



“Een gemeente die naast ons staat”

Doelgroeponderzoek naar werkende armen in gemeente Dronten

RadarAdvies

2 december 2024

Rapport

Opdrachtgever

Gemeente Dronten

Contactpersoon

Marlies Wessels

m.wessels@dronten.nl

Uitvoerder

RadarAdvies

Veemarkt 83

1019 DB Amsterdam

(020) 463 50 50

www.radaradvies.nl

Team

Merel Wasser (projectleider/onderzoeker)

m.wasser@radaradvies.nl

(06) 27 96 40 31

Bob de Haas (onderzoeker)

b.dehaas@radaradvies.nl

(06) 21 25 69 89

Ted Fenton (onderzoeker)

t.fenton@radaradvies.nl

(06) 54 37 50 23

Jenny Wildenbos (adviseur onderzoek)

j.wildenbos@radaradvies.nl

(06) 25 49 57 12

Inhoudsopgave

1	SAMENVATTING	3
2	INLEIDING	4
2.1	Doelgroep	4
2.2	Leeswijzer	5
3	THEORETISCH KADER	5
3.1	Armoede (onder werkenden)	5
3.2	Persona's	7
4	AANPAK	7
4.1	Fase 1: op zoek naar de doelgroep (<i>discover</i>)	8
4.2	Fase 2: gesprekken met de doelgroep (<i>define</i>)	9
4.3	Fase 3: analyse en vormgeving persona's (<i>design</i>)	10
4.4	Betrouwbaarheid en representativiteit	12
5	DEMOGRAFISCHE GEGEVENS	13
6	INZICHTEN	15
6.1	Bevindingen uit het (voorliggend) veld	15
6.2	Bevindingen interviews doelgroep	16
7	VIJF PERSONA'S	19
8	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	27

1 Samenvatting

In samenwerking met gemeente Dronten, het maatschappelijk middenveld en inwoners heeft RadarAdvies een onderzoek uitgevoerd om de behoeftes en drempels van werkende armen in gemeente Dronten te leren kennen en begrijpen.

De doelgroep werkende armen in de gemeente Dronten kent zowel overeenkomsten als verschillen. Veel inwoners kampen met een combinatie van financiële beperkingen, gezondheidsproblemen en een kwetsbaar sociaal netwerk, wat hun dagelijks leven stressvol maakt. Ondanks hun inkomen ervaren ze financiële barrières en ontvangen vaak geen gemeentelijke ondersteuning. Deze financiële problemen beïnvloeden ook andere leefgebieden, zoals sociale contacten en gezondheid, wat leidt tot een vicieuze cirkel van problemen. Bovendien ervaart een deel van deze groep wantrouwen jegens de overheid, wat wordt versterkt door bureaucratische complexiteit en een gevoel van niet erkend worden.

Het onderzoek benadrukt de noodzaak van verschillende aanpakken die aansluiten bij de dagelijkse realiteit van deze groep. De doelgroep is divers en heeft ondanks de gemeenschappelijke uitdagingen verschillende benaderingen. Om werkende armen te bereiken, moet de gemeente aansluiten bij hun leefwereld. Dit betekent bijvoorbeeld contact leggen via vertrouwde netwerken (zowel fysiek als online) en personen, zoals hulporganisaties.

De ondersteuning van de gemeente moet maatwerk bieden, persoonlijke begeleiding omvatten en zo min mogelijk bureaucratische belemmeringen bevatten. Het is belangrijk om zowel de krachten als de worstelingen van werkende armen te erkennen en te ondersteunen. Initiatieven van inwoners zelf, vrijwilligers en organisaties zoals de Voedselbank zijn cruciaal. De gemeente moet eenvoudige en begrijpelijke oplossingen bieden, en samenwerken met bestaande netwerken en deze effectief ondersteunen.

2 Inleiding

Werkende armen vormt een belangrijke aandachtsgroep binnen de huidige politieke context. Steeds meer inwoners met een baan, zelfs degenen met een hoger inkomen, komen in financiële problemen. Onzekere inkomsten, stijgende vaste lasten en onvoldoende financiële buffers maken het steeds moeilijker om rond te komen¹. De recente cijfers op basis van de nieuwe armoede definitie² tonen aan dat werkende armen een groot deel vormen van de Nederlandse bevolking die in armoede leeft. Het huidige kabinet vraagt aandacht voor dit vraagstuk en noemt de groep expliciet in het hoofdlijnenakkoord van 2024. Ze benadrukken dat er maatregelen nodig zijn om meer bestaanszekerheid voor deze groep te creëren.

Er is momenteel echter een aanzienlijk gebrek aan diepere inzichten in de situatie van werkende armen. Hoewel veel cijfers beschikbaar zijn, blijft de vraag wat hen daadwerkelijk drijft, welke perspectieven zij hebben en hoe zij (beter) ondersteund kunnen worden, vaak onbeantwoord. Dit gebrek aan kennis belemmert de effectiviteit van maatregelen die gericht zijn op het verminderen van bestaansonzekerheid en het bevorderen van bestaanszekerheid. Het is cruciaal om te begrijpen welke specifieke behoeften er zijn en hoe deze aansluiten bij de lokale context. Vooral in relatie tot de ondersteuning die gemeenten kunnen bieden.

Ook op lokaal niveau is de toegenomen bestaansonzekerheid onder werkenden merkbaar, waaronder in gemeente Dronten (bestaande uit de plaatsen Dronten, Swifterbant en Biddinghuizen). Het aantal aanvragen voor de energietoeslagen in 2022 en 2023 viel hoger uit dan verwacht, waardoor een nieuwe groep inwoners in beeld kwam. Om haar inwoners te ondersteunen, heeft de gemeente in 2023 het Tijdelijk Gemeente Noodfonds (TGN) opgericht. Dit fonds is bedoeld om financiële hulp te bieden aan inwoners die in acute financiële nood verkeren door bijzondere omstandigheden, zoals onverwachte of onverzekerde gebeurtenissen. Het aantal aanvragen voor het TGN was echter laag en de gemeente concludeerde dat de doelgroep niet werd bereikt of niet was geholpen met deze maatregel.

Om werkende armen beter te begrijpen, te bereiken en passende ondersteuning te kunnen bieden heeft gemeente Dronten aan RadarAdvies gevraagd een doelgroeponderzoek uit te voeren. In dit rapport presenteren we onze aanpak, de inzichten die we hebben opgedaan en de resultaten van het onderzoek in de vorm van persona's die de verhalen van verschillende typen werkende armen vertellen. Tot slot delen we een aantal conclusies en aanbevelingen die de gemeente mee kan nemen om beter aan te sluiten op de vragen van werkende armen in Dronten.

2.1 Doelgroep

Afbakening

Om een beeld te kunnen schetsen van de groep werkende armen in Dronten is het van belang een goede afbakening te maken van de doelgroep. Het afbakenen van de doelgroep hielp bij het vinden van de juiste focus op de inwoners wiens ervaringen en perspectieven het meest relevant zijn voor de onderzoeksvraag. Ook draagt het bij aan het vinden van diepgaande en betekenisvolle inzichten, het efficiënt verzamelen van data, het verhogen van de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek en het formuleren van aanbevelingen die daadwerkelijk impact hebben op de situatie van de inwoners om wie het draait.

¹ VNG (2019). Gemeente: een toekomst zonder werkende armen. https://vng.nl/sites/default/files/2019-11/vng_position_paper_voor_rondetafelgesprek_werkende_armen_7_maart_2019.pdf.

² CBS (2024). Nieuwe meetmethode CBS, SCP en Nibud brengt armoede scherper in beeld. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/42/nieuwe-meetmethode-cbs-scp-en-nibud-brengt-armoede-scherper-in-beeld>.

Met de opdrachtgever hebben we de volgende afbakening gekozen: onder **werkende armen** verstaan we inwoners die wonen in gemeente Dronten, werkzaam zijn en gebaat zijn bij armoedeondersteuning vanuit de gemeente. Hierbij kijken we breder naar kansengelijkheid, bestaanszekerheid en het welzijn (positieve gezondheid) van inwoners. Daarnaast beschouwen we **armoede** en de beleving ervan in brede zin en worden inkomensnormen slechts als indicatie gebruikt.

Terminologie

In dit onderzoek hebben we de focus gelegd op werkende armen. Het is van belang om ervan bewust te zijn dat deze term stigmatiserend kan werken. De term kan suggereren dat inwoners die in armoede leven ondanks dat ze werken, zelf verantwoordelijk zijn voor hun situatie, niet hard genoeg werken of niet goed met hun geld omgaan. Daarnaast kan de term de complexiteit van armoede vereenvoudigen en de realiteit van inwoners simplificeren. De identiteit van de inwoners over wie het gaat, wordt door de term gereduceerd tot ‘werkend’ en ‘arm’. De waardigheid van inwoners en de erkenning van hun inspanningen kunnen zo ondermijnt worden. Tot slot kan de term bij inwoners uit de doelgroep zelf, bijdragen aan een gevoel van schaamte en sociale uitsluiting. Inwoners kunnen zich minderwaardig voelen of bang zijn voor een oordeel. Dit kan hen vervolgens weerhouden hulp te zoeken of te identificeren met hun situatie. Ondanks deze gevoeligheid is werkende armen nog wel de meest gangbare term die ook door gemeente Dronten wordt gebruikt. Daarom hebben wij ervoor gekozen de term in dit onderzoek te blijven gebruiken. Desalniettemin is het voor de gemeente van belang alert te zijn op de gevoeligheid van de term in bijvoorbeeld communicatie uitingen.

2.2 Leeswijzer

Allereerst werken we het theoretisch kader uit en lichten we cruciale concepten toe voor het begrijpen van werkende armen. Vervolgens zetten we de aanpak van het onderzoek en de gebruikte methodieken uiteen in drie verschillende fasen. Hierna gaan we kort in op de demografische gegevens van onze respondenten om een beeld te schetsen van de gevonden aanwezige diversiteit in de doelgroep. Vervolgens worden de inzichten en bevindingen uit het (voorliggend) veld en met de doelgroep zelf gepresenteerd, op basis van gesprekken. In de resultaten zal de diversiteit van de doelgroep werkende armen in Dronten zichtbaar worden aan de hand van verschillende persona's. Tot slot worden in de conclusie zowel overeenkomsten als verschillen vermeld. Het rapport zal eindigen met aanbevelingen voor de gemeente om (beter) aan te kunnen sluiten bij de vraagstukken waar werkende armen dagelijks mee te maken krijgen.

3 Theoretisch kader

3.1 Armoede (onder werkenden)

Werkende armen hebben, ondanks hun inzet en arbeid, vaak te maken met financiële onzekerheid. Stijgende vaste lasten, onzekere inkomsten en een gebrek aan voldoende financiële buffers maken dat zij moeite hebben om rond te komen. Om armoede te begrijpen moeten we echter dieper ingaan op de uitdagingen van armoede dan alleen een tekort aan financiële middelen. Deze uitdagingen, die ook gelden voor werkende armen, vormen een belangrijk kader om zowel de context te schetsen als een onderbouwing te bieden voor de resultaten van ons onderzoek.

Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), Nibud en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2024) leeft iemand in armoede als na het betalen van de vaste lasten (wonen, energie en zorg) te weinig geld overblijft voor

andere basisbehoeften³. Het besteedbaar inkomen is dus een belangrijke graadmeter in het vaststellen of iemand in armoede leeft. Inwoners met een laag besteedbaar inkomen hebben vaak moeite om in hun basisbehoeften, zoals voedsel, huisvesting en gezondheidszorg, te voorzien. Dit gebrek aan middelen kan leiden tot een vicieuze cirkel van armoede, waarin de mogelijkheden om te investeren in onderwijs of werkervaring beperkt zijn. Dit heeft vervolgens weer gevolgen op de lange termijn.

