

16 APRIL 2021

EEN ONDERZOEK NAAR DE KWALITEIT
VAN DIENSTVERLENING VAN HET
SPREEKUUR CENTENKWESTIES IN DE
GEMEENTE APELDOORN

Afstudeeronderzoek

Auteur: dhr. M. Özbas

Saxion Hogeschool, Deventer

Academie bestuur, recht & ruimte

Een onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties in de gemeente Apeldoorn

Afstudeeronderzoek

Auteur: dhr. M. Özbas
 439414
 0654334376
 439414@student.saxion.nl

Praktijkcoach: mw. M. Beekman
Schoolcoach: dhr. W. Hesselink
Tweede lezer: mw. A. Parent

Saxion Hogeschool, Deventer
Academie bestuur, recht & ruimte

Zutphen, april 2021

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie waarin de volgende vraag centraal staat: Hoe kunnen de Sociaal Raadslieden van Stimenz de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties verbeteren? De afgelopen maanden is in opdracht van de Sociaal Raadslieden van Stimenz een onderzoek uitgevoerd naar dit onderwerp als afstudeeropdracht voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van Hogeschool Saxion te Deventer. Van september 2020 tot en met februari 2021 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van dit rapport.

Bij dezen wil ik graag mijn praktijkbegeleider en stagebegeleider, Marije Beekman en Winand Hesselink, bedanken voor de fijne begeleiding en ondersteuning. Tevens bedank ik mijn collega's bij Stimenz voor de samenwerking.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Mustafa Özbas

Zutphen, 16 april 2021

Samenvatting

Het spreekuur Centenkwesties is begin 2020 in de gemeente Apeldoorn van start gegaan. De inwoners van de gemeente Apeldoorn kunnen gebruikmaken van dit spreekuur voor vragen over geldzaken. Het doel van dit onderzoek is achterhalen of de dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties verbeterd kan worden. De Sociaal Raadslieden van Stimenz maken onderdeel uit van dit spreekuur en zijn tevens de opdrachtgever van dit onderzoek, dat antwoord probeert te geven op de volgende probleemstelling:

Hoe kunnen de Sociaal Raadslieden van Stimenz de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties verbeteren?

Vier deelvragen zijn opgesteld om de probleemstelling te beantwoorden. De deelvragen zijn aan de hand van zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden beantwoord. Voorafgaand aan het onderzoek is een theoretisch kader opgesteld om bestaande kennis te verbinden met het onderzoeksonderwerp. Met behulp van eerdere wetenschappelijke onderzoeken is betekenis gegeven aan diverse begrippen.

De volgende deelvragen zijn geformuleerd:

1. *Hoe ziet het huidig werkproces van de Sociaal Raadslieden van Stimenz eruit ten aanzien van het spreekuur Centenkwesties?*
2. *Welke verbeterpunten hebben de Sociaal Raadslieden van Stimenz ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties?*
3. *Hoe ervaren de klanten van de Sociaal Raadslieden van Stimenz de dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties?*
4. *Op welke wijze is een financieel spreekuur geregeld in de gemeente Deventer?*

Twee projectcoördinatoren die betrokken zijn bij het project Centenkwesties zijn geïnterviewd om de eerste en de tweede deelvraag te beantwoorden. Daarnaast zijn vijf interviews afgenomen met de Sociaal Raadslieden van Stimenz ten behoeve van deelvraag 2. Ook hebben 31 klanten die het spreekuur Centenkwesties hebben bezocht een enquête ingevuld. Aan de hand hiervan wordt de derde deelvraag beantwoord. Voor de beantwoording van de laatste deelvraag is een Sociaal Raadsvrouw van Stichting de Kern geïnterviewd die deel uitmaakt van het spreekuur Geldfit in de gemeente Deventer.

Op basis van de resultaten die behaald zijn middels de bovengenoemde onderzoeksmethoden zijn aanbevelingen gegeven om de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stimenz te verbeteren: de Sociaal Raadslieden van Stimenz dienen samen met het projectteam Centenkwesties het werkproces te herschrijven, de ruimtes van het spreekuur Centenkwesties beter in te richten, zodat de privacy van de klant gewaarborgd wordt, en de huidige webpagina van Centenkwesties om te zetten naar een website. Tot slot wordt aanbevolen om dit onderzoek later nogmaals uit te voeren.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Inleiding	6
Hoofdstuk 1: Aanleiding, achtergrond, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Achtergrond.....	7
1.2.1 Afbakening	8
1.2.2 Belanghebbenden	8
1.3 Doelstelling	9
1.3.1 Praktijkdoelstelling.....	9
1.3.2 Onderzoeksdoelstelling	9
1.4 Probleemstelling.....	9
1.5 Deelvragen.....	9
1.6 Operationalisering van begrippen.....	10
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	11
2.1 Dienstverlening	11
2.2 Kwaliteit.....	11
2.3 Spreekuur.....	12
2.4 Financiële zelfredzaamheid	12
2.5 Relatie tussen het theoretisch kader en het onderzoeksonderwerp.....	13
2.6 Operationalisering van de vijf factoren van Boomsma & Van Borrendam.....	13
Hoofdstuk 3: Methodologie.....	14
3.1 Herhaling deelvragen	14
3.2 Deelvraag 1.....	14
3.3 Deelvraag 2.....	14
3.4 Deelvraag 3.....	15
3.5 Deelvraag 4.....	15
Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten	17
4.1 Deelvraag 1.....	17
4.1.1 Achtergrondinformatie	17
4.1.2 Werkproces.....	18
4.1.3 Interview	20
4.1.4 Deelprojecten.....	21
4.2 Deelvraag 2.....	23
4.2.1 Interview.....	23

4.3 Deelvraag 3.....	25
4.3.1 Resultaten en analyse van de enquête.....	25
4.4 Deelvraag 4.....	31
4.4.1 Interview.....	31
4.4.2 Vergelijking.....	32
Hoofdstuk 5: Conclusie.....	34
5.1 Deelvraag 1.....	34
5.2 Deelvraag 2.....	35
5.3 Deelvraag 3.....	35
5.4 Deelvraag 4.....	36
5.5 Probleemstelling.....	37
Hoofdstuk 6: Aanbevelingen.....	38
6.1 Aanbeveling 1.....	38
6.2 Aanbeveling 2.....	38
6.3 Aanbeveling 3.....	38
6.4 Aanbeveling 4.....	39
Hoofdstuk 7: Discussie.....	40
Literatuurlijst.....	41
Bijlagen	44
1. Interview – Projectcoördinator Stimenz.....	44
2. Interview – Sociaal Raadsvrouw Stimenz.....	48
3. Interview – Sociaal Raadsvrouw Stimenz.....	51
4. Interview – Sociaal Raadsvrouw Stimenz.....	54
5. Interview – Sociaal Raadsman Stimenz	57
6. Interview – Sociaal Raadsman Stimenz	60
7. Interview – Projectcoördinator Stimenz.....	63
8. Vragenlijst enquête.....	67
9. Interview – Sociaal Raadsvrouw Stichting de Kern.....	69
10. Verklaring gebruikte hulpmiddelen.....	74

Inleiding

Deze scriptie is geschreven in het kader van de afstudeeropdracht voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan Hogeschool Saxion te Deventer. Voor deze scriptie is onderzoek verricht naar mogelijkheden om de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stimenz tijdens het spreekuur Centenkwesties te verbeteren.

Hoofdstuk 1 beschrijft de achtergrond en de aanleiding van het onderzoeksonderwerp. Vervolgens wordt de doelstelling beschreven, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de praktijkdoelstelling en de onderzoeksdoelstelling. Tot slot komen de probleemstelling en de deelvragen in dit hoofdstuk aan bod.

In hoofdstuk 2 wordt het theoretisch kader uitgewerkt.

Hoofdstuk 3 beschrijft welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt om dit onderzoek uit te voeren. Per deelvraag wordt uitgelegd welke onderzoeksmethoden worden gebruikt en waarom.

Hoofdstuk 4 geeft alle resultaten per deelvraag weer.

In hoofdstuk 5 wordt per deelvraag de conclusie beschreven. Vervolgens wordt de conclusie van de probleemstelling beschreven.

In hoofdstuk 6 komen de aanbevelingen aan bod die gegeven worden aan de opdrachtgever: De Sociaal Raadslieden van Stimenz.

Tot slot worden in hoofdstuk 7 de discussiepunten beschreven.

Hoofdstuk 1: Aanleiding, achtergrond, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen

De eerste paragraaf van dit hoofdstuk licht de aanleiding, de afbakening en de belanghebbenden van dit onderzoek toe. Vervolgens wordt de doelstelling beschreven, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de praktijkdoelstelling en de onderzoeksdoelstelling. Tot slot worden de probleemstelling en de deelvragen beschreven.

1.1 Aanleiding

Uit feiten en cijfers van verschillende onderzoeken blijkt dat armoede en schulden een groeiend probleem zijn in Nederland: één op de vijf huishoudens in Nederland heeft risicovolle schulden. Daarnaast hebben veel huishoudens structureel en langdurig weinig inkomen. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) moeten 224.000 huishoudens langer dan vier jaar rondkomen van een laag inkomen. Dit aantal neemt sinds 2010 elk jaar toe. Vaak heeft deze groep huishoudens recht op een inkomensondersteuning van de overheid (Sociaal Cultureel Planbureau, 2016). Onderzoek heeft aangetoond dat het ingewikkeld kan zijn om verschillende vormen van inkomensondersteuning aan te vragen. Elke voorziening of toeslag kent een andere aanvraagprocedure en/of verantwoording. Wanneer in de aanvraagprocedure een fout wordt gemaakt, kan deze leiden tot een terugvordering (Actal, 2014).

Al voor de coronacrisis was het bekend dat veel inwoners uit de gemeente Apeldoorn financiële problemen hebben. Ruim 9000 huishoudens in de gemeente Apeldoorn leven van een laag inkomen. Dat is ongeveer 12 procent van het totaal aantal inwoners binnen de gemeente. Een deel van deze inwoners leeft zelfs onder het sociaal minimum en heeft nauwelijks een buffer om tegenslagen op te vangen. De behoefte aan inkomensondersteuning blijft groot en blijft naar verwachting toenemen (Gemeente Apeldoorn, 2018). Een huishouden in ernstige financiële problemen kost de samenleving gemiddeld zo'n 100.000 euro per jaar (Verkaik, 2019). Het aantal inwoners met financiële problemen neemt naar verwachting fors toe door de coronacrisis. Inwoners die onder of rond het sociaal minimum leven, worden rechtstreeks getroffen.

1.2 Achtergrond

De Sociaal Raadslieden van Stimenz in Apeldoorn bieden ondersteuning aan inwoners (hierna: klanten) van de gemeente Apeldoorn met een sociaal-juridisch vraagstuk. De Sociaal Raadslieden houden spreekuren op diverse locaties in de wijken van de gemeente Apeldoorn. Tijdens het spreekuur kunnen de klanten hun vragen stellen aan de Sociaal Raadsman of Raadsvrouw. De Sociaal Raadslieden zijn professionele beroepsbeoefenaars die de klanten kunnen helpen met het invullen van formulieren en het opstellen van brieven, bijvoorbeeld een klachtbrief en/of een bezwaarschrift. Tevens verstrekken de Sociaal Raadslieden van Stimenz informatie over uitkeringen, belastingen, toeslagen, schulden, huur, zorg, arbeid en echtscheiding. Het doel van de Sociaal Raadslieden is de klanten informeren over hun rechten en plichten. Daarnaast wijzen zij de klanten op voorzieningen waar ze eventueel recht op hebben. Ook besteden zij aandacht aan de verantwoordelijkheid die rust bij de klant. Het doel

van de organisatie Stimenz is de zelfredzaamheid van haar klanten bevorderen. De Sociaal Raadslieden van Stimenz worden door de gemeente Apeldoorn gesubsidieerd (Stimenz, z.d.).

In januari 2020 is het project Centenkwesties van start gegaan in de gemeente Apeldoorn. Klanten kunnen gebruikmaken van het spreekuur Centenkwesties als ze vragen hebben over geld. Het doel van het spreekuur is antwoord geven op de vraag van de klant, een (vervolg)afpraak maken met de klant of de klant doorverwijzen naar de juiste organisatie. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de financiële zelfredzaamheid van de klant en vinden verschillende vormen van schuldpreventie plaats. Stimenz heeft het project Centenkwesties opgestart en werkt samen met onder andere de gemeente. Stimenz werkt samen met haar netwerkpartners om het bovenstaand doel te behalen.

1.2.1 Afbakening

Vanwege de haalbaarheid van dit onderzoek is het noodzakelijk om het onderzoek af te bakenen. Dit onderzoek focust uitsluitend op de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stimenz tijdens het spreekuur Centenkwesties. Het onderzoek is uitgevoerd op verzoek van de Sociaal Raadslieden van Stimenz.

1.2.2 Belanghebbenden

Dit onderzoek onderscheidt de volgende belanghebbenden en betrokkenen:

Stimenz, afdeling Sociaal Raadslieden

Stimenz is de opdrachtgever van dit onderzoek. De organisatie wenst binnen het project Centenkwesties onderzoek te doen naar de kwaliteit van de dienstverlening. De Sociaal Raadslieden willen naar aanleiding van dit onderzoek advies over eventuele mogelijkheden om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Het spreekuur Centenkwesties bestaat nu ongeveer een jaar. De Sociaal Raadslieden van Stimenz zijn belanghebbenden van dit onderzoek.

Inwoners van de gemeente Apeldoorn

De inwoners van de gemeente Apeldoorn kunnen gebruikmaken van de diensten die tijdens het spreekuur Centenkwesties worden aangeboden. Zij zijn belanghebbenden van dit onderzoek, omdat de dienstverlening is gericht op de inwoners van de gemeente Apeldoorn. Indien de Sociaal Raadslieden van Stimenz het werkproces aanpassen op basis van het advies dat in het onderzoek wordt beschreven, dan beïnvloedt dat ook de inwoners van de gemeente Apeldoorn die gebruikmaken van het spreekuur Centenkwesties.

Gemeente Apeldoorn

Ook de gemeente Apeldoorn zet zich in voor het project Centenkwesties. De schuldhulpverlening van de gemeente maakt onderdeel uit van het spreekuur Centenkwesties. Hoe beter de kwaliteit van de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties, hoe gunstiger dit is voor de gemeente Apeldoorn. Tijdens het spreekuur wordt gewerkt aan de financiële zelfredzaamheid van de klant en tevens wordt gewerkt aan preventie. Dit kan ertoe leiden dat klanten minder snel een beroep doen op de algemene middelen, de schuldhulpverleningstrajecten of andere zorg die de gemeente faciliteert. Stimenz ontvangt

subsidie van de gemeente. De gemeente Apeldoorn is een van de betrokkenen bij dit onderzoek, omdat het onderzoek wordt uitgevoerd op verzoek van de Sociaal Raadslieden van Stimenz.

1.3 Doelstelling

De Sociaal Raadslieden van Stimenz hebben duidelijk voor ogen wat zij willen bereiken met dit onderzoek. De volgende subparagrafen beschrijven de praktijkdoelstelling en de onderzoeksdoelstelling.

1.3.1 Praktijkdoelstelling

Dit onderzoek moet de Sociaal Raadslieden van Stimenz inzicht geven in de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties. Het project Centenkwesties is volop in ontwikkeling. De Sociaal Raadslieden kunnen de onderzoeksresultaten gebruiken om te kijken of de doelen zijn behaald die zij hebben gesteld. Ook kunnen zij aan de hand van de onderzoeksresultaten en de aanbeveling(en) de dienstverlening aanpassen. Tot slot kan dit onderzoek worden gebruikt in de verantwoording aan de gemeente Apeldoorn in verband met de subsidie.

1.3.2 Onderzoeksdoelstelling

Het doel van dit onderzoek is achterhalen of de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stimenz verbeterd kan worden. Daarbij wordt gekeken naar het werkproces en worden vragen gesteld aan de Sociaal Raadslieden over de kwaliteit van de dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties. Ook worden de klanten van de Sociaal Raadslieden van Stimenz gevraagd naar hun mening. Aan de hand van de onderzoeksresultaten worden een of meer aanbevelingen gegeven.

1.4 Probleemstelling

Hoe kunnen de Sociaal Raadslieden van Stimenz de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties verbeteren?

1.5 Deelvragen

1. Hoe ziet het huidige werkproces van de Sociaal Raadslieden van Stimenz eruit ten aanzien van het spreekuur Centenkwesties?
2. Welke verbeterpunten hebben de Sociaal Raadslieden van Stimenz ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties?
3. Hoe ervaren de klanten van de Sociaal Raadslieden van Stimenz de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties?
4. Op welke wijze is een financieel spreekuur geregeld in de gemeente Deventer?

1.6 Operationalisering van begrippen

Hieronder volgen korte definities van de kernbegrippen.

- Sociaal Raadslieden van Stimenz
De Sociaal Raadslieden van Stimenz zijn professionele beroepsbeoefenaars die antwoord geven op sociaal-juridische vragen. Zij geven informatie en advies en bieden praktische ondersteuning aan inwoners van de gemeente Apeldoorn.
- Klanten
Natuurlijke personen aan wie hulp wordt verleend. In dit geval zijn de natuurlijke personen inwoners van de gemeente Apeldoorn. Zij kunnen gebruikmaken van de diensten die de Sociaal Raadslieden van Stimenz aanbieden.
- Spreekuur Centenkwesties
Het spreekuur Centenkwesties is een financieel spreekuur waar klanten vragen kunnen stellen op het gebied van geldzaken aan onder andere de Sociaal Raadslieden van Stimenz.
- Werkproces
Een geordende reeks van stappen in een procedure van een organisatie met als doel een prestatie leveren (Jonker, z.d.). In dit geval is dit het werkproces van de Sociaal Raadslieden van Stimenz. Zij leveren diensten aan inwoners van de gemeente Apeldoorn, oftewel de klanten.
- Dienstverlening
De Sociaal Raadslieden van Stimenz geven informatie en/of advies en bieden praktische ondersteuning aan hun klanten.
- Kwaliteit
Met kwaliteit wordt bedoeld hoe de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stimenz aansluit op de verwachtingen van de klanten en of het doel, dat vooraf is vastgesteld, wordt behaald.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt het theoretisch kader beschreven en wordt tevens bestaande kennis met het onderzoeksonderwerp verbonden. Met behulp van eerdere wetenschappelijke onderzoeken wordt betekenis gegeven aan de begrippen kwaliteit, dienstverlening, spreekuur en financiële zelfredzaamheid. De eerste paragraaf werkt het begrip dienstverlening uit. Vervolgens worden de begrippen kwaliteit en spreekuur uitgewerkt. Het laatste begrip dat uitgewerkt wordt, is financiële zelfredzaamheid. Daarna wordt de relatie tussen het theoretisch kader en het onderzoeksonderwerp beschreven. Tot slot volgt de operationalisatie van de vijf factoren uit de theorie van Boomsma & Van Borrendam.

2.1 Dienstverlening

Het begrip dienstverlening is een ruim begrip en kent diverse definities. In het Engels is het begrip dienstverlening vertaald naar service. Volgens Oxford Dictionaries betekent service *“the action of helping or doing work for someone”* (English Oxford Living Dictionaries, z.d.). De Nederlandse vertaling van het woord service is “de actie om iemand te helpen of voor iemand werk te verrichten”.

Boomsma & Van Borrendam (2003) definiëren het begrip dienstverlening als volgt: *“Het leveren van bepaalde diensten aan derden.”* De auteurs vullen deze definitie aan met *“een overheidsstelsel of particuliere organisatie die verantwoordelijk is voor een bepaalde activiteit, of het verstrekken van een specifiek iets dat mensen nodig hebben”* (Boomsma & Van Borrendam, 2003).

Beide definities komen grotendeels met elkaar overeen: volgens beide definities gaat het erom dat een persoon geholpen wordt.

2.2 Kwaliteit

Volgens Boomsma & Van Borrendam zit kwaliteit in de dienst of verborgen in de mensen die diensten verlenen en is het de kunst de verborgen kwaliteit eruit te halen. Daarnaast is kwaliteit ‘voldoen aan de verwachtingen van de klant’. De kwaliteit van dienstverlening kan gemeten worden aan de hand van vijf factoren. Wanneer wat betreft een van deze factoren niet voldaan wordt aan de verwachtingen van de klant, betekent dit een gebrek aan kwaliteit van de dienstverlening (Boomsma & Van Borrendam, 2003).

De volgende vijf factoren bepalen hoe klanten de kwaliteit van de dienstverlening ervaren:

1. Betrouwbaarheid: de mate waarin aan verwachtingen van de klant wordt voldaan, dan wel afspraken worden nagekomen;
2. Responsiviteit: de bereidheid om de klant te helpen;
3. Zekerheid: het gevoel en de benaderingswijze die de klant vertrouwen geeft, waardoor hij zich veilig voelt bij de dienstverlener;
4. Empathie: inlevingsvermogen in de klant en de zorg om de klant;
5. Tastbare elementen: de uitstraling van de tastbare elementen van de dienst (Boomsma & van Borrendam, 2003).

2.3 Spreekuur

Het begrip spreekuur kent twee definities:

1. Een spreekuur waar een klant een deskundige kan consulteren zonder daarvoor een afspraak te maken;
 2. Een bijeenkomst op een vastgesteld tijdstip, waar klanten een deskundige kunnen consulteren voor informatie en/of advies (Ensie, 2017).
- Een deskundige is iemand die deskundig is op een specifiek terrein. In dit onderzoek zijn de deskundigen de Sociaal Raadslieden. Zij zijn opgeleid op sociaal-juridisch gebied.

Het spreekuur Centenkwesties is een financieel spreekuur. De vormgeving van een financieel spreekuur ligt niet vast. Wel zijn er belangrijke aandachtspunten wat betreft de vormgeving van een financieel spreekuur:

- Varieer met vaste en incidentele locaties;
- Maak gebruik van verschillende openingstijden;
- Maak gebruik van een digitaal spreekuur;
- Combineer het spreekuur met andere onderwerpen;
- De locatie kan het beste aansluiten op andere populaire voorzieningen (bijvoorbeeld een bibliotheek) (Jungmann, Calkoen, Den Hartogh, Den Hartogh & Wesdorp, 2014).

2.4 Financiële zelfredzaamheid

Het begrip financiële zelfredzaamheid is relevant voor dit onderzoek, omdat het spreekuur Centenkwesties een financieel spreekuur is. Daarnaast staat het begrip zelfredzaamheid centraal binnen de organisatie Stimenz. Ook wordt middels het spreekuur Centenkwesties geprobeerd om het financieel gedrag van klanten positief te beïnvloeden en daarom is het belangrijk om te weten wat financiële zelfredzaamheid inhoudt en welke competenties daarbij horen.

Volgens het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) is iemand financieel zelfredzaam wanneer een persoon welbedachte keuzes kan maken zodat diegene zijn inkomsten en uitgaven nu en in de toekomst in balans kan houden. Ook het eigen netwerk inschakelen hoort erbij. Een persoon moet tijdig kunnen zien wanneer hij hulp nodig heeft (Nibud, 2018, p. 6). Voordat iemand financieel zelfredzaam kan zijn met de competenties die daarbij horen, moet eerst worden voldaan aan de basisvaardigheden (Nibud, 2018, p. 8).

De basisvaardigheden zijn:

- Algemene rekenvaardigheden;
- Lees- en schrijfvaardigheden;
- Digitale vaardigheden;
- Hulp inschakelen en het netwerk raadplegen indien nodig (Nibud, 2018, p. 9).

Uit een eerder onderzoek blijkt dat mensen die onvoldoende leesvaardigheden of rekenvaardigheden hebben sneller in de schuldhulpverlening dreigen te komen (Madern,

Jungmann & Van Geuns, 2016). Daarnaast beginnen digitale vaardigheden een belangrijkere rol te spelen aangezien het berichtenverkeer steeds meer digitaliseert (Nibud, 2018, p. 8).

Naast de basisvaardigheden zijn er nog vier competenties nodig om financieel zelfredzaam te worden. Het Nibud omschrijft de volgende vier competenties:

1. Voldoende inkomsten verwerven om van te leven;
2. De geldzaken organiseren;
3. Verantwoord besteden;
4. Voorbereid zijn op gebeurtenissen (Nibud, 2018, p. 9).

2.5 Relatie tussen het theoretisch kader en het onderzoeksonderwerp

Dit onderzoek achterhaalt of de Sociaal Raadslieden van Stimenz de kwaliteit kunnen verbeteren van hun dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties in de gemeente Apeldoorn. De theorie van Boomsma & Van Borrendam is geschikt om de kwaliteit van de dienstverlening te meten. Volgens Boomsma & Van Borrendam betekent kwaliteit ‘voldoen aan de verwachtingen van de klant’. De verwachtingen van de klant kunnen bepaald worden aan de hand van de vijf factoren (zie paragraaf 2.6).

2.6 Operationalisering van de vijf factoren van Boomsma & Van Borrendam

Om de factoren van de theorie van Boomsma & Van Borrendam te kunnen meten zijn er in tabel 2.6.1 indicatoren gekoppeld aan de factoren.

Tabel 2.6.1

Kenmerk	Factoren	Indicatoren
Kwaliteit van de dienstverlening	Betrouwbaarheid	- Afspraken nakomen; - Rekening houden met de klant.
	Responsiviteit	- Toegankelijkheid; - Bereikbaarheid; - Bereidwilligheid.
	Zekerheid	- Afspraken nakomen; - Vertrouwen.
	Empathie	- Inlevingsvermogen; - Houding en gedrag.
	Tastbare elementen	- Medewerkers; - Faciliteiten.

Hoofdstuk 3: Methodologie

In dit hoofdstuk worden eerst de deelvragen nogmaals weergegeven. Vervolgens worden de onderzoeksmethoden verantwoord. Per deelvraag wordt de gehanteerde onderzoeksmethode beargumenteerd aan de hand van de eisen van bruikbaarheid, betrouwbaarheid en validiteit. Dit onderzoek gebruikt de ‘Mixed Methods-benadering’. Dit houdt in dat zowel kwalitatieve als kwantitatieve methoden worden toegepast.

3.1 Herhaling deelvragen

De deelvragen luiden als volgt:

1. Hoe ziet het huidige werkproces van de Sociaal Raadslieden van Stimenz eruit ten aanzien van het spreekuur Centenkwesties?
2. Welke verbeterpunten hebben de Sociaal Raadslieden van Stimenz ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties?
3. Hoe ervaren de klanten van de Sociaal Raadslieden van Stimenz de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties?
4. Op welke wijze is een financieel spreekuur geregeld in de gemeente Deventer?

3.2 Deelvraag 1

Kwalitatieve dataverzameling wordt gebruikt om deze deelvraag te beantwoorden. Op basis van bestaande gegevens wordt een antwoord geformuleerd op de deelvraag (Verhoeven, 2014). Aan de hand van literatuuronderzoek wordt geprobeerd het werkproces van de Sociaal Raadslieden van Stimenz tijdens het spreekuur Centenkwesties uit te leggen. Hiervoor zijn interne beleidsdocumenten van de organisatie Stimenz geraadpleegd.

Naast literatuuronderzoek is ook een interview afgenomen met een projectcoördinator die betrokken is bij het project Centenkwesties. Beleidsdocumenten zijn niet altijd recent en kunnen informatie bevatten die onvolledig is of vragen oproepen en daarom is voor de beantwoording van deze deelvraag ook gekozen voor een interview. Aan de projectcoördinator is ontbrekende informatie gevraagd. Daarnaast is een vergelijking gemaakt van de informatie uit beleidsdocumenten en de informatie uit de praktijk. De resultaten van deze deelvraag zijn relatief betrouwbaar en valide, omdat het gaat over feitelijke informatie en cijfers. De resultaten van het interview zijn gerapporteerd.

3.3 Deelvraag 2

De Sociaal Raadslieden zijn geïnterviewd om deze deelvraag te beantwoorden. De Sociaal Raadslieden van Stimenz zijn de professionele beroepsbeoefenaars die deel uitmaken van het spreekuur Centenkwesties. De interviewvragen zijn vooraf opgesteld aan de hand van de vijf factoren van Boomsma & Van Borrendam. Op basis hiervan kan een oordeel gevormd worden over de kwaliteit van de dienstverlening waarbij er wordt voldaan aan de eisen van interne validiteit. Door middel van interviews heeft de onderzoeker niet alleen meer informatie gekregen over wat er goed gaat met betrekking tot het spreekuur Centenkwesties, maar ook over de aandachtspunten. In totaal zijn vijf interviews afgenomen met de Sociaal Raadslieden. Op het moment dat het onderzoek werd uitgevoerd waren vijf personen van de

Sociaal Raadslieden betrokken bij het spreekuur Centenkwesties. De externe validiteit wordt hiermee gewaarborgd. Ook voor de beantwoording van deze deelvraag is een projectcoördinator geïnterviewd. De projectcoördinator heeft inzicht in de huidige stand van zaken omtrent het spreekuur Centenkwesties. In de interviews zijn open vragen gesteld om de betrouwbaarheid en de validiteit te waarborgen. De resultaten van de interviews zijn in transcripten verwerkt, die als bijlage zijn toegevoegd aan dit rapport. Ook voor deze deelvraag is gebruikgemaakt van kwalitatieve dataverzameling.

3.4 Deelvraag 3

Voor de beantwoording van de derde deelvraag is gebruikgemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode. Er zijn enquêtes afgenomen onder de klanten die het spreekuur Centenkwesties hebben bezocht. De startdatum van de enquête was 26 oktober 2020. De einddatum was 21 december 2020. De Sociaal Raadslieden van Stimenz hebben de enquêtes uitgedeeld tijdens het spreekuur Centenkwesties. De enquêtevragen zijn opgesteld aan de hand van de vijf factoren van Boomsma & Van Borrendam. Middels deze onderzoeksmethode is informatie verkregen over hoe de klant de dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties ervaart. In de enquête is onder andere gevraagd of de klant vindt dat er voldoende rekening wordt gehouden met de privacy tijdens het spreekuur Centenkwesties en of de Sociaal Raadslieden de vraag van de klant kunnen beantwoorden. De enquête bestaat uit negen meerkeuzevragen en één open vraag. Middels de open vraag is gevraagd of de klant verbeterpunten heeft ten aanzien van de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stimenz. Voor de open vraag is gekozen zodat de klant de ruimte heeft om het een en ander toe te lichten. Er zijn 50 enquêtes uitgedeeld op het spreekuur Centenkwesties door de Sociaal Raadslieden. In totaal zijn 31 enquêtes ingevuld. Dat is een responspercentage van 62%. Gezien het responspercentage zijn de resultaten van deze deelvraag niet representatief. De resultaten van de enquête geven slechts een indicatie en is nader onderzoek nodig. De resultaten van de enquêtes zijn per vraag geanalyseerd door middel van een grafiek en worden ook gepresenteerd in dit rapport.

3.5 Deelvraag 4

In dit onderzoek is ervoor gekozen om het financieel spreekuur Geldfit in de gemeente Deventer te vergelijken met het spreekuur Centenkwesties in de gemeente Apeldoorn. Beide spreekuren hebben een soortgelijk concept, waarbij wordt samengewerkt met diverse partijen. De Sociaal Raadslieden van de organisatie Stichting de Kern zijn betrokken bij het spreekuur Geldfit. Ook voor de beantwoording van de laatste deelvraag is gebruikgemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode: een interview. Het interview is afgenomen met een Sociaal Raadsvrouw van Stichting de Kern die betrokken is bij het spreekuur Geldfit in de gemeente Deventer. De Sociaal Raadsvrouw heeft informatie gegeven over hoe het spreekuur Geldfit is opgezet. Daarnaast zijn vragen gesteld over hoe de Sociaal Raadslieden op het spreekuur te werk gaan. De interviewvragen zijn opgesteld aan de hand van de vijf factoren van Boomsma & Van Borrendam om erachter te komen of het spreekuur Geldfit voldoet aan de aandachtspunten die in het theoretisch kader zijn beschreven. Ook zijn vragen gesteld over mogelijke verbeterpunten van het spreekuur Geldfit. Het doel is om beide spreekuren met elkaar te vergelijken om inspiratie op te doen. De uitkomsten van deze deelvraag dragen bij

aan mogelijke aanbevelingen later in het rapport. De open vragen zijn gesteld om de betrouwbaarheid en de validiteit van het interview te waarborgen. De resultaten van het interview zijn in transcripten verwerkt, die als bijlage zijn toegevoegd aan dit rapport.

Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek per deelvraag toegelicht.

4.1 Deelvraag 1

Hoe ziet het huidige werkproces van de Sociaal Raadslieden van Stimenz eruit ten aanzien van het spreekuur Centenkwesties?

4.1.1 Achtergrondinformatie

Het financieel spreekuur Centenkwesties is in januari 2020 gestart. Het spreekuur is ontstaan uit een samenwerking tussen Stimenz, gemeente Apeldoorn, Mee Veluwe, Don Bosco, Coda en Over Rood. Ook hebben drie vrijwilligersorganisaties zich aangesloten bij de samenwerking: de Kap, Schuldhulpmaatje en Humanitas.

Hieronder worden de organisaties en hun rol in het project Centenkwesties kort beschreven:

- Gemeente Apeldoorn
De schuldhulpverleners van de gemeente Apeldoorn zijn fysiek aanwezig tijdens het spreekuur Centenkwesties. Klanten die door schulden in een bedreigende situatie terechtkomen, kunnen in gesprek gaan met een schuldhulpverlener. De schuldhulpverlener beoordeelt de situatie en kan de klant aanmelden voor een traject schuldhulpverlening. Ook heeft de schuldhulpverlener een adviserende rol binnen het spreekuur Centenkwesties.
- Mee Veluwe
Mee Veluwe staat voor een samenleving waarin iedereen meedoet. De consultants van Mee Veluwe zijn sociaal-juridische dienstverleners. Zij adviseren en ondersteunen mensen die door een kwetsbaarheid of beperking belemmerd worden in het dagelijks leven. De consultants van Mee Veluwe zijn niet fysiek aanwezig tijdens het spreekuur Centenkwesties (Mee Veluwe, 2020).
- Don Bosco
De organisatie Don Bosco zet zich in voor de bevordering van het welzijn van maatschappelijk kwetsbare jongeren. De jongerenwerkers binnen Don Bosco werken vanuit de gedachte wat kwetsbare jongeren vooral wel kunnen. Er wordt dus niet gekeken naar wat ze niet kunnen. Eén van de spreekuurlocaties van Centenkwesties is bij Don Bosco (Don Bosco, z.d.).
- Coda
Coda wordt ook wel het cultuurhuis van Apeldoorn genoemd. Coda heeft drie locaties binnen de gemeente Apeldoorn met verschillende faciliteiten: bibliotheek, museum en archief. Twee van de vijf spreekuurlocaties bevinden zich bij Coda: Coda Centrum en Coda Dok Zuid in de bibliotheek (Coda, 2020).
- Over Rood
Over Rood is een organisatie die ondernemers begeleidt en ondersteunt wanneer zij schulden en administratieve achterstanden hebben. Over Rood is fysiek niet aanwezig tijdens het spreekuur Centenkwesties (Over Rood, z.d.).

- De Kap
De Kap is een vrijwilligersorganisatie met ruim 600 vrijwilligers. Zij helpen inwoners van de gemeente Apeldoorn onder andere met hun thuisadministratie. Ze helpen bijvoorbeeld met het ordenen van de administratie en met het invullen van formulieren. Ook kunnen zij ondersteunen bij een schuldhulpverleningstraject (De Kap, 2020).
- Schuldhulpmaatje
Schuldhulpmaatje is een organisatie die een bijdrage wil leveren aan het oplossen van de schuldenproblematiek. Deze organisatie zet vrijwilligers in om dat doel te bereiken en werkt samen met de overheid en maatschappelijke organisaties. Schuldhulpmaatje probeert mensen met dreigende financiële problemen te herkennen en te bereiken. Vervolgens biedt de organisatie ondersteuning door middel van begeleiding. Ook schakelt zij andere professionals in als dat nodig is (Schuldhulpmaatje, z.d.).
- Humanitas
Humanitas is net als De Kap een vrijwilligersorganisatie die zich bezighoudt met onder andere thuisadministratie. Ook probeert Humanitas de zelfredzaamheid van haar klanten te bevorderen (Humanitas, z.d.).

Het spreekuur Centenkwesties heeft vijf spreekuurlocaties:

- Coda Dok Zuid
Het spreekuur Coda Dok Zuid is elke dinsdag van 14:00 uur tot 16:00 uur in stadsdeel Zuidwest.
- Coda Centrum
Het spreekuur Coda Centrum is elke donderdag van 10:00 uur tot 12:00 uur in stadsdeel Noordwest.
- Don Bosco
Het spreekuur Don Bosco is elke maandag van 10:00 uur tot 12:00 uur in stadsdeel Noordoost.
- Bolwerk
Het spreekuur Bolwerk is elke donderdag van 14:00 uur tot 16:00 uur in stadsdeel Noordoost. Het spreekuur Bolwerk is eind november 2020 gestopt. Dit spreekuur was vooral bedoeld voor zzp'ers. Vanwege de aanhoudende lage bezoekersaantallen is besloten om het spreekuur te stoppen.
- De Stolp
Het spreekuur De Stolp is elke dinsdag van 14:00 uur tot 16:00 uur in stadsdeel Zuidoost.

4.1.2 Werkproces

Het spreekuur Centenkwesties kent binnen Stimenz een algemeen werkproces. Dit houdt in dat in het werkproces de route binnen het spreekuur Centenkwesties algemeen is beschreven.

Klanten kunnen één van de vijf spreekuren Centenkwesties bezoeken in de gemeente Apeldoorn. De klant kan rechtstreeks komen of na een verwijzing door personen van organisaties. Alle aanmeldingen vanuit Stimenz met betrekking tot financiën worden eerst naar het spreekuur Centenkwesties verwezen. Klanten worden ontvangen door een of twee

vrijwilligers (bij voorkeur een vrijwilliger met kennis van laaggeletterdheid). Samen met de vrijwilligers vult de klant een kort formulier in waarbij de klant aangeeft waarvoor hij komt. Vervolgens wordt de klant overgedragen aan een maatschappelijk werker (Centenkwesties, 2020, p. 1).

De maatschappelijk werker maakt een korte analyse van de situatie van de klant en kijkt tevens of er sprake is van een crisissituatie waarbij direct actie ondernomen moet worden. Indien dat niet het geval is, kijkt de maatschappelijk werker waar de vraag van de klant over gaat en onder welk thema dit valt. Het werkproces kent drie thema's:

1. Schulden;
2. Inkomen;
3. Overig (Centenkwesties, 2020, p. 2).

Vervolgens voert een Sociaal Raadsman of Raadsvrouw een voorzieningencheck uit bij de klant. Volgens het werkproces is het uitgangspunt dat elke klant die het spreekuur bezoekt een voorzieningencheck krijgt. De Sociaal Raadslieden van Stimenz maken voor de voorzieningencheck gebruik van een document dat zij intern hebben opgesteld. Dit document bevat informatie over alle voorzieningen en de voorwaarden die daaraan verbonden zijn. Dit document Voorzieningencheck wordt regelmatig aangepast in verband met wijzigingen in de wet- en regelgeving.

Indien mogelijk vraagt de Sociaal Raadsman of Raadsvrouw direct de voorzieningen aan waar de klant recht op heeft. Indien dit niet mogelijk is, wordt een vervolgspraak gemaakt. De Sociaal Raadsman of Raadsvrouw vraagt door naar de huidige financiële situatie van de klant en draagt deze indien nodig over aan een andere professional die aanwezig is tijdens het spreekuur (Centenkwesties, 2020, p. 2).

In het geval de klant schulden heeft, kan de klant het gesprek aangaan met een schuldhelpverlener van de gemeente Apeldoorn of een Sociaal Raadsman of Raadsvrouw. De huidige financiële situatie van de klant is nu bekend en daarom wordt gekeken of er concreet hulp geboden kan worden: de schuldhelpverlener kan de klant bijvoorbeeld aanmelden bij de gemeente voor schuldhelp, de Sociaal Raadsman of Raadsvrouw kan een betalingsregeling treffen met de schuldeiser of informatie en advies geven over toekomstige voorzieningen waar de klant eventueel recht op heeft.

Ook besteedt het spreekuur Centenkwesties aandacht aan de financiële zelfredzaamheid van de klant. De professionals bekijken bijvoorbeeld wat de klant al zelf kan en wat de klant kan verbeteren om in het vervolg zelf zaken af te handelen. Indien mogelijk wordt de klant hierin ondersteund en wordt advies gegeven. De klant kan worden aangemeld bij een vrijwilligersorganisatie om hulp te krijgen met de administratie, zodat de klant dit in de toekomst zelf kan. Ook bestaat de mogelijkheid dat de klant tijdens het spreekuur Centenkwesties kan worden aangemeld voor budgetcoaching, wat door de maatschappelijk werkers van Stimenz wordt opgepakt (Centenkwesties, 2020, p. 3).

Tot slot vindt de afronding plaats met als doel dat de klant naar huis gaat met een antwoord op zijn vraag of met een afspraak of een aanmelding bij de juiste organisatie (Centenkwesties, 2020, p. 3).

4.1.3 Interview

Middels een interview met een projectcoördinator is geprobeerd om informatie te krijgen over de totstandkoming van het project Centenkwesties, aanvullende informatie over het werkproces en mogelijke verbeterpunten.

Het project Centenkwesties is ontstaan in samenwerking met de gemeente Apeldoorn. Later hebben ook de andere partijen die eerder in dit hoofdstuk zijn benoemd zich hierbij aangesloten. De projectcoördinator gaf aan dat in 2015 een soortgelijk project was gestart. Het verschil met toen is dat het project Centenkwesties nu uitgebreider is.

Het spreekuur Centenkwesties is de centrale plek in de gemeente Apeldoorn voor vragen over geldzaken. Tijdens het interview is gevraagd hoe dit idee is ontstaan. De projectcoördinator gaf aan dat het project Centenkwesties is ontstaan vanuit het sociaal domein. Sociaal werkers kregen soms te maken met klanten die ze moesten doorsturen naar bijvoorbeeld de schuldhulpverlening. Vervolgens moest de klant ook bij een andere organisatie het een en ander regelen. Dit traject nam tijd in beslag. Tijdens het spreekuur Centenkwesties zijn verschillende professionals aanwezig, waardoor de doorverwijzing niet lang duurt. Daarnaast bestaat ook de mogelijkheid om tijdens het spreekuur knelpunten snel met elkaar te bespreken.

Aan de projectcoördinator is vervolgens gevraagd of er al veel gebruik wordt gemaakt van het spreekuur Centenkwesties. De projectcoördinator gaf aan het moeilijk is geweest om de bezoekersaantallen te meten en te evalueren. De maatregelen die de overheid heeft genomen in verband met het coronavirus hebben impact gehad op het spreekuur Centenkwesties. Het spreekuur moest in maart 2020 al na twee maanden de deuren sluiten. Vervolgens werden de spreekuurlocaties in juni 2020 weer voorzichtig opgestart. Gedurende 2020 en begin 2021 heeft het spreekuur beperkingen ondervonden. De projectcoördinator voegde hieraan toe dat het spreekuur Centenkwesties pas goed geëvalueerd kan worden wanneer het minimaal één jaar onder gewone omstandigheden heeft gedraaid.

De projectcoördinator gaf aan dat het werkproces in hoofdlijnen is opgesteld. Er is ruimte voor de professionals om verder zelf invulling hieraan te geven, omdat een professional snel moet kunnen schakelen tussen zaken en snel aanpassingen moet kunnen doorvoeren. De Sociaal Raadslieden van Stimenz zijn een belangrijke schakel in het proces. De klanten hebben vaak vragen over regelingen en voorzieningen. Daarnaast voeren de Sociaal Raadslieden de voorzieningenchecks uit bij de klanten.

De projectcoördinatoren hebben uit de praktijk het signaal gekregen van professionals dat zij zich afvragen waarom een sociaal werker (maatschappelijk werker) het eerste gesprek moet voeren. De professionals hebben aangegeven dat het wellicht beter is dat de klant na opvang door de vrijwilliger direct in gesprek kan gaan met de professional die hij nodig heeft. De Sociaal Raadslieden of de schuldhulpverleners kunnen zelf inschatten of een gesprek met een

maatschappelijk werker nodig is. Het projectteam staat open voor dit soort ideeën. Het werkproces kan daarom in de toekomst nog gewijzigd worden.

Tot op heden is nog niet gewerkt met vrijwilligers tijdens het spreekuur Centenkwesties, omdat in verband met het coronavirus maar een beperkt aantal personen aanwezig mag zijn bij het spreekuur.

Tijdens het interview is gevraagd of de klanten die het spreekuur Centenkwesties bezoeken ook verder kunnen met de gegeven informatie en/of het advies. De projectcoördinator gaf aan dat dat nog onvoldoende is gemeten.

De locaties van het spreekuur Centenkwesties zijn volgens de projectcoördinator goed bereikbaar en toegankelijk. Sinds kort is Centenkwesties ook digitaal bereikbaar middels een telefonisch spreekuur. Op de locaties zijn de faciliteiten over het algemeen goed geregeld.

Tot slot is gevraagd naar mogelijke verbeterpunten van het project Centenkwesties. De projectcoördinator gaf aan dat het spreekuur Centenkwesties een eigen website moet krijgen. Daar kan het projectteam Centenkwesties informatie kwijt over de spreekuren (dagen en tijdstippen), regelingen en voorzieningen en een contactformulier. Dit punt moet nog opgepakt worden. Daarnaast zou het werkproces geactualiseerd kunnen worden aan de hand van de signalen die het projectteam Centenkwesties heeft ontvangen. In het verleden is het spreekuur Centenkwesties al gepromoot. Het projectteam wil het spreekuur blijven promoten zodat Centenkwesties een begrip wordt in de gemeente Apeldoorn.

4.1.4 Deelprojecten

De volgende deelprojecten zijn door Stimenz binnen het projectteam van Centenkwesties wel besproken, maar nog niet opgepakt. De informatie over de deelprojecten zijn vastgelegd in beleidsdocumenten en beschikbaar gesteld voor het onderzoek door het projectteam van Centenkwesties.

- Website

Er bestaat een webpagina www.centenkwesities.nl. Dit betreft slechts een webpagina en geen website. Een webpagina maakt deel uit van een website. De webpagina Centenkwesties maakt deel uit van de website van de gemeente Apeldoorn.

Volgens het projectteam moet er een website komen, zodat er ook onlinetoegang is tot het spreekuur Centenkwesties en klanten daar informatie kunnen vinden. Op de website van Stimenz staat bijvoorbeeld uitgebreide informatie over de reguliere werkwijze van de Sociaal Raadslieden. Ook staat daar hoe de klant contact kan opnemen. De huidige website van Centenkwesties is niet toereikend.

- Database

Wanneer de webpagina omgezet kan worden in een website, is het mogelijk om informatie over regelingen en voorzieningen te vermelden. Zowel klanten als professionals kunnen hier dan gebruik van maken.

- Vrijwilligersorganisaties
De vrijwilligersorganisaties Humanitas, Schuldhulpmaatje en Over Rood willen graag fysiek een rol spelen tijdens het spreekuur Centenkwesties. Er zijn al wel stappen gezet om gezamenlijk tot een profiel te komen voor de vrijwilligers, maar deze zijn tot op heden niet afgerond.
- Collectief aanbod op diverse thema's
De thema's waaraan gedacht wordt, zijn: zorgverzekering, belastingaangifte, energieverzekering en studiefinanciering. Dit onderwerp is slechts besproken binnen het projectteam.
- Vroegsignalering
Per 1 januari 2021 is vroegsignalering een nieuwe wettelijke taak van de gemeente. De gemeente Apeldoorn heeft kenbaar gemaakt het spreekuur Centenkwesties te gebruiken om haar wettelijke taken uit te voeren. De implementatie daarvan moet nog concreet besproken worden en vervolgens moeten afspraken gemaakt worden.
- Budgetcoaching breder toepassen
Bij een deel van de klanten ontbreekt basiskennis over geld en gedrag. Hier kan volgens het projectteam meer op ingezet worden als preventief middel om zo problemen in de toekomst te voorkomen en tegelijkertijd de klanten financieel zelfredzamer te maken.
- Professionalisering
Medewerkers trainen en ondersteunen is van belang om de kwaliteit hoog te houden en te verbeteren. Het projectteam heeft een voorstel gedaan om te kijken naar meer kennis en/of training door het Nibud (Centenkwesties, 2020).

4.2 Deelvraag 2

Welke verbeterpunten hebben de Sociaal Raadslieden van Stimenz ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties?

4.2.1 Interview

Middels een interview met de Sociaal Raadslieden en de projectcoördinator van Stimenz is geprobeerd om informatie te krijgen over de mogelijke verbeterpunten die de Sociaal Raadslieden voorstellen ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening. In verband met de maatregelen omtrent het coronavirus wordt het spreekuur Centenkwesties op dit moment in een aangepaste vorm aangeboden. Op dit moment zijn de Sociaal Raadslieden van Stimenz, de maatschappelijk werkers van Stimenz en de schuldhulpverleners van de gemeente Apeldoorn aanwezig tijdens het spreekuur. Normaal gesproken zouden hier ook vrijwilligers aanwezig zijn die de klanten opvangen.

De klanten worden nu door de maatschappelijk werkers opgevangen. De maatschappelijk werkers houden de intake waarbij ook een situatieschets wordt gemaakt van de klant. Hierdoor wordt duidelijk welke vraag de klant heeft en voor welke professional de klant komt. Uit de interviews blijkt dat de Sociaal Raadslieden zich afvragen waarom de maatschappelijk werker het eerste gesprek moet voeren met de klant. Volgens de Sociaal Raadslieden zou het beter zijn als de klant alleen een kort formulier invult - normaal gesproken zou dit samen met een vrijwilliger gebeuren - en direct door kan naar de professional waar hij voor komt. De Sociaal Raadslieden voegen hieraan toe dat zij en ook de schuldhulpverleners een situatieschets kunnen maken.

De rollen op het spreekuur zijn als volgt verdeeld: de Sociaal Raadslieden adviseren en ondersteunen klanten op financieel gebied, de maatschappelijk werkers bieden hulp op psychosociaal gebied en de schuldhulpverleners adviseren en ondersteunen bij schulden.

Tijdens het interview is aan de Sociaal Raadslieden gevraagd hoe zij de klant helpen tijdens het spreekuur. De Sociaal Raadslieden proberen eerst duidelijk te krijgen wat de hulpvraag van de klant precies is. Zodra de hulpvraag bekend is proberen zij informatie en/of advies te geven, praktische ondersteuning te bieden door bijvoorbeeld een formulier in te vullen of een aanvraag te doen bij een instantie. Ook voeren zij voorzieningenchecks uit bij klanten, waaruit blijkt of zij recht hebben op voorzieningen waar zij nog geen gebruik van maken. De Sociaal Raadslieden maken zelf de inschatting of een voorzieningencheck nodig is.

De Sociaal Raadslieden hebben aangegeven dat ze soms te weinig tijd hebben om de klant te helpen en moeten daarom een vervolgspraak maken. Uit de interviews is gebleken dat voorzieningenchecks veel tijd kosten. Hier komen ze tijdens het spreekuur niet aan toe, waardoor ze bijna altijd een vervolgspraak moeten maken. Zij hanteren namelijk 15 minuten per klant, omdat zij meerdere klanten willen helpen tijdens het spreekuur van twee uur.

Tijdens het spreekuur Centenkwesties besteden de Sociaal Raadslieden ook aandacht aan de financiële zelfredzaamheid van de klant. Dit doen de Sociaal Raadslieden ook tijdens hun reguliere spreekuren door informatie en advies te geven en ervoor te zorgen dat de klant het de volgende keer zelf kan. Daarom wordt eerst gekeken of de klant over bepaalde vaardigheden beschikt.

Tijdens het interview is gevraagd hoe de samenwerking met de betrokken partijen onderling verloopt. Volgens de Sociaal Raadslieden verloopt de samenwerking prettig. Ze kunnen klanten eenvoudig naar elkaar doorverwijzen; zowel op het spreekuur als daarbuiten. Daarnaast kunnen complexe casussen met elkaar worden besproken. Er wordt gebruikgemaakt van elkaars expertise en iedereen is bereid om elkaars vragen te beantwoorden. In het geval van een doorverwijzing zorgen de Sociaal Raadslieden voor een warme overdracht naar de juiste professional. De betrokken partijen zorgen ook voor een terugkoppeling, zodat de doorverwijzer weet dat de klant wordt geholpen. Tot slot wordt naar aanleiding van het spreekuur ook doorverwezen naar de betrokken partijen die niet fysiek aanwezig zijn tijdens het spreekuur. Zo hebben de Sociaal Raadslieden al klanten doorverwezen naar vrijwilligersorganisaties voor ondersteuning op het gebied van administratie. Volgens de Sociaal Raadslieden en de projectcoördinator is de samenwerking een punt dat goed gaat tijdens het spreekuur.

Zowel de Sociaal Raadslieden als de projectcoördinator vinden dat bepaalde zaken op dit moment moeilijk te meten zijn. Er is bijvoorbeeld gevraagd of de klanten verder kunnen met het antwoord dat tijdens het spreekuur gegeven is. Vanwege de lage bezoekersaantallen in verband met de crisis en het feit dat het registratiesysteem nog niet helemaal is afgerond, is het niet mogelijk om dit soort zaken te meten.

De faciliteiten die het spreekuur Centenkwesties biedt, zijn over het algemeen goed geregeld. Dit verschilt wel per locatie. Bij de ene locatie is het beter geregeld dan bij de andere. De ruimtes zijn op dit moment niet zo goed geregeld. De Sociaal Raadslieden hebben als verbeterpunt aangegeven dat privacy een aandachtspunt is. Er worden geen spreekkamers gebruikt, waardoor gesprekken hoorbaar zijn voor andere aanwezigen. De projectcoördinator heeft tijdens het interview aangegeven dat iedereen in een grote ruimte op afstand van elkaar zit en dat het nog eigenlijk zoeken is hoe de professionals het beste kunnen zitten. Er worden geen vaste plekken gebruikt. Ook vinden de Sociaal Raadslieden dat ze te weinig tijd hebben om tijdens het spreekuur een voorzieningencheck uit te voeren. De voorzieningencheck is uitgebreid en volgens de Sociaal Raadslieden kost deze check meer tijd dan 15 minuten.

Het spreekuur Centenkwesties is volgens de geïnterviewden toegankelijk voor iedereen. De locaties zijn verdeeld over de wijken en zijn goed bereikbaar met zowel de auto als het openbaar vervoer.

Zowel de Sociaal Raadslieden als de projectcoördinator hebben aangegeven dat het spreekuur Centenkwesties potentie heeft. Ze verwachten dat in de toekomst de bezoekersaantallen weer toenemen. Bij de start van het spreekuur waren de bezoekersaantallen hoog. De geïnterviewden hebben het idee dat nu niet iedereen naar het spreekuur komt in verband met de crisis.

Tot slot geven de geïnterviewden aan dat het lastig is om het spreekuur Centenkwesties te evalueren. Het spreekuur heeft nog niet lang genoeg kunnen draaien onder gewone omstandigheden. Het spreekuur wordt nu aangeboden - zoals eerder is aangegeven - in een aangepaste vorm.

4.3 Deelvraag 3

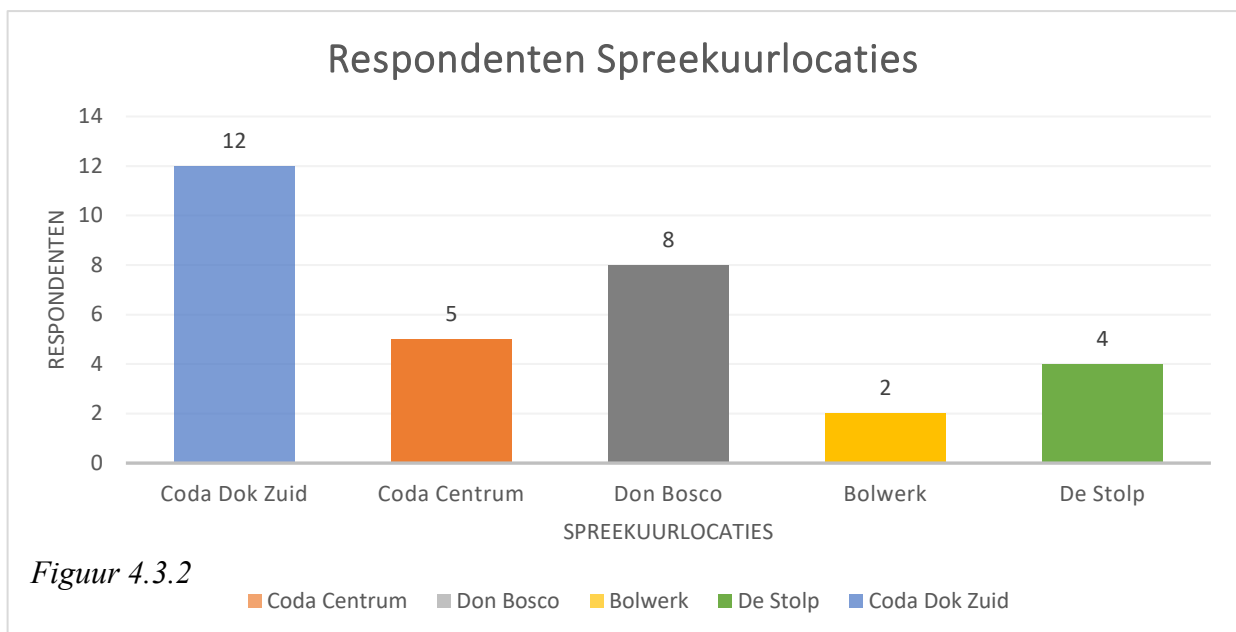
Hoe ervaren de klanten van de Sociaal Raadslieden van Stimenz de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties?

4.3.1 Resultaten en analyse van de enquête

In dit onderzoek hebben 31 klanten de enquête ingevuld.

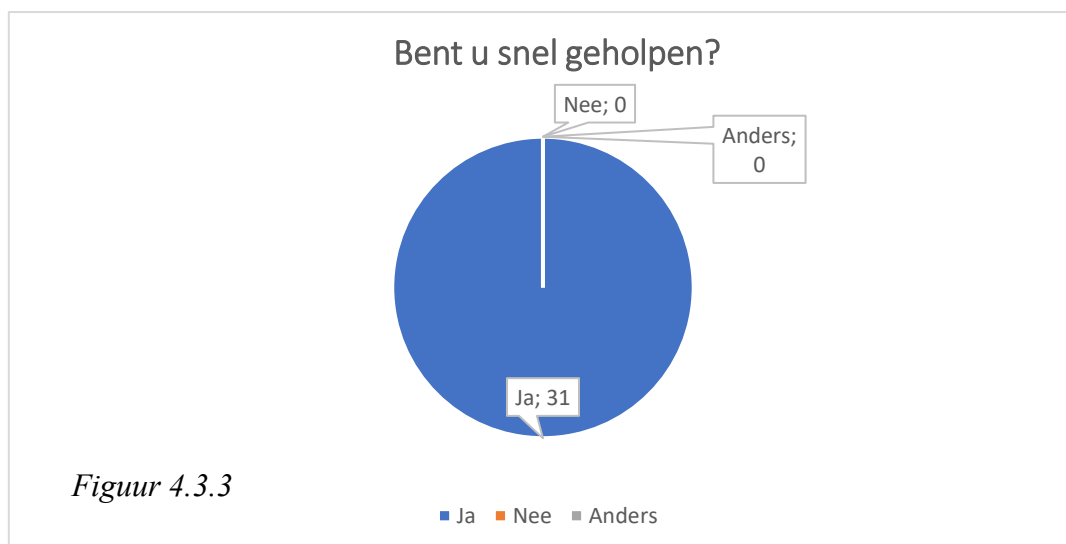
Vraag 1

Het onderstaande staafdiagram (figuur 4.3.2) geeft een overzicht van het aantal respondenten per spreekuurlocatie. Volgens de resultaten is het spreekuur Centenkwesties Coda Dok Zuid het meest bezochte spreekuur.



Vraag 2

De tweede vraag van de enquête heeft te maken met de factoren betrouwbaarheid en responsiviteit van de theorie van Boomsma & Van Borrendam.



Volgens het cirkeldiagram in figuur 4.3.3 geven alle respondenten aan snel te zijn geholpen. De resultaten laten zien dat tijdens het spreekuur Centenkwesties klant- en servicegericht gewerkt wordt.

Vraag 3

Klanten hebben een bepaalde verwachting wanneer ze besluiten het spreekuur Centenkwesties te bezoeken. Ze hebben een vraag op financieel gebied en willen daar antwoord op. Het cirkeldiagram in figuur 4.3.4 geeft aan dat 94% van de respondenten antwoord heeft gekregen op hun vragen en 6% van de respondenten geeft aan dat ze geen antwoord hebben gekregen op hun vragen. Deze vraag heeft te maken met de factor zekerheid uit de theorie van Boomsma & Van Borrendam. De indicator die hierbij hoort is afspraken nakomen.



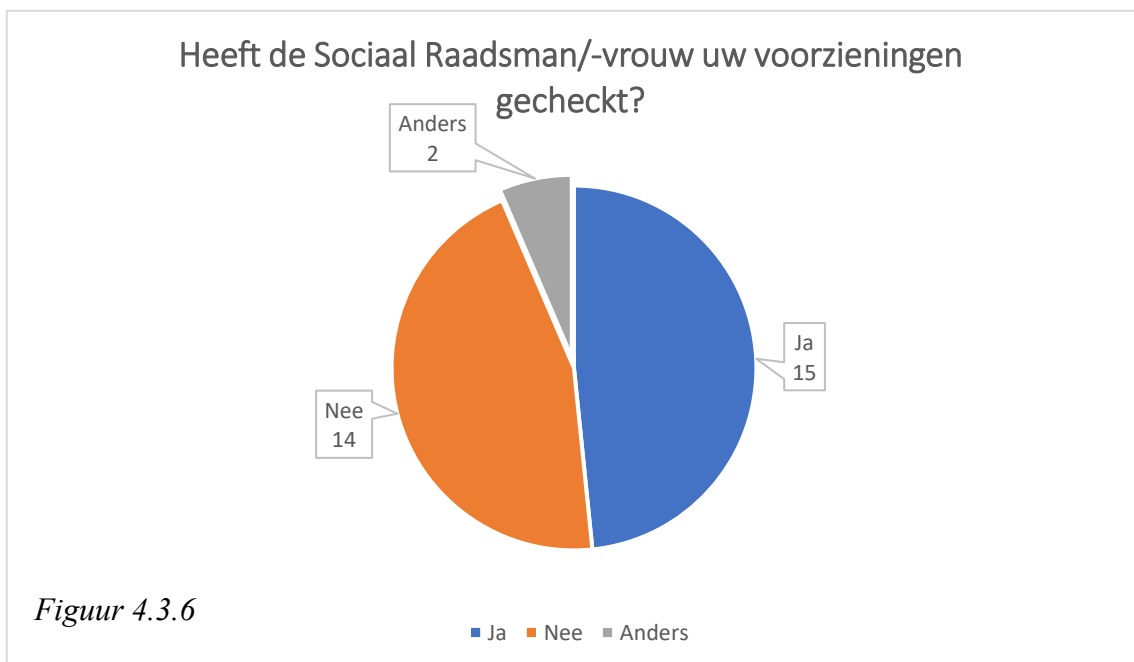
Vraag 4

Deze vraag heeft te maken met het begrip zelfredzaamheid. Uit het cirkeldiagram in figuur 4.3.5 blijkt dat 90% van de respondenten aangeeft dat ze zelf verder kunnen met het gegeven antwoord en 10% van de respondenten geeft aan dat ze niet zelf verder kunnen met het gegeven antwoord. Op basis hiervan kan gesteld worden dat de Sociaal Raadslieden rekening houden met de klant. Ze maken een inschatting van de vaardigheden en de competenties die de klant beheerst en spelen daarop in. Volgens het werkproces worden de klanten bij binnenkomst al gecheckt op laaggeletterdheid en later maakt ook de maatschappelijk werker een korte analyse.



Vraag 5

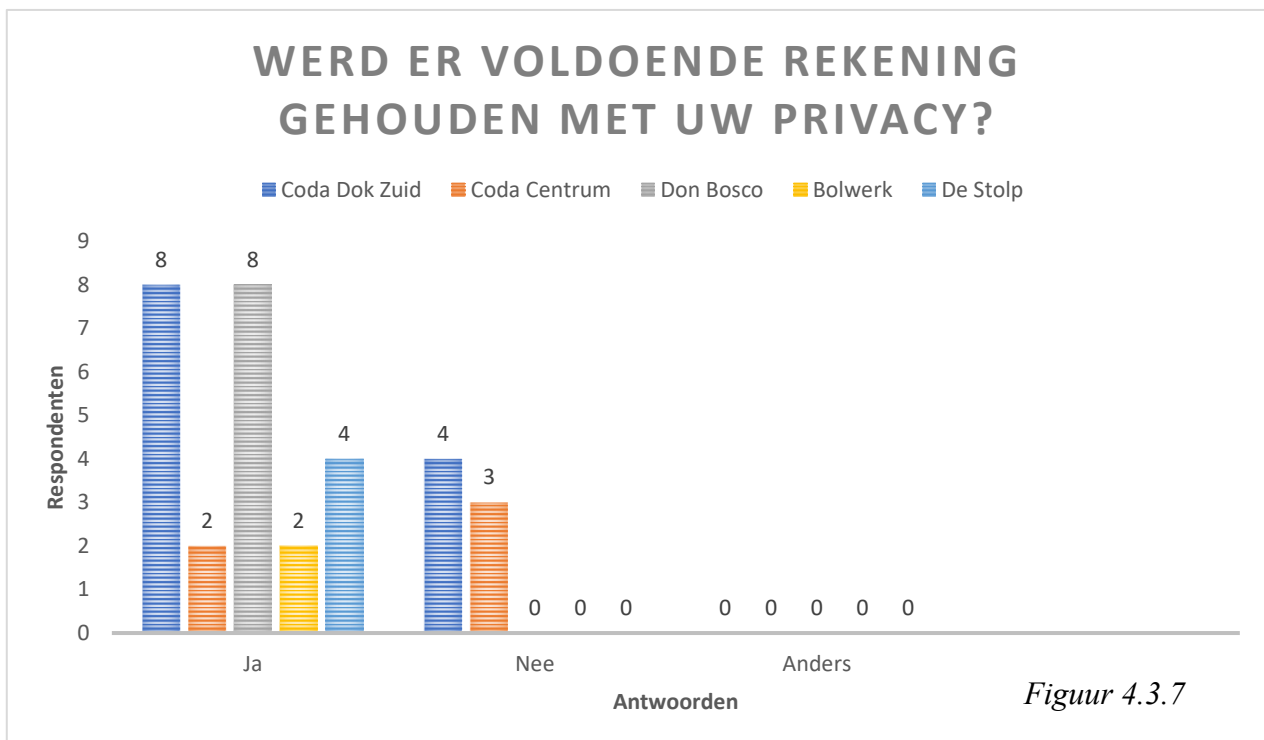
De voorzieningencheck is een belangrijk onderdeel van het spreekuur Centenkwesties dat de Sociaal Raadslieden uitvoeren. Uit het cirkeldiagram in figuur 4.3.6 blijkt dat de Sociaal Raadsman of Raadsvrouw bij vijftien klanten de voorzieningen heeft gecheckt. Dat is 48%. Bij veertien klanten (45%) zijn de voorzieningen niet gecheckt. Daarnaast hebben twee respondenten de keuzemogelijkheid anders ingevuld. Beide respondenten hebben aangegeven dat er een vervolgspraak is gemaakt voor een voorzieningencheck.



Vraag 6

Bij deze vraag horen de factoren betrouwbaarheid en empathie uit de theorie van Boomsma & Van Borrendam. De indicator die een rol speelt bij deze vraag is rekening houden met de klant. Het staafdiagram in figuur 4.3.7 toont de specifieke uitwerking van het aantal respondenten per spreekuurlocatie. Volgens het staafdiagram is op de spreekuurlocaties Don Bosco, Bolwerk en De Stolp voldoende rekening gehouden met de privacy van de klant. Alle respondenten die op deze spreekuurlocaties zijn geweest, bevestigen dat.

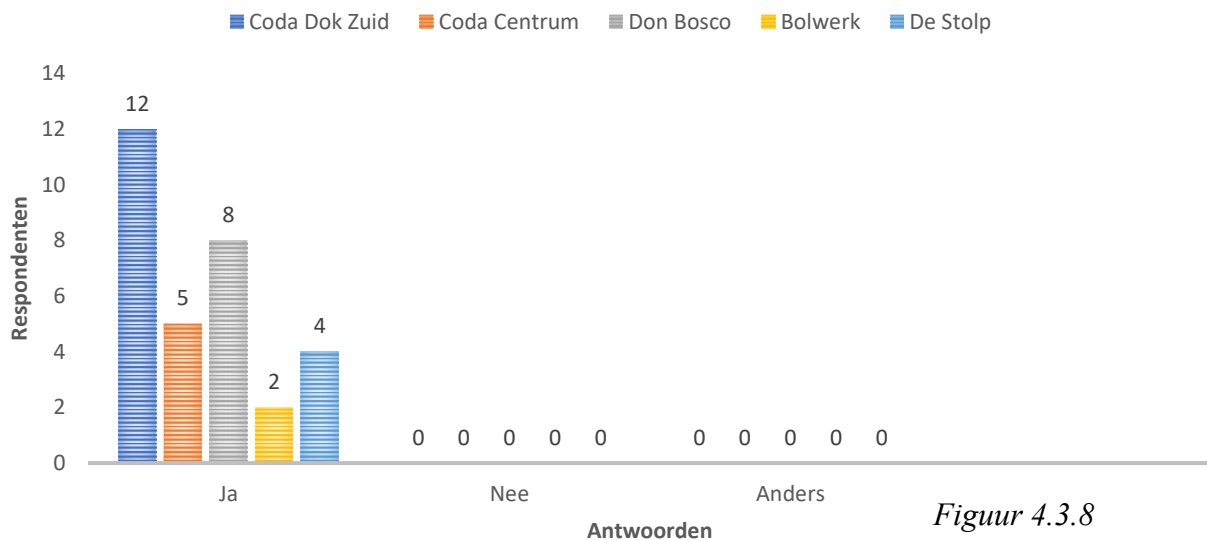
De helft van de respondenten die op het spreekuur in Coda Dok Zuid zijn geweest, heeft aangegeven dat er niet voldoende rekening werd gehouden met de privacy van de klant. Dit is ook het geval bij Coda Centrum. Drie van de vijf respondenten die bij het spreekuur in Coda Centrum zijn geweest, geven aan dat er niet voldoende rekening werd gehouden met de privacy. Dat is meer dan de helft.



Vraag 7

Op deze vraag is de factor responsiviteit en de indicator bereikbaarheid uit de theorie van Boomsma & Van Borrendam van toepassing. Het staafdiagram in figuur 4.3.8 laat zien dat alle respondenten hebben aangegeven dat de locaties van het spreekuur Centenkwesties spreekuur te bereiken zijn.

IS DE LOCATIE VAN HET SPREEKUR CENTENKWESTIES GOED TE BEREIKEN?

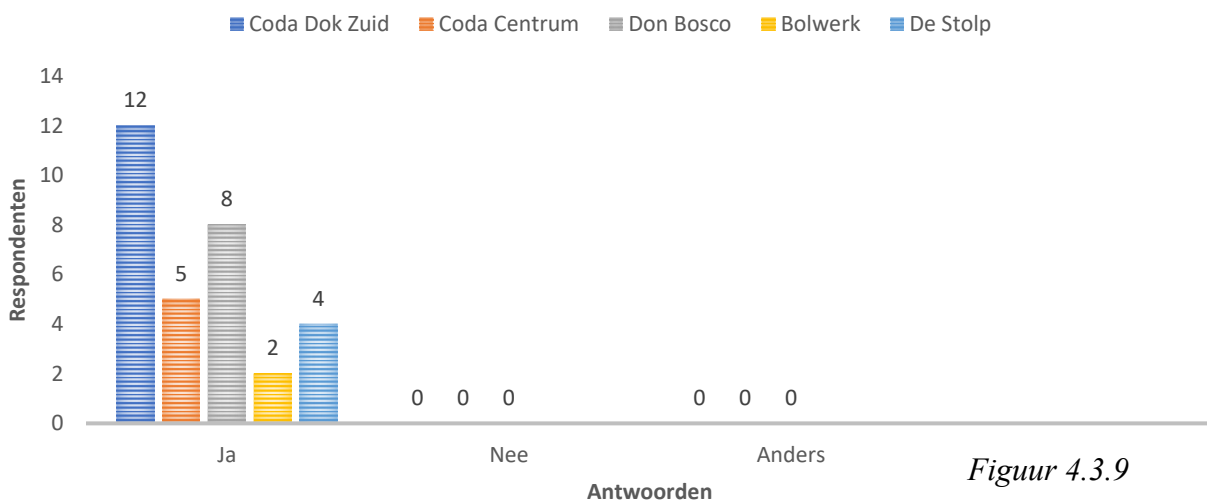


Figuur 4.3.8

Vraag 8

De factor responsiviteit en de indicator toegankelijkheid uit de theorie van Boomsma & Van Borrendam zijn van toepassing op deze vraag. In het staafdiagram in figuur 4.3.9 is te zien dat alle respondenten hebben aangegeven dat de locaties van het spreekuur Centenkwesties toegankelijk zijn.

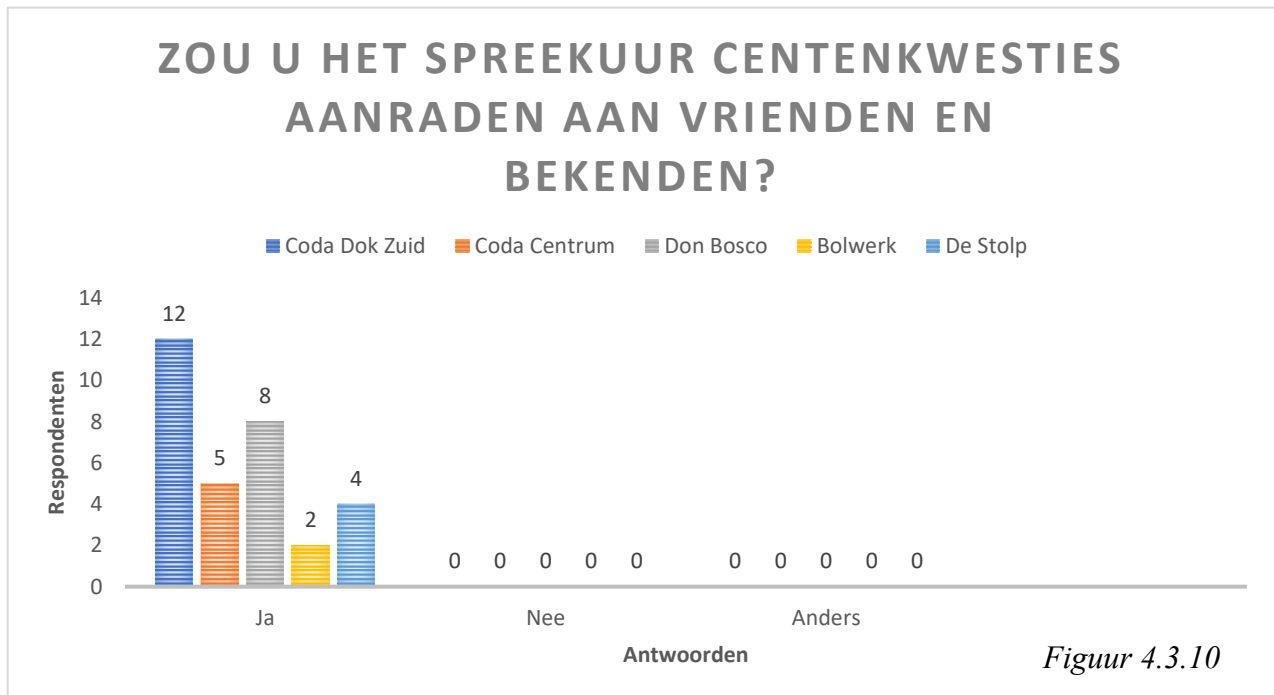
IS DE LOCATIE VAN HET SPREEKUR CENTENKWESTIES TOEGANKELIJK?



Figuur 4.3.9

Vraag 9

De vraag ‘Zou u het spreekuur Centenkwesties aanraden aan vrienden en bekenden?’ is toegevoegd aan de enquête om de algemene ervaring te meten van de klanten die het spreekuur hebben bezocht. Uit het staafdiagram in figuur 4.3.10 blijkt dat alle respondenten aangeven dat ze het spreekuur Centenkwesties aanraden aan vrienden en bekenden.



Vraag 10

De laatste vraag luidt: Heeft u tips om de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stimenz te verbeteren?

Van de 31 respondenten hebben 6 respondenten de open vraag ingevuld:

1. ‘de ruimte van het spreekuur is moeilijk te vinden in het gebouw’ (Coda Dok Zuid);
2. ‘ik kon niet zien waar ik me moest melden’ (Coda Dok Zuid);
3. ‘het gesprek werd gevoerd in de openbare ruimte en vond dit niet prettig’ (Coda Centrum);
4. ‘er was geen spreekkamer om het gesprek met de sociale raadvrouw te voeren’ (Coda Dok Zuid);
5. ‘graag voor de volgende keer een aparte kamer voor het gesprek’(Coda Dok Zuid);
6. ‘ik ben zeer tevreden over de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden’ (Don Bosco).

4.4 Deelvraag 4

Op welke wijze is een financieel spreekuur geregeld in de gemeente Deventer?

4.4.1 Interview

Middels een interview met een Sociaal Raadsvrouw van Stichting de Kern die betrokken is bij het spreekuur Geldfit in de gemeente Deventer, is geprobeerd te achterhalen hoe dit spreekuur in het algemeen is geregeld en hoe de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van deze stichting eruitziet.

De Sociaal Raadsvrouw van Stichting de Kern houdt spreekuren in de wijken van de gemeente Deventer. Ze geeft informatie en advies, beantwoordt vragen van klanten en lost ingewikkelde casussen op. Daarnaast is ze aanwezig tijdens het spreekuur Geldfit.

Het spreekuur Geldfit bestaat nu ongeveer twee jaar en is bedoeld voor inwoners van de gemeente Deventer die behoefte hebben aan financiële ondersteuning. Het spreekuur vindt één keer per week plaats - op woensdag van 10:00 uur tot 12:00 uur - in een bibliotheek in de gemeente Deventer. Tijdens dit spreekuur zijn de Sociaal Raadslieden van Stichting de Kern, medewerkers van het budgetadviesbureau van de gemeente Deventer en vrijwilligers aanwezig. Er zijn geen maatschappelijk werkers aanwezig tijdens dit spreekuur. Hier is bewust voor gekozen, omdat gelijktijdig met het spreekuur Geldfit ook een spreekuur van het sociaal wijkteam wordt gehouden, waar maatschappelijk werkers aanwezig zijn.

De klant wordt bij binnenkomst opgevangen door een vrijwilliger van Taalsalon, die een korte intake houdt met de klant. De vrijwilliger checkt tijdens de intake of de klant de Nederlandse taal voldoende beheerst. Indien dat niet het geval is, wordt aan de klant een cursus aangeboden om de taalbeheersing te verbeteren. De klant vult een formulier in waaruit duidelijk wordt voor wie de klant komt.

Aan de Sociaal Raadsvrouw van Stichting de Kern is gevraagd hoe zij de klant helpt tijdens het spreekuur Geldfit. De Sociaal Raadsvrouw weet al waar het over gaat, omdat de klant al een formulier heeft ingevuld bij binnenkomst. De Sociaal Raadsvrouw gaat in op de vraag van de klant en vraagt door om de vraag duidelijk te krijgen. Tevens probeert ze de vraag op te lossen door informatie en/of advies te geven, praktische ondersteuning te bieden zoals een toeslag aanvragen of ze voert een voorzieningencheck uit. De Sociaal Raadsvrouw maakt zelf een inschatting of een voorzieningencheck nodig is.

Daarnaast maakt de Sociaal Raadsvrouw gebruik van de aanwezige andere partijen. Zo vinden er ook doorverwijzingen plaats. De Sociaal Raadsvrouw verwijst bijvoorbeeld een klant met schulden door naar het budgetadviesbureau. Ze zorgt voor een warme overdracht, zodat de medewerker van het budgetadviesbureau grotendeels weet wat er aan de hand is.

Tijdens het spreekuur wordt ook geprobeerd de financiële zelfredzaamheid van de klanten te bevorderen. De Sociaal Raadsvrouw schat in over welke vaardigheden de klant beschikt, omdat de ene klant meer aandacht nodig heeft dan de andere klant. Tijdens het spreekuur Geldfit wordt geprobeerd de klant te motiveren om in de toekomst zelf actie te ondernemen om bijvoorbeeld schulden of achterstanden te voorkomen.

De Sociaal Raadsvrouw gaf in het interview aan dat ze niet aan tijd is gebonden als ze de klant helpt. Als het rustig is, neemt de Sociaal Raadsvrouw de tijd en als het druk is dan houdt ze daar rekening mee: de Sociaal Raadsvrouw probeert dan de hulpvraag van de klant in te nemen om vervolgens op een later moment hierop terug te komen. Dit is ook het geval bij complexe casussen.

Aan de Sociaal Raadsvrouw is gevraagd hoe de faciliteiten zijn geregeld en of het spreekuur toegankelijk is voor iedereen. Ze gaf aan dat ze een eigen spreekkamer heeft om het gesprek met de klanten te voeren. De privacy is op deze manier gewaarborgd. De ruimte waar het spreekuur wordt gehouden, is groot. Professionals hebben hun eigen vaste plek. Volgens de Sociaal Raadsvrouw is het spreekuur Geldfit goed geregeld en voor iedereen toegankelijk. Ook is het laagdrempelig, omdat het in een bibliotheek plaatsvindt.

Tijdens het interview gaf de Sociaal Raadsvrouw aan dat de samenwerking goed is. Professionals maken gebruik van elkaars expertise en iedereen levert een bijdrage aan het spreekuur. Ook is gevraagd of de Sociaal Raadsvrouw verbeterpunten heeft om de dienstverlening tijdens het spreekuur Geldfit te verbeteren. Ze gaf aan dat ze geen verbeterpunten heeft.

Het spreekuur Geldfit is op dit moment gesloten in verband met de coronacrisis, maar is nog wel digitaal bereikbaar via de website. Klanten kunnen op de website vragen stellen, telefonisch een Sociaal Raadsman of Raadsvrouw spreken of een afspraak maken.

4.4.2 Vergelijking

De vormgeving van een financieel spreekuur ligt niet vast en daarom is ervoor gekozen om het spreekuur Centenkwesties en het spreekuur Geldfit met elkaar te vergelijken aan de hand van de aandachtspunten die zijn vastgesteld in het theoretisch kader.

Tabel 4.4.3

Centenkwesties	Geldfit	Aandachtspunten
X		Varieer met vaste en incidentele locaties
X		Maak gebruik van verschillende openingstijden
	X	Maak gebruik van een digitaal spreekuur
X	X	Combineer het spreekuur met andere onderwerpen
X	X	De locatie kan het beste aansluiten op andere populaire voorzieningen

Tabel 4.4.3 toont aan dat beide spreekuren overeenkomsten vertonen, maar ook op drie punten van elkaar verschillen. Het spreekuur Centenkwesties maakt gebruik van meerdere spreekuurlocaties en tijden, terwijl het spreekuur Geldfit gebruikmaakt van één spreekuurlocatie met een vast tijdstip. Het spreekuur Geldfit heeft een eigen website waar klanten vragen kunnen stellen en/of een afspraak kunnen maken. Ook staat op de website informatie over het spreekuur Geldfit: wat het spreekuur Geldfit inhoudt, welke organisaties hierbij zijn aangesloten en wat zij doen (er wordt verwezen naar externe websites van

bijvoorbeeld het Nibud voor meer informatie), waar en wanneer het spreekuur wordt gehouden en een contactpagina om een vraag te stellen of een afspraak te maken. Het spreekuur Centenkwesties heeft slechts één webpagina, waarin staat welke spreekuren er zijn en waar en wanneer de spreekuren worden gehouden. De webpagina bevat wel een contactformulier dat alleen door de gemeente wordt beheerd. Beide spreekuren voldoen aan het aandachtspunt 'combineer het spreekuur met andere onderwerpen'. Het begrip geldzaken is breed. Hier kan vrijwel alles aan gekoppeld worden. Dit betekent dat meerdere onderwerpen aan bod kunnen komen. Ook sluiten beide spreekuren aan op andere populaire voorzieningen. Het spreekuur Geldfit vindt plaats in een bibliotheek en het spreekuur Centenkwesties gebruikt twee bibliotheken, een jongerencentrum, een school en een ontmoetingscentrum als spreekuurlocatie.

De dienstverlening tijdens de spreekuren van de Sociaal Raadsliden van Stimenz en van Stichting de Kern is vrijwel hetzelfde.

Hoofdstuk 5: Conclusie

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag ‘Hoe kunnen de Sociaal Raadslieden van Stimenz de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties verbeteren?’. In dit hoofdstuk komen eerst de antwoorden op de deelvragen aan bod. Vervolgens wordt de conclusie op de probleemstelling weergegeven.

5.1 Deelvraag 1

Hoe ziet het huidige werkproces van de Sociaal Raadslieden van Stimenz eruit ten aanzien van het spreekuur Centenkwesties?

Het financieel spreekuur Centenkwesties wordt gehouden sinds januari 2020 en betreft een samenwerkingsverband tussen Stimenz, gemeente Apeldoorn, Mee Veluwe, Don Bosco, Coda en Over Rood. Ook hebben vrijwilligersorganisaties zich hierbij aangesloten, zoals de Kap, Schuldhulpmaatje en Humanitas. Het spreekuur Centenkwesties kent op dit moment vier spreekuurlocaties en vindt plaats op verschillende dagen en tijdstippen. Voorheen waren dat er vijf, maar het spreekuur Bolwerk is opgeheven vanwege de aanhoudende lage bezoekersaantallen. Stimenz heeft het werkproces van het spreekuur Centenkwesties schriftelijk vastgelegd. Uit het interview met de projectcoördinator is naar voren gekomen dat het spreekuur Centenkwesties in een aangepaste vorm wordt aangeboden in verband met de maatregelen die zijn genomen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan.

Klanten die het spreekuur bezoeken, worden volgens het werkproces opgevangen door vrijwilligers. De inzet van vrijwilligers is gestopt vanwege de coronamaatregelen. Op dit moment zijn de Sociaal Raadslieden van Stimenz, de maatschappelijk werkers van Stimenz en de schuldhulpverleners van de gemeente Apeldoorn aanwezig tijdens het spreekuur.

De taak van de vrijwilligers is nu overgenomen door de maatschappelijk werkers van Stimenz. De maatschappelijk werker vult samen met de klant een kort formulier in en tevens neemt de maatschappelijk werker de intake voor zijn rekening. Momenteel vragen de Sociaal Raadslieden zich af waarom een maatschappelijk werker het eerste gesprek moet voeren in plaats van dat de klant na het invullen van het formulier al door kan gaan voor de voorzieningencheck. De geïnterviewde projectcoördinator heeft aangegeven dat er ruimte is om het werkproces aan te passen en dat het werkproces geactualiseerd moet worden.

Volgens het werkproces krijgt de klant na de intake een voorzieningencheck die de Sociaal Raadslieden aanbieden. Uit het interview met de projectcoördinator is gebleken dat de voorzieningencheck een belangrijk onderdeel is van het spreekuur en standaard aangeboden moet worden. De praktijk wijst uit dat de meeste klanten voor de Sociaal Raadslieden komen en vaak recht hebben op regelingen en voorzieningen waarvan zij nog geen gebruik maken. Na de voorzieningencheck wordt de klant overgedragen aan de professional, aan wie hij nog vragen kan stellen.

De Sociaal Raadslieden beantwoorden ook vragen van klanten omtrent geldzaken: zij geven informatie en advies over allerlei regelingen en voorzieningen en bieden praktische ondersteuning door in gesprek te gaan met de klant. Tijdens het gesprek wordt ook aandacht besteed aan de financiële zelfredzaamheid, waarbij een inschatting wordt gemaakt van de vaardigheden die de klant heeft zodat hij vervolgens zelf actie kan ondernemen.

Tot slot is het werkproces van het spreekuur Centenkwesties uitgebreid met deelprojecten. Deze deelprojecten zijn tot op heden nog niet opgepakt, omdat er geen tijd voor is geweest in verband met de crisis.

5.2 Deelvraag 2

Welke verbeterpunten hebben de Sociaal Raadslieden van Stimenz ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties?

Uit de interviews met zowel de Sociaal Raadslieden als de projectcoördinatoren van Stimenz is gebleken dat het lastig is om het spreekuur Centenkwesties in zijn geheel te evalueren, omdat het spreekuur Centenkwesties niet voldoende tijd heeft gehad om onder gewone omstandigheden te functioneren. De projectcoördinatoren en de Sociaal Raadslieden hebben aangegeven dat het spreekuur Centenkwesties op dit moment in een aangepaste vorm wordt aangeboden.

Toch zijn uit de interviews verbeterpunten naar voren gekomen. De Sociaal Raadslieden hebben allemaal aangegeven dat zij tijdens het spreekuur te weinig tijd hebben om voorzieningenchecks uit te voeren. De Sociaal Raadslieden schatten zelf in of een voorzieningencheck nodig is. Indien dat het geval is, dan maken zij daar een vervolgspraak voor. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het werkproces niet overeenkomt met de praktijk. De Sociaal Raadslieden beantwoorden met name de vraag van de klant en voeren dus niet standaard een voorzieningencheck uit op het spreekuur.

Daarnaast vinden de Sociaal Raadslieden dat de privacy van de klant onvoldoende gewaarborgd kan worden. Zij willen graag met de klant het gesprek voeren in een spreekkamer, omdat de gesprekken die andere professionals voeren met klanten hoorbaar zijn. Daarnaast hebben de professionals geen vaste plek tijdens het spreekuur. Tot nu toe is hier te weinig aandacht aan besteed.

5.3 Deelvraag 3

Hoe ervaren de klanten van de Sociaal Raadslieden van Stimenz de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties?

Uit de enquête, die door 31 respondenten is ingevuld, kan geconcludeerd worden dat klanten snel geholpen worden tijdens het spreekuur Centenkwesties. Ook blijkt uit de enquête dat klanten antwoord op hun vraag krijgen en verder kunnen met dat antwoord. De Sociaal Raadslieden hebben voorzieningenchecks uitgevoerd bij klanten of hebben daarvoor een vervolgspraak gemaakt. Klanten die het spreekuur Coda Dok Zuid en Coda Centrum hebben bezocht, vinden dat er niet voldoende rekening wordt gehouden met hun privacy. De Sociaal Raadslieden bevestigen dit. Ook zijn de klanten van mening dat de locaties van het spreekuur Centenkwesties toegankelijk en goed bereikbaar zijn. Alle klanten die het spreekuur hebben bezocht, zouden het spreekuur aanraden aan vrienden en bekenden.

Uit de bovenstaande resultaten blijkt dat de klanten over het algemeen het spreekuur Centenkwesties als goed ervaren. Volgens de klanten die de spreekuren op de locaties Coda Dok Zuid en Coda Centrum hebben bezocht, is de privacy tijdens het spreekuur Centenkwesties niet goed geregeld.

5.4 Deelvraag 4

Op welke wijze is een financieel spreekuur geregeld in de gemeente Deventer?

Uit het interview is met betrekking tot de vormgeving van het financieel spreekuur Geldfit gebleken dat het spreekuur Geldfit ongeveer twee jaar bestaat en is bedoeld voor inwoners van de gemeente Deventer die behoefte hebben aan financiële ondersteuning. Het spreekuur Geldfit betreft een inloopsprekkuur en vindt één keer per week plaats in een bibliotheek in de gemeente Deventer. Tijdens het spreekuur zijn de Sociaal Raadslieden van Stichting de Kern, medewerkers van het budgetadviesbureau van de gemeente Deventer en vrijwilligers aanwezig. Daarnaast is het spreekuur Geldfit ook digitaal bereikbaar via de website. Op dit moment is het spreekuur Geldfit alleen op afspraak te bezoeken in verband met de maatregelen die zijn genomen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Deze afspraken kunnen via de website gemaakt worden.

Normaal gesproken worden bezoekers van het spreekuur opgevangen door een vrijwilliger. Deze houdt een korte intake met de klant, waarbij de vrijwilliger checkt of de klant de Nederlandse taal voldoende beheerst. Vervolgens wordt de klant doorgeleid naar de professional waar de klant voor komt.

Uit het interview is gebleken dat de Sociaal Raadslieden van Stichting de Kern vragen van klanten beantwoorden door informatie en advies te geven, praktische ondersteuning te bieden en voorzieningenchecks uit te voeren. Het spreekuur Geldfit besteedt aandacht aan de financiële zelfredzaamheid van de klant. De professionals proberen klanten te motiveren om de volgende keer het probleem zelf op te lossen. De Sociaal Raadslieden van Stichting de Kern voeren het gesprek met de klant in een spreekkamer. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stichting de Kern en van de Sociaal Raadslieden van Stimenz tijdens de spreekuren grotendeels overeenkomen.

Uit de resultaten is naar voren gekomen dat de vormgeving van beide spreekuren ook verschillen. Het spreekuur Centenkwesties maakt gebruik van meerdere spreekuurlocaties en tijden, terwijl het spreekuur Geldfit één spreekuurlocatie heeft. Het spreekuur Centenkwesties is hierdoor meer fysiek bereikbaar dan het spreekuur Geldfit. Klanten kunnen een spreekuur Centenkwesties in hun eigen wijk bezoeken of in een andere wijk, omdat het een drempel kan zijn om een spreekuur in de eigen wijk te bezoeken. Het spreekuur Geldfit is in tegenstelling tot het spreekuur Centenkwesties meer digitaal bereikbaar. Het spreekuur Geldfit heeft een eigen website, terwijl het spreekuur Centenkwesties slechts één webpagina heeft.

5.5 Probleemstelling

‘Hoe kunnen de Sociaal Raadslieden van Stimenz de kwaliteit van hun dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties verbeteren?’.

Uit literatuuronderzoek en de interviews is gebleken dat het werkproces niet overeenkomt met de praktijk. Op basis van het werkproces zouden de Sociaal Raadslieden van Stimenz tijdens het spreekuur Centenkwesties standaard een voorzieningencheck moeten uitvoeren. De Sociaal Raadslieden van Stimenz hebben aangegeven dat een voorzieningencheck veel tijd kost en dat er vrijwel altijd een vervolgspraak wordt gemaakt voor een voorzieningencheck. De Sociaal Raadslieden kijken tijdens het spreekuur Centenkwesties meer naar de hulpvraag van de klant. Daarnaast vragen de Sociaal Raadslieden van Stimenz zich af waarom een maatschappelijk werker het eerste gesprek moet voeren in plaats van de professional zelf. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het werkproces niet actueel is en herschreven moet worden.

Een belangrijke bevinding in dit onderzoek is dat de privacy van de klant tijdens het spreekuur Centenkwesties onvoldoende wordt gewaarborgd. Uit bijna alle interviews met de Sociaal Raadslieden van Stimenz is naar voren gekomen dat zij het gesprek met de klant in een spreekkamer willen voeren. Op dit moment bevinden alle professionals zich in één ruimte, waardoor de gesprekken hoorbaar zijn voor anderen. Momenteel beschikken de Sociaal Raadslieden van Stimenz niet over spreekkamers op de spreekuurlocaties. Ook een deel van de klanten die de enquête hebben ingevuld, vindt dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met hun privacy. Om de privacy beter te kunnen regelen, zal nader onderzoek gedaan moeten worden.

Verder blijkt uit het onderzoek dat het spreekuur Centenkwesties niet digitaal toegankelijk is: het heeft geen eigen website, maar slechts één webpagina. De webpagina bevat alleen informatie over waar en wanneer de spreekuren worden gehouden en een contactformulier. Het contactformulier wordt beheerd door de gemeente Apeldoorn, terwijl uit de resultaten blijkt dat een groot deel van de klanten die het spreekuur Centenkwesties bezoeken voor de Sociaal Raadslieden van Stimenz komt.

Samengevat kan geconcludeerd worden dat de Sociaal Raadslieden van Stimenz de kwaliteit van de dienstverlening tijdens het spreekuur Centenkwesties kunnen verbeteren door het werkproces te herschrijven en ervoor te zorgen dat er meer rekening wordt gehouden met de privacy van de klant. Tot slot moet de huidige webpagina omgezet worden naar een website zodat klanten ook digitaal toegang hebben tot het spreekuur.

Hoofdstuk 6: Aanbevelingen

In dit hoofdstuk komen de aanbevelingen aan bod die voortvloeien uit de onderzoeksresultaten en de conclusies.

6.1 Aanbeveling 1

Extra onderzoek

Uit de interviews met de Sociaal Raadslieden en de projectcoördinatoren van Stimenz is gebleken dat het lastig is om het spreekuur Centenkwesties te evalueren. Het spreekuur Centenkwesties heeft niet voldoende tijd gehad om onder gewone omstandigheden te draaien. De spreekuren zijn in 2020 lang dicht geweest in verband met de maatregelen die zijn genomen omtrent het coronavirus. Het spreekuur Centenkwesties wordt op dit moment in een aangepaste vorm aangeboden (zie ook de discussie in hoofdstuk 7). Ondanks de resultaten die zijn behaald met dit onderzoek is het noodzakelijk dat aanvullend onderzoek wordt gedaan. Er bestaat een mogelijkheid dat de resultaten in een vervolgonderzoek kunnen verschillen met de resultaten die reeds zijn behaald. Dit heeft ermee te maken dat - zoals eerder is aangegeven - het spreekuur in een aangepaste vorm wordt aangeboden. De Sociaal Raadslieden van Stimenz wordt aanbevolen om het onderzoek later nogmaals uit te voeren wanneer de dienstverlening van het spreekuur Centenkwesties in zijn geheel kan worden aangeboden.

6.2 Aanbeveling 2

Werkproces

Uit het onderzoek is gebleken dat het opgestelde werkproces niet overeenkomt met de praktijk: de Sociaal Raadslieden van Stimenz geven bijvoorbeeld aan dat zij tijdens het spreekuur te weinig tijd hebben om een voorzieningencheck uit te voeren. Ze hanteren 15 minuten per klant, omdat zij op deze manier meerdere klanten kunnen helpen tijdens het spreekuur, dat twee uur duurt. De Sociaal Raadslieden maken bijna altijd een vervolgspraak voor een voorzieningencheck. Het werkproces gaat ervan uit dat de Sociaal Raadslieden na de intake een voorzieningencheck uitvoeren bij de klant. Daarnaast vragen de Sociaal Raadslieden zich af waarom een maatschappelijk werker het eerste gesprek moet doen met de klant. De Sociaal Raadslieden van Stimenz worden om deze redenen geadviseerd om in gesprek te gaan met het projectteam Centenkwesties om het werkproces te herschrijven. Samen kunnen zij kijken wat de verschillen zijn en kunnen nieuwe afspraken worden gemaakt over de onderdelen voorzieningencheck en het eerste gesprek met de klant.

6.3 Aanbeveling 3

Privacy

De Sociaal Raadslieden hebben tijdens het interview aangegeven dat privacy tijdens het spreekuur Centenkwesties een verbeterpunt is. De ruimtes waar het spreekuur wordt gehouden zijn niet goed geregeld. De gesprekken die worden gevoerd met de klanten zijn hoorbaar voor andere professionals. Alle professionals zitten in één ruimte en hier zijn geen afspraken over gemaakt. De Sociaal Raadslieden willen graag gebruikmaken van spreekkamers, zodat de privacy van de klant gewaarborgd kan worden. Tot nu toe is hier geen aandacht aan besteed. Ook uit de enquête is naar voren gekomen dat klanten vinden dat er

onvoldoende rekening wordt gehouden met hun privacy. Het projectteam Centenkwesties wordt daarom geadviseerd om te kijken wat de mogelijkheden zijn om de privacy van de klant voldoende te waarborgen. Een voorbeeld hiervan is kijken of het mogelijk is om spreekkamers beschikbaar te stellen op de locaties of afspraken te maken tussen professionals, zodat hier rekening mee gehouden kan worden. Ook zal er nader onderzoek verricht moeten worden. In dit onderzoek is er namelijk geen opzet geweest om de privacy te onderzoeken. Er is daarom in het theoretisch kader hierover geen literatuur vermeld. In de conclusie wordt er slechts gesproken over een bevinding.

6.4 Aanbeveling 4

Website

Het spreekuur Centenkwesties heeft geen eigen website, maar één webpagina. De webpagina bevat alleen informatie over de spreekuren en een contactformulier dat wordt beheerd door de gemeente Apeldoorn. Uit de resultaten van het vergelijkend onderzoek ten aanzien van de laatste deelvraag is naar voren gekomen hoe de website van het spreekuur Geldfit eruitziet. Het vergelijkend onderzoek is gedaan door middel van de aandachtspunten die zijn gesteld in het theoretisch kader. Op de website van Geldfit kunnen klanten vragen stellen en een afspraak maken via een contactpagina. Ook staat op de website informatie over het spreekuur Geldfit, zoals wat het spreekuur Geldfit inhoudt, welke organisaties zich hebben aangesloten en wat zij doen en een verwijzing naar externe websites voor meer informatie. De Sociaal Raadslieden van Stimenz en het projectteam Centenkwesties worden geadviseerd om een soortgelijke website te creëren zodat hun spreekuur ook digitaal toegankelijk is voor klanten. Daarnaast kan gekeken worden of de Sociaal Raadslieden van Stimenz het contactformulier kunnen beheren, omdat uit het onderzoek is gebleken dat de meeste klanten een vraag hebben voor de Sociaal Raadslieden van Stimenz.

Hoofdstuk 7: Discussie

Het spreekuur Centenkwesties is hard geraakt door de maatregelen die zijn genomen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Dit hoofdstuk gaat hier nader op in.

Alle spreekuurlocaties moesten sluiten vanwege de intelligente lockdown die het kabinet op 16 maart 2020 aankondigde. In juni 2020 werd het spreekuur op de locatie Bolwerk gestart. Vervolgens startten ook de andere locaties van het spreekuur Centenkwesties voorzichtig. Op 14 oktober 2020 werd de gedeeltelijke lockdown ingevoerd en vervolgens ging Nederland in een harde lockdown op 15 december 2020. Als gevolg hiervan werd het spreekuur Coda Centrum voor onbepaalde tijd gesloten. Tot slot werden de maatregelen op 23 januari 2021 verscherpt met een avondklok.

De enquêtes zijn afgenomen van 26 oktober 2020 tot en met 21 december 2020. In totaal zijn 31 enquêtes afgenomen. De verwachting was dat meer enquêtes afgenomen zouden worden om de representativiteit van de resultaten van de derde deelvraag te verhogen, maar de maatregelen omtrent het coronavirus hebben wel degelijk invloed gehad op de bezoekersaantallen. Ook het bestuur van Stimenz heeft middels een brief aan de gemeente laten weten dat de lage bezoekersaantallen te maken hebben met de maatregelen die zijn genomen. Het bestuur van Stimenz legt verantwoording af aan de gemeente Apeldoorn over de stand van zaken van het spreekuur Centenkwesties in verband met de subsidie die Stimenz krijgt.

Daarnaast zijn alle interviews op afstand afgenomen in verband met de veiligheid. Hiervoor is gebruikgemaakt van Microsoft Teams. Via Microsoft Teams was het mogelijk het interview af te nemen met zowel beeld als geluid. Mogelijk zijn non-verbale signalen gemist tijdens het interview, omdat slechts een gedeelte van de persoon te zien was. Desondanks is het effect op de validiteit van de tweede en de vierde deelvraag minimaal.

Op basis van de bovenstaande feiten kan de kwaliteit van het onderzoek minder zijn dan onder gewone omstandigheden.

Literatuurlijst

Actal (2014). *Aanvragen inkomensondersteuning is ingewikkeld*. Geraadpleegd op 3 juni 2020, van: <https://www.divosa.nl/armoede-en-schulden-nederland#het-aanvragen-van-inkomensondersteuning-is-ingewikkeld>

Boomsma, S. & A. van Borrendam (2003). *Kwaliteit van dienstverlening*. Deventer: Kluwer. Geraadpleegd op 9 juni 2020.

CBS (2019). *Armoede en sociale uitsluiting*. Geraadpleegd op 17 juni 2020, van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2019/50/armoede-en-sociale-uitsluiting-2019>

Coda (z.d.). *Over Coda*. Geraadpleegd op 1 september 2020, van: <https://www.coda-apeldoorn.nl/nl/over-coda/organisatie>

De Kap (z.d.). *Thuisadministratie*. Geraadpleegd op 1 september 2020, van: <https://www.dekap.nl/hulp/diensten/thuisadministratie>

Divosa (2017). *Armoede en schulden in Nederland*. Geraadpleegd op 3 juni 2020, van: <https://www.divosa.nl/armoede-en-schulden-nederland#armoede-en-schulden-in-nederland>

Don Bosco (z.d.). *Over Dos Bosco*. Geraadpleegd op 1 september 2020, van: <https://www.donboscoapeldoorn.nl/>

English Oxford Living Dictionaries (z.d.). *Service*. Geraadpleegd op 9 juni 2020, van: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/service>

Ensie 1 (2011). *Dienstverlening*. Geraadpleegd op 9 juni 2020, van: <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/dienstverlening>

Ensie 2 (2017). *Spreekuur*. Geraadpleegd op 17 juni 2020, van: <https://www.ensie.nl/anw/spreekuur>

Geldfit 1 (z.d.). *Wat doen wij*. Geraadpleegd op 6 juli 2020, van: <https://geldfitdeventer.nl/wat-doen-wij/>

Geldfit 2 (z.d.). *Spreekuur*. Geraadpleegd op 6 juli 2020, van: <https://geldfitdeventer.nl/spreekuur/>

Geldfit 3 (z.d.). *Jouw actie*. Geraadpleegd op 6 juli 2020, van: <https://geldfitdeventer.nl/jouw-actie/>

Gemeente Apeldoorn 1 (z.d.) *Centenkwesties*. Geraadpleegd op 4 juni 2020, van: <https://www.apeldoorn.nl/ter/Centenkwesities-spreekuur>

Gemeente Apeldoorn 2 (2018) *Jaarmonitor 2018*. Geraadpleegd op 17 juni 2020, van: https://apeldoorn.raadsinformatie.nl/document/7922998/1/05_02_-_APD-Jaarmonitor_2018

Humanitas (z.d.). *Thuisadministratie*. Geraadpleegd op 1 september 2020, van: <https://www.humanitas.nl/afdeling/apeldoorn/wat-we-doen/thuisadministratie/>

Jonker, R. (z.d.). *Werkproces*. Geraadpleegd op 17 juni 2020, van:
https://labyrinth.rienkjonker.nl/lexicon/terminologie#letter_w

Jungmann, N., Calkoen, P., Hartogh, J. den, Hartogh, V. den & Wesdorp, P. (2014). *Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie*. Geraadpleegd op 17 juni 2020, van:
<https://www.nvvk.nl/vroegsignalering>

Jungmann, N., Madern, T., Geuns, R. (2016). *Relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Geraadpleegd op 18 juni 2020, van:
<https://www.hu.nl/onderzoek/publicaties/over-de-relatie-tussen-lees--en-rekenvaardigheden-en-financiële-problemen>

Nibud (2018). *Competenties voor financiële redzaamheid*. Geraadpleegd op 20 juni 2020, van: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-competenties-vooromgaan-met-geld.pdf>

Over Rood (z.d.). *Over Rood*. Geraadpleegd op 1 september 2020, van:
<https://www.overrood.nl/overrood/over-rood/>

Panteia (2015). *1 op de 5 huishoudens heeft risicovolle schulden*. Geraadpleegd op 3 juni 2020, van: <https://www.divosa.nl/armoede-en-schulden-nederland#1-op-de-5-huishoudens-heeft-risicovolle-schulden>

Rijksoverheid (z.d.). *Waar moet ik schuldhulpverlening aanvragen*. Geraadpleegd op 6 juli 2020, van: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/schuldhulpverlening-aanvragen>

Saxion (2020). *Competenties en taakgebieden SJD*. Geraadpleegd op 23 juni 2020, van:
https://leren.saxion.nl/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id=_40032_1&content_id=_2507_625_1&mode=reset

Schuldhulpmaatje (z.d.). *Missie en visie*. Geraadpleegd op 1 september 2020, van:
<https://schuldhulpmaatje.nl/missie-en-visie/>

Sociaal Cultureel planbureau (2016). *Hoeveel komen armen tekort*. Geraadpleegd op 3 juni 2020, van: http://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2016/hoeveel_komen_de_armen_tekort/

Stichting de Kern (z.d.). *Geldzaken en administratie*. Geraadpleegd op 6 juli 2020, van:
<https://www.stdekern.nl/geldzaken-en-administratie>

Stichting MEE (z.d.). *Over MEE*. Geraadpleegd op 1 september 2020, van:
<https://www.meevoormij.nl/over-mee/mee/>

Stimenz 1 (z.d.). *Sociaal Raadslieden*. Geraadpleegd op 3 juni 2020, van:
<https://stimenz.nl/wat-doen-we/informatie-advies/sociaal-raadslieden/>

Stimenz 2 (2020). *Werkproces Centenkwesties*. Ongepubliceerd intern document. Geraadpleegd op 2 september 2020.

Stimenz 3 (2020). *Spreekuren Centenkwesties*. Ongepubliceerd intern document. Geraadpleegd op 2 september 2020.

Stimenz 4 (2020). *Deelprojecten Centenkwesties*. Ongepubliceerd intern document.
Geraadpleegd op 4 september 2020.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek*. (5e druk). Den Haag, Nederland: Boom Lemma Uitgevers. Geraadpleegd op 18 juni 2020.

Verkaik, Y. (2019). *Schuldenaren sneller helpen kost de samenleving miljard per jaar*.
Geraadpleegd op 17 juni 2020, van: <https://demonitor.kro-ncrv.nl/artikelen/schuldenaren-sneller-helpen-ze-kosten-samenleving-miljard-per-jaar>

Bijlagen

1. Interview – Projectcoördinator Stimenz

M: Mustafa Özbaz
G: Gino Hartgers
Soort interview: half gestructureerd
Datum: 29-09-20

M	Hoi Gino, ik wil graag weten wie je bent, wat je doet binnen Stimenz en wat je functie is.
G	Ik ben Gino Hartgers, ik werk bij Stimenz en ik ben één van de project coördinatoren en ben tevens maatschappelijk werker.
M	Hoelang ben je in dienst als projectcoördinator?
G	Ik ben nu ongeveer vijf maanden projectcoördinator en werk al een aantal jaar als maatschappelijk werker bij Stimenz. Samen met nog een collega zijn wij gevraagd om de rol van projectcoördinator te doen. De taak is bij Stimenz neergelegd door de gemeente Apeldoorn.
M	Heeft Stimenz initiatief genomen om het project Centenkwesties op te starten of is dat door de gemeente opgestart?
G	Stimenz heeft het project opgestart in samenwerking met de gemeente Apeldoorn. In 2015 was er een soort gelijk project opgestart.
M	Wat voor project was dat?
G	Eigenlijk is het soort gelijk concept van wat er nu is. Alleen toen was het bij één spreekuur. Maar vanaf begin dit jaar is het concept veel uitgebreider en is er door de partijen veel meer energie ingestoken.
G	Ik word trouwens gebeld door de frontoffice in verband met mijn bereikbaarheidsdienst. Vind je goed dat ik even terugbel en dat we daarna weer de interview hervatten?
M	Dat is prima!
	Interview wordt hervat.
G	Sorry voor de onderbreking.. waar waren we gebleven?
M	Je was aan het vertellen over het project Centenkwesties dat in het verleden was opgestart.
G	Ah ja dat klopt. Eerder was er inderdaad niet zoveel geïnvesteerd en nu is dat wel het geval. Vanuit het bestuur van Stimenz hebben wij meer uren gekregen om het project op te starten.
M	Ok..
G	Zo is er een samenwerking opgestart met Stichting Mee Veluwe, gemeente Apeldoorn en Stimenz. Stimenz is in dit project de trouwtrekker en ook diegene die het opzet. Stimenz heeft in eerste instantie geen budget gekregen van de Gemeente Apeldoorn maar in de toekomst zal er bij de gemeente zeker een aanvraag gedaan worden voor subsidie.

M	Oké.. kun je mij vertellen wat nou Centenkwesties inhoudt?
G	Centenkwesties is een samenwerking tussen organisaties. Het uitgangspunt is dat het spreekuur Centenkwesties de centrale plek moet worden voor vragen over geld. Centenkwesties is geen kennisinstituut als Nibud. Wel maken wij gebruik van de gegevens.
M	Hoe is dit idee ontstaan?
G	Uhm.. Het idee is eigenlijk ontstaan vanuit het sociale domein. In de rol van maatschappelijk werker kwam ik soms klanten tegen die ik doorstuurde naar de Sociaal Raadslieden voor een voorzieningencheck. Vervolgens werd de klant doorgestuurd naar de schuldhulpverlening. En.. dit traject kon soms wel zo'n 3 weken duren.
M	Dat is best wel lang..
G	Ja inderdaad! En daarom is het project Centenkwesties in Apeldoorn opgestart. Doordat er professionals vanuit verschillende disciplines aanwezig kan er makkelijk knelpunten met elkaar besproken worden. Iedereen kan naar elkaar doorverwijzen.
M	Met andere woorden er zijn korte lijntjes ontstaan.
G	Precies. Er is een spreekuur, een centrale plek voor vragen over geldzaken waar verschillende professionals aanwezig zijn.
M	Merk je dat daar gebruik van wordt gemaakt?
G	Nou.. voordat er iets echt een begrip wordt heeft het eerst tijd nodig. Eerst moeten wij ervoor zorgen dat mensen weten waar het spreekuur te vinden is. De locaties waar het spreekuur wordt gehouden moet bekend worden. In januari 2020 zijn we begonnen en we merkten dat de spreekuren steeds vaker werden bezocht.
M	Wanneer moesten jullie de deuren sluiten in verband met het coronavirus?
G	In maart 2020. Dus we zijn eigenlijk zo'n kleine drie maanden open geweest. Het is moeilijk om op deze manier de bezoekersaantallen te meten. Ook evalueren blijft lastig. Eigenlijk kunnen we het spreekuur Centenkwesties pas goed evalueren wanneer het minimaal een jaar onder gewone omstandigheden heeft gedraaid.
M	Dat denk ik ook.. Kun je mij vertellen hoe het werkproces op het spreekuur er uit ziet?
G	Wij werken vanuit de gedachte dat je als professional snel moet kunnen schakelen en snel aanpassingen moet kunnen doen. Dat is ook de reden dat het werkproces in hoofdlijnen is opgesteld.
M	Wat bedoel je daar precies mee?
G	Ik bedoel daarmee dat het werkproces meer als leidraad fungeert. Er is ruimte om door de professionals zelf invulling te geven.
M	Hm ok..
G	Vanuit de praktijk hebben we signalen gekregen dat professionals zich afvragen waarom een sociaal werker het eerste gesprek moet doen. We staan open voor ideeën. Zo zijn we al in gesprek geweest om te kijken of de sociaal werker juist niet het eerste gesprek moet doen en dat het blijft bij opvang door een vrijwilliger. De vrijwilliger kan dan op zijn beurt de klant verwijzen naar de professional waarvoor de klant komt.
M	Begrijp ik dan goed dat het werkproces nog kan gewijzigd worden?

G	Dat klopt. Ik moet er wel bij zeggen dat de Sociaal Raadslieden een belangrijke schakel zijn in dit proces. Je ziet toch wel dat ons doelgroep veel vragen hebben over regelingen en voorzieningen. Daarnaast doen zij een voorzieningencheck wat ook staat in het werkproces.
M	Is het standaard dat de Sociaal Raadslieden een voorzieningencheck doen bij de klanten?
G	Het uitgangspunt is dat de Sociaal Raadslieden een voorzieningencheck doen. Dus ja.
M	Is daar ook altijd tijd voor op het spreekuur om een voorzieningencheck te doen?
G	Ik denk over het algemeen wel. Natuurlijk kan het zijn dat het op een spreekuur wat drukker is. Dan zou ik zeggen dat er een vervolgspraak gemaakt moet worden voor de voorzieningencheck. Toch blijf ik zeggen dat het uitgangspunt is dat een voorzieningencheck op het spreekuur gedaan moet worden.
M	Hoeveel spreekuren zijn er per week?
G	Wij hebben op dit moment vijf spreekuurlocaties. In de toekomst willen we graag ook een spreekuur houden bij het jongeren informatie punt. Dus dat zou betekenen dat het er in totaal zes gaat worden.
M	Wat is de aanleiding daarvoor geweest om ook een spreekuur bij het jongeren informatie punt op te starten?
G	We kregen signalen van de jongerenwerkers binnen Stimenz dat jongeren eigenlijk ook best wel veel vragen hebben rondom geldzaken maar niet naar het spreekuur Centenkwesties spreekuur gaan. De reden daarvan is onbekend.
M	Ah oké.
G	Dus daarom zijn we gaan nadenken over een Centenkwesties spreekuur bij een jongereninformatie punt. Het is nog niet rond er moet nog veel gaan gebeuren.
M	Je noemde net al een paar betrokken partijen. Wie zijn dat?
G	Stimenz die levert Sociaal Raadslieden en algemeen maatschappelijk werkers. Daarnaast heb je de gemeente die schuldhulpverleners leveren. Ook Stichting MEE levert sociaal juridische dienstverleners. Daarnaast heb je nog de vrijwilligersorganisaties.
M	Welke rol hebben de vrijwilligersorganisaties?
G	Wij willen graag vrijwilligers hebben op elke spreekuurlocatie die de klanten ontvangt. Daarnaast willen wij dat de vrijwilligers samen de klant een formulier invult waarin kort wordt aangegeven waarvoor de klant komt. Ook willen wij dat de vrijwilliger checkt of de klant basisvaardigheden heeft zoals taalvaardigheid. Maar helaas gezien de omstandigheden is dat nog niet gebeurt.
M	Hoe vind je de samenwerking onderling met de betrokken partijen?
G	De samenwerking loopt redelijk. In het begin waren er wat opstartproblemen.
M	Wat waren de opstartproblemen?
G	Bijvoorbeeld dat Stichting Mee nog niet professionals kon leveren op het spreekuur. Tot op heden is dat nog steeds niet gebeurt. De Sociaal Raadslieden en algemeen maatschappelijk werkers van Stimenz en schuldhulpverleners van de gemeente Apeldoorn zijn fysiek aanwezig op het spreekuur. Dat heeft natuurlijk te maken met de crisis.

M	Zijn de spreekuurlocaties goed te bereiken in de gemeente Apeldoorn?
G	De locaties zijn goed bereikbaar.
M	Is het spreekuur ook toegankelijk voor iedereen?
G	Over het algemeen is het spreekuur toegankelijk voor iedereen.
M	Kunnen de klanten die het spreekuur bezoeken ook verder met het gegeven informatie en/of advies?
G	Dat vind ik een goeie vraag. Ik hoop natuurlijk van wel haha..
M	Dat hopen we allemaal haha..
G	Dat hebben we tot op heden onvoldoende gemeten. De mogelijkheid om dat op te meten is er nu ook niet. Het doel van Centenkwesties is natuurlijk dat er een antwoord gegeven wordt op de vraag van de klant. Dit kan ook een doorverwijzing zijn. Dat gezegd te hebben ben ik ook van mening dat Centenkwesties een soort database moet worden. Iedereen kan hier dan informatie krijgen over regelingen, voorzieningen en instanties.
M	Dat is inderdaad een goed idee.
G	Wij hebben nog meer deelprojecten lopen die we kort hebben besproken binnen het team. De database is daar één van. Is het een idee dat ik het document met deelprojecten naar je toe stuur zodat je dat rustig kan lezen?
M	Ja, graag zelfs!
M	Is er ook een telefonisch spreekuur?
G	Daar zijn we rustig mee opgestart. Dit hebben we eigenlijk ingevoerd vanwege de crisis. We proberen zoveel mogelijk bereikbaar te zijn. En eigenlijk moeten we ook digitaal toegankelijk zijn.
M	Zijn er verbeterpunten rondom het spreekuur Centenkwesties?
G	Er moet een website komen. En het werkproces zou herschreven kunnen worden. Zoals ik al eerder benoemde, moet een sociaal werker het eerste gesprek doen met de klant. Ook moeten we blijven promoten zodat Centenkwesties een begrip wordt in de gemeente Apeldoorn.
M	Hoe vind je dat de spreekuur locaties zijn gefaciliteerd?
G	De spreekuren bij Coda zijn uitstekend gefaciliteerd. De Stolp en Bolwerk vind ik ruim voldoende. Don Bosco wat minder. We proberen dit zelf op te lossen door een mobiele printer mee te nemen.
M	Nou, Gino, ik denk dat ik aan het einde ben gekomen van het interview. Ik heb veel informatie kunnen krijgen.
G	Mocht je later nog vragen hebben dan kun je altijd bij mij terecht.
M	Dat vind ik fijn om te horen. Ik zal je zeker nog spreken Gino!
G	Helemaal goed, veel succes!

2. Interview – Sociaal Raadsvrouw Stimenz

M: Mustafa Özbas
B: Marije Beekman
Soort interview: half gestructureerd
Datum: 12-10-20

M	Hoi Marije, Ik wil graag weten wie je bent, wat je doet binnen Stimenz en wat je functie is.
B	Ik ben Marije Beekman. Ik ben Sociaal Raadsvrouw bij Stimenz en daarnaast doe ik het project Centenkwesties.
M	Kan je me vertellen wat je functie inhoudt?
B	Als Sociaal Raadsvrouw geef ik informatie en advies aan de inwoners van de gemeente Apeldoorn. Als Sociaal Raadsvrouw ben ik bekend met de wet- en regelgeving en voorzieningen. Ook zijn we toeslagenservicepunt.
M	Kun je mij kort vertellen wat het project Centenkwesties inhoudt?
B	Het is een samenwerkingsverband tussen Stimenz, maatschappelijk werk, Sociaal Raadsliden en schuldhulpverlening van de gemeente Apeldoorn. Mensen met vragen over geld kunnen naar dit spreekuur komen.
M	Ok..
B	Daarnaast is het spreekuur Centenkwesties een soort doorschuif systeem. Er wordt gekeken naar alle leefgebieden. Op psychosociaal gebied kijken de maatschappelijke werkers naar en wij van de Sociaal Raadsliden kijken naar de financiële gedeelte. De schuldhulpverlening kijkt naar de schulden.
M	Kun je mij vertellen hoe de dienstverlening van de Sociaal Raadsliden op het spreekuur Centenkwesties er uit ziet?
B	De klant komt binnen en de vrijwilliger vangt de klant op. De vrijwilliger noteert de persoonsgegevens en noteert waarvoor de klant komt. Vervolgens gaat de klant naar de maatschappelijk werker en vervolgens komt de klant bij ons. Tot op heden is er nog niet gewerkt met vrijwilligers.
M	Wie zijn er op dit moment aanwezig op het spreekuur?
B	Dat zijn de wij, de Sociaal Raadsliden van Stimenz, Algemeen maatschappelijk werkers van Stimenz en de schuldhulpverleners van de gemeente Apeldoorn.
M	Hoelang ben je ongeveer bezig met het beantwoorden van de vraag van de klant?
B	Dat verschilt. Normaal gesproken hebben we een kwartier per persoon omdat het spreekuur twee uur duurt. Mocht er meer tijd nodig zijn dan maken we een vervolgspraak.
M	Krijg je op het spreekuur Centenkwesties alleen vragen over geldzaken of krijg je ook algemene vragen?
B	Dat komt ook voor. Bijvoorbeeld ik had laatst een klant die een vraag had over de Sociale Verzekeringsbank. Dit is niet per se Centenkwesties.
M	Wat vind je daarvan?
B	Prima..

M	Wat is de werkwijze bij klanten die niet geholpen kunnen worden?
B	Bedoel je door de Sociaal Raadslieden?
M	Ja.
B	Het komt voor dat de hulpvraag van de klant niet bij ons hoort. Wel kijken we dan naar waar de klant wel heen moet. Een doorverwijzing is ook een antwoord.
M	Kunnen klanten die het spreekuur bezoeken ook verder met het gegeven informatie en/of advies?
B	Ja vind ik wel. Het is wel lastig om deze vraag te beantwoorden omdat je geen terugkoppeling krijgt van ze.
M	Hm..
B	Wel proberen we natuurlijk de klant zo goed mogelijk te informeren over wat we gedaan hebben. Zo leg je bijvoorbeeld uit hoe een toeslag aangevraagd moet worden en wat de voorwaarden zijn. Dit kun je ook zien als een stukje preventie.
M	Als jij de klant doorverwijst naar bijvoorbeeld schuldhulpverlening, krijg je dan wel een terugkoppeling?
B	Ja. Die samenwerking is goed. Korte lijnen zijn prettig. Er wordt een terugkoppeling gegeven bijvoorbeeld het is opgepakt.
M	Komt het voor dat klanten terugkomen met hetzelfde vraag?
B	Ben ik nog niet tegengekomen. Ik moet er wel bij zeggen dat op dit moment de bezoekersaantallen laag zijn in verband met de crisis.
M	Worden de klanten naar het spreekuur doorverwezen of weten de klant zelf de Sociaal Raadslieden te vinden?
B	Beiden. Nu vooral is het een doorverwijzing in verband met de maatregelen.
M	Vind jij ook dat de spreekuur druk worden bezocht? Hiermee bedoel voordat het spreekuur dicht ging.
B	Ik vond dat de bezoekersaantallen in het begin opliepen. Maar nu is dat helaas minder.
M	Daar is een verklaarbare reden voor..
B	Inderdaad..
M	Hoe verloopt de samenwerking met de betrokken partijen?
B	Goed. Korte lijnen. Prettige samenwerking. Ook buiten het Centenkwesties goed elkaar te vinden en iedereen is bereid om elkaars vragen te beantwoorden.
M	Ontstaan er wachttijden tijdens het spreekuur?
B	Ik denk in de toekomst wel. De verwachting is dat het in de toekomst drukker wordt.
M	Wat is tot nu toe je ervaring op het spreekuur Centenkwesties?
B	Ik heb een goede ervaring tot nu toe. Het is een project met potentie. Het is een centrale plek voor vragen over geld. De klant bezoekt het spreekuur en kan op verschillende leefgebieden geholpen worden.
M	Ik heb gehoord dat er een team Centenkwesties wordt gevormd met drie personen. Dit betekent dat niet meer iedereen van de Sociaal Raadslieden op het spreekuur Centenkwesties is te vinden. Wat vind jij daarvan?

B	Ik heb liever dat we op deze manier doorgaan. Ik snap wel dat het handig is om een team samen te stellen. Het team kan zich dan volledig focussen op het project. Persoonlijk voor de afwisseling zou ik het fijner vinden.
M	Hoe zijn de faciliteiten geregeld op het spreekuur?
B	Wel prima. Wij hebben mobiele printers gekregen en dat draagt daaraan bij. Dit is ook nodig.
M	Wat vind van de ruimtes waar het spreekuur wordt gehouden?
B	Wel voldoende. Er moet wel rekening gehouden dat je niet te hard praat. Er zijn geen aparte kamers om het gesprek te voeren met de klant.
M	Begrijp ik dan goed dat privacy nog een aandachtspunt is?
B	Hm.. eigenlijk wel. Het is wel zo dat wij op dit moment gebonden zijn aan deze locaties.
M	Is het spreekuur ook toegankelijk?
B	Ja dat vind ik wel.
M	Wat gaat er goed op het spreekuur Centenkwesties?
B	Ook deze vraag vind ik lastig om te beantwoorden. Dat heeft natuurlijk te maken met de crisis. Het spreekuur heeft niet optimaal kunnen draaien. Wel vind ik samenwerking erg goed met de betrokken partijen.
M	Zijn er verbeteringen ten aanzien van de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden?
B	Zoals ik net al zei heeft het spreekuur nog niet optimaal kunnen draaien. Ook deze vraag is moeilijk te beantwoorden.
M	Heb je dan helemaal geen verbeterpunt?
B	Wel heb ik gemerkt dat het niet altijd mogelijk is om een voorzieningencheck te doen op het spreekuur Centenkwesties.
M	Waarom is dat niet mogelijk?
B	Een voorzieningencheck op zichzelf kost veel tijd. En als het spreekuur dan ook nog druk is, is er voor een voorzieningencheck geen tijd.
M	Hoe los je dit op?
B	Ik maak een vervolgspraak met de klant.
M	Hm.. even kijken of ik nog andere vragen heb. Ik denk dat ik alle informatie heb Marije.
B	Mocht je nog meer vragen hebben dan weet je mij te vinden haha.
M	Dat komt helemaal goed haha. Bedankt voor je tijd Marije en we spreken elkaar!
B	Graag gedaan en succes!

3. Interview – Sociaal Raadsvrouw Stimenz

M: Mustafa Özbas
L: Lieke Kronenberg
Soort interview: half gestructureerd
Datum: 12-10-20

M	Hoi Lieke, ik wil graag weten wie je bent, wat je doet binnen Stimenz en wat je functie is.
L	Ik ben Lieke Kronenberg, ik ben 33 jaar oud en werk 12 jaar bij Stimenz als Sociaal Raadsvrouw.
M	Kun je mij vertellen wat je functie inhoudt?
L	Het adviseren en beantwoorden van vragen van mensen op sociaal juridisch gebied. Bijvoorbeeld dingen rondom beslagvrije voet, toeslagen, betalingsregelingen treffen. We doen ook voorzieningenchecks.
M	Heel breed dus..
L	Ja inderdaad!
M	Kun je mij kort vertellen wat Centenkwesties inhoudt?
L	Centenkwesties is een samenwerking tussen Stimenz en de gemeente Apeldoorn, afdeling schuldhulpverlening. Bij Centenkwesties proberen wij klanten te helpen die vragen hebben rondom geldzaken.
M	Ik heb gehoord dat niet iedereen meer van de Sociaal Raadsliden het spreekuur Centenkwesties gaan doen. Er wordt nu een team Centenkwesties opgesteld. Wat vind jij hiervan?
L	Ik weet eigenlijk niet zo goed wat ik daarvan moet vinden. Ik heb er nog niet zo goed over nagedacht.
M	Kun je mij vertellen hoe de dienstverlening van de Sociaal Raadsliden op het spreekuur er uit ziet?
L	Ja beetje wisselend vind ik. Soms worden klanten met een directe vraag doorgestuurd door bijvoorbeeld een schuldhulpverlener of maatschappelijk werker. Dan is er een duidelijke hulpvraag. Bijvoorbeeld de beslagvrije voet klopt niet zou je hier naar willen kijken.
M	Ok.. En hoe zit dat zonder doorverwijzing?
L	Uiteraard komen ook klanten die het Centenkwesties spreekuur ergens hebben gelezen bijvoorbeeld in een folder. Sommige klanten komen specifiek voor een voorzieningencheck.
M	Hoelang ben jij bezig met de klant om de hulpvraag te beantwoorden?
L	Ik zat bijna altijd bij het spreekuur Dok Zuid. Dit was een wat drukker spreekuur vergeleken met de andere locaties.
M	Bedoel je dan voordat het spreekuur dicht ging in verband met het coronavirus?
L	Ja dat klopt. Het spreekuur was soms zo druk dat er wachttijden waren. Ik had geen tijd voor een voorzieningencheck.
M	Hoe los je dit op?

L	Eigenlijk de gegevens innemen en een vervolgspraak maken.
M	Kreeg je op het spreekuur ook altijd vragen over geldzaken?
L	Tot nu toe heb ik meestal wel vragen over geldzaken gehad.
M	Wat is de werkwijze bij klanten die niet geholpen kunnen worden?
L	Als een vraag niet bij ons hoort dan verwijzen wij door. Als de doorverwijzing naar de schuldhulpverlener of maatschappelijk werker is, doen we dit met een warme overdracht.
M	Vind jij ook dat de klanten die het spreekuur bezoeken verder met het gegeven informatie en/of advies?
L	Ik denk van wel. Het is nu wel lastig om dit te meten.
M	Komen ook klanten terug met hetzelfde probleem of vraag?
L	Ik zie wel mensen terugkomen maar dan juist met een andere vraag. De klant weet dus ons te vinden. Daarnaast geef ik ook mijn gegevens mee aan de klant.
M	Worden de klanten doorverwezen of komen ze zelf?
L	Meestal doorverwijzing. Schuldhulpverlening komt bijvoorbeeld met de klant mee. Deze werkwijze vind ik prettig. Klanten vinden het soms spannend om alleen te gaan heb ik gemerkt.
M	Hoe verloopt de samenwerking met de betrokken partijen?
L	Ik vind de samenwerking prettig. Op het spreekuur zijn korte lijntjes met de partijen die aanwezig zijn. Knelpunten kunnen snel met elkaar worden besproken. Dat vind ik persoonlijk erg fijn.
M	Hoe ervaar jij de dienstverlening op het spreekuur Centenkwesties?
L	Over het algemeen wel goed. Ik vind het persoonlijk wel lastig dat er veel professionals in één ruimte zitten. Ik denk dan hoe zou de cliënt dit vinden?
M	Bedoel je dan dat de privacy niet voldoende gewaarborgd kan worden?
L	Klopt.
M	Hoe zouden we dit op kunnen lossen?
L	Uhm.. ik denk dat er aparte spreekkamers moet komen. Het probleem is wel dat niet elke spreekuurlocatie hiervoor geschikt is naar mijn idee.
M	Dat is dan weer een taak voor het projectteam.
L	Dat heb je goed.
M	Hoe zijn de faciliteiten op het spreekuur geregeld?
L	Over het algemeen goed behalve de ruimtes. Ik heb liever dat ik het gesprek in een aparte kan voeren met de klant dan in een openbare ruimte.
M	Welke faciliteiten zijn nodig om goed te kunnen werken?
L	Internet, printer en ook veiligheid. Recent hebben we mobiele printers gekregen. Niet op elke locatie was een printer aanwezig.
M	Is er op elke spreekuur een vrijwilliger aanwezig om de klanten op te vangen?
L	Dat is wel de bedoeling. Maar door de crisis is dat nog niet gebeurt.
M	Zijn de locaties makkelijk te bereiken en ook toegankelijk voor de klanten?
L	Ik vind dat de locaties goed bereikbaar zijn en ook toegankelijk.
M	Wat vind je goed gaan op het spreekuur?

L	Dat ik de vragen van de klanten direct kan beantwoorden. Ook is het makkelijk om de klant naar bijvoorbeeld een schuldhulpverlener door te verwijzen.
M	Heb je verbeterpunten?
L	Privacy is een aandachtspunt. Ik kan bijvoorbeeld de gesprekken horen van de andere professionals. Verder heb ik geen verbeterpunten. Misschien wel in de toekomst als het spreekuur weer normaal draait.
M	Dat snap ik. Ik ben door mijn vragen heen Lieke.
L	Oh dat is mooi. Hoeveel interviews heb je al gehad?
M	Jij bent de tweede van de Sociaal Raadslieden.
L	Ah ok.
M	Ik wil je bedanken voor de tijd en natuurlijk de informatie.
L	Graag gedaan Mustafa. Ik wil jou veel succes wensen met je onderzoek
M	Bedankt Lieke, Doe!
L	Dag Mustafa!

4. Interview – Sociaal Raadsvrouw Stimenz

M: Mustafa Özbas
S: Sevval Elmali
Soort interview: half gestructureerd
Datum: 14-10-20

M	Hoi Sevval, Ik wil graag weten wie je bent, wat je doet binnen Stimenz en wat je functie is.
S	Ik ben Sevval Elmali. Ik werk sinds een jaar bij de Sociaal Raadslieden van Stimenz.
M	Kan je me vertellen wat je functie inhoudt?
S	Als sociaal raadsvrouw geef ik informatie en advies op sociaal juridisch gebied.
M	Kun je mij kort vertellen wat Centenkwesties inhoudt?
S	Centenkwesties is een nieuw project dat is opgestart in de gemeente Apeldoorn. Stimenz werkt samen met de gemeente Apeldoorn en maatschappelijk werk van Stimenz. Het is de bedoeling dat uhm inwoners van de gemeente Apeldoorn op een spreekuur komen. Het is een vrij inloopsprekuur.
M	Hoeveel spreekuren zijn er?
S	Ik dacht zo'n vijf spreekuren in de week
M	Ok..
S	Klanten kunnen met vragen op financieel gebied langskomen. Op het spreekuur is er iemand van de Sociaal Raadslieden aanwezig, schuldhulpverlener en iemand van maatschappelijk werk.
M	Hoe ziet de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden er uit op het spreekuur?
S	Je kunt het een beetje vergelijken met het gewone spreekuren van de Sociaal Raadslieden. Alleen bij het Centenkwesties spreekuur staat vragen rondom geldzaken centraal. Daarnaast zijn er meerdere professionals aanwezig.
M	Hoe wordt de klant opgevangen?
S	De maatschappelijk werker doet het eerste gesprek. Vervolgens wordt de klant doorverwezen naar de professional waarvoor de klant komt.
M	Als de klant bij jullie komt, hoe gaan jullie te werk?
S	We proberen eerst de hulpvraag van de klant in te kaart te brengen. Vervolgens proberen we het probleem op te lossen.
M	Doen jullie dan ook een voorzieningencheck?
S	Soms.
M	Hm ok..
S	Dat verschilt per situatie. Soms kom ik een klant tegen waarvan ik het idee heb die niet alle voorzieningen gebruikt. Dan doe ik een voorzieningencheck.
M	Dus je doet niet altijd een voorzieningencheck?
S	Klopt.
M	Zit daar een reden achter?
S	Eigenlijk is de reden dat een voorzieningencheck best wel veel tijd in beslag neemt. Soms is daar niet altijd voor. Als er geen tijd voor is dan maak ik een vervolgspraak.
M	Hoe lang ben je bezig om de hulpvraag van de klant te beantwoorden?
S	Dat verschilt dus. In principe hebben er 15 minuten de tijd per klant. Soms duurt dit langer. Afhankelijk van de drukte duurt het gesprek langer of wordt er een vervolgspraak gemaakt.
M	Werk je ook op het spreekuur om de zelfredzaamheid van de klant te bevorderen?

S	Zeker. Door het geven van informatie en advies doe je dit eigenlijk al. Natuurlijk hou je hierbij rekening met de competenties van de klant.
M	Hoe hou je dan rekening met de klant?
S	Bijvoorbeeld wanneer ik voor de klant een toeslag aanvraag, laat ik zien hoe ik dit doe. Dit leg ik aan de klant uit en kijk ik ook of de klant dit snapt. Als ik de indruk krijg dat de klant het snapt vraag ik of de klant het de volgende keer zelf kan doen. Daarbij bied ik aan dat de klant altijd contact met mij kan opnemen mocht het niet lukken.
M	Krijg je op het spreekuur altijd vragen over geldzaken?
S	Ik heb tot nu toe alleen maar vragen gehad over geldzaken.
M	Wat is de werkwijze bij klanten die niet geholpen kunnen worden door de Sociaal Raadslieden?
S	Als wij de klant niet kunnen helpen kijken wij waar de klant wel geholpen kan worden. Bijvoorbeeld als klant problematische schulden heeft verwijzen wij door naar de schuldhulpverlener.
M	Kunnen de klanten die het spreekuur bezoeken ook verder met het gegeven informatie en/of advies?
S	Ik vind tot nu toe wel.
M	Komt het voor dat klanten terugkomen met hetzelfde probleem of vraag?
S	Tot nu toe niet meegemaakt.
M	Worden de klanten doorverwezen of weten de klanten zelf het spreekuur Centenkwesties te vinden?
S	Ik denk beiden. Schuldhulpverlening heeft klanten naar mij doorverwezen. Sommige klanten zijn ook zelf op de hoogte door middel van flyers.
M	Hoe verloopt de samenwerking met de betrokken partijen?
S	De samenwerking met maatschappelijk werk en schuldhulpverlening erg goed. Ik zelf heb veel met schuldhulpverlening samengewerkt. We hebben samen diverse casussen op het spreekuur met elkaar besproken. De korte lijntjes zijn prettig.
M	Ontstaan er wachttijden tijdens het spreekuur?
S	In het begin soms. Maar nu door de crisis niet. De bezoekersaantallen zijn niet zo hoog naar mijn mening.
M	Vind jij dat de maatschappelijk werker een eerste analyse moet maken in plaats van dat de klant direct naar de professional gaat waarvoor hij komt?
S	Ik vind eigenlijk van niet. Stel de klant heeft een hulpvraag die voor de Sociaal Raadslieden zijn. Dan moet de klant eerst zijn verhaal bij de maatschappelijk werker doen en ook weer grotendeels bij ons.
M	is er dan geen sprake van een warme overdracht?
S	Er is wel sprake van een warme overdracht. Omdat de maatschappelijk werker niet weet bijvoorbeeld over de toeslagen hoe ver hij door moet vragen kan het zijn dat er informatie ontbreekt. Dan moeten wij alsnog doorvragen en eigenlijk ook vragen naar de achtergrondinformatie.
M	Hoe ervaar jij de dienstverlening op het spreekuur Centenkwesties?
S	Tot nu toe goed. Het loopt goed door. Het is wel nieuw project. Door de maatregelen die zijn genomen gedurende het jaar heeft het spreekuur nog niet optimaal kunnen draaien.
M	Wat bedoel je daarmee?
S	Uhm.. Daarmee bedoel ik dat bepaalde onderdelen van het spreekuur nog niet zijn opgestart.
M	Zoals?

S	Bijvoorbeeld de vrijwilligers. Het is de bedoeling dat de vrijwilliger de klant opvangt. De klant vult een kort formulier in. Er zijn nog geen vrijwilligers ingezet.
M	Vind jij dat de privacy voldoende wordt gewaarborgd op het spreekuur?
S	Nee.
M	Oké dat is duidelijk..
S	Haha.. Ik vind zeker van niet. Er zijn geen aparte spreekkamers. Wanneer ik een gesprek voer met de klant, kunnen anderen ons gesprek horen. Andersom is dat ook het geval. Dus de privacy is niet goed geregeld.
M	Hoe zou dit opgelost kunnen worden?
S	Door bijvoorbeeld aparte spreekkamers. Of de ruimte goed benutten. Zorgen dat er vaste zitplekken zijn voor de professionals.
M	Hoe vind jij dat de faciliteiten zijn geregeld op het spreekuur Centenkwesties?
S	Voldoende. Ik kan mijn werkzaamheden uitvoeren op de spreekuurlocatie.
M	Is het spreekuur Centenkwesties toegankelijk?
S	De gesprekken zijn toegankelijk.
M	Wat vind jij goed gaan op het spreekuur ten aanzien van de dienstverlening?
S	De samenwerking met de betrokken partijen. Dat is tevens ook een doel van het spreekuur Centenkwesties.
M	Heb jij verbeterpunten voor het spreekuur Centenkwesties?
S	Bedoel je dan voor de Sociaal Raadslieden of over het algemeen?
M	Beiden.
S	Zoals ik al eerder zei is de privacy nog niet goed geregeld. Dit is een verbeterpunt.
M	Nou Sevval ik ben door mijn vragen.
S	Ah ok!
M	Ik wil jou bedanken dat je de tijd hebt genomen om dit interview te doen en de informatie die ik van je heb gekregen.
S	Graag gedaan Mustafa. Ik wil jou veel succes wensen met je onderzoek.
M	Dank je wel Sevval. Doei!
S	Doei Mustafa!

5. Interview – Sociaal Raadsman Stimenz

M: Mustafa Özbas
E: Erik Gort
Soort interview: half gestructureerd
Datum: 14-10-20

M	Hoi Erik, Ik wil graag weten wie je bent, wat je doet binnen Stimenz en wat je functie is.
E	Ik ben Erik Gort. Ik ben Sociaal Raadsman bij Stimenz en ben nu één jaar werkzaam hier.
M	Kan je me vertellen wat je functie inhoudt?
E	Ik ben eerstelijns hulpverlener voor mensen met vragen op sociaal juridisch gebied. Bijvoorbeeld over toeslagen of uitkeringen. Ik doe zowel reguliere spreekuren als Centenkwesties spreekuren. Daarnaast ben ik ook telefonisch bereikbaar voor vragen.
M	Nou Erik kun je mij in het kort vertellen wat Centenkwesties is?
E	Centenkwesties is een samenwerkingsverband met uhm schuldhulpverlening van de gemeente Apeldoorn, maatschappelijk werk van Stimenz en de Sociaal Raadslieden van Stimenz. Het Centenkwesties spreekuur is zo ingericht om mensen direct te kunnen helpen. Er zijn namelijk meerdere professionals aanwezig op het spreekuur.
M	Het valt mij op dat iedereen die ik tot nu toe heb geïnterviewd hetzelfde antwoord hebben gegeven op die vraag haha.
E	Oh haha is dat zo?
M	Ja! Kun je mij vertellen hoe de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden op het spreekuur er uit ziet?
E	Ik heb tot nu toe alleen het spreekuur Bolwerk gedaan en de bezoekersaantallen waren zeer laag.
M	Wat moet ik me daarbij voorstellen?
E	Ik denk dat ik daar tot nu toe drie klanten heb gehad.
M	Vertel, hoe ging de dienstverlening bij de klanten die je hebt gehad.
E	Door de maatschappelijk werker werd een intake gedaan. Daaruit bleek dat de klant een vraag had voor mij. Eenmaal in gesprek met de klant ben ik gaan vragen wat de hulpvraag is en ben ik gaan kijken hoe ik dat kon oplossen.
M	Hoelang ben je bezig om de hulpvraag van de klant te kunnen beantwoorden?
E	Tot nu toe heb ik de vragen binnen 15 minuten kunnen beantwoorden.
M	Heb je ook voorzieningenchecks gedaan op het spreekuur?
E	Nee. Eigenlijk was dat niet nodig bij de klanten die ik heb gehad. De klanten hadden een duidelijke hulpvraag.
M	Stel je moet een voorzieningencheck doen bij de klant. Lukt dat om binnen 15 minuten te doen?
E	Hm.. Dat lijkt me lastig. Het voorzieningencheck bevat eigenlijk alle regelingen en voorzieningen die van toepassing zijn op inwoners van de gemeente Apeldoorn. Ik denk dat ik dan een vervolgspraak gemaakt zou hebben.

M	Hoe bevorder je de financiële zelfredzaamheid van de klant?
E	Eigenlijk door uitleg te geven bijvoorbeeld over een voorziening. Ik vertel de klant wat de voorziening inhoudt, wat de voorwaarden zijn, waar de klant op moet letten en hoe de aanvraag werkt.
M	Weten de klanten het spreekuur Centenkwesties te vinden?
E	Ik denk dat de klanten wel weten dat Centenkwesties er is. Maar er is op dit moment zoveel onzekerheid door de coronacrisis.
M	Inderdaad.. Hoe verloopt de samenwerking met de betrokken partijen op het spreekuur Centenkwesties?
E	Over het algemeen vind ik het een prettige manier om samen te werken.
M	Waarom vind je dat?
E	Ik vind het fijn om complexe casussen met hen te bespreken. Zij hebben een ander expertise dan dat ik heb. En het spreekuur maakt dit mogelijk. Daarnaast maakt het spreekuur Centenkwesties het doorverwijzen veel makkelijker.
M	Hoe zijn de faciliteiten geregeld in dit geval het spreekuur Bolwerk?
E	Ik vind goed. De ruimte is wel groot. Op dit spreekuur hebben we aparte ruimtes om het gesprek te voeren met de klant.
M	Dus de privacy van de klant is op dit spreekuur voldoende gewaarborgd?
E	Dat klopt.
M	Zijn er ook printers aanwezig?
E	Er zijn wel printers maar die gebruiken wij niet. Wij maken gebruik van mobiele printers van Stimenz die we mee kunnen nemen naar het spreekuur.
M	Oh dat is wel fijn.
E	Ja inderdaad.
M	Is het spreekuur Bolwerk ook toegankelijk?
E	Ja het spreekuur Bolwerk is toegankelijk.
M	Je had het net over lage bezoekersaantallen op het spreekuur Bolwerk. Hoe zouden we ervoor kunnen zorgen dat meer mensen deze spreekuur bezoeken?
E	Nou dit spreekuur was in eerste instantie voor zzp'ers. Uit gegevens van de gemeente bleek dat er veel zzp'ers in deze wijk wonen. De bedoeling was dus om zzp'ers naar dit spreekuur toe te trekken. Natuurlijk konden ook niet zzp'ers gebruikmaken van dit spreekuur. Natuurlijk kan de crisis een rol spelen maar verder een reden waarom mensen niet komen is onbekend.
M	De crisis heeft helaas op alles en nog wat zijn impact.
E	Dat klopt.. Zonder dat we weten wat de reden is waarom mensen niet komen is het lastig om een oplossing daarvoor te bedenken.
M	Heb jij verbeterpunten?
E	Ik denk dat we ook een afsprakenspreekuur moeten houden in plaats van alleen maar inloopspreekuur.
M	Waarom vind jij dat?
E	Ik denk dat een afsprakenspreekuur meer van deze tijd is. En misschien is dit ook een middel om juist mensen aan te trekken. En juist nu maken we ook gebruik van een afsprakenspreekuur in verband met de maatregelen die zijn genomen.

M	Wat vind jij goed gaan op het spreekuur Bolwerk?
E	Zoals ik eerder al benoemde de samenwerking. De korte lijnen met andere disciplines maakt het voor mij makkelijker om complexe casussen op te lossen. Dit is denk ook een doel van het project Centenkwesties.
M	Uhm.. ik denk dat ik door mijn vragen heen ben. Is er nog iets dat je kwijt wilt?
E	Ik vind het jammer dat ik weinig klanten heb mogen ontvangen. Ik hoop dat ik in de toekomst meer klanten mag ontvangen.
M	Ik snap het. Ik wil jou in ieder geval bedanken dat je tijd hebt genomen voor deze interview.
E	Graag gedaan Mustafa en als je nog vragen hebt dan hoor ik dat graag.
M	Goed om te horen Erik. Bedankt en tot ziens!
E	Tot ziens!

6. Interview – Sociaal Raadsman Stimenz

M: Mustafa Özbas
F: Fred Gorter
Soort interview: half gestructureerd
Datum: 19-10-20

M	Hoi Fred, Ik wil graag weten wie je bent, wat je doet binnen Stimenz en wat je functie is.
F	Hoi. Ik ben Fred Gorter. Ik werk nu twee jaar als Sociaal Raadsman bij Stimenz. Naast de reguliere spreekuren doe ik ook het spreekuur Centenkwesties.
M	Kan je me vertellen wat je functie inhoudt?
F	De functie is dat wij inwoners van de gemeente Apeldoorn helpen met informatie en advies over allerlei wetten en regelingen. En dan met name op financieel vlak. Belastingen, toeslagen, uitkeringen, loonbeslag, schulden maar ook juridisch getinte zaken.
M	Wat bedoel je met juridisch getinte zaken?
F	Uhm bijvoorbeeld consumentenrecht en arbeidsrecht.
M	Heel divers.
F	Dat klopt.
M	Kun je mij kort vertellen wat Centenkwesties inhoudt?
F	Centenkwesties is een project waarbij de gedachte is dat de klant op één plek bij verschillende disciplines terecht kan. De klant kan binnenkomen en gelijk worden doorgeleid naar de juiste discipline. De klant wordt niet naar het kastje naar de muur gestuurd en op een laagdrempelige manier wordt geholpen. En voor ons is het voordeel dat wij leren om met netwerkpartners samen te werken.
M	Hoe ziet de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden op het spreekuur Centenkwesties er uit?
F	Uhm.. normaal gesproken vangt een vrijwilliger de klant op. De klant vult dan een kort formulier in. Er is nog niet met vrijwilligers gewerkt gezien de omstandigheden. Vervolgens kan de klant bij de discipline terecht waarvoor de klant komt.
M	Ok. En als de klant bij jou komt?
F	Als de klant voor ons komt dan ga ik net als een gewoon spreekuur vragen, doorvragen waarvoor de klant komt. Ik probeer dan binnen een kwartier de hulpvraag van de klant te beantwoord en/of praktisch hulp te bieden.
M	En als je dat niet lukt binnen een kwartier?
F	Dan neem ik het dossier in en maak ik een vervolgspraak.
M	Hoe je dat met een voorzieningencheck?
F	Voor een voorzieningencheck maak ik een vervolgspraak met de klant. Ik vind het lastig om binnen 15 minuten een voorzieningencheck te doen. Ons voorzieningencheck is best wel uitgebreid namelijk. En om goed de voorzieningencheck te doen moet je wel de tijd nemen.
M	Waarom moet je goed de tijd ervoor nemen? Kan je dat uitleggen?

F	Nou je moet wel de tijd ervoor nemen omdat je anders misschien iets over het hoofd ziet. En dat is nou juist niet de bedoeling bij een voorzieningencheck. Je wilt alle regelingen en/of voorzieningen aanvragen voor de klant waarvan er nog geen gebruik van wordt gemaakt.
M	Stelt de klant ook altijd een vraag over geldzaken?
F	Uhm bedoel je dan dat de klant bijvoorbeeld een juridische vraag stelt?
M	Ja.
F	Eigenlijk zal ik alsnog de klant helpen omdat de klant er al is. Ik zal de klant wel wijzen op onze reguliere spreekuren.
M	Wat is de werkwijze bij klanten die niet geholpen kunnen worden door de Sociaal Raadslieden?
F	Je vertelt dat je de klant niet helpen. Je geeft aan wat de reden is waarom je de klant niet kan helpen. Wel ga je meedenken met de klant en probeer je een oplossing te vinden. Een doorverwijzing naar de juiste instantie is ook een antwoord.
M	Vind jij dat de klanten die het spreekuur bezoeken ook verder kunnen met het gegeven informatie en/of advies?
F	In mijn ogen wel natuurlijk. De vraag is of ze dat ook zelf oppakken. Mijn antwoorden zijn om de klant verder te helpen. Ook probeer ik ervoor te zorgen dat de klant mijn antwoord snapt en dat de klant misschien het de volgende keer zelf kan.
M	Je probeert dus ook de zelfredzaamheid van de klant te bevorderen.
F	Ja dat klopt. Dat proberen wij ook op het spreekuur Centenkwesties.
M	Is het voorgekomen dat klanten terugkomen met hetzelfde probleem of vraag?
F	Mijn ervaring niet. Soms zie ik wel dat de klant gaat shoppen.
M	Shoppen?
F	Bijvoorbeeld de klant krijgt van mij niet het gewenste antwoord en gaat het bij een ander collega proberen.
M	Ah ok.
F	Als de klant terugkomt voor hetzelfde probleem dan zou ik denken dat ik iets niet goed heb gedaan.
M	Waarom zou je dat denken?
F	Misschien dat ik het niet goed uitgelegd heb bijvoorbeeld. Denk aan klanten die slecht Nederlands kunnen. Die hebben meer uitleg nodig dan iemand die de taal wel goed beheerst.
M	Vinden er binnen het spreekuur Centenkwesties doorverwijzingen plaats naar de schuldhulpverlener of maatschappelijk werker?
F	Ik denk dat zij meer naar ons doorverwijzen. De meerderheid van de klanten komt voor de Sociaal Raadslieden.
M	Verwijs je ook door naar andere netwerkpartners die niet aanwezig zijn op het spreekuur Centenkwesties?
F	Ja. Ik verwijs klanten wel is door naar de vrijwilligersorganisatie De Kap voor extra ondersteuning bij de administratie.
M	Hoe verloopt de samenwerking met de betrokken partijen?

F	Uhm.. ik vind wel goed. Werken met korte lijnen vind ik erg prettig. Ook het bespreken van complexe casussen is prettig. Zij hebben een ander expertise dan ik. Zij kijken dus ook anders naar zaken dan wij dat doen.
M	Ontstaan er wachttijden tijdens het spreekuur Centenkwesties?
F	In het begin wel. Maar nu vind ik de aantallen tegenvallen.
M	Als we het hebben over het begin, hoeveel klanten heb je op één spreekuur gehad?
F	Dat waren er negen. Dat was op het spreekuur Coda Centrum.
M	Zo dat is best wel wat.
F	Jawel hé.
M	Hoe heb je tot nu toe de dienstverlening ervaren op het spreekuur Centenkwesties?
F	Uhm ja.. ik vind het nog niet lopen. In het begin ging het goed. We konden het concept uit proberen. Maar nu met alle omstandigheden kan dat niet echt. Ik zou graag willen dat we met alle professionals aan één tafel kunnen zitten. En wanneer een klant kom zou ik graag in een aparte kamer willen zitten om het gesprek te voeren.
M	Waar komt dit idee vandaan?
F	Zover ik weet zijn er geen aparte kamers bij de spreekuren. Ik vind dat je het gesprek met de klant één op één moet kunnen voeren waarbij anderen ons niet kunnen horen.
M	Hm dus je vind dat de privacy op dit moment niet goed is geregeld?
F	Ja ik vind dat de privacy niet goed is geregeld. Dit is zeker een aandachtspunt. Misschien vinden sommige klanten dat niet erg. Maar er kunnen ook klanten tussen zitten die er wel moeite mee hebben. Klanten moeten zich veilig voelen.
M	Dit punt wat je nu aangeeft zijn ook door de anderen benoemd. Je bent niet de enige.
F	Ah, dat dacht ik al wel.
M	Hoe zijn de faciliteiten geregeld op het spreekuur?
F	Ik vind prima. Zonder de aparte spreekkamers meegeteld natuurlijk.
M	Is het spreekuur toegankelijk?
F	Vind ik wel. De locaties zijn goed bereikbaar.
M	Wat vind je goed gaan op het spreekuur Centenkwesties ten aanzien van de dienstverlening?
F	De contacten met de netwerkpartners. De samenwerking vind ik belangrijk.
M	Heb je verbeterpunten om de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden te kunnen verbeteren op het spreekuur Centenkwesties?
F	Ik denk toch wel dat we de privacy van de klant beter moeten waarborgen.
M	Ok..
F	De klant moet zich vrij en veilig voelen om vragen aan ons te stellen. Ik snap dat in deze tijd moeilijk is om aanpassingen te doen op het spreekuur in verband met de huidige situatie. Maar in de toekomst zou dit wel opgepakt moeten worden.
M	Fred, ik ben door mijn vragen heen. Ik wil je bedanken voor de tijd die je hebt genomen voor de interview.
F	Graag gedaan Mustafa. Als er tussentijds nog vragen zijn trek dan aan de bel.
M	Bedankt en zal ik zeker doen.
F	Dag Mustafa.

7. Interview – Projectcoördinator Stimenz

M: Mustafa Özbas
D: Desiree de Zwaan
Soort interview: half gestructureerd
Datum: 19-10-20

M	Hoi Desiree, ik wil graag weten wie je bent, wat je doet binnen Stimenz en wat je functie is.
D	Ik ben Desiree de Zwaan, ben vijf jaar in dienst bij Stimenz. Sinds ongeveer een jaar ben ik projectcoördinator van het spreekuur Centenkwesties. Hiervoor was ik Sociaal Raadsvrouw.
M	Kun je mij kort vertellen wat je doet als projectcoördinator?
D	Coördineren van de spreekuren in de gemeente Apeldoorn. Zorgen dat de bezetting er is, dat de locaties in orde zijn, dat de samenwerking goed loopt. Eigenlijk van alles en nog wat.
M	Best een behoorlijke taak als ik het zo hoor.
D	Haha, dat klopt.
M	Kun je mij kort vertellen wat het project Centenkwesties inhoudt?
D	Centenkwesties zijn spreekuren door heel Apeldoorn heen die laagdrempelig zijn. We werken samen met schuldhulpverlening van de gemeente Apeldoorn en maatschappelijk werk van Stimenz. De klant komt binnen en kan iedereen op één spreekuur spreken.
M	Ok. Hoe ziet de dienstverlening er uit van de Sociaal Raadsliden op het spreekuur Centenkwesties?
D	Uhm de Sociaal Raadsliden doen uhm eigenlijk de meeste klanten die op het spreekuur komen willen langs de Sociaal Raadsliden. De Sociaal Raadsliden voeren altijd een voorzieningencheck en krijgen veel vragen over bijvoorbeeld de beslagvrije voet.
M	Ok. Wat is de ervaring, lukt het de Sociaal Raadsliden om binnen een kwartier te hulpvraag te beantwoorden?
D	Over het algemeen is een kwartier voor de Sociaal Raadsliden niet genoeg. Meestal is er een vervolgspraak nodig.
M	Waar ligt dat aan?
D	Het eerste contact op het spreekuur Centenkwesties is de eerste stap om het zo maar te zeggen. Het komt ook voor dat klanten niet altijd alle gegevens mee hebben.
M	Ok. Hoe is het spreekuur over het algemeen geregeld?
D	De klant wordt opgevangen door een vrijwilliger. Die vult samen met de klant een kort formulier in. Hier is in het begin toen het spreekuur was opgestart uhm uitgetoetst. Dat was prettig. Maar toen het spreekuur voor de eerste keer dicht moest is er daarna geen vrijwilligers meer ingezet.
M	Waarom is er geen vrijwilligers meer ingezet?

D	Vanwege het aantal personen op het spreekuur. In verband met de crisis proberen we het aantal personen op het spreekuur beperkt te houden.
M	Welke personen zijn dan wel aanwezig?
D	De Sociaal Raadslieden, maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners. En uhm de klant natuurlijk.
M	Dus als ik het goed begrijp worden er geen vrijwilligers meer ingezet in verband met de crisis maar zodra alles weer normaal is worden er wel weer vrijwilligers ingezet?
D	Ja. Nu wordt de klant opgevangen door een maatschappelijk werker voor een intake. Daarna gaat de klant naar de professional waarvoor hij komt.
M	Krijgen de klanten die het spreekuur bezoeken ook altijd een antwoord op hun vraag?
D	Deze vraag kan ik niet precies beantwoorden. We zijn bezig om een registratiesysteem op te zetten om dit soort vragen te kunnen meten. Eigenlijk is dit een beetje vast komen te zitten in verband met de crisis. Er moest uhm veel gebeuren om het spreekuur in een aangepaste vorm aan te bieden aan de klanten.
M	Wat is dan de ervaring tot nu toe?
D	Over het algemeen krijgen klanten wel antwoord op hun vraag. Als bijvoorbeeld de Sociaal Raadslieden de klant doorverwijst naar maatschappelijk werk omdat de vraag bij hun hoort, dan is dat ook een antwoord.
M	Ik begrijp het. Komen klanten ook terug met hetzelfde probleem of vraag?
D	Net zoals bij de vorige vraag kan ik dit niet precies beantwoorden. In de toekomst hopen we van wel natuurlijk. Nou er is in het verleden wel is gebeurd dat professionals bij het eerste gesprek aangeven dat de klant bij het volgende spreekuur terug mag komen omdat er niet voldoende tijd was. Dat is niet de bedoeling. De afspraak is dan dat er met de klant een vervolgspraak maakt. De vervolgspraak moet dan niet plaatsvinden op het inloopsprek uur Centenkwesties maar juist op kantoor.
M	Wat is de werkwijze bij klanten die niet geholpen kunnen worden door de Sociaal Raadslieden?
D	Bij dit soort situaties is het de bedoeling dat de Sociaal Raadslieden de klant warm overdragen bij de organisatie die de klant wel kan helpen.
M	Hoe verloopt de samenwerking met de betrokken partijen onderling?
D	Goed. Heel goed eigenlijk. De betrokken partijen kunnen elkaar goed vinden.
M	Wat is dan jou ervaring met betrekking tot de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden?
D	Ik vind goed. Het concept heeft veel potentie. Het blijft wel schaven aan hoe het beter kan. Daar zijn we ook veel mee bezig. Dat is nu wel wat lastiger dan normaal.
M	Kun je mij uitleggen uhm waarom dat nu vooral lastig is?
D	Nou eigenlijk wat het lastig maakt is dat we het concept nu aanbieden in een aangepaste vorm. Het concept wat vooraf bedacht is wordt nu dus niet volledig aangeboden. Daarnaast om goed te kunnen evalueren moet het concept de tijd krijgen om onder gewone omstandigheden te kunnen draaien.
M	Hoe zijn de faciliteiten geregeld op het spreekuur Centenkwesties?

D	Wel goed maar het verschilt per locatie. Bijvoorbeeld in het verleden was er een printer probleem. We hebben nu daarvoor mobiele printers geregeld.
M	Hoe zijn de ruimtes geregeld? Daarmee bedoel ik of de ruimtes voldoen aan de eisen van privacy.
D	Het idee is dat iedereen in één grote ruimte zit maar op afstand. Ook dit punt verschilt per locatie. Het is eigenlijk nog een beetje zoeken hoe de professionals het beste kunnen zitten.
M	Zijn er dan vaste plekken voor de professionals?
D	Nee volgens mij niet. Ik denk als de professional komt dan gaat diegene gewoon ergens zitten waar hij of zij wilt.
M	Zijn de locaties van het spreekuur Centenkwesties makkelijk te bereiken?
D	Ja zeker. Je kunt de locaties bereiken met de auto en ook parkeren, behalve in het centrum. Ook het openbaar vervoer komt langs de locaties. Dus al met al goed te bereiken.
M	Wat voor impact heeft het coronacrisis nou gehad op het spreekuur Centenkwesties?
D	Ja heel groot. We waren eigenlijk net gestart. Het ging heel goed en toen moesten we stoppen voor een aantal maanden. Vervolgens zijn we met één spreekuur begonnen en hebben we geprobeerd om de rest van de spreekuur ook te laten starten.
M	Ok..
D	Tot op de dag vandaag heeft het spreekuur nog steeds beperkingen. Zoals eerder gezegd bijvoorbeeld met het ontbreken van de vrijwilligers. De hele loop is hierdoor uit. Ik denk dat we in 2021 eigenlijk weer opnieuw moeten starten. De bezoekersaantallen zijn op dit moment laag.
M	En uhm heeft het coronacrisis dan ook gevolgen voor in de toekomst bijvoorbeeld met de bezoekersaantallen?
D	Ja maar ik denk dat de aantallen weer zullen oplopen als we onder gewone omstandigheden gaan draaien. Ik denk zelfs dat het veel harder zal gaan.
M	Waarom denk je dat?
D	Ik denk dat we veel meer vragen over schulden gaan krijgen omdat niet iedereen nu aan de bel trekt.
M	Zijn er signalen vanuit de professionals die het spreekuur draaien?
D	Ja er zijn wel signalen. De professionals zijn blij met het spreekuur omdat zij zien dat het concept potentie heeft. Ze vinden vooral de samenwerking fijn. Een uitgebreide evaluatie heeft nog niet plaatsgevonden. Wat betreft de klanten dan gaan we denk ik zien in je onderzoek hé.
M	Dat heb je goed. Middels een enquête ga ik het een en ander proberen te meten. Heb jij verbeterpunten voor het concept Centenkwesties?
D	Moeilijk vraag om te beantwoorden omdat het nog te vroeg is om te evalueren. Het concept heeft nog niet onder gewone omstandigheden kunnen draaien. We zijn nu vooral bezig om het spreekuur draaiende te houden in een aangepaste vorm. Daar zijn we samen met Gino hard mee bezig.
M	Wat vind je goed gaan?

D	Vooraf de samenwerking. We hebben gemerkt dat de samenwerking met de betrokken partijen goed gaat.
M	Uhm Desiree dit waren mijn vragen voor het interview. Ik heb veel informatie van je kunnen krijgen.
D	Oh nou goed. Kun je hier verder mee?
M	Zeker. Bedankt voor de interview Desiree.
D	Geen probleem. En als je nog vragen hebt dan weet je me te vinden. Veel succes met je onderzoek en ook succes met het verwerken van de interview Mustafa.
M	Bedankt Desiree en doe!
D	Dag Mustafa.

8. Vragenlijst enquête

De Sociaal Raadslieden van Stimenz zijn erg benieuwd naar uw mening over uw bezoek aan het spreekuur Centenkwesties.

1. Op welke locatie van het spreekuur Centenkwesties bent u geweest?

2. Bent u snel geholpen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk _____

3. Heeft u antwoord gekregen op uw vraag?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk _____

4. Kunt u verder met het gegeven antwoord?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk _____

5. Heeft de Sociaal Raadsman/-vrouw uw voorzieningen gecheckt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk _____

6. Werd er voldoende rekening gehouden met uw privacy?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk _____

7. Is de locatie van het spreekuur Centenkwesties goed te bereiken?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk _____

8. Is de locatie van het spreekuur Centenkwesties toegankelijk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk _____

9. Zou u het spreekuur Centenkwesties aanraden aan vrienden en bekenden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk _____

10. Heeft u tips om de dienstverlening van de Sociaal Raadslieden van Stimenz te verbeteren?

9. Interview – Sociaal Raadsvrouw Stichting de Kern

M: Mustafa Özbas
S : Sengul Sacik
Soort interview: half gestructureerd
Datum: 12-11-20

M	Hoi Sengul. Ik zal me eerst even aan je voorstellen. Ik ben Mustafa, vierdejaars student van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening op het Saxion Hogeschool in Deventer. Mijn afstudeerstage doe ik bij de Sociaal Raadsliden van Stimenz in Apeldoorn.
S	Nou Mustafa ik zal me dan maar ook even voorstellen. Ik ben Sengul. Ik ben Sociaal Raadsvrouw bij Stichting de Kern. Net als jij heb ik ook de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening gevolgd.
M	Ah kijk. De reden dat ik jou om een interview heb gevraagd is dat ik heb kunnen lezen dat de Sociaal Raadsliden van Stichting de Kern aanwezig zijn op het spreekuur Geldfit in de gemeente Deventer. In de gemeente Apeldoorn is begin 2020 een nieuw financieel spreekuur opgestart, het spreekuur Centenkwesties. Ik ben erg benieuwd naar hoe jullie de dienstverlening hebben geregeld op het spreekuur Geldfit. Ik wil uiteindelijk voor mijn onderzoek beide spreekuren met elkaar vergelijken.
S	Goed plan Mustafa.
M	Kun je mij vertellen wat je als Sociaal Raadsvrouw doet voor Stichting de Kern?
S	Ik doe voornamelijk spreekuren in de wijken. Daarnaast doe ik ook het Geldfit spreekuur. Ik beantwoord vragen van klanten en ik bied praktische ondersteuning. Buiten de spreekuren ben ik bezig met het oplossen van ingewikkelde casussen die ik vanuit de spreekuren heb ingenomen. Ook ben ik bezig met netwerken.
M	Ok.
S	Het Geldfit spreekuur bestaat nu ongeveer zo'n twee jaar. Het spreekuur is één keer in de week en vindt plaats in de bibliotheek in de wijk. Verschillende organisaties zijn aanwezig op dit spreekuur zoals bijvoorbeeld het budgetadviesbureau van de gemeente Deventer en vrijwilligers. En natuurlijk de Sociaal Raadsliden van Stichting de Kern.
M	En is het spreekuur nu ook open gezien de huidige omstandigheden?
S	Nee het spreekuur is nu gesloten in verband met de coronacrisis. We proberen nog wel bereikbaar te zijn. Dit doen wij digitaal. Klanten kunnen via de website een afspraak maken. Dus eigenlijk vindt er op afstand een afspraak plaats. Ook kunnen klanten via de website vragen aan ons stellen en zullen wij die beantwoorden.
M	Komt de vraag of verzoek eerst bij jullie via de website?
S	Ja. Wij pakken het op. Wij kijken dan of de vraag voor ons is. Als dat niet geval is zorgen wij ervoor dat de vraag bij de juiste organisatie terechtkomt.

M	Dus als ik het goed begrijp zijn de spreekuren fysiek gesloten in verband met de huidige omstandigheden. Jullie proberen zoveel mogelijk digitaal bereikbaar te zijn via de website.
S	Ja, dat klopt. En dit is eigenlijk in het kort mijn werk.
M	Nu we het hebben over het spreekuur Geldfit, kun je mij vertellen wat het spreekuur Geldfit is?
S	Uhm nou het woord zegt het eigenlijk al. Mensen die niet geld fit genoeg zijn om het zo maar te zeggen kunnen gebruikmaken van dit spreekuur. Eigenlijk is het heel breed. Ik vind het lastig om te omschrijven voor wie het spreekuur is. Je kunt veel zaken koppelen die geld gerelateerd zijn.
M	Dat denk ik ook.
S	Eigenlijk waar het spreekuur voor staat is om er voor te zorgen dat mensen niet in de schulden komen. Vaak zijn mensen al te laat. Mensen komen bij ons langs die al in de schulden zitten. Het spreekuur is eigenlijk preventief bedoeld. Bijvoorbeeld de klant weet dat hij of zij over een maand geen baan meer heeft. De klant ontvangt toeslag, er moet daar het een en ander worden aangevraagd of gewijzigd. Kort gezegd de klant moet aan bepaalde dingen denken. We proberen dan op het spreekuur de klant te informeren en adviseren wat ze het beste kunnen doen om schulden te voorkomen.
M	Ok.
S	Dit is tevens ook het doel van het spreekuur Geldfit. Alleen de praktijk is dus dat mensen pas komen wanneer ze al in de schulden zitten.
M	Kun je mij vertellen welke partijen zich hebben aangesloten bij het spreekuur Geldfit?
S	Het budgetadviesbureau van de gemeente Deventer maakt deel uit van het spreekuur. Die houden zich bezig met schulden. Zij zijn daarvoor gespecialiseerd. Schuldhelpverlening, schuldsanering en budgetbeheer horen daarbij. Als wij constateren dat een klant schulden heeft dan verwijzen wij door naar het budgetadviesbureau. Wij, de Sociaal Raadslieden bieden vooral praktische ondersteuning en beantwoorden wij vragen met een juridisch tintje en natuurlijk informatie en advies.
M	Ja.
S	Uhm en dan hebben we nog twee vrijwilligers van een thuiszorgorganisatie. Beide vrijwilligers hebben een financiële achtergrond. Zij doen bijvoorbeeld voedselbankaanvragen, formulieren invullen en het invullen van belastingaangiftes.
M	Gebeurt dat dan in overleg met jullie? Hoe gaat dat in zijn werk?
S	Ja dat gebeurt in overleg met ons. Zij kunnen best wel veel en geven zelf hun grenzen aan.
M	Hoe wordt de klant opgevangen?
S	Dat gebeurt door een collega van Taalhuis die een korte intake doet met de klant. De collega checkt of de klant de Nederlandse taal beheerst. Mocht dat niet het geval zijn dan wordt aan de klant aangeboden of hij/zij een cursus wilt volgen om de taal beter te beheersen.
M	Zijn er ook maatschappelijk werkers betrokken op het spreekuur?

S	Nee niet op het spreekuur Geldfit. Dit hebben ze bewust zo bedacht. Wanneer het spreekuur Geldfit begint, begint ook het spreekuur van het sociaal wijkteam. De spreekuur van het sociaal wijkteam vindt ook plaats in de bibliotheek maar dan in een andere ruimte.
M	Ah ok. Dus er zijn maatschappelijk werkers tijdens het spreekuur Geldfit ook bereikbaar?
S	Klopt. Wij hebben afgesproken dat we klanten naar elkaar door kunnen verwijzen.
M	De partijen die zijn betrokken die je zojuist heb opgenoemd, zijn die ook normaal gesproken fysiek aanwezig op het spreekuur?
S	Ja, dat is ook juist de bedoeling. We willen klanten juist niet eindeloos doorverwijzen. Het mooie van dit spreekuur is dat ik kan zeggen nou dit hoort bij deze collega. Ik loop met de klant mee en zorg voor een warme overdracht. Klanten krijgen dus altijd een antwoord.
M	Als we het hebben over de Sociaal Raadslieden, hoe werken jullie op het spreekuur?
S	Uhm, even kijken hoe ik het makkelijk kan uitleggen. Ik ben zelf van de frontoffice. Dat wil zeggen dat ik de eerst lijn ben voor de klanten. Soms komt het voor dat een vraag best wel complex is. Ik zorg dan dat ik alles inneem en de casus neerleg bij de backoffice. Die zullen dan uitzoekwerk doen om de casus op te lossen en dit ook verder afhandelen.
M	Hm..
S	Ik probeer dus zoveel mogelijk op het spreekuur zelf op te lossen.
M	Als de klant bij jou terechtkomt uhm kun je mij concreet vertellen wat je dan doet om de klant te helpen?
S	Nou zoals ik al net zei he, als de klant de intake heeft gehad bij de collega van Taalhuis waar zij een formulier invullen. Ze moeten als laatst een vraag invullen waarvoor de klant komt. Dit hoeft niet uitgebreid te zijn maar gewoon eigenlijk kort wat het onderwerp is.
M	Ok.
S	Vaak weet ik dus ongeveer wat de vraag is. Als de klant bij mij is vraag ik door naar de situatie. Met andere woorden wat is er precies aan de hand. Ik kijk dan wat ik kan doen voor de klant. Dit kan bijvoorbeeld zijn informatie en/of advies of een voorziening aanvragen.
M	Wordt er op het spreekuur Geldfit ook gewerkt aan de financiële zelfredzaamheid van de klant?
S	Ja in zekere mate wel. Allereest proberen we bijvoorbeeld klanten die in schulden te zitten te helpen. Daarnaast proberen wij de klanten te motiveren om in de toekomst zelf actie te ondernemen om schulden in de toekomst te voorkomen.
M	Maak je dan een inschatting van wat de klant zelf wel of niet kan?
S	Ja die inschatting maken wij. Soms heb je een klant waarvan je gewoon ziet die heeft extra aandacht nodig. Als ik aan zo'n klant de opdracht geef om het bijvoorbeeld de volgende zelf te doen, dan gaat dat niet lukken. We maken dus wel een schatting van de vaardigheden die de klant heeft.
M	Ja.

S	Wat wij ook doen is wij hebben een computer staan op het spreekuur. Klant mag daar gaan zitten en ik zit dan naast de klant. Samen gaan we dan de belastingaangifte invullen. Ik leg het uit aan de klant en kijk mee. De klant is op dat moment dan aan het leren hoe hij of zij de belastingaangifte moet invullen.
M	Oh wat een goed idee.
S	Ja dat vind ik ook. We doen ons best om de klanten die het spreekuur bezoeken ook iets aan te leren zodat zij in het vervolg het beter kunnen doen zeg maar.
M	Hoe lang ben je ongeveer bezig met de klant op het spreekuur, zit je aan een tijd verbonden?
S	Nee bij Geldfit niet. Voor de corona was het op inloop. We maken zelf een inschatting hoelang we met de klant bezig kunnen zijn. Kijk als het rustig is dan nemen we ook gewoon de tijd. Als het druk is moeten we rekening houden dat ook de andere klanten aan de beurt komen. Nu is het op afspraak en op afstand.
M	Maken jullie gebruik van meerdere locaties en tijdstippen voor het spreekuur Geldfit?
S	Nee. Wij hebben één spreekuur in de week in de bibliotheek. Dat is op woensdag van 10:00 tot 12:00 uur. Voor de bibliotheek is bewust gekozen. Het is laagdrempelig.
M	Hoe zijn de faciliteiten daar geregeld?
S	Goed, ja absoluut. Voordat het spreekuur begint is eigenlijk alles geregeld. De opvangtafel, koffie & thee, koekjes noem maar op. De ruimte is groot en ik heb een eigen kamer.
M	Bedoel je dan een spreekkamer?
S	Ja. Ook kunnen we gebruikmaken van een printer.
M	Als ik het zo hoor is het goed geregeld en ook toegankelijk omdat het in een bibliotheek is.
S	Zeker. Door middel van banners kunnen de klanten de ruimte vinden waar het spreekuur wordt gehouden.
M	Vind jij dat de privacy van de klant voldoende wordt gewaarborgd op het spreekuur?
S	Ja. Ik zit dan in een aparte spreekkamer. De andere professionals zitten ver uit elkaar. Je kunt elkaar dus niet horen. Ook maken we gebruik van vaste plekken.
M	Even terugkomend op de dienstverlening, wijzen jullie de klanten ook op regelingen en voorzieningen waar zij geen gebruik van maken?
S	Zeker, dit is erg belangrijk. We komen regelmatig klanten tegen die niet gebruikmaken van bepaalde voorzieningen waar zij wel recht op hebben. Eigenlijk doen we dan een voorzieningencheck.
M	Ah een voorzieningencheck. Doen jullie dat standaard op het spreekuur Geldfit?
S	Nee niet standaard. Eigenlijk maken wij zelf een inschatting van de situatie van de klant of een voorzieningencheck nodig is ja of nee. Uhm een voorzieningencheck kunnen we doen op het spreekuur of we maken een vervolgspraak.
M	Wat gaat er vooral goed op het spreekuur Geldfit?
S	Wat er goed gaat is dat wij met zijn allen daar aanwezig zijn. Er wordt goed gebruikt man van elkaar zijn expertise.
M	Dus de samenwerking bedoel je?
S	Ja inderdaad.

M	Zijn er aandachtspunten om het spreekuur Geldfit te kunnen verbeteren?
S	Moet ik even goed nadenken. Eigenlijk vind ik dat er geen aandachtspunten zijn. De structuur is er voor het spreekuur, het werkt goed, iedereen levert zijn bijdrage. De samenwerking verloopt erg goed.
M	Nou Sengul ik ben eigenlijk door mijn vragen heen. Ik heb nu een goed beeld van het spreekuur Geldfit en hoe jullie de dienstverlening hebben geregeld.
S	Ah.
M	Door de antwoorden die je hebt gegeven kan ik zeker verder met mijn onderzoek.
S	Nou ik ben blij dat ik je van informatie heb kunnen voorzien en dat je verder kunt.
M	Heel erg bedankt voor de tijd die je hebt genomen voor de interview.
S	Haha graag gedaan hoor. Ik wil jou veel succes wensen met het schrijven van je scriptie. Mocht het nou zo zijn dat je toch nog vragen hebt, mail mij dan even!
M	Ah fijn, bedankt en tot ziens!
S	Tot ziens Mustafa!

10. Verklaring gebruikte hulpmiddelen

Hierbij verklaar ik, dat ik het voor u liggende werkstuk/project zelfstandig en zonder gebruik van andere dan de aangegeven hulpmiddelen geschreven heb. De uit andere bronnen direct of indirect overgenomen teksten zijn op enigerlei wijze in de door mij geschreven tekst expliciet met bronvermelding verantwoord. Het werkstuk werd tot nu toe nog niet in dezelfde of in vergelijkbare vorm aan een examiner of examencommissie voorgelegd. Ook is het werkstuk niet eerder in het openbaar verschenen.

Naam, achternaam: Mustafa Özbas

Plaats, datum: Zutphen, 16 april 2021

Handtekening:

