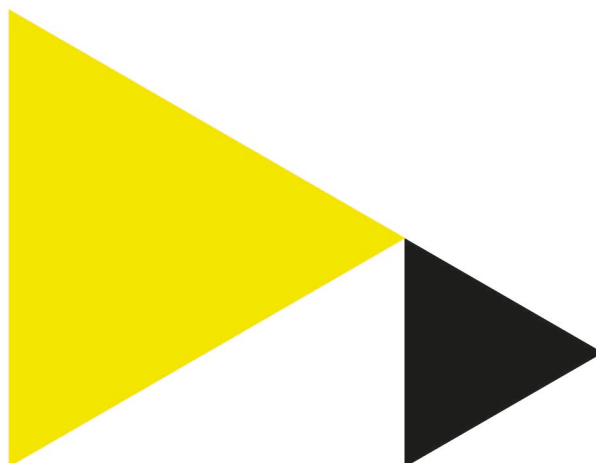


# Van Overleven naar Leven

Projectbeschrijving

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie  
2020 – 2021



# Van Overleven naar Leven

## Projectbeschrijving

### **Auteurs**

Jorien van der Laan  
Esmee Verheem  
Pamela Lucas  
Roeland van Geuns

### **Afdeling**

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie

### **Date**

27-May-21

### **Version**

1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.

# Inhoud

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>4</b>
1.1	Leeswijzer .....	5
<b>2.</b>	<b>Probleem- en contextanalyse .....</b>	<b>6</b>
2.1	Gezinnen in armoede .....	6
2.2	De Lodewijk van Deysselbuurt in Slotermeer .....	11
2.3	Psychologische processen.....	12
<b>3.</b>	<b>De strategie van Van Overleven naar Leven .....</b>	<b>16</b>
3.1	Outreaching werk.....	17
3.2	Een presentiemodel .....	18
3.3	Tandem van een veldwerker en een ervaringswerker .....	18
<b>4.</b>	<b>Interventie .....</b>	<b>20</b>
4.1	Doelgroep.....	20
4.2	Fase 1: Aanmelding en kennismaking .....	20
4.3	Fase 2: Contact maken, vertrouwen opbouwen en successen boeken .....	23
4.4	Fase 3: Leefgebieden in beeld .....	26
4.5	Fase 4: Plan van aanpak van de klant.....	27
4.6	Fase 5: Afbouwen inzet Van Overleven naar Leven.....	28
<b>5.</b>	<b>Referenties.....</b>	<b>31</b>
<b>6.</b>	<b>Bijlage – formulier Grip op mijn eigen leven.....</b>	<b>33</b>

# 1. Inleiding

In Geuzenveld-Slotermeer verkeren veel huishoudens in een situatie waarin zij meer bezig zijn met overleven dan leven<sup>1 2</sup>. Meer dan een kwart (28%) van de huishoudens bestaat uit minimahuishoudens (versus 20% in Amsterdam). De Lodewijk van Deysselbuurt is een wijk in Slotermeer met ongeveer 1.200 woningen. Een groot deel van de bewoners heeft moeite om zich financieel staande te houden. Schulden horen erbij en belemmeren het normale dagelijks functioneren. Vaak is er zowel sprake van formele als informele schulden (leningen binnen het eigen netwerk). Bijna een kwart van de gezinnen verkeert in een precaire financiële situatie.

Het SER-rapport “Opgroeien zonder armoede” maakt pijnlijk duidelijk dat het percentage kinderen dat in armoede opgroeit veel te hoog is, waaronder een hoog percentage (60%) kinderen van werkende ouders. Hierdoor is er geen sprake van gelijke kansen voor kinderen. In het rapport wordt aanbevolen bestaande instrumenten beter toegankelijk te maken en structurele oorzaken van armoede weg te nemen. Er wordt expliciet gepleit voor een integrale aanpak, extra inzet op vroeg signalering en het intensiveren van de samenwerking met scholen.

De situatie in Geuzenveld-Slotermeer en het SER-rapport waren voor de Gemeente Amsterdam (WPI) en de bestuurscommissie Amsterdam Nieuw-West aanleiding om SEZO te vragen een plan van aanpak te maken ter vermindering van de armoede en schulden van deze gezinnen, in samenwerking met haar partners Stichting Eropaf!, Impuls en de Hogeschool van Amsterdam. Daarvoor heeft SEZO ‘Van Overleven naar Leven’ (VONL) ontwikkeld. SEZO wil met VONL verschil maken bij de doelgroep én in de hulpverlening. Er is een aanpak ontwikkeld waarmee de doelgroep beter bereikt en ondersteund moet worden zodat hun financiële situatie verbetert. Doelstelling van het project was om in drie jaar tijd 60 gezinnen uit de Lodewijk van Deysselbuurt met langdurige financiële problemen te ondersteunen zodat zij weer grip op hun leven kregen. Gedurende de looptijd van het project is deze doelstelling uitgebreid: er zijn uiteindelijk 90 gezinnen geholpen die uit de Lodewijk van Deysselbuurt maar ook andere buurten in Slotermeer konden komen.

Op het gebied van armoede en schuldhelpverlening bieden lokale projecten een grote diversiteit aan ondersteuning. De opzet, aanpak en manier van werken zijn vaak op basis van practice based inzichten ontwikkeld. De effectiviteit van dergelijke projecten wordt niet of nauwelijks onderzocht of geëvalueerd. Het is belangrijk om te investeren in kennis over wat interventies effectief maakt, maar ook in de manier waarop projectuitvoerders het best begeleid kunnen worden in de uitvoering. Te vaak zijn gemeenten, organisaties en professionals het wiel opnieuw aan het uitvinden bij het inrichten van projecten. Zij beschikken ook niet over handvatten of richtlijnen over optimale inrichting om een zo goed mogelijk resultaat bij de doelgroep te bereiken. Nieuwe projecten kunnen veel baat hebben bij theoretische en wetenschappelijke kennis over ‘wat werkt’, dus welke interventies en/of welke onderdelen effectief zijn en waarom.

Deze projectbeschrijving betreft de aanpak van ‘Van Overleven naar Leven’ (VONL) en moet eraan bijdragen dat de aanpak ook op andere plekken kan worden ingezet. De projectbeschrijving is gestructureerd als een Theory of Change, een uitgebreide beschrijving van hoe en waarom een gewenste verandering wordt verwacht in een bepaalde context. De Theory of Change richt zich voornamelijk op het expliciteren van de relatie tussen wat het project doet (de activiteiten of interventies)

---

<sup>1</sup> Gebiedsagenda Geuzenveld-Slotermeer-Westerpoort 2016-2019.

<sup>2</sup> Gebiedsplan 2019 Geuzenveld-Slotermeer.

en de gewenste einddoelen van het project. Dit gebeurt door de langetermijndoelen te expliciteren en vervolgens daarvan uit terug te werken en de condities te expliciteren die noodzakelijk zijn om die doelen te bereiken. De projectbeschrijving moet duidelijk maken wat de centrale strategie is om die condities te realiseren en wat de contextafhankelijke randvoorwaarden daarvoor zijn. Zo komen we tot een werkwijze die zo is uitgeschreven dat een andere organisatie er kennis van kan nemen en er mee aan de slag kan.

Deze projectbeschrijving is tot stand gekomen door een aantal groepsgesprekken met de projectuitvoerders en de projectleider van VONL. De concept-methodiekbeschrijving die daaruit is voortgekomen is vervolgens uitgewerkt aan de hand de casusbesprekingen, intervisie en feedback van de projectuitvoerders en projectleider. Zo is geleidelijk een projectbeschrijving tot stand gekomen die handvatten biedt voor het overdragen van het project naar andere plaatsen en/of doelgroepen.

## 1.1 Leeswijzer

Dit document beschrijft hoe VONL-gezinnen met langdurige financiële problemen ondersteunt zodat zij weer grip op hun leven krijgen. Om de aanpak van VONL goed te kunnen begrijpen is het allereerst van belang om een beeld te krijgen van de context waarin de VONL-gezinnen leven en de problemen waarmee zij zoal te maken hebben (hoofdstuk 2). In hoofdstuk drie wordt vervolgens beschreven welke condities er nodig zijn om de VONL-gezinnen deze problemen te boven te komen of in ieder geval hiermee om te kunnen laten gaan, deze worden geformuleerd als de lange termijndoelen van VONL. In hoofdstuk drie wordt ook de strategie beschreven die door VONL wordt ingezet om deze condities te realiseren. In hoofdstuk vier wordt de strategie vertaald naar een interventiebeschrijving. In een aparte publicatie van het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam wordt beschreven hoe deelnemers van VONL de aanpak hebben ervaren en wat de impact is geweest op hun financiën en kwaliteit van leven.

## 2. Probleem- en contextanalyse

Het langetermijndoel van VONL is om eraan bij te dragen dat gezinnen met langdurige financiële problemen weer grip op hun leven krijgen. In dit hoofdstuk schetsen we de omstandigheden van deelnemers aan VONL die eraan bij hebben gedragen dat zij de grip op hun leven hebben verloren. Het betreft hier de fysieke en sociale context en een aantal psychologische processen die verband houden met armoede.

### 2.1 Gezinnen in armoede

De oorzaken van armoede in gezinnen liggen vaak bij een te laag besteedbaar inkomen, dat beïnvloed wordt door een aantal verschillende factoren op zowel het micro-, meso-, als macroniveau. Deze factoren zullen we hier beschrijven, met speciale aandacht voor de systeemfactoren omdat zij veelal een grote invloed hebben op de gezinnen van VONL. Echter, voordat we dat doen zullen we stil staan bij de samenstelling van gezinnen in armoede en de dynamiek van armoede. In 2014 leefde in Nederland een op de negen kinderen in armoede: in totaal 378.000 kinderen (SER, 2017). Kinderen uit eenoudergezinnen hebben meer kans op armoede (25,8%) dan kinderen die bij twee ouders wonen (9,1%). Hoe meer kinderen er zijn, hoe meer kans er is op armoede. Ook de bron van inkomsten heeft invloed op de kans op armoede bij kinderen: ouders met een uitkering hebben meer kans op armoede (WW, WAO/WIA: 37%; bijstandsuitkering: 58%) dan ouders met werk (7,4%). Toch heeft het grootste absolute aantal kinderen in armoede werkende ouders. Dit komt doordat deze gezinssamenstelling in Nederland veel voorkomt.

Rondom armoede is een behoorlijke dynamiek. Er is kortdurende en langer durende armoede. Tijdens de recessie nam het aantal kinderen in armoede flink toe, de jaren daarna nam het aantal licht af (Jehoel-Gijsbers, 2004; Roest, et al., 2010). Armoede is voor een deel te wijten aan de conjunctuur, maar stijgingen en dalingen over de jaren laten zien dat de conjunctuur slechts ongeveer een derde van de armoede verklaart. De armoede in Nederland heeft vooral structurele oorzaken. Jaarlijks stromen grote aantallen gezinnen in en uit de armoede. Na het eerste jaar komt ongeveer 60% van de gezinnen weer uit de armoede, maar na het tweede jaar is dat minder dan 20%. Het eerste jaar is de kans om aan de armoede te ontkomen dus nog het grootst. Terugval is vervolgens ook nog een groot risico: van de gezinnen die uit de armoede weten te komen, is bijna 20% een jaar later toch weer arm.

Voor ongeveer 217.000 huishoudens heeft armoede een structureel karakter: zij hebben drie jaar of langer te maken met armoede (SCP, 2015). Vier op de tien van de kinderen in deze gezinnen groeien op in een eenoudergezin en zes op de tien maken deel uit van een bijstandsgezin (CBS, 2017). Kinderen in grote gezinnen en kinderen van niet-westerse migranten, vooral met een Marokkaanse achtergrond, lopen relatief meer risico om in langdurige armoede terecht te komen. Volgens de SCP-publicatie *Een lang tekort, langdurige armoede in Nederland* is snel ingrijpen, in het eerste armoedejaar, een belangrijke factor in het voorkomen dat mensen langdurig arm blijven (SCP, 2015). Daarnaast is het voorkomen van terugval naar armoede van belang. De oplossing lijkt in beide gevallen uitstroom naar een stabiele, betaalde baan waarmee mensen voldoende besteedbaar inkomen kunnen genereren. Belangrijk is dat mensen weer gaan werken en inkomen verdienen; een stabiele arbeidspositie vinden is de meest duurzame oplossing voor armoede (SER, 2017).

#### 2.1.1 Oorzaken en gevolgen van armoede

Zoals gezegd kunnen de oorzaken van armoede bij gezinnen worden onderverdeeld in oorzaken op het micro-, meso-, en macroniveau (SER, 2017). Op microniveau zijn individuele factoren van gezinnen van belang. Het gaat dan om gedrag, factoren die van invloed zijn op dat gedrag en om life events waar het gezin mee te maken krijgt. Wanneer ouders onvoldoende financieel inzicht en/of financiële vaardigheden hebben, kan dat leiden tot problematisch financieel gedrag waardoor betalingsachterstanden ontstaan

(Jungmann & van Iperen, 2011). Naast het ontbreken van vaardigheden, spelen een tekort aan motivatie, schaamte of zelfvertrouwen, maar ook waarden en normen (zoals taboes), en intelligentie een rol. Deze kunnen bijvoorbeeld invloed hebben op spaargedrag of het bespreken van financiële zaken in het gezin, zoals de kostendelersnorm met meerderjarige inwonende kinderen. Ook schaarste is van invloed op het probleemoplossend vermogen van arme mensen, hierover meer in paragraaf 2.3 (psychologische processen). Naast deze factoren die in de persoon gelegen zijn, spelen ook vaak onvoorziene gebeurtenissen of omstandigheden een rol (van der Laan, Goede, van Geuns & van Doorn, 2017). Denk bijvoorbeeld aan inkomensterugval door baanverlies, een echtscheiding, ziekte, ongeval of overlijden van de werkende partner. Maar ook een gezinsuitbreiding of verhuizing kan het risico op armoede vergroten.

