



Verhalenbundel

Inwoners die werken en toch moeilijk kunnen rondkomen delen hun verhaal. Lees én hoor hun ervaringen in deze verhalenbundel en volg de rode draden uit de verhalen.

Inwoners die werken en toch moeilijk kunnen rondkomen delen hun verhaal. Lees én hoor hun ervaringen in deze verhalenbundel en volg de rode draden uit de verhalen.

Luisteren naar inwoners

De aanleiding voor deze verhalenbundel is de volgende zin uit het Coalitieakkoord van de gemeente Zoetermeer 2022-2026: *Om bestaanszekerheid te versterken, onderzoeken we of we inkomensondersteuning kunnen bieden op basis van besteedbaar inkomen.*

Bij het ontwerp van dit traject in mei 2024 koos de gemeente Zoetermeer ervoor om te starten met écht luisteren: wat kunnen inwoners die werken en toch moeilijk rondkomen ons vertellen? Wat vinden zij belangrijk? Dat nemen we als vertrekpunt om daarna met elkaar na te denken over oplossingen. Zo voorkomen we dat we vanuit het gemeentehuis beleid maken dat niet aansluit op de werkelijkheid van onze inwoners.



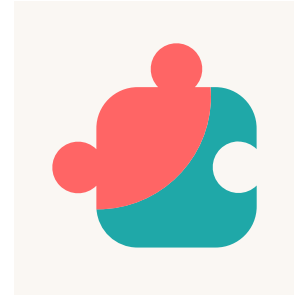
“Bestaansonzekerheid is de combinatie van onzekerheid over je financiën en inkomen, je huisvesting, je gezondheid, je mogelijkheden tot ontwikkeling en je sociale netwerk. Enkele daarvan of allemaal tegelijkertijd.”



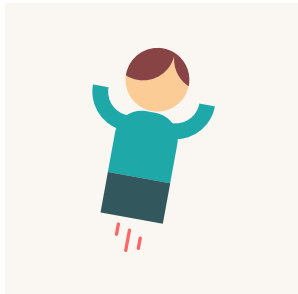
Werkprincipes



**We werken met
ervaringskennis**



**We benutten de
praktische filosofie**



**We zorgen voor
enthousiasme en
inspiratie**



**Verhalen zijn een
katalysator voor
verandering**



We werken met ervaringskennis

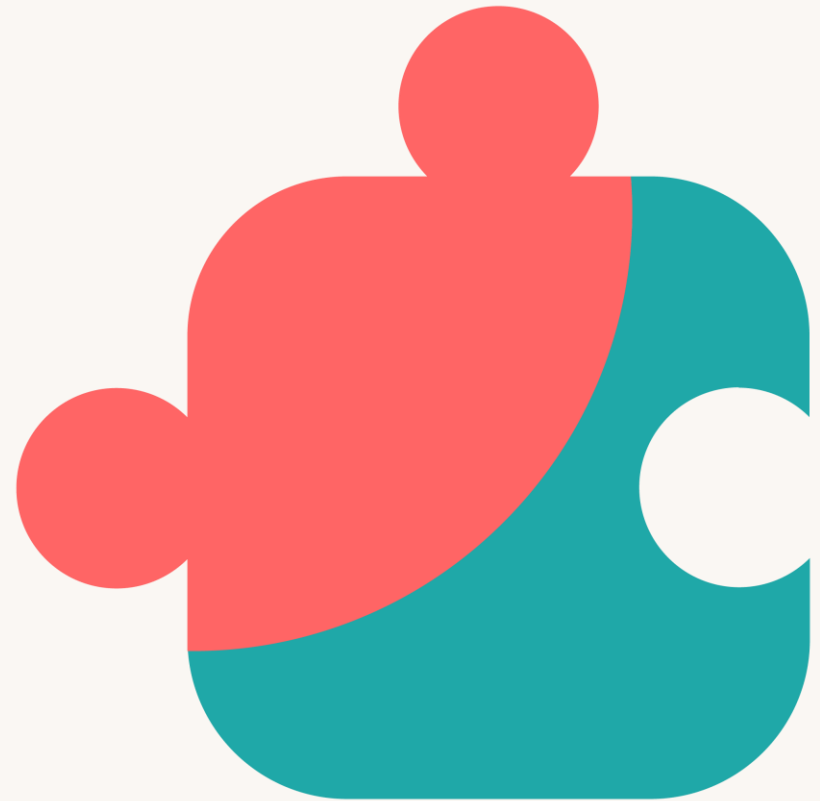
Van ontwerp tot en met afronding: we werken met ervaringskennis. Van inwoners uit Zoetermeer en van ervaringsdeskundigen die met bestaanonzekerheid te maken hebben gehad. Zij leggen de basis, denken en doen mee. Zo voorkomen we spraakverwarringen, definities en oplossingen die binnen het gemeentehuis logisch lijken, maar in de werkelijkheid geen hout snijden of de bestaande complexiteit van regelingen alleen maar vergroten. Bijvoorbeeld de term ‘besteedbaar inkomen’, hoe bepaal je dat? Je vakantiegeld delen door 12 maanden, of is het logischer dat je vakantiegeld in één keer kwijt bent vanwege openstaande rekeningen?



Lees meer over het belang van ervaringskennis en ervaringen van inwoners in Beledigende Broccoli, van Tim 'S Jongers.

We benutten de praktische filosofie

Praktische filosofie zorgt voor verdieping en nieuwe inzichten, zeker bij complexe vraagstukken. Scherpe vragen stellen en écht luisteren in plaats van meningen en aannames die over elkaar heen buitelen.



Verhalen zijn een katalysator voor verandering

Verhalen brengen beweging en zorgen voor urgentie en motivatie om te veranderen. We benutten verhalen die we horen en geven deze krachtig, visueel en auditief weer.



We zorgen voor enthousiasme en inspiratie

We zorgen voor creatieve werkvormen. Materiaal nodigt uit tot meedoen en meedenken. Dit zorgt voor enthousiasme bij de deelnemers en leidt tot meer resultaat.



De aanpak

De aanpak bestaat uit drie fasen:

Fase 1: in gesprek met inwoners

Fase 2: in gesprek met de gemeente

Fase 3: opbrengsten delen en verbeteringen verkennen

De aanpak

Fase 1: in gesprek met inwoners

We starten met straat- en huis-aan-huis-gesprekken. Om inwoners te vragen of ze mee willen werken aan een groepsgesprek en om eerste verhalen en ervaringen met bestaansonzekerheid op te halen.

Tijdens twee groepsgesprekken staan we stil bij persoonlijke, concrete ervaringen met bestaansonzekerheid. Door deze ervaringen met elkaar te delen wordt ook scherp wat de essentie van de verhalen is. De **waarden** die onder de ervaringen liggen bespreken we ook. Er hebben 11 inwoners/ervaringsdeskundigen meegewerkt aan de groepsgesprekken.

