

# "Van armoede word je ziek"

Frontliniepanel over armoede en  
sociale uitsluiting

**Auteurs** Bard Briels & Marieke Ploegmakers  
**Datum** Utrecht, april 2011  
**© MOVISIE**



## **MOVISIE Kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling**

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet.

We investeren in de kracht en de onderlinge verbinding van burgers. We doen dit door maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven te ondersteunen, te adviseren én met hen samen te werken. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

## **COLOFON**

Auteurs: Bard Briels & Marieke Ploegmakers

Datum: april 2011

© MOVISIE

## INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding .....	5
2	Uitgelicht .....	7
3	Wie zijn de respondenten? .....	8
4	Confrontatie met armoede .....	9
4.1	Betrokkenheid bij armoede .....	9
4.2	Signalen .....	11
5	Knelpunten.....	13
5.1	Factoren die het risico op armoede vergroten .....	13
5.2	Psychische gevolgen .....	14
5.3	Verbeterpunten .....	15
5.4	Verantwoordelijkheid .....	18
6	Ondersteuning en informatie .....	21
6.1	Ondersteuning .....	21
6.2	Informatie .....	22
7	Armoede en sociale uitsluiting: wat kun je doen? .....	24
7.1	Wat doe je? .....	24
7.2	Interventies .....	25
7.3	Succesvolle voorbeelden .....	27
8	Onderwerpen voor de volgende keer .....	29
	Tot slot.....	29



## 1 Inleiding

Sinds 2006 bevaart MOVISIE een panel van uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers naar hun opvattingen over uiteenlopende maatschappelijke thema's. Panelleden kunnen zelf ook onderwerpen aandragen voor een enquête en zo laten zien wat er op dat moment speelt. Het thema armoede was vanaf de start van dit Internetpanel Frontliniewerkers telkens één van de meest genoemde onderwerpen die men in een volgende enquête aan de orde wilde stellen. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat in 2009 één op de twaalf huishoudens op of rond de armoedegrens leefde. Bovendien was 2010 het Europees Jaar van de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. Reden genoeg dus om in 2010 de mening van frontliniewerkers te peilen over armoede en deze signalen toegankelijk te maken voor het veld, media en beleidsmakers.

### Definitie<sup>1</sup>

Armoede is in dit verband gedefinieerd als: het niet zelfstandig kunnen bekostigen van een pakket van minimaal noodzakelijke goederen en voorzieningen op het gebied van wonen, voeding, kleding, ontspanning en vakantie.

Sociale uitsluiting definiëren we in dit onderzoek als: het niet kunnen deelnemen aan maatschappelijke activiteiten als gevolg van armoede.

### Opzet en verloop van het onderzoek

Het onderzoek naar armoede en sociale uitsluiting als gevolg van armoede is in de zomer van 2010 uitgevoerd. Het ging hierbij om vragen als: hoe is de betrokkenheid bij het onderwerp armoede? Wat zijn signalen van armoede? Heeft men ervaring met sociale uitsluiting als gevolg van armoede? Welke factoren worden beschouwd als armoedebevorderend? Wat zijn knelpunten om armoede aan te pakken? Hoe wordt men in het werk ondersteund om armoede aan te pakken? Hoe zou men in het werk ondersteund willen worden om armoede aan te pakken? Hoe informeert men zich over armoede? Kent men succesvolle voorbeelden van armoedebestrijding?

Een divers samengesteld bestand van 766 e-mailadressen kreeg per mail het verzoek om mee te doen aan het panel en de online vragenlijst in te vullen. Daarop hebben 313 mensen gereageerd, waarvan er 42 hebben aangegeven niet mee te willen doen. Van deze laatste groep gaven de meeste respondenten als reden geen ervaring te hebben met mensen die in armoede leven. Op de tweede plaats kwam de opmerking geen tijd te hebben voor deelname aan de enquête.

Daarnaast kon men via een hyperlink op een aantal websites meedoen aan de enquête. Via deze weg hebben 137 mensen de enquête ingevuld. In totaal hebben 408 beroepskrachten en vrijwilligers de vragenlijst ingevuld. Hun opvattingen over armoede en sociale uitsluiting zijn in onderstaand verslag weergegeven.

De eerste resultaten van de enquête zijn in het najaar van 2010 gepresenteerd en bediscussieerd op een netwerkbijeenkomst in Utrecht waar alle respondenten voor uitgenodigd waren en waar ongeveer 30 respondenten aanwezig waren.

In de komende hoofdstukken behandelen we de uitkomsten van de enquête. Kwantitatieve gegevens worden gepresenteerd in grafieken en daar waar nodig zijn de kwantitatieve gegevens aangevuld, ondersteund en genuanceerd door opmerkingen van respondenten bij de betreffende vraag. Waar

---

<sup>1</sup> Definities ontleend aan rapport 'Genoeg om van te leven' van SCP en NIBUD, augustus 2009

mogelijk worden de gegevens uit de enquête aangevuld met relevante opmerkingen die gemaakt zijn tijdens de netwerkbijeenkomst van het panel waar de eerste resultaten werden gepresenteerd. In hoofdstuk 2 lichten we enkele opvallende resultaten van de enquête uit. Vervolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde: de achtergrond van de respondenten (hoofdstuk 3); hun betrokkenheid bij armoede (hoofdstuk 4); de risicofactoren en gevolgen van armoede (hoofdstuk 5); ondersteuning en informatie (hoofdstuk 6); armoede en sociale uitsluiting: wat kun je er aan doen? (hoofdstuk 7); een hoofdstuk over de onderwerpen voor de volgende keer (hoofdstuk 8).

## 2 Uitgelicht

Een aantal opvallende uitkomsten/signalen uit de enquête willen we hier speciaal uitlichten.

### **Armoede is ziekmakend**

Armoede is niet alleen te weinig geld hebben. Het maakt de mensen die in armoede leven letterlijk ziek. Schaamte en vermindering (73%), sociaal isolement, eenzaamheid (72%) en depressies (58%) – dat is wat uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers in de sociale sector waarnemen bij mensen die in armoede leven (p 13). Alleen dit al geeft het grote belang aan van goede armoedebestrijding: het maakt de samenleving gezonder.

### **Betere lokale samenwerking en eigen verantwoordelijkheid van de cliënt**

Interessant is ook dat de uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers niet direct naar de politiek wijzen als het om de vraag gaat hoe armoedebestrijding beter kan worden aangepakt. Zij hebben oog voor verbeterpunten zoals betere samenwerking tussen lokale organisaties die mensen begeleiden of helpen. Het gaat hier dus om een systeem waar zij zelf deel van uitmaken (62%). Daarnaast geven ze aan dat mensen die in armoede leven zelf ook hun gedrag moeten aanpassen (54%). Meer prioriteit door de landelijke politiek komt pas op de derde plaats (33%) (p 14).

### **Meer bekendheid geven aan goede voorbeelden**

Uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers hebben vertrouwen in bestaande methoden, maar ze zouden vaker toegepast moeten worden. Veel winst valt te behalen uit minder belemmerende regels en een meer proactieve houding van organisaties die er mee te maken hebben. De organisatie rondom de cliëntenpopulatie kan stukken verbeterd worden: een betere sociale kaart, meer informatie over bestaande praktisch toepasbare interventies, meer mogelijkheden voor kennisuitwisseling, meer informatie over achtergronden van armoede en meer deskundigheidsbevordering, zowel bij uitvoerenden als bij management en beleidsmakers (p 19 e.v.)

### **Geen werk, geen goede opleiding: grootste armoede risicofactoren**

Niet verrassend, maar toch een belangrijke uitkomst: goede opleiding en betaald werk zijn de beste voorwaarden om uit een armoedesituatie te blijven. Het grootste risico op armoede is geen betaald werk hebben (57%). Samen met een lage opleiding (40%) zijn dit de twee meest genoemde factoren die door de respondenten in verband gebracht worden met armoede. Daarnaast spelen factoren als hoge leeftijd en het rondkomen van enkel een AOW een rol (zie pag. 12).

### **Trotse uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers**

Uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers zijn trots op wat ze bereiken. Uiteraard zijn ze betrokken bij hun cliënten, leven ze met hen mee, maar ze 'pamperen' niet: ze zien wat de eigen verantwoordelijkheid is, wijzen daar op en geven ondersteuning zodat mensen zelf hun eigen situatie kunnen verbeteren. Ze hebben weet van wat mogelijk is en het ontbreekt niet aan goede interventies, ze worden alleen niet altijd toegepast. Bijna 60% van de respondenten noemt voorbeelden van succesvolle interventies waarbij het opvalt met hoeveel toewijding uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers hun werk doen en hoe trots zij zijn met de behaalde resultaten, zeker wanneer zij persoonlijk betrokken zijn bij een succesvol traject (p 25-26).

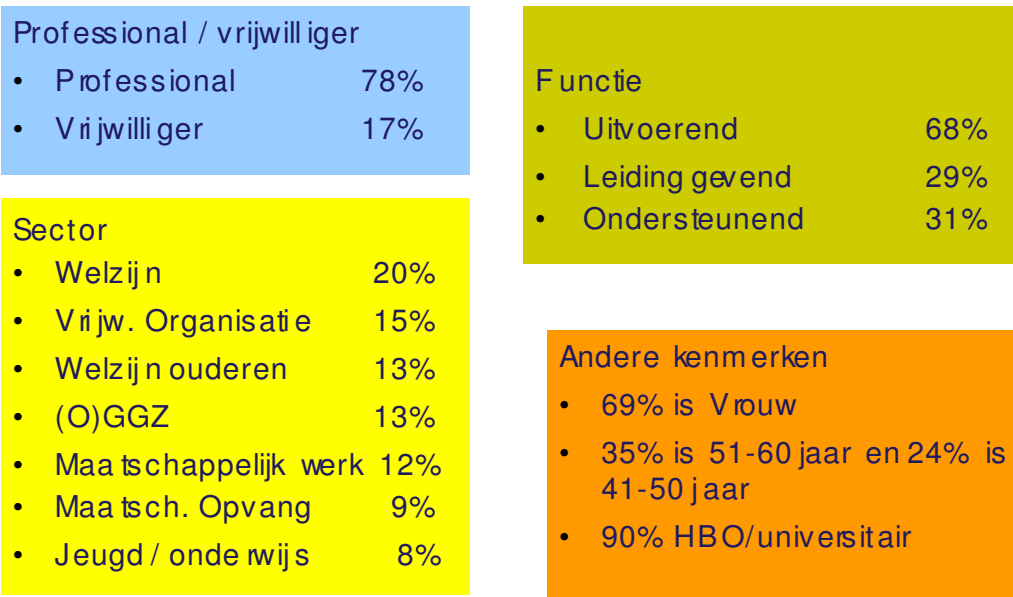
### 3 Wie zijn de respondenten?

Ruim driekwart van de respondenten is professional in dienst bij een organisatie (78%), 17% is vrijwilliger, 4% is zelfstandig professional (zzp-er) en de overige 1% herkent zich in geen van de genoemde groepen.

De overige achtergrondgegevens:

- Ruim tweederde bestaat uit vrouwen (69%).
- De grootste leeftijdsgroepen zijn die van 51-60 jaar (35%) en 41-50 jaar (24%). Ze maken samen 59% van het totaal uit. Jonger dan 30 is 10% en 18% is 30-39 jaar. 10% is 60-69 jaar en 2% is 70 jaar of ouder.
- Het overgrote deel heeft een hbo- of universitaire opleiding (90%).
- 68% heeft een uitvoerende functie; 29% heeft een leidinggevende functie en 31% een ondersteunende functie.
- Een vijfde is werkzaam binnen welzijn (20%); de overige panelleden zijn werkzaam bij een vrijwilligersorganisatie (15%), bij welzijn ouderen (13%), in de (o)ggz (13%), het maatschappelijk werk (12%), de maatschappelijke opvang (9%), hebben te maken met jeugd (bv in jeugdzorg, jongerenwerk of onderwijs) (8%), werken bij een belangen- of zelforganisatie (8%), de schuldhulpverlening of voedselbank (6%) of in diverse andere sectoren (wonen, bedrijfsleven).
- 47% is werkzaam in een organisatie van meer dan 100 werknemers. 31% is werkzaam in een organisatie tot 25 werknemers en 22% in een organisatie van 26 tot 100.
- 41% is werkzaam in een organisatie waar meer dan 100 vrijwilligers werken. 38% is werkzaam in een organisatie met maximaal 25 vrijwilligers en 21% in een organisatie met 26 tot 100 vrijwilligers.

## De respondenten (N=408)





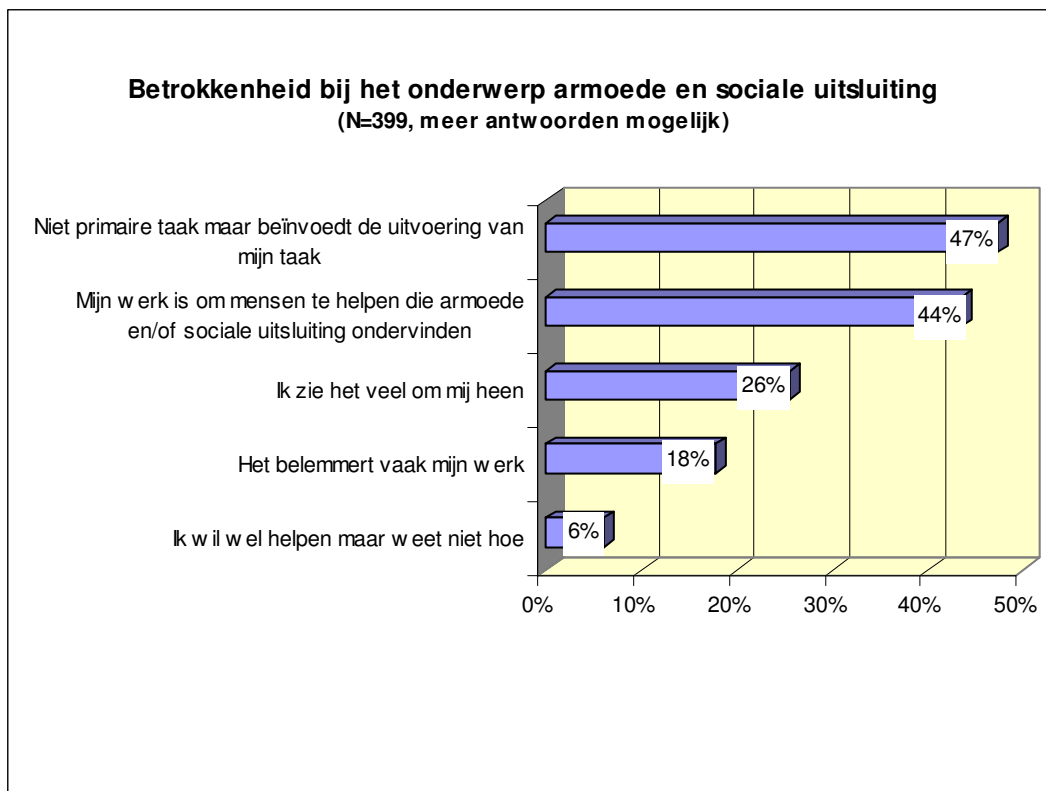
## 4 Confrontatie met armoede

### 4.1 Betrokkenheid bij armoede

Vrijwel alle respondenten hebben te maken met het probleem van armoede en sociale uitsluiting in hun uitvoerend of vrijwilligerswerk. Voor bijna de helft van de respondenten (47%) is armoede van invloed op hun werk hoewel het niet tot hun primaire taak hoort. Iets minder vaak (44%) behoort het tot hun taak om mensen te helpen die armoede en/of sociale uitsluiting ondervinden. Ruim een kwart ziet het veel om zich heen en bij 18% belemmert dit vaak hun werk. Een klein deel (6%) wil wel helpen maar weet niet hoe.

*“Het is niet mijn primaire taak om iets met of aan armoede te doen, wel aan het tegengaan van sociale uitsluiting. Ik heb de indruk dat armoede en geldgebrek veel mensen dusdanig bezighoudt dat zij de energie missen om zich op andere dingen te richten als vrijwilligerswerk, zelfontplooiing, de kinderen, of wat dan ook.”*

Sommigen wijzen erop dat hun betrokkenheid is gelegen in de deelname aan commissies, raden, specifieke acties of projecten, anderen ontwikkelen beleid, adviseren of hebben een coördinerende of staffunctie.



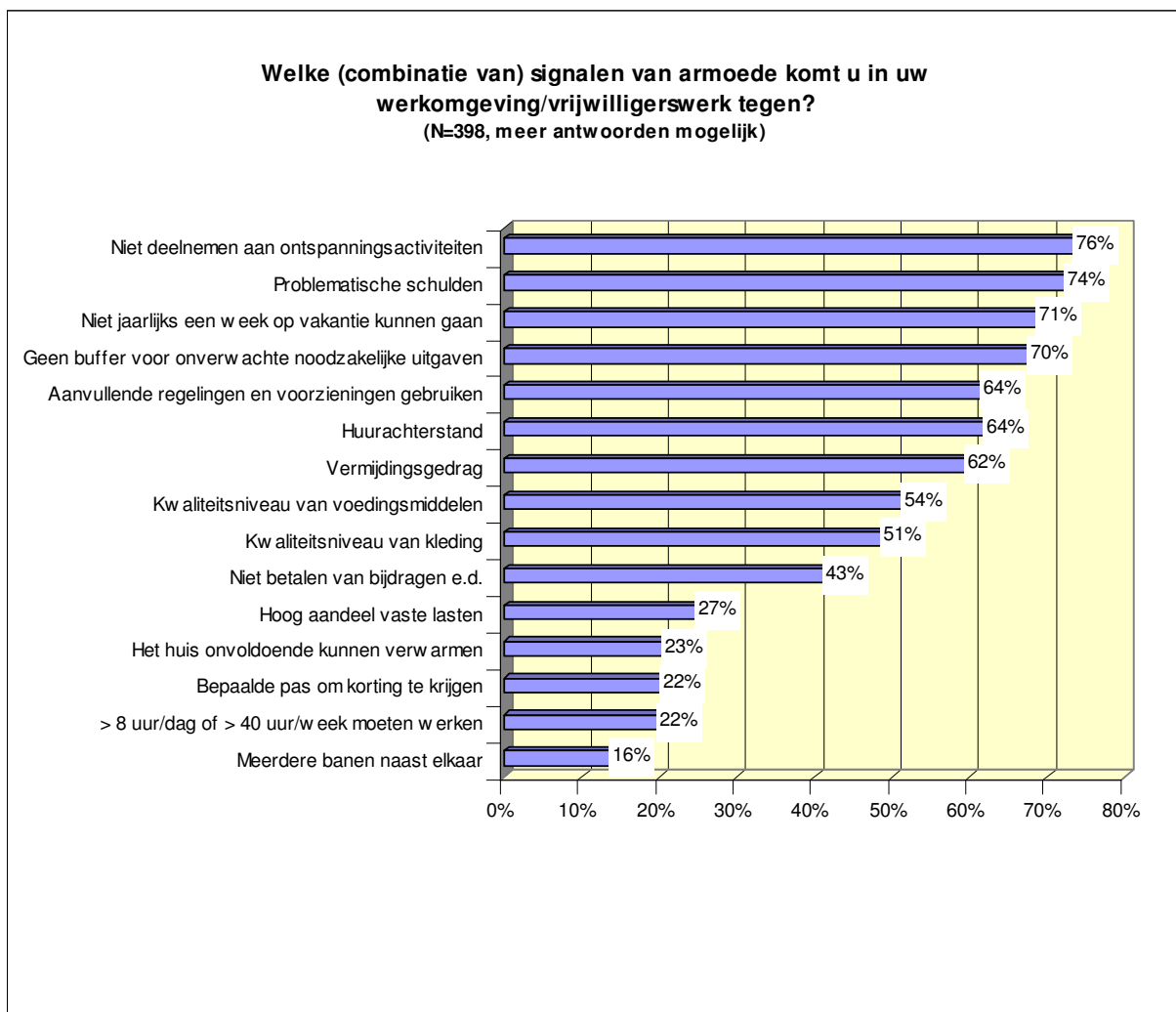
In de discussie tijdens de panelbijeenkomst kwam naar voren dat men armoede in het werk altijd tegen komt en het bij de hulpverlening vaak in de weg staat. Het is eigenlijk een containerbegrip is en er is een relatie tussen armoede en sociale uitsluiting. “Je wijst mensen wel ergens op, maar het probleem



los je eigenlijk niet op want dat is veel groter. Hoewel je al het mogelijke doet, loop je tegen grenzen aan en ben je machteloos.”

## 4.2 Signalen

Dat mensen arm zijn, leiden de respondenten vooral af uit hun gedrag: het niet deelnemen aan ontspanningsactiviteiten noemt 76% als signaal. Bijna hetzelfde aantal (74%) zegt dat problematische schulden een signaal zijn, maar respondenten noemen ook niet jaarlijks een week op vakantie gaan (71%), geen buffer hebben voor onverwachte noodzakelijke uitgaven (70%), gebruik maken van regelingen en voorzieningen (64%), een huurachterstand hebben (64%) en vermijdingsgedrag (62%) als signalen voor armoede.



Enkele respondenten maken hun antwoord concreet door eraan toe te voegen dat kinderen niet deelnemen aan excursies of schoolreisjes, dat familiebezoek beperkt wordt en er geen cadeautjes gekocht worden, dat er bespaard wordt op eten, huis en verzorging.

*“Zichzelf zorg onthouden in verband met eigen bijdragen voor zorg, gevolgen: slecht of geen gebit, vereenzaming, verhoogd risico op terugval, lichamelijke aandoeningen etc.”*

Ook wijzen respondenten erop dat sommige mensen met wie ze werken alleen maar gericht zijn op overleven en op de vraag “Hoe kom ik aan geld?”, waarbij ze soms ook dak- en thuislozen tegenkomen. Een ander signaal is dat veel mensen in armoede leven omdat het omgaan met geld voor hen te ingewikkeld is en ze geen rekening houden met bv waterschapsbelasting, teveel huurtoeslag en onroerend zaakbelasting.

*“Heel erg op geld gericht zijn; als toeslagen, vakantiegeld of kinderbijslag binnenkomt, bellen alle cliënten om zich ervan te verzekeren dat het geld z.s.m. op hun rekening komt. Het lijkt alsof ze financieel 'uitgehongerd' zijn. Extra geld is dan ook vaak weer binnen een dag op. Ik begrijp dat wel, als je zo lang moet wachten op een extraatje en het hele jaar door leeft van €10 per dag of minder, gaat dat frustrerend werken.”*

Ook genoemd worden sociale uitsluiting, depressie, lethargie, geen uitweg zien, compenseren, verbergen, criminaliteit. Een combinatie van allerlei signalen komt ook voor, zoals uit onderstaande toelichting blijkt:

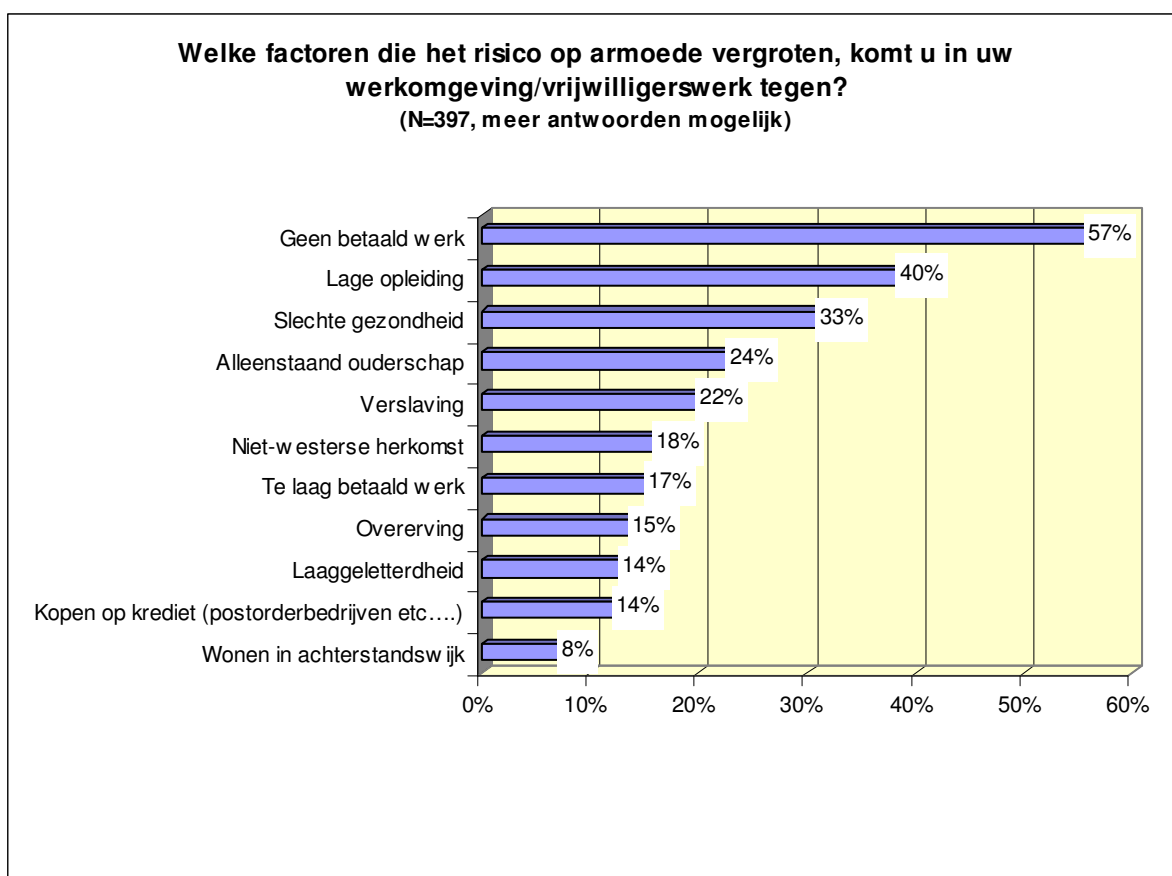
*“Niet deelnemen aan schoolreisjes; gekluisterd zijn aan huis (buiten kost alles geld); beslagleggingen; maandbegroting waarbij vaste lasten de inkomsten overstijgen; verwaarlozing huizen (half afvallend behang, geen vloerbedekking), et cetera.*

In de bijeenkomst van het frontliniepanel wezen enkele aanwezigen erop dat er moeilijk achter te komen is, omdat het vaak om aspecten gaat als te duur wonen of niet meedoen aan allerlei activiteiten (vermijdingsgedrag). Ook werd er op gewezen dat er verschil is tussen jongeren en ouderen. Bij jongeren gaat het vaker om problematische schulden. Het is daarom de moeite waard om profielen te maken van verschillende groepen die met armoede hebben te maken. Een ander signaal dat niet in de vragenlijst aan de orde kwam, is de mate van gezondheid. Hierbij moet gedacht worden aan bv gebit of bril waar op bezuinigd wordt. Verder werd er aandacht gevraagd voor de zzp'er die geen of een slechte zorgverzekering of pensioenvoorziening heeft. In het algemeen zijn verzekeringen een post waar men snel op gaat bezuinigen maar wat niet gemakkelijk gezien wordt.

## 5 Knelpunten

### 5.1 Factoren die het risico op armoede vergroten

Bij de vraag naar welke factoren respondenten in hun (vrijwilligers)werk tegenkomen die het risico op armoede vergroten, is de meest genoemde factor geen betaald werk hebben (57%). Daarna volgen een lage opleiding (40%), een slechte gezondheid (33%), alleenstaand ouderschap (33%) en verslaving (22%). Minder vaak genoemd zijn een niet-westerse herkomst (18%) en te laag betaald werk (17%). Andere factoren die genoemd zijn, zijn: overerving (15%), laaggeletterdheid (14%), kopen op krediet (14%) en wonen in een achterstandswijk (8%).



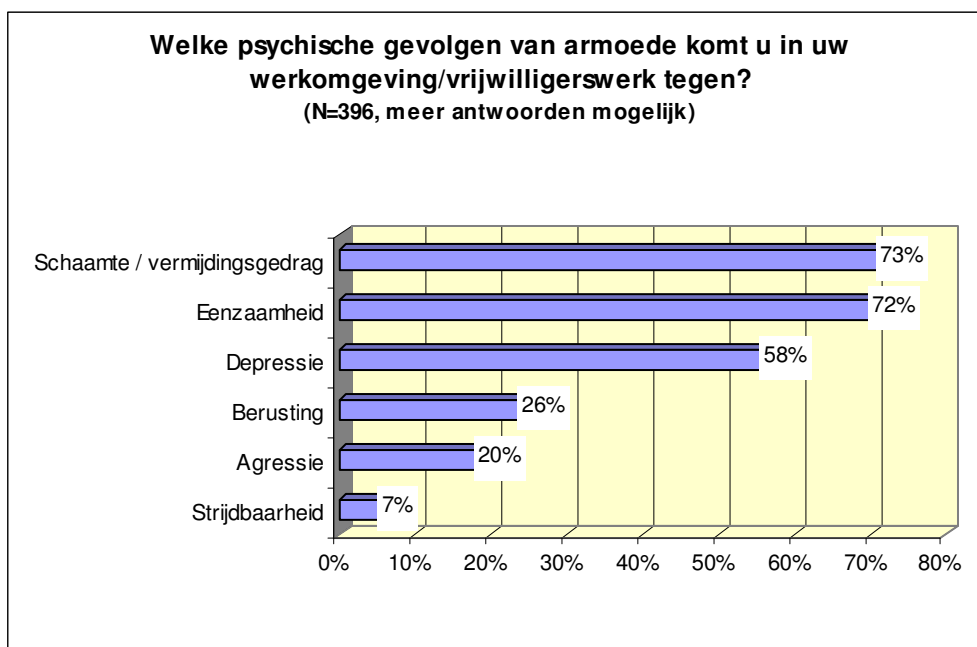
Het panel geeft ook aan dat het alleen rondkomen van AOW, geen pensioen hebben en een hoge leeftijd of het hebben van een beperking (verstandelijk, psychiatrisch, psychisch of lichamelijk) factoren zijn die het risico op armoede vergroten. Daarnaast kunnen specifieke omstandigheden van invloed zijn, zoals prostitutie, detentie, dakloosheid of mantelzorger zijn. Maar ook bureaucratie en ingewikkelde regels worden genoemd, net als onvermogen van de mensen zelf, dat wil zeggen een gebrek aan inzicht in inkomsten en uitgaven, niet op de hoogte zijn, een slecht netwerk en te weinig zelfvertrouwen.

*“Niet opgevoed in, en geen kennis hebben van budgetteren, sparen, überhaupt niet leren omgaan met financiën, rekeningen, etc. Daarnaast de druk onder jeugdigen onderling dat alles moet kunnen, dure kleding, scooter, vakantie etc.”*

Eén van de aanwezigen (van het NIBUD) wees erop dat in de levensloop van mensen zich kwetsbare momenten voordoen waarop er financiële keuzes gemaakt worden. Zo'n moment is bijvoorbeeld het krijgen van kinderen, het bereiken van de 18-jarige leeftijd waardoor men zelf een zorgverzekering moet regelen of het bereiken van de 65 jarige leeftijd waardoor men soms enkel van de AOW moet rondkomen. Op deze momenten wordt de kans op armoede groter.

## 5.2 Psychische gevolgen

Eén van de knelpunten bij de aanpak van armoede en sociale uitsluiting is dat mensen die in armoede leven, hier ook psychische gevolgen van ondervinden. Aan de respondenten is gevraagd welke psychische gevolgen van armoede zij in hun (vrijwilligers)werk tegenkomen.



Schaamte / vermijdingsgedrag en eenzaamheid zijn hierbij het meest genoemd. Bijna driekwart noemt (één van) beide als gevolg van armoede. Meer dan de helft noemt (ook) depressie (58%), ruim een kwart geeft aan dat berusting in de situatie een gevolg is van armoede en een vijfde ziet agressie. Strijdbaarheid wordt weinig genoemd (7%).

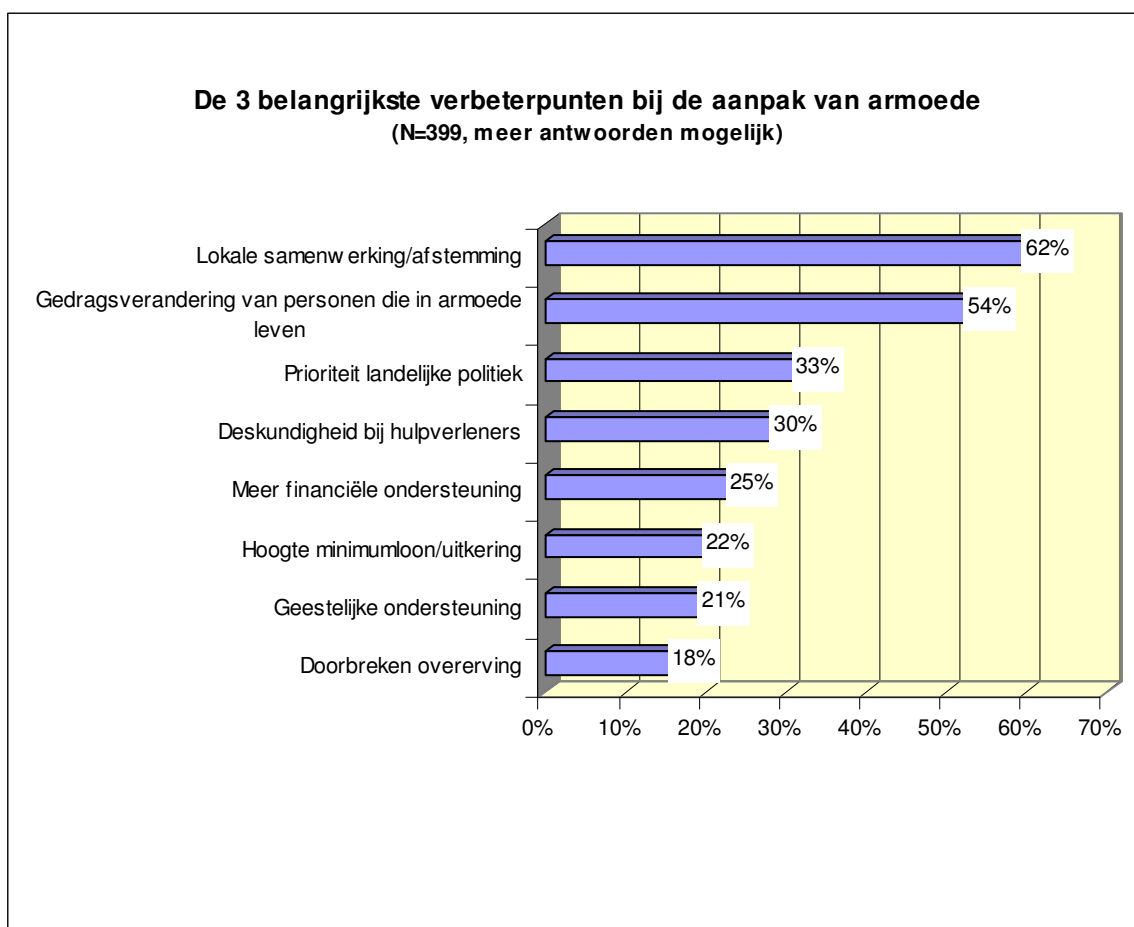
Van de mogelijkheid nog andere psychische gevolgen naar voren te brengen, hebben enkele respondenten gebruik gemaakt. Ze noemden: stress, overlevingsgedrag, wanhoop, moedeloosheid, inactiviteit, lage participatie, laag zelfbeeld, eet- en slaapproblemen, wantrouwen, verergering psychosomatische klachten, relatieproblemen, sociaal onaangepast gedrag, manie, schizofrenie.

*“Onzeker en verslagen op mij overkomen, weinig vertrouwen hebben in de maatschappij en in de hulpverlening. Het lijkt dat sommigen niet meer geloven dat het mogelijk is om ooit nog uit de schulden te komen.”*

Schaamte, vermijdingsgedrag en eenzaamheid kunnen ertoe leiden dat mensen die ermee te maken hebben, in een spiraal terecht komen waar ze moeilijk uit kunnen komen en waardoor hun creativiteit afneemt. Dit gaven de deelnemers aan tijdens de bijeenkomst van het frontliniëpanel. Ze beaamden ook dat ze strijdbaarheid niet zo vaak tegenkomen terwijl dat volgens hen een manier is om het hoofd te bieden aan armoede. Belangrijk bij de hulpverlening is dat het niet stigmatiserend werkt. Een deelnemer (NIBUD) gaf aan dat mensen in armoede de hele tijd met geldzaken bezig zijn en daardoor weinig ruimte hebben voor andere zaken. Ook agressie naar instanties toe komt voor.

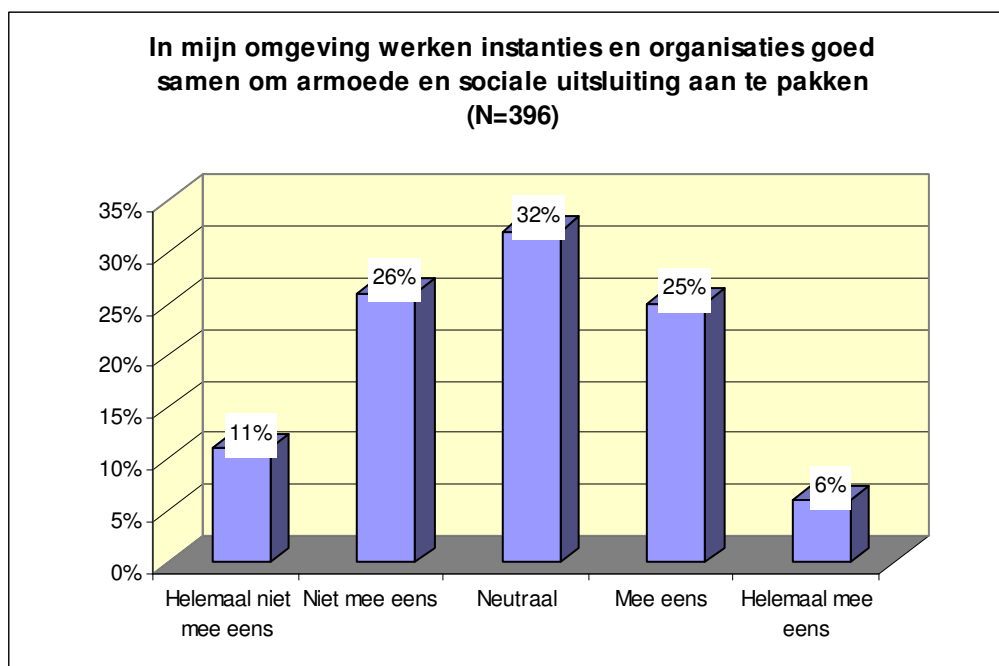
### 5.3 Verbeterpunten

Wat zien de panelleden als belangrijke verbeterpunten bij de aanpak van armoede? Het meest genoemd wordt de lokale samenwerking en afstemming tussen verschillende (lokale) organisaties (62%). Meer dan de helft vindt gedragsverandering van personen zelf die in armoede leven een belangrijk verbeterpunt. Een derde geeft aan dat de landelijke politiek er meer prioriteit aan zou moeten geven en volgens 30% ontbreekt het aan deskundigheid bij de hulpverleners. Mensen die in armoede leven, zouden meer financiële ondersteuning moeten krijgen, zegt een kwart van de panelleden, terwijl 22% vindt dat de hoogte van het minimumloon of uitkering verbeterd moet worden. Ook geestelijke ondersteuning (21%) en het doorbreken van overerving (18%) zijn als verbeterpunten genoemd.



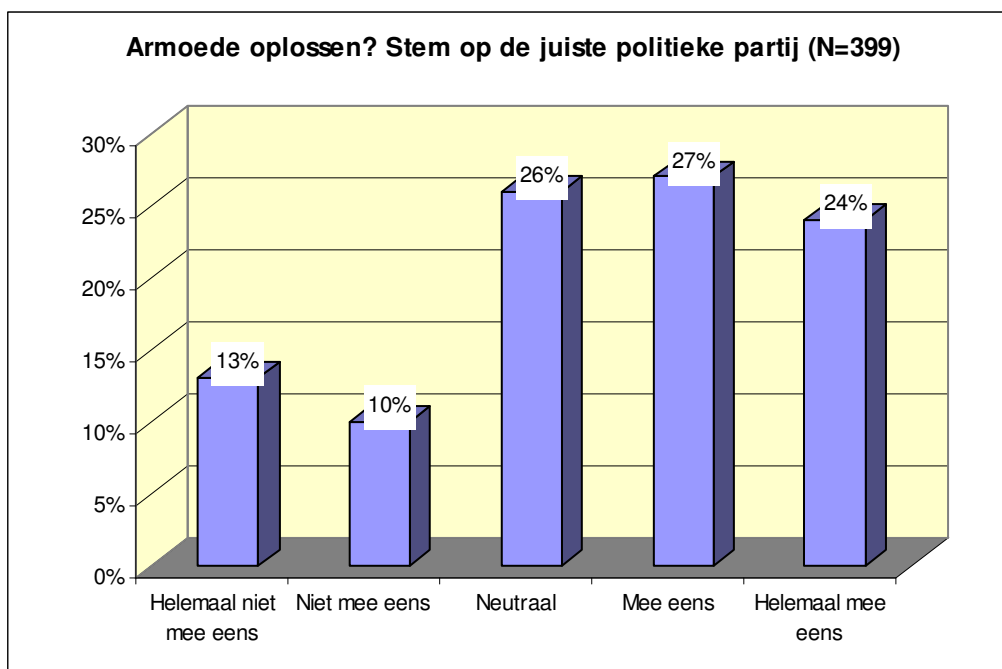
Interessant zijn de reacties op de bijeenkomst van het frontliniëpanel. Verbeterpunten vond men hier de hoogte van het minimumloon en het doorbreken van overerving: mensen moeten anders leren denken, dat er andere levenswijzen zijn die meer levensvreugde geven. Dat betekent voor de hulpverlener dat deze erbij moet blijven, dat één-op-één begeleiding erg belangrijk is, maar ook het verminderen van de bureaucratie. Het gaat niet in de eerste plaats om geld maar om toeleiding naar werk. Dit alles betekent dat er meer ruimte moet zijn voor de deskundigheid van de hulpverleners om kwaliteit te leveren.

Hoewel 62% lokale samenwerking en afstemming een belangrijk verbeterpunt noemt, vindt maar 37% dat instanties en organisaties in hun omgeving niet goed samenwerken om armoede en sociale uitsluiting aan te pakken. Bijna een derde heeft er geen duidelijke mening over en 31% vindt dat ze wel goed samenwerken.



Dat de panelleden wel vinden dat de politiek iets kan doen aan armoedebestrijding, blijkt ook uit onderstaande grafiek. 51% is het (helemaal) eens met de stelling: “Armoede oplossen? Stem op de juiste politieke partij”. 23% is het er niet mee eens en 26% is neutraal.





Ondersteuning en coaching bij het beheer van financiën en soms ook bewindvoering of budgettering worden als verbeterpunt gezien. Hierbij hoort ook het helpen meer gebruik te maken van voorzieningen, subsidies en fondsen.

Een meermalen genoemd verbeterpunt is het creëren van (meer) opleidings-, participatie- of rehabilitatiemogelijkheden, zodat er een gedragsverandering bij de mensen zelf kan plaatsvinden.

*"(...)meer ondersteuning en mogelijkheden voor mensen die nieuwe dingen willen leren, via projecten, vrijwilligerswerk, meelopen bij bedrijven, of via cursussen, opleidingen of trainingen (bijvoorbeeld gratis/betaalbare kinderopvang, persoonlijke coaching, kansenprojecten etc.)"*

Sommige respondenten wijzen erop dat de regels minder ingewikkeld moeten worden, dat er minder bureaucratisch gewerkt zou moeten worden of dat er creatiever met de regels moet worden omgegaan. Een deel van de respondenten steekt hierbij de hand in eigen boezem en vindt dat de manier van werken en benadering in de hulpverlening anders zou moeten: uitgaan van de competenties, de menselijke maat, laagdrempelig, respectvoller en perspectief bieden.

*"Gedragsverandering van hulpverleners die uitsluiten in plaats van insluiten; die beperkingen zien in plaats van kansen/talenten; die regels/instituten zien in plaats van mensen."*

Op het niveau van de samenleving zijn verbeteringen genoemd als verkleining van de kloof tussen arm en rijk, meer aandacht voor inkomstenondersteunende maatregelen, armoede bespreekbaar maken, werkgarantie in plaats van inkomensgarantie, minder gemakkelijk schulden kunnen maken, etc.

## 5.4 Verantwoordelijkheid

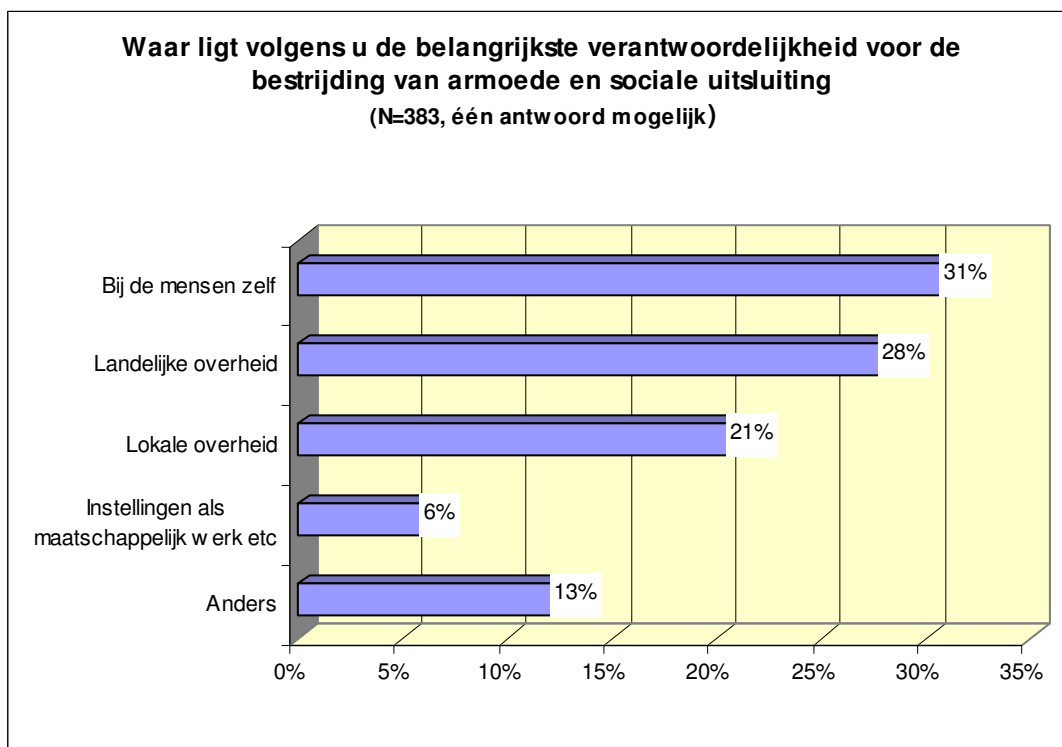
Interessant in dit verband is de vraag waar volgens de panelleden de belangrijkste verantwoordelijkheid ligt voor de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. “Bij de mensen zelf”, zegt bijna een derde (31%). Meer dan een kwart (28%) vindt dat de belangrijkste verantwoordelijkheid bij de landelijke overheid ligt en 21% dat vooral de lokale overheid verantwoordelijk is. Instellingen als maatschappelijk werk of schuldhulpverlening worden niet zo vaak verantwoordelijk gehouden voor de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting (6%).

13% van de respondenten vulde hier ‘anders’ in. Het grootste deel vindt dat het vooral een combinatie is van verschillende partijen, waarbij sommigen erop wijzen dat samenwerking belangrijk is en de regie op lokaal niveau moet plaats vinden.

*“In een samen zoeken van de bovengenoemde partijen hoe ze beter met elkaar kunnen samenwerken en elkaar kunnen kruisbestuiven om noodzakelijke en gewenste voorzieningen te krijgen.”*

Een deel vindt dat het antwoord niet zo simpel is te geven. Het is vaak een gedeelde verantwoordelijkheid en sommigen noemen de samenleving als geheel het meest verantwoordelijk.

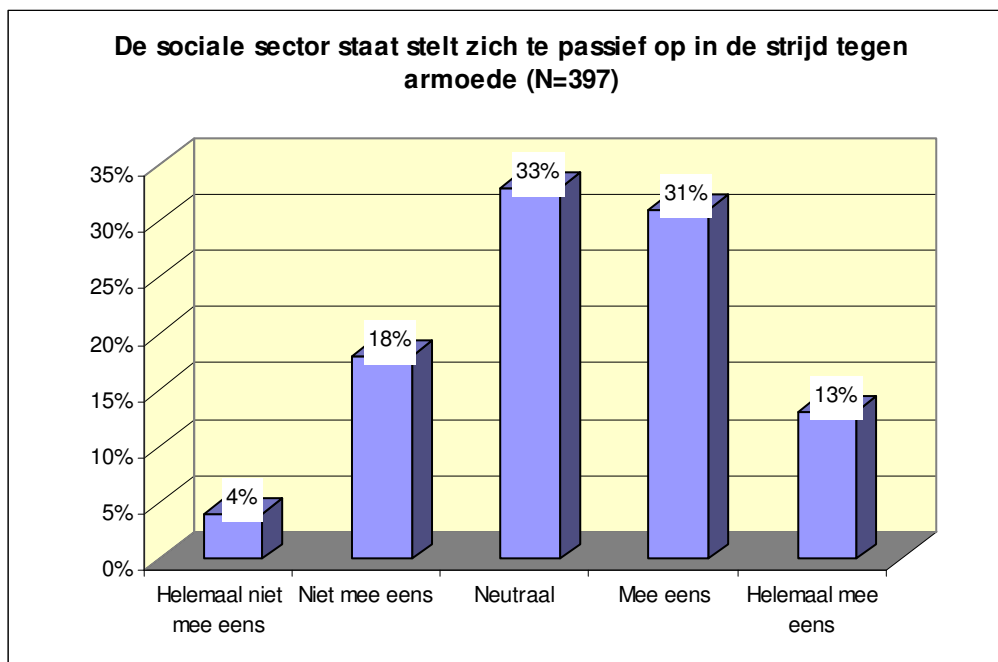
*“Het probleem ligt bij de mensen zelf, de oplossing vaak daarbuiten. Als daar nou toch eens een combinatie gevonden zou kunnen worden.”*



Wat betreft de verantwoordelijkheid van de landelijke overheid wees één van de deelnemers aan de panelbijeenkomst erop dat de uitkeringen sinds de jaren 80 zijn achtergebleven. Ook werd naar voren gebracht dat de populatie ‘armen’ niet groot genoeg is, nl. tussen 8 en 15%, om hoog op de politieke

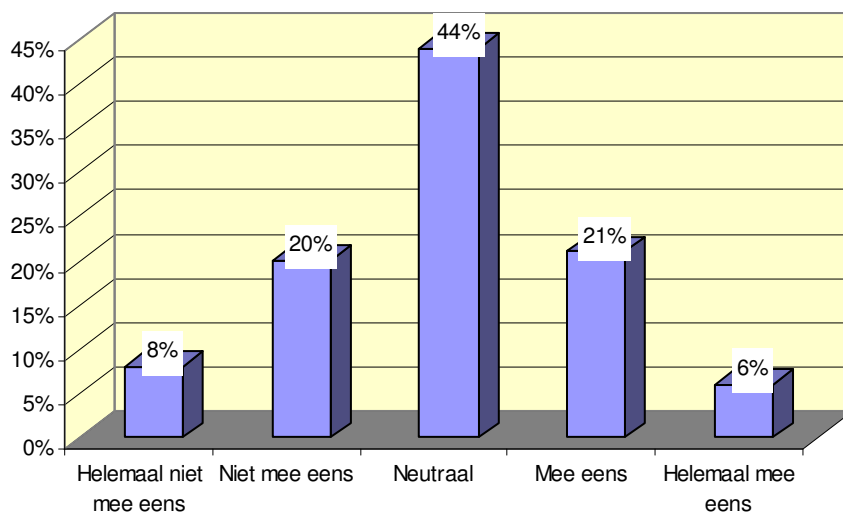
agenda te komen. Verder werd aangegeven dat de focus aan het veranderen is, dat er nieuwe inzichten aan het ontstaan zijn. De nadruk ligt meer op wat mensen wél kunnen, op empowerment zodat mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt hun talenten en kracht terugvinden. De opvallend lage score op verantwoordelijkheid bij de instellingen ontlokt één van de deelnemers de reactie dat vernieuwing belangrijk is en dat instellingen beter in de spiegel moeten kijken. De mensen zelf hebben ook een verantwoordelijkheid, maar dat kan heel erg verschillen per persoon. Sommigen kunnen er wel zelf wat aan doen, anderen niet. Sommigen redeneren dat ze “recht hebben op bepaalde dingen”, anderen krijgen bijvoorbeeld geen hypotheek of worden afgewezen bij sollicitaties omdat ze in een wijk met een bepaalde postcode wonen. Soms spelen verkeerde verwachtingen een rol.

Hoewel de meesten de instellingen als maatschappelijk werk e.d. niet verantwoordelijk vinden voor de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting, vindt toch bijna de helft (43%) dat de sociale sector zich te passief opstelt in de strijd tegen armoede. Bijna een kwart is het daar niet mee eens en de rest heeft er geen mening over.



We zagen eerder dat 21% de lokale overheid verantwoordelijk houdt voor de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. Of ze vinden dat hun gemeente een goed armoedebeleid voert, blijkt uit onderstaande grafiek. Een groot deel (44%) heeft hier geen mening over. 27% vindt het beleid goed en ongeveer net zo veel vinden het beleid niet goed.