Op mesoniveau gaat het om de interactie tussen gezinnen enerzijds en de wetten en regels van de overheid en daaraan gelinkte uitvoeringsorganisaties op het terrein van armoede en schulden anderzijds, zowel op nationaal als lokaal niveau. Oorzaken van armoede op dit niveau kunnen te maken hebben met het niet goed functioneren van deze instanties, wat leidt tot ontoegankelijke regelingen of de bureaucratie waarmee mensen in armoede te maken hebben (IPW, 2019; 2020). Hierdoor kunnen zij aanvullende inkomensvoorzieningen mislopen waarop ze wel recht hebben. Een indringend voorbeeld van een dergelijke oorzaak is natuurlijk de zaak rondom de kinderopvangtoeslag waardoor veel huishoudens onterecht jarenlang in de schulden terecht zijn gekomen. Hieraan gerelateerd is ook de invloed van institutionele stigma's (Dubois & Anderson, 2010). Instanties zoals de belastingdienst, gemeenten of media kunnen vooroordelen hebben over bepaalde groepen zoals mensen met een bepaalde culturele achtergrond, een laag opleidingsniveau of schulden. Beeldvorming dat armoede en schulden de 'eigen schuld' is of dat mensen 'lui' zouden zijn, kan goede ondersteuning in de weg staan. Het kan bijvoorbeeld leiden tot een overmatige neiging tot controleren en negatieve interacties die mensen ontmoedigen om een hulpvraag te formuleren (SER, 2017).

Op macroniveau zijn oorzaken van armoede structurele inkomens- en vermogensongelijkheid en economische, maatschappelijke en demografische ontwikkelingen zoals de conjunctuur en recentelijk de coronapandemie (SER, 2017). Een opgang of neergang van de economie, zoals een verhoging of vermindering van de werkloosheid en welvaartsontwikkeling, zijn terug te zien in de armoedecijfers. Tijdens recessies worden lonen en uitkeringen gematigd en krijgen zelfstandigen minder of minder goed betaalde opdrachten. In economisch betere tijden gebeurt het omgekeerde. Daarnaast kunnen maatschappelijke, culturele en demografische factoren ervoor zorgen dat armoede toeneemt of afneemt (SCP, 2015; 2016). Maatschappelijke veranderingen, zoals technologische ontwikkelingen (ICT, robotisering) en globalisering beïnvloeden de werkgelegenheid en de loonongelijkheid. Ook sociale ongelijkheid als gevolg van modernisering, individualisering en polarisatie op de arbeidsmarkt speelt een rol.

Het helpt als mensen weer aan het werk kunnen gaan en op die manier hun inkomen kunnen verhogen. Gevolgen van armoede maken het echter moeilijk om dit te realiseren (van der Laan, Goede, van Geuns & van Doorn, 2017; van der Laan & van Geuns, 2016). Armoede in gezinnen heeft invloed op zowel ouders als kinderen (SER, 2017). Uit onderzoek blijkt dat opgroeien in armoede negatieve gevolgen heeft voor de verdere levensloop van deze kinderen. Op de korte termijn leidt armoede tot minder welbevinden en meer sociale uitsluiting; op de middellange termijn heeft armoede invloed op de schoolprestaties en probleemgedrag; op de lange termijn hebben kinderen die opgroeien in armoede een verhoogde kans om ook op volwassen leeftijd te maken te krijgen met armoede en sociale uitsluiting. Vooral het langdurig moeten leven in armoede heeft zijn negatieve weerslag op de genoemde gevolgen van armoede.

### 2.1.2 Wanneer werk onvoldoende oplevert

Mensen in armoede hebben geen behoefte aan zomaar een baan, maar een baan die meer opbrengt dan hun inkomen in de periode daarvoor. Dat wil zeggen werk dat voldoende oplevert om op een hoger

inkomensniveau te komen en daarmee uit afhankelijkheid te komen. Daarvoor zijn banen nodig met voldoende uren werk, een hoger uurloon en perspectief op een stabiel inkomen (dus geen tijdelijk werk). In Nederland is er een groot aanbod van deeltijdwerk, dat niet altijd voldoende besteedbaar inkomen oplevert. Om armoede te verminderen zijn vooral voltijdbanen of grote deeltijdbanen nodig. Bovendien moet werk lonen ten opzichte van een uitkering en zou meer uren werk meer moeten opleveren. Maar dat is niet altijd het geval. Het kan zijn dat bij een bruto inkomensstijging, netto minder inkomen overblijft door aftrek van belastingen en premies, of door het wegvallen van inkomensafhankelijke regelingen zoals zorgtoeslag, huurtoeslag en kindgebonden budget. Dit is vooral aan de orde wanneer mensen met een minimum inkomen naar een inkomen op modaal niveau gaan, en voor alleenverdieners met kinderen, omdat zij extra toeslagen ontvangen. Een probleem kan zich ook voordoen als het vinden van werk door een persoon in een huishouden impact heeft op het inkomen van de rest van het huishouden. Denk aan het stopzetten van een uitkering, of verminderen van toeslagen. Deze problemen, samen ook wel de armoedeval genoemd, spelen over het algemeen een beperkte rol in de keuze van mensen om al dan niet meer te gaan werken (SCP, 2010). Veelal blijkt de behoefte aan structuur in de dag, sociale contacten en zingeving van groter belang. De armoedeval speelt voornamelijk bij mensen die kans maken op een laagbetaalde baan en weinig mogelijkheden hebben om door te stromen naar beter betaalde banen. Zij kunnen vaak niet op eigen kracht een grote inkomensvoortgang vanuit een uitkeringssituatie realiseren. De armoedeval speelt ook een rol voor mensen met schulden of in een schuldenregeling: voor hen bestaat er druk van schuldeisers of schuldhulpverlening om het inkomen gelijk te houden of te vergroten (van der Laan & van Geuns, 2016). De keuze om vanuit een uitkering de stap te maken naar werk dat minder oplevert wordt in sommige gevallen actief ontmoedigd. De armoedeval speelt een minder grote rol voor mensen die geen of slechts een kleine kans maken op een baan, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een gebrek aan opleiding en capaciteiten of gezondheidsbeperkingen. Gezondheid heeft een relatief grote samenhang met het armoederisico. Dit komt voor een deel doordat mensen met gezondheidsproblemen meer moeite hebben om goed betaald werk te krijgen, maar ook doordat lage inkomens samenhangen met minder gezond gedrag, zoals roken, inactiviteit en slechtere voeding.

Niet alleen de hoogte van het inkomen, maar ook het soort werk beïnvloedt de prevalentie van armoede. Werkenden in loondienst hebben relatief weinig met armoede te maken, terwijl zelfstandig ondernemerschap een minder goede buffer tegen armoede vormt en zzp'ers iets vaker arm zijn dan zelfstandigen met personeel. Dat zzp'ers vaker arm zijn komt deels doordat zij geen ondergrens hebben aan hun inkomen, zoals in de vorm van het minimumloon (Josten, et al., 2014). Het risico op armoede is ook groter voor werkenden met een flexibel arbeidscontract en/of deeltijdwerkers. Deeltijders die minder dan twintig uur per week werken, hebben een beduidend groter risico op armoede dan werkenden die meer uren per week werken. Laagbetaald en onzeker werk (precaire arbeid) heeft een grote overlap met armoede (CPB, SCP, 2015). Bijna een op de vijf mensen met preciaire arbeid, had in 2012 een huishoudensinkomen onder de armoedegrens. Andersom had de meerderheid van de werkende armen, 58% in 2012, preciaire arbeid. Veel werkende armen zijn dus niet alleen arm, maar lopen ook een verhoogd risico op terugval naar een nog lager inkomen door werkonzekerheid. Tenslotte is het risico op armoede niet in alle beroepsgroepen gelijk. Het armoederisico is het grootst in beroepen met veel zelfstandigen, gevolgd door laaggeschoolde functies waar bovengemiddeld vaak in deeltijd wordt gewerkt (CPB, SCP, 2015).

### 2.1.3 Schulden

Schulden ontstaan door een combinatie van omgevingsfactoren, bewust en onbewust gedrag, onverwachte gebeurtenissen (life events zoals scheiding, ontslag, ziekte) en in de persoon gelegen (gedrags)factoren (Madern, 2015). Mensen met schulden participeren minder (UWV, 2015), zijn minder productief (Madern et al., 2012) en hebben vaker last van een slechte gezondheid. Aanmaningen en deurwaarders aan de deur leiden tot stress en kunnen negatief uitwerken op schoolprestaties van kinderen, re-integratietrajecten of het oplossen van psychosociale problematiek (Jungmann et al., 2015; Panteia, 2015). Het gaat al met



al om een kwetsbare groep mensen met een zwakke positie op de arbeidsmarkt (20% tot 32% van de ex-schuldenaren heeft een bijstandsuitkering, tegen 3% van de Nederlanders zonder schulden tussen 18 en 65 jaar).

Er is een samenhang tussen (problematische) schulden en armoede. Schulden komen vaker voor bij mensen met een uitkering en een huurhuis, laagopgeleide jonge stellen met kinderen en huishoudens met een niet-westerse afkomst. Het is niet zo dat kinderen de kans op problematische schulden altijd groter maken. De aanwezigheid van kinderen vergroot de kans op schulden, maar de kans dat achterstanden in betalingen uitgroeien tot problematische schulden is kleiner, omdat deze huishoudens vaker een sociaal en professioneel vangnet om zich heen hebben dan huishoudens zonder kinderen (Panteia, 2015). Problematische schulden leiden vaak tot een inkomen onder de armoedegrens, mede door ingewikkelde berekening van de beslagvrije voet en vele bijzondere incassobevoegdheden. Huishoudens met problematische schulden hebben daardoor vaak minder dan 90% van de voor hen geldende bijstandsnorm ter beschikking (Jungmann et al., 2012; Nationale ombudsman, 2012).

De overheid is in sommige gevallen zelf oorzaak van financiële problemen bij mensen met uitkeringen. De overheid wil fraude in de sociale zekerheid bestrijden en zet daarvoor de Fraudewet in. Zo worden mensen beboet die te veel geld hebben ontvangen omdat zij zich niet aan de regels hielden. Ook vergissingen kunnen echter tot boetes leiden, boven op het terugbetalen van te veel ontvangen bedragen. Uit een rapport van de Ombudsman uit 2015 bleek al dat mensen die ten onrechte boetes kregen, er diep door in de (financiële) problemen raakten (Nationale ombudsman, 2015). De omvang van deze problematiek werd in 2020 zichtbaar in de zaak van de kinderopvangtoeslag die in januari 2021 leidde tot het aftreden van het kabinet.

Schuldhulpverlening is een taak van gemeenten; zij moeten op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schuldhulpverlening bieden aan huishoudens met schulden en preventie en vroegsignalering organiseren. Inwoners met schulden melden zich gemiddeld pas vier à vijf jaar na het ontstaan van de eerste betalingsachterstanden bij de gemeente. Bij een problematische schuld zijn gemiddeld veertien schuldeisers in het geding. Vaak is dan een schuldregelingstraject de enige mogelijkheid om uit schulden te komen. Een aanzienlijk deel van de mensen met problematische schulden meldt zich niet bij hun gemeente; in 2015 werd geschat dat 15,7% van alle Nederlandse huishoudens risicovolle schulden of problematische schulden heeft maar geen formele schuldhulpverlening krijgt (Panteia, 2015). Mensen ervaren grote drempels voordat ze van schuldhulpverlening gebruik maken.

Om ervoor te zorgen dat mensen voldoende inkomen behouden om van te kunnen leven, moet bij het innen van schulden rekening worden gehouden met een beslagvrije voet, het bedrag dat in ieder geval beschikbaar moet blijven voor een huishouden. Het vaststellen van de beslagvrije voet is complex: er is maatwerk nodig en het is noodzakelijk dat alle schulden bekend zijn. Voor overheidsinstanties blijkt dat maatwerk ingewikkeld door geautomatiseerde werkwijzen van terugvorderen en verschillende overheidsinstanties die langs elkaar heen werken. Er is nauwelijks afstemming tussen de verschillende overheidsinstellingen en er is sprake van verschillende invorderingsregimes (Tiemijer, 2016; Algemene Rekenkamer, 2016). Schuldhulpverleners hebben niet altijd voldoende zicht op alle schulden om de beslagvrije voet goed te kunnen berekenen. Ook op andere manieren bestaat een gebrek aan kennis en inzicht over schulden. Gezinnen denken bijvoorbeeld (ten onrechte) dat ze meer overhouden als ze geen papieren aanleveren. Daarnaast zit een grote groep mensen die te maken krijgen met beslag, niet in de schuldhulpverlening. Daardoor missen zij mogelijk informatie of hulp die eraan zou kunnen bijdragen dat de beslagvrije voet correct wordt vastgesteld. Al met al verkeren gezinnen vanwege een onjuist berekende beslagvrije voet nogal eens onnodig in ernstige geldnood. Recent bleek nog dat onjuiste beslagleggingen op bijstandsuitkeringen ertoe kunnen leiden dat de betrokken huishoudens enkele tientallen euro's per maand minder ontvangen dan waar zij recht op hebben. De wettelijke voorschriften rondom het berekenen

van de beslagvrije voet zijn op 1-1-2021 aangepast. De vereenvoudiging ervan beoogt onder meer een aantal van deze situaties te voorkomen. Tegelijkertijd blijft het ook met de invoering van de vereenvoudiging berekening beslagvrije voet noodzakelijk om over de relevante informatie te beschikken. Daarvoor zijn laagdrempeligheid en toegankelijkheid van (schuld)hulpverlening basale randvoorwaarden, die zeker niet altijd gegarandeerd zijn.

#### 2.1.4 Inkomsten en uitgaven

Gezinnen kunnen inkomensafhankelijke toeslagen aanvragen zoals de zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget, om te voorkomen dat zij armoede ervaren. De toeslagen zijn bedoeld om te voorzien in de basisbehoeften en vergoeden een groot deel van deze kosten. De complexiteit van de toeslagen en het betalen van voorschotten op basis van inschattingen van inkomsten leiden echter tot terugvorderingen (SER, 2017). Landelijke toeslagen zijn vrij makkelijk digitaal aan te vragen op basis van een eigen inschatting van het inkomen. Er volgt dan een voorlopige toekenning en uitbetaling. De controle op de feiten vindt pas twee jaar later plaats. Dan moet ook een te veel betaald bedrag worden terugbetaald, wat gezinnen in onverwachte financiële problemen kan brengen. De complexiteit van deze regelingen leidt er bovendien toe dat het een deel van de betrokken mensen zonder deskundige hulp niet lukt om de noodzakelijke inkomensondersteuning voor elkaar te krijgen. Deze uitkomst is zorgwekkend, omdat de ondersteuningsregelingen juist bedoeld zijn voor kwetsbare mensen, met vaak een laag opleidingsniveau en een beperkt sociaal netwerk. Door hun onbekendheid met en onbegrip van de mogelijkheden, dreigen zij de juist voor hen bedoelde ondersteuning mis te lopen.

Hoewel mensen met het laagste inkomen misschien het meeste baat zouden kunnen hebben bij inkomensondersteunende maatregelen, blijkt dat zij er niet het meest gebruik van maken (Tempelman & Houkes-Hommes, 2015). Verklarende factoren daarvoor zijn:

- Mensen met een laag inkomen zijn vaak ook laag opgeleid, waardoor de aanvragen te ingewikkeld zijn voor hen. Dat kan zowel gaan over taalbegrip, maar bijvoorbeeld ook over de digitale vaardigheden die nodig zijn (gebruik van DigiD).
- Door stress of andere omstandigheden zijn mensen verminderd in staat om voorzieningen aan te vragen (WRR, 2017)
- Specifieke voorwaarden voor toekenning van een voorziening kunnen voor mensen met lage inkomens of schulden problematisch zijn. Zeker bij een wisselend inkomen kan het moeilijk zijn om een reële inschatting te maken van het inkomen. Mensen zien dan van de aanvraag af omdat ze niet achteraf met correctie te maken willen krijgen. Mogelijke correcties zijn ook een groot risico voor mensen in een schuldregeling. De belangrijkste voorwaarde voor een schuldregeling is veelal dat mensen gedurende de looptijd van de regeling geen nieuwe schulden maken. Correcties op uitkeringen kunnen tot nieuwe schulden leiden en zijn daarom een reden om af te zien van een aanvraag.

De redenen voor niet-gebruik verschillen ook sterk per regeling (Inspectie Werk en Inkomen, 2010). Voor gemeentelijke regelingen is vooral onbekendheid een belangrijke reden. De complexiteit van aanvraagprocedures verschilt ook: zorgtoeslag wordt om die reden vaker niet aangevraagd dan huurtoeslag. Het niet-gebruik van de huur- en zorgtoeslag bedroeg 17%-18%, het niet-gebruik van de langdurigheidstoeslag bedroeg 60% (NB de langdurigheidstoeslag is per 2015 vervangen door de individuele inkomenstoeslag), bij bijzondere bijstand voor schoolgaande kinderen was dit 47% en voor individuele bijzondere bijstand werd dit op 52% geschat (SEO Economisch onderzoek, 2011). Bijstandsgerechtigden maken relatief goed gebruik van regelingen, doordat zij in beeld zijn van de gemeenten; men wordt actief benaderd en gewezen op zowel gemeentelijke als landelijke voorzieningen.

#### 2.1.5 Stijgende vaste lasten en het sociaal minimum

De vaste lasten, waarvan woonlasten en zorgkosten de belangrijkste onderdelen zijn, vormen een relatief groot onderdeel van de totale bestedingen van de laagste inkomensgroepen. Voor hen vormen de

woonlasten (huisvesting, water en energie) een aandeel van 39% in de totale bestedingen, terwijl dit in de hoogste inkomensgroep 24% is (CBS, 2015). Mensen met een laag inkomen hebben relatief vaak een huurwoning (in tegenstelling tot een koopwoning), terwijl de woonlasten juist voor huurwoningen de afgelopen jaren zijn toegenomen en de kosten voor koopwoningen verminderd zijn. Ook zorgkosten nemen de afgelopen jaren toe, zowel door de nominale zorgpremie als het eigen risico. Vooral het eigen risico en de eigen zorgbijdragen kunnen leiden tot betalingsproblemen. Uit de referentiebudgetten van het Nibud blijkt dat de totale vaste lasten voor huishoudens met kinderen in de laagste-inkomensgroep uitkomt op bijna 64% van de totale uitgaven (Nibud, 2016). Het Nibud maakt zich zorgen over huishoudens met kinderen die rond moeten komen van de bijstand. Zij ontvangen in veel gevallen te weinig om alle noodzakelijke uitgaven te betalen (exclusief uitgaven voor sociale participatie). Het Nibud ziet dat alleenstaanden, alleenstaande ouders of stellen in de bijstand het minimale uitgavenpakket kunnen betalen. Voor gezinnen met twee volwassenen met twee of meer kinderen is dat niet mogelijk. Als huishoudens met kinderen langdurig van een bijstandsuitkering afhankelijk zijn, kunnen er grote tekorten ontstaan.

Het 'niet-veel-maar-toereikend budget' (SCP), waarin rekening is gehouden met een bedrag voor participatie, was voor een alleenstaande in 2014 gelijk aan 1.063 euro per maand. Het bedrag op basis van het 'basisbehoeftebudget' (idem SCP) was 969 euro. De bijstandsnorm in dat jaar bedroeg 951,65 euro per maand, inclusief de gemeentelijke toeslag voor mensen die geen kosten kunnen delen. De bijstandsuitkering is dus 112 euro per maand lager dan het normbedrag als wordt uitgegaan van het niet-veel-maar-toereikend budget (cijfers 2014). Deelnemen aan de maatschappij is voor iedereen belangrijk. Het gaat om vervoer, bezoek ontvangen en op bezoek gaan, contributies en abonnementen, uitstapjes en vakantie. Voor kinderen is sociale participatie zodanig belangrijk, dat het extra budget om te komen tot het niet-veel-maar-toereikend niveau als welhaast onvermijdelijk moet worden aangemerkt. Het feit dat de netto bijstandsuitkering lager is dan het niet-veel-maar-toereikend budget betekent niet automatisch dat bijstandsontvangers niet rond kunnen komen. De betrokkenen komen in aanmerking voor zorg- of huurtoeslag en als er kinderen zijn kinderbijslag en kindgebonden budget, alsmede bijzondere bijstand en kwijtschelding van lokale belastingen. Uit lokale analyses blijkt dat sommige huishoudens, ondanks alle compenserende maatregelen, blijven kampen met een tekort op hun inkomen (Gemeente Rotterdam, 2016; Nibud, 2016). Als belangrijke oorzaken worden genoemd de hoogte van de uitkering en een te laag kindgebonden budget voor oudere kinderen. In een eerdere paragraaf werd al beschreven dat er daarnaast sprake is van niet-gebruik.

## 2.2 De Lodewijk van Deysselbuurt in Slotermeer

Om de situatie van deelnemers aan VONL te kunnen begrijpen is het van belang een beeld te krijgen van de omstandigheden waarin zij wonen en leven. VONL is gestart in de Lodewijk van Deysselbuurt in Slotermeer. Gedurende de looptijd van het project is besloten om ook gezinnen uit andere delen van Slotermeer toe te laten. Slotermeer is een tuinstad die al vele jaren wacht op renovatie. In de jaren 80 trok de traditionele bevolking van de tuinsteden weg, terwijl nieuwkomers, veelal van over de grens, in de lege en verwaarloosde huizen geplaatst werden. Veel bewoners van Geuzenveld-Slotermeer hebben een migratieachtergrond en dit aandeel neemt nog altijd toe (Gemeente Amsterdam, 2017). Een groeiend aandeel van de kinderen behoort tot de derde generatie migranten. Bewoners zijn weinig tevreden over hun buurt; de waardering voor de buurt ligt net op een voldoende. De verwachting over de toekomst is negatiever geworden en een kwart van de bewoners vindt dat de buurt er op achteruit is gegaan. Ook de tevredenheid over de woningen is afgenomen. Voor veel bewoners redenen om te willen verhuizen. Voor de komende jaren staat er een aantal vernieuwingsprojecten in de planning. Dit moet zowel een verbetering voor de woningen als voor de buurt geven.

De sociaaleconomische situatie in Geuzenveld-Slotermeer stelt gezinnen die daar wonen voor uitdagingen (Gemeente Amsterdam, 2017). Er is relatief veel criminaliteit (met name inbraken, overvallen

### Van Overleven naar Leven

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

en autodiefstallen) en bewoners ervaren het als een van de onveiligste gebieden van Amsterdam. Er is ook relatief veel jongerenoverlast en het aandeel jeugdige verdachten ligt boven het stedelijk gemiddelde. Jongeren hebben te maken met veel risicofactoren zoals armoede, een grotere kans op psychosociale problematiek en kindermishandeling. Toch ligt het zorggebruik van jongeren en gezinnen niet veel hoger dan het stadsgemiddelde wat kan duiden op ondergebruik van de zorg. De diversiteit in het gebied maakt het samenleven niet altijd makkelijk. Bewoners ervaren relatief veel spanningen en men vindt de omgang met elkaar niet altijd goed. Een kwart van de bewoners ervaart discriminatie. Veel kinderen volgen lagere niveaus in het onderwijs, maar zij blijven wel vaker op school om een startkwalificatie te halen. Het aandeel laagopgeleide schoolverlaters ligt stabiel tussen de 13%-14%.

Bewoners hebben vaak te maken met meervoudige problematiek op het gebied van armoede, schulden, participatie, welzijn, gezondheid (Gemeente Amsterdam, 2017). Meer dan een kwart (28%) van de huishoudens bestaat uit minimahuishoudens (versus 20% in Amsterdam). De werkloosheid in Geuzenveld-Slotermeer is hoger dan gemiddeld in Amsterdam (15,4% versus 11,9%). In Slotermeer had in 2017 ruim 10% van de potentiële beroepsbevolking een bijstandsuitkering (versus 6,5% in Amsterdam) en 18%-19% van de huishoudens bestaat uit langdurige minimahuishoudens (versus 11,9% in Amsterdam). Er werd bijna 40% vaker een beroep gedaan op schuldhulpverlening door 18+'ers (3,2% versus 2,3% stedelijk). Maar liefst 32% van de bevolking in Slotermeer ervaart matige tot sterke sociale uitsluiting (versus 9% in Amsterdam). Het percentage bewoners dat geen regie over het eigen leven meer heeft, vertoont eenzelfde beeld (16,1% in Slotermeer versus 10% in Amsterdam).

## 2.3 Psychologische processen

Armoede en schulden hebben een grote impact op het psychisch welzijn van gezinsleden en dit heeft vervolgens weer invloed op hun kansen uit de armoede te komen. In de voorgaande paragraaf hebben we uitgebreid stil gestaan bij wat systeem invloeden genoemd zouden kunnen worden. Maar armoede wordt ook vaak gezien als het gevolg van persoonlijk falen, zoals onverantwoordelijke bestedingspatronen en onvoldoende motivatie om het inkomen te vergroten door (beter betaald) werk te zoeken. Steeds meer onderzoek laat echter zien dat armoede een situatie creëert waaraan heel moeilijk te ontkomen is (Mullainathan & Shafir, 2013). Mensen in armoede moeten vaak lastige keuzes maken over hun schaarse geld én tijd, bijvoorbeeld het besteden van kostbare tijd aan het doen van aanvragen of afspraken voor bijstand óf aan het zoeken naar (ander) werk. Het betalen van rekeningen gaat voor mensen met meer financiële ruimte veelal automatisch en vraagt relatief weinig tijd en aandacht, maar voor mensen in schaarste werkt dit vaak anders. Door beperkte middelen zullen bewuste afwegingen gemaakt moeten worden wanneer welke rekening betaald moet en kan worden. Tegenslagen zullen ook harder aankomen bij mensen in schaarste aangezien zij zich daar minder goed op kunnen voorbereiden; er is immers vaak geen buffer. Het besef dat er dus eigenlijk geen ruimte is om fouten te maken legt grote druk op elke keuze die gemaakt moet worden (Babcock, 2012, 2014; Daminger, Hayes, Barrows, & Wright, 2015; Shah, Mullainathan, & Shafir, 2012). Keuzes en gedrag van mensen die in armoede leven zijn dus eerder het gevolg van die armoede dan dat ze er de oorzaak van zijn.

### 2.3.1 Effecten van armoede op denkprocessen

Mensen hebben in hun hersenen maar een beperkte bandbreedte om informatie te kunnen verwerken. In armoede, wanneer mensen veel schaarste ervaren, wordt de bandbreedte zwaar belast. Dit komt doordat mensen die schaarste ervaren extra na moeten denken over hun financiële keuzes; deze kunnen immers grote gevolgen hebben. Voor onze informatieverwerking zijn de *executieve functies* van onze hersenen belangrijk. Dit is een verzamelnaam voor processen die een belangrijke rol spelen bij plannen, overzicht houden, beslisprocessen en het bijsturen van eigen emoties en gedrag (zelfcontrole). De executieve functies die nodig zijn voor het maken van beslissingen en het controleren en bijsturen van impulsen hebben, net als bij informatieverwerking, een beperkte belastingcapaciteit. Wanneer de bandbreedte van

onze hersenen overbelast wordt, functioneren de executieve functies minder goed (Babcock, 2016; Daminger et al. 2015). Bij mensen in armoede wordt relatief veel van de bandbreedte in beslag genomen door zorgen, stress en lastige afwegingen. Hierdoor blijft er weinig bandbreedte over en dat heeft invloed op de executieve functies.

En aantal effecten van een belaste bandbreedte kunnen grote gevolgen hebben voor mensen in armoede. De belaste bandbreedte maakt mensen in armoede extra gevoelig voor een aantal zogenaamde 'denkfouten' (cognitive biases). Een denkfout is een fout in ons redeneren die kan leiden tot systematische afwijkingen van rationele keuzes, beoordelingen en gedrag. Alle mensen zijn gevoelig voor deze denkfouten, die onder bepaalde omstandigheden de kop op kunnen steken (Kahneman, 2011).

Voorbeelden van denkfouten zijn onder meer:

- Mensen in armoede hebben relatief vaak last van een zwak 'prospectief geheugen', ofwel het vermogen om te blijven denken aan een voorgenomen actie in de toekomst en die dan uit te voeren. Het onthouden van alle taken die we nog moeten uitvoeren vergt prospectief geheugen en vraagt een behoorlijke belasting van de bandbreedte. Dit is voor mensen in armoede extra lastig. Bovendien vraagt prospectief geheugen om goede timing, omdat op het juiste moment aan die taken gedacht moet worden. Een zwak prospectief geheugen maakt het moeilijk om complexere zaken te plannen, zoals bijvoorbeeld de stappen richting een schuldregeling (Damingen et al., 2015).
- Mensen in armoede hebben daarnaast de neiging om kosten en beloningen op de korte termijn zwaarder te laten wegen dan de mogelijk grotere beloningen of kosten op de lange termijn. Deze sterke kortetermijnfocus zorgt ervoor dat mensen bij beloningen eerder kortetermijnoplossingen kiezen dan de mogelijk grotere beloning van langetermijnoplossingen op waarde te schatten. Zo sluiten mensen in armoede vaker leningen met hoge rentepercentages af. Op de korte termijn helpt dit om de rekeningen te betalen, maar op de lange termijn levert het alleen maar meer kosten op. Omgekeerd worden kosten op de korte termijn zwaarder gewogen dan kosten op de lange termijn. Mensen in armoede blijven daardoor het betalen van de achterstallige huur voor zich uit schuiven tot een huisuitzetting dreigt. De kosten zijn dan inmiddels vele malen groter dan de initiële huur. Deze voorkeur voor kortetermijnoplossingen geldt voor alle mensen, maar mensen met meer financiële reserves kunnen negatieve gevolgen van 'denkfouten' of miscalculaties makkelijker opvangen en compenseren. Kleine obstakels als moeilijke aanmeldprocedures kunnen bovendien de kortetermijnfocus activeren en leiden tot uitstel of afstel. Deze kleine obstakels vormen een 'gedoe-factor' die refereert aan de mate waarin iemand obstakels ervaart in tijd of moeite om een taak te kunnen uitvoeren. Juist voor mensen in armoede, met minder cognitieve bandbreedte (meer stress), worden deze obstakels al snel onoverkomelijke hobbels (Damingen et al., 2015; Shah et al., 2012).
- Tot slot speelt ook risicomijding een rol voor mensen in armoede. Risicomijding is gerelateerd aan de kortetermijnfocus. Mensen hebben over het algemeen de neiging om verlies van iets wat ze al hebben zwaarder te laten wegen dan het verkrijgen van iets nieuws. Zeker wanneer er weinig financiële buffer is, kunnen de effecten van verlies groot zijn. Ter illustratie: wanneer mensen een schuldregeling hebben, mogen er geen nieuwe schulden ontstaan. De effecten van een nieuwe schuld zijn dus groot en daarmee de neiging tot risicomijding ook. Hierdoor kan het voor mensen met een schuldregeling en een bijstandsuitkering aantrekkelijker lijken om de uitkering te behouden dan te starten met een betaalde baan. Mensen gaan niet werken omdat ze bang zijn werk snel weer te verliezen en weer een uitkering te moeten aanvragen. Ze weten hoe lang dat kan duren. Hoewel het nemen van sommige risico's kan helpen op de lange termijn, zorgt het gebrek aan een buffer dat de mogelijke gevolgen op korte termijn zwaarder wegen (Damingen et al., 2015).

Gezinnen in Slotermeer willen werken aan een goede toekomst voor hun kinderen. Maar vaak hebben zij te maken hebben met armoede, schulden, werkloosheid en een slechte gezondheid. Dit leidt ertoe dat zij het moeilijker vinden om complexe processen te overzien en te plannen, dat zij makkelijk grote drempels ervaren bij het ondernemen van actie en dat zij risicomijdend worden. Tegelijkertijd zijn de stappen die gezet moeten worden om deze problemen te lijf te gaan ingewikkeld. Denk bijvoorbeeld aan toegelaten

worden tot schuldsanering, een startkwalificatie behalen, zorg voor een gezinslid met psychoses, of ondersteuning wanneer je kind dreigt te ontsporen. Dat vraagt aanzienlijke communicatievaardigheden, planningsvaardigheden en doorzettingsvermogen. En juist deze vaardigheden worden aangetast door de ervaring van armoede. Deze vicieuze cirkel heeft ook impact op het zelfbeeld van deelnemers.

### 2.3.2 Self-efficacy, zelfbeeld en stress

Mensen in armoede ervaren vaak weinig controle over hun leven door het steeds moeten reageren op directe problemen. Zij ervaren weinig ruimte om vooruit te denken en/ of te plannen. Daarnaast zijn ze vaak sterk afhankelijk van overheidsinstanties waarbij ze weinig tot geen invloed hebben op hoe processen of afspraken verlopen. Dit leidt tot het gevoel dat de controle over hun leven niet in eigen handen ligt, in de psychologie aangeduid met externe *locus of control*. Gevolg is een gevoel dat eigen acties weinig uithalen. Hierdoor ontstaat een passiviteit ten opzichte van het behalen van doelen: mensen zijn minder snel geneigd om actie te ondernemen en zich daar vol voor in te zetten (Babcock, 2014; Daminger et al., 2015).

Armoede heeft daarnaast vaak een negatief effect op het zelfbeeld van mensen, juist door dit gevoel van afhankelijkheid van instellingen en hulpverleners en gebrek aan controle. Ook hebben we gezien dat mensen in armoede door schaarste-effecten soms geneigd zijn onverstandige keuzes te maken. Dit kan leiden tot frustratie en onbegrip bij hulpverleners. Bovendien hebben mensen de neiging om bij anderen gedrag te verklaren uit persoonlijke eigenschappen, terwijl eigen gedrag wordt toegeschreven aan situationele factoren. Zo wordt iemand die te laat komt al snel bestempeld als een *laatkomer*, terwijl dezelfde situatie voor onszelf eerder verklaard wordt door files, kinderen die niet mee willen werken of gewoon pech (Damingier et al., 2015). Dit kan ertoe leiden dat hulpverleners hun klanten gaan zien als onverstandige personen in plaats van mensen die door de situatie onverstandig handelen. De verwachtingen die voortvloeien uit dit beeld van klanten heeft vervolgens effect op de houding van de hulpverlener. Onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat we onbewust geneigd zijn meer positieve feedback, ondersteuning, aandacht en geduld te geven aan mensen van wie we hoge verwachtingen hebben. Deze reacties hebben effecten op het zelfvertrouwen en het daaruit voortvloeiend handelen van klanten (Harris, 1991). Door de situatie van schaarste wordt dus het zelfvertrouwen aangetast, dat juist zo belangrijk is om doelen te stellen en hiernaar te handelen, zodat er wat aan de armoede gedaan kan worden (Corrigan, Larson, & Ruesch, 2009).

Effecten van schaarste worden bovendien verergerd doordat de schaarste (in zowel tijd als geld) stress oplevert. Het voortdurend moeten afwegen van belangen en bewuste keuzes moeten maken omdat er nou eenmaal geen geld is om *alles* te doen, belast zoals gezegd de cognitieve bandbreedte. Langdurige stress heeft allerlei negatieve effecten op zowel de mentale als de fysieke gezondheid. Door ervaren stress, onzekerheid en zorgen worden emotionele signalen in de hersenen naar de executieve functies, waaronder het werkgeheugen, gestuurd. Deze hebben een negatief effect op alle executieve functies, zoals beslissingen nemen, risico's en kansen inschatten of overzicht over taken houden. Stress is hiermee een extra factor die druk op de bandbreedte uitoefent (Babcock, 2014; 2016; Haushofer & Fehr, 2014).

(Langdurige) armoede is dus een context waarin mensen financiële schaarste ervaren, waardoor ze mentaal minder bandbreedte over houden en de executieve functies minder goed werken. Dit leidt vervolgens weer tot een grotere neiging tot beslis-fouten, minder gevoel van grip en controle, een lager zelfbeeld en verhoogde stress. Zo raken mensen in schaarste verstrikt in een vicieuze cirkel van oorzaken en gevolgen van armoede: het probleemoplossend vermogen om uit die cirkel te komen is beperkt door schaarste en stress, waardoor beslissingen en gedrag negatief worden beïnvloed.

In dit hoofdstuk hebben we stil gestaan bij de armoede van de gezinnen van VONL en de factoren op micro-, meso-, als macroniveau die daarop van invloed zijn. In paragraaf 2.1 stonden we kort stil bij het financiële gedrag en financiële vaardigheden die kunnen leiden tot betalingsachterstanden en in paragraaf 2.3 besproken we hoe deze vervolgens kunnen leiden tot een negatieve vicieuze cirkel waarin de oorzaken en gevolgen van financiële problemen elkaar in stand houden of verergeren. Hoofdstuk 3 gaat in op de strategie van VONL, die erop gericht is deze cirkel te doorbreken.

### 3. De strategie van Van Overleven naar Leven

Dit hoofdstuk beschrijft de strategie van VONL die de condities creëert die nodig zijn om de gezinnen de regie over hun leven weer zoveel mogelijk terug te laten nemen.

We hebben gezien dat (langdurige) armoede een context is waarin mensen financiële schaarste ervaren, waardoor ze minder bandbreedte over houden en de executieve functies minder goed werken. Dit leidt vervolgens weer tot een grotere neiging tot beslisfouten, minder gevoel van grip en controle, een lager zelfbeeld en verhoogde stress. Zo raken mensen in schaarste verstrikt in een vicieuze cirkel van oorzaken en gevolgen van armoede: het probleemoplossend vermogen om uit die cirkel te komen is beperkt door schaarste en stress, waardoor beslissingen en gedrag negatief worden beïnvloed. Om dit probleem te doorbreken is Van Overleven naar Leven ontwikkeld. SEZO ondersteunt hiermee gezinnen met langdurige financiële problemen zodat zij de regie over hun leven weer zoveel mogelijk terugkrijgen. Dat wil niet zeggen dat gezinnen volledig zelfredzaam moeten worden, maar wel dat zij binnen hun mogelijkheden in staat zijn eigenaarschap te dragen over hun leven en ondersteuning te vragen wanneer nodig.

#### **Financieel zelfredzaam of redzaam?**

Factoren die veel van de VONL-gezinnen kwetsbaar maken, niet zomaar opgelost kunnen worden. Een laag opleidingsniveau, lage taalvaardigheid, een licht verstandelijke beperking en/of langdurige gezondheidsproblemen vergroten het initiële risico op financiële problemen (Wijzer in geldzaken & NIBUD, 2020). Een groter dan gemiddeld deel van hen zal kwetsbaar blijven voor schulden en niet of moeizaam een inkomensniveau boven bijstandsniveau weten te bereiken. De interventie van VONL helpt deze gezinnen om schulden op te lossen en armoede te verminderen, maar kan deze kwetsbaarheden niet wegpoetsen. Daarom is voor een deel van hen na een interventie van VONL blijvende ondersteuning belangrijk om de intensieve investering van VONL niet te niet te doen. Zij zullen misschien niet zo snel financieel zelfredzaam worden, maar met de juiste ondersteuning kunnen zij wel financieel redzaam worden.

Om de deelnemers van VONL te ondersteunen bij het oplossen van hun problemen concentreert de strategie van VONL zich op vier belangrijke condities:

1. de financiële situatie moet gestabiliseerd en nog liever geoptimaliseerd worden;
2. urgente problemen op andere leefgebieden moeten op orde gebracht worden;
3. deelnemers leren de regie te voeren over hun financiële situatie of hebben een vorm van ondersteuning waarmee zij langduriger begeleid/ondersteund worden;
4. deelnemers weten beter hoe zij met hun problemen om moeten gaan en weten waar zij ondersteuning kunnen krijgen.

Wanneer het lukt deze condities te behalen, krijgen deelnemers weer meer ruimte in hun hoofd en meer vertrouwen in zichzelf en instanties, zodat zij weer een gevoel van grip op het eigen leven krijgen. Om deze condities te realiseren werken de professionals van VONL outreachend, in tandems van een ervaringswerker en een veldwerker en met een sterke nadruk op presentie zoals beschreven in de presentietheorie van Baart.

VONL ondersteunt deelnemers zodat zij weer geactiveerd worden, grip krijgen op hun leven en mee kunnen doen in de maatschappij. De meeste gezinnen die deelnemen aan VONL hebben te maken met meervoudige, complexe problematiek, waarbij bij een of meer leden van het gezin bijvoorbeeld te maken hebben met verslaving, psychiatrische en verstandelijke beperkingen, armoede en schulden, depressie,

#### **Van Overleven naar Leven**

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam



vervuiling, dementie, sociaal isolement en vereenzaming. Deze gezinnen vragen vaak niet om zorg of krijgen niet de juiste hulp en leven vaak in een sociaal isolement. Instanties zoals gemeente of zorginstellingen zijn soms moeilijk benaderbaar voor deze gezinnen door onbedoelde drempels zoals ingewikkelde communicatie of aanmeldingsprocedures. Daardoor zijn deze gezinnen vaak niet of nauwelijks in beeld bij reguliere hulpverlening; dit gebeurt pas wanneer anderen overlast ervaren of een situatie escaleert, zoals bijvoorbeeld bij een huisuitzetting. Outreachend werk kan helpen om een dergelijke escalatie te voorkomen en problemen eerder op te sporen en in te grijpen. Outreachend werk slecht de drempels naar de juiste zorg voor deze gezinnen door hen in dit proces intensief te begeleiden.

### 3.1 Outreachend werk

De essentie van outreachend werken is dat professionals niet geduldig achter hun 'loket' wachten tot mensen om hulp vragen, maar zelf initiatief nemen, door mensen op te zoeken en gevraagd en ongevraagd hulp aan te bieden (Movisie, 2017). Professionals van VONL stappen in de leefwereld van de gezinnen die ze willen bereiken. Ze worden een vertrouwd gezicht doordat ze veel aanwezig zijn, persoonlijk contact maken en goed benaderbaar zijn voor vragen. Deelnemers krijgen daardoor vertrouwen in de professionals van VONL, zodat ze hun zorgen en problemen durven te delen. De professionals werken vanuit de leefwereld van deelnemers door aan te sluiten op hun plannen, wensen en mogelijkheden en hun omgeving. De professionals nemen zo min mogelijk over en lossen problemen zo min mogelijk op voor deelnemers. Zij laten deelnemers zoveel mogelijk zelf doen, zodat deze daaruit ook zelfvertrouwen putten en succeservaringen opdoen. Hier zijn twee nuanceringen wel op zijn plek: wanneer deelnemers tijdelijk onvoldoende psychologische veerkracht hebben of een situatie onveilig wordt, werkt VONL tijdelijk meer sturend en proactief. Ook zijn er een aantal technische handelingen in het kader van schuldhulpverlening, zoals het aanvragen van een schuldregeling of het optimaliseren van het inkomen, waarbij VONL het voortouw neemt. In het maken van contact is VONL volhardend en vasthoudend, ook als deelnemers een periode het contact afhouden. VONL laat haar deelnemers niet over aan hun lot.

Voor outreachend werken is een aantal werkzame factoren van belang (Movisie, 2017), waarvan de meeste ook van toepassing in de context van VONL:

- 1) Professionals **sluiten aan bij de situatie** van de deelnemer. Deelnemers aan VONL hebben allemaal complexe en meervoudige problematiek. Dat vraagt vaak om langdurige hulp en ondersteuning. Professionals moeten oog hebben voor de situatie van de deelnemer en de ondersteuning aanpassen om de behoeften van de deelnemer.
- 2) Professionals **houden rekening met contextuele factoren** die van invloed zijn op de hulp en ondersteuning. In achterstandswijken, zoals de Lodewijk van Deysselbuurt, moet een professional relatief proactief zijn in oplossingsgericht werken, hulpbronnen activeren en perspectief bieden, veel meer dan in een actieve wijk met veel eigen initiatieven.
- 3) Professionals moeten **contacten goed onderhouden**, om te voorkomen dat deelnemers uitvallen of te snel uit beeld raken. Dat doen zij door veel aanwezig te zijn in de wijk, bereikbaar en benaderbaar te zijn.
- 4) Een **gelijkwaardige relatie** is belangrijk om deelnemers het gevoel te geven dat de professional echt geïnteresseerd en betrokken is. Huisbezoeken helpen hiervoor, omdat mensen zich dan veilig voelen en meer regie hebben over wat er gebeurt. Het perspectief van de deelnemer centraal stellen en samen bespreken wat de belangrijkste problemen en oplossingen zijn helpt de relatie te versterken.
- 5) Wanneer een professional een **onbevooroordeelde en open houding** heeft en samen met een deelnemer zijn of haar behoeften verkent, wordt hij of zij niet snel als bevoogdend gezien. Uitgebreide diagnoses of vastgestelde oplossingen maken het vaak lastiger om met een onbevengden blik te luisteren en kijken.

- 6) Om een gevoel van eigen regie op het leven te vergroten kan een professional aandacht besteden aan **zelfinzicht en zingeving**. Samen ontdekken wat voor een deelnemer belangrijk is in het leven en aandacht voor zingeving kunnen de motivatie en kracht die nodig zijn voor moeilijke processen vergroten. Motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen zijn hiervoor goede tools omdat zij deelnemers aanspreken op eigen gestelde doelen en ambities op een manier die empathisch en betrokken is.
- 7) De culturele diversiteit in Slotermeer en de Lodewijk van Deyselbuurt is groot. Om deelnemers met verschillende culturele achtergronden goed te bereiken is het belangrijk om **cultuursensitief** te zijn. Daarvoor moet een professional inzicht hebben in culturen, maar ook in de diversiteit binnen groepen en een open, respectvolle en onbevooroordeelde houding hebben. In de Lodewijk van Deyselbuurt moet een professional rekening houden met taboekwesties en gevoelens van schaamte, daarvoor moet hij/zij tactvol te werk gaan en rekening houden met het belang van familie of andere groepen zoals een kerk.
- 8) In de leefwereld van mensen stappen, ongevraagd hulp bieden en blijven aanbieden gaat niet zonder professionele dilemma's. Daarom is het voor professionals belangrijk dat zij de **tijd en ruimte** krijgen om hierop te reflecteren en dat zij gesteund worden wanneer zij hierin experimenteren of improviseren. Meer bevoegdheden om door te kunnen pakken wanneer dit nodig is en geen onnodige verantwoording zijn hiervoor van belang.
- 9) **Ervaringswerkers** kunnen een brug vormen tussen hulpverleners en deelnemers. Door hun gedeelde achtergrond maken en behouden ervaringsdeskundigen makkelijker contact met mensen die moeilijk bereikbaar zijn voor hulpverleners. Ervaringsdeskundigen helpen om informatie en voorlichting te geven over het hulpaanbod en kunnen werken als een motiverend voorbeeld van hoe men de problemen te boven kan komen. Hierover volgt meer in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk.

“Eerlijk gezegd zonder hen zou ik geen weg weten waar ik naartoe kon gaan. Zij staan naast mij, nu weet ik de weg”

### 3.2 Een presentiemodel

De presentiebenadering heeft veel overlap met outreachend werken en kan begrepen worden als een model van outreachend werken. Binnen dit model krijgen respect, nabijheid, aandacht en onvoorwaardelijkheid een centrale plek. Professionals die werken volgens de presentiebenadering raken door hun aandachtige aanwezigheid bij de gezinnen van VONL vertrouwd met de gezinsleden en vangen signalen op over mogelijke problemen, maar ook wensen en dromen. Tegelijkertijd gaat het gezin de professionals steeds meer zien als lid van de intieme kring. Het is daarom ook belangrijk dat het contact tussen de professionals en het gezin plaats vindt in de leefwereld van de deelnemer en er geen maximum aantal gesprekken of een bepaalde termijn aan het contact verbonden is. Professionals van VONL hebben meer tijd, ruimte en geduld om te investeren in een goede relatie en vertrouwen. Zij hoeven niet direct de problemen op te lossen. In eerste instantie zetten zij in op het onderhouden van actief contact met deelnemers, bieden zij hulp, ondersteuning en zijn zij een verbindende schakel naar instanties. Die hulp, ondersteuning en verbindende schakel zijn afhankelijk van de wensen en behoeften van de hulpvrager, want de professional beweegt mee met de deelnemer in plaats van andersom, wanneer professionele doelen vooropgesteld worden.

### 3.3 Tandem van een veldwerker en een ervaringswerker

De professionals van VONL werken in tandems van een ervaringswerker en een veldwerker. Ervaringswerkers hebben een belangrijke positie in de werkwijze van VONL. Zoals ook beschreven onder paragraaf 3.1 (outreachend werken), slaan de ervaringswerkers een brug tussen de gezinnen en de hulpverlening. Juist vanwege deze brugfunctie is het belangrijk dat de ervaringswerkers voor langere tijd

verbonden blijven aan VONL. Wanneer een deelnemer dreigt af te haken, dan is de band die hij of zij in eerste instantie met de ervaringswerker heeft opgebouwd van groot belang om in contact te blijven.

“Voor mij was het echt goeie steun en het is ook zo, je krijgt het verhaal ‘ik heb het zelf meegemaakt’. Die dame had ook problemen gehad.”

### **Ervaringsdeskundig of ervaringswerker?**

Ervaringswerkers of ervaringsdeskundigen zijn niet ‘zo maar’ mensen met ervaring, het zijn mensen die geleerd hebben om hun ervaringen in te zetten bij het ondersteunen van anderen. Ervaringsdeskundigen worden vaak ingezet als vrijwilliger. Uit een onderzoek van Movisie blijkt dat in ongeveer een derde van de sociaal werkorganisaties die ervaringsdeskundigen inzetten hen daarvoor ook betalen (Van Hoorn, Keuzenkamp, & Van der Meulen, 2020). Zij worden door Movisie aangeduid als ‘ervaringswerkers’. Door anderen wordt een onderscheid gemaakt tussen ervaringsdeskundigen als degenen die een opleiding hebben gedaan om hun ervaring in te zetten voor de ondersteuning van anderen en ervaringswerkers, die geen opleiding hebben gevolgd. Ervaringswerk is een enigszins diffuus begrip, waar allerlei verschillende betekenissen aan worden gehangen. Praktijken kunnen behoorlijk van elkaar verschillen. De teamleden van VONL die hun ervaringen inzetten voor de deelnemers van VONL zijn in loondienst en een opleidingservaringsdeskundigheid is voor hen geen vereiste geweest. Wij noemen hen ervaringswerkers. Samen met de veldwerkers zijn zij de professionals van VONL en samen vormen zij een tandem waarin zij elkaar aanvullen. Van Hoorn (2018) beschrijft de volgende drie kerntaken van ervaringswerkers, die ook terug te vinden zijn in het werk van de ervaringswerkers van VONL:

1. Ervaringswerkers kunnen een rolmodel en een bron van hoop zijn voor deelnemers van VONL en begrijpen beter wat er speelt in het leven van mensen in armoede. Dit kan een voordeel bieden in de communicatie, omdat zij een gedeelde geschiedenis hebben snappen zij elkaar makkelijker.
2. Ervaringswerkers vormen een brug tussen de systeemwereld en de leefwereld. Zij kunnen de deelnemers van VONL de weg wijzen in de systeemwereld en hen ondersteunen in het maken van keuzes in die wereld. Anderzijds kunnen zij mensen die werken vanuit “het systeem” wijzen op de punten in dat systeem die de leefwereld van mensen onvoldoende erkennen.
3. Ervaringswerkers kunnen de gezinnen van VONL ook ondersteunen door hun collectieve ervaringskennis te delen, zodat de gezinnen op basis van de ervaringen van anderen kunnen bepalen welke keuzes wel of niet succesvol waren en welke route voor henzelf passend is.

## 4. Interventie

De praktische uitvoering van VONL kent een aantal fases, welke hieronder staan beschreven. De duur van de fases kan variëren, afhankelijk van de situatie van een gezin. Ook kunnen fases overlappen. Het zijn dus geen fases in een traditionele procesbenadering en ook geen fases die in termen van een werkproces achtereenvolgens afgevinkt kunnen of moeten worden. Toch willen we mensen die met dit project aan de gang willen gaan graag concrete handvatten bieden. Daarom is onderstaande beschrijven toch ingedeeld in fases, waarbij we per fase het doel, de resultaten en activiteiten beschrijven met daarbij toelichting op belangrijke thema's.

### 4.1 Doelgroep

Bij de start richtte VONL zich op gezinnen met kinderen die in armoede leven met schulden uit de Lodewijk van Deyssebuurt in Geuzenveld-Slotermeer (projectplan VONL, 2017). In deze wijken wonen veel gezinnen die de weg niet weten te vinden naar het bestaande aanbod aan ondersteuning. Wanneer ze wel aankomen, moeten we constateren dat hun situatie vaak zo ernstig is dat het reguliere aanbod onvoldoende aansluit bij hun behoeften. Met andere woorden, met deze mensen is zoveel aan de hand dat in de begeleiding veel maatwerk nodig is om de situatie te stabiliseren en uiteindelijk toe te werken naar meer zelfregie. Gedurende de looptijd van het project zijn ook gezinnen uit andere buurten in Slotermeer toegelaten tot het project. Daarnaast is het aantal gezinnen dat deelnam aan VONL verruimd van 60 naar 90 gezinnen. De volgende toelatingscriteria zijn opgesteld om deel te nemen aan VONL:

- Gezinnen hebben financiële problemen.
- Zij hebben geen hulp ofwel zijn niet bekend bij hulpverleners of er is sprake van het niet voldoende aanslaan van geboden ondersteuning (uitval).
- Er is sprake van een zorgelijke situatie voor kinderen, zoals dreigende uitval op de voorschool door invoering van de eigen bijdrage per 1 januari 2018.
- Zij wonen in de Lodewijk van Deyssebuurt in Geuzenveld of daar vlakbij.

### 4.2 Fase 1: Aanmelding en kennismaking

In de eerste fase wordt een gezin aangemeld en wordt er een eerste gesprek gevoerd.

#### **Aanmelding en screening**

Voor doorverwijzing is het van belang dat de medewerkers van VONL makkelijk benaderbaar zijn voor collega's en netwerkpartners. Dit bereiken zij door in te zetten op naamsbekendheid en bereikbaarheid. Daarvoor is van belang:

- Gemakkelijk telefonisch te bereiken/snelle reactie op mail;
- Tijd investeren in netwerkopbouw, aanwezig zijn bij netwerkbijeenkomsten en op events; workshops geven over de doelen en werkwijze van VONL; visitekaartjes verspreiden onder netwerkpartners.

Dit betekent een flinke tijdsinvestering bij de start, maar levert al snel iets op omdat partners daarna sneller bellen. Hierbij scheelt het als de medewerker al bekend is in de wijk en al een netwerk heeft.

## **Aanmelding en screening**

### *Doel*

Doorverwijzing naar VONL, screening en aanmelding.

### *Resultaat*

- een nieuw gezin is aangemeld;
- contactgegevens (telefoon, adres, e-mail, etc.) zijn bekend;
- er is gecontroleerd of het gezin past binnen de toelatingscriteria van VONL;
- een gezin stemt in met deelname aan VONL.

### *Activiteiten*

Een gezin kan op verschillende manieren aangemeld worden:

- Doorverwijzing vanuit SEZO (inlopen, klantcontactcentrum, algemeen maatschappelijk werk, schulddienstverlening, sociale raadslieden, Vrouw & Vaart, Daadkr8);
- Doorverwijzing vanuit netwerkpartners (Samen Doen, Impuls, OKT, basisscholen, stichting Leergeld, Saam, Boot, Rochdale, Vooruit, Studiezalen, WPI, Vroeg Eropaf, GGD<sup>3</sup>).

Screenen of een gezin voldoet aan de criteria van VONL:

- woonachtig in Lodewijk Van Deyssebuurt;
- gezin met minderjarige kinderen;
- uitval of onbekend bij de reguliere hulpverlening;
- schulden.

### Contact en toestemming

- Het eerste contact wordt gelegd, afhankelijk van de manier van aanmelden. Dit kan telefonisch zijn, een driegesprek met de doorverwijzer, of een huisbezoek.
- Vragen of het gezin mee wil doen met VONL.

## **Kennismaking**

Een kennismakingsgesprek vindt plaats waarin op informele manier gevraagd wordt hoe het met de deelnemer en zijn of haar gezin gaat. De ervaringsdeskundige vertelt in dit gesprek ook vaak zijn/haar verhaal. Dit is niet zondermeer het geval, maar afhankelijk van de vraag of het delen van ervaringen op dat moment functioneel aansluit bij de behoefte van het gezin. Soms staan deelnemers in deze fase (nog) niet open voor de verhalen van anderen, dan zijn zij nog te vol in hun hoofd.

Overzicht krijgen in de behoeften en problemen op de leefgebieden is geen prioriteit. In eerste instantie wordt de nadruk gelegd op wat het gezin belangrijk vindt om als eerste mee aan de slag te gaan. De vraag van de klant wordt gevolgd. In een overzicht van leefgebieden worden nog veel velden leeg gelaten, pas als er meer contact is en een beter beeld van het gezin worden de velden ingevuld. Het verhaal van de ervaringsdeskundige wordt gedeeld om te laten zien dat hij/zij eenzelfde traject is doorgemaakt, zodat er sneller een vertrouwensband ontstaat. Het maken van contact kan veel tijd kosten, soms belt VONL wel tien keer aan bij een gezin voordat zij een eerste gesprek kunnen voeren.

---

<sup>3</sup> Dit waren de belangrijkste netwerkpartners tot en met 2020, dit netwerk is continu in ontwikkeling.

"Ik hoef ze niet te bellen, zij bellen mij. Af en toe bellen ze mij, dan denk ik: heb ik iets verkeerd gedaan? Maar dan willen ze gewoon weten hoe het gaat, dat is een heel fijn gevoel"

Wanneer blijkt dat een gezin niet past binnen VONL, dan gaat een medewerker op zoek naar een juist alternatief en vindt er warme overdracht plaats. In een driegesprek wordt het gezin overgedragen aan de collega hulpverlener.

### **Kennismakingsgesprek**

#### *Doel*

Kennismaking en problemen en behoeften inventariseren.

#### *Resultaat*

- De matrix van route020 is ingevuld;
- er is een start gemaakt van de inventarisatie van de situatie van het gezin;
- er is een plan aanpak opgesteld aan de hand van het registratiesysteem van SEZO (leidraad).

#### *Activiteiten*

- Introduceren tandem van veldwerker en ervaringsdeskundige en medewerkers van SEZO en als de situatie zich daarvoor leent, vertellen wat het project inhoudt en wat het de klant te bieden heeft.
- De ervaringsdeskundige vertelt zijn of haar persoonlijke verhaal wanneer dit aansluit bij de behoeften van de klant.

### **Toegankelijkheid**

Bij het maken van contact is toegankelijkheid van VONL belangrijk. Daarom moet hulp bruikbaar, bereikbaar, beschikbaar en betrouwbaar zijn. Hulp is bruikbaar door de behoeften van het gezin centraal te stellen en gebruik te maken van begrijpelijke taal. Door de behoeften van het gezin centraal te stellen verzekert VONL zich ervan dat het hulpaanbod aansluit bij de behoeften van het gezin. Passende hulp in Amsterdam Nieuw-West vraagt regelmatig ook om cultuursensitiviteit. Het is bijvoorbeeld altijd van belang tactvol om te gaan met taboekwesties en gevoelens van schaamte, ten aanzien van bijvoorbeeld schulden. Ook de rol van gezinsleden en het belang van familie in hulpvragen en de oplossingen daarvoor kunnen variëren tussen etnische/culturele groepen en vragen aandacht. Inzicht in culturen/religie/zingeving en de diversiteit binnen groepen, en een open, respectvolle en onbevooroordeelde houding en empathisch vermogen zijn van belang voor bruikbare hulp. VONL spreekt in begrijpelijke taal en past de taal aan de gezinnen aan. Dat betekent in sommige situaties letterlijk dat er een andere taal gesproken wordt.

"Het is niet alleen maar tijdens kantooruren dat ik [de hulpverlener van VONL] kan bereiken, want op een dag dat mijn man belde dat hij zelfmoord wou plegen, toen heb ik [haar] geappt: kun jij met hem praten, maar dat zijn de gedachten die hij in zijn hoofd heeft, dan belt zij mijn man op om hem te kalmeren. En dat was buiten kantooruren. Het was in het weekend. Ik ben blij dat ik ze altijd kan bereiken, in dit soort situaties, mensen met een bepaalde psychische stoornis. Hij staat al een jaar op de wachtlijst bij Ipsi, vorig jaar al aangemeld, werd hij pas dit keer gebeld, konden ze hem niet bereiken, dat heb ik ook doorgegeven aan [de hulpverlener van VONL], anders sluiten ze zijn dossier af. En gewoon dingen waar hij mee zit. Hij spreekt geen ABN, mijn man, sommige dingen begrijpt hij niet. Zij spreekt Marokkaans tegen hem, dan begrijpt hij het en wordt ie toch rustig"

### **Van Overleven naar Leven**

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

VONL is bereikbaar door laagdrempelige communicatie, bijvoorbeeld door gebruik te maken van whatsapp-groepen met gezinnen en altijd snel terug te bellen of berichten. Hulp is snel beschikbaar, er zijn geen lange wachtlijsten wanneer gezinnen worden aangemeld. De ‘psychologische kostprijs’ of de inspanning die een gezin moet leveren om van het aanbod gebruik te maken wordt zo laag mogelijk gemaakt door afspraken plaats te laten vinden op een tijdstip en locatie van keuze van het gezin. Afspraken vinden plaats op een plek en tijd die werkt voor het gezin, soms is dat bij hen thuis, soms op kantoor of een andere plek in de wijk. Afspraken zijn niet altijd tussen 9:00 en 17:00; als het nodig is om voor school- of werktijd even af te spreken dan wordt daar ruimte voor gemaakt. Daar zitten ook grenzen aan, de professionals zitten niet hele weekenden met gezinnen aan de telefoon.

“Ik ben heel koppig, ik doe het liever zelf. .. [VONL] appt mij hoe gaat het, ... kan ik wat doen? En soms weet ze dat er iets is, dan biedt ze aan om het voor mij te doen. Dan dwingt ze me om hulp te vragen, dat is een van mijn persoonlijke dingen waar ik tegenaan loop. Ze stelt vragen en ze zegt: ik doe het wel voor je. Ik heb echt van haar geleerd dat zij er is om mij te helpen. [Ze zei]: ik ben er voor jou, ik werk voor jou, maak er gebruik van. Je hoeft niet alles zelf te doen”

De administratieve last wordt laag gehouden om gezinnen hiermee niet onnodig te belasten en ook om de kantoor tijd van het team te beperken, zodat zij zoveel mogelijk beschikbaar kunnen zijn voor de gezinnen. Gedurende het gehele traject is de manier van registreren beknopt, er worden geen overbodige zaken geregistreerd, uitgangspunt is ‘need to know’ in plaats van ‘nice to know’. De registratie is een feitelijke reflectie van wat er besproken is. Aan het eind van een gesprek worden de hoofdpunten en afspraken doorgenomen, die worden geregistreerd. Hierbij is het uitgangspunt: een klant kan het eigen dossier inzien en moet herkennen wat daar staat. Deze transparantie is ook belangrijk voor de betrouwbaarheid van VONL. VONL is betrouwbaar door duidelijke afspraken te maken en deze altijd na te komen. Dat betekent ook dat de professionals duidelijk zijn over wat ze *niet* kunnen.

### 4.3 Fase 2: Contact maken, vertrouwen opbouwen en successen boeken

De tweede fase is gericht op het opbouwen van vertrouwen. In eerste instantie betreft dat vertrouwen in het VONL-team en de samenwerkingsrelatie tussen VONL en het gezin. Vervolgens wordt op basis daarvan ook het vertrouwen in het systeem en het gezin zelf vergroot.

#### Contact maken, vertrouwen opbouwen en successen boeken

##### *Doel*

Het opbouwen van vertrouwen.

##### *Resultaten*

- Het gezin krijgt meer vertrouwen in VONL, de samenwerkingsrelatie, zichzelf en in het systeem.
- Het gezin formuleert prioriteiten en behoeften.
- Er worden successen geboekt op doelen die door het gezin als prioriteit zijn aangewezen.

##### *Activiteiten*

- Er wordt een check uitgevoerd op bestaanszekerheid, onder andere:
  - inkomensreparatie (toeslagen en regelingen);
  - huisvesting (reparatie van eventuele dreigende ontruiming en afsluiting energie, warmte, water en staat van onderhoud van de woning);

#### Van Overleven naar Leven

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

- voorzieningen voor kinderen (aanvraag van kindregelingen, waaronder bij Stichting Leergeld).
- Overige activiteiten zijn afhankelijk van de behoeften van het gezin.

### **De regie bij het gezin**

Gezinnen weten zelf het beste wat zij nodig hebben en zij kunnen leren om dit voor zichzelf te organiseren, al dan niet met (intensieve) ondersteuning. Wat heeft het gezin nodig om de eerste stappen te zetten richting stabilisatie? Welke hulp hebben ze hierbij nodig en van wie? VONL nodigt de gezinnen uit om te formuleren waar hun prioriteiten liggen en aan te geven wat zij nodig hebben. Bij het zoeken naar passende oplossingen is het de taak voor VONL om niet te veel in te vullen voor de gezinnen, maar goed te luisteren en hen zelf een plan te laten bedenken. Vanaf het begin werkt VONL samen met het gezin. De hulpverleners sluiten aan bij de doelen en vragen van het gezin zelf. Zo laat VONL-gezinnen zelf inloggen en is VONL aanwezig bij gesprekken die gevoerd moeten worden met bijvoorbeeld WPI of schuldhelpverlening, maar neemt deze daar waar mogelijk niet over. VONL gaat mee naar instanties, omdat gezinnen vaak praktische belemmeringen tegenkomen. Ze worden bijvoorbeeld terug naar huis gestuurd omdat zij niet de juiste papieren bij zich hebben, of afspraken zijn op een plek die moeilijk te bereiken of onbekend is. In deze eerste fase neemt VONL wel een aantal zaken over van het gezin, zeker in situaties die veel negatieve impact kunnen hebben op het gezin en waarbij er heel snel zaken geregeld moeten worden, zoals bijvoorbeeld bij een dreigende huisuitzetting. Maar ook wanneer deelnemers zich door bijvoorbeeld financiële stress overvraagd voelen, neemt VONL in deze fase wel een aantal zaken over om de stress te verminderen en zaken op orde te stellen. Een belangrijk uitgangspunt is dat VONL de doelen van het gezin blijft volgen. Zeker in deze eerste fase is hier best een spanningsveld voor het VONL-team tussen enerzijds op je handen zitten en anderzijds zaken oppakken die gezinnen kunnen helpen om weer wat perspectief ervaren.

### **Werken vanuit presentie**

Er is wederzijds vertrouwen nodig voordat VONL aan de slag kan gaan met de hulpbehoeften van een gezin. Daarom wordt gewerkt volgens de presentiebenadering (zie ook hoofdstuk 4). Voor VONL is hierbij het opbouwen van vertrouwen, investeren in contact en de opstelling van de professional belangrijk. Vertrouwen opbouwen is een precair proces, waaraan veel aandacht wordt besteed. Tijdens ieder contact wordt ervoor gezorgd dat de klant zich welkom voelt, de klant wordt serieus genomen en er wordt rekening gehouden met de achtergrond van de klant. VONL werkt in beginsel vanuit de relatie met de klant, waaruit gaandeweg het proces zowel de opgebouwde vertrouwensrelatie tussen VONL en het gezin, als het toenemende zelfvertrouwen van de klant en geloof in eigen kunnen, er mede toe leiden dat de doelen en prioriteiten van en door het gezin kunnen worden geformuleerd. Deze symbiose tussen enerzijds de vertrouwensrelatie en anderzijds het zelfvertrouwen van de klant, werkt ondersteunend en activerend in het herstel van relaties met derden. De cliënten van VONL hebben vaak complexe problematiek en/of zijn voor reguliere hulpverlening moeilijk bereikbaar. Voor het opbouwen van vertrouwen is het belangrijk dat het tempo van de hulpverlening niet te hoog is en daarbij maakt de bewoording veel uit.

VONL investeert in het onderhouden van contacten, om te voorkomen dat gezinnen uit beeld raken. Wanneer gezinnen te laat of niet op een afspraak komen, dan zoekt VONL contact door te bellen, appen of langs te gaan. Als een gezin een afspraak mist, wordt er niet veel aandacht besteed aan het waarom, maar wordt er samen een oplossing gezocht waardoor de afspraak de volgende keer wel door kan gaan. En als een gezin eventjes 'geen thuis' geeft, is het daarna weer welkom en wordt de draad weer opgepakt. De professionals zijn present in de wijk, bereikbaar en benaderbaar, in levende lijve, maar ook digitaal via bijvoorbeeld whatsapp.

### **Van Overleven naar Leven**

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam



“Ik kan [de hulpverlener van VONL] altijd bellen met vragen, ze staat altijd voor mij klaar, ze helpt waar ze kan en ik zie dat zij het ook echt vanuit haar hart doet. .. Je hebt echt mensen, dat merk ik dan, die doen het omdat ze ervoor betaald worden, die hebben zoiets van: ja vervelend. En die gaan naar huis, gaan eten, slapen, morgen weer een nieuwe dag. En zij is echt betrokken en wil je echt helpen.”

De professionals durven zich kwetsbaar op te stellen. Zij delen soms eigen ervaringen om vertrouwen te krijgen en om te laten zien dat het iedereen kan overkomen. Tenslotte is het belangrijk dat de professionals niet oordelen, en handelen vanuit een egoloos perspectief. Dat vraagt van de professionals dat zij soms op hun handen moeten gaan zitten wanneer zij problemen en oplossingen zien die het gezin zelf (nog) niet zo ervaart. Dit betekent soms dat er fouten gemaakt worden. Maar dat is niet erg; dit zorgt vaak voor een duurzamere oplossing dan wanneer de professionals de oplossing aandragen. Ook lijken de wensen van een gezin soms geen goed idee vanuit de hulpverlening gezien. Toch kan het volgen van deze wensen wel goed zijn voor het zelfvertrouwen en gevoel van eigenaarschap van een gezin. Het volgen van de problemen, oplossingen en wensen van een gezin is belangrijk voor een gelijkwaardige relatie; het gezin moet het gevoel krijgen dat de professional echt geïnteresseerd, oprecht en betrokken is en het gezin de moeite waard vindt.

*‘Er zijn’ is waarom je dit werk bent gaan doen, niet veroordelen, geen hijgerige hyena, wel vechten voor de cliënt. Geduld, ook als mensen niet komen.*

“Ik voelde me gelijk gehoord, ik kwam echt met een gerust gevoel ervandaan, de eerste dag al. Ik werd elke dag wakker met het gevoel dit is te veel. Ik heb daar een uur gepraat, mijn hart gelucht, alles aangegeven wat er gaande is, en daar hebben ze naar geluisterd, zelf contact opgenomen met mijn man, die gaf toen aan dat hij kwam en dat is al heel wat”

### **Successen boeken**

Gezinnen hebben in deze fase prioriteiten en behoeften geformuleerd, waarop de eerste successen worden geboekt. Dit is een grote stap richting vertrouwen voor gezinnen. De ene keer is dit een succes op financieel gebied, zoals het repareren van het inkomen. De andere keer is het een activiteit die belangrijk is voor de klant. Voorbeelden zijn gesprekken op school of meegaan naar een rechtszaak. In deze fase groeit het zelfvertrouwen van het gezin, eerst in de samenwerking met VONL en zichzelf, later ook in instanties zoals school, de overheid of maatschappelijk werk. Vertrouwen in instanties werkt twee kanten op: het gezin ervaart dat deze organisaties iets voor het gezin kunnen betekenen en tegelijkertijd leert het gezin hoe het kan communiceren en werken met deze organisaties. Wanneer er (kleine) successen geboekt zijn, trekken gezinnen zich vervolgens vaak weer terug. Juist dan blijft VONL contact zoeken met de gezinnen.

In deze fase wordt vaak al een aantal urgente problemen het hoofd geboden zoals een dreigende huisuitzetting of het verkrijgen van een vorm van inkomen, omdat zij prioriteit hebben voor het gezin of omdat zij tot de minimale bestaanszekerheden horen. Maar er blijven vaak ook nog een boel serieuze problemen liggen, zoals onverzekerd zijn of hoge schulden hebben, al zijn deze vaak al wel bekend bij VONL (bijvoorbeeld via Vroeg Eropaf). Het is in deze fase vooral belangrijk dat mensen zich bewust worden van hun problemen en van het feit dat ze er niet goed mee om kunnen gaan. Pas in de vierde of vijfde fase, wanneer het gezin zich voldoende zeker voelt en hier ruimte voor voelt, gaan zij met deze problemen aan de slag.

### **Van Overleven naar Leven**

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

## 4.4 Fase 3: Leefgebieden in beeld

Fase twee geeft ruimte om samen met het gezin naar fase drie te gaan: de leefgebieden van het gezin worden in beeld gebracht.

### Een completer beeld

Gezinnen die ondersteund worden door VONL zijn vaak uitgevallen uit de reguliere hulpverlening of hebben nog helemaal geen hulp kunnen of willen vragen. Er spelen vaak verschillende, complexe problemen tegelijkertijd, waarmee het gezin het hoofd en hart vol heeft zitten. Daardoor ervaren gezinnen cognitief, emotioneel en praktisch vaak weinig ruimte om te voldoen aan de eisen die in de reguliere hulpverlening aan hen gesteld worden. Protocollen, complexe processen en wachtlijsten zijn te veel gevraagd in de situatie waarin de gezinnen zich bevinden. Door de successen die geboekt worden in de tweede fase krijgen de deelnemers weer een beetje ruimte om na te denken over de toekomst en hun behoeften op verschillende leefgebieden in kaart te brengen (zie ook de evaluatie rapportage van VONL). Zij werken toe naar een situatie waarin zij zich in staat achten om te voldoen aan de verwachtingen van (hulpverlenende) instanties die hen kunnen ondersteunen.

---

‘Je moet ze eerst uit de modder trekken, daarna krijgen mensen weer interesse in andere dingen. Dit is echt een fase van overleven naar leven. Vaak heb je in eerste instantie alleen contact met de cliënt, later dan ook met de andere gezinsleden. Je wordt meer toegelaten tot het gezin.’

---

Het in kaart brengen van de leefgebieden gaat veelal het beste als VONL regelmatig op huisbezoek gaat, zeker bij het in kaart brengen van de schulden. Klanten gaan steeds meer vertellen, waarbij een voorwaarde wel is dat er successen geboekt worden. VONL gaat meer bij het gezin horen, het gezin vertelt meer over wat er speelt. De informatie breidt zich uit en nieuwe problemen komen in beeld. Vanuit de gezamenlijke acties en successen komen er gesprekken op gang, waar vragen en extra informatie uit voortkomen. Doordat VONL niet gebonden is aan een kantoor of vaste tijden, en dus met gezinnen mee kan gaan naar afspraken of andere significante gebeurtenissen, krijgen de professionals meer inzicht in de leefgebieden.

“Soms weet ik van dingen niet waar ik recht op heb, dan word ik daarop gewezen, er wordt onderzocht, er wordt voor mij gebeld. Ik vind dat heel fijn. Ze zijn bezig met je zelfredzaam te maken, ze geven je handvatten mee. Soms moet je iets doen en word je gemotiveerd van kom op, dat kun je”

### Leefgebieden in beeld

#### *Doel*

Een completer beeld krijgen van de uitdagingen en behoeften van het gehele gezin.

#### *Resultaten*

- Behoeften van het gezin op verschillende leefgebieden zijn in kaart gebracht.

#### *Activiteiten*

- huisbezoeken;
- contacten met netwerkpartners die betrokken zijn bij het gezin om een completer beeld te krijgen van de hulpverlening en bijwonen van uitvoerdersoverleggen:

### Van Overleven naar Leven

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

- Basisscholen, jeugdzorg, Ouder- en kindteams, Samen Doen, maatschappelijke dienstverlening (SEZO), sociaal raadsleden, schulddienstverlening, activiteitencentra (Vrouw & Vaart; Daadkr8), GGD, Werk en inkomen Amsterdam (WPI), meldpunt zorg en overlast; burennetwerken, woningcorporaties, huisartsen.

### Maatwerk

Zoals ook naar voren kwam in hoofdstuk 2, bestaat voor mensen met een klein inkomen een regulier ondersteuningspakket van hulpverlening en inkomensondersteunende maatregelen. Voor veel mensen werkt die ondersteuning voldoende, maar niet voor iedereen. Schattingen van de omvang van de groep die niet voldoende geholpen wordt variëren tussen de 10 en 20%. De gezinnen van VONL behoren veelal tot deze groep. Zij hebben vaak te maken met een combinatie van problemen en hebben daardoor op meerdere vlakken ondersteuning nodig. Hoewel het aantal huishoudens in deze groep relatief klein is, is de prijs voor deze ondersteuning relatief hoog. Er wordt geschat dat de duurste 1% huishoudens ongeveer 30% van de middelen in het sociale domein gebruikt (IPW, 2019). Deze huishoudens zijn niet altijd goed geholpen met al die zorg die zij krijgen; de voorzieningen lossen hun problemen niet op, of maken ze zelfs erger. Vaak zijn er veel hulpverleners betrokken bij deze gezinnen, die langs elkaar heen werken of elkaar soms zelfs tegenwerken. Dit komt onder meer omdat het niet makkelijk is om de problemen van deze groep in kaart te brengen. Dat blijkt ook in de aanpak van VONL: het kost tijd om het vertrouwen van deze huishoudens te winnen en de problemen en behoeften worden pas stapje voor stapje helder. Daar is tijd voor nodig. En wanneer problemen zichtbaar worden, is flexibiliteit nodig om maatwerk te kunnen leveren.

“[Ik heb] meer dan 6 of 7 [hulpverleners] gehad, niemand helpt. Degene die nu helpt, alleen VONL, ben ik heel blij mee”

“Ik kreeg nergens hulp, niemand wou helpen. Nu heb ik SEZO, daar was de deur open. Ik was zo opgelucht. Heel goed dat ik deze mensen ontmoette, heel blij met deze mensen”

VONL levert maatwerk door de flexibiliteit van de hulp en de samenwerking met partners. Zoals al eerder gezegd staat de duur van de fases niet vast, zetten gezinnen soms een stap terug of kunnen de fases overlappen. Soms is al in een eerdere fase een plan van aanpak gemaakt of komen er in deze fase nog hulpvragen bij. VONL wil voor de gezinnen die zij begeleiden het primaire aanspreekpunt zijn met de tandem van een veldwerker en een ervaringsdeskundige. Andere hulpverleners kunnen betrokken zijn bij de gezinnen, maar bij de start van een VONL-traject is het team regisseur in de hulpverlening en het eerste aanspreekpunt voor de gezinnen en de andere hulpverleners. Korte lijstjes met andere hulpverlening is belangrijk, zoals bijvoorbeeld in het [verbond van 100](#). Hierdoor kunnen soms oplossingen gevonden worden voor lange wachtlijsten, bijvoorbeeld door onderdelen van processen vast op te starten.

## 4.5 Fase 4: Plan van aanpak van de klant

Wanneer de voor het gezin meest relevante leefgebieden in beeld zijn, wordt in fase 4 een actiegericht plan van aanpak gemaakt door het gezin onder leiding van VONL.

### Zelfstandig stappen zetten

VONL heeft samen met het gezin een overzicht gemaakt van de behoeften van het gezin en deze kunnen nu omgezet worden naar een plan van acties. Het gezin voelt weer wat ruimte: acute problemen zijn opgelost of in ieder geval onder controle. Omdat het gezin nu niet meer zo opgeslokt wordt door acute problemen en een of meer succeservaringen heeft opgedaan, voelt het zich beter in staat om zelf te

### Van Overleven naar Leven

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

werken aan het bereiken van de eigen doelen. Dat betekent meestal niet dat het gezin nu zonder hulpverlening verder kan. Het betekent wel dat dat het gezin kan voldoen aan de verwachtingen van (hulpverlenende) instanties die hen ondersteuning kunnen bieden. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het verwoorden van een hulpvraag, het aanleveren van informatie (formulieren of bewijsstukken), of langskomen voor een afspraak op kantoor. Het gezin kan nu dus een actiegericht plan maken waarin het aangeeft wat de hulpvraag is en wat de prioriteiten zijn, waar het als eerste aan wil werken en wat mogelijke oplossingen zijn. Het gezin gaat stappen nemen aan de hand van het actieplan en de voortgang wordt met VONL geëvalueerd, waarbij VONL meekijkt vanaf de zijlijn. Soms gaat dat even te snel en dreigt een gezin het gevoel van grip te verliezen. Door de intensieve betrokkenheid van VONL wordt dat snel duidelijk en sluit VONL weer aan. Dat betekent soms dat er een stap terug gezet moet worden om het vertrouwen en overzicht weer op te bouwen. Juist omdat er soms stappen teruggezet moeten worden is het heel belangrijk dat VONL en het gezin samen duidelijk hebben wat het perspectief en prioriteit van het gezin is, zodat dit perspectief werkt als de basis van de motivatie om weer door te gaan bij tegenslag.