Fase 2: in gesprek met de gemeente

Fase 3: opbrengsten delen en verbeteringen verkennen

De aanpak

Fase 1: in gesprek met inwoners

Fase 2: in gesprek met de gemeente

Met de ervaringen en waarden uit fase 1 maken we de stap naar de vraag: wat wil je betekenen als gemeente Zoetermeer? Deze vraag bespreken we met uitvoering, beleid, leidinggevend en bestuur van de gemeente.

Fase 3: opbrengsten delen en verbeteringen verkennen

De aanpak

Fase 1: in gesprek met inwoners

Fase 2: in gesprek met de gemeente

Fase 3: opbrengsten delen en verbeteringen verkennen

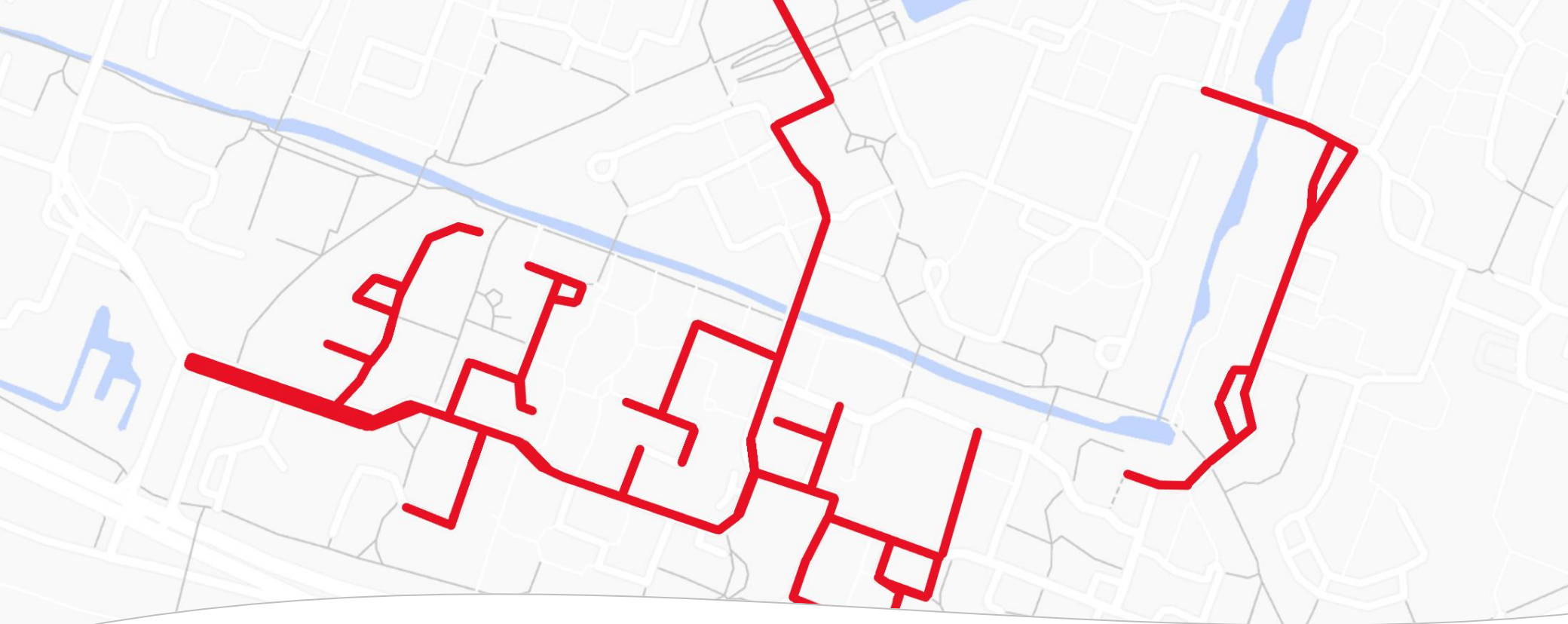
In het gemeentehuis richten we de trouwzaal als tentoonstelling in. We laten de verhalen van inwoners zien én horen. We delen de rode draden en nodigen de deelnemers (inwoners, gemeenteraad, partners uit de stad, medewerkers gemeente en experts bestaanszekerheid) uit om mee te denken over verbeteringen.



In gesprek met inwoners

Op straat en bij de voordeur

de kapelaan



We hebben 42 inwoners op straat en bij de voordeur gesproken over bestaanszekerheid. Zo hebben we inwoners gevonden die wilden meewerken aan een groepsgesprek over bestaanszekerheid en we hebben meteen een paar vragen gesteld over hun ervaringen, zorgen en ideeën rond dit onderwerp.

Wat opvalt is dat inwoners veel verschillende voorbeelden en ervaringen delen. Van sociale activiteiten en veiligheid, tot inkomen en de woning.



Het is eigenlijk wel een beetje moeilijk om rond te komen. Alles wordt duurder en duurder. Het is lastig, want als je met pensioen bent, dan helpt de gemeente niet.

Het sociale gedrag is het belangrijkste voor mij, dat je gezien en gehoord wordt.

Het is wel lastig om rond te komen. Want zo kreeg ik voor mijn particuliere huurwoning geen extra toeslag omdat je dan eerst schulden moet hebben. Terwijl je dat natuurlijk juist wil voorkomen.



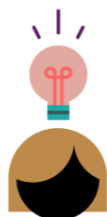
Dit jaar ben ik eindelijk weer schuldenvrij. Dit komt doordat ik nu volledig afgekeurd ben en dus extra geld krijgt. Daardoor maak ik me geen zorgen meer om geld.

Een woning is het belangrijkste. Want zonder huis ben je thuisloos. En daarna kan je voor de andere dingen gaan zorgen.

We hebben geen schulden, maar kunnen daardoor ook moeilijk hulp krijgen voor de extra dingen. Het zou fijn zijn als we net iets meer zouden hebben. Op dit moment kan ik eigenlijk nergens heen. Ik heb geen auto en OV is duur. Ik heb eigenlijk geen vrijheid meer. Ik heb gewoon niet de financiële middelen om bijvoorbeeld een dagje naar een andere stad te gaan. Ik heb echt het gevoel dat ik er alleen voor sta.

