET INFORMELE- EN PROFESSIONELE WIJKNETWERK AAN

Waarom? Dat wijkpartijen kennis over en aanpakken van armoede en schulden met elkaar delen heeft grote meerwaarde voor het wijknetwerk en bewoners (zoals bijvoorbeeld in Delfshaven, Prins Alexander en Charlois). Het bereik en het aanbod worden er fijnmaziger van.

Wat is er nodig? Financiële ondersteuning voor het aanjagen van één armoedenetwerk in de gebieden/wijken. Dit is ook zeer relevant voor gebieden waar armoede voorkomt, maar de organisatiekracht (nog) niet sterk genoeg is. Geef een stedelijke partij de opdracht de regie te voeren en zo kennisuitwisseling en ontwikkeling aan te jagen.

De doelstellingen komen uit de Hoofddlijnen Armoede en Schuldenbeleid 2023-2026 van wethouder Yigit (oktober 2022). Dit zijn:

1. We benaderen meer Rotterdammers met financiële problemen proactief
2. Elke Rotterdammer die recht heeft op een inkomensondersteunende regeling, maakt daar gebruik van
3. We maken een integrale aanpak voor het verminderen van het aantal kinderen in armoede
4. We maken het hebben van financiële problemen actief bespreekbaar in de stad
5. We vergroten de financiële redzaamheid van Rotterdammers
6. In de ondersteuning aan Rotterdammers met financiële problemen hebben we oog voor het individu
7. We vergroten de instroom van Rotterdammers in de schulddienstverlening en verkleinen de uitval tijdens trajecten
8. We verzachten het leven in armoede voor Rotterdammers voor wie er (nog) geen perspectief is
9. We incasseren onze vorderingen op een sociale manier
10. We stimuleren Rotterdamse bedrijven en organisaties om samen met ons armoede en schulden aan te pakken.



BENUT EN WAARDEER VRIJWILLIGE INZET EN KENNIS

(DOELSTELLING 1, 4, 6, 8)

ONDERSTEUN DE INZET VAN VRIJWILLIGERS

Waarom? Vrijwilligers maken contact met bewoners, bouwen een vertrouwensrelatie op en blijven langdurig in contact.

Wat is er nodig? Versterk vrijwilligersinzet met scholing en faciliteiten. Richt een stevige stedelijke ondersteuningsorganisatie in. Financier vrijwilligersvergoedingen.

EÉN VERTROUWENSPERSOON VOOR BEWONERS

Waarom? Bewoners willen één aanspreekpunt, een veilige en vertrouwde persoon.

Wat is er nodig? Een gids die bewoners begeleidt, vertrouwd is, meegaat naar instanties, en dergelijke. Het maakt niet uit of deze gids bij een informele of formele organisatie werkt. Bewoners bepalen wie dat voor ze kan zijn. Financier vrijwilligersvergoedingen.

BENUT ERVARINGSKENNIS

Waarom? Ervaringskennis staat voor contact maken, (h)erkenning en de juiste dingen doen waardoor vertrouwen ontstaat.

Wat is er nodig? Zet ervaringskennis naast professionele kennis, werk in duo's. Voor het contact maken met bewoners, rust tijdens de hulpverlening en voor nazorg. Financier vrijwilligersvergoedingen.

MAAK INFORMATIE- EN VOORLICHTINGSMATERIAAL TOEGANKELIJK EN BESCHIKBAAR

Waarom? Om het gebruik van voorzieningen en regelingen te vergroten moeten bewoners, informele organisaties en vrijwilligers goed geïnformeerd zijn.

Wat is er nodig? Biedt schriftelijk en mondeling informatie aan in meerdere talen. Vereenvoudig de aanvraagprocedures voor regelingen, toeslagen en goederen. Gebruik de kennis van ervaringsdeskundigen (en financier vrijwilligersvergoedingen).

KIES VOOR EEN BURGERBERAAD ARMOEDE EN SCHULDEN

Waarom? Doe wat werkt voor bewoners. Benut hun kennis en ervaring. Doorbreek de versnippering aan initiatieven en organisaties met burgerpanels, ervaringsdeskundigen en bewonersexperts. Bundel deze in een Burgerraad.

Wat is er nodig? Faciliteer een Burgerberaad, luister naar bewoners, laat hen adviseren en meebeslissen. Geef de opdracht voor de uitvoering aan een stedelijke, onafhankelijke partij.



MAAK PROFESSIONELE KENNIS VEEL LAAGDREMPELIGER EN TOEGANKELIJKER (DOELSTELLING 4, 8)

BUNDEL PROFESSIONELE KENNIS IN DE WIJKEN

Waarom? Professionele kennis zit te verspreid, kennisdeling en casuïstiekoverleg kunnen beter. Voorkom langs elkaar heen werken.

Wat is er nodig? In iedere wijk één loket voor hulpverleners (Vraagwijzer, Wijkteam, Sociaal Raadslieden en ETF), dichtbij en laagdrempelig voor bewoners. Waar (technische) kennis over wet- en regelgeving en mandaat voor indicatie gebundeld zijn. Laat professionals elkaar weer ontmoeten.

GEEF MEER RUIMTE AAN PROFESSIONALS

Waarom? Om naast bewoners te gaan staan, tijd te hebben en aandacht te kunnen geven.

Wat is er nodig? Geef professionals meer ruimte om te doen wat nodig is. Pas de opdrachten aan. Targets, tijdsloten en dwingende procedures en formaliteiten belemmeren het opbouwen van vertrouwen. Geef ruimte om beargumenteerd af te wijken van regels en procedures en geef handgeld voor acute nood.

MÉÉR SOCIAAL RAADSLIEDEN IN DE WIJKEN

Waarom? Niet iedereen kent en maakt gebruik van de (inkomens)voorzieningen die er zijn. En de bureaucratie is voor velen te complex. Daar hebben veel bewoners hulp bij nodig.

Wat is er nodig? Meer sociaal raadslieden in aantal, weg achter de Vraagwijzer en aanwezig bij informele organisaties in de wijken.

BRENG KENNIS NAAR BEWONERS

Waarom? In het huidige stelsel wordt verwacht dat bewoners de weg weten te vinden. Velen lukt dat niet, worden telkens opnieuw verwezen en/of zijn afgehaakt.

Wat is er nodig? Geef de opdracht aan Vraagwijzer, Wijkteams en sociaal raadslieden om kennis en hulp naar de informele organisaties te brengen (zie model Almere). Naar een veilige en vertrouwde plek waar bewoners al komen. Omarm de professionele kennis van informele organisaties.

EEN INTEGRALE AANPAK VAN ARMOEDE EN SCHULDEN BETEKENT OOK

(DOELSTELLING 6, 8)

ZET IN OP EEN GROTERE UITSTROOM UIT DE BIJSTAND

Waarom? Werk is de beste weg naar gezondheid en financiële zelfstandigheid.