De gevolgen van armoede reiken verder dan financiële stress. Zo gaat armoede vaak gepaard met een minder goede lichamelijke en mentale gezondheid en een verminderd gevoel van eigenwaarde. Ook kan armoede leiden tot sociaal isolement en schaamte^{4 5}. Mentale bandbreedte is een belangrijk concept dat beschrijft hoe armoede de cognitieve capaciteiten van inwoners kan beïnvloeden. Onderzoek toont aan dat de constante druk van financiële onzekerheid leidt tot verhoogde stress en angst, dat op zijn beurt de mentale capaciteit vermindert om beslissingen te nemen, risico's in te schatten en problemen op te lossen⁶. Dit kan resulteren in een lagere kwaliteit van leven en een verminderd welzijn. Gemeenten kunnen preventief werken om armoede en schulden aan te pakken. Inzet hierop kan kosten besparen op andere plekken zoals bij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet (JW), en vergroot de participatie van inwoners⁷. Door te investeren in preventie rondom armoede, kunnen gemeenten niet alleen sociaal verantwoord handelen, maar ook kosten besparen.

Verder stelt de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) dat de overheid hoge eisen stelt aan de zelfredzaamheid van inwoners, terwijl een brede groep inwoners hier niet altijd toe in staat is, ook al hebben ze de kennis wel. De groep inwoners voor wie de eisen soms te hoog gegrepen zijn, bestaat dan ook niet alleen uit een kleine groep 'personen met een kwetsbaarheid'. Iedereen kan in situaties verzeild raken waarin de zelfredzaamheid ontoereikend wordt. Bijvoorbeeld een situatie die grote impact heeft op iemands mentale staat en stressniveau. Iemand heeft dan wellicht de kennis over hoe om te gaan met bepaalde situaties, maar niet het mentale vermogen om bijvoorbeeld in actie te komen, het hoofd voldoende koel te houden en om vast te houden aan goede voornemens⁸. Weten is dus nog geen doen en daarom is het van belang om bij de voorbereiding van beleid of de inrichting van regelgeving rekening te houden met het doenvermogen van inwoners.

Dit houdt in dat beleidsmakers niet alleen moeten kijken naar wat mensen weten, maar ook naar hun capaciteit om die kennis in de praktijk toe te passen. Het is cruciaal om te begrijpen dat zelfs goed geïnformeerde burgers kunnen vastlopen als ze niet de juiste ondersteuning of middelen hebben om hun plannen uit te voeren. Daarom moeten initiatieven gericht op het vergroten van het doenvermogen praktische hulpmiddelen en begeleiding bieden, zodat inwoners daadwerkelijk in staat zijn hun doelen te bereiken⁹. Door deze aanpak kan de gemeente een omgeving creëren waarin mensen niet alleen weten wat ze moeten doen, maar ook daadwerkelijk in staat zijn om het te doen.

³ CBS, Nibud en SCP (2024). *De nieuwe methode om armoede in Nederland te meten*. Geraadpleegd op 12-11-2024, via: [De nieuwe methode om armoede in Nederland te meten | CBS](#)

⁴ Armoedefonds (2024). *Armoede in Nederland*. Geraadpleegd op 12-11-2024, via: [Armoede in Nederland - Armoedefonds](#)

⁵ Custers, A. (2023). *Armoede in een rijk land*. Academische uitgeverij Eburon, Utrecht.

⁶ De Bruijn, E. J., & Antonides, G. (2022). Poverty and economic decision making: a review of scarcity theory. *Theory and Decision*, 92(1), 5-37.

⁷ Madern, T., Van Der Meulen, B., Te Boekhorst, J., Hovenkamp, F., & Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies. (2024). Preventie van geldzorgen, schulden en armoede: Verschillende typen interventies in kaart. [Preventie van geldzorgen, schulden en armoede: Verschillende typen interventies in kaart](#).

⁸ WRR (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Geraadpleegd op 12-11-2024, via: [Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid | Rapport | WRR](#)

⁹ Klem tussen balie en beleid. (2021). In Tweede Kamer Der Staten-Generaal (report Nr. 2; pp. 1-202). [Klem tussen balie en beleid I Rapport I Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties](#)

3.2 Persona's

Gemeente Dronten streeft ernaar haar beleid en ondersteuning (nog) beter af te stemmen op de behoeften van haar inwoners. Zoals vermeld in het Actieplan armoedebestrijding 2024 samen verder tegen armoede en schulden: *“Het ondersteunen van een nieuwe, grotere en nog onbekende doelgroep. Zoals huishoudens met een laag-tot middeninkomen”* en de *“Inzet op vergroten van de weerbaarheid/verminderen van de kwetsbaarheid”*. De menselijke maat staat hierbij centraal.¹⁰ Om dit te realiseren, is het essentieel vanuit het perspectief van de inwoners te denken en hen centraal te stellen.

Door de situatie door de ogen van de inwoners te bekijken, bewustwording van de leefwereld te creëren en echt te luisteren naar wat speelt, kan de gemeente aannames vermijden en de kern van de vraagstukken beter begrijpen. Om het verhaal van de doelgroep op levendige wijze te vertellen hebben we gekozen voor het creëren van persona's. Dit instrument biedt waardevolle inzichten in de ervaringen en behoeften van de doelgroep, waardoor het beleid en de interventies van de gemeente beter kunnen aansluiten op hun situaties¹¹. De persona's zijn ontwikkeld om de breedte en diversiteit van de inwoners weer te geven, wat essentieel is voor het begrijpen van hun unieke situaties en kan bijdragen aan effectieve communicatie en beleidsvorming¹².

Op basis van data die we verzamelden, ontwikkelden we vijf persona's die de meest relevante verschillen uit de onderzoeksvragen over de leefwereld van werkende armen weerspiegelen. Het is belangrijk om te benadrukken dat dé doelgroep niet bestaat; de persona's zijn een hulpmiddel en denkraam en zijn niet bedoeld om in hokjes te denken. De variëteit in de persona's kan gemeente Dronten helpen hun beleid en aanpak beter afstemmen op de diversiteit in situaties en behoeften van inwoners. Zo kan de gemeente effectiever inspelen op hun behoeftes en uitdagingen.

4 Aanpak

In dit hoofdstuk nemen we u mee in de verschillende fases die we hebben doorlopen gedurende het onderzoek en lichten we toe welke methoden we hebben gebruikt. Het is uitgevoerd in drie fasen, elk gericht op het verkrijgen van inzicht in de doelgroep en hun behoeften. In de eerste fase hebben we bestaande informatie, kennis en ervaring geïnventariseerd en bijeenkomsten georganiseerd met betrokkenen en de gemeente om verder uit te werken hoe we werkende armen het beste konden bereiken. Vervolgens zetten we verschillende methoden in om de doelgroep rechtstreeks en via via te vinden. Hierop volgden diepte-interviews met de doelgroep met behulp van praatplaten, waardoor we samen met de inwoners konden praten over belangrijke thema's als financiële zekerheid, gemeentelijke ervaringen en stress, waarbij hun belevingen centraal stonden.

In de derde fase analyseerden we de verzamelde data en ontwikkelden we persona's om de specifieke behoeften van de doelgroep in kaart te brengen. Deze persona's werden aangescherpt door feedback van zowel collega's als de doelgroep zelf, wat essentieel was voor het creëren van relevante en bruikbare inzichten. Deze gestructureerde aanpak heeft ons in staat gesteld om een rijk en genuanceerd beeld te creëren van de werkende armen in Dronten, wat cruciaal is voor het ontwikkelen van effectieve interventies en ondersteuning.

¹⁰ Gemeente Dronten (2023). Actieplan armoedebestrijding 2024 “samen verder tegen armoede en schulden”

¹¹ B. Bugter en N. de Bruijn (2018). *Werken met profielen en persona's*. Van Duuren Management.

¹² B. Bugter en N. de Bruijn (2018). *Werken met profielen en persona's*. Van Duuren Management.

4.1 Fase 1: op zoek naar de doelgroep (*discover*)

Kick-off met betrokkenen en gemeente

Het onderzoek begon met een inventarisatie van bestaande informatie over werkende armen in gemeente Dronten. We verdiepten ons in de demografische samenstelling, eerdere onderzoeken, landelijke inzichten over werkende armen en de sociale kaart van Dronten. Dit omvatte deskresearch door het onderzoeksteam en twee kick-off bijeenkomsten met de gemeente en (in)formele betrokkenen. Tijdens deze bijeenkomsten stelden we onszelf voor als onderzoekers en vroegen we naar kennis en ervaringen over werkende armen in Dronten, evenals naar relevante netwerken, organisaties en sleutelfiguren. Vragen die centraal stonden, waren: welke subgroepen vallen volgens jullie onder werkende armen? Waarom blijven werkende armen vaak onzichtbaar? Welke organisaties of (sleutel)personen moeten we benaderen om deze doelgroep te bereiken? Met behulp van een vragenkaart verzamelden we input uit het brede speelveld. Hierdoor konden we bestaande kennis en ervaring gebruiken als springplank en gaven we in een vroeg stadium meer richting en verdieping aan onze zoektocht naar de doelgroep. De verzamelde input bood ons richting en gaf bouwstenen voor onze zoektocht naar de doelgroep.

De aanwezige vindplaatsen en (sleutel)personen

We maakten op verschillende manieren kennis met gemeente Dronten en kregen inzicht in de lokale context. Dit stelde ons in staat door te dringen tot de diepere lagen van de gemeenschap. We benaderden in totaal ongeveer 80 personen (telefonisch, via e-mail of in persoon) in Dronten, Swifterbant en Biddinghuizen. Tot de organisaties en netwerken waarmee we contact hadden, behoren onder andere De Meerpaal, Icare, Kwintes, For You, Buurtdiensten, buurtsportcoaches en de Voedselbank. Via ondernemersverenigingen, Kamer van Koophandel-inschrijvingen, sportclubs, uitzendbureaus, werkgevers en scholen hebben we ook geprobeerd contact te leggen met de doelgroep. Daarnaast waren we aanwezig bij financiële spreekuren van MDF, Huis voor Taal, de kringloopwinkel en de Voedselbank in Dronten, Swifterbant en Biddinghuizen. Bij enkele van deze instanties zijn wij meerdere malen aanwezig geweest om niet alleen een band op te bouwen met de medewerkers van de organisatie, maar voornamelijk ook met de bezoekers. Vertrouwen van bezoekers en inwoners van Dronten was namelijk essentieel om met hen in gesprek te kunnen gaan over hun persoonlijke ervaringen met armoede.

Doelgroep definiëren

Tijdens onze kennismaking met formele en informele partijen en sleutelfiguren in Dronten, maakten we een onderscheid tussen inwoners die al bekend zijn met gemeentelijke ondersteuning of activiteiten, en inwoners die minder zichtbaar zijn of geen formele ondersteuning ontvangen. Een belangrijke aanleiding voor dit onderzoek was dat werkende armen vaak niet snel aankloppen voor gemeentelijke hulp en daardoor niet in beeld zijn bij de gemeente. We analyseerden de inzichten uit de eerste gesprekken en eerdere landelijke onderzoeken en maakten een indeling op basis van subdoelgroepen die nog geen gemeentelijke ondersteuning hadden ontvangen. De gedefinieerde doelgroepen omvatten onder andere alleenstaanden (zoals gescheiden personen), gezinnen met één kostwinnaar, mantelzorgers, seizoenwerkers en zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) die woonachtig en werkzaam zijn in Dronten. Deze indeling hielp ons om een representatieve steekproef te vinden.

Doelgroep bereiken

Om moeilijk bereikbare groepen in kaart te brengen, is het belangrijke een actieve benadering te hanteren. We zochten doelbewust naar inwoners die niet vanzelfsprekend in beeld zijn bij bestaande organisaties. Dit deden we door berichten te plaatsen in verschillende Facebookgroepen, flyers te bezorgen en achter te laten bij apotheken en winkels. En door inwoners direct aan te spreken in winkelstraten en tijdens evenementen zoals de Meerpaaldagen. Een belangrijke strategie hierbij was de sneeuwbalmethode, waarbij via-via contact werd gelegd met professionals, vrijwilligers en respondenten uit het voorliggend veld. Deze aanpak was gericht op het vinden van nieuwe ingangen om de doelgroep beter te bereiken. Steeds werd kritisch gekeken naar hoe deze contacten binnen de scope en focus van het onderzoek pasten. Soms hielden we bewust kortere gesprekken om snel nieuwe inzichten te verzamelen. We bleven nieuwe interviews afnemen totdat de informatie uit de gesprekken herkenbaar en herhalend werd, waardoor een compleet en betrouwbaar beeld ontstond van de doelgroep en hun behoeften.

