



Bereik dienstverlening vergroten

Centraal in deze groep stond de vraag naar mogelijkheden om regelingen eenvoudig en toegankelijk te maken, en groepen te bereiken die tot nu toe minder bereikt worden. Dit thema werd door zo'n 10 deelnemers bezocht, werkzaam bij maatschappelijke organisaties zoals VanHulley, De Fontein en Nijestee, verschillende afdelingen van de Gemeente Groningen, en ook een enkel raadslid sloot aan. Dit zorgde voor een open gesprek over dit onderwerp.

De deelnemers werden eerst gevraagd om op te schrijven welke mogelijkheden ze zagen voor verbetering van de dienstverlening. In regelingen, maar ook in de dienstverlening zelf. Wat betreft regelingen werd geopperd dat er één vindplek op het internet zou moeten zijn waar iedereen regelingen zou kunnen raadplegen. Ook zouden (rijks en gemeentelijke) regelingen samengevoegd kunnen worden, of zou uitkering ervan gemakkelijker kunnen worden gemaakt doordat uitkering ervan direct naar instanties zou kunnen gaan. Ook werd de suggestie gegeven dat er automatisch toegewezen zou kunnen worden, zodat er minder regeldruk bij inwoners komt te liggen.

Ook het belang van eenvoudige taal en mondelinge communicatie werd als heel belangrijk gezien. Op deze manier kun je veel mensen bereiken. Het gaat hierbij dan om het aanbieden van (mondelinge) informatie in meerdere talen, als het taalgebruik zelf dat moet aansluiten bij de inwoners zelf. Deze informatieoverdracht moet plaatsvinden dicht bij de mensen zelf. Dus bijvoorbeeld met een huisbezoek, en in informele netwerken zoals in buurthuizen, de kerk, maar ook op de werkvloer. Ook is informatieverstrekking langs de deuren, op scholen en in de wijk belangrijk. Informatie wordt zo dichtbij de inwoners beschikbaar. Ook moeten sociale mediakanalen goed worden gebruikt en de mogelijkheid om via een kanaal zoals Whatsapp vragen te stellen mogelijk worden gemaakt. Fatsoenlijke bejegening van de doelgroep staat hierbij voorop.

Vervolgens werd besproken hoe de verschillende organisaties kunnen helpen in het verbeteren van de dienstverlening. Een medewerker van de Voorzieningenwijzer gaf aan dat met hun tool mensen zo'n centrale vindplek hebben voor alle (gemeentelijke) regelingen die voor hen beschikbaar zijn. Als meer gemeenten gebruik gaan maken van deze tool zal dat de inwoner echt helpen. De medewerker van Nijestee vertelde hoe nieuwe huurders bij het ingaan van hun huurcontract ook informatie kunnen krijgen over kosten in levensonderhoud. Bij Van Hulley kunnen hun medewerkers lessen krijgen in omgaan met geld, in samenwerking met de GKB. Ook biedt Van Hulley hun medewerkers taalmaatjes en kunnen ze doorverwijzen naar de juiste instanties bij vragen. Het GKB biedt ook financiële educatie binnen onderwijsinstellingen. De kerk kan een goede ingang zijn om mensen te bereiken en vanaf daar verder te helpen en door te verwijzen naar de juiste instanties voor hulp.

Samenvattend is het vooral van belang om inwoners te bereiken met goede informatie in de meer informele netwerken. Een goede samenwerking tussen organisaties staat daarbij voorop.



Versoepelen overgangen; ondersteuning bij levensgebeurtenissen

Wat zijn lastige overgangen waarin mensen kwetsbaar zijn om in de financiële problemen te komen of problemen verergeren?