Wat is er nodig? Faciliteer informele organisaties en het welzijnswerk voor begeleiding van vrijwilligers van Prestatie010 voor doorstroom naar betaald werk in de eigen organisatie (tegengaan personeelstekorten) en naar de arbeidsmarkt (tegengaan krapte). Regel één contactpersoon voor informele organisaties bij het cluster Werk & Inkomen.

FOCUS DE WELZIJSOPDRACHT OP ARMOEDE- EN SCHULDENAANPAK

Waarom? Het welzijnswerk én informele organisaties samen zijn de cruciale spelers in het wijknetwerk voor (vroeg)signalering, bereik van bewoners, contact maken, sociale ondersteuning en een warme toeleiding naar formele hulpverlening.

Wat is er nodig? Breng scherpte in de welzijsopdracht door te sturen op armoede- en schuldenaanpakken (zoals een armoedeplatform oprichten). Oormerk het 10%-budget voor het right to corporate uit de welzijsopdracht voor armoede- en schuldenaanpakken met het wijknetwerk.

VERSTERK HET MOEDIGE DIALOOG NETWERK MEERJARIG

Waarom? De overheid is de grootste schuldeiser en bij 62% van de bedrijven werken werknemers met schulden. Zowel de overheid als bedrijven dragen door inhumane incassopraktijken bij aan het oplopen van schulden bij klanten (de kosten wentelen zij af op de samenleving). Ook hebben bedrijven een verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor hun eigen personeel. Spreek daarom ook bedrijven aan op hun verantwoordelijkheid bij de aanpak van armoede en schulden.

Wat is er nodig? Financiering van het opgebouwde Moedige Dialoog Netwerk met circa 35 bedrijven (netwerken zoals MKB en VNO-NCW). Aanjagen om geldzorgen bespreekbaar te maken, kennis te delen, van elkaar te leren en humaan te incasseren.

NOODKREET: HEB AANDACHT VOOR JEUGD

Voor alle bovenstaande aanbevelingen geldt dat specifieke aandacht voor jeugd hard nodig is. Scholen zijn een belangrijke plaats om armoede- en schuldenproblematiek te signaleren en vroegtijdig in te grijpen. Aanpakken zoals van Team Toekomst – fijnmazig en mensgericht – zou in meer wijken uitgerold moeten worden.





HOOFDSTUK 4

RESULTATEN

ONDERZOEK,

ONDERBOUWING

Hieronder presenteren we resultaten uit het onderzoek, uitgewerkt naar de vier doelstellingen van de gemeente. De vier doelen overlappen elkaar gedeeltelijk, zo werd in de gesprekken duidelijk.

4.1 We benaderen meer Rotterdammers met financiële problemen proactief (1)

Wat dragen (informele) organisaties bij aan deze doelstelling? Wat is nodig om verschillende groepen te bereiken?

DE ANALYSE

Bij veel bewoners is het vertrouwen in de overheid, instanties en bedrijven gedaald door verschillende schandalen, maar ook doordat bewoners simpelweg vastlopen in de bureaucratie. Bewoners vragen geen toeslagen aan omdat ze menen die toch weer terug te moeten betalen en hebben niet het gevoel dat ze geholpen worden bij de daarvoor bestemde instanties. Wie digitaal handig is en assertief, redt zich prima, maar veel bewoners lukt het niet om zich een weg te banen door het woud van regelingen. Websites lijken gemaakt voor een middenklasse die heel goed weet hoe ze naar informatie moeten zoeken. Er is een kenniskloof, zeker waar het digitale media betreft.

Ook bij de loketten staat de gemeente ver af van haar bewoners: 'Mensen komen vaak met meer vragen van de Vraagwijzer dan dat ze er wijzer geworden zijn.' De inrichting van de locaties van de Vraagwijzer is voor veel bewoners intimiderend door de hoge balies, de beveiligers en het feit dat ze zich moeten legitimeren. Taal is vaak een probleem. 'We hebben goede ervaringen met de Vraagwijzer als we meegaan met bewoners, maar als ze alleen gaan is het een drama. Dan voelt degene zich niet geholpen.' Vaak handelen bewoners onjuist, omdat ze de informatie niet goed begrijpen.

Bovenal is er weinig tijd. Bewoners die er komen met ernstige problemen zijn vaak in paniek en dan is een uur waarin alles moet worden opgelost echt te weinig. Als ze al komen, want in de praktijk vertellen ze hun verhaal eerder aan de kapper of een buurvrouw, maar komen ze niet terecht op een plek waar ze adequate hulp krijgen.

'Als de stress tot boven je oren zit, lukt het je niet om al die papieren bij elkaar te zoeken. Daar moeten ze bij de gemeente eens naar kijken.' Een ervaringsdeskundige zegt: 'Bij de Vraagwijzer werken mensen van goede wil, maar met weinig levenservaring. Die moet je niet tegenover iemand met veel stress zetten.'

De Vraagwijzer werkt goed als bewoners een enkelvoudig probleem hebben. Voor meervoudige, complexe problemen is geen ruimte omdat de dienstverlening van de Vraagwijzer gefragmenteerd is. Bewoners worden doorverwezen naar een achterliggende instantie, zoals het Expertise Team Financiën. Maar die hebben niet de tijd om te helpen met het ordenen van tassen met administratie en gaan ook niet op huisbezoek. En als er nog andere problemen spelen, wordt een hulpvrager weer doorgestuurd: 'Niet zelden verwijzen ze terug naar ons.'

WAT IS NODIG? EÉN LOKET MET OOG VOOR BEWONERS

Richt één loket per wijk in waarin formele en informele organisaties samenwerken en waar alle kennis samenkomt. 'Bewoners die arm zijn hebben het zwaar, je weet dat er problemen gaan ontstaan. Ik begrijp soms niet waarom degenen die bewoners in de bijstand begeleiden niet veel kortere lijnen hebben met welzijn.' En: 'Ik ben tegen al die losse regelingen. Twintig keer per jaar moeten zeggen: ik ben te arm om het zelf te kunnen redden is vernederend.'

Kijk per gebied wat de beste plek is voor de bundeling van kennis om bewoners verder te helpen met regelingen en aanvragen. Mensen die weinig vertrouwen hebben in de overheid gaan niet naar een plek waar een groot logo van de gemeente op het raam geplakt zit. Het meest ideaal is om deze kennis samen te brengen op die plek in de wijk waar bewoners al graag komen. Voor praktische hulp, een luisterend oor en waar zij op weg geholpen worden. Aandacht en een praatje maken, dat is heel belangrijk. Erken de meerwaarde van de mix van activiteiten zoals: aanschuifmaaltijden, huiswerkklassen, huisbezoeken bij ouderen en inloopspreekuren voor mensen met financiële zorgen. Dan erkennen we ook dat bewoners meer zijn dan hun problemen: ze willen graag meedoen. Bij de Warmtebronnen meldt zich een diversiteit aan wijkbewoners: voor een praatje en een koffietje, bewoners met ggz-problematiek, financiële problematiek, digitaal niet-vaardigen, ouderen met een kleine beurs, laaggeletterden enzovoorts. Het verschil met de formele instanties is dat bewoners er 'gewoon' mogen zijn en niet gelijk in een hulpverleningsformat gedrukt worden en aan de slag hoeven met een analyse- of diagnose-instrument. Hulpverleners en ambtenaren moeten vaker hun spreekuren bij informele organisaties houden. Een andere suggestie: 'Laat ambtenaren van de gemeente een dagdeel in de week meedraaien in officieuze projecten zoals die van ons.'