Grip op de doelgroep

We hebben ervoor gekozen om ook inwoners met een WIA-uitkering te spreken, omdat zij deels nog werkzaam waren. Daarnaast spraken we inwoners die eerder een uitkering ontvingen of niet werkten. Ook hebben we gesprekken gevoerd met personen die zelf niet (meer) werkten, maar hun partner wel, of juist andersom: inwoners die zelf wel werken, terwijl hun partner niet werkt. Dit alles vond plaats in afstemming met de gemeente of conform de eerdergenoemde scope.

Het was bovendien van groot belang naast deze groepen ook inwoners te bereiken die tot nu toe niet in beeld waren bij de gemeente. Om dit te realiseren hebben we geprobeerd contact te leggen via werkgevers, lokale bedrijven, publieke locaties zoals het centrum van Dronten en kringloopwinkels, en woningcorporaties waar deze inwoners mogelijk wonen. Het was zoals verwacht uitdagend om veel inwoners binnen deze groep te bereiken binnen de beschikbare tijd en middelen. Dit sluit aan bij de aanleiding van het onderzoek en wijst mogelijk op factoren zoals een gebrek aan vertrouwen in de gemeente en in onderzoek in het algemeen. Daarnaast speelt mee dat deelname aan een onderzoek vaak geen prioriteit heeft voor mensen die door hun omstandigheden en werk al weinig ruimte hebben. Desalniettemin is het gelukt om een deel van de groep werkende armen in de gemeente Dronten te spreken.

4.2 Fase 2: gesprekken met de doelgroep (*define*)

Interviews met de doelgroep

Om contact te leggen met de doelgroep, maakten we gebruik van diverse ingangen en planden we mondeling of telefonisch een afspraak voor een interview. Deze interviews vonden telefonisch, via Teams of fysiek plaats, Bijvoorbeeld thuis bij inwoners of op een externe locatie zoals de bibliotheek. Tijdens de kennismaking legden we uit wie we zijn en wat het doel van het onderzoek is. In deze fase verifieerden we of de geïnterviewde tot de doelgroep van werkende armen behoorde. Daarbij vroegen we naar de woonplaats, werksituatie en het aantal (betaalde) werkuren. We benadrukten daarbij dat deelname volledig anoniem was en dat zij op elk moment konden stoppen als een onderwerp te veel ongemak veroorzaakte.

In gesprek middels praatplaten

Voor de semigestructureerde 1-op-1 interviews gebruikten we praatplaten (zie foto). Op deze manier konden we letterlijk en figuurlijk naast de inwoner plaatsnemen en samen rond thema's en behoeften in gesprek en de platen invullen. Hierbij werkten we met een topiclijst met vragen over onderwerpen als netwerk, financiële zekerheid, baanzekerheid en eventuele gevoelens van schaamte en stress. De interviews behandelden thema's in een vaste volgorde: persoonlijke situatie (wonen, netwerk, vrije tijd), werk (functie, sector, uren), gezondheid (mentale en fysieke belemmeringen), financiële situatie (inkomsten, uitgaven, stressoren), ervaringen met de gemeente en hoe de gemeente beter kan aansluiten op hun behoeften, betekenissen, perspectieven en gevoelens. Het uitgangspunt hierbij is dat de doelgroep zelf de expert is van hun eigen situatie, beleving en ervaring. Het ophalen en uitwerken van deze kennis is van belang om beter op hen aan te kunnen sluiten.



Verslaglegging interviews

Tijdens de gesprekken maakten we notities en controleerden we met de deelnemers of deze hun ervaringen correct weergaven. Daarbij gebruikten we de LSD-techniek (luisteren, samenvatten, doorvragen). Naast bevindingen en ervaringen noteerden we ook belangrijke quotes die hun situatie illustreerden. Na afloop schreven we gespreksverslagen op basis van de praatplaten.

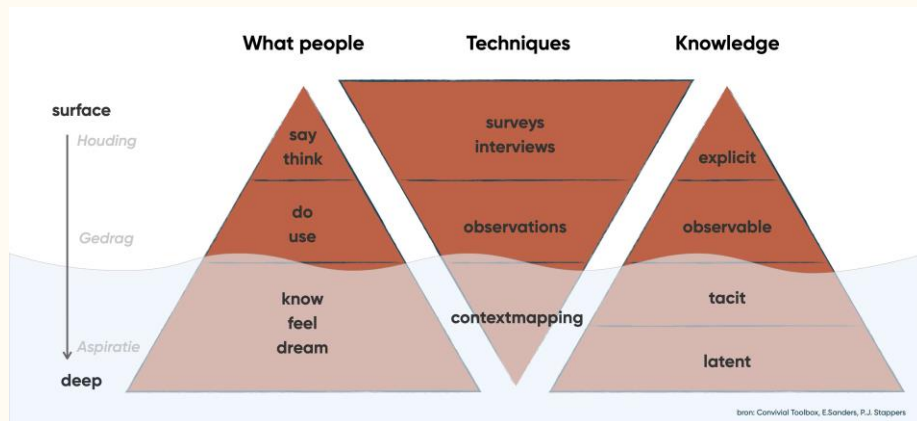
4.3 Fase 3: analyse en vormgeving persona's (*design*)

Analyse

Onze analyse startte met het zorgvuldig coderen en groeperen van de bevindingen. Vanuit deze basis gingen we gezamenlijk in gesprek en brainstormden we over de terugkerende thema's en belangrijkste inzichten voor zowel de onderzoeksvragen als de ontwikkeling van de persona's. In deze eerste fase van de analyse (open coderen) kwamen al snel de thema's naar voren die kenmerkend zijn voor de doelgroep.

Onze focus lag in eerste instantie op het begrijpen van de interviews door te kijken naar wat de respondenten zeiden, dachten, deden en welke acties zij ondernamen. Om tot een diepere laag in de data te komen, hebben we ons ook gericht op de houdingen en emoties die in de gesprekken naar voren kwamen. Dit stelde ons in staat om belangrijke, latente informatie te destilleren: inzichten in de overtuigingen, gevoelens en dromen van de geïnterviewden. Deze aanpak bood een rijker beeld van de beleving en behoeften van de doelgroep, wat cruciaal is voor de ontwikkeling van authentieke en relevante persona's.

De gemaakte schetsen van de persona's uit de doelgroep, toetsten wij tweewekelijks tijdens sparringsessies met een senior onderzoeker die zeer ervaren is op het gebied van persona's en de doelgroep werkende armen. Met behulp van deze sessies scherpten we de persona's steeds verder aan en konden we ze verfijnen, zodat ze een compleet en toepasbaar beeld vanuit de doelgroep naar de gemeente weerspiegelen.



Ontwikkeling van persona's

Bij de ontwikkeling van de persona's leefden we ons zoveel mogelijk in de doelgroep in, door gebruik te maken van *Empathy Mapping*. *Empathy mapping* is een methode die middels het structureren van het perspectief van de doelgroep helpt bij het blootleggen van gedachten, gevoelens en gedragingen van de respondenten. Dit hielp ons om tijdens de data-analyse in de schoenen van de inwoners zelf te staan en onze bevindingen vanuit hun perspectief te verwoorden. We hielden ons daarbij steeds aan drie kernvragen om de inzichten relevant en gericht te houden:

- Wat is mijn situatie?
- Hoe ga ik hiermee om?
- Hoe kan de gemeente mij helpen?

Tijdens deze gesprekken bleven we de ik-vorm hanteren en hielden we elkaar scherp op interne- en externe aannames en invullingen die los konden staan van de data. Door quotes van de respondenten op post-its te schrijven en deze te groeperen, maakten we een globale analyse van de belangrijkste verschillen. Daarnaast maakten we constante vergelijkingen, door aanvullende vragen aan elkaar voor te leggen over besproken thema's. We zochten hierin naar verschillen, verbanden en overeenkomsten in de doelgroep om scherper te kunnen vaststellen waar en welke (relevante) verschillen tussen de inwoners aanwezig waren. Dit was van belang om ervoor te zorgen dat de persona's een antwoord boden op de onderzoeksvragen en goed van elkaar te onderscheiden zijn. Deze relevante verschillen kregen gestalte in de verschillende persona's. De overeenkomsten tussen de verschillende werkende armen in Dronten zijn opgenomen in de algemene bevindingen (hoofdstuk 6.1).

Elk persona vertegenwoordigt een differentiatie binnen de brede doelgroep en vertegenwoordigd specifieke kenmerken en behoeften van de subgroep. Daarom hebben we de, voor iedere persona geldende inzichten, gefilterd en apart van de persona's opgeschreven. Denk bijvoorbeeld aan fysieke- en mentale gezondheidsproblemen. Zo staat bij iedere persona alleen de informatie die specifiek en relevant is voor die persona en worden ze herkenbaar en bruikbaar voor verdere stappen in het onderzoek.



Valideren en aanscherpen

Nadat wij de eerste schetsen en verdere uitwerking intern hebben getoetst met een senior collega, die als onafhankelijke onderzoeker fungeerde, toetsten we onderling op de data, de gekozen coderingen en de quotes. Ook toetsten we de opzet van de persona's op drie verschillende manieren om tot een nauwkeurige en bruikbare weergave te komen.

Allereerst hebben we de persona's getoetst bij collega's van RadarAdvies met veel ervaring in onderzoek en/of met de doelgroep werkende armen. Dit zorgde voor een verdere aanscherping van de persona's. De tweede toetsing vond plaats bij de opdrachtgever met medewerkers van gemeente Dronten en twee andere leden uit de klankbordgroep, werkzaam in het voorliggend veld. Het doel was om op te halen of de persona's voor hen herkenbaar en bruikbaar waren. Daarnaast verifieerden we of de persona's begrijpelijk waren en wat aanvullend nodig was om de persona's optimaal te kunnen inzetten. Zij zullen de persona's namelijk uiteindelijk gebruiken en staan veel in contact met de inwoners.

Tot slot valideerden we de persona's bij de doelgroep zelf. We toetsen of zij zich herkenden in de omschrijvingen en vroegen de geïnterviewden om hun aanvullingen. Voornamelijk om een verdere concretiseringsslag te maken over hoe de gemeente hen kan ondersteunen. Op deze manier hebben we de persona's verder aangescherpt om dicht bij de daadwerkelijke behoeften van werkende armen in de gemeente Dronten te blijven, en om ze tegelijkertijd bruikbaar en relevant te maken voor de gemeente.

4.4 Betrouwbaarheid en representativiteit

In dit kwalitatieve onderzoek hebben we persoonlijke verhalen van inwoners van gemeente Dronten verzameld. Door middel van semigestructureerde diepte-interviews met inwoners van de doelgroep werkende armen kregen we een helder beeld van wie zij zijn, welke behoeften zij hebben op het gebied van gemeentelijke ondersteuning, en hoe de gemeente hen effectief kan bereiken. Daarnaast zijn korte gesprekken gevoerd, zowel op straat als online, om aanvullende inzichten te verkrijgen. Om de kwaliteit van onze bevindingen en conclusies te waarborgen, hebben we onze analyses en bevindingen teruggekoppeld aan de doelgroep en hebben we de persona's getoetst bij collega's van RadarAdvies en de klankbordgroep bestaande uit medewerkers van gemeente Dronten en organisaties uit het voorliggend veld. Zo konden we verifiëren of ze correct en volledig zijn.