Gezinssfeer:

- 18 jaar worden en financieel zelfstandig. Ook voor de ouders is dat een moeilijk moment omdat toeslagen verdwijnen. Zelf zaken regelen zoals zorgverzekering
- Scheiding
- Kinderen krijgen (kosten kind), kinderen die de deur uit gaan (kan spanningen geven)
- Overlijden partner
- Krijgen gehandicapt kind en impact op gezin (spanningen)

Werk+schoolsfeer:

- Failliet gaan met bedrijf, ontslagen worden, of arbeidsongeschikt raken, pensionering (werk gerelateerd)
- Arbeidsbeperkt of ongeschoold zijn
- Gaan studeren en schulden opbouwen

Geen dak boven je hoofd:

- woning verliezen en dakloos worden
- huis brandt af

Wat kom je daarin tegen?

- Geen financieel inzicht of financiële kennis
- Stress
- Huiselijk geweld en/of criminaliteit
- Isolement
- Depressie & Trauma
- Drugs & drankmisbruik
- Teruggang inkomen
- Ontstaan schulden (ook van toeslagen)
- Mislopen regelingen (indien je geen woning/adres hebt)
- Inzicht krijgen in (zorg)kosten voortkomend uit arbeidsongeschikt
- Indien partner wegvalt door bijvoorbeeld scheiding of overlijden: zelf alles moeten regelen

Wat zouden we moeten doen?

- (Tijdelijke) Hulp bij financiële zaken/ financieel rust creëren
- Coaching: inzicht en gedrag aanpassen, zaken regelen, ontzorgen, ondersteuning aanvragen toeslagen. Advies, steun, zaken regelen
- Financieel les op school
- Woning regelen indien iemand geen huis meer heeft
- Schaamte en taboe doorbreken want dit leidt tot sociaal isolement
- Beter overzicht van alle stichtingen en organisaties. Het is een doolhof waarvan de een niet van de ander weet wat hij doet
- 1 Platform voor informatie. 1 contactpersoon en 1 plek voor je verhaal waar alleen mensen bij kunnen die je helpen/begeleiden



Wat zou je als organisatie kunnen betekenen?

- Gemeente stuurt ouders van kinderen 17.5 een brief/checklist wat er financieel verandert als kind 18 wordt en wat je moet regelen. Dit zou versterkt kunnen met workshops of folder
- Als ervaringsdeskundige kennis inzetten en onderwijs geven
- Programma van gemeente 'Van bijstand maar werk' (goed voorlichten want er is angst voor financieel gevolgen bij overgang naar werk (zoals verlies toeslagen).
- Adviesgroep Sociaal Domein Groningen
- Cliëntenraad Werk en Inkomen kan zaken aankaarten aan gemeentebestuur en van advies voorzien
- Spin in het web zijn en samenwerking tussen organisaties versterken, oplossingsrichtingen in gang zetten en trainingen aanbieden voor professionals en vrijwilligers



Voorkomen en beperken financiële stress

Algemeen

Het was een kleine groep van 5 mensen van de volgende organisaties:

Stichting Leergeld, twee Brugfunctionarissen, Maripaan en Vrijdag

We zijn gestart met een korte kennismaking en zijn toen gaan brainstormen over de eerste vraag: waar zie jij mogelijkheden voor verbetering. We hebben vanwege de kleine groep er voor gekozen geen individuele ronde te doen met geeltjes, maar gelijk te roepen wat je aan mogelijkheden ziet en daarover in gesprek te gaan. Eelco Eikenaar kwam halverwege langs en daar hebben we ook nog een mooi gesprek meegevoerd over Financiële Educatie.

Waar zie je mogelijkheden voor verbetering?

In preventieve zin:

1. Financiële educatie

- daardoor ontstaat overzicht over de financiële situatie en voorkom je (voor een deel) dat er stress gaat ontstaan. De gedachte is: overzicht geeft rust.
- de brugfunctionarissen geven aan dat het op school geïntegreerd moet worden in het lesaanbod op de middelbare school. Bijvoorbeeld op het moment dat de bijbaantjes beginnen (vanaf 15 jaar).

2. Gezinnen vooraf informeren welke kosten er aankomen

- voorkom dat er onverwachte kosten zijn: wanneer gezinnen zicht hebben wanneer welke kosten komen, bijvoorbeeld van school, huur, enz, dan kunnen ze daarop anticiperen.

3. Stimuleer een rijk sociaal leven

- contact met anderen waar jij je verhaal kunt doen of hulp kunt vragen verlaagd de stress
- netwerk opbouwen en bereikbaar zijn voor elkaar
- verrijkte schooldag
- stimuleren van cultuur

4. Begeleiding en hulp voor een bredere groep

- niet alles of niets principe, maar een geleidende schaal waarbij een bredere groep (dan alleen onder de 120%) nog wel recht heeft op iets. Dit iets kan maatwerk zijn.
- soepel omgaan met regels

5. Taboe en schaamte over slechte financiële situatie doorbreken

In curatieve zin:

1. Een vertrouwd persoon

- toegankelijk en laagdrempelig iemand kunnen benaderen. Bijvoorbeeld:
 - de brugfunctionaris
 - het wij-team
 - de cultuurcoach

2. Gebruikmaken van regelingen

- deze zijn vindbaar, toegankelijk en eenvoudig aan te vragen (simpele taal)
- ook door laaggeletterden aan te vragen
- soepele toekenning (vanuit vertrouwen)
- hulp bij aanvragen is dichtbij en veilig
- voorlichting over de mogelijkheden



Versterken dienstverlening in de wijken

Waar zie je mogelijkheden voor verbetering?

- Wat kunnen we doen om dienstverlening meer toegankelijk te maken?
 - Het is belangrijk om meer zichtbaar te zijn in de wijk. Op die manier kan op een laagdrempelige manier contact onderhouden worden met de burgers/wijkbewoners.
 - Hierbij zouden processen (voor bijvoorbeeld het aanvragen van uitkeringen of regelingen) versimpeld moeten worden. One stop shopping is hierbij ook genoemd. Met andere woorden bij één loket en bij voorkeur een vast contactpersoon, die langdurig dezelfde functie heeft, alles kunnen regelen. Of op z'n minst een goede overdracht van medewerker naar andere medewerker.
 - De medewerkers bij het WIJ-team zouden meer een afspiegeling van de samenleving moeten zijn.
 - Laat de WIJ entree voor de Wijert en Haren weer terugkomen (is nu alleen één entree in Corpus voor drie WIJ-teams)
- Waar zou samenhang in dienstverlening kunnen worden verbeterd?
 - Onderlinge communicatie tussen partijen (bv Gemeente en WIJ) verbeteren.
 - Zorgen voor een eenduidig aanbod wat goed vindbaar is. Ook hier proces versimpelen door koppeling te maken tussen regelingen waar mensen recht op hebben.
 - Heb ook oog voor mensen die digitaal niet vaardig zijn.
 - Maak zichtbaar wie doet wat in de wijk.
 - Er zijn zoveel organisaties bezig met hetzelfde. Zorg voor samenhang.
 - Organiseer gezamenlijke spreekuren van bijv. WIJ, Humanitas, seniorenvereniging, kerkelijke organisaties etc.
- Hoe kunnen we meer verbinding maken tussen de leefwereld en de systeemwereld?
 - Nog meer inzet van ervaringsdeskundigen. Met name vroeg in het beleidsproces en in de WIJ-teams.
 - ICT versimpelen zodat regelingen aan elkaar gekoppeld kunnen worden.
 - Meer direct contact met inwoners. Laagdrempelige manier van contact organiseren.
 - Bekendmaking recht onafhankelijke client ondersteuning.
 - Als je buiten de regels valt is het niet duidelijk waar je terecht kunt. Zorg voor verbinding.

Wat zou je organisatie kunnen bijdragen?

Meer met elkaar communiceren. Helpen bij het organiseren van het laagdrempelige contact.
Helpen bij het betrekken van inwoners bij besluitvorming.



