Bijlage 5 Uitkomsten thematafels Geldzorgen met partners
7 mei 2024

In het voorjaar van 2024 hebben de vier gemeenten een vragenlijst ontwikkeld en deze verspreid onder alle samenwerkingspartners (zowel professioneel als vrijwillig) die in hun uitvoeringspraktijk nauw in contact staan met inwoners die te maken hebben met een laag inkomen en/of schulden. De uitkomsten van de vragenlijst hebben we geanalyseerd en de belangrijkste thema's gecategoriseerd. Die uitkomsten staan in de samenvatting uitkomsten vragenlijst.

Op 7 mei 2024 hebben we vervolgens met een selectie van organisaties (wederom zowel professioneel als vrijwillig) in drie groepen verder ingezoomd op de uitkomsten van de vragenlijst. Hierbij waren zo'n 22 aanwezigen, waarbij 13 organisaties vertegenwoordigd waren.

GROEP 1
Het gesprek heeft zich vooral gericht op het thema: ondersteuning bij betalingsachterstanden/schulden

Bekendheid met ondersteuningsaanbod
- Een dorpsondersteuner werkt heel laagdrempelig. Handig om een dorpsondersteuner als contactpersoon te hebben. In Bergeijk werkt dat heel goed. De ervaringen in Bladel en Reusel-De Mierden zijn ook positief. In Eersel minder.
- Inwoners ervaren echt een drempel om naar de gemeente te stappen voor hulp. Het is daarom fijn samenwerken met CordaadWelzijn. Inwoners hebben bij de gemeenten het beeld dat eerst alles op tafel moet, terwijl een inwoner gehoord/gezien wil worden. Het zou goed zijn om voor het eerste contact alle drempels weg te nemen. Een open eerste gesprek en van daaruit praktische stappen zetten. Mensen haken af als ze meteen stukken mee moeten nemen. Die stap is voor inwoners te groot.
- Bij een huisbezoek is de drempel laag, maar daarna moet een inwoner het statische proces in.
- Conclusie: de eerste stap is de inwoner echt horen en zien.
- Financiële zorgen geven heel veel stress. Mensen merken dat soms pas achteraf als ze ondersteuning hebben van een bewindvoerder. Dat geeft veel rust.
- Er zijn veel mensen die het goed allemaal zelf kunnen regelen, maar even hulp nodig hebben om orde op zaken te stellen.
- Er is een zorg om mensen die net overal buiten vallen. Als mensen hun best doen om meer te verdienen, vallen ze buiten de boot.
- Gebruik de borden bij de toegangswegen om ondersteuning te promoten. Zet dingen die mensen willen zien, goed zichtbaar op de website. Vooral het laagdrempelig aanbod goed in beeld brengen.
- Hanteer een duidelijke en "open" naam zoals het loket van A tot Z in Reusel-De Mierden.

Doelgroep
- Richt je op life events. Als het mis gaat, zien mensen het niet meer zitten.
- WSZ-starters hebben te weinig kennis om een huis te runnen.
- Ben bewust van wat je communiceert.

GROEP 2
Thema: doelgroepen, oorzaak geldzorgen, effecten op andere leefgebieden
- Oorzaken van armoede/schulden: zichtbaarheid, gebrek aan digitale vaardigheden (de weg weten), als je er nooit gebruik van hebt gemaakt in het verleden, dan weet je niet welk aanbod er allemaal is.
- Kun je vanuit de BRP bij bepaalde life-events informatie toesturen of meegeven aan inwoners over het hulpaanbod. Bijvoorbeeld bij een overlijden, 18 jaar worden, scheiding, geboorte.
- Wellicht kunnen ook andere partners als scholen, praktijkondersteuners en huisartsen doorverwijzen. Hiervoor is dan ook een samenwerking nodig, ze moeten goed op de hoogte worden gebracht van het aanbod.
- Signaalfuncties van scholen en verenigingen (makkelijker 1 op 1 met een ouder te praten).
- Verenigingen: in contributiebrieven zinsnede opnemen over aanbod Leergeld of posters ophangen over aanbod (waar blik van leden op valt).
- Leergeld: over het algemeen aanbod bekend bij verenigingen/stichtingen.

Thema: effecten van armoede op andere leefgebieden
- Ook een effect op een IQ op de mens.
- Voorziening vanuit Jeugdwet/Wmo wordt soms ingezet, terwijl hier bestaansonzekerheid of financiele problemen aan ten grondslag liggen.
- Vertrouwen in de overheid (wantrouwen versterkt).