In wijken waar niet of nauwelijks Warmtebronnen zijn, moeten plekken gevonden of versterkt worden. Dichtbij bewoners, op rollator- of kindervagenafstand of in de eigen gemeenschap. Dat moet overigens geen verplichting zijn, want niet iedereen vindt het prettig om in de eigen gemeenschap of buurt hulp te vragen. En bij sommige organisaties, zoals die voor de Spaanstaligen, komen bezoekers uit de hele stad.

In de praktijk blijkt dat informele organisaties vaak het voorportaal zijn van de reguliere hulpverlening en ook de ontbrekende schakels in de reguliere hulpverlening dichtlopen. Zoals bij wisselingen van medewerkers, bij meervoudige problemen, het stopzetten van een traject of als bewoners afhaken. Informele organisaties bieden dan direct hulp of bemiddelen met instanties. De menselijke maat bestaat ook uit de aanwezigheid van vrijwilligers die de problematiek uit eigen ervaring kennen. Dat is een pre. Ook is een pre dat vrijwilligers vaker een langdurige relatie hebben met bewoners, zodat er vertrouwen ontstaat.

Waar het om gaat is dat je present bent en bewoners persoonlijk kent. Informele organisaties kunnen gemakkelijker praktische hulp bieden of regelen. 'Als iemand hier komt en zegt dat ie geen eten heeft, kan ik gelijk iets geven. Of iemand heeft een brief die hij niet begrijpt, dan kijken we daar meteen even naar.' De reguliere hulpverlening zet te weinig in op praktische hulp. 'Ik zie soms gezinnen waar hulpverleners wekelijks gesprekken komen voeren over het leven, maar niks doen aan de financiële problemen.'

Doen wat nodig is, daar gaat het om. Sommige informele organisaties bemiddelen actief naar werk, door bijvoorbeeld samen te werken met een werkgever of door vrijwilligers te vragen uit te kijken naar vacatures. Het hebben van een werkgeversnetwerk is nu eenmaal een belangrijke voorwaarde voor het vinden van werk.

Het faciliteren van een netwerk van wijkorganisaties zoals Huize Middelland, werkt goed in wijken waar de organisatiegraad dicht is. Wel is het nodig dat duidelijk is wie wat doet en waar zaken geregeld kunnen worden (zoals een punt voor uitgifte boodschappenkaarten).

Wat in andere wijken al kan helpen zijn periodieke netwerkbijeenkomsten organiseren, met alle hulpverleners die in de wijk actief zijn, ook huisartsen, schoolmaatschappelijk werk, thuiszorg en waarbij achteraf een smoelenboek wordt uitgedeeld.

WAT IS NODIG? EEN STEUNSTRUCTUUR WAAR WORDT SAMENGEWERKT

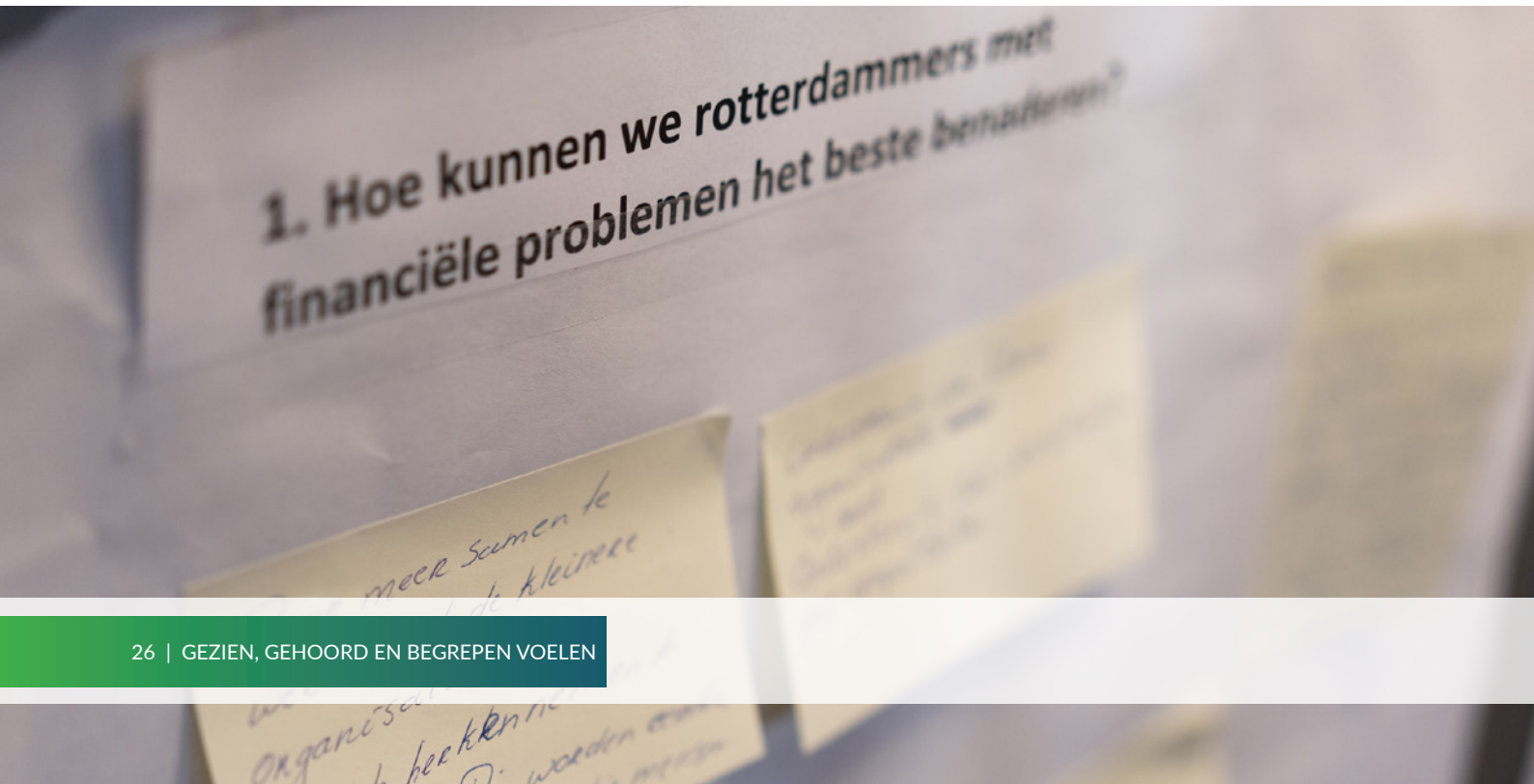
De link met welzijn is evident en essentieel. Bewoners met schulden worden nu wel geholpen om uit de schulden te komen, maar niet verbonden aan activiteiten die bewoners helpen om uit de eenzaamheid te komen, een netwerk op te bouwen. Samenwerking en ondersteuning van initiatieven zijn hard nodig: 'Je zou een steunstructuur in de wijk moeten maken. Ik mis soms wel een beetje het opbouwwerk.'