**In mijn gemeente wordt een goed armoedebelief gevoerd  
(N=396)**

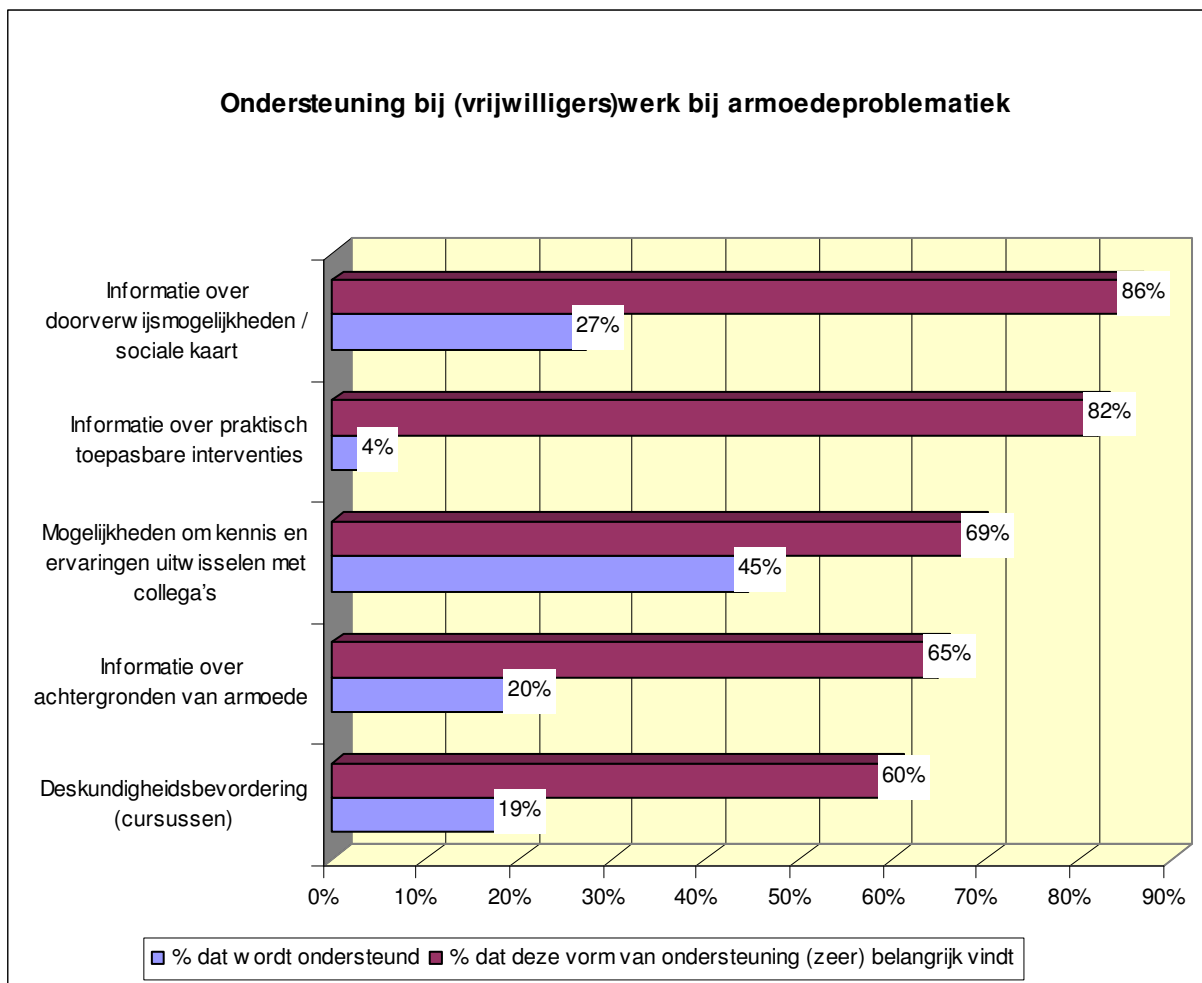


## 6 Ondersteuning en informatie

### 6.1 Ondersteuning

In de enquête is gevraagd naar de manier waarop de panelleden in hun (vrijwilligers)werk WORDEN ondersteund en naar de manier waarop ze ondersteund WILLEN worden om armoede en sociale uitsluiting aan te pakken. Ruim een kwart wordt niet ondersteund en de meesten hiervan vinden dat ook niet nodig (18%). 8% wordt niet ondersteund maar mist dat.

Zoals uit onderstaande grafiek blijkt, hebben ze de meeste behoefte aan informatie over doorverwijsmogelijkheden / sociale kaart (86%). Opmerkelijk is dat slechts 27% zegt dat ze op deze manier ook werkelijk ondersteund worden. Informatie over praktisch toepasbare interventies wordt door bijna evenveel respondenten (82%) als (zeer) belangrijke vorm van ondersteuning genoemd, maar hier zijn er nog veel minder die deze ondersteuning daadwerkelijk krijgt. Een meerderheid van de respondenten (69%) zou graag mogelijkheden hebben om ervaringen uit te wisselen met collega's en bijna de helft krijgt deze mogelijkheden ook (45%). Informatie krijgen over achtergronden van armoede vindt ook een meerderheid (65%) een (zeer) belangrijke vorm van ondersteuning en 20% krijgt deze informatie ook. Ook deskundigheidsbevordering bv in de vorm van cursussen is (zeer) belangrijk volgens een meerderheid van de respondenten (60%), die bijna een vijfde ook daadwerkelijk krijgt.



Als andere vormen van ondersteuning noemt het panel vooral een beter netwerk zodat men tot een gezamenlijke integrale aanpak van de problematiek kan komen waarin korte lijnen en casemanagement een rol spelen.

*“De samenwerking bestaat al jaren tussen de partners, echter de regelgeving zit praktische oplossingen soms in de weg. Ik merk helaas dat het aankomt op netwerken en persoonlijke contacten bij bv sociale dienst. Dit zorgt voor een snellere oplossing van de problematiek, als wanneer je dit van instanties laat afhangen.”*

Een deel van de respondenten mist steun vanuit de eigen organisatie: het ontbreekt aan visie, inspiratie en betrokkenheid. Daarnaast hechten sommige respondenten waarde aan gesprekken met ervaringsdeskundigen.

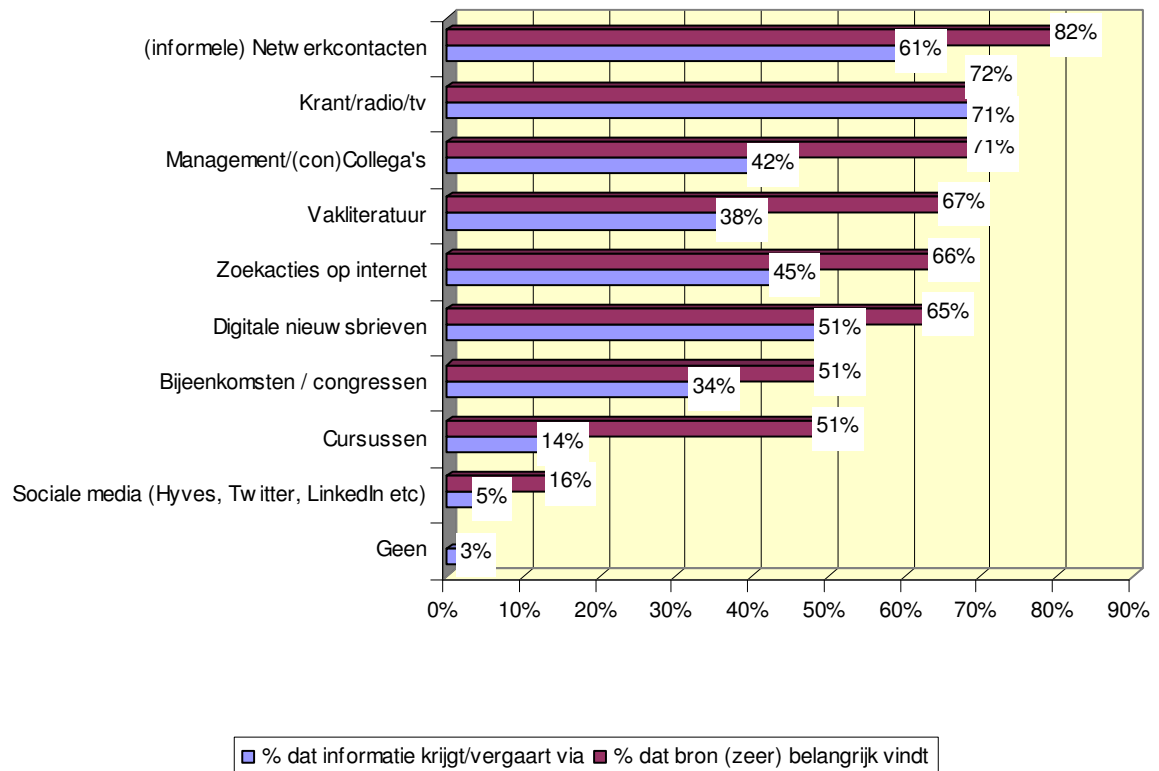
## 6.2 Informatie

Waar halen de leden van het frontliniëpanel hun informatie over armoede vandaan en welke informatiebronnen vinden ze belangrijk? (Informeel) netwerkcontacten zijn voor 82% een (zeer) belangrijke informatiebron en 61% krijgt op die manier ook informatie. Krant/radio/tv vindt 72% een (zeer) belangrijke informatiebron en net zo veel vergaart of ontvangt zo ook informatie. Management en collega's op het werk worden door 71% als belangrijke informatiebron gezien, maar 42% vergaart of ontvangt zo ook informatie. Ook vakliteratuur wordt als (zeer) belangrijk gezien (67%) maar ook hier is het percentage dat zo informatie ontvangt of vergaart aanzienlijk lager (38%). Opmerkelijk is het verschil tussen het percentage dat cursussen als (zeer) belangrijke informatiebron ziet (51%) en het percentage dat via cursussen informatie ontvangt of vergaart (14%). Sociale media als Hyves en Twitter worden niet zo vaak als belangrijke informatiebron gezien (16%) en worden nog minder vaak gebruikt (5%).

Opmerkelijk is dat nogal wat panelleden hun informatie uit hun eigen praktijk halen en de cliënten zelf als belangrijke informatiebron noemen. Ze halen hun informatie uit gesprekken met de doelgroepen, met ervaringsdeskundigen of met vrijwilligersgroepen. Daarnaast wijzen ze op lokale bronnen als de gemeente, bv gemeentegids over regelingen, sociale dienst, beleidsnota's. Enkele respondenten wijzen op de hoge kosten van de informatiebronnen.

*“Congressen en cursussen zijn voor ons vrijwilligers veel te duur. Dus die bronnen zijn uitgesloten voor ons. We krijgen van de overheid niets dat beter is dan wat we zelf verzamelen. Dus hebben we niets aan de overheid, De overheid heeft meer aan ons. Vakliteratuur is ook een ontoegankelijke bron, omdat die verspreid is in dure vakbladen die we niet kunnen bekostigen.”*

### Van welke informatiebron maakt u gebruik en welke vindt u belangrijk

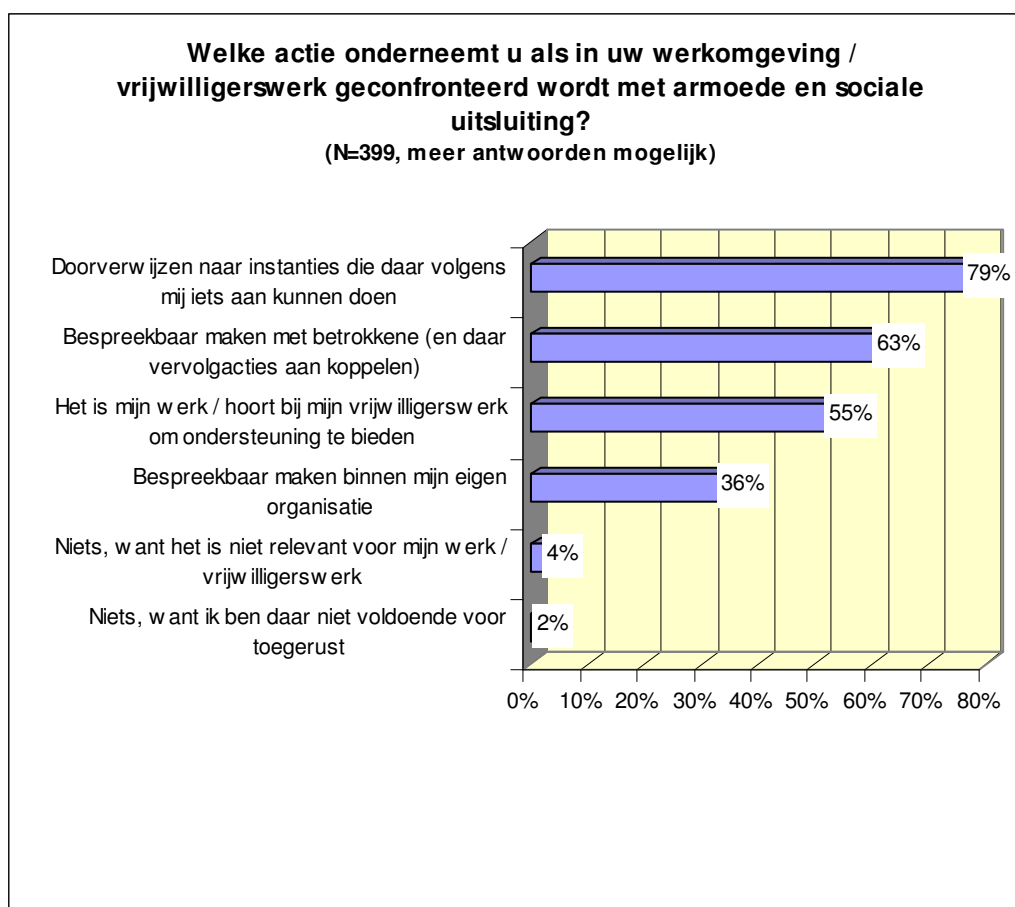


## 7 Armoede en sociale uitsluiting: wat kun je doen?

### 7.1 Wat doe je?

Wat de meeste respondenten doen als ze geconfronteerd worden met armoede en sociale uitsluiting, is doorverwijzen naar instanties die daar iets aan kunnen doen (79%). Kennelijk doen ze dat niet zonder meer want 63% zegt het (ook) bespreekbaar te maken met de betreffende persoon (63%) en 55% vindt dat het bij hun (vrijwilligers)werk hoort om ondersteuning te bieden. Minder dan de helft maakt het bespreekbaar binnen de eigen organisatie (36%). Slechts een klein percentage doet er niets omdat het niet relevant is voor hun werk (4%) of omdat ze daar niet voldoende voor zijn toegerust (2%).