- Suggesties ter verbetering: meer gebruik maken van elkaars kwaliteiten en kennis (bijv. thuisadministratie en voedselbank)
- Bijeenkomsten organiseren: weten we van elkaar wat we doen en hoe? Een gezicht erbij hebben, maakt het makkelijker om hulp te vragen.
- Oorzaak zit ook in versnippering van het aanbod. Een loket en een regievoerder (generalisten versus specialisten) zou mooi zijn.
- Voor sommige inwoners is de stap naar de gemeente te groot en is er behoefte aan een laagdrempeliger loket.
- Inkomensvoorzieningen verschillen tussen gemeenten (bijv. tussen Kempen en Eindhoven) en ook de bedragen kunnen verschillen. De Energietoeslag als voorbeeld -> verschil tussen netto en bruto bedragen (dan mis je mensen aan de voorkant; die denken dat ze niet meer in aanmerking komen).
- Complexe formulering (tussen bepaalde begrippen). -> zorg voor eenvoudig woordgebruik.
- Zorg dat op verschillende plekken waar mensen zitten die informatie moeten geven; dat het totaalaanbod beschikbaar is voor de doorverwijzers (van inwoners).
- Geldfit -> potjescheck (Informatieplein) laten gebruiken door professionals. Iedereen zou hier van op de hoogte moeten zijn.
- Huisvesting professionals van MD van de GRSK/KempenPlus is erg versnipperd in de Kempen. Als alle disciplines bij elkaar zitten, levert dat veel op.

Thema: taboe of geldzorgen

- Bijeenkomsten worden georganiseerd (locatie is belangrijk, waar mensen anoniem naar binnen kunnen lopen): bijv. MFA's, Muzenval, bibliotheek etc.
- Stempel van armoede en schulden er af halen in uitnodigingen en informatie over het aanbod. Positief labelen, financieel fit.
- Campagne met ervaringsdeskundigen: ASD denkt dat dit géén goed idee is. Zichtbaarheid in dorpen (laagdrempelig) is het belangrijkste.
- We hebben hier ook met een andere doelgroep te maken dan bijv. in de stad Eindhoven (waar veel meer anonimiteit is). In de Kempen ook veel meer 'ons kent ons'. Dus moet je het netwerk goed geïnformeerd houden (om de inwoners heen).
- Vroegsignalering (i.s.m. SHV -schuldhulpverlening): op de mensen af gaan! Woningcorporaties moeten melden.
- Verandering in deurwaarders etc. -> pauzeknop vanuit SHV op het moment dat de inwoner hulp accepteert.
- Collega's van kwijtschelding gemeentelijke belastingen kunnen niet in dezelfde systemen als bijv. SHV. Alleen met toestemming van de inwoner kan er gedeeld worden.

Thema: Bekendheid met ondersteuningsmogelijkheden

- Mensen zijn niet bezig met aanbod totdat ze het daadwerkelijk nodig hebben. Dus ook al communiceer je regelmatig, de inwoner moet het maar net zien. Belangrijk dat de partij waar de inwoner wel aanklopt in elk geval op de hoogte is en kan doorverwijzen. Een warme overdracht kan helpend zijn.
- Partners weten wat er is, maar wat iedereen precies doet of voor hulpaanbod heeft, is ingewikkeld. Dat is misschien ook niet altijd noodzakelijk, maar wel het door kunnen verwijzen naar de juiste andere partners.
- Doorverwijzen (bijv. vanuit Wmo naar SHV/SRW) is altijd een goede optie -> gebeurt dat voldoende en staat dat dan voldoende op ieders netvlies?
- Overzicht/flyer met aanbod paraat hebben kan ook helpen.
- Wmo: behandelt financiën altijd als leefgebied (schaamte/verlegenheid kan daarin ook een rol spelen). Maar inwoners kunnen ook het gevoel krijgen: waar bemoei je je mee? (je vraagt een rolstoel aan, en waarom moet je weten of we kunnen rondkomen?). Een inwoner laat ook niet altijd het achterste van zijn tong zien.

GROEP 3

Thema: Taboe op geldzorgen

- Signaleren door senioren KBO / niet-pluis gevoel wordt herkend door mensen die mee gaan helpen om formulieren in te vullen bij inwoners. Mensen weten vaak niet dat er hulp is.
- Er is veel schaamte, als ze eenmaal de drempel over zijn om hulp te accepteren, maakt het soms wel makkelijker.
- Als je achter voordeur komt, kun je hulp aanbieden.
- Signaleren / via contacten op scholen – Leergeld. Leergeld is aanwezig bij open dagen op scholen en bij informatieavonden. Mogelijk is het taboe op het gebruik van Leergeld kleiner. Leergeld heeft folders voor kinderen die 18 worden. Leergeld verwijst minder door voor ouders/voor volwassenen.

