

“Je kan het niet lezen, maar je gaat tekenen, tekenen, tekenen”

Toplam kredinin ödenmesi, kredi sözleşmesinin imzalandığı La banque de crédit effectue les paiements des frais de logement et d'ameublement du logement du client à partir du compte d'attente qu'elle gère यह देखते हुए कि क्रेडिट बैंक ने घर को प्रस्तुत करने और ग्राहक की निर्धारित फीस के भुगतान के लिए क्रेडिट प्रदान किया है	यह देखते हुए कि क्रेडिट बैंक ने घर को प्रस्तुत करने और ग्राहक की निर्धारित फीस के भुगतान के लिए क्रेडिट प्रदान किया है
कुल क्रेडिट का भुगतान, क्रेडिट संधि के अंतर्गत La banque de crédit effectue les paiements des frais de logement et d'ameublement du logement du client à partir du compte d'attente qu'elle gère यह देखते हुए कि क्रेडिट बैंक ने घर को प्रस्तुत करने और ग्राहक की निर्धारित फीस के भुगतान के लिए क्रेडिट प्रदान किया है	यह देखते हुए कि क्रेडिट बैंक ने घर को प्रस्तुत करने और ग्राहक की निर्धारित फीस के भुगतान के लिए क्रेडिट प्रदान किया है
कुल क्रेडिट का भुगतान, क्रेडिट संधि के अंतर्गत La banque de crédit effectue les paiements des frais de logement et d'ameublement du logement du client à partir du compte d'attente qu'elle gère यह देखते हुए कि क्रेडिट बैंक ने घर को प्रस्तुत करने और ग्राहक की निर्धारित फीस के भुगतान के लिए क्रेडिट प्रदान किया है	यह देखते हुए कि क्रेडिट बैंक ने घर को प्रस्तुत करने और ग्राहक की निर्धारित फीस के भुगतान के लिए क्रेडिट प्रदान किया है

Fêhm kir ku banka kredî ji bo xemilandina xanî û dayîna lêçûnên rastîn ên xerîdar kredî peyda kiriye	בנק האשראי מבצע תשלומים עבור עלויות הדיור וריהוט בית הלקוח מחשבון המתח שהוא מנהל
Inlichtingenplicht	يسر، سين سيب يسع سوسه بسوين كل دخل العميل إلى حساب مصرفي تديره المؤسسة
In vastgesteld nemend dat de kredietbank een krediet heeft verstrekt voor de inrichting van de woning en betaling van de vaste lasten van de klant	客户發出授權，該授權使組織可以將客戶的所有收入轉移到組織管理的銀行帳戶中
Participatiewet	+ኸ፣ +ኸረዎ

Huurovereenkomst ئىناۋەتلىك بانكا ئۆزى باشقۇرىدىغان ئاسما ھېساباتتىن تۇرالغۇ ئۆي ۋە ئۆي جاھازىلىرى

Uitke	Naam:	Bo Martherus	E tuuina at
	Studentnummer:	440301	e le tagata
	Datum:	14-06-2020	faatau se
	Onderdeel:	Scriptie	faatagaga,
	School:	Hogeschool Saxion Deventer	mafaai ai e l
	1 ^e Scriptiebegeleider:	René Gulikers	faalapotop
	2 ^e Scriptiebegeleider:	Georg Riemann	oga ona av
Opdrachtgever:	Vluchtelingenwerk Oost-Nederland	uma tupe	maua a '

Voorwoord

Een zee aan informatie in een onbekende taal. Dat is hoe ik het voorblad van deze scriptie en de ervaringen van statushouders met de Nederlandse systemen het beste kan omschrijven. Mijn naam is Bo Martherus en ik ben vierdejaars student Toegepaste Psychologie aan Hogeschool Saxion te Deventer.

Sinds augustus 2019 ben ik actief bij Vluchtelingenwerk Oost-Nederland. Sindsdien hebben mijn gevoelens van rechtvaardigheid, wanhoop en machteloosheid overuren gedraaid. Dagelijks zag ik statushouders vechten om een met beter leven te kunnen beginnen, na misschien wel jaren in een asielzoekerscentrum gezeten te hebben. Maar dit gevecht begint met een 10-0 achterstand. Ze missen hun geliefden, die nog vast zitten in een oorlogsgebied. Ze zitten mentaal zelf misschien nog in dat oorlogsgebied. Ze moeten wennen aan de koude Nederlandse lucht, de mensen, het voedsel, het geld, het openbaar vervoer en aan talloze Nederlandse systemen en regels. Ondanks de achterstand willen ze niets liever dan met een nieuw hoofdstuk in hun leven beginnen, maar dan staan ze ineens 15-0 achter. Want de informatie die zij nodig hebben om het nieuwe leven te begrijpen is in een vreemde taal. Het zijn andere letters en andere klanken en als je pech hebt staan de letters ook nog eens in de verkeerde richting.

Ondanks de vreemde tekens, wordt ze dan toch gevraagd om meerdere handtekeningen te zetten. Als je dit niet doet, kan je niet beginnen met het nieuwe leven waar je jaren van gedroomd hebt. Een zin die mij erg geraakt heeft: *"Je kan het niet lezen, maar je gaat tekenen, tekenen, tekenen."* Ik wil zo graag helpen en deze kans grijp ik met mijn scriptie. Een simpel idee kan gevolgen hebben voor veel mensen.

Ik heb mijn ideeën niet alleen kunnen realiseren; hier had ik anderen voor nodig. Ten eerste wil ik teamleider Gerda van Diejen bedanken, zij heeft vanaf het allereerste moment vertrouwen gehad in mijn visie. Ik wil al mijn collega's bedanken die mee hebben gedacht en mij van feedback hebben voorzien. In het bijzonder wil ik Dian Schutte bedanken, wegens zij altijd paraat stond om haar kritische blik te delen. Daarnaast wil ik Diaa en Tasnem bedanken voor de inzet die zij getoond hebben om een Arabische versie van het beroepsproduct te maken. Tot slot wil ik mijn eerste scriptie begeleider René Gulikers bedanken. Toen ik begon aan dit proces had ik een groots plan met nog grotere verwachtingen, maar dankzij René heb ik dit los kunnen laten en heb ik echt kunnen genieten van de Human Centered Design methode.

Zoetermeer, Juni 2020

Samenvatting

Vluchtelingenwerk Deventer is op zoek naar een manier om hun maatschappelijk begeleiders te ondersteunen bij de uitleg van de Gemeentelijke zaken zoals het budgetbeheer, het inrichtingskrediet en de uitkering.

Wanneer Vluchtelingen integreren in de Nederlandse samenleving zijn er vele factoren die problemen vormen met de integratie in het Nederlandse financiële systeem (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2019, p.12). Volgens het Ministerie onderscheiden vluchtelingen zich van andere kwetsbare groepen, doordat zij geen kennis hebben van het Nederlandse systeem, er sprake is van een taal -en cultuurbarrière, ze psychische problematiek kunnen ervaren door trauma's, ze een klein sociaal netwerk hebben en ze zich in een lastige financiële startpositie bevinden. Het Ministerie stelt dat de dienstverlening van verschillende Gemeenten zich te lang en teveel richten op financieel ontzorgen, waardoor financiële zelfredzaamheid niet bevorderd wordt (SWZ, 2019, p.24).

Opdrachtgever Vluchtelingenwerk Deventer merkt dat de financiële zelfredzaamheid van statushouders in Deventer in de huidige situatie belemmerd wordt doordat Gemeentelijke informatie op een hoog Nederlands taalniveau wordt aangeboden. In onderzoek bevestigen statushouders met diverse achtergronden dat het Nederlandse taalniveau van de informatie en informatieoverdracht ervoor zorgt dat zij de Gemeentelijke zaken niet begrijpen, waardoor zij onvoldoende kennis opdoen. Een gevolg kan zijn dat het inrichtingskrediet verkeerd besteed wordt, waardoor er bij de huisvesting gelijk schulden ontstaan. Ook blijkt dat statushouders bij onduidelijkheid over deze zaken ondersteuning zoeken bij hun maatschappelijk begeleider van VWN, die niet de juiste expertise en inzicht in de Gemeentelijke situatie heeft om de situatie juist uit te leggen. Begeleiders geven aan dat ze de uitleg geven aan de hand van de post van de statushouder, die vaak incompleet is. Hierdoor moet de begeleider contact opnemen met de Gemeente, waardoor het proces lang duurt en het overzicht voor de statushouder verdwijnt.

VWN Deventer heeft met dit onderzoek de wens om maatschappelijk begeleiders te voorzien van een hulpmiddel die hen ondersteunt bij het uitleggen van de Gemeentelijke zaken aan de statushouder. Het product is ontwikkeld aan de hand van de wensen van de statushouders en de begeleiders. De begeleiders vinden het belangrijk dat het product aanpasbaar is naar de situatie van de statushouder en dat het product één duidelijke richtlijn geeft die als basis gebruikt kan worden. Statushouders vinden het belangrijk dat het product visueel ondersteund wordt, bestaat uit korte zinnen, schriftelijk en digitaal aangeboden kan worden en dat er vertalingen beschikbaar zijn.

Er zijn twee producten ontwikkeld. Het eerste product legt de Gemeentelijke zaken uit aan de hand van tabellen, Arabische vertalingen, korte zinnen en logo's. Het product is ook aanpasbaar naar de financiële situatie. Dit product kan digitaal en schriftelijk aangeboden worden. Het product heeft feedback ontvangen van statushouders en begeleiders, maar moet nog ingebracht worden in de praktijk. Het tweede product is een map die belangrijke zaken onderscheidt en uitlegt aan de hand van vertalingen. Er kan post toegevoegd worden. Dit product heeft alleen feedback ontvangen van begeleiders en moet nog ingebracht worden in de praktijk.

Verklarende woorden lijst

Woord	Betekenis
Aktetas	De aktetas is een digitaal systeem waar medewerkers van Vluchtelingenwerk informatie kunnen vinden over verschillende onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de begeleiding van statushouders.
Budget Adviesbureau	Het Budget Adviesbureau is onderdeel van Gemeente Deventer. De afkorting is BAD..
Budgetbeheer	Het budgetbeheer is de taak van het BAD. Het doel van budgetbeheer is het financieel ontzorgen van klanten. Dit doen zij door de inkomsten te ontvangen en bepaalde vaste lasten te betalen, waardoor de klant een restant krijgt.
Dari	De taal die gesproken wordt in Afghanistan en van oorsprong Oost-Perzisch is. De taal wordt van rechts naar links geschreven.
Farsi	De Perzische taal, waarbij er van rechts naar links wordt geschreven.
Inrichtingskrediet	Het inrichtingskrediet is een lening voor statushouders die zij krijgen mits zij gebruik maken van het budgetbeheer. De lening wordt eenmalig verschaft bij de huisvesting in Deventer.
Kredietbank Salland	Kredietbank Salland verschaft persoonlijke leningen voor inwoners van Deventer. Zij zijn verantwoordelijk voor de lening genoemd het inrichtingskrediet.
Maatschappelijk begeleider	De maatschappelijk begeleider ondersteund de statushouder bij de eerste 1,5 jaar van het verblijf in Gemeente Deventer. Er wordt ook naar deze persoon verwezen als begeleider of contactpersoon. Deze persoon is werkzaam bij VWN.
Somalisch	De taal die vooral in Somalië, Ethiopië en Kenia wordt gesproken.
Statushouder	Iemand die een vluchtelingenstatus heeft en daarnaast een vergunning heeft gekregen om in een toegewezen Gemeente te verblijven. Er wordt ook naar deze persoon verwezen als cliënt.
Tigrinya	De taal die gebruikt wordt in het Oost-Afrikaanse land Eritrea.
Uitkering	Een geldbedrag dat maandelijks aan een klant wordt uitgekeerd. De uitkering valt onder een sociale voorziening en wordt uitgekeerd door de overheid via de Gemeente.
Vluchtelingenwerk Nederland	Vluchtelingenwerk is een organisatie die vluchtelingen en asielzoekers ondersteund vanaf de binnenkomst in Nederland tot de integratie in de Nederlandse maatschappij. Er wordt ook naar verwezen als VWN.

Inhoud

.....	1
Voorwoord	2
Samenvatting.....	3
Verklarende woorden lijst.....	4
Hoofdstuk 1: Inleiding	7
.....	10
Deel 1: Inspiration Phase	10
Vooruitblik.....	11
Hoofdstuk 2: Het theoretisch kader	11
Hoofdstuk 3: De onderzoeksvragen	15
Hoofdstuk 4: De onderzoeksinstrumenten en de resultaten.....	16
Samenvatting.....	25
Deel 2:	27
Ideation Phase	27
Vooruitblik.....	28
Hoofdstuk 5: De probleemverheldering	28
Hoofdstuk 6: De wensen en behoeften van betrokkenen	31
Hoofdstuk 7: Product 1	33
Hoofdstuk 8: Product 2	41
Samenvatting.....	41
Deel 3:	42
Implementation Phase	42
Vooruitblik.....	43
Hoofdstuk 9: De implementatie van de producten	43
Hoofdstuk 10: Het beantwoorden van de onderzoeksvragen	44
Hoofdstuk 11: Conclusie, aanbeveling & Discussie	45
Literatuur.....	48
Bijlage 1: Card Sort Maatschappelijke begeleiders	51
Bijlage 2: Gedeeltelijk contract BAD.....	53
.....	54
Bijlage 3: Visuele vragenlijst statushouder	55
Bijlage 4: Card Sort statushouders	58
Bijlage 5: Depth interview statushouders	61
Bijlage 6: Expert Interview	63

Bijlage 7: De vernieuwde probleemstelling	65
Bijlage 8: Top 5	67
Bijlage 9: Roadmap & Resource assessment.....	1

Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de opdrachtgever geïntroduceerd en worden de maatschappelijke relevantie, de stand van zaken en de probleemdefiniëring beschreven. Ter afsluiting wordt beschreven welke methode gebruikt is en wat het doel van deze scriptie is.

1.1 De opdrachtgever: Vluchtelingenwerk Oost-Nederland

Vluchtelingenwerk Nederland is een onafhankelijk non-profit organisatie die zich inzet voor de bescherming van vluchtelingen en hen ondersteunt bij het opbouwen van een nieuw leven (VluchtelingenWerk Oost-Nederland, z.d.). De organisatie is verdeeld in vijf regio's: Noord, Oost, West & midden, Zuid en Zuid-West. Iedere Gemeente is zelf verantwoordelijk voor het bekostigen van het zelfgekozen beleid voor vluchtelingen. Met de wet als richtlijn wordt de begeleiding per Gemeente verschillend gerealiseerd. Vluchtelingenwerk Nederland ondersteunt de Gemeente hierbij.

Vluchtelingenwerk biedt ondersteuning door maatschappelijke-en juridische begeleiding en inburgeringslessen aan te bieden. De maatschappelijke begeleiding start wanneer een vluchteling een woning krijgt in de Gemeente. Vanaf dit moment wordt de term statushouder gebruikt. De maatschappelijke begeleider ondersteunt de statushouder met praktische zaken, zoals het regelen van belastingzaken (Vluchtelingenwerk, z.d.). In de ideale situatie worden statushouders betrokken bij het regelen van praktische zaken en kunnen zij dit uiteindelijk zelf. Echter is dit niet vanzelfsprekend door de taal-en cultuur barrière, de vele organisaties en wet- en regelgeving waar de statushouder mee te maken krijgt. De juridische afdeling houdt zich bezig met de gezinshereniging en de afdeling van inburgering met inburgeringslessen.

1.2 Maatschappelijke relevantie

De komst van vluchtelingen is een belangrijk onderwerp in politiek en de samenleving. Wegens onrust in het Midden-Oosten proberen mensen naar Europa te vluchten (Kloosterman, 2018). Kloosterman stelt dat de meerderheid van de Nederlandse bevolking vindt dat Nederland vluchtelingen moet opvangen die voor oorlog of vervolg zijn gevlucht. Het grootste deel van de bevolking vindt niet dat de vluchtelingen de veiligheid en normen en waarden bedreigen, maar een wezenlijk deel vindt van wel.

Vluchtelingenwerk Nederland zet zich in om vluchtelingen een kans te bieden om volwaardig deel te nemen aan de Nederlandse samenleving. Het doel is dat ondersteuning bij gezinshereniging, geschikte huisvesting, inburgering, onderwijs en werk leidt tot zelfredzaamheid in de samenleving. Uit Nationaal onderzoek blijkt dat de huidige Nederlandse systemen obstakels vormen voor de integratie van vluchtelingen. (Beckers, Dagevos, Odé, & de Vries, 2018, pp 50-200). Uit het onderzoek blijkt dat de afstand tot de arbeidsmarkt groot is, omdat diploma's moeizaam erkent worden, er gebrek is aan geschikte trajecten en er vaak financiële problematiek speelt. Daarom het is belangrijk dat knelpunten tijdens de uitvoering van wet- en regelgeving wordt aangekaart en aangepast (Vluchtelingenwerk, z.d.).

Wanneer blijkt dat het huidige ontzorg systeem in Gemeente Deventer niet aansluit op de statushouders kan dit een obstakel zijn voor de doelen maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid. Het bereiken van zelfredzaamheid is van belang om de afstand tussen de statushouder en de Nederlandse maatschappij te verkleinen.

1.3 Stand van zaken

Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de invulling van het ontzorgen van statushouders. Deze scriptie richt zich op het financieel ontzorgen in Gemeente Deventer. Het ontzorgen zou moeten leiden tot zelfredzaamheid en integratie. VWN is actief bij 300 verschillende Gemeenten, die ieder een andere aanpak kunnen hebben (Vluchtelingenwerk, z.d.). Toch zou deze scriptie relevant kunnen zijn voor meerdere Gemeenten.

Volgens een medewerker van de Gemeente Deventer was er in het verleden sprake van volledig budgetbeheer, wat inhoudt dat de statushouders verantwoordelijk waren voor de uitgaven. Wegens onvoldoende bezetting bij de Kredietbank werden aanvragen niet op tijd verwerkt, waardoor er weinig controle en inzicht was op de uitgaven van de statushouders. Hierdoor ontstonden geldproblemen. Op verzoek van VWN is gekozen voor een beperkt budgetbeheer, waar nu nog steeds gebruik van wordt gemaakt (Persoonlijke communicatie, mei 2020).

In het huidige systeem maakt de Gemeente gebruik van Kredietbank Salland, het Budget advies bureau en inkomstenconsulenten om statushouders te voorzien van een uitkering, een lening en budgetbeheer. Wanneer statushouders een woning in de Gemeente krijgen worden de uitkering en belastingtoeslagen aangevraagd. Het kan acht weken duren tot deze zaken worden uitgekeerd, waardoor de statushouders een lening krijgen. Kredietbank Salland voorziet inwoners van Deventer van een lening (Gemeente, 2020). De lening voor statushouders heet het inrichtingskrediet en is bedoeld om de eerste maanden door te komen tot de inkomsten geregeld zijn. Ter ondersteuning ontzorgt Gemeente Deventer de statushouders door hen eerste zes maanden verplicht toe te wijzen aan het Budgetbeheer. Het Budgetbeheer helpt bij het regelen van geldzaken door de inkomsten te ontvangen, hiervan de rekeningen te betalen en vervolgens een restant over te maken naar de persoon in kwestie (Gemeente Deventer, 2020). In het geval van de statushouders betaalt het BAD de zorgpremie, de maandelijkse aflossing van de lening en de huur (Persoonlijke communicatie, 11 juni, 2020).

Ieder half jaar wordt er vanuit de Gemeente Deventer een nieuwe taakstelling toegewezen aan VWN Deventer. De taakstelling bevat het aantal statushouders dat VWN Deventer dat half jaar moet huisvesten (Persoonlijke communicatie, 7 November, 2019). Alle nieuwe statushouders krijgen te maken met de regelingen van de Gemeente en met VWN Deventer. De taakstelling van de eerste helft van 2020 is om 31 statushouders in Deventer te vestigen (Gemeente Deventer, 2020). Het totaal van de eerste helft van 2020 komt uiteindelijk op 36, wegens de taakstelling eind 2019 niet gehaald is (Persoonlijke communicatie, 7 November, 2019). In de periode juli 2019 tot juli 2020 hebben volgens het Ministerie van Algemene zaken 93 statushouders zich in Deventer gevestigd (Ministerie van Algemene zaken, 2020).

1.4 De probleemstelling

De basis van het probleem is dat de uitleg van Gemeentelijke zaken niet aansluit op statushouders. De informatie van de uitkering, het BAD en het inrichtingskrediet zijn belangrijk voor statushouders, wegens zij handtekeningen moeten zetten om recht te hebben op deze zaken.

Ten eerste sluit de informatie niet aan omdat er bij de ondertekeningen van de contracten gebruik wordt gemaakt van een hoog Nederlands taalniveau, terwijl de statushouders analfabetisch of A1/A2 vaardig zijn. Een persoon die A1 of A2 vaardig is kan alleen vertrouwde woorden of namen begrijpen die betrekking hebben tot de eigen leefomgeving (NIOU, z.d.). De contracten bevatten nieuwe regels en voorwaarden. De Gemeente maakt bij de uitleg van de zaken geen gebruik van een tolk, waardoor de informatie zowel visueel als auditief niet aansluit op de taal en het taalniveau van de statushouders. Het gebruiken van een tolktelefoon brengt hoge kosten met zich mee (Persoonlijke communicatie, 17 oktober, 2019).

Ten tweede sluit het Nederlandse financiële systeem onvoldoende aan op statushouders. Statushouders hebben een lastige financiële start in Nederland, wegens de taal -en cultuurbarrière, een klein sociaal netwerk, psychische problematiek die veroorzaakt is door trauma's, zij onvoldoende kennis hebben over het Nederlandse systeem en de lastige financiële startpositie (SZW, 2019, p.12). Uit Nationaal onderzoek blijkt ook dat de dienstverlening van verschillende Gemeenten zich te lang en teveel richt op ontzorgen, waardoor de financiële zelfredzaamheid te weinig bevorderd wordt (SZW, 2019, p.24).

De ervaring van Vluchtelingenwerk Deventer is dat de statushouders de contracten op het moment van ondertekenen onvoldoende begrijpen. Na de ondertekening ontstaat er ontevredenheid over het verloop van de Gemeentelijke zaken. Ook is er sprake van een lastige financiële start en soms van schulden, omdat de contracten verkeerd begrepen worden (Persoonlijke communicatie, 17 februari, 2020). De onvrede wordt geuit

bij de maatschappelijk begeleiders, die niet dezelfde kennis hebben als de medewerkers van de Gemeente. Het verhelderen en uitleggen van situaties kost hen veel energie en tijd (Persoonlijke communicatie, februari, 2020).

Vluchtelingenwerk Deventer ziet dit als een obstakel voor het hoofddoel zelfredzaamheid. Vluchtelingenwerk Deventer merkt dat de statushouders onvoldoende kennis hebben over de Gemeentelijke zaken, wat zorgt voor obstakels richting financiële zelfredzaamheid. Zelfredzaamheid is een belangrijk doel, omdat de statushouders in Deventer 18 maanden recht hebben op persoonlijke maatschappelijke begeleiding (Vluchtelingenwerk, z.d.). Na deze periode moeten zij meer op hun eigen benen staan. Vluchtelingenwerk Deventer wil graag dat statushouders meer betrokken kunnen worden bij de Gemeentelijke zaken, maar door de taalbarrière en het gebrek aan kennis is dit in de huidige situatie lastig. De huidige situatie heeft dus invloed op de toekomstige zelfredzaamheid en de mogelijkheden van de begeleiding.

De onderzoeker zal zich gedurende deze scriptie verder verdiepen in de precieze probleemstelling. De onderzoeker hoopt oorzaken, gevolgen en gevoelens verder te onderzoeken.

1.5 De methodiek

Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de Human Centered Design methode. Bij deze methode staat de eindgebruiker van het product centraal. In dit onderzoek zijn dat de statushouders en maatschappelijk begeleiders. Gemeente Deventer had graag willen helpen bij het onderzoek, maar werd gehinderd door het Coronavirus.

Human Centered Design is in drie hoofdfasen te onderscheiden: de inspiration phase , ideation phase en implementation phase (IDEO 2015). In de "*Inspiration Phase*" wordt onderzocht hoe het probleem zich uit bij de betrokken partijen. In de "*Ideation Phase*" worden de resultaten van de "*Inspiration Phase*" geordend en worden er conclusies getrokken waardoor er een product gevormd kan worden. Tot slot richt "*Implementation Phase*" die zich op de introductie van het beroepsproduct in de praktijk. In deze scriptie zullen de fasen in chronologische volgorde beschreven worden. Er zal duidelijk gemaakt worden in welke fase de lezer zich bevindt. In een ander verslag worden de beroepsproducten beschreven.

1.6 Het doel

Het doel van dit HCD-onderzoek is om te verhelderen wat het precieze probleem is rondom de uitleg van de Gemeentelijke zaken. De kant van de statushouder, de Gemeente en de maatschappelijk begeleider wordt onderzocht. Op basis van de bevindingen wordt er gekeken naar een oplossing die aansluit bij de wensen en behoeften van de betrokkenen. Om het onderzoek niet te breed te maken ligt de focus hoofdzakelijk bij het BAD en daarnaast bij de uitkering.

Deel 1:

Inspiration Phase

In de Inspiration Phase verdiept de onderzoeker zich in het probleem aan de hand van literatuur en onderzoeksinstrumenten. Er wordt verhelderd wie de betrokken partijen zijn en hoe het probleem er voor hen uitziet. Het gebruik van onderzoeksinstrumenten is chronologisch beschreven.

Vooruitblik

De onderzoeker verdiept zich deze fase in het theoretisch kader stelt onderzoeksvragen op en beschrijft onderzoeksinstrumenten met de uitvoering en de resultaten.

Hoofdstuk 2: Het theoretisch kader

2.1 Het huidige probleem

Ten eerste verdiept de onderzoeker zich in het probleem door literatuur onderzoek te doen. Er wordt eerst gekeken verschillende inzichten die het probleem kunnen verhelderen.

2.1.1 De cultuurverschillen

Vluchtelingen hebben een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse. In 2018 stonden de Syrische en Eritrese bevolkingsgroepen boven aan in de lijst van de landen die de meeste verblijfsvergunningen toegewezen krijgen (Vluchtelingenwerk Nederland, z.d.). In deze paragraaf deelt de onderzoeker de bevindingen in de cultuurverschillen van de Nederlandse en de Eritrese cultuur.

2.1.1.1 Eritrea

Eritrea is een land met een van de meest onderdrukkende regimes ter wereld. Sinds 1993 zijn er geen nationale verkiezingen meer gehouden en kritiek op de regering is verboden. Eritrea kent een dienstplicht van meer dan tien jaar, wat voor vele een reden is om te vluchten (Vluchtelingenwerk Nederland, z.d.).

Eritrea is een divers land met negen verschillende bevolkingsgroepen. Elke bevolkingsgroep heeft een eigen etniciteit en taal (Winta & Kusmallah, 2018). Deze bevolkingsgroepen zijn grotendeels christen, protestants, katholiek of moslims en leven via een agrarische en nomadische leefwijze (Shabait, z.d.). De bevolkingsgroepen zijn ook te onderscheiden door de strijders van de Eritrese onafhankelijkheid en het Ethiopische verzet. Het Eritrese gezinsleven bestaat uit een werkende man en vrouw die zorgtaken uit voert. Het gezin kan samengesteld worden door een geregeld huwelijk en een gezin bestaat vaak uit vele kinderen (Shabait, z.d.). Eritreeërs hebben een groot saamhorigheidsgevoel en staan erom bekend om groepsgewijs in Nederland te leven en om in mindere mate contact te hebben met personen buiten hun gemeenschap (Winta & Kusmallah, 2018). Volgens Eritrese schrijvers Winta en Kusmallah spreken Eritreeërs in verband met loyaliteit altijd vanuit een *”wij-vorm”* en wordt er nooit iets vanuit een individuele positie benaderd. Er wordt verwacht dat jij jezelf als individu onzichtbaar maakt. Eritreeërs maken bij problemen gebruik van hun eigen netwerk in plaats van professionals. Dit komt ook doordat Eritrea niet bekend is met maatschappelijke zorg en jeugdbescherming.

Daarnaast leeft de Eritrese bevolkingsgroep veel minder op basis van afspraken of ritme. Men gaat ervanuit dat je altijd tijd voor een ander maakt en wanneer dit niet gebeurt voelt de persoon zich afgewezen. Vooruitplannen of zelf een evenement organiseren zijn vaardigheden waar de jongere Eritrese groep weinig ervaring mee heeft (Winta & Kusmallah, 2018). Ook worden conflicten anders opgepakt door de Eritrese bevolking. Ouderen onderhandelen tot er sprake is van een win-win situatie. Als jongere mag je geen ontevredenheid uiten en mag je een ouder iemand niet tegen spreken. Voor jongeren die zonder ouder of familie in Nederland aangekomen worden is er niemand die voor hen spreekt. Om een confrontatie te vermijden, zal een jonge Eritreeër uit respect wegglopen (Winta & Kusmallah, 2018).

2.1.1.2 Nederland

Nederland is een land waarbij de wet *”Vrijheid van meningsuiting”* geldt (College voor Rechten van de mens, z.d.). Nederland is een democratisch land, wat betekent dat de stem van het volk telt. In Nederland worden verkiezingen gehouden. De Nederlandse bevolking een lage barrière van directheid en openheid gewend (Interlect, z.d.). Winta en Kusmallah ervaren Nederland als een land waarbij problemen bespreekbaar worden gemaakt terwijl problemen, seks, leugens en uitbundig vertonen van emoties in de Eritrese cultuur als beschamend wordt gezien (Winta & Kusmallah, 2018).

Het leven van een Nederlands gezin heeft een andere vorm. Een persoon mag zijn andere partner uitkiezen en de personen hoeven niet gehuwd te zijn om kinderen te krijgen of samen te wonen. Een Nederlands gezin heeft vaak tussen de één en drie kinderen (Nederlands jeugdinstituut, z.d.). In Nederland mogen de vrouwelijke gezinsleden studeren, werken en mogen ze zelf plannen wanneer ze aan kinderen beginnen (NPO, z.d.). Ook kan in Nederland een gezin bestaan uit een homoseksueel stel, aangezien Nederland sinds 1971 wettelijk de discriminatie van homoseksueel gedrag strafbaar stelt (Amnesty, 2019).

2.1.2 Het Nederlandse financiële systeem

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stelt dat statushouders zich onderscheiden van andere kwetsbare groepen, wegens zij geen kennis hebben van het Nederlandse financiële systeem, taal -en cultuur verschillen ondervinden, psychische problematiek kunnen ervaren door trauma's, ze een klein netwerk hebben en ze een lastige financiële startpositie hebben (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2019, p.12). Er is extra risico om in financiële problemen te geraken wegens de complexiteit van het Nederlandse financiële systeem. Uit onderzoek van SZW blijkt dat de dienstverlening vanuit verschillende Gemeenten zich te lang en teveel richt op het uit handen nemen van zaken, waardoor financiële zelfredzaamheid niet bevorderd wordt (SZW, 2019, p.24). De reguliere dienstverlening is reactief en niet toereikend. Volgens Ministerie hebben landelijke en lokale organisaties onvoldoende oog voor de individuele situatie van de statushouder. Statushouders geven aan meer behoefte te hebben aan intensieve begeleiding, zoals bijvoorbeeld herhaling. In de periode van de vestiging willen ze meer aandacht en uitleg op hun niveau.

2.1.3 Het taalniveau

Het taalniveau van de contracten en informatie van het BAD zijn van hoog Nederlands taalniveau dat niet aansluit op het taalniveau van de statushouders. Een voorbeeld zin van Bijlage 2 *“Gedeeltelijk contract BAD”* van de overeenkomst tot onbeperkt budgetbeheer: *“De klant machtigt hierbij het BAD tot het verrichten van alle (rechts)handelingen, die voor een goed verloop van het financieel beheer nodig zijn. Hieronder wordt onder meer verstaan het inwinnen van de inlichtingen bij derden waarbij het BAD tot geheimhouding in het kader van de Wet op Privacy verplicht is.”* Het taalniveau van statushouders is op het moment van de ondertekening analfabetisch, A1 of A2. Een persoon met taalniveau A1 is een beginner en kan vertrouwde namen, woorden en eenvoudige zinnen begrijpen wanneer deze langzaam worden uitgesproken. Een persoon die A2-vaardig is begrijpt de belangrijkste punten uit korte zinnen en kan korte eenvoudige teksten lezen wanneer het gaat over concrete onderwerpen uit de eigen leefomgeving (NIOW, z.d.).

2.1.4 Het effect van schuld op het denken

Schuld kan statushouders ook stress opleveren gedurende de huisvesting. Het inrichtingskrediet wordt vaak niet gebalanceerd genoeg besteed, waardoor er sprake is van te weinig of geen geld (Persoonlijke communicatie, 17 februari, 2020). Wanneer informatie te complex, te moeilijk of teveel is, lopen onze denkprocessen via de perifere route in de hersenen. Deze route bevat onze automatismen en het kost weinig tijd om via deze route beslissingen te maken, de beslissingen zijn dan ook overhaast en informatief. Informatie die via deze route loopt zijn minder doordacht en weloverwogen, waardoor deze vaker tot onverstandige beslissingen leidt. Op korte termijn geven deze beslissingen een gevoel van comfort, terwijl ze op lange termijn schadelijk kunnen zijn voor de financiële situatie (Mullainathan, S., & Shafir, 2014).

2.2 De mogelijke oplossingen

De onderzoeker verdiept zich in de mogelijkheden om de zelfredzaamheid van statushouders te stimuleren. Om de zelfredzaamheid te vergroten moeten er verschillende mogelijkheden onderzocht worden die kennis of participatie vergroten.

2.2.1 Leren: Kennis opdoen en vaardigheid verkrijgen

Voor de weg naar zelfredzaamheid is een leerproces vereist, waarbij kennis vergroot wordt en vaardigheden aangeleerd worden.

Ten eerste is het van belang dat informatie op meerdere manieren wordt aangeboden, zodat verschillende leerstijlen worden geprikkeld. Door het aanbieden van de informatie via andere voorkeursgebieden kan het profiel van leren worden vergroot (van der Horst, Wanrooy, Meyer, & Serlie, 2015, p.214-217). De verschillende leerstijlen zijn kennis verwerven, de kunst afkijken, participeren, oefenen en ontdekken. Een op maat gemaakte tool zou de objectieve kennis van de statushouders kunnen vergroten. Met meer kennis kunnen zij beter begrijpen wat er gebeurt, waardoor zij actief de kunst af kunnen kijken en uiteindelijk kunnen participeren, oefenen en ontdekken. De volgorde van deze leerstijlen sluit aan op de aanpak van VWN om zelfredzaamheid te ontwikkelen bij statushouders.

Daarnaast zijn er de vier verschillende leerstijlen van Kolb: dromer, denker, beslisser en doener. Kolb stelt dat elke leerstijl een andere voorkeur heeft. De dromer heeft een sterke verbeeldingskracht en het gebruik van plaatjes is prettig voor deze leerstijl. De denker maakt gebruik van logisch redeneren aan de hand van modellen. De beslisser leert het beste als hij een verband ervaart tussen leren en ervaringen. Tot slot leert de doener het beste als hij zelf ervaring op doet. De leercirkel van Kolb kan in een gecontroleerde omgeving worden doorlopen, deze bestaat uit; Ervaren, reflecteren en waarnemen, begripsvorming van de situatie en actief experimenteren (Dijkstra, 2016. p.23).

Ten tweede stelt het 70:20:10 model dat mensen 70% leren van de praktijk, 20% door interactie met anderen en 10% door kennis te verwerven (Jefferson & Polluck, 2017). Momenteel doen statushouders geen ervaring in de praktijk op, omdat zij zelf geen contact met het BAD hebben. De interactie tussen maatschappelijke begeleider, het BAD en statushouder zou gestimuleerd kunnen worden aan de hand van een tool. De overige 10% van kennis wordt momenteel te weinig gestimuleerd, wegens de informatie onleesbaar is door de taalbarrière.

2.2.2 Het gebruik van afbeeldingen

Zoals eerder vermeld is het opdoen van objectieve kennis een belangrijk component van leren en dus ook van de weg naar zelfredzaamheid. Zoals beschreven sluit het taalniveau van de Gemeentelijke informatie niet aan op de statushouders. Afbeeldingen zouden de overdracht van informatie kunnen ondersteunen.

Ten eerste zijn afbeeldingen een belangrijk hulpmiddel voor de communicatie met laaggeletterde mensen (Oosterberg, Bakx, van Bommel, & Elbrink, 2012, p.152). Dit is van belang wegens de zorgverlener zich te onbewust is van de noodzaak om de communicatie aan te passen, waardoor er vaak teveel informatie wordt gegeven of er toch vakjargon wordt gebruikt. Uit gewoonte gebruiken we vaak lange zinnen met moeilijke woorden (Oosterberg, et al., 2012).

Ten tweede heeft het gebruik van afbeeldingen een gewenst effect op het onthouden van informatie. Visualisaties zorgen ervoor dat wij informatie beter onthouden, omdat wij beter in staat zijn te leren als we de stof visueel maken (Broersma, 2018). Het brein werkt dan visueel en taalkundig, waardoor informatie beter onthouden wordt. Er zijn ook tekstlezers en beelddenkers, waardoor het volgens Boersma verstandig is om tekst en beeld te combineren.

Ten derde blijkt uit onderzoek met laaggeletterden dat informatie beter onthouden wordt wanneer afbeeldingen de kern van de boodschap weergeven, de afbeelding een duidelijk contrast heeft, de afbeelding bij één A4 blijft en wanneer de kleuren waarheidsgetrouw zijn (Oosterberg, et al., 2012).

2.2.3 Het onthouden van informatie

Om zelfstandig deel te kunnen nemen aan het Nederlandse financiële systeem is het van belang dat de statushouders informatie onthouden, zodat ze dit kunnen gebruiken voor ervaringen in de toekomst.

De vergeetcurve stelt dat een persoon in een leerproces het gevoel moet hebben dat hij iets toe kan voegen (van der Horst et al., 2015, p.257). Dit gevoel kan gestimuleerd worden door de begeleiders meer met de statushouders te laten werken in plaats van dat zij zaken voor de statushouders regelen. De vergeetcurve stelt dat de manier waarop informatie aangeboden heeft een rol speelt voor hoe de hersenen informatie verwerken, gezien iedereen een andere leervoorkeur heeft. Het herhalen van de gewonnen kennis en vaardigheden uit een situatie, zorgt ervoor dat het geleerde mee geworden kan worden bij toekomstige ervaringen in een andere context.

Ten tweede zou elaboratie, het actief herhalen van kennis door verbanden te leggen, ervoor zorgen dat informatie op een betere manier in het langetermijngeheugen wordt opgeslagen (Zimbardo, Johnson, & McCann, 2016, p.169). Dit doe je door informatie te herhalen en te associëren met kennis die je eerder hebt opgeslagen. Een andere manier voor elaboratie is het bedenken van persoonlijke voorbeelden bij de context. Een derde versie van elaboratie is het visualiseren van verbanden en associaties (Zimbardo et al., 2016).

2.3 De conclusies

De onderzoeker stelt dat de statushouders nieuwe indrukken op doen in Nederland wegens het verschil in taal, cultuur en (financiële) systemen. Deze indrukken kunnen obstakels vormen in de weg naar zelfredzaamheid. De onderzoeker concludeert ook dat de theorie verschillende inzichten biedt om het leerproces van statushouders te ondersteunen. In dit stadium van het onderzoek lijkt het gebruik van afbeeldingen deels een potentiële oplossing, wegens VWN in hun huidige begeleiding gebruik maakt van een praatmap. De praatmap bestaat uit afbeeldingen die tijdens gesprekken aangewezen worden door statushouders. Ook lijken herhaling en het actief betrekken van de statushouder potentiële hulpmiddelen om kennis en zelfredzaamheid te vergroten.

Er zijn ook mogelijkheden wat betreft de aanpak met verschillende leerstijlen, maar bij deze aanpak worden meer obstakels verwacht. Uit de ervaringen van VWN blijkt dat de Eritrese bevolking geen of andere ervaringen hebben met onderwijs, vanwege het agrarische en nomadische leven. Het werken met leerstijlen kan nieuw voor hen zijn, wat mogelijke en uitdaging vormt. Er wordt verwacht bij het vergroten van objectieve kennis en interactie met anderen, wegens dit in de huidige situatie al tot moeilijkheden leidt.

De theorie wordt meegenomen in het onderzoek, maar de samenwerkingen met de betrokkenen zal leidend zijn voor het ontwikkelen van een product.

Hoofdstuk 3: De onderzoeksvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *“Hoe kan Vluchtelingenwerk Deventer de maatschappelijk begeleiders ondersteunen in de uitleg van Gemeentelijke zaken richting statushouders?”*

Onder Gemeentelijke zaken die uitgelegd moeten worden vallen de uitkering, het budgetbeheer en het inrichtingskrediet. Maatschappelijk begeleiders leggen deze zaken uit aan statushouders, maar ervaren onvoldoende steun om dit juist te doen. De ondersteuning kan zich uiten in verschillende vormen zoals een video, een boek, een handleiding, een adviesrapport, ect.

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn er drie deelvragen opgesteld.

1. Wat zijn de kernthema's van het budgetbeheer die van belang zijn om het proces te begrijpen?
De Gemeentelijke zaken bestaan uit verschillende thema's die nieuw kunnen zijn voor statushouders zoals bijvoorbeeld zorgverzekeraars. Er moet verhelderd worden welke thema's obstakels vormen en voor welke er al hulpmiddelen zijn.
2. Hoe kan een tool gebruikersvriendelijk ingericht worden voor de maatschappelijk begeleiders van Vluchtelingenwerk Deventer om de Gemeentelijke zaken uit te leggen?
De maatschappelijk begeleiders bewaren het overzicht in alle samenwerkingen met andere organisaties met of voor de statushouder. Het product moet overzicht bieden in de informatie van de verschillende organisaties en afdelingen. Het gebruik van het product efficiënt moet zijn, omdat er bij afspraken vaak sprake is van tijdnoed.
3. Hoe kan informatie en de informatieoverdracht het beste vormgegeven worden zodat dit aansluit op de Eritrese doelgroep?
De onderzoeker wil zich richten op de Eritrese doelgroep, omdat dit een van de grootste bevolkingsgroepen aan statushouders is in Deventer. Daarnaast heeft de Eritrese doelgroep te maken met voor hen nieuwe elementen, waardoor zij veel baat hebben bij een product.

Hoofdstuk 4: De onderzoeksinstrumenten en de resultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksinstrumenten die gebruikt zijn voor de inspiration phase chronologisch beschreven. De voor- en nadelen van de instrumenten, de deelnemers en de resultaten worden beschreven. Aan het eind van deze scriptie worden de instrumenten in de bijlages weergegeven.¹ Op dit punt in de scriptie is er met de opdrachtgever besloten de Gemeente nog niet te betrekken, omdat de opdrachtgever eerst wil weten hoe het probleem zich uit bij VWN en de statushouders.

4.1 Card sort maatschappelijk begeleiders

4.1.1 De methode en de uitvoering

De Card Sort is een tool waarmee wordt achterhaald wat mensen belangrijk vinden (IDEO, 2015). Zoals te zien is in bijlage 1: *“Card sort maatschappelijk begeleider”*, zijn er vragen opgesteld die deelnemers kunnen beantwoorden door uit voorgeschreven woorden te kiezen. Alle woorden hebben een eigen papiertje, waardoor deelnemers alleen de papieren hoeven te verzamelen met de woorden die zij passend vinden bij hun antwoord op de vraag. Deelnemers mogen ook zelf woorden toevoegen. Tot slot onderbouwen de deelnemers hun keuze. De onderwerpen van de vragen bestaan uit: de huidige eigenschappen van de informatie van het BAD, de gewenste eigenschappen, zichtbare emoties van statushouders en de gevoelens van begeleiders.

4.1.2 De voor- en nadelen van de methodiek

Het voordeel van de methode is dat de deelnemers niet afhankelijk zijn van het bedenken van eigen antwoorden. Wegens de complexiteit van het probleem kan het lastig zijn om de juiste woorden te bedenken. Door deze methode krijgt de situatie een concretere vorm. Het voordeel van de begeleiders als deelnemers is dat er geen sprake is van een taalbarrière. De begeleiders hebben overzicht in de problematiek, gezien zij direct met alle betrokkenen samenwerken. Het nadeel is dat de begeleiders de problematiek niet vanuit het oogpunt van de statushouders ervaren, waardoor de antwoorden gebaseerd kunnen zijn op interpretaties.

4.1.3 De deelnemers

Er is met de opdrachtgever voor gekozen om het onderzoek te beginnen bij de maatschappelijk begeleiders, omdat zij samenwerken het BAD en de statushouders. Het is mogelijk dat de begeleiders hierdoor een compleet beeld van de situatie hebben. Er is gekozen om de card sort met twee stagiaires te doen die beide een stage van tien maanden lopen. Beide stagiaires hebben de helft van de stage volbracht. Er is gekozen voor stagiaires in plaats van vrijwilligers omdat de stagiaires fulltime aanwezig zijn op het kantoor. Daarnaast zijn de stagiaires ten op zichten van de vrijwilligers “nieuw”, waardoor zij mogelijke en frisse blik op de situatie hebben.

De deelnemers zijn mondeling benaderd en met toestemming hebben zij een informatiebrief en toestemmingsformulier ontvangen. Nadat eventuele vragen beantwoord zijn en belangrijke informatie punten benadrukt zijn is zijn er afspraken ingepland.

4.1.4 De resultaten

De resultaten van de test worden per vraagstuk besproken.

4.1.4.1 De eigenschappen van de Gemeentelijke informatie

De eerste vraag aan de begeleiders was: *“Welke eigenschappen bevat de informatie van de Gemeente nu?”* In tabel 1 *“De kenmerken van de Gemeentelijke informatie”* is te zien welke antwoorden beide deelnemers hebben gekozen en welke antwoorden niet overeenkwamen. Zoals de tabel weergeeft vinden beide begeleiders dat de informatie van de Gemeente belangrijk, actueel en controleerbaar is. Zij vinden dat de informatie

¹ Wegens en volume van dit verslag heeft de onderzoeker de gebruikte instrumenten en de resultaten samengevoegd in één bijlage

onverantwoordelijk wordt aangeboden, een hoge drempel heeft qua uitleg en een hoge drempel heeft qua taalniveau. Dit heeft volgens hen te maken met het gebruik van lange zinnen, veel informatie, veel tekst en vakjargon.

De eerste deelnemer geeft tijdens de testafname aan dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen informatie en informatie overdracht. Onder informatie vallen de brieven en de contracten en onder informatie overdracht valt de uitleg vanuit de medewerkers van de Gemeente richting de statushouders. Dit onderscheid wordt geverifieerd bij de tweede deelnemer, die hiermee instemt.

Tabel 1: De kenmerken van Gemeentelijke informatie

Overeenkomsten	Overige antwoorden
Belangrijk	Details
Overzichtelijk	Kort
Onverantwoordelijk aangeboden (BAD)	Warrig
Chaotisch	Remt af
Hoge drempel qua uitleg	Onduidelijk
Hoge drempel qua taalniveau	Afstandelijk
Sluit niet aan op de lezer (statushouder)	Betrokken
Teveel informatie	Te weinig
Lange zinnen	Vaag
Controleerbaar	Geordend
Tekstueel	Actueel
Vakjargon	Langdradig
Cultuur gevoelig (niet elke culturele achtergrond kan dit begrijpen)	

4.1.4.2 De gewenste eigenschappen van de Gemeentelijke informatie

De tweede vraag luidt: “Welke eigenschappen zou je graag terug willen zien bij de informatie die de Gemeente levert?” In tabel 2 “De gewenste eigenschappen van de Gemeentelijke informatie” is te zien welke eigenschappen beide deelnemers hebben gekozen en welke antwoorden niet overeen kwamen. Beide deelnemers stellen dat er sprake is van verantwoordelijkheid wanneer de informatie(overdracht) aansluit op statushouders. De deelnemers denken dat overzichtelijke, concrete, controleerbare, korte, laagdrempelige en beeldende informatie kan leiden tot een verantwoorde uitleg.

Tabel 2: De gewenste eigenschappen van de Gemeentelijke informatie

Overeenkomsten	Overige antwoorden
Laagdrempelig taalniveau	Inzichtelijk
Sluit aan op de lezer	Duidelijk
Concreet	Helder
Overzichtelijk	Ongevoelig voor cultuur
Betrouwbaar	Geordend
Beeldend	Betrokken
Controleerbaar	Tijdig
Verantwoordelijk aangeboden	Stimulerend
Kort	Actueel
	Betrouwbaar

4.1.4.3 De zichtbare gevoelens en emoties van de statushouders

De derde vraag luidt: “Welke gevoelens en emoties zie je als begeleider terug bij statushouders wanneer zij informatie hebben ontvangen van uit de Gemeente, betreft BAD of de uitkering?” In tabel 3 “De zichtbare gevoelens van de statushouders” zijn de antwoorden te zien die overeenkomen en die verschillen. Beide deelnemers ervaren hun cliënten als boos of gefrustreerd. Ook ervaren zij hun cliënten als tevreden, wanneer

de Gemeentelijke zaken soepel verlopen. De onderzoeker concludeert dat er veel antwoorden niet overeenkomen, maar dat er op kalmte na geen positieve emoties benoemd zijn. Hiermee concludeert de onderzoeker dat de begeleiders negatieve emoties ervaren bij hun cliënten.

Tabel 3: De zichtbare gevoelens van de statushouders

Overeenkomsten	Overige antwoorden
Frustratie	Hulpeloos
Tevreden	Ongehoord
Boos	Moe
	Moedeloos
	Wantrouwen
	Kalmte
	Stress
	Twijfel
	Agressiviteit
	Zinloos
	Achterdocht
	Verward
	Ontevreden

4.1.4.4 De gevoelens van de maatschappelijk begeleiders

De volgende vraag is: “Welke gevoelens ervaar jij als begeleider als je ziet hoe de informatie vanuit de Gemeente aan de statushouders overgedragen wordt?” In tabel 4 “De gevoelens van begeleiders” zijn de antwoorden te zien die overeenkomen en die verschillen. Beide deelnemers geven aan gefrustreerd te zijn op de manier waarom de Gemeente statushouders van informatie voorziet. Ze ervaren tegenzin om met de Gemeente samen te werken. De eerste deelnemer geeft aan dat ze tegenstrijdige informatie van het BAD ontvangt, waardoor er verwarring ontstaat. De tweede deelnemer zich wantrouwend te voelen tegenover de Gemeente, waardoor er bij de begeleider zich nog verantwoordelijker voelt tegenover de statushouder.

Tabel 4: De gevoelens van begeleiders

Overeenkomsten	Overige antwoorden
Frustratie	Ontevreden
Tegenzin	Zinloos
	Wantrouwen
	Verantwoordelijk
	Betrokken
	Verward
	Moe

4.1.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat de Gemeentelijke informatie belangrijk is volgens begeleiders, maar dat deze ook vinden dat de informatie onvoldoende aansluit op de statushouders. De informatie bestaat uit vakjargon, lange zinnen en veel tekst. De begeleiders ervaren hierdoor negatieve gevoelens bij hun cliënten en ervaren deze zelf ook met betrekken tot de samenwerking met de Gemeente.

4.2 Secondary research

4.2.1 De methode en de uitvoering

Ondanks er veel informatie verkregen wordt uit contact met mensen, is het fijn om meer context te verkrijgen uit literatuur of andere geschreven informatie (IDEO, 2015).. De onderzoeker wil controleren of het taalniveau

van de contracten daadwerkelijk verschilt van het taalniveau van de statushouder aan de hand van literatuur. Een deel van een contract van het BAD is te vinden in bijlage 2 “Gedeeltelijk contract BAD”.

4.2.2. Voor- en nadelen van de methodiek

Het voordeel van deze methode is dat de zoektermen voor literatuur breder getrokken kunnen worden. Het is mogelijk dat Nederlandse laaggeletterden bijvoorbeeld tegen dezelfde zaken aanlopen als Eritrese laaggeletterden.

4.2.3 De resultaten

De resultaten van de secondary research zijn uitgebreid beschreven in het theoretisch kader. Uit een rapportage van SWZ is gebleken dat statushouders een kwetsbare doelgroep zijn ten op zichten van het Nederlandse financiële systeem wegens de nieuwheid, cultuur, trauma's, een klein sociaal netwerk en een onvoordelig startkapitaal (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2019, p.12).

De taalbarrière vormt een uitdaging. De statushouders zijn op het moment van het ondertekenen van de contracten analfabeet of A1/A2 niveau vaardig. Zij kunnen op dat moment niks tot bekende korte woorden uit hun leefomgeving begrijpen (NIOW, z.d.). In de contracten van het BAD en de Gemeente wordt echter een ander taalniveau gebruikt. Een voorbeeld zin van Bijlage 2 “Gedeeltelijk contract BAD” van de overeenkomst tot onbeperkt budgetbeheer: *“De klant machtigt hierbij het BAD tot het verrichten van alle (rechts)handelingen, die voor een goed verloop van het financieel beheer nodig zijn. Hieronder wordt onder meer verstaan het inwinnen van de inlichtingen bij derden waarbij het BAD tot geheimhouding in het kader van de Wet op Privacy verplicht is.”*

De onderzoeker concludeert dat het gebruikte taalniveau van het BAD en de Gemeente te hoog is voor statushouders. De onderzoeker richt zich tot factoren die mensen ondersteunen tijdens een leerproces, zoals leerstijlen, visuele prikkels en een aansluitend taalniveau. De resultaten zijn beschreven in het theoretisch kader. Ook heeft de onderzoeker een voorbeeld gevonden van op maat gemaakte informatie. Het verkeersboekje van verkeerswijzer Groningen gebruikt afbeeldingen en vertalingen gebruikt om de Nederlandse verkeersregels uit te leggen aan statushouders (VerkeerswijzerGroningen, z.d.).

4.2.4 De conclusies

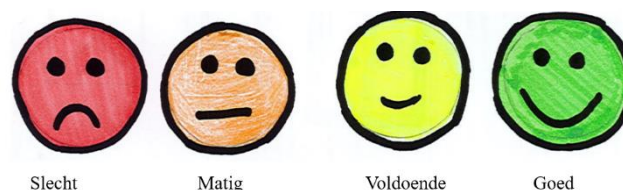
De onderzoeker stelt dat de theorie bevestigt dat de Gemeentelijke contracten niet aansluit op het Nederlandse taalniveau van de statushouders. De zorgen van de begeleiders worden hiermee bevestigd.

4.3 Visuele vragenlijst statushouders

4.3.1 De methode en uitvoering

Het onderzoek richt zich nu tot de statushouders. Door middel van een korte visuele vragenlijst² worden de statushouders geïnterviewd. Zij kunnen vragen beantwoorden door een score aan te wijzen, zoals te zien is in afbeelding 1 “De visuele scores.” Vervolgens onderbouwen zij hun antwoord. Geen van de deelnemers wilde gebruik maken van een tolk. Zij wilden allen dat de onderzoeker hun antwoorden op zou schrijven.

Afbeelding 1: “De visuele scores”



² De volledige vragenlijst met antwoorden is te vinden in bijlage 3 “Visuele vragenlijst statushouders”

4.3.2 De voor -en nadelen

Het voordeel van deze methode is dat de deelnemer en de onderzoeker met elkaar kunnen communiceren, ondanks de taalbarrière. De keuze voor een score is concreet. Het nadeel van de methode is dat de statushouder niet (visueel) ondersteund wordt bij het geven van een uitleg. De statushouder de antwoorden zelf bedenken. Dit kan lastig zijn wegens de complexiteit van het probleem, maar zorgt ervoor dat de antwoorden niet gestuurd zijn. Dit is van belang wegens de begeleiders ervaren dat statushouders vaak mee gaan in wat de begeleiders vinden, in plaats van dat zij zelf een mening formuleren.

4.3.3 De deelnemers

In overleg met de opdrachtgever zijn er drie statushouders gekozen voor de visuele vragenlijst. Deze statushouders zijn gekozen omdat zij momenteel nog gebruik maken van de maatschappelijke begeleiding. Ondanks er een onderzoeksvraag gericht is op de Eritrese bevolking richt de onderzoeker zich op een diverse groep, wegens dit tot verschillende invalshoeken kan leiden. De eerste statushouder is een Eritreeër van rond de 50 jaar oud, die niet meer in Budgetbeheer zit. De tweede statushouder is een twintigjarige Koerdische man die zijn tijd in het BAD aan het afronden is. De derde statushouder is een Koerdische man rond de dertig die net nieuw is in Deventer en de contracten van de Gemeente recent ondertekent heeft. Het taalniveau van de deelnemende statushouders varieert van A1 tot B1.

De statushouders zijn mondeling benaderd voor deelname. De informatiebrieven zijn afgestemd op de taal en het taalniveau van de deelnemer. De informatiebrief richting de nieuwe statushouder is vertaald naar het Arabisch. In overleg met de begeleider van de Eritrese en de andere Koerdische man zijn de formulieren aangepast naar het juiste Nederlandse taalniveau. De deelnemers kunnen gebruik maken van een tolk.

4.3.4 De resultaten

De statushouders konden kiezen uit een score tussen de één en de vijf. In tabel 5 “De ervaringen van statushouders” is te zien welke scores er zijn gegeven en wat het gemiddelde antwoord per vraag is³.

Tabel 5: De ervaringen van de statushouders

De vraag	Score Deelnemer 1	Score Deelnemer 2	Score Deelnemer 3	Gemiddeld antwoord
1.Hoe is het om met het BAD/Inkomstenconsulent te werken?	2	4	3	3
2.Begrijpt u wat het BAD doet?	4	4	2	3,3
3.Begrijpt u de regels van de uitkering?	4	4	3	3,7
4.Wat vindt u van de brieven van de Gemeente over het BAD en de uitkering?	2	1	3	2
5.Wat vindt u van de uit die u heeft gekregen toen u de contracten van het BAD/de uitkering moest ondertekenen?	3	1	1	1,7

³ De deelnemers zijn op een willekeurige manier in de tabel gezet. De volgorde in de tabel komt dus niet overeen met de volgorde waarop de deelnemers zijn voorgesteld. Daarnaast is de volledige vragenlijst terug te vinden in bijlage 3 “Visuele vragenlijst statushouders.”

Bij de eerste vraag geven twee deelnemers vinden het prettig om ondersteund te worden door het BAD, omdat ze zichzelf te nieuw vinden om de juiste aanpak te gebruiken. De overige deelnemer vindt dat hij te weinig geld ontvangt. Op de vraag of de statushouders begrijpen wat het BAD doet ontvangt de onderzoeker drie verschillende antwoorden. Een deelnemer geeft aan dat het BAD niks heeft uitgelegd en dat hij zelf informatie heeft gezocht. Een andere deelnemer geeft aan ondersteuning te hebben gezocht bij de begeleider. Een andere deelnemer geeft aan niet te begrijpen wat het BAD doet. De enige overeenkomst in alle antwoorden is dat geen enkele deelnemer uitleg heeft ontvangen van het BAD zelf.

Op vraag drie antwoorden alle deelnemers dat zij de regels van de uitkering begrijpen. Op vraag vier antwoorden twee deelnemers dat zij de brieven van de Gemeente te moeilijk vinden om te begrijpen vanwege het Nederlandse taalgebruik. De overige deelnemer zegt de brieven te begrijpen. Alle deelnemers benoemen dat de mutaties van het BAD onduidelijk zijn, vanwege de codes van de inkomsten -en uitgaven. Twee deelnemers geven aan de contracten van de Gemeente op het moment van ondertekenen niet hebben begrepen, vanwege de Nederlandse taal. De overige deelnemer geeft aan de uitleg een beetje begrepen te hebben, omdat zijn begeleider uitleg gaf.

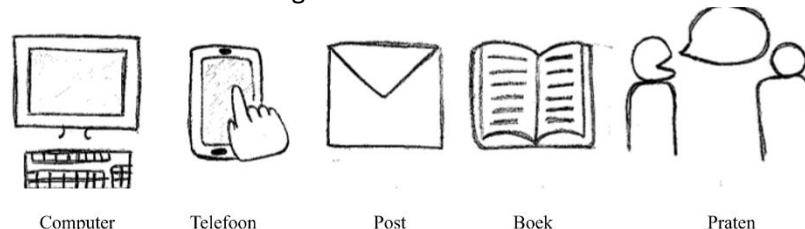
4.3.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat de statushouders tevreden zijn over het concept van het BAD en de uitkering, maar dat de informatie(overdracht) vanuit het BAD onduidelijk is voor de statushouders. Het Nederlandse taalgebruik is een obstakel en daarom zoeken de statushouders ondersteuning bij hun begeleiders.

4.4 Card sort statushouders

4.4.1 De methode en uitvoering

Eerdere methodieken hebben bevestigd dat het Nederlands taalgebruik een probleem is, maar hebben tot onvoldoende verdieping geleid. Een card sort met statushouders moet deze verdieping realiseren. De onderzoeker stelt een vraag en de statushouder geeft antwoord door afbeeldingen te kiezen. Vervolgens geeft de statushouder een onderbouwing en stelt de onderzoeker vragen. De Card sort is visueel ingericht en bevat weinig tekst, zoals te zien is in afbeelding 2 *“De card sort voor statushouders.”*



Afbeelding 2: De Card sort voor statushouders

4.4.2 De voor -en nadelen

Het voordeel van deze methode is dat de statushouders ondersteund worden bij het uiten van hun mening. Het nadeel van de methode is dat de statushouders kunnen kiezen tussen opties en zij daardoor minder gestimuleerd worden om zelf na te denken.

4.4.3 De deelnemers

Voor deze onderzoeksmethode zijn dezelfde deelnemers gekozen als voor de visuele vragenlijst voor statushouders, zodat ze de obstakels op een gedetailleerd niveau kunnen toelichten. Via deze methodiek krijgen de deelnemers nog meer ondersteuning om hun mening en wensen te verwoorden.

4.4.4 De resultaten

De resultaten⁴ worden per gestelde vraag beantwoord. De eerste vraag is: “Op welke manier wil jij informatie van het BAD en de uitkering ontvangen?” De antwoorden op deze vraag zijn te zien in tabel 6 “Gewenste mogelijkheden om informatie te ontvangen.” Alle statushouders willen de informatie per post ontvangen. Verder zijn er persoonlijke redenen om informatie juist wel of niet digitaal te ontvangen.

Tabel 6: Gewenste mogelijkheden om informatie te ontvangen

Mogelijkheden	Computer	Telefoon	Post	Boek	Praten
Gekozen percentage	33,3%	33,3%	100%	0%	33,3%

De tweede vraag is: “Hoe ziet de informatie van het BAD en de uitkering er nu uit?” De antwoorden zijn in tabel 7 “Het uiterlijk van de informatie” terug te zien. Alle deelnemers geven aan dat de huidige vorm van informatie in het Nederlands is. Twee deelnemers vinden dat de informatie soms teveel of te weinig tekst bevat. Een deelnemer licht toe dat er in brieven staat wat je wel en wat je niet moet doen. Hij zou het prettig vinden om allen te hoeven lezen wat hij wel moet doen. Een andere deelnemer vindt de tekst warrig door de lange zinnen.

Tabel 7: het uiterlijk van de informatie

Eigenschappen informatie	Gekozen percentage
Teveel tekst	66,7%
Te weinig tekst	66,7%
Nederlandse taal	100%
Eigen taal	0%
Duidelijk	66,7%
Warrig	33,3%
Grote letters	0%
Kleine letters	33,3%
Lange zinnen	33,3%
Korte zinnen	0%

De derde vraag luidt: “Wat zou helpen om informatie beter te begrijpen?” De antwoorden zijn weergegeven in tabel 8 “Ondersteunende eigenschappen.” Alle deelnemers willen informatie in het Nederlands ontvangen. Een deelnemer wil ook vertalingen ontvangen. Een andere deelnemer vindt dit voor hemzelf niet nodig, maar wel voor anderen. De deelnemers hebben verschillende visies op wat kan helpen om de informatie beter te begrijpen, zoals minder tekst, praten, plaatjes en korte zinnen.

Tabel 8: Ondersteunende eigenschappen

Gewenste eigenschappen informatie	Gekozen percentage
Minder tekst	66,7%
Meer tekst	0%
In het Nederlands	100%
In eigen taal	66,7%
Met plaatjes	66,7%
Praten	100%
Grote letters	0%
Kleine letters	66,7 % (huidige lettertype)
Lange zinnen	0%
Korte zinnen	33,3%

⁴ De volledige vragen en resultaten zijn terug te vinden in bijlage 4 “Card sort statushouders.”

De vierde vraag luidt: “Waar bewaar jij de papieren van de Gemeente?” De antwoorden op deze vragen worden weergegeven in tabel 9 “Het bewaren van papieren.” Twee deelnemers bewaren informatie in een map en ervaren dit als prettig. De overige deelnemer bewaart de papieren in een envelop op een tafel.

Tabel 9: Het bewaren van papieren

Mogelijkheden	Prullenbak	Envelop	Map	Kast	Op tafel
Gekozen percentage	0%	33,3%	66,7%	0%	33,3%

De laatste vraag luidt: “Wat doe jij als je informatie van het BAD of de uitkering niet snapt?” De antwoorden worden weergegeven in tabel 10 “Ondersteuning zoeken.” Alle deelnemers zoeken contact met VWN, lezen de brief nog eens door en gebruiken internet om vragen te krijgen op hun antwoorden. Twee deelnemers zoeken steun in hun omgeving.

Tabel 10: Ondersteuning zoeken

Mogelijkheden	Gekozen percentage
Internet	100%
Contactpersoon VWN	100%
Naar het Gemeentehuis gaan	0%
Zelf bellen met de Gemeente	0%
De brief nog eens lezen	100%
Praten met familie en vrienden	66,7%
Vragen stellen tijdens afspraken	0%

4.4.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat de statushouders informatie graag via post ontvangen. Ze willen informatie in het Nederlands ontvangen, maar zie meerwaarde in het vertalingen. De statushouders zien verschillende mogelijkheden in de ondersteuning, zoals met afbeeldingen werken, soms met meer of minder tekst werken of gebruik maken van korte zinnen. Geen van de statushouders zoekt contact de Gemeente of het BAD bij onduidelijkheden, alle statushouders richten zich tot hun begeleider.

4.5 Depth interview statushouders

4.5.1 De methode en de uitvoering

De onderzoeker wenst om de gedachten en gevoelens van de statushouders helder te krijgen. De doelgroep interviewen is een manier om inzicht en begrip te creëren voor problemen, wensen en doelen (IDEO, 2015). De thema's van het interview zijn de informatie(overdracht) van het BAD, het gedrag van de statushouder ten opzichte van het probleem en de wensen en behoeften.

4.5.2 De voor -en nadelen

Het nadeel van vooropgestelde vragen is dat deze mogelijk teveel de richting van het interview bepalen. Het is belangrijk om de antwoorden van de statushouder het gesprek te laten leiden. Het voordeel van de methode is dat mits deze goed is uitgevoerd, de onderzoeker inzicht zal hebben in de drijfveren en de motieven van de statushouders.

4.5.3 De deelnemers

Er heeft een overleg plaatsgevonden met begeleiders om statushouders te vinden die geschikt zijn. De statushouders moeten zich goed uit kunnen drukken, wegens gevoelens dan achterhaald kunnen worden en de kosten van de tolkentelefoon gedrukt worden. Tot slot moeten zij zich bewust zijn van de problematiek. De

eerste deelnemer is een Perzische man rond de veertig jaar oud die nieuw in het BAD is. De man is geïntegreerd in de arbeidsmarkt. De tweede deelnemer is een Koerdische twintiger die heeft deelgenomen aan eerdere methodieken.

De deelnemers zijn mondeling benaderd en hebben formulieren ontvangen die aansluiten op hun Nederlandse taalniveau. Er was ruimte om vragen te stellen en om na te denken over de deelname. Beide statushouders gaven aan geen tolk nodig te hebben.

4.5.4 De resultaten⁵

De informatie van de Gemeente is voor de statushouders niet te begrijpen wegens het Nederlandse taalgebruik en het ontbreken van een tolk of vertalingen. De statushouders vinden niet dat de informatie aan het uitgelegd wordt en zij hebben het gevoel dat de Gemeente de contracten zo snel mogelijk getekend wil hebben. Verzoeken om een tolk en vertalingen worden afgewezen. De Gemeente verwacht dat de statushouder zelf iemand meeneemt die Nederlands en de moedertaal spreekt, ondanks de privacy gevoeligheid van de informatie. Hierdoor ervaren de statushouders een afstand tot de Gemeente en durven zij, mede door de taalbarrière geen vragen te stellen. Ze ondertekenen de contracten omdat ze anders niet verder kunnen met hun leven, terwijl ze hier lang op gewacht hebben. Verder ondertekenen ze de contracten omdat ze hun begeleider vertrouwen.

Als de statushouders in het BAD terecht komen ervaren ze onduidelijkheid. De mutaties, die een maandelijkse weergave geven van de inkomsten en uitgaven, zijn onbegrijpelijk. Ze merken dat ze te weinig betrokken worden om te begrijpen wat er gebeurt, waardoor ze niet het gevoel hebben dat ze kunnen leren over het financiële systeem. De statushouders creëren wantrouwen tegenover het BAD en de Gemeente en keren zich tot VWN. De statushouders denken meer kans te hebben om de informatie van de Gemeente te begrijpen als er een tolk is, er schriftelijke vertalingen zijn van de informatie, als de informatie visueel ondersteund wordt en als ze een prettige contactpersoon hebben.

4.5.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat statushouders vinden dat ze door de huidige gang van zaken onvoldoende betrokken worden bij de Gemeentelijke zaken, waardoor kennis en zelfredzaamheid niet gestimuleerd worden. De statushouders wensen een tolk, schriftelijke vertalingen, visuele ondersteuning en een prettig contactpersoon van VWN.

4.6 Expert interview Maatschappelijk begeleider

4.6.1 De methode en de uitvoering

Zoals eerder beschreven is een interview een manier om inzicht en begrip te krijgen voor problemen, wensen en doelen van de doelgroep. De thema's van het interview zijn de regelingen van ontzorgen in verschillende Gemeenten.

4.6.2 De voor- en nadelen

Het voordeel van een deelnemer die vele jaren ervaring heeft in verschillende Gemeenten, is dat deze persoon het huidige ontzorgen in Deventer kan vergelijken met andere Gemeenten. De richting van het interview moet bepaald worden door de antwoorden van de deelnemer.

4.6.3 De deelnemer

De deelnemer is met goedkeuring van de opdrachtgever gekozen. De deelnemer is een zestigjarige vrouw die al een lange tijd werkzaam is bij VWN. Ze heeft bij meerdere locaties en Gemeenten gewerkt. Ze is mondeling benaderd en heeft een week de tijd gehad om de informatiebrief door te lezen.

⁵ Een uitgebreide samenvatting van de interviews is te vinden in bijlage 5 "Depth interview statushouders"

4.6.4 Resultaten⁶

De expert heeft moeite met de wijze waarop de contracten van de Gemeente ondertekend worden. Er wordt weinig tijd uitgetrokken voor een uitleg en daarnaast sluit deze niet aan op de statushouder wegens de taalbarrière. Volgens de expert heeft de Gemeente genoeg ervaring om in te zien wat de knelpunten voor statushouders zijn, echter wordt er geen ondersteuning geboden.

De expert ervaart de ondertekening als een zakelijke deal, waarbij geclaimd wordt dat deze voordelig is voor de statushouder, terwijl de deal in werkelijkheid voordelig is voor het de Gemeente. Het BAD houdt in de eerste cruciale maanden geld in voor kosten die misschien gaan komen, terwijl de statushouders het geld nodig hebben. Volgens de expert gebeurt dit omdat de financiële constructie zo in elkaar zit dat de zorgverzekeraars en huurders vooruit betaald worden. Door het ingehouden geld gebeurt het soms dat een statushouder nul euro uitgekeerd krijgt. Het BAD geeft aan dat de statushouder voldoende geld heeft dankzij het inrichtingskrediet. Echter is de uitleg van het krediet onduidelijk. Het lijkt alsof het geld voor de inrichting van het huis is, maar in werkelijkheid moet hiervan eten en voortuitbetalingen betaald worden. Door deze onduidelijkheid geeft de statushouder het geld uit aan inrichting, waardoor er geld tekort komt.

Het proces roept vragen op bij de statushouders, die de begeleider verantwoordelijk houden, wegens deze aanwezig is bij de ondertekeningen. Dit veroorzaakt ongemak, wegens de expert het gevoel heeft dat zij een proces moet verdedigen, waar zij niet achter staat. De expert zoekt antwoorden en ondersteuning bij het BAD, maar geeft aan beide niet te krijgen.

De expert hoopt dat afspraken tussen VWN, het BAD en de statushouder duidelijker gemaakt kunnen worden. Het BAD moet uitleg geven of VWN ondersteuning bieden. Een goede uitleg aan de hand van modellen, vertalingen en langzaam praten zou statushouders al kunnen helpen. De expert adviseert statushouders om een map aan te maken om de post te bewaren. De expert geeft aan dat dit ingewikkeld is voor cliënten, omdat er geen voorbeeld is van hoe het zou moeten.

4.6.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat de expert ongemak ervaart vanwege de huidige regelingen. De deelnemer is het niet eens met de huidige regelingen van de Gemeente en vindt het vervelend om deze te moeten verdedigen tegenover statushouders. Ze zou graag willen dat de Gemeentelijke zaken duidelijker uitgelegd worden aan de statushouders, zodat er minder geldproblemen ontstaan. De deelnemer wil duidelijkere afspraken tussen VWN, de statushouder en het BAD. De huidige samenwerking verloopt naar haar mening te stroef. De deelnemer denkt dat een goede uitleg aan de hand van modellen, vertalingen en langzaam praten de statushouders al kunnen helpen. Daarnaast ziet zij meerwaarde in het stimuleren van de boekhouding van statushouders, maar heeft zij hier geen richtlijnen voor.

Samenvatting

Maatschappelijk begeleiders van VWN Deventer ervaren de huidige informatie en informatieoverdracht vanuit de Gemeente als onverantwoordelijk, omdat de informatie onvoldoende aansluit op statushouders. De informatie is in het Nederlands en heeft een hoge drempel qua algemene uitleg een taalniveau. De begeleiders ervaren negatieve gevoelens bij zichzelf en bij statushouders, wanneer zaken onduidelijk zijn.

De literatuur en de statushouders bevestigen dat de informatie(overdracht) niet aansluit op het taalniveau van de statushouders. Sommige deelnemers hebben ervaring in Nederland en vinden de informatie duidelijk. Echter geven zij aan dat de informatie onvoldoende aansluit op nieuwkomers. De informatie zou ondersteund kunnen worden door afbeeldingen, vertalingen, korte zinnen en minder tekst.

⁶ Een uitgebreide samenvatting van het interview is te vinden in bijlage 6 “Expert interview maatschappelijk begeleider”

Statushouders geven aan dat zij ondersteuning zoeken bij VWN wanneer Gemeentelijke informatie onduidelijk is voor hen. Begeleiders ervaren dit ook zo. De begeleiders ervaren frustratie wanneer zij de informatie willen verduidelijken, omdat de samenwerking met het BAD stroef verloopt en zij onvoldoende ondersteuning hebben om de informatie uit te leggen. Door de onduidelijkheid is het mogelijk dat statushouders de contracten verkeerd begrijpen en geld verkeerd spenderen, waardoor er geldproblemen ontstaan. Hierdoor ontstaat er wantrouwen tegenover de Gemeente.

Tot slot geven statushouders aan het prettig vinden om een map te gebruiken om hun boekhouding op orde te houden. Een begeleider geeft aan dit ook te adviseren, maar heeft verder geen richtlijnen om dit juist te doen.

Deel 2:

Ideation Phase

In de ideation Phase wordt beschreven wat de resultaten zijn van de inspiration Phase. Deze resultaten worden geordend, zodat er conclusies getrokken kunnen worden. Daarna wordt het beroepsproduct ontwikkeld.

Vooruitblik

De ideation phase is in dit onderzoek opgedeeld in vier delen. Eerst ligt de focus op het ontwikkelen van een nieuwe probleemverheldering aan de hand van de verkregen informatie. Daaropvolgend ligt de aandacht bij de wensen en behoeften van de statushouders en de begeleiders. Vervolgens wordt het eerste beroepsproduct ontwikkeld aan de hand van verschillende methodieken. Tot slot richt de onderzoeker zich op een tweede beroepsproduct.

Hoofdstuk 5: De probleemverheldering

5.1 Create frameworks

5.1.2 De methode

Het eerste doel is om de probleemstelling te verhelderen. Een framework helpt met het visualiseren van patronen en het begrijpen van verschillende perspectieven van de betrokkenen (IDEO, 2015). Er is gebruik gemaakt van een journey map die het proces chronologisch visualiseert. Eerst moet bepaald worden welke onderwerpen opvallen en wat de rol van deze onderwerpen is. Om de chronologische volgorde van het probleem te bepalen moet er onderscheid gemaakt worden in de oorzaken, de gevolgen, de basis van het probleem en de argumenten.

5.1.3 De uitvoering

De onderzoeker heeft opvallende onderwerpen en uitspraken kort op post-its geschreven. Per post-it staat er één specifiek onderwerp of één specifieke uitspraak, zoals bijvoorbeeld: *“Ondertekent het contract, omdat hij wil dat zijn leven weer verder gaat.”* Dit gebeurt bij alle onderzoeksresultaten van de inspiration phase. Vervolgens wordt de informatie gecategoriseerd. Er ontstaan verschillende categorieën; het probleem, de reactie van de statushouder, het gevolg van de reactie, ect. De literatuur, de begeleiders en de statushouders geven aan dat het taalniveau van de informatie niet aansluit op de statushouder, dit wordt bijvoorbeeld gezien als het startpunt van het probleem. Na het verdelen van de onderwerpen worden post-its die vergelijkbaar zijn gecombineerd. De boosheid en frustratie die de statushouders ervaren worden bijvoorbeeld gecombineerd tot één post-it. Tot slot heeft de onderzoeker de onderwerpen verdeeld onder het basis probleem, gevolgen en argumenten. Deze zijn geordend totdat de onderzoeker de chronologische volgorde van gebeurtenissen en effecten had bepaald. Het eindresultaat is geverifieerd door begeleiders.

5.1.4 De resultaten

Het resultaat en de bronnen van ieder onderwerp zijn beschreven in tabel 11 *“The journey map.”* De probleemstelling is van boven naar beneden chronologisch beschreven. Er zijn cijfers gebruikt om het chronologische verloop te weergeven.

Tabel 11: The Journey Map

The Journey map	Bronnen
1. De basis van het probleem: De informatie en de informatieoverdracht van de Gemeente naar statushouders betreft een hoog Nederlands taalniveau, dat de statushouders nog niet hebben.	De card sort met maatschappelijk begeleiders en statushouders, Secondary research en Depth interview.
2. De reactie van de statushouder: De statushouder tekent de contracten toch, omdat hij vertrouwen heeft in VWN en in de contactpersoon.	Depth interviews en expert interview.
3. De redenen waarom de statushouder tekent: 3.1 De statushouder tekent, omdat het leven dan weer verder gaat. 3.2 De statushouder tekent, omdat er geen andere optie is om een leven in de Gemeente op te starten	Depth interviews.
4. Het effect van het probleem: De statushouder begrijpt de contracten van het BAD, het inrichtingskrediet en de uitkering niet.	De card sort met maatschappelijk begeleiders en statushouders, de visuele vragenlijst, Depth en expert interview.
5. Het opbouwen van schulden: De statushouder komt in de schulden doordat hij te weinig kennis heeft en geld verkeerd spendeert.	Expert interview.
6. De gevoelens van de statushouders: De statushouders ontwikkelen een gevoel van wantrouwen en boosheid tegenover de Gemeente.	Depth interviews.
7. Het gevolg van de gevoelens: De statushouder houdt de begeleider van VWN verantwoordelijk en zoekt daar naar meer informatie en een verklaring.	Depth en expert interview.
8. De verantwoordelijkheid van de uitleg komt bij VWN: De VWN begeleiders moeten uitleggen hoe het BAD werkt.	Card sort maatschappelijk begeleider en statushouder, de visuele vragenlijst, Depth en expert interview.
9. De obstakel voor VWN: De begeleider heeft niet geen cliënt informatie en expertise over het BAD (en de uitkering en het inrichtingskrediet).	Card sort maatschappelijk begeleider en expert interview.
10. Gevolg: De uitleg wordt gebaseerd op de informatie die beschreven is in de post van de statushouder. De post is incompleet.	Card sort maatschappelijk begeleider en expert interview
11. Gevolg: De informatie moet gecontroleerd worden bij de Gemeente.	Card sort maatschappelijk begeleider en expert interview
12. Gevolg: Het proces duurt lang en is onduidelijk voor VWN en de statushouder.	Card sort maatschappelijk begeleider en expert interview
13. Het uiteindelijke effect van het basisprobleem: Het is lastig voor de statushouder om de Nederlandse regelingen te begrijpen en om hier zelfredzaam in te worden.	Depth interviews en expert interview

5.1.5 De conclusies

Bovenstaande resultaten bieden een vernieuwde probleemstelling. In bijlage 7 “De vernieuwde probleemstelling” wordt bovenstaande probleemstelling uitgebreid onderbouwd door uitdrukkingen van de betrokkenen. De onderzoeker concludeert dat de Nederlandstalige informatieoverdracht kan zorgen voor

negatieve gevoelens bij de statushouders, zoals wantrouwen richting de Gemeente en stress. Ook kan een gevolg schulden zijn, wegens de besteding van het inrichtingskrediet onduidelijk uitgelegd wordt. Statushouders richten zich tot hun begeleider die onvoldoende kennis en inzicht heeft in de situatie ten op zichten van de. De begeleiders leggen situaties nu uit aan de hand van de post die zij krijgen van statushouders, maar deze is incompleet. De begeleiders proberen daarom contact te leggen met het BAD, maar dit duurt vaak lang, waardoor de situatie onduidelijk wordt voor de statushouders.

Hoofdstuk 6: De wensen en behoeften van betrokkenen

In dit tweede deel van de ideation phase wordt de aandacht gevestigd op de wensen en behoeften van de betrokkenen, in dit geval de statushouders en de maatschappelijk begeleiders. Er wordt onderzoek gedaan en er worden conclusies getrokken.

6.1 Find themes

6.1.2 De methode

De onderzoeker ordent de informatie via de Find Themes methode, die helpt om onderwerpen in categoriseren (IDEO, 2015).

6.1.3 De uitvoering

De resultaten van alle eerdere onderzoeksmethoden die betrekking hebben op de wensen en behoeften van de betrokkenen zijn op aparte post-its geschreven. De post-its zijn gecategoriseerd, waardoor er voor de wensen van de statushouders vier hoofdthema's ontstaan: het taalniveau, de vorm en het uiterlijk van informatie en tot slot de rol van betrokken organisaties. De hoofdthema's van VWN zijn: Ondersteuning bij de uitleg, het stimuleren van de boekhouding van statushouders en een betere samenwerking tussen VWN, het BAD (de Gemeente) en de statushouders.

6.1.4 De resultaten

Tabel 12 *“Find themes statushouders”* weergeeft wat de wensen en behoeften van de statushouders zijn wat betreft het proces van de Gemeentelijke zaken. De tool moet tweetalig, schriftelijk, digitaal en overzichtelijk zijn en moet visueel ondersteund worden. De zinnen die gebruikt worden moeten kort zijn. De statushouders willen afspraken met het BAD, waarbij de tolkentelefoon en hun maatschappelijk begeleider hun ondersteund.

Tabel 12: Find themes statushouders

Hoofdthema	Wens	Reden	Bron inspiration phase
Het taalniveau	In het Nederlands	Om de taal te leren	Card Sort en Depth interviews
	In de moedertaal	Om de inhoud te begrijpen	
De vorm van informatie	Digitaal	Toegankelijk	Card sort
	Schriftelijk	Bewaren als eigen bewijs	Depth interview
Het uiterlijke van informatie	Huidige lettertype en grootte	De opmaak is nu goed	Card sort
	Korte zinnen	Sluit aan op taalniveau	Card sort
	Visuele ondersteuning	Card soort	Card sort
	Overzichtelijkheid	Zicht op de “Cashflow”	Card sort en Depth interviews
De rol van betrokken organisaties	Afspraken met BAD	Voor de expertise	Card sort en Depth interviews
	VWN gaat mee naar BAD	Ter ondersteuning	Card sort en Dept interviews
	De tolkentelefoon	Professionele vertaling	Depth interview

In tabel 13 *“Find themes Maatschappelijk begeleiders”* is weergegeven wat de wensen en behoeften zijn van VWN. De maatschappelijk begeleiders willen ondersteund worden bij de uitleg aan de hand van vertalingen, een tolk,

afbeeldingen, en één vaste uitleg die aanpasbaar is naar de situatie van de statushouder. De boekhouding moet gestimuleerd worden, zodat de begeleiders sneller kunnen handelen. Er moeten afspraken met het BAD gemaakt worden, zodat de hulpverlening richting de statushouder beter verloopt.

Tabel 13: Find themes maatschappelijk begeleiders

Hoofdthema	Wens	Reden	Bron inspiration phase
Ondersteuning bij de uitleg van het BAD en mogelijk bij andere Gemeentelijke zaken	Visuele prikkels	Ter ondersteuning van de uitleg	Secondary research en card sort
	Het doel van het inrichtingskrediet	Ter voorkoming van schulden	Expert interview
	Vertalingen	De statushouder betrekken	Card sort en Expert interview
	Tolk	De statushouder betrekken	Card sort en Expert interview
Een betere samenwerking tussen VWN, statushouder en het BAD	Afspraken met het BAD en de statushouder	Meer duidelijkheid en een betere band in de samenwerking	Card sort en Expert interview
	Duidelijke afspraken met het BAD	Duidelijkheid over regels en over verantwoordelijkheden	Card sort en Expert interview
Het stimuleren van de boekhouding van de statushouder	Alle post op één plek	Toegankelijkheid van informatie	Card sort en Expert interview

6.1.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat de betrokkenen informatie in het Nederlands en in een vertaling wensen. Een tolk is ook een eis. Beide groepen willen dat de informatie visueel ondersteund wordt. Beide partijen wensen afspraken met het BAD, zodat zij hun expertise kunnen delen en de overzicht in de persoonlijke situatie van de statushouder bewaard wordt. Statushouders willen informatie digitaal en schriftelijk ontvangen en de begeleiders hebben de wens om de schriftelijke informatie en de post te ordenen. Begeleiders wensen dat het inrichtingskrediet toegelicht wordt en dat de boekhouding van de statushouders gestimuleerd worden.

Hoofdstuk 7: Product 1

Het probleem, de wensen en behoeften zijn in kaart gebracht. Met de resultaten zal het eerste beroepsproduct ontwikkeld worden. Dit product richt zich op het BAD en het inrichtingskrediet.

7.1 De thema's van de Gemeentelijke zaken

De onderzoeker wil achterhalen welke thema's van het BAD en het inrichtingskrediet obstakels vormen en of er al hulpmiddelen zijn. De onderzoeker richt zich op het BAD en het inrichtingskrediet wegens deze zaken meer overlap hebben dan de uitkering.

7.1.2 De methode

De top five methodiek wordt gebruikt om inzicht te krijgen in de prioriteiten van de betrokkenen (IDEO, 2015).

7.1.3 De uitvoering

Gedurende het eerdere onderzoek is gebleken dat statushouders het moeilijk vinden om een mening te vormen over de inhoud van de contracten en de informatie van de Gemeente. Dit komt volgens hen doordat het gehele proces in het Nederlands plaatsvindt, waardoor zij thema's moeilijk met elkaar kunnen vergelijken. Ze geven aan dat het soms onduidelijk is waarom er bepaalde stappen genomen worden. Ze weten bijvoorbeeld niet waarom zij in het BAD moeten. Verder zijn zaken zoals de Belastingdienst, de Gemeente en de zorgverzekering nieuw voor met name de Eritrese bevolkingsgroep (Persoonlijke communicatie, Januari 2019).

Maatschappelijk begeleiders hebben mogelijk inzicht in welke thema's statushouders moeilijk vinden om te begrijpen. Daarnaast hebben zij mogelijk ook inzicht in welke thema's het moeilijkst zijn om uit te leggen. Er is een opdracht voor begeleiders ontworpen, waarbij de begrijpelijkheid van informatie en de moeilijkheidsgraad van informatie uitleggen gerankt moeten worden.⁷

7.1.4 De deelnemers

Er zijn twee stagiaires gekozen, waarvan de ene halverwege haar stage is en de andere drie maanden onderweg is. De ene stagiaire heeft veel kennis over de Gemeentelijke zaken en de andere stagiaire heeft met complexe casuïstiek te maken rondom de Gemeentelijke zaken. De deelnemers zijn mondeling benaderd en hebben de opdracht na het doorlezen en goedkeuren van de informatie -en het toestemmingsformulier individueel thuis gemaakt.

7.1.5 De resultaten

Wat betreft het budgetbeheer is in tabel 14 "*Klassering thema's budgetbeheer*" te zien wat de klassering van de thema's is geworden. De antwoorden van de deelnemers zijn samengevoegd tot één klassering. In de tabel is te zien dat het volgens begeleiders moeilijk is voor statushouders om te begrijpen waarom de uitkering naar het BAD gaat en waarom zij een restant ontvangen. Ook zijn de inkomsten -en uitgaven onduidelijk. Een deelnemer stelt: "*Stapsgewijs alle taken van het BAD doorlopen en uitleggen waar wat voor is en hoeveel er ongeveer aan geld uitgegeven en gespaard wordt per onderdeel, zou meer structuur bieden (Anoniem, Maart, 2020)*". De deelnemers geven aan dat er geen ondersteuning is om deze zaken naar de situatie van de statushouder uit te leggen. Het betalen van de zorgpremie nieuw voor statushouders, maar wordt uitgelegd met www.steffie.nl, die e zorgpremie uitlegt aan de hand van video's, vertalingen en afbeeldingen. Volgens de deelnemers is deze uitleg voldoende. Het makkelijkst om te begrijpen voor statushouders is dat de Gemeente de uitkering uitkeert en dat de statushouders huur moeten betalen.

⁷ De volledige opdracht van met antwoorden is terug te vinden in bijlage 8 "*Top five*."

Tabel 14: Klassering thema's budgetbeheer

Duidelijkheid	Voor de statushouder om te begrijpen	Voor maatschappelijk begeleider om uit te leggen
Het meest duidelijk	Het BAD betaalt de huur	De Gemeente geeft de uitkering
Duidelijk	De Gemeente geeft de uitkering	Het BAD betaalt de huur
Matig duidelijk/onduidelijk	Het BAD lost de lening af	Het BAD lost de lening af
Matig/onduidelijk	Het BAD betaalt de zorgpremie	Restant gaat naar de statushouder
Onduidelijk	Het restant gaat naar de statushouder	De uitkering gaat naar het BAD
Het meest onduidelijk	De uitkering gaat naar het BAD	Het BAD betaalt de zorgpremie

Wat betreft het inrichtingskrediet is in tabel 15 te zien dat er drie extra componenten zijn uitgevraagd ten op zichten van het budgetbeheer. Begeleiders geven aan dat het voor statushouders duidelijk is dat het inrichtingskrediet een lening is en dat het makkelijk is om dit thema uit te leggen. Echter wordt het krediet vaak verkeerd uitgegeven. De deelnemers denken dat dit komt omdat er geen precies inkomsten -en uitgaven overzicht wordt gegeven vanuit de Gemeente. De begeleiders hebben een korte standaard tekst die hen bij dit thema ondersteund, echter sluit deze niet aan op de situatie van de statushouder. Voor het uitleggen van het eigen risico wordt www.steffie.nl gebruikt.

Tabel 15: Klassering thema's inrichtingskrediet

Duidelijkheid	Voor de statushouder om te begrijpen	Voor de maatschappelijk begeleider om uit te leggen
Het meest duidelijk	Aflossing lening	Inrichtingskrediet
Duidelijk/onduidelijk	Inrichtingskrediet	Potje eigen risico
Het meest onduidelijk	Potje eigen risico	Aflossing lening

7.1.7 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat de statushouders willen weten waarom zij in het BAD moeten. Daarnaast geven de begeleiders aan dat de statushouders begrijpen hoe het inrichtingskrediet werkt en vinden de begeleiders dit gemakkelijk om uit te leggen. Toch geven ze aan dat het krediet verkeerd besteed wordt. Ze denken dat dit komt omdat de huidige uitleg niet is afgestemd op de persoonlijke situatie van de statushouder. De begeleiders wensen een uitleg waarbij ze bedragen kunnen aanpassen, zodat de statushouder inzicht heeft in het inkomsten en uitgaven patroon. Tot slot worden het eigen risico en de zorgverzekering bestempeld als een lastig onderwerp om te begrijpen, echter zijn hier al hulpmiddelen voor die als voldoende worden ervaren.

7.2 Explore your hunch: Build a prototype

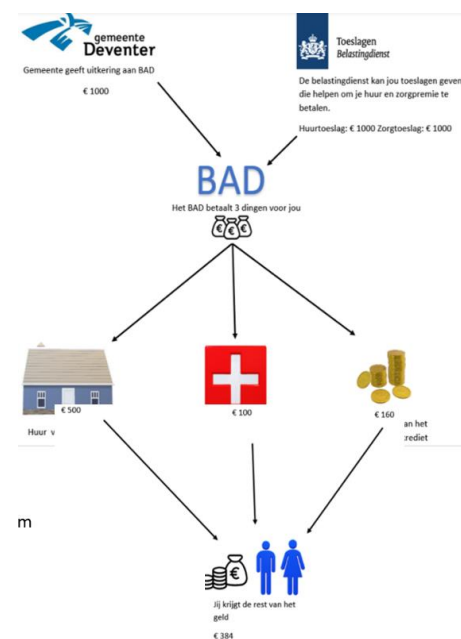
Het onderzoek moet meer richting krijgen bij het ontwikkelen van het beroepsproduct nu de obstakels verhelderd zijn. Dit is belangrijk om dat het onderzoek stil heeft gelegen door het Coronavirus.

7.2.1 De methode

Bij human-centered design geldt dat je gevoelens die opgeroepen worden onderzocht. Dit kan in veel verschillende vormen, zoals bijvoorbeeld door het bouwen van een prototype (IDEO,2015).

7.2.2 De uitvoering

De onderzoeker maakt verschillende ontwerpen die voldoen aan de wensen en behoeften van de betrokkenen. Uit de top five methode blijkt dat begeleiders willen dat het hulpmiddel aanpasbaar is naar de situatie van de statushouder. Uit de Find themes methode blijkt dat statushouders en begeleiders een hulpmiddel willen dat voorzien is van vertalingen, korte zinnen en overzichtelijkheid.



Afbeelding 3: "Modeluitleg BAD"

Er zijn verschillende hulpmiddelen ontwikkeld die aan deze eisen voldoen;

1. Een tekstuele uitleg
2. Een tekstuele uitleg met afbeeldingen
3. Een model
4. Een video

Bij elke hulpmiddel kan er gebruik gemaakt worden van een tolk. In afbeelding 3 “*Modeluitleg BAD*” is een voorbeeld van het model te zien. Drie maatschappelijk begeleiders hebben de tools van feedback voorzien.

7.2.3 De deelnemers

Er zijn drie stagiaires gekozen die allen halverwege hun tien-maandenstage zijn. Twee stagiaires hebben deelgenomen aan de card sort. De derde stagiaire heeft deelgenomen aan de top five methode. Er is voor deze deelnemers gekozen, zodat er gecontroleerd kan worden of hun wensen en goed geïnterpreteerd zijn.

7.2.4 De resultaten

Een deelnemer geeft aan dat de uitleg van het inrichtingskrediet en het BAD op elkaar lijken, omdat deze processen vergelijkbaar zijn. Dit kan volgens de deelnemer tot verwarring leiden. Alle drie de begeleiders denken dat het gebruik van een model onoverzichtelijk is voor statushouders, omdat zij het vanuit hun academische achtergrond niet gewend zijn om met modellen te werken. Een deelnemer stelt tot dat er een voorkeur is om met logo's te werken in plaats van met afbeeldingen, omdat logo's herkenbaar zijn voor statushouders. Geen van de deelnemers ziet winst bij het gebruik van video's, omdat deze moeilijk aanpasbaar zijn naar de situatie van de statushouder. Alle deelnemers willen gebruik kunnen maken van een tolk. Tot slot wensen alle deelnemer een vaste uitleg, ondanks het in de praktijk mogelijk niet haalbaar is om deze juist te volgen.

7.2.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat het belangrijk is dat er met logo's gewerkt wordt in plaats van met afbeeldingen. Het gebruik van een model is volgens de deelnemers onoverzichtelijk voor statushouders. Het gebruik van video's heeft in dit onderzoek minder de voorkeur. Tot slot achten de deelnemers het gebruik van een tolk belangrijk.

7.3 The Brainstorm

Er is meer richting gegeven wat betreft de eisen waaraan het product moet voldoen. De onderzoeker wil de resultaten bespreken met een expert, zodat het onderzoek nog meer richting krijgt.

7.3.1 De methode

Er is een richting ontstaan wat betreft de wensen van de betrokkenen. Het onderzoek heeft nieuwe invalshoeken en creativiteit nodig. Een brainstorm wordt gebruikt om op innovatieve en op nieuwe ideeën te komen. Een brainstorm werkt het beste als de mensen met wie je brainstormt gefocust is op het bedenken van zoveel mogelijk ideeën en als de groep positieve en optimistische instelling heeft (IDEO, 2015).

7.3.2 De uitvoering

De brainstorm wordt uitgevoerd via Skype in verband met het Coronavirus. De onderzoeker deelt de onderzoeksresultaten en discussieert met de expert over mogelijke oplossingen. De onderzoeker geeft aan moeite te hebben met het product een concrete vorm geven. Daarnaast zijn er veel factoren waar de onderzoeker rekening mee dient te houden, zoals; tijdsdruk in de praktijk, verschillende taalniveaus en de bereikbaarheid van statushouders i.v.m. de Coronacrisis.

7.3.3 De deelnemers

De expert is een stagiaire die momenteel zeven maanden stage loopt als maatschappelijk begeleider. De begeleider heeft een achtergrond in Social Work. De begeleider heeft eerder deelgenomen aan de card sort en heeft feedback gegeven op de eerdere ontwerpen van *“Build a prototype.”* De deelnemer heeft tot op heden andere invalshoeken dan de onderzoeker, wat waardevol is tijdens een brainstorm. Er is gekozen voor één deelnemer wegens de ruis die online brainstormen met zich mee brengt.

7.3.4 De resultaten

Er kwam naar voren dat de doelgroep van het onderzoek te breed is. De gekozen Eritrese bevolkingsgroep bestaat uit verschillende soorten culturen en taalniveaus en heeft een variërende academische achtergrond. Het is lastig om hen in gedurende de Coronacrisis te bereiken. Uit de ervaring van de deelnemer blijkt dat de Eritrese bevolkingsgroep analfabeten bevat. Het lijkt beter om het onderzoek te richten op geletterden, ongeacht welke achtergrond. Tot slot wenst de onderzoeker één vaste volgorde in de uitleg van de Gemeentelijke zaken. De volgorde; de uitkering, het BAD en het inrichtingskrediet lijkt het best, omdat de uitkering als eerst wordt aangevraagd en het BAD en het krediet volgen.

7.3.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat de focus op geletterden meer mogelijkheden met zich mee brengt dan wanneer de focus op een specifieke bevolkingsgroep gericht is. De onderzoeker meerwaarde in het ontwikkelen van één uitleg die voorzien is van een vaste volgorde. Tot slot besluit de onderzoeker de uitkering ook mee te nemen in het hulpmiddel dat ontwikkeld wordt, omdat alle financiële zaken van de Gemeente dan toegelicht worden en hier tijd voor lijkt te zijn.

7.4 (Secondary) Research

Wegens alle betrokken aangeven dat er onduidelijkheid is rondom de regelingen van de Gemeentelijke zaken worden de precieze regels nagetrokken.

7.4.1 De methode

Ondanks er veel informatie verkregen wordt uit contact met mensen, is het fijn om meer context te verkrijgen uit literatuur of andere geschreven informatie (IDEO, 2015).

7.4.2 De uitvoering

Eerst wordt er gekeken naar de informatie die beschikbaar is voor de medewerkers van Vluchtelingenwerk Deventer wat betreft het inrichtingskrediet en het BAD. Nadat de informatie van VWN verzameld is wordt er contact opgenomen met Kredietbank Salland dat onderdeel is van de Gemeente. De Kredietbank verstrekt het inrichtingskrediet. Tot slot wordt de informatie van VWN en de informatie van de Kredietbank vergeleken en besproken met een teamleider van VWN.

7.4.3 De deelnemers

De Gemeente is gedurende de Coronacrisis moeilijk bereikbaar en niet in staat om deel te nemen aan het onderzoek. Een medewerker van Kredietbank Salland heeft aangegeven wel mee te kunnen denken. Deze persoon heeft ervaring met de eerdere regelingen van het inrichtingskrediet en het BAD en met de huidige regelingen. De teamleider van VWN met wie contact wordt gezocht is verantwoordelijk voor het bijhouden van de digitale informatie voor medewerkers van VWN.

7.4.4 De resultaten

In de Aktetas van Vluchtelingenwerk Deventer staat dat de volgende onderwerpen door het BAD worden ingehouden van het inrichtingskrediet:

1. Twee tot drie maanden huur
2. Twee maanden zorgpremie voor alle bewoners
3. Tweemaal de maandelijkse aflossing van de lening.

Deze informatie komt uit 2017.

Kredietbank Salland geeft aan dat zij ervaren dat medewerkers van Vluchtelingenwerk hen herhaaldelijk bellen met vergelijkbare vragen. Dit is voor de Kredietbank onprettig. Verder geeft de Kredietbank dat er sinds 2019 een nieuwe invulling is voor het proces van het inrichtingskrediet. De volgende onderwerpen worden door het BAD ingehouden van het bedrag van inrichtingskrediet:

1. Eenmaal de maandelijkse aflossing van de lening
2. €155.- per ouder voor de zorgpremie
3. Één maand huur, tenzij het huurcontract na de 15^e van de maand is ondertekend, dan wordt de huurprijs anderhalf keer of twee keer afgeschreven
4. Geen eigen risico, behalve als de uitkering al loopt.

Vervolgens heeft de onderzoeker het stappenplan vergeleken met de mutaties die statushouders ontvangen over het inrichtingskrediet. De bedragen bevestigen het stappenplan van de Gemeente.⁸ Ook zijn andere onderwerpen van het inrichtingskrediet en het budgetbeheer gecontroleerd. Zo wordt kinderopvangtoeslag per maand uitgekeerd (Belastingdienst, z.d.). Het kindgebondenbudget wordt per kwartaal uitgekeerd (SVB, z.d.).

De onderzoeker heeft tot slot contact gezocht met een teamleider van VWN om de verschillende invullingen van het proces van het inrichtingskrediet te bespreken. De onderzoeker geeft aan dat de informatie die beschikbaar is voor medewerkers verouderd is. Iedere september en februari neemt vluchtelingenwerk Deventer nieuwe stagiaires aan. Het gevolg van de verouderde informatie is dat nieuwe stagiaires de handelingen van de Kredietbank en de Gemeente vergelijken met de informatie uit de aktetas en zien dat dit niet overeenkomt. De stagiaires nemen daarom contact op met de Gemeente en de Kredietbank, waardoor deze herhaaldelijk overladen worden met vragen. De teamleider bevestigt de nieuwe regelingen van de Kredietbank en zorgt ervoor dat de informatie voor medewerkers wordt aangepast.

7.4.5 De conclusies

De onderzoeker concludeert dat de stroefheid van de samenwerking tussen VWN en de Gemeente mogelijk deels veroorzaakt is door de onduidelijkheid van de regelingen. Het stappenplan van Kredietbank Salland van het inrichtingskrediet zal gebruikt worden voor het ontwikkelen van een tool.

7.5 Design principles

Er is meer duidelijkheid over de richting dat het hulpmiddel moet krijgen namens de betrokken en de technische aspecten die belangrijk zijn.

7.5.1 De methode

Er moeten voorwaarden opgesteld worden waar het product aan moet voldoen. Design principles zijn leidende elementen die invloed hebben op het ontwerp van het product (IDEO, 2015). Het bepalen van leidende elementen kan ervoor zorgen dat ideeën onderscheiden of gecombineerd worden of juist afvallen.

⁸ De mutaties zijn met toestemming van de statushouders gebruikt, maar zijn niet toegevoegd aan de scriptie i.v.m. de vele persoonlijke gegevens, zoals rekeningnummers en bedragen.

7.5.2 De uitvoering

De resultaten van eerdere methodieken zijn ieder apart en kort opgeschreven op een post-its, zoals bij de find themes methode. De post-its zijn gecategoriseerd en geprioriteerd door rekening te houden met de probleemverheldering en de wensen van de betrokkenen.

7.5.3 De resultaten

In de tabel 16 "*De afgefallen voorwaarden*" zijn de voorwaarden te zien die zijn afgefallen. In de inspiration phase werd aangegeven dat de betrokkenen willen dat informatie visueel ondersteund wordt. Echter blijkt uit informatie van de ideation phase dat het gebruik van modellen en afbeeldingen niet gewenst is. Op basis van de brainstorm hoeft de tool niet aan te sluiten op de Eritrese bevolkingsgroep, ondanks dit een eerder doel was. In top five kwam naar voren dat www.steffie.nl werkt met video's. Deze ontwerpmogelijkheid is meegenomen in de methodiek "*build a prototype*", maar werd door de deelnemers niet gekozen als voorkeur.

Tabel 16: De afgefallen voorwaarden

De afgefallen voorwaarden	Waarom zijn deze voorwaarden afgefallen?	Wat is de bron?
1. Het gebruik van afbeeldingen	Het gebruik van afbeeldingen kan zorgen voor verwarring, omdat deze niet overeenkomen met de logo's van de post.	Build a prototype
2. Het gebruik van een model	Het gebruik van een model kan te verwarrend omdat statushouders een andere academische achtergrond hebben dan Nederlanders, waardoor dit nieuw voor hen kan zijn.	Build a prototype
3. De tool moet aansluiten op de Eritrese bevolkingsgroep	De tool moet niet specifiek aansluiten op Eritreeërs. omdat deze groep onderling teveel verschilt.	The brainstorm
4. De tool moet bestaan uit een video	Een video sluit niet aan op de wensen van de betrokkenen, omdat een video niet gemakkelijk aangepast kan worden aan de situatie van de statushouder	Build a prototype

In tabel 17 "*De design principles*" zijn de overige negen voorwaarden te vinden die gekozen zijn op basis van de ingeschatte haalbaarheid en de wensen van de betrokkenen. Belangrijke aspecten zijn de aanpasbaarheid, de juistheid van technische aspecten, visuele ondersteuning en vertalingen. Met deze negen voorwaarden denkt de onderzoeker een product te kunnen ontwikkelen dat de maatschappelijk begeleiders ondersteund bij het uitleggen van Gemeentelijke informatie.

Tabel 17: "De design principles"

De voorwaarden	Waarom is dit een design principles?	De bron
1. Technisch correct	Voor duidelijkheid van de "cashflow"	(secondary) research en the brainstorm
2. Moet redenen toelichten	Zodat statushouders kunnen leren over het Nederlandse systeem	Depth interviews, Expert interviews, Top five
3. Moet het doel van het krediet en de uitkering toelichten	Zodat het geld juist besteed wordt	Expert interview, Top five
4. Aanpasbaarheid	Zodat de uitleg aangepast kan worden naar de situatie van de statushouder	Top five
5. Aansluiten op geletterden	Zodat de informatie gelezen kan worden	Brainstorm
6. Visueel ondersteund worden	Ter ondersteuning van tekst en stimulering van meerdere hersendelen	Build a prototype, Card sorts
7. Vertalingen	Voor een grotere toegankelijkheid	Card sorts, Depth interview
8. Fysiek	Zodat statushouders de informatie zelf kunnen bewaren	Depth interview, Card sorts
9. Digitaal	Zodat de informatie altijd toegankelijk is	Card sort

7.5.4 De conclusies

De onderzoeker concludeert een aantal van elementen van de eerdere ontwerpen van “Build a prototype” gedeeltelijk voldoen aan de design principles. De korte tekstuele uitleg, beeldende ondersteuning en de vertalingen voldoen gedeeltelijk aan de gevormde voorwaarden. Deze elementen worden meegenomen bij het ontwikkelen van een prototype.

7.6 Determine what to prototype

De onderzoeker richt zich op de mogelijkheden van het ontwikkelen en testen van een prototype.

7.6.1 De methode

Voordat het prototype gebouwd wordt moet de onderzoeker elementen isoleren die haalbaar zijn om te testen (IDEO, 2015). Hiervoor wordt de methodiek “*Determine what to prototype*” gebruikt.

7.6.2 De uitvoering

Het product moet voldoen aan de design principles en aan de input van de betrokkenen. De onderzoeker heeft bij teamleiders en maatschappelijk begeleiders geïnformeerd naar de mogelijkheden om feedback te krijgen van hen en van statushouders. De statushouders zijn door de Coronacrisis moeilijker te bereiken, omdat er voor communicatie digitale vaardigheden vereist zijn. De onderzoeker werkt nu ook niet op het VWN kantoor, waardoor er moeilijk gebruik gemaakt kan worden van de tolkentelefoon.

7.6.3 De resultaten

Ten eerste is het haalbaar om een product naar het Arabisch te vertalen, wegens er twee maatschappelijk begeleiders vanuit hun moedertaal Arabisch spreken. Dit sluit aan op de statushouders die feedback kunnen geven op het prototype. Er is met de begeleiders besproken dat het beter is om de eerdere Koerdische deelnemers ondersteuning te laten bieden, omdat zij op de hoogte zijn van wat het onderzoek inhoudt. Door de afstand tot de statushouders zou dit voor nieuwe deelnemers verwarrend kunnen zijn.

7.6.4 De conclusies

De onderzoeker zal een prototype ontwerpen dat vertaald wordt naar het Arabisch. De statushouders zijn telefonisch benaderd hebben goedkeuring gegeven om de onderzoeker van feedback te voorzien.

7.7 Rapid prototype: Get feedback and iterate feedback

De volgende stap is om een prototype te ontwikkelen en om hier herhaaldelijk feedback op te krijgen van verschillende betrokkenen.

7.7.1 De methode en uitvoering

Bij Rapid prototyping wordt een ontwerp met de doelgroep gedeeld, aangepast en weer opnieuw gecontroleerd. Dit proces wordt meerdere malen herhaald (IDEO, 2015). Het eerste ontwerp van het BAD en het inrichtingskrediet bestaat uit ieder één A4 met logo's en een korte tekst. Hier is voor gekozen omdat dit strookt met de wensen van de deelnemers. Uit onderzoek met laaggeletterden blijkt ook dat informatie beter onthouden wordt wanneer afbeeldingen de kern van de boodschap weergeven, de afbeelding een duidelijk contrast heeft, de afbeelding bij één A4 blijft en de kleuren waarheidsgetrouw zijn (Oosterberg, et al., 2012).

7.7.2 De resultaten

7.7.2.1 De eerste ronde

Het prototype is geanalyseerd door een maatschappelijk begeleider in een vorm van een stagiaire. Deze stagiaire was betrokken bij de card sort en de brainstorm. Zij is met het idee gekomen om afbeeldingen te vervangen voor logo's. De begeleider gaf aan naast het huidige prototype een handleiding te wensen die een vaste volgorde aanhoudt in de uitleg van de Gemeentelijke zaken. Daarnaast wenst ze meer overzicht.

De onderzoeker heeft de volgende aanpassingen gemaakt:

1. De onderzoeker gebruikt een tabel in plaats van alinea's.
2. De onderzoek zorgt dat de tabel makkelijk aanpasbaar is naar de situatie van de statushouder.
3. De onderzoeker voorziet de uitleg van kleuren, peilen en kolommen.

7.7.2.2 De tweede ronde

Het ontwerp is daarna voorgelegd aan een begeleider die werkzaam is in een andere Gemeente. Deze begeleider had feedback op de inhoud van de Belastingzaken. De technische aspecten zijn aan de hand van de Aktetas gecontroleerd en doorgevoerd. Verder vindt de begeleider het gebruik van de logo's prettig.

7.7.2.3 De derde ronde

De onderzoeker heeft een uitleg gemaakt van de uitkering. Om recht te hebben op een uitkering moeten de participatiewet en de inlichtingenplicht nagekomen worden (Deventer Wijzer, z.d.). De regels van de uitkering zijn terug te vinden in de contracten van de Gemeente, zie hiervoor bijlage 2.

De opdrachtgever heeft kleine elementen toegevoegd, zoals het gebruik van cijfers. Ze is tevreden over het gebruik van logo's en het gebruik van de tabel. In afbeelding 4 "Het uiteindelijke ontwerp" is het nieuwe ontwerp te zien.

7.7.2.4 De vierde ronde

Met goedkeuring van de opdrachtgever is het prototype getest bij twee statushouders die B1-vaardig zijn qua taalniveau. Beide statushouders gaven aan de uitleg gemist te hebben bij hun aankomst in Deventer, waardoor sommige informatie nieuw was. Ze vinden het van belang dat de informatie vertaald wordt naar meerdere talen.

7.7.2.5 De vijfde ronde

Gedurende de Arabische vertalers bezig zijn met het vertalen is er voor de begeleiders een handleiding geschreven. Deze bestaat uit een vaste volgorde de Gemeentelijke zaken en elk onderdeel heeft een eigen uitleg. Deze handleiding is gecontroleerd door een k begeleider. Er zijn aanpassingen gedaan in het taalgebruik, maar er hebben geen grote veranderingen plaatsgevonden.

7.7.2.6 De laatste ronde

Tot slot hebben Arabische statushouders het product gecontroleerd en geven aan dat de uitleg waardevol is voor nieuwe statushouders. Er zijn Arabische woorden aangepast, maar verder is er inhoudelijk niks veranderd.⁹

Het inrichtingskrediet

Gemeente Deventer en Kredietbank Salland werken samen om jou in het begin financieel te helpen. Je krijgt een lening, die het inrichtingskrediet heet. Je krijgt de lening maar 1 keer. Elke maand betaal jij een beetje lening terug, tot alles terug betaald is.

Het BAD (Budgetadvies bureau)
Het is belangrijk voor jou en de Gemeente dat belangrijke zaken betaald worden, zodat jij geen schulden krijgt. Het BAD betaalt van het inrichtingskrediet belangrijke zaken 1 keer.

1.Het BAD betaalt de 1^{ste} huurnota voor jou
De prijs van de eerste keer huur betalen ligt aan het moment dat jij het huurcontract tekent.

2.Het BAD betaalt de 1^{ste} keer zorgpremie
Je moet zorgpremie betalen. Het BAD betaalt de eerste keer ongeveer 155 euro per volwassen persoon.

3.Het BAD betaalt maandelijks een deel van de lening van het inrichtingskrediet
Het BAD betaalt een eerste deel van de aflossing van de lening van het inrichtingskrediet.

Het overige geld van het inrichtingskrediet gaat naar jou
Als het BAD deze zaken betaald heeft, krijg jij de rest. Let op: het duurt nog 2 maanden voor jij via het BAD alle toeslagen en de uitkering krijgt. Je moet leven van het inrichtingskrediet. Wees zuinig en koop alleen hele belangrijke dingen eerst.

	Enmalig Inrichtingskrediet: €
	
	Is het huurcontract voor de 15 ^{de} getekend, dan betaal je 1 keer huur. Is het huurcontract na de 15 ^{de} getekend, dan kan het zijn dat de huurprijs 1,5 of 2 verdubbeld wordt. Betaling huur: €
	Voor ouders met volwassen kinderen wordt alleen de zorgpremie van de ouders betaald. Betalen zorgpremie: €
	De aflossing van de lening duurt 36 maanden. Aflossing lening inrichtingskrediet: €
	Overige geld van het inrichtingskrediet: €

Afbeelding 4: Het uiteindelijke ontwerp

⁹ Beroepsproduct 1 en 2 zijn te vinden in een ander bestand, wegens de volume van de producten.

Hoofdstuk 8: Product 2

De onderzoeker focust zich in dit extra hoofdstuk op de wens om de boekhouding van de statushouders te stimuleren. Er is minder tijd aan onderzoek en aan het ontwikkelen van het product besteed.

8.1 Secondary research

Er is vooral gebruik gemaakt van secondary research. Er is gekeken naar onderwerpen waar statushouders mee te maken hebben, door de aktetas van VWN te onderzoeken. De aktetas is een plek waar begeleiders informatie kunnen vinden. De onderwerpen waar de onderzoeker voor gekozen heeft om in de map te gebruiken zijn; een belangrijke to-do-list van de beginfase, het COA, DUO, Gemeente Deventer, Belastingdienst & SVB, huis, zorgverzekering & andere verzekeringen, school & werk, bank & geld, water & afval, Internet & telefoon & TV en overige zaken.

Bij ieder van deze onderwerpen is er gekeken welke informatie er beschikbaar was in de aktetas. Er was bijvoorbeeld al een budgetplan dat inzicht biedt in de maandelijkse inkomsten -en de uitgaven. Voor de onderdelen Belastingdienst, inburgering, school en de gezondheidszorg zijn er vertalingen van informatie gevonden op de website www.forrefugees.nl, die beheert wordt door VWN. De informatie kan uitgeprint en aan de map toegevoegd worden.

8.2 Rapid prototyping: Get feedback and iterate feedback

De vertalingen zijn gecontroleerd door een Perzische en een Koerdische statushouder, die de Arabische en Farsi vertalingen kunnen lezen. De teksten in Frans, Tigrinya, Dari en Somalisch zijn niet gecontroleerd. De gehele map en de handleiding van de map zijn gecontroleerd door een maatschappelijk begeleider. Er zijn wat voorbeelden toegevoegd aan de handleiding, maar verder is er niks veranderd.

Samenvatting

De wens van de betrokken is om statushouders van informatie te voorzien die vertaald is en uit korte zinnen bestaat. De informatie moet aanpasbaar en overzichtelijk zijn en moet de “cash flow¹⁰” van het inrichtingskrediet en het budgetbeheer weergeven. Ook moet uit het product helder worden waarom het huidige systeem van statushouders eist om het budgetbeheer te gaan.

Om aan deze voorwaarden te voldoen is er een uitleg ontwikkeld voor de uitkering, het BAD en het inrichtingskrediet. Deze uitleg voor statushouders bestaat uit logo's, tabellen en Arabische vertalingen. Voor de maatschappelijk begeleiders is er een handleiding ontwikkeld die richtlijnen biedt voor de uitleg van de Gemeentelijke zaken.

Tot slot hebben de maatschappelijk begeleiders de wens dat de boekhouding van de statushouders gestimuleerd wordt. Hiervoor is een extra tool ontwikkeld die belangrijke zaken onderscheid. Per onderwerp is er uitleg in verschillende talen en kan de post van dat onderwerp toegevoegd worden

¹⁰ Een overzicht van inkomsten -en uitgaven

Deel 3:

Implementation Phase

In de implementation Phase wordt beschreven hoe de tool het best geïntroduceerd kan worden in de praktijk. Hoe kan de tool zijn potentie bereiken?

Vooruitblik

Dit onderzoek is gericht op de inspiration- en de ideation fase. De implementation Phase zal later plaats moeten vinden. In deze fase wordt er een manier aangeboden om de producten in de praktijk te implementeren. De onderzoeksvragen worden beantwoord en er worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Tot slot vindt er een discussie plaats.

Hoofdstuk 9: De implementatie van de producten

9.1 Live prototyping

Het belangrijk dat het product een aantal weken gebruikt wordt in de praktijk, zodat er een beeld geschept kan worden van de werkzaamheid in de praktijk. (IDEO, 2015). De map moet een aantal weken getest worden aangezien er dan meer kans is op verschillende post. De Gemeentelijke uitleg kan gebruikt worden bij nieuwe statushouders of statushouders die meer informatie nodig hebben. De uitleg van de Gemeentelijke zaken zal waarschijnlijk gebruikt worden per een of twee dagen, wegens de DWT-afspraken¹¹ allemaal op één dag gepland zijn.

9.2 Roadmap & Resource assesment

Roadmap en resource assesment ondersteunen bij het evalueren van de testfase. Een roadmap is een tijdlijn en een plan om het prototype te testen (IDEO, 2015). Resource assesment is het beoordelen van het product, waardoor er aanpassingen gemaakt kunnen worden. Zoals in onderstaande tabel te zien is zijn de roadmap en de resource assesment samengevoegd in een model¹². De maatschappelijk begeleiders kunnen deze lijst invullen, waardoor het mogelijk is om bij te houden wat de ervaringen zijn. Aan het eind van de maand worden de ervaringen gedeeld in een teamoverleg zodat er keuzes gemaakt kunnen worden over aanpassingen.

Tabel 18: Roadmap & Resource assesment

Maatschappelijk begeleider	Statushouder	Periode	Situatie	Voordelen	Nadelen	Gewenste aanpassing
Piet van der Horst	XXXXX	06-06-2020-27-06-2020	De statushouder heeft post ontvangen van de ING en Salland.	De statushouder snapt de situatie met Salland goed, omdat hij het verloop van de situatie kan herkennen aan de brieven.	Op de brief van de ING staan wachtwoorden. De statushouder durft deze niet toe te voegen aan de map, omdat hij bang is dat iemand de map steelt.	Onbekend, maar wat doen we met gevoelige informatie?

¹¹ De Gemeentelijke contracten worden getekend bij Deventer Werk Talent (DWT).

¹² De gehele tabel is te vinden in bijlage 9 "Roadmap & Resource assesment"

Hoofdstuk 10: Het beantwoorden van de onderzoeksvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *“Hoe kan Vluchtelingenwerk Deventer de maatschappelijk begeleiders ondersteunen in de uitleg van Gemeentelijke zaken richting statushouders?”* In hoofdstuk 3 zijn er onderzoeksvragen opgesteld om de hoofdvraag te beantwoorden, deze worden nu beantwoord.

1. Wat zijn de kernthema's van het budgetbeheer die van belang zijn om het proces te begrijpen?
Door middel van de *“Top Five”* methode geven begeleiders aan dat het voor statushouders onduidelijk is waarom hun uitkering naar het BAD gaat en waarom zij alleen een restant ontvangen. Een deelnemer stelt dat een stapsgewijs en aanpasbaar overzicht van inkomsten -en uitgaven statushouders meer structuur kan bieden. De belangrijke thema's zijn de Gemeente die de uitkering verstrekt, de zorgpremie, de huur en dat het BAD de lening aflost. Deze thema's worden in huidige situatie voldoende begrepen. De belangrijke thema's die meer toegelicht moeten worden om het proces van het budgetbeheer te begrijpen is de reden van het budgetbeheer en een overzicht met inkomsten -en uitgaven.
2. Hoe kan een tool gebruikersvriendelijk ingericht worden voor de maatschappelijk begeleiders van Vluchtelingenwerk Deventer om de Gemeentelijke zaken voldoende uit te leggen?
Door middel van de methodiek *“Explore your hunch build a prototype”* geeft één van de drie deelnemers aan dat het gebruik van logo's in plaats van afbeeldingen begeleiders kan ondersteunen bij het uitleggen van de Gemeentelijke zaken. Drie van de zeven deelnemers *“Rapid prototyping”* hebben in hun feedback uitgedrukt dat zij het gebruik van logo's ook prettig vinden. Via de *“Top five”* methodiek geven beide deelnemers aan dat het belangrijk is dat een tool aanpasbaar is naar de situatie van de statushouder. Ook blijkt via de *“Top five”* en het *“Expert interview”* dat het doel van het inrichtingskrediet en de uitkering beter toegelicht moeten worden. Als het doel duidelijk is kan de begeleider de statushouder beter ondersteunen. Tot slot vindt een deelnemer van *“Rapid prototyping”* dat er een handleiding beschikbaar moet zijn voor medewerkers, zodat zij met duidelijke richtlijnen kunnen werken.
3. Hoe kan informatie en informatieoverdracht het beste vormgegeven worden zodat dit aansluit op de Eritrese doelgroep?
Aan de hand van de *“Brainstorm”* heeft de onderzoeker besloten om dit onderzoek niet te richten op de Eritrese bevolkingsgroep, omdat deze zeer gevarieerd is wat betreft cultuur, academische achtergrond en taalniveau. De Eritrese deelnemer van de *“Card sort”* en de *“Visuele vragenlijst”* gaf tijdens het afnemen van de testen aan dat veel informatie nieuw is voor de bevolkingsgroep en dat veel zaken kunnen helpen, zoals; minder tekst, Nederlandse tekst, tekst in Tigrinya, afbeeldingen, praten, kleine letters en korte zinnen. Welke vorm de informatie overdracht het beste kan hebben voor deze bevolkingsgroep heeft dit onderzoek niet beantwoord.

Hoofdstuk 11: Conclusie, aanbeveling & Discussie

11.1 De conclusie

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: *“Hoe kan Vluchtelingenwerk Deventer de maatschappelijk begeleiders ondersteunen in de uitleg van Gemeentelijke zaken richting statushouders?”* De hoofdvraag is beantwoord door twee producten te ontwikkelen op basis van de wensen en feedback van de statushouders en maatschappelijk begeleiders.

Uit dit onderzoek blijkt dat maatschappelijk begeleiders het belangrijk vinden dat het ontwikkelde hulpmiddel een duidelijke richtlijn biedt voor de uitleg van de Gemeentelijke zaken. Het product moet het doel van de besteding van het inrichtingskrediet verduidelijken. Begeleiders geven aan dat een overzicht van inkomsten -en uitgaven van deze financiële zaken meer inzicht kan bieden voor statushouders. De deelnemende statushouders zien meerwaarde in het visueel ondersteunen van de uitleg en in het gebruik van korte zinnen. Het product moet schriftelijk en digitaal aangeboden worden en moet in meerdere talen beschikbaar zijn.

Het eerste product biedt VWN de mogelijkheid om hun begeleiders te ondersteunen bij het uitleggen van de Gemeentelijke zaken. Het product geeft uitleg over het inrichtingskrediet, de uitkering en het budgetbeheer aan de hand van aanpasbare tabellen, Arabische vertalingen, korte zinnen en logo's. Dit product heeft feedback ontvangen van statushouders en begeleiders, maar is nog niet getest in de praktijk. Het tweede product biedt de mogelijkheid om begeleiders te ondersteunen bij het introduceren van de boekhouding richting statushouders. Dit product onderscheidt belangrijke zaken en geeft toelichting over deze zaken aan de hand van een Nederlandse uitleg en vertalingen. Daarnaast kan er post toegevoegd worden. Dit product heeft alleen feedback ontvangen van begeleiders en moet ook nog ingebracht worden in de praktijk. Beide producten kunnen worden getest in de praktijk aan de hand van de Roadmap & Resource assesment. Er kan bijgehouden worden wanneer en hoe het product gebruikt is en wat hiervan het effect was. De resultaten kunnen besproken worden in de maandelijkse teamvergaderingen.

11.2 De aanbevelingen

Ten eerste was het de wens van de opdrachtgever om de Gemeente actief te betrekken bij dit onderzoek. Wegens de drukke werkzaamheden van de Gemeente door het Coronavirus is alleen Kredietbank Salland betrokken en het BAD en de inkomstenconsulenten niet. Uit de inspiration phase is gebleken dat statushouders en begeleiders meer contact met het BAD willen door afspraken met hen in te plannen. Begeleiders geven in het *“Expert interview”* en in de *“Card sort”* aan dat de samenwerking met het BAD stroef verloopt. Ten eerste zal VWN dit bespreekbaar moeten maken bij hun medewerkers en vervolgens met de Gemeente. Hoe precieze verbeteringen vormgegeven moeten worden zal bepaald worden door teamleiders van beide partijen.

Ten tweede is het belangrijk dat de beschikbare informatie voor medewerkers van VWN bijgewerkt wordt. Een medewerker van Kredietbank Salland geeft tijdens *“(Secondary) Research”* aan dat de Gemeente opmerkt dat medewerkers van Vluchtelingenwerk herhaaldelijk contact zoeken om vergelijkbare vragen te stellen. De onderzoeker heeft contact gezocht met een teamleider van VWN, waaruit blijkt dat de huidige informatie verouderd was. Door de halfjaarlijkse wisselingen van stagiaires ontstaat het vele en herhaaldelijke contact richting de Gemeente, omdat de informatie in de Aktetas niet overeenkomt met de acties van de Gemeente.

Ten derde raadt de onderzoeker aan om mogelijk in samenwerking met het BAD een oplossing te vinden voor de onduidelijkheid van de mutaties. Statushouders geven bij de *“Card sort”* en *“Depth interviews”* aan dat de codes van de beschrijving van de inkomsten -en uitgaven onduidelijk zijn. Dit onderzoek heeft zich hier onvoldoende op gericht om hier een oplossing voor te ontwikkelen.

Ten vierde raadt de onderzoeker aan om het beroepsproduct die de Gemeentelijke zaken toelicht te testen bij nieuwe statushouders. Het kan ook getest worden bij statushouders die meer uitleg nodig hebben bij de

Gemeentelijke zaken. Het beroepsproduct in de vorm van een map kan bij nieuwe en huidige statushouders gebruikt worden. Het wordt aangeraden om de beschreven “*Roadmap & Resource Assessment*” bij beide producten te gebruiken om de ervaringen van begeleiders bij te kunnen en houden en te evalueren. Het evalueren van de producten kan mogelijk een agendapunt worden bij de maandelijkse vergaderingen.

Ten vijfde is het aan te raden om het eerste beroepsproduct te vertalen naar Tigrinya. Er heeft overleg plaatsgevonden met een teamleider om dit via een professioneel vertaalbureau te doen, omdat het werven van statushouders met de juiste vaardigheden niet haalbaar was binnen dit onderzoek.

Tot slot zullen beide producten met de ingang van januari 2021 aangepast moeten worden, wegens de nieuwe PIP-wet. De statushouders zullen vanuit het BAD ook ontzorgd worden in het betalen van g/wl (Persoonlijke communicatie, 13 Februari, 2020). De uitleg van het BAD moet veranderd worden en dit geldt ook voor de uitleg van de inburgering. De invulling van de PIP-wet in Gemeente Deventer is nog onduidelijk en aanpassingen zullen in een later stadium besproken moeten worden.

11.3 De discussie

In de discussie worden de sterktes, zwaktes en de aanbevelingen voor een vervolg onderzoek beschreven.

11.3.1 Sterktes

Een sterkte van dit onderzoek was het gebruik van de HCD-methode. Door het gebruik van de methode is er een gelaagde probleemstelling ontstaan die inzicht geeft in oorzaken, gevolgen, motieven en gevoelens van de betrokkenen. Daarnaast hebben betrokkenen de onderzoeker van veel feedback voorzien, waardoor het product aansluit op de wensen van de toekomstige gebruikers. Tot slot kunnen de producten onderbouwd worden aan de hand van literatuur.

11.3.2 Zwaktes

Ten eerste verwacht de onderzoeker obstakels bij het integreren van de producten in de praktijk. Wegens het Coronavirus is VWN Deventer beperkt open en heeft het aannemen van nieuwe statushouders een poos stilgestaan. Het verloop van het openen van de locatie is nog onbekend.

Ten tweede heeft de onderzoeker aanmerkingen op de deelnemende betrokkenen. Door het Coronavirus heeft de onderzoeker een minder variërende doelgroep gebruikt dan gewenst. Een obstakel was de mogelijkheid om nieuwe statushouders te werven. Obstakels hiervoor waren de taalbarrière en de digitale wereld. Het was moeilijk om het nut van het onderzoek op afstand uit te leggen. Hierdoor is zijn er gedurende het onderzoek geen nieuwe statushouders toegevoegd. De onderzoeker had meer statushouders willen betrekken die minder taalvaardig zijn, omdat deze groep mogelijk voorkeur heeft bij een ander hulpmiddel.

Ten derde sluit het onderzoek niet aan op alle statushouders. Het eerste beroepsproduct is alleen beschikbaar in het Arabisch en het Nederlands. Het tweede beroepsproduct is beschikbaar in meerdere talen, maar mist talen zoals Koerdisch, Chinees en Oeigoers. Analfabetische statushouders hebben mogelijk minder voordeel bij het gebruik van beide producten, omdat zij de teksten niet zelf kunnen lezen.

Ten vierde kan de onderzoeker de producten niet controleren wegens de taalbarrière. Er kan niet gecontroleerd worden of iets vertaald is naar wat er precies bedoeld was. Een moeilijkheidsgraad met vertalen is dat niet alle Nederlandse woorden beschikbaar zijn in een andere taal zoals bijvoorbeeld Belastingdienst of zorgverzekering.

Tot slot zullen beide producten altijd incompleet zijn. De informatie van beide producten kan de statushouder nooit voorzien van alle informatie die zij wensen. De map geeft bijvoorbeeld geen informatie over wat er in

Nederland gebeurd als je komt te overlijden of hoe je het alarmnummer moet bellen. De producten bieden alleen basisinformatie.

11.3.3. Vervolgonderzoek

De onderzoeker raadt ten eerste aan om de ontwikkelde producten te testen in de praktijk. Ten tweede raadt de onderzoeker om in de toekomst onderzoek te doen naar het verduidelijken van de mutaties van het BAD. Ook kan er onderzoek gedaan worden naar het afstemmen van informatie(overdracht) richting analfabeten.

Literatuur

Amnesty. (2019, 5 juli). *LHBTI's, homofobie en homohaar*. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/homoseksuelen-homofobie-homohaar>

Beckers, P., Dagevos, J., Odé, A., & de Vries, K. (2018). *Nieuwe wegen voor vluchtelingen in Nederland* (1ste editie). Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press.

Belastingdienst (z.d.). *Kan ik kinderopvangtoeslag krijgen? Lees alle voorwaarden*. Geraadpleegd op 18 maart 2020, van <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/kinderopvangtoeslag/kan-ik-kinderopvangtoeslag-krijgen/kan-ik-kinderopvangtoeslag-krijgen>

Broersma, A. (2018). *De synergie tussen beeld en tekst*. Huisarts en wetenschap, 61, 14–15.

College voor de rechten van de mens. (z.d.). *Vrijheid van meningsuiting*. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van <https://mensenrechten.nl/nl/vrijheid-van-meningsuiting>

Deventer Wijzer (z.d.). *Plichten bij de bijstand*. Geraadpleegd op 18 maart 2020 van, <https://www.deventerwijzer.nl/is/werk-en-inkomen/uitkeringen/bijstand/plichten-bijstand>

Dijkstra, P. (2016). *Slim leren met verschillende leerstijlen*. BijZijn-XL, 9(6), 20–23.

Gemeente Deventer. (2020, 10 januari). *Budgetbeheer*. Geraadpleegd op 11 juni 2020, van <https://www.deventer.nl/budgetbeheer>

Gemeente Deventer. (2020b, 4 juni). *Kredietbank*. Geraadpleegd op 11 juni 2020, van <https://www.deventer.nl/loketten/digitaal-loket/kredietbank>

Gemeente Deventer. (2020, 31 januari). *Statushouders*. Geraadpleegd op 10 juni 2020, van <https://www.deventer.nl/leven/vluchtelingen/statushouders>

IDEO. (2015). *Field Guide to Human-Centered Design* (1ste editie). New York City, America: IDEO.

Interlect. (z.d.). *Nederlandse directheid - Interlect groep*. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van <https://www.interlect-groep.nl/blogs/cultuuronderzoek-ihrd/nederlandse-directheid/>

Kloosterman, R. (2018). *Opvattingen over vluchtelingen in Nederland*. CBS: Statistische trends, 1–6.

Ministerie van Algemene Zaken. (2020, 15 mei). *Overzicht huisvesting vergunninghouders 1 mei 2020*. Geraadpleegd op 11 juni 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/asielbeleid/documenten/publicaties/2020/05/15/overzicht-huisvesting-vergunninghouders-1-mei-2020>

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2019). *Financiële zelfredzaamheid van statushouders: een proces van begeleid loslaten*. Inspectierapport, 19 (4), 1–39.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2015). *Journal of Human Behavior in the Social Environment. Scarcity: Why having too little means so much*. Geraadpleegd op 13 april 2020, van <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10911359.2014.1003732>

Nederlands jeugdinstituut. (z.d.). *Gezinnen - Cijfers* / NJi. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van <https://www.nji.nl/nl/Databank/Cijfers-over-Jeugd-en-Opvoeding/Cijfers-per-onderwerp/Cijfers-per-onderwerp-Gezinnen#ch313917>

NIOW. (z.d.). *Europese taalniveaus: Referentiekader moderne talen*. Geraadpleegd op 3 maart 2020, van <https://www.niow.nl/europese-taalniveaus>

NPO. (z.d.). *Nederlandse cultuur & samenleving*. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van <https://www.netinnederland.nl/informatie/dossiers/overzicht/cultuur-en-samenleving.html>

Oosterberg, E., Bakx, J., van Bommel, H., & Elbrink, S. (2012 november). *Visueel voorlichtingsmateriaal voor laaggeletterden*. Tijdschrift voor praktijkondersteuning, 7(6), 150–154.

Pollock, R., & Jefferson, A. (2017, 8 december). *70:20:10: Where Is the Evidence?* Geraadpleegd op 25 november 2019, van <https://www.td.org/insights/70-20-10-where-is-the-evidence>

Shabait. (z.d.). *Eritrea's 9 ethnic groups*. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van <http://www.shabait.com/about-eritrea/erina/16508-eritreas-9-ethnic-groups>

Sociale Verzekeringsbank (z.d.). *Wanneer krijgt u voor de eerste keer kinderbijslag*. Geraadpleegd op 18 maart 2020, van <https://www.svb.nl/nl/kinderbijslag/bedragen-betaaldagen/wanneer-krijgt-u-de-eerste-keer-kinderbijslag>

van der Horst, A., Wanrooy, M., Meyer, H., & Serlie, A. (2015). *Groot psychologisch modellenboek* (2de editie). Culemborg: van Duuren Psychologie.

Verkeerswijzer Groningen (z.d.). *Verkeer in Nederland: Veilig lopen en fietsen*. Groningen: Verkeerswijzer Groningen

Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-a). *Eritrea: onderdrukking en eindeloze dienstplicht*. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/landen-van-herkomst/eritrea>

Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-b). *Belangenbehartiging: aandacht vragen bij overheid, politiek en publiek*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/belangenbehartiging>

Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-c). *Cijfers over vluchtelingen: Nederland, Europa & wereldwijd*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/cijfers-over-vluchtelingen-nederland-europa-wereldwijd>

Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-d). *Themadossier nieuwe Wet inburgering: Plan Inburgering en Participatie (PIP)*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/begeleiding-bij-taal-en-inburgering/themadossier-nieuwe-wet-inburgering-plan-integratie-en-participatie-pip>

Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-e). *Veertig jaar hart voor vluchtelingen*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/over-ons/onze-geschiedenis>

Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-f). *Wanneer ben je een vluchteling?* Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/wanneer-ben-je-een-vluchteling>

Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-g). *Wat wij doen: in beeld*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/wat-wij-doen-beeld>

Vluchtelingenwerk Nederland. (z.d.-h). *Vluchtelingen in getallen 2019*. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/default/files/Vluchtelingenwerk/Cijfers/20190722_vwn_vluchtelingen-in-getallen.pdf

Winta, G., & Kusmallah, N. (2018, 2 april). *Normen en waarden van de Eritrese samenleving*. Geraadpleegd op 24 mei 2020, van <https://www.nidos.nl/wp-content/uploads/2018/05/4.Normen-en-waarden-in-de-Eritrese-samenleving.pdf>

Zimbardo, P. G., Johnson, R. L., & McCann, V. (2016). *Psychologie: een inleiding* (Herz. ed. druk). Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux.

Bijlage 1: Card Sort Maatschappelijke begeleiders

Uitleg

Het eerste doel van de oefening is om te achterhalen welke eigenschappen de informatie vanuit de Gemeente nu heeft volgens de maatschappelijk begeleiders en welke eigenschappen zij zouden wensen. Het tweede doel van de oefening is om te achterhalen welke gevoelens en emoties de maatschappelijk begeleiders nu zien bij cliënten en zichzelf als het gaat om de informatie verstrekking vanuit de Gemeente naar de cliënten. Daarnaast wordt er ook gezocht gewenste gevoelens en emoties.

Tijdens deze oefening worden er kaartjes uitgedeeld met verschillende woorden. Het is de bedoeling dat deze geordend worden naar de opdracht. Als er verwezen wordt naar de Gemeente wordt er verwezen naar het budgetbeheer en de uitkering. Er is ruimte voor de deelnemers om extra woorden toe te voegen wanneer zij een eigenschap of gevoel/emotie missen.

Resultaten

Opdracht 1: Welke eigenschappen heeft de informatie vanuit de Gemeente nu?

Deelnemer 1		Deelnemer 2	
Belangrijk	Afstandelijk	Rigide	Belangrijk
Tekstueel	Betrokken	Teveel	Sluit niet aan op de lezer
Vakjargon	Sluit niet aan op lezer	Cultuur gevoelig	Hoge drempel qua taalniveau
Verantwoordelijk aangeboden (BAD niet, inkomstenconsulent wel)	Lange zinnen	Tekstueel	
Details	Onoverzichtelijk	Vakjargon	
Kort	Te weinig	Langdradig	
Warrig	Controleerbaar	Lange zinnen	
Remt af	Vaag	Onverantwoordelijk aangeboden	
Gevoelig voor cultuur	Geordend	Hoge drempel qua uitleg	
Hoge drempel qua taalniveau	Actueel	Chaotisch	
Onduidelijk	Hoge drempel qua uitleg	Onoverzichtelijk	
Teveel	Chaotisch	Controleerbaar	

Opdracht 2: Welke eigenschappen zou je graag terug willen zien bij de informatie die de Gemeente levert?

Deelnemer 1		Deelnemer 2	
Sluit aan op niveau lezer	Beeldend	Kort	Concreet
Inzichtelijk	Tijdig	Overzichtelijk	Sluit aan op niveau lezer
Laagdrempelige uitleg	Overzichtelijk	Laagdrempelig taalniveau	Betrouwbaar
Duidelijk	Concreet	Beeldend	Belangrijk
Helder	Geschikt voor betreffende	Controleerbaar	Verantwoordelijk aangeboden
Laagdrempelig taalniveau	Verantwoordelijk aangeboden	Laagdrempelig taalniveau	Korte zinnen
Ongevoelig voor cultuur	Stimulerend		
Controleerbaar	Actueel		
Geordend	Betrouwbaar		
Betrokken	Kort		

Opdracht 3: Welke gevoelens/emoties/gedragingen zie je bij de cliënten wanneer zij informatie hebben gekregen vanuit de Gemeente wat betreft Budgetbeheer of de uitkering?

Deelnemer 2		Deelnemer 2	
Stress	Achterdocht	Hulpeloos	Moedeloos
Twijfel	Frustratie	Ongehoord	Wantrouwen
Agressief	Boos	Frustratie	Boos
Zinloos	Verward	Moe	Kalmte
Tevreden	Ontevreden	Tevreden	

Opdracht 4: Welke gevoelens ervaar jij zelf als maatschappelijk begeleider als je ziet hoe de informatie vanuit de Gemeente aan de cliënten overgedragen wordt?

Deelnemer 1		Deelnemer 2	
Frustratie	Tegenzin	Moe	Frustratie
Zinloos		Wantrouwen	Tegenzin
Ontevreden		Verantwoordelijk	
Verward		Betrokken	

Bijlage 2: Gedeeltelijk contract BAD



OVEREENKOMST TOT BEPERKT BUDGETBEHEER

De ondergetekenden:

A _____ wonende te **DEVENTER** geboren op _____
en diens partner _____

Hierna gezamenlijk te noemen "de klant"

en het **Budget Adviesbureau Deventer**, gevestigd te Deventer, hierna te noemen "het BAD",

In overweging nemende:

- dat de Kredietbank Salland een krediet heeft verstrekt voor de inrichting van de woning en betaling van de vaste lasten van de klant
- in de kredietovereenkomst de verplichting is opgenomen dat gedurende 6 maanden na ondertekening van de overeenkomst beperkt budgetbeheer verplicht is
- deze verplichting is opgelegd om te voorkomen dat de klant niet aan zijn verplichtingen naar de Kredietbank, de verhuurder en de zorgverzekeraar voldoet

Verklaren te zijn overeengekomen en te handelen als volgt:

1. De klant machtigt hierbij het BAD tot het verrichten van alle (rechts)handelingen, die voor een goed verloop van het financieel beheer nodig zijn. Hieronder wordt onder meer verstaan het inwinnen van de inlichtingen bij derden waarbij het BAD tot geheimhouding in het kader van de Wet op Privacy verplicht is.
2. De klant geeft een machtiging af, waarmee het BAD alle inkomsten van de klant naar een door het BAD beheerde bankrekening kan laten overmaken.
3. Voor de uitvoering van het budgetbeheer is de klant een eigen bijdrage van € 9,00 per maand verschuldigd.
4. Het BAD betaalt, voor zover de inkomsten van de klant dit toelaten, de maandelijkse huur, de premie zorgverzekering en de aflossing op het door de Kredietbank Salland verstrekte krediet door. Daarnaast wordt de onder 3. genoemde eigen bijdrage ingehouden.
5. Het bedrag dat na betaling van de onder 4. genoemde lasten overblijft, wordt naar de klant overgemaakt. Daarbij behoudt het BAD zich het recht voor om uit dit bedrag te reserveren voor toekomstige betalingen van de onder 4. genoemde lasten.
6. Wanneer de inkomsten van de klant niet toereikend zijn voor de onder 4. en 5. genoemde betalingen, is het BAD gerechtigd een deel van de krediet som aan te wenden voor deze betalingen.
7. De klant is zelf verantwoordelijk voor de betaling van alle andere lasten dan die onder 4. zijn genoemd. Wanneer het saldo van het inkomen en de krediet som onvoldoende zijn om de onder 4. genoemde betalingen te verrichten, is de klant zelf verantwoordelijk voor de betaling van het restant van die lasten.
8. De klant geeft volledige openheid van zaken ten aanzien van alle inkomsten, uitgaven en lopende betalingsverplichtingen alsmede van het saldo van alle bank- en/of girorekeningen die op zijn naam zijn gesteld
9. De klant is verplicht wijzigingen in zijn persoonlijke en/of financiële sfeer direct aan het BAD mee te delen.
10. De klant maakt geen nieuwe schulden en/of gaat geen nieuwe financiële verplichtingen aan zonder hierover het BAD vooraf te raadplegen. Hieronder valt ook het laten ontstaan van een debetstand op een bank- en/of girorekening alsmede het verder op laten lopen van een bestaande debetstand.
11. Gedurende de looptijd van het beperkt budgetbeheer heeft de klant recht op inzage in het verloop van zijn budgetrekening, nadat hierom door de klant schriftelijk is verzocht.
12. Deze overeenkomst gaat in op het moment van ondertekening.
13. Deze overeenkomst eindigt 6 maanden na ondertekening, tenzij:

11 Ondertekening

Verklaring

Lees deze verklaring en ondertekening het formulier.

- Ik heb alle vragen volledig en naar waarheid beantwoord.
- Informatie die mogelijk kan leiden tot het afwijzen van deze aanvraag of tot het toekennen van een lagere uitkering, heb ik niet verzwegen.
- Ik weet dat ik alle veranderingen in mijn omstandigheden meteen moet doorgeven aan de Gemeentelijke Sociale Dienst (artikel 17 Participatiewet).
- Ik weet dat ik strafbaar ben als ik informatie en/of wijzigingen niet, onjuist of onvolledig doorgeef (artikelen 227A, 227B, 447C en 447D, Wetboek van Strafrecht).
- Ik weet dat de uitkering geheel of gedeeltelijk kan worden teruggevorderd als ik informatie en/of wijzigingen niet, onjuist of onvolledig doorgeef (artikel 58 Participatiewet) of dat een maatregel opgelegd kan worden (artikel 8a Participatiewet) door het college (Burgemeester en Wethouders).
- Ik weet dat de Gemeentelijke Sociale Dienst mijn gegevens controleert om vast te stellen of ik recht op een uitkering heb (artikel 63, artikel 64 Participatiewet).
- Ik weet dat de door mij verstrekte gegevens door de Gemeentelijke Sociale Dienst en/of het WERKbedrijf worden verwerkt voor de uitvoering van de Participatiewet. Op de verwerking zijn de regels van de Participatiewet van toepassing en ook van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- Ik geef de gemeente toestemming om onderzoek in te stellen naar de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en zo nodig naar andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de verlening dan wel voortzetting van de bijstand (artikel 41 lid 10 Participatiewet).
- U kunt een boete krijgen als u zich niet aan de inlichtingenplicht houdt. U krijgt een boete als u informatie die van belang is voor het vaststellen van het recht op een uitkering, ondanks de geboden aanvultermijn, niet of niet tijdig verstrekt. Het boetebedrag is altijd minstens € 150,00. De gemeente kan, indien er geen sprake is van recidive, de eerste keer ook over gaan tot het verstrekken van een waarschuwing.

Bijlage 3: Visuele vragenlijst statushouder

Deelnemer X:

Bo helpt schrijven

H2: Interview cliënten.



Slecht



Matig



Voldoende



Goed

1. Hoe vindt u het om met het BAD/inkomstenconsulent samen te werken?

Uitleg: ik spreek niet met BAD, contactpersoon Uwn spreekt met BAD, ik krijg ie erin maand ~~en~~ weinig geld.



2. In hoeverre begrijpt u wat het BAD doet?

Uitleg: ik weet het zelf van lezen, niemand van BAP heeft uitgelegd.



3. In hoeverre begrijpt u alle regels van uw uitkering?

Uitleg:



3. Wat vindt u van de brieven van de Gemeente over het budgetbeheer en de uitkering?

Uitleg: krijg heel veel brieven, want het zijn heel veel dingen. Ik snap nl, maar brieven niet, dus contactpersoon



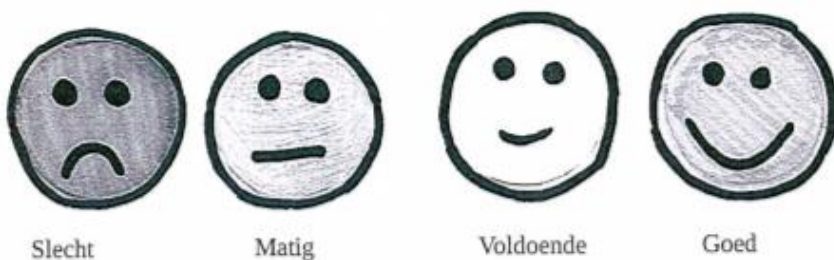
4. Wat vindt u van de uitleg van het BAD/inkomstenconsulent toen u de contracten moest tekenen.

Uitleg: ik begrijp contracten met uitleg wel een beetje.



Bo helpt schrijven
(1 maand uit BAD)

H2: Interview cliënten.



1. Hoe vindt u het om met het BAD/inkomstenconsulent samen te werken?

Uitleg: Eijn, zij betalen huur en voor ziekenhuis (premie) en dan krijg ik rest.



2. In hoeverre begrijpt u wat het BAD doet?

Uitleg:

Ik snap nu goed wat ze doen, want ik heb uitleg
Dian



3. In hoeverre begrijpt u alle regels van uw uitkering?

Uitleg: duidelijk



3. Wat vindt u van de brieven van de Gemeente over het budgetbeheer en de uitkering?

Uitleg: ik ben niet hederland en dan taal is moeilijk. Ik snap ook.



4. Wat vindt u van de uitleg van het BAD/inkomstenconsulent toen u de contracten moest tekenen.

Uitleg: ik begreep niet contract, was veel en Nederlands.



(Bo helpt met schrijven)

H2: Interview cliënten.



Slecht



Matig



Voldoende



Goed

1. Hoe vindt u het om met het BAD/inkomstenconsulent samen te werken?

Uitleg: zorgen goed voor mij, want in begin is veel, want ik ben nieuw. Dus zijn niet zelf regelen.



2. In hoeverre begrijpt u wat het BAD doet?

Uitleg: helemaal niet, want niet uitgelegd door BAD. Ik heb geen vragen gedaan, want mijn nl was niet goed



3. In hoeverre begrijpt u alle regels van uw uitkering?

Uitleg: gelezen 2 of 3 keer toen ik school had en nu snap ik.



3. Wat vindt u van de brieven van de Gemeente over het budgetbeheer en de uitkering?

Uitleg: prima, brieven zijn in nl, maar dat moet ik leren.



4. Wat vindt u van de uitleg van het BAD/inkomstenconsulent toen u de contracten moest tekenen.

Uitleg: Eerste 2 maanden ik begreep niet en daarna gesprek met Ahmad en Bo (na 5 maanden) en toen wel snappen

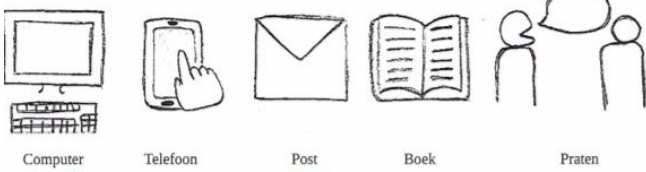


Bijlage 4: Card Sort statushouders

Deelnemer X:

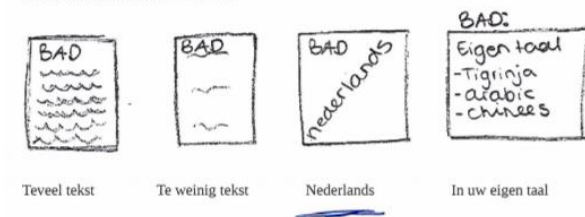
H3: Card sort cliënten

1. Op welke manieren zou je informatie willen krijgen?



Uitleg: post kan je 1x en 2x en meer lezen.
praten ik nodig niet

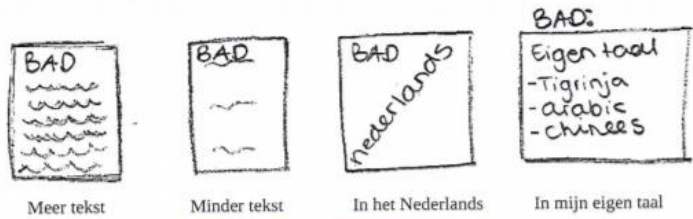
2. Hoe ziet de informatie er nu uit?



moet in Nederlands, want ik moet leren. geen probleem.

ABC abc ≡ ≡

3. Wat zou helpen om de informatie beter te begrijpen?



* minder tekst is makkelijker
* nl. want ik begrijpen
* niet eigen taal
= met vwn contact persoon

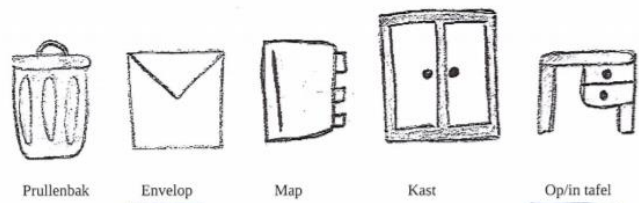
ABC abc ≡ ≡

Grote letters Kleine letters Lange zinnen Korte zinnen

Uitleg:

* maar houden

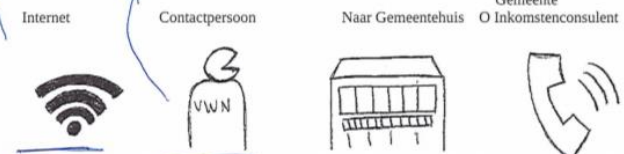
4. Waar laat jij de papieren van BAD/uitkering?



Uitleg: Envelop op tafel

5. Op welke manier zoek jij zelf informatie?

vertalen op Internet.
ik kom naar contactpersoon



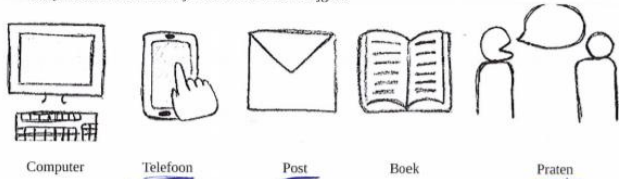
Bellen naar:
O BAD
O Gemeente
O DWT
O Contactpersoon
Gemeente
O Inkomstenconsulent



Uitleg: ik zelf de brief lezen

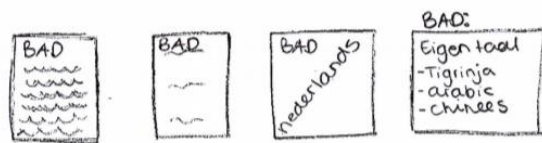
Deelnemer X:

1. Op welke manieren zou je informatie willen krijgen?

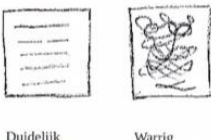


Uitleg: Telefoon is snel, maar post is fijn want dan niet snel vergeten. Ik zou willen praten met een contact persoon BAD, maar heb ik niet.

2. Hoe ziet de informatie er nu uit?

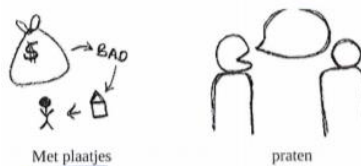
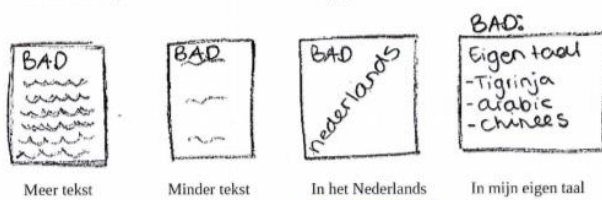


mutaties BAD teveel tekst, dat is niet duidelijk. Regels uithering tekort, want er staat niet wat ik ga doen, maar alleen wat is.



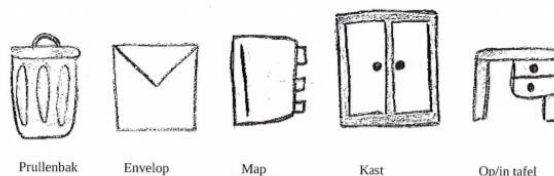
tekort of lang maakt niet uit, want ik moet het gaan snappen

3. Wat zou helpen om de informatie beter te begrijpen?



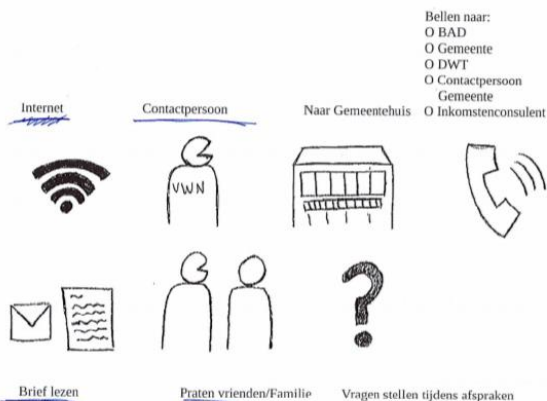
Uitleg: plaatjes waren goed toen ik nieuw was, want zo gaat het ook op school. Tekst moet nu in NL, want dat moet ik leren.

4. Waar laat jij de papieren van BAD/Uitkering?



Uitleg: ik bewaar alles in 1 map, want dan kan ik alles vinden. map ligt niet altijd op 1 plek.

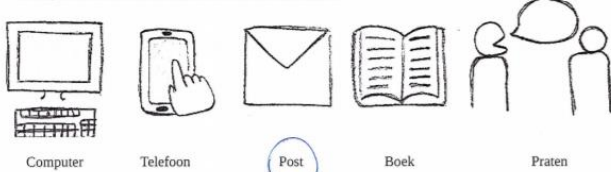
5. Op welke manier zoek jij zelf informatie?



Uitleg: ik ga altijd naar jou (Bo). Ik zou eigenlijk wel internet kunnen gebruiken. Ik doe de brief lezen en praat met familie en vrienden.

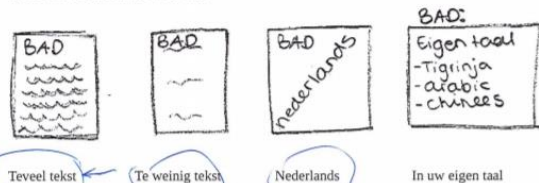
Deelnemer X:

1. Op welke manieren zou je informatie willen krijgen?



Uitleg: post is beter. Beweegt niet zoals snelle telefoon.

2. Hoe ziet de informatie er nu uit?

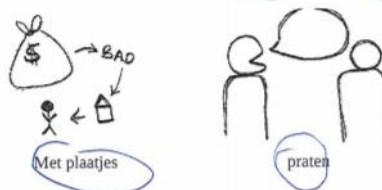


Warrig → is niet duidelijk, maar bijna, want ik ga naar school
 nu is veel, maar ik wil korter
 nu is lang, maar ik wil korte zinnen.

ABC abc ≡ ≡

Grote letters Kleine letters Lange zinnen Korte zinnen

3. Wat zou helpen om de informatie beter te begrijpen?



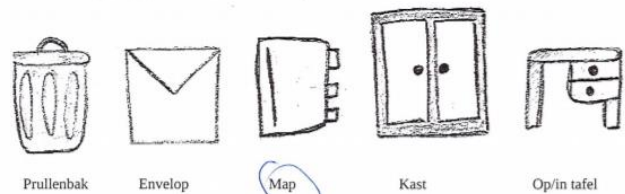
ABC abc ≡ ≡

Grote letters Kleine letters Lange zinnen Korte zinnen

Uitleg:

ik wil uitleg in Nederlands en Tigrinja met plaatjes en ook praten.

4. Waar laat jij de papieren van BAD/Uitkering?



Uitleg: sinas 2018 map waar alles in gaat. Erg fijn.

5. Op welke manier zoek jij zelf informatie?



Bellen naar:
☐ BAD
☐ Gemeente
☐ DWT
☐ Contactpersoon
☐ Gemeente
☐ Inkomstenconsulent

(translate) zelf op google
 dian legt alles uit.
 Brief lezen Praten vrienden/Familie Vragen stellen tijdens afspraken
 Uitleg: brief rustig en vaak lezen
 met vrouw over praten
 dian stelt vragen. ik niet want gaat snel en in n2, dus ik niet begripen

Bijlage 5: Depth interview statushouders

Vragen:

1. Ik zou u te eerste mee terug willen nemen naar het moment dat u naar DWT moest voor de afspraken voor de uitkering, het BAD en de werkconsulent. Kunt u mij iets vertellen over deze afspraken?
2. Hoe kreeg je de informatie van het BAD?
3. Wat vond u van deze informatie (manier presentatie)?
4. Wat begreep u op dat moment van de informatie?
5. U heeft contracten moeten ondertekenen, wat vond u van deze contracten?
Doorvraag: Als u de informatie niet begreep, waarom heeft u er dan voor gekozen om de contracten toch de ondertekenen?
6. Nu u in het BAD zit ontvangt nu brieven. Wat vindt u van deze brieven?
7. Als u de informatie niet goed begrijpt, wat doet u dan om de informatie wel te begrijpen?
8. Wat zou u helpen om de informatie goed uitgelegd te krijgen?
Doorvraag: Wat zou anderen denkt u kunnen helpen?
9. Hoe bewaard u de informatie?

Samenvatting:

Een statushouder geeft aan dat hij op het moment van het ondertekenen van de contracten de informatie verkeerd begrepen had. De deelnemer zegt: *“Ik heb het op dat moment ondertekend terwijl ik het verkeerd heb begrepen. Maar ik dacht dat ik moest tekenen. Het kwam eigenlijk door de Nederlandse taal.”* De deelnemer zegt dat hij heeft aangegeven dat hij de informatie niet begrepen heeft, maar het BAD heeft hem verteld dat hij moest tekenen om een budget te ontvangen. De deelnemer zegt: *“Ik heb de contracten niet gelezen. Ik dacht het hoeft niet, mijn contactpersoon (VWN) is er, dus het zal goed zijn. Ik dacht zij weet alles, dus ik ga erna wel vragen. Ik geleerd dat het mijn probleem is, ook al heb ik het toen niet goed begrepen door Nederlandse taal.”*

Als er gevraagd wordt waarom de statushouders dan toch de contracten ondertekenen antwoord een deelnemer: *“Ik was voor het eerst zo blij. En ik was moe eigenlijk. Ik wil graag dat alles klaar is. Ik moest wachten en mijn leven was gestopt. Voor meer dan 4 jaar lang was ik alleen en op straat. Zij zeggen als jij tekent kan jij weer leven, dus dan doe jij dat. Je kan het niet lezen, maar je gaat tekenen, tekenen, tekenen.”*

Nu een deelnemer in het BAD zit geeft hij aan dat het onduidelijk voor hem is wat er precies met zijn uitkering gebeurt. De brieven (de mutaties) die elke maand binnen komen zijn voor hem niet te begrijpen. Doordat hij niet begrijpt wat er gebeurt, geeft de deelnemer aan niet te leren en zo niet zelfstandig te kunnen worden. Dit is voor de deelnemer vervelend, gezien hij de Nederlandse taal wel goed beheerst. Een andere deelnemer zegt: *“Ik kan goed begrijpen, als ik Nederlands kan. Dus ik snap nu hoe het moet, maar toen niet. Ik had toen willen weten wat er ging gebeuren, dan kan ik leren hoe leven hier is.”*

Een deelnemer geeft aan dat het BAD de uitleg duidelijker kan maken, door een tolk aanwezig te laten zijn, de contracten in meerdere contracten aan te bieden en door een goede samenwerking tussen het BAD en VWN. De deelnemer stelt dat alles in het Nederlands wordt aangeboden, terwijl statushouders op dat moment nog helemaal geen Nederlands spreken. Hij stelt dat als het wel lukt om dan een beetje Nederlands te kunnen, de informatie nog steeds te belangrijk is om het niet goed te begrijpen.

De deelnemer wil de zaken met de Gemeente niet zelf meer regelen, omdat hij bang is. Hij geeft aan dat hij zijn contactpersoon van VWN wel kan vertrouwen, maar de Gemeente niet meer. Een andere deelnemer moest alleen naar een afspraak om een uitkering te verkrijgen, wegens de contactpersoon van VWN ziek was en er geen vervanging beschikbaar was. De informatie overdracht sloot niet aan op de statushouder. De statushouder zegt hierover: *“Het was heel moeilijk voor mij. Het ging in Nederlands en zij gingen allemaal vragen stellen. Ik kon de taal niet snappen en ook niet waarvoor vragen belangrijk waren. Zij gingen mij ook niet helpen met*

begrijpen, terwijl zij weten dat ik het niet snap. Zij hebben mijn aanvraag afgewezen, terwijl ik het wel nodig en mocht. Ik ga nooit meer zonder contactpersoon van VWN.”

Het wantrouwen tegenover de Gemeente heeft ook effect op de gewenste vorm van de informatie. De deelnemer zegt hierover: *“Ik wil alles op papier, want ik kan zelf goed bewaren. Het is voor mij bewijs. Op telefoon kan Gemeente misschien verwijderen. Brief is veilig.”* Een andere deelnemer zegt over de gewenste vorm van informatie en informatie overdracht: *“Het is mooi als iemand goed en duidelijk uit kan leggen. Met plaatjes en mijn eigen taal dan kan ik misschien beter snappen.”*

Een deelnemer zegt: *“Wij zijn buitenlands, wij kennen niet regels in Nederlands. Wij zeggen wel Ja, maar wij snappen eigenlijk niet. Ik wil niet onbeleefd zijn. Nederland is land van regels. Wij moeten hele regels goed leren. Wij moeten heel goed weten wat is onze recht. Wij kunnen onze recht niet snappen, als BAD niet tegen mij zegt”*

Bijlage 6: Expert Interview

Vragen:

1. Wat is uw ervaring met de informatie overdracht van de Gemeente Deventer (BAD en uitkering) richting de doelgroep vluchtelingen?
2. Welke informatie komt wel goed over op de cliënten en welke niet?
3. Welk effect heeft de aard van de informatie overdracht nu op cliënten, met het oog op het doel zelfredzaamheid?
4. U heeft in een andere Gemeente gewerkt. Hoe waren de zaken daar geregeld met oog op het budgetbeheer?
5. Hoe zag de informatie verschaffing van de andere Gemeente eruit?
6. Welk effect heeft deze aanpak gehad op de cliënten, met oog op het doel zelfredzaamheid?
1. Wat heeft u als maatschappelijk begeleider nodig om de informatie aan de client uit te leggen?
2. Als er een product gemaakt zou worden om u te ondersteunen als maatschappelijk begeleider, hoe zou volgens u dat product eruit moeten zien?

Samenvatting:

Bij de start van de samenwerking tussen het BAD, kredietbank Salland en de inkomstenconsulent gaan er naar mening van een deelnemer al een aantal dingen mis. Ten eerste de tijd voor de uitleg van het verloop erg beperkt. Een deelnemer stelt: *“Het gaat echt zo van. Zo doen we dat hier in de Gemeente. Dit is wat er gaat gebeuren, dat bedrag is wat je krijgt. Zo werkt het en nu moet je hier je handtekening zetten.”* De deelnemer vond vooral de afspraak wat betreft de regeling van het inrichtingskrediet heel zakelijk en afstandelijk, terwijl er juist voor deze afspraak veel handtekeningen gezet moesten worden. De regeling van het krediet brengt volgens de deelnemer veel onduidelijkheden en vragen vanuit de statushouder met zich mee.

Naast de vorm van de informatie overdracht, verbaasd de regeling zelf de deelnemer ook. *“Er zijn veel onderdelen waarvan ik denk, hoe kan je dat nou zo besluiten? “Ik denk dat de Gemeente door de jarenlange ervaring ook wel weet waar de knelpunten liggen, dus ik verwacht eigenlijk dat ze daar meer tijd aan besteden. Ze proberen de statushouders nu snel over de streep te halen om een handtekening te zetten met het idee van, zo doen we dat hier en geen discussie mogelijk. Dat vond ik bezwaarlijk, vooral toen ik naderhand zelf juridische vragen kreeg bij het verhaal. Naar mijn gevoel is de manier waarop de financiële constructie geregeld is, de manier waarop dat gepresenteerd als zijnde in het belang van de cliënt. Maar ik denk veel meer dat het in het belang is van de verhuurder van de woning en de zorgverzekering. Ik snap dat er een constructie bedacht moet worden, maar het gaat allemaal over het hoofd van de cliënt heen. Het gaat over iets waar ze niks aan kunnen doen of waar ze niks van kunnen snappen. Het inrichtingskrediet moet je blijkbaar gebruiken om het gat te betalen voor al het geld dat je achteraf krijgt. Het wordt niet uitgelegd en dat vind ik heel verkeerd, want de mensen krijgen het idee dat ze geld krijgen voor de inrichting van hun huis, terwijl dat in hele kleine mate het geval is. In die begin periode is het ook dat ze bepaalde inkomsten niet hebben, terwijl ze wel betalingsplichten hebben. Dan zegt de Gemeente dat ze een lening gehad hebben. En er worden dan twee dingen door elkaar heen gehaald en dat vind ik niet terecht.”*

Naast de twijfel over het inrichtingskrediet voelt de deelnemer ook twijfel over het proces van het BAD. De deelnemer zegt: *“Je hebt ook de situatie dat de Gemeente zegt dat ze voor van alles wat geld reserveren. Dus in die heel moeilijke beginPhase voor de cliënt, wil de Gemeente, of het BAD dan, veel geld inhouden, om veel te kunnen betalen. Of kosten waarvan ze zeggen dat ze die misschien krijgen. Dat is raar wat de cliënt heeft dat geld zo hard nodig. Dit is denk ik het gevolg van de constructie met de huurder, zorgverzekering en de eigen risico. Ze nemen gewoon een voorschot terwijl dit niet aan de orde is.”*

De deelnemer vindt de regeling zelf onverantwoordelijk en verkeerd, maar wordt hier verantwoordelijk voor gehouden door de cliënt. De deelnemer: *“Ik krijg dan naderhand allemaal vragen. De cliënt zegt dan, jij zat erbij, waarom heb ik dit zo moeten ondertekenen? Ik wordt erop aangesproken en had bepaalde dingen moeten*

voorkomen. Zij hadden op dat moment vertrouwen in mij. Dus die vragen voor ging ik voorleggen, maar het BAD was eigenlijk nooit thuis. Ik kreeg of geen reactie, of ik kreeg terug, dat is zo, punt. Ik voel irritatie als ik hen iets vraag. Heel soms sturen ze je wel een mutatie, maar dat is een of ander onduidelijk papiertje met getallen waar je niks van snapt.” De deelnemer geeft aan dat niet lukt om zelf duidelijkheid te scheppen over de inhoud van de informatie, omdat je als maatschappelijk begeleider niet de kennis hebt die het BAD wel heeft.

De deelnemer bevindt zich in een ongemakkelijke positie. De experts van wie ze informatie moet krijgen geven dit niet, terwijl de cliënten de contactpersoon verantwoordelijk houden. Daarnaast zegt de deelnemer: *“Als ik die mutaties doorgeef aan mijn cliënt, kijken ze mij weer aan. Ik heb eigenlijk ook helemaal geen zin om een traject te moeten verdedigen, terwijl ik er zelf geen vertrouwen in heb. Wat er gebeurd vind ik verkeerd, maar toch moet ik zeggen, teken maar gewoon en vertrouw erop. Je kan weer verder als je dit doet.”* De deelnemer geeft aan de menselijke kant van de Gemeente te missen. In een ander voorbeeld stelt de deelnemer dat er op mutaties of uitkeringsspecificaties 0,0 staat. Dat past volgens de deelnemer niet bij het beeld dat hoort bij een sociale voorziening als het BAD en daarnaast wil de deelnemer niet verantwoordelijk zijn naar de uitleg hiervan richting de cliënt.

De deelnemer heeft ook op een andere plek in Nederland als contactpersoon van VWN gefungeerd. Daar keerde een bank het krediet uit naar de statushouder en de contactpersoon van volledig verantwoordelijk voor de uitleg van de besteding en de ondersteuning gedurende de uitgaven. Dit was voor de deelnemer overzichtelijk, omdat de deelnemer de kennis had om duidelijk uit te leggen wat er moest gebeuren. De deelnemer heeft door deze ervaringen ideeën over hoe het huidige proces in Deventer verbeterd kan worden.

De deelnemer hoopt dat de samenwerking met het BAD en de cliënt kan verbeteren. De deelnemer zou willen dat het BAD de uitleg richting de cliënt zelf op zich neemt, of dat het BAD de deelnemer beter ondersteund wanneer dit nodig is. De deelnemer denkt dat een duidelijke uitleg al veel doet voor cliënten. De uitleg zou ondersteund kunnen worden door visuele prikkels, langzaam spreken of iet in de eigen taal. De deelnemer geeft aan al haar cliënten te adviseren om een map aan te maken om de post te bewaren. De deelnemer geeft aan dat dit ingewikkeld is voor cliënten, omdat er geen voorbeeld is van hoe het zou moeten. Het zou voordelig zijn als belangrijke zaken gescheiden kunnen worden, maar wel bij elkaar bewaard worden. Voor nu is de deelnemer namelijk al blij als cliënten bepaalde brieven terug kunnen vinden.

Bijlage 7: De vernieuwde probleemstelling

De basis van het probleem is dat de informatie en de contracten rondom de Gemeentelijke zaken zoals, de uitkering, het inrichtingskrediet en het budgetbeheer op een hoog Nederlands taalniveau wordt aangeboden. Dit sluit niet aan op het Nederlandse taal niveau van de statushouders. Een statushouder zegt: *“Ik heb niks gelezen van de brieven, want was in het Nederlands en het was lang. Ze zeiden handtekening zetten, dus ik heb gezet (Anoniem, Februari 2020).”* Naast het verschil in taal is er ook sprake van verschil in cultuur. De statushouders geven tijdens het onderzoek aan dat regels horen bij de Nederlandse cultuur. Beseffen wat regels betekenen en wat de gevolgen zijn van regels is nieuw voor hen. Daarnaast is het gehele Nederlandse financiële systeem anders dan dat zij gewend zijn.

De informatieoverdracht in de vorm van een gesprek van hoog Nederlands taalniveau. Een statushouder zegt: *“Ik heb contract getekend, want ik dacht dat verplicht was. Ik heb verkeerd begrepen door de Nederlandse taal. Ik wilde niet tekenen (Anoniem, Februari 2020).”* Maatschappelijk begeleiders geven aan dat de Gemeente tijdens de afspraken in vakjargon praat en dat zij geneigd zijn tegen de begeleider te praten in plaats van tegen de statushouder.

De wijze van de informatieoverdracht heeft gevolgen op de gedachten van de statushouders. Een statushouder zegt: *“Ik dacht dat ik het niet hoefde te weten, omdat mijn contactpersoon zat naast mij. En BAD praat snel Nederlands tegen haar, dus ik dacht ik hoef niet te weten (Anoniem, Februari 2020).”* Toch zet de statushouder zijn handtekening, waardoor het contract bindend is. De reden voor het tekenen luidt: *“Ik was zo blij en ik was zo moe. Ik heb vier jaar gewacht met mijn leven. Ik was illegaal in Nederland. Leven stond stil. Ik was zo blij en dacht als zij niet uitleggen zal goed zijn. Dus ik ging tekenen, tekenen, tekenen (Anoniem, Februari 2020).”*

De gevolgen van de handtekeningen zijn dat de statushouders een uitkering en inrichtingskrediet krijgen en ze in het budgetbeheer worden geplaatst. Wanneer een statushouder het budgetbeheer weigert verliest diegene het recht op een inrichtingskrediet, waardoor er de eerste acht weken geen inkomen zal zijn. Zonder inkomen kan er geen huurcontract ondertekend worden, geen zorgverzekering afgesloten worden en volgt er een reeks aan obstakels. Een nieuwe start is dan onmogelijk. De verantwoordelijkheid om de informatie over te brengen ligt bij de Gemeente, echter past de Gemeente zich niet aan. Ondanks de informatie onbegrijpelijk is, heeft de statushouder geen andere keuze dan de contracten ondertekenen. De Gemeente kan de statushouder toch verantwoordelijk houden voor het breken van regels, terwijl deze niet goed zijn uitgelegd. Een gevolg hiervan kan zijn dat de uitkering stopgezet wordt.

Een onduidelijk punt voor de statushouder is dat zij de eerste maanden moeten leven van het inrichtingskrediet, omdat toeslagen en de uitkering langer de tijd nodig hebben om geregeld te worden. Een maatschappelijk begeleider zegt hierover: *“Eigenlijk houden ze niks over. Het is gewoon een deal tussen de Gemeente en andere organisaties. Als je tekent lijkt het bedrag van het krediet mooi, maar dan wordt gelijk alles eraf getrokken. De zorgpremie voor het hele gezin, de huur en vaak is dat een overlap dus is dat meer dan gewoon een maand huur, de aflossing van de lening en dan ook nog eens een potje voor de eigen risico. Ze beginnen gelijk met schuld, terwijl ze dachten dat alles geregeld was. Het BAD heeft ook geen probleem om aan te geven dat cliënten met 0,0 op de rekening beginnen (Anoniem, maart 2020).”*

Door de geldproblemen realiseren de statushouders dat de informatie wel degelijk van belang was. Ze realiseren zich dat ze niet goed begrijpen wat er gebeurd, wat angst, frustratie en wantrouwen veroorzaakt. Uit dit onderzoek blijkt dat de statushouders zich dan het liefst keren tot hun contactpersoon van VWN. Een maatschappelijk begeleider geeft aan verantwoordelijk gehouden te worden door de statushouders, omdat ze aanwezig is bij het ondertekenen en medeplichtig is aan de onverantwoordelijke informatie overdracht. Een statushouder geeft aan bang te zijn geworden van de Gemeente. Liever vraagt hij zijn contactpersoon om de zaken voor of met hem te regelen, omdat deze persoon meer betrokken is en zich aanpast aan hen.

Uiteindelijk komen de statushouders dus bij de maatschappelijk begeleiders terecht, wat betekent dat de verantwoordelijkheid van Gemeentelijke zaken naar hen verschuift. Een maatschappelijk begeleider zegt: *“Het is vermoeiend dat de uitleg naar cliënten niet goed gedaan wordt en dat wij daardoor steeds tegen hetzelfde aanlopen. Het BAD wil niet meehelpen, waardoor ik alles zelf maar doe voor mijn cliënten omdat zij het nodig hebben. Als de Gemeente het niet doet, doe ik het maar en misschien raak ik daardoor wel te betrokken. Het doel van het BAD zou het moeten zijn dat mijn cliënten worden ondersteund door het BAD en niet door mij op dit gebied. Ik voel me verantwoordelijk omdat niemand anders het oppakt (Anoniem, Februari 2020).”*

Maatschappelijk begeleiders worden verantwoordelijk voor het uitleggen van informatie die niet binnen hun expertise valt, dus leggen ze de informatie naar eigen kennis uit. Er is voor hen naast algemene oppervlakkige vertalingen geen tool om de informatie uit te leggen. Een maatschappelijk begeleider zegt: *“Het is moeilijk hoor, informatie uitleggen die niet van jou is. Ik heb geen training gehad om de informatie uit te leggen. Ik moet zelf maar bedenken hoe ik het doe en dat is niet altijd duidelijk voor de cliënt. Het kost veel tijd en discussie (Anoniem, Februari 2020).”*

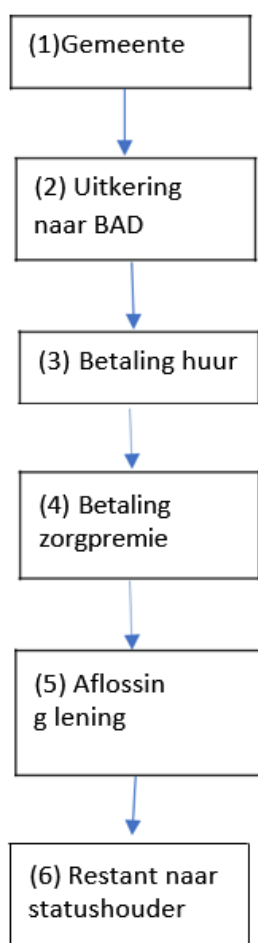
De maatschappelijk begeleiders moeten vooral uitleg geven aan de hand van de post die de statushouder mee neemt naar afspraken. Omdat statushouders vaak nog geen ervaring hebben met het bijhouden van de boekhouding is informatie soms incompleet. Een maatschappelijk begeleider zegt: *“Je moet de informatie on the spot uitleggen. Het is niet altijd compleet. Dan moet ik weer andere organisaties bellen om te controleren wat er verstuurd is. Vragen wat er gebeurd is. Dit maakt het proces van zaken uitleggen nog veel trager dan het al is (Anoniem, Februari 2020).”*

Bijlage 8: Top 5

Aan de hand van deze opdracht zullen de thema's die van belangrijk zijn om het proces van het Budgetbeheer uit te leggen verhelderd worden. Stel je dus voor dat je nieuwe statushouders krijgt aan wie het BAD en het inrichtingskrediet uitgelegd moeten worden. Welke onderdelen vormen problemen en welke onderdelen zijn helder? Aan de hand van onderstaande vragen komt hier hopelijk een antwoord op.

Voel je gedurende de opdrachten vrij om opmerkingen toe te voegen.

Het budgetbeheer



Hiernaast ziet u het proces van het BAD uitgedrukt in een model.

Prioriteer de thema's van het minst duidelijk voor de statushouder, naar het meest duidelijk voor de statushouder. Gebruik alle thema's.'

MB 1:

1. Restant naar statushouder
2. Uitkering naar BAD
3. Aflossing lening
4. Betaling zorgpremie
5. Betaling huur
6. Gemeente krijg uitkering

MB 2:

- Uitkering gaat naar het BAD
- Betaling zorgpremie
- Restant naar statushouder
- Gemeente krijgt uitkering
- Huur betalen
- Lening aflossen

Prioriteer de thema's van het moeilijkst om uit te leggen, naar het makkelijkst om uit te leggen aan de statushouder. Gebruik alle thema's.

MB1:

1. Restant naar statushouder
2. Aflossing lening
3. Betaling zorgpremie
4. Betaling huur
5. Uitkering gaat naar BAD
6. Gemeente krijgt uitkering

MB 2:

- Uitkering gaat naar BAD
- Betaling zorgpremie
- Gemeente krijgt uitkering
- Betaling huur
- Aflossen lening
- Restant naar statushouder

Vraag:

Voor welke thema's zijn er tools om de uitleg voldoende helder over te brengen aan de statushouder en hoe zien deze tools eruit?

Antwoord MB 1:

Geen tools van het BAD zelf. Inkomensoverzicht is met iconentjes en plaatjes. Voor ze zorgverzekering www.steffie.nl

MB 2:

Zelf maak ik gebruik van de website www.steffie.nl. Hier worden verschillende onderwerpen met plaatjes en uitleg in verschillende talen behandeld. Ik gebruik dit om uitleg te geven over het zorgsysteem in Nederland en het gebruik van een DigiD. Dat werkt fijn. Op www.intranet.vluchtelingenwerk.nl vind ik onder het kopje 'For Refugees' veel informatie in verschillende talen over de huurbetaling en de Gemeente. Voor de overige onderwerpen die te maken hebben met hoe het budgetbeheer te werk gaat en informatie over het krediet gebruik ik een tolk

Vraag:

Wat helpt jou om tijdens de uitleg de inhoud te verhelderen?

MB 1:

Tolk bellen of fysieke tolk. Ik vraag vaak eerst wat zij nog weten van het gesprek en of zij weten waarvoor zij handtekeningen hebben gezet. Ook pak ik de 'overeenkomst' erbij en laat het bedrag nog een keer zien en wijs ik ook op het bedrag wat de aflossing per maand zal zijn. Vooral de rust bewaren tijdens zon gesprek en gedoseerd informatie geven helpt mij al.

MB 2:

Afbeeldingen, een uitleg geschreven in eigen taal die ik cliënten mee kan geven.

Vraag: Als er een tool gemaakt kan worden om het proces van het BAD te verhelderen. Wat zijn belangrijke zaken om rekening mee te houden?

MB 1:

Alles wat te maken heeft met betalingen die de statushouder nu niet hoeft te doen en na 6 maanden wel (vaak wordt hier niet over nagedacht met het plannen na de 6 maanden als je begrijpt wat ik bedoel). Maar ook de betalingen zoals het aflossen van de lening die men ontvangt is vaak niet helder. Ik denk een tool zoals een overzicht die ook voorkwam in de cursus dat dat al inzicht zou geven, maar ook meer tijd nemen tijdens het gesprek met het BAD en de daadwerkelijke contactpersoon ontmoeten en werkafspraken hiermee maken (checkup, contactgegevens etc).

MB 2:

Het is belangrijk om rekening te houden dat sommige mensen geen idee hebben van zo een systeem. Dus stapsgewijs alle taken van het BAD doorlopen en uitleggen waar wat voor is en hoeveel er ongeveer aan geld uitgegeven en gespaart wordt per onderdeel, zou meer structuur bieden.

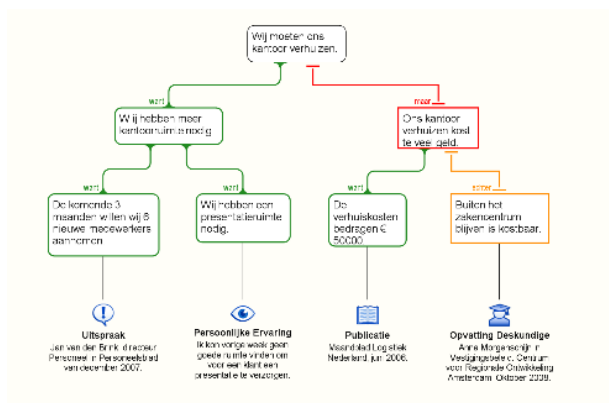
Vraag: Waar moet de tool aan voldoen?

MB 1:

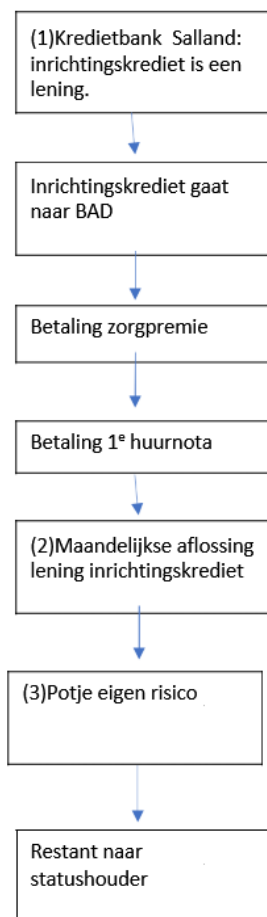
Overzicht, vertaald worden? (misschien tijdens zon gesprek vragen aan de statushouder of hij/zij voor zichzelf verduidelijkt op wil schrijven?

MB 2:

Een schema waar per onderdeel uitleg wordt gegeven met afbeeldingen zou structuur en duidelijkheid bieden



Denk ik hieronder een voorbeeld:



Hiernaast is het verloop van het inrichtingskrediet weergegeven. Zoals je kan zien zijn er drie nieuwe thema's ten opzichte van het proces van eht BAD.

Prioriteer deze thema's van het minst duidelijk, naar het meest duidelijk voor de statushouder. Gebruik alle drie de thema's.

MB 1:

1. Potje eigen risico
2. Inrichtingskrediet
3. Aflossing lening

MB 2:

- Potje eigen risico
- Inrichtingskrediet
- Aflossing lening

Prioriteer de thema's van het moeilijkst om uit te leggen, naar het makkelijkst om uit te leggen aan de statushouder. Gebruik alle drie de thema's.

MB 1:

1. Aflossing lening
2. Eigen risico
3. Inrichtingskrediet

Aflossing lening

Eigen risico

Inrichtingskrediet

Vraag: Voor welke thema's zijn er tools om de uitleg voldoende helder over te brengen aan de statushouder en hoe zien deze tools eruit?

MB 1:

Voor zover ik weet zijn er geen tools. We hebben wel de informatiemap, maar daar staat niks in over het inrichtingskrediet of het BAD.

MB 2:

Wat het eigen risico kan ik uitleggen via www.steffie.nl, maar uitleg geven over dat budgetbeheer dit spaart en over de lening/ maandelijkse aflossing heb ik geen tools. Ik doe dit vanuit mijn eigen kennis en wat mij hierover is verteld. Ik leg dit dan uit via een tolk.

Vraag: Wat helpt jou om tijdens de uitleg de inhoud te verhelderen?

MB 1:

Het uit te schrijven, dus met 'geschatte' cijfers en met de lijst met schatting van budget voor meubels etc. Ook tolk gebruiken wanneer men weinig tot geen Nederlands spreken.

MB 2:

Het zou mij helpen om alle feiten en cijfers op een rijtje te hebben, zodat ik niets vergeet te vertellen en dit duidelijke met de bedragen kan uitleggen.

Vraag: Als er een tool gemaakt kan worden om het proces van het inrichtingskrediet te verhelderen. Wat zijn belangrijke zaken om rekening mee te houden?

MB1:

Geen vaste tool, omdat het inrichtingskrediet per persoon kan veranderen, dat is well moeilijk denk ik. Verder heb ik geen idee hoe je het nog duidelijker kan maken dan door bijvoorbeeld plaatjes te gebruiken en zo nodig te 'tekenen'.

MB 2:

Helderheid waarvoor het inrichtingskrediet echt gebruikt moet worden in een periode van twee maanden.

Bijlage 9: Roadmap & Resource assessment

Maatschappelijk begeleider	Statushouder	Periode	Situatie	Voordelen	Nadelen	Gewenste aanpassing