Heb aandacht voor kinderen uit arme gezinnen. Je wil voorkomen dat ze littekens oplopen. Zorg voor speelplekken in de wijk waar ze andere kinderen ontmoeten, een praatje kunnen maken, een spelletje kunnen doen, hun verjaardag vieren. Gewoon alledaagse activiteiten, voorkom dat arme kinderen worden buitengesloten. Zet bijvoorbeeld op school een werkgroep spullenhulp op en verbreed de horizon van kinderen, neem ze mee naar een voorstelling of museum. Zorg voor goede voorbeelden en rolmodellen. Kortom, laat alternatieven zien aan kinderen.

Breng spreekuren naar bewoners naast een mix van activiteiten. Bijvoorbeeld maatjesprojecten waarbij met name oudere bewoners thuis werden bezocht. Daar kwam men erachter dat er grote behoefte was aan ondersteuning bij het lezen van brieven, het aanvragen van toeslagen, het invullen van belastingformulieren enzovoort. In moskeeën worden voorlichtingsbijeenkomsten over bijvoorbeeld de energielasten georganiseerd. Ook is er een cursus voor vrouwen om ervaringen met gezondheid, geld en opvoeden te bespreken. Het doel is peer-to-peer-ondersteuning. Bij deze training leren bewoners om problemen bespreekbaar te maken. Vele organisaties in de wijken bieden cursussen aan waar professionals tips en adviezen geven over energiebesparing, het aanvragen van gemeentelijke regelingen, hulp bij administratie of budgetkoken.

Op meerdere informele plekken houden medewerkers van welzijnsorganisaties spreekuur. Daar komen professionals naar de bewoners toe en wordt kennis gedeeld met de informele organisatie. Op die manier wordt een groep bewoners bereikt die anders buiten beeld blijft. De informele organisaties waken er wel voor dat ze hun autonomie bewaren, want: 'Vertrouwen is kwetsbaar en het maakt veel uit wie hier zit.' Het betekent dat de professional van welzijn te gast is en zich voegt naar de werkwijze van de Warmtebron. En soms is dat nog een brug te ver. Maar dat zou veel meer moeten.

Hou het klein, hou het informeel: 'Als je groeit verlies je op persoonlijke aandacht en relatieopbouw, terwijl dat onze kracht is. Het liefst zou ik zien dat er in ieder huizenblok een plek is zoals die van ons.'



1. Hoe kunnen we rotterdammers met financiële problemen het beste benaderen?

meer samen te werken met de kleinere organisaties

4.2 We maken het hebben van financiële problemen actief bespreekbaar in de stad (4)

Hoe kun je dat doen? Wat gaat er op informele plekken anders dan bij de formele loketten?

ANALYSE

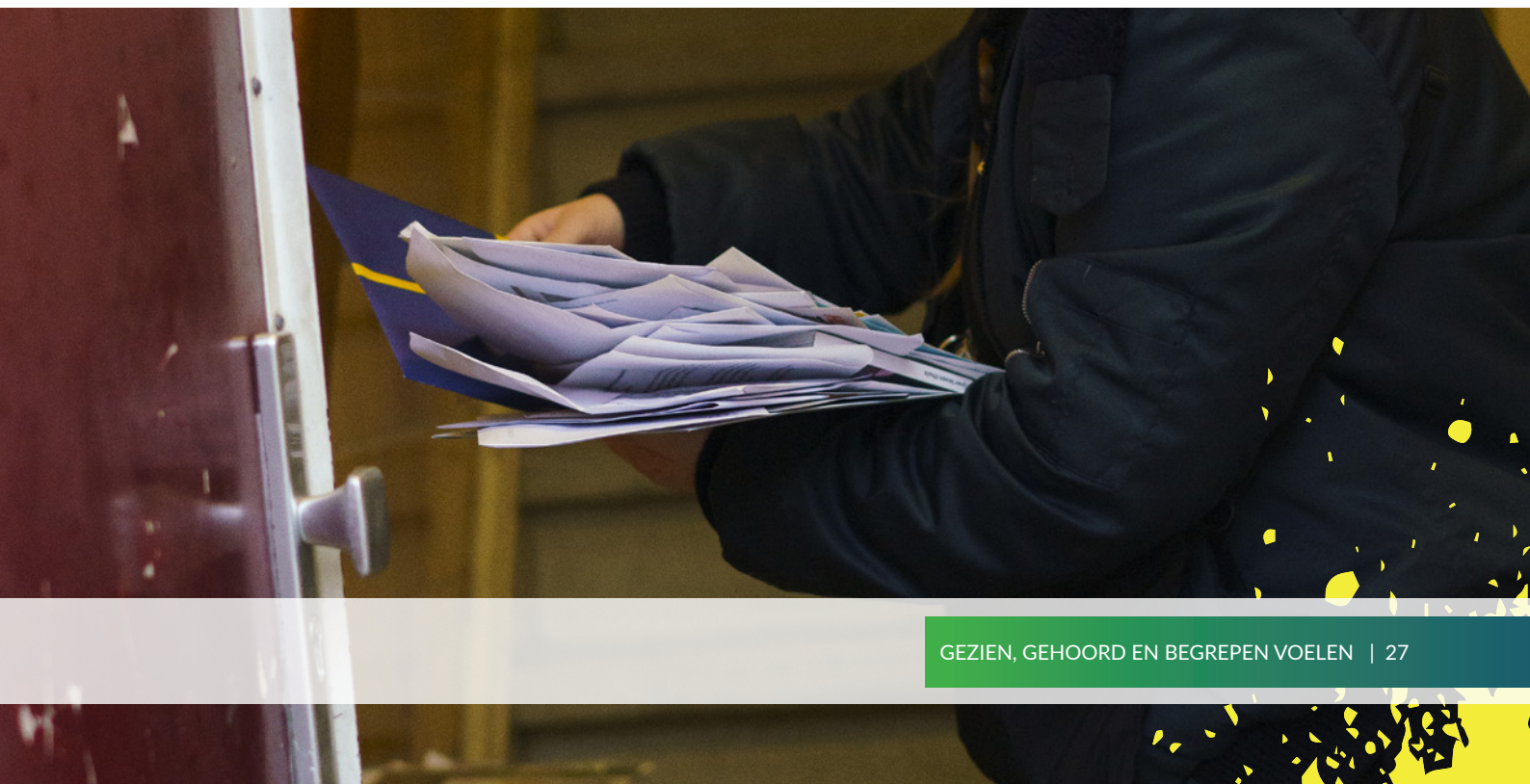
Er is schaamte, maar tegelijkertijd willen bewoners met financiële problemen graag hun hart luchten en geholpen worden. Bij officiële instanties voelen ze zich niet gehoord. Ze hebben het idee dat armoede wordt beschouwd als persoonlijk falen. Het heeft hun eigenwaarde en zelfrespect aangetast. Cultuurverschillen zijn zichtbaar bij het aan de bel trekken en om hulp vragen. Als bewoners tijd en aandacht krijgen, zetten ze zich makkelijker over de schaamte heen. Ouderen trekken zich terug en vragen juist niet om hulp. Het is niet meer vanzelfsprekend om hulp te vragen bij burens of familie. Een aanbeveling van ervaringsdeskundigen is om eerlijk te zijn over armoede. Laat zien dat het generatieslang bestaat. Daar hoort ook bij dat zij zelf open zijn over hun situatie: 'Overwin je schroom, vertel het in je eigen netwerk.' Het is belangrijk dat bewoners weten dat ze niet alleen zijn.

