Waarbij kunnen we u helpen?

Een onderzoek over vrijwillige schulddienstverlening voor mensen vanaf zestien jaar met (dreigende) financiële problemen, wonend in de gemeente Woensdrecht.



Auteur: E.M.A.J. Kuijlen

Studentennummer: 00071342

Course: Praktijkgericht Onderzoek 2 Social Work

Opleiding/groep: Social Work 4b

Studiejaar/semester: 2018-2019, semester 8

Instelling: HZ University of Applied Sciences

Begeleidend docent: L. van den Hooven

Eerste beoordelaar: K. van Gorkom

Opdrachtgever: Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht

Plaats van uitgave: Woensdrecht

Datum: 06-05-2019

Versienummer: 1.0

Waarbij kunnen we u helpen?

Een onderzoek over vrijwillige schulddienstverlening voor mensen vanaf zestien jaar met (dreigende) financiële problemen, wonend in de gemeente Woensdrecht.

Plaats van uitgave: Woensdrecht

Datum: 06-05-2019

Studentnummer: 00071342

Studiejaar: 2018-2019

Semester: 8

Studieonderdeel: Onderzoeksvoorstel

Begeleidend docent: L. van den Hooven

Eerste beoordelaar: K. van Gorkom

Versie: 1.0

# Samenvatting

Het aantal mensen dat een laag inkomen heeft is in de gemeente Woensdrecht relatief hoog. Dit komt neer op 6,8% van alle inwoners. Ter vergelijking, het gemiddelde in Nederland is 7,9%.

Kijkende naar de bezoekersaantallen van het voorzieningenteam kan geconstateerd worden dat 14% van de mensen met schulden bij het Voorzieningenteam komt.

Het doel van het onderzoek is het achterhalen hoe het Voorzieningenteam ervoor kan zorgen dat meer inwoners meer gebruik gaan maken van deze dienstverlening.

Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: ‘’Hoe kan de Brede Welzijnsinstelling haar dienstaanbod van het Voorzieningenteam zodanig organiseren, dat het zo goed mogelijk aansluit bij de vragen en behoeften van inwoners in de gemeente Woensdrecht?’’

Voorafgaand aan het onderzoek is een brainstormsessie gehouden met klanten, vrijwilligers en inwoners van de gemeente. Hier zijn verschillende punten naar voren gekomen. Deze zijn gebruikt voor het formuleren van de hypothese. Later in het onderzoek zijn de resultaten en conclusies vergeleken met de hypothese.

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd met een vooraf vastgesteld interviewschema.

De respondentengroep bestaat uit acht klanten van het Voorzieningenteam.

Uit de antwoorden bleek dat de bekendheid van het Voorzieningenteam vergroot mag worden, dat de wachttijden van het inloopspreekuur te lang zijn, dat het als onprettig wordt ervaren om telkens door andere vrijwilligers geholpen te worden en dat klanten met verschillende hulpvragen komen.

Op basis hiervan is de belangrijkste aanbeveling: richt de inloopspreekuren zodanig in dat deze toegankelijker worden voor de inwoners uit de gemeente Woensdrecht.

# Abstract

The number of people with a low income is relatively high in the municipality of Woensdrecht. This amounts to 6.8% of all residents. In comparison, the average in the Netherlands is 7, 9%.  
Looking at the number of visitors of the ‘’Voorzieningenteam’’, it can be noted that 14% of the people with debts visit the ‘’Voorzieningenteam’’.

The aim of the research is to find out how the ‘’Voorzieningenteam’’ can ensure that more residents use this service more often.  
Therefore, the following research question has been formulated: "How can the ‘’Brede Welzijnsinstelling’’ organize the services of the ‘’Voorzieningenteam’’ in such a way that it best matches the needs of the residents in the municipality of Woensdrecht?"

Prior to the study, a brainstorming session was held with customers, volunteers and residents of the municipality. Various points have emerged here. These were used for the formulation of the hypothesis. Later on in the study, the results and conclusions were compared with the hypothesis.

To be able to answer the research question, a qualitative study was conducted with a pre-determined interview schedule.  
The respondent group consists of eight customers of the ‘’Voorzieningenteam’’.  
The answers showed that the ‘’Voorzieningenteams’ ’’ awareness could be increased, the waiting times for the walk-in consultation hours are too long, visitors find it unpleasant to be helped by other volunteers every time, and customers come with different requests for help.

Based on this, the most important recommendation is the following: organize the walk-in consultation hours in such a way that they become more accessible to residents of the municipality of Woensdrecht.

# Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksverslag ‘Waarbij kunnen we u helpen?’. Dit onderzoek is uitgevoerd in het studiejaar 2018/2019 voor mijn afstudeeronderzoek van de opleiding Social Work aan de HZ University of Applied Sciences. Het onderzoek richt zich op de vraag hoe de diensten van het Voorzieningenteam van de Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht (BWI) zodanig kunnen worden vormgegeven, zodat de ondersteuning optimaal aansluit bij de vraag- en hulpbehoefte van de inwoners uit de gemeente Woensdrecht. Dit is nagegaan door het afnemen van interviews bij huidige klanten. Er is voornamelijk ingegaan op de ervaringen, wensen en persoonlijke factoren van de klant. In september 2018 startte ik met mijn onderzoek en in mei 2019 is deze afgerond.

Dit eindresultaat had ik niet kunnen realiseren zonder de hulp van verschillende personen. Daarom wil ik dit voorwoord graag gebruiken om een aantal mensen te bedanken.

Allereerst wil ik de klanten van het Voorzieningenteam bedanken voor hun bereidheid tot het meewerken aan een interview. Zij maakten het veldwerk mogelijk en dit heeft geleid tot verschillende resultaten, conclusies en aanbevelingen.

Verder wil ik Mark Inja, directeur van de BWI, en Nick Jansen, mijn praktijkbegeleider, bedanken voor de ondersteuning, feedback en ruimte voor het uitvoeren van dit onderzoek. Bij hen kon ik altijd terecht met vragen of lastige situaties.

Ook wil ik Leontine van den Hooven en Kevin van Gorkom, de begeleiders vanuit de HZ University of Applied Sciences, bedanken voor de uitleg tijdens de workshops, het geven van feedback en het ondersteunen op momenten dat ik tegen bepaalde zaken aanliep.

Tot slot wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor de steun en hulp tijdens dit proces. Zij stonden voor mij klaar op momenten dat ik een peptalk nodig had of als ik vroeg om een kritische blik op mijn verslag te werpen.

Mede dankzij de hulp en ondersteuning van de bovengenoemde personen, is dit onderzoeksverslag tot stand gekomen.

Eline Kuijlen,

Woensdrecht, april 2019

Inhoud

[Samenvatting 3](#_Toc7966503)

[Abstract 4](#_Toc7966504)

[Voorwoord 5](#_Toc7966505)

[1. Inleiding 1](#_Toc7966506)

[2. Theoretisch kader 3](#_Toc7966507)

[2.1 Schulden 3](#_Toc7966508)

[2.2 Oorzaken voor financiële problemen 3](#_Toc7966509)

[2.3 Belemmeringen voor het vragen van hulp 5](#_Toc7966510)

[2.4 Preventie 6](#_Toc7966511)

[2.5 Financiële regelingen 7](#_Toc7966512)

[2.6 Vrijwilligers 8](#_Toc7966513)

[2.8 Uitgangspunten 9](#_Toc7966514)

[3. Methode 11](#_Toc7966515)

[3.1 Onderzoeksstrategie 11](#_Toc7966516)

[3.2 Dataverzamelingsmethode 11](#_Toc7966517)

[3.3 Populatie, onderzoekseenheden en respondenten 11](#_Toc7966518)

[3.3.1 Onderzoekspopulatie 11](#_Toc7966519)

[3.3.2 Onderzoekseenheden en respondenten 12](#_Toc7966520)

[3.4 Soort steekproef 12](#_Toc7966521)

[3.5 Onderzoeksinstrumenten en data-analyse 12](#_Toc7966522)

[3.5.1 Onderzoeksinstrumenten 12](#_Toc7966523)

[3.5.2 Data-analyse 12](#_Toc7966524)

[3.5.3 Operationaliseren 13](#_Toc7966525)

[3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid 13](#_Toc7966526)

[3.6.1 Betrouwbaarheid 13](#_Toc7966527)

[3.6.2 Validiteit 13](#_Toc7966528)

[3.6.3 Bruikbaarheid 14](#_Toc7966529)

[3.7 Planning 14](#_Toc7966530)

[4. Resultaten 15](#_Toc7966531)

[4.1 Verloop veldwerk 15](#_Toc7966532)

[4.2 Resultaten veldwerk 15](#_Toc7966533)

[4.2.1 Schulden 15](#_Toc7966534)

[4.2.2 Interne oorzaken 16](#_Toc7966535)

[4.2.3 Externe oorzaken 16](#_Toc7966536)

[4.2.4 Persoonlijke belemmeringen vragen om hulp 17](#_Toc7966537)

[4.2.5 Organisatie-gebonden belemmeringen vragen om hulp 17](#_Toc7966538)

[4.2.6 Preventie 18](#_Toc7966539)

[4.2.7 Financiële wetgeving 19](#_Toc7966540)

[4.2.8 Ondersteuning Voorzieningenteam 19](#_Toc7966541)

[5. Conclusie 20](#_Toc7966542)

[5.1 Antwoorden op de deelvragen 20](#_Toc7966543)

[5.1.1 Hoe ervaren de inwoners van gemeente Woensdrecht het dienstaanbod van het Voorzieningenteam op dit moment? 20](#_Toc7966544)

[5.1.2 Wat zijn de hulpbehoeften van de inwoners van de gemeente Woensdrecht binnen het Voorzieningenteam? 20](#_Toc7966545)

[5.1.3 Hoe willen inwoners van de gemeente Woensdrecht de hulp ontvangen, zodat het Voorzieningenteam aansluit bij de hulpvraag? 21](#_Toc7966546)

[5.2 Antwoord op de hoofdvraag 22](#_Toc7966547)

[5.2.1 Hoe kan de Brede Welzijnsinstelling haar dienstaanbod van het Voorzieningenteam zodanig organiseren, dat het zo goed mogelijk aansluit bij de vragen en behoeften van inwoners in de gemeente Woensdrecht? 22](#_Toc7966548)

[6. Discussie 23](#_Toc7966549)

[6.1 Methodische discussie 23](#_Toc7966550)

[6.1.1 Beperking van het huidige onderzoek 23](#_Toc7966551)

[6.1.2 Betrouwbaarheid 23](#_Toc7966552)

[6.1.3 Interne validiteit 23](#_Toc7966553)

[6.1.4 Externe validiteit en generaliseerbaarheid 24](#_Toc7966554)

[6.2 Inhoudelijke interpretatie van de conclusies 24](#_Toc7966555)

[6.3 Eventueel nieuwe informatie die je hebt verkregen na het beschrijven van resultaten en conclusie 25](#_Toc7966556)

[6.4 Verwijzing naar bijlage met feedback opdrachtgever 25](#_Toc7966557)

[6.5 Bespreking van eigen onderzoeksproces en eigen onderzoek gedrag 25](#_Toc7966558)

[7. Aanbevelingen 27](#_Toc7966559)

[7.1 Aanbevelingen voor opdrachtgever 27](#_Toc7966560)

[7.1.1 Andere inrichting van de inloopspreekuren 27](#_Toc7966561)

[7.1.2 Screening van de situatie 27](#_Toc7966562)

[7.1.3 Communicatie die aansluit op vraagbehoefte 28](#_Toc7966563)

[7.1.4 Meer richten op de vraag achter de vraag 28](#_Toc7966564)

[7.1.5 Meer aandacht richten op laaggeletterdheid 29](#_Toc7966565)

[7.2 Vervolgonderzoek 29](#_Toc7966566)

[Bibliografie 30](#_Toc7966567)

[Bijlage 1: Operationalisering 33](#_Toc7966568)

[Bijlage 2: Topiclijst met interviewvragen 35](#_Toc7966569)

[Bijlage 3: Format van interviewvragen 37](#_Toc7966570)

[Bijlage 4: Tijdsplanning 39](#_Toc7966571)

[Bijlage 5: Feedback van de opdrachtgever 42](#_Toc7966572)

[Bijlage 6: Uitgewerkt transcript 43](#_Toc7966573)

[Bijlage 7: Resultaten brainstormsessie voorafgaand aan het onderzoek 55](#_Toc7966574)

# 1. Inleiding

Dit onderzoeksvoorstel is geschreven voor de Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht. Het onderzoek is een onderdeel van het vierde jaar Social Work aan de HZ University of Applied Sciences.

De Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht, hierna afgekort als BWI, is een stichting die zich inzet voor het welzijn van de inwoners van gemeente Woensdrecht. De visie luidt: ‘Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht staat voor een inclusieve samenleving, waarin iedereen deelneemt’ (BWI Woensdrecht, 2018). Daarvoor worden verschillende diensten ingezet. Denk hierbij aan het Voorzieningenteam, het Steunpunt Statushouders, het Steunpunt Vrijwilligerswerk, het Ouderenadvies, Mantelzorgondersteuning, Jongerenwerk, een To-Taalhuis en een Buurtsportcoach (BWI Woensdrecht, 2018). Binnen deze diensten wordt er veel samengewerkt met vrijwilligers. Zij zijn binnen de organisatie onmisbaar.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd binnen het Voorzieningenteam, in opdracht van de BWI. Dit team biedt hulp aan inwoners vanaf zestien jaar die ondersteuning nodig hebben bij financiële en administratieve handelingen. Denk hierbij aan de aanvraag van huurtoeslag, zorgtoeslag, kind gebonden budget, kinderopvangtoeslag, heffingskortingen, studiefinanciering, Jeugdsportfonds, schulddienstverlening, adviezen aan derden, bijzondere bijstand en kwijtschelding van gemeentelijke heffingen. Daarnaast wordt ondersteuning geboden bij het lezen en begrijpen van lastige brieven en het maken van een budgetoverzicht. Voor de verschillende aanvragen en handelingen biedt de BWI ondersteuning. Echter, de BWI beslist niet over de toekenning van de verschillende aanvragen.

Deze dienst biedt laagdrempelige ondersteuning aan alle inwoners van de gemeente Woensdrecht boven de zestien jaar. Dit wordt vormgegeven door het bieden van inloopspreekuren en op basis van individuele afspraken. Het Voorzieningenteam heeft een rol op zowel preventie als aanpak van een probleem (BWI Woensdrecht, 2018).

Binnen de gemeente Woensdrecht bedraagt het aantal mensen dat eenlaag inkomen[[1]](#footnote-1) heeft ongeveer 1500 personen (Bevolking, 2018), terwijl er op dit moment ongeveer 420 mensen staan geregistreerd bij het Voorzieningenteam (BWI, 2018). Dit bedraagt 28,38 procent ten opzichte van het aantal inwoners dat op dit moment een laag inkomen heeft.

De doelstelling is om inzicht te krijgen in de dienstverlening die wenselijk is volgens de inwoners van zestien jaar en ouder in de gemeente Woensdrecht, die in aanmerking komen voor de diensten van het Voorzieningenteam. Met deze inzichten kan de BWI op de behoeften inspelen door bijvoorbeeld andere vormen van hulp in te zetten dan het inloopspreekuur.

De centrale vraag van het onderzoek luidt: ‘’Hoe kan de Brede Welzijnsinstelling haar dienstaanbod van het Voorzieningenteam zodanig organiseren, dat het zo goed mogelijk aansluit bij de vragen en behoeften van inwoners in de gemeente Woensdrecht?’’

Op basis van de bovenstaande hoofdvraag is een drietal deelvragen opgesteld. Deze zullen later in het onderzoek worden beantwoord door veldwerk. Uiteindelijk zullen deze vragen samen de hoofdvraag beantwoorden.

De deelvragen zijn:

* Hoe ervaren de inwoners van gemeente Woensdrecht het dienstaanbod van het Voorzieningenteam op dit moment?
* Wat zijn de hulpbehoeften van de inwoners van de gemeente Woensdrecht binnen het Voorzieningenteam?
* Hoe willen inwoners van de gemeente Woensdrecht de hulp ontvangen, zodat het Voorzieningenteam aansluit bij de hulpvraag?

Dit onderzoek is relevant voor Sociaal Werk, omdat er wordt gekeken naar maatwerk. Door de nieuwe Wmo wordt er meer uitgegaan van eigen kracht van de burger en vraaggericht werken. Binnen het onderzoek wordt er gekeken naar op de hulpbehoeften van de burgers. Dit is een vorm vraaggericht werken. Ook wordt op deze manier het welzijn van de inwoners vergroot. De centrale waarde in de beroepscode voor de maatschappelijk werker luidt: ‘De maatschappelijk werker bevordert het tot zijn recht komen van de cliënt in wisselwerking met zijn omgeving. De maatschappelijk werker draagt actief bij aan een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid van de cliënt’ (Buitink J.; Fleischmann K.;, 2016). De eigen verantwoordelijkheid wordt binnen het Voorzieningenteam aangehaald door de cliënt te ondersteunen waar nodig met het doel dat de cliënt zijn of haar zaken zelf weer op orde krijgt. Verder worden binnen dit onderzoek landelijke ontwikkelingen aangehaald.

In hoofdstuk een wordt de inleiding weergegeven. Daarna geeft hoofdstuk twee het theoretisch kader weer. Dit ter oriëntatie en ter voorbereiding op het onderzoek. Er zullen wetenschappelijke onderzoeken, cijfers en citaten worden omschreven. Daaropvolgend wordt in hoofdstuk drie de methode behandeld. Dit hoofdstuk omschrijft de voorbereiding op het praktisch onderzoek. Er worden verschillende keuzes gemaakt en toegelicht. De resultaten die naar aanleiding van het veldwerk naar voor zijn gekomen worden weergegeven in hoofdstuk vier. Naar aanleiding van deze resultaten zijn conclusies tot stand gekomen. Deze worden in hoofdstuk vijf per deelvraag omschreven en tot slot wordt de hoofdvraag beantwoord. Daarna wordt in hoofdstuk zes kritisch gekeken naar de verbanden tussen de resultaten en de theorie, de betrouwbaarheid en validiteit en het onderzoeksproces. Dit is de discussie. Daaropvolgend worden in hoofdstuk zeven de aanbevelingen weergegeven die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de resultaten en de conclusie. Verder bevat dit verslag 6 bijlagen, die aan het eind van het stuk zijn toegevoegd.

# 2. Theoretisch kader

*In dit hoofdstuk worden de belangrijkste kernbegrippen omschreven die relevant zijn voor het onderzoek. De volgende begrippen worden omschreven: schulden, oorzaken voor financiële problemen, belemmeringen voor het vragen van hulp, preventie, financiële regelingen en vrijwilligers. In de laatste paragraaf, de uitgangspunten, is omschreven welke theorieën en uitkomsten uit het theoretisch kader een basis vormen voor de af te nemen interviews.*

## 2.1 Schulden

In deze eerste paragraaf van het theoretisch kader wordt omschreven wat wordt verstaan onder financiële problematiek en schulden. Dit is relevant voor het onderzoek, omdat veel klanten van het Voorzieningenteam kampen achterstanden van betalingen en een slecht overzicht hebben van de financiële situatie. Er wordt binnen deze paragraaf een onderscheid gemaakt tussen schulden en problematische schulden. Naast mensen met schulden, zijn er ook klanten die het Voorzieningenteam bezoeken ter preventie van schulden. In paragraaf 2.4 wordt verder ingegaan op preventie van schulden.

Thibodeaux (2018) omschrijft persoonlijke schulden als schulden waarvoor men zowel persoonlijk als wettelijk verantwoordelijk is. Schulden zijn er in verschillende vormen. Denk aan hypothecaire leningen, achterstanden bij vaste lasten, een telefoonabonnement of een particuliere lening. Echter, deze schulden hoeven niet altijd problemen te veroorzaken. Het wordt een probleem wanneer schulden een zodanige invloed hebben op een leefsituatie, waardoor de grootte van de schulden toeneemt en daardoor onoverzichtelijk wordt. In dit theoretisch kader wordt ingegaan op schulden die problemen vormen, ook wel financiële problemen genoemd. Naar aanleiding van een onderzoek van onderzoeksbureau Panteia zijn vijf risicofactoren tot stand gekomen (Kerckhaert, Ruig, & Westhof, 2015). Wanneer sprake is van één of meer risicofactoren, kan worden gesproken over financiële problemen. De vijf risicofactoren worden als volgt omschreven: de eerste factor is dat er meer dan drie verschillende achterstallige rekeningen zijn. Bij de tweede factor is sprake van één of meer achterstanden in de vaste lasten. De derde factor is een totale achterstand van meer dan vijfhonderd euro. Bij de vierde factor staat een van de leden van het gezin minstens eens per maand rood. De laatste factor is een schuld op de creditcard van meer dan 500 euro. Wanneer in dit onderzoeksvoorstel wordt gesproken over financiële problematiek, wordt dit begrip gebaseerd op de vijf bovenstaande factoren.

Uit onderzoek is gebleken dat 20 procent van de Nederlandse gezinnen zodanige schulden hebben, dat deze mogelijk tot problemen kunnen leiden. Dat betekent dat ongeveer 3,46 miljoen Nederlandse inwoners te maken heeft met problematische schulden (Jungmann & Veer, 2018) (Centraal Bureau voor statistieken, 2018). Sommige mensen zijn in staat om de financiële problemen zelfstandig of met de hulp van het netwerk overzichtelijk te maken. Echter, dit is niet voor iedereen mogelijk.

Het boek van Jungmann en Madern (2017) omschrijft wat voor invloed financiële problemen op mensen hebben. Op het moment dat schulden onoverzichtelijk raken, kan het gedrag veranderen. In plaats van weloverwogen keuzes te maken met betrekking tot uitgaven, wordt er niet bewust nagegaan welke schulden eerst betaald dienen te worden. Er ontstaat een overlevingspatroon, waarbij met de dag wordt geleefd. Het gevolg is dat er een vicieuze cirkel ontstaat. Mensen blijven alle eindjes aan elkaar knopen om rekeningen te betalen, maar ondertussen neemt de schuld toe. Er is geen vermogen om in oplossingen te denken.

## 2.2 Oorzaken voor financiële problemen

In paragraaf 2.1 werd omschreven wat er wordt verstaan onder financiële problematiek. In deze paragraaf wordt omschreven wat veel voorkomende oorzaken zijn. Dit is relevant voor het onderzoek, omdat verschillende oorzaken ook verschillende manieren van aanpak vereisen. Voor deze oorzaken zijn zowel interne als externe factoren van invloed.

Allereerst zijn er verschillende factoren die van invloed zijn op de kans op financiële problematiek. In het Jungmann en Madern (2017) worden deze factoren omschreven. Zo lopen mannen een hoger risico op problemen. Ook het opleidingsniveau is van invloed. Verder maakt het verschil of men een huurhuis heeft of een koopwoning. Tot slot heeft het verlagen van het inkomen ook een negatieve invloed. Men is gewend aan een bepaald maandelijks inkomen. Op het moment dat dit verandert in negatieve zin, kunnen er betalingsachterstanden ontstaan.

Naast de factoren van Jungmann en Madern zijn er verschillende concrete factoren die van invloed zijn op het ontstaan van financiële problematieken.

* **Transgenerationele overdracht en financiële opvoeding**

Dit begrip omschrijft gedrag of handelen dat kinderen overnemen van ouders, omdat ze dit als voorbeeld zien. Wanneer kinderen bijvoorbeeld zien dat ouders zuinig leven of veel sparen, is de kans aanzienlijk dat zij dit later ook doen. Echter, het kan ook andersom. Wanneer kinderen zien dat ouders veel geld uitgeven en veel lenen, is de kans aanwezig dat zij later hetzelfde financiële gedrag ontwikkelen. Dit blijkt uit onderzoek van het Nibud (Boer, Schors, & Werf, 2016)**.**

Naast transgenerationele overdracht speelt ook financiële opvoeding tijdens de kindertijd een belangrijke rol in financieel gedrag van volwassen. Ouders kiezen er bijvoorbeeld voor om kinderen zakgeld te geven, zodat zij kunnen leren wat de waarde van het geld is. Er zijn ook ouders die kinderen stimuleren om te sparen. Er is aangetoond dat dit later positieve invloed heeft (Burg & Madern, 2012).

