



Mensen in langdurige armoede over passende ondersteuning

Project 'Minder stress en armoede, meer ervaren gezondheid en participatie'

Lincy Scholten, Renée de Vet en Judith Wolf

Doel en opzet project

Wat vinden mensen die in langdurige armoede leven passende ondersteuning bij het verbeteren van hun situatie? Om dit in kaart te brengen, hebben we mensen in langdurige armoede geïnterviewd. Dit informatieblad schetst de resultaten van deze interviews. Deze interviews zijn onderdeel van een groter project, gefinancierd door ZonMW, dat zich richt op het ondersteunen van mensen die in langdurige armoede leven, zodat ze minder stress hebben, zich gezonder voelen en meer meedoen in de maatschappij. Binnen dit project hebben we onder andere een overzicht gemaakt van bestaande armoede-interventies. Ook hebben we opgeleide ervaringsdeskundigen en professionals geïnterviewd over wat zij zien als passende ondersteuning voor mensen in langdurige armoede. Op basis van de resultaten van deze activiteiten hebben drie gemeenten een interventie gekozen om de armoedeproblematiek binnen hun gemeente aan te pakken. Met een mix van kwantitatieve en kwalitatieve methoden gaan we de invoering, uitvoering, impact en werking van deze interventie – Krachtwerk – onderzoeken.

Methode

Er zijn met 14 mensen in langdurige armoede interviews gehouden door een duo van een ervaringsdeskundige en een onderzoeker. De interviews gingen over hun dagelijks leven, hun wensen, wat het moeilijk maakt om die wensen waar te maken en wat zij nodig hebben (aan ondersteuning) om die wensen te realiseren. Ook is deelnemers gevraagd wat zij mogelijk missen aan ondersteuning en welke steun in het verleden goed werkte.

De opnames van de interviews zijn woord voor woord uitgetypt. Daarna zijn deze teksten door twee onderzoekers gecodeerd en geanalyseerd, eerst onafhankelijk van elkaar, vervolgens op basis van overeenstemming. Zij deden dit aan de hand van de criteria die eerder in het project zijn vastgesteld voor de selectie van passende interventies bij langdurige armoede (Wolf, 2020). Deze lijst van criteria is aangevuld met inzichten uit de interviews.



Resultaten

1. Wat voor soort ondersteuning is passend?

Deelnemers hebben wensen op verschillende leefgebieden, zoals op het gebied van hun financiën (bv. financiële stabiliteit), hun fitheid en zelfregie (bv. een betere gezondheid), hun sociale netwerk (bv. meer contact), hun participatie en competenties (bv. een baan krijgen of opleiding volgen) en hun intrinsieke waarden (bv. een voorbeeldfunctie zijn). Ze hebben verschillende soorten ondersteuning nodig om hun wensen waar te kunnen maken. Sommige deelnemers vinden het bijvoorbeeld fijn dat een instantie of persoon hun financiën en schulden beheert om financiële rust te krijgen. Ook willen sommige deelnemers praktische ondersteuning (bv. vervoer of hulp rondom hun huis en tuin), coaching bij het oppakken van taken en/of ondersteuning bij het vinden van werk (bv. een sollicitatie- of jobcoach). Daarnaast hebben deelnemers behoefte aan een beter overzicht van en advies over de regelingen waar zij gebruik van kunnen maken. Meer hulp wensen zij ook bij het krijgen van toegang tot zorg en ondersteuning, bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren, meegaan met belangrijke gesprekken en regelen van kinderopvang. Deelnemers wensen verder een groter aanbod van minimavoorzieningen (bv. budget voor kinderopvang en sportschool, ondernemen met behoud van uitkering, meer mogelijkheden om een opleiding of cursus te volgen, kledingbonnen). Waar ze ook behoefte aan hebben, is dat de verschillende instanties waar zij mee in aanraking komen, goed met elkaar samenwerken (bv. één dossier per cliënt).

