

Aan de gemeenteraad van Weert

Weert, **20 MEI 2021**

Onderwerp : onderzoek armoede
Kenmerk : 592905/1296966

Geachte raadsleden,

Armoede heeft een grote impact op het welzijn en de perspectieven van mensen. Gemeente Weert heeft de ambitie dat niemand in Weert in armoede leeft of opgroeit. De gemeente Weert wil armoede aanpakken door voorzieningen en doelgroepen beter op elkaar af te stemmen om maximaal effect te bereiken.

Binnen het Aanvalsplan armoede 2018-2020 is ruimte gemaakt voor het uitvoeren van kwalitatief onderzoek dat moet helpen om effectiever steun te verlenen aan mensen in armoede, opdat zij hun armoedesituatie kunnen ontstijgen.

Waarom een onderzoek naar steun?

Armoede verwijst niet alleen naar financiële tekorten, maar leidt vaak tot onvoldoende maatschappelijke participatie of uitsluiting. Het gaat dan bijvoorbeeld om een beperkt sociaal netwerk, gebrekkige toegang tot publieke voorzieningen, een ongezonde leefstijl en weinig participatie in politiek, vrijwilligerswerk, sport en cultuur. Armoede omvat dus niet alleen een onzekere economische situatie, maar verwijst naar diverse tekorten op vrijwel alle gebieden van het leven (sociaal, emotioneel en cultureel).

Armoede heeft daarnaast ook invloed op het voelen, denken en doen van mensen. Mensen die in armoede leven ervaren meer stress, wat niet alleen negatieve langetermijneffecten met zich meebrengt, maar ook het nemen van beslissingen op korte termijn bemoeilijkt. Dit leidt tot minder goede keuzes en een tunnelvisie. Dit draagt er mede aan bij dat armoede in stand wordt gehouden. Daarbij zijn mensen met lagere inkomens soms ook minder geneigd om andere mensen te vertrouwen, wat hen ervan kan weerhouden om nuttige contacten op te doen en tijdig steun te vragen. In dit onderzoek staat steun aan mensen in armoede centraal. Hoe bieden wij hen steun, hoe ervaren zij de geboden steun en vooral wanneer voelen zij zich écht gesteund.

Onderzoek en onderzoeksvraag

Om effectiever te kunnen zijn in het steunaanbod was behoefte aan kennis uit de praktijk. In dit onderzoek werd daarom aansluiting gezocht bij de belevingswereld van de doelgroep. Uitgangspunt daarbij is de veronderstelling dat 'als we weten hoe de doelgroep zich werkelijk gesteund voelt en hoe de gemeente aan de doelgroep steun kan bieden die daarop aansluit' de kans groter is dat steun effectief kan worden aangeboden en als steun wordt ervaren.

De centrale onderzoeksvraag luidde derhalve als volgt: *Hoe wordt echte steun geboden én wanneer wordt echte steun ervaren?* De doelstelling van dit onderzoek is het in kaart brengen van steunindicatoren en het identificeren van zowel faciliterende- als belemmerende factoren, die richting geven aan het verbeteren van het steunaanbod binnen de context van het Aanvalsplan Armoede.

Onderzoekers

Het onderzoek werd uitgevoerd door GGD Limburg-Noord in samenwerking met het lectoraat Crossmediale Communicatie in het Publieke Domein (PubLab) en To Remind You (TRY).

Onderzoeksopzet

Om de geformuleerde doelstelling te realiseren is onderzoek gedaan naar twee steuninstrumenten/processen van de gemeente Weert. Dit zijn de aanvraag bijstandsuitkering en het Kindpakket. Deze instrumenten zijn enerzijds zelf aan een onderzoek onderworpen en anderzijds onderzocht vanuit het perspectief van medewerkers (de aanbodzijde) en het perspectief van klanten (de vraagzijde).

Onderzoeksresultaat

Op basis van uitspraken van respondenten zijn zes steunindicatoren geformuleerd en verschillende faciliterende en belemmerende factoren geïdentificeerd. De zes steunindicatoren zijn:

1. Maatwerk | persoonlijk: Je wordt als persoon behandeld;
2. Interesse tonen | een luisterend oor bieden: Je wordt gehoord, er wordt naar je geluisterd;
3. Meedenken | goed en juist informeren | heldere verwachtingen communiceren: Je wordt goed begeleid in het proces;
4. Duidelijk aanspreekpunt of contactpersoon bieden: Er is altijd een duidelijk aanspreekpunt;
5. Oplossing bieden | concreet meedenken: Er wordt hulp geboden;
6. Vertrouwen geven: Je wordt gerustgesteld.

Aanbevelingen

Door uitspraken van respondenten te combineren met de steunindicatoren en de belemmerende en faciliterende factoren, is een samenhangend overzicht ontstaan dat via extrapolatie leidt tot een set van aanbevelingen die kunnen helpen om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen, waardoor de kans op een mismatch tussen beiden afneemt en het rendement van geboden steun vermoedelijk toeneemt.

1. Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de persoonlijke omstandigheden van de klant;
2. Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de vaardigheden van de klant opdat de klant de communicatie zelf kan begrijpen;
3. Communiceer bij voorkeur warm en minder zakelijk van toon;
4. Hanteer in contact met de klant een stress-sensitieve werkwijze en geef aandacht aan effectieve gespreksvoering;
5. Geef aandacht aan de inrichting, de keuze en het gebruik van fysieke ruimten die worden gebruikt om in contact te gaan met klanten;
6. Maak maximaal gebruik van de discretionaire ruimte;
7. Maak gebruik van de mogelijkheid om klanten proactief te herinneren aan afspraken;
8. Beperk zoveel mogelijk de eisen en voorwaarden waaraan de klant moet voldoen om in aanmerking te komen voor steun;
9. Koppel bij voorkeur een vast contactpersoon aan de klant.

Meetlat

Op basis van deze aanbevelingen is een meetlat ontwikkeld die als toetssteen kan worden ingezet om bestaande interventies te verbeteren en nieuw te ontwikkelen aanbod te toetsen aan de steunindicatoren die zijn opgehaald in dit onderzoek.

Vervolg

- Binnen de gemeente wordt samen met de teamleiders van de afdeling WIZ een plan gemaakt om de meetlat en aanbevelingen te gebruiken bij de dienstverlening aan inwoners.
- Met samenwerkingspartners wordt besproken hoe de uitkomsten van het onderzoek door hen gebruikt kunnen worden in hun dagelijkse contacten met de doelgroep.

Een grafische voorstelling van de meetlat vindt u in de bijlage. Het volledige onderzoek kunt u lezen op www.weert.nl/armoedebeleid

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



M.J.M. Meertens
gemeentesecretaris



C.C. Leppink – Schuitema
Burgemeester

Bijlage :

- Meetlat steunbeleving

Echte steun bieden en echte steun ervaren

De zes steunindicatoren

MAATWERK & PERSOONLIJK

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• zijn situatie volledig in beeld is;	G1 P1
• geboden steun is toegespitst op zijn situatie en mogelijkheden;	G1 C1 C2 P3
• hij wordt behandeld als persoon en niet als nummer of casus;	C3 G1 P3
• hij individueel wordt ontvangen en niet in een groep.	O1

“Ik vind het vaak alleen al fijn als ze luisteren.”

INTERESSE TONEN & LUISTEREND OOR BIEDEN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• er wordt geluisterd naar zijn situatie;	G1
• hij de tijd en ruimte krijgt om zijn verhaal te vertellen;	P1 O1 P2
• hij niet steeds zijn verhaal hoeft te herhalen;	P4
• hij vragen van de medewerker krijgt die getuigen van medeleven.	G1 C3

MEEDENKEN, GOED EN JUIST INFORMEREN & HELDERE VERWACHTINGEN COMMUNICEREN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• hij het gevoel krijgt dat er wordt meegedacht over hoe de situatie te verbeteren;	G1
• hij weet wat er van hem wordt verwacht en wat hij moet doen om geholpen te kunnen worden;	C1 C2
• er goede begeleiding is in het vinden van hulp.	P1 P3

“Ik vond het een heel fijn gesprek. Ik verwachtte een beetje een kritische houding, maar het was heel begripvol met aandacht voor mijn situatie.”

OPLOSSING BIEDEN & CONCREET MEEDENKEN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• hij haalbare mogelijkheden krijgt aangereikt;	P1
• de medewerker meedenkt vanuit zijn situatie;	G1
• de medewerker de grenzen van wet- en regelgeving opzoekt.	P1 P3

DUIDELIJK AANSPEEKPUNT BIEDEN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• er een aanspreekpunt is waar hij altijd terecht kan;	P4
• hij zich vertrouwd voelt bij een medewerker die zijn verhaal en situatie kent.	C3 C1

VERTROUWEN GEVEN

De klant ervaart steun als:	Aanbeveling:
• hij niet wordt veroordeeld, noch negatief wordt bejegend;	C3
• hij merkt dat er naar hem wordt geluisterd, dat hij gezien wordt en dat zijn situatie wordt begrepen;	C2 C1
• afspraken door de medewerker worden nagekomen;	P3 C2
• hij merkt dat de medewerker een extra stap voor hem wil zetten.	P1 P3

“Er zijn veel dingen waarvan ik niet weet dat ze er zijn en die ik niet heb aangevraagd. Dan is het wel fijn als er iemand is die daarop toeziet.”

Aanbevelingen

- | | |
|--|---|
| C1 Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de persoonlijke omstandigheden van de klant. | O1 Geef aandacht aan de inrichting, de keuze en het gebruik van fysieke ruimten die worden gebruikt om in contact te gaan met klanten. |
| C2 Laat communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij de vaardigheden van de klant opdat de klant de communicatie zelf kan begrijpen. | P1 Maak maximaal gebruik van de discretionaire ruimte. |
| C3 Communiqueer bij voorkeur warm en minder zakelijk van toon. | P2 Maak gebruik van de mogelijkheid om klanten proactief te herinneren aan afspraken. |
| G1 Hanteer in contact met de klant een stress-sensitieve werkwijze en geef aandacht aan effectieve gespreksvoering. | P3 Beperk zoveel mogelijk de eisen en voorwaarden waaraan de klant moet voldoen om in aanmerking te komen voor steun. |
| | P4 Koppel bij voorkeur een vast contactpersoon aan de klant. |