* **Persoonlijkheidskenmerken**

Er zijn mensen die impulsief zijn in gedrag maar ook in aankopen. Op het moment dat zij iets willen, wordt er niet altijd een weloverwogen keuze gemaakt met betrekking tot het financiële plaatje. Dit gaat vaak in combinatie met het kortetermijndenken. Er wordt niet op de lange termijn nagedacht over eventueel te verwachten kosten. Het gevolg is dat er op momenten dat het nodig is, niet voldoende reserves zijn. Bij dit begrip wordt ook wel gesproken over ‘een gat in je hand hebben’ (Boer et al., 2016).

* **Leeftijd**

Het grootste risico op financiële problemen lopen de mensen tussen 18 en 35 jaar (Boer et al., 2016). In deze fase van het leven beginnen mensen met het opbouwen van hun volwassen leven, komen er vaak kinderen, en is er minder mogelijkheid tot sparen. Deze factoren vergroten het risico. Verder blijkt dat de cijfers betreffende erge financiële problemen vanaf 50 jaar afnemen. Dit wordt verklaard door het groeiende eigen vermogen. Vaak is dit de periode dat kinderen uit huis gaan of de hypotheek is afbetaald en daardoor kan er meer gespaard worden (Boer et al., 2016).

* **Uitkeringsgerechtigden**

Uit onderzoek van het Nibud(Boer et al., 2016)blijkt dat uitkeringsgerechtigden een hogere kans hebben op financiële problemen. Echter, de lage inkomsten van de uitkering zijn niet altijd het probleem. Op het moment dat iemand in de bijstand zit, brengt dit verschillende zorgen met zich mee. Zo is er bijvoorbeeld een sollicitatieplicht. Daarnaast brengt het hebben van een uitkering verschillende zorgen met zich mee. Mensen ontvangen allerlei toeslagen vanuit verschillende regelingen. Dit zorgt voor een zodanige verwarring, dat men de financiën niet altijd kan overzien. Hierdoor ontstaan achterstanden (Boer et al., 2016).

* **Ziekte**

Bij deze factor kan worden gesproken over wederkerigheid en een vicieuze cirkel. Enerzijds kunnen problematische schulden ontstaan door plotselinge ziekte. Bijvoorbeeld wanneer hoge medische kosten nodig zijn voor de gezondheid. Of wanneer men niet meer in staat is om te blijven werken, waardoor de structurele maandelijkse inkomsten dalen. Anderzijds heeft financiële problematiek ook negatieve gevolgen voor de gezondheid. Door onder andere stress kunnen mentale gezondheidsklachten ontstaan. Ook kunnen er lichamelijke klachten ontstaan. Vervolgens kunnen er medische kosten ontstaan door de klachten. Op dit moment is er sprake van een vicieuze cirkel. Verder is uit onderzoek gebleken dat mensen met een gemiddeld lager inkomen minder gezond eten dan mensen met een gemiddeld hoger inkomen. Dit verhoogt het risico op ziekte (Jungmann & Veer, 2016).

* **Laaggeletterdheid**

Laaggeletterdheid is een definitie voor mensen die moeite hebben met (begrijpend) lezen, schrijven en rekenen. Ook digitale vaardigheden zijn vaak beperkt (Geuns, Jungmann, & Madern, 2016).

In Nederland kampen 2,5 miljoen mensen, ouder dan zestien jaar, met problemen bij lezen, schrijven en rekenen. Dit belemmert de participatie in de huidige samenleving wat op dit moment van de inwoners van Nederland wordt verwacht. (Algemene Rekenkamer;, 2016). Tiemeijer (2016) omschrijft dat zelfredzaamheid wordt beperkt op het moment dat men laaggeletterd is. Hieronder valt ook het regelen van financiën en administratie. Op het moment dat brieven niet worden begrepen, wordt het lastig om de gevraagde taken uit te voeren. Dit zorgt voor problemen en achterstanden. Uit onderzoek is gebleken dat laaggeletterden drie keer vaker in aanmerking komen voor een uitkering (Baay, Bijlsma, Christoffels, & Levels, 2016). Het is voor hulpverleners niet altijd gemakkelijk om laaggeletterdheid als oorzaak boven tafel te krijgen. Het gaat vaak gepaard met schaamte. Er wordt vaak gedacht dat het raar is of dat men de enige is die moeite heeft met het lezen en begrijpen van brieven.

## 2.3 Belemmeringen voor het vragen van hulp

Vaak blijkt dat mensen lang wachten om aan de bel te trekken wanneer er sprake is van financiële problemen of potentiële financiële problemen. Echter, het kan een hoop ellende besparen wanneer mensen op tijd hulp vragen. In deze paragraaf wordt beschreven wat de redenen zijn voor het uitstellen of vermijden van het vragen om hulp. Ook bij het Voorzieningenteam zijn vaak situaties waarbij problemen voorkomen hadden kunnen worden als men eerder was gekomen (Inja, 2018)**.** Het is van belang om in kaart te krijgen waarom er niet op tijd om hulp wordt gevraagd.

Uit onderzoek van Dr. M. Keizer (2016) zijn de twee belangrijkste factoren naar voor gekomen over de drempel naar hulpverlening. Deze factoren zijn schaamte over de situatie en onderschatting van de financiële situatie. Uit onderzoek is gebleken dat meer dan 30 procent van de mensen met schulden niet wil dat anderen hiervan op de hoogte zijn (Jungmann, Geuns, Klaver, Wesdorp, & Wolk, 2012).

Naast de twee grootste factoren die de weg naar hulpverlening belemmeren, zijn er nog een aantal factoren. Zo zijn er situaties waarbij sprake is van onrealistisch optimisme. Men denkt dat schulden er af en toe bij horen en dat het vanzelf weer overgaat. Dit kan gepaard gaan met de factoren van ontkenning en onderschatting. Men is niet in staat om de gevolgen van de problemen te overzien. De schulden worden uiteindelijk alsmaar hoger. Achteraf is de situatie problematischer dan vooraf gedacht. Een ander kenmerk is een gebrek aan controle. In sommige gevallen zijn er zodanig veel schuldeisers en incassobureaus, dat de mensen met de vele schulden niet weten bij wie of welke organisatie ze als eerst moeten aankloppen (Keizer, 2016).

Het onderzoek van Dr. M. Keizer (2016) toont aan dat er naar hulp wordt gezocht op het moment dat de schulden verder gaan stijgen. Op dat moment zien mensen geen andere uitweg meer. De schulden vormen een zodanige tunnelvisie, dat er niet meer in oplossingen gedacht kan worden. Verder kan de omgeving ook een rol spelen. Bijvoorbeeld wanneer er een uithuiszetting dreigt plaats te gaan vinden. De uitkomst van het onderzoek geeft aan dat potentiële klanten eerder waren gekomen, wanneer zij beter op de hoogte waren gebracht van de aangeboden diensten. Daarnaast is het van belang dat verschillende betrokken partijen ook op de hoogte zijn van het aanbod, zodat er snel geschakeld kan worden.

De theorie uit bovenstaande onderzoeken richt zich voornamelijk op financiële hulpverlening. Het Voorzieningenteam van de BWI richt zich voornamelijk op het voorliggend veld. Verder doet de BWI niet aan hulpverlening, maar aan dienstverlening. Het verschil tussen schuldhulp- en dienstverlening ligt aan de vorm van ondersteuning. Hulpverlening richt zich veelal op het traject, waarbij ernaar wordt gestreefd om klanten te helpen van hun schulden af te komen. Dit kan door bijvoorbeeld het tijdelijk beheren van de financiën. Bij dienstverlening staat de vrijwilligers of beroepskracht naast de cliënt. Samen wordt gekeken naar de kern van het probleem. Wat maakt dat de klant schulden heeft? Op basis daarvan wordt begeleiding en ondersteuning geboden (Stratech, 2013).

Ondanks dat bovenstaande tekst voornamelijk op hulpverlening is gericht, zijn de uitkomsten van het onderzoek ook relevant voor de vrijwillige dienstverlening van het Voorzieningenteam. Ook bij deze dienst is sprake is van het ervaren van ‘drempels’ (Inja, 2018)**.**

## 2.4 Preventie

In voorgaande paragrafen is beschreven wat schulden inhouden, wat de oorzaken zijn en wat mensen ervan weerhoudt om op tijd aan de bel te trekken bij hulpverlening. In deze hoofdstukken is ingegaan op de problematieken. Zoals in paragraaf 2.3 beschreven, kunnen problemen in sommige gevallen voorkomen worden. In deze paragraaf wordt ingegaan op preventie.

Wanneer iemand financieel zelfredzaam is en zelf alle zaken op orde heeft, wordt er gesproken over ‘gezond financieel gedrag’. Daarvoor is een vijftal basisvaardigheden waarover men moet beschikken; ‘inkomsten en uitgaven zijn in balans, men kan op de lange termijn plannen, je bent op de hoogte van financiële maatschappelijke zaken, men is in staat de juiste financiële producten te kiezen en er is een financieel overzicht’. Als een van de omschreven vaardigheden ontbreekt, bestaat er een risico voor schulden of problemen (Atkinson, Collard, Kempson, & McKay, 2006).

Sinds de kanteling van zorgstaat naar participatiesamenleving, zijn gemeenten steeds meer verantwoordelijk voor de invulling van hulpverlening. Dit geldt ook voor de schuldhulpverlening. Dit is vastgelegd in de ‘Wet gemeentelijke schuldhulpverlening’, hierna afgekort als Wgs (Movisie, 2018). Voorheen werd alleen gekeken naar het probleem, de schuld. Maar er zijn meerdere factoren die invloed hebben. Door de kanteling wordt er naar leefgebieden gekeken. Zo wordt ook naar de oorzaken van het probleem gekeken. Ook wordt er meer op preventie ingezet. Op het moment dat er veel schulden zijn, kost dit de samenleving geld. Ook de gemeente. Op het moment dat iemand uit huis wordt gezet, zijn de opvangkosten voor de gemeente. Daarom kiezen gemeenten ervoor om in te zetten op preventie (Nibud, 2017).

Binnen preventie wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten preventie, namelijk materiële- en immateriële preventie. Materiële preventie kan worden omschreven als een externe factor. Het betreft voorzieningen die het ontstaan van (grotere) schulden voorkomen (Jungmann et al., 2012). Hieronder valt ook het Voorzieningenteam van de BWI. Het biedt verschillende diensten ter ondersteuning van de administratie en het financiële overzicht. Ook helpt het Voorzieningenteam met het aanvragen van verschillende toeslagen (BWI, 2018). Verder is gebleken dat een deel van de samenleving moeite heeft met het lezen van brieven. Vaak worden er ingewikkelde woorden gebruikt, waardoor niet duidelijk is welke handelingen nodig zijn. Ook zijn mensen niet altijd op de hoogte van economische en financiële ontwikkelingen. Wanneer er een lening wordt afgesloten, is dit niet altijd een weloverwogen keuze. Men is niet voldoende op de hoogte (Lusardi & Mitchel, 2014). De bovenstaande diensten worden in veel gevallen uitgevoerd door vrijwilligers. Een bekende dienst is de thuisadministratie. Een vrijwilliger komt aan huis en helpt met het maken van een overzicht en ondersteunt bij onder andere het behandelen van brieven. Later, in paragraaf 2.6 van dit theoretisch kader, wordt verder ingegaan op vrijwilligers binnen schuldhulpverlening.

De andere vorm is de immateriële preventie. Hierbij wordt ingegaan op de gedragsmatige factor. Er wordt aangestuurd op het gezond financieel gedrag. Dit is de basis van de financiële situatie. Bij de immateriële preventie wordt voornamelijk aangestuurd op de juiste houding. Denk hierbij aan sparen en het patroon van uitgaven. Dit zijn interne invloeden op de financiële situatie. In verschillende onderzoeken staat sparen bovenaan de lijst van preventie. Het zorgt ervoor dat er reserves zijn voor het pensioen of in gevallen van nood, maar het zorgt ook voor bewustwording. Door te sparen blijft er op de korte termijn wat minder over om uit te geven. Er moet dus goed en bewust worden nagedacht over de uitgaven. Echter, het is niet voor iedereen gemakkelijk om te sparen. Er wordt aangegeven dat het lastig is om elke maand geld te moeten missen. Op dat moment wordt het als een verlies ervaren, terwijl het op de lange termijn winst is. Dit is de kort termijnvisie. Het blijkt dat automatisch sparen als werkend wordt ervaren. Doordat het maandelijks automatisch wordt afgeschreven, beseft men minder dat er geld apart wordt gehouden (Madern, 2015). De basis van het financiële gedrag begint bij de opvoeding. De ene ouder slaagt er beter in en geeft een beter voorbeeld dan de andere. In verschillende onderzoeksrapporten wordt ingezet op educatie, in het bijzonder voor jongeren. Denk hierbij aan onderwijs over verschillende leningen, de rente, toeslagen en sparen (Madern, 2015; Lusardi & Mitchel, 2014).

## 2.5 Financiële regelingen

Klanten van het Voorzieningenteam komen met vragen over verschillende toeslagen, voorzieningen en regelingen. Er is gebleken dat veel inwoners van gemeenten niet op de hoogte zijn van diensten en voorzieningen waarvoor zij in aanmerking komen. Hier kunnen de vrijwilligers bij helpen. Om een overzicht te geven van de verschillende aanvragen en regelingen waarbij de BWI ondersteunt, worden onderstaand de belangrijkste punten uitgewerkt (Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht, 2010).

Per 1 januari 2015 ging de nieuwe Wet Maatschappelijk Ondersteuning (Wmo) van kracht. Samengevat betekent de ingang van deze wet dat gemeenten meer verantwoordelijkheden hebben gekregen daar eerst de overheid verantwoordelijk was. Er wordt van gemeenten verwacht dat zij maatwerk leveren (Movisie, 2014).

Bovenstaande ontwikkeling is gevolg van de veranderende samenleving. Eerst was Nederland een Verzorgingsstaat waarin de overheid voor de burgers zorgde. Deze staat is veranderd in een participatiesamenleving waarin ‘meedoen’ centraal staat. Iedereen moet kunnen participeren in de samenleving waarbij beroep wordt gedaan op de eigen kracht van de burger in combinatie met de ondersteuning van het sociale netwerk. Door deze verandering zijn er ook bestaande wetten veranderd. Dit heeft gevolgen voor de burgers (Movisie, 2014).

De toeslagen worden betaald door de Belastingdienst. Maandelijks worden deze bedragen overgemaakt naar de burgers die ervoor in aanmerking komen. Alle toeslagen kunnen worden aangevraagd op toeslagen.nl.

* Zorgtoeslag: In Nederland is iedereen verplicht om een basis zorgverzekering te hebben. Om in deze kosten tegemoet te komen, is er vanaf 18 jaar een toeslag afhankelijk van het inkomen en vermogen. Kinderen zijn tot hun achttiende meeverzekerd met de ouders (Boetzelaer-Gulyas, 2017).
* Kinderopvangtoeslag: Deze toeslag kunnen ouders aanvragen wanneer de kinderen naar de opvang gaan. Deze toeslag is afhankelijk van het gezamenlijk inkomen en het aantal kinderen. Het is een aanvullen op de eigen bijdrage die de ouders betalen (Belastingsdienst, 2018)
* Kind-gebonden budget: Naast de kinderbijslag, een vast bedrag dat alle ouders van kinderen tot 18 jaar in Nederland krijgen, is er ook een kind-gebonden budget. Deze is afhankelijk van het aantal kinderen (Belastingdienst, 2018) . Het is een toeslag voor ouders die een inkomen en vermogen onder de gestelde grens hebben (Boetzelaer-Gulyas, 2017).
* Huurtoeslag: Deze toeslag is een aanvulling op de huur. Wanneer men een laag inkomen heeft, verstrekt de belastingdienst een bedrag. Deze kan wederom via toeslagen.nl worden aangevraagd. Echter, niet iedereen komt in aanmerking. Er zijn eigen gesteld aan het inkomen, het vermogen en de huurprijs van de woning (Belastingdienst, 2018).

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is verantwoordelijk voor een drietal sociale regelingen. Onderstaand de uitwerking:

* Algemene Ouderdomswet: De AOW is een vorm van pensioen waarop alle mensen van 66 jaar en ouder recht hebben, ongeacht het eigen vermogen of de inkomsten. Een voorwaarde is dat je vijftig jaar verzekerd bent geweest in Nederland. Op het moment dat iemand korter is verzekerd, wordt het bedrag verlaagd met 2% per niet-verzekerd jaar. Het tekort wordt aangevuld met de ‘inkomensvoorziening ouderen (AIO). Hiervoor is ook de SVB verantwoordelijk (Boetzelaer-Gulyas, 2017).
* Kinderbijslag: Deze tegemoetkoming ontvangen alle ouders van kinderen in Nederland, onafhankelijk van de hoogte van het inkomen of eigen vermogen. Het is bedoeld om de kinderen te verzorgen. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de leeftijd van het kind en wordt per kwartaal uitgekeerd tot en met het achttiende levensjaar (Boetzelaer-Gulyas, 2017).
* Persoonsgebonden budget (pgb): Dit is een subsidie waarmee iemand die hulpbehoevend is, zelf zorg kan inkopen. Op basis van een opgesteld zorgplan keurt de SVB de aanvraag goed of af. Er wordt uitgekeerd op basis van facturen van de zorgverlener (Boetzelaer-Gulyas, 2017).

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de bijstand. De gemeente Woensdrecht werkt op dit gebied samen met de nabijgelegen gemeenten ‘Bergen op Zoom’ en ‘Steenbergen’. Zij vormen samen de ‘intergemeentelijke sociale dienst’ (ISD) Brabantse Wal.

De bijstand of uitkering wordt onderverdeeld in twee soorten, namelijk de algemene bijstand en de bijzondere bijstand.

De algemene bijstand is een vast bedrag dat elke maand wordt uitgekeerd. Dit bedrag is afhankelijk van het huishouden en de leeftijd. Het is bedoeld om in basis levensonderhoud te voorzien. Daarnaast kan worden gekeken of men in aanmerking komt voor aanvullende toeslagen, zoals bovenstaand omschreven. Jaarlijks wordt de hoogte van deze uitkering opnieuw vastgesteld. Verder zijn er eisen gesteld aan het mogen ontvangen van een uitkering. Denk hierbij aan onder andere sollicitatieplicht (Boetzelaer-Gulyas, 2017)

De bijzondere bijstand is bedoeld voor bijzondere kosten. Men hoeft hiervoor geen gebruik te maken van de algemene bijstand. Het zijn bijvoorbeeld kosten voor studie of onvoorziene hoge kosten. De gemeente bepaalt op iemand wel of niet in aanmerking komt. Voor deze bijzondere bijstand moet een aparte aanvraag worden gedaan (Boetzelaer-Gulyas, 2017).

Naast alle landelijke regelingen, zijn er ook andere ondersteunende organisaties. Onderstaand worden twee organisaties omschreven waarmee de BWI samenwerkt.

* Jeugdsportfonds: Dit fonds zet zich ervoor in dat alle kinderen in Nederland kunnen sporten of een andere hobby uit kunnen oefenen. Kinderen van ouders die minder geld verdienen, krijgen op deze manier de kans om ook te sporten. De organisatie kan kinderen laten meedoen door giften en donaties (Jeugdfonds Sport & Cultuur, z.d.).
* Leergeld: Deze stichting zet zich ervoor in dat schoolgaande kinderen mee kunnen doen. Ze zetten zich in voor kinderen van 4 tot 18 jaar. Er wordt ingezet op de gebieden onderwijs, sport, cultuur en welzijn. Zo kan er een aanvraag worden gedaan voor een laptop of fiets, kunnen kinderen mee op schoolreisje of het deelnemen aan activiteiten (Leergeld, z.d).

## 2.6 Vrijwilligers

Binnen schuldhulpverlening en schulddienstverlening wordt steeds vaker samengewerkt met vrijwilligers. Zij zijn voor veel organisaties onmisbaar. Zoals in de inleiding omschreven, werkt de BWI ook veel samen met vrijwilligers. Binnen het Voorzieningenteam zijn zij ook onmisbaar. In deze paragraaf worden de taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers omschreven, aangezien de klanten van het Voorzieningenteam in eerste instantie geholpen worden door de vrijwilligers.

Door de invoering van de nieuwe Wmo is er in het sociale domein een hoop veranderd voor zowel de burger als de professional. Daar voorheen de professional een uitvoerende rol had en het hardst werkte, zijn de rollen nu omgedraaid. ‘Eigen kracht’ en ‘maatwerk’ zijn de sleutelwoorden binnen de nieuwe manier van werken. Ook het eigen netwerk wordt meer betrokken. Daardoor ontstaan er meer mantelzorgers en vrijwilligers. Zij bevinden zich in het netwerk van de cliënt. Ook wordt van mensen verwacht dat ze meedoen in de samenleving en is er bezuinigd in de zorg. Het aantal vrijwilligers is daardoor gestegen (Arnoldus, et al., 2015).

Er is gebleken dat vrijwilligers twee diensten uitvoeren binnen schuldhulpverlening, namelijk thuisadministratie en een inloop waar mensen laagdrempelig terecht kunnen met hun vragen (Dam, Desain, & Geuns, 2014).

Bij een thuisadministratie gaat een vrijwilliger, die gekoppeld is aan een cliënt, langs voor ondersteuning bij administratieve handelingen. Denk hierbij aan het maken van een financieel overzicht, het doornemen van de post en het analyseren van de inkomsten en uitgaven. Het voordeel is dat men niet de deur uit hoeft, waardoor de ondersteuning in sommige gevallen laagdrempeliger wordt. Het is een vorm van maatwerk. Er wordt gekeken welke cliënt en vrijwilliger goed bij elkaar passen. Bij deze manier van ondersteuning is het van belang dat voldoende aandacht wordt besteed aan de opbouw van een vertrouwensband. De kans bestaat dat de vrijwilliger en cliënt voor langere tijd samenwerken. Enerzijds is de vrijwilliger de ‘professional’. Hij weet wat er moet gebeuren en hij heeft de rol om te vertellen wat beter moet en wat goed gaat. Anderzijds zijn de vrijwilliger en cliënt gelijkwaardig en is een goede band belangrijk. Tussen deze factoren moet de vrijwilliger een balans zien te vinden. Omdat er sprake is van maatwerk, moet ook zorgvuldig worden nagegaan wanneer de cliënt voldoende zelfredzaam is om de taken op zich te nemen. Een deel van de vrijwilligers geeft aan dat het doel bereikt is wanneer de administratie op orde is. Maar de cliënt moet voldoende in staat zijn om deze administratie ook op orde te houden (Dam et al., 2014).

De andere dienst die regelmatig door vrijwilligers wordt geboden, is een inloop. Cliënten of klanten kunnen op een laagdrempelige manier op vaste tijden in de week langskomen met hun vragen. Dit kunnen onder andere vragen zijn over toeslagen, lastige brieven en verzekeringen. Het voordeel van de inloop is tweeledig. Ten eerste kunnen mensen die kleine schulden hebben of schulden dreigen te krijgen, op een laagdrempelige manier binnen stappen met hun vraag. Ten tweede kunnen mensen met grotere schulden ook laagdrempelig langskomen en vanuit de inloop worden doorverwezen naar de juiste vorm van hulpverlening (Dam et al., 2014).

De rol van vrijwilligers is op twee manieren te onderscheiden. Ze ondersteunen de beroepskrachten binnen een traject van schuldhulpverlening en ze bieden de voor- en nazorg van een hulpverleningstraject. In eerste instantie zijn de taken van de vrijwilligers gericht op preventie. De twee bovenstaande diensten zijn er in basis om mensen te ondersteunen voordat het fout dreigt te gaan (Nederland, Bulsink, & Stavenuiter, 2012). Daarnaast hebben vrijwilligers nog een belangrijke rol. Zij zijn de schakel tussen de cliënt of klant en de beroepskracht. Doordat er een vertrouwensband is opgebouwd, kent de vrijwilliger de klant of cliënt vaak beter dan de beroepskracht. Zij hebben daarom een signaleringsfunctie.