De kracht van dit onderzoek ligt niet in het kwantificeren, maar in de rijkdom en diepgang van de verkregen inzichten. Onze aanpak is transparant en navolgbaar, wat de betrouwbaarheid ervan versterkt. Hoewel dit onderzoek niet gericht is op representativiteit in termen van aantallen, bieden de resultaten waardevolle kwalitatieve inzichten die een basis vormen voor een beter begrip van deze doelgroep.

5 Demografische gegevens

De groep werkende armen is divers. Daarom hebben we een brede focus aangehouden in de benadering van inwoners van de gemeente Dronten. Ons onderzoek was niet gericht op statistische generaliseerbaarheid, maar op het verkrijgen van een ‘thick description’: een diepgaand begrip van de leefwereld van de doelgroep. Hierbij hebben we geprobeerd zoveel mogelijk variatie in de steekproef te realiseren, zodat deze een afspiegeling vormt van de kenmerken die ook in de bredere populatie voorkomen. Dit hebben we gedaan door gericht te zoeken op plekken en naar kenmerken die we uit deskresearch hebben geïdentificeerd. In het onderstaande overzicht zijn relevante kenmerken van de respondenten met wie we diepte-interviews hebben afgenomen te vinden. De gegevens zijn onderverdeeld in verschillende categorieën, waaronder gender, type woning, inkomen, type dienstverband en voorspelbaarheid van het inkomen.

Gender

Man	6
Vrouw	12
Anders	0

Type woning

Sociale huur (OFW)	14
Vrije sector huur	1
Koophuis	3

Inkomen

Eén verdiener (met partner zonder kinderen)	2
Eén verdiener (met partner en kinderen)	5
Eén verdiener (zonder partner met kinderen)	7
Eén verdiener (zonder partner en kinderen)	1
Tweeverdieners (met kinderen)	3

Type dienstverband

ZZP	2
Seizoenswerk	2

Parttime loondienst	8
Fulltime loondienst	5
WIA (volledig afgekeurd)	1

Voorspelbaarheid inkomen

Voorspelbaar inkomen	13
Onvoorspelbaar inkomen	5

Overige kenmerken

Jongeren (18-27 jaar)	2
Statushouders	1

Vindplaatsen

Voedselbank
Facebookgroepen
Kringloopwinkel
Op straat
Via flyers
Lijst afgewezen personen energietoelagen ¹³

¹³ De gemeente Dronten en RadarAdvies hebben via een verwerkersovereenkomst afspraken gemaakt over het delen en gebruik van privacygevoelige gegevens. Verder heeft de gemeente Dronten de inwoners van deze lijst eerst benaderd en hen om goedkeuring gevraagd wat betreft het delen van hun gegevens.

6 Inzichten

In dit hoofdstuk presenteren we de bevindingen van gesprekken met inwoners, organisaties en sleutelfiguren binnen gemeente Dronten. De bevindingen zijn gebaseerd op diepte-interviews en kortere gesprekken, waarbij we ons strikt hebben gehouden aan de directe ervaringen en waarnemingen van de betrokkenen. De analyse van deze data biedt inzichten in de uitdagingen waarmee inwoners in kwetsbare situaties dagelijks te maken hebben, zoals financiële beperkingen, gezondheidsproblemen, zorgmijding en de impact van gemeentelijke ondersteuning.

6.1 Bevindingen uit het (voorliggend) veld

De organisaties en sleutelfiguren die we spraken vertegenwoordigen een breed scala aan sectoren, waaronder welzijnsorganisaties, sociaal-maatschappelijke initiatieven, religieuze instellingen en lokale ondernemers. Hieronder leest u onze bevindingen uit de gesprekken met deze organisaties.

Wisselende ervaringen met dienstverlening gemeente en bewindvoering en behoefte aan binding

Vrijwilligers van onder andere de Voedselbank en welzijnsorganisaties signaleren verschillende ervaringen met bewindvoerders en de gemeentelijke dienstverlening. Sommige inwoners benoemen dat zij ervaren dat het contact met bewindvoerders en medewerkers van de gemeente sterk verschilt per medewerker. Dit beïnvloedt de toegankelijkheid en effectiviteit van de dienstverlening. Daarnaast wordt opgemerkt dat een nauwere binding met de lokale gemeenschap kan helpen om beter inzicht te krijgen in de leefwereld van de inwoners. Enkelsten noemden dat gemeente Dronten relatief weinig ambtenaren in dienst heeft die zelf uit de gemeente afkomstig zijn.

Behoeftte aan sociale kaart en overzicht ondersteuningsmogelijkheden werkende armen gemeente Dronten

Professionals en vrijwilligers in het voorliggend veld merken op dat wanneer organisaties als scholen, voedselbanken en buurtteams signalen van bestaansonzekerheid waarnemen bij inwoners, zij vaak onvoldoende overzicht hebben van de beschikbare ondersteuningsmogelijkheden. Er is een sterke behoefte aan een sociale kaart of routekaart die zowel professionals, vrijwilligers als inwoners helpt bij het vinden van de juiste hulpinstanties. Zo'n routekaart zou hen in staat stellen om inwoners beter te begeleiden bij signalen van (toenemende) bestaansonzekerheid.

Sociale obstakels ondersteuning

Ondanks het signaal dat onder inwoners behoefte is aan nauwere binding met de gemeente, merken vrijwilligers werkzaam in het voorliggend veld ook op dat inwoners zich vaak uit schaamte niet willen identificeren als onderdeel van een kwetsbare doelgroep. In een kleine gemeenschap zoals Dronten is er angst dat een bekende, zoals een buurvrouw die bij de gemeente werkt, een aanvraag voor ondersteuning zou kunnen zien. Tijdens informele gesprekken gaven vrijwilligers aan dat inwoners die zich in een kwetsbare positie bevinden, hun hulpvraag vaak blijven uitstellen. Deze terughoudendheid om hulp te zoeken, versterkt door de angst voor herkenning en schaamte, maakt het moeilijker voor inwoners de ondersteuning te krijgen die ze nodig hebben.

Transparantie gemeente

Vrijwilligers benoemden dat inwoners behoefte hebben aan meer duidelijkheid en transparantie in de werkwijze van de gemeente, en aan meer verwachtingsmanagement. Zij ervaren dat inwoners graag willen begrijpen wat met hun persoonlijke gegevens gebeurt en wat zij kunnen verwachten na het indienen van een aanvraag. Veel inwoners zijn bij een aanvraag voor ondersteuning openhartig geweest over hun inkomsten, schulden en gezinssituatie, wat vaak een uitdaging is. Ze willen deze openheid ook weerspiegeld zien in de communicatie van de gemeente.

Daarnaast heerst er angst onder de inwoners dat ontvangen subsidies of regelingen later terugbetaald moeten worden. Vanuit een vrijwilligersorganisatie werd aangegeven: *“Mensen zijn bang, er zit vast wat aan vast als ik hulp zoek”*. Deze angst en onzekerheid maken het voor inwoners moeilijker om de stap te zetten om hulp te vragen, ondanks hun kwetsbare positie.

Digitalisering en communicatie

Sommige inwoners, vooral ouderen, inwoners met een licht verstandelijke beperking of niet-Nederlandse achtergrond, ervaren volgens vrijwilligers problemen door de toenemende digitalisering en de schriftelijke communicatie van de gemeente. Zoals een medewerker van de Voedselbank aangeeft: *“[...] mensen begrijpen de wereld niet meer”*. Dit zorgt voor verwarring en soms zelfs voor verlamming, waardoor inwoners geen acties meer ondernemen of mogelijkheden zien om hun eigen situatie te verbeteren.

Intensieve persoonlijke begeleiding

In de lokale gemeenschap is er een sterke behoefte aan een evenwichtige benadering waarbij alle kwetsbare groepen in de samenleving, waaronder werkende armen, passende ondersteuning ontvangen. De intensieve persoonlijke begeleiding die statushouders krijgen bij participatie en huisvesting, toont aan dat maatwerk effectief kan zijn. Professionals zien hierin een kans om een vergelijkbare, gerichte aanpak te ontwikkelen voor werkende armen, zodat ook zij optimaal geholpen kunnen worden naar meer bestaanszekerheid. Door deze aanpak breder toe te passen, kan het vertrouwen in en de erkenning van de gemeentelijke inzet voor alle inwoners worden versterkt.

6.2 Bevindingen interviews doelgroep

In dit hoofdstuk leest u de bevindingen uit de interviews met de doelgroep. De bevindingen beschrijven de gemeenschappelijke kenmerken van de doelgroep en vullen de persona's in hoofdstuk zeven aan. Waar in dit hoofdstuk de focus ligt op de gemene deler, komen in de persona's de verschillen binnen de doelgroep naar voren. Samen bieden de bevindingen in dit hoofdstuk en de persona's een uitgebreid inzicht in de doelgroep.

Beperkingen in sociaal netwerk en dagelijkse activiteiten

Het dagelijks leven wordt voor een groot deel van de doelgroep gekenmerkt door een beperkt sociaal netwerk en financiële beperkingen die invloed hebben op hun sociale en dagelijkse bezigheden. Financiële beperkingen maken het moeilijk om sociale activiteiten spontaan te plannen. Zoals een inwoner zelf aangeeft: *“Als ik met vrienden afspreek en we willen lunchen, dan moet ik dit maanden van tevoren weten zodat ik elke maand iets opzij kan leggen”*.

Daarnaast heeft mobiliteit een grote impact. Hoge benzinekosten of andere vervoersuitgaven beperken de actieradius van inwoners uit de doelgroep, waardoor het onderhouden van een sociaal netwerk of het bezoeken van activiteiten moeilijker wordt. Dit werd in interviews ook vaak genoemd als belemmering. De kosten van vervoer maken zelfs eenvoudige uitstapjes of ontmoetingen vaak onhaalbaar.

Vaak meerdere mentale en/of fysieke klachten

Vrijwel iedereen die wij spraken ervoerde gezondheidsproblemen. Deze zijn ingrijpend en variëren van fysieke tot mentale klachten, waaronder stress, depressie, overgewicht en een burn-out. Lichamelijk letsel door een bedrijfsongeval, longproblemen en bijvoorbeeld de gevolgen van een hersenbloeding hebben een grote impact op het dagelijks functioneren. Hoewel gezondheid vaak als afzonderlijk leefgebied wordt gezien, zijn de financiële omstandigheden en gezondheid in het dagelijks leven van inwoners uit de doelgroep nauw met elkaar verweven. Ze beïnvloeden elkaar wederzijds. De impact van gezondheid op andere leefgebieden blijkt uit de mogelijkheden die werkende armen kunnen benutten, de kansen die ze kunnen grijpen en de beperkingen die ze door hun gezondheid ervaren. Omdat deze factoren elkaar versterken, wordt de noodzaak van een integrale benadering des te duidelijker, zeker gezien de vaak aanwezige multiproblematiek.

Kosten die stress opleveren

Inwoners die wij spraken hebben vaak geen ruimte om te sparen. Ook sportactiviteiten of zwemlessen voor hun kinderen zijn veelal niet haalbaar. De kosten die extra stress veroorzaken, omvatten onder meer schoolkosten, vervoer naar scholen buiten Dronten, kleding en schoenen voor de kinderen, zorgkosten, energiekosten, gemeentelijke belastingen, benzine en andere onvoorziene uitgaven die vaak pas op het moment zelf zichtbaar

worden. Ook op het gebied van energie wordt sterk bespaard. De verwarming staat bij sommige inwoners uit de doelgroep niet hoger dan 16 graden en douchen gebeurt met een timer, waarbij vijf minuten het maximum is.