Naast deze vormen van ondersteuning, noemen deelnemers ook dat zij veranderingen willen in het systeem. Zo hebben zij behoefte aan extra geld (bv. in de vorm van een gift, een basisinkomen, een hoger minimumloon of een lening) en soepelere regelgeving voor minima (bv. meer ruimte voor bijverdienen en het ontvangen van giften zoals boodschappen). Deelnemers willen verder eenvoudige en laagdrempelige toegang tot zorg en ondersteuning (bv. weinig administratieve last, eenvoudige communicatie) en toegang tot meer zorg en ondersteuning (bv. tandartsverzekering, fysiotherapie, soepele inkomenstoets voor minimavoorzieningen).

Ondersteuning op meerdere leefgebieden is niet alleen een wens van deelnemers, maar lijkt ook een noodzaak. Problemen op het ene leefgebied kunnen namelijk in de weg staan van vooruitgang op andere leefgebieden. Eén deelnemer wil bijvoorbeeld graag vrijwilligerswerk doen. Omdat hij te veel pijn heeft, lukt dat niet. Maar omdat hij schulden heeft, is hij niet verzekerd voor de fysiotherapeut, kan hij niet geholpen worden en blijft hij pijn houden. [Passende ondersteuning is integraal: ze grijpt in op verschillende leefgebieden en is op elkaar afgestemd.](#)



Impuls Onderzoek

Ze [komen] meestal met 1 hulp vraag, maar ondertussen lopen ze met 30 andere.

2. Hoe kan de ondersteuning het beste geboden worden?

Krachtgericht

Volgens deelnemers kijken instanties vaak alleen naar de regels, niet naar het individu. Daardoor sluit ondersteuning vaak niet aan op hun situatie en behoeften. Passende ondersteuning richt zich volgens de deelnemers op wat *zij* willen en nodig hebben en op wat zij *wel* kunnen. **Passende ondersteuning is, anders gezegd, krachtgericht: ze gaat uit van en zet in op de krachten en eigen regie van mensen in langdurige armoede.**

Wat is wat jij wil! Wat wil jij?

Niet dat [...] de consulent invult wat de klant nodig heeft. Nee, de cliënt zegt zelf wat er nodig is. En dan moet je ook af en toe buiten de lijntjes kunnen kleuren.

Iemand die met me meekeek, van: "Wat kun je allemaal wel? Waar liggen je interesses?"

Stresssensitief

De meeste deelnemers ervaren veel (chronische) stress. Deelnemers moeten bijvoorbeeld constant puzzelen om rond te komen, ervaren druk vanuit instanties om aan verplichtingen te voldoen, of maken zich zorgen om hun gezondheid en/of die van hun naasten. Deze stress heeft gevolgen voor hun denken en doen. Deelnemers zeggen bijvoorbeeld dat hun hoofd vol zit, dat ze weinig energie hebben en dat het hen niet lukt om bepaalde taken op te pakken. Deelnemers willen *inzicht in wat stress met hen doet*, in *kleine stappen* aan concrete doelen werken, bij voorkeur *geen deadlines* en ook *weinig of geen administratieve last*. **Passende ondersteuning is, met andere woorden, stresssensitief: ze erkent de impact van stress op het leven van mensen in langdurige armoede en vormt geen extra bron van stress.**

Als je het niet zelf een keer ervaren hebt, is dat heel moeilijk uit te leggen. Het is een constante spanning. Het is net of het zwaard van Damocles boven je kop hangt.



Het is ook niet de laksheid of niet dat ik het niet wil. Maar als je in een diep dal zit, heb je ook niet meer de puf en de energie om dat soort dingen te zoeken.

Dat is iets wat die projectleidster me pas recent verteld heeft: dat stress en financiële zorgen ook wat doen aan de padjes in je brein. Dat vond ik schokkend. Ik zag het als zwakte van mezelf, maar dat is dat kortetermijndenken, dat dan zo belangrijk wordt. Dat vond ik zo'n eye opener.