Perspectief op doorbraak

Waar zie je mogelijkheden voor verbetering?

- Wat kan helpen om complexe armoede situaties te doorbreken, inwoners meer perspectief te geven?

Belangrijk: beginnen bij de vraag van de inwoners. Daarop aansluiten. Ga naast de inwoners staan, blijf erbij, herken signalen en ken het netwerk. Dat geeft ruimte en rust. Leg de nadruk op menselijkheid, niet op geld en regelgeving. Zet maatwerk in, zoals Kansrijk en Doorbaak.

Er is vaak sprake van een samenloop van omstandigheden, niet één probleem. Gezondheid van veel mensen in armoede is niet goed. Biedt mensen de ruimte om aan te geven: ik red het niet meer. Daar is een vertrouwensband voor nodig. Maak gebruik van de 7 pijlers om te kijken hoe het met iemand gaat. (7 pijlers gezondheid) Ook een vertrouwde plek is van belang, een plek waar iedereen welkom is: meer inzetten op buurthuizen. Meer openstellen, koffieschenken etc.

Wat ook kan helpen is niet achter een tafel praten, maar iets doen, bijvoorbeeld wandelen. Praten bij lopen gaat makkelijker.

De drempel naar werk is hoog. Eerlijke en actieve begeleiding is van belang. Deelnemen aan samenleving ook. Ook inwoners kunnen meer samenwerken en leren elkaar te helpen. Dat geeft ook zelfvertrouwen. Onderlinge steun zou je ook meer moeten kunnen belonen. Inzet Basisbanen en Participatiebanen zijn zinvol.

Zorg dat geld bij bewoners terechtkomt, niet naar betaalde ZZP-ers die er als intermediair aan verdienen.



Joker

onderwerp dat niet wordt gedekt door voorgaande onderwerpen

Waar zie je mogelijkheden voor verbetering?

Er zijn veel verschillende sleutelfiguren in de stad die nét op het goede moment het verschil kunnen maken voor de ontwikkeling van iemand anders. Genoemd zijn:

- Taalambassadeur
- Voorlees juf en voorlees meester
- Maatje

De wens is dat iedereen in Groningen contact heeft met zo'n sleutelfiguur. Het advies is om deze beweging te versterken.

Zet in op 'leeshonger'. Er is 10% laaggeletterdheid. Bedenk en werk aan diverse oplossingen om de 'leeshonger' van jongeren en volwassenen aan te wakkeren. Bijvoorbeeld door een boekflix te ontwikkelen. Het initiatief Rock&Read wordt geroemd.

Versterk de publiek – private samenwerking door intensiever te gaan samenwerken met de Maripaan groep. Zij zijn een grote organisatie in Noord Nederland met o.a. 18 Jumbo vestigingen. Zij geven aan dat het best lastig is om een goede ingang te krijgen bij de gemeente.

Ga anders om met 'wonen' door:

- Een pilot te starten met de kostendelersnorm, waarbij bestaande regels worden losgelaten en het samen delen van een woning (in groepsvorm bijvoorbeeld) wordt gestimuleerd.
- Het makkelijker te maken om woningen te ruilen

Creëer een sfeervolle plek in Groningen waar het mogelijk is om te wonen en te werken. Onder één dak kunnen diverse initiatieven samenkomen onder een overkoepelende visie van sociaal ondernemerschap. Het pand van Niemeyer wordt genoemd als mogelijke locatie voor zo'n initiatief. Als voorbeeld wordt een initiatief uit Leeuwarden genoemd: 058 Samen Sterk.

Het is belangrijk dat we meer bewustwording creëren over (de effecten van) armoede. De volgende adviezen worden gegeven:

- Zorg ervoor dat arm en rijk elkaar kunnen ontmoeten
- Stop met hokjesdenken
- Versterk de beweging richting Den Haag. De deelnemers zijn bereid om samen met de wethouder naar Den Haag te rijden en met de minister in gesprek te gaan.