Zorgmijding uit angst voor kosten

Inwoners uit de doelgroep gaven aan dat zij vaak onzeker zijn over wat wel of niet wordt vergoed door de zorgverzekering of dat zij bang zijn dat de kosten te hoog zullen uitvallen. Dit kan leiden tot zorgmijding. Zorgkosten worden alleen gemaakt als het echt noodzakelijk is. Zo worden inhalatoren voor astma bijvoorbeeld pas aangeschaft wanneer het écht niet anders kan. Sommige inwoners proberen vanwege financiële druk zelf oplossingen te vinden, zoals het opzoeken van oefeningen of behandelmethoden via YouTube in plaats van naar een fysiotherapeut te gaan. Meerdere inwoners gaven bovendien aan een betalingsregeling te moeten treffen voor het eigen risico, wat de drempel om zorg te zoeken verder verhoogt.

Kinderen voorop

Ondanks bovengenoemde bezuinigingen staan de kinderen altijd voorop: “Voor je kinderen loop je als moeder jezelf graag voorbij”. Ouders geven aan zichzelf weg te cijferen voor het welzijn van het gezin en hun kinderen. Zo werkt een aantal ouders meer dan ze mentaal en fysiek gezien aan kunnen, koopt een aantal ouders geen nieuwe kleding voor zichzelf of mijden ze zorg om geld te besparen dat ze aan de kinderen kunnen besteden.

Het gevoel dat de gemeente tegenwerkt

“Je leeft in een noodsituatie. Je probeert daarin wat bij te verdienen en daarvoor word je gestraft. Uit puur overleven wat je doet, niet omdat je rijk wil worden. Niemand wil in armoede leven. [...] Je hebt iets gedaan wat niet mag, je bent fout”.

Er lijkt soms een mismatch te bestaan tussen de intentie van inwoners in nood en juridische en maatschappelijke labels als ‘fraudeur’. Bovenstaande citaat verwoordt een gevoel dat we in ons onderzoek meermaals tegenkwamen: een gevoel van onrechtvaardigheid vanuit iemand die in een financieel kwetsbare situatie belandt en vervolgens wordt gestraft voor de pogingen om het hoofd boven water te houden. De betrokken persoon beschrijft hoe diegene, ondanks de inspanning om zich staande te houden, door de overheid als ‘fraudeur’ wordt bestempeld.

Een aantal inwoners heeft daarentegen het gevoel door gebrek aan kennis of onduidelijke regelgeving in de problemen te raken en daarna te stuiten op harde sancties en langdurige schuldregelingen. Deze inwoners weten niet hoe zaken formeel geregeld moeten worden, of beseffen niet dat hun keuzes tot juridische of financiële consequenties kunnen leiden. Daardoor ervaren zij de consequentie als onevenredig of onterecht en dit lijkt een negatieve uitwerking te hebben op hun beeld van, of vertrouwen in, de (lokale) overheid.

Het belang van lokale initiatieven

We kwamen veel voorbeelden tegen van inwoners uit de doelgroep die in een netwerkhelp bieden aan elkaar. In sommige netwerken zijn hier ook communicatiekanalen en structuren voor opgezet. Voor veel inwoners betekenen de netwerken veel. Zij hebben behoefte aan financiële ondersteuning van de gemeente voor deze netwerken, en vooral aan erkenning van de waarde van deze initiatieven. Echter, geven de initiatiefnemers daarbij aan dat ze niet zitten te wachten op ingewikkelde procedures of verantwoordingen met uitgebreide formulieren. Zoals een persoon uit de doelgroep aangeeft in een interview: “Ze moeten zich er niet mee bemoeien, dan wordt het weer dood gemaakt”. Het gaat hen om de ruimte te kunnen bijdragen zonder extra administratieve lasten.

Doorwerking negatieve ervaringen met overheden

We merkten in onze gesprekken met inwoners uit de doelgroep dat zij regelmatig hun negatieve ervaringen met de landelijke overheid, andere gemeenten of andere afdelingen van gemeente Dronten deelden. Hoewel we hier niet expliciet naar vroegen, valt het op dat er vaak geen duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen overheidsbeleid op landelijk en lokaal niveau. Dit zou mogelijk kunnen duiden op een doorwerking van ervaringen met de landelijke overheid naar de perceptie van de eigen gemeente.

Sommige inwoners vragen geen financiële ondersteuning aan bij de gemeente uit angst te moeten terugbetalen of dat hun kinderen bij hen worden weggehaald. Hier is een verband te leggen met de toeslagenaffaire, waardoor er bij sommige inwoners veel wantrouwen is ontstaan naar de landelijke overheid die doorwerkt op de gemeente. Een vergelijkbaar proces lijkt zich op lokaal niveau af te spelen. Frustrerende ervaringen, zoals de afwijzing van een ondersteuningsaanvraag of het gevoel niet serieus genomen te worden na het indienen van een klacht, kunnen het wantrouwen en de ontevredenheid richting de gehele gemeentelijke organisatie versterken. De gemeente wordt gezien als een geheel, waardoor een negatieve ervaring bij de aanvraag van een bouwvergunning kan doorwerken op het beeld dat de inwoner heeft van de dienstverlening met betrekking tot inkomensondersteuning.

Knelpunt tussen vastgesteld inkomen en feitelijk te besteden inkomen

Inwoners uit de doelgroep geven aan dat ze vaak niet in aanmerking komen voor (armoede)regelingen, omdat bepaalde factoren, zoals beslaglegging of afbetalingen voor schulden zonder bewindvoerder, niet meegenomen worden in de beoordeling van hun inkomen. Dit leidt tot een discrepantie tussen het officieel vastgestelde inkomen en het daadwerkelijke besteedbare bedrag. Inwoners ervaren dit als bijzonder problematisch; ze beschrijven een situatie waarin hun pogingen om hun financiële situatie te verbeteren (bijvoorbeeld door schulden zonder bewindvoerder af te betalen) juist nadelige gevolgen hebben voor hun recht op uitkeringen. Dit creëert een gevoel van onterecht benadeeld worden.

Systematiek van de gemeente sluit niet goed aan op het 'doenvermogen' van de doelgroep

Inwoners uit de doelgroep hebben vaak niet de mentale ruimte, energie of vaardigheden om in bezwaar te gaan tegen besluiten waar zij het niet mee eens zijn. Hoewel vanuit gemeentelijk perspectief maatwerk mogelijk is als inwoners in bezwaar gaan, ervaren inwoners dit als een overweldigende taak. Naast het gebrek aan mentale ruimte, energie of vaardigheden komt daarbij dat zij vaak vooraf al aannemen dat het bezwaar toch geen effect zal hebben.

Verder hebben inwoners vaak hulp nodig om de juiste hulp te vinden en aan te vragen. De huidige systematiek lijkt deze behoefte niet adequaat te adresseren. Dit kan hen verder ontmoedigen, wat hen in een vicieuze cirkel van onzekerheid en onvermogen brengt.

7 Vijf persona's

Op de volgende pagina's presenteren we de persona's die we op basis van dit doelgroeponderzoek hebben ontwikkeld voor de gemeente Dronten. De persona's bieden een diepgaand beeld van de diverse doelgroep werkende armen binnen de gemeente en zijn gebaseerd op uitgebreid onderzoek en gesprekken. Ze beschrijven de dagelijkse realiteit van werkende armen in Dronten, met nadruk op hun persoonlijke eigenschappen, situaties, hoe zij omgaan met uitdagingen en obstakels, en wat de gemeente voor hen zou kunnen betekenen. Hierbij wordt ook aangegeven welke ondersteuning zij graag zouden zien en welke vormen van dienstverlening juist averechts zouden werken.

De persona's zijn geschreven in de ik-vorm, zodat de ervaringen en gevoelens van de betrokkenen op een persoonlijke manier worden overgebracht, wat het voor anderen makkelijker maakt zich in deze verhalen te verplaatsen. Door zowel de krachten als worstelingen van inwoners uit de doelgroep te belichten en de gemeente handvatten te geven voor de ondersteuning van werkende armen, kunnen de persona's bijdragen aan het verminderen van de bestaansonzekerheid van deze groep.

Naast de individuele verschillen hebben we ook overeenkomsten gevonden tussen werkende armen in Dronten. Elk verhaal is uniek, maar ze delen gemeenschappelijke thema's. We bespreken deze gedeelde ervaringen in het laatste deel van dit hoofdstuk, waarbij de persona's samenkomen in de 'wij-vorm'. Hier belichten we de belangrijkste thema's en behoeften, die bijdragen aan het begrip van de leefwereld van werkende armen en de basis vormen voor effectieve beleidsmaatregelen.

'Werkende armen' in de gemeente Dronten



Hoe ziet de doelgroep 'werkende armen' eruit in Dronten? Hoe kunnen zij bereikt worden? Hoe kunnen zij beter ondersteund worden?

Wat er voor u ligt

In samenwerking met de gemeente Dronten, het lokale maatschappelijk middenveld en inwoners heeft RadarAdvies vijf persona's ontwikkeld om werkende armen te leren kennen en beter te begrijpen. Met deze persona's kan de gemeente zich verplaatsen in de leefwereld van werkende armen en een bredere blik krijgen op de doelgroep. Dit helpt om beleid af te stemmen op de werkelijke behoeften van deze groep in plaats van op aannames. De persona's brengen op levendige wijze de ervaringen, behoeften en uitdagingen van werkende armen in kaart, en weerspiegelen ook de verschillen tussen de inwoners binnen deze doelgroep. Ze kunnen de gemeente ondersteunen in het bieden van maatwerk en het spreken van een taal die aansluit bij de doelgroep.

Onderzoeksverantwoording

In dit kwalitatieve onderzoek hebben we persoonlijke verhalen van inwoners van de gemeente Dronten opgehaald. De verhalen hebben we opgehaald door middel van diepte-interviews en korte gesprekken met de **doelgroep**. Deze informatie hebben we aangevuld met interviews en focusgroepen met **ketenpartners en sleutelfiguren**. Om te controleren of we de opgehaalde verhalen op de juiste wijze hebben verwerkt hebben we de persona's getoetst bij zowel de doelgroep als de gemeente en ketenpartners.

Aan de slag met de persona's

Persona's maken het mogelijk om op een levendige manier het verhaal van een specifieke doelgroep te vertellen. Het nodigt de lezer uit zich te verplaatsen in deze doelgroep. De persona's die voor u liggen gaan op gedetailleerde wijze in op de behoeften en wensen van de doelgroep werkende armen, hun relatie met de gemeente en dat wat hen beweegt.

De persona's bieden handvatten voor de manier waarop de gemeente Dronten 'werkende armen' kan aanspreken en bedienen. Medewerkers van de gemeente kunnen de persona's als uitgangspunt nemen bij de vormgeving van bijvoorbeeld communicatie uitingen, beleid en interventies. Zo kunnen ze een ondersteuningsaanbod ontwikkelen dat past bij de inwoners uit deze doelgroep.

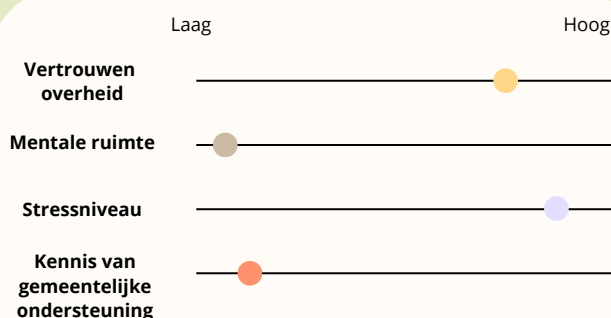


"Als ik met de auto ergens heen ga dan vraag ik mijzelf altijd af hoe en of ik wel thuiskom door de benzinekosten. Ik ben altijd bezig met overleven en zoekende naar mogelijkheden. Dit geeft stress. We redden het vaak niet of net wel."

De overlevende doorzetter

Dit ben ik

Ik leef van dag tot dag en ben altijd bezig met overleven. Ik ben voornamelijk financiële brandjes aan het blussen en maak me zorgen over elke (onverwachte) uitgave. Ik ben vaak gestrest door geldzorgen.