WAT IS NODIG? LUISTER EN NEEM DE TIJD

'Hulpverleners moeten vooral luisteren. Luisteren is het belangrijkste', aldus een ervaringsdeskundige. 'Bied bewoners de kans hun hoofd leeg te maken, op een plek waar dat kan. Iemand met schaamte gaat niet in een openbare ruimte van een Huis van de Wijk zitten.' Mensen willen graag in gesprek, maar je moet ervoor open staan. Ze voelen het als je tijd voor ze hebt. 'Veel bewoners zijn teleurgesteld in officiële instanties. Door te luisteren, een relatie aan te gaan en door bewoners serieus te nemen kom je erachter wat er zoal speelt. De eerste vraag moet zijn: 'Wat heb je nodig op dit moment?' Zie de persoon, niet alleen het probleem, zeggen hulpverleners van informele instanties.

'De meeste cliënten van de islamitische voedselbank worden bij reguliere instanties geholpen. Wij geven alleen voedsel, het gaat bij ons om noodsituaties. Maar als er problemen zijn, zullen bewoners dat niet tegen een gemeentelijke instantie zeggen, maar wel tegen mij. Ik ben bovendien 24 uur per dag bereikbaar via WhatsApp. Ze weten dat ze op me terug kunnen vallen,' vertelt de coördinator.

'Oordeelvrij kijken en handelen, daar begint het mee. Bewoners vertellen hun verhaal heel makkelijk als ze je kennen. Dat doe je door op de vloer te zijn, eerlijk en betrouwbaar te zijn. Welzijnswerkers in dienst van bijvoorbeeld de wijkteams hebben weinig tijd en proberen zo efficiënt mogelijk een vragenlijst af te nemen om alle leefgebieden van de hulpvrager in kaart te brengen. Beter zou het zijn om het intermenselijke voorop te zetten.'



‘Maatschappelijk werkers, allrounders, kunnen in gesprek gaan met bewoners en hun situatie ontrafelen. Vaak hebben bewoners geen zicht op hoe hun moeilijkheden ontstaan zijn. De eerste zorg is dat bewoners hun problemen erkennen en overzicht krijgen over hun financiën. Heb geduld en wacht tot iemand zelf met diens verhaal komt. Vraag niet meer dan wat nodig is om hulp te kunnen bieden. Beetje bij beetje bouw je zo het verhaal over iemands leven op.’

Geduld is belangrijk. We nemen bewoners bij de hand en helpen ze om stap voor stap eraan te werken, zegt een ander. ‘We behandelen bewoners als familie. Als je een relatie met ze hebt, vertellen bewoners je alles. Daarom is continuïteit belangrijk. Zorg ervoor dat ze hun verhaal niet steeds tegen andere medewerkers hoeven te vertellen.’

‘Ga naast me staan in plaats van tegenover me’, zegt een ervaringsdeskundige. ‘Laat bewoners zelf het tempo bepalen waarin ze informatie krijgen. Er is tijd, je mag morgen terugkomen. Een brede intake (twee of drie gesprekken) waarbij je wel kunt doorvragen, kan voorkomen dat je er achteraf achter komt dat er meer aan de hand is. Iedereen houdt graag zelf de regie. Om die reden is het prima om duidelijk te maken dat er een wederzijdse verantwoordelijkheid is om hier iets aan te doen.’

WAT IS NODIG? HERKENNING OPENT DEUREN

Ervaringsdeskundigen, maatjes en lotgenoten(groepen) zijn vaak intermediairs en in staat een relatie aan te gaan met bewoners die het aan een netwerk ontbreekt. ‘We zijn zelf allemaal bewoners met een rugzak. We hebben een schat aan ervaring en empathie. We kunnen ons verplaatsen in degene die tegenover ons zit.’ Ervaringsdeskundigen kunnen ook bewoners zijn die als kind in armoede zijn opgegroeid.

Uiteraard is niet iedere ervaringsdeskundige, maatje of lotgenoot een hulpverlener (indiceren, uitvoering wmo-, ggz en jeugdhulptrajecten). Maar als eerste stap is hun inzet zeer waardevol, drempelverlagend en vertrouwenwekkend. Ook wordt er bij informele organisaties aan kennisopbouw gedaan, deskundigheidsbevordering gevolgd en intervisie gegeven. Dat zou meer gefaciliteerd moeten worden met trainingen, cursussen en dergelijke. Een stedelijke vrijwilligersorganisatie wordt gemist. SKIN heeft de rol van vraagbaak voor migrantenkerken, maar veel andere organisaties kunnen nergens op terugvallen.

De bijdrage van vrijwilligers bij informele organisaties in de wijken ligt dicht tegen de vrijwilligersinzet van welzijnsaanbieders aan. De verhouding tussen professionele en vrijwillige inzet is niet dezelfde. Er wordt situationeel bepaald of de inzet van een professional, een vrijwilliger of een ervaringsdeskundige het beste past. Soms is het voor bewoners beter met ervaringsdeskundigen aan een lotgenotengroep deel te nemen. Want armoede isoleert: ‘De wereld wordt heel klein als je arm bent.’

Eenzaamheid, met name onder ouderen, is een probleem. Zij zijn gebaat bij een plek waar ze welkom zijn en een praatje kunnen maken. Voor anderen, bijvoorbeeld anderstaligen die werk zoeken, is het belangrijk dat mensen een netwerk opbouwen, mensen leren kennen die ze kunnen benaderen met vragen.

Lotgenoten zijn belangrijk omdat niemand alleen wil zijn. Wederkerigheid, het feit dat je ook iets voor een ander kunt doen, is belangrijk. Vrijwilligers zijn ook vaak rolmodel: ‘Als zij het kan, kan ik het ook.’ Voor nieuwkomers is integreren in Nederland vaak niet makkelijk maar als je je sterk voelt en de juiste informatie krijgt, gaat het beter.

Een ander voorbeeld zijn de Maatjesprojecten. Heel waardevol, ook vanwege de ontmoeting, soms tussen verschillende werelden. ‘Gewoon een andere Rotterdammer die iemand helpt bij het maken van een afspraak, met je achter de computer gaat zitten, een telefoontje pleegt of meegaat naar moeilijke gesprekken.’ Mee naar instanties gaan is voor veel bewoners belangrijk. Tussenpersoon zijn. En erbij blijven. We zeggen tegen bewoners: ‘Je mag altijd terugkomen. We zijn een vangnet.’ Ga naast bewoners staan en stel je niet paternalistisch op.

4.3 In de ondersteuning aan Rotterdammers met financiële problemen hebben we oog voor het individu (6)

Wat is nodig om problemen in een vroeg stadium aan te pakken?

ANALYSE

Gemiddeld duurt het 5 of 6 jaar voordat bewoners met schulden zich melden. Dat betekent dat er maar weinig bewoners bij beginnende financiële problematiek terechtkomen bij een inloopsprekbeurt. Vaak is er een acuut probleem, een dreigende woningontzuiming, een energieafsluiting, of betalingsregeling waarbij het onmogelijk is om ook nog voldoende boodschappen te doen. Welzijnsorganisaties beschikken niet over het netwerk en de continuïteit die nodig is om problemen in een vroeg stadium te signaleren. Zeker tijdens de coronapandemie zijn er gaten geslagen in de hulpverlening. Ook de wisseling van organisaties en/of van medewerkers levert geregeld problemen op. 'De lange adem zit bij het wijknetwerk, wisselingen van medewerkers vinden vooral plaats bij de formele partijen.'

WAT IS NODIG? EEN VASTE VERTROUWENSPERSOON

Om eerder adequaat te handelen (preventie) zijn belangrijk: erbij blijven, benaderbaar zijn, aanwezig zijn (presentie). Vergelijk het met de ouderwetse huisartsenpraktijk: je wil gekend worden, je verhaal kwijt kunnen.

'Erbij blijven is nodig om overzicht te krijgen. In complexe gezinnen zijn vaak meerdere instanties actief. Je zou een soort geriater moeten hebben die toezicht houdt op stappen. Idealiter is er een persoon die langdurig aanwezig is, het hele proces begeleidt en het niet opknipt in stukjes. Iedereen die uit de armoede komt heeft een engeltje gekregen. Iemand die voor je gaat staan – in plaats van zestien professionals die naar elkaar wijzen.' Verwijzen mag geen product zijn, maar is dat wel in de welzijnsopdracht.

Formele welzijnsorganisaties hebben te weinig tijd om uitgebreid met bewoners in gesprek te gaan. De hulp die zij bieden is meestal incidenteel en kortdurend.

Informele organisaties lopen regelmatig de gaten dicht voor problematiek die niet is gesignaleerd door het welzijnswerk, de gezondheidszorg en de ouderenzorg. 'Een structurele samenwerking tussen informele en formele hulpstructuren zou een oplossing zijn. Met de erkenning van een fijnmazig overgangsgebied tussen formele en informele zorg.' Een vast vertrouwenspersoon komt van één van deze organisaties.



Standaardoplossingen werken niet voor de bewoners die zich bij het informele netwerk melden of verwezen worden. Zoals een pastor zei: 'Je hebt nu eenmaal allerlei soorten mensen op de wereld.' Om het individu te zien is maatwerk nodig. Ervaringsdeskundigen en informele organisaties hebben niet de intentie om het werk van de formele hulpverlening over te nemen, maar pleiten voor een integrale werkwijze. En dat hulpverleners weer echt kunnen handelen: 'Ik zou willen dat er weer een cultuur van vertrouwen ontstaat. Waarin hulpverleners zelf mogen nadenken en beslissen, tijd mogen nemen en buiten de lijntjes kleuren. Kijk niet alleen naar de regels, maar naar wat er mogelijk is. Maak een groter grijs gebied, laat het over aan de hulpverleners, zonder dat er willekeur ontstaat. Voorkom dat bewoners afhaken en zeggen: 'Ik hoef geen hulp meer, ik zoek het zelf wel uit.'"

Het stakeholdersnetwerk van informele organisaties kenmerkt zich idealiter door korte lijnen met instanties zoals wijkteams, huisartsen en ggz, maar ook sociaal raadslieden en advocaten. Ze schakelen snel, zonder eindeloze wachttijden of doorkiesnummers. Het is een relationeel netwerk waarin ze even kort een situatie voorleggen en samen beoordelen welke hulp de meeste kans van slagen heeft. Dit schakelen wordt door veel hulpverleners genoemd.

Ook sociaal raadslieden zouden weer gewoon in de wijk aanwezig moeten zijn, en niet 'verstopt' achter de Vraagwijzer. Stichting Je Goed Recht (dat met studenten werkt) is deels in het gat gesprongen dat de sociaal raadslieden hebben achtergelaten. Een aantal organisaties zou graag beter willen samenwerken met huisartsen, maar privacywetgeving zit daar soms in de weg. De wachtlijsten bij de ggz zijn problematisch.

WAT IS NODIG? ERKEN DE ROL VAN INFORMELE ORGANISATIES

Al jaren wordt het belang van informele organisaties benoemd in beleidskaders en subsidieregelingen. Maar tot dusver is er van substantiële en meerjarige financiering geen sprake. Het jaarlijks bij elkaar sprokkelen van subsidies is een enorme aanslag op de beschikbare tijd (die toch al niet ruim is). En deze tijd komt dus niet ten goede aan bewoners. Fondsen financieren bovendien bij voorkeur nieuwe, innovatieve projecten. Terwijl continuering van wat is opgebouwd een duurzamer impact voor bewoners heeft.

Hulpverleners weten informele organisaties te vinden bij acute nood, bijvoorbeeld wanneer een gezin een noodpakket of boodschappenkaarten nodig heeft. Dat is prima, maar het is wel gek dat die daarvoor particuliere fondsen moeten aanschrijven.

In coronatijd zijn vele Warmtebronnen doorgegaan met activiteiten zoals (online) huiswerkbegeleiding en leerwerktrajecten, het opzetten van een buddysysteem en boodschappen- en maaltijdservices. Soms op verzoek van de welzijnsinstellingen, die in hun activiteiten beperkt werden, soms samen met hen. Hoewel ze worden gezien als vindplaatsen voor arbeidsbemiddelaars, welzijnsorganisaties en vrijwilligers begeleiden voor Prestatie010¹, ervaren informele organisaties weinig waardering voor hun werk.

De status van vrijwilligersorganisatie helpt ook al niet: 'Want alleen als je betaald wordt, word je als professioneel gezien. Dat is onterecht, want de Vraagwijzer stuurt juist de moeilijke gevallen door naar ons.' De organisatie van het citaat biedt langdurige begeleiding, onder andere aan bewoners die uit de schuldhulp komen. Er is voor het eerst een betaalde coördinator (gefinancierd uit het gebiedsbudget Couleur Locale), maar de vrijwilligersvergoedingen kunnen niet meer betaald worden. Ook op andere plekken is er onvrede omdat de gemeente enerzijds zegt dat ze een belangrijke functie hebben, terwijl ze weigeren te praten over huurverlaging van een pand dat op de nominatie staat om gesloopt te worden.

¹ Een afdeling bij de gemeente Rotterdam die werkzoekenden die al langer zonder werk zitten stimuleert om mee te blijven doen, actief te zijn in de stad.

In sommige wijken zijn de spreekuren op informele plekken niet meer opgepakt door de welzijnsinstellingen. Dat is jammer, want zelf hebben de informele plekken niet de middelen om in bewoners en activiteiten te investeren. Op andere plekken ziet men graag dat medewerkers van het wijkteam bij hen in het gebouw komen zitten. Sommigen ervaren wel erkenning voor hun werk, maar het zou fijn zijn als daar ook meer geld tegenover zou staan. Dat geldt ook voor de vrijwilligers die door de Vraagwijzer ingezet worden als bewoners taalproblemen hebben. Anderen beklagen zich over de gemeente die zegt blij te zijn met hun initiatief, maar hen tegelijkertijd een hoge huur laat betalen of niet te hulp schiet bij een betaalbare geschikte ruimte. Een wijkpastor die regelmatig voor bezoekers koelkasten of wasmachines aanvraagt bij het Fonds bijzondere Noden, vertelt hoe lastig de witgoedregeling is. 'Ik ben inmiddels drie weken en zes ambtenaren verder. Vertrouw mij, geef me de bevoegdheid om deze regeling uit te voeren. En vraag me achteraf om verantwoording. Op die manier kunnen we bewoners die dat nodig hebben snel helpen.'

Veel organisaties zijn geïnitieerd door religieuze instellingen en dat is een deel van de oplossing (want gemotiveerde vrijwilligers, geld en goederen) maar vermoedelijk ook een reden voor de gemeente om wat afstand te houden. In de meeste gevallen is het sociale werk echter in een aparte stichting ondergebracht. Controle zou niet al te ingewikkeld moeten zijn.

De informele organisaties vragen om meerjarige financiering van de gemeente en fondsen, willen verantwoordelijkheid krijgen en afspraken maken over prestaties. Het 10%-budget van de welzijnsorganisaties is onvoldoende om informele organisaties in de gebieden te versterken. Ook omdat dit voornamelijk activiteitsubsidies zijn en het percentage financiering voor professionals en (getrainde) vrijwilligers zo laag mogelijk moet blijven. Voor het versterken van informele organisaties is budget voor de versterking van de organisatie zelf nodig. En dat betekent impact voor bewoners met meer (professionele en vrijwillige) menskracht.

WAT IS NODIG? INVESTEER IN VRIJWILLIGERS

De behoefte aan erkenning is er ook bij vrijwilligers die ervaringsdeskundig zijn en die zich inzetten voor bewoners met financiële problemen: 'Nu is het zo dat we veel moeite moeten doen om welzijn te overtuigen van onze waarde, terwijl zij er dik voor betaald krijgen.'

Benut ook de kwaliteiten van bewoners, biedt ze de mogelijkheid om iets terug te doen.

Wederkerigheid werkt goed omdat uiteindelijk vrijwel iedereen graag wil meedoen.

Investeer in vrijwilligers, met vergoedingen en door hen trainingen aan te bieden. Een vrijwilligersvergoeding lijkt redelijk maar er zijn weinig organisaties die deze kunnen betalen.

Trainingen werden voorheen aangeboden door het Centrum Voor Dienstverlening en dat verhoogde ook de kwaliteit van de dienstverlening door informele organisaties. Organisaties schakelen nu zelf ondersteuning in, bijvoorbeeld over hoe je goed luistert maar niet zelf met zorgen blijft zitten. Maar ook voor kennisoverdracht over wet- en regelgeving, AVG en dossiervorming is dat belangrijk. Ook stromen bewoners soms uit naar werk door vrijwilligerswerk. Gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt zou dat veel meer kunnen en moeten. Investeer in begeleiding voor de Prestatie010-groep, dat gebeurt nu niet. 'We begeleiden mensen voor Prestatie010 en krijgen daar niet voor betaald, het wordt niet als werk gezien. We krijgen ook geen vergoeding voor de vrijwilligers die hier komen.' Laat ook vrijwilligers in het kader van Prestatie010 langdurig bij informele organisaties actief zijn als de betrokkene dat wil. Als iemand goed functioneert, is het fijn als hij of zij kan blijven. Tenslotte is betaalde coördinatiekracht belangrijk op de informele plekken. Op sommige plekken is er een onbezoldigde coördinator met kennis van zaken: 'Doordat ik ook maatschappelijk werker ben zeggen mensen tegen elkaar: als je een probleem hebt kan je naar de voorgangerster gaan, zij kan je op weg helpen.'

Intensievere samenwerking tussen vrijwilligers en professionals is gewenst. De scheidslijn tussen eenvoudige en complexe problematiek is niet altijd eenduidig. Dat geldt ook voor de inzet van professionals of vrijwilligers. Er zijn meerdere manieren om bewoners verder te helpen. Bij complexe zaken kan naast vrijwillige inzet ook andere inzet nodig zijn. We kennen ook een voorbeeld waar met studenten een cultuur van niet-leren wordt doorbroken. Ankerfiguren en professionals zijn beschikbaar en de achterwacht om het gezin te ondersteunen waar nodig.

Een ander voorbeeld zijn de Financieel Fit-trainingen, waarbij vrijwilligers in kerken leren hoe ze financiële problemen bespreekbaar kunnen maken en bewoners kunnen ondersteunen. Bij te complexe vragen schakelen zij medewerkers/professionals in, bijvoorbeeld van SKIN.

Zorg voor scholing en professionalisering van vrijwillige inzet, zorg bij complexere problematiek voor professionele inzet. Garandeer altijd professionele achterwacht bij informele organisaties.

4.4. We verzachten het leven in armoede voor Rotterdammers (8)

Hoe is de voorlichting en informatieverstrekking georganiseerd? Wat is nodig om meer bewoners te helpen bij de aanvragen? Wat hebben informele organisaties nodig?

ANALYSE

De stress is groot voor bewoners. Voor de meesten zijn de meest eenvoudige brieven al ingewikkeld. En elke brief is te lang. Brieven worden weggegooid of gaan ongelezen in een map. Of men komt in paniek naar een informeel spreekuur. Ook komen bewoners te vaak, bij toeval en via mond-tot-mondreclame achter regelingen waarvan zij gebruik kunnen maken. Maar ook 14010 is slecht bereikbaar, websites ingewikkeld en worden niet bezocht, taalachterstanden, laaggeletterdheid en verstandelijke beperkingen maken dat de informatie van de gemeente niet terecht komt waar dat zou moeten.

Digitalisering is voor veel bewoners een probleem, omgaan met de bureaucratie ook. Deze factoren zijn echt de gemene deler van de groep bewoners die in armoede leven, zeker in wijken waar veel ouderen wonen. Het kost intermediairs veel moeite om papieren formulieren te bemachtigen. Dat je alles via DigiD moet doen – zelfs de Rotterdampas aanvragen – is op z'n zachtst gezegd lastig. Informele organisaties zien dat bewoners nu veel regelingen waar ze recht op hebben mislopen. Zelfs de Voedselbank is voor velen moeilijk toegankelijk (inkomenseis, legitimatie). Het gevolg is dat er alternatieve voedselbanken ontstaan (ook al vanwege andere voedingsbehoeftes).

Informele organisaties geven aan dat bewoners ook geen vragen meer aan elkaar stellen. Daarom is samenredzaamheid zo belangrijk en informele organisaties denken na over hoe te voorkomen dat bewoners afhankelijk worden en blijven van hulp.



WAT IS NODIG? SCHRIFTELIJK EN MONDELING INFORMATIE BIJ INTERMEDIARIS

Een instrument om de situatie van bewoners in te schatten. In welke fase (rood, oranje of groen) is de hulpvraag? Informeer de intermediairs – Warmtebronnen en sleutelfiguren – structureel. Zorg ervoor dat alle gemeentelijke informatie zo diep mogelijk in de stad terecht komt. Informele organisaties zijn zichtbaar in de wijk, maken contact met bewoners, werken met raambiljetten en appgroepen waarmee vrijwilligers en/of bezoekers worden geïnformeerd. Zet informele organisaties op mailinglijsten over inkomensondersteunende regelingen. Informatie en voorlichting via tussenpersonen is voor de moeilijk te bereiken groepen effectiever dan grootschalige stedelijke campagnes. Het verschil tussen bewoners zonder en met een migratieachtergrond is minder groot dan je zou denken, omdat er ook veel autochtonen zijn die niet goed lezen en schrijven of een laag IQ hebben. Informele organisaties organiseren bijeenkomsten omdat niet iedereen de info begrijpt die ze krijgen.

Directe voorlichting aan bewoners blijft natuurlijk noodzakelijk, ook via sociale media. Maak het zoeken naar informatie zo gemakkelijk mogelijk, zoek naar apps die informatie makkelijk toegankelijk maken. Voorlichtingsbijeenkomsten zijn alleen effectief als er directe hulp wordt geboden zoals gegevens opnemen, een formulier invullen et cetera. En aanmeldingen bij het Wijkteam of de Vraagwijzer moeten (snel) opvolging krijgen.

Een sociale kaart per wijk zou behulpzaam zijn met een loket of wijkhub als centraal punt. Het overzicht van Prestatie010 is nuttig.

Medewerkers van informele organisaties hebben een breed netwerk en zetten dat ook in. Gekoppeld aan accurate informatie van de gemeente, zijn zij waardevolle intermediairs.

WAT IS NODIG? VEREENVOUDIG PROCEDURES

De witgoedregeling is een voorbeeld van hoe een eenvoudige en snelle regeling is verworden tot een bureaucratische regeling. Bekijk alle procedures en regelingen nog eens op aanvraagvriendelijkheid. Vraag informele organisaties mee te kijken en te beoordelen.

NOODKREET: FOCUS OP JONGEREN

Intensieve voorlichting en communicatie voor jongeren. Het Jongerenloket maakt het verschil niet. Ondanks de informatie die jongeren ontvangen als ze achttien worden, komen veel van hen in de financiële problemen. Van huis uit is hen niet geleerd om met geld om te gaan en op school wordt er geen aandacht aan besteed. Diverse informele organisaties zien dat jongeren heel snel in de schulden komen doordat ze nul-urencontracten hebben, studiefinanciering aanvragen en niet studeren of juist geen studiefinanciering durven aanvragen omdat ze bang zijn voor het terugbetalen ervan. Of de ziektekostenverzekering niet betalen omdat ze dat niet gewend zijn. Ze beschikken over een pinpas en een krediet zonder inzicht in de kosten die ze maken (bij bijvoorbeeld thuisbezorgde maaltijden of fastfoodketens). Als jongeren thuis blijven wonen ontstaat er niet zelden een situatie waardoor het hele gezin er heel snel financieel op achteruit gaat. Betere begeleiding van jongeren is nodig, er is veel te weinig aandacht voor hen.

Informatie over ondersteunende regelingen op scholen (zoals laptops en boeken) moet nadrukkelijker onder de aandacht worden gebracht. Als jongeren 18 worden moeten ze zijn voorbereid op financiële zelfstandigheid. Daarom zou financiële educatie opgenomen moeten worden in het curriculum van het voortgezet onderwijs en het mbo, hbo en wo.

VEEL DANK AAN DE MENSEN DIE WE VOOR DIT ONDERZOEK SPRAKEN:

Armoedeplatform Delfshaven
Bewonerscommissie Verenigd IJsselmonde
Buurtstudio Hoogvliet – Stichting Dames van Nu
Casa de restauracion Sinai
De Buurtbron Ommoord-Zevenkamp
De Doel – IJsselmonde
De Gaarkeuken – wijkrestaurant Oranjeboomstraat
De Katrol Rotterdam
De Nieuwe Nachtegaal – Charlois
Goud van Noord – Oude Noorden
House of Hope - Tarwewijk
Informeel netwerk Charlois
Inloophuis Zuidrijk - Zuidwijk
MAIT - Mijn Administratie Is Top
Mara – projecten
Marianne de Keijser -(voormalig) sociaal raadvrouw
Nuestra Casa
Seinpost Slinge
Sher Molly - Budgetcoach
SKIN Rotterdam
Stichting Salaam - Islamitische voedselbank
Stichting Platform Islamitische Organisaties Rotterdam (SPIOR)
Thuis in West - Delfshaven
Trefpunt – Bewonersorganisatie Vreewijk
Wijkgebouw De Bron – Crooswijk
Wilskracht Werkt – Schiedmond
WMO Radar – spreekuur Oude Westen
Zorgvrijstaat Delfshaven

en:

Wijkraad Middelland
Wijkraad Schiebroek
Wijkraad Zevenkamp
Ervaringsdeskundigen Warm Rotterdam en Brede Raad010



**WARM
ROTTERDAM**