Van de mogelijkheid om (ook) andere acties te noemen, maakte 10% gebruik. Deels gaat het hier om samenwerken met andere organisaties of deelnemen aan netwerken, deels om het bieden van praktische ondersteuning of bemiddeling. Ook acties als het onderwerp bespreekbaar maken, belangenbehartiging, preventieve activiteiten en het organiseren van groepsactiviteiten zijn genoemd.





## 7.2 Interventies

Er zijn verschillende soorten interventies om armoede te bestrijden. In de enquête is een aantal activiteiten voorgelegd met de vraag van welke gebruik gemaakt wordt.

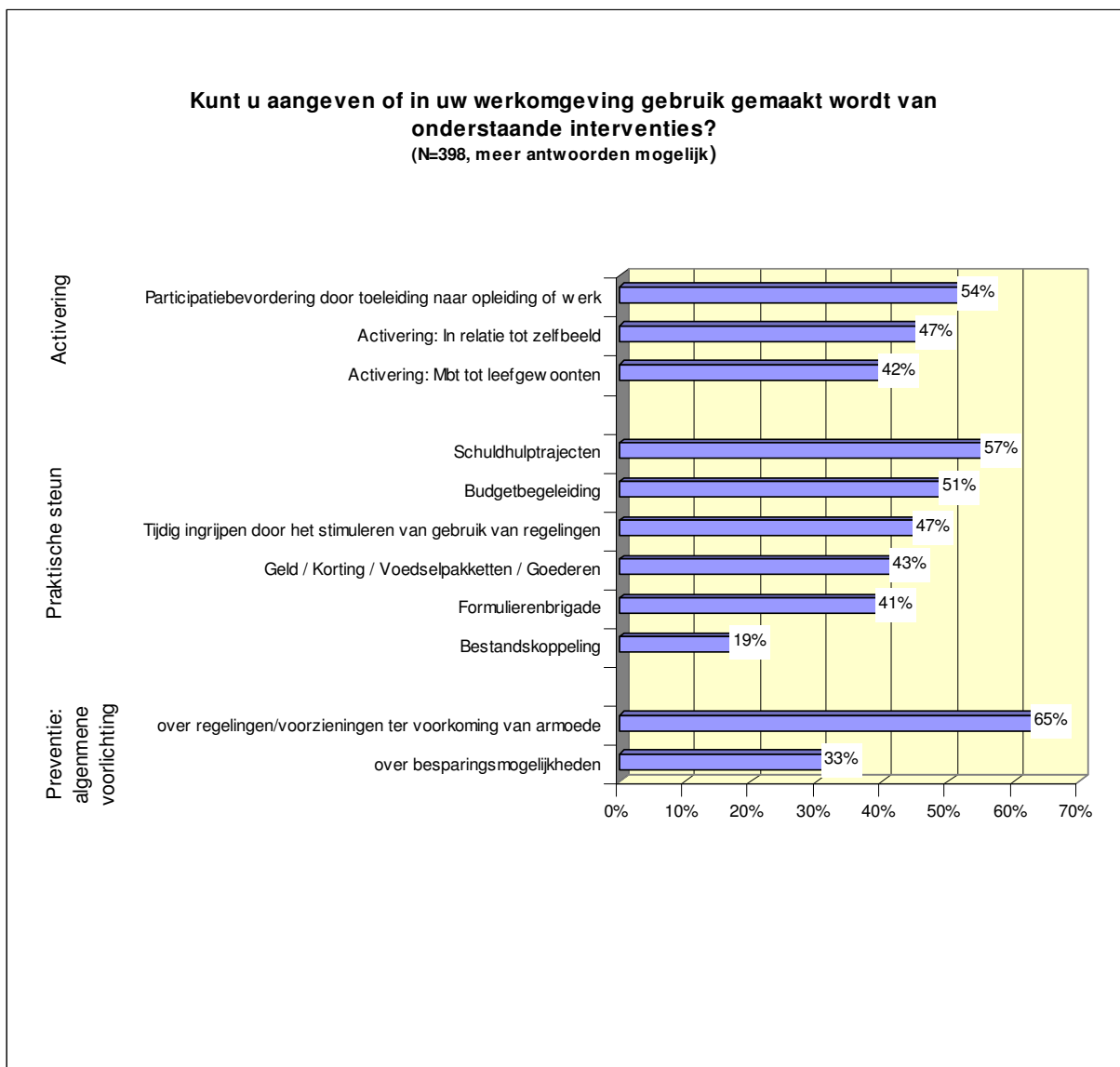
Het meest gebruikt is algemene voorlichting over regelingen en voorzieningen ter voorkoming van armoede. Dit zet 65% van de panelleden in, terwijl algemene voorlichting over besparingsmogelijkheden door 33% wordt ingezet.

Praktische steun in de vorm van schuldhulptrajecten gebruikt 57% van de respondenten. Een andere vorm van praktische steun wordt door iets meer dan de helft ingezet, nl. budgetbegeleiding (51%). De andere vormen van praktische steun worden iets minder vaak genoemd: tijdig ingrijpen door het stimuleren van gebruik van regelingen (47%), Geld / Korting / Voedselpakketten / Goederen (43%) en formulierenbrigade (41%). Praktische steun in de vorm van bestandskoppeling wordt door slechts 19% toegepast.

Activering in de vorm van toeleiding naar werk of opleiding is een interventie waar 54% gebruik van maakt. 47% probeert wat aan het zelfbeeld te doen en 42% probeert te activeren op het gebied van leefgewoonten.

12% noemt (ook) andere interventies, zoals doorverwijzen of toeleiden naar andere organisaties zoals schuldhulpverlening of bijstandsconsulent, maar ook participatiebevordering door vrijwilligerswerk en praktische hulp. Een ander deel kiest een aanpak waarbij gedragsverandering centraal staat door ze bewust te maken, te wijzen op de eigen verantwoordelijkheid en de berusting weg te nemen. Het inzetten op competenties en het vergroten van de zelfwaardering speelt hierin een rol. Daarnaast worden groepsactiviteiten genoemd, zoals een gespreksgroep *Rondkomen met inkomen* en het steunen van zelforganisaties. Hieronder nog een voorbeeld.

*“Eigenlijk zijn alle bovenstaande interventies niet goed. Voedselhulp, aanraden om zuiniger te stoken, budgetbegeleiding. Het is allemaal zo betuttelend. Waar het om gaat is dat er gewoon een groep mensen is die niet profiteren van de welvaartstijging die er de afgelopen periode is geweest doordat ze o.a. een uitkering hebben, en dan met name de afgekeurden, de wao en de ouderen de aow. Daar moet gewoon geld bij, en geen lapmiddelen.”*



Over het schuldhelptraject werd op de bijeenkomst van het frontliniepnl opgemerkt dat het niet effectief is omdat het erg lang loopt (3 jaar). Er worden ook vraagtekens gezet bij Algemene voorlichting over regelingen en voorzieningen. Bijvoorbeeld bij folders begrijpen mensen vaak niet wat er in staat.

Met betrekking tot de interventies geeft één van de deelnemers van de bijeenkomst aan dat angst voor herkenning en schaamte een rol speelt, waardoor mensen niet mee willen doen. Dat betekent overigens niet dat het niet aangeboden moet worden.

De formulierenbrigade werkte wel, volgens een aanwezige, maar is nu verdwenen uit Rotterdam. Enkele jaren geleden konden bijstandsontvangers 50 euro krijgen. Daarvan is nog geen 30% uitgekeerd hoewel het op grote schaal bekend is gemaakt. Er is een bureau op gezet, mensen hoefden alleen maar een briefje in te vullen en op te sturen, maar het moest van het Rijk persoonlijk aangevraagd worden. Vaak is het een combinatie van factoren die werkt, volgens een vertegenwoordiger van FNV-Bondgenoten. Je moet niet alleen voorlichting over voorzieningen geven,

maar ook monitoren, mensen blijven ondersteunen, naar werk begeleiden, helpen bij het invullen van formulieren. Kortom meer oplossingsgericht werken.

### 7.3 Succesvolle voorbeelden

Bijna 60% van de deelnemers geeft aan goede lokale voorbeelden te kennen. Daar zitten de landelijk bekende bij (Voedselhulp, gemeentelijke kortingpassen, Eigen Kracht conferenties en de Resto's van Harte bijvoorbeeld), maar er zijn ook initiatieven die alleen maar op één plaats voorkomen. Duidelijk is dat er allerlei lokale initiatieven ontplooid zijn. Sommigen daarvan worden ondersteund door de (lokale) overheid, anderen zijn door burgerinitiatieven of door het lokale maatschappelijk middenveld in het leven geroepen. Zo zijn genoemd:

- Wensstichting de Oppepper die ultieme wensen vervult van chronisch zieke mensen die meestal zelf geen familie-wensdag kunnen bekostigen
- Databank armoedebestrijding van Partour Friesland waarin thematisch (versterking sociale infrastructuur, maatschappelijke participatie, kinderen en jongeren, problematische schulden, gebruik inkomensvoorzieningen) diverse toegepaste lokale armoede-interventies worden beschreven (<http://www.ikpfryslan.nl/infotype/webpage/view.asp?objectID=9008>)
- Het budgetondersteuningsprogramma 'geWoon Geluk' van woningbouwcorporatie Alliantie dat ingezet wordt bij een beginnende huurschuld.

Ten slotte volgt hier nog een greep uit de gemelde succesvolle voorbeelden, ter inspiratie en mogelijk ook elders toe te passen:

- Broodnodig, Katwijk;
- Armoedegezant, Eindhoven;
- Pact tegen armoede, Delft;
- STA-teams, Roosendaal;
- Zwolle armoedevrij;
- Steunpunt Minima;
- Stichting Houvast, Heerenveen;
- Stichting Leergeld;
- Goederenbank van La Poubelle;
- Klapperproject;
- Consuminderhuis Ons genoeg.

Wat in de vele meldingen opvalt, is met hoeveel toewijding uitvoerende beroepskrachten en vrijwilligers hun werk doen en hoe trots zij zijn met behaalde resultaten.