Over mijn situatie

Ik **leef van dag tot dag** en ben altijd bezig om financieel de eindjes aan elkaar te knopen. Ik maak me zorgen over gebeurtenissen die in de toekomst plaatsvinden zoals de achttiende verjaardag van mijn zoon waardoor allerlei toeslagen stoppen. Ik zou niet weten hoe ik daar mee om moet gaan. Ik kan me niet voorstellen dat mijn situatie beter wordt. De ondersteuning van de gemeente past niet bij mij. Ik kom er niet voor in aanmerking, terwijl **alledaagse uitgaven mij al heel veel stress geven**. Ik maak me al zo veel zorgen over hoe ik vandaag de doorkom dat ik **niet vooruit kan denken**. Ik vraag me af hoe lang ik dit nog volhoud en heb het gevoel dat ik er alleen voor sta.

Hoe ik ermee omga

Ik moet continu wikken en wegen omdat ik niet genoeg geld heb voor de dagelijkse dingen. Iedere verandering zorgt ervoor dat ik weer opnieuw een afweging moet maken. Ik ben alleen maar **brandjes aan het blussen** en dat gaat ten koste van mezelf. Ook ontstaan hierdoor op andere plekken **nieuwe problemen** waardoor ik vastzit en ik **geen licht aan het einde van de tunnel** meer zie. Ik hoop maar dat mijn kinderen er niet teveel last van hebben. Ik vind het jammer dat ik vrienden minder zie omdat ik weinig geld heb. Ik kan niet spontaan een ijsje halen of ergens een kopje koffie drinken en daardoor wordt mijn netwerk steeds kleiner.

Wat kan de gemeente voor mij doen

Op dit moment zou het me helpen als ik wat meer ademruimte krijg. Ik zie door de bomen het bos niet meer en heb dan ook geen idee waar ik terecht kan voor hulp. Ik zou graag willen dat er vanuit de gemeente een soort **buddy** met mij meedenkt, **overzicht** creëert en mij bijvoorbeeld helpt bij het invullen van formulieren voor ondersteuning. Deze persoon kan me ook **helpen bij het zoeken naar hulp**. Zo kan ik ruimte creëren voor mijzelf.

Dit heb ik echt nodig:

- Een vast, vertrouwd persoon die me helpt bij het zoeken naar hulp en zo met mij de cirkel met problemen kan doorbreken. Deze persoon kan me ook helpen met het creëren van rust en overzicht, bijvoorbeeld met een stappenplan.
- Laat zien dat je me begrijpt, bied praktische hulp zonder oordeel.
- Naast financiële ondersteuning ook ondersteuning bij bijvoorbeeld (ander) werk zoeken of sociale / sport activiteiten.

Zo kan je mij bereiken:

- Ik lees de Drontenaar en volg de Facebookpagina van de gemeente.
- Ik ontvang graag een informatieboekje waarin alle regelingen zo staan beschreven dat ik mezelf erin kan herkennen. Dit kan via de post.
- Niet per mail of telefonisch.

Hier haak ik op af:

- Zelf veel moeten regelen voor ondersteuning, daar heb ik geen tijd en mentale ruimte voor.
- Horen dat mijn situatie complex is en de gemeente niet weet hoe ik geholpen kan worden.

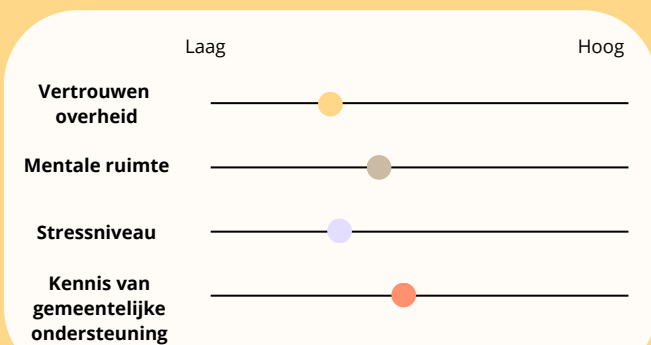


"Ze [de gemeente] moeten zich er niet mee bemoeien, dan wordt het [de burenhulp] weer dood gemaakt."

De creatieve netwerker

Dit ben ik

Ik ben behulpzaam en zelfredzaam, en maak deel uit van een hecht netwerk van burens en vrienden. Ik zoek steun in mijn netwerk en ben creatief in het omgaan met beperkte middelen.



Hoe ik ermee omga

Ik probeer **creatieve oplossingen** te vinden waar ik kan, ik haal gratis spullen af voor mijn huis en maak bijvoorbeeld zelf wasmiddel. Wanneer ik geen geld heb, probeer ik te focussen op wat er wel is. Ik probeer onze situatie positief te verpakken, bijvoorbeeld door een simpele maaltijdweek met pasta en pannenkoeken voor mijn kinderen te presenteren als een "feestweek".

Over mijn situatie

Ik help graag anderen. Ik **heb een netwerk van burens en vrienden**, en ben onderdeel van een actief netwerk van Drontenaren op **sociale media**. Binnen deze netwerken helpen we elkaar met praktische dingen zoals eten, kleding, meubels en steun. Ik vind het lastig om mensen écht dichtbij te laten komen als ik in het verleden ben gekwetst door mensen dicht bij mij. Ik geef vaak meer hulp dan ik ontvang en heb weinig echt persoonlijke contacten. De overheid lijkt er niet voor ons te zijn. **Ik voel dat instanties mijn situatie eerder ingewikkelder maken dan verbeteren.** Het kost me energie om iedere keer te verantwoorden waarom ik iets nodig heb. Daarom zoek ik steun bij anderen. Ondanks de steun van mijn netwerk, maak ik me zorgen over de toekomst. Onverwachte kosten en mijlpalen geven me stress.

Wat kan de gemeente voor mij doen

Ik zie niet hoe mijn situatie beter kan worden en mijn leven voelt wat uitzichtloos. Ik blijf creatief in het vinden van manieren om door te gaan. Ik voel stress en frustratie als ik nadenk over het zoeken van hulp bij de gemeente. Als ik denk aan alle regels en papieren zakt de moed in mijn schoenen. Eerdere pogingen hebben mij voor mijn gevoel niet geholpen. Ik geloof niet dat de gemeente mij direct kan ondersteunen. Ik zou het wel fijn vinden als ze zien **hoe belangrijk ons netwerk is en dat zouden versterken.** Onderlinge hulp is waardevol en als de gemeente daarin zou investeren zou dat veel kunnen helpen. Ook heb ik er baat bij dat de gemeente met mij meedenkt en **flexibele financiële oplossingen** heeft voor periodes waarin ik het extra moeilijk heb.

Dit heb ik echt nodig

- Erkenning en versterking van mijn netwerk door de gemeente.
- Ondersteuning van lokale initiatieven voor burenhulp.
- Flexibele, persoonlijke financiële oplossingen in moeilijke periodes.

Zo kan je mij bereiken

- Via sociale media of mijn burennetwerk ben ik goed bereikbaar. Persoonlijk en laagdrempelig contact werkt voor mij het best.

Hier haak ik op af

- Bemoeienis van de gemeente die mijn netwerk ondermijnt.
- Standaardoplossingen die niet aansluiten bij mijn persoonlijke situatie.

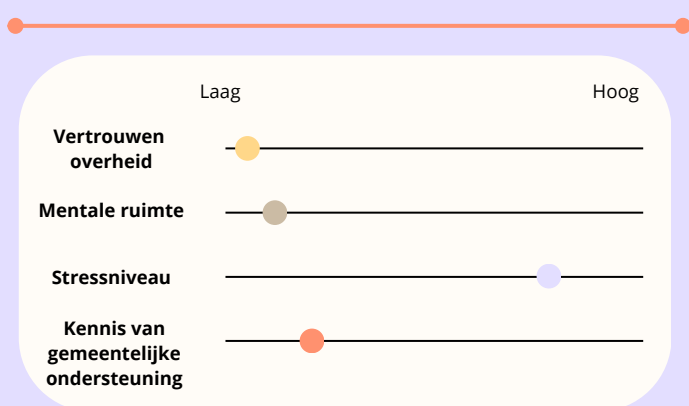


"Met de informatie die je geeft, wordt het dan niet alleen maar erger? (...) Ik heb de gemeente liever op afstand, want wil er niet nog meer gezeik bij."

De teruggetrokken doe-het-zelver

Dit ben ik

Ik ben teleurgesteld door en wantrouwend naar de overheid door eerdere negatieve ervaringen. Ik probeer zo veel mogelijk zelf te doen en vermijd contact met instanties. Voor hulp zou ik alleen openstaan via iemand die ik al vertrouw.



Over mijn situatie

Geld is niet mijn enige probleem, ik heb ook last van lichamelijke en mentale klachten waarvoor ik al door veel verschillende hulpverleners ben behandeld. Ik heb zoveel mensen op de bank en achter een loket gehad, maar steeds als ik iets vraag dan kan het niet of kom ik in de bureaucratische molen terecht. Ik heb al eens een negatieve ervaring met de gemeente gehad. Ik heb nog steeds last van de gevolgen daarvan. **Toen ik het zelf heb geprobeerd op te lossen, werd ik ervoor gestraft.** Het voelt alsof ik afhankelijk word gehouden. Ik ben al vaak **teleurgesteld door de overheid.** Ga je meer werken, dan word je gekort of moet je zorgen dat je niet als fraudeur wordt gezien. Ik doe mijn best, maar toch loop ik achter de feiten aan en heb ik steeds trammelant. Ik hoef niet rijk te worden, maar niemand wil in armoede leven.

Hoe ik ermee omga

Ik heb geleerd dat informatie geven mijn situatie alleen maar erger maakt. Ik houd de **gemeente daarom liever op afstand**, want ik wil er niet nog meer gezeik bij. Ik wil niet vast komen te zitten in de bureaucratische molen, want dan heb ik er geen grip meer op. Ik probeer te beschermen wat ik heb en probeer zoveel mogelijk te werken. Ik moet het dus zelf maar doen, want ik vertrouw gemeentelijke ondersteuning niet.

Wat kan de gemeente voor mij doen

In principe wil ik **geen ondersteuning**, maar toch red ik het ook niet helemaal alleen. Ik wil alleen contact met de gemeente **via personen die ik vertrouw**. En ik wil pas nadenken over ondersteuning op andere gebieden, zoals mijn gezondheid, als ik weer wil en durf te vertrouwen in de gemeente.

Dit heb ik echt nodig

- Herstel van vertrouwen met de gemeente. Ik wil erkenning voor mijn situatie en iemand die mijn pogingen om mezelf overeind te houden in goede banen leidt, zonder bureaucratie.
- Ondersteuning via iemand die ik al ken en vertrouw.
- Mogelijkheid om hulp te ontvangen zonder angst voor de gevolgen.

Zo kan je mij bereiken

- Via personen met wie ik een vertrouwensband heb, zoals mijn vaste contactpersoon van een andere hulpverleningsorganisatie of iemand uit mijn netwerk.

Hier haak ik op af

- Bureaucratische procedures, verplichtingen om informatie te delen, en wisselende aanspreekpunten.
- Standaardoplossingen
- Keer op keer mijn verhaal weer aan iemand vertellen.

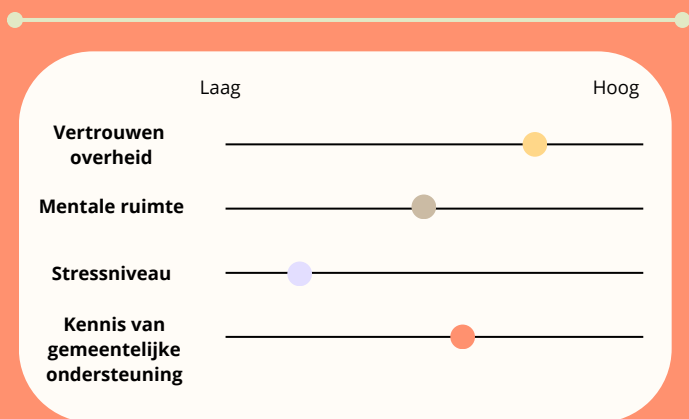


De ervaren planner

"Elke week pin ik het geld dat ik mag uitgeven en stop dit in envelopjes. Zo weet ik precies wat ik kan uitgeven. Eerder was dit echt noodzakelijk, maar inmiddels is het iets minder dringend [...] kan niet zeggen dat we het slecht hebben, je leert meer te genieten van kleine dingen."

