

## Oefenadvies over armoede en schulden onder laaggeletterden, d.d. 20-06-24

### Zeg het met beelden

#### Inhoud

|                          |   |
|--------------------------|---|
| • Voorwoord              | 1 |
| • De adviezen op een rij | 1 |
| • In- en aanleiding      | 2 |
| • Wat gaat goed?         | 2 |
| • Wat kan beter?         | 3 |
| • Conclusie              | 3 |

#### Voorwoord

Anne Miek, Henk Briggeman, Frank, Ilse, Nuno en Olivia hebben met hulp van 'ervaringsdeskundig' lid Meriem in heel korte tijd een oefenadvies over de toegankelijkheid van armoedeverorzieningen voor laaggeletterde Rotterdammers gemaakt. Een van hun conclusies: zeg het met beelden. Ze hebben veel ontwikkelingen bij de gemeente gesignaleerd die de goede kant op gaan, maar hebben ook een aantal kritische noten gekraakt. Daarmee past dit oefenadvies mooi in de lijn van de Brede Raad 010.

Koen van Dijk,  
Directeur-voorzitter

#### De adviezen op een rij

##### Voor laaggeletterden

- Zorg voor meer bewustzijn bij de gemeente over de achtergrond van schuldenproblematiek (zeker bij laaggeletterden) en pas hier de bejegening op aan (opdat het geen wantrouwen voedt).
- Pas de communicatie (medewerkers gemeente) aan op laaggeletterden, door (extra) door te vragen, door hen te helpen focussen. Dit kan door de methodiek van stresssensitief werken uit te breiden.
- Zorg voor visuele ondersteuning op de website(s) van de gemeente Rotterdam, zoals geldtekens, graphics, beeldtaal, striptaal, etc.
- Zorg ervoor dat bepaalde veelvoorkomende voorzieningen (zoals kwijscheldingen e.d. niet te ver verstopt zitten).
- Zet in op bereikbaarheid van ouders via kinderen/jongeren door middel van informatieve bijeenkomsten in de wijken, scholen en verenigingen.
- Maak gebruik van de informele initiatieven in de wijken die laaggeletterden bereiken en informatie kunnen geven/ondersteunend kunnen zijn.

##### Algemeen armoedeverorzieningen

- Zorg voor meer publiciteit (posts online, influencers, poster offline) over de mogelijkheden die er zijn zodat de bekendheid ermee groeit. (voor jongeren specifiek school).
- Produceer flyers/folders over armoederegelingen in verschillende talen, naar voorbeeld van de politie Westland.

- Zet in op preventie van armoede door alle mensen – van alle taalniveaus – financieel te onderrichten (op school, of in een wijkgebouw).
- Verspreid informatie over armoedevoorzieningen via Werkgevers Service Punten.

### In- en aanleiding

De leden van het adviesteam armoede en schulden merken in hun omgeving dat veel mensen in armoede moeite hebben zich goed te informeren over de regelingen waar zij al dan niet recht op hebben. Zo kent Frank in zijn omgeving mensen die brieven van de gemeente niet snappen. Anne Miek kent studenten die schulden opbouwen en hier uit schaamte geen hulp voor durven zoeken. Henk leest in het Deltaplan van Warm Rotterdam over mensen die boos zijn dat ambtenaren achter hun bureau zitten en niet naar de mensen toe gaan om hen te helpen. Rotterdammers kennen de loketten niet. Ilse kent uit haar werk op scholen voorbeelden van mensen die niet weten waar ze terecht kunnen om voorzieningen voor mensen in armoede aan te vragen. Zij zijn of laaggeletterd of anderstalig. Olivia hoort van medescholieren dat zij geen idee hebben van wat er op dit gebied wel of niet bestaat. Nuno spreekt uit ervaring, onder meer toen hij bijzondere bijstand voor zijn moeder wilde aanvragen.

### Centrale vraag

Deze signalen brengen de leden van het adviesteam tot de volgende centrale vraag voor hun oefenadvies:

*Hoe kan de gemeente Rotterdam de armoedevoorzieningen toegankelijker maken qua informatie en bereikbaarheid voor laaggeletterden?*

### **Wat gaat goed?**

Mensen die geholpen worden weten de weg te vinden, zo hebben Henk en Anne Miek ondervonden tijdens een interview bij Stroomopwaarts, de sociale dienst van Schiedam, Vlaardingen en Maassluis. *‘Als werkgever sturen we bijvoorbeeld een nieuwsbrief in eenvoudige taal mee bij de salarisstroom. Ook is er een clubblad waarin we eenvoudige taal gebruiken’*, zegt een HRM-adviseur.