Enkele citaten die dit illustreren:

*“Jonge man zonder inkomen en met gebroken schoolloopbaan en detentieachtergrond - toegeleid naar 'drop-out' programma. Hierdoor toegeleid naar CWI. Bij sollicitatietraining begeleid vanwege detentieachtergrond, met name om dit niet te verbloemen. Via CWI gelegenheid gekregen om automonteurdiploma te halen (die in het verleden niet afgemaakt was) en in aanmerking gekomen voor een uitkering. Na een jaar had hij een baan, woning en was zijn vrouw in verwachting. Deze jonge man was via een informeel netwerk bij mij terecht gekomen en onzichtbaar voor het 'drop-out' programma.”*

*“Bij ons is het zo dat wij de doorverwijzing goed hebben georganiseerd, gekoppeld aan een sterk netwerk op stedelijk niveau. Een samenwerkingspraktijk van opbouwwerk, hulpverlening en civil society [kerken/voedselbanken]. Het gaat niet alleen om doorverwijzing en hulpverlening, maar ook om de vraag: wat kunnen mensen zelf in hun omgeving en wat kunnen zij daar zelf aan bijdragen.”*

*“Housing First is een gelieerde organisatie die daklozen een nieuwe kans geeft, een huis, dagbesteding, een sociaal netwerk. De ex-dakloze cliënt komt vervolgens bij ons in inkomensbeheer. Spannend, vooral omdat ik zie dat sommige cliënten hun huur eigenlijk niet eens kunnen betalen met de huidige uitkering. Ik ga in ieder geval mijn uiterste best doen om deze cliënten te helpen met hun nieuwe leven en inkomensverbetering. Ze hebben in ieder geval goede woonbegeleiding. Ik denk dat ze alle begeleiding die er is heel goed kunnen gebruiken tijdens zo'n ingrijpende verandering in hun leefwijze.*

*Ander voorbeeld van succes in armoedebestrijding: Ik heb een dame in beheer die voorheen zeer depressief was en heel weinig middelen had. Zij begon met leefgeld van €45 per week. Ik heb veel ondernomen om inkomen te genereren, want zij had heel veel boetes te betalen (dat moet voordat je een minnelijke regeling kunt treffen). Dat lukte, alimentatie van haar ex komt inmiddels binnen. Nu heeft ze €75 per week en een spaarsaldo van meer dan €3000. Ik zal binnenkort starten met een minnelijke regeling, en hoop dat deze mevrouw dan mijn eerste schuldenvrije cliënt zal worden.”*

## 8 Onderwerpen voor de volgende keer

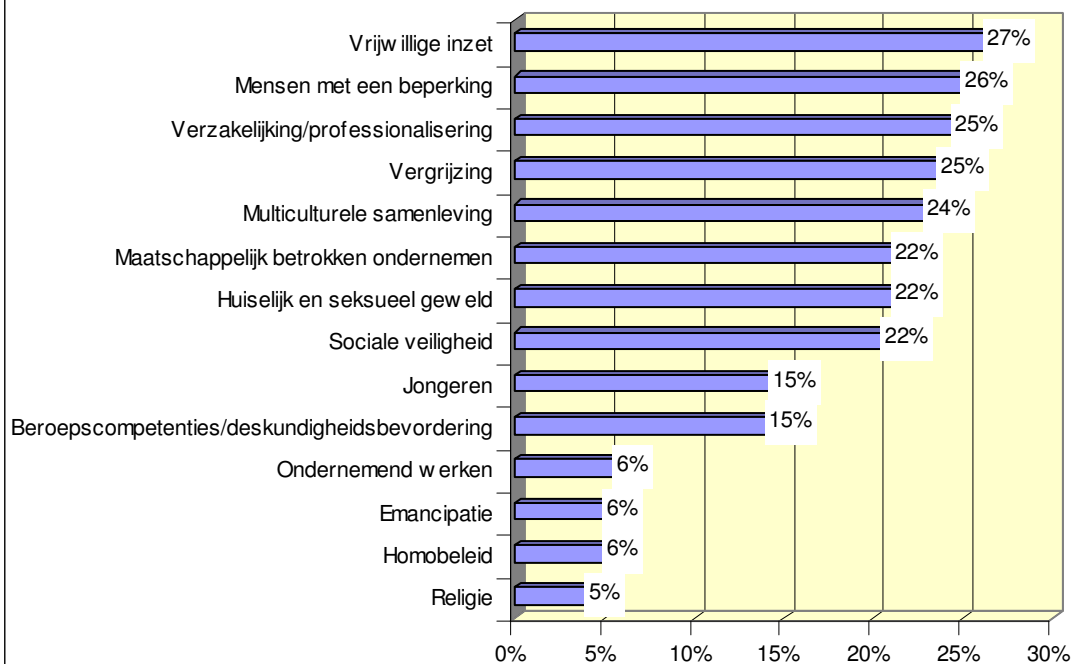
Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd welke onderwerpen in de volgende enquête aan de orde moeten komen. Respondenten konden één of meer van de volgende onderwerpen kiezen:

- Vrijwillige inzet
- Huiselijk en seksueel geweld
- Jongeren
- Vergrijzing
- Sociale veiligheid
- Multiculturele samenleving
- Homobeleid
- Religie
- Emancipatie
- Mensen met een beperking
- Beroepscompetenties/deskundigheidsbevordering
- Verzakelijking/professionalisering
- Maatschappelijk betrokken ondernemen
- Ondernemend werken

De drie hoogst scorende onderwerpen zijn vrijwillige inzet (27%), mensen met een beperking (26%) en verzakelijking/professionalisering en vergrijzing (beide 24%). Het minst genoemd zijn religie (5%), emancipatie, homobeleid en ondernemend werken (alle drie 6%).

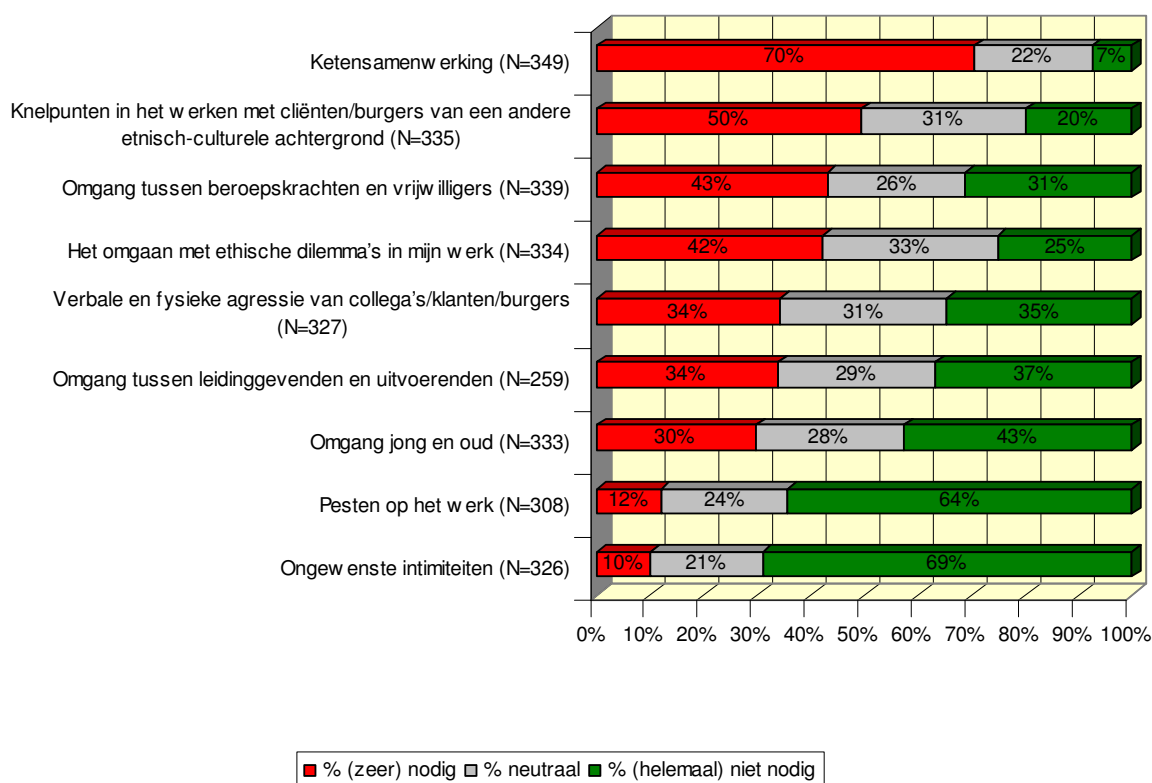
Een aantal respondenten noemt nog andere onderwerpen, zoals de gevolgen van de bezuinigingen; mantelzorg; samenleving en sociale samenhang; ouderen (homobeleid, mishandeling); marktwerking / aanbesteden / privatisering; rehabilitatie / cliënten aan werk helpen /zelfredzaamheid versterken.

### Onderwerpen in een volgende enquête (N=385)



Interessant is ook welke aspecten in het werk volgens de respondenten meer aandacht verdienen. Ook daarover was een vraag in de enquête opgenomen. Ketensamenwerking is volgens een meerderheid van de respondenten een aspect dat meer aandacht verdient. Knelpunten in het werken met cliënten/burgers van een andere etnisch-culturele achtergrond scoort lager: de helft wil hier meer aandacht voor. Aandacht voor de omgang tussen beroepskrachten en vrijwilligers en voor het omgaan met ethische dilemma's is voor minder dan de helft (zeer) nodig. Pesten op het werk en ongewenste intimiteiten zijn voor de meeste respondenten geen issues waar ze meer aandacht voor zouden willen krijgen.

### Kunt u aangeven welke aspecten van uw werk meer aandacht verdienen?



De aanvullingen die de respondenten op deze vraag geven, hebben betrekking op de werkomstandigheden waarbij registratiedruk, administratie, bureaucratie en het management een belangrijke rol spelen. Ook de marktwerking, afhankelijkheid van subsidiegevers en bezuinigingen zijn voor enkele respondenten een punt van aandacht. Daarnaast zijn veiligheidsaspecten zowel van zichzelf als van de mensen waarmee ze werken, genoemd, bijvoorbeeld ongewenste intimiteiten, gedragscodes, grensoverschrijdend gedrag. Ten slotte is er meer aandacht gevraagd voor professionalisering en burgerparticipatie.

#### Tot slot



De eerste resultaten van de enquête zijn in november 2010 gepresenteerd en bediscussieerd op een netwerkbijeenkomst in Utrecht waar alle respondenten voor uitgenodigd waren en waar ongeveer 30 respondenten aanwezig waren. Een verslag van deze bijeenkomst is te vinden op [www.movisie.nl/frontliniepanel](http://www.movisie.nl/frontliniepanel).

Voor de totstandkoming van de vragenlijst bedanken wij Marjet van Houten van het programma Hulpverlening en activering van MOVISIE en Gerard Bunnik van het programma Mens en organisatie van MOVISIE. Daarnaast bedanken we natuurlijk alle respondenten en aanwezigen op de netwerkbijeenkomst voor hun bijdrage.

### **Aanmelden frontliniepanel**

Bent u zelf uitvoerend professional en wilt u meedoen aan komende raadplegingen van MOVISIE? Meld u dan aan voor het frontliniepanel. Zie voor meer informatie op [www.movisie.nl/frontliniepanel](http://www.movisie.nl/frontliniepanel) of stuur een e-mail naar Bard Briels (zie onder).

Voor reacties:

Bard Briels,  
Projectleider Frontliniepanel  
T 030 7892133  
[b.briels@movisie.nl](mailto:b.briels@movisie.nl)