Binnen de Brede Welzijnsinstelling zijn er een aantal punten die de grens voor vrijwilligers waarborgen. Zo is er een duidelijke afspraak over het doen van betalingen voor de klant. Dit is niet toegestaan in verband zowel de veiligheid van de klant als de vrijwilliger. Daarnaast zijn alle vrijwilligers verplicht om een Verklaring Omtrent Gedrag aan te vragen. Op deze manier wordt ook de veiligheid van de klant gewaarborgd (Inja, 2018).

## 2.8 Uitgangspunten

In deze laatste paragraaf van het theoretisch kader worden de uitgangspunten op basis van voorgaande paragrafen omschreven. De verschillende kernbegrippen in het theoretisch kader vormen de basis voor het onderzoek. Op basis van deze begrippen, worden topics gevormd. Deze worden verder uitgewerkt in interviewvragen. In bijlage 2 wordt schematisch weergegeven hoe de kernbegrippen tot topics leiden en uiteindelijk ook tot interviewvragen worden gevormd.

Het onderzoek richt zich voornamelijk op ervaringen en achtergronden van klanten van het Voorzieningenteam.

In het onderzoek is beschreven dat er verschillende oorzaken zijn voor financiële problemen of risico’s op deze problemen. Daarvoor zijn ook verschillende interventies. Daarom zal aan de klanten worden gevraagd naar de achtergrondsituatie. Denk hierbij aan de leefsituatie, het opleidingsniveau, de opvoeding, vorm van inkomen en eventuele laaggeletterdheid.

Hulp vragen bij financiële problemen is voor veel mensen lastig. De belangrijkste factoren die hierbij spelen zijn schaamte en onderschatting van de situatie. Aan dit kernbegrip zal tijdens de interviews met de klanten veel aandacht worden besteed, omdat een van de doelen van dit onderzoek het verlagen van de drempel is. Er zal daarom worden gevraagd naar drempels die de klanten hebben ervaren naar de BWI en wat deze drempel veroorzaakt. Hiervoor worden concrete sub-topics gebruikt als locatie, tijdstip en vorm van dienstverlening. Ook wordt er gevraagd naar tips voor het verlagen van de drempel.

In het theoretisch kader wordt het belang van preventie omschreven. Een belangrijke topic hierbij is educatie. Daarom zal tijdens het veldwerk worden gevraagd aan wat voor scholing en informatie mensen behoefte hebben of welke educatie zij nodig hebben om de huidige problemen te voorkomen. Dit wordt ook gekoppeld aan de topic financiële regelingen. Deze zijn omschreven bij kernbegrip financiële wetgeving. In hoeverre zijn mensen op de hoogte van alle regelingen en hebben zij behoefte aan informatie betreffende deze topic?

De twee laatste kernbegrippen omschrijven de taken van vrijwilligers en de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Bij de klanten wordt voornamelijk gevraagd naar de ervaring over de ondersteuning die de vrijwilligers bieden. Daarbij wordt gevraagd naar de houding, de kennis en de klantgerichtheid.

# 3. Methode

*In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek wordt vormgegeven. Ook worden betrouwbaarheid, bruikbaarheid en validiteit beschreven. Zo wordt de kwaliteit van het onderzoek gewaarborgd.*

## 3.1 Onderzoeksstrategie

Het onderzoek betreft een beschrijvend kwalitatief onderzoek, omdat het is gericht op wensen, ervaringen en meningen van de klanten van het Voorzieningenteam. Naast de inhoudelijke informatie zoals ervaringen, worden de lichaamshouding en gezichtsuitdrukkingen ook meegenomen. Dit is een waardevolle aanvulling op de inhoudelijke antwoorden. Het onderzoek is kleinschalig. Er worden acht klanten geïnterviewd. Daarbij is het van belang om een zo representatief mogelijk groep samen te stellen. Er zal een balans zijn tussen mannen en vrouwen, er worden mensen van verschillende leeftijden geïnterviewd en er wordt rekening gehouden met verschillende achtergrondproblematieken (Baarda, 2014; De Bil, 2015). Dit onderzoek is inductief, omdat een relatief kleine respondentengroep wordt geïnterviewd in verhouding tot de inwoners van de gemeente Woensdrecht. Er is dus sprake van generalisatie.

Voorafgaand aan dit onderzoek is er een brainstormsessie met vrijwilligers, klanten en inwoners uit de gemeente Woensdrecht gehouden. Dit is gebruikt als hypothese. Er is gebleken dat de diensten zoals ze op dit moment worden aangeboden door het Voorzieningenteam niet optimaal aansluiten bij de hulpbehoeften van de inwoners uit de gemeente. Er werd aangegeven dat de spreekuren anders ingericht moeten worden, het Voorzieningenteam moet meer bekend worden gemaakt onder de inwoners van de gemeente Woensdrecht, er moet een hand-out komen voor mensen om zelf aan de slag te gaan met geldproblemen, het organiseren van scholingen voor vrijwilligers en beroepskrachten en tot slot moet er worden gekeken naar de vraag achter de vraag. De resultaten van deze brainstormsessie zijn in de bijlage toegevoegd.

## 3.2 Dataverzamelingsmethode

De data voor dit onderzoek wordt verzameld door middel van een face-to-face interview. Deze zullen één op één plaatsvinden. Hiervoor is gekozen, omdat er naar meningen en ervaringen wordt gevraagd. Dit kan gevoelige informatie betreffen. Wanneer dit via bijvoorbeeld een telefonisch gesprek gebeurt, is het lastig om de lichaamshouding en gezichtsuitdrukking van de respondent waar te nemen (Bil, 2015).

Om binnen de interviews ook ruimte te geven voor nieuwe inzichten, is er gekozen voor een semigestructureerd interview. De basis is gevormd door een vast aantal interviewvragen. Deze zijn gebaseerd op het theoretisch kader. Er zijn twee interviewschema’s opgesteld. Een voor de klanten van het Voorzieningenteam en een voor de vrijwilligers. Naast deze basis van het interview kunnen respondenten extra informatie geven. Dit wordt gestimuleerd doordat de interviewer zal doorvragen. Dit zorgt voor nieuwe informatie (Bil, 2015).

## 3.3 Populatie, onderzoekseenheden en respondenten

### 3.3.1 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie betreft inwoners van de gemeente Woensdrecht, die in aanmerking komen voor de diensten van het Voorzieningenteam en de vrijwilligers van het Voorzieningenteam (Baarda, 2014). De aangeboden diensten staan omschreven in de inleiding van dit onderzoek. Een deel van de onderzoekspopulatie is bij het Voorzieningenteam in beeld, omdat zij als klant geregistreerd staan. Echter, een deel van deze populatie is niet zichtbaar voor de BWI, omdat deze groep inwoners nog nooit gebruik heeft gemaakt van de diensten.

### 3.3.2 Onderzoekseenheden en respondenten

In dit onderzoek zijn de onderzoekseenheden alle inwoners van de gemeente Woensdrecht vanaf zestien jaar en ouder die in aanmerking komen voor de diensten van het Voorzieningenteam (Baarda, 2014). Ongeacht het land van herkomst, cultuur of religie.

De respondentengroep bestaat uit acht klanten van het Voorzieningenteam. Omdat potentiële klanten niet in beeld zijn, is het lastig deze respondenten te bereiken. Daarom is ervoor gekozen om acht huidige klanten van het Voorzieningenteam te interviewen. Om ervoor te zorgen dat deze klanten representatief zijn voor de gehele populatie, wordt in het interview voornamelijk gericht op ervaringen met het nemen van de stap naar de BWI en de ervaringen over de manier van werken.

## 3.4 Soort steekproef

Omdat de populatie te groot is, is het niet mogelijk alle onderzoekseenheden te interviewen. Daarom wordt er gebruikgemaakt van een steekproef (Bil, 2015).

De groep respondenten bestaat uit de huidige klanten van het Voorzieningenteam. Zoals omschreven in paragraaf 3.3.2 worden de klanten gezien als vertegenwoordigers van de gehele populatie. Omdat wordt gestreefd naar een representatief onderzoek, wordt er een selecte steekproef toegepast (Bil, 2015). Er zal een selectie plaatsvinden op basis van leeftijd, problematiek en huishouden. Alle klanten staan geregistreerd met de benodigde gegevens. Deze voldoen aan de eisen van de AVG. In de dossiers staat in het kort de levenssituatie beschreven. Op basis hiervan wordt een selectie gemaakt. Daarna wordt aan de geselecteerde onderzoekseenheden gevraagd of zij bereid zijn om aan het onderzoek deel te nemen. Dit wordt uitgevoerd door de klanten op te bellen. Vooraf wordt met de beroepskrachten besproken in hoeverre de klant in staat is tot een interview. Denk hierbij aan de taalbarrière, gevoeligheid van het thema en de intelligentie. Vervolgens zullen de respondenten telefonisch worden benaderd of zij bereid zijn tot een interview. Telefonisch wordt gelijk een datum geprikt om het interview bij de BWI af te nemen.

## 3.5 Onderzoeksinstrumenten en data-analyse

### 3.5.1 Onderzoeksinstrumenten

Zoals eerder omschreven in paragraaf 3.2 wordt de data verworven door middel van semigestructureerde interviews. Deze worden face-to-face afgenomen. Tijdens het interview is het een interviewschema waarop de vragen staan die de rode draad van het interview vormen. Deze schema’s zijn opgenomen in de bijlagen. Om ervoor te zorgen dat de interviewer alle aandacht voor de respondent heeft, is er gekozen om het interview op te nemen. Later wordt het interview uitgetypt in een transcript. Er worden alleen geluidsopnamen gemaakt. Dit ook in het kader van de veiligheid en privacy van de respondent. Daarnaast zal vooraf toestemming worden gevraagd voor het opnemen van het gesprek. Ook wordt er aangegeven dat de geluidsopnamen niet met derden worden gedeeld en dat deze na het uitwerken van het transcript worden verwijderd (Baarda, 2014; De Bil, 2015).

### 3.5.2 Data-analyse

Eerst worden alle interviews uitgewerkt in een transcript. De geluidsopnamen worden letterlijk uitgetypt. Niet alleen de verbale, maar ook de non-verbale communicatie wordt in het transcript verwerkt. Denk hierbij aan lichaamshouding en gezichtsuitdrukkingen. De privacy van de respondenten is van groot belang. Daarom zullen er geen namen in het transcript worden verwerkt. De naam wordt vervangen door respondent. Deze wordt aangeduid met de letter ‘R’.

Wanneer alle transcripten zijn uitgewerkt, wordt er een inhoudsanalyse uitgevoerd. Bij het proces is het van belang om de onderzoeksvraag in gedachten te houden. Op deze manier kunnen relevante en niet-relevante zaken worden onderscheiden.

Eerst worden de transcripten overzichtelijk gemaakt door ze in fragmenten op te delen. Daarna worden er labels gehangen aan de verschillende fragmenten. Ze worden vervolgens in één overzicht geplaatst. Deze stap heet open coderen. Daarna worden labels met dezelfde betekenis samengevoegd. Op deze manier wordt het aantal labels kleiner. Er wordt bijgehouden hoe vaak het label is genoemd.

De volgende stap is de axiale codering. Bij deze fase worden gemeenschappelijke labels samengevoegd. Daarboven wordt een thema gezet dat passend is bij de gezamenlijke labels. Dit worden kern labels genoemd (Baarda, 2014; De Bil, 2015).

Daarna vindt een selectieve codering plaats. Dit is de laatste fase. De resultaten worden kritisch geanalyseerd. Vervolgens worden ze wederom samengevoegd onder overkoepelende thema’s. Deze vormen de basis van de resultaten en de antwoorden op de onderzoeksvraag.

### 3.5.3 Operationaliseren

Binnen de data-analyse is ook sprake van operationalisering. Dit is het meetbaar maken van subjectieve begrippen. Binnen een kwalitatief onderzoek is dit lastiger dan bij een kwantitatief onderzoek, omdat bij een kwalitatief onderzoek veel subjectieve resultaten zijn (Baarda, 2014). In het theoretisch kader zijn de definities van de topics uitgelegd. In bijlage een is een operationalisering van het theoretisch kader opgenomen. In bijlage 2 is de lijst weergegeven met interviewvragen. De interviewvragen zijn gebaseerd op de indicatoren van de operationalisering. Om een logische opbouw in het interview te creëren, is ervoor gekozen om bepaalde topics en indicatoren in een andere volgorde te plaats in het interview.

## 3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid

### 3.6.1 Betrouwbaarheid

Omdat het onderzoek een kleine groep respondenten heeft, wordt de betrouwbaarheid kleiner (Baarda, 2014). Daarom is ervoor gekozen om een selectieve steekproef te gebruiken, zodat de representativiteit van de gehele populatie wordt vergroot. Daarnaast wordt er gebruikgemaakt van een vast interviewschema, zodat er een rode draad in de interviews ontstaat. Dit zorgt ervoor dat ze in basis hetzelfde zijn.

Verder zijn de opdrachtgever en de praktijkbegeleider betrokken bij het onderzoek. Dit waarborgt de betrouwbaarheid, omdat de onderzoeker op deze manier kritisch moet blijven kijken.

Tot slot wordt een vierdejaars student Social Work van de HZ University of Applied Sciences gevraagd om de stukken door te nemen voor onafhankelijke feedback, een peerassessment.

### 3.6.2 Validiteit

Validiteit bestaat uit twee delen. Interne- en externe validiteit.

De interne validiteit wordt verhoogd doordat de interviewvragen zijn gebaseerd op het theorisch kader (De Bil, 2015). In dit hoofdstuk zijn de begrippen uitgewerkt die de basis voor het interview vormen. De theorie is mede tot stand gekomen naar aanleiding van eerdere onderzoeken. Ook is er, zoals eerder beschreven in paragraaf 3.5.3, een operationalisering in bijlage 1 toegevoegd. Daarnaast wordt voor elk interview hetzelfde interviewschema gebruikt, waardoor de interviews wat betreft de opzet hetzelfde zullen zijn. Tevens worden alle interviews op dezelfde manier uitgewerkt in een transcript. Op deze manier is zowel de uitvoering als de uitwerking hetzelfde bij alle interviews. Verder worden alle interviews op dezelfde locatie afgenomen. Dit is de vestigingslocatie van de BWI. Dit is voor de klanten van het Voorzieningenteam een bekende omgeving.

De externe validiteit geeft weer in hoeverre de resultaten betrekking mogen hebben op de gehele populatie. Omdat dit onderzoek kleinschalig is, heeft dit een negatieve invloed op de externe validiteit. Echter, deze validiteit wordt vergroot de een selectieve steekproef toe te passen onder het klantenbestand van het Voorzieningenteam. Door de selectie steekproef, kan een grotere variëteit worden gecreëerd. Op deze manier wordt de representativiteit met de gehele populatie vergroot. Op het moment dat geen selectieve steekproef plaatsvindt, ontstaat een kans dat bepaalde factoren niet aan bod komen tijdens de interviews die wel kenmerkend zijn voor de gehele populatie.

Tot slot is er de begripsvaliditeit. In dit inderzoek is de begripsvaliditeit verhoogd door het theoretisch kader (Verhoeven, 2014).. Daarnaast is deze geoperationaliseerd, waardoor duidelijk is wat met de begrippen wordt bedoeld. Op basis daarvan zijn de interviewvragen opgesteld.

### 3.6.3 Bruikbaarheid

Bij de bruikbaarheid van het onderzoek worden twee factoren onderscheiden. De instrumentele- en de conceptuele bruikbaarheid.

Er wordt in dit onderzoek voornamelijk bijgedragen aan de instrumentele bruikbaarheid. De resultaten van het onderzoek betreffen concrete aanbevelingen met betrekking tot de praktijk. Dit kan gevolgen hebben voor de visie en de manier van werken. Door regelmatig af te stemmen met zowel de directeur als de praktijkbegeleiding, wordt de bruikbaarheid vergroot. Op deze manier kan er vanuit de organisatie ook sturing worden gegeven aan het onderzoek (Verhoeven, 2014). Dit met het uiteindelijke doel dat het dienstaanbod van het Voorzieningenteam optimaal aansluit op de wensen en behoeften van de inwoners van de gemeente Woensdrecht.

De conceptuele bruikbaarheid is de discussie over een relevant onderwerp naar aanleiding van het onderzoek (Verhoeven, 2014). Naar aanleiding van het onderzoek kunnen tussen betrokken collega’s en de BWI en de gemeente discussies ontstaan over de huidige manier van werken en de aanbevelingen.

## 3.7 Planning

Voor het gehele proces van dit onderzoek is een tijdspad gemaakt. Hierin staat omschreven wie welke activiteit heeft uitgevoerd, op welk tijdstip en welke locatie. Het overzicht van deze planning staat omschreven in bijlage 3.

# 4. Resultaten

*In dit hoofdstuk worden de resultaten naar aanleiding van het veldwerk weergegeven. De eerste paragraaf omschrijft het verloop van het veldwerk. Vervolgens worden in de tweede paragraaf de resultaten per topic beschreven.*

## 4.1 Verloop veldwerk

Voor dit onderzoek is een achttal interviews afgenomen binnen één respondentgroep. De groep bestaat uit klanten die het Voorzieningenteam van de Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht (BWI) bezoeken. Alle interviews zijn afgenomen in een van de spreekkamers in het pand van de BWI. Hiervoor is gekozen, omdat klanten hier worden geholpen bij het Voorzieningenteam. Om de betrouwbaarheid te vergroten, is er gebruikgemaakt van een vast interviewschema.

De respondenten zijn, zoals bij de methode beschreven, selectief benaderd om een zo groot mogelijke variëteit binnen de respondentengroep te creëren. Voor het benaderen van de respondenten was twee weken uitgetrokken met daaropvolgend drie weken voor het afnemen van de interviews. Echter, dit heeft langer geduurd. Uiteindelijk heeft het afnemen van de interviews ruim acht weken geduurd. Vooraf is de gevoeligheid en schaamte omtrent het thema onderschat. Verschillende potentiële respondenten gaven aan liever geen interview te doen of zij meldden zich kort voor het interview af.

Wellicht is dit afhankelijk van twee factoren. Allereerst is tijdens het veldwerk gebleken dat een vertrouwensband van belang is. Bekende respondenten waren sneller bereid om mee te werken dan onbekende respondenten. Daarnaast is gebleken dat telefonische benadering te onpersoonlijk was voor onbekende respondenten. Zij hadden geen gezicht bij de interviewer. Dit zorgde voor een verhoogde drempel. Daarom is er een methodische wijziging toegepast. Er is gekozen om het uitnodigen voort te zetten door middel klanten te benaderen tijdens spreekuren. Op dinsdagochtend en donderdagmiddag kunnen klanten zonder afspraak met vragen komen. Vrijwilligers helpen hen met de verschillende vragen of verschillende aanvragen. Met de vrijwilligers was vooraf afgesproken dat zij een seintje zouden geven op het moment dat het gesprek met de klant was afgerond. Vervolgens werd persoonlijk gevraagd of de klant bereid was tot een interview. Dit bleek effectiever en prettiger voor de klant, omdat er een gezicht was bij de persoon die hen zou gaan interviewen.

Ondanks de stroeve voortgang van het interviews, is het gelukt om acht respondenten te interviewen. Er zijn vijf mannen en drie vrouwen geïnterviewd. Daarnaast is er sprake van verschillende leeftijden, achtergrondsituaties, hulpvragen en de wijze waarop klanten tot het besluit zijn gekomen om het Voorzieningenteam te bezoeken. Hiernaar is gestreefd om een zo groot mogelijk aantal inwoners van de Woensdrechtse samenleving te verantwoorden.

De interviewvragen die vooraf zijn gemaakt, zijn in basis hetzelfde gebleven. De interviews waren semigestructureerd. Op basis van vooraf gemaakte interviewvragen is bij verschillende interviews verder doorgevraagd wanneer van toepassing. Zo is er bij een aantal respondenten gevraagd wat de eerste ervaring was toen zij het Voorzieningenteam voor het eerst bezochten. Deze vraag is gesteld naar aanleiding van de vraag hoe men de hulp van het Voorzieningenteam ervaart.

Omdat bij aanvang van het veldwerk is gekozen om geen interviews meer af te nemen onder de vrijwilligers en daarom volledig te richten op de ervaringen van de klant, is het topic ‘ondersteuning vrijwilligers’ vervangen door ‘ondersteuning’. Hiervoor is gekozen omdat ook wordt gevraagd of men een voorkeur heeft voor ondersteuning van een vrijwilliger of beroepskracht. Daarnaast wordt nu gevraagd welk cijfer de klant geeft voor het Voorzieningenteam in plaats van specifiek de ondersteuning van de vrijwilligers.

## 4.2 Resultaten veldwerk

### 4.2.1 Schulden

Aan de respondenten is gevraagd waarvoor zij het Voorzieningenteam bezoeken en of er schulden zijn. Vier van de acht respondenten geeft aan dat zij komen voor schulden. Vier van de acht respondenten komen of voor lastige brieven, die zij niet begrijpen, of ze komen voor bepaalde aanvragen. Denk hierbij aan de kwijtschelding van de gemeentelijke belasting. Wat opvalt is dat deze vier de respondenten aangeven dat zij moeite hebben met de computer. De vragen die zij bij het Voorzieningenteam stellen, zijn dan ook vaak zaken die met de computer geregeld kunnen worden. Denk hierbij dus ook aan de kwijtschelding.

Drie van de mensen met schulden hebben schulden bij de zorgverzekeraar en overige vaste lasten. Wat bij de respondenten met schulden opvalt, is dat ze allen aangaven het financiële overzicht weer terug te hebben na het bezoeken van het Voorzieningenteam. Voorheen hadden zij geen overzicht en dat werd als erg onprettig ervaren. Zo vertelt respondent een:

*‘’Dan was het gaten vullen, maarja dan komt de klap dat je het niet meer overziet en je je brievenbus niet meer opent en afijn dat zijn de dingen die heel herkenbaar zijn en dan heb je hulp nodig om om euhh inzicht te krijgen in euh hetgeen wat er loopt.’’*

Zoals deze respondent beschrijft, steek je op een gegeven moment je kop in het zand, omdat het overzicht totaal verloren is. Zo omschreef een andere respondent:

*‘Dat was wat ik toen dacht: van zoek het uit, barst maar, ik zie wel hoe ik terecht kom.’*

Dit geeft weer wat voor invloed het heeft op het leven van mensen wanneer zij schulden hebben. Alle respondenten met schulden geven aan dat het invloed op hun leven had.

### 4.2.2 Interne oorzaken

Wat opvalt is dat alle respondenten een vorm van uitkering hebben. Twee van de acht ontvangen een AOW-uitkering. Vijf van de acht respondenten ontvangen een uitkering, omdat zij werkloos zijn of door gezondheidsredenen. Dit zijn zowel lichamelijke als psychische oorzaken. De overige respondent ontvangt op dit moment geen inkomsten. Echter, deze persoon is tijdens de interviews zoekende naar werk en er is een bijstandsuitkering aangevraagd. Hier is sprake van een bijzondere situatie omdat de persoon dakloos was.

Bij de interne oorzaken van problemen werd gevraagd of men moeite heeft met het lezen en begrijpen van brieven. Drie respondenten geven aan dat zij dit lastig vinden. Er staan woorden in die zij niet begrijpen, waardoor het lastig voor hen is wat ze moeten ondernemen naar aanleiding van de brief. Respondent zeven zegt hierover het volgende:

‘’*Euhh soms is het wel heel vervelend, want je wilt het natuurlijk zelf allemaal zo goed mogelijk begrijpen en euhh ook reactie op geven.’’*

Van de acht respondenten zeggen zeven personen bewust om te gaan met geld. Eén respondent geeft aan dat het lastig is om met geld om te gaan. Deze respondent heeft op dit moment leefgeld vanuit de kredietbank. Dit is een vorm van schuldhulpverlening. Wekelijks wordt er leefgeld ontvangen.

Drie van de acht respondenten hebben een spaarrekening. Echter, ze geven allen aan dat hier weinig op staat. Respondent een vertelt hierover het volgende:

*‘’Aan het eind van de maand is het op en dan eeuhh nee… dat gaat gewoon niet.’’*

### 4.2.3 Externe oorzaken

Alle respondenten hebben een opleidingsniveau van MBO plus of lager. Een van de respondenten heeft in het land van herkomst een opleiding tot fietsenmaker gevolgd, maar deze wordt in Nederland niet erkend.