Trauma-geïnformeerd

Iets meer dan een kwart van de deelnemers heeft de diagnose PTSS gekregen. Dit komt zowel door traumatische ervaringen in de jeugd als door meer recente traumatische ervaringen. Deze traumatische ervaringen vormen een extra bron van stress die hun denken en doen beïnvloedt. [Passende ondersteuning erkent de aanwezigheid en impact van trauma en is dus trauma-geïnformeerd.](#)

Ik vind het heel lastig om dingen te verwerken en daardoor stapelt alles zich op en daardoor zit mijn hoofd nu ook gewoon te vol.

Aandacht voor schaamte en (zelf)stigma

Ervaringen van schaamte en (zelf)stigma verschillen per deelnemer. Bijna de helft van de deelnemers schaamt zich (erg) voor zijn of haar financiële situatie of is bang voor de oordelen van anderen. Ze schamen zich ervoor dat ze 'met de billen bloot' moeten bij de hulpverlening, dat ze gebruik moeten maken van de Voedselbank of dat ze alleen maar tweedehands kleding hebben. Andere deelnemers – ongeveer een kwart – schamen zich naar eigen zeggen niet voor hun financiële situatie. Zij zijn 'over de schaamte heen'. Maar ook zij vinden het vervelend dat ze hun netwerk om hulp moeten vragen en dat ze hun (klein)kinderen niet kunnen geven wat ze willen. Verder springt in het oog, dat de helft van de deelnemers aangeeft weinig zelfvertrouwen te hebben en zich minderwaardig te voelen. Al deze gevoelens en ervaringen maken dat sommige deelnemers zich terugtrekken en sociale activiteiten uit de weg gaan. [Passende ondersteuning vermindert schaamte en \(zelf\)stigma onder mensen in langdurige armoede en versterkt het zelfvertrouwen en gevoel van eigenwaarde van mensen.](#)

Ik ga echt niet tegen mijn buurman vertellen dat ik morgen [...] een voedselpakket moet gaan halen. Wàt, het moet nog in een andere stad gedaan worden. Want ik schaam me kapot.



Ik merkte ook dat ik me [als een] 'grijze muis' ging kleden. Een beetje van: zie mij maar niet. [...] Het maakte dat ik mij kleiner voelde, in de zin: niet belangrijk, ik doe er niet toe.

Je voelt je gewoon een tweederangsburger. Je voelt je gewoon afgeserveerd.

Aandacht voor de context

Contextuele factoren kunnen het deelnemers makkelijker of juist moeilijker maken om hun wensen waar te maken. Sommige deelnemers wijzen op bepaalde persoonskenmerken (bv. lager opleidingsniveau, hogere leeftijd, migratieachtergrond) en verantwoordelijkheden (bv. zorg voor kinderen, mantelzorger) die het hen soms moeilijker maken om hun wensen te realiseren. Ook mentale en fysieke gezondheidsklachten van deelnemers (bv. als gevolg van stress) en verminderde zelfregie (bv. weinig cognitieve ruimte) staan hen soms in de weg bij het waarmaken van hun wensen. Enkele deelnemers vinden een positieve instelling juist helpend bij het waarmaken van hun wensen, onder andere omdat het voorkomt dat ze zich ongelukkig voelen. Daarnaast missen deelnemers soms hulpbronnen, zoals vervoer, een laptop of steun van naasten, waardoor zij bijvoorbeeld moeite hebben om regelingen te gebruiken of om werk te vinden. Deelnemers die steun van naasten ervaren, willen hen niet altijd om hulp vragen. Ze vinden het soms vervelend om om hulp te vragen, willen hun naasten graag ontlasten of zijn bang voor hun oordeel. Bovendien geven sommige deelnemers aan dat zij instanties wantrouwen en/of sterk teleurgesteld zijn in het systeem, bijvoorbeeld omdat ze als kind uit huis zijn geplaatst of omdat ze hulp hadden verwacht die niet werd geboden. Verder ervaren deelnemers dat bepaalde regels van het systeem (bv. kostendelersnorm, geld innen met terugwerkende kracht, schulden op schulden door schuldeisers) hen juist belemmeren om hun wensen te realiseren. [Passende ondersteuning houdt rekening met contextuele factoren die van invloed zijn op wat mensen in langdurige armoede, ook met ondersteuning, kunnen realiseren.](#)

Dus, ik heb altijd een wantrouwen gehad. Weet je, misschien hebben ze wel de beste intenties met mij gehad. [...] Maar daar wil ik gewoon niks mee te maken hebben.

Leef je zoals het systeem, dan is er niks aan de hand, helemaal niks. Maar doe ik één stapje erbuiten, dan krijg je gewoon een schop na. En zoek het maar uit, want je bent niks en niemand meer.

Het liefst zou ik natuurlijk ook een huis willen delen [met mijn partner], maar ik zie dat niet gebeuren. En dat is puur financieel gezien omdat je er gewoon teveel op achteruit gaat [i.v.m. kostendelersnorm].



Impuls Onderzoek

3. Door wie kan de ondersteuning het beste geboden worden?

Werkrelatie

Deelnemers stellen belangrijke eisen aan de werkrelatie met professionals. Deelnemers geven aan dat zij graag *gezien en gehoord* willen worden. Dus dat ondersteuners en instanties *begrip en empathie* tonen voor hun situatie, en dat ze de *ruimte* krijgen om hun verhaal te doen. Dat ze bijvoorbeeld kunnen vertellen hoe ze in deze situatie zijn gekomen en dat ze hun zorgen en frustraties kunnen delen. Verder wensen deelnemers dat hulpverleners en instanties hen *gelijkwaardig* en met *respect* behandelen, dat er een *vertrouwensband* is en dat hulpverleners *vertrouwen* hebben in hun kunnen. Deelnemers willen verder dat ondersteuning met alle *tijd, geduld en aandacht* gebeurt. [Volgens mensen in langdurige armoede is een goede werkrelatie de sleutel tot passende ondersteuning.](#)

Ik denk dat dát heel erg belangrijk is: je gehoord en gezien voelen in je situatie. En, nog niet eens meteen met een oplossing komen.

Die kwamen ook gewoon 1,5 uur lang desnoods met ons een sigaretje roken en koffie drinken en luisteren naar ons. Luisteren naar waar wij mee zaten, waar wij tegenaan liepen. In heel veel gevallen konden ze ook gewoon niks doen, maar het was gewoon zo fijn dat iemand daar wel naar luisterde.

Inzet van ervaringsdeskundigen of mensen met levenservaring

Ongeveer de helft van de deelnemers ziet bij de ondersteuning een belangrijke rol weggelegd voor ervaringsdeskundigen of mensen met levenservaring. Deze mensen hebben een vergelijkbare situatie meegemaakt. Hierdoor ervaren deelnemers begrip vanuit gedeelde ervaringen en zien ze de toegang tot ondersteuning als meer laagdrempelig. Begrip kan onder andere de eigen ervaringen van deelnemers bevestigen en zorgen voor meer rust. [Passende ondersteuning voor mensen in langdurige armoede wordt bij voorkeur geboden door ervaringsdeskundigen of mensen met levenservaring.](#)

Zulke mensen begrijpen gewoon alles [...] Mensen zonder ervaring denken zoals ik toen ik 20 was. [...] Waarom wil die persoon niet? [...] Je krijgt rust. Door begrijpen krijg je [meer] ruimte.

Daar waren ook allemaal ervaringsdeskundigen, waardoor heel veel dingen herkenbaar waren [...] van: o ja, fijn, dat is dus niet iets dat ik in mijn hoofd haal.



Contactpersoon

Vanuit Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg hebben Lincy Scholten, Renée de Vet, Pauline van Tol en Judith Wolf aan dit deelonderzoek gewerkt. Monica van Midden en Miranda de Haas hebben als ervaringsdeskundigen mede de interviews gedaan. Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met Lincy Scholten (Lincy.Scholten@radboudumc.nl) of Judith Wolf (Judith.Wolf@radboudumc.nl).

Disclaimer



Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie.