

**Impact Centre Erasmus**



**Hogeschool van Amsterdam**

# Oranje Fonds Meedoen! programma

Eindrapportage  
profijtgroeperonderzoek

**Erasmus University Rotterdam**  
Make it happen.

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Opzet Onderzoek	3
1.1 Inleiding en onderzoeksopzet	3
1.2 Dataverzameling en verwerking	4
1.3 Samenwerking	5
2. Beschrijving onderzochte projecten en doelgroepen	6
2.1 Schuldhulpmaatje Parkstad	6
2.2 Leren participeren – Stichting Fier	7
2.3 De Krachtcentrale013	7
2.4 Learn2Work	8
2.5 Stichting IDO	9
2.6 Overkoepelende reflectie op de onderzochte doelgroep	10
3. Resultaten per leervraag	12
3.1 Bereiken en vasthouden moeilijk bereikbare doelgroepen	12
Overkoepelende reflectie op het bereiken en vasthouden moeilijk bereikbare doelgroepen	13
3.2 De ontwikkeling van de profijtgroep op de verschillende leefdomeinen	15
Overkoepelende reflectie op de ontwikkeling van de leefdomeinen	22
3.3 Taakverdeling/verhouding professionals/vrijwilligers	23
3.4 Toetsen van aanwezigheid van werkzame bestandsdelen en de beleving daarvan van de profijtgroep	27
4. Conclusie: in hoeverre zijn meer mensen beter geholpen in de stap uit armoede?	34
4.1 Wat is beter: minder armoede of meer welbevinden?	34
4.2 Wat draagt bij aan meer welbevinden?	34
5. Gebruikte literatuur	36

## 1. Opzet Onderzoek

### 1.1 Inleiding en onderzoeksopzet

Het profijtgroepenonderzoek is één van de onderzoeklijnen binnen de evaluatie van het programma 'Meedoen' van het Oranje Fonds, dat liep van 2017-2022. Het doel van het profijtgroepenonderzoek was om vanuit het perspectief van de deelnemers te onderzoeken wat deelname aan één van de projecten binnen het programma hen heeft opgeleverd. Aan de start van het Meedoen-programma werden de 20 deelnemende projecten binnen het programma ingedeeld in vier clusters. Binnen elk cluster zijn één of twee projecten geselecteerd om deel te nemen aan het profijtgroepenonderzoek. In onderstaand overzicht zijn deze projecten dikgedrukt:

- Cluster 1: Financieel zelfredzaam – **Schuldhulpmaatje Parkstad**, Thuisadministratie Venray, Meldpunt EMMA, De Omslag en Werkplaats Financiën.
- Cluster 2: **Leren Participeren – Fier**, Turquoise Coöperatie, InBalans en WijkwerkenBeijum.
- Cluster 3: Opleiding/werk via bemiddeling/coaching – **De Krachtcentrale 013**, **Learn2Work**, St. voor Elkaar Zwolle/Jobhulp maatje, Goed gekleed naar een baan/Dress4Succes. SamendoorSamen en Aan de slag in Culemborg.
- Cluster 4: Naar meer sociale (-economische) participatie – **Stichting IDO**, Community Ik Wil, Armoede de wijk uit! Van overleven naar leven en de Sociale Kruidenier.

De beoogde aanpak van het profijtgroepenonderzoek was om bij alle 5 de deelnemende projecten (Learn2Work, FIER, st. IDO, Schuldhulpmaatje Parkstad en de Krachtcentrale) te werken met vragenlijsten op verschillende meetmomenten (T0, T1 en T2). In 2020 is er echter voor gekozen om de aanpak te wijzigen; vanwege de consequenties en de drukte die de coronacrisis voor de projecten meebracht en vanwege de relatief kleine deelnemersaantallen bij een deel van de projecten bleek een kwantitatieve meting niet haalbaar. Daarom is er in overleg met het Oranje Fonds en de klankbordgroep gekozen voor een grotendeels kwalitatieve aanpak. Learn2Work is op eigen verzoek wel doorgegaan met de kwantitatieve uitvraag middels vragenlijsten op drie verschillende meetmomenten. Het onderzoek is uitgevoerd tussen 2020 – 2022 en bestond uit verschillende onderdelen:

- **Gesprekken met betrokkenen bij de geselecteerde projecten (projectleiders en medewerkers)**  
 Bij elk project zijn oriënterende gesprekken gevoerd met betrokken professionals en vrijwilligers om een beeld te krijgen van de doelgroep en de behoeften van het initiatief zelf
- **Afname 'lekker leven checkup'**  
 Om een beter beeld te krijgen van de achtergrondkenmerken van de bezoekers is bij vier van de vijf projecten een korte kwantitatieve vragenlijst afgenomen; de zogenaamde 'Lekker Leven checkup'. De bezoekers van de projecten die de 'Lekker Leven checkup' hebben ingevuld zijn representatief voor de deelnemers aan de betreffende projecten.
- **Afname diepte-interviews bij 4 van de 5 projecten**  
 De onderzoekers hebben bij de Krachtcentrale013, Schuldhulpmaatje Parkstad, Leren participeren-Fier en Stichting IDO ca 15 semigestructureerde diepte-interviews afgenomen om een goed beeld te krijgen van hoe het initiatief deelnemers heeft geholpen.
- **Afname kwantitatieve enquête bij Learn2Work**  
 Learn2Work is als enige project doorgegaan met het afnemen van de kwantitatieve enquête, omdat zij de voorkeur gaven aan deze werkwijze en deze ook gedurende de pandemie goed konden voortzetten. In totaal hebben 45 deelnemers de T0, T1 en T2 meting ingevuld.
- **Aanvullend studentenonderzoek**  
 Omdat het kwalitatieve onderzoek onder de profijtgroep maar ten dele zicht kon bieden op de exacte taakverdeling tussen vrijwilligers en professionals is besloten studenten hier aanvullend onderzoek naar te laten uitvoeren. Vier vierdejaarsstudenten Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam hebben in het kader van hun afstudeeronderzoek bij 4 van de 5 projecten (de Krachtcentrale 013 heeft niet meegedaan aan dit deel van het onderzoek) dit onderzoek uitgevoerd.

Gedurende het onderzoek stonden drie inhoudelijke thema's centraal die voortvloeien uit de leervragen van het Oranje Fonds:

- Het bereiken en vasthouden van moeilijk bereikbare doelgroepen

- De ontwikkeling van de profijtgroep op verschillende leefdomeinen
- De taakverdeling en samenwerking tussen vrijwilligers en professionals bij projecten en de (ervaren) meerwaarde van de inzet van vrijwilligers

In dit rapport bespreken we de resultaten van de verschillende onderzoeksactiviteiten binnen het profijtgroepenonderzoek langs deze drie inhoudelijke kernthema's, waarbij we steeds zullen aangeven hoe we tot de gevonden resultaten zijn gekomen. We sluiten af met een overzicht van de gevonden werkzame elementen die we zullen spiegelen aan bestaande literatuur en relevant onderzoek naar dit thema. Dat brengt ons tot de volgende opzet van dit rapport:

- Beschrijving van de dataverzameling
- Beschrijving van de projecten en de doelgroep
- Bereiken en vasthouden moeilijk bereikbare doelgroepen
- Vooruitgang van de doelgroep op de leefdomeinen
- Samenwerking/taakverdeling vrijwilligers – professionals
- Werkzame elementen (met hierin ook specifiek aandacht voor de schaarse theorie en financiële stress)

Door te kiezen voor deze opzet komen we tot de beantwoording van de beoogde leeropbrengsten, te weten:

- Welke belemmerende en bevorderende factoren spelen een rol bij het vragen om hulp bij armoedeproblematiek
- Welke leefdomeinen worden succesvol beïnvloed en op welke leefdomeinen blijft de beoogde invloed achter
- In hoeverre zijn werkzame bestanddelen aanwezig en in hoeverre worden deze door de profijtgroep beleefd?
- Welke rol spelen self-efficacy en financiële factoren
- Welke ondersteuning wordt door de doelgroep in het algemeen of in specifieke subgroepen gemist

In de conclusie zullen we hier kort op terugblikken.

## 1.2 Dataverzameling en verwerking

Zoals in paragraaf 1 beschreven hebben we vijf projecten uit het Meedoen programma onderzocht in het profijtgroepenonderzoek. We hebben per project interviews gehouden met projectmedewerkers, achtergrondgegevens van de doelgroep opgehaald door middel van de Lekker Leven Checkup, interviews uitgevoerd met de doelgroep zelf en studenten aanvullend onderzoek laten doen naar de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals bij vier van de vijf projecten. De kwantitatieve gegevens, zoals de achtergrondkenmerken van de doelgroep, analyseerden we per project in Microsoft Excel en/of SPSS. De interviews hebben we opgenomen, tekstueel uitgewerkt en kwalitatief geanalyseerd op thema. Per project verwerkten we de opgehaalde resultaten in een Powerpoint-presentatie, die we deelden met betrokkenen van het project in zogenaamde 'sense making'-sessies. Hierin bespraken we de resultaten van de interviews en de check-up en reflecteerden we samen met de betrokkenen bij het project wat deze resultaten betekenen en wat het project hiervan zou kunnen leren. Het uitgevoerde onderzoek en de bijbehorende sensemaking-sessies hebben erin geresulteerd dat projecten een beter beeld hebben van wat er leeft bij hun doelgroep, of dit goed aansluit bij hun beoogde doelen en welke verbeteringen zij nog voor zichzelf zien. Een deel van de projecten is al aan de slag gegaan met het nadenken over hoe zij zich naar aanleiding van de gevonden resultaten en het gesprek hierover verder kunnen ontwikkelen.

Na afloop van de individuele projectonderzoeken concludeerden we in samenspraak met de betrokkenen bij het programma en de klankbordgroep dat de opgehaalde resultaten per project dermate context- en doelgroep-specifiek waren dat deze niet zonder meer vertaald konden worden naar de clusters waarin de projecten elk zijn ondergebracht. Daarbij kwam dat de aantallen deelnemers die we hebben gesproken te klein zijn om de resultaten verder te kunnen generaliseren naar de hele populatie. Dat heeft als consequentie dat we enige nuances moeten aanbrengen als het gaat om de betekenis van de door ons opgehaalde informatie. Om wat meer zicht te krijgen op de ervaringen van de overige – niet onderzochte – projecten binnen het programma hebben we er in overleg met het Oranje Fonds voor gekozen om aanvullende informatie op te

halen bij de overige programmadeelnemers. Dit heeft concreet vorm gekregen op de deelnemersdag op 8 maart 2022 waarop we in verschillende sessies met de projecten, ingedeeld op cluster, het gesprek zijn aangegaan over de thema's 'moeilijk bereikbare doelgroepen' en de gepercipieerde ontwikkeling op de leefdomeinen van de doelgroep, met als doel om onze opgehaalde data te verrijken en te versterken. Belangrijk om hierbij te benadrukken is dat de data die op deze projectdag is opgehaald niet zonder meer vergeleken kunnen worden met de opgehaalde data bij de profijtgroep zelf; het gaat hier immers om het perspectief van de projectleiders en niet om die van de doelgroep. Bovendien is de informatie niet via een gevalideerde onderzoeksmethode verkregen. Zo zijn de gesprekken bijvoorbeeld gekleurd door wie er die dag aanwezig was en mist daardoor de invalshoek van de afwezigen. Ook de vorm en begeleiders van het gesprek verschilden per cluster. Dit wil niet zeggen dat deze data geen waarde hebben; de opgehaalde informatie geeft wel degelijk zicht op wat er leeft bij de verschillende programmadeelnemers en bevatte mooie voorbeelden uit de praktijk. Bovendien kregen alle projecten de mogelijkheid om op papieren vellen tijdens de sessies de belangrijkste antwoorden voor hun specifieke project met betrekking tot de gestelde vragen te noteren. Hierdoor kunnen we een mooie samenvatting geven van wat er breed onder de projecten leeft.

### 1.3 Samenwerking

Het profijtgroepenonderzoek is uitgevoerd door twee partijen die onderling hebben samengewerkt, te weten:

1. Het Impact Centre Erasmus (ICE)
2. Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam

We hebben aan de start van het onderzoek een verdeling gemaakt in de te onderzoeken projecten; ICE deed onderzoek bij De Krachtcentrale 013 en Schuldhulpmaatje Parkstad. De onderzoekers van het lectoraat van de HvA voerden hun onderzoek uit bij Stichting IDO en Fier- Leren Participeren. De opstart van het vragenlijstonderzoek bij Learn2Work is begeleid door de HvA, de uiteindelijke kwantitatieve analyse van de data heeft ICE op zich genomen. Elke partij was verantwoordelijk voor de dataverzameling en de sensemakings bij de projecten die deze toebedeeld had gekregen. Na afloop van de individuele projectonderzoeken hebben we de data bij elkaar gelegd om hier project overstijgend de rode draad uit te kunnen trekken. Deze hebben we vervolgens in verschillende sessies met het Oranje Fonds, Avance, Van de Bunt en de klankbordgroep besproken en uiteindelijk in dit rapport uitgewerkt.

## 2. Beschrijving onderzochte projecten en doelgroepen

Binnen het 'Meedoen'-programma zijn alle deelnemende projecten onderverdeeld in vier clusters. Binnen het profijtgroepenonderzoek hebben we uit elk cluster één of twee projecten onderzocht:

1. Schuldhulpmaatje Parkstad (Cluster financieel zelfredzaam)
2. Leren Participeren en Fier (Cluster opleiding/werk via eigen werkervaringsplek)
3. De Krachtcentrale 013 (Cluster opleiding/werk via bemiddeling/coaching)
4. Learn2Work (Cluster opleiding/werk via bemiddeling/coaching)
5. Stichting IDO (Cluster Naar meer sociale (-economische) participatie)

Om de context beter te kunnen duiden beschrijven we hieronder kort de onderzochte projecten en gaan daarna dieper in op de achtergrondkenmerken van de deelnemers van deze projecten.

### 2.1 Schuldhulpmaatje Parkstad

#### **Projectbeschrijving**

Schuldhulpmaatje Parkstad coördineert de hulpverleningstrajecten van vier organisaties: Schuldhulpmaatje Heerlen, Schuldhulpmaatje Kerkrade, Humanitas en cliëntenraden, bestaande uit belangenbehartigers, experts en andere professionals. Elk jaar hebben ze ongeveer 1500 aanvragen waarvan 1100 direct door de profijtgroep. Schuldhulpmaatje Parkstad richt zich op het financieel zelfredzaam maken van medeburgers door preventieve inzet, waarbij de verwachting is dat deelnemers een toetreden maken tot de samenleving en dat dit op de langere termijn effect heeft op het voorkomen van grote schulden. Binnen het project worden hulpvragers gekoppeld aan vrijwillige schuldhulpmaatjes; de vrijwilligers zijn dus in de regel de contactpersoon voor de deelnemer. Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee subgroepen deelnemers: deelnemers die altijd een vorm van ondersteuning nodig zullen hebben en volledige zelfredzaamheid niet gerealiseerd kan worden en deelnemers waarbij vooruitgang op zelfredzaamheid wel mogelijk is. Deelnemers kunnen laagdrempelig binnenkomen via diverse informatiepunten/wijkcentra, via spreekuren (vaak in samenwerking met lokale bibliotheken) of via een individueel traject of thuisbezoek. Bij grotere schulden worden deelnemers doorverwezen naar schuldhulpverlening waar specifiek daarop gerichte hulp verleend kan worden, bij kleinere schulden kiest Schuldhulpmaatje ervoor om financiële zaken tijdelijk uit handen te nemen. Hierdoor neemt de financiële stress af, krijgen deelnemers hulp bij het financiële inzicht en wordt verwacht dat hiermee de financiële weerbaarheid wordt vergroot. Het gaat hierbij, vaker dan bij de andere projecten, om veelal kortlopende trajecten; soms zelfs voor een enkele vraag: 'wat betekent deze brief' of 'hoe kan ik kwijtschelding aanvragen'?

#### **Uitkomsten Lekker Leven Checkup**

De Lekker Leven Check-up is bij Schuldhulpmaatje Parkstad door 52 deelnemers ingevuld. Hierin is onderzocht waar de deelnemers staan op de zogenoemde Participatieladder. Hieruit kwam dat 46% van de deelnemers de meeste dagen alleen is, 33% van de deelnemers de meeste dagen sociale contacten buitenshuis heeft, 2% de meeste dagen meedoet aan georganiseerde activiteiten, 6% onbetaald werk doet, 2% begeleid werk doet en 11% betaald werk heeft in de vorm van loondienst, als ZZP'er of als ondernemer. In deze check-up is ook gevraagd of de deelnemers geldtekort hadden aan het einde van de maand. Een kwart van de deelnemers gaf aan dat hier nooit sprake van is, 21% antwoordde dat hier 'zelden' sprake van is. Nog eens een kwart gaf aan soms geld te kort te komen, bij 14% is hier 'vaak' sprake van en bij 15% is hier 'altijd' sprake van. Ook zijn er in deze check-up vragen gesteld over of de deelnemers brieven die zij ontvangen begrijpen en of ze hier hulp bij vragen. De helft van de respondenten ontvangt brieven die men soms niet begrijpt, 11% geeft aan vaak brieven te ontvangen die men niet begrijpt en 40% geeft aan hier geen moeite mee te hebben. In 49% van de gevallen geven deelnemers aan 'Ik ga er mee naar een andere organisatie om uitleg te krijgen' en in 41% van de gevallen geven deelnemers aan 'Ik vraag familieleden of vrienden wat er staat'.

#### **Kenmerken doelgroep vanuit de interviews**

Bij Schuldhulpmaatje zijn 18 interviews uitgevoerd. De variatie aan leeftijd is relatief groot: deze varieert van 25 tot 65 jaar oud. 11 van de 18 geïnterviewde deelnemers is vrouw. Circa 50% heeft een vervolgonderwijs gedaan (MBO of HBO). 11 van de 18 geïnterviewden had schulden. 5 van de 18 geïnterviewden heeft een kort

traject gevolgd (1 of 2 afspraken). Vrijwel alle deelnemers ervaren (chronische) psychische en/of lichamelijke klachten. 46% is sociaal geïsoleerd en heeft geen werk of opleiding, 33% heeft wel sociale contacten maar geen werk of opleiding en 11% van de geïnterviewden heeft betaald werk. Van de geïnterviewden komt 46% zelden of nooit geld te kort en 29% komt vaak of altijd geld te kort. Van de geïnterviewden begrijpt 49% ontvangen brieven soms niet en 11% begrijpt vaak ontvangen brieven niet.

## 2.2 Leren participeren – Stichting Fier

### **Projectomschrijving**

Stichting Fier richt zich binnen het programma Meedoen op de doorontwikkeling van het project Leren Anticiperen en focust zich daarbij op het interne leerbedrijf (de bakkerij) en het externe leerbedrijf (naaiatelier, LAP). Deze leerbedrijven zijn bedoeld als leerwerkplaatsen voor mensen die hulp ontvangen via Stichting Fier (intern of ambulant), in de regel gaat het dan om mensen (meestal vrouwen) die slachtoffer zijn van seksueel, eengerelateerd of huiselijk geweld. Er bestaan bij Stichting Fier in grote lijnen drie aanpakken. De eerste aanpak is praktijkleren, waarbij school en werk gecombineerd worden in een traject van zes weken. Dit is voor studenten. De tweede aanpak richt zich op toeleiding naar werk. Dit is voor vrouwen die een opleiding hebben gevolgd en kan gezien worden als een her-activeringstraject. De derde aanpak is dagbesteding of toeleiding naar zinvolle dagbesteding. Dit is voor deelnemers voor wie betaald werk (op de korte termijn) minder realistisch is, zoals slachtoffers van mensenhandel. Binnen de leerbedrijven worden de deelnemers aangestuurd door een professional die hen de nodige vaardigheden bijbrengt. Daarnaast zijn er bij de leerbedrijven vrijwilligers aanwezig die de professional ondersteunen, maar daarnaast ook dezelfde werkzaamheden uitvoeren als de deelnemers en hen hierbij steun bieden.