De leeftijden van de respondenten liggen uiteen. Een van de acht respondenten valt in de categorie van twintig tot en met negenentwintig jaar, een in de categorie van dertig tot en met negenendertig jaar, twee van veertig tot en met negenenveertig jaar, twee van vijftig tot negenenvijftig jaar en twee van tachtig tot en met negenentachtig jaar.

Op de vraag of men vroeger heeft geleerd hoe je met geld om moet gaan, antwoorden vijf van de acht respondenten dat zij dit vroeger van de ouders hebben geleerd. Ook geven zij alle vijf aan dat ze hebben geleerd dat je moet werken voor je geld en dat je er bewust mee om moet gaan. De andere respondenten geven aan dat zij het hebben geleerd door te doen. Een van de drie respondenten geeft aan dat dit voor problemen heeft gezorgd. Zij geeft het volgende aan op de vraag hoe het was om plotseling zelf verantwoordelijk te zijn voor de financiën:

‘’*Heel moeilijk. Ik euhh in de tijd dat ik achttien werd kreeg ik natuurlijk allemaal brieven en toen woonde ik begeleid.’’*

Het laatste wat bij deze topic is behandeld is het ontstaan van het probleem. Zoals eerder omschreven, hebben vier van de acht respondenten een probleemsituatie waarbij sprake is van schulden. Alle vier de respondenten geven aan dat de problemen zijn ontstaan naar aanleiding van een gebeurtenis. Zo is een van de respondenten in de schulden geraakt doordat zijn bedrijf failliet ging in de economische crisis. Twee andere respondenten hebben schulden door echtscheiding.

### 4.2.4 Persoonlijke belemmeringen vragen om hulp

Van de acht respondenten hebben er drie eerder hulp gehad op psychisch vlak. Drie respondenten hebben nooit eerder hulp ontvangen. Verder is er een respondent die door vluchtelingenwerk uit Bergen op Zoom is doorverwezen. De overige respondent heeft eerder hulp ontvangen van maatschappelijk werk, maar is daar niet tevreden over.

Van de vier mensen met schulden geven 2 respondenten aan dat ze lang hebben gewacht met het vragen om hulp. Bij één respondent heeft het 6 maanden geduurd en bij de andere respondent heeft het meer dan een jaar geduurd. Echter, nadat ze naar het Voorzieningenteam geweest waren, hadden ze geen spijt en waren ze opgelucht. Respondent zeven antwoordde het volgende op de vraag hoe het was om hulp te vragen:

*‘’Euhh eerst vond ik het wel heel moeilijk en daarna vond ik het eigenlijk wel heel fijn en het ging ook allemaal wel heel makkelijk.’’*

Drie van de acht respondenten zijn via andere organisaties bij het Voorzieningenteam terecht gekomen. Zij hebben in eerste instantie daar aan de bel getrokken. De andere respondenten zijn via hun netwerk rechtstreek naar de BWI gegaan. Een van de respondenten kwam via de wijkagent bij het Voorzieningenteam en iemand anders via de woningstichting.

### 4.2.5 Organisatie-gebonden belemmeringen vragen om hulp

Van de acht respondenten zijn 6 personen tevreden over het Voorzieningenteam. Denk hierbij aan de opzet van het Voorzieningenteam, de wachttijden en de hulp die wordt geboden. Er wordt door verschillende respondenten aangehaald dat ze de openheid, het maatwerk en het gevoel van vertrouwen waarderen. Twee respondenten zijn minder tevreden. Zij geven aan dat de wachttijden lang zijn, waardoor ze soms niet geholpen kunnen worden op het moment dat ze naar een inloopspreekuur komen. Zij zijn van mening dat het efficiënter kan.

De helft van de respondenten geeft aan dat zij een drempel hebben om naar de BWI te komen. Van deze respondenten, hebben drie mensen schulden. Een van de respondenten geeft aan dat schaamte de grootste factor was voor de drempel. Een andere respondent vond de drempel hoog, omdat het Voorzieningenteam onbekend was. Bij hem is er de eerste keer iemand thuis geweest bij hem. Daarover vertelde hij het volgende*:*

*‘’Nou niet zo hoog als dat ik zonder de medewerker en de vrijwilligers gezien te hebben bij mij thuis als ik dan hier naartoe had moeten komen dan denk ik van hoooo. SUPER! En dan kom je de volgende keer hier. Je weet welke gezichten je gaat krijgen.’’*

Er zijn verschillende tips gegeven om de drempel te verlagen. De eerste tip is van de respondent van bovenstaand citaat. De tip is om, als dat gewenst is, de eerste keer thuis langs te gaan. Vier van de respondenten geven aan dat meer bekendheid nodig is. Respondent een geeft dit weer in dit citaat:

*‘’En ik denk dat je dan dus euhh in je communicatie naar buiten toe moet denken he moet laten zien van joh wij zijn er voor u.’’*

Een andere respondent geeft aan dat er ook een rol bij de gemeente ligt. De rol is het doorverwijzen naar de juiste organisatie. Hij heeft ervaren dat de gemeente niet heeft doorverwezen naar het Voorzieningenteam, waardoor hij daar een stuk later terecht kwam via een vriend. Verder is het advies om op de website een online platform te maken waar mensen met veel gestelde vragen terecht kunnen. Op deze manier kan er anoniem worden kennisgemaakt met het Voorzieningenteam en kan men worden geholpen met simpele vragen. Het laatste wat door een van de respondenten wordt benadrukt, is de flexibiliteit van bereikbaarheid. Hiermee werd bedoeld dat klanten ook de mogelijkheid moeten hebben om buiten de vaste spreekuren geholpen te kunnen worden indien nodig. Hierop wordt bij de volgende topic verder ingegaan.

### 4.2.6 Preventie

Er is gevraagd naar de tevredenheid over het Voorzieningenteam. Zes van de acht respondenten zijn geheel tevreden. Zij geven aan dat ze de dienst als prettig ervaren. Twee respondenten geven aan minder tevreden te zijn. Respondent zeven licht dit toe als volgt:

*‘’Ja, want er zijn altijd wel redelijk veel mensen die er waarschijnlijk gebruik van maken en de een heeft toch wat meer te vertellen dan de ander. En dan heb je toch al wel gauw zoiets van dat uur is zo om en dan heb ik het idee dat er misschien voor jou te weinig tijd is zeg maar.’’*

Deze klant heeft het gevoel dat er niet voldoende tijd is om geholpen te worden. Een andere klant geeft aan dat de wachttijden te lang zijn, waardoor zij soms naar huis gaat zonder dat zij geholpen is. Naar aanleiding van de vraag over tevredenheid, is de vraag gesteld wat beter of anders kan. Hieruit zijn verschillende punten naar voor gekomen. Drie van de acht respondenten geven concrete verbeterpunten of tips. De eerste tip is om tastbare dingen op de website aan te bieden, zoals een hand-out over hoe je een financieel overzicht bewaart en een vragenlijst op de website die je invult. Vervolgens wordt naar aanleiding van de vragenlijst een advies gegeven of je naar het spreekuur kunt komen of met wie je het beste contact op kunt nemen. Verder is door drie respondenten aangegeven dat de momenten waarop de spreekuren plaatsvinden lastig zijn voor mensen die werken. Zij stellen een avondspreekuur voor, zodat werkende mensen gemakkelijker naar het Voorzieningenteam kunnen komen. Een ander idee voor de werkende klanten is het volgende volgens respondent een:

‘’A*an de andere kant kan je ook zeggen van joh een hulplijn. Stel je vraag digitaal.’’*

Naast dit idee is er een digitaal idee om de wachttijden te verkorten. Namelijk een tweedeling binnen de spreekuren. Eén spreekuur waar je digitaal voor kunt aanmelden op de website en één standaard inloopspreekuur waar men zo kan binnenlopen.

De laatste tip komt van een van de oudere respondenten. Het voorstel is een computercursus omtrent administratie handelingen op de computer.

De helft van de acht respondenten geeft aan dat het drempelverlagend werkt om thuisadministratie aan te bieden. Respondent twee vertelt hierover het volgende:

*‘’Kijk als je weet dat mensen gewoon slecht ter been zijn of je merkt dat er een een euhh drempelvrees is laat ik het zo zeggen.’’*

Op de vraag of men eerder was gekomen als men eerder op de hoogte was van het Voorzieningenteam, antwoorden zeven van de acht respondenten ‘ja’.

Drie van de acht respondenten hadden het prettig gevonden om vooraf voorlichtingen bij te kunnen wonen over bijvoorbeeld de regelingen, toeslagen en financiële wetgeving. Een van de acht respondenten geeft aan dat het prettig zou zijn wanneer het Voorzieningenteam een algemeen moment heeft voor een-op-een vragen. Een andere respondent geeft aan dat informatieverstrekking prettig zou zijn, maar niet in de vorm van een voorlichting. Hij vindt het van belang dat het Voorzieningenteam duidelijk laat zien wat er geboden kan worden aan de inwoners van de gemeente Woensdrecht.

### 4.2.7 Financiële wetgeving

Alle betrokken respondenten geven aan dat zij vooraf niet of niet volledig op de hoogte waren van alle regelingen en toeslagen voordat zij het Voorzieningenteam bezochten. Zes van de acht respondenten geven aan dat zij op dit moment nog steeds niet volledig op de hoogte zijn van de verschillende regelingen.

### 4.2.8 Ondersteuning Voorzieningenteam

Zes van de acht respondenten ervaren het als prettig om de vrijwilligers geholpen te worden. Zij geven aan dat de vrijwilligers voldoende kennis hebben en dat zij op een lijn zitten met de beroepskrachten van het Voorzieningenteam. Twee van de acht respondenten vinden het niet prettig om door vrijwilligers geholpen te worden. Een van deze twee respondenten geeft aan dat de situatie zodanig complex is, dat het prettiger is om door een beroepskracht geholpen te worden. Echter, deze persoon is eerder nog niet door de vrijwilligers van het Voorzieningenteam geholpen. De respondent geeft aan dat er geen vergelijkingsmateriaal is, maar op voorhand wordt hij liever door een beroepskracht geholpen. De andere respondent geeft aan dat er een verschil wordt ervaren in kennis tussen de beroepskrachten en vrijwilligers. Een idee van deze respondent is het invoeren van een kennistoets, die alle nieuwe vrijwilligers vooraf moeten maken. Dit zorgt ervoor dat ze tijdens hun vrijwilligerswerk op de hoogte zijn van alle regelingen, toeslagen en mogelijke fondsen waarvoor klanten in aanmerking komen. Verder geeft deze respondent aan dat het onprettig is om door vrijwilligers geholpen te worden, omdat zij in sommige gevallen beide een andere visie hebben op de situatie. Dit zorgt voor verwarring bij de klant en het zorgt ervoor dat het spreekuur langer duurt. Hierover werd het volgende gezegd door respondent drie:

*‘’Maar ik denk als elke persoon heeft 1 kamer dan kan 1 man helpen en dan wordt het sneller. Denk ik hoeft niet twee he. Twee is heeft twee verschillende idee he.’’*

Vier van de acht respondenten ervaren het als onprettig om telkens door andere vrijwilligers geholpen te worden. Respondent zeven zegt hierover het volgende:

‘’*Alleen omdat je dan merendeels ook wel weer contact hebt met iemand van maatschappelijk werk of iemand anders zeg maar waar je al eerder een beetje alles mee hebt gedeeld, is het wel soms moeilijk om het dan bij de vrijwilligers weg te leggen omdat je dan weer alles opnieuw moet uitleggen of andere dingen moet vragen aan mensen die je eigenlijk helemaal niet kent. Dat is ook wel moeilijk.’’*

Een respondent beoordeelt het Voorzieningenteam met een vijf, vier respondenten geven een acht tot negen, twee respondenten geven een negen en tot slot geeft een respondent een tien.

# 5. Conclusie

*In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken op basis van de resultaten. Elke deelvraag wordt beantwoord door middel van onderbouwde conclusies. Vervolgens wordt de hoofdvraag beantwoord op basis van de antwoorden van de deelvragen.*

## 5.1 Antwoorden op de deelvragen

### 5.1.1 Hoe ervaren de inwoners van gemeente Woensdrecht het dienstaanbod van het Voorzieningenteam op dit moment?

Over het algemeen wordt het dienstaanbod van het Voorzieningenteam als goed ervaren door de klanten. Zoals bij de resultaten werd aangegeven, is driekwart van de respondenten tevreden. Gemiddeld wordt het Voorzieningenteam beoordeeld met een 8,2. Men geeft aan dat het een goede dienst is en dat er goed wordt geholpen. Wat voornamelijk wordt gewaardeerd is de openheid van beroepskrachten en vrijwilligers, het maatwerk dat geleverd wordt en de vertrouwensband. Echter, dit verschilt per klant en per situatie. De ondersteuning die door de vrijwilligers wordt geboden, wordt door de meeste respondenten als goed ervaren. Op het moment dat er een hulpvraag is, pakken de vrijwilligers dit op. Zij voeren uit wat hen wordt gevraagd. Op het moment dat er kritisch wordt gekeken naar deze aanpak, kan worden afgevraagd of dit de juiste manier is. Gezien de tijdsdruk worden de vragen behandeld en het probleem is wellicht opgelost. Echter, is hoeverre is het probleem opgelost? Er is een respondent die telkens opnieuw terugkomt voor het aanvragen van kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen. Er wordt niet voldoende gekeken naar de vraag achter de vraag. Wellicht hoeft de klant de volgende keer niet meer te komen wanneer wordt gekeken wat er nodig is, zodat de klant het zelf kan. Dit is het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Wat hier opvalt, is dat de klant tevreden is wanneer er concreet wordt geholpen, terwijl theorieën meer uitgaan van financiële zelfredzaamheid.

Er zijn ook verschillende ontwikkelpunten die door de respondenten zijn benoemd. Een van de respondenten ervoer de kennis als niet voldoende. Het voorstel was om vooraf een kennistoets af te nemen, zodat er een standaard aan kennis is bij alle vrijwilligers. Wat een aantal respondenten als minder prettig ervaren, is de opzet van de spreekuren. Sommigen vinden dat de wachttijden te lang zijn. Daarnaast wordt aangegeven dat er tijdens het spreekuur te weinig tijd is om de klant goed te kunnen helpen. Dit zijn twee punten van aandacht, omdat de klant het gevoel heeft dat er te weinig tijd voor hem of haar is.

De tijdstippen van de spreekuren worden als goed ervaren, maar het is voor werkende mensen lastig om de spreekuren te kunnen bezoeken. Beide spreekuren vinden overdag plaats. Dit zorgt ervoor dat het Voorzieningenteam voor verschillende inwoners van de gemeente Woensdrecht niet of beperkt toegankelijk is.

Op basis van bovenstaande tekst kan worden geconcludeerd dat het dienstaanbod van Voorzieningenteam over het algemeen goed is. Echter, er zijn nog punten die volgens een aantal klanten verbeterd of veranderd kunnen worden om de dienst beter aan te laten sluiten op de hulpbehoeften. Dit zijn de momenten van de spreekuren, de wachttijden, de tijd die je als klant hebt voor vragen en tot slot de kennis van de vrijwilligers.

### 5.1.2 Wat zijn de hulpbehoeften van de inwoners van de gemeente Woensdrecht binnen het Voorzieningenteam?

De helft van de geïnterviewde respondenten heeft schulden. De klanten zonder schulden komen voornamelijk naar het Voorzieningenteam voor het ondersteunen bij lastige brieven, aanvragen van bepaalde regelingen of fondsen en computer-gerelateerde handelingen. Wat opvalt, is dat drie respondenten aangeven dat zij moeite hebben bij het lezen van brieven. Zoals in het theoretisch kader is beschreven, is er een aanzienlijk grote groep mensen in Nederland die laaggeletterd is. De respondenten geven aan dat ze het lastig vonden om hulp te moeten vragen voor het goed begrijpen van brieven. Het blijkt dat laaggeletterdheid dus van invloed is op de financiële situatie. Bij het Voorzieningenteam worden de brieven gelezen en uitgelegd. Bij de respondenten met schulden wordt voornamelijk aangegeven dat het Voorzieningenteam hen helpt bij het maken van een overzicht. Dat waren zij vóór het bezoeken van het Voorzieningenteam kwijt. Daarnaast wordt gekeken voor welke regelingen en toeslagen de klanten in aanmerking komen. Dit om ervoor te zorgen dat de situatie weer wat leefbaarder wordt. Door de wat oudere respondenten is aangegeven dat zij moeite hebben met het steeds verder digitaliseren van alle brieven, administratieve handelingen en de verschillende aanvragen. Daarvoor komen zij naar het Voorzieningenteam. Zij geven aan dat het prettig was geweest wanneer daar een cursus of voorlichting voor was geweest. Naast laaggeletterheid en redenen om het Voorzieningenteam te bezoeken, zijn er verbanden naar voor gekomen in de onderzoek. Wat opvalt, is dat de gemiddelde leeftijd van klanten van het Voorzieningenteam gemiddeld hoog ligt. Op basis van de interviews is de gemiddelde leeftijd tweeënvijftig jaar. Echter, in het theoretisch kader komt naar voor dat de risicogroep een leeftijd heeft van achttien tot vijfendertig jaar. De vraag is waarom deze doelgroep minder in zicht is bij het Voorzieningenteam? Drie van de acht respondenten heeft vroeger niet of onvoldoende geleerd om met geld om te gaan. Dat is bijna de helft van alle respondenten. Er is een overeenkomst met het theoretisch kader. Het stuk over de transgenerationele overdracht bevestigt de resultaten uit het onderzoek. Tot slot is naar voor gekomen dat alle respondenten een vorm van uitkering ontvangen. Het theoretisch kader omschrijft dat het ontvangen van een uitkering de kans vergroot op financiële problemen. Voornamelijk omdat het overzicht verdwijnt, doordat men verschillenden vormen van uitkeringen en toeslagen ontvangt op verschillende momenten. Daarnaast brengt de sollicitatieplicht een hoop zorgen en stress met zich mee.

Op basis van bovenstaande gegevens, kan worden geconcludeerd dat er verschillende hulpbehoeften zijn. De eerste is het ondersteunen bij schulden. Denk hierbij aan het maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven en het nagaan van verschillen regelingen en toeslagen. Een andere behoefte is het uitleggen van lastige brieven en het ondersteunen bij handelingen naar aanleiding van de brief. De laatste hulpbehoefte is het ondersteunen bij digitale aanvragen en brieven. De behoefte daarbij is het organiseren van een computercursus speciaal gericht op de basisvaardigheden met betrekking tot administratieve handelingen en reacties op brieven. Daarnaast is gebleken dat de financiële opvoeding inderdaad van invloed is op de financiële zelfredzaamheid. Verder is het opvallend dat de leeftijd dat het Voorzieningenteam hoog ligt in vergelijking van de theorie. De risicogroep wordt op dit moment niet voldoende bereikt door het Voorzieningenteam.

### 5.1.3 Hoe willen inwoners van de gemeente Woensdrecht de hulp ontvangen, zodat het Voorzieningenteam aansluit bij de hulpvraag?

In basis biedt het Voorzieningenteam de dienst aan door het houden van inloopspreekuren in de Kromstraat te Hoogerheide. Daarnaast wordt er maatwerk geboden door in bepaalde situaties bij klanten thuis langs te gaan. Dit wordt de thuisadministratie genoemd. Verschillende respondenten geven aan dat het voor hen geen verschil maakt of er iemand thuis komt of dat ze naar het kantoor komen. Een van de respondenten geeft nadrukkelijk aan dat het erg prettig was dat het eerste contact met het Voorzieningenteam thuis was. Dit maakte de drempel voor deze persoon lager om de volgende keer naar het kantoor van de BWI toe te komen. Hieruit kan dus worden opgemaakt dat maatwerk van belang is om de drempel te verlagen. Zoals eerder beschreven, zijn de respondenten over het algemeen positief over de huidige manier van werken als het gaat over het inloopspreekuur. De verbeterpunten zijn eerder genoemd. Daaruit is gebleken dat de manier van hulp prettig is, maar de wachttijden mogen korter en de tijd die de klant heeft voor een gesprek met de vrijwilligers of een beroepskracht mag langer.

De drempel naar hulp is door verschillende respondenten als hoog ervaren. Hiervoor zijn verschillende factoren ter sprake gekomen. De eerste factor is schaamte. Zoals in het theoretisch kader is beschreven, is schaamte een van de grootste drempels bij mensen met schulden. Een andere factor is de onbekendheid van de organisatie en mensen weten niet wat ze kunnen verwachten van het Voorzieningenteam. Dit zorgt ervoor dat klanten minder snel komen dan mogelijk. Door zeven van de acht respondenten is aangegeven dat zij eerder waren gekomen als zij eerder op de hoogte waren geweest van het Voorzieningenteam. Dit is een duidelijk signaal. Zij geven als ontwikkelpunt dat de BWI duidelijk aan moet geven dat zij er voor alle inwoners van de gemeente Woensdrecht is en zij moet duidelijk aangeven wat ze kan betekenen. Dit werkt drempelverlagend, omdat klanten weten wat ze kunnen verwachten. Dit moet worden vormgegeven door meer naar buiten te communiceren en duidelijk aan te geven wat het Voorzieningenteam kan bieden. Er is ook aangegeven dat er een rol voor de gemeente is in het juist doorverwijzen van de klant. Dit voorkomt dat inwoners van de gemeente onnodig van het kastje naar de muur worden gestuurd en het vertrouwen in de hulp- en dienstverlening verliezen. Tot slot wordt door twee respondenten aangegeven dat zij liever geholpen worden door een beroepskracht dan door een vrijwilliger. Dit heeft volgens hen te maken met het verschil in deskundigheid. Verder wordt aangegeven dat het prettiger zou zijn als klanten door vaste vrijwilligers worden geholpen in plaats van telkens door iemand anders geholpen te worden. Dit wordt als onprettig ervaren, omdat men telkens het verhaal opnieuw moet vertellen. Dit kost ook meer tijd, omdat het dossier eerst moet worden nagekeken om de situatie te verhelderen. Het is daarom van belang dat er maatwerk wordt geboden. Dit kan worden vormgegeven door tijdens een eerste gesprek duidelijk in kaart te brengen hoe de situatie is en wat de wensen zijn van de klant. Vervolgens kan worden gekeken welke vrijwilliger de casus het beste kan oppakken, welke verdere hulp eventueel nodig is en of het meer passend is om naar de BWI te komen of thuis langs te gaan.

Er kan geconcludeerd worden dat men de hulp graag ontvangt zoals het nu in grote lijnen wordt geboden. Er zijn verschillende aandachtspunten. Dit zijn manier hoe klanten bij het Voorzieningenteam terecht komen, de bekendheid van het Voorzieningenteam, het verschil tussen hulp thuis en bij de BWI ontvangen, het verschil van hulp tussen een beroepskracht of vrijwilliger en tot slot zou het fijner zijn als klanten door dezelfde vrijwilligers worden geholpen.

## 5.2 Antwoord op de hoofdvraag

## 5.2.1 Hoe kan de Brede Welzijnsinstelling haar dienstaanbod van het Voorzieningenteam zodanig organiseren, dat het zo goed mogelijk aansluit bij de vragen en behoeften van inwoners in de gemeente Woensdrecht?

Uit de interviews is naar voor gekomen dat het dienstaanbod in grote lijnen als goed wordt ervaren door de huidige klanten. Zij beoordelen het Voorzieningenteam gemiddeld met een 8,2. Er zijn drie soorten hulpvragen in beeld gebracht. Mensen met financiële problemen, mensen die moeite hebben met lezen, schrijven of digitale handelingen en tot slot mensen die die een aanvraag willen doen voor bepaalde regelingen of toeslagen. Naar aanleiding van de interviews zijn verschillende resultaten naar voor gekomen. Met deze resultaten zijn de drie bovenstaande deelvragen beantwoord. Op basis van de deelvragen kan antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag. Het dienstaanbod van het Voorzieningenteam kan beter worden georganiseerd door de volgende genoemde punten. Allereerst is het van belang dat de communicatie beter wordt afgestemd op de inwoners in de gemeente. Er is gebleken dat klanten eerder waren gekomen wanneer zij eerder op de hoogte waren van het Voorzieningenteam. Daarbij is het van belang dat de communicatie meertalig is en dat mensen, die moeite hebben met lezen en schrijven, ook bereikt kunnen worden. In de communicatie mag ook meer worden gericht op wat het Voorzieningenteam kan betekenen en hoe de stappen van de dienst zijn. Dit zijn de intake, het opstellen van een plan en het maken van een eventuele vervolgafspraak met de juiste persoon. Dit geeft klanten rust en kan de drempel wegnemen, omdat duidelijk is wat zij kunnen verwachten. Daarbij is maatwerk van belang, omdat de ene klant het bijvoorbeeld prettig vindt om naar het spreekuur te komen en de andere klant vindt het wellicht prettig als een vrijwilliger of beroepskracht thuis komt. Verder is het van belang dat er meer wordt gekeken naar de vraag achter de vraag en de oorzaak van het probleem, zodat het juiste maatwerk kan worden geleverd. Zo kan er meer aandacht worden besteed aan de laaggeletterdheid. De tijdstippen van de spreekuren kunnen het best anders worden ingericht. Op dit moment is het Voorzieningenteam minder toegankelijk voor de inwoners die een hele week werken. De wachttijden zijn ook een punt van aandacht. Er wordt aangegeven dat klanten soms meer dan een uur moeten wachten. Dit wordt als onprettig ervaren en het verhoogt de drempel.

# 6. Discussie

*In dit hoofdstuk wordt het onderzoek en het gedrag van de onderzoeker kritisch nagegaan. Dit wordt uitgevoerd om de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid te vergroten.*

## 6.1 Methodische discussie

### 6.1.1 Beperking van het huidige onderzoek

De meest nadelige factor in dit onderzoek was het moeilijk kunnen benaderen van de respondenten. Bij aanvang is onderschat hoe kwetsbaar en gevoelig het onderwerp is voor de klanten van het Voorzieningenteam. Dit heeft ervoor gezorgd dat het tijdsbestek richting de inleverdatum van het onderzoek steeds krapper werd. Uiteindelijk is het veldwerk ruim vier weken vertraagd ten opzichte van de planning. Doordat het lastig was om mensen te benaderen, is de nauwkeurigheid in respondenten afgenomen. Denk hierbij aan de verschillende leeftijden, achtergrondsituaties en problematieken. Ondanks dat is de variëteit in de respondentengroep toch behaald zoals vooraf was gepland. Het sterke punt is de ruime planning. Vooraf is rekening gehouden met het feit dat het onderzoek pas zou worden goedgekeurd in maart. In begin februari is al gestart met de interviews, omdat het onderzoek na de eerste inlevermogelijkheid al was goedgekeurd. Dit heeft ervoor gezorgd dat het onderzoeksverslag alsnog op tijd is afgerond.

### 6.1.2 Betrouwbaarheid

Er is met verschillende factoren rekening gehouden om de betrouwbaarheid te vergroten. Zo zijn alle interviews in dezelfde spreekruimte binnen de vestigingslocatie van de BWI afgenomen. Echter, er kan worden nagegaan of dit ervoor zorgt dat het onderzoek meer betrouwbaar wordt. Er zijn wellicht respondenten die het prettiger vinden om het interview bij hen thuis af te nemen, omdat het veiliger voelt. De manier van benaderen was wisselend. Bij aanvang van het veldwerk zijn de respondenten telefonisch benaderd. Later bleek dat een aantal respondenten, die mij nog niet kenden, zich een aantal dagen of uren van tevoren afmeldden en geen nieuwe afspraak wilden maken. Naar aanleiding daarvan is ervoor gekozen om de potentiële respondenten tijdens het spreekuur te benaderen. Op deze manier is de benadering persoonlijk en weten de respondenten wie ze mogen verwachten voor het interview. Dit heeft er wellicht voor gezorgd dat er een verschil in resultaten is, omdat de persoonlijk benaderde respondenten zich prettiger voelden dan de respondenten die per telefoon waren benaderd. Daarnaast waren er ook respondenten die ik vooraf al kende. Dit heeft er wellicht ook voor gezorgd dat zij zich prettiger en veiliger voelden, waardoor de resultaten zijn beïnvloed. De betrouwbaarheid kan worden verkleind doordat ik niet alle respondenten vooraf kende. Dit heeft er wellicht voor gezorgd dat de respondenten die ik nog niet kende zich minder veilig voelden. Dit kan de antwoorden op basis van de interviews en dus de resultaten beïnvloeden. Verder is bij de eerste drie interviews mijn praktijkbegeleider, en ook beroepskracht van het Voorzieningenteam, aanwezig geweest voor het maken van aantekeningen. Deze aantekeningen kon ik gebruiken als basis van het coderen. Bij de laatste vijf interviews is hij niet aanwezig geweest. Achteraf had ik dit naar mijn idee beter niet kunnen doen, omdat het feit dat er een beroepskracht van het Voorzieningenteam was, wellicht belemmerend was om vrijuit een kritische noot te uiten op het Voorzieningenteam. Om de betrouwbaarheid te vergroten, is de opdrachtgever betrokken bij het onderzoek. Ik heb ernaar gestreefd om hem op de hoogte te houden van de vorderingen. Daarnaast is het onderzoek bij afronding volledig nagegaan met de opdrachtgever om subjectieve resultaten en eventueel blinde vlekken van mij op te merken en te beperken.

### 6.1.3 Interne validiteit

Voor de interviews is een vast interviewschema gebruikt. Dit zorgde ervoor dat er gedurende alle interviews dezelfde rode draad was. Daardoor zijn bij alle interviews dezelfde vragen gesteld. Naar aanleiding van het eerste interview is besloten om een vraag toe te voegen omtrent de eerste ervaringen met het Voorzieningenteam, zodat de eerste indruk in kaart kon worden gebracht. Deze vraag is bij alle daaropvolgende interviews meegenomen. Daarnaast zijn alle interviews op dezelfde locatie afgenomen, namelijk in een spreekruimte van de vestigingslocatie van de BWI. Zoals eerder aangegeven, kan worden afgevraagd of dit de validiteit vergroot. Er zijn wellicht respondenten die zich thuis prettiger hadden gevoeld. Dit kan van invloed zijn op de resultaten. De interviews zijn telkens uiterlijk twee dagen na afname uitgewerkt, omdat het op dat moment nog in mijn hoofd zat. Alle interviews zijn op één dag gecodeerd. Hiervoor is bewust gekozen, omdat er dan een totaal overzicht was van alle belangrijke codes en topics. Vervolgens zijn aansluitend de resultaten uitgewerkt.

Het taalbegrip was in sommige gevallen lastig, omdat er ook respondenten zijn geïnterviewd met een ander land van herkomst. Daardoor moest duidelijk worden uitgelegd wat er met bepaalde vragen of woorden werd bedoeld. In sommige gevallen werden er andere antwoorden gegeven in verhouding tot de vraag. Dit zorgt ervoor dat er antwoorden met verschillende betekenissen zijn gegeven op dezelfde vraag. Dit kan de validiteit beperken. Ondanks de verschillende antwoorden, is bij de laatste twee interviews gebleken dat er geen nieuwe of andere antwoorden werden gegeven. Er zijn dus geen extreme of uitzonderlijke antwoorden gegeven.

### 6.1.4 Externe validiteit en generaliseerbaarheid

Er kan worden nagegaan in hoeverre het onderzoek generaliseerbaar is, omdat de interviews zijn afgenomen onder huidige klanten van het Voorzieningenteam. Het onderzoek is namelijk gericht op alle inwoners van de gemeente Woensdrecht van zestien jaar en ouder. Maar er is naar gestreefd om het onderzoek zo generaliseerbaar mogelijk te maken door een aantal factoren. Allereerst is de respondentengroep gevarieerd aan factoren. Denk hierbij aan leeftijd, geslacht, achtergrond, land van herkomst, redenen voor het bezoeken van het Voorzieningenteam, manieren hoe mensen bij het Voorzieningenteam terecht zijn gekomen en de periode dat het Voorzieningenteam wordt bezocht. Daarnaast is binnen het onderzoek gericht op de ervaring van de respondenten. Hoe hebben zij het ervaren om voor het eerst naar de BWI te komen? Hoe ervaren zij het Voorzieningenteam? En wat kan er beter? Op deze manieren is geprobeerd om het onderzoek zo representatief mogelijk te laten zijn. Ondanks de verschillende antwoorden die zijn gegeven door de verschillende respondenten, is bij de laatste twee interviews gebleken dat er geen nieuwe of andere antwoorden werden gegeven.

## 6.2 Inhoudelijke interpretatie van de conclusies

In de conclusie zijn een aantal ontwikkelpunten naar voor gekomen om het dienstaanbod van het Voorzieningenteam beter aan te laten sluiten bij de hulpbehoeften van de inwoners van de gemeente Woensdrecht. Er is naar voren gekomen dat men het Voorzieningenteam voor verschillende hulpvragen bezoekt. De eerste is voor het ondersteunen bij situaties met schulden. Er wordt aangegeven dat het maken van een overzicht erg belangrijk is. Vrijwel alle respondenten met schulden geven aan dat zij het overzicht kwijt waren. Verschillende respondenten hebben aangegeven dat zij op een gegeven moment ook de kop in het zand staken doordat zij het overzicht kwijt waren. Paragraaf 2.3 van het theoretisch kader omschrijft hetzelfde. Er ontstaat een tunnelvisie, waardoor het overzicht verloren raakt. Mensen steken daardoor inderdaad hun kop in het zand. Maar wat maakt dan dat ze uiteindelijk toch om hulp vragen? Volgens de theorie trekt men aan de bel als de situatie dreigend wordt, zoals bij een uithuiszetting. Bij de respondenten met schulden komt deze theorie enigszins overeen. Een van de respondenten had een situatie waarbij het inkomen werd belemmerd. Daardoor werd er aan de bel getrokken. Anders was deze respondent nog niet gekomen. Als tip werd door verschillende respondenten gegeven dat de BWI meer naar buiten moet communiceren en aan de mensen moet laten weten dat het Voorzieningenteam er is om de burgers te helpen. Ook dit wordt door de theorie onderbouwd. Door de participatiesamenleving wordt uitgegaan van de eigen kracht van de burger. De rol van de BWI en dus ook het Voorzieningenteam is vraaggericht werken. Daarbij wordt uitgegaan van de eigen kracht. Daarom is het van belang dat de BWI duidelijk laat weten dat zij er voor de inwoners is, zodat zij ook weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. Daarnaast is het van belang dat zowel de verschillende netwerken, organisaties en de burgers weten waar ze terecht kunnen. De samenwerking met verschillende organisaties en professionals is door de participatiesamenleving ook belangrijker geworden. Dit wordt al deels gerealiseerd. Op het moment dat inwoners in de gemeente Woensdrecht uit huis gezet dreigen te worden door huurachterstand, dan wordt dit aan de gemeente doorgegeven. Die geeft dit vervolgens door aan het Voorzieningenteam, zodat contact opgenomen kan worden met de burger.

Er werd gesproken over laaggeletterdheid. Dit is in het onderzoek naar voor gekomen. Er zijn drie respondenten die de brieven moeilijk zelfstandig kunnen lezen. Het meest vervelende is dat men niet zelfredzaam is. Dit wordt zowel in het theoretisch kader omschreven als dat het uit de interviews is gebleken. Dit is een lastige situatie, omdat er ook sprake is van schaamte. In Nederland wordt steeds meer bekend over laaggeletterdheid. Er zijn relatief veel mensen die moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen. Daarnaast komt daar ook het werken met de computer bij. In het onderzoek kwam naar voor dat ouderen en mensen die moeite hebben met de Nederlandse taal het lastig vinden om met de computer te werken. Naar mijn idee zal de laaggeletterdheid de komende jaren stijgen bij het Voorzieningenteam, omdat de statushouders na twee jaar ook doorstromen naar het Voorzieningenteam. Deze fase breekt nu langzaam maar zeker aan.

Het laatste veelbesproken topic is de vrijwilligers. Zowel binnen het Voorzieningenteam als binnen de BWI als in deze samenleving is de rol van de vrijwilliger groot. Voorafgaand aan het veldwerk is erover gesproken om het stuk over vrijwilligers in het theoretisch kader weg te laten aangezien het voornamelijk over de inwoners van de gemeente Woensdrecht gaat. Gedurende het veldwerk heb ik ingezien dat de rol van de vrijwilliger zodanig groot is, dat ik heb besloten om dit stuk er in te laten. Zo is aangegeven dat sommige situaties te complex zijn voor vrijwilligers. Zoals in paragraaf 2.7 van het theoretisch kader beschreven is, moet duidelijk zijn welke taken verantwoord zijn voor de vrijwilliger en welke niet. Daarnaast is gesproken over de kennis van de vrijwilligers. Door een groot deel van de respondenten werd deze als voldoende ervaren, maar sommigen gaven aan dat deze niet altijd voldoende is. Ik betwijfel in hoeverre een vrijwilliger van alles op de hoogte kan zijn. Er is tenslotte altijd nog een verschil tussen een beroepskracht en vrijwilliger. Indien een vrijwilliger vragen heeft, is er altijd een beroepskracht beschikbaar ter ondersteuning.

## 6.3 Eventueel nieuwe informatie die je hebt verkregen na het beschrijven van resultaten en conclusie

Naar aanleiding van het veldwerk zijn naar mijn idee geen tot weinig nieuwe inzichten gekomen. De enige keuze die naar aanleiding van het veldwerk en het beschrijven van de resultaten is gemaakt, is het behouden van het theoretisch stuk over vrijwilligers. Voorheen was het voorstel om het stuk weg te halen, omdat het onderzoek voornamelijk is gericht op de ervaring en wens van de klanten van het Voorzieningenteam. Achteraf is gebleken dat de rol van de vrijwilliger toch duidelijk naar voor is gekomen.

## 6.4 Verwijzing naar bijlage met feedback opdrachtgever

Gedurende het proces was de opdrachtgever betrokken bij het onderzoek. Zo was er altijd ruimte of even te sparren en kon ik altijd terecht met vragen. In bijlage vijf is de feedback van de opdrachtgever weergegeven.

## 6.5 Bespreking van eigen onderzoeksproces en eigen onderzoek gedrag

Bij aanvang van het onderzoek zag ik er erg tegenop om te beginnen. Het grote onderzoek waar je gedurende de studie naartoe werkt. Nu was het ineens zo ver. Ik vond het nog moeilijk te bevatten dat ik rond mei een onderzoeksverslag in zou gaan leveren. Ondanks dat ben ik relatief snel begonnen met de concept-inleiding. Deze werd relatief snel goedgekeurd. Vanaf eind oktober had ik een ‘go’ om aan het onderzoeksvoorstel te beginnen. Ik merkte aan mezelf dat ik het lastig vond hoe ik daaraan moest beginnen. Als ik daar op terug kijk, ben ik relatief laat begonnen. Maar ondanks dat kon ik mijn planning zodanig vormgeven dat alles mooi op tijd af was. Het voorstel is de eerste keer goedgekeurd, waardoor ik in begin februari kon starten met de interviews. Hiermee ben ik vrijwel gelijk gestart. Achteraf heb ik onderschat hoe gevoelig en kwetsbaar het onderwerp was voor de respondenten. Het was daarom lastig om klanten te vinden die bereid waren om een interview af te nemen. Een volgende keer zou ik dit gelijk anders aanpakken. Vanaf het begin van mijn stage zou ik dan al voor mezelf een lijstje maken van potentiële respondenten die ik persoonlijk ook ken. Vervolgens zou ik hen onder voorbehoud al vragen of zij bereid zijn om bijvoorbeeld over een aantal maanden een interview te doen. Op deze manier heb je allemaal respondenten die je al kent en er is minder druk op het moment dat je mag gaan interviewen, waardoor er minder vertraging ontstaat. Hiervan heb ik wederom geleerd hoe belangrijk het is om een vertrouwensband op te bouwen voor deze doelgroep en hoe belangrijk het is om op tijd te beginnen. Tijdens de interviews heb ik bewust aangegeven dat er persoonlijke vragen aan bod komen en dat de respondent altijd mocht aangeven dat hij of zij hier niet op wil antwoorden. Op deze manier hoopte ik veiligheid en zelfregie te creëren.

Tijdens het transcriberen van de interviews ben ik me bewust geworden van bepaalde stopwoordjes. Zo gebruikte ik het woord ‘oké’ erg vaak. Mijn sterke punt gedurende het gehele proces was de planning. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik, ondanks de vertraging met betrekking tot de interviews, mijn onderzoek op tijd af heb kunnen ronden.

# 7. Aanbevelingen

*In dit laatste hoofdstuk worden de aanbevelingen op basis van het gehele onderzoek weergeven. In de eerste paragraaf worden de concrete aanbevelingen voor de opdrachtgever gegeven. In de tweede paragraaf staan mogelijkheden voor vervolgonderzoek.*

## 7.1 Aanbevelingen voor opdrachtgever

### 7.1.1 Andere inrichting van de inloopspreekuren

Naar aanleiding van de resultaten en conclusies zijn verschillende punten naar voor gekomen omtrent het inloopspreekuur. Zo wordt er aangegeven dat de wachttijden soms lang zijn, dat de spreekuren minder goed bereikbaar zijn voor mensen die een hele week werken en dat het niet altijd als prettig wordt ervaren om telkens door een andere vrijwilliger geholpen te worden. Daarom is een voorstel om het spreekuur anders vorm te geven om met verschillende klanten en doelgroepen rekening te houden. Allereerst zou het voor de werkende mensen prettig zijn wanneer er een inloopspreekuur komt in de avond. Dit hoeft niet elke week, maar het zou tweewekelijks kunnen. Later kan bij succes altijd nog gekeken worden naar uitbreiding. Het advies is om goed na te gaan welke opzet het meest prettig is voor de beroepskrachten en vrijwilligers van het Voorzieningenteam. Het kan namelijk door middel van een inloopspreekuur of het kan op afspraak. Wellicht is het voor de beroepskrachten en vrijwilligers prettig om te weten hoeveel klanten er op een avond kunnen worden verwacht. Er wordt immers wat gevraagd van het team. Maar wellicht is het voor de klant wellicht prettiger om gewoon in te kunnen lopen zonder afspraak. Deze overweging kan beter worden afgestemd met de beroepskrachten en vrijwilligers.

Daarnaast is het advies om de reguliere twee inloopspreekuren deels te veranderen. Eén spreekuur kan blijven bestaan zoals het nu is. Mensen kunnen binnenlopen en zij schrijven zich in op de wachtlijst. Voor het andere spreekuur is het voorstel om klanten online in te laten schrijven. Er komt een kalender op de website van de BWI. Onder het kopje van het Voorzieningenteam kan de klant zich inschrijven voor een tijdstip en vrijwilliger. Er zal een vorm van een kalender verschijnen waarop de klant precies kan zien welke momenten en welke vrijwilligers er nog beschikbaar zijn. Dit zorgt ervoor dat er geen of minder wachttijden zijn en daarnaast heeft de klant de mogelijkheid om voor een vrijwilliger te kiezen die hij of zij kent. Daardoor hoeft het gehele verhaal niet weer opnieuw verteld te worden. Het spreekuur zal nog steeds een uur blijven duren. Voor elke afspraak is twintig minuten gepland. Het advies is om voor de verandering van het spreekuur een uitsterfbeleid te handhaven, omdat klanten op dit moment zijn gewend dat zij gewoon kunnen binnenlopen tijdens de twee inloopspreekuren. Het kan juist drempelverhogend werken als er wordt verwacht dat zij zich plotseling gaan inschrijven. Nieuwe klanten kunnen zich via de website inschrijven.

Door nog steeds een inloopspreekuur te behouden zoals het op dit moment is vormgegeven, is het voor de mensen die moeite hebben met het werken op de computer nog steeds mogelijk om laagdrempelig het Voorzieningenteam te bezoeken. De agenda zal uiteindelijk worden beheerd door de balie, omdat dit het centrale aanspreekpunt is voor de klant. Mochten klanten bellen om een afspraak te maken, dan is dit altijd mogelijk via de balie. Het is van groot belang dat mocht deze aanbeveling in praktijk worden gebracht, er duidelijk en goed wordt gecommuniceerd richting de inwoners van de gemeente Woensdrecht dat er een verandering van de spreekuren gaande is. Hierop wordt in paragraaf twee van dit hoofdstuk verder ingegaan.

### 7.1.2 Screening van de situatie

Voor dit thema is het advies om bij het eerste gesprek goed in beeld te brengen hoe de situatie van de klant is en wat de wensen zijn. Dit wordt vormgegeven door te achterhalen wat de oorzaken van het probleem zijn, door na te gaan wat de wensen van de klant zijn en wat de klant zelfstandig kan aanpakken. Dit kan worden nagegaan bij een kort intakegesprek tijdens het inloopspreekuur. Op het moment dat de situatie in beeld is, kan er worden gekeken wat er nodig is om het probleem samen met de klant aan te pakken en welke professional (dit kan een vrijwilliger of beroepskracht zijn) de beste persoon is om de klant te begeleiden. Elke professional heeft namelijk zijn of haar expertise op bepaalde gebieden. Vervolgens kan er een vervolgafspraak gemaakt worden buiten de spreekuren. Dit zorgt er namelijk voor dat de wachttijden tijdens de spreekuren korter blijven, omdat klanten niet een uur lang met een bepaald probleem worden geholpen. De inloopspreekuren blijven dan kort van duur en deze zijn bedoeld voor korte aanvragen van regelingen of toeslagen of bij hulpvragen zoals het ondersteunen bij een lastige brief. Op het moment dat blijkt dat de vraag tijdens het spreekuur te lang is, wordt er een vervolgafspraak buiten het spreekuur gemaakt om de klant goed, zonder tijdsdruk, te kunnen helpen.

### 7.1.3 Communicatie die aansluit op vraagbehoefte

Uit het onderzoek is gebleken dat bijna alle respondenten eerder waren gekomen wanneer zij eerder op de hoogte waren geweest van het Voorzieningenteam. Echter, het blijkt ook dat er door verschillende klanten een drempel wordt ervaren, waardoor zij niet gelijk naar het Voorzieningenteam komen. Dit zorgt ervoor dat problemen groter kunnen worden dan eigenlijk nodig is. Daarom is het van belang dat er goede communicatie wordt vormgegeven. Enerzijds is dit communicatie richting de inwoners van de gemeente Woensdrecht. Anderzijds is dat communicatie richting en met de netwerkpartners. Op deze manier wordt wellicht een grotere groep bereikt. Bij de communicatie naar de inwoners is het van belang dat er wordt afgestemd op de verschillende inwoners. Zo is er meer aandacht nodig voor de jongere doelgroep van achttien tot vijfendertig jaar, omdat dit de risicogroep is voor financiële problemen. Echter, zij komen niet tot nauwelijks. Ook is het van belang dat er rekening wordt gehouden met de verschillende moedertalen die worden gesproken door inwoners uit de gemeente. Tot slot kunnen er herkenbare pictogrammen worden ontwikkeld om ook de doelgroep te bereiken die laaggeletterd is. Dit kan worden vormgegeven door middel van passende folders en een duidelijke website. In de communicatie naar de klant is het van belang dat duidelijk is wat het Voorzieningenteam kan betekenen en wat de klant kan verwachten. Er is namelijk gebleken dat de angst voor het onbekende drempelverhogend is. In paragraaf 7.2 wordt omschreven hoe verder kan worden ingegaan op de juiste en passende communicatie. Hiervoor is wellicht een vervolgonderzoek nodig.

Het communiceren naar de netwerken kan worden uitgevoerd door meerdere voorlichtingen te geven aan ketenpartners, stakeholders, vrijwilligersorganisaties, scholen en bedrijven uit de gemeente Woensdrecht. Op het moment dat zij op de hoogte zijn en weten wat het Voorzieningenteam kan betekenen, kan er worden doorverwezen. En wellicht met wat extra begeleiding om de drempel te verlagen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een werkgever die merkt dat een van zijn medewerkers het financieel moeilijk heeft. Of er wordt een loonbeslag gelegd. Dan kan de werkgever vertellen waar zijn medewerker terecht kan. Of een sportvereniging waar een kind moet stoppen, omdat het geld er niet meer is. Deze vereniging kan de mogelijkheden van stichting Leergeld benoemen en doorverwijzen naar het Voorzieningenteam. Op deze manier wordt de bekendheid van het Voorzieningenteam via een andere weg vergroot. In maart 2019 is er een voorlichting geweest op een basisschool in de gemeente Woensdrecht. Dit heeft positief uitgepakt. Een aantal dagen na de voorlichting kwamen e-mails van verschillende docenten met concrete vragen. Op deze manier kunnen in dit voorbeeld de leerlingen en ouders in aanmerking komen voor regelingen en ondersteuning waarvan zij voorheen niet op de hoogte waren.

### 7.1.4 Meer richten op de vraag achter de vraag

Door meer te richten op de vraag achter de vraag, wordt meer aandacht besteed aan de oorzaken van het probleem. Dit zijn de leeftijd, eventuele laaggeletterheid, transgenerationele overdracht, financiële opvoeding, persoonlijkheidskernmerken of plotselinge situaties die zich voor hebben gedaan. Op het moment dat dit bekend is, kan de juiste vorm van hulp of ondersteuning worden geboden. Zo kan er bijvoorbeeld worden doorverwezen naar maatschappelijk werk als de problemen te groot zijn. Of er kan worden doorverwezen naar het To-Taalhuis als blijkt dat er sprake is van laaggeletterheid. Dit zorgt ervoor dat niet alleen de symptomen van het probleem worden opgelost, maar ook de oorzaken. Het is van belang dat de vrijwilligers hier bewust van worden gemaakt en dat zij eventuele scholing of educatie krijgen om het richten op de vraag achter de vraag goed vorm te kunnen geven.

### 7.1.5 Meer aandacht richten op laaggeletterdheid

Omdat uit zowel het onderzoek als het theoretisch kader is gebleken dat laaggeletterdheid een grote oorzaak is van financiële problemen of het niet financieel zelfredzaam zijn, is het advies om binnen het Voorzieningenteam meer aandacht te besteden aan laaggeletterdheid. Bovendien is er het voordeel dat het To-Taalhuis zich binnen dezelfde organisatie bevindt, waardoor de lijnen korter zijn. Het advies is om allereerst samen met de professionals van het Voorzieningenteam en de coördinator van het To-Taalhuis te kijken naar de signalen van laaggeletterheid. Vervolgens kan worden gekeken hoe de professionals het onderwerp kunnen benoemen tijdens een gesprek met de klant. Ook kan er worden gekeken wat het To-Taalhuis kan betekenen voor de klanten. Zo kan er een cursus worden opgezet om te leren hoe je brieven het beste kunt lezen en hoe je schriftelijk of digitaal kunt reageren op de brieven. Dit zorgt ervoor dat de zelfredzaamheid wordt vergroot door naar de oorzaak van het probleem te kijken.

## 7.2 Vervolgonderzoek

Zowel uit de probleemstelling als uit het onderzoek blijkt dat het lastig is om de mensen te benaderen. Bovenstaand is aangegeven hoe de inwoners van de gemeente Woensdrecht via communicatie vanuit de BWI en via verschillende netwerken op de hoogte gebracht kunnen worden. Daarnaast is het van belang om de inwoners te laten weten dat het Voorzieningenteam er voor hen is en wat het kan betekenen. Mijn advies is om vervolgonderzoek te doen naar de juiste vorm van communicatie. Dit geldt overigens niet alleen voor het Voorzieningenteam, maar voor de gehele BWI. Het verschil is dat er bij het Voorzieningenteam in sommige gevallen een drempel wordt ervaren, omdat het een gevoelige situatie is. Soms is er sprake van schaamte of onmacht.

Op dit moment is de BWI aan het ontwikkelen op het gebied van communicatie. Er wordt naar gestreefd om volgend schooljaar een stagiair communicatie te gaan begeleiden, die mee gaat helpen aan de ontwikkeling van de communicatie. Mijn advies is om verder onderzoek te doen naar welke vorm van communicatie het beste is voor het Voorzieningenteam en de verschillende doelgroepen, zoals de jongere inwoners, mensen met een andere moedertaal en mensen die laaggeletterd zijn. Hoe kan de drempel door communicatie worden verlaagd?

# Bibliografie

Algemene Rekenkamer;. (2016). *Aanpak van laaggeletterheid.* Den Haag.

Arnoldus, R., Avest, D. t., Brabander, R. d., Dudevszky, S., Hofs, J., Kooiman, A., . . . Witte, G. (2015). *Lerende sociale professionals: Werkboek Wmo praktijken.*

Atkinson, A., Collard, S., Kempson, E., & McKay, S. (2006). *Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline.*

Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek.* Den Haag: Noordhoff Uitgevers.

Baay, P., Bijlsma, I., Christoffels, I., & Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede.* Den Bosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Belastingdienst. (2018). *Belastingdienst*. Opgehaald van Kindgebonden budget: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/kindgebonden-budget/

Belastingdienst. (2018). *Huurtoeslag*. Opgehaald van Belastingdienst: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/huurtoeslag/

Belastingsdienst. (2018). *Belastingdienst*. Opgehaald van Kinderopvangtoeslag 2019: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/kinderopvangtoeslag/kinderopvangtoeslag-2019/kinderopvangtoeslag-2019

Bil, P. D. (2015). *Onderzoek in 15 stappen.* Uitgeverij Nelissen.

Boer, M., Schors, A. v., & Werf, M. v. (2016). *Kans op financiële problemen 2016.* Nibud.

Boetzelaer-Gulyas, I. v. (2017). *Basisboek Sociale zekerheidsrecht 2017.* Wolters Kluwer.

Brede Welzijnsinstelling Woensdrecht. (2010, 09 01). Plan van aanpak Voorzieningenteam. Hoogerheide.

Buitink J.; Fleischmann K.;. (2016). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker.* Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk.

Burg, D. v., & Madern, T. (2012). *Geldzaken in de praktijk.* Nibud.

BWI. (2018, 09). Cliëntbestand Voorzieningenteam BWI.

BWI. (2018). *Voorzieningenteam*. Opgehaald van bwiwoensdrecht.nl: https://bwiwoensdrecht.nl/voorzieningen-team/

BWI Woensdrecht. (2018). *Missie en Visie*. Opgehaald van BWI Woensdrecht: http://bwiwoensdrecht.nl/

Centraal Bureau voor statistieken. (2018, December). *Bevolkingsteller*. Opgehaald van CBS: https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/bevolkingsteller

Centraal Bureau voor Statistieken. (2018). *Laag inkomen*. Opgehaald van Centraal Bureau voor Statistieken: https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen??tab=l#id=laag-inkomsten

Dam, R. v., Desain, L., & Geuns, R. v. (2014). *Wie doet wat? Een onderzoek naar de rolverdeling tussen schuldenaren,hun netwerk,vrijwilligers en professionals binnen de schuldhullpverlening eindrapport.* Amsterdam.

Gemeente Woensdrecht. (2018, 10). *Bevolking*. Opgehaald van Woensdrecht.nl: https://woensdrecht.incijfers.nl/dashboard/Bevolking/

Geuns, R. v., Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen.* Stichting Lezen & Schrijven.

Inja, M. (2018, 10). Interview Voorzieningenteam. (E. Kuijlen, Interviewer)

Jeugdfonds Sport & Cultuur. (z.d.). *Over ons*. Opgehaald van Jeugdfonds Sport & Cultuur: https://jeugdfondssportencultuur.nl/over-ons/

Jungmann, N., & Madern, T. (2017). *Basisboek aanpak schulden.* Noordhoff Uitgevers bv.

Jungmann, N., & Veer, A. v. (2018). Problematische schulden in de spreekkamer, over de doorwerking van geldzorgen op gezondheid. *Bijblijven*.

Jungmann, N., & Veer, M. v. (2016). *Impact van financiële problemen op gezondheid.* Opgehaald van www.platform31.nl: https://www.platform31.nl/nieuws/de-impact-van-financiele-problemen-op-gezondheid

Jungmann, N., Geuns, R. v., Klaver, J., Wesdorp, P., & Wolk, J. v. (2012). *Preventie: voorkomen is beter dan genezen.*

Keizer, M. (2016). *Afgelost=opgelost. Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?*

Kerckhaert, A., Ruig, L. d., & Westhof, F. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers*. Opgehaald van Panteia: https://www.panteia.nl/onderzoeken/huishoudens-in-de-rode-cijfers/

Leergeld. (z.d). Opgehaald van Leergeld: https://www.leergeld.nl/

Lusardi, A., & Mitchel, O. (2014). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidenc.*

Madern, T. (2015). *Handreiking: ‘Bevorderen van gezond financieel gedrag’.*

Middendorp, J. v., Gesthuizen, M., & Geuns, R. v. (2017). *schuldhulpverlening: knelpunten en dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen.*

Movisie. (2014). *Wmo 2015: wat is er veranderd?* Opgehaald van Movisie.nl: https://www.movisie.nl/artikel/wmo-2015-wat-er-veranderd

Movisie. (2018). *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Opgehaald van movisie.nl: https://gemeenten.movisie.nl/doel/inclusie-bevorderen/beleid/wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening

Nederland, T., Bulsink, D., & Stavenuiter, M. (2012). *Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening.*

Nibud. (2017). *Financiële problemen*. Opgehaald van Nibud.nl: https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-problemen/

Nibud. (2017). *Financiële problemen*. Opgehaald van Nibud.nl: https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-problemen/

Stratech. (2013, 02 26). *Blog: Verschil tussen schuldhulpverlening en schulddienstverlening*. Opgehaald van Stratech.nl: https://www.stratech.nl/sociaal-financieel/nieuws/blog-verschil-tussen-schuldhulpverlening-en-schulddienstverlening.html

Thibodeaux, W. (2018). *What is personal debt?* Opgehaald van Sapling.com.

Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden.* Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken.* Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

# Bijlage 1: Operationalisering

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Begrip** | **Definitie** | **Dimensies** | **Indicatoren** |
| Schuldpreventie | Manieren om schulden en financiële problemen te voorkomen | Materiële preventie | * Externe factor * Aanbieden van voorzieningen ter preventie * Vaak uitgevoerd door vrijwilligers |
| Immateriële preventie | * Interne factor * Gedragsmatig * Aansturen op gezond financieel gedrag * Educatie * Informatie verstrekken * Leren sparen |
| Hoge drempel | De moeite die klanten of cliënten ervaren om bepaalde hulp in te schakelen | Interne factoren voor ervaren van hoge drempel | * Schaamte * Onderschatting situatie * Ontkenning * Onderschatting |
| Externe factoren voor ervaren van hoge drempel | * Men is niet op de hoogte van aanbod hulp- en dienstverlening * Factoren waarvoor organisatie verantwoordelijk is (locatie, tijdstip dienstverlening, uitstraling, ervaringen klanten) |
| Oorzaak schulden | Verschillende redenen ervoor zorgen dat schulden ontstaan | Transgenerationele overdracht/financiële opvoeding | * Voorbeeld ouders * Educatie op jonge leeftijd ter preventie * Leren sparen * zakgeld |
| Persoonlijkheidskenmerken | * Impulsief gedrag * Moeite sparen * Denken op korte termijn in plaats van lange termijn |
| Leeftijd | * 18 tot 35 jaar grootste risicogroep * Mindere mogelijkheid tot sparen door levensfase |
| Uitkeringsgerechtigd of niet | * Uitkeringsgerechtigden hogere kans op uitkering * Lagere inkomsten * Stress door vinden van baan |
| Ziekte | * Hoge kosten voor behandeling * Niet altijd in staat om (volledig) te werken, dus lagere inkomsten |
| Laaggeletterheid | * Mensen die moeite hebben met (begrijpend) lezen, schrijven en rekenen * Schaamte * Moeite met administratieve handelingen |
| Vrijwilligers binnen schulddienstverlening | Taken die vrijwilligers uitvoeren, ondersteunend voor de professional | Taken | * Thuisadministratie * Inloopspreekuur voor administratieve- en financiële vragen |
| Rol binnen schuldhulp en -dienstverlening | * Preventie * Begeleiding * Nazorg * Bevordering zelfredzaamheid |
| Samenwerking beroepskracht | * Wederzijdse erkenning en respect * Duidelijke afspraken over taakverdeling * Vrijwilliger: technische uitvoering * Beroepskracht: coördinerend en eindverantwoordelijk |

# Bijlage 2: Topiclijst met interviewvragen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kernbegrippen** | **Topics** | **Interviewvragen voor klanten van het Voorzieningenteam** |
| Schulden | 5 risicofactoren | * Waarvoor bezoekt u het Voorzieningenteam? * Hebt u op dit momenten achterstanden of schulden? * Wat voor schulden heeft u op dit moment? |
| Overzicht administratie | * Indien u schulden heeft, in hoeverre is het mogelijk om een overzicht te bewaren? |
| Invloed dagelijks leven | * Wat voor invloed hebben de schulden of financiële zorgen op uw leven? |
| Oorzaken | Interne oorzaken | * Hoe is uw huishouden? * Welke vorm(en) van inkomen heeft u? * Vindt u het soms lastig om bepaalde brieven te begrijpen? * Hoe gaat u om met het uitgeven van geld? * Hebt u een spaarrekening? |
| Externe oorzaken | * Wat is uw hoogst genoten opleiding? * In welke leeftijdscategorie valt u? (11-20,21-30, etc.) * Hoe hebt u geleerd om met financiën om te gaan? (Ouders, school, familie, bekenden) * Kunt u een omschrijving geven van het ontstaan van uw problemen? |
| Belemmering voor vragen van hulp (hoge drempel) | Persoonlijke factoren | * Hebt u al eerder ondersteuning gehad bij andere hulpverleners of heeft u op dit moment hulp? * Hoe lang heeft het geduurd voor u om hulp hebt gevraagd na het ontstaan van risico’s/problemen? * Hoe hebt u het ervaren om te vragen om hulp? * Wat maakte dat u om hulp heeft gevraagd? * Aan wie heeft u als eerst hulp gevraagd? |
| Organisatie-gebonden factoren | * Hoe bent u bij het Voorzieningenteam terecht gekomen? * Hoe ervaart u de hulp bij het Voorzieningenteam? * Hoe hoog was voor u de drempel naar de BWI? * Wat maakte de drempel hoog en wat maakte de drempel laag naar de BWI? (locatie, tijdstip, uitstraling, ervaringen anderen) * Hebt u tips hoe de BWI de drempel kan verlagen? |
| Preventie voor schulden | Materiële preventie | * Wanneer kwam u erachter dat schulden een belemmering vormden voor uw functioneren? * Wat vindt u van de diensten zoals het Voorzieningenteam ze nu biedt? * Wat kan er beter of anders? * Er is ook thuisadministratie. Daarbij komen vrijwilligers bij u thuis om te ondersteunen bij bepaalde administratieve handelingen of vragen. Zou u dit fijn vinden? En zou dit ervoor gezorgd hebben dat u eerder aan de bel had getrokken? * Als u eerder op de hoogte was van de aangeboden diensten, had u daar dan eerder gebruik van gemaakt? |
| Immateriële preventie | * Had het voor u geholpen als er meer informatieverstrekking was over onder andere regelingen, administratieve handelingen en omgaan met geld in het algemeen? |
| Financiële wetgeving | Regelingen en toeslagen | * In hoeverre bent u op de hoogte van alle financiële regelingen en toeslagen in de gemeente Woensdrecht en Nederland? |
| Vrijwilligers | Ondersteuning | * Wat vindt u ervan dat u door vrijwilligers wordt geholpen bij het voorzieningenteam? * Hoe ervaart u de ondersteuning die de vrijwilligers bieden? * Welk cijfer geeft u de dienstverlening zoals deze op dit moment door de vrijwilligers wordt vormgegeven? |

# Bijlage 3: Format van interviewvragen

|  |  |
| --- | --- |
| **Format interviewvragen voor klanten van het Voorzieningenteam** | |
| Geïnterviewde |  |
| Interviewer |  |
| Datum van interview |  |
|  | |
| * Waarvoor bezoekt u het Voorzieningenteam? | |
| * Hebt u op dit momenten achterstanden of schulden? * Wat voor schulden heeft u op dit moment? | |
| * Indien u schulden heeft, in hoeverre is het mogelijk om een overzicht te bewaren? | |
| * Wat voor invloed hebben de schulden of financiële zorgen op uw leven? | |
| * Hoe is uw huishouden? * Welke vorm(en) van inkomen heeft u? * Wat is uw hoogst genoten opleiding? * In welke leeftijdscategorie valt u? (11-20,21-30, etc.) | |
| * Vindt u het soms lastig om bepaalde brieven te begrijpen? | |
| * Hoe gaat u om met het uitgeven van geld? * Hebt u een spaarrekening? | |
| * Hoe hebt u geleerd om met financiën om te gaan? (Ouders, school, familie, bekenden) | |
| * Kunt u een omschrijving geven van het ontstaan van uw problemen? | |
| * Hebt u al eerder ondersteuning gehad bij andere hulpverleners of heeft u op dit moment hulp? * Hoe lang heeft het geduurd voor u om hulp hebt gevraagd na het ontstaan van risico’s/problemen? | |
| * Hoe hebt u het ervaren om te vragen om hulp? * Wat maakte dat u om hulp heeft gevraagd? * Aan wie heeft u als eerst hulp gevraagd? | |
| * Hoe bent u bij het Voorzieningenteam terecht gekomen? * Hoe ervaart u de hulp bij het Voorzieningenteam? | |
| * Hoe hoog was voor u de drempel naar de BWI? * Wat maakte de drempel hoog en wat maakte de drempel laag naar de BWI? (locatie, tijdstip, uitstraling, ervaringen anderen) * Hebt u tips hoe de BWI de drempel kan verlagen? | |
| * Wanneer kwam u erachter dat schulden een belemmering vormden voor uw functioneren? | |
| * Wat vindt u van de diensten zoals het Voorzieningenteam ze nu biedt? * Wat kan er beter of anders? | |
| * Er is ook thuisadministratie. Daarbij komen vrijwilligers bij u thuis om te ondersteunen bij bepaalde administratieve handelingen of vragen. Zou u dit fijn vinden? En zou dit ervoor gezorgd hebben dat u eerder aan de bel had getrokken? * Als u eerder op de hoogte was van de aangeboden diensten, had u daar dan eerder gebruik van gemaakt? | |
| * Had het voor u geholpen als er meer informatieverstrekking was over onder andere regelingen, administratieve handelingen en omgaan met geld in het algemeen? | |
| * In hoeverre bent u op de hoogte van alle financiële regelingen en toeslagen in de gemeente Woensdrecht en Nederland? | |
| * Wat vindt u ervan dat u door vrijwilligers wordt geholpen bij het voorzieningenteam? * Hoe ervaart u de ondersteuning die de vrijwilligers bieden? * Welk cijfer geeft u de dienstverlening zoals deze op dit moment door de vrijwilligers wordt vormgegeven? | |

# Bijlage 4: Tijdsplanning

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Wie | Wat | Waar | Wanneer |
| Opdrachtgever, praktijkbegeleider en onderzoeker | Afstemmen over onderwerp van onderzoek | BWI | Week 36 |
| Onderzoeker en begeleidend docent | Goedkeuren onderwerp onderzoek | HZ | Week 36 |
| Onderzoeker | Schrijven concept-inleiding | Thuislocatie onderzoeker | Week 40, 41 en 42 |
| Opdrachtgever, onderzoeker, begeleidend docent en eerste beoordelaar | Inleveren concept-inleiding | HZ | Week 43 |
| Eerste beoordelaar en begeleidend docent | Beoordelen concept-inleiding | HZ | Week 44 |
| Begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Goedkeuring concept-inleiding | HZ | Week 44 |
| Begeleidend docent en onderzoeker | Feedback concept-inleiding | HZ | Week 45 |
| Opdrachtgever en onderzoeker | Doornemen van feedback | BWI | Week 46 |
| Opdrachtgever, praktijkbegeleider en onderzoeker | Opzet van topics voor theoretisch kader | BWI | Week 47 |
| Onderzoeker | Start theoretisch kader | Thuislocatie onderzoeker | Week 48 |
| Onderzoeker | Uitwerking theoretisch kader | Thuislocatie onderzoeker | Week 49, 50, 51 en 52 |
| Onderzoeker | Uitwerking methode | Thuislocatie onderzoeker | Week 51 en 52 |
| Onderzoeker | Afwerking onderzoeksvoorstel | Thuislocatie onderzoeker | Week 1 |
| Opdrachtgever, praktijkbegeleider en onderzoeker | Doornemen en afstemmen onderzoeksvoorstel | BWI | Week 2 |
| Opdrachtgever, begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Inleveren onderzoeksvoorstel | Thuislocatie onderzoeker | Week 2 (donderdag 10 januari) |
| Begeleidend docent, eerste beoordelaar | Beoordeling onderzoeksvoorstel | HZ | Week 4 |
| Begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Cijfer voor onderzoeksvoorstel | HZ | Week 4 (donderdag 24 januari) |
| Begeleidend docent en onderzoeker | Bespreken feedback | HZ | Week 5 (donderdag 31 januari) |
| Opdrachtgever, praktijkbegeleider en onderzoeker | Bespreken feedback | BWI | Week 6 (maandag 4 februari) |
| Onderzoeker | Eventueel aanpassen onderzoeksvoorstel naar aanleiding van feedback | Thuislocatie onderzoeker | Week 6 en 7 |
| Opdrachtgever, praktijkbegeleider en onderzoeker | Doornemen aangepaste versie van onderzoeksvoorstel | BWI | Week 8 (maandag 18 februari) |
| Opdrachtgever, begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Inleveren tweede versie van onderzoeksvoorstel | Thuislocatie onderzoeker | Week 8 (donderdag 21 februari) |
| Opdrachtgever, begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Cijfer van tweede versie onderzoeksvoorstel | HZ | Week 10 (donderdag 7 maart) |
| Klanten Voorzieningenteam, vrijwilligers Voorzieningenteam en onderzoeker | Uitvoeren van selectie voor interviews + plannen van interviews | BWI | Week 11 en 12 |
| Onderzoeker en klanten Voorzieningenteam | Afnemen interviews klanten Voorzieningenteam | BWI | Week 13, 14 en 15 |
| Onderzoeker en vrijwilligers Voorzieningenteam | Afnemen interviews vrijwilligers Voorzieningenteam | BWI | Week 13, 14 en 15 |
| Onderzoeker | Uitwerken van interviews naar transcripten | Thuislocatie onderzoeker | Week 14, 15 en 16 |
| Opdrachtgever en onderzoeker | Tussenevaluatie van onderzoek | BWI | Week 14 |
| Onderzoeker | Bijstellen onderzoeksvoorstel | Thuislocatie onderzoeker | Week 16 |
| Onderzoeker | Uitwerken van conclusie en discussie | Thuislocatie onderzoeker | Week 17 |
| Onderzoeker | Uitwerken van aanbevelingen | Thuislocatie onderzoeker | Week 18 |
| Onderzoeker | Afronden van onderzoeksverslag | Thuislocatie onderzoeker | Week 18 |
| Opdrachtgever en onderzoeker | Doornemen van onderzoeksverslag | BWI | Week 19 |
| Opdrachtgever, begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Inleveren onderzoeksverslag | Thuislocatie onderzoeker | Week 19 (donderdag 9 mei) |
| Opdrachtgever, begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Cijfer onderzoeksverslag | HZ | Week 21 (donderdag 23 mei) |
| Begeleidend docent en onderzoeker | Doornemen feedback | HZ | Week 21 |
| Opdrachtgever en onderzoeker | Doornemen feedback | BWI | Week 21 |
| Onderzoeker | Verwerken van feedback in nieuwe versie van onderzoeksverslag bij onvoldoende | Thuislocatie onderzoeker | Week 22 en 23 |
| Opdrachtgever en onderzoeker | Doornemen nieuwe versie van onderzoek | BWI | Week 23 |
| Onderzoeker | Voorbereiden presentatie van onderzoek | Thuislocatie onderzoeker | Week 22 en 23 |
| Begeleidend docent, eerste beoordelaar, klasgenoten en onderzoeker | Presentatie onderzoek | HZ | Week 24 |
| Opdrachtgever, begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Bij onvoldoende inleveren van versie twee onderzoeksverslag | HZ | Week 23 |
| Opdrachtgever, begeleidend docent, eerste beoordelaar en onderzoeker | Cijfer tweede versie onderzoeksverslag | HZ | Week 25 |
| Begeleidend docent, eerste beoordelaar, klasgenoten en onderzoeker | Bij onvoldoende van eerste versie, presentatie van onderzoek | HZ | Week 25 |

# Bijlage 5: Feedback van de opdrachtgever



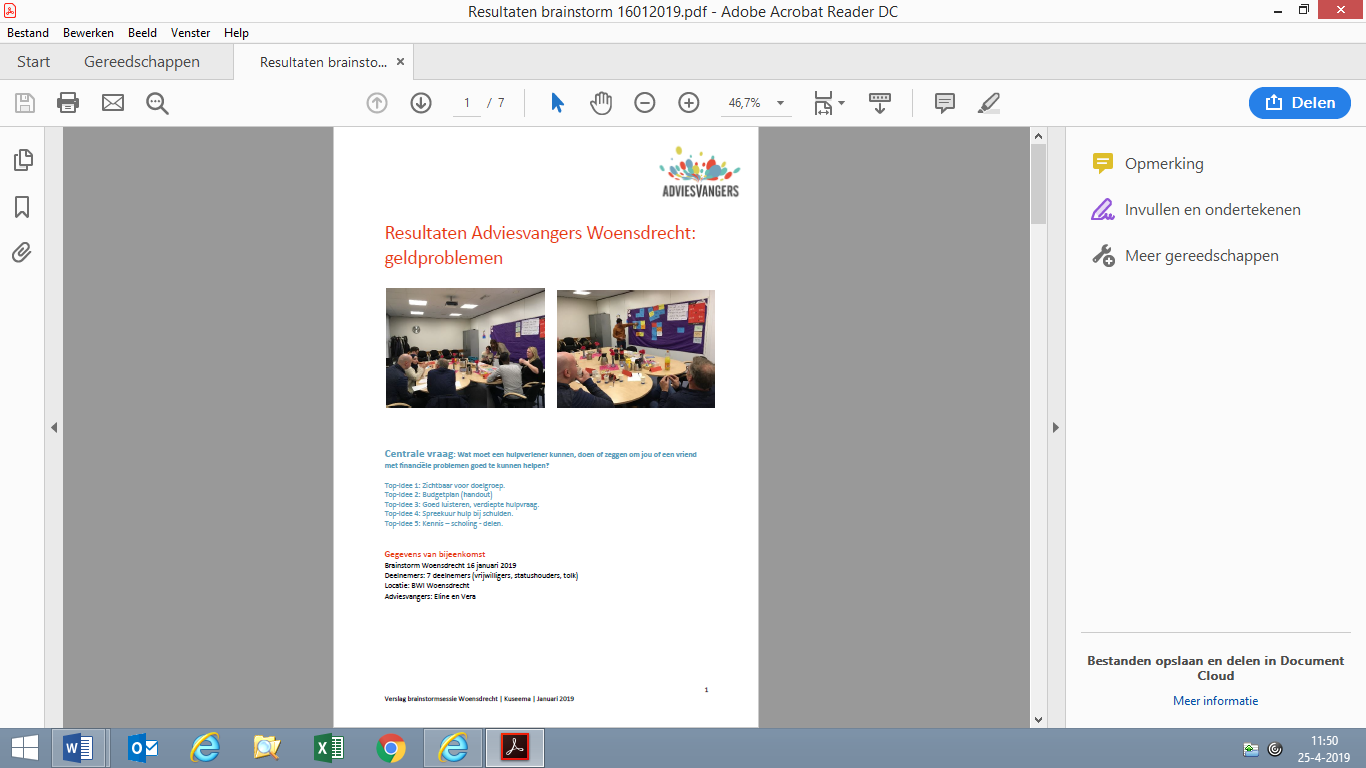
# Bijlage 6: Uitgewerkt transcript

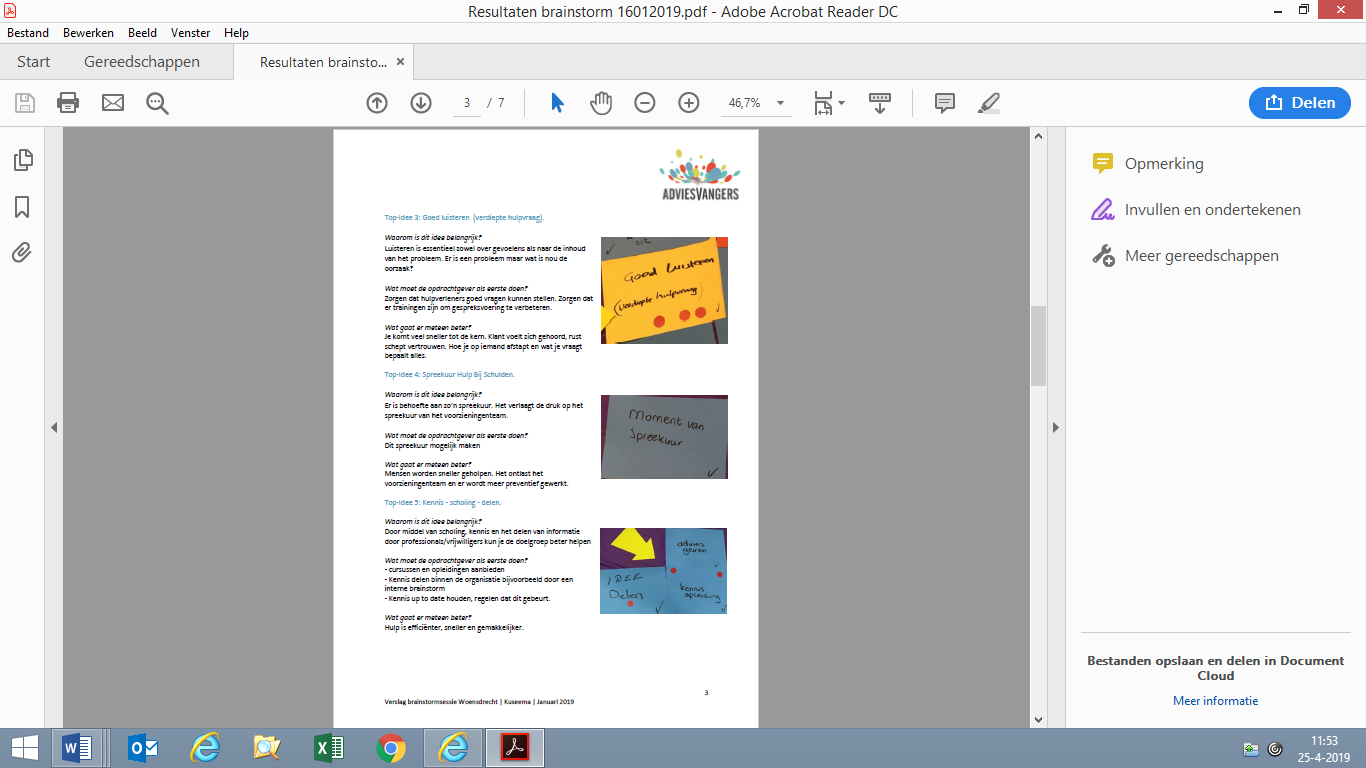
**Referent is: R**

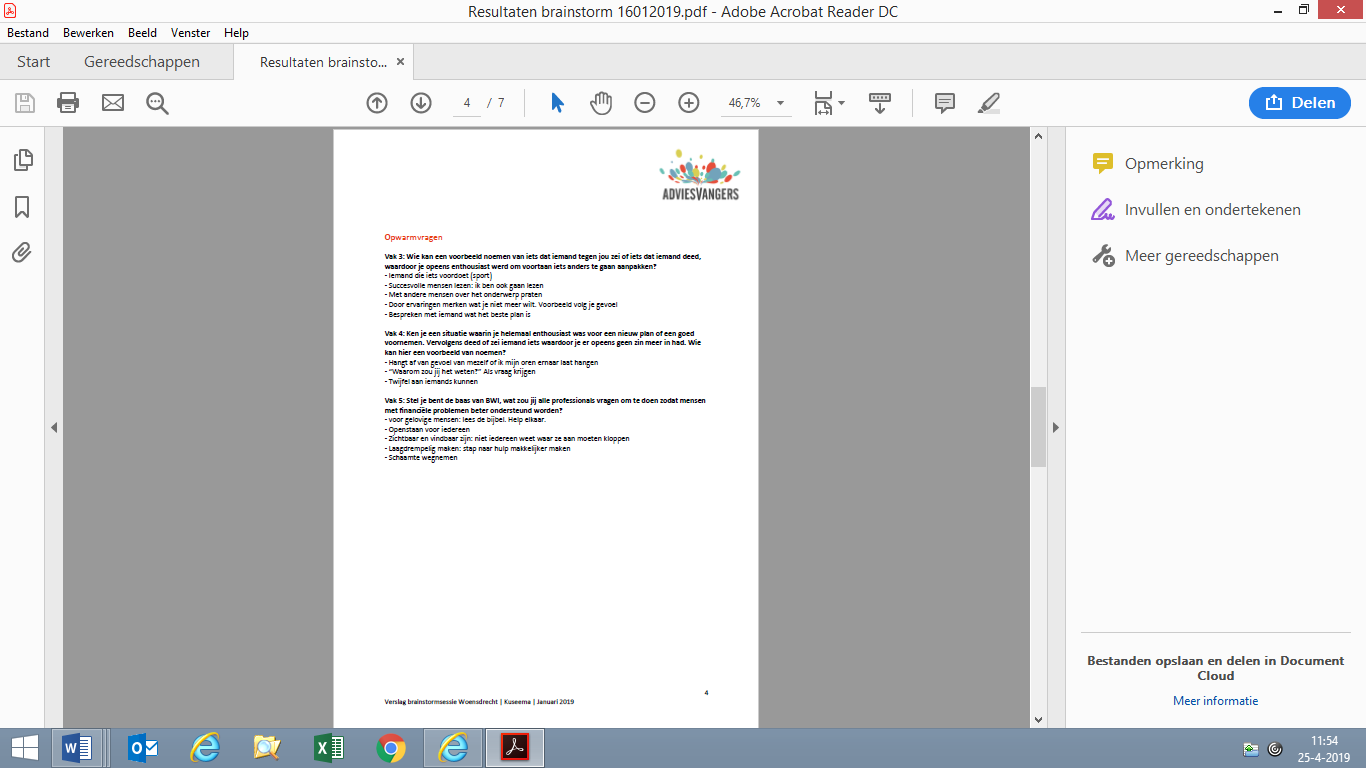
**Interviewer is: I**

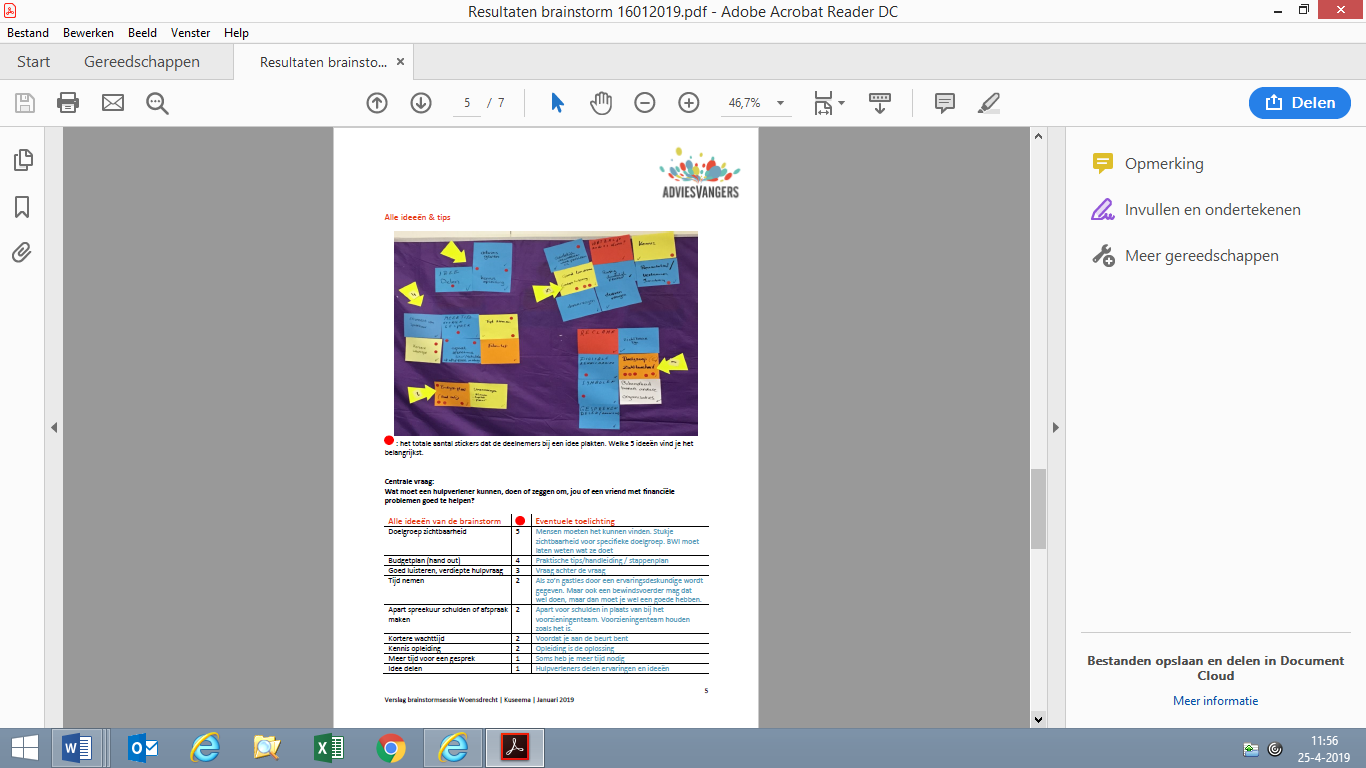
|  |
| --- |
| I: Nou welkom en dankjewel voor je medewerking. We hebben kernbegrippen en daarvan zijn ja interviewvragen afgeleid. Mijn eerste vraag is eigenlijk, waarvoor bezoek je het Voorzieningenteam? |
| R: Hulp euhh bij het oplossen van euhh schulden. |
| I: Oke dan is dat euhh de concrete samenvatting? |
| R: Ja dat is de concrete samenvatting. |
| I: En op dit moment heb je schulden of achterstanden die gaande zijn? |
| R: Ja. |
| I: Eeennn mag ik vragen in welke vorm, wat voor schulden het zijn? |
| R: Euhh schulden ontstaan door euhh geld tekort. |
| I: Hmmhmm |
| R: Euhmm en en door het veroorzaken van een aanrijding zonder verzekering. |
| I: Oké. |
| R: Dat met name. |
| I: Dus dat was de grootste oorzaak voor de voor de euhh schulden? |
| R: Ja |
| I: Oké. En in hoeverre is het voor jou mogelijk om een overzicht te bewaren in deze schulden? |
| R: Op dit moment? |
| I: Hmmhmm. |
| R: Ja op dit moment goed. |
| I: Oke. |
| R: Alles is goed in kaart. |
| I: Maar je zegt op dit moment? Voorheen was dat anders? |
| R: Euhhm nee voorheen was het te overzien, te behappen. Dan was het gaten vullen, maarja dan komt er klap dat je het niet meer overziet en je je brievenbus niet meer opent en afijn dat zijn de dingen die heel herkenbaar zijn en dan heb je hulp nodig om om euhh inzicht te krijgen in euh hetgeen wat er loopt. |
| I: Ja precies. |
| R: Dan heb je gewoon even hulp nodig. |
| I: En daarvoor ben je bij de BWI, het Voorzieningenteam terecht gekomen? |
| R: Ja, ja. |
| I: En hoe is op dit moment de vorm van je huishouden? Dus de samenstelling van… alleenstaand? Of eeuhhm.. |
| R: Op dit moment euuh eeuh mijn zoon woont bij me. |
| I: Hmm hmm. |
| R: Dus eeuhm we zijn met zijn tweetjes. |
| I: Oke. |
| R: Ja. |
| I: En wat voor inkomen heb je op dit moment? |
| R: Ik heb een euh WAO uitkering. Ja. |
| I: Oke. En euhh heb je soms ook moeite om bepaalde brieven te begrijpen? |
| R: Euhhm (stottert) even kijken, toen ik twee jaar geleden euhh toen het allemaal begon, ja toen zat ik met een burn-out en elke regel van voor mij negatief, was een aanval. Maar nu nu kan ik wel dat euuhh naar mezelf rustig doornemen, twee keer lezen. En euhh euhh dan bespreek ik dat hier intern. Van oke ik denk hier zo te reageren, doe ik er goed aan? |
| I: Oke, precies. |
| R: He en euhh dat is wel fijn. |
| I: Oke dankjewel. Euhhm hoe gaat u om met de uitgaven van geld? |
| R: Achhh (in de zin van je moest eens weten) ik heb na mijn scheiding euhhm heb ik zo veel alimentatie moeten betalen euhhm dat ik voor mezelf eigenlijk al niks heb. Dus euuh eeuh vanaf 2010 ben ik gewend om met het minimale rond te komen. En dus het is voor mij totaal geen probleem om euhh om voor 50 euro boodschappen te doen. valt niet mee, zeker niet wanneer je een jongen thuis hebt lopen van 22 jaar. Heeft gelukkig inmiddels ook werk. Draagt dus ook zeker euuh zijn steen bij. He, dat maakt het gelukkig nu wel een stukje makkelijker. Maar euhh ik ben nooit ik ben nooit zo materialistisch aangelegd geweest. |
| I: Nee oké. |
| R: Het interesseert me niks. |
| I: Nee, dus euuh je hebt het ook euhh door de situatie van geleerd om heel bewust met geld om te gaan en ook heel bewust te maken in het uitgeven van? |
| R: Ja dat heb ik eigenlijk altijd wel gedaan. |
| I: Oké. Euhh misschien een gekke vraag, maar euhhm heb je op dit moment ook een spaarrekening? |
| R: Nee (overtuigend duidelijk). |
| I: Dat is op dit moment misschien ook niet mogelijk? |
| R: Ja, dat gaat niet. Aan het eind van de maand is het op en dan eeuhh nee.. dat gaat gewoon niet. |
| I: Ja dat snap ik. Ennn wat is je hoogst genoten opleiding? |
| R: Zucht (denkt na) euuuuhhhh even kijken, dat is MTS, bouwkunde. |
| I: Dat is dan nu vergelijkbaar met eeuuhh een HBO-, MBO-opleiding? |
| R: Ja, euuh MBO, HBO, het schommelt daar een beetje tussenin. |
| I: Oké. En mag ik zo vrij zijn om te vragen in welke leeftijdscategorie u zit van eeuh 20-30 30-40… |
| R: Je begint wel heel positief he (moet lachen) |
| I: Ik dacht ik zet laag in (moet ook lachen) |
| R: Ik ben twee jaar door de vijftig heen. |
| I: Oké dank je wel. Enn hoe heb je vroeger geleerd van je ouders om met geld om te gaan of hoe deden zij dat? |
| R: Hmm we euuhm hadden het niet euuhm umm (stottert) slecht vroeger, euhmm maar als ik iets wilde euuh ik zal een voorbeeld geven. Ik wilde een ehh nieuwe fiets. Dan zij mijn vader van nou wat kost die dan? Nou dat kost die fiets. Loop maar naar de werkplaats. We hadden een eigen aannemersbedrijf thuis en vraag maar aan de werknemer wat je kunt gaan doen. en ik kon gaan werken voor mijn fiets. |
| I: Ja…. |
| R: Dus euuh euhh dat ben ik heel blij om dat ik heb geleerd euhh euhh dat ik met mijn klauwen wat moest doen. En dat was van jongs af aan. Dat was gewoon van het moment dat ik al kon lopen zeg maar euuh ben ik daar al mee bezig. |
| I: Dus wel geleerd euhh om te werken voor je geld. Het is niet en je moet er ook wat voor doen? |
| R: Nee, klopt. En dat is euuh wat ik me de laatste tijd ook weer zwaar vergist heb in mensen euhh waar ik mee een compagnon schap mee aan gegaan ben die heel makkelijk denken van ik ga op mijn reet zitten en die euro’s komen wel. Enn sorry die tijd is misschien ooit wel geweest, maar die is er echt niet hoor. |
| I: Nu niet? |
| R: Nee. |
| I: Oke. En heb je eerder al ondersteuning gehad bij andere hulpverleners of heb je op dit moment ondersteuning van een andere eeuhh organisatie? |
| R: Nee, nee nee nee nee. Nee. |
| I: Oke. Dus echt puur bij het Voorzieningenteam? En hoe lang heeft het uiteindelijk geduurd voordat je om hulp hebt gevraagd na het ontstaan van de problemen zeg maar? |
| R: Ja kijk euuhh vanaf vanaf mijn scheiding zijn die problemen erin geslopen en kon je een beetje gaten vullen. Maar de klap is gekomen euhh euhh ja april euhh 2017 en euhh ja dat euhh (zucht en denkt). Zeg ik dat goed april april, mei 2017 en en toen ben ik euhhm juni juli geloop ik hier terecht gekomen. |
| I: Oké. |
| R: Zoiets euhh eigenlijk door door euhh door toedoen ja van de wijkagent. Hij kwam bij mij in het sportcentrum en euhh ik denk ja het is een vertrouwensman en ja daar wil ik even mee praten. En die kwam toen euuh het Voorzieningenteam op de kloppen. |
| I: Oké (verrast) |
| R: En toen hebben ze vanuit het Voorzieningenteam met mij contact opgenomen. |
| I: Ja. |
| R: En toen euhh want ik weet niet of ik uit mijn eigen snel contact opgenomen had. |
| I: Nee, dus voor jouw situatie is het goed geweest dat het Voorzieningenteam zelf het contact heeft opgenomen en het initiatief heeft genomen. |
| R: Ja. En toen euhh want ik weet niet of ik uit mijn eigen snel contact opgenomen had. |
| I: Nee, dus voor jouw situatie is het goed geweest dat het Voorzieningenteam zelf het contact heeft opgenomen en het initiatief heeft genomen? |
| R: Ja, want ik ben heel erg blij dat de wijkagent euuhh hier contact mee opgenomen heeft met het Voorzieningenteam van joh ga daar eens mee praten. |
| I: Ja, precies. Oké. En hoe heb je het ervaren om om hulp te vragen? Want niet direct bij de BWI, maar je bent wel naar de wijkagent toe gegaan… |
| R: Ik ik euhh (blijft even stil) kijk ik heb ik heb nooit een probleem gehad om aan iemand te vragen van joh dit moet ik doen, maar ik kom er niet uit. Hoe moet het? |
| I: Hmm hmm… |
| R: Weet je… iedereen heeft de capaciteiten iedereen heeft ook een grens van kunnen. |
| I: Ja. |
| R: En daar heb ik me nooit voor geschaamd. Nu gaat het op een financieel vlak en dan denk je van joh ik ik heb ik geblunderd ja of nee? En dan denk ik van ja ik denk het wel… maarja goed, het is gebeurd het is zo.. |
| I: Hmm hmm. |
| R: En euhh het was niet makkelijk, het ging ook niet met droge ogen als je begrijpt wat ik bedoel. |
| I: Hmm hmm… |
| R: Maar euhh euhh ik ben wel heel blij dat ik het gedaan heb. En toen het eenmaal ja het balletje is gaan rollen ja werd het voor mij wel steeds makkelijker. |
| I: Oké. Dus de eerste stap was wel eigenlijk het moeilijkst? Ja wat mensen misschien over het algemeen vaak ervaren? |
| R: Ja dat is denk ik bij alles… laten we eerlijk zijn he? |
| I: Dat is ook zo, dat is ook zo, ja. Oké dankjewel. Euuh ik had hier in de inderdaad de vraag van aan wie heb je als eerste hulp gevraagd, maar dat was dus de wijkagent. euuh hoe ervaar je de hulp van het Voorzieningenteam? |
| R: Ja ik denk dat ik ja ik ik kan niet over anderen praten, maar ik denk dat ik het met de ene medewerker van het Voorzieningenteam getroffen heb. Het fijne euhh aan deze persoon vind ik dat euhh dat het een persoon is die mij erg op mijn gemak stelt. Weet je en en euuh de benadering naar mij, is precies de benadering die ik nodig heb. Ja. |
| I: Een stukje maatwerk? En de klik die er is? |
| R: Maatwerk, klik, euhh de persoon beschikt over een partij kennis waar je eng van wordt heb ik het gevoel. He en euhh ja dat geeft mij wel een heel fijn euhhm vertrouwd gevoel. Ik zou deze persoon alles vertellen. En dat is wel gecreëerd ja. |
| I: Want je hebt het over deze medewerker.. dat is ook de enige persoon die jou binnen het Voorzieningenteam helpt? |
| R: Eerst was dat samen met een vrijwilliger… van die vrijwilliger werd ik wat nerveuzer. Ik merk dat dat bij mij ging blokkeren. Ja en euhh euhh die vrijwilliger heeft zijn werk ernaast en ik ga vaak naar mijn moeder toe. Dus het kon eigenlijk alleen maar in de ochtend… ja en dan zat hij op school. en zodoende zit ik eigenlijk alleen maar bij de medewerker. |
| I: Oké dus wel een vaste euhh medewerker zeg maar? |
| R: Ja. Ik denk ook wel dat dat nodig is, dat je een vaste medewerker moet hebben. Je gaat toch wel een band opbouwen met elkaar met die problematiek. |
| I: Oké, dankjewel. En hoe was het de eerste keer om bij de BWI binnen te stappen? |
| R: De medewerker en vrijwilliger zijn de eerste keer bij mij thuis geweest |
| I: Oké (verrast) |
| R: SUPER! En dan kom je de volgende keer hier. Je weet welke gezichten je gaat krijgen. Oke je zit in euhh zo’n zo’n wachtruimte.. |
| I: Hmm hmm |
| R: Euhh ik heb met de BWI te maken gehad met de afdeling sport. Dus dan zie je de buurtsportcoach voorbij komen en dan denk je oké wat die zijn eigen afvragen? Dat speelt wel even door mijn hoofd heen… he want je zit toch open. En je komt hier niet, omdat je euuh jarig bent (moet lachen) |
| I: Nee, nee. |
| R: He dat je wat te vieren hebt. Euuh maar ja daar heb ik me eigenlijk wel vrij snel overheen kunnen zetten. |
| I: En dat is voor jezelf wel heel fijn kan ik me voorstellen?.... |
| R: Jazeker, ja. |
| I: Want hoe hoog was de drempel de eerste keer? |
| R: Nou niet zo hoog als dat ik zonder de medewerker en de vrijwilligers gezien te hebben bij mij thuis als ik dan hier naartoe had moeten komen dan denk ik van hoooo. |
| I: Ja. |
| R: Wat staat me te wachten? |
| I: Ja, dus dat heeft echt de drempel naar de BWI verlaagd doordat de medewerkers of vrijwilligers de eerste keer aan huis kwamen? |
| R: Ja, ja weet je wat het ook is die en die. Nooit nog nooit in je leven heb je met deze materie te maken gehad. En en euh altijd ondernemer geweest, van de acht keer zes keer succesvol en twee keer niet. Snap je? En dan euhh ja ga je je eigen misschien toch eens een soort van schamen. Ja ik weet niet wat het is.. snap je? |
| I: Ik kan het me voorstellen… |
| R: En dat is euhh er zijn er zat die hun hele leven met die materie te maken gehad hebben euhh, omdat ze niet van huis uit het een en ander mee hebben kunnen krijgen he qua financiële opvoeding qua hoe ga je met gedragscodes om en die lappen alles aan hun laars. Ik ben zo niet. |
| I: Nee nee. |
| R: Ik ben een heel ander mens. |
| I: Dus dit is voor jou een nieuwe situatie eigenlijk? |
| R: Jaaa (overtuigend) |
| I: En nou je gaf eigenlijk is het al deels beantwoord want je gaf zelf aan…maar ik ga hem toch nog stellen. Misschien heb je nog andere…. Tips. Heb je nog tips hoe de BWI de drempel nog verder kan verlagen? |
| R: (denkt diep na) ohhhh (denkt weer na) ja dan val ik even stil, maar ik vind dat lastig om dat nu te zeggen van joh zus en zo euhh je komt hier, omdat de noodzaak hoog is. |
| I: Hmm hmm. |
| R: En ik denk dat je dan dus euhh in je communicatie naar buiten toe moet denken he moet laten zien van joh wij zijn er voor u. |
| I: Ja. Bekendmaking. Oke euhhm, hoe, wat vind je van de diensten hoe het Voorzieningenteam zo nu op deze manier aanbiedt in de huidige situatie? |
| R: Ja kijk ik heb natuurlijk met een stukje van het Voorzieningenteam te maken. |
| I: Hmm hmm |
| R: En dat stukje waarmee ik te maken heb euh euh ja vind ik fijn, het is duidelijk, het is overzichtelijk. He, ze sturen je echt de goede kant op. Euhh dus ja alleen op dat vlak kan ik zeggen dat euhh in mijn ogen is dat is dat goed. |
| I: Oke, en heb je nog dingen die beter kunnen of voor jou anders kunnen? |
| R: Njaa (is even stil) misschien iets van van een een een hand-out van hoe houd je overzicht? Euhm weet wat je aan het doen bent, maak je financiële planning. Maar dat je dat min of meer op een hand-out meekrijgt. En euhh een voorbeeld van een kasboekje euhh of dat soort dingen. |
| I: Tastbare hulp eigenlijk? Gewoon dingen waar je thuis ook mee aan de slag kunt? |
| R: Ja ja |
| I: Oké, dat is een mooie, dankjewel. Er is euh bij de BWI ook een thuisadministratie, die is wat minder bekend, maar dat is eigenlijk wat bij jou de eerste keer ook was. Dan komen er vrijwilligers die komt aan huis, zou je dit over het algemeen fijner vinden of zou het ervoor gezorgd hebben dat je makkelijker…. Ja, eigenlijk is het een gekke vraag, want dat was bij jou al.. maar zou je het fijner vinden als ze altijd bij jou aan huis komen? |
| R: Neeee |
| I: Dat maakt niet uit? |
| R: Nee. |
| I: Dus eigenlijk de eerste keer was dat heel fijn…? |
| R: Overzicht creëren van maanden lang je brievenbus niet openen. Je schuldeisers die enveloppen dicht houden he? Onder de stapel leggen alsof ze er niet zijn. Je kop in het zand steken. |
| I: Ja. |
| R: Euhh verder ben ik goed bij machte om te denken jongens ik heb een tientje dan kan ik er geen elf uitgeven, maar maximaal acht. |
| I: Ja precies, ja. |
| R: Snap je? |
| I: Ik begrijp wat je bedoelt. |
| R: Ja. |
| I: Euhh als je eerder op de….. laat het me anders stellen was je van tevoren op de hoogte van het Voorzieningenteam? |
| R: Neee (duidelijk) |
| I: Oké. |
| R: Nee. |
| I: Was je… Als je eerder op de hoogte was geweest, had je dan eerder aan de bel getrokken? |
| R: Nee. |
| I: En had het geholpen als er meer informatieverstrekking was bijvoorbeeld over bepaalde regelingen of administratieve handelingen of het omgaan met geld in het algemeen? |
| R: Dat is wat is net zeg van van (stottert) ja kijk kijk euhh kijk op de website en download een euhh euhh een kasboekje, download het euhhm van joh een test van van heb ik mijn administratie op orde? Met vraagstellingen: ja/nee ja/nee he. Het geeft een x aantal punten. Bij zoveel punten bel ons. |
| I: Ja precies. |
| R: Bij zoveel punten: je bent goed bezig. Weet je het het misschien dat dat een idee is. |
| I: En hoe denk je over euhhh preventie in het algemeen? Dus niet specifiek voor jou, maar voor de inwoners in de gemeente Woensdrecht. Dus als ik het inderdaad heb over informatieverstrekking over de toeslagen en de regelingen? |
| R: Ik denk dat het euhh kom je weer op het stukje communicatie. Ik denk dat je daarin euhh de mensen wel duidelijker moet maken van joh heb je vraagtekens op welk vlak dan ook voor welke discipline dan ook euhh vraag ernaar. Neem contact met ons op. Voorkomen is beter dan genezen. |
| I: Ja. |
| R: Schrijf je wel de juiste brief, reageer je wel op tijd? Maak (lacht) je je post wel open? |
| I: Zeker zeker. Dus op dat gebied? |
| R: Ik denk dat dat gebied het is net wat ik zeg van… ik wist niet eens dat euhh dit een Voorzieningenteam was. Dat ik hier terecht kon met die vragen. |
| I: Nee. Dat was voor jou vooraf niet bekend? |
| R: Nee. |
| I: Euhhm even kijken. Ja, hoe ervaar je… ja het is voor mij ook mijn eerste interview…. |
| R: Jaaa dat geeft helemaal niets (erkennend) |
| I: Dus het is voor mij ook even aftasten… euhh we hebben het ook wel gehad over de vrijwilligers. Van hoe ervaar je de ondersteuning? Nou je hebt aangegeven als prettig, maar om daar nog even op terug te komen. Je geeft aan dat je door een medewerker wordt geholpen? |
| R: Ja. |
| I: Hoe zou je het…. Hoe vind je het om door vrijwilligers te worden geholpen? |
| R: In mijn.. in mijn geval? |
| I: Hmm hmm. |
| R: Niet fijn. |
| I: En kun je daar iets over toelichten? |
| R: (denkt diep na) jaa ik ik denk ik zit zit hier uit een uit een situatie als zijnde ondernemer. |
| I: Hmm hmm. |
| R: Weet je en met een bepaalde materie die euhh misschien op hetzelfde neerkomt, maar een wat zwaardere grondslag heeft. |
| I: Oké. En in die situatie had je behoefte aan een als ik het zo even mag zeggen een professional? |
| R: Ja weet je wat het is? Ik ik ik (stottert) ik heb geen vergelijkingsmateriaal |
| I: Nee nee nee. |
| R: Dus dus ik kan alleen maar zeggen wat ik ervaar. |
| I: Hmm hmm |
| R: En wat ik wat ik ervaar hier is erg prettig. |
| I: Ja nee dat is alleen maar fijn om te horen. |
| R: Jaa (lacht) dus dus dus ja ik kan ik kan daar niet eerlijk een antwoord op gaan geven. Dan moet ik het uit mijn duim gaan zuigen en dat is het laatste wat ik doe. |
| I: Nee en dat is ook terecht. He je eerder euhh sneed je ook al een stukje aan dat je dat het belangrijk is om door één professional of één persoon geholpen te worden…. Nu is hier het principe dat als klanten komen.. het is een inloopspreekuur hoe sta je daar tegenover? |
| R: Mensen moeten gehoord kunnen worden, ja? En van daaruit moet er een beslissing gemaakt kunnen worden over van joh dit dossier gaan wij geven aan die, dit dossier gaan we geven aan die. Toen ik met de medewerker zat met het probleem van de aanrijding van mijn zoon en we hadden vragen op het gebied van verzekeringen.. was een andere medewerker de man waar we naartoe gingen, omdat daar de expertise wat meer lag dan dan euuh de medewerker die mij hielp zij van euhh het gaat ik moet even een collega gaan raadplegen. |
| I: Ja. |
| R: Kijk dus ik denk wanneer jij een vangnet hebt dus dus ook een spreekuur dat je dossiers gaat krijgen en misschien dat je moet gaan zeggen van jongens ik heb dat en dat en dat gehad euhh wie voelt zich daar het beste bij? Dat je dat wekelijks doet. En dat je dan gaat zeggen van oké goed euuh het beste is dat euuh die vrijwilliger of medewerker dat gaat doen. euhh ik denk dat je dat je daar.. misschien gebeurt het al… weet ik niet, maar dat zou ik in mijn dat zou ik doen als ik zo een organisatie op poten moest zetten. |
| I: En hoe zou je dan het huidige spreekuur vormgeven? Want nu is het inderdaad dat je wacht en euhh de vrijwilliger of professional die klaar is zegt je bent de eerstvolgende… hoe zou je dat dan willen vormgeven? |
| R: (denkt een paar seconden na) kijk je wil het zo laagdrempelig mogelijk maken. |
| I: Daar gaat het inderdaad om. |
| R: He dus op het moment dat mensen zeggen ik heb een vraag ik moet er naartoe, dan moeten ze er naartoe kunnen. Moeten ze niet bellen, afspraak maken en dan horen je kan over twee weken komen. Het is nu, ik heb nu inloopspreekuur vanavond om zeven uur is dat, ik ga vanavond. |
| I: Ja. |
| R: Ja? Dus dus dat is aan de ene kant. Je hebt natuurlijk ook mensen die het prettig vinden om even te kijken van jongens is er spreekuur? Ohh hebben ze nog een gaatje vanavond om kwart over zeven? He het is maar net even een kwartier of twintig minuten per per euhh euuhh vraag/per cliënt en en misschien dat je dat je misschien moet je het digitaliseren? Ik weet niet. |
| I: Oké, dus eigenlijk het principe dat je inschrijft? En dan digitaal? |
| R: Ja dat je dat je… ja maar je hebt twee categorieën mensen. Je doet ook ouderen en dat euhh die euhh het gros zie ik nog niet met een Ipad of een computer lopen. |
| I: Nee nee. |
| R: Je hebt jongeren die… daar zit ie aan vast genaaid. |
| I: Hmm hmm. |
| R: Ja die die lopen alleen met zo een ding in der hand. |
| I: Dat klopt. |
| R: He dus dus misschien dat je… euh daar een een modus in moet kunnen vinden. Er is ook gesproken over om misschien ook twee inloopmomenten te maken. Nou dan doe je er een met vooruit boeking en een met inloop. |
| I: Oké dat je hem splitst eigenlijk in twee soorten? |
| R: Ja in twee soorten. |
| I: Oké. En nog even om terug te komen op de drempel… het is nu twee dagen, twee werkdagen. Eentje in de ochtend en eentje in de middag.. |
| R: Ja. |
| I: Wat vind je van de tijdstippen? |
| R: Voor mensen die werken is het lastig. |
| I: En hoe zou het voor jou… |
| R: Voor mij? Voor mij maakt het geen ene bal uit. |
| I: En als je kijkt naar de inwoners van de gemeente Woensdrecht in het algemeen? |
| R: Nou ik kan heel goed begrijpen dat als jij mensen hebt die hun kop moeilijk boven water kunnen houden die euhh allebei werken om het hypotheekje te kunnen betalen, de kinderen toch hun sporten kunnen laten doen. euhhmm en eigenlijk nooit een moment hebben om hier samen naartoe te kunnen komen, zou je moeten kunnen denken om er misschien een avond euhh bij te kunnen pakken. Al is het maar van vijf tot zeven. Maar dat ze vanuit hun werk de mogelijkheid hebben om door te kunnen euuh om die vraag te weerleggen. Aan de andere kant kan je ook zeggen van joh een hulplijn. Stel je vraag digitaal. |
| I: Oké. |
| R: En dat je digitaal daar euhh euhh een vraag op kan geven en dat je een afweging maakt van joh ik wil met je in gesprek en dat het toch beter is om een afspraak te maken en even langs te komen. Euhh maar je kan ook dan in die hulpvragen dan verwijzing geven naar het Nibud of naar weet ik wat andere sites of dit of dat. Dat zou ook een optie zijn. |
| I: Dus dat dat eigenlijk een ‘anoniem’ eerste contact is met de BWI? Of met het Voorzieningenteam? |
| R: Ja ja, er zitten nog geen gezichten bij… er zitten namen bij… dat wel, want je mailt, je hebt een e-mailadres dus dat gebeurt, maar in ieder geval van joh het is vertrouwelijk en klaar. |
| I: Oké dat is een mooie, dank je wel. En als we kijken naar de locatie? Het het gebouw van de BWI in hoeverre bepaalt dat volgens jou de drempel? |
| R: Het is lekker afgelegen. Je zit niet in een winkelstraat ze zien je niet naar binnen lopen, super. Hoe hoe verder weggestopt hoe beter. In mijn geval. |
| I: Ja ja ja |
| R: Parkeren is een drama, maar dat is een ander verhaal. |
| I: Hmm hhm. Geeft dat belemmeringen voor de euhh drempel denk je? |
| R: Nouu nee nou niet voor mij. Merendeel zal toch op de fiets komen of lopend of weet ik wat, maar euhh het parkeren is niet wat waarvan je zegt van hé wat een feest. Ja of je moet hem bij de gemeente zetten en binnendoor lopen, maar dat moet je ook weten. |
| I: Ja uiteraard. Even kijken hoor. We zijn nu ook wel ver aan het einde… Als je algemeen kijkt naar het Voorzieningenteam of de BWI welk cijfer zou je het dan geven op dit moment? En wat maakt dat je het dat cijfer geeft? |
| R: Ja als ik het een cijfer geef, kom ik al op een achtenhalf euhh maar dan kan ik alleen praten uit uit hetgeen wat ik ervaren heb. |
| I: Maar daar gaat het ook om dat is het belangrijkst. |
| R: Ja een achtenhalf, negen. |
| I: En kun je daar een toelichting bij geven? |
| R: Ja het allerbelangrijkste is voor mij dus dat ik euhh dat het dat ik me hier op mijn gemak voel. |
| I: Oké dat is een hele belangrijke. |
| R: Ik kan al mijn shit op tafel gooien. |
| I: Euhh eventjes kijken heb je nog andere zaken die niet gevraagd zijn, maar die je nog wilt toevoegen? |
| R: Nee nee nee nee euhh je hebt mooie vragen neergezet. |
| I: Oké dank je wel. Dan gaan we het hierbij laten en dan nemen we het mee in het onderzoek. |
| R: Mooi. |

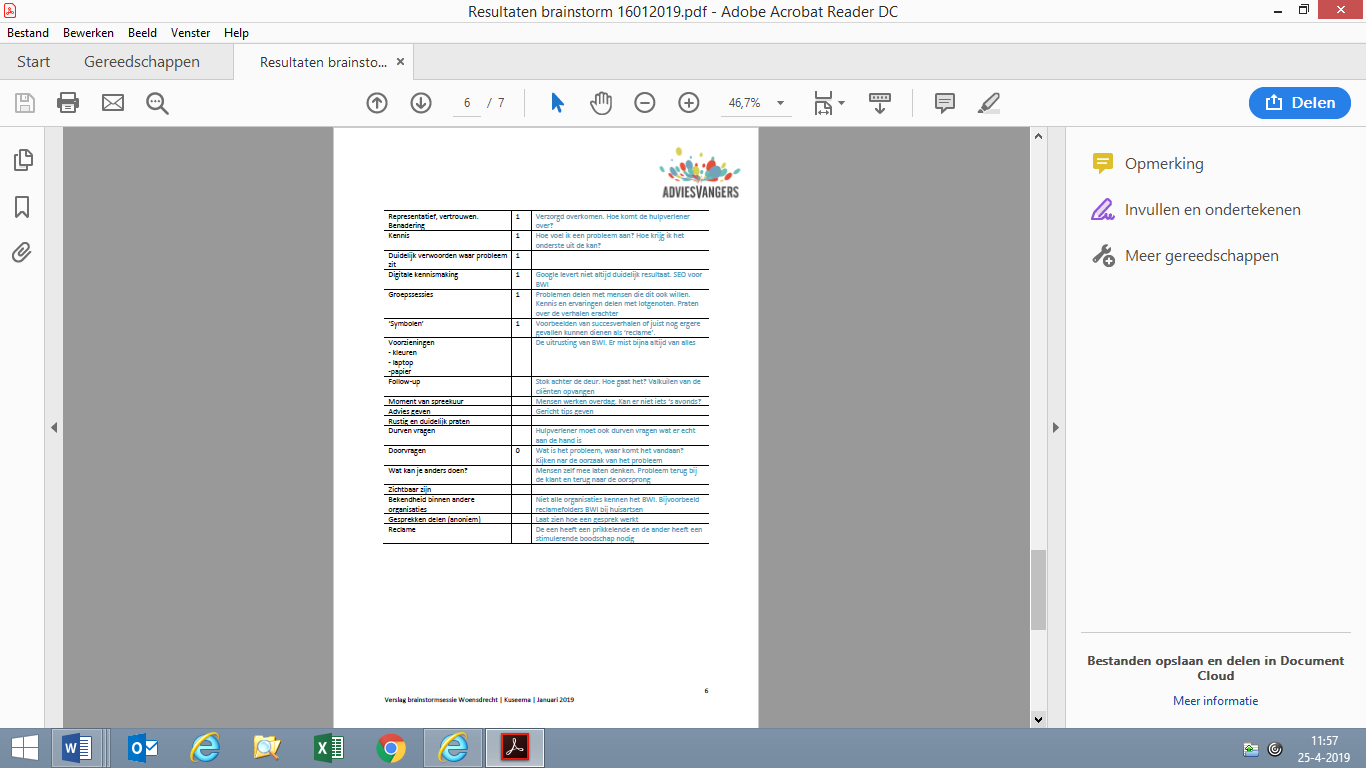
# Bijlage 7: Resultaten brainstormsessie voorafgaand aan het onderzoek

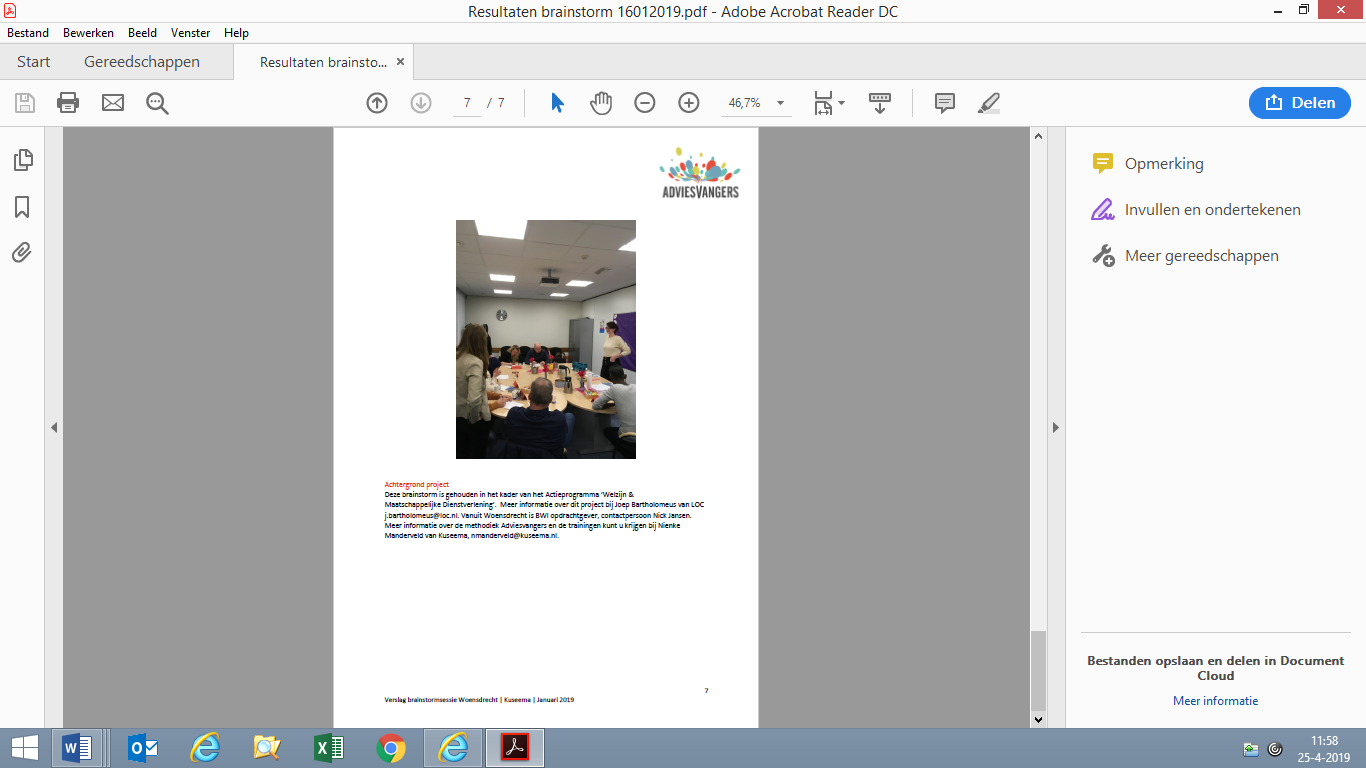












1. Er wordt gesproken van een laag inkomen wanneer een alleenstaande op jaarbasis minder dan €9250, - verdient zonder de extra toeslagen meegerekend (Centraal Bureau voor Statistieken, 2018). [↑](#footnote-ref-1)