Dit ben ik

Ik ben zelfredzaam en wil daarin door de gemeente erkend en gesteund worden. Ik ben ervaren in het omgaan met mijn financiële situatie en heb overzicht. Ik ben daar trots op.



Hoe ik ermee omga

Ik heb een voorspelbaar inkomen en **heb geleerd om vooruit te kijken**, te plannen en te zorgen voor overzicht. Ik heb vooral geleerd om niet te veel te willen en vraag hulp aan anderen waar mogelijk. Door open te zijn over mijn financiële situatie kunnen vrienden en kennissen er rekening mee houden dat ik spontane uitjes moet overslaan. Af en toe schieten vrienden of de school van mijn kinderen te hulp. Ik schaam mij niet voor mijn situatie en geniet van de kleine dingen. Als het kan doe ik af en toe iets voor mijzelf of mijn kinderen. Ik weet dat het altijd erger kan en **ben dankbaar en trots** op hoe ik met de situatie omga. Ik ben gestopt met mezelf druk te maken over onverwachte kosten, dat is een probleem voor dan.

Over mijn situatie

Ondertussen ben ik **gewend geraakt** aan mijn situatie. Ik zit er al heel lang in. Ik ben inmiddels ervaren. Ik wil niet dat mensen mij zien als bedelaar en ben er trots op dat mijn kinderen niet alles nieuw willen. Verder is het wat het is. Ik ben al blij dat ik te eten, een dak boven mijn hoofd, en goed contact heb met vrienden, burens en mijn netwerk via Facebook. **Ik weet uit ervaring dat het altijd slechter kan.** Meer werken loont voor mij niet, want dan ontvang ik minder toeslagen waardoor ik uiteindelijk een lager inkomen heb.

Wat kan de gemeente voor mij doen

Voor mijn dagelijkse levensbehoeften heb ik niets nodig van de gemeente, dat heb ik op orde. Dus als de gemeente bijvoorbeeld een budgetcursus voorstelt, dan voel ik me niet erkend en haak ik af. Ik heb namelijk ervaring in het zelfstandig runnen van een huishouden. **Een compliment** daarover of een schouderklopje laat mij groeien. Ook helpt het me als de gemeente kan zorgen dat ik af en toe **iets extra's** kan doen waar ik zelf geen geld voor heb. Ik zou graag willen dat de gemeente met mij meedenkt over wat daarin mogelijk is. Toch moet ik ook toegeven dat ik niets te klagen heb over mijn huidige contactpersoon bij de gemeente, **ik voel me door haar wel gezien.**

Dit heb ik echt nodig

- Respect en erkenning voor mijn zelfredzaamheid.
- De mogelijkheid om soms iets extra's te kunnen doen, zoals een kleine bijdrage voor een uitje of een activiteit voor mijn kinderen.
- Informatie over voorzieningen of regelingen die mijn leven makkelijker kunnen maken, maar zonder bemoeienis.

Zo kan je mij bereiken

- Ik ben via Facebook actief en reageer daar op berichten, vooral in mijn buurt- en vriendengroepen.
- Ook ben ik bereikbaar via telefoon, e-mail of de post. Ik waardeer het als contact persoonlijk of met oprechte interesse verloopt.

Hier haak ik op af

- Als instanties mij behandelen alsof ik hulpeloos ben.
- Voorstellen voor basisbudgetbeheer of tips over uitgaven.
- Te veel controle of onnodige vragen over mijn financiën.

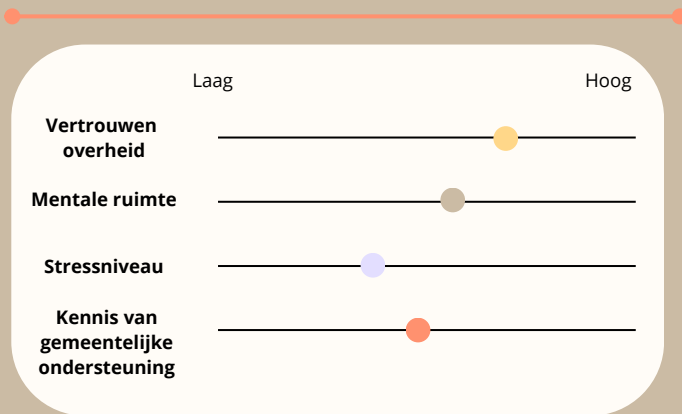


"Ik kom nergens voor in aanmerking (...) dus heb ook geen recht op bijvoorbeeld [de kwijtschelding van] gemeentelijke belastingen. (...) Maar het is niet zo: ik kom helemaal niet rond, dus help."

De hoopvolle met geduld

Dit ben ik

Ik zit nu in een lastige situatie en kijk ernaar uit om daaruit te klimmen en aan mijn toekomst te bouwen. Ik heb perspectief en zoek ondersteuning in route hiernaar toe.



Over mijn situatie

Ik heb nu moeite met rondkomen, maar **ik heb er vertrouwen in dat het op den duur goed komt**. Ik werk hard aan het verbeteren van mijn situatie. Ik heb de juiste papieren gehaald om over een paar jaar meer uren te kunnen maken op mijn werk en ook daarin door te groeien. Dat zorgt ervoor dat ik meer vrijheid krijg en kan beginnen met het opbouwen van mijn eigen leven. Ik kan dan nieuwe mensen ontmoeten en spontane uitjes ondernemen met de kinderen. Ik heb wel eens ondersteuning aangevraagd bij de gemeente, maar dat is toen niet toegekend. Ze keken naar mijn inkomen over drie maanden waarin ik goed verdiende. Als ze mijn jaarinkomen zouden bekijken dan zouden ze zien dat ik financieel in de knel zit. **Ik ga niet in bezwaar**, daar heb ik geen energie voor.

Hoe ik ermee omga

Ik laat de situatie nu voor wat het is, omdat ik vertrouwen heb in dat het goedkomt. Ik **knoop de eindjes aan elkaar** en weet dat ik in de toekomst meer kan gaan verdienen. Zo is het vol te houden. Ik zie geen andere opties dan **wachten tot die tijd**.

Wat kan de gemeente voor mij doen

Ik zou ondersteuning van de gemeente nu goed kunnen gebruiken, maar ik kom er niet voor in aanmerking. Het zou mij helpen als de gemeente naar mijn **persoonlijke situatie** zou kijken in de beoordeling of ik in aanmerking kom voor ondersteuning. **Direct maatwerk** zonder in bezwaar te hoeven gaan zou mij helpen. Ook zou ik het fijn vinden als ik makkelijk ergens online kan vinden wat er allemaal voor mij mogelijk is. Dat **overzicht** mis ik nu.

Dit heb ik echt nodig

- Maatwerkondersteuning van de gemeente, afgestemd op mijn wisselende inkomsten.
- Een overzicht van beschikbare regelingen en voorzieningen.

Zo kan je mij bereiken

- Een brief via de post met daarin de nieuwe regelingen die er zijn. Het is daarbij belangrijk dat ik me snel kan herkennen in de tekst die er staat. Een snelle en eenvoudige manier om met de gemeente te communiceren werkt ook, zoals een app of korte berichten.

Hier haak ik op af

- Als mijn aanvraag voor ondersteuning wordt afgewezen op basis van een momentopname.
- Bureaucratische processen waarbij ik bezwaar moet maken, kosten me te veel energie.
- Standaardoplossingen die niet aansluiten op mijn persoonlijke situatie.

Wat wij gemeen hebben



Over onze situatie

We ervaren dat de financiële ondersteuning van de gemeente niet altijd goed aansluit bij onze werkelijke behoeften. Hoewel we begrip hebben voor de complexiteit van overheidsprocessen, vinden we de manier waarop de hulp wordt aangeboden ingewikkeld. De bureaucratie kan ons frustreren en maakt het moeilijker om grip te houden op ons leven. Naast financiële zorgen, hebben we ook lichamelijke en mentale uitdagingen. Deze zijn soms behoorlijk belastend. We geven er de voorkeur aan om onze moeilijkheden niet altijd zichtbaar te maken en doen ons best om onze situatie te verbeteren. Door een eerdere negatieve ervaring heeft ons zelfvertrouwen een deuk opgelopen, maar we zijn vastbesloten om meer grip te krijgen. We willen ons leven opbouwen met ruimte voor spontane activiteiten en momenten van plezier.

Hoe wij ermee omgaan

Uitgaven die we niet aan zien komen zoals het vervangen van een kapotte fiets of koelkast, dwingen ons om financieel moeilijke keuzes te maken. We gaan niet meer naar de gemeente voor ondersteuning, omdat we niet willen vastlopen in de bureaucratie. Het is belangrijk voor ons om de controle over ons leven te behouden. We richten ons liever op manieren waarop we zelf het einde van de maand kunnen halen. Deze situatie brengt stress met zich mee, en het is soms lastig om vooruit te kijken. Toch hebben we manieren gevonden om de dagen en maanden door te komen, en we blijven ons daarop richten. We zijn ons ervan bewust dat er mogelijk ondersteuningsmogelijkheden zijn, maar we weten niet altijd waar we die kunnen vinden.

Hoe de gemeente ons kan helpen

Het zou helpen als we ervaren dat de gemeente begrip heeft voor de drempels die wij voelen om bij de gemeente aan te kloppen. We weten niet waar we moeten beginnen. We hebben behoefte aan oordeelloze ondersteuning, bijvoorbeeld iemand bij wie je met al je vragen terecht kunt via een anonieme luisterlijn. Het zou ons helpen als de gemeente ons niet alleen vertelt wat er niet mogelijk is of met belerende oplossingen als een budgetcursus komt. Het is fijn als we merken dat ze met ons meedenken over wat er wel kan en dat de gemeente vanuit daar samen met ons een oplossing zoekt die bij ons past. We willen gewoon gebruik maken van de diensten die de gemeente aanbiedt en niet het gevoel hebben dat we om hulp vragen en ons steeds moeten verantwoorden.

8 Conclusies en aanbevelingen

Het bereiken en ondersteunen van werkende armen in Dronten vereist een aanpak en dienstverlening die aansluit bij hun dagelijkse werkelijkheid. De doelgroep is divers en daarmee de antwoorden op de onderzoeksvragen ook. Dit onderzoek geeft meer inzicht in de beleving van inwoners uit Dronten die tot de doelgroep werkende armen behoren. We hebben geprobeerd tijdelijk in hun schoenen te stappen om daarmee een rijk en diepgaand beeld van hun situatie te schetsen. In dit hoofdstuk gaan we in op wat deze groep kenmerkt, hoe zij naar de gemeente kijkt, hoe zij ondersteund wil worden en wat wel en niet werkt qua ondersteuning. Zo beantwoorden we de onderzoeksvragen:

- Hoe ziet de doelgroep werkende armen eruit in Dronten?
- Hoe kan deze doelgroep bereikt worden?
- Hoe kan deze doelgroep beter ondersteund worden?

Hoe ziet de doelgroep werkende armen eruit?

We vonden een aantal rode draden en een aantal duidelijke verschillen. De gemene deler die naar voren komt, is dat veel inwoners zich in een situatie bevinden waarin een combinatie van factoren speelt: financiële beperkingen, gezondheidsproblemen en een kwetsbaar sociaal netwerk. Deze uitdagingen maken het dagelijks leven ingewikkeld en stressvol. Ondanks hun inkomen uit werk, ervaart deze groep financiële barrières die hun leven beperkt. Zoals de noodzaak om maanden vooruit te plannen voor een eenvoudige uitgave. Desalniettemin ontvangen zij vaak geen ondersteuning van de gemeente.

