

**Februari
tot Juni
2017**

Een verkenning naar effectiviteit

Stichting Noodfonds Zwolle e.o.



Afstudeeronderzoek

Marjoke van der Vinne-Dijkstra

Sociaal Juridische Dienstverlening
Saxion Hogescholen te Deventer

Klas: DSJ4VA
Studentnummer: 354802
E-mailadres: marjokedijkstra@hotmail.com
Telefoonnummer: 0657053726

Opdrachtgever: Stichting Noodfonds Zwolle e.o.
Praktijkcoach: J. Groothedde
Schoolcoach: H.W. Hoekman
Tweede lezer: C.M. van der Draaij

Afstudeeronderzoek

Een verkenning naar effectiviteit

Opdrachtgever:

Stichting Noodfonds Zwolle en omgeving

Praktijkcoach:

J. Groothedde, Johan

Onderwijsinstelling:

Saxion Hogescholen te Deventer

Schoolcoach:

H.W. Hoekman, Dick

Tweede lezer:

C.M. van der Draaij, Christina

Datum en plaats:

2 juni 2017, Zwolle

Auteur:

M.R. van der Vinne-Dijkstra, Marjoke

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek *“Een verkenning naar effectiviteit”*. Als vierdejaars studente Sociaal Juridische Dienstverlening heb ik dit onderzoek, dat tevens behoort tot het laatste deel van mijn opleiding, in de periode van februari tot juni 2017, voor Stichting Noodfonds Zwolle e.o. geschreven en uitgevoerd.

“Het Noodfonds helpt verder helpen”. Een mooi initiatief dat mij aanspreekt en waar ik zelf, als dienstverlener, al eens op kon terugvallen. Mede daardoor werd ik geënthousiasmeerd om mee te werken aan de heldere wens van het bureauhoofd en het bestuur van de stichting. De wens om te onderzoeken in hoeverre een incidentele bijdrage van het Noodfonds bijdraagt aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan.

Allereerst wil ik daarom mijn praktijkcoach Johan Groothedde bedanken voor de mogelijkheid om mijn afstudeeronderzoek uit te voeren, maar natuurlijk ook voor het meedenken, de steun en de begeleiding. Dat laatste geldt eveneens voor mijn schoolcoach Dick Hoekman. Ik heb veel aan de opbouwende gesprekken gehad. Zowel in de leerkring als individueel heb ik dit als een toegevoegde waarde ervaren.

Daarnaast dank ik allen die hebben mee gewerkt aan de interviews en degenen die bereid waren de enquêtes in te vullen. Verder heb ik veel gehad aan de mentale support van mijn familie en vrienden en daar wil ik hen bij deze in het bijzonder voor bedanken. Zij hebben mij gestimuleerd en gemotiveerd om dit afstudeeronderzoek tot een goed einde te volbrengen.

Ik hoop dat dit onderzoeksrapport van grote betekenis mag zijn voor Stichting Noodfonds en haar belanghebbenden, en wens de lezer via deze weg veel plezier bij het doornemen van dit onderzoek.

Zwolle, 2 juni 2017

Marjoke van der Vinne-Dijkstra

Samenvatting

Stichting Noodfonds Zwolle en omgeving is op 25 oktober 2006 opgericht als zelfstandige organisatie waarin hulpverleningsorganisaties, gemeenten en bedrijfsleven samenwerken. Al meer dan 10 jaar lang worden hier honderden aanvragen ingediend en biedt het Noodfonds hulpverleners een handvat om verder te komen met de problematiek van cliënten, waardoor de stichting enig bestaansrecht heeft verworven. Echter, omdat het Noodfonds geen zicht had op een daadwerkelijke afloop van de hulpvragen, werd het 10-jarig bestaan als natuurlijk moment aangegrepen om tot reflectie te komen. Dit had als doel vast te stellen of de incidentele bijdrage van Stichting Noodfonds bijdraagt aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek en om dit te kunnen verantwoorden aan haar samenwerkende partners, te weten: de gemeente, sociale partners, intermediairs en donateurs. In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op onderstaande probleemstelling:

“In hoeverre wordt er met een incidentele bijdrage van Stichting Noodfonds bijgedragen aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan en in hoeverre zijn de richtlijnen van het Noodfonds duidelijk voor de intermediair?”

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden is de data, voor acht verschillende onderzoeksvragen, kwalitatief verzameld aan de hand van dossieronderzoek, interviews en enquêtes. De onderzoeksvragen kwamen voort uit de verwachting dat de effectiviteit wordt bepaald door de match van de hulpvraag en het noodhulpaanbod. Een goede werking van het Noodfonds zou afhankelijk zijn van de problematiek van de cliënt, een goede diagnose en juiste aanpak van de hulpverlener en tevens van een goede beoordeling van de beoordelaar. Daarbij geldt ook dat de doelstelling en de richtlijnen voldoende duidelijk dienen te zijn zodat deze helpen bij een match van de hulpvraag en het noodhulpaanbod.

Ondanks dat er voorafgaand aan dit onderzoek geen nulmeting is uitgevoerd en dit ook niet op basis van de beschikbare gegevens kon worden gedaan, kan als eindconclusie worden geschreven dat er, met een incidentele bijdrage van Stichting Noodfonds, voor een aanzienlijk deel wordt bijgedragen aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan. Daarbij zijn de richtlijnen, die openbaar gepubliceerd zijn, voldoende duidelijk en sturend voor de intermediair. Deze conclusie houdt in dat het Noodfonds bewezen bijdraagt aan de (structurele) oplossing van problemen en daarmee ook aan het herstel of aan het voorkomen van maatschappelijke schade.

Op grond van de eindconclusie kan dus gesteld worden dat er een goede match van de hulpvraag en het noodhulpaanbod is, doordat de effectiviteit niet wordt gehinderd door de aanpak van de intermediairs noch de medewerkers. Omdat deze conclusie nog niet te generaliseren is naar de gehele populatie van intermediairs die aanvragen bij het Noodfonds doen, bovenstaand gegeven geldt namelijk niet voor alle respondenten, zijn er aanbevelingen gedaan. Daarop kan Stichting Noodfonds anticiperen om te streven naar het hoogst mogelijke resultaat en een nog effectievere oplossing van de problematiek binnen de diverse hulpverleningsplannen. Een voorbeeld van een aanbeveling is het opnemen van een nulmeting in het aanvraagformulier. Deze dient vervolgens middels een automatische digitale evaluatie te worden getoetst. En die effectmeting dient tot slot jaarlijks opgenomen te worden in het jaarverslag, waardoor de stichting zich ieder jaar, aan de hand van bewezen feiten, kan verantwoorden aan haar samenwerkende partners.

Inhoudsopgave

Inleiding	7
Hoofdstuk 1 - Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen	8
§ 1.1. Inleiding	8
§ 1.2. Opdrachtgever	8
§ 1.3. Aanleiding	9
§ 1.4. Doelstelling	10
§ 1.5. Probleemstelling	10
§ 1.6. Onderzoeksvragen	11
§ 1.7. Belanghebbenden en betrokkenen	12
§ 1.8. Afsluiting hoofdstuk 1	12
Hoofdstuk 2 - Theoretisch- en juridisch kader	13
§ 2.1. Materiële nood	13
§ 2.2. Materiële nood in Zwolle	14
§ 2.3. Beleidsplan Stichting Noodfonds Zwolle e.o.	15
§ 2.4. Vergelijkbaar onderzoek	15
§ 2.5. Juridisch kader	16
§ 2.6. Afsluiting hoofdstuk 2	18
Hoofdstuk 3 - Onderzoeksmethoden	19
§ 3.1. Methoden en vraagtypes	19
§ 3.2. Gekozen methode en verantwoording per onderzoeksvraag	19
§ 3.3. Betrouwbaarheid en validiteit	24
§ 3.4. Afsluiting hoofdstuk 3	26
Hoofdstuk 4 - Resultaten & analyse	27
§ 4.1. Resultaten bij onderzoeksvraag 1a	27
§ 4.2. Resultaten bij onderzoeksvraag 1b	29
§ 4.3. Resultaten bij onderzoeksvraag 2a	29
§ 4.4. Resultaten bij onderzoeksvraag 2b	30
§ 4.5. Resultaten bij onderzoeksvraag 3	30
§ 4.6. Resultaten bij onderzoeksvraag 4	32
§ 4.7. Resultaten bij onderzoeksvraag 5	35
§ 4.8. Resultaten bij onderzoeksvraag 6	37
§ 4.9. Afsluiting hoofdstuk 4	39
Hoofdstuk 5 - Conclusie, aanbevelingen en discussie	40
§ 5.1. Conclusie per onderzoeksvraag	40
§ 5.2. Eindconclusie	44
§ 5.3. Aanbevelingen	44
§ 5.4. Discussie	46
§ 5.5. Afsluiting hoofdstuk 5	47
Literatuurlijst	48

Bijlagen	50
1. Verklaring gebruikte hulpmiddelen	50
2. Dossieronderzoek onderzoeksvraag 3	51
3. Interviewvragen onderzoeksvraag 3	53
4. Interview bureauhoofd Stichting Noodfonds	54
5. Interview waarnemer bureauhoofd Stichting Noodfonds	57
6. Interviewvragen onderzoeksvraag 4 en 6	60
7. Interview consulent gemeente Zwolle	62
8. Interview hulpverlener Leger des Heils	66
9. Interview dienstverlener Gemeente Zwolle	70
10. Interview hulpverlener Stichting voor elkaar Zwolle	74
11. Interview sociaal raadvrouw Stichting de Kern	78
12. Interview budgetbeheerder gemeente Zwolle	84
13. Enquêtevragen onderzoeksvraag 4, 5 en 6	90
14. Resultaten enquête	94

Inleiding

In dit afstudeeronderzoek wordt er toegewerkt naar de uitkomst van “*Een verkenning naar effectiviteit*”, welke in opdracht van Stichting Noodfonds Zwolle en omgeving is geschreven. Dankzij de verkenning, die is uitgevoerd door middel van dossieronderzoek, interviews en enquêtes met hulp- en dienstverleners en met medewerkers, is inzichtelijk gemaakt wat de effectiviteit van het Noodfonds is en waar eventuele knel- en/of verbeterpunten zijn geconstateerd zodat deze kunnen worden aangepakt.

In hoofdstuk 1, aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen, wordt het onderzoeksonderwerp geïntroduceerd door middel van een korte inleiding, een beschrijving van de opdrachtgever, de aanleiding en de doelstelling. Gevolgd door de probleemstelling, onderzoeksvragen en belanghebbenden en betrokkenen. In het tweede hoofdstuk komen het theoretisch- en juridisch kader aan bod, waarin onder andere wordt ingegaan op de achtergrond van de problematiek en de doelgroep. Tevens worden daar de richtlijnen van het Noodfonds weergegeven. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de keuzes voor de onderzoeksmethoden beschreven en verantwoord, waarbij rekening wordt gehouden met de betrouwbaarheid en validiteit. De resultaten met de analyse van het onderzoek worden in hoofdstuk 4 gepresenteerd en tot slot worden in hoofdstuk 5 de conclusie, aanbevelingen en discussie aangereikt.

Hoofdstuk 1

Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen

§ 1.1. Inleiding

Op 25 oktober 2006 is Stichting Noodfonds Zwolle en omstreken opgericht. Er werd geconstateerd dat steeds meer burgers tussen wal en schip geraken en hulp nodig hebben (Noodfonds, 2016). Want ondanks dat Nederland wordt gezien als een rijk land, heerst er ook armoede. Van de 7 miljoen huishoudens leefden in 2014 734.000 mensen met een laag inkomen. Dat wil zeggen een inkomen dat niet hoger is dan 110% van de bijstandsnorm. Dit is ruim 10,4% van de bevolking. (CBS, 2015)

De ontwikkeling van Nederlandse huishoudens met een risico op laag inkomen, ofwel armoede, ligt nagenoeg gelijk aan het verloop van de sterke uitkeringsafhankelijkheid (CBS, 2016). Wanneer er sprake is van laag inkomen, is er vaak geen ontkomen meer aan om een beroep te doen op het sociale vangnet in Nederland.

Echter, het sociale vangnet wordt steeds kleiner waardoor steeds meer mensen een beroep dienen te doen op maatschappelijk werk, ouderenzorg, sociale uitkeringen, jeugdzorg, studiefinanciering, ondersteuning van kerken et cetera. Maar door aanhoudende bezuinigingen worden ook deze voorzieningen steeds minder goed bereikbaar (Armoedefonds, 2016). Daarnaast is er niet altijd recht op een voorziening of kan het recht niet worden geëffectueerd. Wanneer noodzakelijke kosten gemaakt dienen te worden, er geen financiële middelen voor deze kosten zijn en er geen beroep kan worden gedaan op voorzieningen komen burgers (verder) in de financiële problemen.

§ 1.2. Opdrachtgever

Stichting Noodfonds Zwolle en omgeving is een stichting die in deze complexe samenleving maatschappelijk functioneert als vangnet of springplank door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken. In deze situaties kan een incidentele bijdrage van het Noodfonds een laatste redmiddel zijn, waardoor hulp- en dienstverleners, hierna te noemen intermediairs, verder kunnen met hun cliënten en hun hulpverleningsplan. (Noodfonds, 2016)

Het Bureau van Stichting Noodfonds neemt enkel aanvragen in behandeling van professionele intermediairs ten behoeve van hun cliënten woonachtig in de gemeenten Zwolle, Kampen, Hattem, Dalfsen, Oldebroek, Zwartewaterland, Olst-Wijhe en Staphorst. Aanvragen dienen op orde te zijn. Dit houdt in dat een aanvraag is voorzien van goed onderbouwde argumenten, inzicht in de financiële positie van de cliënt en administratieve informatie. Dat laatste mag ook achteraf worden verzorgd door de intermediairs. (Richtlijnen, 2012)

Het bureauhoofd of diens waarnemer vertegenwoordigt het Dagelijks Bestuur van het Noodfonds bij het beslissen op, en het afwikkelen van aanvragen. De beslissingsbevoegdheid gaat om aanvragen tot € 2.000,- waarbij de richtlijnen, zie paragraaf 2.5, in acht worden genomen. Aanvragen boven de € 2.000,- worden voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur. Bij de beslissing om een incidentele bijdrage te verstrekken, worden de betalingen gedaan op basis van nota's, offertes en dergelijke, bij voorkeur direct aan leveranciers of eventueel aan de instantie, maar nooit aan cliënten van de hulpverlener tenzij in geval van bijdragen voor levensonderhoud. In de registratie van het Noodfonds moeten

relevante documenten opgenomen zijn zodat er een sluitend dossier is wat betreft de aanvraag, de beslissing en de eventuele uitbetaling. Tevens maakt het Bureau zijn handelswijze en besluitvorming zichtbaar in een rapportage aan het Dagelijks Bestuur. (Richtlijnen, 2012)

§ 1.3. Aanleiding

Inmiddels bestaat Stichting Noodfonds 10 jaar. 10 Jaar waarin honderden aanvragen in een stijgende lijn zijn gedaan. Zo werden er in 2015 234 aanvragen gedaan waarvan 179 gehonoreerd werden. In 2016 werden er 235 van de 283 aanvragen toegekend. In al die jaren was er door de stichting zelf nog geen onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de incidentele bijdragen aan individuele personen via intermediairs. Het 10-jarig bestaan werd daarom als natuurlijk moment aangegrepen om tot reflectie te komen.

Uit de jaarverslagen blijkt wat de uitkomsten zijn met betrekking tot de afhandeling van de aanvragen van het Noodfonds en wordt er verslag gedaan van de beleidsontwikkelingen, beleidsuitvoering en activiteiten. Echter, het Noodfonds was feitelijk onwetend of de incidentele bijdrage via intermediairs bijdraagt aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan en daarmee daadwerkelijk effectief is. Er wordt door de intermediairs geen verplichte terugkoppeling gemaakt. Daarmee was tegelijkertijd ook onduidelijk of de doelstelling van de stichting, namelijk “het algemeen belang dienen door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken”, daadwerkelijk werd behaald. Er is bij de aanvraag dan wel een intentie tot herstel geconstateerd, maar de vraag is of dat kan worden bereikt.

Onderstaand een eenvoudig voorbeeld uit de praktijk, waaruit duidelijk blijkt wat het Noodfonds bedoelt met het bijdragen aan een (structurele) oplossing en waarin wordt geïllustreerd hoe het Noodfonds kan bijdragen aan die oplossing van de problematiek.

Een cliënt met schuldenproblematiek heeft om hulp gevraagd bij een instantie. Het blijkt dat het aanvragen van een schulddienstverleningstraject de beste optie voor de cliënt is. De aanvraag wordt door een intermediair grondig aangepakt, tot het hulpverleningsplan op een probleem stuit. Voor het aanvragen van een schulddienstverleningstraject, is een geldig legitimatiebewijs nodig. Het legitimatiebewijs van cliënt is verlopen en die cliënt heeft geen eigen middelen om dit te betalen, waardoor schulddienstverlening niet kan worden aangevraagd en het hulpverleningsplan stagneert. De intermediair doet een beroep op het Noodfonds. Het Noodfonds kan middels het verstrekken van een incidentele bijdrage, voor het betalen van een nieuw legitimatiebewijs, er voor zorgen dat het hulpverleningsplan weer kan worden opgepakt en dat schulddienstverlening kan worden aangevraagd. Daarmee draagt het Noodfonds bij aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan.

Het Noodfonds is opgezet met de insteek om burgers die tussen wal en schip geraten een helpende hand te bieden door, middels een incidentele bijdrage, een constructieve aanzet te geven voor de voortzetting van het hulpverleningsplan. Maar doet het Noodfonds eigenlijk wat het behoort te doen? Worden de doelstellingen behaald? Wordt er voorkomen dat burgers tussen wal en schip vallen? Door middel van dit onderzoek wordt er gepoogd een antwoord te geven op de vraagstukken die er spelen.

§ 1.4. Doelstelling

De doelstelling die in dit onderzoek aan de orde komt is: “Door middel van een incidentele bijdrage, draagt Stichting Noodfonds bij aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan”.

Door middel van het doen van dit onderzoek is inzichtelijk gemaakt wat de effectiviteit van het Noodfonds is en waar eventuele knel- en/of verbeterpunten zijn geconstateerd, zodat deze kunnen worden aangepakt. Tevens kan de stichting zich door middel van dit onderzoek verantwoorden naar haar samenwerkende partners, namelijk: de gemeente, sociale partners, intermediairs en donateurs. Zowel samenwerkende partners en medewerkers van de stichting zullen daarom profijt van de effectmeting ondervinden.

§ 1.5. Probleemstelling

Uit de aanleiding en de doelstelling is de volgende probleemstelling voortgevloeid:

“In hoeverre wordt er met een incidentele bijdrage van Stichting Noodfonds bijgedragen aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan en in hoeverre zijn de richtlijnen van het Noodfonds duidelijk voor de intermediair?”

Uit de bovenstaande probleemstelling dienen de volgende vijf begrippen afgebakend te worden:

- incidentele bijdrage;
- Stichting Noodfonds;
- structurele oplossing;
- hulpverleningsplan;
- intermediair.

Incidentele bijdrage

Met de incidentele bijdrage van Stichting Noodfonds wordt met andere woorden een eenmalige financiële gift bedoeld die door hulp- en dienstverlenende instanties kan worden aangevraagd. Let wel: het gaat in principe om een eenmalige gift. Alles in de ruimste zin van het woord. (Noodfonds, 2016; Statuten, 2006)

Stichting Noodfonds

Het Noodfonds is een onafhankelijke stichting die als vangnet fungeert door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorzieningen ontbreken. (Noodfonds, 2016)

Structurele oplossing

De oorzaak van de problematiek binnen het hulpverleningsplan dient op een adequate manier te worden aangepakt door de intermediair, om te zorgen voor een blijvende oplossing. Het gaat er hierbij om dat het knelpunt binnen het hulpverleningsplan wordt weggenomen zodat de intermediairs verder kunnen met de aanpak van de gehele problematiek of anderszins dat cliënten gebruik kunnen maken van reguliere voorzieningen.

Hulpverleningsplan

Een hulpverleningsplan, zoals dat in de probleemstelling wordt beschreven, is een plan van een hulpverlener (intermediair) voor een hulpvrager (cliënt).

Intermediair

Onder een intermediair wordt verstaan de professionele hulp- of dienstverlener die een aanvraag voor ondersteuning bij het Noodfonds doet (Richtlijnen, 2012). Intermediairs zijn in dit geval de klant van het Noodfonds en hebben zelf hun eigen cliënten.

§ 1.6. Onderzoeksvragen

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden zijn onderstaande onderzoeksvragen opgesteld:

- 1a. Welk type cliënten en/of doelgroepen met welke soort problematiek maakten in 2016 gebruik van de hulp van het Noodfonds?
- 1b. Hoeveel aanvragen zijn er in het jaar 2016 daadwerkelijk toegekend door het Noodfonds?
- 2a. Wat zijn de richtlijnen van Stichting Noodfonds?
- 2b. Wat zijn de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een toekenning van het Noodfonds?
3. Zijn de gestelde richtlijnen voor de medewerkers van het Noodfonds voldoende sturend om tot een juiste afweging voor een toekenning te komen?
4. Heeft de toekenning van het Noodfonds geleid tot een effectieve oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan?
5. Hoe wordt door een intermediair bepaald of er een aanvraag kan worden ingediend bij het Noodfonds?
6. In hoeverre zijn de doelstelling en de daarmee samenhangende richtlijnen van het Noodfonds voor een intermediair voldoende duidelijk en sturend op een effectieve aanvraag voor een incidentele bijdrage?

Uit de bovenstaande onderzoeksvragen dienen de volgende twee begrippen afgebakend te worden:

- medewerkers;
- effectieve oplossing.

Medewerkers

Onder medewerkers wordt verstaan het bureauhoofd van het Bureau van Stichting Noodfonds of diens waarnemer (Richtlijnen, 2012).

Effectieve oplossing

Er is sprake van een effectieve oplossing wanneer het knelpunt binnen het hulpverleningsplan middels de incidentele bijdrage van het Noodfonds weg wordt genomen en intermediairs verder kunnen met de aanpak van de gehele problematiek of anderszins dat cliënten gebruik kunnen maken van reguliere voorzieningen.

§ 1.7. Belanghebbenden en betrokkenen

Allereerst is belanghebbende van dit onderzoek de opdrachtgever Stichting Noodfonds Zwolle e.o. Zij heeft belang bij dit onderzoek omdat zij via een intermediair de persoon in nood wil bereiken door het hulpverleningsproces te faciliteren en het knelpunt weg te nemen. Wanneer inzichtelijk is gemaakt of er daadwerkelijk sprake is van een effectieve dienstverlening waarmee wordt bijgedragen aan structurele oplossingen, dan kan de stichting hierop voortborduren. Mocht blijken dat er knel- en/of verbeterpunten zijn, dan kunnen deze aan de hand van de aanbevelingen die uit dit onderzoek voortvloeien, worden aangepakt.

Zoals in de doelstelling reeds is beschreven kan de stichting zich door middel van dit onderzoek verantwoorden naar haar samenwerkende partners, te weten: de gemeente, sociale partners, intermediairs en donateurs. Bovengenoemde partijen zijn daarmee betrokken bij dit onderzoek.

Met een bevestiging van de effectiviteit van het Noodfonds is ook een bevestiging van een zeker bestaansrecht gemoeid. Dit is binnen een maatschappelijke context van belang wanneer er mensen tussen wal en schip blijven geraken en door hun persoonlijke problemen afhankelijk zijn van noodhulp. Voor hen kan het Noodfonds cruciaal zijn. Doordat het Noodfonds (bewezen) bijdraagt aan de oplossing van problemen binnen een hulpverleningsplan, draagt zij bij aan herstel of aan het voorkomen van maatschappelijke schade.

§ 1.8. Afsluiting hoofdstuk 1

Het voorgaande hoofdstuk vormt de basis voor dit onderzoek. Hierin treft u wat het Noodfonds sinds haar oprichting doet in de context van de huidige maatschappij. Verder heeft u kunnen lezen dat de onwetendheid over de effectiviteit, de aanleiding voor het onderzoek is geweest. Daaruit kwamen een doelstelling, een probleemstelling en verschillende onderzoeksvragen voort, welke een duidelijke samenhang met elkaar en met de aanleiding hebben. Tot slot heeft u zicht gekregen op de belanghebbenden en betrokkenen bij dit onderzoek. Hoofdstuk 1 zal in het volgende hoofdstuk worden gestaafd door in het theoretisch- en het juridisch kader duidelijkheid te verschaffen over het kennisgebied, de thematiek, centrale begrippen en relaties tussen de begrippen op macro-, meso- en microniveau.

Hoofdstuk 2

Theoretisch- en juridisch kader

§ 2.1. Materiële nood

Het Noodfonds voorziet in materiële noden van mensen die dat niet zelfstandig kunnen en waardoor er een belemmering of escalatie van de (financiële) problematiek ontstaat. Hun gebrek aan middelen, tevens een voorwaarde voor een aanvraag bij het Noodfonds, staat de aanpak in de weg waardoor het hulpverleningsproces vastloopt. Voor het hebben van financiële problemen bestaan verschillende definities. Het Nibud (2012, p.3) spreekt van financiële problemen wanneer de schulden niet meer in balans zijn met de bezittingen en de uitgaven niet meer met het inkomen. Voor haar rapport ‘Kans op financiële problemen’, uitgegeven door het Nibud, hanteert Tamara Madern (2012, p.3) financiële problemen aan de hand van het hebben van betalingsachterstanden. Niet aan betalingsregelingen kunnen voldoen, is volgens zelfjeschuldenregelen.nl, dat is opgezet door het Nibud en het NVVK, de officiële definitie. Daarnaast worden financiële problemen door onderzoeksbureau Panteia gelijkgesteld aan het hebben van problematische schulden (Panteia, 2016).

Schulden

Steeds meer mensen uit alle lagen van de bevolking hebben problematische schulden. Dat wekt bij menig mens enige verbazing op omdat Nederland vele inkomensregelingen kent. Daarnaast houdt iedereen altijd recht op het financiële minimum welke nodig is om van te leven. (Tiemeijer, 2016) Toch hebben 650.000 huishoudens problematische schulden en 735.000 huishoudens hebben een risico daarop. Het grootste deel daarvan probeert de schulden zelf op te lossen. (Panteia, 2015)

Ook uit het onderzoek “Geldzaken in de praktijk” is gebleken dat van de uitkeringsgerechtigden 37% van de Nederlandse huishoudens in 2015 met één of meerdere betalingsachterstanden te maken heeft gehad. Bij de werkenden lag dit percentage op 21%. Daar liggen verschillende oorzaken aan ten grondslag. De belangrijkste daarvan, met 27%, is het hebben van te hoge vaste lasten. Daarna komt het dalen van het inkomen met 26%, gevolgd door hoge zorgkosten die 22% van de respondenten had. (Nibud, 2015)

Causaliteit

Psychosociale problemen kunnen voorafgaand aan de bovengenoemde oorzaken een rol spelen bij het hebben van problematische schulden en materiële nood. Mensen met financiële problemen hebben namelijk ook vaak te maken met onder andere psychische problemen en sociaal isolement. Bovendien blijkt uit sociaalpsychologisch onderzoek dat mensen veel financiële keuzes maken op basis van hun gevoel, onbewuste processen, wat andere mensen doen en de manier waarop keuzes worden voorgelegd. (Panteia, 2015) Ook het Nibud (z.d.) stelt dat psychosociale situaties zoals verslavingen, gebrek aan weerbaarheid en compensatie gedrag, verstandelijke beperkingen en gebrek aan financiële opvoeding, factoren zijn die een rol spelen bij het ontstaan van schulden. In het onderzoek “Armoede en sociale uitsluiting” van het Nibud wordt aangehaald dat het welzijn van huishoudens mede wordt bepaald door de leefsituatie, waaronder sociale, culturele en psychische factoren worden verstaan. In combinatie met financiële beperkingen kan dat leiden tot armoede. Uit bovenstaande onderzoeken kan men dus herleiden dat psychosociale problemen als oorzaak kunnen worden aangemerkt voor het hebben van problematische schulden en materiële nood.

Moeilijk op te lossen

Volgens de Verkenning van Tiemeijer (2016, p. 8) moet eigen verantwoordelijkheid het uitgangspunt blijven. Tegelijkertijd moet niet worden vergeten dat het burgers soms wel erg moeilijk wordt gemaakt die verantwoordelijkheid waar te maken. Het is niet voor iedereen eenvoudig de weg te vinden in het doolhof van verschillende inkomensvoorzieningen en ondersteuningsregelingen. Bovendien zijn voorzieningen niet altijd meteen bereikbaar of zelfs ontoegankelijk. Wanneer er schulden ontstaan, neemt de complexiteit alleen maar toe. Burgers dienen informatie te begrijpen, overzicht te houden, alert te zijn, zelfcontrole te behouden en daarnaast stressbestendig te zijn. Niet iedereen is daartoe in staat. In de verkenning van Tiemeijer wordt beschreven dat uit onderzoek blijkt dat stress negatief werkt op cognitieve functies. Mensen denken minder lang na over beslissingen, laten zich sterk leiden door acute problemen en hun zelfcontrole neemt af. Dat heeft onder andere zijn uitwerking in het kunnen voldoen aan formele vereisten van voorzieningen. Daarnaast blijkt uit de praktijk dat een financiële noodsituatie iedereen kan overkomen, en dat er niet altijd sprake is van ‘eigen schuld, dikke bult’. Financiële noodsituaties kunnen ontstaan door een plotselinge gebeurtenis of omstandigheid waardoor burgers in uitzichtloze situaties terecht komen en daardoor zelfs niet meer in hun eerste levensbehoefte kunnen voorzien. (Tiemeijer, 2016; Sociaal Fonds, 2014; FBNA, 2012, p.4)

Momenteel stelt de overheid te hoge verwachtingen aan de financiële zelfredzaamheid van burgers, aldus Tiemeijer (2016, p.67-78). Daarom pleit hij voor een beter ontwerp van regels en instituties dat minder gebaseerd is op hoe mensen zich zouden moeten gedragen en meer op hoe zij zich feitelijk gedragen aan de hand van drie beleidsrichtingen, namelijk:

- het vereenvoudigen van keuzes zodat burgers financieel gezien, relatief gemakkelijk bij de beste optie uitkomen. Daarmee wordt voorkomen dat (extra) financiële problemen ontstaan;
- het versnellen van contact tussen schuldenaar en hulpverlener wanneer problematische schulden dreigen te ontstaan, door drempels te verlagen en meer gebruik te maken van vroeg signalering;
- het voorkomen dat schuldenaren onder het bestaansminimum uitkomen en nieuwe schulden maken, door de bijzondere bevoegdheden van de overheid pas in te zetten nadat is vastgesteld dat schuldenaren beschikken over voldoende afloscapaciteit.

Bovenstaand ontwerp is er dus op gericht om financiële problematiek te verkleinen, waarmee indirect de kans op materiële nood ook verkleind zou kunnen worden.

§ 2.2. Materiële nood in Zwolle

Materiële nood speelt niet alleen bij burgers met een minimuminkomen of een bijstandsuitkering. Dat beeld is inmiddels achterhaald. Gebrek aan middelen raken alle lagen van de bevolking. Zoals al eerder benoemd kunnen persoonlijke tegenslagen ook bij mensen met een midden- of zelfs hoger inkomen financiële problematiek en dus materiële nood veroorzaken. Echter behoren burgers met een minimuminkomen of een bijstandsuitkering wel tot de meest kwetsbare groepen. (Schuldhulpmaatje, z.d.)

In de gemeente Zwolle leefden in 2010 ongeveer 4.800 huishoudens van een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. Ongeveer 2.000 Zwolse huishoudens moesten in 2009 al meer dan vier jaar rondkomen van een minimuminkomen. (Zwolle, 2012) In 2015 ontvingen 3.290 Zwollenaren een bijstandsuitkering. Dat is met 2,7% van alle inwoners van de gemeente Zwolle meer dan gemiddeld in Nederland. Tussen 2011 en 2015 is het aantal uitkeringen in Zwolle toegenomen met 18%. (RTL nieuws, 2016)

Uit bovenstaand gegeven blijkt dat materiële nood iedereen kan overkomen, zowel landelijk als regionaal. Voor dit onderzoek was het onder andere van belang om na te gaan welke type cliënten en/of doelgroepen met welk soort problematiek via een intermediair gebruik maken van het Noodfonds.

Uit de jaarcijfers van Stichting Noodfonds komt naar voren dat er in 2016 283 aanvragen zijn gedaan. 235 daarvan zijn daadwerkelijk toegekend en 48 aanvragen zijn afgewezen. Meer dan de helft van de 283 aanvragen werd gedaan voor alleenstaande (ouders). Met 48,06% werden er 136 aanvragen gedaan voor alleenstaanden tussen de 23-65 jaar. Voor alleenstaande ouders lag het aantal aanvragen op 63 met een percentage van 22,26%. Overige doelgroepen zijn jongeren onder de 18, jongeren van 18-23, alleenstaande ouderen, echtparen met kind(eren) onder de 18, echtparen onder de 65 en echtparen boven de 65. De soorten incidentele bijdragen die naar aanleiding van de aanvragen voor deze doelgroepen worden verleend hebben in 2016 vooral betrekking op direct levensonderhoud. Daarop volgen bijdragen voor vaste lasten, identiteitskaarten/leges, schone start budgetbeheer, medische kosten, vervoer, schulden, woninginrichting, aansluitkosten, duurzame gebruiksgoederen, kleding, computers, studie/school en overige. Deze soorten incidentele bijdragen kunnen worden aangevraagd wanneer zich er een noodsituatie voordoet en er niet (tijdig) aanspraak kan worden gemaakt op wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen. (Callenbach, 2016; Noodfonds, 2016)

§ 2.3. Beleidsplan Stichting Noodfonds Zwolle e.o.

Stichting Noodfonds e.o. heeft voor 2013 - 2017 een beleidsplan opgesteld, welke erop is gericht verworven gelden bij instellingen, organisaties en fondsen, uit te geven aan bijdragen voor cliënten van intermediairs die geconfronteerd worden met een acuut probleem of knelpunt. Een voorbeeld van dergelijk probleem is afsluiting van gas en elektra als er niet binnen een bepaalde termijn betaald wordt. Zoals ook al in de aanleiding in paragraaf 1.1. werd weergegeven, heeft het Noodfonds als uitgangspunt om tot algemeen nut te zijn. Dit wil de stichting onder andere bereiken door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken. (Noodfonds, 2016)

Bij het Noodfonds Zwolle worden aanvragen onder verantwoordelijkheid en in overeenstemming met de richtlijnen van het stichtingsbestuur door een bureau afgehandeld. De beslissingen op de aanvragen worden dus aan een door het bestuur geformuleerd beleid getoetst. Waarop, op basis van de besluitvorming over aanvragen, het beleid wordt geëvalueerd en, indien gewenst, ook wordt bijgesteld. Hieruit vloeit voort dat het bureau onder een mandaat werkt om besluitvaardig en direct te kunnen handelen en in te gaan op acute kwesties. Daarmee is een zekere mate van bewegingsvrijheid in handen van het bureau gegeven. (Noodfonds, 2016)

§ 2.4. Vergelijkbaar onderzoek

Het Noodfonds is niet het eerste en ook niet het enige fonds dat in het leven is geroepen als laatste redmiddel voor cliënten. In de eerste helft van de twintigste eeuw bestonden er al fondsen en commissies voor bijzondere noden in meer dan 300 gemeenten. De meeste fondsen verdwenen weer na de invoering van de Algemene Bijstandswet en de verdere ontwikkeling van het socialezekerheidsstelsel. Echter, er bleven ook een aantal bestaan en er werden nieuwe fondsen opgericht. (Noodfonds, 2016) Waaronder het Fonds Bijzondere Noden Amsterdam (FBNA) en diverse andere lokale fondsen in verschillende gemeenten van het land. Deze zijn aangesloten bij een overkoepelend orgaan, te weten Stichting Urgente Noden (SUN). Deze fondsen bieden vergelijkbare dienstverlening aan als Stichting Noodfonds. Daarbij zijn enkele fondsen die ook onderzoek hebben laten doen naar het effect/nut (of de wenselijkheid) van de dienstverlening.

Uit de verkenning naar het nut van het FBNA komt naar voren dat financiële noodhulp nodig is en dat er tevredenheid heerst doordat medewerkers snel handelen en over veel kennis beschikken. Dit komt ten goede aan de financiële noodsituaties die er zijn. Tegelijkertijd is er ook sprake van onvrede over de eenzijdigheid en kortstondigheid van noodhulp en het tekort aan commitment om mensen structureel te helpen. Daarmee wordt bedoeld dat het beter is dat cliënten een langere tijd begeleid worden om te voorkomen dat korte interventies slechts voor kortetermijnoplossingen zorgen. (FBNA, 2012)

Uit het onderzoek van SUN Friesland is gebleken dat hun dienstverlening verschillende effecten heeft gehad voor de cliënten. Naast het oplossen van de financiële noodsituatie heeft de gift van SUN ervoor gezorgd dat de cliënten opnieuw rust en stabiliteit in hun leven kregen, daarnaast kregen zij een gevoel van erkenning. Ook bleek de dienstverlening een omslagpunt te zijn in het hulpverleningsplan. De stress die cliënten hadden viel weg en er ontstond weer ruimte om verder te kijken, waardoor ze motivatie kregen om problemen aan te pakken. Dankzij de gift van SUN konden er stappen (vooruit) worden gezet die voorheen niet mogelijk waren en werd voorkomen dat de leefsituatie van de cliënten verslechterde. (SUN, 2011)

Bovenstaande onderzoeken geven weer dat fondsen voor financiële noodsituaties wel degelijk noodzakelijk en nuttig zijn. Het is immers al het laatste redmiddel. De onderzoeken wijzen erop dat de inrichting van het fonds bepaalt of de bijdragen voor structurele oplossingen zorgen en daarmee aan de doelstelling beantwoorden.

§ 2.5. Juridisch kader

Het dagelijks bestuur van de stichting heeft voor het Bureau van Stichting Noodfonds door de jaren heen richtlijnen op- en bijgesteld met betrekking tot aanvragen. Dit bestaat uit de hoofdlijn, voorwaarden om aan te vragen en uit verschillende afwijzingsgronden. Tevens bestaat er een toelichting op het aanvraagformulier met daarin een aantal voorwaarden voor het doen van een aanvraag.

Hoofdlijn

Stichting Noodfonds Zwolle e.o. kan in een noodsituatie waarin voorliggende voorzieningen ontbreken of (tijdelijk) onbereikbaar zijn, eenmalig financiële steun verlenen. Een noodsituatie wordt bepaald door:

- acuut karakter (binnen 14 dagen afhandelen), en/of;
- disfunctioneren van de cliënt of stagnatie in het hulpverleningsproces van de aanvragende hulpverlener, en/of;
- escalatie van problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing.

Bij het ontbreken van de noodsituatie kan er wel een voorschot worden verleend onder de voorwaarde van terugbetaling, mits een andere voorziening daardoor bereikbaar wordt. Het Noodfonds mag echter geen voorliggende voorziening worden. Is het Noodfonds niet toereikend dan is de intermediair zelf verantwoordelijk voor het vinden van andere wegen. Het Noodfonds kan wel bemiddelen richting andere fondsen. (Richtlijnen, 2012)

Aanvragen

In de richtlijnen worden de volgende voorwaarden voor intermediairs gehanteerd om aan te kunnen vragen:

- aanvragen kunnen alleen worden ingediend door professionele hulp- en zorgverleners;

- aanvragen kunnen alleen worden ingediend ten behoeve van hun cliënten woonachtig in de gemeenten Zwolle, Kampen, Hattem, Dalfsen, Oldebroek, Zwartewaterland, Olst-Wijhe en Staphorst;
- aanvragen dienen op orde te zijn. Dat houdt in dat een aanvraag is voorzien van goed onderbouwde argumenten, inzicht in de financiële positie van de cliënt en administratieve informatie. (Richtlijnen, 2012)

Afwijzingsgronden

Het Noodfonds geeft geen steun bij aanvragen voor:

- a. uitgaven die het gevolg zijn van overheidsbeslissingen;
- b. kosten van niet-erkende of alternatieve medische behandelingen;
- c. kinderopvang;
- d. DNA-onderzoek in het kader van gezinshereniging;
- e. het dragen van financiële gevolgen van een gebrek aan afstemming tussen instellingen;
- f. periodieke uitkeringen voor levensonderhoud;
- g. de betaling van schulden (die betrekking hebben op de vaste lasten), tenzij deze een schuldregeling belemmeren of anderzijds een grote belemmering vormen voor verdere hulpverlening, maar niet vaker dan eens per 10 jaar. Eén en ander ter beoordeling aan het Bureau;
- h. personen die illegaal in Nederland verblijven worden niet in behandeling genomen, tenzij het om kosten voor kinderen gaat;
- i. auto's voor personen met een fysieke beperking worden in principe niet toegekend, tenzij... één en ander ter beoordeling aan het Bureau;
- j. begrafeniskosten, tenzij... één en ander ter beoordeling aan het Bureau;
- k. bijdragen voor reizen, tenzij... één en ander ter beoordeling aan het Bureau;
- l. reiskosten bij overlijden van familie in het buitenland;
- m. de betaling van kosten van adoptie;
- n. kosten in verband met studie aan niet-erkende onderwijsinstellingen;
- o. legeskosten in verband met verblijfsvergunningen;
- p. achterstanden in premiebetaling van ziektekostenverzekeringen zodat iemand weer opnieuw verzekerd kan worden;
- q. kosten van een ID-kaart als er geen acuut probleem is. Het niet kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting is op zich geen reden om een bijdrage te verlenen.

Bij aanvragen voor inrichtingskosten worden globaal genomen de Nibudnormen of de richtprijzen van de consumentenbond gehanteerd (beste prijs/kwaliteitsverhouding). (Richtlijnen, 2012)

Onderstaand een eenvoudig voorbeeld van een afwijzing op grond van de richtlijnen van Stichting Noodfonds.

Een cliënt heeft een (tijdelijke) verblijfsvergunning gekregen om in Nederland te blijven. Daardoor is hij verplicht in te burgeren. Alleen de cliënt, die als vluchteling naar Nederland is gekomen en al zijn bezittingen in het land van herkomst heeft achtergelaten, heeft geen geld voor de inburgeringcursus en vraagt via een intermediair om hulp. Het Noodfonds verleend in dit geval geen steun omdat het een uitgave is als gevolg van een overheidsbeslissing.

Voorwaarden uit de toelichting op het aanvraagformulier

- De hulp is noodzakelijk of zeer wenselijk.
- Er zijn geen andere voorzieningen mogelijk.
- De cliënt kan redelijkerwijs geen eigen reserves/middelen gebruiken.
- Met de bijdrage is een (structurele) oplossing mogelijk.
- Bij twijfel is er geïnformeerd naar de richtlijnen. (Noodfonds, 2016)

Voor zowel de medewerkers van het Noodfonds als de intermediairs dienen de hoofdlijnen, de afwijzingsgronden en de voorwaarden een sturend kader te vormen voor het al dan niet aanvragen of toekennen van incidentele bijdragen vanuit het Noodfonds.

§ 2.6. Afsluiting hoofdstuk 2

In het voorgaande hoofdstuk heeft u op macro-, meso- en microniveau informatie kunnen opdoen over het kennisgebied en de thematiek van Stichting Noodfonds en over centrale begrippen en relaties daartussen. Zowel de landelijke- als de gemeentelijke materiele nood is beschreven. Daarnaast is het beleid van de organisatie weergegeven en is er kort ingezoomd op de oorzaak van de materiele nood van cliënten. Ook is er ingegaan op vergelijkbare organisaties welke eveneens vergelijkbare onderzoeken hebben uitgevoerd. Deze geven betekenis aan de verwachting voor de uitkomst van dit onderzoek. Tevens vormt het juridisch kader, waarin de richtlijnen van de stichting zijn opgenomen, een leidraad voor de keuze van de onderzoeksmethoden, hetgeen u samen met de verantwoording kunt terugvinden in het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 3

Onderzoeksmethoden

§ 3.1. Methoden en vraagtypes

De probleemstelling, die is voortgevloeid uit de aanleiding en doelstelling, is beantwoord aan de hand van acht verschillende onderzoeksvragen (inclusief sub-vragen). Zowel de probleemstelling als de onderzoeksvragen bestaan uit een aantal verschillende vraagtypes, waar verschillende methoden aan gekoppeld zijn. In paragraaf 3.2. wordt beschreven en gemotiveerd welke keuzes er voor dit onderzoek zijn gemaakt. Naast die keuzes is bepaald of het onderzoek kwalitatief of kwantitatief is.

De data zijn kwalitatief verzameld doordat er nauwelijks met cijfermatige gegevens wordt gewerkt. Het onderzoek is voornamelijk uitgevoerd in het ‘veld’ door middel van verschillende onderzoeksmethoden. Hierbij ging het met name over de ervaring van zowel de medewerkers van Stichting Noodfonds als de intermediairs. Er is waarde gehecht aan de betekenis die zij aan bepaalde punten geven. (Verhoeven, 2011, p. 24-25)

De onderzoeksmethoden die gebruikt zijn om de uiteindelijke probleemstelling te beantwoorden zijn: dossieronderzoek, interviews en enquêtes. In paragraaf 3.2. zal worden toegelicht welke onderzoeksmethoden bij welke onderzoeksvraag zijn gehanteerd.

§ 3.2. Gekozen methode en verantwoording per onderzoeksvraag

Aan de hand van verschillende vraagtypes zijn er voor iedere onderzoeksvraag zorgvuldig onderzoeksmethoden uitgekozen en wordt er beargumenteerd waarom desbetreffende methoden bij de onderzoeksvraag passen en gebruikt zijn. Daarbij wordt beschreven welke onderzoekseenheid is onderzocht, welke eventuele steekproef daarvoor is gebruikt, welke meetinstrumenten zijn toegepast, hoe het veldwerk is verlopen en tot slot welke analysemethoden zijn gehanteerd.

Methode van onderzoek bij onderzoeksvraag 1a

- Welk type cliënten en/of doelgroepen met welke soort problematiek maakten in 2016 gebruik van de hulp van het Noodfonds?

Om inzichtelijk te maken of er wordt bijgedragen aan structurele oplossingen voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan, is het van belang de achtergrond van de populatie, cliënten voor wie een aanvraag in 2016 is gedaan, te kennen om er achter te komen of het haalbaar is dit streven te hanteren. Te verwachten is dat de soort problematiek essentieel is voor de uitkomst van het hulpverleningsproces en daarmee ook voor de effectiviteit. Heeft iemand bijvoorbeeld psychische problematiek, dan heerst de vraag of het mogelijk is om toe te werken naar een structurele oplossing.

Ter oriëntatie op de probleemsituatie zijn daarom aan de hand van dossieronderzoek de onderzoekseenheden ‘type cliënten en/of doelgroepen’ en ‘soort problematiek’ onderzocht en uitgewerkt in het theoretisch kader in paragraaf 2.2. Het dossieronderzoek is gebruikt om feitelijke gegevens en bestaande data te verzamelen. Hiermee is voor deze onderzoeksvraag onder andere nagegaan welke informatie er over het type cliënten en/of doelgroepen en het soort problematiek te vinden is. De beleidsstukken, jaarverslagen, richtlijnen van het bestuur van de stichting en dossiers zijn er voor deze onderzoeksvraag op na geslagen.

Uit de verzamelde informatie zal door middel van een kritische beoordeling een selectie worden gemaakt van de relevante en bruikbare data. Vervolgens zal de informatie overzichtelijk worden verwerkt en vergeleken worden met andere resultaten om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

Methode van onderzoek bij onderzoeksvraag 1b

- Hoeveel aanvragen zijn er in het jaar 2016 daadwerkelijk toegekend door het Noodfonds?

Zoals al eerder benoemd, wordt in dit onderzoek de effectiviteit van de incidentele bijdragen van Stichting Noodfonds gemeten. De incidentele bijdragen worden verstrekt naar aanleiding van toekenningen door de medewerkers van het Noodfonds. Deze zijn gebaseerd op de aanvraag van de intermediair en de overweging van de medewerker op grond van de richtlijnen en de voorwaarden, eventueel in overleg met de intermediair. De aanvragen die in 2016 zijn ingediend, zijn de onderzoekseenheid voor deze onderzoeksvraag met de bijbehorende variabelen: toekenning of afwijzing. Omdat er in de afgelopen 10 jaar honderden aanvragen zijn ingediend, is voor de gehele populatie een clustersteekproef samengesteld. Er is gekozen voor de aanvragen in het jaar 2016 omdat die aanvragen het meest recent zijn. Om de effectiviteit te kunnen meten van de toegekende bijdragen is het van belang te weten hoeveel aanvragen er in het afgelopen kalenderjaar daadwerkelijk zijn toegekend.

Onderzoeksvraag 1b is in het vooronderzoek onderzocht aan de hand van dossieronderzoek. Ieder jaar stelt de stichting voor het bestuur een jaarverslag op waarin onder andere het aantal toekenningen en het aantal afwijzingen zijn opgenomen. Ook voor afgelopen kalenderjaar wordt dit verslag opgesteld en zijn de gegevens met betrekking tot de toekenningen en de afwijzingen bekend. Het aantal aanvragen, het aantal toekenningen en het aantal afwijzingen zijn vergeleken met de cijfers van voorgaande jaren.

Methode van onderzoek bij onderzoeksvraag 2a

- Wat zijn de richtlijnen van Stichting Noodfonds?

De richtlijnen die Stichting Noodfonds hanteert zijn op- en bijgesteld door het dagelijks bestuur van de stichting. Omdat het Noodfonds aan de hand van deze richtlijnen toekenningen of afwijzingen doet op de aanvragen die door intermediairs worden ingediend, is het van belang te weten hoe de richtlijnen er uit zien en wat er in is opgenomen. Daarom zijn de richtlijnen gekozen als onderzoekseenheid voor onderzoeksvraag 2a.

Onderzoeksvraag 2a is in het vooronderzoek onderzocht aan de hand van dossieronderzoek. De richtlijnen die anno 2017 worden gehanteerd en onder andere bestaan uit de variabelen: hoofdlijnen en afwijzingsgronden, zijn voor dit onderzoek opgenomen in het juridische kader, paragraaf 2.5. De richtlijnen vormen de basis voor de beoordeling van zowel de intermediair als de medewerker. Daarom zijn ze ingezet voor de meting en de beantwoording van onderzoeksvraag 3 en 6 door ze te toetsen aan de mening en de ervaring van intermediairs en medewerkers.

Methode van onderzoek bij onderzoeksvraag 2b

- Wat zijn de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een toekenning van het Noodfonds?

De voorwaarden die Stichting Noodfonds hanteert om in aanmerking te komen voor een toekenning, tevens de onderzoekseenheid voor deze onderzoeksvraag, zijn deels opgenomen in de richtlijnen van het dagelijks bestuur onder het kopje hoofdlijnen en deels in de toelichting op het aanvraagformulier dat te vinden is op de website van Stichting Noodfonds Zwolle e.o. Omdat het Noodfonds, onder andere aan de hand van de voorwaarden, aanvragen die door intermediairs worden ingediend wel of niet honoreert, is het van belang te weten wat de voorwaarden zijn om in aanmerking te komen voor een toekenning. De kennis met betrekking tot de voorwaarden van het Noodfonds zijn tevens gebruikt voor de meting en de beantwoording van onderzoeksvraag 6 door ze te toetsen aan de mening en de ervaring van intermediairs.

In het vooronderzoek is onderzoeksvraag 2b onderzocht aan de hand van dossieronderzoek. De voorwaarden die in de richtlijnen en de toelichting op het aanvraagformulier beschreven staan, zijn voor dit onderzoek opgenomen in het juridische kader, paragraaf 2.5. De voorwaarden zijn in paragraaf 4.4. eveneens overzichtelijk in één tabel gezet.

Methode van onderzoek bij onderzoeksvraag 3

- Zijn de gestelde richtlijnen voor de medewerkers van het Noodfonds voldoende sturend om tot een juiste afweging voor een toekenning te komen?

De manier van beoordelen van zowel de intermediairs als de medewerkers van het Noodfonds dient onder de loep genomen te worden, om te kunnen meten in hoeverre er wordt bijgedragen aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan. Bij de derde onderzoeksvraag komt de beoordeling van de medewerkers in verhouding tot de richtlijnen aan bod. De medewerkers vormen de onderzoekseenheid voor deze onderzoeksvraag.

Om deze onderzoeksvraag te onderzoeken zijn allereerst de 48 aanvraagdossiers die in 2016 niet zijn toegekend door de medewerkers, door middel van dossieronderzoek, bestudeerd om te achterhalen of de reden van afwijzing overeenkomt met de richtlijnen. De richtlijnen van het Noodfonds zijn negatief gesteld, waardoor de afwijzingen naast de afwijzingsgronden konden worden gelegd en vergeleken. Hieruit is gebleken of de medewerkers de afwijzingen hebben kunnen doen aan de hand van de richtlijnen en of deze voor hen sturend lijken te zijn.

Naast het dossieronderzoek is de derde onderzoeksvraag door middel van interviews onder twee medewerkers, dat wil zeggen het bureauhoofd en diens waarnemer, onderzocht aan de hand van twee items. De onderzoeksvraag is geoperationaliseerd door aan de medewerkers een oordeel te vragen omtrent de opbouw van de richtlijnen en de benutting daarvan. Op deze manier wordt onderzocht in hoeverre de richtlijnen een voldoende adequaat kader vormen, in hoeverre deze sturend zijn, in hoeverre de medewerkers van het Noodfonds de discretionaire ruimte binnen de richtlijnen benutten en of de medewerkers zelf aanvullingen hebben op de richtlijnen. De resultaten die voortkomen uit het interview omvatten naar verwachting voldoende informatie voor de beantwoording van de onderzoeksvraag.

Voor het meewerken aan de interviews zijn de medewerkers persoonlijk benaderd. Een interview is een vraaggesprek waarin de beleving van de geïnterviewde(n) voorop staat en

heeft als doel om informatie te verzamelen over een bepaald onderwerp. (Verhoeven, 2011, p. 124) Omdat de derde onderzoeksvraag gericht is op een relatief kleine doelgroep is hier gekozen voor de onderzoeksmethode interview. Relevant is of de medewerkers de afwijzing of toekenning konden doen op grond van de richtlijnen. Doordat er verschillende componenten onderzocht worden binnen deze onderzoeksvraag, is er gekozen voor het halfgestructureerde interview. Bij dit type interview is er zowel een vragenlijst als ruimte voor eigen inbreng van de respondent. (Verhoeven, 2011, p. 126) De face-to-face interviews zijn getranscribeerd, omgezet in een tabel en per onderwerp zijn de belangrijkste bevindingen beschreven en geïnterpreteerd.

Methode van onderzoek bij onderzoeksvraag 4

- Heeft de toekenning van het Noodfonds geleid tot een effectieve oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan?

Met bovenstaande onderzoeksvraag is gemeten of de bijdrage vanuit het Noodfonds ook daadwerkelijk voor een effectieve oplossing zorgt en of er een feitelijke verandering is opgetreden. De financiële incidentele bijdragen, tevens de onderzoekseenheid, die door de medewerkers van het Noodfonds worden toegekend, verschillen van elkaar in hoogte en doel. Echter, met deze onderzoeksvraag is niet onderzocht wat de verschillen in bijdragen zijn, maar wat het effect van de bijdrage is. Of het nu gaat om € 70,- lege kosten voor een ID-kaart of om € 600,- huur voor voorkoming van huisuitzetting, het gaat om het effect dat is bereikt met het verstrekken van de incidentele bijdrage. Om de onderzoeksvraag te toetsen is deze geoperationaliseerd naar interview- en enquêtevragen aan de hand van de volgende items: het bereikte effect door middel van een nulmeting en een evaluatie van de nulmeting en factoren die van invloed kunnen zijn op de structurele oplossing (de Graauw, 2017). Doordat deze onderzoeksvraag onderzocht is onder de intermediairs, is hiermee indirect ook de ervaring met betrekking tot de incidentele bijdragen, die door de medewerkers van het Noodfonds worden toegekend, gemeten.

De methoden die voor de vierde onderzoeksvraag zijn ingezet, zijn het interview en de enquête. Voor het interview zijn zes respondenten geselecteerd op basis van het aantal aanvragen dat zij deden. Drie van hen hadden de meeste aanvragen van 2016 gedaan. De andere drie hadden slechts één aanvraag gedaan welke is toegekend. De respondenten zijn voor het interview telefonisch benaderd. Er is voor half gestructureerde face-to-face interviews gekozen ter voorbereiding op de online enquêtes. De vooraf opgestelde vragen voor de enquête zijn daarom ook in het interview aan de orde gekomen. Tevens is gevraagd of de respondent nog toevoegingen had. Door middel van de interviews is er gedetailleerde kwalitatieve informatie verzameld, welke is getranscribeerd en vervolgens is verwerkt in een tabel waarbij per vraag de belangrijkste bevindingen zijn beschreven.

Er is voor de enquête, een gestructureerde dataverzamelmethode, gekozen omdat de doelgroep van intermediairs relatief groot is. De doelgroep bestaat uit meer dan 25 aanvragende instanties en diverse onderafdelingen, met ieder een x-aantal intermediairs. Om te bepalen wie er deel zou nemen aan de enquête is allereerst in het registratiesysteem uitgezocht welke intermediairs aanvragen indienen. Omdat er door de jaren heen enorm veel aanvragen zijn gedaan, is uit die groep personen een clustersteekproef samengesteld. Er is gekozen voor de intermediairs die in het jaar 2016 een aanvraag hebben ingediend omdat die aanvragen het meest recent zijn. In dat jaar zijn 283 aanvragen gedaan waarvan er 235 zijn toegekend. De representatieve groep aanvragers is middels een online enquête, waar een aankondiging aan vooraf ging, benaderd. De intermediairs hebben zicht op de problematiek

van de cliënt en kunnen als professional naar verwachting met voldoende afstand objectief bepalen of de problematiek binnen het hulpverleningsplan er daadwerkelijk beter op geworden is. De vragenlijst, die is uitgezet onder de intermediairs, is aan de hand van de resultaten uit de eerste drie interviews gewijzigd. De wijzigingen kwamen voort uit minder belangrijke en/of dubbele informatie waardoor de vragenlijst voor de enquête werd herzien en de validiteit werd verhoogd. De uitkomsten op de vragenlijst van de enquête zijn uitgewerkt in verschillende figuren, geanalyseerd en geïnterpreteerd.

Methode van onderzoek bij onderzoeksvraag 5

- Hoe wordt door een intermediair bepaald of er een aanvraag kan worden ingediend bij het Noodfonds?

Stichting Noodfonds neemt aanvragen van hulp- en dienstverlenende instanties in behandeling. De intermediairs zijn daarmee de klant van het Noodfonds. Zij bepalen of er een aanvraag kan worden ingediend voor een bijdrage vanuit het Noodfonds, waardoor er aan een structurele oplossing binnen het hulpverleningsplan kan worden bijgedragen. Het hulpverleningsplan, dat in fasen verloopt, dient te voorzien in een oplossing van het probleem of de problematiek. Wanneer de bijdrage van het Noodfonds kan bewerkstelligen dat een volgende fase wordt bereikt, draagt het bij aan een structurele oplossing.

Omdat de effectiviteit mede afhankelijk is van de manier van hulpverlenen, is in dit onderzoek onder andere door middel van dossieronderzoek getracht te meten in welke fase de hulpverleningsaanpak zich bevond op het moment van aanvraag, of een dergelijke stap is gezet en of dit door het toedoen van het Noodfonds is bereikt. Echter, er is tijdens het bestuderen van de aanvragen gebleken dat het niet mogelijk was om dit middels dossieronderzoek vast te stellen. De oorzaak hiervoor wordt gegeven in paragraaf 5.4. Om toch antwoord te krijgen op de vraag of de bijdrage van het Noodfonds heeft kunnen bewerkstelligen dat een volgende fase wordt bereikt, de effectiviteit is immers mede afhankelijk van de manier van hulpverlenen, is deze vraag opgenomen in de enquête.

Zoals wordt benoemd is de vijfde onderzoeksvraag mede onderzocht aan de hand van een enquête onder de intermediairs die in 2016 een aanvraag hebben gedaan. Net als bij onderzoeksvraag 4 is er voor de enquête gekozen, omdat de doelgroep die bij deze onderzoeksvraag onderzocht wordt wederom groot is. De doelgroep, tevens de onderzoekseenheid, bestaat namelijk eveneens uit de intermediairs die in het jaar 2016 voor hun cliënten al eens een beroep hebben gedaan op een bijdrage vanuit het Noodfonds. Hiervoor wordt gekozen omdat de aanvragen van deze intermediairs vrij recent zijn en dit daardoor naar verwachting de meest betrouwbare informatie oplevert.

De vraagstelling staat bij een enquête van tevoren vast in een vragenlijst en er wordt maximaal een klein aantal antwoordmogelijkheden gegeven waaruit de ondervraagde kan kiezen. De onderzoeksvraag is geoperationaliseerd naar enquêtevragen aan de hand van de volgende items: De werkwijze voorafgaand aan de aanvraag (het in kaart brengen van de problematiek, het onderzoeken van het knelpunt en het aansluiten op de voorwaarden van het Noodfonds) en de invloed van de ervaring van de intermediair op de beoordeling tot het doen van een aanvraag. Op deze manier is achterhaald hoe intermediairs bepalen of er een aanvraag kan worden ingediend voor een bijdrage vanuit het Noodfonds en of dit bijdraagt aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan.

Alle intermediairs die in 2016 een aanvraag indienden zijn per mail benaderd om mee te werken aan de online enquête. Hier ging een aankondiging aan vooraf. Tevens werd er halverwege de verloop datum van de enquête een herinnering gestuurd. De uitkomsten van de enquête zijn uitgewerkt in verschillende figuren, geanalyseerd door te vergelijken en geïnterpreteerd.

Methode van onderzoek bij onderzoeksvraag 6

- In hoeverre zijn de doelstelling en de daarmee samenhangende richtlijnen van het Noodfonds voor een intermediair voldoende duidelijk en sturend op een effectieve aanvraag voor een incidentele bijdrage?

Met de zesde en tevens laatste onderzoeksvraag, is onder meer onderzocht in hoeverre de richtlijnen een voldoende adequaat kader vormen voor de intermediairs en in hoeverre deze sturend zijn. De intermediairs zijn de onderzoekseenheid voor onderzoeksvraag 6. Het Noodfonds wil effectieve dienstverlening leveren via de intermediairs en daarom is het van belang te meten hoe dit vanuit het oogpunt van de intermediairs wordt ervaren. Bovendien wil het Noodfonds zo veel mogelijk voorkomen dat intermediairs een willekeurige aanvraag doen bij de stichting in het kader van ‘niet geschoten, altijd mis’. Daarom is het voor het Noodfonds van belang te onderzoeken waar een intermediair zich in haar aanvraag door laten leiden (voorwaarden) en of de richtlijnen sturend zijn in de keuze om de aanvraag te doen. Deze twee items zijn gebruikt om de onderzoeksvraag te operationaliseren en daarmee te komen tot een allesomvattende vragenlijst.

De zesde onderzoeksvraag is onderzocht aan de hand van de onderzoeksmethoden interview en enquête. Het interview is, net als bij onderzoeksvraag 4, gekozen ter voorbereiding op de enquête en hierbij is dezelfde werkwijze gehanteerd. Voor de enquête is gekozen omdat hiermee een grote groep bereikt kan worden en er daardoor een grote dataset ontstaat die de representativiteit van deze onderzoeksvraag vergroot. De enquête is uitgezet bij dezelfde groep als bij onderzoeksvraag 4 en 5 omdat die intermediairs naar verwachting het beste te bereiken zijn en de aanvragen recent zijn wat de betrouwbaarheid vergroot. De kwalitatieve gegevens die uit de enquête naar voren zijn gekomen, geven een volledig beeld met betrekking tot de doelstelling en richtlijnen waaraan de mening en ervaring van de intermediair is getoetst. Via een enquête kan in een vaste structuur van vraagstelling worden voorzien, waarbij maximale objectiviteit is geborgd, doordat er geen vraagsturing is. Dit is van belang, omdat een zekere mate van beleving van de intermediair een rol kan spelen. (Verhoeven, 2011)

Naast de enquêtes is ervoor gekozen om zes interviews af te nemen om te achterhalen of de kennis van de intermediairs met betrekking tot de richtlijnen er toe doet. Er zijn drie interviews afgenomen bij intermediairs die veel aanvragen hebben gedaan in het jaar 2016. Naar verwachting kennen diegenen, door het relatief intensieve gebruik, de achtergronden en werkwijze van het Noodfonds goed. Die drie interviews zijn afgezet tegen drie interviews van kleinere aanvragers, om te onderzoeken of er verschil is op te merken in de effectiviteit. De afgenomen interviews zijn getranscribeerd en vervolgens verwerkt in een tabel waarbij per vraag de belangrijkste bevindingen zijn beschreven.

§ 3.3. Betrouwbaarheid en validiteit

De resultaten van dit onderzoek zijn verzameld aan de hand van drie verschillende onderzoeksmethoden, namelijk: dossieronderzoek, interviews en enquêtes, en worden onder andere gebruikt ter verantwoording aan de samenwerkende partners van de stichting. Het is

daarom van belang dat het onderzoek van goede kwaliteit, herhaalbaar, generaliseerbaar en bruikbaar is. Hieronder wordt toegelicht en gemotiveerd in welke mate dit onderzoek betrouwbaar en valide zal zijn.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid heeft te maken met de stabiliteit van het onderzoeksresultaat. Het heeft betrekking op de herhaalbaarheid of reproduceerbaarheid van de gegevens en dient daarom vrij te zijn van toevallige meetfouten. Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek zoveel mogelijk te waarborgen is er voor onderzoeksvraag 4, 5 en 6 onder andere op basis van een clustersteekproef gekozen voor een groep intermediairs die in 2016 al eens een aanvraag bij het Noodfonds hebben ingediend. Deze clustersteekproef is benaderd voor het meewerken aan de interviews en de enquêtes. Alle enquête- en interviewvragen zijn zorgvuldig voorbereid en gecontroleerd zodat werd voorkomen dat er toevallige fouten in de opzet en uitvoering zouden zijn. Alle vragen zijn zo eenvoudig en eenduidig mogelijk opgesteld. Dit zorgt ervoor dat de vragen door de respondenten slechts op één manier te interpreteren zijn. Daarnaast is gepoogd de vragenlijst voor de drie verschillende onderzoeksvragen, niet langer dan 10 minuten te maken zodat de respondenten hun aandacht er goed bij kunnen houden. (Universiteit Utrecht, 2015)

De enquêtes zijn per e-mail naar de clustersteekproef intermediairs toegestuurd. Hierbij was het risico op non-respons aanwezig en dat kan de representativiteit van het onderzoek beïnvloeden. Te verwachten was dat 20-30% van de ontvangers de online enquête daadwerkelijk zal invullen. (SurveyMonkey, 2017) Dat zou betekenen dat van de 160 verschillende intermediairs er 32 tot 48 zouden reageren. Om voldoende respons op de enquête te krijgen zijn verschillende acties ondernomen. Vanaf het moment van toewijzing van de onderzoeksopdracht hebben de medewerkers van het Noodfonds in de automatische handtekening van hun mail aangekondigd dat er een onderzoek zou gaan plaats vinden met de vraag of de intermediairs, mochten ze daarvoor benaderd worden, ook willen mee werken aan het onderzoek. Vervolgens is er twee weken voordat de enquête online werd verstuurd een aankondiging verzonden naar alle intermediairs die in 2016 een aanvraag hebben gedaan. Tot slot is er halverwege de verloopdatum van de enquête een herinnering verstuurd.

Ook de data die is verzameld door middel van interviews dient zo betrouwbaar mogelijk te zijn. De interviewer is zelf het meetinstrument en heeft daarom voorafgaand aan het interview meningen en gevoelens geëxpliciteerd en opgeschreven, waardoor er bewustwording werd gecreëerd en meningen en gevoelens konden worden gecontroleerd tijdens de afname van het interview. Dit komt de betrouwbaarheid van de gegevens ten goede. Daarnaast is opnameapparatuur een belangrijk hulpmiddel dat is gebruikt om de betrouwbaarheid van de interviews te verhogen. De controle op de kwaliteit van een interview is daardoor achteraf maximaal. Tevens werd ieder interview afgenomen op een rustige plek waardoor er zo min mogelijk ruis ontstond wat de betrouwbaarheid van het interview vergrootte. (Noordhoff Uitgevers, z.d., p. 25-26)

Zoals beschreven is een groot deel van dit onderzoek gedaan aan de hand van interviews en enquêtes welke betrekking hebben op aanvragen die in het verleden zijn gedaan. Doordat er tijd is verstreken tussen de toekenningen en de interviews en/of enquêtes ontstaat het risico dat informatie niet meer paraat is en dit komt de betrouwbaarheid niet ten goede. Om de betrouwbaarheid toch zoveel mogelijk te waarborgen is er in dit onderzoek voor gekozen om slechts de aanvragen die in het kalenderjaar 2016 zijn gedaan te onderzoeken. Dit zijn de meest recente aanvragen en leveren naar verwachting de meest betrouwbare informatie op.

Validiteit

De validiteit wordt gewaarborgd wanneer het meetinstrument meet wat het zou moeten meten en wanneer het onderzoek vrij is van systematische fouten. Er zijn verschillende vormen van validiteit te onderscheiden, waaronder interne en externe validiteit. (Swaen, 2016)

De interne validiteit zegt iets over de kwaliteit van de opzet van een onderzoek. In dit onderzoek is de interne validiteit gewaarborgd doordat kwalitatieve dataverzamelmethode worden gecombineerd. Er is gebruik gemaakt van triangulatie door de resultaten aan de hand van dossieronderzoek, interviews en enquêtes te verzamelen. Hierdoor is de geldigheid van de onderzoeksresultaten verhoogd. Daarnaast is er door middel van operationalisering bij iedere vraag, van zowel de enquêtes als de interviews, nagegaan waarom deze is (op)gesteld en of de vraag bijdraagt aan het beantwoorden van de onderzoeksvraag. (Swaen, 2016; Universiteit Utrecht, 2015; Verhoeven, 2011, p. 25)

Externe validiteit is de mate waarin de conclusies, die uit de resultaten naar voren komen, te generaliseren zijn naar een grote groep personen of zaken. Hoe hoger de externe validiteit, hoe hoger de kwaliteit van het onderzoek is. Om de externe validiteit te verhogen is er in dit onderzoek naar gestreefd dat de aselecte clustersteekproef met haar kenmerken de juiste afspiegeling vormt van de gehele populatie. (Swaen, 2016; Verhoeven, 2011, p. 168)

§ 3.4. Afsluiting hoofdstuk 3

In het voorgaande hoofdstuk heeft u kunnen lezen wat de achterliggende motivatie achter elke opgestelde onderzoeksvraag is. Tevens is daarin beschreven en verantwoord welke methoden, te noemen: dossieronderzoek, interviews en/of enquêtes, per onderzoeksvraag zijn gekozen. Er is aannemelijk gemaakt waarom de keuze voor die methoden heeft geleid tot betrouwbare en valide onderzoeksresultaten. Tot slot is ook het analysekader inzichtelijk uitgewerkt, wat wordt ingezet in het volgende hoofdstuk, resultaten en analyse.

Hoofdstuk 4

Resultaten & analyse

§ 4.1. Resultaten bij onderzoeksvraag 1a

- Welk type cliënten en/of doelgroepen met welke soort problematiek maakten in 2016 gebruik van de hulp van het Noodfonds?

In het jaarverslag van 2016 van Stichting Noodfonds Zwolle e.o. wordt benoemd welke instanties in 2016 aanvragen hebben ingediend. De aanvragende instanties zijn verwerkt in tabel 1. Tevens is daarin opgenomen hoeveel aanvragen er per instantie in 2016 zijn gedaan en hoeveel daar van zijn toegewezen en afgewezen.

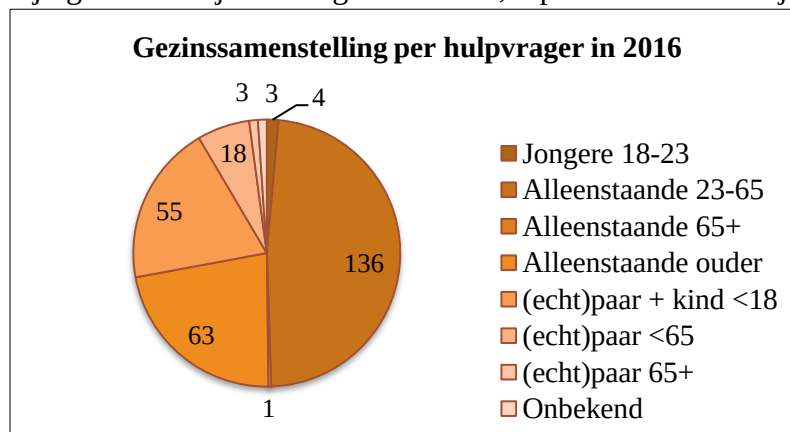
Aanvragende instanties	Aantal aanvragen	Aantal toekenningen	Aantal afwijzingen
Creating Balance	12	9	3
De Trans/Dimence	2	0	2
Diverse bewindvoerdersorganisaties	26	22	4
Diverse thuisadministratie/begeleiding	4	3	1
Frion	2	0	2
Gemeente Kampen	1	0	1
Gemeente Zwolle, Schulddienstverlening	57	55	2
Gemeente Zwolle, Team inkomen	10	10	0
GGD + Icare	7	5	2
Humanitas DMH	4	2	2
JP van de Bent Stichting	3	3	0
Kadera	4	2	2
Leger des Heils	26	22	4
Limor	11	10	1
MEE IJsseloovers	2	1	1
Op Orde (Humanitas + Wijz)	2	1	1
RIBW	6	3	3
Sociale Wijk Teams	25	20	5
Stichting de Kern	42	36	6
Stichting voor elkaar	18	18	0
Tactus	1	1	0
Team Via	5	4	1
Vitree	4	4	0
Vluchtelingenwerk	2	0	2
Overige hulpverleningsorganisaties	7	4	3

Tabel 1: Aanvragende instanties

De instanties die aanvragen bij Stichting Noodfonds indienen, bieden hulp aan cliënten met diverse problematiek, zoals verslavingsproblematiek en psychische problematiek. Enkele aanvragende organisaties werken met een specifieke doelgroep, zoals de grootste aanvrager, afdeling schulddienstverlening, werkt met cliënten met schuldenproblematiek. Andere organisaties werken met doelgroepen met verschillende soorten problematiek. Alle aanvragen bij het Noodfonds werden ingediend omdat er feitelijk geen (toereikende) financiële middelen zijn om het knelpunt binnen het hulpverleningsplan op te lossen. Zoals al eerder werd benoemd, is te verwachten dat de problematiek van de cliënten van invloed kan zijn op het bijdragen aan een structurele oplossing en daarmee op de effectiviteit van het Noodfonds. Uit het dossieronderzoek blijkt dat er een aantal organisaties zijn die wel aanvragen hebben

ingediend, maar waarvoor geen bijdragen zijn verleend. Dit gold voor de Trans, Dimence, Frion, Gemeente Kampen en Vluchtelingenwerk. Zij werken met verstandelijk gehandicapten, geestelijke gezondheidszorg, schuldenproblematiek en vluchtelingenproblematiek. Daarnaast is te zien dat de helft van de aanvragen die gedaan zijn door het RIBW, niet worden toegekend (zie tabel 1). Zij behandelen cliënten met psychische of psychiatrische problematiek (RIBW GO, 2017) Redenen voor de afwijzingen van bovenstaande problematiek waren: overheidsbeslissing, cliënt uit beeld, voldoende eigen middelen, buiten behandelgebied, geen voorliggende voorzieningen, geen nood en incomplete aanvragen (zie bijlage 2).

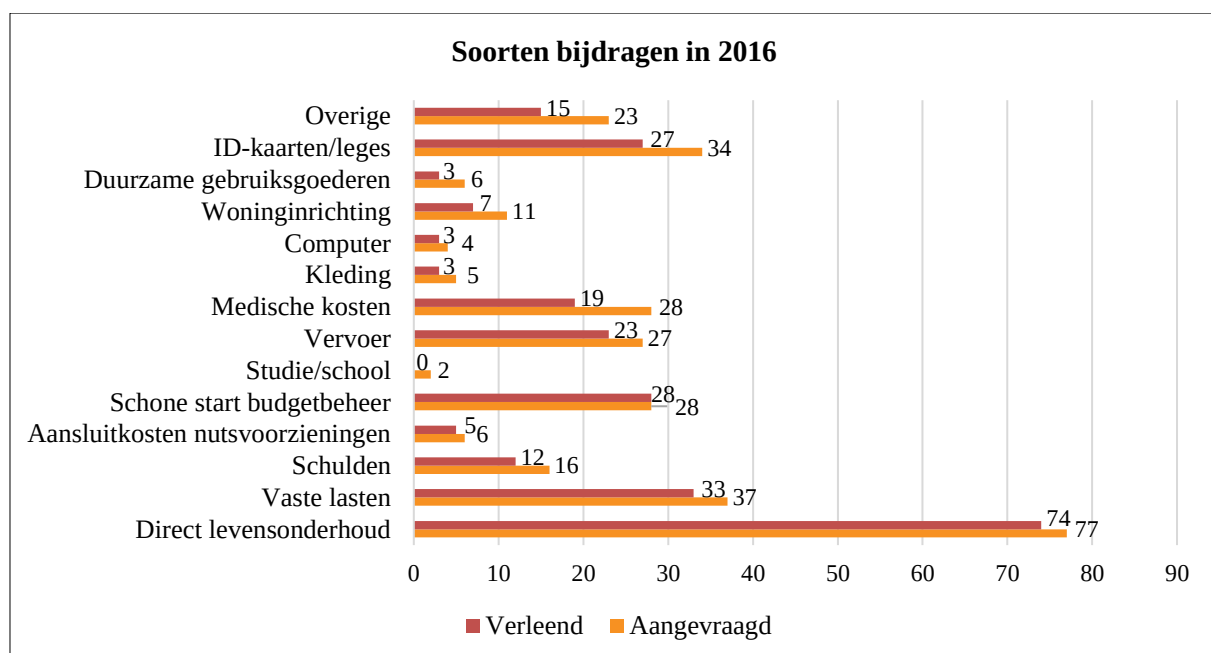
Het type cliënten en/of doelgroepen die via de aanvragende instanties (tabel 1) in 2016 terecht zijn gekomen bij Stichting Noodfonds, lopen uiteen in leeftijd en gezinssamenstelling. Dit



wordt weergegeven in figuur 1. Meer dan de helft van de 283 aanvragen die in 2016 werden ingediend, zijn gedaan voor alleenstaande (ouders). Met 48,06% werden er 136 aanvragen gedaan voor alleenstaanden tussen de 23-65 jaar. Voor alleenstaande ouders lag het aantal aanvragen op 63 met een percentage van 22,26%.

Figuur 1: Doelgroepen

De soorten incidentele bijdragen die naar aanleiding van de aanvragen in 2016 voor de verschillende cliënten en/of doelgroepen met verschillende soorten problematiek worden verleend, zijn weergegeven in figuur 2. Opmerkelijk zijn de vele (verleende) aanvragen voor direct levensonderhoud. Dit zou verklaard kunnen worden doordat hulpverleners de vaste lasten voor hun cliënten willen laten doorlopen om escalatie van financiële problemen (door incasso's etc.) te voorkomen en dus preventief te werk te gaan (Callenbach, 2016).



Figuur 2: Soorten bijdragen

§ 4.2. Resultaten bij onderzoeksvraag 1b

- Hoeveel aanvragen zijn er in het jaar 2016 daadwerkelijk toegekend door het Noodfonds?

Het resultaat voor deze onderzoeksvraag is in het vooronderzoek onderzocht aan de hand van dossieronderzoek. Uit het jaarverslag van 2016 zijn de gegevens met betrekking tot het aantal aanvragen, toekenningen en afwijzingen in tabel 2 verzameld. In verhouding tot het voorgaande jaar zijn er in 2016 6,55% meer aanvragen toegekend. Dit is naar tevredenheid van het Noodfonds omdat de stichting van algemeen nut wil zijn en dit kan bereiken door bijdragen te verlenen. Voor de stichting is het slagingspercentage een graadmeter dat ieder jaar achteraf wordt geëvalueerd aan de hand van een jaarverslag. Er zou gesteld kunnen worden, hoe meer toekenningen, hoe groter het bereik en ook hoe groter het effect. De toename in het aantal toekenningen kan verklaard worden doordat de werkwijze van het Noodfonds ieder jaar meer bekendheid krijgt, wat zou betekenen dat het Noodfonds ook ieder jaar meer bestaansrecht verwerft.

Aanvragen	2016	2015	2014
Totaal aantal aanvragen	283	234	181
Aantal toegekende aanvragen	235	179	164
Aantal afgewezen aanvragen	48	55	17

Tabel 2: Aantal aanvragen

Uit de bovenstaande tabel is ten opzichte van het jaar er voor, ook een wezenlijk verschil in afwijzingen waar te nemen. Zeker in vergelijking tot het aantal aanvragen die zijn gedaan. De stijging van het aantal aanvragen ligt mogelijk in lijn met de stijgende tendens van lokale en landelijke armoedecijfers (Groothedde, 2017; CBS, 2015).

§ 4.3. Resultaten bij onderzoeksvraag 2a

- Wat zijn de richtlijnen van Stichting Noodfonds?

Het dagelijks bestuur van Stichting Noodfonds heeft door de jaren heen richtlijnen op- en bijgesteld om een kader te vormen voor het beslissen op en het afwickelen van aanvragen. Deze bestaan uit de hoofdlijnen, de voorwaarden voor aanvragen, de behandeling van aanvragen plus de besluitvorming en de afhandeling, de financiële afwikkeling van aanvragen, de registratie van aanvragen plus de besluitvorming en de afhandeling en tot slot de afwijzingsgronden.

In de hoofdlijnen wordt beschreven dat het Noodfonds in een noodsituatie waarin voorliggende voorzieningen ontbreken of (tijdelijk) onbereikbaar zijn, eenmalige financiële steun kan verlenen. Tevens wordt daarin toegelicht wanneer er sprake is van een noodsituatie. De hoofdlijnen zijn uitgebreid weergegeven in paragraaf 2.5.

De afwijzingsgronden, welke naast de hoofdlijnen relevant zijn voor onderzoeksvraag 3 en 6, bestaan uit 17 criteria. Daarin wordt opgesomd wanneer het Noodfonds geen financiële steun kan verlenen, zoals voor uitgaven die het gevolg zijn van overheidsbeslissingen. Enkele afwijzingsgronden bevatten een uitzondering welke ter beoordeling ligt aan het Bureau. De afwijzingsgronden zijn uitgebreid beschreven in paragraaf 2.5.

De voorwaarden voor het aanvragen zijn zowel in paragraaf 2.5. als in paragraaf 4.4 uitgewerkt, en worden gehanteerd voor de beantwoording van onderzoeksvraag 2b. De overige delen van de richtlijnen zijn niet bepalend voor dit onderzoek en daarom zijn deze

hierin niet opgenomen. De verwachting is dat de richtlijnen, die de basis vormen voor de beoordeling van de intermediair evenals de beoordeling van de medewerker, invloed hebben op de effectiviteit van het Noodfonds. De richtlijnen van de stichting zijn daarom gebruikt voor de meting en de beantwoording van onderzoeksvraag 3 en 6, waarvan de resultaten zijn uitgewerkt in paragraaf 4.5. en 4.8.

§ 4.4. Resultaten bij onderzoeksvraag 2b

- Wat zijn de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een toekenning van het Noodfonds?

De resultaten voor deze onderzoeksvraag zijn reeds in het vooronderzoek door middel van dossieronderzoek onderzocht. De voorwaarden zijn deels opgenomen in de richtlijnen van Stichting Noodfonds en deels in de toelichting op het aanvraagformulier welke zijn uitgewerkt in de paragraaf 2.5. Tevens zijn alle voorwaarden om in aanmerking te komen voor een toekenning overzichtelijk in tabel 3 verwerkt.

Te verwachten was dat de medewerkers bekend zouden zijn met de voorwaarden en dat het er voor hen niet toe doet waar deze opgenomen zijn. Zij werken immers dagelijks met de voorwaarden. Dit wordt bevestigd vanuit de interviews met de medewerkers van het Noodfonds (zie bijlage 4 en 5). Bovendien komt uit bijlage 2 naar voren dat bijna alle afwijzingen door de medewerkers zijn gedaan op grond van de richtlijnen, waar ook de voorwaarden in zijn opgenomen. Echter, voor de intermediairs zou het verwarrend kunnen zijn dat de voorwaarden niet in één document of op één plaats zijn opgenomen, aldus het bureauhoofd (bijlage 4). Aanvragen kunnen worden afgewezen wanneer deze niet voldoen aan de voorwaarden. Voor de intermediair is het daarom van belang dat zij de voorwaarden van tevoren heeft kunnen vinden en inzien.

Richtlijnen	Toelichting op aanvraagformulier
- Aanvragen kunnen alleen worden ingediend door professionele hulp- en zorgverleners - Aanvragen kunnen alleen worden ingediend ten behoeve van hun cliënten woonachtig in de gemeenten Zwolle, Kampen, Hattem, Dalfsen, Oldebroek, Zwartewaterland, Olst-Wijhe en Staphorst - Aanvragen dienen op orde te zijn. Dat houdt in dat een aanvraag is voorzien van goed onderbouwde argumenten, inzicht in de financiële positie van de cliënt en administratieve informatie	- De hulp is noodzakelijk of zeer wenselijk - Er zijn geen andere voorzieningen mogelijk - De cliënt kan redelijkerwijs geen eigen reserves/middelen gebruiken - Met de bijdrage is een (structurele) oplossing mogelijk - Bij twijfel is er geïnformeerd naar de richtlijnen

Tabel 3: Voorwaarden

§ 4.5. Resultaten bij onderzoeksvraag 3

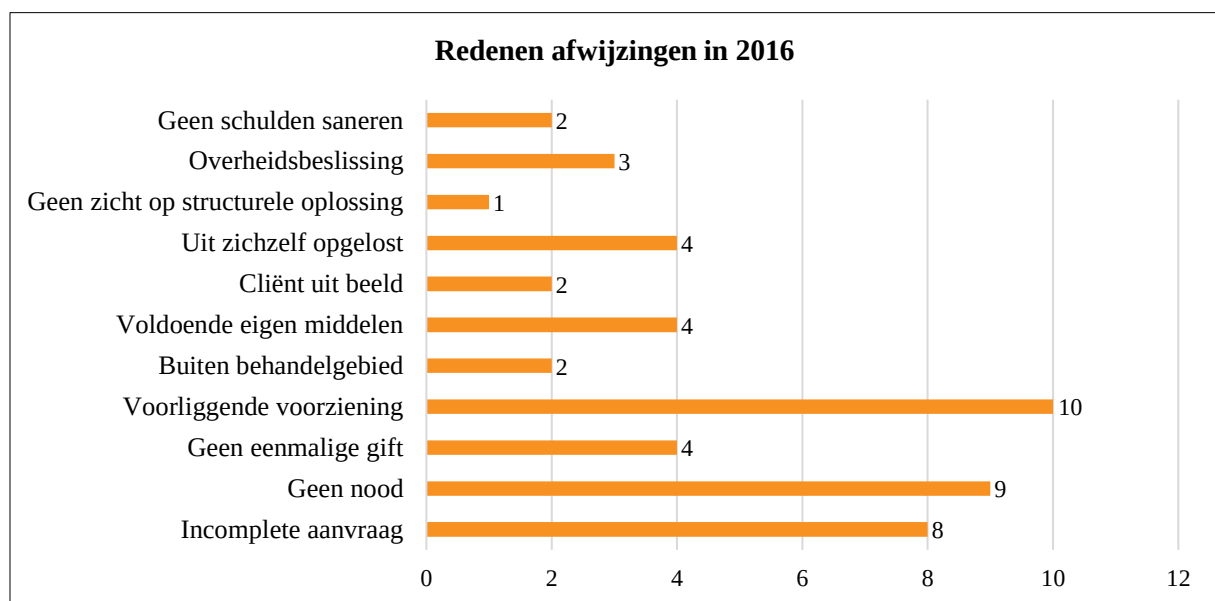
- Zijn de gestelde richtlijnen voor de medewerkers van het Noodfonds voldoende sturend om tot een juiste afweging voor een toekenning te komen?

Om te meten of de richtlijnen voldoende sturend zijn om tot een toewijzing dan wel tot een afwijzing te komen, zijn voor onderzoeksvraag 3 onder andere de afgewezen aanvragen van het jaar 2016, die in overleg met de intermediair worden afgedaan, bestudeerd om na te gaan of de reden van de afwijzing overeenkomt met de richtlijnen.

In figuur 3, gebaseerd op bijlage 2, zijn de redenen plus de aantallen van de 48 afwijzingen weergegeven. Te zien is dat er in 2016 relatief veel aanvragen zijn afgewezen wegens toereikende voorliggende voorzieningen. Dat houdt in dat er nog andere mogelijkheden voor de intermediairs waren om de cliënt te helpen met het knelpunt dat er was. Mogelijke oorzaken hiervoor kunnen zijn dat 1) de intermediair niet bekend was met de richtlijnen van het Noodfonds, het Noodfonds wil namelijk geen voorliggende voorziening zijn, 2) dat de intermediair hier wel bekend mee was maar het Noodfonds als panacee gebruikte omdat hij of zij zelf geen oplossing meer zag, of 3) dat de intermediair zelf niet op de hoogte was van de voorliggende voorziening of de toereikendheid daarvan.

Ook blijkt uit figuur 3 dat er veel afwijzingen zijn omdat er geen nood was en omdat er incomplete aanvragen zijn gedaan. Daarvan kan men zich afvragen in hoeverre die aanvragen dan noodzakelijk waren. De vraag is dan of de intermediair te snel roept dat er nood aan de man is, of dat de beoordelaar de situatie te licht inschat.

Daarnaast komt uit de resultaten in figuur 3 naar voren dat bijna alle afwijzingen, op basis van de beoordeling door de medewerkers van het Noodfonds, zijn gebaseerd op de richtlijnen. De meeste vallen onder de afwijzingsgronden zoals deze ook beschreven staan in paragraaf 2.5. De redenen omtrent de noodzakelijkheid, de voorliggende voorzieningen en de incomplete aanvragen volgen uit de hoofdlijnen. Dat de cliënt uit beeld verdwenen is of dat de situatie zich uit zichzelf heeft opgelost zijn vanzelfsprekende redenen geweest om af te wijzen.



Figuur 3: Redenen afwijzingen

Naast het dossieronderzoek naar de afwijzingen die in 2016 zijn gedaan, zijn de medewerkers van het Noodfonds, dat wil zeggen het bureauhoofd en diens waarnemer, geïnterviewd om deze onderzoeksvraag te beantwoorden. Aan de twee respondenten van die interviews werden vergelijkbare vragen gesteld over het kader en de beoordeling op grond van de richtlijnen. De vooraf opgestelde interviewvragen zijn opgenomen in bijlage 3.

Beide medewerkers geven in het interview, uitgewerkt in bijlagen 4 en 5, aan dat de richtlijnen voor hen een adequaat kader vormen. *“Er wordt duidelijk aangegeven wat wel en wat niet onder de richtlijnen valt”*, aldus de waarnemer van het bureauhoofd. Hierbij wordt overigens aangegeven dat de richtlijnen niet strak afgekaderd zijn wat tevens aansluit op de vervolgvragen of de afwijzingsgronden voldoende sturend zijn en of deze bijdragen aan een

juiste manier van beoordelen. Ook daar werd positief op geantwoord. Het bureauhoofd geeft hier het volgende bij aan:

“Ze zijn voor ons wel sturend omdat wij met het bestuur in overleg zijn en inmiddels weten wat de achterliggende gedachte achter een afwijzingsgrond is.”

en

“Ik vind van wel, maar ik merkte vrij vlot dat het voor de hulpverlener beter werkt als ik ging praten in mogelijkheden, dus als ik het negatieve omkeerde.”

In de afwijzingsgronden komen ‘tenzij-regels’ voor. Op de vraag wat maakt dat de medewerkers de ‘tenzij-regels’ toepassen en daarmee toch over gaan tot een toekenning wordt geantwoord dat het moet voldoen aan de hoofdlijnen. Dat houdt in dat er een intentie moet zijn voor het bijdragen aan een structurele oplossing, voor het verbeteren van het functioneren van de klant of dat het knelpunt acuut dient te zijn.

Uit de interviews blijkt dat de medewerkers de discretionaire ruimte volledig benutten. Dit doen zij onder andere door te sparren met elkaar maar ook door in overleg te gaan met de intermediair. *“Het komt zelden voor dat wij ruggespraak hoeven te houden met het bestuur”*, aldus het bureauhoofd. Mede doordat de richtlijnen een goede handleiding vormen en daarmee als nuttig worden beschouwd.

In de slotvraag van de interviews werd gevraagd of er punten zijn die ontbreken aan de richtlijnen of dat de medewerkers aanvullingen hebben op de richtlijnen. Daar werd nagenoeg hetzelfde op geantwoord. Beiden zijn van mening dat de richtlijnen beter aan mogen sluiten op de actualiteit. De waarnemer van het bureauhoofd geeft daar het volgende voorbeeld bij:

“Een voorbeeld is de wijziging van het ZIN naar de CAK. Als mensen in de zorgpremie erg achterlopen, dan neemt nu het CAK het over. Alleen het CAK int het bedrag achteraf en de zorgverzekeraar vooraf. Dus op het moment dat de cliënt bijna weer ‘schuldenvrij’ overgeheveld kan worden van het CAK naar de zorgverzekeraar, dan moeten cliënten eigenlijk op één moment twee keer premie betalen. Dat geld hebben ze natuurlijk vaak niet en daardoor zouden ze meteen weer op een achterstand komen. Ik vind dat een hiaat in de regeling. Het is dan eigenlijk een regeling van overheidsgronden die niet goed is afgesteld. En dan zouden onze richtlijnen daar soms misschien weer op aangepast kunnen worden.”

§ 4.6. Resultaten bij onderzoeksvraag 4

- Heeft de toekenning van het Noodfonds geleid tot een effectieve oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan?

De resultaten op bovenstaande onderzoeksvraag zijn verkregen aan de hand van interviews en enquêtes die afgenomen zijn bij intermediairs. Aan alle respondenten van de interviews (zie bijlage 7 - 12) zijn vergelijkbare vragen gesteld (zie bijlage 5) waardoor er een duidelijk beeld is ontstaan van de mening van de intermediairs met betrekking tot verschillende componenten die zijn onderzocht. De bevindingen van de zes interviews zijn schematisch uitgewerkt in tabel 5 op de volgende pagina.

	<i>1 toegekende aanvraag</i>	<i>1 toegekende aanvraag</i>	<i>1 toegekende aanvraag</i>	<i>10 toegekende aanvragen</i>	<i>10 toegekende aanvragen</i>	<i>13 toegekende aanvragen</i>
Respondent Vraag	Consulent gemeente Zwolle	Hulpverlener Leger des Heils	Dienst- verlener gemeente Zwolle	Hulpverlener Stichting voor elkaar Zwolle	Sociaal raadvrouw Stichting de Kern	Budget- beheerder gemeente Zwolle
Leefgebied kern van de problematiek	Financiën	Financiën	Gezondheid (lichamelijk functioneren)	Financiën	Financiën	Financiën
Fase	Opbouwfase	Opstartfase	Verkenning- fase	-	-	-
Aanleiding aanvraag	Stagnatie proces	Disfunctio- neren cliënt	Gezondheid kinderen	Instabiele situatie, voorkomen escalatie	Stagnatie hulpverlening, voorkomen escalatie	Voorkomen escalatie
Knelpunt weggenomen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Volgende fase bereikt	Nee, i.v.m. bijkomend probleem	Nee, i.v.m. bijkomend probleem	Ja	Meestal wel, verschilt per situatie	Ja	Niet altijd, wel start voor volgende fase
Bijgedragen aan structurele oplossing	Ja	Nee, want de bijdrage was niet bestemd voor het hoofddoel	Ja	Ja	Niet altijd, i.v.m. geen garantie voor afronding traject	Niet altijd, i.v.m. geen garantie voor afronding traject
Essentieel hulpmiddel	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Meestal wel i.v.m. maatwerk
Tevredenheid	Zeer tevreden	Tevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Tevreden	Zeer tevreden

Tabel 5: Resultaten interviews OZV 4

Naast de interviews, die gehouden zijn om gedetailleerde antwoorden op te vragen, zijn er enquêtes uitgezet onder alle intermediairs die in 2016 een aanvraag voor een bijdrage van het Noodfonds hebben ingediend. In dat jaar werden 283 aanvragen ingediend door 160 verschillende intermediairs. 15 van de 160 intermediairs waren niet meer te bereiken per mail. Van de overige 145 intermediairs hebben er 54 meegewerkt aan het onderzoek door de online enquête in te vullen.

Door meetbaar te maken of een bijdrage tot een effectieve oplossing leidt, zijn er verschillende vragen voorgelegd aan de intermediairs (zie bijlage 13). Daaruit is gebleken wat het bereikte effect is, of het aantal aanvragen, het aantal toekenningen en de problematiek mee speelt in de effectiviteit en wat de ervaring is van de intermediairs met betrekking tot de bijdragen. De resultaten van de enquête zijn door middel van spreadsheets uitgewerkt in bijlage 14.

Te verwachten was dat wanneer de intermediair de aanvraag voor de cliënt indiende conform de richtlijnen, de bijdrage in principe effectief zou moeten zijn omdat deze wordt verstrekt op grond van de aanleiding voor de aanvraag. Uit de online enquête blijkt dat 90,7% van de aanvragen zijn ingediend conform de richtlijnen. Dat wil zeggen dat zij zijn ingediend omdat er een acuut probleem was, het hulpverleningsproces stagneerde, de cliënt disfunctioneerde en/of de problematiek escaleerde door het uitblijven van een (structurele) oplossing. Dit zou betekenen dat in ieder geval 90,7% van de incidentele bijdragen effectief zou zijn.

Om dit te verifiëren is het effect gemeten aan de hand van drie items. Allereerst werd gevraagd of het knelpunt waarvoor de bijdrage is aangevraagd, dankzij de toekenning van het Noodfonds ook is weggenomen. 72,2% van de respondenten heeft daar positief op geantwoord. 22,2% geeft aan dat het knelpunt niet helemaal is weggenomen. De overige 5,6% stelt dat het knelpunt binnen het hulpverleningsplan niet is weggenomen en gaven daar de volgende redenen voor.

- er is geen bijdrage toegekend;
- het was geen knelpunt binnen het hulpverleningsplan.

Ten tweede werd gemeten of de bijdrage van het Noodfonds ervoor gezorgd heeft dat het hulpverleningsplan een volgende fase heeft bereikt. Het bereiken van een volgende fase is immers een stap richting een (structurele) oplossing. Wederom heeft 72,2% hier positief op geantwoord. 18,5% zegt de volgende fase niet helemaal te hebben bereikt en 9,3% geeft aan dat een volgende fase helemaal niet is bereikt. Redenen daarvoor waren:

- de hulp is nog niet afgerond;
- de cliënt is desondanks de bijdrage niet in beweging gekomen;
- er was geen knelpunt binnen het hulpverleningsplan.

Bovengenoemde reden, er was geen knelpunt binnen het hulpverleningsplan, wordt ook als motivatie opgegeven door respondenten van het interview. Het komt voor dat de intermediair samen met de cliënt toe werkt naar een oplossing, maar dat zich er een bijkomend probleem voordoet. Een knelpunt dat buiten het hulpverleningsplan valt. De bijdrage kan er dan wel voor zorgen dat het knelpunt wordt weggenomen, maar niet dat het binnen het hulpverleningsplan wordt weggenomen.

Als derde item, om het effect te meten, is gevraagd aan de respondenten of de bijdrage van het Noodfonds heeft bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek binnen het hulpverleningsplan. De resultaten op deze enquêtevraag zijn weergegeven in figuur 4. Meer dan de helft van de respondenten zegt dat het heeft bijgedragen aan een structurele oplossing.

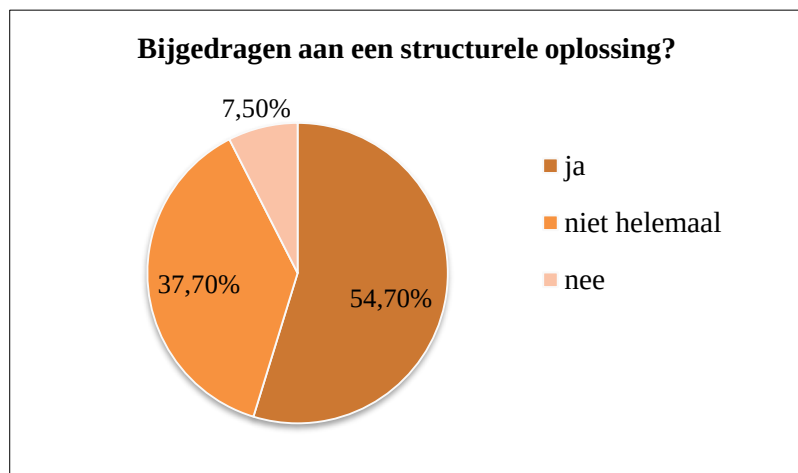
Opvallend is dat ook een groot

deel van de respondenten hier anders over denkt. Daar worden verschillende redenen voor gegeven:

- er was geen knelpunt binnen het hulpverleningsplan;
- het hulpverleningsplan voor de problematiek is nog niet afgerond;
- er spelen meerdere problemen.

Daarbij wordt overigens door één respondent aangegeven dat de bijdrage wel heeft gezorgd voor stabiliteit en de mogelijkheid om een volgende stap te bereiken, zoals in het tweede item ook al naar voren kwam.

De resultaten van verschillende vragen van de enquête, verwerkt in de spreadsheets, zijn met elkaar vergeleken om te bestuderen of de ervaring van de intermediair een rol speelt in de

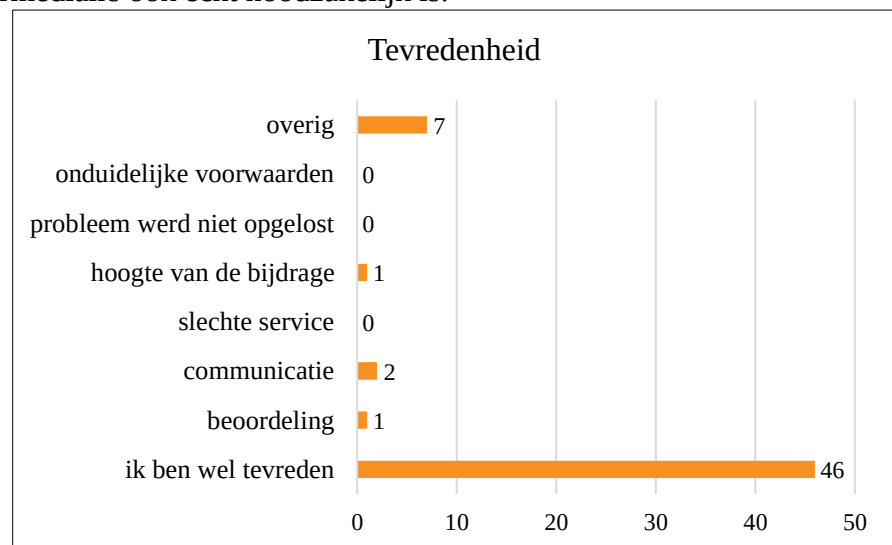


Figuur 4: Bijdrage structurele oplossing

effectiviteit. Uit deze vergelijking en eveneens uit de vergelijking van de interviews, is niet duidelijk naar voren gekomen dat het aantal aanvragen, het aantal toekenningen en de kern van de problematiek van grote invloed zijn op de effectiviteit van de bijdragen. Resultaten van ervaren en minder ervaren aanvragers zijn namelijk niet per definitie verschillend.

De ervaring van de intermediairs met betrekking tot de bijdragen die het Noodfonds verstrekt, is opgesplitst in twee items. Aan de respondenten is gevraagd of de bijdrage een essentieel hulpmiddel is binnen de soms complexe en tijdrovende aanpak van de problematiek van de cliënt. Slechts 7,5% is neutraal of helemaal oneens. Een mogelijke oorzaak daarvoor zou kunnen zijn dat de bijdrage niet is verleend voor een knelpunt binnen het hulpverleningsplan en daardoor ook niet essentieel is voor het hulpverleningsplan, aldus een hulpverlener van het Leger des Heils (zie bijlage 8). De overige 92,5% van de respondenten zijn van mening dat de bijdrage inderdaad een essentieel hulpmiddel is. Dat zegt overigens ook weer iets over het effect dat het Noodfonds bereikt, namelijk dat de bijdragen van de stichting volgens het grootste deel van de intermediairs ook echt noodzakelijk is.

Voor het tweede item waarmee de ervaring is gemeten, werd gevraagd naar de tevredenheid. In figuur 5 is te zien dat een aanzienlijk deel van de intermediairs tevreden is over het Noodfonds. Er zijn een aantal respondenten die over bepaalde punten minder tevreden zijn, te noemen: de beoordeling, de communicatie, de hoogte van de bijdrage en overige redenen. De respondenten die overig hebben gekozen gaven aan niet tevreden te zijn wegens:



Figuur 5: Tevredenheid

en overige redenen. De respondenten die overig hebben gekozen gaven aan niet tevreden te zijn wegens:

- de hoeveelheid gevraagde bewijsstukken;
- tijdrovend;
- te veel mee denken van beoordelaars;
- samenwerking van het Noodfonds met andere instanties.

Ook de tevredenheid geeft, net als de noodzakelijkheid, een effect weer van wat het Noodfonds bereikt middels het verstrekken van de incidentele bijdrage.

§ 4.7. Resultaten bij onderzoeksvraag 5

- Hoe wordt door een intermediair bepaald of er een aanvraag kan worden ingediend bij het Noodfonds?

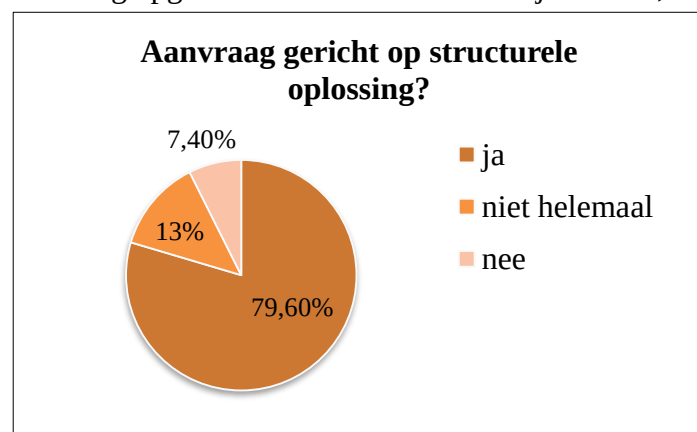
De uitkomsten van deze onderzoeksvraag zijn onderzocht aan de hand van dossieronderzoek en enquêtes onder intermediairs. Uit het dossieronderzoek is naar voren gekomen dat, uit de aanvragen die zijn ingediend, niet eenduidig is vast te stellen in welke fase het hulpverleningsplan zich op het moment van aanvragen bevond en hierdoor zijn daar geen resultaten uit naar voren gekomen. De oorzaak hiervoor wordt gegeven in paragraaf 5.4. Om

toch antwoord te krijgen op de vraag of de bijdrage van het Noodfonds heeft kunnen bewerkstelligen dat een volgende fase wordt bereikt, de effectiviteit is immers mede afhankelijk van de manier van hulpverlening, is deze vraag opgenomen in de enquête. Van de 54 respondenten werken er 4 nooit aan de hand van een hulpverleningsplan. 12 respondenten gaven als antwoord zelden of soms, en 38 respondenten gaven aan vaak of altijd te werken aan de hand van een hulpverleningsplan. Het hulpverleningsplan, dat in fasen verloopt, dient te voorzien in een oplossing van het probleem of de problematiek. Wanneer de bijdrage van het Noodfonds teweeg kan brengen dat de intermediair met de cliënt in een volgende fase terecht komt, draagt het bij aan een structurele oplossing. Uit de resultaten van de 50 respondenten die zelden tot altijd aan de hand van een hulpverleningsplan werken, blijkt dat 72% ook daadwerkelijk meent in een volgende fase te zijn beland. 10% geeft aan dat een volgende fase niet is bereikt. Redenen daarvoor zijn weergegeven bij de resultaten van onderzoeksvraag 4 in paragraaf 4.6.

Op basis van de overige 10 enquêtevragen voor onderzoeksvraag 5 hebben de 54 respondenten inzicht gegeven in wat vooraf gaat aan de totstandkoming van een aanvraag. Dit is belangrijk omdat de manier van hulpverlening bepalend kan zijn voor de effectiviteit van de bijdrage van het Noodfonds. Daarvoor is onderzocht welke aanpak wordt gehanteerd en of de ervaring van de intermediair een rol speelt.

Het Noodfonds wil bijdragen aan een structurele oplossing. Daarom is het van belang dat de hele situatie in beeld is en er een intentie is tot herstel van het probleem of de problematiek. 72,2% van de intermediairs had de gehele problematiek van de cliënt in kaart. Bij de resterende 27,8% was dit niet helemaal of helemaal niet het geval. Dit zou verklaard kunnen worden doordat kortdurende hulp wordt geboden, waarbij zich direct een incidenteel probleem voor doet en er geen tijd is om de gehele problematiek van de cliënt in kaart te brengen. Het knelpunt waarvoor een bijdrage vervolgens wordt aangevraagd wordt slechts door 1,9% nooit onderzocht. De overige 98,1% onderzoekt dit voorafgaand aan de aanvraag vaak tot altijd. Bij 66,7% was de visie van de intermediair de doorslaggevende factor om een aanvraag in te dienen. 33,3% van de respondenten geeft aan dat de aanvraag meer gericht was op de vraag (wens) van de cliënt. Het lijkt erop dat de intermediair dan niet degene is die bepaald of er een aanvraag wordt ingediend. Een ondoordachte aanvraag kan van invloed zijn op de effectiviteit van de bijdrage.

Voordat de aanvraag wordt ingediend, heeft de intermediair de mogelijkheid om de checklist, ook wel de toelichting op het aanvraagformulier, te raadplegen. Daarin worden een aantal voorwaarden voor het indienen van een aanvraag opgesomd. Uit de resultaten blijkt dat 51,9% de checklist voorafgaand aan de aanvraag heeft geraadpleegd. Opvallend is dat 18,5% niet op de hoogte is van het bestaan van de checklist en daardoor wellicht ook niet bekend is met het feit dat de aanvraag gericht dient te zijn op een structurele oplossing. Zoals te zien in figuur 6 streefde 20,4% van de respondenten daar niet (helemaal) naar. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de effectiviteit van de bijdrage.



Figuur 6: Gericht op een structurele oplossing

Volgens 55,6% van de respondenten waren er geen voorliggende voorzieningen om het knelpunt op te lossen. Ook blijkt uit die resultaten dat 22,2% niet zeker was of er mogelijk voorliggende voorzieningen waren. De overige 22,2% geeft aan dat er wel een voorliggende voorziening was maar dat deze niet tijdig beschikbaar was. Naast de voorliggende voorzieningen dienen de intermediairs te onderzoeken of er redelijkerwijs eigen reserves/middelen van de cliënt waren om het knelpunt op te lossen. 94,4% geeft aan dat deze er niet waren. 1,9% beweert dat deze er wel waren, maar niet tijdig beschikbaar. 1,9% zegt dit niet zeker te weten en de overige 1,9% geeft aan dat er wel eigen reserves/middelen waren. Het is voor het Noodfonds van belang dat een intermediair bovenstaande voorwaarden goed onderzoekt omdat zij degene zijn die de cliënt in beeld hebben en hier het beste een inschatting van kunnen maken. In paragraaf 5.3. volgt een concrete aanbeveling voor het Noodfonds om hiervoor, op een zo efficiënt mogelijke wijze, zorg te dragen. Ook de inschatting kan van invloed zijn op de effectiviteit van de bijdragen van het Noodfonds. Overigens is uit de vergelijking van resultaten uit de enquête niet duidelijk naar voren gekomen dat de ervaring van de intermediair van grote invloed is op de manier van beoordelen om te komen tot een aanvraag en daarmee ook niet op de effectiviteit van de bijdrage van het Noodfonds. Er zijn namelijk geen grote verschillen waarneembaar.

§ 4.8. Resultaten bij onderzoeksvraag 6

- In hoeverre zijn de doelstelling en de daarmee samenhangende richtlijnen van het Noodfonds voor een intermediair voldoende duidelijk en sturend op een effectieve aanvraag voor een incidentele bijdrage?

De resultaten op onderzoeksvraag 6 zijn wederom verkregen aan de hand van interviews en enquêtes onder intermediairs. Aan alle respondenten van het interview zijn vergelijkbare vragen gesteld. De bevindingen van 6 interviews zijn schematisch uitgewerkt in tabel 6, welke u kunt vinden op de volgende pagina.

Naast de interviews, die gehouden zijn om gedetailleerde antwoorden op te vragen, zijn de enquêtes uitgezet onder alle 160 intermediairs die in 2016 een aanvraag voor een bijdrage van het Noodfonds hebben ingediend. 54 respondenten hebben gereageerd op vragen met betrekking tot de richtlijnen.

Het Noodfonds wil graag effectief zijn door middel van haar incidentele bijdragen. Mocht het niet komen tot een toekenning waarvoor een bijdrage wordt verleend, dan wordt, zoals in de richtlijnen staat weergegeven, gepoogd om met het advies dat zij geeft ook effectief te zijn. 53,7% van de respondenten kreeg bij een afwijzing een advies van het Noodfonds mee. Een kleine minderheid kreeg dit niet. Van diegenen die wel een advies kregen, geeft 75,9% aan dat deze helpend was bij een oplossing. Voor dat deel van de respondenten lijkt het Noodfonds ook door middel van advisering effectief te zijn. Voor de overige 24,1% gaat dit niet op. In een interview (zie tabel 6) komt naar voren dat een reden daarvoor is dat de intermediair zelf al aan het advies heeft gedacht en dit niet heeft geleid tot een oplossing.

Zoals al eerder benoemd hanteert het Noodfonds een doelstelling, hoofdlijnen, afwijzingsgronden en voorwaarden om de aanvraag van de intermediair te beoordelen. 87% kent de doelstelling dermate goed dat zij dit mee kunnen nemen in hun overweging om een aanvraag te doen. Opvallend is dat slechts twee intermediairs dit niet hebben kunnen doen. De reden hiervoor is geweest dat de intermediairs niet bekend waren met de doelstelling. Dat zou kunnen betekenen dat de doelstelling voor de overige 52 respondenten in ieder geval voldoende duidelijk is. Datzelfde geldt voor de hoofdlijnen. Daar heeft slechts één respondent

ingevuld de hoofdlijnen niet mee te kunnen nemen in de overweging om een aanvraag te doen en twee respondenten gaven als antwoord: niet helemaal. 94,4% was hier wel mee bekend en heeft daar zijn of haar voordeel mee kunnen doen.

	<i>1 toegekende aanvraag</i>	<i>1 toegekende aanvraag</i>	<i>1 toegekende aanvraag</i>	<i>10 toegekende aanvragen</i>	<i>10 toegekende aanvragen</i>	<i>13 toegekende aanvragen</i>
Respondent Vraag	Consulent gemeente Zwolle	Hulpverlener Leger des Heils	Dienst- verlener gemeente Zwolle	Hulpverlener Stichting voor elkaar Zwolle	Sociaal raadvrouw Stichting de Kern	Budget- beheerder gemeente Zwolle
Aanleiding aanvraag	Stagnatie proces	Disfunctio- neren cliënt	Gezondheid kinderen	Stabiliseren situatie, voorkomen escalatie	Stagnatie hulpverlening, voorkomen escalatie	Voorkomen escalatie
Advies ontvangen na afwijzing	-	-	-	Onbekend	Ja, er wordt goed meegedacht	Ja, andere opties geopperd
Advies helpend bij oplossing	-	-	-	Ja, tips zijn welkom	Nee, zelf al aan gedacht	Ja, slagingskans werd vergroot
Doelstelling overwogen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Hoofdlijnen overwogen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Afwijzings- gronden	Niet bekend, maar niet publiceren want aanvragen kan in overleg	Niet bekend, maar niet publiceren want hoofdlijnen zijn voldoende	Redelijk bekend	Niet bekend, maar niet publiceren want dat creëert een belemmer- ende werking	Redelijk bekend, maar niet publiceren want er is maatwerk nodig	Redelijk bekend, maar niet publiceren want dat creëert een belemmer- ende werking
Noodzakelijk- heid aanvragen	Noodzakelijk	Noodzakelijk	Noodzakelijk	Altijd noodzakelijk	Altijd noodzakelijk	Noodzakelijk
Voorliggende voorzieningen	Alles gecheckt	Alles gecheckt	Alles gecheckt	Alles gecheckt	Niet altijd alles gecheckt i.v.m. tijdsgebrek	Niet altijd alles gecheckt i.v.m. tijdsgebrek
Overleg duidelijk voor mogelijk- heden	Ja, contact is prettig	Ja, contact is prettig	Ja, geeft meer duidelijkheid	Ja, fijne sparring- partner	Niet altijd, soms frustrerend	Ja, meedenkend
Zorgvuldig- heid werkwijze	Ja, uitvoerige aanvraag	Ja	Soms te zorgvuldig door veel heen-en-weer- vragen	Onbelangrijk	Soms te zorgvuldig, twijfel aan professiona- liteit	Ja, integer en empathisch

Tabel 6: Resultaten interviews OZV6

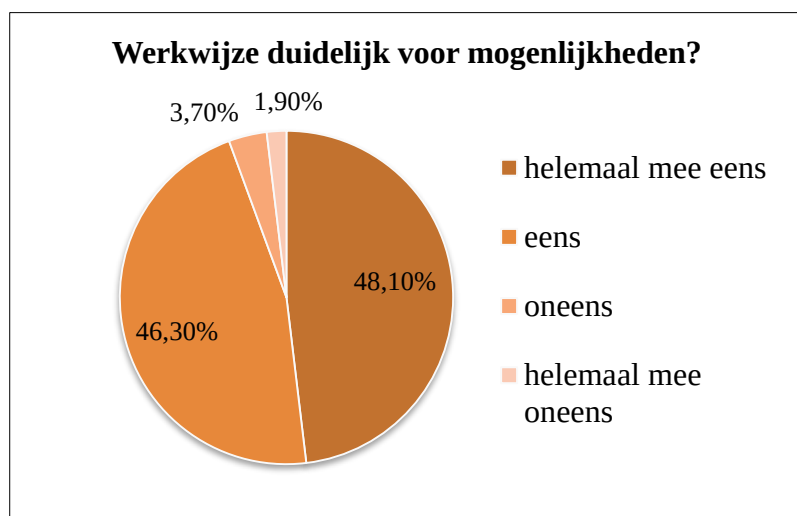
De afwijzingsgronden zijn vergeleken tot de doelstelling en de hoofdlijnen klaarblijkelijk minder bekend. Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan hier bekend tot zeer bekend mee te zijn. 16,7% is hier onbekend tot zeer onbekend mee. Een reden hiervoor kan zijn dat de afwijzingsgronden niet gepubliceerd zijn. In vijf van de zes interviews komt naar voren dat het ook niet de wens van de intermediairs is om dit te publiceren. Voor het beoordelen van de aanvragen is maatwerk nodig. Kennis van de afwijzingsgronden zou voor

de intermediairs alleen maar belemmerend werken, zo stelt ook het bureauhoofd (zie bijlage 4). Dat de afwijzingsgronden die onder de richtlijnen vallen niet bekend zijn, zorgt er wel voor dat deze niet sturend kunnen zijn op een effectieve aanvraag. In tegenstelling tot de afwijzingsgronden kunnen de doelstelling, hoofdlijnen en voorwaarden daar wel toe leiden.

Onder de voorwaarden die het Noodfonds stelt voor het indienen van een aanvraag vallen onder andere de aanleiding tot het doen van de aanvraag, de noodzakelijkheid en het niet kunnen bereiken van voorliggende voorzieningen. 90,7% van de aanvragen zijn gedaan conform de richtlijnen, waarin ook voorwaarden zijn opgenomen. Alle respondenten van het interview geven aan dat hun aanvragen noodzakelijk waren. En uit de enquête blijkt dat de voorliggende voorzieningen niet (tijdig) beschikbaar waren voor 77,8% van de respondenten. Uit bovenstaande drie componenten is af te leiden dat de voorwaarden die in de richtlijnen worden benoemd voor meer dan driekwart van de respondenten voldoende duidelijk en sturend lijken zijn.

De manier van beoordelen is gebaseerd op de richtlijnen en daarom is aan de intermediairs gevraagd of de werkwijze naar hun oordeel bijdraagt aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden van het Noodfonds en tevens of ze daarmee sturend zijn op een effectieve aanvraag. Volgens 51 respondenten van de enquête draagt de werkwijze, die bestaat uit overleg tussen de beoordelaar en de intermediair, bij aan de duidelijkheid omtrent de

mogelijkheden (zie figuur 7). Dit blijkt ook uit 5 van de 6 interviews. Eén van de respondenten van de interviews geeft aan dat het overleg soms ook frustrerend kan zijn doordat het gevoel ontstaat dat er wordt getwijfeld aan de professionaliteit.



Figuur 7: Werkwijze

§ 4.9. Afsluiting hoofdstuk 4

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden is op kwalitatieve wijze (door middel van dossieronderzoek, interviews en enquêtes) data voor acht verschillende onderzoeksvragen verzameld. In het voorgaande hoofdstuk heeft u kunnen lezen wat de uitkomsten op de onderzoeksvragen zijn met betrekking tot de type cliënten en/of doelgroepen, het soort problematiek, de ervaring van de medewerkers omtrent de beoordeling en de ervaring van de intermediairs rondom de aanvraag en de toekenning. De resultaten die hieruit naar voren zijn gekomen, zijn aan elkaar gekoppeld en vervolgens geanalyseerd om een duidelijk beeld gegeven van het onderzoek. De hypothese dat de effectiviteit wordt bepaald door de match van de hulpvraag en het noodhulpaanbod speelde daarbij een belangrijke rol. Bovenstaande heeft geleid tot deelconclusies per onderzoeksvraag, een eindconclusie op de probleemstelling, aanbevelingen voor het Noodfonds en een kritische blik op het onderzoek welke uitgebreid worden beschreven in hoofdstuk 5.

Hoofdstuk 5

Conclusie, aanbevelingen en discussie

§ 5.1. Conclusie per onderzoeksvraag

In deze paragraaf wordt er aan de hand van de geanalyseerde resultaten uit hoofdstuk 4 per onderzoeksvraag een deelconclusie getrokken. Met elkaar geven deze deelconclusies antwoord op de probleemstelling van dit onderzoek. Deze eindconclusie komt aan bod in paragraaf 5.2.

Deelconclusie bij onderzoeksvraag 1a

- Welk type cliënten en/of doelgroepen met welke soort problematiek maakten in 2016 gebruik van de hulp van het Noodfonds?

Een hypothese van dit onderzoek is dat het soort problematiek van cliënten van invloed zou kunnen zijn op de uitkomst van het hulpverleningsproces, namelijk het wel of niet bereiken van een structurele oplossing, en daarmee ook op de effectiviteit. Met andere woorden, is de problematiek van de cliënt te ernstig om überhaupt bij te dragen aan een oplossing of werkt de cliënt bijvoorbeeld niet mee aan het hulpverleningsplan. Derhalve was het van belang te achterhalen welke type cliënten met welke soort problematiek gebruik van het Noodfonds maakt.

Het type cliënten dat in 2016 gebruik maakte van de hulp van het Noodfonds zijn qua leeftijd en gezinssamenstelling weergegeven in figuur 1 van paragraaf 4.1. Het soort problematiek dat zij hebben, loopt uiteen van verslavingsproblematiek tot psychische problematiek tot schuldenproblematiek etc. Enkele aanvragende organisaties, weergegeven in tabel 1 van diezelfde paragraaf, werken met een specifieke doelgroep. Andere organisaties werken met verschillende doelgroepen. Uiteindelijk worden alle aanvragen bij het Noodfonds ingediend omdat er geen (toereikende) financiële middelen zijn om het knelpunt binnen het hulpverleningsplan op te lossen. Uit de populatie van cliënten die via een intermediair een aanvraag bij het Noodfonds hebben ingediend, valt zodanig geen doelgroep met een specifiek probleem af te zonderen, dat hieruit conclusies in het kader van dit onderzoek zijn te trekken.

Na de bovenstaande uitkomst op onderzoeksvraag 1a, is het interessant om te kijken of de uitslag van de deelconclusie verbonden kan worden aan het beantwoorden van de algemene probleemstelling van dit onderzoek. Om dit te meten zijn verschillende resultaten met elkaar vergeleken. Uit de analyse van de resultaten kwam naar voren dat er voor een aantal organisaties, te noemen: de Trans, Dimence, Frion, Gemeente Kampen en Vluchtelingenwerk, geen enkele bijdrage via de intermediair aan de cliënt is verleend. Daarnaast bleek in het geval van de RIBW, maar liefst de helft van de aanvragen te zijn afgewezen. Deze organisaties werken ieder met hun eigen doelgroep. Echter, de argumenten voor de afwijzingen (zie bijlage 2) van bovengenoemde organisaties hadden niet te maken met de reden dat er niet kon worden bijgedragen aan een structurele oplossing.

Ondanks dat het wel aannemelijk blijft dat er niet voor elke problematiek een structurele oplossingen denkbaar is, kan er op basis van dit onderzoek niet worden vastgesteld dat het soort problematiek van de cliënten waarvoor in 2016 een aanvraag is gedaan, invloed heeft op het wel of niet bereiken van een structurele oplossing en daarmee op de effectiviteit van het Noodfonds. De redenen van afwijzing hadden immers niets te maken met de structurele oplossing. In paragraaf 5.3. wordt een aanbeveling geschreven omtrent dit plausibel gegeven.

Deelconclusie bij onderzoeksvraag 1b

- Hoeveel aanvragen zijn er in het jaar 2016 daadwerkelijk toegekend door het Noodfonds?

De resultaten in dit onderzoek tonen aan dat er ten opzichte van het voorgaande jaar meer aanvragen zijn ingediend en dat er relatief gezien ook meer toekenningen zijn gedaan, namelijk 235 (zie tabel 2, paragraaf 4.2.). Dit zegt iets over het bereik van het Noodfonds. De stichting heeft als doelstelling om van algemeen nut te zijn door te voorzien in materiële noden, echter hanteren zij geen norm hiervoor. Door meer organisaties te bereiken, meer aanvragen toe te kennen en dus meer bijdragen te verstrekken, kan vanuit deze onderzoeksvraag worden geconcludeerd dat het effect van Stichting Noodfonds Zwolle en omgeving in dat opzicht toeneemt en dat de genoemde doelstelling van het Noodfonds wordt behaald.

Tevens zegt de toename van het aantal toekenningen in verhouding tot het voorgaande jaar, iets over de manier van beoordelen van de intermediairs of de beoordeling van de medewerkers. Er worden immers meer bijdragen verleend, onder andere doordat er minder redenen zijn gevonden of gegeven om af te wijzen. Op basis van daarvan kan worden gesteld dat het oplopende aantal toekenningen voortkomt uit een meer doeltreffende beoordeling, ofwel door de intermediairs, of wel door de medewerkers van het Noodfonds. Dat wil zeggen dat de werkwijze van de aanvragende intermediair en het bureau de effectiviteit niet in de weg staan.

Deelconclusie bij onderzoeksvraag 2a

- Wat zijn de richtlijnen van Stichting Noodfonds?

Puur op basis van de onderzoeksvraag ‘Wat zijn de richtlijnen van Stichting Noodfonds’ kan geen conclusie worden getrokken. Echter, door de richtlijnen te koppelen aan de beoordeling van de intermediairs tot het komen van een aanvraag, en de beoordeling van de medewerkers tot het toekennen van een aanvraag, kunnen er wel verbanden worden gelegd en conclusies worden getrokken. Deze conclusies komen aan bod in de deelconclusies van onderzoeksvraag 3 en 6 in deze paragraaf.

Deelconclusie bij onderzoeksvraag 2b

- Wat zijn de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een toekenning van het Noodfonds?

Het dagelijks bestuur van het Noodfonds heeft een achttal voorwaarden (tabel 3, paragraaf 4.4.) opgesteld voor de intermediair om in aanmerking te komen voor een toekenning van een incidentele bijdrage aan de cliënt. Deze zijn voor een deel opgenomen in de richtlijnen van Stichting Noodfonds en voor een deel in de toelichting op het aanvraagformulier.

Dat de voorwaarden niet overzichtelijk op één plek zijn gepubliceerd is niet praktisch. Deze conclusie wordt ondersteund door de analyse van de resultaten uit de enquête, waaruit blijkt dat veel intermediairs niet op de hoogte zijn van het bestaan van een checklist die is opgenomen in de toelichting op het aanvraagformulier en waarin een deel van de voorwaarden staan vermeld. Doordat intermediairs hiervan niet op de hoogte zijn kan niet worden verwacht dat de voorwaarden, zoals opgesteld door het Noodfonds, per definitie bijdragen aan een effectieve aanvraag, die eventueel kan leiden tot een structurele oplossing.

Deelconclusie bij onderzoeksvraag 3

- Zijn de gestelde richtlijnen voor de medewerkers van het Noodfonds voldoende sturend om tot een juiste afweging voor een toekenning te komen?

De medewerkers van het Noodfonds, die via interviews zijn betrokken in dit onderzoek, hebben positief gereageerd met betrekking tot de richtlijnen. Dat wil zeggen dat de medewerkers van mening zijn dat de richtlijnen voor hen een adequaat kader vormen en dat deze ondanks de negatief gestelde afwijzingsgronden voldoende sturend voor hen zijn. Ook geven zij te kennen dat de richtlijnen bijdragen aan een juiste manier van beoordelen. Dit laatste komt tevens ook terug in de resultaten van het dossieronderzoek. Daaruit is gebleken dat alle afwijzende beoordelingen door de medewerkers zijn gedaan conform de richtlijnen of doordat de bijdrage logischerwijs niet kon worden toegekend.

Er kan dus geconcludeerd worden dat de richtlijnen, die door het dagelijks bestuur zijn opgesteld, voor de medewerkers van het Noodfonds voldoende sturend zijn om tot een juiste afweging voor een toekenning te komen. Daarmee staat het noodhulpaanbod de effectiviteit van de stichting niet in de weg.

Deelconclusie bij onderzoeksvraag 4

- Heeft de toekenning van het Noodfonds geleid tot een effectieve oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan?

Om vast te kunnen stellen of de toekenning van het Noodfonds heeft geleid tot een effectieve oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan, werd aan de hand van interviews en enquêtes gemeten of de verleende bijdrage werkelijk voor een effectieve oplossing zorgt of niet en of er een feitelijke verandering is opgetreden. Uit deze meting is gebleken dat de knelpunten binnen het hulpverleningsplan voor bijna driekwart van de intermediairs zijn weggenomen. Bovendien geeft het merendeel van de intermediairs aan dat er een feitelijke verandering is opgetreden. Er is namelijk een volgende fase binnen het hulpverleningsplan bereikt en de toekenning heeft daarmee bijgedragen aan een structurele oplossing.

Van tevoren is bepaald dat er sprake is van een effectieve oplossing wanneer het knelpunt binnen het hulpverleningsplan middels de incidentele bijdrage van het Noodfonds weg wordt genomen en intermediairs verder kunnen met de aanpak van de gehele problematiek of anderszins dat cliënten gebruik kunnen maken van reguliere voorzieningen. Zoals genoemd, geeft het merendeel van de intermediairs aan de hand van deze componenten aan dat de toekenning voor hen heeft geleid tot een effectieve oplossing. Hoewel dit positieve conclusies zijn, betekent dit niet dat op basis van deze gegevens kan worden gesteld dat alle bijdragen per definitie voor een effectieve oplossing zorgen.

Daarbij is tevens niet onomstotelijk bewezen dat het aantal aanvragen van de intermediair, het aantal toekenningen dat zij kregen of het soort problematiek van de cliënt, die via een intermediair bij het Noodfonds terecht komt, mee speelt om te komen tot een effectieve oplossing.

Daarmee is de conclusie op deze onderzoeksvraag dat een toekenning van het Noodfonds over het algemeen leidt tot een effectieve oplossing van de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan, maar dat de uitkomsten niet generaliseerbaar zijn naar de gehele populatie, doordat slechts iets meer dan de helft van de steekproef positief antwoordt.

Deelconclusie bij onderzoeksvraag 5

- Hoe wordt door een intermediair bepaald of er een aanvraag kan worden ingediend bij het Noodfonds?

Te verwachten was dat de effectiviteit van het Noodfonds mede afhankelijk zou zijn van de manier van hulpverlening van de intermediairs. Zij hebben tenslotte zicht op de problematiek van de cliënt en bepalen of het noodzakelijk is om een beroep te doen op het Noodfonds. Wanneer de hulpverlening niet effectief is, kan de bijdrage in het kader van het hulpverleningsplan ook niet effectief zijn.

Middels een enquête hebben de intermediairs inzicht gegeven in wat vooraf gaat aan de totstandkoming van een aanvraag. Daaruit is gebleken dat niet iedere organisatie en dus ook niet iedere intermediair werkt volgens dezelfde werkwijze. Door menig intermediair wordt bepaald of er een aanvraag kan worden ingediend bij het Noodfonds op grond van 1) het in kaart brengen van de gehele problematiek, 2) het onderzoeken van het knelpunt, 3) toereikende voorliggende voorzieningen en beschikbare eigen middelen/reserves en 4) de checklist van het Noodfonds. Uiteindelijk was bij het merendeel de eigen visie van de intermediair de doorslaggevende factor om een aanvraag in te dienen en was de aanvraag van de meeste intermediairs gericht op het mogelijk maken van een structurele oplossing.

Dit betekent dat er verschil zit in de handelwijze om tot een aanvraag te komen. Dat wil niet per definitie zeggen dat die handelwijze niet kan leiden tot een effectieve aanvraag. Zolang de voorwaarden om tot een toekenning te komen worden gehanteerd, kan de aanvraag effectief zijn. Uit onderzoek blijkt dat dit het geval is.

Deelconclusie bij onderzoeksvraag 6

- In hoeverre zijn de doelstelling en de daarmee samenhangende richtlijnen van het Noodfonds voor een intermediair voldoende duidelijk en sturend op een effectieve aanvraag voor een incidentele bijdrage?

Uit zowel de interviews als de enquêtes is gebleken dat de doelstelling en de hoofdlijnen, die onderdeel zijn van de richtlijnen, voor de grootste groep intermediairs voldoende duidelijk en sturend zijn op een effectieve aanvraag doordat zij deze hebben kunnen meenemen in hun overweging om een aanvraag te doen. Echter, doordat de afwijzingsgronden, die ook onder de richtlijnen vallen, niet bij een ieder bekend zijn, kan niet worden geconcludeerd dat de samenhangende richtlijnen van het Noodfonds voor een intermediair voldoende duidelijk en sturend zijn op een effectieve aanvraag voor een incidentele bijdrage.

Componenten die wel voldoende en duidelijk sturend zijn en eveneens zijn opgenomen in de richtlijnen, zijn 1) de aanleiding tot het doen van de aanvraag, 2) de noodzakelijkheid en 3) het feit dat er geen voorliggende voorzieningen mogen zijn.

Al met al kan geconcludeerd worden dat op de afwijzingsgronden na, de doelstelling en de daarmee samenhangende richtlijnen van het Noodfonds voor een intermediair voldoende duidelijk en sturend zijn op een effectieve aanvraag voor een incidentele bijdrage. Voor de enkele intermediairs waarvoor dit niet volstaat, kan niet worden geconcludeerd dat dit te maken heeft met de werkervaring van de intermediair. Wellicht heeft dit wel te maken met de bekendheid met Stichting Noodfonds. De betreffende organisaties waar deze intermediairs werkzaam zijn (zie bijlage 14), zouden benaderd kunnen worden voor extra uitleg rondom de aanvraag. Overigens is het wel aannemelijk dat de intermediairs door het indienen van

aanvragen meer ervaren raken met de werkwijze van het Noodfonds. Zij kunnen door actieve communicatie (lees: overleg met het bureauhoofd of dienst waarnemer over cases) deskundige aanvragers worden en zodanig effectiever worden.

§ 5.2. Eindconclusie

Door per onderzoeksvraag deelconclusies aan de resultaten te hebben verbonden en deze te interpreteren kan antwoord worden gegeven op de probleemstelling:

“In hoeverre wordt er met een incidentele bijdrage van Stichting Noodfonds bijgedragen aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan en in hoeverre zijn de richtlijnen van het Noodfonds duidelijk voor de intermediair?”

In de deelvragen werd geconcludeerd dat niet kan worden vastgesteld dat een goede werking van het Noodfonds afhankelijk is van de problematiek van de cliënt. Door een toename in het aantal aanvragen wordt het Noodfonds qua bereik steeds effectiever. De richtlijnen zijn voor de medewerkers voldoende sturend, maar dit geldt niet voor alle intermediairs. Dit komt onder andere door het feit dat de voorwaarden, die onderdeel zijn van de richtlijnen, niet overzichtelijk zijn gepubliceerd. Desalniettemin worden de voorwaarden door een deel van de intermediairs wel gebruikt bij de overweging om tot een aanvraag over te gaan wat ten goede komt aan een effectieve aanvraag. En ondanks het feit dat de resultaten niet te generaliseren zijn, kan wel worden geconcludeerd dat voor het merendeel van de intermediairs binnen dit onderzoek de toekenning uitdraaide op een effectieve oplossing voor de betreffende problematiek.

Ondanks dat er voorafgaand aan dit onderzoek geen nulmeting is uitgevoerd en dit ook niet op basis van de beschikbare gegevens eenduidig kon worden gedaan, kan als eindconclusie voor dit onderzoek worden geschreven dat er met een incidentele bijdrage van Stichting Noodfonds voor een aanzienlijk deel wordt bijgedragen aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan. Daarbij zijn de richtlijnen, die openbaar gepubliceerd zijn, voldoende duidelijk en sturend voor de intermediair. Deze conclusie houdt in dat het Noodfonds bewezen bijdraagt aan de (structurele) oplossing van problemen en daarmee ook aan het herstel of aan het voorkomen van maatschappelijke schade.

Gesteld kan dus worden dat er een goede match van de hulpvraag en het noodhulpaanbod is doordat de effectiviteit niet wordt gehinderd door de intermediairs noch de medewerkers. Gezien deze conclusie nog niet te generaliseren is naar de gehele populatie van intermediairs die aanvragen bij het Noodfonds doen, bovenstaand gegeven geldt namelijk niet voor alle respondenten, worden in de volgende paragraaf aanbevelingen gedaan waarop Stichting Noodfonds kan anticiperen. Op die manier kan er door het Noodfonds worden gestreefd naar het hoogst mogelijke resultaat en een nog effectievere oplossing van de problematiek binnen de diverse hulpverleningsplannen.

§ 5.3. Aanbevelingen

Uit de conclusie in voorgaande paragraaf is naar voren gekomen dat het Noodfonds voor een aanzienlijk deel bijdraagt aan een structurele oplossing voor de aanwezige problematiek binnen een hulpverleningsplan. Doordat het Noodfonds bewezen bijdraagt aan de (structurele) oplossing van problemen, draagt zij eveneens bij aan het herstel of aan het voorkomen van maatschappelijke schade, en daarmee is de stichting ook een toegevoegde waarde voor de maatschappij. Om dit vast te houden, om een nog effectievere dienstverlening te faciliteren

en om zich nog overtuigender te verantwoorden naar haar samenwerkende partners zijn hieronder enkele suggesties/verbeterpunten aangedragen voor Stichting Noodfonds.

De stichting is dankzij dit onderzoek op de hoogte gebracht van de effectiviteit van het Noodfonds in 2016. Er zullen nog vele jaren komen waarin het Noodfonds een essentieel hulpmiddel is en waarin het bestuur en de samenwerkende partners willen weten wat het gewenst effect is. Om dit te kunnen blijven meten is het advies hierover is de volgende:

- neem een nulmeting op in het aanvraagformulier, bijvoorbeeld door te vragen naar de fase;
- verstuur een simpele en korte automatische digitale evaluatie per mail binnen 4 weken na het verlenen van de bijdrage, zodat de nulmeting kan worden geëvalueerd;
- neem bovenstaande effectmeting jaarlijks op in het jaarverslag.

Uit het onderzoek is eveneens naar voren gekomen dat de checklist op de website, waarin een deel van de voorwaarden zijn opgenomen, bij een aantal intermediairs niet bekend is. Tevens zijn de voorwaarden om tot een toekenning te komen op onoverzichtelijk gepubliceerd. Dit gegeven staat een effectieve aanvraag in de weg. Daarom wordt het volgende geadviseerd:

- publiceer alle voorwaarden bij elkaar op de website. Bijvoorbeeld op de plek waar nu het kopje 'wie kan aanvragen' staat. Omdat dit slechts een deel van de voorwaarden bevat kan dit kopje worden gewijzigd naar 'wanneer kan ik aanvragen' en daar kunnen alle voorwaarden worden gepubliceerd;
- neem de voorwaarden als checklist op in het aanvraagformulier, waarbij deze verplicht moeten worden aangevinkt. Op die manier wordt er gestuurd op een goed doordachte en effectieve aanvraag.

Ondanks dat in dit onderzoek niet kan worden vastgesteld dat het soort problematiek van de cliënten waarvoor in 2016 een aanvraag is gedaan, invloed heeft op het wel of niet bereiken van een structurele oplossing en daarmee op de effectiviteit van het Noodfonds, blijft het wel aannemelijk dat er niet voor elke problematiek een structurele oplossingen denkbaar is. Het Noodfonds is effectief voor zover de problematiek en de medewerking van de cliënt dat mogelijk maakt. Uit dit plausibel gegeven volgt de volgende aanbeveling:

- voer een specifiek cliëntgericht (diepte)onderzoek uit als vervolg op dit onderzoek, om te bepalen of de doelgroep of de voorwaarden van het Noodfonds eventueel dienen te worden bijgesteld.

Uit de enquête en de interviews met zowel de medewerkers als de intermediairs en tevens uit de bestuursvergadering zijn een aantal punten van aandacht naar voren gekomen met betrekking tot het aanvraagformulier, de advisering, de digitalisering, de richtlijnen en de (naams)bekendheid. Deze punten van aandacht zijn omgezet tot de volgende aanbevelingen:

- maak het aanvraagformulier waar mogelijk compacter en makkelijker. Er wordt aangegeven dat het formulier momenteel zwaar en belastend is, en dat er juist bij een noodsituatie geen tijd is om dit in te vullen;
- pas de advisering en het doorvragen aan aan de intermediair. Goed bedoelde adviezen en vragen kunnen het gevoel van twijfel opwekken over de professionaliteit van de intermediair.
- ga met digitale dossiers werken zodat de werklast voor de medewerkers wordt verlicht. Momenteel is er voor de intermediair de mogelijkheid om digitaal aan te vragen. Vervolgens wordt er een papieren dossier gevormd. Dit is niet praktisch

wanneer iets opgezocht moet worden en wanneer het jaarverslag samengesteld dient te worden. Bovendien is het beter voor het milieu.

- sluit met de richtlijnen aan op de actualiteit door dit als vast agendapunt op de halfjaarlijkse bestuursvergadering op te nemen, te evalueren en waar nodig de richtlijnen te wijzigen.
- verwerf meer naamsbekendheid om nog breder te kunnen inzetten en voor meer cliënten van algemeen nut te kunnen zijn. En zorgen voor meer bekendheid bij intermediairs rondom de aanvraag door jaarlijks aan te sluiten bij een werkoverleg.

§ 5.4. Discussie

Deze paragraaf is geschreven als kritische noot op de methodologische verantwoording van dit onderzoek en eveneens als inhoudelijk leermoment.

Voor de derde onderzoeksvraag werden de twee medewerkers van het Noodfonds, dat wil zeggen het bureauhoofd en diens waarnemer, geïnterviewd. Het bureauhoofd is tevens de praktijkcoach voor dit onderzoek, wat betekent dat hij mee heeft gedacht over de onderzoeksvraag en dus een idee heeft van wat er gemeten is. Hij is in dat opzicht al 'gekleurd'. Toch is ervoor gekozen wel een interview bij het bureauhoofd af te nemen omdat hij één van de twee beoordelaars is, zijn mening er toe doet en van belang is voor de generaliseerbaarheid. Om te voorkomen dat hij de vragen voorafgaand aan het interview al kende zijn deze nooit met hem besproken. De interviewvragen zijn slechts gecontroleerd door de schoolcoach om de betrouwbaarheid van de resultaten zo min mogelijk in de weg te staan.

Onderzoeksvraag 4 tot en met 6 werden onder andere onderzocht aan de hand van enquêtevragen. Doordat er drie onderzoeksvragen in één enquête werden verwerkt was het onoverkomelijk de enquête kort te houden. Om deze toch in ongeveer 10 minuten in te kunnen vullen, waardoor de aandacht van de respondent zo min mogelijk verslapt, is ervoor gekozen om alleen gebruik te maken van meerkeuze antwoorden. De enquête is door vier personen getest en werd door alle vier binnen de 10 minuten gemaakt. De minimale belasting van de respondenten komt de betrouwbaarheid van de resultaten ten goede (Marketingfacts, 2008).

De respons op de online enquête is niet erg hoog. De respons is weliswaar hoger dan de te verwachten 30%, de enquête is namelijk met ruim 37% door 54 van de 145 intermediairs ingevuld. Echter was dit niet het resultaat waarop werd gehoopt. De lage respons zou te maken kunnen hebben met de vakantieperiode waarin de enquête is verstuurd. Door de aankondigingen voorafgaand aan de enquête en de herinnering werd de kans op non-respons zoveel mogelijk geminimaliseerd. De respondenten die wel op de enquête hebben gereageerd zijn werkzaam bij 24 verschillende instellingen en organisaties. Dat maakt de resultaten in principe generaliseerbaar naar de gehele populatie en komt daardoor ten goede aan de externe validiteit.

Bij het uitwerken van de resultaten van de enquête is een toevallige meetfout naar voren gekomen. In enquêtevraag 4 werd gevraagd of de intermediair aan de hand van een hulpverleningsplan werkte. Daarbij had de intermediair de keuze uit vijf antwoordmogelijkheden, namelijk: altijd, vaak, neutraal, zelden, nooit. Vervolgens werd in vraag 13 gevraagd in welke fase het hulpverleningsplan zich bevond, en in vraag 25 of het hulpverleningsplan in een volgende fase terecht is gekomen. Vraag 13 en 25 hadden optionele vragen moeten zijn zodat de intermediairs die niet aan de hand van een hulpverleningsplan werken, deze vraag ook niet hoefden in te vullen en er een optimale routing ontstond. Bij het

uitwerken van de resultaten is hier rekening mee gehouden door de antwoorden van de intermediairs die ‘nooit’ als antwoord opgaven bij vraag 4, bij vraag 13 en 25 weg te laten. Vervolgens is er een nieuwe berekening gedaan om de resultaten van de overige respondenten te kunnen analyseren.

Omdat de kans op sociaal wenselijke antwoorden bij het interview voor onderzoeksvraag 3 en bij de enquête voor onderzoeksvraag 4, 5 en 6 aanwezig was, er werd immers ook gevraagd naar de werkwijze, werd er naar gestreefd om naast deze methoden een tweede onderzoeksmethode in te zetten. Bij onderzoeksvraag 3, 4 en 6 heeft de tweede methode resultaten opgeleverd die aanvullend en/of ondersteunend zijn aan de eerste methode. Dit geldt niet voor onderzoeksvraag 5. Tijdens het bestuderen van de aanvragen is gebleken dat het niet mogelijk was om een deel van de onderzoeksvraag middels dossieronderzoek vast te stellen en daarom is er voor gekozen om slechts één methode te hanteren bij die onderzoeksvraag. Doordat er vooraf geen nulmeting is gedaan, de fasen zijn niet opgenomen in de dossiers, en omdat niet iedere intermediair dezelfde werkwijze hanteert en/of volgens een vast hulpverleningsplan werkt, kon aan de hand van de aanvragen die zijn ingediend niet worden bepaald in welke fase de hulpverleningsaanpak zich bevond op het moment van aanvraag. Dit zou giswerk worden en daardoor werd dit dossieronderzoek niet verder voortgezet. De tegenvaller werd opgevangen door extra vragen in de enquête om toch aan de betreffende informatie te komen.

§ 5.5. Afsluiting hoofdstuk 5

In het voorgaande hoofdstuk heeft u kunnen lezen hoe de uitkomsten uit hoofdstuk 4 hebben geresulteerd in verschillende deelconclusies voor de onderzoeksvragen die voor dit onderzoek zijn geformuleerd. De deelconclusies samen hebben geleid tot een beantwoording van de probleemstelling, welke weergeeft dat Stichting Noodfonds Zwolle en omgeving bewezen bijdraagt aan de oplossing van problemen en daarmee effectief is. Om deze tendens voort te zetten zijn er enkele concrete en realiseerbare aanbevelingen gedaan omtrent de werkwijze van het Noodfonds. Tot slot is het methodologische verantwoording onderworpen aan een kritische blik, hetgeen ten goede komt aan de herhaalbaarheid en daarmee de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

Literatuurlijst

- Archief Zwolle (2014). *Armoede cijfers*. Geraadpleegd op: 9 december 2016, van: <http://zwolle.archiefweb.eu/#archive>
- Armoedefonds (2016). *Armoede in Nederland*. Geraadpleegd op: 22 november 2016, van: <https://www.armoedefonds.nl/armoede-in-nederland>
- Callenbach, G (2016). *Jaarcijfers 2016*. Ongepubliceerde jaarcijfers. Stichting Noodfonds Zwolle en omgeving
- CBS (2015). *Armoede en sociale uitsluiting*. Geraadpleegd op: 22 november 2016, van: <https://www.cbs.nl/-/media/imported/documents/2015/-armoede-en-sociale-uitsluiting.pdf>.
- CBS (2015). *Armoede is hardnekkig, maar groei stabiliseert*. Geraadpleegd op: 16 mei 2017, van: <http://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/51/armoede-is-hardnekkig-maar-groei-stabiliseert>
- CBS (2016). *Meer huishoudens sterk afhankelijk van uitkering*. Geraadpleegd op: 22 november 2016, van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/04/meer-huishoudens-sterk-afhankelijk-van-uitkering>
- Doorn, H.A. van (2006). *Oprichting Stichting Noodfonds Zwolle e.o.* Ongepubliceerde statuten. Notaris te Zwolle
- Doornbos, L. (2012). *Noodhulp in Amsterdam. Een verkenning naar nut en wenselijkheid*. Amsterdam: Fonds Bijzondere Noden.
- Graauw, C. de (2017). *Tien tips voor het meten van effecten*. Geraadpleegd op: 8 mei 2017, van: <http://claudiadegraauw.nl/tien-tips-voor-het-meten-van-effecten/>
- Groothedde, J. (2017). *Een verkenning naar effectiviteit*. Ongepubliceerde feedback. Stichting Noodfonds Zwolle en omgeving
- Hoogers, R. (2012). *Kwalitatieve analyse*. Geraadpleegd op: 5 januari 2017, van: <http://wetenschap.infonu.nl/onderzoek/90754-kwalitatieve-analyse.html>
- Kerckhaert, A., Ruig, L. de & Westhof, F. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers*. Geraadpleegd op: 9 december 2016, van: <https://www.panteia.nl/onderzoeken/publicaties/huishoudens-in-de-rode-cijfers-2015/>
- Kolthof, J. (2011). *Effecten van de dienstverlening van Stichting Urgente Noden Friesland*. Geraadpleegd op: 9 december 2016, van: <http://www.sunfriesland.nl/publicaties/onderzoeksverslag.pdf>
- Madern, T. & Schors, A. van der (2012). *Kans op financiële problemen*. Geraadpleegd op: 8 december 2016, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/kans-op-financiele-problemen/>
- Marketingfacts (2008). *25 Tips voor een perfecte online enquête*. Geraadpleegd op 8 mei 2017, van: http://www.marketingfacts.nl/berichten/25_tips_voor_een_perfecte_online
- Nibud (z.d.). *Financiële problemen*. Geraadpleegd op: 8 december 2016, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-problemen/>
- Nibud (z.d.). *Jongeren en schulden*. Geraadpleegd op: 16 februari 2017, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/jongeren-en-schulden/>
- Noodfonds Zwolle (2016). *Aanvraagprocedure*. Geraadpleegd op: 8 december 2016, van: <https://www.noodfondszwolle.nl/cms/index.php/aanvragen/aanvraagprocedure>
- Noodfonds Zwolle (2016). *Beleid*. Geraadpleegd op: 9 december 2016, van: <https://www.noodfondszwolle.nl/cms/index.php/aanvullende-informatie/beleid>
- Noodfonds Zwolle (2016). *Digitaal aanvragen*. Geraadpleegd op: 13 april 2017, van: <https://www.noodfondszwolle.nl/cms/index.php/aanvraagformulier/digitaal-aanvragen>

- Noodfonds Zwolle (2016). *Doelstelling*. Geraadpleegd op: 8 december 2016, van: <https://www.noodfondszwolle.nl/cms/index.php/noodfonds-zwolle/doelstelling>
- Noodfonds Zwolle (2016). *Oorsprong*. Geraadpleegd op: 22 november 2016, van: <https://www.noodfondszwolle.nl/cms/index.php/noodfonds-zwolle/oorsprong>
- Noordhoff Uitgevers (z.d.). *Wat is een interview*. Geraadpleegd op: 7 januari 2017, van: http://hoadd.noordhoff.nl/sites/7779/_assets/7779d02.pdf
- Panteia (2016). *Meer Nederlandse huishoudens met problematische schulden*. Geraadpleegd op: 9 december 2016, van: <http://www.panteia.nl/Nieuwsoverzicht-Panteia/Huishoudens%20in%20de%20rode%20cijfers>
- RIBW GO (2017). *Missie en visie*. Geraadpleegd op: 30 mei 2017, van: <https://www.ribwgo.nl/missie.html>
- Richtlijnen (2012). *Relatie dagelijks bestuur stichting Noodfonds Zwolle e.o. en het Bureau Noodfonds*. Ongepubliceerde richtlijnen. Stichting Noodfonds Zwolle e.o.
- Rijksoverheid (2017). *Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten*. Geraadpleegd op: 8 mei 2017, van: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/inhoud/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten>
- RTL nieuws (2016). *Bijstand in Zwolle*. Geraadpleegd op: 9 december 2016, van: <https://www.rtlnieuws.nl/buurfacts/geld/bijstand/overijssel/zwolle///bijstand-zwolle>
- Schonewille, G., Schors, A. van der & Werf, M. van der (2015). *Geldzaken in de praktijk*. Geraadpleegd op: 8 december 2016, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/geldzaken-in-de-praktijk-2015/>
- Schuldhulpmaatje (z.d.). *Wie hebben schulden*. Geraadpleegd op: 9 december 2016, van: <https://schuldhulpmaatje.nl/wie-hebben-schulden/>
- Stichting Sociaal Fonds (2014). *Home*. Geraadpleegd op: 9 december 2016, van: <http://www.sfocw.nl/>
- Surveymonkey (2017). *Steekproefgrootte enquête*. Geraadpleegd op: 6 januari 2017, van: <https://nl.surveymonkey.com/mp/sample-size/>
- Swaen, B. (2016). *Validiteit van scriptieonderzoek*. Geraadpleegd op: 7 januari 2017, van: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/validiteit-van-scriptieonderzoek/>
- Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Geraadpleegd op: 1 december 2016, van: <https://www.wrr.nl/publicaties/publicaties/2016/06/30/eigen-schuld-een-gedragswetenschappelijk-perspectief-op-problematische-schulden>
- Universiteit Utrecht (2015). *Handboek praktijkonderzoek, het zelf ontwikkelen van vragenlijsten*. Geraadpleegd op 7 januari 2017, van: <https://vkc.uu.nl/vkc/upper/knowledgeportal/Handboek%20praktijkonderzoek/het%20zelf%20ontwikkelen%20van%20vragenlijsten.aspx>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Bijlagen

1. Verklaring eigen werk

Hierbij verklaar ik, dat ik het voor u liggende onderzoek zelfstandig en zonder gebruik van andere dan de aangegeven hulpmiddelen geschreven heb. Het onderzoek werd tot nu toe nog niet in dezelfde of in vergelijkbare vorm aan een examiner of examencommissie voorgelegd. Ook is het onderzoek niet eerder in het openbaar verschenen.

Naam, achternaam:

M.R. van der Vinne-Dijkstra, Marjoke

Plaats, datum:

Zwolle, 02-06-2017

Handtekening Marjoke van der Vinne-Dijkstra:

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'M.R. van der Vinne-Dijkstra', written in a cursive style.

2. Dossieronderzoek onderzoeksvraag 3

Nr.	Dossiernr.	Reden afwijzing of intrekking	Conform richtlijnen
1	1	Geen facturen ontvangen	√
2	9	Meer wens dan nood. Noodfonds doet niet aan schulden saneren.	√
3	20	Reeds meerdere aanvragen gedaan, gaat om eenmalige gift	√
4	25	Geen sprake van nood	√
5	26	Recht op een voorliggende voorziening, namelijk de individuele inkomenstoelage	√
6	41	Ommen valt buiten het verstrekkinggebied	√
7	47	Geen sprake van echte nood, het knelpunt is nog zelf op te lossen	√
8	48	Valt niet onder richtlijnen Noodfonds, langdurige kosten	√
9	49	Eigen middelen voldoende en tijdig beschikbaar van voorliggende voorziening namelijk bijstand	√
10	53	Geen sprake van nood, geen dreiging van verlies zoals een dak boven je hoofd of afsluiting vaste lasten	√
11	56	Ingetrokken door hulpverlener, i.v.m. ontbreken factuur voor noodbehandeling i.v.m. pijnbestrijding	√
12	61	Geen periodieke uitkering voor levensonderhoud of sanering van schulden	√
13	63	Voldoende eigen middelen om het knelpunt zelf op te lossen	√
14	65	Uitblijven reactie	√
15	66	Geen sprake van nood	√
16	71	Betreft kosten wettelijke regeling	√
17	79	Cliënt niet meer in beeld	Logisch
18	83	Voorliggende voorziening, namelijk bijzondere bijstand	√
19	95	Geen duidelijke reden voor ID-kaart, geen sprake van nood	√
20	100	Portemonnee teruggevonden	Logisch
21	104	Voorliggende voorziening, namelijk bijzondere bijstand tijdig beschikbaar	√
22	110	Niet meer nodig, beslag bleek onjuist, blokkade opgeheven	Logisch
23	122	Geen sprake van nood	√
24	130	Er is geen zicht op structurele verbetering van de problematiek	√
25	134	Uitblijven reactie	√
26	139	Correctie door belastingdienst	Logisch
27	142	Uitblijven reactie	√
28	145	Uitblijven reactie	√
29	152	Meer wens dan nood, bovendien zijn er nog genoeg eigen middelen	√
30	170	Ontbreken van factuur	√
31	171	Voorliggende voorziening, namelijk bijzondere bijstand	√
32	172	Het gaat om leges voor wettelijke regelingen	√
33	185	Niet meer nodig i.v.m. meevaller	Logisch
34	190	Heino valt buiten het verstrekkinggebied	√
35	194	Doorverwijzing naar ander fonds	√
36	207	Maakt gebruik van andere noodhulp	√

37	218	Betreft kosten wettelijke regeling	√
38	218	Voorliggende voorziening, namelijk bijzondere bijstand	√
39	234	Geen schulden saneren om een bepaalde verzekering weer doorgang te laten vinden	√
40	239	Meer wens dan nood. Namelijk kosten voor operatie van huisdier	√
41	240	Cliënt niet meer in beeld	Logisch
42	250	Voorliggende voorziening, namelijk bijzondere bijstand	√
43	251	Geen sprake van nood, i.v.m. mogelijkheid tot afstand grafrechten	√
44	252	Uitblijven reactie en bovendien voldoende eigen middelen beschikbaar	√
45	259	Ingevuld aanvraagformulier en facturen ontbreken	√
46	261	Voorliggende voorziening, namelijk bijzondere bijstand	√
47	270	Voorliggende voorziening, namelijk bijzondere bijstand	√
48	273	Reeds meerdere aanvragen gedaan, gaat om eenmalige gift	√

3. Interviewvragen onderzoeksvraag 3

Onderzoeksvraag 3: Zijn de gestelde richtlijnen voor de medewerkers van het Noodfonds voldoende sturend om tot een juiste afweging voor een toekenning te komen?

1. De richtlijnen bestaan uit de hoofdlijnen en de afwijzingsgronden. Vormen deze met elkaar naar uw oordeel een adequaat kader voor uw beoordeling?
2. Zijn de afwijzingsgronden, ondanks de ‘tenzij-regels’, naar uw oordeel voldoende sturend?
3. Wat maakt dat u op een bepaald moment toch over gaat tot toekenning en daarbij misschien een ‘tenzij-regel’ gebruikt?
4. De richtlijnen zijn momenteel negatief gesteld, draagt dit volgens u bij aan een juiste manier van beoordelen?
5. Het bestuur geeft u de mogelijkheid om te beslissen over aanvragen tot € 2000,-. In hoeverre gebruikt u de mogelijkheid om de discretionaire ruimte te benutten?
6. Vindt u de richtlijnen nuttig? En maakt u er veel gebruik van?
7. Zijn er ook punten die naar uw oordeel ontbreken voor de richtlijnen? Zo ja, heeft u aanvullingen op de richtlijnen?

4. Interview Bureauhoofd Stichting Noodfonds

Interviewer (I) Marjoke van der Vinne
Respondent (R) Bureauhoofd

I: De richtlijnen van het Noodfonds bestaan uit de hoofdlijnen en de afwijzingsgronden. Vormen deze met elkaar naar uw oordeel een adequaat kader voor uw beoordeling?

R: Voor mij als beoordelaar wel. Maar voor de hulpverlener misschien niet.

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Omdat de afwijzingsgronden voor de hulpverlener niet vooraf zijn in te zien. Ze staan niet op de website en dat is ook bewust gedaan. In de begin jaren hebben we gezegd van, als je de afwijzingsgronden limitatief gaat opsommen brengt dat de hulpverlener alleen maar in verwarring. De hulpverlener wil graag horen wat hij wel kan in plaats van wat hij niet kan. En daarom is mijn antwoord ook, voor ons als beoordelaar vormt het een adequaat kader, maar voor de hulpverlener in mijn beleving niet.

I: Oké, zijn de afwijzingsgronden, ondanks de ‘tenzij-regels’, naar uw oordeel voldoende sturend?

R: Ik denk dat hiervoor hetzelfde geldt. Voor ons wel, maar voor de hulpverlener niet.

I: En kunt u uitleggen waarom ze voor u wel sturend zijn?

R: Ze zijn voor ons wel sturend omdat wij met het bestuur in overleg zijn en inmiddels weten wat de achterliggende gedachte achter een afwijzingsgrond is. Soms staat die er ook wel expliciet bij trouwens. Maar dat zijn allemaal details die naar mijn weten voor een hulpverlener weer heel moeilijk zijn om te vertalen naar een casus. Wij zijn eigenlijk in de begin jaren voortdurend bezig geweest om uit te leggen wat wel en wat niet kan, waarbij we voortdurend de richtlijnen hebben geïnterpreteerd. Dat hebben we gedaan door gewoon bij de werkoverleggen van instanties te komen en uit te leggen wat we doen en hoe we werken, en om allerlei vragen te beantwoorden. En dan krijg je als het ware veel meer een relatie waarbij je samen tot een soort overeenstemming kan komen en dat is niet altijd helemaal op papier te vatten.

I: Nee oké, en op een gegeven moment besluit u dan om toch om over te gaan tot een toekenning terwijl het misschien wel onder een afwijzingsgrond valt. Wat maakt dan dat u toch de toekenning doet en de ‘tenzij-regel’ dus toepast?

R: Nou als er een keiharde afwijzingsgrond is, dat zijn er maar een paar trouwens, dan zullen wij die hanteren. Maar de meeste afwijzingsgronden kennen een ‘tenzij-bepaling’, zoals je al eerder noemde. Dat geeft dus al aan dat wij daar uitzonderingen op kunnen maken. Maar dan moet het wel voldoen aan die hoofdlijn, dat is ook weer belangrijk.

I: En waar doelt u dan op met ‘die hoofdlijn’?

- R: Nou, dat er een intentie is om een structurele oplossing te bereiken, dat het functioneren van de klant moet verbeteren en dat het acuut moet zijn. En soms is het ook zo dat wij bijvoorbeeld vinden dat een bepaalde vraag niet beantwoordt aan onze doelstelling. Dan kijken we naar de hoofdlijnen en of we de hulpvraag zo kunnen vaststellen dat wij daarin toch tegemoet kunnen komen, zodat we als het ware een vorm van drukverlichting of ondersteuning kunnen bieden. Het draagt dan toch bij.
- I: Dan draagt het toch bij aan een structurele oplossing bedoelt u?
- R: Ja.
- I: Oké, de richtlijnen zijn momenteel dus negatief gesteld, draagt dit volgens u bij aan een juiste manier van beoordelen?
- R: Nou ik vind van wel, maar dat is wat ik stel. Ik heb het met name in het begin gewoon helemaal omgedraaid. Ik merkte dat het niet werkte. Dat het bij de hulpverleners niet landde als ik aan gaf wat niet mocht of kon. Dus ik vind van wel, maar ik merkte vrij vlot dat het beter werkte als ik ging praten in mogelijkheden, dus als ik het negatieve omkeerde. Bijvoorbeeld: ik kan niet bijdragen aan de leges voor een verblijfsvergunning, maar ik kan wel bijdragen in de kosten voor levensonderhoud van die persoon.
- I: Dus voor u, als uitvoerder van het Noodfonds, is het op zich prima dat de afwijzingsgronden negatief gesteld zijn, maar ten opzichte van de hulpverlener is het beter dat u in mogelijkheden denkt en praat.
- R: Ja, goed samengevat.
- I: Oké, duidelijk. Het bestuur geeft u de mogelijkheid om te beslissen over aanvragen tot € 2000,-. In hoeverre gebruikt u de mogelijkheid om de discretionaire ruimte te benutten? Dus om uw eigen inzicht te volgen en zelfstandig te beslissen over de aanvragen?
- R: Ik heb zelf het gevoel dat wij dat heel erg benutten, omdat wij onderling ook met elkaar sparren. Maar zelden komt het voor dat wij ruggespraak hoeven te houden met het bestuur. Wanneer we dat toch doen dan heeft het vaak te maken met een richtlijn, dat wij aanscherping van de richtlijnen nodig hebben. In die zin gebruiken wij cases om het beleid nog scherper te formuleren. En het komt wel eens voor dat we naar het bestuur gaan als we iets hebben toegekend waar wij zelf eigenlijk nog over twijfelen. Dan melden we dat en vragen daar expliciet aandacht voor middels een rapportage. Zodat we achteraf een beetje gedekt worden en ook zodat de richtlijnen in ons hoofd weer goed vertaald worden. Soms is de praktijk harder dan de leer. Daar wordt wel eens een uitzonderingsbepaling voor opgenomen. Dat komt dan dus tot stand door ruggespraak met het bestuur.
- I: Oké, dus uitzonderingen kunnen gemaakt worden. Maar u heeft natuurlijk ook rekening te houden met de kas. Als er steeds weer uitzonderingen gemaakt worden raakt de kas vrij snel leeg. Is dat iets wat u meeneemt in uw achterhoofd bij de overweging om wel of niet tot een toekenning te komen?

- R: Ik heb eigenlijk het principe dat het bedrag er niet toe moet doen. Want als we daarmee het knelpunt opgelost krijgen, dan moeten we dat gewoon doen, of het nou om 500 euro gaat of om 2.000,-. Alleen ben ik bang dat het in de praktijk toch wel door mijn hoofd spookt van, als we zo door gaan dan is het einde wel gauw in zicht. Maar dat moet vooral het bestuur oplossen en niet ik.
- I: Oké, vindt u de richtlijnen eigenlijk nuttig?
- R: Bij mij is het zo geïnternaliseerd, dat ik aan mijn haarvaten voel of ik het volgens de richtlijnen kan toekennen of niet. Ik hoef het alleen nog maar achteraf uit te leggen. Maar dan nog, dat komt wel voort uit die richtlijnen dus ik vind ze wel noodzakelijk ja, en ook nuttig.
- I: Goed. En zijn er ook punten die naar uw oordeel ontbreken aan de richtlijnen? Zijn er aanvullingen nodig, of zijn er dingen die u anders zou willen zien?
- R: Goede vraag. Maar dat zou ik zo niet kunnen zeggen nee.
- I: Oké, kan ik daaruit dan opmaken dat u wel tevreden bent over hoe de richtlijnen zijn gesteld?
- R: Ja, dat komt met name door het proces dat ik al schetste. Eerder hadden we een starre richtlijn en in afstemming met het bestuur ging het er vooral om wat niet kon. Dat hebben we uiteindelijk om weten te turnen naar mogelijkheden en ik denk ook dat we dat heel goed hebben kunnen overbrengen naar de instanties door gewoon bij ze langs te gaan en uitleg te geven. Ook aan de telefoon als er vragen zijn. We praten dan in mogelijkheden. En we vragen ook heel erg door. We zeggen dan misschien wel nee, maar denken dan wel na over mogelijkheden. En dat brengt met zich mee dat we dus eigenlijk niet meer een soort aanvraag bureau zijn geworden, maar dat wij meer een sparringpartner zijn geworden. Zoals de voorzitter dat laatst ook mooi noemde, een soort oplossingsmakelaar. Wij krijgen nu het probleem van de hulpverlener te horen in plaats van alleen de vraag. En dan zoeken we samen met de hulpverlener daar een antwoord op.
- I: Ik kan dus uiteindelijk wel stellen dat de richtlijnen voor u, als uitvoerder van het Noodfonds, voldoende sturend zijn.
- R: Ja. We kunnen altijd aan de hand van de hoofdlijnen, die dus heel algemeen gesteld zijn, tot een oordeel komen.
- I: Oké. De hypothese is dat de effectiviteit van de bijdrage van het Noodfonds mede afhankelijk is van de beoordeling van de medewerkers, zijn er dan nog punten die in u op komen, waarvan u denkt dat zouden we beter kunnen of anders kunnen doen?
- R: Het blijft altijd een beetje inspelen op de actualiteit. Dat is wel een dilemma. Het sociale domein wijzigt bijvoorbeeld nog wel eens en dan hobbelen wij daar achter aan. Dat zou wel anders moeten. Zodat wij daar beter op aan kunnen sluiten.

5. Interview waarnemer bureauhoofd Stichting Noodfonds

Interviewer (I) Marjoke van der Vinne
Respondent (R) Waarnemer bureauhoofd

I: De richtlijnen bestaan uit de hoofdlijnen en de afwijzingsgronden. Vormen deze met elkaar naar uw oordeel een adequaat kader voor uw beoordeling?

R: Ja

I: Kunt u dat uitleggen?

R: Ja, er wordt vrij duidelijk in aangegeven wat wel onder de richtlijnen, valt wat niet onder de richtlijnen valt en de mitsen en maren. En die mitsen en maren, die overleggen het bureauhoofd en ik met elkaar. Want daarin is niet altijd een heel erg eenduidig antwoord te geven. Het ligt heel erg aan de casus en aan de hele situatie en daarom bekijken we dat ook. De richtlijnen zijn duidelijk, tegelijkertijd zijn er nog best veel mogelijkheden, vind ik. Het is niet heel erg strak afgekaderd. Het is best wel vaak dat je heel goed naar de casus moet kijken, van welke kant gaat dit op wat wordt er gevraagd en wat zijn de mogelijkheden. In dat soort cases, die minder duidelijk zijn, overleg ik wel met het bureauhoofd, en vise versa.

I: Dus echt een beetje sparren met elkaar?

R: Ja, dat we tegen elkaar zeggen van, ik zie het zo, hoe zie jij dit?

I: Oké, zijn de afwijzingsgronden, ondanks de ‘tenzij-regels’, naar uw oordeel voldoende sturend?

R: Ja uiteindelijk toch wel. Ik moet zeggen, ik pak best wel vaak de richtlijnen er nog bij om het toch nog even voor mezelf te lezen en hard te stellen. Maar bij de ingewikkeldere gevallen, die vaak vallen onder de tenzij-regels, vind ik dat we door te overleggen er toch altijd goed uitkomen. Ik heb nooit zoiets van dat ik een beetje een onbestemd gevoel blijf houden.

I: Dus als u een afwijzing doet is die eigenlijk voor u zelf altijd wel duidelijk.

R: Ja. En soms kan dan de hulpverlener ook weer met nieuwe informatie komen waardoor je het misschien toch zou kunnen herzien, dat komt heel zelden voor hoor. Maar als je dan die extra informatie krijgt dan werpt dat misschien een ander licht op de zaak. De uitzonderlijke gevallen wijs ik eigenlijk nooit in één keer af. Er is altijd overleg met de hulpverlener, of per mail of per telefoon, waardoor je dus een beter beeld krijgt van de hele situatie. Kijk, bij de hele duidelijke afwijzingen is dat niet nodig. Bijvoorbeeld wanneer iemand buiten het verspreidingsgebied een aanvraag doet. Of wanneer iemand nog een ruime spaarrekening heeft maar dat voor de zekerheid achter de hand houdt voor iets anders, dan is er voor ons geen nood. Maar juist die uitzonderlijke gevallen die gaan, zoals ik net zei, in overleg met de hulpverlener, en soms in overleg met het bureauhoofd ter bevestiging van mijn gedachten.

- I: Oké, en wat maakt dan dat u op een bepaald moment toch over gaat tot toekenning en daarbij misschien wel een ‘tenzij-regel’ gebruikt?
- R: Dat heeft dan vaak toch wel te maken met het feit dat je een knelpunt wegneemt waardoor er dus structureel echt een verbetering gaat optreden. Laatst hadden we een casus waarbij werd gevraagd om schulden te saneren. Ik weet nog wel dat ik toen in eerste instantie dacht van, dat doen we in principe niet. Maar ik zag ook wel dat als we dat stukje, dat knelpunt, wegnamen dat het echt een enorme invloed zou hebben op de structurele verbetering. Die casus heb ik dus overlegd met het bureauhoofd en omdat het echt een structurele verbetering op zou leveren voor het hele verdere proces van die cliënt. Zagen we wel reden genoeg om het wel toe te kennen.
- I: En dat overleggen jullie dan niet meer met het bestuur?
- R: Dat verschilt per casus. We hadden er laatst ook één gehad die we wel hebben voorgelegd aan het bestuur. Dat ging om leges voor het verlengen van een verblijfsvergunning. In principe doen we dat niet omdat die uitgaven het gevolg zijn van overheidsbeslissingen. Maar deze mensen zijn naar Nederland gekomen voor medische redenen. Dus als ze niet zouden mogen blijven dan had dat effect op hun gezondheid en zou er een levensgevaarlijke situatie kunnen ontstaan. Dat laatste was doorslaggevend om toch de toekenning te doen, ook volgens het bestuur. Op medische gronden was dit nodig.
- I: Goed, de richtlijnen zijn momenteel negatief gesteld, draagt dit volgens u bij aan een juiste manier van beoordelen? Zouden ze volgens u bijvoorbeeld niet positief gesteld moeten zijn?
- R: Het is voor mij om het even eerlijk gezegd. Als het maar duidelijk is. Het is natuurlijk wel mooi om het vanuit een positieve hoek op te stellen, maar verder maakt het voor mij qua beoordelen niet uit. Als het maar duidelijk blijft.
- I: Nee, oké. Dus de richtlijnen zijn voor u nu voldoende duidelijk.
- R: Ja, klopt.
- I: Oké, het bestuur geeft u de mogelijkheid om te beslissen over aanvragen tot € 2.000,-. In hoeverre gebruikt u de mogelijkheid om de discretionaire ruimte ook te benutten? Dus om uw eigen inzicht te volgen en eigen keuzes te maken tot € 2.000,-?
- R: Die benutten we eigenlijk volledig. We houden de grens goed in de gaten. Maar zelden is het aangevraagde bedrag zo hoog, dat het nodig is om te overleggen. Meestal is de max. op € 1.500,-.
- I: Dus u kunt eigenlijk altijd wel zelfstandig of in overleg met het bureauhoofd beslissen.
- R: Ja, dat is wel zo ja. Dan overleggen we dus even over de mogelijkheden.
- I: U heeft natuurlijk ook rekening te houden met het budget dat er is. Als er steeds weer een uitzondering gemaakt wordt is dat misschien snel op. Is dat iets wat u meeneemt in bij uw overweging om wel of niet toe te kennen?

- R: Nee, ik niet eigenlijk. Ik beoordeel het altijd, op welk moment van het jaar, heel objectief. Totaal niet denkend dat de bodem in zicht raakt. Ik heb er nog nooit over die vraag over nagedacht. Als ik betaal kan ik zien wat er op de rekening staat, maar ik weet dat er ook een soort ‘spaarrekening’ is, alleen heb ik geen zicht wat daar in zit. En eigenlijk wil ik dat ook niet weten, want dan blijf ik voor mijn gevoel objectiever. Het heeft bij mij dus nooit een invloed. Mocht het toch heel rampzalig worden, dan is het misschien handig dat ik een seintje krijg. Maar dat is nog niet nodig geweest.
- I: Nou mooi. U gaf net aan dat u de richtlijnen er regelmatig even bij pakt. Kan ik daarmee stellen dat u de richtlijnen nuttig vindt?
- R: Ondanks dat ik het ergens wel weet vind ik het toch lekker om het heel scherp te kunnen toe passen. Dus ik vind ze wel nuttig ja. Ik vind het heel fijn dat ik ze heb en dat ik ze ieder moment kan pakken.
- I: Als back-up zeg maar?
- R: Ja, zodat je er altijd op terug kan vallen. Ik haal er schijnbaar nog genoeg houvast uit. En ik gebruik ook wel oude cases als voorbeelden om even na te gaan hoe ik toen in een bepaalde situatie had gehandeld. Hoe meer ‘tenzij-gevallen’, hoe meer maatwerk er geleverd kan worden, maar hoe moeilijker het soms ook kan zijn. Maar dat vind ik ook leuk om te doen en uit te zoeken.
- I: Mooi werk ja. Zijn er ook punten die naar uw oordeel ontbreken aan de richtlijnen? Heeft u misschien aanvullingen op de richtlijnen?
- R: De tijdsgeest kan soms bepalend zijn. De ontwikkelingen in de maatschappij zouden soms kunnen afroepen dat de richtlijn op dat punt misschien iets duidelijker gesteld moet worden. Een voorbeeld is de wijziging van het ZIN naar de CAK. Als mensen in de zorgpremie erg achterlopen, dan neemt nu het CAK het over. Alleen het CAK int het bedrag achteraf en de zorgverzekeraar vooraf. Dus op het moment dat de cliënt bijna weer ‘schuldenvrij’ overgeheveld kan worden van het CAK naar de zorgverzekeraar, dan moeten cliënten eigenlijk op één moment twee keer premie betalen. Dat geld hebben ze natuurlijk vaak niet en daardoor zouden ze meteen weer op een achterstand komen. Ik vind dat een hiaat in de regeling. Het is dan eigenlijk een regeling van overheidsgronden die niet goed is afgesteld. En dan zouden misschien onze richtlijnen daar soms weer op aangepast kunnen worden.
- I: Dus eigenlijk zegt u dat de richtlijnen vaker onder de loep genomen zouden moeten worden zodat ze blijven aansluiten op wat er in de praktijk gebeurt.
- R: Ja, zodat ze afgestemd worden op wijzigingen in overheidsmaatregelen. Dat zou eigenlijk wel goed zijn. Het gaat dan meer om detailleringen, die er voor ons als beoordelaars toe doen. Maar verder vind ik het op zich heel prettig zoals het nu gaat.

6. Interviewvragen onderzoeksvraag 4 en 6

Onderzoeksvraag 4: Heeft de toekenning van het Noodfonds geleid tot een effectieve oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan?

Onderzoeksvraag 6: In hoeverre zijn de doelstelling en de daarmee samenhangende richtlijnen van het Noodfonds voor een intermediair voldoende duidelijk en sturend op een effectieve aanvraag voor een incidentele bijdrage?

1. U werkt als ... bij ... met cliënten met bepaalde hulpvragen. Als u de aanvragen die u bij het Noodfonds heeft gedaan even voor de geest haalt, in welk leefgebied ligt veelal de kern van de problematiek van de cliënt(en)? (4)
2. U heeft besloten een aanvraag in te dienen bij het Noodfonds, wat was de aanleiding hiervoor? (4) (6)
3. In 2016 heeft u ... aanvragen ingediend. Daarvan zijn ... toegekend en/of ... afgewezen. Heeft het Noodfonds bij een afwijzing advies aan u meegegeven? (6)
4. Was het advies helpend bij een oplossing? (6)
5. U dient de aanvragen natuurlijk in omdat meent de hulp van het Noodfonds nodig te hebben. Aan een toekenning liggen heel wat dingen ten grondslag. Zoals de doelstelling van de Stichting. De doelstelling luidt: “De stichting dient het algemeen belang door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken.” Heeft u dit mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen? (6)
6. Naast de doelstellingen werkt het Noodfonds ook aan de hand van hoofdlijnen. De hoofdlijnen zijn: “Stichting Noodfonds Zwolle e.o. kan in een noodsituatie waarin voorliggende voorzieningen ontbreken of (tijdelijk) onbereikbaar zijn, eenmalig financiële steun verlenen.” Heeft u dit mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen? (6)
7. Het Noodfonds hanteert ook afwijzingsgronden om de aanvraag te beoordelen. In hoeverre bent u bekend met deze afwijzingsgronden? (6)
8. In hoeverre zijn uw aanvragen over het algemeen echt noodzakelijk? (6)
9. Waren er voorliggende voorzieningen om het knelpunt binnen het hulpverleningsplan op te lossen? (6)
10. Het Noodfonds wil de aanvragen niet eenzijdig beoordelen, maar in overleg met u, om samen tot een afweging te komen. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden? (6)

11. In het overleg dat volgt op de aanvraag worden door het Noodfonds de richtlijnen vertaald naar de situatie van de klant. Daaruit volgt een oordeel/aanbod. Is deze werkwijze naar uw oordeel zorgvuldig? (6)
12. Als het oordeel positief was en de bijdrage werd toegekend, was het knelpunt binnen het hulpverleningsplan daarna ook weggenomen? (4)
13. Heeft de bijdrage van het Noodfonds er voor gezorgd dat het hulpverleningsplan een volgende fase heeft bereikt? (4)
14. Heeft de bijdrage van het Noodfonds volgens u bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek van uw cliënt? (4)
15. Is de bijdrage van het Noodfonds naar uw oordeel een essentieel hulpmiddel binnen de soms complexe en tijdrovende aanpak van de problematiek van de cliënt? (4)
16. Hoe tevreden bent u over de hulp van het Noodfonds? (4)

7. Interview consulent gemeente Zwolle

Interviewer (I) Marjoke van der Vinne
Respondent (R) Consulent

- I: U werkt als consulent bij de gemeente Zwolle met cliënten met bepaalde hulpvragen en u heeft in 2016 één aanvraag ingediend bij het Noodfonds voor levensonderhoud. Daarvoor is een bedrag van € 350,- toegekend. Kunt u zich deze aanvraag nog herinneren?
- R: Ja. Ik werk als consulent en ik houd mij bezig met educatie. Iedereen die een taalvraag heeft binnen de gemeente Zwolle wordt in principe doorverwezen naar mij. De cliënt om wie de aanvraag ging, kende ik van de taallessen. Ze vroeg mij of ik haar kon helpen. Ze had een aanvraag voor naturalisatie liggen die in principe al was goedgekeurd. Alleen had de cliënt op advies van de IND haar verblijfsvergunning niet laten verlengen omdat het geen problemen zou geven. Maar voor de goedkeuring bleek ze toch een geldig verblijfsdocument nodig te hebben. Die van haar was verlopen, dus had ze een probleem. Ze had geld gespaard maar dat was voor de naturalisatie. Ze kon niet op deze korte termijn ook nog geld voor een nieuwe verblijfsvergunning ophoesten. Dat was dus waar ze tegen aan liep.
- I: Als ik dat dan zo aan hoor, kan ik dan stellen dat de kern van de problematiek in het leefgebied van financiën lag?
- R: Nou op zich kon zij wel rond komen, maar nog maar net. Hè, haar uitkering is gewoon aan het einde van de maand helemaal op. Ze heeft niet veel bandbreedte om te sparen. De enige reserveringen die ze heeft gedaan waren voor de naturalisatie. Maar in ieder geval ja, dit had wel te maken met haar financiën.
- I: U was dus bezig met uw cliënt. In welke fase bevond zich uw hulpverleningsplan op het moment van aanvragen?
- R: Dat vind ik een lastige, want ik zit niet echt in de hulpverlening. Het was meer dat ik met haar dingen aan het regelen was dat de kinderen naar de kinderopvang konden zodat ze de cursus gewoon kon volgen zonder zich zorgen te hoeven maken over de opvang van haar kinderen. Dat was ik met haar aan het regelen.
- I: Dus eigenlijk was u bezig met een soort opbouwfase?
- R: Ja, ja opbouw. Eigenlijk ging het er vooral om dat ze gewoon actief deel kon nemen in de maatschappij. Doordat haar kindje heel veel energie kostte en nog te klein was voor de peuterspeelzaal, was ze dag in dag uit daar mee bezig en zat ze aardig in een isolement.
- I: Dus eigenlijk heeft u haar geholpen om haar netwerk uit te breiden?
- R: Ja, om een stapje op de participatieladder kunnen maken.

- I: Oké, helder. En op een gegeven moment heeft u dan besloten om een aanvraag bij het Noodfonds te doen. Wat was voor u eigenlijk precies de aanleiding om de aanvraag in te dienen bij het Noodfonds?
- R: Nou, ze vroeg aan mij of ze voor bijzondere bijstand in aanmerking kon komen voor de kosten voor het verblijfsdocument. Dat vergoedt de gemeente eigenlijk niet. Als iemand wil naturaliseren is dat iemands eigen keuze dus daar doet de gemeente niks aan. Maar het verhaal triggerde me wel doordat ze zelf meerdere malen aan de bel heeft getrokken om te vragen of ze haar verblijfsdocument moest verlengen. Alles voor de naturalisatie was in kunnen en kruiken en nu kwam dit ineens om de hoek kijken. Het enige wat ik toen nog dacht is, ik richt me maar tot het Noodfonds, kijken of dat mogelijk is.
- I: Oké, “De stichting dient het algemeen belang door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken.” Heeft u die doelstelling mee kunnen nemen in uw overweging om de aanvraag te doen?
- R: Ja. En dat is toch dat eenmalige? De doelstelling is toch ook om mensen eenmalig te helpen als ze tegen een probleem aan lopen. Dus dan in principe wel. Want dit is natuurlijk eenmalig. Daarna kreeg ze haar paspoort en was ze genaturaliseerd.
- I: Inderdaad en er waren dus ook geen wettelijke of andere voorliggende voorzieningen die toereikend waren?
- R: Nee, klopt. Dus toen dacht ik, dan richt ik me maar op het Noodfonds. Ik moet zeggen, het Noodfonds wel sceptisch was in eerste instantie. Dus ik had zelf zoiets van het kan goed zijn dat het afgekeurd wordt. Maar gelukkig zijn ze er toch in mee gegaan doordat ze hebben kunnen zien dat ze echt niets over houdt.
- I: De doelstelling en de hoofdlijnen van de stichting komen redelijk overeen. Daar staat onder andere in dat er sprake van een noodsituatie moet zijn, dat voorliggende voorziening ontbreken en dat het gaat om eenmalige steun. En u heeft al die dingen meegenomen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?
- R: Ja.
- I: Oké dan is dat voor mij duidelijk. Het Noodfonds hanteert ook nog afwijzingsgronden om de aanvraag te beoordelen. Bent u bekend met deze afwijzingsgronden?
- R: Nee.
- I: Nee, helemaal niet. Oké. Ze staan ook niet ergens gepubliceerd. Vindt u dat dat wel zo zou moeten zijn, zodat u van te voren al weet of het zin heeft om een aanvraag in te dienen?
- R: Nee, ik ben gewoon zelf naar het Noodfonds toegelopen om te overleggen.
- I: Oké. En in de hoofdlijnen wordt benoemd dat er echt sprake dient te zijn van een noodsituatie. In hoeverre vond u uw aanvraag noodzakelijk? Of was het misschien meer wenselijk?

- R: Nee ik vond het wel noodzakelijk omdat mevrouw anders niet over een geldig verblijfsvergunning zou beschikken terwijl ze wel alle regels had opgevolgd. Dus waar ze afhankelijk was van derde instanties, ging het mis. Terwijl ze er zelf bovenop zat. Dus ik vond het in wezen wel noodzakelijk.
- I: Goed. We hebben het verder al even over de voorlopige voorzieningen gehad. Hoe bent u de voorlopige voorzieningen bij langs gegaan?
- R: Ik heb gepolst bij collega's. Van hé, misschien bijzondere bijstand? Nee dat wilde in deze niet. Nou toen zijn we gaan kijken wat wel kon. Ik heb het er met haar over gehad of ze kon lenen van vrienden, maar ze zat in een sociaal isolement waardoor dat ook geen optie was. Dus ik ben alle ideeën wel afgegaan. Maar er kwam dus niets uit naar voren.
- I: Nee, oké. En toen kwam de aanvraag voor het Noodfonds. Het Noodfonds wil de aanvragen niet eenzijdig beoordelen, maar in overleg met u om mogelijkheden te bespreken en samen tot een afweging te komen. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden?
- R: Dat formulier zeg maar, is wel een heel uitgebreid formulier die je eerst door moet. Die vul je niet even snel in. Ik heb daar echt wel wat de tijd in moet steken. Dus dat draagt wel bij ja. Ze gaan er bij het Noodfonds niet lichtzinnig mee om zeg maar.
- I: U zei net dat u ook even naar de medewerkers van het Noodfonds was toegelopen om te overleggen. Heeft dat voor u ook geholpen?
- R: Ja, ja dat vond ik wel prettig omdat ik zoiets had van waar moet ik de nadruk op leggen? Hoe beschrijf ik de dingen? Waar moet ik aan denken? Dus dat was wel prettig om even te sparren.
- I: Dus wat dat betreft helpt het overleg wel bij de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden?
- R: Ja klopt.
- I: Oké, in het overleg dat volgt op de aanvraag worden door het Noodfonds de richtlijnen vertaald naar de situatie van de cliënt. Daaruit volgt een oordeel of een aanbod. Vindt u de werkwijze van het noodfonds in die zin zorgvuldig?
- R: Ja, vind ik wel ja. Net wat ik zeg, ik heb een heel uitvoerige aanvraag moeten indienen waar ik heel wat tijd in heb lopen steken. Dus ik vind wel dat ze zorgvuldig daar mee om zijn gegaan ja.
- I: Nou mooi, in uw geval was het oordeel positief hè, de bijdrage werd toegekend. Was het knelpunt daarna ook weggenomen?
- R: Ja daarna was het ook gewoon klaar. Dat was op zich wel netjes, ik kreeg al heel snel een reactie dat het was goedgekeurd en het werd ook redelijk snel uitgekeerd. Verder werd het heel netjes afgehandeld met handtekeningen en toen was het geregeld.

Daar heb ik dus wel een hele positieve ervaring mee. Het aanvraag formulier vond ik vrij intens, maar de verdere afhandeling verliep heel soepel en het was zo geregeld.

I: Oké, dus daar bent u wel heel positief over.

R: Ja.

I: Oké. Aan het begin van dit interview heb ik gevraagd in welke fase uw hulpverleningsplan zich bevond. Toen gaf u aan, ik werk niet echt als hulpverlener maar u werkte met uw cliënt richting sociale activatie. Denkt u dat u daarna wel in een volgende fase bent beland?

R: Nou niet door die bijdrage nee. Er is geen bijdrage geleverd aan de sociale activatie dus niet waar ik eigenlijk met haar mee bezig was nee.

I: Nee oké, dus niet voor uw doelstelling. En denkt u dat de bijdrage van het Noodfonds wel heeft bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek?

R: Ja, zeker wel ja.

I: Goed. U zegt dus dat het knelpunt weg was genomen, dat u niet in een volgende fase bent beland, maar dat het wel heeft bijgedragen aan een structurele oplossing, vindt u dan dat de bijdrage van het Noodfonds een essentieel hulpmiddel is?

R: Nou in ieder geval wel dat het zo kan zijn ja. Ik wist niet bij wie ik anders aan kon aan kloppen dus in dat geval vind ik van wel ja. Maar als ik kijk naar mijn werk inhoudelijk dan zeg maar niet.

I: U zegt dat het Noodfonds wel onmisbaar is, maar niet per se voor u als consulent?

R: Ja, want er zijn altijd mensen die net buiten de boot vallen. Dus ik ben heel blij dat het Noodfonds er is om juist die doelgroep ook te ondersteunen wanneer het echt noodzakelijk is.

I: Tot slot mijn allerlaatste vraag, Kunt u vertellen hoe tevreden u bent over de hulp van het Noodfonds en waar het hem dat in zit?

R: Ik ben wel heel tevreden omdat ik dacht dit gaat niet goedgekeurd worden. En ze hebben het toch goedgekeurd. Dat gaf mij zoiets van als je ergens energie in steekt en dat met de beste bedoelingen gewoon doet, dan wordt dat ook wel beloond. Het wordt serieus opgepakt en er wordt meegedacht en dat is eigenlijk wel waar ik heel blij van werd. Dus ik ben wel heel tevreden.

8. Interview hulpverlener Leger des Heils

Interviewer (I) Marjoke van der Vinne
Respondent (R) Hulpverlener

- I: U werkt als hulpverlener bij het Leger des Heils met cliënten met bepaalde hulpvragen en u heeft in 2016 één aanvraag ingediend bij het Noodfonds welke is toegekend. Kan u zich deze aanvraag nog voor de geest halen?
- R: Ja, ik weet nog om welke aanvraag het ging.
- I: In welk leefgebied lag de kern van de problematiek van uw cliënt?
- R: In dit geval lag dat vooral op financieel gebied.
- I: Oké. U bent met uw cliënt aan de slag gegaan. In welke fase bevond zich uw hulpverleningsplan op het moment van de aanvraag die u deed bij het Noodfonds?
- R: De financiële situatie van de cliënt was in kaart gebracht. Er bleek geen inkomen te zijn, wel schulden. Het inkomen hebben we opgestart door bijstand aan te vragen. Daarnaast zijn we bezig geweest met de mogelijkheden voor de schulden. Uiteindelijk werd een minnelijk traject bij schulddienstverlening aangevraagd en waren we dit verder aan het afwachten. De cliënt had al maanden last van zijn gebit maar kon dit niet laten behandelen omdat hij hiervoor geen geld had en niet verzekerd was. Het liep zo uit de hand dat de cliënt niet sliep en we tot actie zijn over gegaan.
- I: Kan ik daaruit opmaken dat de aanleiding om een aanvraag in te dienen voort kwam uit het feit dat uw cliënt niet meer goed kon functioneren door de pijn? Of was er een andere aanleiding?
- R: Dat klopt. Het gebit was in zo'n slechte staat en de cliënt had zo veel pijn dat hij er niet meer van sliep. Dat kon hij zo niet volhouden. In eerste instantie hebben we proberen te zoeken of de cliënt ergens gratis geholpen kon worden aan de gebitsproblemen. Dat is niet gelukt. Daarna heb ik bij het Noodfonds gevraagd wat de mogelijkheden waren. Ik begreep dat het Noodfonds maximaal een bedrag van €150,- vergoedt voor tandartskosten, dus dan was er alleen de optie om de kies te trekken. Mogelijkheden om foto's te maken waren er niet omdat dat te veel zou kosten. De cliënt was daar gelukkig toe bereid waardoor we de kosten konden declareren bij het Noodfonds.
- I: Oké, u heeft dus de aanvraag ingediend omdat u meende de hulp van het Noodfonds nodig te hebben. Aan een toekenning liggen heel wat dingen ten grondslag. Zoals de doelstelling van de Stichting. Deze luidt: "De stichting dient het algemeen belang door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken." Heeft u dit mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?

- R: Ja, dat doe ik eigenlijk altijd. Als ik een andere weg zie zou ik die bewandelen. Ik heb eerst contact gehad met de bijzondere bijstand en ik heb nog een ander fonds geprobeerd maar dat lukte allemaal niet. Daarna ging ik pas naar het Noodfonds.
- I: Goed. Naast de doelstellingen werkt het Noodfonds ook aan de hand van hoofdlijnen die overeenkomen met de doelstelling. De hoofdlijnen zijn: “Stichting Noodfonds Zwolle e.o. kan in een noodsituatie waarin voorliggende voorzieningen ontbreken of (tijdelijk) onbereikbaar zijn, eenmalig financiële steun verlenen.” Heeft u dit mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?
- R: Ja want mijn cliënt had gewoon echt geen geld om een aanvullende tandartsverzekering af te sluiten. De basisverzekering is verplicht en moet al betaald worden, daarnaast hield hij gewoon geen geld over voor andere verzekeringen, dus ook niet voor de tandartsverzekering.
- I: Dus een voorliggende voorzieningen, als een tandartsverzekering, was volgens u eigenlijk onbereikbaar?
- R: Ja en de bijzondere bijstand vergoedde het ook niet meer, wat ook een voorliggende voorziening was.
- I: Oké. Het Noodfonds hanteert ook nog afwijzingsgronden om de aanvraag te beoordelen. In hoeverre bent u bekend met deze afwijzingsgronden?
- R: Ik hoor ze wel te weten. Omdat ik met het Noodfonds wel overleg over de mogelijkheden. Als het niet kan, dan weet ik, dit gaat hem niet worden. Dus meestal check ik van te voren, voordat ik een aanvraag doe, wat de opties zijn.
- I: Oké want de afwijzingsgronden zijn niet gepubliceerd. Vindt u dat deze wel gepubliceerd zouden moeten zijn?
- R: Ik heb er in die zin geen last van omdat de hoofddoelstelling voor mij wel heel duidelijk is. En doordat ik eerst informeer, is het voor mij niet perse nodig.
- I: Dus bij een twijfelgeval belt of mailt u het Noodfonds om te overleggen.
- R: Dat klopt.
- I: In de hoofdlijnen wordt benoemd dat er sprake dient te zijn van een noodsituatie. Was dat bij u het geval of was het naar uw oordeel misschien zeer wenselijk.
- R: Nee. Het was echt noodzakelijk. Ik doe eigenlijk geen aanvragen als ze zeer wenselijk zijn.
- I: Nog even terugkomend op de voorliggende voorzieningen. U vertelde dat u eerst de bijzondere bijstand had geprobeerd en ook een ander fonds. Die waren niet toereikend. Hoe gaat u de rest van de voorliggende voorzieningen bij langs?
- R: We kijken eerst of er een netwerk is die kan bijspringen. Desnoods via gedeeltelijke betalingen. En dan kijken we per geval of er een ander fonds kan worden

aangeschreven. We gaan dan na of we kansrijk zijn voor datgene wat nodig is. Dat lopen we eerst af.

I: Oké, en dan komt u dus bij het Noodfonds terecht.

R: Klopt.

I: Het Noodfonds wil de aanvragen niet eenzijdig beoordelen, maar in overleg met u om mogelijkheden te bespreken en samen tot een afweging te komen. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden?

R: Ja. Zeker in het contact.

I: Dat is mooi om te horen. U kunt dus wel echt met het Noodfonds sparren en overleggen over de mogelijkheden.

R: Ja, ik ben er tevreden over. Vooral dat ze snel reageren dat vind ik erg prettig. Ik hoef nooit lang te wachten op antwoord ofzo.

I: Fijn. In het overleg dat volgt op de aanvraag worden door het Noodfonds de richtlijnen vertaald naar de situatie van de cliënt. Daaruit volgt een oordeel/aanbod. Is deze werkwijze naar uw oordeel zorgvuldig?

R: Ja. Ik heb in ieder geval nog niet meegemaakt dat ik het niet zorgvuldig vond.

I: Dat klinkt positief. Wat nog meer positief was, was het oordeel voor uw aanvraag. De bijdrage toegekend, Was het knelpunt binnen uw hulpverleningsplan daarna ook weggenomen?

R: Ja, nou ja, dit was natuurlijk een beetje een uitzonderlijke situatie omdat het bestrijden van de pijn niet een doel was wat we in het hulpverleningsplan hebben opgenomen. Zijn financiële situatie verbeterde door de hulp niet. Maar zijn ellende werd wel verholpen.

I: Nee, dus qua financiën is hij er niet op vooruit gegaan maar qua gezondheid wel.

R: Ja in dat opzicht is het zeker verbeterd. De pijn.

I: Kon de cliënt zich daardoor ook weer richten op andere dingen dan de pijn?

R: Ja dat is wel waar. Hij hoefde niet meer alleen te leven op pijnstillers. We konden wel verder met ons hulpverleningsplan.

I: Mooi. Aan het begin van dit interview heb ik gevraagd in welke fase uw hulpverleningsplan zich bevond. Denkt u dat het hulpverleningsplan dat u voor uw cliënt had, ook in een volgende fase is beland?

R: Zoals gezegd, was dit een wat uitzonderlijk geval, die niet direct gerelateerd kon worden aan het hulpverleningsplan. Daarin konden we namelijk niet voorzien dat

cliënt zoveel kiespijn zou krijgen. Maar we konden dus wel verder met ons hulpverleningsplan.

- I: En denkt u dat de bijdrage van het Noodfonds ook heeft bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek binnen uw hulpverleningsplan?
- R: In dit geval niet aan een structurele oplossing, nee. Omdat het bestrijden van de pijn dus niet een doel was.
- I: Uitgaande van het feit dat het knelpunt, namelijk de pijn, wel was weggenomen, u niet per se in een volgende fase bent beland en er niet is bijgedragen aan een structurele oplossing, vindt u dan dat de bijdrage van het Noodfonds een essentieel hulpmiddel is?
- R: Ik vind dat je niet zo'n gelukkige casus hebt in mijn geval. Dit, omdat dit niet een gebruikelijke aanvraag is voor mij. Meestal gaat het inderdaad om een knelpunt dat wordt weggenomen. Gezien mijn ervaringen met andere aanvragen is mijn antwoord positief. Dat het Noodfonds een essentieel hulpmiddel is.
- I: Goed, tot slot mijn allerlaatste vraag, hoe tevreden bent u over de hulp van het Noodfonds?
- R: Tevreden, ik kan altijd overleggen als ik niet zeker weet of casus in aanmerking komt, er wordt met me mee gedacht. Snel antwoord gegeven en als het antwoord positief is wordt er ook snel betaald. Ik ben blij met ze!

9. Interview dienstverlener gemeente Zwolle

Interviewer (I) Marjoke van der Vinne
Respondent (R) Dienstverlener

- I: U werkte als dienstverlener bij de gemeente Zwolle bij bijstand en uitstroom als het goed is.
- R: Ja, 25 jaar.
- I: Zo, dat is een hele lange tijd. En in die tijd hielp u cliënten met bepaalde hulpvragen en u heeft in 2016 één aanvraag ingediend bij het Noodfonds voor ongedierte bestrijding, welke is toegekend.
- R: Ja, klopt. Weinig dit jaar. Ik heb in het verleden wel meer aanvragen gedaan bij het Noodfonds hoor, maar in 2016 was dat er 1. Voor de rest waren er andere oplossingen mogelijk.
- I: Dat is natuurlijk ook het mooiste. In 2016 was het er dus 1 voor de ongediertebestrijding. Weet u nog in welk leefgebied de kern van de problematiek van uw cliënt lag?
- R: De cliënt had relatieproblemen en wilde met haar kinderen vertrekken uit de stad waar ze toen woonde. Ze heeft via internet een woningruil kunnen regelen hier in Zwolle. De woning zag er redelijk uit. Maar toen ze daar kwamen bleek het huis vol met ongedierte te zitten. Vlooiën. De woningbouwvereniging wilde hier niets aan doen. Eerst is bijzondere huishoudens zich er mee gaan bemoeien. En nog een ander bureau. En niemand deed wat eigenlijk. Ik kreeg toen foto's te zien van het jongste kind met allemaal vlooiënbeten. Dit kon zo niet. Ik kreeg niet de mogelijkheid om de bijzondere bijstand er voor aan te vragen. Toen heb ik met het Noodfonds overlegd. Het ging wel om veel geld, maar er moest wel snel iets gebeuren. Toen hebben we een oplossing gevonden dat bureau bijzondere huishoudens een gedeelte zou betalen en het Noodfonds het andere deel.
- I: Oké, want uw cliënt zat op het minimum omdat ze van een bijstandsuitkering leefde en kon het zelf niet betalen?
- R: Klopt, ze had net weer een uitkering. Maar door de relatiebreuk had ze even niets waardoor ze geen potje had voor dit probleem.
- I: U was dus druk bezig voor uw cliënt. In welke fase bevond zich uw hulpverleningsplan op het moment van aanvragen?
- R: Ja, ik denk in fase 1 of 2? Ze was hier komen wonen en bemoeide zich verder nergens mee. Iedereen beloofde wat maar niemand deed wat voor haar.
- I: Dus een beetje in een soort van opstartfase?
- R: Ja, in een opstartfase, of nee. Meer een verkenningsfase.

- I: Goed, en op een gegeven moment besloot u om een aanvraag bij het Noodfonds te doen. Wat was voor u de echte aanleiding om de aanvraag in te dienen?
- R: Nou, ik kende de cliënt zelf niet goed. Maar ik denk gewoon de situatie omtrent de kinderen. Dat dat voor mij de aanleiding was. De gezondheid van de kinderen.
- I: Oké, en u heeft de aanvraag ingediend omdat u meende de hulp nodig te hebben van het Noodfonds. Aan een toekenning liggen heel wat dingen ten grondslag. Zoals de doelstelling van de Stichting, bent u bekend met de doelstelling?
- R: Van het Noodfonds?
- I: Ja.
- R: Ja, de bedoeling is dat het éénmalig is en dat het probleem opgelost is. De cliënt had meerdere problemen dus het is niet helemaal opgelost. Maar deze doelstelling was vloeien weg. Dus ja, dat is opgelost.
- I: Oké, dus u hebt het wel mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?
- R: Ja! Zeker. Er waren wel veel meer problemen in dat gezin, maar daar heb ik mijn handen van af gehouden. Dit was wat ze nu nodig hadden en daar wilde verder niemand z'n handen aan branden dus dat heb ik opgepakt. Er stonden meerdere hulpverleners om de cliënt heen die zich bezig hielden met de andere problemen.
- I: Mooi. En hetzelfde geldt eigenlijk voor de hoofdlijnen. Die komen wel redelijk overeen met de doelstelling. De hoofdlijnen zijn: "Stichting Noodfonds Zwolle e.o. kan in een noodsituatie waarin voorliggende voorzieningen ontbreken of (tijdelijk) onbereikbaar zijn, eenmalig financiële steun verlenen." Heeft u dit ook mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te doen?
- R: Zeker, ja hoor.
- I: Oké, duidelijk. Het Noodfonds hanteert ook nog afwijzingsgronden om de aanvraag te beoordelen. In hoeverre bent u daarmee bekend?
- R: Nou, als het niks oplost, hebben ze een afwijzingsgrond. Als er een voorliggende voorziening is, dan hebben ze een afwijzingsgrond. Daar ben ik wel mee bekend.
- I: Goed. In de hoofdlijnen wordt benoemd dat er sprake dient te zijn van een noodsituatie. In hoeverre vond u de situatie echt noodzakelijk?
- R: De gezondheid van de kinderen maakte dat het wel echt noodzakelijk was.
- I: Oké, en u vertelde dat u in het verleden meerdere aanvragen heeft gedaan. Waren die ook allemaal noodzakelijk of waren er ook wel gevallen bij die zeer wenselijk waren?
- R: Zeer wenselijk ook wel eens.

- I: En u gaf aan dat u voor deze cliënt eerst bijzondere bijstand had geprobeerd en ook nog dat andere fonds. U bent dus eerst druk in de weer geweest met de voorliggende voorzieningen?
- R: Ja. Ja, klopt. En uiteindelijk hebben we bij het andere fonds, het bureau bijzondere huishoudens, toch kunnen regelen dat zij ook zouden bijdragen.
- I: Oké, dat is mooi. Het Noodfonds wil de aanvragen niet eenzijdig beoordelen maar, in dit geval, in overleg met u om mogelijkheden te bespreken en samen tot een afweging te komen. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden?
- R: Jawel. De medewerkers van het Noodfonds zijn daar heel duidelijk in. Door het overleggen wordt het duidelijk wat misschien ook nog kan. Dingen die je niet altijd weet. Hè, er zijn nog genoeg andere fondsen die bij mij dan niet bekend zijn. Dus het kan best zijn dat het helemaal niet bij het Noodfonds moet, dat het ook gewoon ergens anders aangevraagd kan worden. Er wordt wel goed overlegd vind ik.
- I: Dus het Noodfonds is een goede sparringpartner voor u.
- R: Ja, vind ik wel.
- I: In het overleg dat dan volgt op de aanvraag worden door het Noodfonds de richtlijnen vertaald naar de situatie van de cliënt. Daaruit volgt een oordeel of een aanbod. Is deze werkwijze naar uw oordeel zorgvuldig?
- R: Dat denk ik wel. Soms wel te denk ik.
- I: Wat bedoelt u daar mee?
- R: Nou dat er soms heel veel heen-en-weer-vragen aan vooraf gaan. Dan kan het misschien ook wel iets korter. Ze moeten natuurlijk ook wel doorvragen, maar daardoor wordt het misschien soms wat minder overzichtelijk, wat rommeliger. Het is nu ook allemaal nog papier werk. Dus het is veel meer werk om achteraf weer iets op te zoeken. Daar moet je je helemaal doorheen worstelen als je nog iets nodig hebt.
- I: Denkt u dat als er digitaal wordt gewerkt, dat dat zal bijdragen aan de zorgvuldigheid van de werkwijze?
- R: Ik denk dat dat misschien wel wat makkelijker allemaal wordt. En dat het bijdraagt, dat weet ik wel zeker.
- I: Duidelijk. Het oordeel was in uw geval positief, hè, de bijdrage werd toegekend. Was het knelpunt binnen uw hulpverleningsplan daarna ook weggenomen?
- R: Ja, dat was weggenomen ja. Het knelpunt was verholpen.
- I: Dat is mooi. Aan het begin van dit interview heb ik gevraagd in welke fase uw hulpverleningsplan zich bevond. U noemde toen de verkenningsfase. Denkt u dat het

- hulpverleningsplan dat u voor uw cliënt had daarna ook in een volgende fase is beland? Dus na de bijdrage?
- R: Jawel. Want ze is ook geholpen daarna met andere dingen die nodig waren om hier in Zwolle een nieuw leven te beginnen.
- I: Ja, dus daarna kon ze eigenlijk weer verder vooruit?
- R: Klopt.
- I: Dus het heeft wel bijgedragen aan een structurele oplossing dan?
- R: Ja, ja dat denk ik wel. Want ze is nu weer opgekrabbeld. Die cliënt is ook langzaam maar zeker aan het leren om met haar geld om te gaan. Ze neemt nu verantwoordelijkheid.
- I: Dus er is echt vooruitgang geboekt.
- R: Zeker weten.
- I: En dat mede door de bijdrage van Stichting Noodfonds?
- R: Ik weet niet hoe het anders was afgelopen, dus ja.
- I: Als ik dat zo hoor, dan is én het knelpunt weggenomen, én de cliënt is in een volgende fase beland, én er is bijgedragen aan een structurele oplossing. Kan ik daaruit concluderen dat u vindt dat de bijdrage van het Noodfonds een essentieel hulpmiddel is?
- R: Ja, ja zeker weten! Het heeft een mooi opstapje gegeven voor deze cliënt. Misschien dat ze anders wel heel erg in de put was komen zitten. Bovendien kreeg ze nu ook vertrouwen in instanties, doordat we het niet hebben laten afweten.
- I: Dus eigenlijk is er dankzij de bijdrage van het Noodfonds een constructieve aanzet gegeven om problemen op te lossen.
- R: Ja klopt.
- I: Nou super, goed om te horen. Tot slot mijn allerlaatste vraag, hoe tevreden bent u over de hulp van het Noodfonds?
- R: Ik ben wel heel tevreden over het Noodfonds. Behalve al dat papierwerk. Dat is vreselijk lastig. Ja en de bekendheid. Het mag wel meer bekendheid krijgen en dan ook over wat de mogelijkheden zijn. Ik merkte wel dat mijn eigen collega's bij bijstand en uitstroom er veel minder van af wisten. Mijn hart lag al bij het Noodfonds vanaf de oprichting. Het Noodfonds mag wel meer met bepaalde voorbeelden komen, zodat mensen een idee krijgen waarvoor ze allemaal aan kunnen vragen. Juist ook de kleinere dingen. Laatst is het wel weer in een vergadering onder de aandacht gebracht. Maar misschien moet dat vaker. Mensen moeten weten dat het er is. Als de lijntjes kort zijn, is de stap naar het Noodfonds ook makkelijker.

10. Interview hulpverlener Stichting voor elkaar Zwolle

Interviewer (I) Marjoke van der Vinne
Respondent (R) Hulpverlener

- I: U werkt als hulpverlener bij Stichting voor elkaar Zwolle met cliënten met bepaalde hulpvragen. Als u de aanvragen die u bij het Noodfonds heeft gedaan even voor de geest haalt, in welk leefgebied ligt veelal de kern van de problematiek van de cliënten?
- R: Dat ligt in het begin veelal op het financiële vlak. De hulpvragen die bij het Noodfonds terecht komen vanuit ons, daar is vaak wel sprake van enige vorm van een crisissituatie. Heel vaak blijkt daar ook wel wat mis te zijn op het sociale vlak.
- I: Oké, dus de kern zit hem dan in de financiën en er zijn achterliggende redenen die daar bij komen kijken, zoals het sociaal functioneren.
- I: En dan op een gegeven moment besluit u om een aanvraag bij het Noodfonds te doen. Wat zijn voor u aanleidingen om aanvragen in te dienen bij het Noodfonds?
- R: Om de situatie te kunnen stabiliseren. Bijvoorbeeld bij een huurachterstand om een vordering, die nog meer kosten met zich mee brengt, te voorkomen. Door een aanvraag te doen helpen we in mijn ogen dan niet alleen de burger maar ook de maatschappij door kosten te besparen.
- I: Ja precies, dus het is vooral om te voorkomen dat iets uit de hand loopt.
- R: Klopt. En om rust in te bouwen zodat we ruimte krijgen om de situatie te kunnen stabiliseren. En erger voorkomen is voor mij voortdurend de overweging.
- I: U heeft al heel wat aanvragen bij het Noodfonds gedaan. In 2016 waren dat er 10. Daarvan zijn er 9 helemaal toegekend en 1 werd gedeeltelijk toegewezen en gedeeltelijk afgewezen. Kan u zich deze afwijzing nog herinneren?
- R: Niet echt nee, er zijn heel veel cases geweest afgelopen jaar.
- I: Het Noodfonds heeft u bij die halve afwijzing als het goed is doorverwezen naar een ander fonds. Weet u nog of dat advies helpend was bij een oplossing? Kon u daarna verder met uw hulpverleningsplan?
- R: Ja dat denk ik uiteindelijk wel. In dit geval hebben ze mij dus een tip gegeven en dat zet ik dan ook in met de onderbouwing vanuit het Noodfonds. Dan leg ik vanuit de organisatie uit dat ik doorverwezen ben vanuit het Noodfonds. Dus het is wel denkbaar dat het advies helpend was.
- I: Oké, dus de adviezen zijn welkom en nuttig?
- R: Ja zeker, ik leg heel vaak situaties voor, voordat het tot een aanvraag komt. Dan vraag ik: "Heb je tips?", en overleggen we over de mogelijkheden. Dus eerst via de reguliere weg, komt dat niet uit, dan stap ik met een aanvraag naar het Noodfonds.

- I: U dient de aanvragen natuurlijk in omdat meent de hulp van het Noodfonds nodig te hebben. Aan een toekenning liggen heel wat dingen ten grondslag. Zoals de doelstelling van de Stichting. De doelstelling luidt: “De stichting dient het algemeen belang door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken.” Heeft u dit mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?
- R: Ja. Voordat ik tot een Noodfonds aanvraag over ga heb ik alles geprobeerd. Ik denk in de kern dat ik iemand ben die dat doet. Iemand die alles uit de kast haalt. Ik wil elke avond in de spiegel kunnen kijken en kunnen zeggen van: “Hé, ik heb vandaag het maximale er uit kunnen halen!”
- I: Dus echt een goed overwogen aanvraag.
- R: Ja. Het Noodfonds heet niet voor niets het Noodfonds. Daar waar ik ergens niet uitkom met de reguliere wetgeving zou ik toch ergens moeten kunnen schakelen en ik ben altijd blij dat ik op deze manier kan schakelen en vaak ook nog tips krijg om het eventueel anders te doen voordat we echt de gelden van het Noodfonds inzetten.
- I: Naast de doelstellingen werkt het Noodfonds ook aan de hand van hoofdlijnen. De hoofdlijnen zijn: “Stichting Noodfonds Zwolle e.o. kan in een noodsituatie waarin voorliggende voorzieningen ontbreken of (tijdelijk) onbereikbaar zijn, eenmalig financiële steun verlenen.” Heeft u dit mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?
- R: Ja, bijvoorbeeld wanneer voorzieningen onbereikbaar zijn zoals de zorgverzekering die niet een volledige behandeling vergoed die wel noodzakelijk is voor een stabiele situatie. Dan vraag ik een aanvulling op de vergoeding vanuit de zorgverzekering zodat de situatie stabiel wordt. Je moet de oorzaak van de problematiek aanpakken om ervoor te zorgen dat je niet achter de feiten aan gaat lopen.
- I: Het Noodfonds hanteert ook nog afwijzingsgronden om de aanvraag te beoordelen. In hoeverre bent u bekend met deze afwijzingsgronden?
- R: Niet. Nee.
- I: Zou u willen dat het anders was? Dat ze gepubliceerd zijn, zodat u bijvoorbeeld van te voren weet of het zin heeft om een aanvraag in te dienen?
- R: Nee denk ik niet, ik denk dat het goed is dat het zo is. Anders ga ik van te voren al nadenken van: ik heb geen kans van slagen. Daarmee creëer ik zelf dat ik de kans niet aangrijp om wel een aanvraag te doen. Dan mis ik de kans om te bellen en te overleggen over de mogelijkheden.
- I: Dus eigenlijk zegt u, het is maar goed dat ik er niet van op de hoogte ben.
- R: Klopt, ik denk dat ik het liever op deze manier doe. Hè, dus door te overleggen omdat ik dan weet dat de kans van slagen 100% wordt. Misschien verklaart dat ook wel dat alle aanvragen zijn toegewezen.

- I: Goed. In de hoofdlijnen wordt benoemd dat er sprake dient te zijn van een noodsituatie. In hoeverre zijn uw aanvragen over het algemeen echt noodzakelijk? En komt het ook wel eens voor dat het zeer wenselijk is?
- R: Ze zijn altijd noodzakelijk. Niet zeer wenselijk. Dat vind ik het jammer van het geld. Om die reden dat ik vind dat het gemeenschapsgeld is. Dat vind ik in de kerk zo, maar dat vind ik ook in de lokale overheid zo. Dat zijn gelden van anderen die door anderen beschikbaar worden gesteld dus ik vind dat we daar zorgvuldig mee om moeten gaan. Ik vind het belangrijk dat we een verbetering aan brengen als we het Noodfonds in zetten. Ik denk dat wij de noodzaak van het ondersteunen goed kunnen onderbouwen
- I: Dat is een mooie gedachtegang. Afgelopen kalenderjaar heeft u 1 halve afwijzing gekregen waarbij er is doorverwezen naar een ander fonds. Hoe gaat u de voorliggende voorzieningen bij langs? Heeft u een soort checklist?
- R: Nee. Wat ik altijd doe met een casus als ik hem behandel, ik check het bij de Sociaal Raadslieden. Wat hebben we liggen, de inkomsten, de uitgaven plus het verhaal. Op basis daarvan vraag ik om de voorzieningen check te doen en te kijken of er andere mogelijkheden zijn. Op het moment dat wij het samen niet meer weten, vraag ik heel soms de bijzondere bijstand nog wel om mee te denken en als ik daar niet uit kom dan is het Noodfonds aan de beurt.
- I: Het Noodfonds wil de aanvragen niet eenzijdig beoordelen, maar in overleg met u om mogelijkheden te bespreken en samen tot een afweging te komen. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden?
- R: Ja, het helpt mij heel erg om gewoon met hun expertise ook naar de casus te kunnen kijken en een goede aanvraag te doen. Als je het aan de voorkant hebt overlegt, dan weten ze welke aanvraag er onderweg is, dan kennen ze de achtergrond en staat het geld ook snel op de rekening. Ik ervaar het overleg als zeer wenselijk. We kunnen met elkaar sparren om tot een goede oplossing te komen. 9 van de 10 keer zijn er wel oplossingen maar die zijn vaak even 'out of the box'. Ik denk niet in hokjes en vakjes. Mijn verantwoordelijkheid is om de situatie van de burger stabiel te krijgen.
- I: In het overleg dat volgt op de aanvraag worden door het Noodfonds de richtlijnen vertaald naar de situatie van de cliënt. Daaruit volgt een oordeel/aanbod. Is deze werkwijze naar uw oordeel zorgvuldig?
- R: De vraag is of wij ons daar mee moeten willen bemoeien. Ik heb wel aangegeven dat ik het fijn zou vinden er een digitaal aanvraagformulier kwam. Dat werd opgepakt en ik mocht het ook testen. De digitale aanvraag is voor mij voldoende. Ik hoef niet perse te weten wat er aan de achterkant gebeurt.
- I: Als het oordeel positief was, dus als de bijdrage was toegekend, was het knelpunt binnen het hulpverleningsplan dan ook weggenomen?
- R: Ja, het heeft er op dat moment voor gezorgd dat we de boel konden stabiliseren en dat we weer vooruit konden. Dreigende zaken konden we parkeren of oplossen zodat we weer door konden.

- I: Bent u daarna ook in een volgende fase is beland met uw hulpverleningsplan?
- R: Als we bij het Noodfonds een aanvraag indienen dan is de intakefase geweest, maar dat ik een beetje afhankelijk van de situatie. We ontdekken vaak tijdens het creëren van een overzicht een knelpunt die mogelijk voor de toekomst nijpend is en dan gaan we kijken of het noodzakelijk is om een aanvraag te doen. Ja, ik denk op de vraag terugkomend dat er altijd een volgend stadium is bereikt.
- I: Dus dat er wel degelijk een stap is gemaakt.
- R: Ja dat denk ik wel, ik denk dat je automatisch met een bijdrage van het Noodfonds een volgende fase in kunt.
- I: Denkt u dat de bijdrage van het Noodfonds ook heeft bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek binnen het hulpverleningsplan?
- R: Ja daar durf ik wel volmondig 'ja' op te zeggen. Juist het Noodfonds is voor mij een enorme ideeëntank om 'out of the box' constructief te kunnen bouwen aan een stukje stabiliteit van een burger die het echt moeilijk heeft.
- I: Oké, dus u zegt: Dankzij de bijdrage van het Noodfonds is het knelpunt weggenomen, er is een volgende fase bereikt en er is bijgedragen aan een structurele oplossing. Kan ik daaruit concluderen dat u vindt dat een bijdrage van het Noodfonds essentieel is?
- R: Ja. Zeker voor de problematiek waar wij in werken is het ontzettend helpend. En zie ik de toegevoegde waarde in van een sparringpartner. Een partner die niet zomaar ondersteund. Dus die je ook terugwijst op je eigen verantwoordelijkheid als hulpverlener.
- I: Tot slot mijn allerlaatste vraag, hoe tevreden bent u over de hulp van het Noodfonds?
- R: Ik ben er erg blij mee. Ik heb ze hard nodig. Anders hadden we veel personen niet kunnen helpen. Van mij mogen ze blijven!

11. Interview sociaal raadvrouw Stichting de Kern

Interviewer (I) Marjoke van der Vinne
Respondent (R) Sociaal raadvrouw

- I: U werkt als sociaal raadvrouw bij Stichting de Kern met cliënten met bepaalde hulpvragen. Als u de aanvragen die u bij het Noodfonds heeft gedaan even voor de geest haalt, in welk leefgebied ligt veelal de kern van de problematiek van de cliënten?
- R: Ja, dat is het grootste gedeelte op financiën. Door financiële problemen ontstaan er dan bijvoorbeeld huurachterstanden, of cliënten kunnen de schulddienstverlening niet in omdat ze geen geldig legitimatiebewijs hebben en die niet kunnen betalen. Daar zijn de meeste aanvragen voor gedaan.
- I: Ja, dus de meeste mensen komen echt met financiële problematiek bij de Sociaal Raadslieden aankloppen?
- R: Ja.
- I: Oké, en dan op een gegeven moment besluit u om een aanvraag bij het Noodfonds te doen. Wat zijn voor u aanleidingen om aanvragen in te dienen bij het Noodfonds?
- R: Dat zijn er verschillende. Wat ik net zei, als er een legitimatiebewijs nodig is omdat er schulddienstverlening of beschermingsbewind aangevraagd moet worden dan is het om te voorkomen dat de hulpverlening vastloopt. Maar een aantal weken geleden had ik bijvoorbeeld nog best een grote aanvraag waarbij cliënten per se twee maanden huur moesten betalen omdat ze anders ontruimt zouden worden. Ze hadden ook een kindje en ze konden nergens naar toe. Dus toen hebben we dat bedrag bij het Noodfonds aangevraagd. De aanleidingen zijn dus verschillend maar het is wel altijd zo dat het niet op een andere manier opgelost kan worden. En dat het voor een bepaalde datum opgelost moet zijn om daarmee iets te voorkomen, dat zijn dan redenen dat we aankloppen bij het noodfonds.
- I: U heeft al heel wat aanvragen bij het Noodfonds gedaan. In 2016 waren dat er 11. Daarvan zijn er 10 toegekend en is er 1 afgewezen. De reden daarvoor was dat er geen sprake was van nood, of geen echte nood in ieder geval. Kan u zich de afwijzing nog herinneren?
- R: Nee.
- I: Oké, want bij afwijzingen wil het Noodfonds nog wel een advies meegegeven, kan u zich überhaupt herinneren dat u een keer een advies heeft meegekregen?
- R: Ze denken altijd erg goed mee, maar over het algemeen hebben we er zelf ook al wel aan gedacht. Dus de adviezen die we dan krijgen zijn niet echt nodig.
- I: Dus die zijn niet per se helpend bij een oplossing?

- R: Nee, want dan hebben we het zelf al wel bedacht. Het is ook niet dat het sowieso zo is, oké er is nu nood we gaan naar het Noodfonds. Want soms kunnen we kijken of we het vakantie geld van iemand sneller kunnen laten komen of misschien kunnen we iets met de beslagvrije voet zodat het geld op die manier terug kan komen. Of is er familie die eventueel kan helpen. Dus we kijken altijd al wel mee naar andere mogelijkheden. Vaak als het echt gaat om leefgeld, dan gaan we naar de kerk. Daarvoor gaan we eigenlijk bijna nooit naar het Noodfonds.
- I: Dus u heeft eigenlijk al uw opties al wel doorgenomen en u krijgt dan meestal adviezen waar u zelf ook al aan had gedacht.
- R: Klopt.
- I: Goed. U dient de aanvragen natuurlijk in omdat u meent de hulp van het Noodfonds nodig te hebben. Aan een toekenning liggen heel wat dingen ten grondslag. Zoals de doelstelling van de Stichting. Bent u bekend met de doelstelling?
- R: Nee, geloof het niet.
- I: En als ik zeg dat de doelstelling is: “De stichting dient het algemeen belang door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken.” Denkt u dan dat u dat hebt mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag te doen?
- R: Ja, want we kijken altijd of er recht is op bijvoorbeeld bijzondere bijstand of dat ze nog een langdurigheidstoelage of iets dergelijks kunnen krijgen. Dus we kijken altijd wel of er nog eventuele mogelijkheden zijn en als die er niet zijn dan pas gaan we naar het Noodfonds.
- I: Oké, dus eigenlijk wat u net ook al zei. Naast de doelstellingen werkt het Noodfonds ook aan de hand van hoofdlijnen. Bent u toevallig bekend met de hoofdlijnen van de Stichting?
- R: Nou ja, ik weet dat het een structurele oplossing moet bieden of in ieder geval dat het moet toewerken naar structurele oplossingen. Dus als we wat aanvragen dat er wel schulddienstverlening of budgetbeheer aan gekoppeld is. Hè, dus dat er wel een vervolg stap komt. Verder weet ik het niet, zijn er nog meer richtlijnen?
- I: Nou ja, samengevat zijn de hoofdlijnen dat de aanvraag noodzakelijk moet zijn, dat er geen voorliggende voorzieningen zijn en dat het om eenmalige financiële steun moet gaan. Dus dat het niet periodiek is. Heeft u deze punten mee kunnen nemen in uw overweging om de aanvraag te doen?
- R: Ja die punten neem ik wel altijd mee. En vooral dat structurele, daarvan weet ik dat ze daar heel strikt op zijn, dus op het moment dat er niets aan gekoppeld is gaan we naar de kerk.
- I: Oké duidelijk. Het Noodfonds hanteert ook nog afwijzingsgronden om de aanvraag te beoordelen. In hoeverre bent u bekend met deze afwijzingsgronden?

- R: De afwijzingsgronden hebben volgens mij vooral ook te maken met het structurele stukje. Verder weet ik dat ze sowieso geen schulden betalen tenzij je een heel goed verhaal hebt.
- I: De lijst met afwijzingsgronden is niet gepubliceerd. Vindt u dat deze gepubliceerd zou moeten worden zodat u er van te voren rekening mee kan houden?
- R: Nee want ik denk wel dat elke aanvraag in ieder geval bekeken moet worden. Ik vind het daarom ook wel heel bijzonder dat dat het Noodfonds zoveel richtlijnen heeft waarmee je toch kan afwijzen. Dan denk ik ja, weet je, het lijkt misschien een bepaalde vraag maar het is een persoon met een eigen situatie. Daarmee is het ook wel fijn om even iets ruimer te denken dan alleen de afwijzingsgronden. Het überhaupt hebben van afwijzingsgronden vind ik niet zo heel sterk.
- I: Bijna iedere afwijzingsgrond heeft een tenzij-regel, dus in principe kan het Noodfonds wel ruim denken.
- R: Wat ik verder wel snap maar niet altijd goed vind is dat ze moeten toewerken naar een structurele oplossing. Want het geld gooien in een lege put daar schiet niemand wat mee op en daar is de cliënt dan ook niet mee geholpen dus in dat opzicht snap ik dat wel. Maar we zien ook dat de richtlijn aan geeft dat er eigenlijk geen schulden mee betaald worden. En als cliënten bijvoorbeeld afgesloten zijn van water zou het toch wel heel fijn zijn als er toch ook op een andere manier naar gekeken kan worden. Mijn ervaring is dat er soms wordt afgeweken maar dat ik daar wel heel erg mijn best voor moet doen. Ik weet wel wanneer het echt geen zin heeft om iets aan te vragen en wanneer iets nog een kans van slagen kan hebben.
- I: Afgelopen jaar is er dus 1 aanvraag afgewezen omdat er geen sprake van Nood was, in hoeverre zijn uw aanvragen over het algemeen echt noodzakelijk?
- R: Het merendeel van de aanvragen die zijn gedaan worden op mijn naam gedaan door stagiaires gedaan voor bijvoorbeeld een spoedaanmelding. Dat is wanneer mensen twee tot drie maanden huurachterstand hebben en waarvoor budgetbeheer wordt opgestart om te voorkomen dat de woningbouwvereniging een ontruimingsvonnis aan vraagt. Daarvoor is een geldig legitimatiebewijs nodig en als dat er niet is dan vragen we geld bij het Noodfonds. Dat is altijd noodzakelijk.
- I: Is het soms ook wel eens zo dat het zeer wenselijk is maar niet per se noodzakelijk?
- R: Bij de aanvragen die ik heb gedaan niet volgens mij. Dat waren echt wel noodzakelijke aanvragen.
- I: U zegt al van, we gaan eigenlijk alle voorliggende voorzieningen bij langs. Dus op het moment van uw aanvraag bij het Noodfonds is er helemaal niets meer toereikend?
- R: Nou misschien wel bij een paspoort aanvraag. Dat zijn aanvragen die ik gewoon doe. Daarbij ga ik niet kijken of er nog heel veel andere voorliggende voorzieningen zijn omdat het bij het Noodfonds het snelste gaat. Nou ja, en verder bijzondere bijstand doet dat sowieso niet dus dat ga ik ook niet eerst proberen. Bij andere, grotere bijdragen check ik wel of er andere mogelijkheden zijn.

- I: Oké, en gaat u dan ook een soort checklist bij langs?
- R: Nou, ik ga vooral kijken waar zou het eventueel mogelijk kunnen zijn. En daar hebben we niet echt een lijst voor die ik dan afvink. Want over het algemeen zit dat wel in mijn hoofd.
- I: Het Noodfonds wil de aanvragen niet eenzijdig beoordelen, maar in dit geval in overleg met u om mogelijkheden te bespreken en samen tot een afweging te komen. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden?
- R: Nee, ik vind het soms best irritant. Dat ze zoveel overleggen. Degene waarvan ik weet van, dat wordt toch wel toegekend die stuur ik gewoon per mail naar het Noodfonds. Op het moment dat er een grotere aanvraag is, dan overleg ik eerst even. Van hé, ik zit hier mee, zou dit eventueel mogelijk zijn en daarna stuur ik de aanvraag op. Op zich vind ik het eerste stukje mee denken niet zo erg. Maar soms gaat het iets te ver.
- I: En wat maakt dan dat het te ver gaat?
- R: Nou ja, kijk, ik denk dat er gewoon een heel groot verschil is in wanneer een Sociaal Raadslied een aanvraag doet of wanneer een maatschappelijk werker dat bijvoorbeeld doet. Omdat zij eerder in de stress schieten op het moment dat iemand met een papier bij de deur staat en wij dat iedere dag meerdere keren zien. Dus dat wij sowieso al breder en meer oplossingsgericht hebben gedacht. Dus als er dan met je mee wordt gedacht van heb je dit en dit al geprobeerd, dan denk ik ja! Daarom heb ik nu toch bij jullie aangeklopt?!
- I: Dus u vindt het een beetje frustrerend?
- R: Ja.
- I: En in het overleg dat volgt op de aanvraag volgt uiteindelijk een oordeel of een aanbod. Is deze werkwijze naar uw oordeel zorgvuldig?
- R: Ja. Ik vind dat ze het heel zorgvuldig aanpakken en soms dus eigenlijk net iets te zorgvuldig. Ik heb wel eens begrepen dat zij zich ook weer moeten verantwoorden dus het is op zich wel begrijpelijk. Ik snap dat het voor hen ook wel druk geeft, maar dat vind ik soms jammer aan een Noodfonds. Waarom heeft de gemeente anders een Noodfonds? We vragen niet voor niets aan, we hebben echt wat nodig. En wij werken met spreekuren waarop we een cliënt bijvoorbeeld 5 minuten hebben gezien en dan wel kunnen inschatten of iets noodzakelijk is. En nee dan hebben we nog niet alle inkomsten en uitgaven in kaart, daar wordt een afspraak voor gemaakt. Maar voor nu is er nood en dat moet opgelost worden. Dat brengt dus bij mij een beetje irritatie met zich mee als ik dan zoveel vragen op me af krijg.
- I: Dus u zegt eigenlijk dat sommige dingen acuut zijn en dat er dan niet verwacht kan worden dat u eerst de hele financiële situatie van de cliënt in beeld kan krijgen?
- R: Klopt. En dat is ook echt het frustratiemomentje. En voor de professionals die wat minder met de financiële situatie van de cliënt bezig zijn snap ik die zorgvuldigheid

van het Noodfonds en het meedenken wel, maar bij ons als Sociaal Raadslieden zou daar misschien een onderscheid in gemaakt moeten worden omdat wij alleen maar bezig zijn met dergelijke situaties.

I: Omdat u juist zoveel al op de financiën zit.

R: Ja en omdat we al heel veel voorbeelden hebben en hebben gezien. We zien wel 100 cliënten per week op de spreekuren. Wij raken ook niet zo snel meer gestrest. We kunnen naar mijn mening gewoon goed die inschatting maken of er nood is of niet.

I: Oke helder. Als het oordeel positief was, dus als de bijdrage was toegekend, was het knelpunt binnen het hulpverleningsplan dan ook weggenomen?

R: Ja, er wordt daadwerkelijk voor gezorgd dat cliënten in de hulpverlening komen en kunnen blijven en dat de hele problematiek wordt aangepakt.

I: Oké, nu u dat zo zegt, kan ik daaruit ook concluderen dat het hulpverleningsplan dan in een volgende fase terecht is gekomen?

R: Ja, wij zien vooral het voorste stuk natuurlijk. Het vervolg daarin kan nu gewoon doorlopen doordat het knelpunt dankzij de bijdrage is weggehaald.

I: Oké. En we hadden het net ook al even over de structurele oplossing. Denkt u dat de bijdrage van het Noodfonds ook heeft bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek?

R: Soms wel, soms niet. Ik denk dat op het moment dat cliënten bij ons komen hebben ze vaak hoge nood en gaan we daar mee aan de slag. Maar niet iedereen gaat vervolgens met z'n structurele oplossing verder. Dus werkt het altijd? Weet ik niet. Bijvoorbeeld als iemand in schulddienstverlening gaat. Ik weet van te voren, wanneer ik de aanvraag doe, niet of de cliënt het hele schulddienstverleningstraject goed zal doorlopen en of er dus een structurele oplossing zal komen. Ik denk wel dat het in heel veel gevallen wel zo zou zijn.

I: Maar de intentie van uw kant af is wel dat er wordt toegewerkt naar een structurele oplossing?

R: Ja klopt.

I: Als ik dat zo hoor, het knelpunt wordt eigenlijk altijd weggenomen, het hulpverleningsplan komt in een volgende fase terecht en u werkt ook toe naar een structurele oplossing, vindt u dan dat de bijdrage van het Noodfonds een essentieel hulpmiddel is?

R: Ik vind dat er in ieder geval een fonds moet zijn waar je in noodsituaties op terug moet kunnen vallen. Ik vind daarin ook dat die aanvragen eigenlijk alleen door de Sociaal Raadslieden gedaan zouden moeten worden. Om dus te voorkomen dat de situatie niet goed wordt ingeschat en er niet wordt bijgedragen aan een structurele oplossing. We hebben in 2016 nog een situatie gehad waarin wij besloten dat er geen nood was dus dat er geen aanvraag werd gedaan en een andere organisatie voor diezelfde cliënt met

hetzelfde verhaal wel een aanvraag deed. Als wij de aanvraag deden was die er waarschijnlijk niet doorheen gekomen en nu dus uiteindelijk wel. Daar ben ik met het Noodfonds over in discussie gegaan en daar hebben ze me wel gelijk in gegeven. Eigenlijk vind ik dat alle aanvragen door één organisatie gedaan moeten worden.

I: Oké, maar jullie hebben natuurlijk niet alle cliënten van heel Zwolle en omgeving in beeld.

R: Nee. Maar wanneer iemand geen geld heeft, is er een financieel probleem. Je hebt blijkbaar op dit moment geld nodig om iets te kunnen doen want anders heb je het Noodfonds niet nodig. En als er een financieel probleem is dan kunnen ze bij ons terecht. Dus aan de ene kant ben ik het eens met wat je zegt, niet iedereen is bij ons in beeld. Maar aan de andere kant zou het wel goed zijn als ze een keer komen voor een budget advies gesprek. Van hé, die aanvraag is gedaan. Hoe komt het nou dat je in deze situatie bent beland?

I: Daar zit natuurlijk wel wat in ja. Tot slot mijn allerlaatste vraag, ik hoor tussen de zinnen door enige frustraties vanuit uw kant. Maar hoe tevreden bent u over de hulp van het Noodfonds?

R: Ik denk dat er collega's zijn die minder tevreden zijn. Ik ben op zich wel tevreden over de hulp. Ik vind soms wel dat het beperkend werkt. Maar ik vind het wel goed dat het er is en dat er in zulke gevallen gewoon wel wat voor een cliënt geregeld kan worden.

I: Dus echt als laatste redmiddel.

R: Ja, maar daarin vind ik dat er wel heel goed gekeken kan en moet worden naar de structurele oplossing want het heeft inderdaad echt geen zin om geld te gooien in een lege put. Dat ben ik het gewoon met het Noodfonds eens.

I: Heeft u zelf nog toevoegingen, aanvullingen, of iets dat u nog kwijt wil?

R: Ik vind het nog wel opmerkelijk dat de uitkeringsdag alleen op donderdag is. Als ik vrijdag met een noodsituatie kom wil ik eigenlijk geen week op een bijdrage hoeven wachten.

12. Interview budgetbeheerder gemeente Zwolle

Interviewer (I) Marjoke van der Vinne
Respondent (R) Budgetbeheerder

- I: U werkt als budgetbeheerder bij de Gemeente Zwolle met cliënten met bepaalde hulpvragen. Als u de aanvragen die u bij het Noodfonds heeft gedaan even voor de geest haalt, in welk leefgebied ligt veelal de kern van de problematiek van uw cliënten?
- R: Op financieel gebied. Een enkele keer heb ik de aanvraag wel voor iets anders gedaan. Maar vaak vraag ik aan omdat er gewoon een tekort in het budget is waardoor ik het budgetplan niet naar behoren kan uitvoeren.
- I: Precies, dus eigenlijk ligt de kern van de problematiek echt op de financiën.
- R: Ja, het Noodfonds is er natuurlijk in wezen ook voor omdat er geld ontbreekt. Dus uiteindelijk is er altijd een financiële reden waardoor wij het budgetbeheer niet goed kunnen uitvoeren.
- I: Oké, helder. En dan op een gegeven moment besluit u om een aanvraag bij het Noodfonds te doen. Wat zijn voor u aanleidingen om aanvragen in te dienen bij het Noodfonds?
- R: Als ik van mening ben dat ik een goede reden heb dat ik een uitzondering wil maken voor het feit dat we het niet op een andere manier kunnen oplossen. Of omdat ik soms zie dat ik iets op termijn wel kan oplossen, maar dat ik nu het geld niet heb om het gat te dichten. Het is eigenlijk altijd omdat ik zie dat anders de problemen groter worden dan het nu is.
- I: Dus eigenlijk om te voorkomen dat de problematiek escaleert.
- R: Ja, bijvoorbeeld voorkomen van afsluiting van energie, afsluiting van water of een dreigende huisuitzetting.
- I: Goed. U heeft al heel wat aanvragen bij het Noodfonds gedaan. In 2016 waren dat er 13. Deze waren voor zover ik daarvan op de hoogte ben allemaal toegekend. Heeft u van het Noodfonds naast de toekenningen ook wel eens advies meegekregen?
- R: Ja, bijvoorbeeld van iemand die een kinderbedje heeft gekocht omdat zijn kind anders niet bij hem mocht komen logeren, terwijl hij het geld naar budgetbeheer had moeten overmaken. Voor het kinderbedje was toen een ander potje, namelijk armoede bestrijding kinderen. Dus dan wordt er geadviseerd om de aanvraag daar te doen.
- I: Oké dus dan was het advies wel helpend bij een oplossing?
- R: Ja, dat was wel helpend bij een oplossing ja. Sommige dingen zijn helder, maar als ik twijfel ga ik eerst even advies inwinnen bij het Noodfonds. Ik ga niet de hele aanvraag doen als ik niet zeker weet dat er een toekenning volgt. En dat is ook de reden dat ik

- 100% score heb, denk ik. Omdat ik altijd eerst vraag om mee te denken. Overleggen is voor mij gemakkelijk want ik zit maar een paar meter van het Noodfonds af. Dat is voor mij prettig en een manier om de slagingskans groter te maken. Eerst overleggen.
- I: Dat lijkt een efficiënte werkwijze. U dient de aanvragen voor de klanten natuurlijk in omdat zij menen hulp van het Noodfonds nodig te hebben.
- R: Ja, ik probeer het echt het probleem van de klant te laten en ik biedt een oplossing aan.
- I: Oké, helder. Aan een toekenning liggen heel wat dingen ten grondslag. Zoals de doelstelling van de Stichting. Bent u daarmee bekend?
- R: In de hoofdlijnen wel denk ik, ja.
- I: En als ik nu zeg dat de doelstelling luidt: “De stichting dient het algemeen belang door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken.” Heeft u dit dan mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?
- R: Ja want daar waar het wettelijk of voorliggend is, dan zullen wij er altijd eerst gebruik van maken. Dus het is echt een Noodfonds. Daarbij is het wel zo dat er onderling wel afspraken zijn gemaakt tussen het Noodfonds en de gemeente Zwolle. Bijvoorbeeld dat wij gebruik kunnen maken van de schone start budgetbeheer. Op het moment dat het inkomen niet op tijd binnen is door een beslag of iets dergelijks, ontstaat er een gat. Als dat zo is dan vult het Noodfonds aan zodat in ieder geval op de eerste van de eerstvolgende maand het budgetplan volledig in uitvoering is waardoor je stabiliteit creëert. De maand daarop komt dan wel al het inkomen binnen dus vanaf dat moment kan je het door laten lopen. Het is bedoeld voor de overbrugging van het gat.
- I: Oké. Wat me was opgevallen toen ik de lijst van aanvragers bestudeerde, was dat u en een andere collega heel veel aanvragen hebben gedaan en andere collega's een stuk minder. Het verschil was vrij groot. Hoe denkt u dat dat komt?
- R: Omdat mijn collega's soms denken, daar is het Noodfonds niet voor. Ik zie een verschil in hoe je naar het probleem kijkt. Ik benader het probleem van, als ik dit nu oplos dan kan ik verder. Een ander benaderd het soms van, de klant heeft het er zelf naar gemaakt dus we gaan kijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat dit wel gaat draaien. En misschien dat ze ook minder cases tegen komen waarin dit van toepassing is, maar het is soms ook een beetje mindset.
- I: Oké en als ik dat dan zo hoor. Zijn uw aanvragen dan wel altijd noodzakelijk aangezien uw collega's het ook op andere manieren kunnen oplossen?
- R: Ik vind van wel, maar daar wordt wel eens verschillend over gedacht ja. Van hé, je doet wel heel veel aanvragen. Maar daar is het toch voor, denk ik dan. Ik doe de aanvragen ook in overleg. En dan weet ik of het zin heeft of niet. En bij een schone start budget beheer hoef ik het niet meer te vragen want dan weet ik al dat het wordt toegekend. Want dat zijn gewoon afspraken onderling.

- I: Goed, naast de doelstellingen werkt het Noodfonds ook aan de hand van hoofdlijnen. Bent u bekend met de hoofdlijnen van de Stichting?
- R: Ik moet eerlijk zeggen dat ik denk van niet.
- I: En als ik nou zeg dat de hoofdlijnen zijn: “Stichting Noodfonds Zwolle e.o. kan in een noodsituatie waarin voorliggende voorzieningen ontbreken of (tijdelijk) onbereikbaar zijn, eenmalig financiële steun verlenen.” Heeft u dit dan mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?
- R: Ja. Om wel of niet naar het Noodfonds te gaan, houd ik er bijvoorbeeld wel rekening mee dat het om een eenmalige aanvraag gaat. En soms is er een escalatie en maken we van dezelfde aanvraag dubbel gebruik. Dan hoeft ik geen twee aanvragen te doen, maar dan moet ik een aanvulling maken op de eerste aanvraag en dan kennen ze hem op grond van de eerste aanvraag nog wel eens toe. Technisch gezien heb je dan 1 aanvraag en feitelijk 2. Een manier waarop zij zich dan toch kunnen verantwoorden. Dus in die zin houdt ik wel rekening met de hoofdlijnen ja.
- I: Oké, helder. En het Noodfonds hanteert ook nog afwijzingsgronden om de aanvraag te beoordelen. In hoeverre bent u bekend met deze afwijzingsgronden?
- R: Ik denk dat het te maken heeft met de financiële draagkracht. Het moet aantoonbaar zijn dat de klant het echt niet kan betalen en dat het geen wangedrag is van de klant. Ook dat er geen sprake is van fraudevorderingen, daar is het Noodfonds niet voor. Aanvullende verzekering daar had de klant zich voor kunnen verzekeren, dus dat gaat ook niet op. Dat zijn wel een aantal afwijzingsgronden die ik wel weet.
- I: Oké, het Noodfonds heeft natuurlijk nog veel meer afwijzingsgronden, die zijn alleen nergens gepubliceerd. Vindt u dat ze wel gepubliceerd zouden moeten zijn?
- R: Nee, want ik vind dat je altijd moet kijken naar maatwerk. Anders maak je het te zwart wit en het noodfonds is niet zwart wit. Afwijzingsgronden werken voor ons als aanvragers eerder belemmerend en het Noodfonds wil niet belemmerend zijn. Dus ik denk niet dat je dat moet publiceren. Dan ga je een drempel opwerpen en dan gaan ze hun doelstelling voorbij.
- I: Oké, dus niet publiceren.
- R: Klopt.
- I: Goed, we hebben het net al even over de noodzakelijkheid van uw aanvragen gehad. Dat ze wel noodzakelijk zijn. Betekent dat dan ook dat als u aanvragen doet dat er helemaal geen voorliggende voorzieningen zijn? Dat u alles heeft geprobeerd?
- R: Soms niet. Als er bijvoorbeeld sprake is van beslag op inkomen of er is een bankbeslag gelegd, dan zou ik theoretisch gezien natuurlijk naar de deurwaarder kunnen gaan en met een goed verhaal proberen dat beslag terug te krijgen. Maar soms heb je daar gewoon geen tijd voor omdat het even duurt. Dus de voorliggende voorziening is er soms wel maar de tijd is er soms niet. En daarvoor hebben we de afspraak van als dat lukt dan lenen we het.

- I: Precies, dus dat u het achteraf weer terugstort naar het Noodfonds.
- R: Ja, daar hebben we afspraken over gemaakt. In principe is het een schenking. Maar daar waar wij mogelijkheden zien om het terug te betalen gaan wij dat wel doen. Maar lukt dat niet, dan is dat ook oké. Alles wat terugkomt is mooi meegenomen.
- I: Oké, en heeft u dan voor de voorliggende voorzieningen een soort van checklist die u bij langs gaat?
- R: Nee, ik heb geen checklist. Ook daarin geldt dat je het in hoofdlijnen wel weet en daar waar je twijfelt overleg je. Een checklist is ook weer zo zwart wit en volgens mij staat dat dan dus ook weer haaks op het feit dat er ruimte is voor mogelijkheid tot maatwerk.
- I: Goed. Het Noodfonds wil de aanvragen niet eenzijdig beoordelen, maar in overleg met u om mogelijkheden te bespreken en samen tot een afweging te komen. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden?
- R: Ja, ik vind van wel. Soms merk je dat het niet duidelijk is, maar dan zeggen ze van hé, als je het nou zo opschrijft dan kan de aanvraag er wel door heen komen. Dus in die zin zijn ze wel meedenkend om wat structuur te geven.
- I: Oké, en vindt u dan ook dat de werkwijze van het Noodfonds zorgvuldig is?
- R: Ja vind ik wel. In ieder geval integer en empathisch. Het is een stichting en zij krijgen geld van anderen en moeten dus verantwoorden waar ze het geld aan uit hebben gegeven. Dus de toelichting op grond waarvan zij toch die toekenning doen moet wel zo duidelijk zijn.
- I: Mooi. Ik heb uit andere interviews ook vernomen dat het Noodfonds soms te zorgvuldig werkt doordat ze zoveel doorvragen en daarmee het gevoel geven te twijfelen aan de professionaliteit van de hulpverlener. Heeft u die ervaring niet?
- R: Ik heb die ervaring niet nee. Maar misschien komt dat door mijn werkwijze. Hè, ik ga eerst advies vragen. Dus dan tackel je dat eigenlijk al. Van buiten lopen ze daar misschien wat meer tegen aan omdat het minder makkelijk overleggen is. Ik loop gewoon naar ze toe, ga even vragen of heeft het zin en 5 minuten later weet ik dat.
- I: Oké, en in uw geval kreeg u dus 13 keer een positief antwoord, dus als werd de bijdrage toegekend. Was het knelpunt binnen het hulpverleningsplan door de bijdrage dan ook weggenomen?
- R: Het knelpunt waarvoor ik de aanvraag deed wel. Ja, want ik kreeg op dat moment financiële middelen. En die waren niet ruim, maar wel zoveel dat het gat tot de eerste van de eerstvolgende maand werd gedicht en dat de situatie stabiel werd.
- I: Dus je kon wel verder met hulpverleningsplan na de bijdrage van het Noodfonds?

- R: Het hulpverleningsplan is in ons geval wat beperkter. Die vraag impliceert een beetje alsof er een soort regievoering is. En dat er een soort afstemming is, maar die is er maar deels. Klanten komen bij ons op het moment dat er sprake is van schulden en schuldhelpverlening. Dat moment hebben wij een taak in de keten, namelijk budgetbeheer uitvoeren. Dus wij zijn een schakel in het hele hulpverleningsplan. Iedere klant is maatwerk. En de aanvliegroute is vaak verschillend. We werken met fases, maar niet altijd.
- I: Oké, en als u dan wel met fases werkt, denkt u dan dat u door de bijdrage van het Noodfonds samen met de klant in een volgende fase bent beland?
- R: Niet altijd nee. Soms moeten ze nog beslag opheffen of soms moeten ze de toeslagen herrekenen. Je hebt een gat overbrugt waardoor je het even stabiel hebt en even verder kunt. En je koopt tijd, maar de volgende fase is daarmee niet al direct gegarandeerd. Het is maar een start om naar een volgende fase te kunnen. Eigenlijk is het Noodfonds daar ook niet voor.
- I: Nou ja, het Noodfonds wil bijdragen aan een structurele oplossing en als u met de klant een stap heeft gemaakt richting de oplossing van de problematiek en dus een volgende fase hebt bereikt dan heeft de bijdrage van het Noodfonds bijgedragen aan een structurele oplossing. Dat is wat ze willen.
- R: Dat is wel lastig meetbaar. Het wordt meetbaar door te kijken of het na de tegemoetkoming van het Noodfonds binnen maximaal 4 weken het inkomen zo stabiel is dat er niet een nieuw probleem ontstaat.
- I: Zegt u hiermee dan dat er een verplichte terugkoppeling zou moeten komen om meetbaar te maken of de bijdrage effectief is geweest?
- R: Misschien is dat wel een idee ja. Maar ik zit niet te wachten op extra werk. Het moet dus niet te ingewikkeld. Een soort simpele automatische digitale enquête. De aanvraag vergt al veel tijd, dus ik zit niet te wachten op een ingewikkelde terugkoppeling.
- I: Goed. Het Noodfonds wil dus bijdragen aan een structurele oplossing. Denkt u dat de bijdrage van het Noodfonds ook heeft bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek binnen het hulpverleningsplan?
- R: Ik denk in 80 procent van de gevallen wel. Maar niet in alle gevallen.
- I: U weet natuurlijk nooit van te voren of budgetbeheer slaagt, maar u doet wel een aanvraag bij het noodfonds met de intentie om de problematiek op te lossen?
- R: Dat is wel het doel ja. Het doel is wel van, als ik het nu op los dan heb ik het gat gedicht, dan heb ik een oplossing en dan kan ik verder. Maar soms dan heb je het ene gat gedicht en dan ontstaat er weer een ander.
- I: Dus de intentie is er wel, maar de garantie is er niet.
- R: Ja. Je kunt het niet inschatten.

- I: Oké, als ik dit zo hoor, de knelpunten zijn eigenlijk altijd weggenomen. Er wordt een start gemaakt met een volgende fase en in 80% van de gevallen wordt er bijgedragen aan een structurele oplossing. Vindt u dan dat de bijdrage van het Noodfonds een essentieel hulpmiddel is?
- R: In een aantal voorkomende gevallen wel, maar niet standaard. Ik vind dat je goed moet kijken wanneer je het wel of niet inzet. Ik wil de klant niet pamperen. Als ik zie dat de klant er een zootje van maakt of er met de pet naar gooit wil ik hem daarmee niet helpen. Ik ga niet lopen als zij niet lopen. Ik wacht op de klant want die is aan zet. Ook dat is allemaal maatwerk, het is niet zwart wit.
- I: Goed, tot slot mijn allerlaatste vraag, hoe tevreden bent u over de hulp van het Noodfonds?
- R: Ik ben wel zeer tevreden over het Noodfonds als tool in mijn toolbox. Ik vind ze toegankelijk, ze zijn altijd bereid om mee te denken, het is een snelle oplossing met korte wachttijden. Soms kan de klant het geld dezelfde dag nog ophalen. Dat is fijn. Ik vind wel dat de manier van aanvragen niet van deze tijd is. Ze printen alles uit en stoppen het in de map. Ze houden het wel goed bij, ze hebben het wel op orde. Maar de manier waarop vind ik een beetje zonde. Dat vind ik een verbeterpuntje. En verder vind ik het soms lastig dat er niet altijd iemand is. Ze zijn soms wat schaars in de bezetting. Dan heb je ze nodig en dan is er niemand.
- I: En dan zijn ze ook niet telefonisch bereikbaar?
- R: Niet altijd. Dat vind ik wel eens lastig. Maar als ik een cijfer aan het Noodfonds zou moeten geven, vind ik een 8,5 wel terecht want ze denken ook mee aan een oplossing. En soms komt hij ook met creatieve oplossingen, dus dat vind ik wel mooi.

13. Enquêtevragen onderzoeksvraag 4, 5 en 6

Onderzoeksvraag 4: Heeft de toekenning van het Noodfonds geleid tot een effectieve oplossing voor de aanwezige problematiek binnen het hulpverleningsplan?

Onderzoeksvraag 5: Hoe wordt door een intermediair bepaald of er een aanvraag kan worden ingediend bij het Noodfonds?

Onderzoeksvraag 6: In hoeverre zijn de doelstelling en de daarmee samenhangende richtlijnen van het Noodfonds voor een intermediair voldoende duidelijk en sturend op een effectieve aanvraag voor een incidentele bijdrage?

1. Bij welke organisatie of instelling bent u werkzaam? (5)

- | | |
|--|---|
| ☐ 's Heeren Loo | ☐ Aktiva Bewindvoering |
| ☐ Beschermingsbewind Zwolle e.o. | ☐ Broekhuijs Ambulante zorg |
| ☐ Budgethelp | ☐ Creating Balance |
| ☐ De Trans | ☐ Dimence Basiszorg |
| ☐ Eleas | ☐ Finta Bewind |
| ☐ Frion | ☐ Gemeente Kampen |
| ☐ Gemeente Zwolle, SDV | ☐ Gemeente Zwolle, team inkomen |
| ☐ Gewoon Zorg | ☐ Humanitas |
| ☐ Icare | ☐ JP van den Bent |
| ☐ Kadera | ☐ Leger des Heils |
| ☐ Limor | ☐ MEE IJsseloovers |
| ☐ Miranda bewindvoering | ☐ MT. Thuiszorg |
| ☐ Perspektief | ☐ RIBW |
| ☐ Samen Doen West | ☐ Signum Beschermingsbewind |
| ☐ Sociaal Wijk Team | ☐ Spectrum Bewindvoering |
| ☐ Stap 1 Dienstverlening | ☐ Stichting Bureau Geldhulp |
| ☐ Stichting de Kern | ☐ Stichting goed geregeld |
| ☐ Stichting mijn geld en zo | ☐ Stichting Schuilplaats |
| ☐ Stichting voor elkaar, SHM | ☐ Tactus |
| ☐ Team via, GGD IJsselland | ☐ Vitree |
| ☐ Vluchtelingenwerk | ☐ Wijz |

2. Hoeveel jaren ervaring heeft u in de maatschappelijke sector? (5)

- ☐ 0-1 jaar ☐ 2-3 jaar ☐ 4-6 jaar ☐ 7-10 jaar ☐ meer dan 10 jaar

3. Op basis van welk dienstverband bent u werkzaam bij de organisatie of instelling? (5)

- ☐ arbeidsovereenkomst ☐ leerovereenkomst ☐ vrijwilligersovereenkomst

4. Werkt u aan de hand van een (uitgeschreven) hulpverleningsplan voor de problematiek van uw cliënt? (5)

- ☐ altijd ☐ vaak ☐ soms ☐ zelden ☐ nooit

5. Doet u onderzoek naar de oorzaak van het knelpunt waarvoor u een bijdrage vraagt? (5)

- ☐ altijd ☐ vaak ☐ soms ☐ zelden ☐ nooit

6. Hoe vaak heeft u al een aanvraag ingediend bij het Noodfonds? (4)

- ☐ 1 keer ☐ 2-3 keer ☐ 4-6 keer ☐ 7-10 keer ☐ meer dan 10 keer

7. Hoeveel van uw aanvragen zijn er in 2016 toegekend door het Noodfonds? (4)

- ☐ 0-1 ☐ 2-3 ☐ 4-6 ☐ 7-10 ☐ meer dan 10

8. Heeft het Noodfonds bij een afwijzing een advies aan u meegegeven? (6)

- ☐ ja ☐ nee

9. Was het advies helpend bij een oplossing? (6)

- ☐ ja ☐ nee

Heeft u in 2016 meerdere aanvragen ingediend, ga dan bij de volgende vragen uit van de meeste recente toegekende aanvraag.

10. Wat was voor u de aanleiding voor het indienen van een aanvraag? (4) (6)

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ acuut probleem ☐ stagnatie van het hulpverleningsproces
☐ disfunctioneren cliënt ☐ escalatie van de problematiek door uitblijven van een
☐ anders, namelijk..... (structurele) oplossing

11. Had u op het moment van aanvragen de gehele problematiek van uw cliënt in kaart? (5)

- ☐ ja ☐ niet helemaal ☐ nee

12. In welk gebied lag de kern van de problematiek? (4)

- ☐ huisvesting ☐ financiën
☐ lichamelijk functioneren ☐ sociaal functioneren
☐ dagbesteding ☐ psychisch functioneren
☐ praktisch functioneren ☐ zingeving
☐ anders, namelijk.....

13. In welke fase bevond het hulpverleningsplan zich op het moment van aanvraag? (4) (5)

- ☐ aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener
☐ intakefase: een nadere kennismaking tussen de cliënt en de instelling
☐ startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt
☐ analysefase: analyse van het functioneren op verschillende leefgebieden
☐ planningsfase: het opstellen van een begeleidingsplan
☐ uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan
☐ evaluatiefase: een terugblik op de uitvoeringsfase
☐ uitstroomfase: de afronding van de hulpverlening

14. Soms komen hulpverleners in een spanningsveld tussen hulpvraag en hulpwens. Was de aanvraag gericht op uw visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan) of meer gericht op de vraag (wens) van de cliënt? (5)

- ☐ op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)
☐ op de vraag (wens) van de cliënt

15. De doelstelling van het Noodfonds luidt: “De stichting dient het algemeen belang door te voorzien in materiële noden, daar waar wettelijke en/of andere voorliggende voorzieningen ontbreken.” Heeft u dit mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen? (6)

- | | |
|---------------------------|---|
| ☐ ja | ☐ niet helemaal |
| ☐ nee | ☐ nee, ik was niet bekend met de doelstelling |

16. De hoofdlijnen van het Noodfonds zijn: “Stichting Noodfonds Zwolle e.o. kan in een noodsituatie waarin voorliggende voorzieningen ontbreken of (tijdelijk) onbereikbaar zijn, eenmalig financiële steun verlenen.” Heeft u dit mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen? (6)

- | | |
|---------------------------|--|
| ☐ ja | ☐ niet helemaal |
| ☐ nee | ☐ nee, ik was niet bekend met de hoofdlijnen |

17. Het Noodfonds hanteert afwijzingsgronden om uw aanvraag te beoordelen. In hoeverre bent u bekend met deze afwijzingsgronden? (6)

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| ☐ zeer bekend | ☐ bekend | ☐ neutraal |
| ☐ onbekend | ☐ zeer onbekend | |

18. Heeft u voorafgaand aan uw aanvraag de checklist op de website geraadpleegd? (5)

- | | |
|--|---------------------------|
| ☐ ja | ☐ nee |
| ☐ nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist | |

19. Waren er voorliggende voorzieningen om het knelpunt binnen het hulpverleningsplan op te lossen? (5) (6)

- | | |
|----------------------------------|---|
| ☐ ja | ☐ ja, maar deze waren niet tijdig beschikbaar |
| ☐ niet zeker | ☐ nee |

20. Waren er redelijkerwijs eigen reserves/middelen van de cliënt om het knelpunt binnen het hulpverleningsplan op te lossen? (5)

- | | |
|----------------------------------|---|
| ☐ ja | ☐ ja, maar deze waren niet tijdig beschikbaar |
| ☐ niet zeker | ☐ nee |

21. Was de aanvraag die u indiende bij het Noodfonds gericht op het mogelijk maken van een structurele oplossing? (5)

- | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| ☐ ja | ☐ niet helemaal | ☐ nee |
|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------|

22. Heeft u bij twijfel omtrent de aanvraag, geïnformeerd naar de mogelijkheden van het Noodfonds? (5)

- | | | |
|---------------------------|---|--------------------------|
| ☐ nee | ☐ nee, want er was geen twijfel | ☐ ja |
|---------------------------|---|--------------------------|

23. Het Noodfonds wil de aanvragen niet eenzijdig beoordelen, maar in overleg met u om samen tot een afweging te komen. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden? (6)

- | | | |
|---|---|--------------------------------|
| ☐ helemaal mee eens | ☐ eens | ☐ neutraal |
| ☐ oneens | ☐ helemaal mee oneens | |

24. Is het knelpunt binnen het hulpverleningsplan weggenomen dankzij de bijdrage van het Noodfonds? (4)

- ☐ ja ☐ niet helemaal ☐ nee, want.....

25. Heeft de bijdrage van het Noodfonds er voor gezorgd dat het hulpverleningsplan een volgende fase heeft bereikt? (4) (5)

- ☐ ja ☐ niet helemaal ☐ nee, want.....

26. Heeft de bijdrage van het Noodfonds volgens u bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek? (4)

- ☐ ja ☐ niet helemaal ☐ nee, want.....

27. Is de bijdrage van het Noodfonds naar uw oordeel een essentieel hulpmiddel binnen de soms complexe en tijdrovende aanpak van de problematiek van de cliënt? (4)

- ☐ helemaal mee eens ☐ eens ☐ neutraal
☐ oneens ☐ helemaal mee oneens

28. Mocht u niet tevreden zijn over het Noodfonds, waar ligt dit aan? (4)

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ik ben wel tevreden ☐ beoordeling ☐ communicatie
☐ slechte service ☐ hoogte van de bijdrage ☐ probleem niet opgelost
☐ onduidelijke voorwaarden

14. Resultaten enquête

Vraag 1 tot 4

	1. Bij welke organisatie of instelling bent u werkzaam?	2. Hoeveel jaar ervaring heeft u in de maatschappelijke sector?	3. Op basis van welk dienstverband bent u werkzaam bij uw organisatie of instelling?	4. Werkt u aan de hand van een (uitgeschreven) hulpverleningsplan voor de problematiek van uw cliënt?
1	RIBW	7-10 jaar	arbeidsovereenkomst	soms
2	Gemeente Zwolle, team inkomen	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	nooit
3	Stichting voor elkaar, SHM	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	vaak
4	Sociaal Wijkteam	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
5	Dimence Basiszorg	4-6 jaar	vrijwilligersovereenkomst	nooit
6	Stichting de Kern	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	soms
7	Creating Balance	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
8	Spectrum Bewindvoering	7-10 jaar	arbeidsovereenkomst	vaak
9	Creating Balance	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
10	Miranda bewindvoering	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	soms
11	Spectrum Bewindvoering	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
12	Gemeente Zwolle, team inkomen	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	soms
13	Creating Balance	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
14	Aktiva Bewindvoering	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	zelden
15	's Heeren Loo	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
16	RIBW	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
17	RIBW	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	zelden
18	Team Via, GGD IJsselland	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	vaak
19	Gemeente Zwolle, SDV	7-10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
20	Humanitas	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
21	Stichting de Kern	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
22	Samen Doen West	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	vaak
23	Stichting voor elkaar, SHM	2-3 jaar	vrijwilligersovereenkomst	soms
24	Gemeente Kampen	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
25	Leger des Heils	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
26	Kadera	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
27	Stichting de Kern	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	zelden
28	Stichting voor elkaar, SHM	2-3 jaar	vrijwilligersovereenkomst	soms

29	Sociaal Wijkteam	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
30	Gemeente Zwolle, team inkomen	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	soms
31	MEE IJsseloevers	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	vaak
32	Sociaal Wijkteam	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
33	Stichting de Kern	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	nooit
34	Aktiva Bewindvoering	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
35	Creating Balance	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
36	Limor	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	vaak
37	Vitree	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
38	Signum Beschermingsbewind	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	zelden
39	Gemeente Zwolle, SDV	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	vaak
40	Limor	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
41	Leger des Heils	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
42	RIBW	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
43	Gemeente Zwolle, SDV	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
44	Stichting de Kern	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	nooit
45	Stichting de Kern	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
46	Gemeente Zwolle, SDV	0-1 jaar	arbeidsovereenkomst	vaak
47	Gemeente Zwolle, team inkomen	4-6 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
48	Stichting de Kern	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	soms
49	Kadera	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
50	MT. Thuiszorg	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
51	Leger des Heils	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
52	Limor	2-3 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
53	Wijz	7-10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd
54	Gemeente Zwolle, SDV	meer dan 10 jaar	arbeidsovereenkomst	altijd

Vraag 5 tot 8

	5. Doet u onderzoek naar de oorzaak van het knelpunt waarvoor u een bijdrage vraagt?	6. Hoe vaak heeft u al een aanvraag ingediend bij het Noodfonds?	7. Hoeveel van uw aanvragen zijn er in 2016 toegekend door het Noodfonds?	8. Heeft het Noodfonds bij een afwijzing een advies aan u meegegeven?
1	vaak	2-3 keer	2-3	nee, ga verder met vraag 10
2	altijd	meer dan 10 keer	2-3	nee, ga verder met vraag 10
3	altijd	meer dan 10 keer	meer dan 10	ja, ga naar vraag 9
4	altijd	4-6 keer	4-6	ja, ga naar vraag 9
5	vaak	1 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
6	vaak	meer dan 10 keer	meer dan 10	ja, ga naar vraag 9
7	altijd	4-6 keer	4-6	ja, ga naar vraag 9

8	altijd	meer dan 10 keer	meer dan 10	ja, ga naar vraag 9
9	altijd	4-6 keer	4-6	nee, ga verder met vraag 10
10	vaak	4-6 keer	2-3	ja, ga naar vraag 9
11	vaak	7-10 keer	7-10	ja, ga naar vraag 9
12	altijd	4-6 keer	2-3	ja, ga naar vraag 9
13	vaak	7-10 keer	4-6	ja, ga naar vraag 9
14	altijd	2-3 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
15	vaak	1 keer	0-1	ja, ga naar vraag 9
16	altijd	2-3 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
17	altijd	2-3 keer	0-1	ja, ga naar vraag 9
18	altijd	7-10 keer	7-10	ja, ga naar vraag 9
19	altijd	meer dan 10 keer	2-3	nee, ga verder met vraag 10
20	altijd	7-10 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
21	altijd	2-3 keer	2-3	nee, ga verder met vraag 10
22	altijd	1 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
23	altijd	1 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
24	altijd	4-6 keer	0-1	ja, ga naar vraag 9
25	altijd	7-10 keer	4-6	ja, ga naar vraag 9
26	altijd	4-6 keer	2-3	ja, ga naar vraag 9
27	altijd	meer dan 10 keer	2-3	ja, ga naar vraag 9
28	altijd	2-3 keer	2-3	nee, ga verder met vraag 10
29	altijd	4-6 keer	4-6	nee, ga verder met vraag 10
30	vaak	7-10 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
31	altijd	1 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
32	altijd	1 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
33	altijd	4-6 keer	0-1	ja, ga naar vraag 9
34	altijd	4-6 keer	4-6	ja, ga naar vraag 9
35	altijd	7-10 keer	4-6	ja, ga naar vraag 9
36	nooit	1 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
37	altijd	1 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
38	altijd	7-10 keer	7-10	nee, ga verder met vraag 10
39	vaak	meer dan 10 keer	meer dan 10	ja, ga naar vraag 9
40	altijd	4-6 keer	2-3	nee, ga verder met vraag 10
41	altijd	7-10 keer	7-10	ja, ga naar vraag 9

42	altijd	1 keer	0-1	ja, ga naar vraag 9
43	vaak	1 keer	0-1	nee, ga verder met vraag 10
44	altijd	4-6 keer	0-1	ja, ga naar vraag 9
45	altijd	4-6 keer	4-6	nee, ga verder met vraag 10
46	altijd	2-3 keer	2-3	nee, ga verder met vraag 10
47	altijd	meer dan 10 keer	meer dan 10	ja, ga naar vraag 9
48	altijd	4-6 keer	2-3	ja, ga naar vraag 9
49	vaak	4-6 keer	4-6	ja, ga naar vraag 9
50	vaak	1 keer	0-1	ja, ga naar vraag 9
51	altijd	4-6 keer	2-3	ja, ga naar vraag 9
52	vaak	7-10 keer	4-6	nee, ga verder met vraag 10
53	vaak	2-3 keer	2-3	nee, ga verder met vraag 10
54	vaak	meer dan 10 keer	4-6	ja, ga naar vraag 9

Vraag 9 tot 12

	9. Was het advies helpend bij een oplossing?	10. Wat was voor u de aanleiding voor het indienen van een aanvraag ? (meerdere antwoorden mogelijk)	11. Had u op het moment van aanvragen de gehele problematiek van uw cliënt in kaart?	12. In welk gebied lag de kern van de problematiek?
1	-	acuut probleem	ja	financiën
2	-	acuut probleem, disfunctioneren van de cliënt, gedwongen door afdelingshoofd	ja	financiën
3	ja	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	financiën
4	ja	stagnatie van het hulpverleningsproces	ja	financiën
5	-	stagnatie van het hulpverleningsproces	nee	sociaal functioneren
6	ja	acuut probleem, disfunctioneren van de cliënt, escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	niet helemaal	financiën
7	ja	acuut probleem, stagnatie van het	ja	psychisch functioneren

		hulpverleningsproces , escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing		
8	ja	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , disfunctioneren van de cliënt, escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	niet helemaal	financiën
9	-	acuut probleem	ja	sociaal functioneren
10	ja	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	financiën
11	ja	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	niet helemaal	financiën
12	ja	acuut probleem, escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	niet helemaal	dierenvlooiënplaag
13	nee	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , disfunctioneren van de cliënt, escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	financiën
14	-	acuut probleem, escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	financiën
15	ja	acuut probleem,	ja	financiën

		escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing		
16		acuut probleem	ja	huisvesting
17	ja	acuut probleem	ja	financiën
18	ja	acuut probleem	nee	huisvesting
19	-	acuut probleem, escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	financiën
20	-	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , geen andere oplossing mogelijk, ook op langere termijn niet. hierdoor werd de situatie uitzichtloos waardoor de psychische klachten groter werden.	ja	psychisch functioneren
21	-	stagnatie van het hulpverleningsproces	ja	huisvesting
22	-	acuut probleem	ja	opvoedingsproblemen (van huis weggelopen jongere)
23	-	acuut probleem	ja	financiën
24	nee	stagnatie van het hulpverleningsproces , disfunctioneren van de cliënt	ja	psychisch functioneren
25	ja	acuut probleem	ja	financiën
26	nee	stagnatie van het hulpverleningsproces	ja	praktisch functioneren
27	ja	acuut probleem	ja	financiën
28		acuut probleem	ja	financiën
29		acuut probleem, escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	niet helemaal	psychisch functioneren
30		acuut probleem	niet helemaal	ongedierte
31		aanvraag elektrische fiets, zodat mevr. beter kan participeren.	ja	financiën
32		acuut probleem	ja	financiën

33	ja	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	financiën
34	nee	acuut probleem	ja	financiën
35	nee	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , disfunctioneren van de cliënt	niet helemaal	psychisch functioneren
36		acuut probleem	ja	huisvesting
37		thuisplaatsing kind	ja	huisvesting
38		acuut probleem	ja	financiën
39	ja	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	niet helemaal	financiën
40		stagnatie van het hulpverleningsproces , Het wachten was op der bijzondere bijstand. Noodfonds heeft een bedrag voorgeschoten. Daarna heeft het Noodfonds het bedrag weer terug ontvangen.	ja	huisvesting
41	ja	escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	praktisch functioneren
42	nee	escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	lichamelijk functioneren
43	-	acuut probleem	niet helemaal	financiën
44	nee	acuut probleem	ja	financiën
45	-	acuut probleem, escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	ja	financiën

46		acuut probleem	ja	financiën
47	ja	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces , escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	nee	financiën
48	ja	acuut probleem	ja	financiën
49	ja	acuut probleem	ja	psychisch functioneren
50	ja	acuut probleem	ja	financiën
51	ja	acuut probleem	niet helemaal	financiën
52		acuut probleem, disfunctioneren van de cliënt	niet helemaal	huisvesting
53		escalatie van de problematiek door het uitblijven van een (structurele) oplossing	niet helemaal	Combinatie : Kostendelersnorm - psychische problematiek - hoge woonlasten
54	ja	acuut probleem, stagnatie van het hulpverleningsproces	ja	financiën

Vraag 13 tot 16

	13. In welke fase bevond het hulpverleningsplan zich op het moment van aanvraag?	14. Was de aanvraag gericht op uw visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan) of meer gericht op de vraag (wens) van de cliënt?	15. Heeft u de doelstelling mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?	16. Heeft u de hoofdlijnen mee kunnen nemen in uw overweging om een aanvraag in te dienen?
1	analysefase: analyse van het functioneren op verschillende leefgebieden	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
2	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op de vraag (wens) van de cliënt	niet helemaal	ja
3	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
4	planningsfase: het opstellen van een begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
5	aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
6	intakefase: een nadere	op mijn visie (en het daarbij behorende	ja	ja

	kennismaking tussen de cliënt en de instelling	hulpverleningsplan)		
7	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
8	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
9	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
10	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	niet helemaal	ja
11	aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
12	aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
13	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
14	analysefase: analyse van het functioneren op verschillende leefgebieden	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
15	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
16	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
17	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
18	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
19	planningsfase: het opstellen van een begeleidingsplan	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
20	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
21	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
22	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja

23	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
24	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	niet helemaal
25	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
26	analysefase: analyse van het functioneren op verschillende leefgebieden	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
27	intakefase: een nadere kennismaking tussen de cliënt en de instelling	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	niet helemaal	ja
28	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
29	analysefase: analyse van het functioneren op verschillende leefgebieden	op de vraag (wens) van de cliënt	niet helemaal	ja
30	aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	niet helemaal
31	planningsfase: het opstellen van een begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
32	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
33	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
34	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
35	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
36	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
37	analysefase: analyse van het functioneren op verschillende leefgebieden	op de vraag (wens) van de cliënt	nee, ik was niet bekend met de doelstelling	ja
38	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja

39	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
40	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
41	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
42	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
43	aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	nee, ik was niet bekend met de doelstelling	ja
44	intakefase: een nadere kennismaking tussen de cliënt en de instelling	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
45	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
46	intakefase: een nadere kennismaking tussen de cliënt en de instelling	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	nee, ik was niet bekend met de hoofdlijnen
47	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
48	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
49	analysefase: analyse van het functioneren op verschillende leefgebieden	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	niet helemaal	ja
50	aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
51	uitvoeringsfase: de uitvoering van het begeleidingsplan	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
52	aanmeldingsfase: het eerste contact tussen de cliënt en de hulpverlener	op de vraag (wens) van de cliënt	ja	ja
53	startfase: de opbouw van de hulpverlening aan de cliënt	op mijn visie (en het daarbij behorende hulpverleningsplan)	ja	ja
54	startfase: de opbouw	op mijn visie (en het	ja	ja

	van de hulpverlening aan de cliënt	daarbij behorende hulpverleningsplan)		
--	------------------------------------	---------------------------------------	--	--

Vraag 17 tot 20

	17. Het Noodfonds hanteert afwijzingsgronden om uw aanvraag te beoordelen. Ik hoeverre bent u bekend met deze afwijzingsgronden?	18. Heeft u voorafgaand aan uw aanvraag de checklist op de website geraadpleegd?	19. Waren er voorliggende voorzieningen om het knelpunt binnen het hulpverleningsplan op te lossen?	20. Waren er redelijkerwijs eigen reserves/middelen van de cliënt om het knelpunt binnen het hulpverleningsplan op te lossen?
1	neutraal	ja	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	ja, maar deze waren niet tijdig beschikbaar
2	onbekend	nee	nee	ja
3	onbekend	nee	nee	nee
4	zeer bekend	ja	nee	nee
5	bekend	ja	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
6	bekend	nee	niet zeker	nee
7	bekend	ja	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
8	zeer bekend	ja	nee	nee
9	neutraal	ja	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
10	onbekend	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	nee	nee
11	zeer bekend	ja	nee	nee
12	bekend	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
13	neutraal	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
14	neutraal	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
15	onbekend	ja	niet zeker	nee
16	neutraal	nee	nee	nee
17	bekend	ja	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
18	neutraal	ja	nee	nee

19	bekend	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	nee	nee
20	bekend	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	nee	nee
21	neutraal	nee	nee	nee
22	bekend	ja	nee	nee
23	neutraal	ja	nee	nee
24	bekend	ja	nee	nee
25	bekend	ja	nee	nee
26	bekend	ja	nee	nee
27	neutraal	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	niet zeker	nee
28	zeer onbekend	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	niet zeker	nee
29	neutraal	ja	niet zeker	nee
30	bekend	nee	niet zeker	nee
31	bekend	nee	nee	nee
32	bekend	nee	nee	nee
33	bekend	ja	niet zeker	niet zeker
34	onbekend	ja	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
35	bekend	ja	niet zeker	nee
36	onbekend	ja	nee	nee
37	neutraal	ja	nee	nee
38	neutraal	nee	nee	nee
39	neutraal	nee	nee	nee
40	bekend	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
41	bekend	nee	nee	nee
42	bekend	ja	niet zeker	nee
43	onbekend	nee	nee	nee
44	bekend	nee	nee	nee
45	neutraal	ja	niet zeker	nee
46	zeer onbekend	nee, ik was niet op de hoogte van het bestaan van de checklist	nee	nee
47	bekend	nee	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
48	bekend	ja	nee	nee
49	bekend	nee	niet zeker	nee

50	bekend	ja	ja, maar deze was niet tijdig beschikbaar	nee
51	neutraal	ja	nee	nee
52	bekend	ja	nee	nee
53	neutraal	ja	nee	nee
54	bekend	nee	niet zeker	nee

Vraag 21 tot 24

	21. Was de aanvraag die u indiende bij het Noodfonds gericht op het mogelijk maken van een structurele oplossing?	22. Heeft u bij twijfel omtrent de aanvraag, geïnformeerd naar de mogelijkheden van het Noodfonds?	23. Draagt deze werkwijze naar uw oordeel bij aan de duidelijkheid omtrent de mogelijkheden?	24. Is het knelpunt binnen het hulpverleningsplan weggenomen dankzij de bijdrage van het Noodfonds?
1	ja	ja	eens	ja
2	ja	ja	helemaal mee oneens	niet helemaal
3	ja	ja	helemaal mee eens	ja
4	ja	ja	helemaal mee eens	ja
5	nee	ja	eens	ja
6	ja	ja	eens	ja
7	ja	ja	eens	ja
8	ja	ja	helemaal mee eens	ja
9	ja	nee, want er was geen twijfel	helemaal mee eens	ja
10	ja	ja	helemaal mee eens	ja
11	ja	ja	helemaal mee eens	ja
12	ja	ja	eens	ja
13	ja	ja	helemaal mee eens	ja
14	ja	nee	helemaal mee eens	niet helemaal
15	ja	nee, want er was geen twijfel	eens	Nee, het noodfonds wilde helpen, mijn client woont in de gemeente Kampen, zij zijn nogal star en wilden eerst beoordelen of client in aanmerking kwam voor bijzondere bijstand. Alleen het was een acute situatie, waarbij de gemeente Kampen niet acuut kon reageren, vandaar benadering van het noodfonds. Deze mocht alleen niet handelen vanwege

				de starre afspraken met de gemeente Kampen.
16	ja	nee, want er was geen twijfel	helemaal mee eens	ja
17	ja	ja	helemaal mee eens	ja
18	ja	nee	eens	ja
19	ja	ja	helemaal mee eens	ja
20	ja	ja	helemaal mee eens	ja
21	ja	ja	eens	ja
22	ja	nee	helemaal mee eens	ja
23	ja	nee, want er was geen twijfel	eens	ja
24	ja	ja	helemaal mee eens	niet helemaal
25	nee	ja	helemaal mee eens	niet helemaal
26	ja	ja	helemaal mee eens	ja
27	ja	nee, want er was geen twijfel	eens	niet helemaal
28	niet helemaal	nee, want er was geen twijfel	eens	niet helemaal
29	niet helemaal	ja	helemaal mee eens	niet helemaal
30	ja	ja	eens	ja
31	ja	nee, want er was geen twijfel	eens	niet helemaal
32	ja	ja	helemaal mee eens	ja
33	ja	ja	helemaal mee eens	niet helemaal
34	nee	nee	oneens	niet helemaal
35	ja	ja	helemaal mee eens	ja
36	ja	nee, want er was geen twijfel	helemaal mee eens	ja
37	ja	ja	helemaal mee eens	ja
38	ja	nee, want er was geen twijfel	eens	ja
39	ja	ja	eens	ja
40	ja	ja	eens	ja
41	ja	ja	eens	niet helemaal
42	ja	ja	eens	noodfonds denkt goed mee. Wel lopen ook zij aan tegen bepaalde onmogelijkheden.
43	niet helemaal	ja	eens	ja
44	ja	ja	eens	ja
45	ja	ja	eens	ja
46	nee	nee, want er was geen twijfel	helemaal mee eens	Het was geen knelpunt in het hulpverleningsplan.
47	niet helemaal	ja	eens	niet helemaal
48	ja	ja	helemaal mee eens	ja
49	niet helemaal	ja	eens	ja
50	niet helemaal	ja	eens	ja
51	niet helemaal	ja	helemaal mee eens	ja

52	ja	nee, want er was geen twijfel	eens	ja
53	ja	ja	oneens	ja
54	ja	ja	helemaal mee eens	ja

Vraag 25 tot 28

	25. Heeft de bijdrage van het Noodfonds er voor gezorgd dat het hulpverleningsplan een volgende fase heeft bereikt?	26. Heeft de bijdrage van het Noodfonds volgens u bijgedragen aan een structurele oplossing van de problematiek?	27. Is de bijdrage van het Noodfonds naar uw oordeel een essentieel hulpmiddel binnen de soms complexe en tijdrovende aanpak van de problematiek van de cliënt?	28. Mocht u niet tevreden zijn over het Noodfonds, waar ligt dat dan aan? (meerdere antwoorden mogelijk)
1	ja	niet helemaal	eens	ik ben wel tevreden
2	niet helemaal	nee	helemaal mee oneens	tijdrovend
3	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
4	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
5	ja	ja	eens	beoordeling
6	ja	ja	eens	Soms is er teveel informatie nodig voor dat een aanvraag op gang komt waardoor we dan nog wel eens naar de diaconie gaan voor een bijdrage. Ook word er soms teveel meegedacht terwijl je erbij dienstverlening als het onze wel van uit kunt gaan dat wij alle zaken hebben bekeken
7	ja	niet helemaal	eens	ik ben wel tevreden
8	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
9	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
10	ja	ja	eens	ik ben wel tevreden
11	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
12	niet helemaal	niet helemaal	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
13	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
14	ja	niet helemaal	neutraal	ik ben wel tevreden
15	niet helemaal	niet helemaal	helemaal mee eens	Door de kromme manier van regels binnen de gemeente Kampen, kon/mocht het noodfonds niet

				handelen, terwijl dit wel nodig was. Kan het noodfonds niet direct wat aan doen, dit probleem ligt bij de gemeente Kampen, hopenlijk wordt dit wel door het noodfonds opgepakt.
16	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden, communicatie, De snelheid en doortastendheid en de latere vraag of het goed ging
17	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
18	niet helemaal	niet helemaal	helemaal mee eens	communicatie
19	ja	ja	eens	ik ben wel tevreden
20	client is nog bezig, er is meer voor nodig dan materiele zaken	niet helemaal	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden, ik vind deze enquête bij sommige vragen tegenstrijdig en te nauw gekaderd. op de eerste vraag stond mijn organisatie er niet bij, Humanitas-DMH.
21	ja	ja	eens	ik ben wel tevreden
22	ja	ja	eens	ik ben wel tevreden
23	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
24	niet helemaal	niet helemaal	eens	ik ben wel tevreden
25	niet helemaal	niet helemaal	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
26	ja	niet helemaal	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
27	ja	ja	helemaal mee eens	Soms kan er wat meer vertrouwen zijn in onze beoordeling van de situatie, bij een aanvraag.
28	client is desondanks niet in beweging gekomen	niet helemaal	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
29	ja	niet helemaal	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
30	ja	ja	eens	ik ben wel tevreden
31	ja	ja	neutraal	ik ben wel tevreden
32	deze vraag kwam tussendoor en stond buiten het hulpplan	nee, staat er los van	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
33	ja	niet helemaal	eens	ik ben wel tevreden
34	niet helemaal	niet helemaal	eens	communicatie, hoogte van de bijdrage
35	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden

36	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
37	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
38	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
39	ja		helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
40	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
41	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
42	we zijn er nog mee bezig	het is nog niet afgerond	eens	ik ben wel tevreden
43	niet helemaal	niet helemaal	eens	ik ben wel tevreden
44	ja	ja	eens	gevraagde hoeveelheid bewijsstukken
45	niet helemaal	niet helemaal	eens	ik ben wel tevreden
46	Het was geen knelpunt in het hulpverleningsplan.	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
47	niet helemaal	niet helemaal	neutraal	ik ben wel tevreden
48	ja	ja	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
49	ja	niet helemaal	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
50	ja	niet helemaal	eens	ik ben wel tevreden
51	ja	Bij tandartskosten wel. Doordat er veel problemen zijn kan niet altijd gezegd worden dat het een structurele oplossing is voor de doelgroep. Wel zorgt het voor stabiliteit en de mogelijkheid om een volgende stap te bereiken.	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
52	ja	niet helemaal	helemaal mee eens	ik ben wel tevreden
53	ja	ja	eens	ik ben wel tevreden
54	ja	ja	eens	ik ben wel tevreden