“[De hulpverlener van VONL] helpt waar ze kan en op het moment dat ze mij een schop onder de kont kan geven dan doet ze dat ook, dat vind ik fijn, heb ik af en toe ook nodig”

#### Plan van aanpak

##### *Doel*

Het wordt voor het gezin inzichtelijk wat het wil bereiken en welke stappen het daarvoor moet nemen, het ontwikkelt het vertrouwen dat het die doelen kan bereiken.

##### *Resultaten*

- Een plan van aanpak met hulpvragen, prioritering en mogelijke oplossingen

##### *Activiteiten*

- doelen formuleren;
- evalueren van de voortgang op de doelen;
- VONL spiegelt en structureert het proces in coachende vorm;
- samenwerken met netwerkpartners die betrokken zijn bij het gezin om te werken aan het plan van aanpak.

“Het zijn prachtige mensen, ik draag ze op mijn handen. Zonder hen had ik het niet gered. Met welk probleem ik ook zit, ik kan geen probleem opnoemen waarmee ik niet geholpen kan worden. Zelfs de gemeente kan niet zo goed helpen, zij weten zelfs niet wat voor prachtig werk [VONL] doet. ... De mensen van [VONL] leren je van binnen en van buiten kennen. Ze weten alles van je. Je wordt familie van [VONL]. Je sociale contacten worden breder. Je doet dingen met meer plezier. ... Je komt opnieuw in de wereld na op straat leven”

## 4.6 Fase 5: Afbouwen inzet Van Overleven naar Leven

Als klanten zelfstandiger worden en minder hulp nodig hebben, wordt het tijd om de inzet van het VONL-team af te bouwen. Dit gebeurt in fase 5.

### **Van Overleven naar Leven**

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

## Afbouwen

De inzet van VONL in deze fase kan verschillende vormen krijgen: een 'vinger aan de pols' traject, warme overdracht naar reguliere hulpverlening, of helemaal loslaten van de klant omdat hij of zij geen hulp meer nodig heeft. Welke variant gekozen wordt voor een gezin wordt bepaald door de behoeften en mogelijkheden van het gezin, zij geven zelf aan wat zij nodig hebben. VONL heeft hierin wel een adviserende rol.

Bij alle vormen van afbouw maakt de klant een plan waarin doelen, eigen verantwoordelijkheden en benodigde ondersteuning worden geformuleerd. Dit plan heet 'Grip op je leven' en wordt opgesteld aan de hand van een eigen ontwikkeld, gestandaardiseerd vragenformulier dat wordt doorgenomen met het gezin. Het formulier brengt in kaart (zie ook de bijlage):

- wat het gezin heeft geleerd;
- waar het gezin mogelijk nog aan wil werken;
- het formeel en informeel steunnetwerk.

Het formulier biedt het gezin een alarmnummerlijstje voor wanneer het de grip dreigt te verliezen, maar het dient ook voor de bewustwording van het gezin dat het in een afrondende fase zit en weet dat het een beroep op VONL kan blijven doen wanneer nodig. Het 'Grip op je leven'-plan is gericht op overdracht aan reguliere hulpverlening, ofwel om een gezin helemaal los te laten.

Het gezin en VONL moeten het met elkaar eens zijn dat zij toe zijn aan de afbouwende fase. Hiervoor is het van belang dat in de vierde fase de ontwikkelingen van het gezin worden geëvalueerd en VONL het proces spiegelt en structureert voor het gezin. Zo wordt het gezin er zich beter van bewust in welke situatie het startte, wat er sindsdien gebeurd is, wat het gezin bereikt heeft en waar het nu staat. Zo bouwt het gezin het vertrouwen op om de intensieve relatie met VONL af te bouwen en de ondersteuning over te dragen naar reguliere hulpverlening.

"Ze geven je het gevoel dat je verder kan en dat je ook niet meer in het probleem valt. Je leert heel van ze. Je leert hoe je dat probleem niet nog een keer krijgt. En het mooie is ook, met een klein beetje geld dat je hebt, leert [VONL] de persoon of de mensen die ze begeleiden toch een mooi bestaan te hebben. Je hoeft niet veel geld te hebben om te kunnen leven"

### Afbouwen inzet Van Overleven naar Leven

#### *Doel*

Afbouwen van de inzet van VONL zodat het gezin zelfstandig, al dan niet met reguliere hulpverlening, verder kan.

#### *Resultaten*

- De ondersteuning van VONL wordt afgebouwd tot:
  - er helemaal losgelaten kan worden;
  - hulpverlening kan worden overgedragen aan de reguliere hulpverlening;
  - minder intensief contact, er blijft een vinger aan de pols.

#### *Activiteiten*

- Opstellen plan van aanpak met:
  - Zo ga ik verder
  - Dit zijn mijn doelen
  - Dit zijn mijn verantwoordelijkheden
  - Dit heb ik nodig van hulpverleners om mijn doelen te bereiken

### Van Overleven naar Leven

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke innovatie – version 1.0

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

### **Structurele ondersteuning en collectieve belangenbehartiging**

Hoofdstuk 2 beschreef hoe financieel gedrag en vaardigheden kunnen leiden tot betalingsachterstanden en hoe deze vervolgens kunnen leiden tot een negatieve vicieuze cirkel waarin de oorzaken en gevolgen van financiële problemen elkaar in stand houden of verergeren. De strategie van VONL is erop gericht deze cirkel te doorbreken. Daarbij moet opgemerkt worden dat factoren die veel van de VONL-gezinnen kwetsbaar maken, niet zomaar opgelost kunnen worden. Een laag opleidingsniveau, lage taalvaardigheid, een licht verstandelijke beperking en/of langdurige gezondheidsproblemen vergroten het initiële risico op financiële problemen (Wijzer in geldzaken & NIBUD, 2020). Een groter dan gemiddeld deel van de gezinnen zal kwetsbaar blijven voor schulden en niet of moeizaam een inkomensniveau boven bijstandsniveau weten te bereiken. De interventie van VONL helpt deze gezinnen om schulden op te lossen en armoede te verminderen, maar kan de kwetsbaarheden van de gezinnen niet wegpoetsen. Daarom is voor een deel van hen na een interventie van VONL blijvende ondersteuning belangrijk om de intensieve investering van VONL niet teniet te doen. Structureel beschermingsbewind, budgetbeheer en vinger aan de pols-contact zijn hiervoor belangrijke instrumenten.

Naast de kwetsbaarheden van de gezinnen hebben we in de probleemanalyse gezien dat de gezinnen van VONL vaak ook problemen ervaren in de interactie met wetten en regels van de overheid en daaraan gelinkte uitvoeringsorganisaties op het terrein van armoede en schulden. Ontoegankelijke regelingen en bureaucratie leiden ertoe dat de gezinnen aanvullende inkomensvoorzieningen mislopen waarop ze wel recht hebben (IPW, 2019; 2020). Institutionele stigma's kunnen goede ondersteuning in de weg staan door een overmatige neiging tot controleren en negatieve interacties die mensen ontmoedigen om een hulpvraag te formuleren (Dubois & Anderson, 2010). Ook structurele inkomens- en vermogensongelijkheid en economische, maatschappelijke en demografische ontwikkelingen, zoals de conjunctuur en recentelijk de coronapandemie, vertalen zich in armoedecijfers via werkloosheidsfluctuaties en de welvaartsontwikkeling (SER, 2017). De interventie van VONL is slechts in staat om de (gevolgen van) armoede en schulden weg te nemen binnen het bestaande systeem. Dat betekent dat in sommige huishoudens het steeds onmogelijk zal blijven de eindjes structureel aan elkaar te knopen. Deze beperking/randvoorwaarde geldt voor ieder project. Maar wanneer we die niet expliciet maken, kan de indruk ontstaan dat een interventie als VONL armoede kan oplossen. Dat is niet het geval. Het kan mensen in staat stellen het hoofd boven water te houden en voor een deel zelfs meer dan dat. Maar voor een deel van de doelgroep (bijvoorbeeld gezinnen met twee kinderen afhankelijk van een bijstandsuitkering) blijft het overleven. Daarom is het van belang dat VONL niet alleen zorg draagt voor de belangen van de gezinnen die zij ondersteunen, maar ook voor collectieve belangenbehartiging, door aandacht te vragen voor de structurele problemen in de systeemwereld die de armoedeproblematiek van de gezinnen veroorzaakt en in stand houdt.

## 5. Referenties

- Algemene Rekenkamer (2016). Aanpak problematische schulden, zie schema p. 5.
- Babcock, E. D. (n.d.). Using Brain Science to Design new Pathways Out of Poverty • Childcare • Family •
- CBS (2017). Meer huishoudens langdurig onder lage-inkomensgrens in 2015.
- CBS-nieuwsbericht (2015). Woonlasten vormen bijna 40 procent uitgaven laagste inkomens.
- CPB, SCP (2015). De onderkant van de arbeidsmarkt in 2025, pp. 28-50.
- Divosa/ NVVK congres (2016). Armoede en schuldhulpverlening.
- Dubois, H., & Anderson, R. (2010). Managing household debts: Social service provision in the EU. Dublin: Eurofound.
- Gemeente Amsterdam (2016). Gebiedsagenda Geuzenveld-Slotermeer-Westerpoort 2016-2019.
- Gemeente Rotterdam (2016). Inkomensondersteunende voorzieningen in de het kader van het lokale armoedebeleid 2016, evaluatierapport.
- Gemeente Amsterdam (2017). Gebiedsanalyse 2017 6. Geuzenveld-Slotermeer-Sloterdijken, Stadsdeel Nieuw-West
- Inspectie Werk en Inkomen (2010). Armoedebestrijding.
- IPW, 2019.
- IPW, 2020.
- Jehoel-Gijsbers, G. (2004). Sociale uitsluiting in Nederland. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Josten, E., Vrooman, C., & Vlasblom, J. (2014). Bevrijd of beklemd? Werk, inhuur, inkomen en welbevinden van zzp'ers. Sociaal en Cultureel Planbureau
- Jungmann, N., Moerman A.J., Schruer, H.D.L.M., & Van den Berg, I. (2012). Paritas Passé: Debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incassobevoegdheden. Hogeschool Utrecht.
- Jungmann, N., Wesdorp P. & Schruer, P. (2015) De eindjes aan elkaar knopen. VNG/Platform31, Den Haag.
- Jungmann N. & Van Iperen, F. (2011). Schuldpreventiewijzer.
- Nationale ombudsman (2015). Geen fraudeur, toch boete.
- Nationale ombudsman (2012). In het krijt bij de overheid.
- NIBUD/Madern (2015). Handreiking bevorderen van gezond financieel gedrag.
- Nibud (2016). Budgethandboek 2016. Kerncijfers huishoudfinanciën.
- Nibud (2016). Minima-effectrapportage gemeente Utrecht 2016; De invloed van landelijke en gemeentelijke maatregelen op de financiële positie van inwoners met lage inkomens;

Madern, T. E. (2015) Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen.

Madern, T., Bos, J., & Van der Burg, D. (2012). Schuldhulpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer. Nibud/ Divosa, Utrecht

Omlo, J. (2017). Wat werkt bij Outreachend werken. Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams.

Panteia (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015.

Roest, A., Lokhorst, A., & Vrooman, C. (2010) Sociale uitsluiting bij kinderen: omvang en achtergronden. Sociaal en Cultureel Planbureau.

SCP (2015). Armoede en sociale uitsluiting 2015;

SCP (2016). Armoede in kaart.

SCP (2010). Uit de armoede werken.

SEO Economisch onderzoek (2011) Niet-gebruik inkomensondersteunende maatregelen. Het aantal rechthebbenden op individuele bijzondere bijstand is overigens onbekend (in verband met noodzakelijkheidstoets).

Tiemijer, W. (2016). Eigen schuld, p. 30.

Tempelman C. & Houkes-Hommes, A. (2015). What stops Dutch households from taking up much needed benefits? *The review of income and wealth*.

UWV (2015). Wie heeft schuld? Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden.

Van der Kooij, A., & Keuzenkamp, S. (2018). Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze? [https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein %5BMOV-13952652-1.0%5D.pdf](https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein%5BMOV-13952652-1.0%5D.pdf)

Van der Laan, Goede, Van Geuns, & Van Doorn, (2017). Een gedragsgerichte benadering van armoede Van beleid naar uitvoering.

Van Hoorn, E. (2018) Ervaringswerk 2.0.

[https://publicaties.zonmw.nl/fileadmin/zonmw/documenten/Corporate/Participatie/definitieve\\_versie\\_Ervaringswerk\\_2.0.pdf](https://publicaties.zonmw.nl/fileadmin/zonmw/documenten/Corporate/Participatie/definitieve_versie_Ervaringswerk_2.0.pdf)

Van Hoorn, E., Keuzenkamp, S., & Van der Meulen, M. (2020). Ervaringswerk in het sociaal domein . Over pionieren en kwartier maken. <https://www.movisie.nl/publicatie/ervaringswerk-sociaal-domein>

Wijzer in geldzaken & NIBUD, 2020. Financieel kwetsbaar. Literatuuronderzoek naar groepen in een financieel kwetsbare positie.



## 6. Bijlage – formulier Grip op mijn eigen leven

### Grip op mijn eigen leven

Dit plan is van:.....

Dit plan is geschreven op datum:.....

Dit heb ik samen met het team van SEZO voor elkaar gekregen in de afgelopen periode:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Dit is wat ik nog wil bereiken:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Wat ik daar zelf aan ga doen is:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

# Grip op mijn eigen leven

**Dit heb ik nodig van mijn directe omgeving om mijn doelen te bereiken:**

.....

.....

.....

.....

.....

**Dit heb ik nodig van de hulpverlening om mijn doelen te bereiken:**

.....

.....

.....

.....

.....

**Voor hulp of vragen kan ik altijd bellen met:**

**Naam**.....

**Telefoonnummer**.....

**Naam**.....

**Telefoonnummer**.....