Bij schulden wordt wel link gelegd naar SHV. Leergeld verwijst ook naar Voedselbank. Indien de financiële huishouding niet op orde is wordt contact gezocht met hulpverlening vanuit gemeenten of andere organisaties.
- Besteedbaar inkomen van alleenstaande ouders staat wel onder druk, verhoging kindgebonden budget, er wordt gekeken naar een andere berekening van besteedbaar inkomen. Op dit moment gaat Leergeld uit van 130% van de bijstandsnorm, maar ze overwegen om huurtoeslag etc. mee te nemen.
- Partijen erkennen dat voorliggend veld kan signaleren.
- Taboe gevoel groter is in kleinere kernen dan in grotere kernen. Zichtbaar zijn in de kleine kernen > werkt dat? Groep denkt van niet.
- Door energietoeslag een grotere groep in beeld gekregen > energietoeslag; hier zit geen taboe op.
- Wat is bijzondere bijstand eigenlijk? dit heeft een bepaald woord of idee > meer schaamte. “bijstand” klinkt negatief.
- Laagdrempelige manier van informatie verschaffen is belangrijk > makkelijkere informatie beschikbaar maken. Vaker communiceren over regelingen, in plaatselijke krantjes.
- Informatiepunt > weinig bekendheid > openingstijden is aandachtspunt.
- Anderstaligen bereik je op een andere manier.
- Iemand vinden die bereid is om verhaal te doen (ervaringsdeskundige) – communicatie.
- Bekendheid van partijen onderling is belangrijk.
- Ook zorgpartners betrekken bij de aanpak van armoede. Wachtkamer JGZ – monitor met allerlei berichten. Huisartsen / verloskundigen / JGZ > hun communicatiemanieren gebruiken om onze regelingen en organisaties bekend te maken.
- Hulp bij aanvragen van toeslagen en dat gebruiken om door te verwijzen naar ander aanbod. Toeslagen zoals zorgtoeslag is iets wat iedereen kent en makkelijk aanvraagt. Als je hulp aanbiedt bij aanvragen van bijv. zorgtoeslag > ook verwijzen naar ander aanbod.

Bekendheid met regelingen
- Professionals zijn bekend met regelingen, maar weten ook niet alles.
- Inwoners zijn onbekend met regelingen/ondersteuning.
- Regels en regelingen wordt niet ervaren als ’n prettig woord.
- Voorlichting via de juiste kanalen is belangrijk. In eenvoudige taal. Welke woorden gebruik je. Hoe is de vindbaarheid op websites, de wijze van aanvragen. Wellicht kan hier nog in verbeterd worden. Vermijd woorden zoals bijstand. Geen afkortingen. Laat de informatie vooraf lezen door mensen uit de doelgroep. Snappen zij het?
- Maak een boekje wat je allemaal kunt aanvragen.
- Gebruik maken van andere kanalen zoals nieuwsbrief van senioren. Of bijvoorbeeld buurtgezinnen.
- Een netwerk opzetten van partners waar we informatie kunnen delen. Reclamecampagne en die verspreiden via netwerkpartners.
- Stichting Anders. Helpen bij bijv. inrichten van woningen bij mensen die geen geld hebben. Of andere klussen.

Toegang
- Vindbaarheid; informatie op websites van gemeenten is niet duidelijk / makkelijk vindbaar.
- Zijn er fysieke plekken waar mensen vragen kunnen stellen of hulp krijgen bij aanvragen van regelingen. Voor mensen die niet goed zijn in Nederlands of mensen met een beperking kan het lastig zijn zelf formulieren in te vullen. Het is belangrijk dat zij hulp kunnen krijgen met het invullen.
- Rekentool – waarmee je vanaf de bank kunt berekenen of je ergens recht op hebt. Is dit mogelijk om dit ook op gemeentelijke websites te zetten?
- “Waar mensen recht op hebben”. Belangrijk om wel te blijven kijken naar wat mensen nodig hebben. Bijvoorbeeld met de Energietoeslag. Daar hadden groepen mensen recht op, maar hadden ze het ook allemaal echt nodig?
- Je zou eigenlijk naar hele situatie moeten kijken. Is er nog meer of andere hulp nodig. Zo worden er bijvoorbeeld geen klantgesprekken gevoerd bij een aanvraag bijzondere bijstand. Dat is ooit wel jammer want daardoor kan je een klant niet wijzen op andere vormen van ondersteuning.
- Aanvragen van subsidie muziekonderwijs kan beter. Mensen met laag inkomen die pianoles willen volgen. Vooraf betalen en achteraf terugbetalen. Art4U > Eersel/Bergeijk; dat werkt wel beter.
- Voorzieningen bij elkaar kan helpen voor de vindbaarheid > kledingbank en voedselbank in één pand.
- Dorpsondersteuners zoals in Bergeijk is georganiseerd wordt gezien als veel meerwaarde.
- Ouderenconsulent Bladel wordt als veel meerwaarde gezien.
- Kluskar in Veldhoven / klusbus > komen achter de voordeur.
- Gebruik maken van elkaars netwerk.
- Groepen die in langdurige armoede leven– psychiatrie en verslaving vragen wel. Levenslange armoede zonder dat ze in de problemen zitten. Is dat dan armoede?