De wisselwerking tussen de financiële situatie van inwoners en andere leefgebieden is sterk en onmiskenbaar. Een negatieve financiële situatie beïnvloedt diverse aspecten van het leven, zoals sociale contacten, voeding en gezondheid. Dit laatste uit zich bijvoorbeeld in het mijden van zorg en een verhoogd stressniveau. Er ontstaat een vicieuze cirkel: financiële problemen leiden tot lichamelijke en mentale klachten, en deze klachten versterken op hun beurt weer de financiële problemen. Dit resulteert in een wankel financieel evenwicht, waarbij de marges steeds dichterbij het sociaal minimum komen te liggen en de situatie verder verergert. Ook heeft dit invloed op het sociale leven van de doelgroep. Het financieel wankel evenwicht en hun mentale- en fysieke gezondheid, laten het vaak niet toe om een sociaal leven te leiden. Deze samenhang is niet alleen zichtbaar voor buitenstaanders, maar wordt ook door de doelgroep zelf benoemd. Zij herkennen de relatie tussen hun financiële situatie en andere klachten.

Verschillen verwerkt in persona's

Ook zien we duidelijke en relevante verschillen binnen de doelgroepen. Er is diversiteit in behoeften en benaderingen en dus ook in kansen. Deze verschillen zijn verder uitgewerkt in persona's, die helpen om deze variatie beter te begrijpen. Om de groep werkende armen (beter) te kunnen bereiken en passend(er) te ondersteunen is het cruciaal dat beleid en interventies aansluiten bij die verschillende behoeften en perspectieven van de inwoners. Een duidelijker beeld van de diversiteit en kansen binnen de doelgroep vergroot de mogelijkheid om (meer) aan te sluiten bij de verschillende subgroepen in deze diverse en bredere doelgroep.

De persona's bieden verdieping in de geleefde realiteit van de doelgroep. Het is belangrijk oog te hebben voor de leefwereld van inwoners. Met de persona's kunnen we ons eigen perspectief verschuiven en meer in de leefwereld van inwoners stappen. Zo kunnen we vanuit hun beleving en situatie naar onze dienstverlening kijken. Om de verbinding te versterken is het van belang elkaars perspectief te begrijpen.

Hoe kan de doelgroep bereikt worden?

Om werkende armen te bereiken, is het van belang om contact te leggen via kanalen en benaderingen die aansluiten bij de leefwereld van de doelgroep. Dit betekent dat de gemeente zich niet uitsluitend moet richten op het zenden van informatie, maar moet starten bij de vertrouwde plekken en netwerken waar inwoners al actief zijn. Sociale media, buurtgroepen of personen met wie inwoners een vertrouwensband hebben, zoals contactpersonen van hulporganisaties, spelen hierin een cruciale rol. Daarnaast is het benutten van bestaande informatie en netwerken

essentieel. Bijvoorbeeld, inwoners in bijstandsbesteden kunnen dienen als aanknopingspunt. Ook kan intensievere samenwerking met externe partners en andere interne afdelingen het bereik verder vergroten. Oprechte interesse en het doorbreken van mogelijke negatieve beeldvorming over de gemeente vormen daarbij het fundament. Begin bij hun startpunt, niet bij het eigen uitgangspunt.

Een andere belangrijke factor voor het bereik is de mentale ruimte van de respondenten. Mensen met meer mentale ruimte zijn vaak actiever en toegankelijker in hun communicatie. Ook eerdere ervaringen met de lokale- of Rijksoverheid spelen een grote rol. Positieve ervaringen bevorderen directe bereikbaarheid, terwijl negatieve ervaringen vaak leiden tot scepsis en wantrouwen. De groep met negatieve ervaringen is minder rechtstreeks benaderbaar en vereist een aanpak via vertrouwde netwerken en tussenpersonen om vertrouwen te winnen en effectief contact te leggen.

In de persona's staan de verschillen in voorkeuren voor communicatie en benadering verder beschreven. Sommigen (die vaak meer mentale ruimte hebben) geven de voorkeur aan schriftelijke informatie via post, met duidelijke en herkenbare teksten over regelingen, eventueel ondersteund door eenvoudige digitale middelen zoals een app. Anderen zijn vooral bereikbaar via sociale media en buurt- of vriendengroepen, waarbij persoonlijk en laagdrempelig contact centraal staat. Een andere groep heeft wantrouwen naar de overheid en vertrouwen op bestaande relaties met sleutelfiguren en netwerken, zoals contactpersonen van hulporganisaties. Deze variatie vraagt om een communicatiestrategie die aansluit bij de specifieke voorkeuren en behoeften van elke groep.

Hoe kunnen zij beter ondersteund worden?

De relatie met de gemeente wordt door inwoners vaak ervaren als een uitdaging, waarbij vooral de complexiteit van het bureaucratische systeem opvalt. Inwoners zien echter ook in dat ambtenaren binnen dit systeem zelf tegen beperkingen en obstakels aanlopen. Initiatieven die maatwerk en persoonlijke ondersteuning bieden, worden zeer gewaardeerd. Tegelijkertijd merken inwoners op dat zij niet altijd de kennis of mentale ruimte hebben om ingewikkelde procedures zelfstandig te doorlopen, wat onderstreept hoe belangrijk het is om samen te werken aan eenvoudige en begrijpelijke oplossingen.

Bij de ondersteuning van werkende armen is niet alleen individuele ondersteuning belangrijk, maar ook de versterking van initiatieven van de inwoners zelf, vrijwilligers in het voorliggend veld, sleutelpersonen en organisaties als de Voedselbank. Verder toont een groot deel van deze doelgroep veerkracht, aanpassingsvermogen en organisatiekracht. Er is een duidelijke behoefte aan erkenning van hun inzet en kwaliteiten bij de benadering door de gemeente. Het antwoord op de vraag hoe ondersteuning kan worden verbeterd, ligt daarom zowel oplossingsgericht op het individu, als op structureel niveau, zoals in de sociale basis.

Aanbevelingen voor bereiken en ondersteunen van werkende armen

Op basis van ons onderzoek doen wij graag onderstaande aanbevelingen om de doelgroep werkende armen (nog) beter te bereiken en ondersteunen.

Investeer in samenwerkingen met organisaties, ketenpartners en werkgevers

De doelgroep werkende armen is nog deels onbekend voor de gemeente. Toch staan ook deze inwoners in contact met buurtbewoners, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties, werkgevers en uitzendbureaus en komen zij op diverse locaties en plekken in de gemeente. Of zij maken zelfs gebruik van andere dienstverlening van de gemeente. Een deel van deze organisaties behoort al tot de vaste ketenpartners en mogelijk bekende vindplaatsen, maar er liggen ook nog kansen die beter benut kunnen worden. Het kan helpen deze verbindingen aan te gaan of te versterken, om de doelgroep in samenwerkingen met hen te bereiken en ondersteunen.

Voor de “unusual suspects,” zoals werkgevers, zijn een belangrijke schakel. Zij kunnen fungeren als vindplaats voor inwoners die ondersteuning nodig hebben. Cruciaal hierbij is dat ook deze sleutelfiguren en vindplaatsen de

gemeente vertrouwen, bekend zijn met het aanbod en de mogelijkheden en de stap durven te zetten om inwoners/hun achterban/hun werknemers door te verwijzen. Om dit vertrouwen te versterken, is investeren in de relatie, onderlinge bekendheid met elkaars diensten en processen en transparantie essentieel, met name over gemeentelijke regels, regelingen en het gebruik van gegevens van inwoners. Het gezamenlijk ontwikkelen van een sociale kaart of routekaart kan hierin een sleutelrol spelen. Deze kaart biedt een duidelijk overzicht van hulpinstanties en gemeentelijke afdelingen, waardoor partners snel en eenvoudig de juiste ondersteuning kunnen vinden.

Daarnaast verdienen sleutelfiguren in buurten, zoals vrijwilligers en andere betrokkenen, extra aandacht. Deze waardevolle personen waren niet alleen van grote betekenis voor ons gedurende het onderzoek, maar kunnen dit in parallelvorm ook zijn voor de gemeente als geheel. Door hen te leren kennen, (nog) beter te faciliteren, bijvoorbeeld door middel van training en duidelijke informatie over wat er met inwoners en hun gegevens gebeurt, kan de gemeente eventuele terughoudendheid bij hen wegnemen. Zo kan de gemeente hun effectiviteit als bruggenbouwers en ambassadeurs binnen het netwerk versterken, waardoor het bereiken en de ondersteuning van inwoners verder verbetert. Ook kunnen signalen en ontwikkelingen van de doelgroep via deze bruggenbouwers en ambassadeurs direct bij de gemeente terecht komen.

Betrek inwoners bij het maken van beleid

Het betrekken van inwoners bij beleid en ondersteuning is cruciaal voor het succes van gemeentelijke ondersteuning. Het viel ons op dat inwoners graag hun ervaringen delen en vaak duidelijke behoeften en ideeën hebben over hoe ondersteuning beter kan aansluiten bij hun situatie. Deze hebben we op hoofdlijnen inzichtelijk gemaakt met dit onderzoek en ook de persona's kunnen daar richting in (blijven) geven. Tegelijkertijd is ook de relatie en de blijvende uitwisseling tussen de gemeente en haar inwoners van belang. Het is daarom belangrijk inwoners actief te betrekken in klankbordgroepen en cliëntenraden, zonder hen te belasten met ingewikkelde administratieve procedures of verantwoordingsdruk. Door hun ervaringen te betrekken en te klankborden, kan beleid en dienstverlening blijvend afgestemd worden op wat inwoners nodig hebben.

Focus op lokale initiatieven

Het is van belang dat gemeenten lokale initiatieven (bijvoorbeeld burennetwerken) breed in kaart brengen en samen bepalen waar welke (collectieve) ondersteuning nodig is. Een overzicht van actieve initiatieven vormt de basis voor strategische keuzes. Deze ondersteuning gaat niet alleen om financiële bijdragen, het vraagt ook om het wegnemen van belemmeringen als administratieve lasten en het creëren van mogelijkheden voor betrokkenheid. Met deze aanpak kunnen gemeenten bijdragen aan een sterk lokaal netwerk waarbij initiatieven worden erkend en ondersteund. Tegelijkertijd kunnen zij hun middelen effectief inzetten, zodat de ondersteuning aansluit bij de meest urgente en impactvolle behoeften van de gemeenschap.

Blijf persoonlijke aandacht bieden en bevorder laagdrempelige en toegankelijke ondersteuning

Blijf persoonlijke aandacht bieden en toegankelijkheid op het gebied van taal en digitalisering ondersteunen, want dit is de sleutel tot het opbouwen en herstellen van vertrouwen bij inwoners. Dit geldt vooral voor mensen die eerder een negatieve ervaring hebben gehad met een instantie, de gemeente of andere vormen van hulpverlening. De gemeente doet dit al in bepaalde gevallen, dus kan proberen te leren van wat hierbij goed gaat. Voor verdere versterking kan worden gedacht aan het oprichten van loketten voor werkende inwoners en zzp'ers, die vaak weinig tijd hebben en behoefte hebben aan doelgerichte hulp. Een buddy-systeem, waarbij een begeleider inwoners helpt bij het indienen van aanvragen en het vinden van hulp, kan hierbij een waardevolle aanvulling zijn om de drempel voor hulpvragen verder te verlagen. Het systeem dat is ingericht voor statushouders kan hierbij als voorbeeld gelden. Of een anonieme luisterlijn waar inwoners hun vragen kunnen stellen, zonder kenbaar te maken wie ze zijn. Zo kunnen ze laagdrempelig in contact komen met de gemeente en informatie ophalen, zonder dat ze bang zijn dat het contact met de gemeente in hun nadeel kan werken.

Daarnaast is het belangrijk om toegankelijkheid te blijven verbeteren. Niet iedereen is digitaal vaardig en het aanbieden van alternatieven zoals persoonlijke ondersteuning en papieren formulieren blijft essentieel. Dit zorgt ervoor dat inwoners laagdrempeliger toegang hebben tot de voorzieningen die zij nodig hebben.