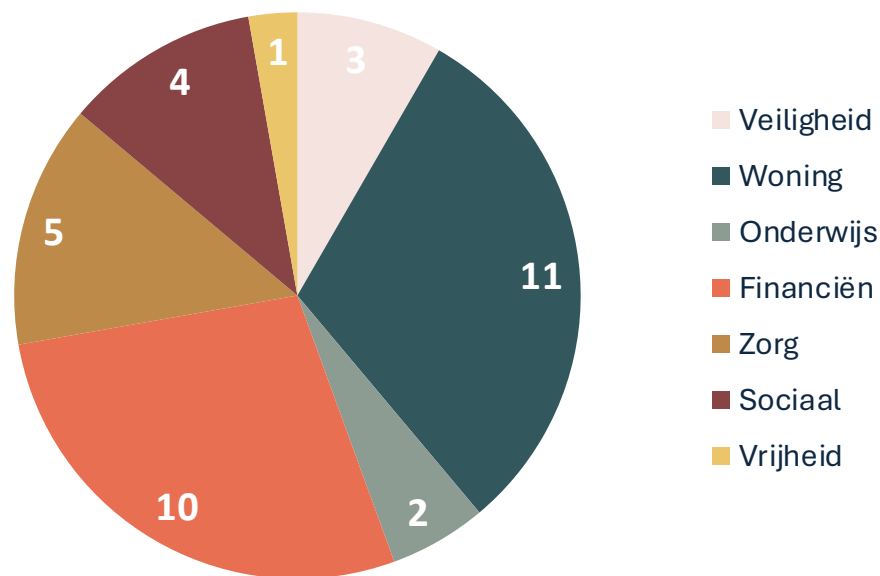
Belangrijkste aspecten van bestaanszekerheid voor inwoners

Inwoners geven aan dat ze beter moeten opletten waar ze hun geld aan uitgeven. Boodschappen doen wordt lastiger, mensen kunnen minder leuke dingen doen en creatieve oplossingen (zoals thuis een ijsje ‘maken’ in plaats van naar de ijssalon gaan) kunnen ook niet altijd meer worden uitgevoerd. Mensen maken zich zorgen over hoe dit in de toekomst gaat, want als alles duurder blijft worden, komen meer mensen in de problemen.



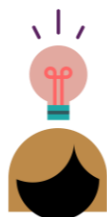
Bestaanszekerheid gaat dus verder dan inkomen. Zowel de Brede Welvaartsindicator als het CBS en Planbureau voor Leefomgeving wegen meerdere dimensies af bij het meten van welzijn. Klik [hier](#) of ga naar pagina 43 voor meer verdieping.

Aantal inwoners



In gesprek bij de Kapelaan en de Lichtus Kerk

Tijdens de groepsgesprekken met inwoners staan we stil bij *concrete ervaringen* met *bestaansonzekerheid*. We benutten hierbij de socratische werkwijze: eerst naar de concrete ervaring en daarna de essentie vaststellen op het niveau van **waarden**. De gesprekken worden geleid door een onafhankelijke gespreksleider met specialisatie in de praktische filosofie. Twee medewerkers van de gemeente zijn aanwezig en luisteren.



Door te onderzoeken welke waarden belangrijk zijn voor inwoners ontstaan er meer mogelijkheden voor verbetering. Klik [hier](#) of ga naar pagina 43 voor meer verdieping.

Lees en hoor een aantal verhalen van inwoners

Luister naar het verhaal van Peter

Peter heeft beslag op zijn salaris boven zijn hoofd hangen. Hij neemt contact op met schuldhulpverlening, die de belofte om Peter terug te bellen niet nakomen. Na weken van stress en zelf erachteraan gaan, krijgt Peter een intake.

Scan of klik op de QR code om te luisteren



“Ik had het liefst gezien dat er iemand in ieder geval verantwoordelijkheid nam voor de fout die gemaakt is en z’n werk deed.”

Luister naar het verhaal van Annet

Annet moest naar de rechtbank omdat ze haar huur niet kon betalen. Ze kon niet rekenen op begrip vanuit de rechter.

Scan of klik op de QR code om te luisteren



“Binnen 24 uur moest ik een afspraak maken met de woningbouw om het te regelen en zo niet, dan ging hij de vonnis gewoon stellen dat ik op straat kwam te staan.”

Lees en hoor een aantal verhalen van inwoners

Luister naar het verhaal van Karin

Karin leeft van een uitkering en komt in de nieuwe situatie dat haar 18-jarige zoon bij haar komt wonen. Ze wordt geconfronteerd met extra kosten en extra wensen van haar zoon waar ze niet allemaal aan kan voldoen door haar financiële situatie.

Scan of klik op de QR code om te luisteren



“Op dat moment voelde ik me wel echt heel minderwaardig, want ik dacht dat het allemaal wel meeviel eigenlijk.”



Permanente onzekerheid over de toekomst zorgt bij veel mensen voor chronische stress en andere fysieke en mentale gezondheidsklachten. Klik [hier](#) of ga naar pagina 44 voor meer verdieping.



Rode draad uit de verhalen

Uit de verhalen van inwoners komen een aantal waarden die als een rode draad door hun ervaringen lopen. Deze waarden hebben hen geholpen of werden juist gemist. Of het nou persoonlijke verhalen van thuis waren of in contact met de gemeente: de waarden overlappen met elkaar, er is veel herkenning onderling.

Oordeelloosheid

Oordeelloosheid

Begrip

Concrete hulp

Verantwoordelijkheid

Eerlijkheid

Oordeelloosheid: écht luisteren

Luisteren zoals een goede vriend of familie naar je luistert. Zonder oordeel, zonder meteen met een oplossing aan te komen die al op de plank ligt. Naar het héle verhaal luisteren en niet alleen naar een stukje dat bij het betreffende loket past.



Wat me echt had geholpen? Als er gewoon iemand was die gewoon luisterde.



Oordeelloos luisteren helpt om bij te dragen aan hetgeen dat voor de inwoner stabiliteit vergroot en stress vermindert. Klik [hier](#) of ga naar pagina 44 voor meer verdieping.

Luister naar het verhaal van Kim.

Kim heeft voldoende spaargeld om even vooruit te kunnen, tot een achterstallige rekening op de deurmat valt. De financiële onzekerheid overvalt haar.



*Scan of klik op de QR code om te luisteren**

**Tijdens de groepsgesprekken kon 1 inwoner geen oppas voor haar kind vinden waardoor u soms een baby door het fragment hoort.*

Begrip

Oordeelloosheid

Begrip

Concrete hulp

Verantwoordelijkheid

Eerlijkheid

Begrip - troost

Begrip voor de situatie, die iedereen kan overkomen. Dat je het niet meer weet en dat daar begrip voor is. Of troost, zoals een arm om je heen of iemand die naar je toe komt in plaats van een belafspraak. Erkenning voor de situatie waar je in zit.



Hij ziet hoe moeilijk ik het heb. Hij had me alleen maar hoeven te omhelzen, hij had me moeten troosten, we komen er wel uit, één op één.



Inwoners voelen zich krachtiger en stabiel als ze het gevoel hebben niet alleen voor uitdagingen te staan. Klik [hier](#) of ga naar pagina 44 voor meer verdieping.

Luister naar het verhaal van Henk.

Henk en zijn vrouw hebben beiden goed betaalde banen en wonen met 2 kinderen. Net verhuisd naar een woning met een hoge huur, wordt Henk ontslagen.



Scan of klik op de QR code om te luisteren

Concrete hulp

Oordeelloosheid

Begrip

Concrete hulp

Verantwoordelijkheid

Eerlijkheid

Concrete hulp

Concrete kortdurende hulp om bijvoorbeeld met een voedselbon het weekend te kunnen overbruggen als je leefgeld niet op tijd is uitbetaald. Of dat de juiste informatie helder en duidelijk wordt gegeven. En concrete hulp om ellende te voorkomen doordat een woning eigenlijk te duur is en je de schulden aan ziet komen.

Al had je een boodschappenbon gekregen of...al was je maar geholpen met de kinderen, ik denk dat dat het belangrijkste was.

Luister naar het verhaal van Renate.

Ze heeft al 34 jaar een vaste baan wanneer ze alleen komt te staan met haar 2 dochters en in de schuldsanering terecht komt.



Scan of klik op de QR code om te luisteren



Het stabiliteitsmodel helpt om vanuit de inwoner/het gezin en diens leefomgeving te bepalen waarop stabiliteit essentieel is. Klik [hier](#) of ga naar pagina 45 voor meer verdieping.

Verantwoordelijkheid

Oordeelloosheid

Begrip

Concrete hulp

Verantwoordelijkheid

Eerlijkheid

Verantwoordelijkheid - dienstbaarheid

Verantwoordelijkheid nemen om echt te helpen en niet alleen door te verwijzen of aan te geven dat iets niet past. Dienstbaarheid door ook onderscheid te durven maken wat acuut nú moet gebeuren als een inwoner het niet meer redt en vragen waarvan het niet erg is als je een tijd moet wachten.

Alles en iedereen heeft dezelfde wachttijd. Ik vind dat een gezin dat op knappen staat, een andere prioriteit heeft dan enige andere dienst die je van de gemeente nodig hebt waar geen spoed bij zit.

Luister naar het verhaal van Nesrin.

Nesrin is mantelzorger van haar moeder en zus. Door omstandigheden redt ze het niet meer alleen en vraagt hulp aan de gemeente.



Scan of klik op de QR code om te luisteren



Klik [hier](#) of ga naar pagina 45 voor meer verdieping.

Eerlijkheid

Oordeelloosheid

Begrip

Concrete hulp

Verantwoordelijkheid

Eerlijkheid

Eerlijkheid

Als je niet kan helpen, laat dat dan meteen duidelijk weten. Zorg dat wat je zegt ook betrouwbaar is en kom je afspraken na als je zegt dat je terug zal bellen.

Hoe langer de tijd verstreek, hoe meer wij het gevoel kregen van ‘oké, nu komen wij gewoon op straat te staan’.



Klik [hier](#) of ga naar pagina 45 voor meer verdieping.

Luister naar het verhaal van Monique.

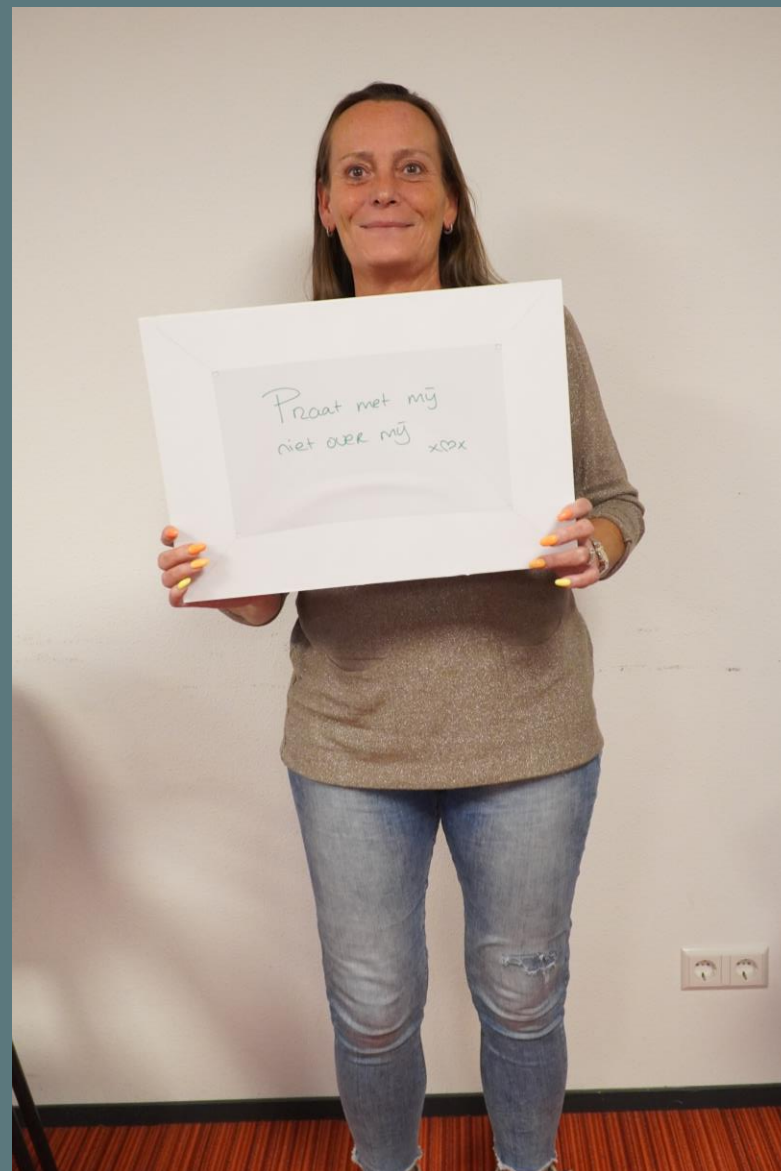
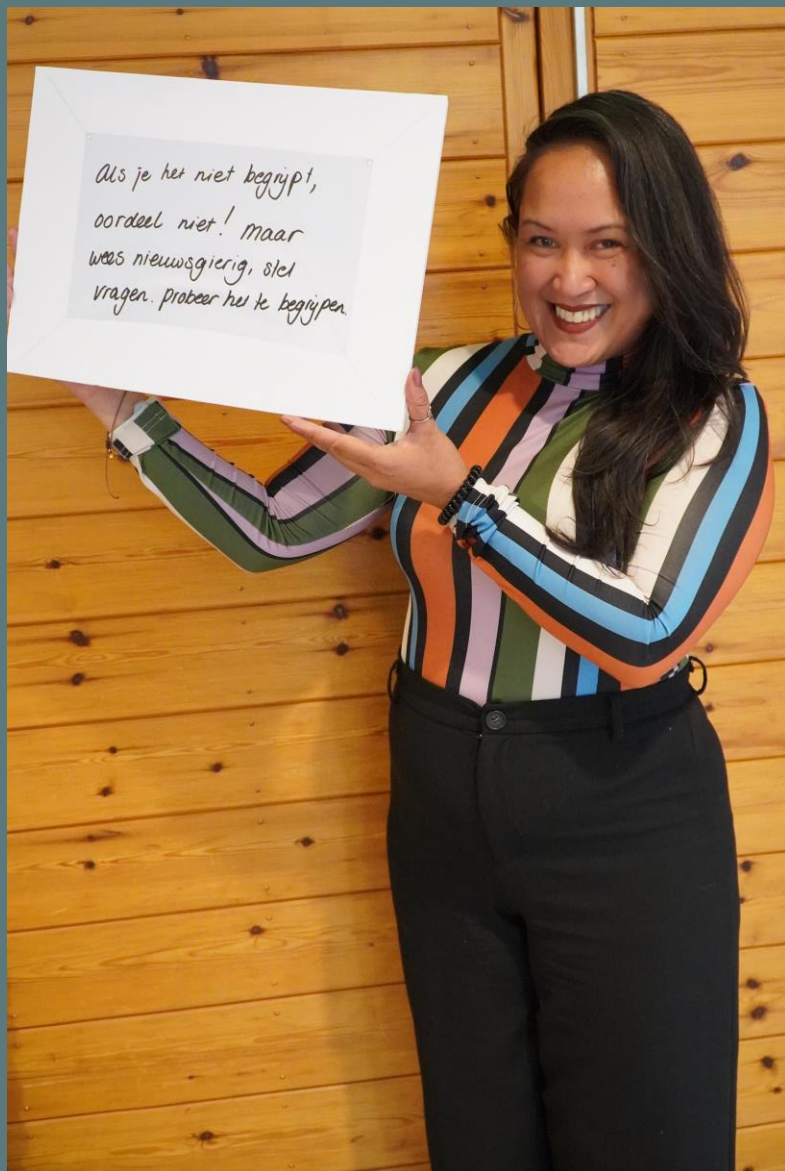
Zij is haar baan kwijt en woont in een te kleine koopwoning voor haar drie kinderen met medische indicaties. Het huis krijgen ze niet gemakkelijk verkocht.

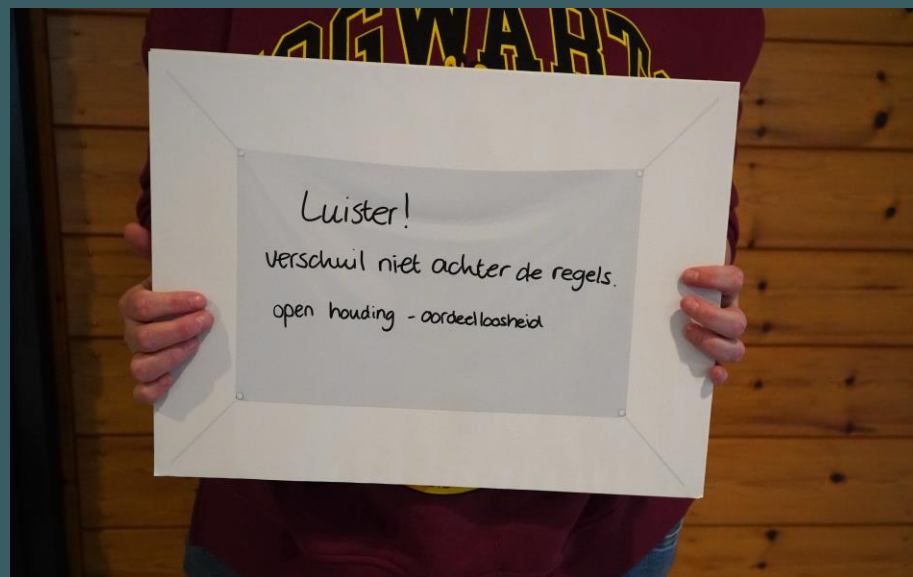
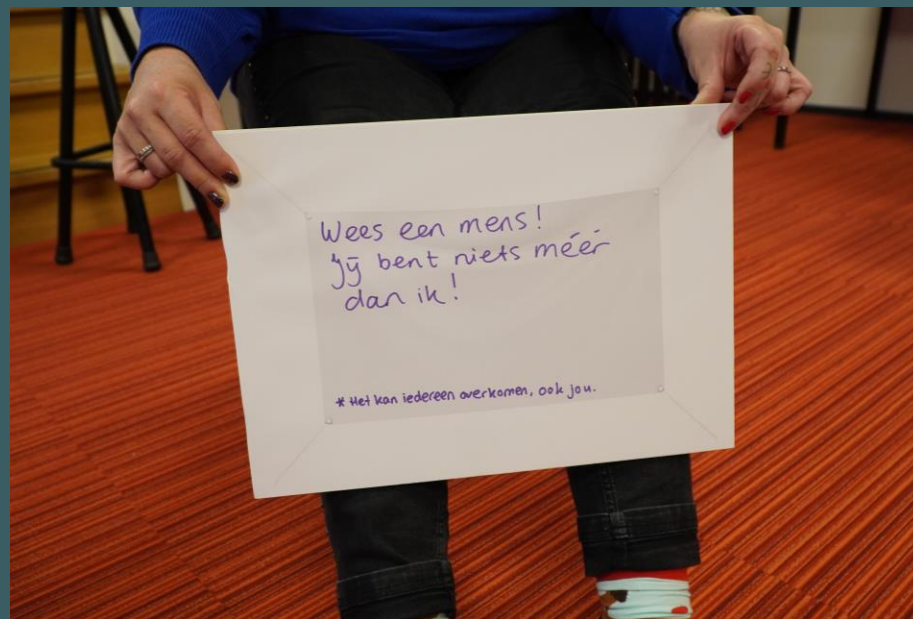


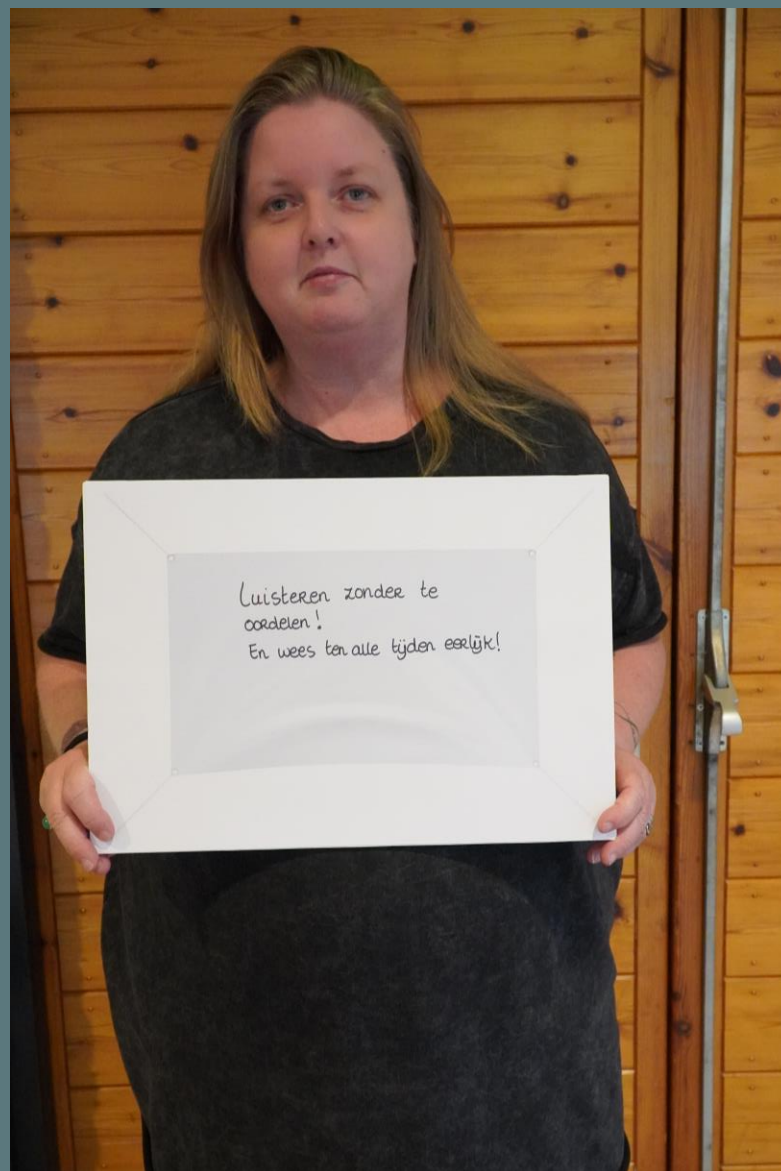
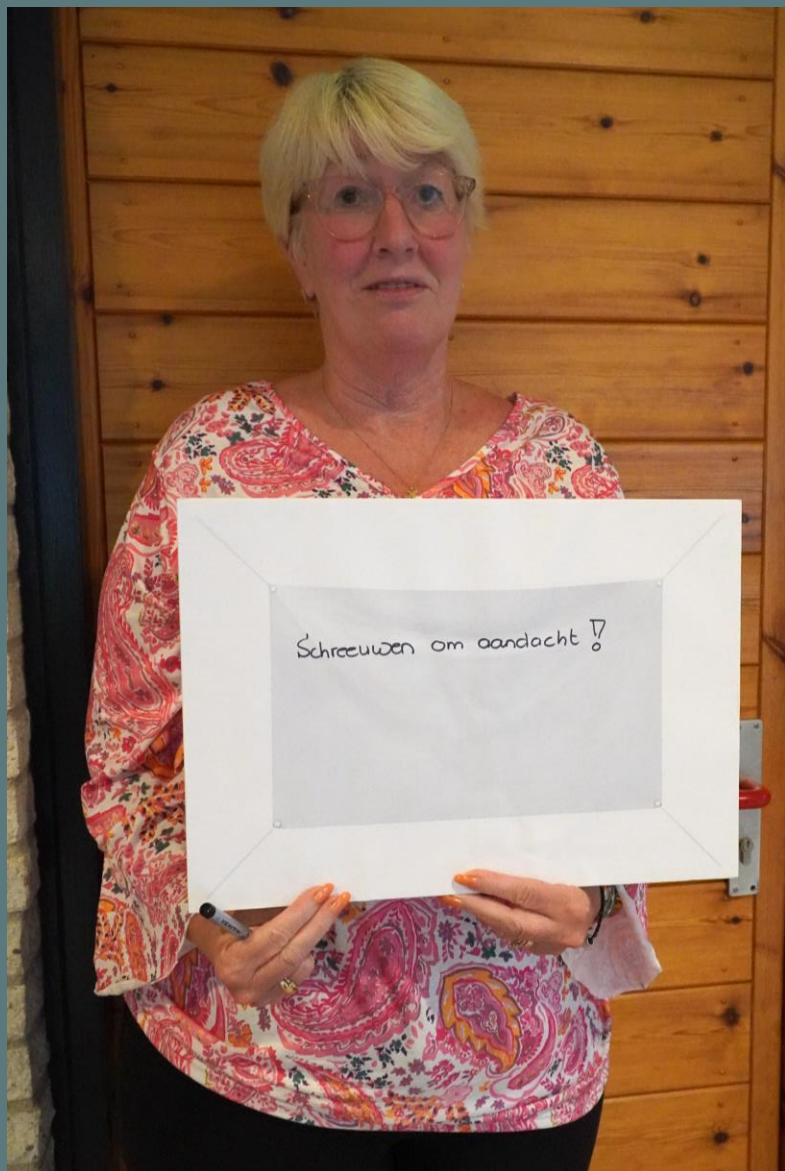
Scan of klik op de QR code om te luisteren

Waar het om gaat

Dit is waar het volgens de inwoners nou écht om gaat







Één voor allen en allen voor één.
De maatschappij ben je samen en maak je
samen.
Zie elkaar, luister, help elkaar.
Wat liefde en een helpende hand
kan wonderen doen

Iemand zien als
een mens

Gemeente
Luister naar uw
burgers & neem uw
verantwoordelijkheid!



In gesprek met de gemeente

Wat wil de gemeente betekenen voor deze inwoners? Rode draden uit het gesprek met de gemeente.

Gehoord en begrepen voelen

Een luisterend oor:

We willen een plek zijn waar mensen zich gehoord en begrepen voelen. Vanaf het eerste contact, ook als je belt. We luisteren zonder te oordelen en zijn betrokken. We kijken naar het geheel en signaleren wat er speelt. Zo kunnen we bieden wat nodig is.



Dat inwoners zich bij ons begrepen en gehoord voelen. Dat het voelt als een warm bad, dat mensen een zucht van verlichting slaken, kunnen gaan zitten.

Luister naar het verhaal van de wethouder.



Scan of klik op de QR code om te luisteren

Doen & Leren

Doen

De gemeente helpt op tijd, zodat problemen niet groter worden. Ze draagt bij aan rust en stabiliteit, kijkt breed en werkt samen met het netwerk van mensen. Directe en laagdrempelige hulp is daarbij belangrijk, alsmede het denken over de lange termijn.



We laten iemand niet los tot die eerste oplossing er is. We moeten de inwoner niet alleen verantwoordelijk maken.

Leren als gemeente

De gemeente houdt rekening met wat er van uitvoerders wordt gevraagd en zorgt ervoor dat zij naast de inwoner kunnen staan en niet te veel van inwoners vragen. Er is ruimte nodig om te doen wat op dat moment nodig is, ook als het buiten de regels valt. Blijf samen praten over welke problemen er steeds terugkomen en leer hiervan. Erken dat er druk is door een tekort aan financiën.



Ik word ook dommer van schaarste, net als iedereen.

Opbrengsten delen en verbeteringen verkennen

We delen de verhalen, waarden en voorbeelden van inwoners in bestaansonzekerheid met de gemeenteraad, inwoners, het College van de gemeente, partners uit de stad en beleidsmakers. Centrale vraag aan hen is: "Wat doen deze verhalen met je" & "Wat wil je meegeven?"

Luister naar het verhaal van Nesrin.

Nesrin is mantelzorger van haar moeder en zus. Door omstandigheden valt ze het niet meer alleen en vraagt

Verantwoordelijk
dienstbaarheid

Verantwoordelijkheid nemen om echt te helpen en door te verwijzen of aan te geven dat iets niet past. Het is belangrijk om te weten wat de grenzen zijn van de dienstbaarheid. Het is belangrijk om te weten wat de grenzen zijn van de dienstbaarheid.

“Alles en iedereen heeft dezelfde waarde. Een gezin dat op knappen staat, een gezin dat op knappen staat, een gezin dat op knappen staat.”

Luister naar het verhaal van Renate

Ze heeft al 34 jaar een vaste baan wanneer ze alleen komt te staan met haar 2 dochters en in de schuldenring terecht komt.

Concrete hulp
concrete hulp

Concrete kortdurende hulp om bijvoorbeeld met een voedselbon het weekend te kunnen overbruggen als je leefgeld niet op tijd is uitbetaald. Of dat de juiste informatie helder en duidelijk wordt gegeven. En concrete hulp om ellende te voorkomen doordat een woning eigenlijk te duur is en je de schulden aan ziet komen.

“Al had je een boodschappenbon gekregen of...al was je maar geholpen met de kinderen, ik denk dat dat het belangrijkste was.”

Eerlijkheid
Betrouwbaarheid

Eerlijkheid is belangrijk om te weten wat de grenzen zijn van de dienstbaarheid. Het is belangrijk om te weten wat de grenzen zijn van de dienstbaarheid.

Wat wil je meegeven?

Het horen van de verhalen van inwoners heeft veel indruk gemaakt. Lees een greep uit de reacties van deelnemers na het doorlopen van de expositie. Wat willen zij aan de gemeente meegeven?



Wij als gemeente beseffen niet altijd even goed welke mentale drempels onze inwoners over zijn gegaan voordat ze ons bellen. De meeste inwoners bellen of mailen niet, die haken onderweg door deze mentale drempels af. Dat besef, hoe zwaar het is voor inwoners in bestaansonzekerheid om überhaupt de stap te zetten naar de gemeente moet er bij iedereen binnen de gemeente zijn. Dan is het ook veel logischer dat je met begrip en zonder oordeel naar iemand luistert.



*Je moet uit je beleidsbubbel
stappen en de kennis en ervaringen
ophalen bij je inwoners.*

*Serius genomen worden
Zonder betutteling
Met aandacht.*

*Wat is de echte hulpvraag?
Kijk breder dan alleen schulden.
Misschien speelt er een verslaving,
psychische stoornis, ziekte, etc.*

*Doen wat je afspreekt.
Luisteren en omzien naar elkaar.
Meedenken en een steuntje bieden,
maakt de oplossing vaak
gemakkelijker.*



*Oordeelloos luisteren en niet
tijdens het luisteren de
volgende vraag al stellen.*

*Dat wat de mensen ervaren is een
spiegel van hoe het er in de organisatie
aan toe gaat. Als wij in de organisatie de
verbinding niet hebben, hoe kan de
inwoner deze dan voelen?*

*Dienstverlening aanpassen
aan de huidige samenleving.
Doen wat je belooft,
regelgeving versimpelen.*

*Niet zelf redzaam
Maar samen redzaam.*

We hebben geleerd van de aanpak. De inzichten die we hebben opgedaan, willen we vasthouden en ook in de toekomst benutten.

We hebben geleerd van de aanpak. De inzichten die we hebben opgedaan, willen we vasthouden en ook in de toekomst benutten.



Inwoners bereiken

Het vinden van inwoners om mee te praten vergt geduld. Laat zoveel mogelijk inwoners weten dat je gesprekken met ze wilt aangaan over bestaansonzekerheid. Benut organisaties en collega's hierbij.

Snel reageren is cruciaal, vooral als er iets misgaat. Bijvoorbeeld: een inwoner kan gestrest raken door een gemeentelogo in een bericht. Wees zorgvuldig in de communicatie. Met wie heeft de inwoner te maken, wat is zijn/haar rol en wat wordt er gedaan met de gegevens?

We leren van ervarings- kennis



Ervaringskennis is belangrijk

Ervaringskennis laat zien dat de praktijk vaak anders is dan het beleid. Bijvoorbeeld: wat betekent 'besteedbaar inkomen' echt? Ga je er dan vanuit dat je vakantiegeld door 12 maanden deelt? Of gebruik je dat vakantiegeld om een gat met schulden te dichten? Of om uiteindelijk nieuwe schoenen voor je kind te kopen? Beleid is effectiever als het met ervaringskennis wordt vormgegeven.

Aanbevelingen

- Houd contact met de inwoners die hebben meegedaan aan de gesprekken. Informeer hen over de voortgang richting de Raad in november. Vraag of ze daarna openstaan voor een gesprek om hun kennis van zaken te benutten voor de uitvoering. Telefonisch of weer in gesprek met de groep als daar voldoende animo voor is.
- Betrek een inwoner en/of ervaringsdeskundige bij de Raadsbijeenkomst in november. Laat hem of haar vertellen over de uitkomsten zodat de urgentie en het belang scherp is.
- Benut ervaringskennis verder in het traject als structurele kennisbron. Zie ook 'begin klein en bouw op' hieronder.
- Breid deze werkwijze uit voor andere thema's binnen het sociaal domein. Zo wordt het benutten van ervaringskennis én het delen van ervaringen binnen de gemeente gewoon.

Spreek
vanuit je
hart



Werk aan goede gesprekken

Goed naar elkaar luisteren, is een vaardigheid die je moet leren en onderhouden. Vooral binnen organisaties die onder druk staan qua hoeveelheid werk, zoals gemeenten. Van veel afstem-overleg, naar meer verdiepende gesprekken zoals we in fase twee hebben gevoerd.

Aanbevelingen

- Organiseer meer gesprekken (eventueel onder leiding van een praktisch filosoof) om de inhoud verder te verdiepen én om direct luistervaardigheden op te doen en hiermee te oefenen. Bij deze gesprekken kan bestuur, leidinggevenden, beleid en uitvoering een rol spelen. Dit zorgt voor meer verbinding en begrip onderling. Noodzakelijk om beleid of een visie ook daadwerkelijk uit te voeren en te zorgen dat inwoners verschil merken.
- Dit kan in het vervolg voor het thema 'inwoners die werken en moeilijk kunnen rondkomen', maar ook binnen het brede sociaal domein. Uiteindelijk zorgen deze vaardigheden voor effectiever overleg, meer verdieping en ook meer werkplezier. Overleg wordt rijker, scherper en resultaatgericht. En daarmee minder abstract en zonder duidelijke afspraken of doel.



Begin klein en bouw op

De verhalen en waarden van inwoners vormen het startpunt. Er is een begin gemaakt in fase twee om dit verder binnen de gemeente uit te werken. Na de bijeenkomst met de Raad in november kan een kleine werkgroep bevlogen betrokkenen concreet aan de slag. De werkgroep kan bestaan uit een leidinggevende of manager, bestuurder, beleidsmaker, ervaringsdeskundige of een reeds betrokken inwoner en twee uitvoerders.

Maak de ‘zucht van verlichting’, de waarden en spandoeken stap voor stap concreet. Dit gaat niet alleen over bejegening of het eerste contact, ook over welk product kan je wanneer inzetten, wat zijn de grenzen en mogelijkheden van maatwerk. Kortom: stap voor stap een verbeterde werkwijze ontwikkelen.

Een voorzitter of onafhankelijk procesbegeleider zorgt voor het aanjagen en houdt met de werkgroep focus op het resultaat voor de inwoners.

Dat kan in de volgende stappen

1. Ontwerpsessie na besluiten gemeenteraad – *prioriteren en heldere doelen*
2. Koppelen concreet gedrag aan gekozen ontwerp – *noodzakelijk om te kunnen leren*
3. Ontwikkeling simulatie/training – *leren door ervaren*
4. Trainen werkgroep & ervaring opdoen met werkwijze in de praktijk – *oefenen en monitoren*
5. Trainen kring van collega's om werkgroep heen – *uitbreiden*
6. Structurele reflectie - *blijvend leren*

Idealiter is de werkgroep in september of oktober gevormd, zijn zij gezamenlijk bij de raadsbijeenkomst en staat er een afspraak om de dag na de raadsbijeenkomst meteen stap 1 uit te werken.

Voor de korte termijn

Zet de regelingen en mogelijkheden die er nu al zijn voor inwoners die werken en moeilijk kunnen rondkomen op een rij in heldere taal. Zorg dat medewerkers van de gemeente die contact kunnen hebben met inwoners hier goed over zijn geïnformeerd. Informeer hen ook over het herkennen. Om met de woorden van de ervaringsdeskundige te spreken: wat moet nú nú gebeuren en wat kan wachten? En waar kan een telefonist of andere medewerker van de gemeente terecht als die niet weet wat kan en mag? Maak dat zo snel mogelijk helder en werk gelijktijdig aan de zes stappen hierboven die meer gericht zijn op structurele verbetering op de lange termijn.

Zorg ook dat op de website van de gemeente deze regelingen en ondersteuning duidelijk verwoord staat. Denk letterlijk aan een knop op de website 'ik werk en kan moeilijk rondkomen'.

Bijlagen

Bijlage - Verdieping

Bestaanszekerheid

Bestaansonzekerheid ontstaat door een combinatie van verschillende onzekerheden over je financiën en inkomen, je huisvesting, je gezondheid, je mogelijkheden tot ontwikkeling en je sociale netwerk ¹. En vaak meerdere van deze elementen tegelijkertijd. Het is daarmee dus veel meer dan (alleen) een geldkwestie ². Sinds 2016 wegen het CBS en het Planbureau voor Leefomgeving meerdere dimensies af bij het meten van welzijn ^{3,4}. Het is daarom dat de RVS in haar Rapport 'Van overleven naar bloeien' (2024) het Rijk ook adviseert om samenhangende ondersteuning te organiseren.

Werken vanuit waarden

Er is steeds meer aandacht voor 'waardengedreven' werken in het sociaal domein ⁵. Waarden geven richting, mits ze gekoppeld zijn aan voorbeelden en verhalen ⁶ en onderwerp van gesprek en reflectie blijven.

Permanente onzekerheid

De permanente onzekerheid over de toekomst zorgt bij veel mensen voor chronische stress. Deze chronische stress verstoort hormonen en kan leiden tot fysieke en mentale gezondheidsklachten, zoals hart- en vaatziekten, diabetes en depressie ⁷. Bovendien leidt bestaansonzekerheid vrijwel altijd tot vormen van sociale uitsluiting. Met enige voorzichtigheid kunnen we ervan uitgaan dat ongeveer één op de zes volwassenen in Nederland te maken heeft met dreigende of reële bestaansonzekerheid ¹.

Oordeelloos luisteren

Oordeelloosheid kan tegenwicht bieden. Tegenwicht om de kwalijke uitwerking van ons ‘systeem’ – denk aan de toeslagenaffaire - te keren en echt aan te sluiten op wat een inwoner aangeeft nodig te hebben. Helemaal oordeelloos zijn kan niet, maar je kunt je er wel bewust van zijn.

Begrip

Dit sluit helemaal aan bij het rapport ‘De waarde van het sociaal domein: Een slimme investering in bestaanszekerheid, kansengelijkheid en gezond samenleven’ van de VNG en Divosa ⁸. Hieruit blijkt dat inwoners zich krachtiger en stabielere voelen als ze het gevoel hebben niet alleen voor de uitdagingen van deze tijd te staan. Zich gezien voelen, gehoord en geholpen worden, is voor hen een eerste belangrijke stap die hen kan helpen om (weer) mee te doen in de samenleving.

Concrete hulp

Het Stabiliteitsmodel richt zich op drie gebieden waarin stabiliteit essentieel is en de stress laag moet zijn ⁹. Het bieden van concrete hulp op het gebied waar iemand de meeste stress ervaart, is essentieel om mensen in staat te stellen zelf (of met ondersteuning) verdere stappen vooruit te zetten.

Verantwoordelijkheid

Het doorverwijzen en denken en handelen vanuit de eigen koker is niet uniek voor Zoetermeer en zien we ook op andere plekken in het land ¹. Verkokering van de hulpverlening in het sociaal- en veiligheidsdomein ¹⁰ en de hoge werkdruk ⁸ zijn logische oorzaken hiervan.

Eerlijkheid

Openheid en eerlijkheid vanuit de overheid zijn waardes die ook landelijk na de Toeslagenaffaire hoog op de agenda zijn gekomen ¹¹.

Bronnenlijst

1. 'Van Overleven naar Bloeien. Bestaansonzekerheid voorkomen en verminderen'. (RVS,15-02-2024)
2. 'Bestaanszekerheid is geen geldkwestie.' ('S Jongers, T.,6 februari 2024, de Correspondent).
3. Universiteit Utrecht. (2023). BWI 2023.
<https://www.uu.nl/sites/default/files/BWI%202023.pdf>
4. Centraal Bureau voor de Statistiek. (2023). Brede welvaart. <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-brede-welvaart-en-de-sustainable-development-goals/monitor-brede-welvaart-en-de-sustainable-development-goals-2023/brede-welvaart>
5. Het verhaal als kwaliteitsinstrument 'Een toepassing van narratief onderzoek voor de ouderenzorg' (ZonMw, Tilburg University, Tranzo). Handboek Storytelling, Tesselaar en Scheringa (Boom uitgeverij, 2009)
6. Werken vanuit waarden in het sociaal domein. (De argumentenfabriek 2023). Dialogotafel ethiek, 'deugt het'? (2023), Academie voor Overheidscommunicatie.
7. 'Leven met ongezonde stress. Aandacht voor chronische stress in de aanpak van gezondheidsverschillen.' Pharos (2021)

Bronnenlijst

8. 'De waarde van het sociaal domein; Een slimme investering in bestaanszekerheid, kansengelijkheid en gezond samenleven.' Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2023)
9. 'Stabiliteitsmodel voor preventie, hulp en ondersteuning aan mensen in een kwetsbare positie'. K2 (2022)
10. 'Verstrikt in publieke onmacht.' Czyzewski, S. (2024)
11. Radio-uitzending 'Wet open overheid: is de overheid transparant genoeg?' Pointer (2023)

Colofon

Deze verhalenbundel is tot stand gekomen door inwoners uit Zoetermeer: heel veel dank daarvoor!

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

Verschijsning
Augustus 2024

Contact
Mail voor meer informatie naar
j.w.urbanus@zoetermeer.nl

Ontwerp verhalenbundel
K2, adviesbureau voor maatschappelijke vraagstukken,
in opdracht van gemeente Zoetermeer.