In Rotterdam zijn er heel veel initiatieven om laaggeletterde mensen te helpen. Denk aan de Rotterdamse Douwers, het Jongeren Informatie Punt en MAIT (Mijn Administratie Is Top). Elk van deze organisaties zet zich in om bepaalde doelgroepen te ondersteunen in het vinden van de weg in ambtelijk Rotterdam. *‘Als iemand laaggeletterd is, is het werken met alleen woorden erg lastig. Daarom vind ik het werken met plaatjes heel fijn. We weigeren niemand maar dat vraagt soms wat improvisatie en hulpmiddelen zoals Google Translate en visuele aanwijzingen, omdat dit voor hen veel beter te begrijpen is wanneer ik alleen documenten toon’*, zegt Marjorie Malbons, ervaringsdeskundige en oprichtster van MAIT.

Verder lijkt er enige beweging te zitten in de opstelling van medewerkers van de Bijzondere Bijstand als het gaat om het verlenen van een gift in plaats van een lening. De Kredietbank begint meer en meer de focus te leggen op het helpen van mensen in plaats van alleen maar de schulden aan te pakken. Hoewel het onder de bevolking nauwelijks bekend is, past de gemeente de kostendelersnorm niet langer toe op de uitkering van ouders op het moment dat hun inwonende kind 18 jaar wordt. Die leeftijd is verhoogd naar 27 jaar.

Ook zien de leden bij ambtenaren een hoge mate van betrokkenheid en bereidheid mensen te helpen. Instanties en organisaties verwijzen sneller door en weten elkaar te vinden. Bij een

loonbeslag worden medewerkers van tevoren ingelicht en voorbereid. Voorheen werd zonder meer beslag gelegd. Ten slotte heeft de website van de gemeente inmiddels een voorleesfunctie.

### **Wat kan beter?**

Een rondgang langs scholieren leerde dat jongeren (en ouders) vrijwel niets wisten van armoederegelingen, terwijl zij wel in armoede leven. Ze willen wel graag weten waar ze terecht kunnen. Marjorie Malbons bevestigt dat beeld: *‘Er wordt gezegd: je kunt het op de website vinden. Voor iemand die goed Nederlands spreekt en begrijpt, is het al een doolhof, maar voor laaggeletterden zijn de pagina’s die voornamelijk tekst bevatten te veel van het goede.’* En dus raken mensen niet op de hoogte.

Voor jongeren is de stap naar de gemeente erg groot. Schaamte voor armoede speelt hierin een rol evenals wantrouwen. Op de Hogeschool Rotterdam hanteren ze bij de opleiding Social Work een QR-code die studenten naar financiële hulp leidt.

Wat nog het beste lijkt te werken zijn de persoonlijke begeleiding en wijkinitiatieven. Dat is de manier waarop de Rotterdamse Douwers, het Jongeren Informatie Punt en MAIT werken. Zij maken armoedeproblemen bespreekbaar in een veilige omgeving. Dat zou de gemeente ook kunnen doen. Een goed begin zou zijn als de gemeente meer continuïteit in de hulpverlening zou bieden. Steeds een andere hulpverlener en dus steeds je verhaal opnieuw moeten doen, helpt niet. Jongerenwerkers weten jongeren wel te vinden, maar doorverwijzing gaat niet altijd soepel.

### **Conclusie**

Gelet op de omvang van het armoedeprobleem onder laaggeletterden in Rotterdam, volgens velen de armste stad van Nederland, is het thema eigenlijk te groot voor een oefenadvies dat in twee weken klaar moet zijn. Met meer tijd voor onderzoek en interviews valt er veel meer te zeggen over wat je allemaal zou kunnen doen om de problematiek aan te pakken. Het heeft het adviesteam armoede en schulden wel een beeld gegeven van hoe je in de praktijk werkt aan een advies gebaseerd op praktijkervaring van Rotterdammers en professionals die in die praktijk beleid uitvoeren.