### **Uitkomsten Lekker Leven Checkup**

De Lekker Leven Check-up is bij St. Fier door 42 deelnemers ingevuld. Hieruit blijkt dat 12% van de deelnemers de meeste dagen alleen is, 27% van de deelnemers de meeste dagen sociale contacten buitenshuis heeft, 20% de meeste dagen meedoet aan georganiseerde activiteiten, 2% begeleid werk doet en 7% betaald werk doet. Het overgrote deel, namelijk 49%, voert de meeste dagen onbetaald werk uit. In deze check-up is ook gevraagd of de deelnemers geld tekort hadden aan het einde van de maand. 41% antwoordde hierop dat hier 'soms' sprake van is, 14% antwoordde dat hier 'vaak' sprake van is, bij 7% is hier 'altijd' sprake van. Bij 12% is hier 'zelden' sprake van en bij 19% is hier 'nooit' sprake van. Ook zijn er in deze checkup vragen gesteld over of de deelnemers brieven begrijpen en of ze hier hulp bij vragen. Ruim de helft van de respondenten ontvangt wel eens brieven die hij/zij niet begrijpt. 30% van de deelnemers probeert het toch zelf te begrijpen, de meerderheid, 54%, vraagt familie/vrienden om hulp en 27% vraagt een instantie om hulp.

### **Kenmerken doelgroep vanuit de interviews**

Bij St. Fier zijn 18 deelnemers gesproken in een interview. Van deze deelnemers is de gemiddelde leeftijd 26 jaar, maar dit verschilt sterk bij de beide leerbedrijven. Zo zijn de deelnemers bij de bakkerij tussen de 16 en de 20, en bij het naaiatelier zijn de deelnemers tussen de 20 tot 50 jaar. Het overgrote deel van de deelnemers is vrouw. Het opleidingsniveau van de deelnemers is wisselend, maar het grootste deel heeft voortgezet onderwijs gedaan (minimaal mbo). Van de 18 gesproken deelnemers hadden 4 deelnemers schulden. Deze schulden varieerden van 300 tot 3000 euro. De reden voor deelname aan een leerbedrijf verschilt, maar komt meestal neer op: 'iets te doen hebben' en dat het 'wordt aangeraden vanuit Fier'. De duur van de deelname is wisselend, maar gemiddeld is de deelname een half jaar.

## 2.3 De Krachtcentrale013

### **Projectbeschrijving**

De Krachtcentrale013 richt zich op iedereen die zich aanmeldt met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zo ook 50-plussers die niet meer aan werk kunnen komen. Ze krijgen een training van 5 weken waarin groepsvorming, persoonlijke effectiviteit en loopbaanvaardigheden centraal staan. Op deze manier wordt verwacht dat de deelnemers (weer) in hun kracht komen, een netwerk opbouwen en pro-actief een stap naar de arbeidsmarkt maken. Ze sluiten de training af met een netwerkbijeenkomst dat wordt georganiseerd door de Krachtcentrale waar de deelnemers zichzelf pitchten en waarin ze hun plannen en hulpvraag bekend maken. Aansluiten volgen



speeddates met diverse mensen uit het werkveld. Vervolgens gaan ze naar de werkplaats waar de deelnemers zelf aan de slag gaan met hun persoonlijk opgestelde doelen en plan van aanpak. Daarnaast komt de groep twee keer per week samenkomen waar ze ondersteund worden door elkaar en professionals. De Krachtcentrale maakt geen gebruik van vrijwilligers. Deelnemers ondersteunen elkaar.

#### ***Uitkomsten Lekker Leven Checkup***

De Lekker Leven Check-up is bij de Krachtcentrale door 29 deelnemers ingevuld. Uit de vragen over de participatieladder kwam naar voren dat 25% van de deelnemers de meeste dagen alleen is, 32% van de deelnemers de meeste dagen sociale contacten buitenshuis heeft, 11% de meeste dagen meedoet aan georganiseerde activiteiten, 4% onbetaald werk doet en 29% (N=8) heeft betaald werk in loondienst, als zzp'er of als ondernemer. In deze check-up is ook gevraagd naar of de deelnemers geld tekort hadden aan het einde van de maand. 33% geeft aan hier 'nooit' last van te hebben, 30% geeft aan hier 'soms' last van te hebben, 17% geeft aan hier 'zelden' last van te hebben, 17% geeft aan hier 'vaak' last van te hebben en de kleinste groep, met 3%, geeft aan hier altijd last van te hebben. Van de mensen met betaald werk in loondienst, als zzp'er of als ondernemer geven 5 personen aan nooit of zelden geld tekort te komen, 2 personen soms geld tekort te hebben en 1 persoon vaak geld tekort te hebben. Daarnaast zijn er in deze checkup vragen gesteld over of de deelnemers brieven begrijpen en of ze hier hulp bij vragen. Het grote merendeel, 77%, geeft aan hier nooit moeite mee te hebben, de rest geeft aan hier soms last van te hebben. In die gevallen geven 32% van de deelnemers aan de brief eerst zelf nog eens te lezen, 28% geeft aan hulp te vragen via familie en 20% via een andere organisatie. Tenslotte geeft ook 20% aan niets te doen en de brief weg te leggen.

#### ***Kenmerken doelgroep vanuit de interviews***

Voor de Krachtcentrale zijn 15 interviews uitgevoerd. Het merendeel van de deelnemers is tussen 40-65 jaar. 10 van de 15 geïnterviewde deelnemers is vrouw. Vrijwel iedereen heeft een vervolgopleiding gedaan (MBO, HBO of WO) en het merendeel heeft geen schulden. Het merendeel van de geïnterviewden geeft aan last te hebben van (chronische) klachten, waaronder depressie, burn-out, verslaving en fysieke klachten. Zes van de vijftien geïnterviewden heeft betaald werk, en vier van de vijftien geïnterviewden geeft aan een geïsoleerd leven te leiden. Van de geïnterviewden komt 50% zelden of nooit geld te kort, en 20% van de geïnterviewden komt vaak of altijd geld te kort. De reden voor deelname wisselt, zo geven een aantal respondenten aan dat het hen met name gaat om zichzelf te activeren, keuzes te maken in het leven, met het uitzicht naar het vinden van een betaalde baan. Andere deelnemers geven aan dat het hen meer gaat om de ondersteuning naar ander werk of het doorlopen van een loopbaantraject en het ontdekken van hun talenten. Tot slot gaven een paar respondenten aan dat voor hen de reden voor deelname meer ligt in het uitbreiden van hun sociale netwerk.

## 2.4 Learn2Work

### ***Korte omschrijving project***

Learn2Work richt zich op het voorbereiden van jongeren op deelname aan een opleiding of duurzame uitstroom naar werk. Het proces voor een traject loopt grofweg als volgt: aan het begin vindt een intakegesprek plaats waarin wordt gevraagd naar motivatie, persoonlijke doelen en door middel van een leefgebiedenmatrix wordt een inventarisatie aan factoren die deelname aan het programma kunnen beïnvloeden, er wordt op een schaal van fase 1-fase 5 uitgevraagd naar onderwijsachtergrond, arbeidssituatie, woonsituatie, gezinssituatie, ouderschap, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, financiële situatie, sociaal netwerk, vrije tijdsbesteding, verslaving, hulpverleningscontacten en contact met politie en/of justitie. Daarna volgt de oriëntatiefase waarin jongeren dagbesteding krijgen, coaching op hun leerdoelen en les in bijvoorbeeld rekenen, taal en sport. In de uitstroomfase ontvangen jongeren sollicitatietraining en werken ze aan hun CV, mochten jongeren willen doorstromen naar een opleiding, krijgen ze lessen ter voorbereiding op bijv. het ROC of kunnen ze stage lopen. Vervolgens volgt nog een nazorgfase waarin er contact blijft met de jongere door middel van een maatje (vrijwilligers) of budgetcoach (professional) en indien gewenst wordt nog hulp op maat geboden. Het doel is om jongeren binnen een jaar met een goede voorbereiding terug te laten keren naar school of werk. Bij Learn2Work is de taakverdeling tussen vrijwilligers en professionals duidelijk verdeeld: de Vrijwilligers zijn maatjes en ondersteunen deelnemers met name door het leveren van maatwerk en het ondernemen van leuke activiteiten met deelnemers. De professionals hebben een meer coachende rol en zijn meer inhoudelijk bezig met het proces.



### **Korte beschrijving uitkomsten Lekker Leven Checkup**

Doordat het bij Learn2Work mogelijk was om door te gaan met de enquêteaanpak, is samen met het Oranje Fonds besloten om voor Learn2Work geen Lekker Leven Checkup te doen. Wel kunnen we vanuit de enquêtes een indicatie geven op de volgende kenmerken: niveau van participatieladder, ervaren frequentie van geld tekort komen en in hoeverre respondenten problemen ervaren bij het interpreteren van binnengekomen brieven. Er zijn in totaal drie enquêtes uitgestuurd: een begin-, midden- en een eindmeting. Deze enquêtes zijn ingevuld door 45 deelnemers. Uit de enquêtes volgt dat tijdens de beginmeting 38% van de respondenten geen werk doet en geen opleiding volgt, 16% van de respondenten betaald werk doet, 13% een opleiding volgt en 2% stage loopt. 31% van de deelnemers geeft aan hun inkomen te krijgen via familie en/of vrienden, 22% krijgt dit via salaris, 20% via de bijstandsuitkering. Ander genoemde inkomens zijn onder andere: zakgeld/geld van ouders en kinderbijslag. 53% van de deelnemers geven aan een inkomen van onder de 1.000 euro per maand te ontvangen, 25% zegt dit liever niet en 18% weet het niet. Het merendeel (68%) van de deelnemers geeft aan geen schulden te hebben, 15% geeft aan wel een schuld te hebben, 12% van de deelnemers weet het niet en 5% zegt dit liever niet. 19% van de respondenten geeft aan hulp te krijgen bij het regelen van financiën of post.

### **Korte beschrijving kenmerken vanuit de enquêtes**

Er zijn in totaal drie enquêtes uitgestuurd: een begin-, midden- en een eindmeting. Deze enquêtes zijn ingevuld door 45 deelnemers. De deelnemers zijn gemiddeld 19 jaar, de jongste deelnemer is 16 en de oudste is 25 jaar. Verdeling man/vrouw is als volgt: 62% man, 38% vrouw. 51% van de deelnemers aan de vragenlijst is Nederlands, 20% Surinaams en 13% zegt dit liever niet. 22% van de respondenten geeft aan dat de hoogst genoten opleiding de lagere school of de basisschool is, 20% geeft aan geen opleiding te hebben afgemaakt, 11% geeft aan dat de hoogst genoten opleiding 'praktijkonderwijs' is, 11% heeft het speciaal voortgezet onderwijs als hoogst genoten opleiding, 9% geeft aan het Mbo, mts of meao gevolgd te hebben en 9% geeft aan de Mavo, mulo of vmbo-t opleiding als hoogst genoten opleiding te hebben. Het merendeel van de respondenten beoordeelt de eigen lichamelijke gezondheid met 'gemengd' (36%), 22% geeft aan meestal te tevreden te zijn, 20% geeft aan tevreden te zijn, 13% geeft aan meestal ontevreden te zijn, 9% beoordeelt de eigen lichamelijke gezondheid met 'kan niet beter' en 4% is ontevreden over de eigen lichamelijke gezondheid. De belangrijkste redenen voor deelname zijn als volgt: 56% geeft aan te willen doorstromen naar een ROC of andere opleiding, 16% geeft aan Learn2Work te willen gebruiken om aan een baan te komen, 16% geeft aan 'voor zelfontwikkeling', 7% geeft aan te willen werken aan een beter toekomstperspectief, 4% geeft aan hun Nederlandse taalvaardigheden te willen verbeteren en 4% heeft geen doel opgegeven.

## 2.5 Stichting IDO

### **Projectbeschrijving**

St. IDO is een organisatie in Lelystad die hulp biedt aan mensen die voor andere 'reguliere' hulpverlening niet in aanmerking komen, bijvoorbeeld door complexe schulden, een detentieverleden of meervoudige problematiek. Het gaat dus om een complexe doelgroep. Stichting IDO kent meerdere inloophuizen in Lelystad en heeft ook een huiskamer, biedt gezamenlijke maaltijden aan en heeft bijvoorbeeld een weggeefwinkel. Een traject bij St. IDO loopt grofweg als volgt: Eerst komen mensen bij het inloopsprekkuur, vervolgens kunnen ze komen voor een intake waarbij ze kennismaken met een schuldhulpmaatje. Daarna komen ze op een 'wachtlister' voor schuldhulp, inkomensreparatie, bestaansvoorwaarden zeker stellen. De laatste fase bestaat uit coaching en het regelen van de schulden. De duur van een traject is heel variabel. St. IDO heeft ongeveer 100 – 150 deelnemers per jaar. Hieruit komen zo'n 80 trajecten voort. Het contact dat deelnemers hebben is voornamelijk met vrijwilligers; die worden op hun beurt aangestuurd door professionele medewerkers.

### **Uitkomsten Lekker Leven Checkup**

De Lekker Leven Checkup is bij St. IDO door 67 deelnemers ingevuld. Hierin is ten eerste onderzocht waar de deelnemers staan op de zogenoemde Participatieladder. Hieruit kwam dat 24% van de deelnemers de meeste dagen alleen is en 47% de meeste dagen sociale contacten buitenshuis heeft. Verder heeft 8% de meeste dagen georganiseerde activiteiten, 9% doet onbetaald werk, 2% doet begeleid werk en 9% heeft betaald werk/zp werk. Het grootste gedeelte van de deelnemers van St. IDO scoort dus vrij laag op de participatieladder. Ook is gevraagd of deze deelnemers geld tekort hebben aan het einde van de maand. 9% antwoordt hierop 'altijd', 20% antwoordt 'vaak', 28% antwoordt 'soms', 11% antwoordt 'zelden' en 32% antwoordt 'nooit'. Ruim de helft van de respondenten ontvangt wel eens brieven die hij/zij niet begrijpt. 25% van de deelnemers doet niks of probeert het toch zelf te begrijpen, 35% vraagt hulp aan familie of vrienden en 35% vraagt een instantie

om hulp. Verder is er op verzoek van Stichting IDO nog gevraagd naar of de deelnemers financiële hulp ontvangen. Hier is beperkt antwoord op gegeven, maar de meeste antwoorden gaven aan hiervoor bij IDO te komen (inlooptsprekuren) en soms hulp bij de gemeentelijke schuldhulpverlening, dat wordt aangeboden via MDF (maatschappelijke dienstverlening Flevoland). Tot slot is er gevraagd naar de deelname aan activiteiten. Hierbij gaf 75% van de deelnemers die deze vraag hebben beantwoord aan deel te nemen aan de activiteiten van het IDO, 12% neemt deel aan activiteiten bij de Waterspiegel en 8% neemt deel aan activiteiten van de Buurtkamer.

### **Kenmerken doelgroep vanuit de interviews**

Bij St. IDO hebben 16 interviews met deelnemers plaatsgevonden. De leeftijd van deze deelnemers varieert tussen de 38 en de 75, maar het grootste deel zit tussen de 50 en 70 jaar. De hoogst genoten opleiding onder deze deelnemers is veelal basisschool en eventueel lager middelbaar onderwijs. Iets minder dan de helft van deze 16 deelnemers woont alleen. Bij de overige deelnemers was veel variatie in woonsituatie: sommigen woonden met partner, met (volwassen) kinderen of met huisgenoten. Wat betreft participatie/inkomen zit het grootste deel van de gesproken deelnemers in de ziektewet of de bijstand, verder ontvangt een deel van hen pensioen en een heel beperkt deel van de geïnterviewden werkt. De reden voor de bij St. IDO ontvangen hulp/oorzaak problemen verschilt: bijvoorbeeld door life events (scheiding, verkoop huis, werk verloren), maar ook door gebrek aan overzicht of niet goed kunnen omgaan met geld. Soms wordt ook conflicten met instanties als oorzaak genoemd. Het grootste deel (11) van de geïnterviewde deelnemers krijgt budgetbeheer en/of begeleiding bij schulden bij St. IDO, 3 deelnemers zijn uit budgetbeheer maar krijgen nog wel financiële begeleiding, 1 deelnemer is in aanloop naar budgetbeheer en 1 deelnemer komt bij St. IDO voor de gezelligheid. De duur van de hulp varieert ook sterk, van 1,5 tot 2 jaar tot ruim 20 jaar. Voor de meeste geïnterviewden ligt de duur van de hulp tussen de 2 en 10 jaar. Veel van de geïnterviewde deelnemers hebben problematische schulden (tienduizenden euro's), deze schulden zijn vaak bij instanties gerelateerd aan de vaste lasten (bijv. woningstichting of energiebedrijf), maar ook bijvoorbeeld veel bij de belastingdienst en Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). Tot slot zijn overige kenmerken van de geïnterviewde deelnemers dat een deel niet Nederlandstalig is, dat er bij een deel sprake is van wantrouwen in instanties, dat veel een beperkt sociaal netwerk hebben en dat er bij veel sprake is van gezondheidsproblemen.

## 2.6 Overkoepelende reflectie op de onderzochte doelgroep

In dit hoofdstuk beschreven we de doelgroep van de projecten die we hebben onderzocht. De resultaten die we in dit rapport presenteren zullen met name afkomstig zijn vanuit data die we hebben verzameld bij deze projecten, met specifieke deelnemers in een specifieke context. De gegevens kunnen dan ook niet zomaar gegeneraliseerd worden naar een bredere groep projecten of het gehele programma.

De Lekker Leven Checkup heeft ons echter wel een iets breder beeld gegeven van de achtergrondkenmerken van de doelgroep van de projecten die we hebben onderzocht. Daaruit zijn een aantal algemene lijnen te trekken: deelnemers van de projecten scoorden over het algemeen laag op de participatieladder. Bij de meeste organisaties geeft maar een kleine groep deelnemers aan dat ze betaald werk uitvoeren (dit verschilt tussen de 4% en de 11%). Alleen bij de Krachtcentrale013 geeft een grotere groep mensen aan betaald werk uit te voeren, namelijk 29%. Bij de meeste organisaties zit het merendeel van de deelnemers op de laagste twee niveaus van de participatieladder, namelijk in de categorieën 'de meeste dagen alleen thuis' en 'de meeste dagen sociale contacten buitenshuis'. Bij alle organisaties, op Fier na, valt meer dan de helft binnen deze twee categorieën. Bij Fier valt 39% in deze twee categorieën. Bij Learn2Work is de Lekker Leven Checkup niet afgenomen, maar geeft 62% van de deelnemers in de vragenlijst aan geen werk of opleiding te doen. Dit is niet verrassend gezien L2W zich juist richt op deze doelgroep en hen helpt een stap richting werk of opleiding te zetten.

Op de vraag of deelnemers wel eens geld tekort komen, wordt bij alle vier de organisaties (behalve Learn2Work, daar is geen informatie over deze vraag opgehaald) verschillend geantwoord, maar het grootste deel van de deelnemers (meer dan 50%) geeft bij alle vier de organisaties aan dat ze 'nooit' of 'soms' geld te kort komen. Bovendien is bij drie van de vier organisaties 'altijd' het minst gekozen antwoord, behalve bij schuldhulpmaatje, waar het de op één na minst gekozen antwoordoptie is. Meer deelnemers komen dus nooit

of soms geld tekort dan vaak of altijd.

Bij drie van de vier organisaties waar de Checkup is afgenomen, geeft minstens de helft van de deelnemers aan dat zij wel eens brieven ontvangen die ze niet begrijpen. Bij de Krachtcentrale<sup>013</sup> is dit anders, daar geeft 77% aan daar nooit moeite mee te hebben. Wie mensen die een brief niet begrijpen om hulp vragen, wisselt erg, maar de meeste deelnemers vragen wel hulp, zij het aan familie of vrienden of aan een andere instantie. Het aandeel deelnemers dat niets doet met de brieven die men niet snapt is bij alle organisaties het kleinst. Alleen bij Krachtcentrale is het aantal deelnemers dat hulp vraagt gelijk aan het aantal deelnemers dat niets doet of de brief zelf nog eens probeert te lezen en te begrijpen.

Buiten deze grote lijnen om valt vooral op dat de doelgroepen van de projecten die we hebben onderzocht erg van elkaar verschillen, zowel qua achtergrondkenmerken als qua problematiek. Samen met het feit dat we slechts een klein deel van de doelgroep hebben geïnterviewd, maakt dit dat we de opgehaalde resultaten niet zomaar kunnen vertalen naar een bredere groep. Wel hebben we gegevens opgehaald bij de projectleiders van de andere projecten om de resultaten waar mogelijk enigszins te versterken. Waar dit van toepassing is zullen we dat steeds benoemen.

### 3. Resultaten per leervraag

#### 3.1 Bereiken en vasthouden moeilijk bereikbare doelgroepen

Eén van de thema's die binnen het Meedoen-programma centraal stonden, was hoe moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken en vast te houden. Vanuit de interviews kunnen we resultaten delen over hoe deelnemers van de onderzochte projecten hun weg hebben gevonden richting het initiatief en wat maakte dat zij zijn aangehaakt/gebleven. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat we niet hebben gesproken met deelnemers die zijn afgehaakt/uitgevallen, waardoor we weinig zicht hebben op waarom mensen besluiten niet mee te doen of te stoppen. Wel zijn we hierover in gesprek gegaan met projectleiders en vrijwilligers tijdens de sensemakingsessies bij de verschillende deelnemende projecten. Op deze manier kunnen we de resultaten wat meer in context plaatsen.

Om de opgehaalde resultaten te versterken en meer te weten te komen over moeilijk bereikbare doelgroepen en hiermee om te gaan hebben we tijdens de deelnemersdag op 8 maart 2022 met de projecten per cluster het gesprek gevoerd over dit thema. In dit hoofdstuk bespreken we tevens de uitkomsten van deze sessies, waarin we specifiek ingaan op:

- Wat projectleiders als moeilijk bereikbare doelgroepen zien
- Wat projectleiders binnen het programma als succesfactoren en knelpunten ervaren als het gaat om moeilijk bereikbare doelgroepen

#### **Interviews: hoe komen deelnemers bij het project terecht en wat is hun reden voor deelname?**

##### Schuldhulpmaatje Parkstad:

Grotendeels komen deelnemers naar Schuldhulpmaatje Parkstad via een doorverwijzing vanuit de maatschappelijk werker, gemeente, huisarts, crisisdienst, Mondriaan of STAND-BY!

De belangrijkste redenen voor deelname zijn: ofwel een concrete financiële hulpvraag (bijvoorbeeld: hulp voor het lezen van de post, aanvragen van toeslagen of schuldregelingen) ofwel een doorverwijzing naar schuldhulpverlening waar langdurige begeleiding mogelijk is<sup>1</sup>. Bij de kleinere schulden kiest Schuldhulpmaatje ervoor om financiële zaken tijdelijk uit handen te nemen en in te zetten op het aanleren van financiële vaardigheden zoals: op welke toeslagen heeft de deelnemer recht, hoe ga je om met schuldeisers of hoe creëert de deelnemer overzicht in de eigen inkomsten en uitgaven. De profijtgroep varieert dus sterk in de mate van ernst van de financiële problemen. Bij vrijwel alle deelnemers spelen ook psychische en/of lichamelijke klachten. Uit de sense making kwam naar voren dat projectleiders onderscheid maken tussen twee 'subdoelgroepen': deelnemers die altijd een vorm van ondersteuning nodig zullen hebben en deelnemers waarbij vooruitgang op zelfredzaamheid wel mogelijk is. Wanneer deelnemers niet tevreden zijn met de hulp van Schuldhulpmaatje, waren dit vrijwel altijd klanten die zijn doorverwezen of wanneer er een mismatch werd ervaren tussen de hulp die geboden werd en de hulp die de deelnemer graag wilde ontvangen. Daarnaast kon het zijn dat er geen 'klik' werd ervaren in de communicatiestijl tussen de deelnemer en de vrijwilliger.

Stichting Fier: De doelgroep van Fier komt in beeld bij de leerbedrijven vanwege andersoortige problematiek dan een financiële vraag, namelijk omdat zij slachtoffer zijn van een vorm van mensenhandel of geweld. Wanneer zij hulp ontvangen van Fier (ofwel ambulante ofwel intern) worden zij doorverwezen naar de leerbedrijven. Het bereiken van de doelgroep voor de leerbedrijven is daarmee geen knelpunt. Deelnemers mogen zelf hun voorkeur voor een leerbedrijf (bakkerij of naaiatelier) uitspreken. Als reden voor deelname gaven de geïnterviewde deelnemers op dat dit aangeraden werd door Fier, maar vaak ook als daginvulling, om iets te doen te hebben. Uit de sense making met de projectmedewerkers bleek wel dat het gemotiveerd houden van de deelnemers van de leerbedrijven soms een uitdaging is; graag zouden ze nog meer aan de slag willen met het werken aan de motivatie. Ook bleek uit de sense-making dat een aantal medewerkers bij de leerbedrijven de wens heeft om de terminologie over hoe over de leerbedrijven wordt gesproken aan te passen: het niet benoemen als dagbesteding of 'iets te doen hebben', maar het neerzetten als: 'werken aan je ontwikkeling/carrière.'

<sup>1</sup> 3 respondenten geven aan een beschermingsbewindvoerder te hebben en ook hulp van SHM te krijgen.

### Krachtcentrale 013

De meerderheid van de deelnemers komt naar de Krachtcentrale uit eigen beweging (via eigen netwerk, internet of advertentie). Een klein deel wordt erop gewezen door professionals, bijvoorbeeld via de psycholoog. De belangrijkste redenen voor deelname zijn het vinden van werk en ontdekken wat de deelnemer wil en kan.

De reden voor deelname wisselt, zo geven een aantal respondenten aan dat het hen met name gaat om zichzelf te activeren, keuzes te maken in het leven, met het uitzicht naar het vinden van een betaalde baan. Andere deelnemers geven aan dat het hen meer gaat om de ondersteuning naar ander werk of het doorlopen van een loopbaantraject en het ontdekken van hun talenten. Tot slot gaven een paar respondenten aan dat voor hen de reden voor deelname meer ligt in het uitbreiden van hun sociale netwerk.

### Learn2Work

Deelnemers komen terecht bij L2W via school/ROC (62%), via een hulpverlener (29%) of via een bekende (20%). De belangrijkste reden voor deelname zijn doorstromen naar school/ROC (56%), doorstromen naar werk (16%) en zelfontwikkeling (16%). Redenen die onder 'anders' vallen, zijn: nieuwe kennis/vaardigheden opdoen (60%), meer zelfvertrouwen/grip op de situatie krijgen (50%), hulp krijgen (48%), werk/opleiding vinden (45%), nieuwe vriendschappen sluiten (33%). Bij de vraag 'wat heeft u nodig om dit doel te bereiken' antwoorden de deelnemers in 33% van de gevallen 'mensen om mij heen', 29% heeft steun van een hulpverlener nodig, zoals een mentor, hulp bij huisvesting of om zich de Nederlandse taal eigen te maken snel te verbeteren. 29% Geeft aan een cursus nodig te hebben. 21% heeft geld nodig voor het aflossen van schulden, het kopen van schoolspullen of voor investeringen van de vrije tijd. 17% heeft ondersteuning van een vrijwilliger nodig, en in die gevallen gaat het bijvoorbeeld om te leren plannen of om te motiveren. 14% heeft iets anders nodig, bijvoorbeeld: meer vertrouwen, geduld en motivatie. Overigens antwoordt 24% 'niet van toepassing'. Tijdens de sense making met L2W werd dit laatste punt herkend. Deelnemers zijn over het algemeen (te?) optimistisch over hun eigen kunnen en denken geen ondersteuning nodig te hebben om doelen te behalen.

### Stichting IDO:

De doelgroep van Stichting IDO is erg kwetsbaar en komt vanwege ingewikkelde problematiek (bijvoorbeeld een gefaald WSNP-traject) vaak niet in aanmerking voor de reguliere, gemeentelijke dienstverlening. Uit de sensemaking met Stichting IDO bleek dat de complexiteit en meervoudigheid van de problematiek van de doelgroep de afgelopen jaren alleen maar is toegenomen: *"bij St. IDO zijn wij het afvoerputje van het sociale Lelystad, het is nogal wat om iemand op te geven."* Uit de sense making bleek tevens dat we mogelijk de meest kwetsbare doelgroep van IDO niet hebben gesproken; zij nemen niet zomaar deel aan een interview. Belangrijke redenen voor het vragen van hulp aan IDO bleken life events (scheiding, verkoop huis, werk verloren), gebrek aan (financieel) overzicht en het niet goed kunnen omgaan met geld. Bij een deel van de respondenten spelen er ook conflicten met gemeentelijke instanties. Deelnemers raken in contact met Stichting IDO doordat Stichting IDO meerdere inloophuizen in Lelystad kent in de vorm van een huiskamer, gezamenlijke maaltijden aanbieden en bijvoorbeeld een weggeefwinkel. Een traject bij St. IDO loopt grofweg als volgt: Eerst komen mensen bij het inloopsprekuren, vervolgens kunnen ze komen voor een intake waarbij ze kennismaken met een schuldhulpmaatje.

### Overkoepelende reflectie op het bereiken en vasthouden moeilijk bereikbare doelgroepen

Zoals al bleek uit hoofdstuk één zijn de projecten en daarmee hun (beoogde en bereikte) doelgroep erg divers. De deelnemende projecten zijn in te delen in 4 clusters, te weten: financieel zelfredzaam, leren participeren, opleiding/werk via bemiddeling/coaching, naar meer sociale (-economische) participatie. Dat maakt dat er geen generieke lijn te trekken is uit hoe de deelnemers hun weg naar de projecten weten te vinden. Zo geldt bij Fier (en deels ook bij Learn2Work) dat problemen op andere levensdomeinen over het algemeen de reden zijn waarom deelnemers bij Fier binnenkomen. Eenmaal bij Fier aangekomen kunnen zij deelnemen aan de leerbedrijven. Bij de Krachtcentrale013 lijkt de aard van de problematiek in de regel niet financieel, maar hebben de deelnemers eerder de wens om zichzelf (verder) te ontwikkelen. Bij Schuldhulpmaatje en St. IDO lijken financiële/administratieve problemen met name de doorslag te geven om hulp te zoeken, maar lijken deze vaak per project anders van aard (bij bezoekers van St. IDO lijkt de problematiek zwaarder dan bij

schuldhulpmaatje). De manier waarop deelnemers bij projecten aankomen verschilt; soms wordt er doorverwezen vanuit andere instanties, soms lopen deelnemers zelf de organisatie binnen of melden zichzelf aan. Uit de sensemaking-sessies bleek wel dat de meeste projecten de doelgroep die wij geïnterviewd hebben qua achtergrondkenmerken herkenden en deze (redelijk) representatief vonden voor de totale populatie die zij helpen. Uit het profijtgroepenonderzoek kunnen we echter niet afleiden wie er níet bereikt wordt, zij zijn immers niet geïnterviewd. Dit onderwerp stond ook niet centraal tijdens de onderzoeksactiviteiten bij de projecten. Om hier een beter beeld over te krijgen hebben we tijdens de deelnemersdag (8 maart 2022) vragen aan alle aanwezige projectleiders voorgelegd over wat voor hen lastig bereikbare doelgroepen zijn en hoe deze doelgroepen te bereiken. Dit wordt hieronder toegelicht.

### **Aanvulling vanuit de deelnemersdag:**

Tijdens de deelnemersdag zijn we met de verschillende projecten ingegaan op wat zij zien als moeilijk bereikbare doelgroepen en wat zij doen/willen doen om deze doelgroep te bereiken en vast te houden. Hieronder zullen de resultaten hiervan worden besproken.

#### Kenmerken moeilijk bereikbare doelgroepen:

In de verschillende sessies werden door de aanwezige projecten tal van moeilijk bereikbare doelgroepen genoemd. Deze genoemde doelgroepen hebben we als volgt gecategoriseerd:

- Laaggeletterden/digibeten
- Zorgmijders/mensen met wantrouwen in formele instanties
- Mensen met grote afstand tot arbeidsmarkt
- Mensen die in sociaal isolement verkeren
- Werkende armen en ZZP'ers
- Mensen met verstandelijke en/of psychiatrische problematiek
- Niet- Nederlands sprekenden/ mensen die onbekend zijn met NL taal en arbeidsmarkt/ migranten die zich niet binden aan de wijk
- Mensen in afhankelijkheidssituaties, bijvoorbeeld vanwege partnergeweld of prostitutie
- Ouderen of jongeren

Uiteraard zullen in de praktijk, zoals ook wel werd genoemd, de meest kwetsbare doelgroepen onder meerdere van deze categorieën vallen. En hoe complexer de problematiek van een individu, hoe lastiger diegene te bereiken zal zijn voor een organisatie. Zo gaf Stichting Emma aan: “er zijn toch wel heel veel mensen echt onder de radar. Waar we echt niet van weten”. En Fier zegt hierover: “het allerlastigst zijn de mensen die alle hokjes aanvinken: arbeidsmigrant, trauma, verslaving, etc. Welke financiering ga je dan aanvragen? En welke haakjes zijn er dan?”.

#### Hoe worden deze doelgroepen bereikt?

Tijdens de deelnemersdag hebben we in de verschillende sessies gesproken over mogelijke strategieën om de moeilijk bereikbare doelgroepen te kunnen bereiken. Genoemde voorbeelden van dergelijke strategieën zijn:

- Een goede samenwerking met andere partijen (zoals huisarts, gemeente, politie of het UWV) zodat er gericht naar het project doorverwezen kan worden
- Een fysiek, herkenbaar, inlooppunt in de wijk waar mensen zomaar langs kunnen komen
- Outreachend werken; langs de deuren gaan om zo de bekendheid van een organisatie te vergroten
- Het inzetten van sleutelfiguren in de wijk, zoals een postbode of ervaringsdeskundige

Deze strategieën lukken bij sommige organisaties al beter dan bij andere organisaties. Zo kwam bijvoorbeeld in de sessie van cluster 4 naar voren dat de projecten die zich vaak richten op (laagdrempelige) sociale verbinding, van mening waren dat ze ‘moeilijk’ bereikbare doelgroepen weten te vinden. Zo sprak een projectleider van de Copernikkel: ‘voor ons zijn er geen moeilijk bereikbare doelgroepen, wij bereiken ze wel.’ In de sessie [financiële zelfredzaamheid] gaf Salut juist aan dat het hen nog niet goed lukt om samen te werken met bijvoorbeeld basisscholen en huisartsen om kwetsbare deelnemers door te krijgen. Hierover zeiden zij dat ook



kan liggen aan een andere definitie van kwetsbaarheid: “ik geloof niet dat wij gelijksoortige kenmerken van kwetsbaarheid hanteren”.

Een dilemma rondom het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen dat tijdens de deelnemersdag ter sprake kwam, was tot hoever je zou willen gaan als organisatie. De tijd die dit kost gaat immers (mogelijk) ten koste van het helpen van mensen met een relatief minder complexe zorgbehoefte. Veel organisaties bleken zoekende in hoe hiermee om te gaan. Een voorbeeld dat tijdens de sessies genoemd werd van een project dat hier bewust op heeft ingezet is ‘Van overleven naar leven’ (House of Hope, met inloopfunctie). Daaruit bleek dat het tien tot 20 keer meer tijd kost om een moeilijk bereikbare doelgroep te bereiken en ook vast te houden, maar dat dit wel loont. Wijkwerken Beijum zegt hierover: *“Je zet 80% in om alles beter te maken. Die 20% is sneu, die bereik je dus niet goed. Of zet je je in voor die 20%? Dan moet er wat van die 80% worden ingeleverd. Daar moeten echt keuzes in worden gemaakt. Ten eerste ontbreekt het gesprek, ten tweede ontbreekt die keuze. Het kost mij wel 15 uur om zoiets uit te zoeken. Tot hoever moet je dit willen als organisatie?”*. Andere organisaties kiezen er dan ook juist voor om vooral te focussen op de relatief minder moeilijke doelgroepen, zoals Learn2Work: *“we zitten bomvol, [we hebben gekeken naar] wie is je doelgroep, op advies Niels. Je kunt er niet voor iedereen zijn. Dat heeft geholpen”*

Tevens kwam tijdens het bespreken van dit thema bij cluster 4 de beperkingen vanwege de Coronacrisis aan bod. In deze periode, waarin veel formele instanties wegvielen, werden de informele projecten uit dit cluster extra zichtbaar en van waarde voor mensen met problemen in de buurt. Dit heeft hen gesterkt bij het krijgen van erkenning van hun functie in het bereiken van deze doelgroepen.

#### Hoe worden kwetsbare doelgroepen vastgehouden?

Naast het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen, is het vasthouden van deze mensen een uitdaging. Tijdens de deelnemersdag kwam naar voren dat individuele aandacht en gezien worden een belangrijke factor is in het behouden van deelnemers. Zo geef Jobhulp Culemborg aan dat wat hun betreft de individuele begeleiding via maatjes ervoor zorgt dat deelnemers in beeld blijven en dat terugtrekken door deelnemers dankzij maatjes wordt voorkomen. Flexibiliteit speelt hierbij ook een grote rol. Organisaties die in een vast stramien zitten, kunnen minder makkelijk meebewegen met deelnemers waardoor je kans loopt ze kwijt te raken. Als je als organisatie losser weet mee te bewegen, dan geeft dat meer ruimte en vrijheid wat ook invloed heeft op het behouden van deelnemers. Fier zegt hierover: *“zelfs als er geen regels zijn, gaan we zelf regels bedenken of denken in beperkingen”*. Het moet niet kunnen voorkomen dat iemands traject wordt beëindigd terwijl ze er nog net niet voldoende zijn voorbereid op de arbeidsmarkt, maar dat gebeurt nu wel als je er niet op inzet.

## 3.2 De ontwikkeling van de profijtgroep op de verschillende leefdomeinen

Eén van de thema’s die binnen het Meedoen-programma centraal stond, was welke ontwikkeling op leefdomeinen bij de profijtgroep worden bereikt en welke beoogde ontwikkeling achter blijven. Vanuit de interviews kunnen we resultaten delen over hoe deelnemers tegen de eigen ontwikkeling aankijken. Om de opgehaalde resultaten te versterken en meer te voorzien vanuit het perspectief van de projectleiders over de ontwikkeling op de leefdomeinen hebben we tijdens de deelnemersdag op 8 maart 2022 met de clusters het gesprek gevoerd over dit thema. In dit hoofdstuk bespreken we tevens de uitkomsten van deze sessies, waarin we specifiek ingaan op:

- Op welke leefdomeinen projectleiders ontwikkeling willen bereiken bij de deelnemers
- Op welke leefdomeinen projectleiders in de praktijk de meeste ontwikkeling zien
- Op welke leefdomeinen projectleiders in de praktijk de minste ontwikkeling zien

#### Cluster 1 - Schuldhulpmaatje Parkstad - perspectief vanuit profijtgroep:

- *Grotere ontwikkeling*



De helft van de geïnterviewde deelnemers van Schuldhulpmaatje Parkstad vindt dat hun financiële situatie is verbeterd. Dit komt met name doordat de vrijwilligers bij Schuldhulpmaatje deelnemers kunnen helpen met het opstellen van een plan van aanpak met schuldeisers, deelnemers worden aangemeld bij bepaalde instanties zoals de voedselbank, of deelnemers toeslagen ontvangen waar zij recht op hebben. Daarnaast leren deelnemers een financieel overzicht voor zichzelf te maken en leren bijhouden van hun inkomsten en uitgaven. Ook krijgen deelnemers kennis van financiële regels bijvoorbeeld rondom de ziektewet of rondom schuldregelingen. Deze vaardigheden ontwikkelen deelnemers doordat de vrijwilligers structuur en verantwoordelijkheid geven aan de deelnemers, de deelnemer ervaart zo een stimulans om zelf ook daadwerkelijk aan de slag te gaan. Zo geeft één deelnemer aan: “De vrijwilliger kwam 1x per twee weken langs en gaf mij ‘opdrachten’. ‘Houd dit in de gaten. Zet dat klaar.’ Dat was iedere keer een stimulans om wat te gaan doen. Ik heb me toen laten omscholen tot lasser en ben daar halve dagen gaan werken.” Dit gezegd hebbende, een klein deel van de deelnemers geeft aan financiële vaardigheden geleerd te hebben. De groei in financiële situatie zit dus meer in de hulp met schuldeisers en aanvragen van toeslagen dan in het zelf ontwikkelen van financieel inzicht. Dit is in lijn met de geïdentificeerde groep deelnemers die ook bestaat uit mensen die altijd een vorm van ondersteuning nodig zullen hebben en waarbij volledige zelfredzaamheid nooit gerealiseerd zal kunnen worden. Desondanks geven deelnemers wel aan dat de ervaren (financiële) stress vermindert. Een positieve bijkomstigheid is dat door het afnemen van de financiële stress, deelnemers weer openstaan voor meer sociale contacten. Een andere positieve ontwikkeling zien we op gebied van zelfredzaamheid: een groot deel van de deelnemers geeft aan hulp te zoeken wanneer ze een nieuwe vraag hebben. Dit is wederom toe te schrijven aan de inzet van de vrijwilligers: die zorgen ervoor dat de deelnemers worden gerustgesteld in hun situatie, ze kunnen helpen bij de financiële vragen, maar soms gaat de hulp verder bijvoorbeeld wanneer een deelnemer last heeft van een taalbarrière (bijvoorbeeld het interpreteren van de ontvangen brieven) of door middel van ondersteuning bij digitale vaardigheden (computerles) en bovendien worden de deelnemers tijdelijk afgeleid van hun situatie. Door deze positieve ervaring geven deelnemers aan in de toekomst sneller om hulp te vragen, nu ze weten waar ze terecht kunnen.

*“Ik wist niets van administratie af. ... Schuldhulpmaatje heeft alle toeslagen aangevraagd. En ze hebben gezorgd dat ik verder hulp [beschermingsbewindvoerder] kreeg.” – Deelnemer Schuldhulpmaatje*

- *Beperkttere ontwikkeling:*

Zoals hierboven al kort beschreven kunnen we het vergroten van de financiële weerbaarheid maar deels bevestigen. De helft van de deelnemers geeft aan dat de financiële situatie is verbeterd, en slechts een klein deel van de deelnemers geeft aan ook zelf vooruit te zijn gegaan op financiële vaardigheden. De financiële situatie lijkt vooral verbeterd doordat de vrijwilliger helpt met het aanvragen van subsidies of in de ondersteuning met schuldeisers. Daarnaast geven deelnemers aan wel vooruit te gaan op de mentale gezondheid (afname stress, deelnemers ervaren rust en minder ‘last op de schouders’), maar niet op de fysieke gezondheid. De ervaren leefsituatie/omgeving wordt daarnaast weinig beïnvloed door Schuldhulpmaatje. Maar dit is te verklaren doordat Schuldhulpmaatje hier ook niet expliciet op inzet, zeker bij de kortdurende trajecten.

- *Perspectief vanuit projectleiders op de deelnemersdag (Meldpunt EMMA Kwadraad, De Omslag Salut en Schuldhulpmaatje Parkstad):*

**Daginvulling:** Meldpunt EMMA en De Omslag Salut geven beide aan hier de minste ontwikkeling op te zien, maar geven ook aan hier niet op in te zetten.

**Kwaliteit van leven:** Meldpunt EMMA geeft aan hier de minste ontwikkeling op te zien. De Omslag Salut en Schuldhulpmaatje geven hier aan juist veel ontwikkeling in te zien. Emma geeft aan dit moeilijk te kunnen meten. “We kunnen niet de garantie geven dat dit altijd beter wordt. Zodra de financiële situatie verbetert, zien we de deelnemers niet meer”. Salut zegt: “we weten ook niet of het op lange termijn aanhoudt. Soms ontstaat er ruimte in het hoofd bij mensen, en er is niet per se een rode lijn te vinden hoe ze die benutten.” Meldpunt Emma geeft aan op mentale gezondheid wel ontwikkeling te zien. De projecten reflecteren en lijken te zelfkritisch te zijn.

**Financiën en financiële stress:** Alle projecten geven aan hier veel ontwikkeling in te zien bij de deelnemers. Emma en Salut geven aan dat de leefdomeinen met elkaar verweven zijn en als je je inzet op de (financiële) stress dat kwaliteit van leven automatisch verbetert. “Al is het maar een beetje”. Als je inzet op een aspect,

volgt vaak een positieve verandering in het andere. Maar de projecten zijn ook kritisch en geven aan moeilijk zicht te hebben op de blijvende veranderingen. Schuldhulpmaatje ziet dit anders. Zij richten zich in de aanpak eerst op waar de focus van de deelnemers ligt en beginnen met een quick scan van sociaal psychische en het financiële domein. Daarna beslissen ze wat de aanpak moet worden. Salut geeft bij dit domein aan dat dankzij de ToC geleerd te hebben dat focus aanbrengen belangrijk is en dat zij zich in de aanpak dus focussen op het financieel zelfredzaam maken van de doelgroep.

#### Cluster 2 – Fier - perspectief profijitgroep:

##### - *Grotere ontwikkeling:*

Bij bijna alle respondenten is een duidelijke stijging in hoe ze hun daginvulling beleven. Een aantal respondenten gaf aan vóór deelname 'niets' te doen op een dag. Deze stijging komt doordat het werken bij de leerbedrijven zorgt voor structuur/ritme/stabiliteit. Ook geeft het voldoening om ergens aan te werken en nieuwe dingen te leren. Daarnaast helpt praktisch/actief bezig zijn met het 'uit het hoofd raken'. Ook zijn voor veel respondenten hun sociale contacten verbeterd. Dankzij de leerbedrijven hebben ze nieuwe mensen leren kennen die vaak ook gelijkgestemd zijn, waardoor ze elkaar begrijpen. Ook helpen de leerbedrijven hen om te leren samenwerken en ook aan het werken aan vertrouwen in anderen hebben. Verder dragen de leerbedrijven bij aan het leren omgaan met anderen buiten de eigen kring, bijvoorbeeld anderstaligen of mensen van een andere leeftijd.

De verbetering van de daginvulling en van de sociale contacten hangt samen met de verbetering van de mentale gezondheid. Zo gaven 11 respondenten aan een duidelijke stijging van de mentale gezondheid te ervaren. Bij 3 respondenten wisselt het. Wel bleek het soms lastig de bijdrage van Fier in het algemeen en die van de leerbedrijven te onderscheiden, want therapie levert hier immers ook een bijdrage aan. Manieren waarop de leerbedrijven een bijdrage leveren aan een verbetering van de mentale gezondheid, zijn:

- bezig zijn (afleiding), structuur, werken in een fijne omgeving
- Mogelijkheid zichzelf te zijn en te kunnen ontplooiën
- Van betekenis kunnen zijn
- Contact met anderen, zich kunnen herkennen in anderen

Ook is de ervaren fysieke gezondheid bij de meeste (11 van de 18) deelnemers vooruitgegaan. Voorbeelden van die vooruitgang zijn: minder moe, minder (hoofd)pijn, beter slapen, afleiding van fysieke klachten.

Al deze verbeteringen dragen bij aan een hogere kwaliteit van leven: 16 van de 18 geïnterviewden geven aan een vooruitgang op de algemene kwaliteit van leven te ervaren. Redenen die hiervoor genoemd werden, zijn:

- Het is leuk (gedachten verzetten, plezier hebben en niet aan problemen denken)
- Het is sociaal (nieuwe mensen leren kennen, met anderen (, gelijkgestemden) in contact komen)
- Het draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling (bijvoorbeeld meer zelfvertrouwen en vaardigheden)
- Het draagt bij aan carrièreontwikkeling (werkervaring, ambities).

Ook lijken de leerbedrijven invloed te hebben op persoonlijke doelen en vertrouwen hierin. Deelnemers konden namelijk veel persoonlijke doelen noemen: ongeveer twee derde van de geïnterviewden had doelen op het vlak van opleiding/werk. Daarnaast werden doelen genoemd op het vlak van persoonlijke vaardigheden, (psychische) gezondheid, wonen en sociaal. Ook was er veel vertrouwen in de doelen: bij 27 doelen was er vertrouwen in het behalen hiervan, bij 6 doelen werd er getwijfeld en in geen enkel doel werd níet vertrouwd.

*“Beter, want dan ben ik bezig met iets. Lekker bezig is beter. Beter dan niks. Ik kan iets doen, dat mijn hoofd leeg wordt. Als ik niks aan het doen ben, dan voel ik, dan ga ik heel veel nadenken. Maar als ik naar de bakkerij ga dan voel ik me beter, dan ben ik bezig met iets, dan doe ik iets. Dat helpt mij, dan heb ik energie, daar haal ik energie uit.” – Deelnemer Fier*

*“Werken, natuurlijk. Meer praten. Ik realiseerde me dat vaak als ik naar het LAP ga, dan kom ik daar andere meiden tegen die dezelfde problemen hebben als ik, of zelfs nog erger. Ik voel me dan niet alleen, dat lucht op. Zelfs als ik verdrietig ben, wanneer ik erachter kom dat mensen dezelfde problemen als ik hebben, helpt me dat mentaal.” – Deelnemer Fier*

*“Ze helpen me om het te reguleren. Ze adviseren me, en vertellen me om meer te sparen, ook al krijg ik weinig. En ze hebben me verteld hoe ik moet kiezen, wanneer ik naar de supermarkt ga, daar zijn ook goedkopere producten. Ik wist dat niet, dus nu kies ik het goedkoopste en ik heb geleerd om niet zoveel te kopen en ik ga naar goedkopere winkels.” – Deelnemer Fier*

- *Beperkte ontwikkeling:*

Er was bij de geïnterviewden een beperkte vooruitgang op het gebied van de financiële situatie. Er waren weinig (4) mensen met schulden, er zijn evenveel wier situatie is verbeterd als bij wie die gelijk is gebleven. 8 mensen geven aan hulp van Fier te krijgen voor hun financiën, maar dit is niet vanuit de leerbedrijven. Deze hulp varieert van hulp bij administratie, beschikbaar zijn voor vragen tot advies over uitgaven. Respondenten hebben bijvoorbeeld geleerd zuiniger te zijn en beter na te denken over een aankoop.

Financiële stress is ook weinig vooruitgegaan. Zo gaf één derde van de respondenten aan regelmatig geld tekort te komen of zorgen te hebben over geld.

Ook is de woonsituatie beperkt vooruitgegaan. De meeste geïnterviewden wonen intern bij Fier en daar hebben de leerbedrijven geen invloed op. Twee keer wordt de invloed van de leerbedrijven op de woonsituatie genoemd, bijvoorbeeld dat het helpt met gedachten verzetten en dat het ze vrolijk maakt. De meningen over het wonen op een groep lopen uiteen. Van de 9 mensen die hun leefsituatie nu beter beoordelen dan vóór Fier, geven de meeste (7) een voldoende aan hun huidige leefsituatie.

- *Perspectief vanuit de projectleiders op de deelnemersdag (Turquoise cooperatie, Leren participeren Fier, InBalans en Wijkwerken Beijum WerkPro):*

**Daginvulling:** alle projecten geven aan hier meer ontwikkeling op te zien, alle projecten geven eveneens aan dat zij hierop inzetten. Wijkwerken Beijum WerkPro benoemt: *“in ontwikkelplannen die wij samen met de deelnemers opstellen staan de leefdoelstellingen, en daar wordt op geëvalueerd”*. InBalans geeft aan daginvulling als voorstap te zien van competenties opbouwen naar de arbeidsmarkt. Wijkwerken Beijum WerkPro haakt hierop aan door aan te geven dat zij door de TOC ontdekten dat ze geen scholing aanboden. Mensen die in dagbesteding zitten, krijgen nu een opleiding. Deelnemers kunnen intern en extern stage gaan lopen en op die manier draagt een daginvulling bij aan het krijgen van een baan en een verbetering van de financiële situatie.

**Woonsituatie:** Leren participeren Fier en Wijkwerken Beijum Werkpro geven aan hier minder ontwikkeling op te zien, maar zetten hier ook niet op in. Hierbij wordt ook aangegeven dat de woonsituatie ‘is zoals het is’ en er vaak geen verandering op mogelijk is.

**Sociale relaties:** InBalans en Werkwijken Beijum WerkPro geven aan hier veel ontwikkeling op te zien en zich hiervoor ook in te zetten. InBalans geeft bijvoorbeeld aan hier ook expliciet op te meten en te sturen. Fier heeft niet specifiek een kruisje gezet bij ontwikkeling zien, maar geven wel aan zich hiervoor in te zetten en vullen mooi aan met ervaring: *“sommige deelnemers bij ons durven geen oogcontact te maken. Een ontwikkeling die wij bij ze zien is dat ze kleine stapjes maken: ze gaan je vaker aankijken, durven iets meer, hun mening geven en grenzen aangeven”*. Werkwijken Beijum WerkPro geeft aan: *“Wij proberen als initiatief wel echt te richten op het creëren van een veilige omgeving door persoonlijk contact en aandacht voor de doelgroep, het vereist een bepaalde balans tussen “lief” zijn en “streng” zijn”. Het is maatwerk hoe je sociale veiligheid biedt, we geven zowel aandacht voor begrenzing als om vrijheid*. Fier vult aan: *“we zorgen ervoor dat de groepen niet te groot zijn om deze aandacht te kunnen bieden. Het creëren van een veilige omgeving, waar fouten maken mogelijk is en successen behalen, is ook onderdeel van een sociale veiligheid bieden. In de arbeidsmarkt is die stap te groot”*. Werkwijken Beijum WerkPro geeft aan dat sociale relaties voor hen ‘bijvangst’ zijn doordat ze zien dat deelnemers vrienden krijgen. Hierbij geven ze als voorbeeld: *“mijn grootste succes is dat een groep mensen samen kerst heeft gevierd. Dit is helemaal niet het doel waar we naar streven, maar zo’n belangrijke opbrengst”*.

**Persoonlijke doelen en vertrouwen:** alle projecten geven aan hier op in te zetten en Leren participeren Fier, Inbalans en Werkwijken Beijum WerkPro geven ook aan hier veel ontwikkeling bij de doelgroep op te zien. Bijvoorbeeld door het voeren van intakegesprekken en evaluatiegesprekken kan getoond worden dat bepaalde doelen worden bijgesteld en daar groeien deelnemers in. Fier geeft hierin specifiek aan: *‘deelnemers starten vaak met weinig zelfvertrouwen, durven niet dingen uit te proberen of ergens aan te beginnen. Zijn vaak bang om iets verkeerd te doen. Bij twijfel doen ze dingen niet en je merkt dat dit later verbetert: ze krijgen bevestiging dat ze dingen goed doen en daardoor durven ze de volgende keer meer’*. Werkwijken Beijum WerkPro geeft aan dat je dit ziet door een gedragsverandering bij de doelgroep: *deelnemers durven meer initiatief te nemen en durven meer verantwoordelijken te pakken. Heel concreet zien we bijvoorbeeld dat deelnemers dan anderen proactief willen gaan inwerken*. InBalans vult aan: *wij focussen ons in de aanpak op wat de deelnemers leuk vinden. Je ziet verandering bij de deelnemers doordat ze mondiger worden en zichzelf willen laten zien. Ze gaan in vergaderingen hun mening geven, ook bij collega’s en coördinatoren. Een uitdaging*

die de projecten hierbij noemen is dat je korte lijntjes nodig hebt tussen de (werk)afdelingen en de trajectbegeleider/jobcoach om ook op de werkvloer de ontwikkeling te zien en te signaleren zodat je 'gehele overzicht' in beeld hebt om de ontwikkeling echt te kunnen blijven zien.

### Cluster 3 - Learn2Work en Krachtcentrale 013 - perspectief profijtgroep

#### - *Grotere ontwikkeling*

Learn2Work: door de intakegesprekken en motivatiechecks neemt Learn2Work aan dat ze een positief effect bereiken bij de motivatie en zelfvertrouwen van de jongeren. Deze aanname kunnen we bevestigen: 92% vindt dat L2W bijdraagt aan het opdoen van nieuwe kennis/vaardigheden en vergroten van zelfvertrouwen/grip op de situatie. De uitstroom naar werk volgt in de TOC vanuit de inzet van Learn2Work door de inzet op coaching op leerdoelen, beroepskeuze en arbeidsoriëntatie. Daarnaast geeft Learn2Work trainingen voor het voeren van sollicitaties, werknemersvaardigheden en lessen ter voorbereiding op het ROC. Dit kan allemaal een bijdrage hebben aan de uitstroom naar werk of school. Ook zijn deelnemers significant meer tevreden over hun leven als geheel en over hun lichamelijke gezondheid. 60% geeft aan dat de gezondheid is verbeterd. Dit kan vanuit de ToC volgen vanuit het bieden van een dagritme en structuur. Ook hebben deelnemers significant meer vertrouwen in het vinden van werk en weten beter wat zij hiervoor moeten doen. 80% van de deelnemers doet betaald werk of volgt een opleiding aan het einde van het traject. Dit is opvallend omdat maar 16% 'werk' als belangrijkste doel heeft. Veel jongeren geven wel aan dat Learn2Work nodig te hebben voor het verbeteren van hun toekomst.

De Krachtcentrale heeft op veel leefdomeinen effect, voornamelijk op de algemene kwaliteit van leven, waaronder o.a. toegenomen zelfvertrouwen en motivatie. Relatief veel deelnemers geven aan dat daarnaast de Krachtcentrale effect heeft gehad op hun fysieke gezondheid. Zo zegt een deelnemer dat dit komt doordat degene die de cursus geeft erg gesteld is op bewegen en dat er wel eens sessies zijn geweest dat ze zijn gaan wandelen in het park tegenover de Krachtcentrale. En één respondent geeft zelfs aan een wandelgroep te zijn begonnen. Deelnemers hebben een positievere houding gekregen ten opzichte van negatieve situaties en geven aan met werk-gerelateerde activiteiten bezig te zijn. Ze geven aan in de nabije toekomst een verandering te verwachten in de financiële situatie. Deelnemers geven aan dat de inhoud van het programma hier ook bij heeft geholpen: pitch training en speeddaten en o.a. het opstellen van doelen. Deelnemers zeggen dat ze sneller en vaker om hulp durven te vragen, en doelen hebben gesteld om die te realiseren. Zo geeft één respondent aan: "Ja, ik denk dat dit gaat lukken omdat ik ook dingen eraan doe. Ik heb netwerkgesprekken. Ik kom erachter waar ik moet zijn."

*"Ik merk dat ik zelf er letterlijk meer energie door krijg, bijvoorbeeld dat ik anders tegen dingen aankijk waar ik normaal niet veel zin in heb, zoals schoonmaken en huishouden."* – Deelnemer Krachtcentrale

*"Voelt prettig [om naar de Krachtcentrale toe te gaan], zeker fysiek erheen gaan. Ik voel me onderdeel van een groep."* – Deelnemer Krachtcentrale

*"Soms had ik een mening en durfde ik het niet te uiten en te delen met anderen. Door de groep durfde ik er meer mee naar buiten te gaan."* – Deelnemer Krachtcentrale

*"door de KC heb ik geleerd dat het goed is om ook eens hulp te vragen want om alles zelf te doen is onmogelijk."* – Deelnemer Krachtcentrale

#### - *Beperkte ontwikkeling:*

Deelnemers van L2W gaan niet significant vooruit op de financiële vaardigheden, zoals het bijhouden van administratie en loopbaanvaardigheden: 43% vindt dat L2W bijdraagt aan voorkomen van financiële problemen en 30% vindt dat L2W bijdraagt aan het oplossen van schulden. Deze resultaten verschillen niet tussen deelnemers die aan het einde van het traject betaald werken in vergelijking met deelnemers die een opleiding doen. Circa 50% vindt dat ze best wel of heel goed zijn in werkskills. Daarnaast geven deelnemers aan weinig financiële stress te ervaren. In de sensemaking kwam naar voren dat de deelnemers bij Learn2Work vaak hun situatie kunnen overschatten en dat ze (te?) positief zijn over eigen situatie en eigen kunnen. De Krachtcentrale heeft minder invloed op financiële situatie, maar wel op werk-gerelateerde competenties en

netwerk. Deelnemers geven wel aan met werk-gerelateerde activiteiten bezig te zijn en verwachten vaak een verandering in de financiële situatie in de nabije toekomst.

- *Perspectief vanuit de projectleiders op de deelnemersdag (Voor elkaar Zwolle, Dress for Success, Samen door Samen, Jobhulp Culemborg, De Krachtcentrale 013 en Learn2Work):*

**Daginvulling:** Voor elkaar Zwolle geeft aan hier de minste ontwikkeling in te zien en Jobhulp Culemborg geeft aan hier de meeste ontwikkeling in te zien. Dress for Success geeft aan hier wel op in te zetten en dat daginvulling de eerste stap is voor mensen die ver van de arbeidsmarkt staan. Hierdoor is het moeilijk te scheiden van het financiële domein. Samen voor Samen geeft aan niet echt in te zetten op dagbesteding maar meer op het aanleren van basisvaardigheden (zoals taalvaardigheid).

**Gezondheid:** elk initiatief zet in op gezondheid, geen van de projecten geeft daar aan de meeste ontwikkeling te zien. Learn2Work geeft aan dat het onderscheid tussen daginvulling, kwaliteit van leven en algehele gezondheid lastig te maken is. De Krachtcentrale geeft aan niet direct in te zetten op mentale en fysieke gezondheid, maar dat dit bij hun initiatief meer een neveneffect is.

**Woonsituatie:** alle projecten geven aan hier de minste ontwikkeling te zien, maar zich hierop ook niet in te zetten. Learn2Work geeft aan in samenwerking met beleidsambtenaren en het Jongeren Perspectief Fonds hier wel mee bezig te zijn.

**Sociale relaties:** De Krachtcentrale geeft aan hier de meeste ontwikkeling te zien en Learn2Work geeft aan hier de minste ontwikkeling op te zien. Learn2Work geeft aan dat er al snel een netwerk wordt gelegd omdat zij in groepen werken. Voor elkaar Zwolle herkent dit en geeft aan: doordat de doelgroep zich gezien voelt en oefent met jezelf presenteren, ziet het initiatief na 7 weken al een grote ontwikkeling in hoe de deelnemers zichzelf neerzetten. Zij zien dit ook terug in het netwerk van de deelnemers onderling. De Krachtcentrale geeft aan dat de groepsdynamiek inherent is aan de methodiek.

**Financiën:** Dress for Success en Samen door Samen geven aan hier de meeste ontwikkeling te zien en De Krachtcentrale geeft hier aan de minste ontwikkeling te zien. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de profijtgroep wel bezig is met werk gerelateerde activiteiten en doelen en hiermee het vertrouwen hebben ontwikkeld om deze doelen te behalen en dat hiermee wordt aangenomen dat in de toekomst verandering komt in de financiële situatie.

**Persoonlijke doelen en vertrouwen:** alle projecten geven aan hier veel ontwikkeling op te zien en hier zetten alle projecten zich ook voor in. De krachtcentrale geeft aan dat het doel van de doelgroep is het verbeteren van de algemene kwaliteit van leven en dat daar ook andere domeinen onder vallen, zoals: persoonlijke doelen, mentale gezondheid en fysieke gezondheid. Voor elkaar Zwolle geeft aan bij de gesprekken met de deelnemers al te proberen ze breder te laten oriënteren zodat ze niet te veel uitsluiten. Bijvoorbeeld enkel inzetten op één baan. Dress for Success geeft aan hier minder op te kunnen inzetten omdat ze de deelnemers maar zo kort zien. De Krachtcentrale geeft aan dat persoonlijke doelen belangrijk zijn en dat vanuit daar ook veerkracht en kwaliteit van leven vooruitgaan. Learn2Work geeft aan dat hun grootste succesfactor de aansluiting bij de jongeren is. Ze merken dat jongeren het fantastisch vinden wanneer iemand even alleen aandacht heeft voor hen. Ze moeten wel iets aan het programma hebben (huiswerk, voetbal, matching via speeddate), maar de klik met de deelnemers blijft het belangrijkste. Samen door Samen geeft aan invulling te geven aan de vraaggerichte methode doordat zij werken vanuit de deelnemer, en ook regionaal gebonden (vanuit de stad). Ze gebruiken veel ervaringsdeskundigen waardoor zij flexibel kunnen inspelen over wat op dat moment speelt, bijvoorbeeld op dit moment Oekraïne. Doordat zij veel onafhankelijke financiering hebben, kunnen ze zelf hun richting bepalen.

#### Cluster 4 – St. Ido - perspectief profijtgroep:

- *Grotere ontwikkeling:*

Bij veel deelnemers is er sprake van een vooruitgang met betrekking tot de financiële situatie. Dit gaat met name over administratie en schulden. Voorheen was er veelal sprake van veel schulden bij verschillende instanties. Deelnemers konden niet altijd rondkomen en hadden een rommelige administratie. Ido heeft hierbij geholpen door contact te leggen met instanties/schuldeisers. Deelnemers benoemen dat Ido hiervoor de juiste kanalen kent en dat er bovendien beter naar Ido wordt geluisterd. Daarnaast zorgt Ido voor orde en overzicht, het regelen van betalingen en wanneer mogelijk afname/verdwijnen van schulden. Verder zorgt Ido voor rust, waardoor deelnemers weer ruimte en tijd hebben voor andere zaken. Incidenteel wordt genoemd dat de vooruitgang in de financiële situatie wordt veroorzaakt doordat ze leefgeld per week krijgen, kunnen sparen, geleerd hebben om te gaan met geld en dat er nu soms uitstapjes gedaan kunnen worden. De verbetering in de financiële situatie hangt sterk samen met de verbetering in de mentale gezondheid. 11 van de 16



geïnterviewde deelnemers noemen expliciet een verbetering die (mede) komt door de hulp van St. Ido. Voorheen hadden ze chaos, stress en een gejaagd gevoel terwijl er nu sprake is van orde, rust en minder zorgen. Daarnaast draagt ook het contact met de vrijwilliger op zich soms bij aan de mentale gezondheid. Vier keer wordt genoemd dat het bevorderlijk voor de mentale gezondheid is om ergens terecht te kunnen. Tot slot noemt één respondent dat St. Ido heeft bijgedragen aan een groter zelfvertrouwen. De verbetering in de financiële situatie en de verbetering in de mentale gezondheid zorgen samen voor een hogere kwaliteit van leven. 13 deelnemers geven hier een stijging aan en bij 3 is de kwaliteit van leven gelijk gebleven. Als oorzaak voor de stijging wordt genoemd dat de begeleiding van St. Ido en het overnemen van de financiën de respondenten rust in hun hoofd geeft, waardoor er ruimte vrijkomt voor andere zaken.

*“Veel rustiger dan voorheen, veel te druk leven wordt het. Je bent constant bezig met die te bellen en dat op te ruimen, dat administratieve neemt je zo in dat je geen tijd meer hebt voor jezelf of thuis iets doen, op een gegeven moment geven je hersenen aan dat je het hebt gehad.” – Deelnemer Stichting Ido*

*“Ik maakte me zorgen, hoe kom ik hieruit, word ik niet uit mijn huis gezet, ik moet mijn auto verkopen, hoe moet ik me vervoeren, dat vreet wel aan je. Dat heb ik nu niet meer.” – Deelnemer Stichting Ido*

*“Belangrijkste verandering in mijn leven: er is rust in mijn kop gekomen. Dat is belangrijk, want elke keer schrik je als je weer een envelop ziet, en dat er een belletje gaat en dat er weer van die jongens met een grote envelop voor je neus staan.” – Deelnemer Stichting Ido*

- *Beperkte ontwikkeling:*

Op de participatie is weinig vooruitgang geboekt. Er is weinig ontwikkeling in de tredes (objectieve stappen, deelnemers blijven veelal op niveau 1 of 2. Wel is er subjectief sprake van een grote vooruitgang op dit gebied: dit komt wederom neer op dat er door meer rust en minder stress ruimte is voor andere zaken. Ook is er weinig vooruitgang geboekt op het gebied van fysieke gezondheid. Er is veelal sprake van gezondheidsproblemen bij de doelgroep, de deelnemers zitten vaak ook in een ziektewetuitkering of zijn al wat ouder. Vier respondenten noemen een fysieke verbetering, bijvoorbeeld meer conditie of minder/meer gewicht, maar daarbij wordt de rol van St. Ido niet expliciet benoemd. De afname van stress wordt hierbij wel als oorzaak genoemd. Verder is er ook weinig vooruitgang geboekt op het gebied van sociale contacten. De meeste deelnemers geven aan dat er weinig verschil is in hun sociale relaties voor en tijdens/na de hulp van St. Ido. Bij twee geïnterviewden is wél een duidelijke stijging. Veel deelnemers hebben een beperkt (maar afdoende) sociaal netwerk, anderen zouden dit nog wel wat beter willen krijgen. De meeste geïnterviewde deelnemers maken niet zoveel gebruik van de sociale functie van het St. Ido. Hierin speelt Corona echter mogelijk ook een rol, bijvoorbeeld omdat afspraken bij het inloophuis van St. Ido op afstand waren en activiteiten niet altijd doorgingen. Wel wordt de geboden sociale steun door de vrijwilligers van St. Ido genoemd als waardevol.

Daarnaast is er een beperkte ontwikkeling in de woonsituatie: drie deelnemers noemen een stijging in de woonsituatie. Bij de meeste overige respondenten is de woonsituatie gelijk gebleven. Tot slot is er weinig vooruitgang geboekt op het gebied van doelen en zelfvertrouwen. Veel deelnemers kunnen geen concrete doelen benoemen. Als ze die wel benoemen, gaat het meestal om een verandering in de woonsituatie, meer sociale contacten of iets dat geld kost (auto, vakantie). Eén deelnemer benoemt dat hij graag de financiën weer zelf zou willen doen. Het vertrouwen in het behalen van deze genoemde doelen wisselt.

*“Het is wel minder geworden. Maar dat gevoel is er nog steeds, het is niet opgelost, ik heb geen miljoenen op de bank staan. Zelfs als ik een ijsje ga halen moet ik twee keer nadenken.” – Deelnemer Stichting Ido*

- *Perspectief vanuit de projectleiders op de deelnemersdag:*

Ook op de deelnemersdag is gesproken over ontwikkelingen bij de doelgroep op verschillende gebieden. De projecten die bij deze sessie zaten, zijn: Stichting Ik Wil, House of Hope, Copernikkel, De Sociale Kruidenier en Stichting Ido.

**Daginvulling:** St. Ik wil geeft aan hier wel op te focussen, maar dat dit nog niet heel erg lukt omdat mensen juist minder vaak per week zijn gekomen in het afgelopen jaar. House of Hope zet hier heel sterk op in en proberen mensen snel aan te laten sluiten bij een groep, vrijwilliger worden met een tegenprestatie en verantwoordelijkheden dragen. Zij merken dat mensen dit erg waarderen, maar lastig te motiveren zijn om

verder naar werk door te stromen. Deze mensen voelen zich sterk verbonden met het vrijwilliger zijn. Copernikkel voegt hieraan toe dat het voor hen juist heel lastig is om samen te werken met de gemeenten om mensen die voor een tegenprestatie vrijwilligerswerk moeten doen bij hen te krijgen.

**Kwaliteit van Leven:** Alle vijf de projecten hebben dit aangevinkt als belangrijk, maar Stichting Ik Wil geeft aan dat het nog niet voldoende lukt om hier vooruitgang op te boeken. St. Ik Wil geeft hierover aan dat je niet overal invloed op hebt en dat soms het systeem ervoor zorgt dat de kwaliteit van leven laag blijft. De overige vier projecten geven zelf aan dat het hen lukt om hier verbetering op te boeken bij de doelgroep. Redenen die hiervoor genoemd worden is dat deelnemers vaak heel laag binnenkomen, dus dat er snel groei te bereiken is; dat een afname van stress bijdraagt; dat herkenning vinden in lotgenoten helpt.

**Gezondheid:** De vijf projecten geven aan hier niet sterk op in te zetten, St. Ido: “het is een blinde vlek bij ons”. House of Hope voegt hieraan toe vaak door te verwijzen naar huisartsen, en daardoor ook veel terug te krijgen. Hier wordt aan toegevoegd dat House of Hope en St. Ido beide een tandartsendag en een huisartsendag hebben waar mensen naar toegaan.

**Persoonlijke doelen:** Alle vijf de projecten hebben hier aangegeven iets mee te willen, maar drie geven aan dat hier nog niet voldoende vooruitgang op wordt geboekt. De Sociale Kruidenier geeft aan dat het hun droom zou zijn dat je mensen direct bij kennismaking vraagt: ‘wat zou je graag willen doen?’ Die vraag krijgen mensen niet vaak. St. Ido geeft aan dat zij vanuit hun achtergrond in de presentiebenadering niet veel vragen stellen over wat mensen zouden willen, maar meer werken vanuit mensen nemen zoals ze zijn. Hier werken ze echter meer aan momenteel, om wel die vraag te stellen en daarom willen ze langs bij Copernikkel om te kunnen leren. Copernikkel geeft namelijk juist aan hier veel mee bezig te zijn en omschrijven dit met de quote: “wij bieden de hengel, niet de vis”. Zij merken dat mensen die al langer bij Copernikkel langskomen dit kunnen overdragen aan nieuwere mensen en dat anderen helpen veel zelfvertrouwen geeft. House of Hope geeft aan hier nog niet veel vooruitgang op te kunnen boeken, omdat het niet hun specialiteit is.

**Woonsituatie:** Ido en House of Hope geven beide aan hier wel een rol in te spelen, maar ook tegen de grenzen van de wooncrisis aan te lopen.

**Sociale relaties:** St. Ido geeft aan hier weinig vooruitgang op te boeken, omdat je niet aan alle criteria kunt voldoen en de focus nou eenmaal ligt op de financiële kant. Copernikkel geeft juist aan dat dit bij hen een van de kernzaken is en dat ze vaak zien dat hun deelnemers elkaar helpen. House of Hope benoemt de invloed van corona en dat veel mensen hun huis zijn ingetrokken in deze tijd. Sinds de coronatijd zijn ze meer met doelgroepen gaan werken, omdat de community building dan langer werkt. Dit is voor veel andere projecten binnen dit cluster herkennen.

Vervolgens komt een gesprek op gang over de rol en de kracht van informele organisaties in tijden van Corona. House of Hope: de kracht van informele organisaties zit in onafhankelijkheid (wel open zijn terwijl de meeste gemeentelijke instanties dicht waren).

### Overkoepelende reflectie op de ontwikkeling van de leefdomeinen

Zoals eerder benoemd zijn er interviews gehouden bij vier projecten en enquêtes afgenomen bij één initiatief. Deze interviews verschillen natuurlijk per initiatief, maar er zijn ook wat overkoepelende bevindingen te formuleren. Zo is de gerapporteerde stijging op de leefdomeinen bijvoorbeeld projectspecifiek, maar is er wel een gemene deler: zo geven bijna alle projecten aan dat de leefdomeinen moeilijk te scheiden zijn van elkaar. Zo geven ze aan: als er wordt gewerkt aan de daginvulling en wordt gewerkt aan persoonlijke doelen en het stijgen van het zelfvertrouwen, dan volgen vaak ook andere levensgebieden, zoals de mentale gezondheid en het openstaan voor het maken van nieuwe contacten. Op deze manier stijgt de algehele ervaren kwaliteit van leven. Dit geldt in principe voor alle projecten binnen het profijtgroepenonderzoek, met hier en daar wat verschillen. Zo is bij Stichting Ido de mentale gezondheid wel toegenomen, alleen is er op sociaal gebied en op het gebied van zelfvertrouwen weinig verbetering. Bij Dress for Success en Schuldhulpmaatje lukt inzet op persoonlijke doelen ook niet altijd. Daarnaast zien we voor veel projecten winst wat betreft persoonlijke doelen/zelfvertrouwen, met uitzondering van Stichting IDO. Dit is te verklaren doordat Stichting Ido te maken heeft met een kwetsbare doelgroep.

Een tweede overkoepelende bevinding is dat stijging op bepaalde domeinen vaak gerelateerd lijkt aan de vorm en inhoud van het project (zoals bij de sensemaking gezegd werd: ‘wat je erin stopt, krijg je er vaak ook uit’). Zo is er bij projecten die gericht zijn op opleiding/werkervaringsplaats, zoals Fier en Learn2Work sprake van een verbetering in de daginvulling en op de participatieladder; de sociale relaties verbeteren bij deelnemers van projecten die gebruikmaken van groepsbijeenkomsten (bijvoorbeeld Krachtcentrale en Fier); en de financiële



situatie verbetert bij deelnemers aan projecten waarbij de focus mede op de financiën ligt (bijvoorbeeld bij St. Ido en Schuldhulpmaatje). Net als dat de gerapporteerde stijging op levensdomeinen projectspecifiek is, is dat ook het geval voor beperktere ontwikkeling op domeinen: een geringe verbetering op het gebied van fysieke gezondheid bij projecten als Schuldhulpmaatje en St. Ido; een geringe verbetering op het gebied van de woonsituatie bij projecten als Schuldhulpmaatje, St. Ido en Fier; een geringe verbetering op het gebied van sociale contacten bij St. Ido; een geringe verbetering bij doelen en zelfvertrouwen in het behalen daarvan bij St. Ido en Learn2Work; een geringe verbetering op het gebied van financiën bij Learn2Work, Krachtcentrale en Fier en tot slot een geringe verbetering op het gebied van daginvulling en participatie bij St. Ido.

### 3.3 Taakverdeling/verhouding professionals/vrijwilligers

Eén van de thema's die binnen het Meedoen-programma centraal stonden was hoe de taakverdeling en samenwerking tussen vrijwilligers en professional wordt ervaren en wat de meerwaarde is van de rol van vrijwilliger. Om hierover meer informatie te krijgen, zijn door studenten interviews gehouden met professionals, vrijwilligers en deelnemers. Daarnaast hebben er gesprekken plaatsgevonden met projectleiders. Tot slot is er in interviews met de deelnemers gereflecteerd op het verschil tussen professionals en vrijwilligers.

**Overeenkomsten in het werken met vrijwilligers:** Uit deze gesprekken zijn een aantal overeenkomsten in het werken met vrijwilligers naar voren gekomen. Zo ziet de taakverdeling er in alle vier de organisaties ongeveer hetzelfde uit: De vrijwilligers zijn meer uitvoerend bezig en professionals zijn meer overkoepelend aan het werk: ze scheppen een kader, zijn beleidsmatig bezig en hebben administratieve vragen. Ook begeleiden ze de vrijwilligers en helpen ze bij vragen van vrijwilligers. De taken van vrijwilligers verschillen per organisatie, maar wat overeenkomt is dat vrijwilligers meer contact hebben met deelnemers en meer hands-on taken hebben.

Op het gebied van samenwerking is ook een grote overeenkomst, namelijk dat de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers over het algemeen als positief en prettig wordt ervaren, met hier en daar wat kleine verbeterpunten. Veel genoemde redenen voor het slagen van de samenwerking zijn: wederzijds respect, duidelijke afspraken en een goede communicatie. Vooral dit laatste wordt gezien als een belangrijke, want wanneer op dit gebied iets misgaat, wordt dit ingebracht als een belemmering. Hierbij kan worden gedacht aan trage communicatie of het niet bereikbaar zijn van een professional wanneer er sprake is van een hulpvraag.

Een andere overeenkomst die veel terugkomt is dat de vrijwilligers gemotiveerd zijn om de deelnemers te helpen. Ze hebben allen hetzelfde doel voor ogen en dat is: een verschil maken. Dit heldere doel zorgt dat de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals vaak prettig verloopt. Vanuit de interviews met deelnemers komt daarop aansluitend naar voren dat deze motivatie van de vrijwilligers de deelnemers het gevoel geeft dat ze ertoe doen, dat ze het waard zijn, omdat ze dus belangrijk genoeg zijn dat vrijwilligers tijd en energie aan hen willen besteden.

Wat ook bij alle projecten naar voren komt, is dat het werken met vrijwilligers uitdagingen én kansen met zich meebrengt, die vaak twee kanten van dezelfde medaille zijn. Bijvoorbeeld de diversiteit van vrijwilligers: veel verschillende achtergronden zorgt voor meer kennis en ervaring en daarmee meer kansen om deelnemers te helpen, maar het zorgt ook voor een vraag voor maatwerk. De ene vrijwilliger is de ander niet en heeft daarom ook verschillende ondersteuningsbehoeften. Ook brengen vrijwilligers verschillende soorten ervaring met zich mee. Zo kan levenservaring een bijdrage leveren aan het verder helpen van deelnemers, maar het kan er ook voor zorgen dat ze deelnemers te veel vanuit een bepaalde rol benaderen.

Deelnemers benoemen veel positieve aspecten aan vrijwilligers: op het gebied van het karakter van de vrijwilligers (ze zijn vriendelijk, warm, empathisch en niet veroordelend, luisteren en nemen de tijd), op het gebied van sfeer brengen (er is ruimte voor humor, muziek en dans), op het gebied van menselijkheid tonen (ze stellen zich open op vertellen hun eigen verhaal, ze geven persoonlijke aandacht, ze zijn een vast gezicht, ze zijn te vertrouwen, er is sprake van gelijkwaardigheid), op het gebied van beschikbaar zijn (ze zijn behulpzaam en motiverend zijn, ze staan verder af van de problematiek, ze komen naar de deelnemer toe, ze zijn

laagdrempelig benaderbaar, flexibel en bereikbaar), op het gebied van expertise (hulp bij financiën, maar ook bij overige vragen, geven toegang tot instanties) en op het gebied van zelfvertrouwen aan deelnemers geven (ze helpen met de Nederlandse taal of andere vaardigheden, ze complimenteren en bevestigen en geven deelnemers het gevoel dat ze het waard zijn).

Belangrijke positieve aspecten in de samenwerking die worden genoemd door vrijwilligers en professionals, zijn: een goede communicatie, waarbij sparren ook mogelijk is, onderling respect, een klik, dat iedereen zichzelf kan zijn, waardering, collegialiteit, gelijkheid en vertrouwen.

Tot slot komt stevast naar voren dat vrijwilligers ervoor zorgen dat er meer mensen geholpen kunnen worden. Zij helpen met overzicht houden, nemen verschillende taken uit handen van de professionals en zorgen ervoor dat er geld bespaard wordt omdat er zonder hen hulp ingehuurd zou moeten worden.

#### Rol van vrijwilligers – Fier (Studentenonderzoek)

**Taakverdeling en samenwerking:** In de leerbedrijven worden de deelnemers begeleid door zowel professionals als vrijwilligers. De professional bij de leerbedrijven wordt de leermeester genoemd. Vanuit het studentenonderzoek wordt de taak van beiden omschreven als het helpen en begeleiden van deelnemers als zij vragen hebben over hun werkzaamheden. Ze hebben een ondersteunende rol. Er wordt genoemd dat de leermeesters begeleidende en administratieve taken hebben en aanspreekpunt zijn voor complexere vragen. De leermeesters proberen de deelnemers een goede beroepshouding aan te leren en vrijwilligers helpen op persoonlijk vlak. Verder wordt genoemd dat er geen vaste taakverdeling is maar dat iedereen doet wat nodig is en samen zorgen voor de begeleiding. Hierbij hoort ook het creëren van een prettige sfeer. Iedereen is gelijk in de bakkerij en het atelier en is deel van de productie. In de interviews komt naar voren dat vrijwilligers bijdragen aan successen bij de doelgroep, zoals: weer voor zichzelf opkomen; het heft in eigen hand nemen; doelen stellen voor zichzelf; stijging gevoel van eigenwaarde; toename van zelfstandigheid; leren plannen; toename in zelfvertrouwen; en beter worden in Nederlands.

#### **Verschil vrijwilligers en professionals**

Deelnemers beschrijven het verschil tussen professionals en vrijwilligers als volgt: de professionals zijn er voor technische vragen en hulp over bijvoorbeeld het maken van beslag, met de vrijwilligers kun je meer kletsen, voor de gezelligheid, maar ook over iets wat je dwars zit.

*“Laatst was er iets op school gebeurd wat ik heel vervelend vond, toen ging ik mee bezorgen pakketjes en dan hebben we het erover. Die zei van: mail je docent. Dus die had me geadviseerd om toch te doen wat goed is.” – Deelnemer Fier*

*“Wat ik eigenlijk al gezegd heb: vooral de praatjes die je maakt, het dansen op de muziek en lekker gek doen en jezelf kunnen zijn. En dat niemand je daar beoordeeld op dat je een raar gezicht trekt ofzo of een gekke stap zet. Iedereen helpt je heel erg, behulpzaam zijn ze. En als je dat heel erg gemist in je leven is het fijn om dat te ervaren.” – Deelnemer Fier*

#### **Belemmerende factoren vrijwilligers:**

Er worden wat individuele belemmerende factoren genoemd door vrijwilligers, zoals het missen van kennisavonden of aandacht vanuit Fier, niet genoeg sturing op de Nederlandse taal en te monotone taken. Een breder gedragen minpunt is onderling contact: Drie vrijwilligers missen onderling contact met andere vrijwilligers, zij zouden wel bijeenkomsten willen om die binding te voelen, is vanuit interesse in het bedrijf.

Deelnemers noemen ook enkele minpunten, zoals: onrust door wisselende gezichten: dit resulteert in een gebrek in vertrouwen. Een enkele keer is genoemd als minpunt het mengen van mannen en vrouwen.

*“Als andere jongens komen. En dan zetten ze die bij meisjes die ook problemen hebben gehad met jongens. Maar die doen dingen die de meisjes niet leuk vinden. Dat is echt het enige wat ik helemaal niet leuk vind aan de bakkerij. Voor de rest alles geweldig”. – Deelnemer Fier*

#### Rol van vrijwilligers – IDO (studentonderzoek)

**Taakverdeling en samenwerking:** Ook bij IDO hebben de vrijwilligers hebben de uitvoerende taken, zoals het begeleiden van cliënten, betalingsregelingen treffen met schuldeisers, de financiële boekhouding, leefgeld uitdelen. Professionals hebben meer organisatorische en coördinerende taken, zoals de vrijwilligers ondersteunen en begeleiden, adviezen geven, intakegesprek cliënten en caseloads bespreken met vrijwilligers. Professionals en vrijwilligers geven aan dat de één niet kan werken zonder de ander. Ook zijn ze positief over de samenwerking en geven ze aan dat ze problemen met elkaar kunnen bespreken en oplossen. Professionals benoemen dat de samenwerking met vrijwilligers wel anders is dan met professionals. Een vrijwilliger geeft aan dat de klik belangrijk is en dat hij ooit een vrijwilliger-collega had die die klik niet had en daarom ook weg is gegaan. Vooral de vrijwilligers vinden de sfeer en collegialiteit binnen stichting IDO prettig, dit zorgt voor werkplezier. Er wordt genoemd door vrijwilligers en professionals dat zowel de vrijwilligers als de professionals bijdragen aan het behalen van successen. De professionals scheppen de kaders waarin de vrijwilligers hun werk moeten uitvoeren en dat leidt weer tot het behalen van successen van de cliënten bij stichting IDO.

**Verschil vrijwilligers/professionals:** Over het verschil tussen vrijwilligers en professionals konden deelnemers weinig vertellen, aangezien ze vrijwel uitsluitend contact hebben met vrijwilligers en nauwelijks met professionals. Wel konden deelnemers verschillende pluspunten noemen, die hieronder zullen worden beschreven.

*“Altijd dezelfde contactpersoon bij IDO, dat wil ik ook. Dat is met alles, overal. Omdat ik niet iedere keer het verhaal van vooraf aan wil vertellen. Goede band met contactpersoon: ik kan wel goed met haar overweg.” – Deelnemer Stichting Ido*

*“Perfect, als er iets is kun je hem bellen en ik kan hem ook mailen, smsén, zelfs vriendschappelijk contact dus. We spreken niet alleen maar meer over financiën.” – Deelnemer Stichting Ido*

#### **Belemmerende factoren:**

Vrijwilligers noemen wat individuele verbeterpunten, zoals dat één vrijwilliger meer hulp zou willen vanuit IDO die dieper ingaat op tools die je kunt inzetten om specifieke problematiek te benaderen. Deze vrijwilliger zou graag gezamenlijk de gehele casus van een cliënt willen behandelen in plaats van een gedeelte ervan. Een andere vrijwilliger geeft aan soms ondersteuning te missen, bijvoorbeeld wanneer de deuren van de professionals dicht zijn. Deelnemers noemen ook een aantal minpunten aan de samenwerking met vrijwilligers, namelijk: er moet een klik zijn met de vrijwilliger en soms is die klik er niet en de opstart verloopt soms wat rommelig. Daarnaast werden er nog wat individuele minpunten genoemd, zoals: te weinig inzicht in het proces; te weinig op locatie zijn; stagiaires.

*“Dat vind ik wel een beetje jammer, dat ik niet op de hoogte word gehouden van hoe je er nu voor staat en hoe lang nog. Weet niet waar dat aan ligt. Ik hoor het wel denk ik als ik het zou vragen, maar het komt niet echt ter sprake.” – Deelnemer Stichting Ido*

#### Rol van vrijwilligers – Schuldhulpmaatje Parkstad (Studentenonderzoek)

**Taakverdeling en samenwerking:** Ook bij schuldhulpmaatje Parkstad is weer grotendeels het onderscheid te maken waarin professionals overkoepelende taken doen en vrijwilligers de uitvoerende taken. Wel zijn de taken van vrijwilligers erg divers en kunnen ze hierin hun eigen voorkeur aangeven: zo begeleiden ze cliënten, doen ze administratie en helpen ze met verwerken van cijfers. Enkele vrijwilligers zijn ook vrijwilligerscoördinator. De professionals zijn naast begeleider van cliënten, bezig met het ontwikkelen van beleid, het uitschrijven van processen, de PR, marketing, fondsenwerving, subsidies aanvragen, cijfers in kaart brengen. Ook zijn ze bezig met het begeleiden van vrijwilligers. Dit wordt gedaan aan de hand van een wekelijkse intervisie met de vrijwilligerscoördinatoren. Er is voor de professionals niet veel tijd om vrijwilligers te coachen, daarom gaat dit via vrijwilligerscoördinatoren: de professionals coachen de vrijwilligerscoördinatoren en die coachen op hun beurt de uitvoerende vrijwilligers. Vrijwilligers en professionals vinden de samenwerking goed verlopen en via de vrijwilligerscoördinatoren is er sprake van een

goede communicatie. Schuldhulpmaatje Parkstad is ontstaan vanuit het samenvoegen van verschillende organisaties, met allen een andere identiteit en visie, maar vanwege het gezamenlijke doel (het helpen van de hulpvrager) verloopt de samenwerking toch goed. Naast dat er sprake is van verschillende organisaties, is er ook sprake van vrijwilligers met verschillende achtergronden. Dit wordt benoemd als een pluspunt, omdat een individu niet alles weet, maar dat ze samen beschikken over meer kennis en elkaar dus kunnen aanvullen.

**Verschil vrijwilligers/professionals:** Net als bij Stichting IDO, hebben deelnemers vrijwel uitsluitend contact met de vrijwilliger, waardoor ze weinig kunnen zeggen over het verschil tussen vrijwilligers en professionals. Wel konden deelnemers verschillende pluspunten noemen, die hieronder zullen worden beschreven.

*“Ze deed wel moeite voor me. Ze gaf geen nee aan de telefoon, ze probeerde alles eraan te doen.” – Deelnemer Schuldhulpmaatje*

*“Ze deed wel moeite voor me. Ze gaf geen nee aan de telefoon, ze probeerde alles eraan te doen.” – Deelnemer Schuldhulpmaatje*

*“Hij heeft alles goed uitgelegd. ‘Ik ben zo’n persoon en ik kan dit en dat doen voor jou.’” – Deelnemer Schuldhulpmaatje*

**Belemmerende factoren:** Vrijwilligers noemen verschillende individuele knelpunten, bijvoorbeeld behoefte aan meer of andere begeleiding/scholing. Ook worden externe knelpunten genoemd, zoals bureaucratie: het is lastig om mensen van instanties te overtuigen van de situatie van de klant. Bovendien zijn instanties vaak slecht bereikbaar. Een derde belemmerende factor zit op bestuursniveau. Schuldhulpmaatje Parkstad bestaat nu nog uit verschillende organisaties, maar dit willen ze veranderen door door te groeien naar één stichting. Dit is nog niet gelukt en kan ergernissen veroorzaken. Een andere belemmerende factor is wanneer deelnemers de Nederlandse taal niet of niet goed machtig zijn. Professionals noemen tot slot nog dat de verschillen tussen vrijwilligers niet alleen een positief aspect is, maar ook een van de uitdagingen is, omdat dit begeleiding op maat vraagt. Door deelnemers worden ook wat minpunten genoemd aan het contact met vrijwilligers, zoals: soms is er sprake van geen fijne communicatie; soms ontbreekt de goede klik; en het niet eens zijn met ideeën/voorstellen van vrijwilligers.

*“Ik had eerst een jongere vrouw. Maar dat klikte niet. Ik kon niet met haar overweg. Ze wou mij naar praatgroepen sturen. Maar dat vind ik niks. Ook ging ze me helpen met brieven en zei ze tegen mij ‘Ik leer jou dat wel even’. Maar dat vond ik niks. Ik heb teveel aan m’n hoofd. Ik leer dat niet.” – Deelnemer Schuldhulpmaatje*

*“De vrijwilligster probeerde door te drammen dat ik [geld bij familielid] terug moest vragen. Dat heb ik gedaan, maar is niet goed afgelopen. Daardoor was ik boos op de vrijwilligster.” – Deelnemer Schuldhulpmaatje*

#### Rol van vrijwilligers – Learn2Work (Studentenonderzoek)

**Taakverdeling en samenwerking:** Ook bij Learn2Work is de taakverdeling vergelijkbaar met die van de voorgaande drie organisaties, met als verschil dat vrijwilligers veel vrijheid hebben in hun taken en doen wat ze leuk vinden, met name activiteiten doen en begeleiding van de jongeren. De professional is meer een coach en is vooral bezig met het proces. De professional zorgt ervoor dat de vrijwilliger het juiste gaat aanpakken en hier worden van tevoren duidelijke afspraken over gemaakt. Binnen deze duidelijke afspraken hebben vrijwilligers wel veel ruimte over de invulling. Indien een vrijwilliger niet weet hoe hij/zij een jongere moet aanpakken, wordt de jongere doorverwezen naar de professionals. De professionals en de vrijwilligers zijn tevreden over de samenwerking. Ze weten wat ze van elkaar kunnen verwachten en er is sprake van begrip. Er wordt onderling goed gecommuniceerd. Vrijwilligers geven ook aan dat er grenzen zitten aan wat zij kunnen doen en dat ze daarom ook doorverwijzen naar een professional als ze er niet uitkomen met een jongere.

**Verschil professionals en vrijwilligers:** binnen deze organisatie zijn, naast het studentenonderzoek, geen interviews gehouden met de doelgroep. Vandaar dat er geen input is van deelnemers over het verschil tussen professionals en vrijwilligers en de min- en pluspunten van werken met vrijwilligers.

*“Ik ken één vrijwilliger bij Learn2work persoonlijk. Hij is rekendocent. Ik ken hem persoonlijk en weet hoe hij vroeger was, nu is hij helemaal veranderd. Hij werkt ook bij de gemeente met een hoge functie. Dat vind ik wel mooi om te zien. Het is een soort van motivatie om het beter te doen. Het is niet zomaar iemand. Het is niet iemand die iets heeft bereikt, hij was eerst net als mij en heeft nu iets bereikt. Hij was zeg maar echt beneden en opeens zie je hem in de gemeente werken” – Deelnemer Learn2Work*

*“Wij hebben soms ‘maatjes’, wij merken dat de jongeren soms makkelijker praten met een vrijwilliger dan met een werker. Zij zijn dan eerder bang dat er consequenties aan zitten. Niet altijd hoor. Het kan een positief effect zijn van een vrijwilliger. De jongeren denken ik vertel het in vertrouwen aan de vrijwilliger want, er zit toch geen consequenties aan” – Professional Learn2Work*

**Belemmerende factoren:** Er worden vooral individuele punten genoemd als belemmerende factoren, zoals dat vergaderingen soms rommelig gaan; dat de communicatie soms langzaam verloopt en dat vrijwilligers soms problemen in hun privéleven hebben waardoor ze afspraken niet nakomen. Een professional benoemt verder dat sommige vrijwilligers meer begeleiding behoeven, bijvoorbeeld doordat ze geen ervaring hebben met werken in de zorg. Dit zorgt dat professionals meer aansturing moeten geven aan deze vrijwilligers. Een andere belemmerende factor is de kwetsbaarheid van de doelgroep waarmee ze werken, hier moet je affiniteit mee hebben. Een vrijwilliger geeft aan dat sommige jongeren geen hulp vragen of geen hulp lijken aan te nemen en dat is voor deze vrijwilliger een belemmering.

### 3.4 Toetsen van aanwezigheid van werkzame bestanddelen en de beleving daarvan van de profijtgroep

#### **Inleiding:**

In dit hoofdstuk beschrijven we door de profijtgroep benoemde ‘werkzame elementen’ in de aanpak van de projecten. Deze gegevens vullen we aan met wat er vanuit de literatuur en eerder onderzoek hierover bekend is. Dit tezamen leidt tot een aantal assumpties ten aanzien van wat deelnemers aan projecten die zich (direct of indirect) richten op de aanpak van armoede vooruit kan helpen. Belangrijk om hierbij te benoemen is dat de ervaring van de doelgroep in dit onderzoek centraal stond, niet de daadwerkelijke methodiek/interventie. Bovendien hebben we slechts een beperkt aandeel van de deelnemers gesproken en zijn de gevonden uitkomsten zoals eerder benoemd project- en doelgroepspecifiek. Dat betekent dat we geen harde uitspraken kunnen doen over werkzame elementen, die we direct kunnen vertalen naar het geheel aan armoedeprojecten.

Vanuit de interviews met de profijtgroep kunnen we grofweg zes elementen benoemen die zij als positief/werkzaam beschouwden, te weten:

- De inzet van vrijwilligers
- Het versterken van het sociale netwerk
- De laagdrempeligheid van de ‘informele’ projecten
- Het aansluiten bij de behoeften van de doelgroep
- Het werken aan zelfvertrouwen/eigenwaarde
- Het wegnemen van stress

We zullen deze elementen één voor één langslopen aan de hand van bestaande literatuur, de resultaten van het profijtgroepenonderzoek en de gesprekken op de deelnemersdag.

#### **1. Inzet van vrijwilligers:**

De profijtgroep geeft in de interviews aan positief te zijn over de inzet van vrijwilligers. Ook in de literatuur wordt dit regelmatig als werkzaam element gezien: Zo wijst de literatuur uit dat vrijwilligers vaak een hogere ervaringsdeskundigheid hebben dan professionals en soms vergelijkbare karakteristieken hebben met de doelgroep (Haski-Leventhal, 2012). Hierdoor is de kans groter dat de doelgroep bereikt wordt. Inzet van vrijwilligers is met name succesvol wanneer de doelgroep behoefte heeft aan nabijheid en/of gelijkheid (Meijs et al., 2012). De motivatie van vrijwilligers is vaak gebaseerd op altruïsme (Brigdes-Karr, 2012; Haski-Leventhal, 2012) in vergelijking met professionals, waardoor er sneller een ‘affect-based trust’ wordt gecreëerd met de doelgroep (Hoogervorst et al., 2015). Hierdoor wordt er gemakkelijker een persoonlijke relatie opgebouwd tussen vrijwilligers en de doelgroep. Door het vertrouwen wat er ontstaat tussen de doelgroep en de vrijwilligers staan deelnemers aan projecten sneller open voor hulp en accepteren ze deze sneller (Hoogervorst et al., 2015; Metz et al., 2015). Daarnaast worden vrijwilligers gezien als flexibel en zijn ze vaker beschikbaar buiten reguliere werktijden. Ook ervaart de doelgroep interacties met vrijwilligers minder snel als een verplichting, in tegenstelling tot interacties met professionals (Meijs et al., 2012). Vrijwilligersmotivatie is divers en kan veranderen over de tijd. Vrijwilligers kunnen andere redenen hebben om vrijwilliger te blijven dan wanneer ze vrijwilliger werden. Door inzicht te krijgen in de veelzijdigheid en dynamiek van vrijwilligers motivatie kan hierop ingespeeld worden (Bridges-Karr, 2012).

In ons eigen onderzoek bij de projecten (die met vrijwilligers werken) zien we dat de doelgroep ook de nabijheid van de vrijwilligers benadrukt; zij worden door de profijtgroep vaak omschreven met warme kenmerken als ‘informeel’, ‘geduldig’ en ‘open’. Het wordt gewaardeerd dat de vrijwilliger de tijd neemt voor de deelnemers (profijtgroep) en dat de hulp vaak verder reikt dan enkel de directe hulpvraag. In sommige gevallen wordt door de profijtgroep ook de ervaringsdeskundigheid van vrijwilligers specifiek genoemd; als vrijwilligers in dezelfde positie hebben gezeten durven deelnemers zich soms sneller op te stellen. Maar ook levenservaring van vrijwilligers in het algemeen wordt als positief punt van vrijwilligers benoemd, omdat deelnemers daarvan kunnen leren. Bovendien werd bij bijvoorbeeld Stichting Fier als pluspunt genoemd dat het contact met vrijwilligers ‘luchtiger’ voelt dan met de professionals: *“Gister ging ik mee bezorgen. Vooral gezellig kletsen in de auto, even niksen. (...) Ik heb een vrijwilliger van vorig jaar, als ik die zie is dat heel gezellig. De echte bakkers moeten heel professioneel doen, maar de vrijwilligers zijn veel nuchterder en relaxter, dat je ook wel een stukje chocola mag pakken. Heel relaxt”*. Het is volgens de respondenten wel belangrijk dat er een goede klik is tussen vrijwilligers en de doelgroep; deze is essentieel om tot een goede verstandhouding en vertrouwensrelatie te komen. Ook de professionals ervaren de samenwerking met de vrijwilligers als positief, mits de taken duidelijk zijn afgestemd met elkaar en de vrijwilliger in het bezit is van voldoende kennis en kunde. Een van de genoemde negatieve punten uit de samenwerking is dat vrijwilligers, net als de profijtgroep zelf, soms door privéomstandigheden minder continuïteit kunnen bieden dan professionals graag zouden hebben.

Op de deelnemersdag is niet uitgebreid gesproken over de werkzame elementen in werken met vrijwilligers. Wel kwam er naar voren dat deelnemers het prettig vinden om een-op-een aandacht te krijgen en dat een vrijwilliger dit kan bieden. Ook kan een vrijwilliger een luisterend oor bieden, aandacht geven zonder oordeel. Ook komt naar voren op de deelnemersdag dat het belangrijk is dat er een klik is tussen vrijwilliger en deelnemer. Tot slot wordt genoemd dat er bepaalde vrijwilligers zijn die zo waardevol zijn dat het heel lastig zou zijn als deze weg zouden vallen.

## 2. Het versterken van het sociale netwerk

Ook de sociale functie van de projecten, het contact met anderen wordt door deelnemers van projecten die werken met groepsbijeenkomsten als positief ervaren.

In de literatuur komt ook sociaal contact, ofwel het vergaren van meer sociaal kapitaal/het uitbreiden van het sociale netwerk naar voren als een mogelijk werkzaam element als het gaat om armoedebestrijding. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen bonding en bridging. Bij bonding gaat het tussen de verbinding in relaties



die op elkaar lijken en dichtbij zijn, zoals steun van familieleden of mensen in eenzelfde soort situatie. Bridging gaat over relaties die verschillen van elkaar, maar waar de profijtgroep naartoe kan gaan voor hulp. Bijvoorbeeld de vrijwilligers uit de projecten of de andere aanwezige deelnemers tijdens groepsessies. Onder het sociaal kapitaal valt ook het samen met anderen kunnen oplossen van de ervaren problemen. Door verhalen in de groep met elkaar te delen, helpen mensen elkaar om beter met het heden en verleden om te gaan, maar ook om te kijken naar mogelijkheden in de toekomst. Deelnemers kunnen bijvoorbeeld ervaringen en tips uitdelen. Dit kan bijdragen aan meer zelfvertrouwen, ervaren sociale en emotionele steun, optimisme en het gevoel van zelfregie, kortom, ‘empowerend werken’ (Movisie, 2020). Ook uit het onderzoek naar het Van Schulden naar Kansen programma (Van Geuns, Mak & Boonstoppel, 2021) kwam de meerwaarde van het werken met groepen van gelijkgestemden of groepen mensen met een gelijksoortige achtergrond naar voren.

De geïnterviewde deelnemers van Stichting Fier en de Krachtcentrale013 die beide met een groepsgerichte aanpak werken, gaven in de interviews aan hier erg positief over te zijn. Zij benoemen als positief element dat ze onder gelijkgestemden/lotgenoten zijn, ondanks dat de groepen soms uit verschillende ‘subdoelgroepen’ lijkt te bestaan wat betreft achtergrond of opleidingsniveau. De herkenning in de groep zorgt voor onderling begrip, het doorbreken van schaamtegevoelens en het ervaren van steun. Ook kan dit lotgenotencontact en het gevoel er niet alleen voor te staan bijdragen aan een toename in het zelfvertrouwen. Een deelnemer van de Krachtcentrale zegt hierover: *“Doordat anderen aan de koffietafel... zo open waren over henzelf, ben ik gaan leren om dat ook meer te gaan doen. Niet alleen naar hen, maar ook naar mensen vanuit mijn sociale omgeving.”*. Sommige deelnemers benoemen wel dat het belangrijk is om de groepen niet te groot te maken en dat de begeleider een rol heeft in het creëren van een veilige sfeer en het goed verdelen van de aandacht. Bij Stichting Fier is voor veel respondenten hun sociale netwerk verbeterd dankzij het werken in de leerbedrijven. Dit zien we zowel terug in het leren kennen van gelijkgestemden (bonding) als het leren omgaan met mensen van buiten de eigen kring, zoals anderstaligen of mensen van een andere leeftijd (bridging). Via de leerbedrijven leren de deelnemers samen te werken en dat draagt bij aan onderling vertrouwen en begrip. Een deelnemer van Fier zegt hierover: *“Eigenlijk.. doordat de bakkerij heeft leuke mensen, de leermeesters zijn leuk, ik kon daar zeggen wat ik wilde zeggen, wel op de juiste manier, wat ik binnen had kon ik naar buiten laten komen”*. Interessant vanuit Learn2Work is dat projectleiders tijdens de Meedoen-dag erkenden weinig ontwikkeling te zien in sociale relaties van de doelgroep (zoals bleek uit de enquête), maar tijdens de sensemaking wel aangaven dat ‘groepsdynamiek en/of maatjes de mogelijkheid biedt voor deelnemers om nieuwe vriendschappen te sluiten’. Omdat we de deelnemers van Learn2work niet hebben geïnterviewd kunnen we hier geen achterliggende verklaring voor bieden. Schuldhulpmaatje Parkstad richt zich niet direct op het versterken van relaties tussen gelijkgestemden in de doelgroep, maar een belangrijk effect dat zij bereiken is dat een groot deel van de deelnemers aan het einde van het traject weten waar ze terecht kunnen als ze in de toekomst komen zitten met vragen (bridging).

Tijdens de deelnemersdag wordt er ook gesproken over het netwerk van de doelgroep en groepsdynamiek. Zo geven InBalans en Werkwijken Beijum WerkPro aan hierop de meeste ontwikkeling te zien. InBalans geeft bijvoorbeeld aan hier ook expliciet op te meten en te sturen. Voor elkaar Zwolle en Fier hebben dit niet expliciet aangegeven, maar zeggen wel hierop in te zetten en doen waardevolle toevoegingen bij de discussie. Zo zien ze bij Fier ook echt de deelnemers stapje voor stapje ontwikkelen van langzaam oogcontact maken en het voor zichzelf opkomen. Voor elkaar Zwolle zien de ontwikkeling bij de doelgroep ook in hoe de deelnemers zich na 7 weken neerzetten, maar ook in het netwerk van de deelnemers onderling. Voor Elkaar Zwolle geeft aan dat het hebben van medestanders en het delen van verhalen er zelfinzicht komt bij de deelnemers. Ze worden gezien, maar deelnemers leren ook zichzelf presenteren. Soms werkt de groep ook om mensen te activeren en te confronteren. Dit zorgt ervoor dat deelnemers een spreekwoordelijke ‘schop onder hun kont’ krijgen. De Krachtcentrale maakt een duidelijk statement door te zeggen dat de groepsdynamiek inherent is aan de methodiek.

*“Wat heel goed is geweest is de sessie met het geven van een presentatie aan en het speeddaten met organisaties. Dat heeft mij positieve feedback gegeven van eigenlijk alle aanwezige netwerkcontacten. Dat heeft mij geholpen en gaf bevestiging, maar lost mijn slechte situatie op de arbeidsmarkt niet op.” - Deelnemer Krachtcentrale*

### 3. De laagdrempeligheid van ‘informele’ projecten



Een ander belangrijk werkzaam element dat werd benoemd door de profijtgroep, maar ook op de deelnemersdag naar voren kwam was de laagdrempeligheid en de vertrouwde sfeer van informele projecten. Deze laagdrempeligheid/sfeer hangt samen met verschillende factoren. De inzet van vrijwilligers kan hierbij, zoals hierboven al aangegeven, een belangrijke rol spelen. Maar ook andere factoren dragen hier aan bij.

Een belangrijk punt dat kan zorgen voor meer laagdrempeligheid is het organiseren van een ‘open inloop’, zoals bijvoorbeeld Stichting IDO inzet. Daar bleek dat veel deelnemers vanuit het inloophuis bij de schuldhulpverlening van IDO terecht komen. Geïnterviewde deelnemers van Stichting IDO zetten de laagdrempeligheid en de sfeer van Stichting IDO duidelijk af tegen de meer zakelijke sfeer van de gemeentelijke dienstverlening, waar ze zich meer een nummertje voelen: *“Bij MDF is het heel zakelijk, heel to the point, IDO heeft oog voor de sociale kant”*. Ook op de deelnemersdag bleek met name bij cluster 4 de laagdrempeligheid en inloof functie van projecten ook zeer van waarde bij het bereiken van de meer kwetsbare doelgroep. Zeker gedurende de coronacrisis waren projecten met een inloof functie van extra waarde omdat de gemeentelijke, formele loketten gesloten waren. Dat maakte dat de informele projecten in de wijk juist meer klanten aantrok. Theorie over gedragsbeïnvloeding laat ons zien dat een interventie de grootste kans op succes heeft wanneer deze voldoet aan de EAST/MAST-principes: Makkelijk, Aantrekkelijk, Sociaal en Tijdsgebonden (Service et al., 2014). Een inloof functie bij een organisatie is Makkelijk omdat het barrières voor aanmelding (zoals het maken van een telefonische of digitale afspraak, of een wachtlijst) wegneemt. Daarmee vraagt dit minder (plannings-)vaardigheden van de hulpvrager. Bovendien is het Tijdsgebonden omdat het (meestal) de mogelijkheid biedt om direct contact te maken met een organisatie wanneer een probleem zich bij de hulpvrager aandient. Wanneer een organisatie ook ruimte biedt voor sociale ontmoeting, zoals bijvoorbeeld het inloophuis bij Stichting IDO, of de groepsbijeenkomsten van de Krachtcentrale, voldoet deze ook aan het principe ‘Sociaal’. Bovendien maakt een inloof functie (bijvoorbeeld in een wijk waar veel hulpvragen spelen) een project zichtbaarder.

Ook vanuit het Van Schulden Naar Kansen Onderzoek bleek dat informele projecten een grote waarde hebben als het gaat om het bereiken en verder helpen van kwetsbare groepen (Van Geuns, Mak & Boonstoppel, 2021). Specifiek aandachtspunt hierbij is wel dat het altijd van belang is om een goede samenwerking tussen formeel en informeel te hebben zodat er gericht doorverwezen kan worden wanneer de (aard of zwaarte van de) problematiek daarom vraagt. Een voorbeeld hiervan is IDH met zijn samenwerking met MDF.

#### **4. Aansluiten bij behoeften doelgroep (maatwerk, integrale aanpak)**

Voor een goede samenwerking en snelle regelingen rondom de schuldhulpverlening wordt gesproken van ‘integraal werken’. In deze aanpak wordt gewerkt vanuit de doelgroep, en is er binnen de ondersteuning aandacht voor alle leefgebieden (zowel financieel, als ervaren gezondheid, woonsituatie en sociaal kapitaal). Integraal werken is werken op een allesomvattende, holistische manier en gaat verder dan enkel de cliënt en hulpverlener. Instellingen als de Belastingdienst en schuldeisers zouden ook deel van de oplossing moeten zijn zodat de doelgroep in een keer terecht kan voor meerdere diensten, hulp en ondersteuning (Van der Laan et al, 2017; Movisie, 2020). Movisie (2020) verwijst in hun rapport naar een onderzoek van Van Geuns et al., (uit 2019) waar wordt benoemd dat het gelijktijdig versterken van de financiële zelfredzaamheid en het bevorderen van de economische zelfstandigheid nog nauwelijks gebeurt in Nederland. Movisie noemt drie oplossingsrichtingen: (1) schulden proberen te voorkomen door in te zetten op o.a. vroegsignalering, een meer dienstverlenende benadering en meer rekening houden met het ‘doenvermogen’ van mensen, (2) ontzorgen en ondersteunen door breder te kijken naar alle leefdomen die spelen binnen de problematiek van de doelgroep en hier de samenwerking tussen professionals op te zoeken en toe te werken naar een verdieping van de expertise van de professionals op eventueel complexe problematieken en (3) zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso (Movisie, 2020). In de deelnemersdag kwam ook naar voren dat het heel belangrijk is om goed samen te werken met verschillende organisaties, omdat wanneer iedereen op zijn eigen eilandje blijft zitten er mensen zijn die over het hoofd gezien worden en dus niet geholpen kunnen worden. Organisaties dienen dus domeinoverstijgend te kijken.

De profijtgroep gaf duidelijk aan dat het voor hen waardevol is wanneer organisaties hun best doen om aan te sluiten bij hun leefwereld en de vragen die op dat moment bij hen spelen. Het goed kunnen aansluiten bij de

behoeften van de hulpvrager wordt vaak ‘maatwerk’ genoemd. Dat kan betekenen dat er breder wordt gekeken dan alleen de specifieke (financiële) problematiek die speelt, bijvoorbeeld door ook een luisterend oor te bieden voor persoonlijke problemen, te helpen met het vinden van een woning, mee te gaan met belangrijke afspraken of het soms juist even niet over alle problemen te hebben, maar een luchtig praatje te maken. Naast aansluiten op de leefwereld van de cliënt, betekent maatwerk ook dat de aanpak die een organisatie biedt is toegesneden op de vaardigheden van een cliënt. Bij de ene cliënt is het bijvoorbeeld haalbaar om te werken aan zelfredzaamheid, voor de andere cliënt is dit een te hoog streven. Een organisatie die maatwerk levert kan goed aansluiten bij wat de klant nodig heeft en heeft geen ‘one-size-fits-all’ aanpak.

Binnen het Meedoen-programma zien we het bieden van maatwerk bij diverse projecten terug. Zo wordt bij IDO, naast het overnemen van de financiën, vaak ook ruimte geboden om met elkaar een maaltijd te delen, een praatje te maken of te helpen bij huisvestingsproblematiek. Dit tezamen zorgde voor een verhoogde ervaren mentale gezondheid. Ook schuldhulpmaatje is dit eveneens de aanpak, daar zien ze een toename van sociale contacten bij de doelgroep ontstaan. Bij zowel Schuldhulpmaatje als bij de Krachtcentrale kwam naar voren dat de profijtgroep het erg waardeert wanneer vrijwilligers ook niet-financiële hulpvragen oppakken zoals het wegnemen van een taalbarrière, het aanleren van digitale vaardigheden, het aanbieden van spullen of het helpen aan een voedselpakket, familie herenigen door middel van een verblijfsdocument, het helpen in het contact met de woningbouwvereniging en andere instanties, meegaan naar andere afspraken. Daarnaast wordt specifiek vanuit de deelnemers van de Krachtcentrale benoemd dat het prettig is dat er binnen het programma voldoende ruimte is voor de eigen problematiek. Deelnemers stellen doelen en leren wat bij hen past. Dit kan breder gaan dan enkel financiële uiteinden. Genoemde doelen zijn bijvoorbeeld gericht op psychische of lichamelijke gezondheid (‘naar mijzelf blijven luisteren’, ‘gezonder worden’) of kunnen ook gebaseerd zijn op een persoonlijke activiteit (‘camper kopen’). Het opstellen van de doelen komt in bijna alle projecten terug, zie ook: 4.5 Werken aan zelfvertrouwen/eigenwaarde).

Ook op de Deelnemersdag werd maatwerk in alle clusters genoemd als belangrijk werkzaam element. Stichting Emma benoemd dat alle leefdomeinen verweven zijn met elkaar. Schuldhulpmaatje Parkstad vult aan: *“wij kijken in onze aanpak eerst waar de focus van mensen ligt. We doen een quick scan en kijken vooral naar het sociaal psychische en het financiële. Daarna pas kijken we wat de aanpak moet worden. Voor Fier, Wijkwerken Beijum en InBalans geldt dat kwaliteit van leven eigenlijk vertaald kan worden naar ‘een optelsom van de verschillende leefdomeinen”.*

Maatwerk wordt binnen alle clusters belangrijk gevonden, maar ziet er bij verschillende organisaties verschillend uit. Zo wordt er genoemd dat maatwerk betekent ‘echt contact maken’, waarmee bedoeld wordt dat er persoonlijke aandacht geboden wordt en de balans wordt gezocht tussen lief en streng, zodat het aansluit bij de deelnemer. De manier van contact kan ook aangepast worden aan de deelnemer. Wijkwerken Beijum heeft hier als voorbeeld bij dat brieven sturen voor sommige deelnemers als stressvol wordt ervaren, dus in die gevallen sturen zij een Whatsappje. Een andere manier van maatwerk bieden is door te focussen op wat de doelgroep zelf leuk vindt of door vraaggericht te werken. Mano geeft hierbij als voorbeeld de toestroom van vluchtelingen vanuit Oekraïne, waar zij door hun onafhankelijke financiering toe in staat zijn om daarop in te kunnen springen. Het gaat in deze voorbeelden om vormen van het bieden van maatwerk en niet specifiek om ‘integraal werken’ gezien in de voorbeelden niet wordt gesproken van verdergaande hulp dan de cliënt en hulpverlener.

### **5. Werken aan zelfvertrouwen/eigenwaarde**

De interviews met de profijtgroep laten zien dat veel projecten direct of indirect ook inzetten op het vergroten van het zelfvertrouwen, ofwel het gevoel van ‘eigen kunnen’.

Gezond financieel gedrag vraagt om motivatie en uithoudingsvermogen. Interventies in de schuldhulpverlening zijn daar niet altijd op gericht. Veel interventies zijn gericht op het zenden van informatie of het aanleren van financiële vaardigheden, maar uit onderzoek blijkt dat mensen met schulden wel actie willen ondernemen, maar het aan kennis ontbreekt hoe ze dit moeten doen of dit niet voldoende doen (Movisie, 2020). Het gedrag van deelnemers kan voor een groot deel verklaard worden door motivatie. Onderzoek laat zien dat motivatie effectief is om personen in beweging te krijgen, maar de praktijk wijst uit dat deelnemers in schulden pas in actie komen door externe druk, zoals de komst van schuldeisers. Dit is het verschil tussen autonome motivatie

en gecontroleerde motivatie. Omdat hulpverleners niet oneindig betrokken kunnen blijven, is het van belang dat de autonome motivatie van mensen met schulden versterkt wordt. Autonoom gemotiveerd gedrag voorspelt gezond financieel gedrag (Movisie, 2020). Het werken aan het gevoel van eigen kunnen wordt vaak aangeduid met het begrip 'self efficacy' en is een belangrijke bron voor motivatie (Movisie, 2020). Deelnemers met lage self-efficacy geloven niet dat zij de doelen die zij stellen kunnen behalen en gaan zich daar dan ook minder voor inzetten. Onderzoek wijst uit dat geloof in eigen kunnen het gedrag positief kan beïnvloeden. Het vergroten van self-efficacy kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door simpele communicatie, want hiermee wordt niet alleen de begrijpelijkheid van de teksten vergroot, maar wordt bij de deelnemer ook het gevoel van competentie en zelfcontrole en self-efficacy vergroot (Movisie, 2020). Een andere manier om self-efficacy te vergroten is door motiverende gespreksvoering. Bij motiverende gespreksvoering is self-efficacy ook onderdeel doordat de professional samen met de deelnemer toewerkt naar het opstellen van eigen wensen en plannen en het vertrouwen dat het bereiken van deze doelen gaat lukken (Movisie, 2020).

In de interviews van de profijtgroeponderzoek kwamen bij een aantal projecten onderdelen hiervan terug. Bijvoorbeeld bij Fier, Learn2Work, Schuldhulpmaatje en de Krachtcentrale bleek dat deelnemers eigen doelen konden stellen en ook vertrouwen hadden in het behalen hiervan. Bij IDO was dit minder zichtbaar. Hierover is in de sense making met IDO gesproken, waaruit bleek dat dit ook (nog) niet in de aanpak zit. Projectleiders gaven wel aan hier graag mee aan de slag te willen. Bij de Krachtcentrale worden specifiek doelen genoemd die breder kunnen gaan dan het opbouwen van een CV of verhogen van financiële vaardigheden en geven ook aan dat ze verwachten dat het ze lukt om dit doel te behalen. Ze hebben iets geleerd: zij het een andere manier van denken, of dat ze bewust zijn geworden van hun eigen gedrag. Daarnaast hebben ze een concreet plan van aanpak waar ze mee aan de slag kunnen gaan. Bij Fier gaan de doelen regelmatig ook verder dan alleen financiële vaardigheden, namelijk op de gebieden van persoonlijke vaardigheden, (psychische) gezondheid, wonen en op sociaal gebied. Deelnemers van Fier hadden vrij veel vertrouwen in het behalen van deze doelen.

Op de deelnemersdag gaven veel projecten (uit alle clusters) aan zich te richten op het opstellen van persoonlijke doelen, zelfvertrouwen. Zo geeft de Sociale Kruidenier aan: 'onze droom is eigenlijk dat wanneer mensen binnenkomen, en tijdens het leren kennen vraagt: wat zou je graag willen doen? Die vraag krijgen die mensen niet vaak. Ons doel is om daar een programma voor op te zetten, om die doelen te realiseren. Dat is wel nog een toekomstdroom. We vragen het wel iedereen uit.' Copernikkel geeft aan dat het in hun DNA zit. 'Ons motto is 'de eerste keer schenken wij koffie, de tweede keer pak je zelf''. Dit activeert mensen vanuit zichzelf. Zodra ze weten wat ze willen, maken ze keuzes. In het doen zit de remedie naar de weg omhoog. Ze bieden nog een mooie quote van een deelnemer 'we bieden de hengel en niet de vis'. Zo legt deze deelnemer geleerde lessen uit aan nieuwe deelnemers. Copernikkel ziet dit veel terug bij de doelgroep. Stichting Ido geeft aan: wij hebben een achtergrond vanuit presentiebenadering, waarbij je niet vraagt 'wat wil je', we zijn gewend om gerust te stellen, koffie te geven. Op dit moment is Stichting Ido daar wel meer mee bezig en geven ze aan graag langs te komen bij Copernikkel. Ik Wil geeft aan te werken vanuit vertrouwen. Dus ook laten zien dat de professionals de deelnemers vertrouwen. Daarbij komt een groeiperspectief kijken, tijdens een training observeren en daarop inspelen. We empoweren deelnemers door ze uit te nodigen om de rol van trainer of vertrouwenspersoon op zich te nemen. Dat geeft impuls, mensen die alleen dagbesteding doen krijgen dan iets om gezamenlijk aan te werken. Wijkwerken Beijum geeft expliciet aan te werken met persoonlijke doelen en vertrouwen. Ze geven aan te merken aan de deelnemers zelf wie wel wat meer aankan. Dit zien ze terug in gedrag en ook wanneer deelnemers er zelf expliciet om vragen, men raakt meer gemotiveerd en de professionals zien meer balans in daadkracht doordat deelnemers meer initiatief tonen en zelf meer verantwoordelijkheden oppakken. Fier geeft aan bij elke intake te vragen naar persoonlijke doelen. Ze zien de doelgroep hierin groeien: vaak beginnen deelnemers met weinig zelfvertrouwen, durven geen fouten te maken, of durven nergens aan te beginnen omdat ze bang zijn om iets verkeerd te doen. Bij twijfel doen ze dingen niet. Fier ziet dit in de loop van de tijd veranderen: deelnemers krijgen bevestiging wanneer ze dingen goed doen, daardoor durven ze de volgende keer wat meer. Ze geven een concreet voorbeeld van een deelnemer die vroeger veel op haar kop kreeg, maar door te merken dat ze hier best fouten mocht maken, hielp dat heel erg in het leren durven doen. InBalans herkent dit: deelnemers worden mondiger en willen zichzelf laten zien. Voor Elkaar Zwolle, de Krachtcentrale, Learn2Work en Mano (allemaal cluster 3) geven allemaal aan in hun aanpak de persoonlijke doelen van de deelnemers mee te nemen en daar ook de meeste ontwikkeling op te zien. Dress for Succes is de uitzondering hierop en die leggen uit dat ze te kort contact hebben met de deelnemers om daar echt op in te zetten.

## 6. Het wegnemen van stress

Uit het profijtgroepenonderzoek blijkt dat groepen die te maken hebben met veel stress/mentale zorgen (Fier, SHM, IDO), zichtbaar opknappen van deelname aan de projecten en dat door de hulp de acute stress (afneemt). Ofwel door hulp/uit handen nemen van financiën, ofwel door bezig te zijn. Hierdoor ontstaat ruimte in het hoofd voor andere zaken. In de literatuur wordt genoemd dat de kans groter is dat interventies aanslaan wanneer ze voldoen aan de MAST-principes. MAST staat voor: makkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdsgebonden. Met andere woorden: maak het zo gemakkelijk, aantrekkelijk en sociaal mogelijk voor deelnemers, en zorg daarbij voor een goede timing voor de doelgroep. Volgens de MAST-principes leidt een tekort aan geld tot een eenzijdige focus op het oplossen van korte-termijn problematiek (Service et al., 2014).

Vanuit de profijtgroep hebben we dit in de interviews ook terug horen komen. Bij IDO is de aanpak heel duidelijk dat de deelnemers werden geholpen door het uit handen nemen van het contact met de instanties en schuldeisers. Deelnemers benoemen dat Ido hiervoor de juiste kanalen kent en dat er bovendien beter naar Ido wordt geluisterd. Daarnaast zorgt Ido voor orde en overzicht, het regelen van betalingen en afname/verdwijnen van schulden. Verder zorgt Ido voor rust, hierdoor hebben deelnemers weer ruimte en tijd voor andere zaken. Deelnemers geven aan voorheen veel last te hebben van chaos, stress en een gejaagd gevoel, terwijl er nu sprake is van rust, orde en minder zorgen. Een mooi effect van het verminderen van de financiële stress is de ervaren verbetering in de mentale gezondheid. Bij Fier noemt de doelgroep dat het helpt om praktisch/actief bezig te zijn om 'uit het hoofd te raken'. Hier wordt een stijging in de fysieke gezondheid en algeheel kwaliteit van leven ervaren. Bij Schuldhulpmaatje komt naar voren dat de zelfredzaamheid bij een deel van de doelgroep moeilijk te vergroten is. Deelnemers geven zelf aan dat zij financiële vaardigheden niet kunnen leren. Een van de positieve effecten van Schuldhulpmaatje is dat zij sneller opnieuw hulp zouden zoeken (i.p.v. leren zelf op te lossen). Tijdens de sensemaking komt naar voren dat bij doelgroepen met hoge (financiële) stress, de eerste stap is om die stress te verminderen. Dit gebeurt meestal door taken uit handen te nemen i.p.v. zelfredzaamheid vergroten. Een positieve bijkomstigheid is dat bij het wegnemen van de financiële lasten en stress er ruimte ontstaat voor ontwikkeling van de andere leefdomeinen, zo merken de deelnemers bij Schuldhulpmaatje een toename aan sociale contacten.

Voor de andere projecten is het lastig om een verbintenis te leggen tussen self-efficacy en financiële factoren, gezien de doelgroep vanuit zichzelf aangeeft niet veel last te hebben van financiële stress, zoals Learn2Work en De Krachtcentrale.

Tijdens de deelnemersdag ontstond in cluster 1 discussie over de self-efficacy in relatie tot de theorie van schaarste. Zo geeft Salut heel duidelijk aan: het eerst oppakken van de financiële problemen is voorwaardelijk aan het helpen van de andere leefdomeinen. Emma stemt daarmee in: leefdomeinen zijn natuurlijk verweven. Je kunt de veerkracht van de deelnemers proberen te vergroten, maar als de financiën niet geregeld zijn, kom je niet verder. Parkstad ziet dit anders: wij kijken allereerst naar de focus van de deelnemer. Wij doen een quick scan en kijken vooral naar het sociaal-psychische en het financiële. Daarna pas kijken we wat de juiste aanpak is. Copernikkel (cluster 4) sluit zich aan bij Emma en Salut, maar geeft ook aan: wij zijn tot de conclusie gekomen dat financiële problematieken ook heel lastig is om echt weg te nemen. We hebben nog niet de juiste tools. Zij zien daardoor minder ontwikkeling dan ze graag hadden willen zien op de profijtgroep.

## 4. Conclusie: in hoeverre zijn meer mensen beter geholpen in de stap uit armoede?

Het profijtgroepenonderzoek binnen het Meedoen programma heeft veel inzichten opgeleverd t.a.v. het perspectief en de beleving van de profijtgroep van projecten die zich richten op het voorkomen/verminderen van armoede. Het is echter moeilijk om een uitspraak te doen over of het Meedoen programma effectief een bijdrage levert om de profijtgroep uit de armoede/schulden te krijgen. Dit is enerzijds te verklaren vanuit het feit dat de projecten die deelnemen aan het profijtgroeponderzoek in de aanpak focussen op de meer 'zachte'/'indirecte' effecten van het toewerken naar de arbeidsmarkt, zoals: vaardigheden ontwikkelen, netwerk vergroten en zelfvertrouwen ontwikkelen. Deze focus hebben we ook zien terugkomen in de impactdoelstellingen van de projecten. Anderzijds kunnen we vanwege de manier van meten (kwalitatieve interviews) ook geen harde uitspraken doen over een vermindering van armoede of schulden, maar alleen over de beleving van de deelnemers.

Wat vanuit dit onderzoek wel kan worden geconcludeerd is dat de profijtgroep in de regel erg positief over de projecten is. Er werden vrijwel geen verbeterpunten genoemd t.a.v. de aanpak. Ook blijkt uit de interviews dat er volgens de profijtgroep op verschillende levensdomeinen vooruitgang wordt geboekt. Waar in meerdere of mindere mate vooruitgang op wordt geboekt, is echter afhankelijk van de doelstellingen en de inhoud van de verschillende projecten. Bij sommige projecten wordt dan ook meer vooruitgang geboekt op de verschillende financiële gebieden dan bij andere projecten, afhankelijk van een grotere focus op financiële problematiek. Belangrijk om te benoemen is wel dat de domeinen veelal met elkaar samenhangen: een stijging op het ene gebied (zoals de financiële situatie of de daginvulling) gaat vaak gepaard met de stijging van de mentale rust, en heeft daarmee weer invloed op de ervaren kwaliteit van leven.

### 4.1 Wat is beter: minder armoede of meer welbevinden?

Zoals intussen meerdere malen geconcludeerd kunnen we geen harde uitspraken doen over 'armoede'. Dit omdat de projecten zich vaker richten op zelfontwikkeling en de meer 'zachte' kant zoals: vaardigheden ontwikkelen, zelfvertrouwen ontwikkelen, initiatief durven nemen, netwerk opbouwen en minder op de feitelijke afname van armoede en/of schulden. Vanuit het onderzoek naar 'Van Schulden naar Kansen' weten we dat wanneer projecten zich niet expliciet richten op het verminderen van armoede via het verhogen van het inkomen, er geen waarneembare afname van armoede te verwachten valt (van Geuns, Mak & Boonstoppel, 2021). Dat wil niet zeggen dat de onderzochte projecten geen waarde hebben; we zien een toename van het welbevinden van de profijtgroep en dit kan bijvoorbeeld indirect bijdragen aan bijvoorbeeld duurzame uitstroom naar de arbeidsmarkt. Maar of dat ook direct een bijdrage levert aan minder armoede, kunnen we niet concluderen. Belangrijk hierbij te vermelden is dat dergelijke 'informele' projecten in het geval van acute financiële problemen of problematische schulden tijdig doorverwijzen naar instanties die hier specifiek professionele hulp voor kunnen bieden, zoals de gemeentelijke schuldhulpverlening.

### 4.2 Wat draagt bij aan meer welbevinden?

Er zijn verschillende belangrijke elementen naar voren gekomen die er binnen de projecten voor zorgen dat de deelnemers een groter welbevinden krijgen. Een eerste werkzaam element is de inzet van vrijwilligers. Dit wordt vanuit deelnemers, vrijwilligers en professionals als een pluspunt gezien en men is blij met de samenwerking en ook met de unieke karakteristieken die vrijwilligers met zich meebrengen. Een tweede werkzaam element is dat er gewerkt wordt aan het versterken van het sociale netwerk. Dit komt enerzijds neer

op dat deelnemers leren waar ze kunnen aankloppen voor professionele hulp en anderzijds op dat deelnemers meer mensen leren kennen om lief en leed mee te delen en gezelligheid mee te ervaren. Een derde werkzaam element is het feit dat de projecten laagdrempelig zijn. Dit kan zijn in fysieke zin: deelnemers kunnen gewoon binnenlopen, maar dit kan ook op betrekking hebben op de sfeer: de vrijwilligers en professionals bij de projecten zijn benaderbaar en gemakkelijk in de omgang. Een vierde werkzaam element is dat er gebruik wordt gemaakt van maatwerk. De projecten zijn flexibel en sluiten aan bij de behoeften en vaardigheden van deelnemers. Het vijfde element dat bijdraagt aan het hogere welbevinden van deelnemers is dat er gewerkt wordt aan zelfvertrouwen. Dit draagt bij aan de motivatie van deelnemers. Het zesde en laatste besproken werkzame element is dat stress wordt weggenomen. Dit draagt bij aan meer bandbreedte bij de deelnemers. Buiten deze zes besproken werkzame elementen zijn er waarschijnlijk nog tal van andere kleine of grote manieren waarop de projecten impact maken op het leven van deelnemers, maar dit zijn de grote lijnen die er cluster- en projectoverstijgend gevonden werden.

## 5. Gebruikte literatuur

Brigdes-Karr (2012). Volunteer motivation and the pedagogic civil society. Geraadpleegd op:

[https://www.rsm.nl/fileadmin/Images\\_NEW/Departments/BSM/Mb/files/De waarde van vrijwilligerswerk b brochure.pdf](https://www.rsm.nl/fileadmin/Images_NEW/Departments/BSM/Mb/files/De_waarde_van_vrijwilligerswerk_b_rochure.pdf)

Geuns, R. van, Mak, J. & Boonstoppel, E. (red) (2021) Van Schulden naar Kansen. Weten wat Werkt. Bussum: Uitgeverij Thoth

Haski-Leventhal (2012). The importance of volunteering and the civil society for at-risk youth. Geraadpleegd op:

[https://www.rsm.nl/fileadmin/Images\\_NEW/Departments/BSM/Mb/files/De waarde van vrijwilligerswerk b brochure.pdf](https://www.rsm.nl/fileadmin/Images_NEW/Departments/BSM/Mb/files/De_waarde_van_vrijwilligerswerk_b_rochure.pdf)

Hoogervorst, N., Metz, J., Roza, L., & van Baren, E., (2015). How Perceptions of Altruism and Sincerity Affect Client Trust in Volunteers Versus Paid Workers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 1–19. doi:10.1177/0899764015597778.

van der Laan, J., van Doorn, M., Goede, W., van Geuns, R., & Innovatie, M. (2017). Een gedragsgerichte benadering van armoede.

Meijs, L., Hoogervorst, N., Metz, J., van Baren, E. & Roza, L. (2012). Vrijwillige inzet in de pedagogische civil society. Unieke waarde van en mogelijkheden voor het inzetten van vrijwilligers. ZonMw. ECSP. Geraadpleegd op:

[https://www.rsm.nl/fileadmin/Images\\_NEW/Departments/BSM/Mb/files/De waarde van vrijwilligerswerk b brochure.pdf](https://www.rsm.nl/fileadmin/Images_NEW/Departments/BSM/Mb/files/De_waarde_van_vrijwilligerswerk_b_rochure.pdf)

Metz, J., Roza, L., Meijs, L., van Baren, E., & Hoogervorst, N. (2015). Differences between paid and unpaid social services for beneficiaries. *European Journal of Social Work*. <http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2016.1188772>

Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda, S., Sanders, M, with Pelenur, M., Gyani, A., Harper, H., Reinhard, J. & Kirkman, E. (2014). EAST. Four simple ways to apply behavioural insights. The Behavioural Insights Team, London.

Vijlbrief, A. & van Mourik, K. (2020). Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden. Movisie. Geraadpleegd op: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-03/Dossier-Wat-werkt-bij-aanpak-armoede-schulden-2020.pdf>