

12-9-2017 | Adviesvangers

Centrale vraag: Wat moet een buurtcoach kunnen, doen of zeggen om jou of een vriend met financiële problemen goed te helpen?

- Top-Idee 1: Kunnen motiveren om te veranderen.
- Top-Idee 2: Complimenten geven over wat er wel goed gaat.
- Top-Idee 3: Op de hoogte blijven van de regels
- Top-Idee 4: Goed inzicht krijgen over en van de situatie (alles dus)
- Top-Idee 5: Andere instanties betrekken bij de hulpvraag.

16-10-2017 | Hulpverleners

Centrale vraag: Wat moet een hulpverlener kunnen, doen of zeggen om beter aan te sluiten op de behoeften van mensen met financiële problemen?

- Top-Idee 1: Tijdig opschalen.
- Top-Idee 2: Kennis kunnen uitdragen.
- Top-Idee 3: Openheid, duidelijkheid.
- Top-Idee 4: Luisteren – samenvatten – doorvragen (LSD).
- Top-Idee 5: Klant zijn eigen keuzes laten maken.

24-10-2017 | Mensen met inkomstenterugval

Centrale vraag: Wat zijn ideeën, activiteiten of faciliteiten die Buurtplein kan aanbieden om mensen met financiële problemen te ondersteunen?

- Top-Idee 1: Uitleg hulp rechten en plichten.
- Top-Idee 2: Uitleg belastingdienst/toeslagen/WMO (zorgkosten).
- Top-Idee 3: Meegaan en contact (ondersteuning) bij gesprekken (wegwijzen).
- Top-Idee 4: Op tijd hulp krijgen (preventief).
- Top-Idee 5: Lotgenotengroep.

31-10-2017 | Jongvolwassenen met financiële problemen

Centrale vraag: Wat moet een buurtcoach kunnen, doen of zeggen zodat jij de buurtcoach (die jou helpt met je financiële problemen) echt vertrouwt?

- Top-Idee 1: De klik moet er zijn.
- Top-Idee 2: Houd persoonlijke informatie bij je.
- Top-Idee 3: Oprechte interesse tonen.
- Top-Idee 4: Inlevingsvermogen.
- Top-Idee 5: Jou op je plek zetten wanneer het nodig is.

7-11-2017 | Mensen met WAO/WIA-uitkering

Centrale vraag: Met welke ideeën, activiteiten of faciliteiten kan Doetinchem mensen met financiële problemen in een vroeg stadium bereiken en helpen?

- Top-Idee 1: Voorlichting in het onderwijs over geld en schulden en weerbaarder maken via reclames.
- Top-Idee 2: Anonieme hulplijn.
- Top-Idee 3: 1 aanspreekpunt.
- Top-Idee 4: Buddy's en vrijwilligers die kunnen helpen.
- Top-Idee 5: Betere informatie bewind over fondsen.

Resultaten Adviesvangers Doetinchem I

Getrainde Adviesvangers



Centrale vraag: Wat moet een buurtcoach kunnen, doen of zeggen om jou of een vriend met financiële problemen goed te helpen?

- Top-Idee 1: Kunnen motiveren om te veranderen.
- Top-Idee 2: Complimenten geven over wat er wel goed gaat.
- Top-Idee 3: Op de hoogte blijven van de regels
- Top-Idee 4: Goed inzicht krijgen over en van de situatie (alles dus)
- Top-Idee 5: Andere instanties betrekken bij de hulpvraag.

Gegevens van bijeenkomst

Brainstorm Adviesvangerstraining 12 september 2017, Doetinchem

Deelnemers: 9 mensen die zelf Adviesvanger worden in dit project

Locatie: De Daele, Buurtplein

Adviesvangers: Nienke / Else

Top 5 van ideeën & tips

Vijf tips zijn als de belangrijkste gekozen. Hieronder de tips met de uitleg van de deelnemers waarom deze tip zo belangrijk is.

Top-Idee 1: Kunnen motiveren om te veranderen.

Toelichting

Het is een belangrijke vaardigheid om iemand te kunnen helpen. Zonder dat lukt het niet.

Door inzicht en zelfkennis te krijgen in de eigen situatie. Buurtcoach moet vertrouwen geven en de cliënt moet z.s.m. vertrouwen krijgen.



Waarom is dit idee belangrijk?

Anders wordt de financiële situatie nog veel belabberder / erger. En om cliënten zekerder/sterker te kunnen maken want anders kan je heel diep zinken. Zelf vertrouwen is heel belangrijk

Top-Idee 2: Complimenten geven over wat er wel goed gaat.

Toelichting

Door complimenten geef je de cliënt meer zelfvertrouwen dat hij/zij meer zelfstandig kan zijn en zijn/haar administratie kan regelen.

Het voordeel van een compliment is dat mensen enthousiast raken om aan de slag te gaan en meer hun best doen. Men krijgt meer aandacht en daar groei je van. Buurtcoach kan dit vaker doen. Eigenlijk zouden meer mensen dit moeten doen.



Waarom is dit idee belangrijk?

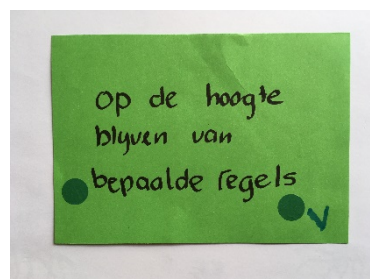
Dat uiteindelijk iedereen zelfstandig wordt en ook meer zelfvertrouwen heeft. Je hoort erbij en je mag er zijn. Fouten maken mag, dat is niet erg. Je kunt ervan leren. Iedereen verdient een 2e kans. In plaats van straffen, helpen!

Top-Idee 3: Op de hoogte blijven van de regels

Toelichting

Dat er duidelijke uitleg is over wat wel en niet kan en nieuwe regels altijd up to date houden.

Buurtcoach moet altijd op de hoogte zijn van alle nieuwe regels zowel landelijk als gemeentelijk, en ook openheid van zaken kunnen geven naar cliënten.



Waarom is dit idee belangrijk?

Uit eigen ervaring en als men van alles op de hoogte is kun je anderen ook beter helpen, en duurt het over algemeen korter voordat de hulp op gang komt.

Top-Idee 4: Goed inzicht krijgen over en van de situatie (alles dus)

Toelichting

Worden alle instanties betrokken bij de casus? B.v. Iriszorg, GG-net, huisarts, woningbouw, etc.

Waarom is dit idee belangrijk?

Omdat je anders iemand niet kan helpen, je moet alles zo duidelijk en helder mogelijk op papier zetten zodat je weet hoe je kan gaan handelen. Juiste mensen inschakelen!!



Top-Idee 5: Andere instanties betrekken bij de hulpvraag.

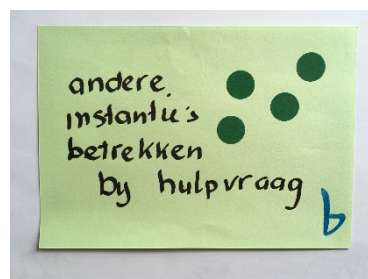
Toelichting

Dat er meer wordt samengewerkt met de instanties van de gemeente (woondiensten, WMO, huisartsen enz.)

Dat er contacten worden gelegd door b.v. huisartsen omdat die vaak op de hoogte zijn van bepaalde situaties en die kan dan ook weer vertellen wat mensen nodig hebben.

Waarom is dit idee belangrijk?

Voor alle cliënten die dan toch die bepaalde hulp nodig hebben.



Alle ideeën & tips



● : het "totale aantal stickers dat de deelnemers bij een idee plakten. "Welke 5 ideeën vind je het belangrijkste.

Centrale vraag:

Wat moet een buurtcoach kunnen, doen of zeggen om jou of een vriend met financiële problemen goed te helpen?

Alle ideeën van de brainstorm	●	Eventuele toelichting
Vertrouwen	3	Discretie is een voorwaarde voor vertrouwen
Discretie		Discretie & vertrouwen zijn zo belangrijk daar plak ik niet eens een sticker op. Discretie is een voorwaarde voor vertrouwen.
Complimenten geven over wat er wél goed gaat	3	
Positieve feedback		
Complimenten stimuleren zelfvertrouwen		Complimenten geven als je de goede kant op gaat. Zelfs al in de kennismaking even noemen wat er wél goed gaat
Begrip en geduld opbrengen		
Niet te zakelijk zijn maar vriendelijk		
Vertrouwen winnen		
Ervaringen doorgeven aan beleidsmakers		Ervaringen doorgeven aan beleidsmakers is superbelangrijk. Dat moet dan wel echt bij de beleidsmakers terecht komen.
Snel handelen om erger te voorkomen	2	

Ondersteunen bij oplossen problemen b.v. geld	3	
Inkomen en uitgaven	1	Helpen bij budgetteren. Maar ook concreet helpen door bijvoorbeeld bij te hoge lasten van de Nuon naar een andere aanbieder zoeken. Naar oplossingen zoeken.
Naar oplossingen zoeken		
Andere instanties betrekken bij de hulpvraag	4	
Zelfkennis		De buurtcoach moet voldoende zelfkennis hebben en ook zien wat zijn/ haar eigen rol is in wat er niet goed gaat in de hulpverlening.
Kennis van sociale kaart	3	Weten welke instanties er zijn waar je kunt aankloppen. Dat je als buurtcoach de weg kunt vinden.
Op de hoogte blijven van de regels	2	
Weet welke instanties er zijn voor hulp, b.v. voedselbank, gasthuis Frans	1	
Contact		
Contact houden: blijven ondersteunen / volgen	4	Als je een tijdje niets hoort dan moet je als buurtcoach zelf contact opnemen. Gaat het wel goed? Niet afwachten tot de cliënt iets laat horen.
Afspraken nakomen	2	Als je je afspraken nakomt, komt er meer vertrouwen.
Bij de mensen betrokken blijven	1	
Goed bereikbaar zijn!!! Belangrijk	1	Is belangrijk! In crisissituaties was mijn buurtcoach echt goed bereikbaar, dat is superbelangrijk.
Bereikbaarheid van de avond / nacht (hulplijn)		Als je even de weg niet weet, een paniekaanval, dat er dan ook hulp is. Want ik wil niet altijd bij mijn familie of vrienden aankloppen. Hoeft niet mijn eigen buurtcoach te zijn, maar wel lokaal een persoon (wisselende diensten) die bereikbaar is.
Mee gaan naar afspraken!! Samen gaan		
Dezelfde persoon voor contacten (vertrouwen)		
Kunnen motiveren om te veranderen	4	Kunnen motiveren om te veranderen is een moeilijke, hangt af van de tijd. Is heel belangrijk maar lukt niet altijd. Dan heel belangrijk als buurtcoach om te erkennen dat je iets niet kunt geven aan iemand = zelfkennis.
Niet voor de ander denken	3	
Geen dingen beloven die je niet nakomt	2	
Goed inzicht krijgen over en van de situatie (alles dus)	3	Inzicht krijgen in de situatie van de cliënt is de start, dat is noodzakelijk. Daarna komt pas de rest.

Mensen zelf ook dingen laten doen	1	Dit heeft te maken met vertrouwen geven, of is het een activiteit? Hangt allemaal met elkaar samen. Door contact krijg je vertrouwen en daardoor kun je mensen zelf dingen laten doen.
Doorvragen vraag achter de vraag De hulpvraag duidelijk beoordelen en bespreken	2	Is inzicht krijgen in de situatie



Achtergrond project

Deze brainstorm is gehouden in het kader van het programma Sociaal Werk Versterkt. Meer informatie over dit project bij Joep Bartholomeus van LOC j.bartholomeus@loc.nl. Vanuit Doetinchem is Buurtplein opdrachtgever, contactpersoon Irene Ijpelaar i.ijpelaar@buurtplein.nl. Meer informatie over de methodiek Adviesvangers en de trainingen kunt u krijgen bij Nienke Manderveld van Kuseema, nmanderveld@kuseema.nl.

Resultaten Adviesvangers Doetinchem II Hulpverleners



Centrale vraag: Wat moet een hulpverlener kunnen, doen of zeggen om beter aan te sluiten op de behoeften van mensen met financiële problemen?

- Top-Idee 1: Tijdig opschalen.
- Top-Idee 2: Kennis kunnen uitdragen.
- Top-Idee 3: Openheid, duidelijkheid.
- Top-Idee 4: Luisteren – samenvatten – doorvragen (LSD).
- Top-Idee 5: Klant zijn eigen keuzes laten maken.

Gegevens van bijeenkomst

Brainstorm 16 oktober 2017, Doetinchem

Deelnemers: 10 hulpverleners (betaald en vrijwillig) aan mensen met financiële problemen

Locatie: Het Noorderlicht, Doetinchem

Adviesvangers: Maaïke & Irene

Top 5 van ideeën & tips

Vijf tips zijn als de belangrijkste gekozen. Hieronder de tips met de uitleg van de deelnemers waarom deze tip zo belangrijk is.

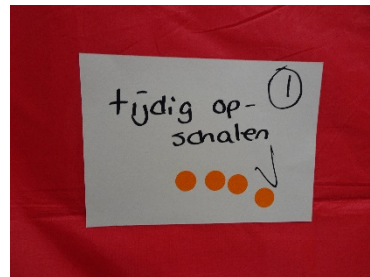
Top-Idee 1: Tijdig opschalen.

Toelichting

In elke fase van een proces → wanneer het probleem de eigen kennis/vaardigheden te boven gaat, dan opschalen naar een deskundige op dat gebied. Niet zelf te lang blijven hangen in een probleem.

Waarom is dit idee belangrijk?

Het probleem kan onnodig groter worden, voor zowel de klant als de hulpverlener.



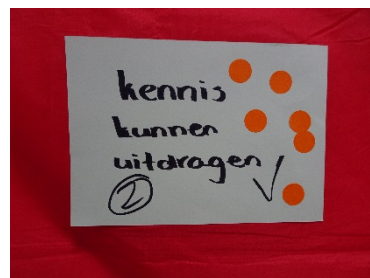
Top-Idee 2: Kennis kunnen uitdragen.

Toelichting

1. Kennis van voorzieningen, wetten en regelingen bij de professional die hij inzet/gebruikt → professionals trainen.
2. Overdragen vaardigheden en kennis door de professional aan de vraagsteller.
3. Gevoel van herstel in recht en waardigheid.

Waarom is dit idee belangrijk?

1. 60% ondersteuningsvragen. Bulk van de vragen.
2. Financiële problematiek werkt door op alle leefgebieden. Heeft enorme impact.



Top-Idee 3: Openheid, duidelijkheid.

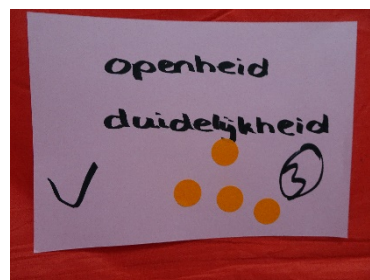
Toelichting

Dat je open bent in wat je als hulpverlener kunt betekenen. En dat je duidelijk bent in alles (acties, wie wat doet, etc.)

De hulpverlener/buurtcoach dient altijd open en duidelijk te zijn. In wat ze kunnen doen, wat je van ze kunt verwachten, wat ze verwachten van de klant, hoe de vervolgstappen zijn, welke consequenties bepaalde keuzes hebben, etc.

Waarom is dit idee belangrijk?

Dit is de basis. Zonder openheid geen vertrouwen en zonder duidelijkheid komt er geen oplossing voor het probleem.



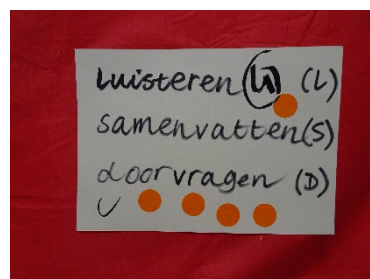
Top-Idee 4: Luisteren – samenvatten – doorvragen (LSD).

Toelichting

Dat de hulpverlener goed luistert naar de cliënt en ook verder kijkt dan naar puur wat de cliënt zegt. Wat speelt er nog meer (doorvragen).

Waarom is dit idee belangrijk?

Om een goed beeld van de situatie te krijgen. Kijken of de informatie hoe je het zelf interpreteert ook klopt met hoe de cliënt het bedoelt. Verhelderen.



Top-Idee 5: Klant zijn eigen keuzes laten maken.

Toelichting

Klant moet weten wat de consequenties zijn maar uiteindelijk beslist hij/zij.

Eigen regie, mits cliënt dit wel kan.

Waarom is dit idee belangrijk?

Het draait om de cliënt. Het is zijn/haar keuze.



Alle ideeën & tips



● : het totale aantal stickers dat de deelnemers bij een idee plakten. Welke 5 ideeën vind je het belangrijkste.

Centrale vraag:

Wat moet een hulpverlener kunnen, doen of zeggen om beter aan te sluiten op de behoeften van mensen met financiële problemen?

Alle ideeën van de brainstorm	●	Eventuele toelichting
Duidelijk zijn in verwachtingen en afspraken	2	Vooral dat je als je afspraken maakt en dat je die nakomt. Omdat mensen al best veel chaos hebben in hun leven is die duidelijkheid nodig. En vooral ook wat er <i>niet</i> kan.
Er zijn		Aanwezig zijn en bereikbaar zijn.
Afspraken goed nakomen	1	Prioritering. Wat vinden mensen belangrijk.
Openheid en duidelijkheid	4	
Bereikbaar zijn	1	Dat je een goed antwoord kunt geven. Dat je kennis hebt en anders het gaat navragen. Bereikbaar zijn voor alle financiële vragen, hoe moeilijk ze ook zijn. Dus toegankelijk en ontvankelijk zijn.
Wederzijdse verwachtingen benoemen	1	
Duidelijkheid over acties en gevolgen	1	
Analyseren van het (financiële) probleem		Dit is de bron van alles. Dit is een vereiste wat een hulpverlener moet kunnen. Bij iedereen ontstaan problemen op een andere manier. Dat is van belang om te weten.
Kennis kunnen uitdragen	6	
Kennis	2	

Tijdig opschalen	4	Wanneer het probleem te groot wordt dan moet je het ergens anders neerleggen en niet telkens zelf blijven proberen. Voorbeeld opschalen: Als de administratie door een vrijwilliger wordt gedaan en het groeit boven het hoofd t.o.v. de expertise die je hebt. Of iemand die financiële problemen heeft en vraagt 'kun je ook mijn echtscheiding regelen' dan bij iemand anders.
Eenduidige structuur aanbrengen		
Kennis hebben	1	
Stappenplan samen maken		
Probleem doorgronden van de cliënt zelf	1	Ik ontdek dat ik soms het probleem van de cliënt zelf overneem, voorbeeld: dat je denkt dat klant naar rechtbank wilt, er is een goede zaak. Dan stop ik daar veel werk in, maar dan blijkt dat ze het gedoe niet wil.
Zoveel mogelijk bij de klant laten		
Samen met zelfregie	1	Dat je naast de mens gaat staan.
Klant eigen keuzes laten maken	5	De cliënt moet zijn eigen keuzes maken: hij heeft een fiets nodig maar niet van 2000 euro. Maar consequentie kan zijn dat je dan moet doorgaan met het traject. Je hebt als hulpverlener ook een grens. Dan kun je de vraag stellen aan de cliënt, waarom ben je dan dit traject aangegaan?
Ondersteunen bij zelf doen		Duidelijkheid zodat je zelf de keuze kan maken.
Regie naar vermogen bij vraagsteller	2	
Niet onderschatten of overschatten	2	Regie bij vraagsteller leggen in beginsel, maar wel blijven checken of draagkracht toereikend is (mentaal en in kennis).
Tegenvallers aanvaarden en bespreken	1	
Goed inschatten wat de cliënt nodig heeft		
De vraag achter de vraag	4	Dat als je dan de vraag stelt en je krijgt een antwoord dat je ziet dat er eigenlijk een andere vraag achter ligt.
Empathisch vermogen	2	
Meedenken samen	1	Dat cliënt het idee heeft dat je het samen doet, echt gelijk zijn. Gelijkwaardigheid is het sleutelwoord.
Aansluiten bij het 'niveau' klant	3	Dat ervaar ik vooral als heel belangrijk bij de twee analfabeten die ik begeleid.
Begrip tonen		
Luisteren, samenvatten, doorvragen (LSD)	5	Constant checken → snap ik wat jij bedoelt en snap jij mij?



Achtergrond project

Deze brainstorm is gehouden in het kader van het programma Sociaal Werk Versterkt. Meer informatie over dit project bij Joep Bartholomeus van LOC j.bartholomeus@loc.nl. Vanuit Doetinchem is Buurtplein opdrachtgever, contactpersoon Irene Ijpelaar i.ijpelaar@buurtplein.nl. Meer informatie over de methodiek Adviesvangers en de trainingen kunt u krijgen bij Nienke Manderveld van Kuseema, nmanderveld@kuseema.nl.



Resultaten Adviesvangers Doetinchem III

Mensen met inkomstenterugval



Centrale vraag: Wat zijn ideeën, activiteiten of faciliteiten die Buurtplein kan aanbieden om mensen met financiële problemen te ondersteunen?

- Top-Idee 1: Uitleg hulp rechten en plichten.
- Top-Idee 2: Uitleg belastingdienst/toeslagen/WMO (zorgkosten).
- Top-Idee 3: Meegaan en contact (ondersteuning) bij gesprekken (wegwijzen).
- Top-Idee 4: Op tijd hulp krijgen (preventief).
- Top-Idee 5: Lotgenotengroep.

Gegevens van bijeenkomst

Brainstorm 24 oktober 2017, Doetinchem

Deelnemers: 5 mensen met ervaring op het gebied van financiële problemen door inkomsterugval

Locatie: Het Noorderlicht, Doetinchem

Adviesvangers: Gerrie

Top 5 van ideeën & tips

Vijf tips zijn als de belangrijkste gekozen. Hieronder de tips met de uitleg van de deelnemers waarom deze tip zo belangrijk is.

Top-Idee 1: Uitleg hulp rechten en plichten.

Toelichting

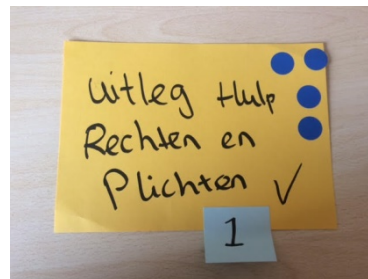
Duidelijke communicatie en vooral gericht op “wat zijn mijn rechten?”

Hoe: via een klein voorlichtingsboekje

Wie: mensen die een uitkering aanvragen (preventief bij UWV – buurtcoach)

Waar: via de gemeente/via het UWV/buurthuizen, etc.

Wanneer: het liefst preventief (per situatie anders) bijstand/medisch, etc. Per indicatie van arts of medewerker arbeidsdeskundige.



Waarom is dit idee belangrijk?

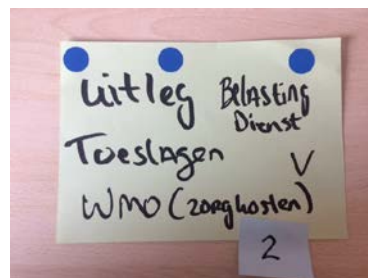
Maakt het makkelijker en toegankelijker om hulp te vragen en bekend met je rechten en plichten voordat je verder in de financiële problemen komt.

Top-Idee 2: Uitleg belastingdienst/toeslagen/WMO (zorgkosten).

Toelichting

Meer bekendheid over de mogelijkheden die er zijn. Ook over het meedoenarrangement.

Veel mensen weten niet wat er voor mogelijkheden zijn en waar je daarvoor moet zijn. Buurtcoach bij eerste gesprek mensen een op een benaderen.



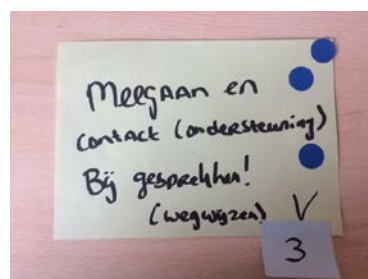
Waarom is dit idee belangrijk?

Het geeft rust als het inkomen op orde is. Je kunt weer aardig op de rit komen met behulp van de buurtcoach. Er zijn genoeg mogelijkheden, maar mensen weten het niet.

Top-Idee 3: Meegaan en contact (ondersteuning) bij gesprekken (wegwijzen).

Toelichting

Ondersteuning van de buurtcoach bij gesprekken van instanties, zodat de burger begrijpt wat er staat te gebeuren. Wat de rechten, plichten en consequenties zijn. Men voelt zich dan niet alleen/machteloos staan en het maakt eventueel slecht nieuws bespreekbaar.



Waarom is dit idee belangrijk?

1. Gevoel van niet alleen staan.
2. Vangnet hebben.
3. Extra uitleg bij behoefte.
4. Misverstanden voorkomen, negatieve emoties zoveel mogelijk verminderen en bespreekbaar maken.

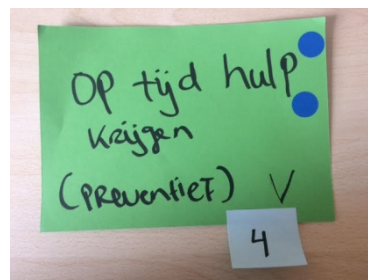
Top-Idee 4: Op tijd hulp krijgen (preventief).

Toelichting

Als je tijdig hulp krijgt hoef je niet in de problemen te komen. Door de buurtcoach wordt je de weg gewezen, wat moet je doen, waar, bij wie, om die hulp op tijd te krijgen.

Waarom is dit idee belangrijk?

Als je tijdig hulp krijgt hoef je niet dieper in de financiële problemen te komen.

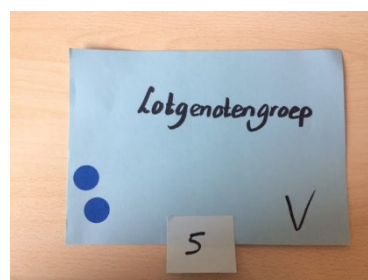


Top-Idee 5: Lotgenotengroep.

Toelichting

Praatgroepen, bijvoorbeeld voor kinderen van gescheiden ouders, voor mensen die willen stoppen met roken of voor mensen met financiële problemen. Heel breed, eigenlijk alles omvattend.

Vanuit de buurtcoach inventariseren wat er speelt en of er mensen zijn die behoefte hebben om ergens over te praten. Zo ja, dan mensen met elkaar in contact brengen en een groepje vormen. Ze kunnen dan bij elkaar komen en elkaar steunen waar nodig.



Ook voor de ontspanning, gewoon iemand hebben om even een kop koffie mee te drinken of een spelletje mee te doen.

Waarom is dit idee belangrijk?

Steun zoeken bij anderen die hetzelfde meemaken als jij, vermindering eenzaamheid en ook een stukje ontspanning.

Voorlichting/kookles voor gezond budget leven		Laten zien dat je ook met maar een paar euro een gezonde maaltijd kan maken en dat er mogelijkheden zijn om goedkoop/gratis te sporten. Er is nu frustratie over dat je elk jaar weer inkomensgegevens moet opsturen om mee te kunnen doen bij de meedoen-arrangementen die worden georganiseerd.
Gratis activiteiten rondom feestdagen, met name voor kinderen.	1	Met sinterklaas en dat soort dingen.
Meegaan en contact (ondersteuning) bij gesprekken (wegwijzen).	3	Ondersteuning van de buurtcoach bij gesprekken van instanties, zodat de burger begrijpt wat er staat te gebeuren. Wat de rechten, plichten en consequenties zijn
Uitleg belastingdienst/toeslagen/WMO (zorgkosten)	3	Waar heb je recht op, qua toeslagen bijvoorbeeld maar ook het meedoen-arrangement valt hieronder.
Blijven aanbieden ontspanning in wijkcentra		Mensen zitten veel thuis, dan ga je piekeren, of raak je gestrest. Het is belangrijk dat mensen ongedwongen met elkaar in gesprek kunnen gaan. Dit gebeurt al maar het is belangrijk dat dit blijft gebeuren.
Ervaringsdeskundige inzetten (financieel) groep/individueel	1	
Eenzaamheid aanspreken	1	Het is mooi als je een plek hebt waar ontspanning en gesprekken zijn. Waar je wat gezelligheid kunt vinden en je verhaal kwijt kunt. Gewoon een plek waar je laagdrempelig heen kan om uit de eenzaamheid te komen.
Bekendmaking bestaande activiteiten (MAC)	2	Het activiteitencentrum dat al anderhalf jaar bestaat. Je kunt daarheen meer niemand weet dat. MAC moet bekender gemaakt worden. En als er een activiteit is dan is het handiger om overal een flyer in de bus te doen dan om die flyer op een prikbord ergens op te hangen.
'Verplicht' eerste gesprek met buurtcoach (problematiek in kaart brengen)	2	Je hebt al allerlei verplichtingen, dan kan een gesprek met de buurtcoach daar ook nog wel bij. Juist voor de mensen voor wie het een hoge drempel is om naar de buurtcoach te gaan. Op deze manier zorg je voor het eerste contact. Daarna kun je als burger zelf kiezen. Als je het vrijblijvend laat dan gebeurt het niet, omdat de drempel voor sommige mensen toch hoog is. Het is moeilijk om je problemen te bespreken.
Open staan voor groep of individu		
Blijven ondersteunen bij andere problemen	1	Andere problemen dan alleen financieel.
Mensen vrijwilligerswerk aanbieden		

Op tijd hulp krijgen (preventief)	2	Als je tijdig hulp krijgt hoef je niet in de problemen te komen. Door de buurtcoach wordt je de weg gewezen, wat moet je doen, waar, bij wie, om die hulp op tijd te krijgen.
Meer naamsbekendheid (buurtcoach)	2	Zet het in bijvoorbeeld in krantjes. Laat weten dat het bestaat.



Achtergrond project

Deze brainstorm is gehouden in het kader van het programma Sociaal Werk Versterkt. Meer informatie over dit project bij Joep Bartholomeus van LOC j.bartholomeus@loc.nl. Vanuit Doetinchem is Buurtplein opdrachtgever, contactpersoon Irene Ijpelaar i.ijpelaar@buurtplein.nl. Meer informatie over de methodiek Adviesvangers en de trainingen kunt u krijgen bij Nienke Manderveld van Kuseema, nmanderveld@kuseema.nl.



Resultaten Adviesvangers Doetinchem IV Jongvolwassenen



Centrale vraag: Wat moet een buurtcoach kunnen, doen of zeggen zodat jij de buurtcoach (die jou helpt met je financiële problemen) echt vertrouwt?

- Top-Idee 1: De klik moet er zijn.
- Top-Idee 2: Houd persoonlijke informatie bij je.
- Top-Idee 3: Oprechte interesse tonen.
- Top-Idee 4: Inlevingsvermogen.
- Top-Idee 5: Jou op je plek zetten wanneer het nodig is.

Gegevens van bijeenkomst

Brainstorm 31 oktober 2017, Doetinchem

Deelnemers: 7 jongvolwassenen met ervaring op het gebied van financiële problemen

Locatie: wijkcentrum De Daele, Doetinchem

Adviesvangers: Tessa en Fatima

Top 5 van ideeën & tips

Vijf tips zijn als de belangrijkste gekozen. Hieronder de tips met de uitleg van de deelnemers waarom deze tip zo belangrijk is.

Top-Idee 1: De klik moet er zijn.

Toelichting

Als men geen klik heeft met degene die je helpt, waarom zou je dan wat over je problemen vertellen. Je stelt jezelf niet open voor diegene. Vervolgens bouw je een band op met diegene. Dat noemt men vertrouwen.

Wie: beide moeten die klik hebben en voelen met elkaar.

Wat: Dat je elkaar vertrouwt, kan lachen met diegene.

Waarom: Hier begint het mee (in ieder geval een stukje of merendeels).

Waar: Overal en nergens, want je staat klaar voor elkaar.

Wanneer: Altijd, 24/7.

Hoe: bijvoorbeeld door te kunnen kiezen voor welke buurtcoach je wilt op basis van profiel per buurtcoach op de site.



Waarom is dit idee belangrijk?

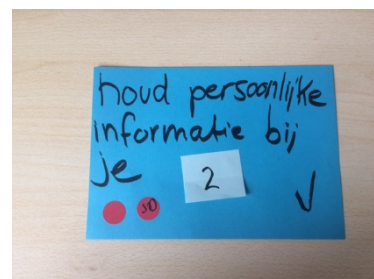
Hier begint het mee. Soms heb je die klik niet. Dan stelt men zich niet open voor elkaar of voor een ander.

Top-Idee 2: Houd persoonlijke informatie bij je.

Toelichting

Het is belangrijk om de informatie die je krijgt bij je te houden, omdat je anders het vertrouwen van je cliënt verliest en je niet geloofwaardig overkomt. Mochten er dingen doorgespeeld moeten worden, moet dit in overleg met de cliënt.

Buurtcoaches moeten in hun pauze onderling ook niet praten/roddelen over cliënten die ze die dag hebben gehad, omdat je misschien de andere buurtcoach privé kent.



Waarom is dit idee belangrijk?

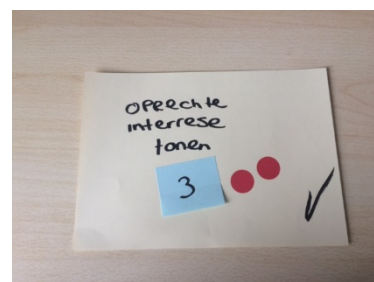
Omdat je mensen kunt kwetsen en het vertrouwen schaadt bij kwetsbare jongeren.

Top-Idee 3: Oprechte interesse tonen.

Toelichting

Als een buurtcoach interesse toont omdat hij of zij het zelf wil, dan komt er sneller een vertrouwensband.

Door oprechte interesse te tonen, laat je zien dat je wat geeft om iemand anders. Je laat ook zien dat je verder kijkt dan je protocol. Ook leer je zo sneller meer over een persoon. De buurtcoach moet dus interesse tonen in de cliënt. Dit moet eigenlijk tijdens de eerste of tweede ontmoeting al.



Waarom is dit idee belangrijk?

Omdat als je geïnteresseerd bent, je sneller een vertrouwensband opbouwt. Ook zal een cliënt zo sneller naar je toekomen.

Top-Idee 4: Inlevingsvermogen.

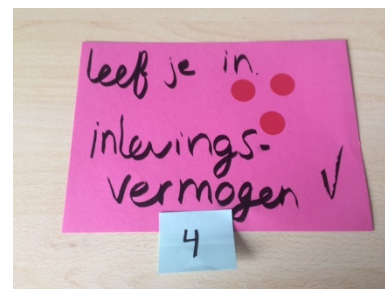
Toelichting

Je moet je als buurtcoach kunnen inleven.

Een buurtcoach zou een poging moeten doen om zich te verplaatsen in de cliënt.

Waarom is dit idee belangrijk?

Dan weet je dat je serieus genomen wordt als cliënt.



Top-Idee 5: Jou op je plek zetten wanneer het nodig is.

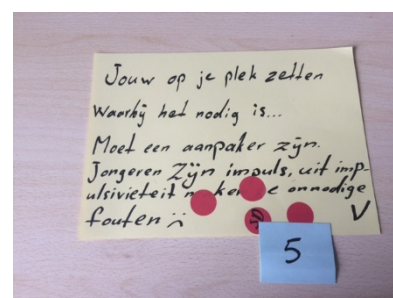
Toelichting

Buurtcoach moet een aanpakker zijn. Jongeren zijn impulsief. Uit impulsiviteit maken ze onnodige fouten.

Buurtcoach moet knopen kunnen doorhakken wanneer het vastloopt, moet kunnen doorgaan.

Waarom is dit idee belangrijk?

Zodat de grenzen duidelijk zijn. Maar waar nodig meer gebruik maken van de discretionaire ruimte, oftewel het grijze gebied.



Alle ideeën & tips



● : het totale aantal stickers dat de deelnemers bij een idee plakten. Welke 5 ideeën vind je het belangrijkste.

Centrale vraag:

Wat moet een buurtcoach kunnen, doen of zeggen zodat jij de buurtcoach (die jou helpt met je financiële problemen) echt vertrouwt?

Alle ideeën van de brainstorm	●	Eventuele toelichting
Gelijkstellen aan de ander		Ik wil niet dat iemand heel deftig praat, ik heb behoefte aan iemand die meer op mijn level zit.
Uitstraling/verzorging		Iemand moet niet stinken. Als iemand naar zweet ruikt of naar hond dan ga ik geen serieus gesprek aan.
Buiten kader durven te denken	4	Oplossingsgericht. Maar ook verder durven te denken dan je geleerd hebt of zelfs dan je durft te denken. Ongeschreven regels durven te doorbreken. Bijvoorbeeld 10 euro geven om te eten, een keer voor jou bellen of buiten werktijd iets doen.
Beloftes waarmaken	2	Als je iets belooft dat je ook doet wat je beloofd hebt. En dat telkens, elke keer opnieuw weer!
Houd persoonlijke informatie bij je	2	Daar zit een kanttekening aan, soms moet het wel. Maar als je iets vertelt aan collega's, zou je dat eerst moeten vragen en niet zomaar aan collega's vertellen.

Jouw op je plek zetten waarbij het nodig is	4	Soms maak je onnodige kosten en dan zijn de ouders niet op de hoogte, dan moet je als buurtcoach soms even aanpakken. Er is begrip nodig. Kijk naar de persoon. Je mag dan best ook de rol van opvoeder hebben. Zo bouw je ook vertrouwen op. Dan weet je ook als iemand het er niet mee eens is dat hij het echt meent. Alleen maar ja-zeggen heb je niks aan.
Zie er verzorgd uit		
Persoonlijke ervaring, zelf hebben meegemaakt	1	
Achtergrondinformatie		
Kunnen confronteren		
Niet veroordelen		
Verder meedenken	1	Dat is een beetje buiten het kader durven denken. Dat is ook beloftes waarmaken enzo.
Geven/nemen	1	Hoe meer je geeft, hoe meer je terugkrijgt.
Verder vragen als er meer aan de hand is, vroeg signaleren		
Meer persoonlijke aandacht		
Heb een professionele houding	2	Dat hoeft niet persé uiterlijk te zijn, het gaat om de hele houding.
Verbinden/aansluiten	2	Eigenlijk moet je het vermogen hebben om ook mensen met elkaar te verbinden. Dan kun je de persoon aansluiten bij mensen die iets hebben aan jouw talent en zo een netwerk vormen.
Toon interesse in het persoon		Ik ging altijd naar de psychologe en toen ik een nieuwe kreeg die mij om 19:00 uur belde of het wel goed ging. Juist omdat zij buiten werktijd mij belde geloofde ik vanaf toen ook echt dat ze oprecht geïnteresseerd is in mij.
Geheimhouden, voor je houden (tot hoeverre)		Je bent toch ook een professioneel. Als je vertrouwenspersoon bent dan ga ik ervan uit dat je dus ook te vertrouwen bent.
Open staat voor kritiek		
Inzicht hebben, overzicht heeft	3	Je moet wel eerst weten wat het probleem is, je hebt achtergrondinformatie nodig.
Kennis hebben van het probleem	1	Als je als buurtcoach niets met een bepaald onderwerp hebt (bijvoorbeeld financiën), dan moet je daar ook niet op proberen te helpen. Doe dan iets anders.
Je bent zorgzaam		
Contact openhouden in plaats van "uurtjes bijhouden"	1	Maar je moet als buurtcoach zelf wel je grenzen kunnen stellen.
Niet onderling doorspelen	1	

De klik moet er zijn!	5	Dat is essentieel, anders werkt het niet. Wat kan de buurtcoach doen als dit er niet is? Misschien eerder doorsturen? Dat de buurtcoach bijvoorbeeld op de website een profiel heeft met zijn/haar talenten, voor- en nadelen, en dat de cliënt dan kan kiezen. Dus dan kun je zelf kiezen op basis van kwaliteit en valkuilen die de buurtcoach zelf aangeeft.
Inlevingsvermogen	3	Je moet je als buurtcoach in kunnen leven in de cliënt. Je echt verbinden met mensen en je zo inleven.
Oprechte interesse tonen	2	Als een buurtcoach interesse toont omdat hij of zij het zelf wil, dan komt er sneller een vertrouwensband. Je kunt ook op heel kleine dingen je interesse tonen, bijvoorbeeld door te vragen hoe het tentamen ging.



Achtergrond project

Deze brainstorm is gehouden in het kader van het programma Sociaal Werk Versterkt. Meer informatie over dit project bij Joep Bartholomeus van LOC j.bartholomeus@loc.nl. Vanuit Doetinchem is Buurtplein opdrachtgever, contactpersoon Irene Ijpelaar i.ijpelaar@buurtplein.nl. Meer informatie over de methodiek Adviesvangers en de trainingen kunt u krijgen bij Nienke Manderveld van Kuseema, nmanderveld@kuseema.nl.



Resultaten Adviesvangers Doetinchem V

Mensen met WAO/WIA-uitkering



Centrale vraag: Met welke ideeën, activiteiten of faciliteiten kan Doetinchem mensen met financiële problemen in een vroeg stadium bereiken en helpen?

Top-Idee 1: Voorlichting in het onderwijs over geld en schulden en weerbaarder maken via reclames.

Top-Idee 2: Anonieme hulplijn.

Top-Idee 3: 1 aanspreekpunt.

Top-Idee 4: Buddy's en vrijwilligers die kunnen helpen.

Top-Idee 5: Betere informatie bewind over fondsen.

Gegevens van bijeenkomst

Brainstorm 7 november 2017, Doetinchem

Deelnemers: 7 mensen met ervaring op het gebied van financiële problemen door een WAO/WIA-uitkering.

Locatie: wijkcentrum De Zonneboom, Doetinchem

Adviesvangers: Ans en Gerrie

Top 5 van ideeën & tips

Vijf tips zijn als de belangrijkste gekozen. Hieronder de tips met de uitleg van de deelnemers waarom deze tip zo belangrijk is.

Top-Idee 1: Voorlichting in het onderwijs over geld en schulden en weerbaarder maken via reclames.

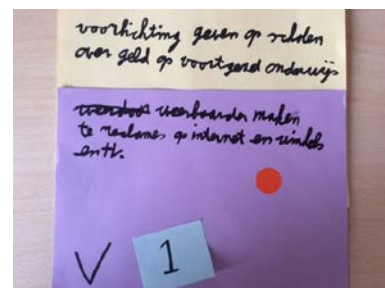
Toelichting

Het belangrijkste punt is om aan te pakken, de weerbaarheid van die doelgroep moet verhoogd worden, omdat het een doelgroep is die makkelijk overgehaald kan worden.

Het is ook al van belang op de basisschool. Kinderen krijgen bijvoorbeeld al in groep 3 te maken met social media, dat is niet gezond. Daar worden ze al getriggerd door advertenties. Daarom zouden ze dan al voorlichting moeten krijgen over hoe je daarmee omgaat.

Waarom is dit idee belangrijk?

Je kan niet vroeg genoeg beginnen om dit probleem aan te pakken.



Top-Idee 2: Anonieme hulplijn.

Toelichting

Het is voor iemand die net in de problemen komt laagdrempelig, ook voor mensen die er dreigen in te komen door bijvoorbeeld verlies van werk. Het is makkelijker om te bellen, je hoeft iemand dan niet in de ogen te kijken

Wat/hoe: informatie geven over welke stappen je kan zetten, bijvoorbeeld naar buurtplein gaan, om daar informatie te krijgen.

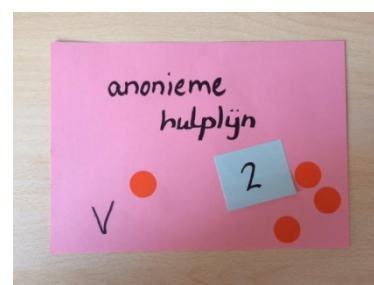
Wie: buurtplein/gemeente.

Waar: buurthuis, bibliotheek, huisarts, dat daar informatie ligt met informatie over deze hulplijn.

Wanneer: zodra iemand aangeeft de grip te verliezen, dus niet alleen als je al financiële problemen hebt.

Waarom is dit idee belangrijk?

Omdat een hoop mensen uit schaamte niet durven te vertellen dat ze financiële problemen hebben.



Top-Idee 3: 1 aanspreekpunt.

Toelichting

Voor heldere communicatie is het makkelijker om één aanspreekpunt te hebben. Dit voorkomt dat je van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

Wat: een soort receptioniste die van alles op de hoogte is, zodat die net als bij een bedrijf mensen snel kan doorverwijzen naar de juiste mensen/hulpverleners. Iedere wijk een receptioniste. Dat alle nieuwe dingen en initiatieven ook automatisch bij die receptioniste terecht komen.



Waarom is dit idee belangrijk?

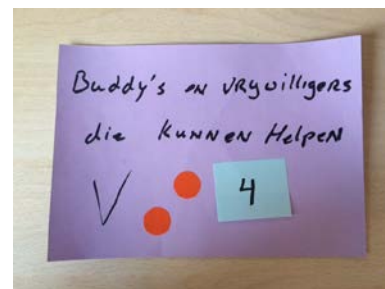
Dit zorgt voor meer duidelijkheid, voor snelle en gerichte hulp en geen kastje naar muur verhaal meer.

Top-Idee 4: Buddy's en vrijwilligers die kunnen helpen.

Toelichting

Die kunnen je helpen omdat ze net zo'n ervaring hebben gehad als jij. Zij hebben zelf fouten gemaakt en kunnen jou helpen die fouten niet te maken, zij weten welke instanties er zijn en welke fondsen er zijn. Een buddy kan zijn/haar eigen ervaringen delen.

Het is makkelijker om naar een vriend, bekende of in ieder geval een 'gewoon' iemand toe te stappen dan naar een buurtcoach, want mensen schamen zich vaak.



Het komt ook veel voor dat mensen met financiële problemen bijvoorbeeld depressief worden. Zo'n buddy, als die dat ook heeft meegemaakt, kan daarover meepraten en iemand daarin ondersteunen.

Waarom is dit idee belangrijk?

Zo kun je geholpen worden door iemand die een ervaring met jou deelt.

Top-Idee 5: Betere informatie bewind over fondsen.

Toelichting

Bewindsvoerders geven geen informatie over de voedselbank, kledingbank, speelgoedbank of wat dan ook. Bewindsvoerders beheren alleen jouw geld. Maar denk aan bijvoorbeeld kerst en Sinterklaas, dan zou het toch handig zijn als zo'n bewindvoerder je informeert over de speelgoedbank?

Waarom is dit idee belangrijk?

Een bewindsvoerder kent als het goed is de wegen hierin veel beter dan een buurtcoach.



Betere info bewind over fondsen	3	Dat iedereen maar gewoon een incassobureau mag beginnen. Het zou moeten zijn zoals in Zweden. Want nu nemen ze veel marge op de schulden omdat ze lage tarieven kunnen rekenen. Er moet een richtlijn komen hoeveel ze maximaal mogen rekenen (percentage) over de schuld.
Mensen inzage geven in hun geld door de bewindsvoerders. En wat hun rechten zijn. Ook bij een BKR-registratie.	1	
Koppeling instantie vaste lasten		-Instanties kunnen aangeven dat je zelf inzage hebt in je eigen schulden. Dat de instanties beter aan elkaar gekoppeld zijn in de vaste lasten en dat de buurtcoach daar ook inzicht in heeft. -Er bestaan al van dat soort databases, ik vind wel dat er verstandig mee om moet worden gegaan. Wel zorgen dat je er niet meer nadelen dan voordelen van hebt. En computers kunnen worden gekraakt. -Als je toch al in de schuldhulpverlening zit dan moet je toch al met de billen bloot, dan is het belangrijk dat instanties aan elkaar gekoppeld worden. -Ook bij de huisarts, als die ziet dat iemand klachten heeft over dingen vergeten dan gaat die persoon misschien ook zijn rekeningen vergeten te betalen. De huisarts kan direct al aanbieden hulp daarvoor in te schakelen.
Betere samenwerking	1	
Onafhankelijke vertrouwenspersoon	1	
Buurtcoach meer de straat op en inhaken op problemen wat ze tegenkomen (wijkagent). Huisbezoek		-Ook huisbezoeken bij mensen die geen problemen hebben. -Er zijn te weinig buurtcoaches ten opzichte van de hele gemeente. -Waarom moeten buurtcoaches hbo opgeleid zijn, dat vind ik onzin. Mbo hebben meer de praktijkervaring. -Er is maar één buurtcoach die op straat voor jongeren rondloopt, dat is veel te weinig. -Je moet er echt naar toe, bij mensen op huisbezoek, je ziet ze anders niet. Als buurtcoach is het belangrijk dat je ze wel ziet. -In Gaanderen zitten de buurtcoaches helemaal achteraf in het dorp, zou meer zichtbaar moeten zijn.

Buurtbemiddeling met vrijwilligers van simpele conflicten om buurtcoaches werk uit handen te nemen. Slagingspercentage 70%	1	A: Slagingspercentage is 70%. Dan kun je buurtcoaches werk uit handen nemen. B: Maar dat is er al in Doetinchem, die buurtbemiddeling. C: 6 jaar geleden hebben we al gekeken of er naast buurtcoaches nog ervaringsdeskundigen kunnen worden ingezet. Deze laatste weten vaak wel hoe ze binnen moeten komen. Maar gemeente wil die ervaringsdeskundigen niet.
Betere cursus buurtplein. Computerprogramma in/uit gaven.	2	Er is bij buurtplein één cursus bekend over financiën. Ik moest verplicht meedoen aan deze cursus, terwijl ik hem echt niet nodig had. Ze dreigden zelfs dat buurtcoach anders zou stoppen met hulpverlening, dat vind ik echt niet kunnen. De cursus moet echt worden verbeterd en er zou ook uitleg moeten worden gegeven hoe je met een computerprogramma je in- en uitgaven bij kunt houden.
Beter opletten wie bewindsvoering mag doen		
Betere begeleiding zorgplein/buurtplein	1	
1 aanspreekpunt	3	-Een schuldhulpverlener, buurtcoach, schuldeisers, bewindvoerder. Die willen niet met elkaar praten. Zou via één persoon moeten gaan, bijvoorbeeld je buurtcoach die daarna iedereen inlicht. -Wijkgericht één aanspreekpunt. Als een soort receptioniste alleen de telefoontjes & doorverwijzen. -Iemand die 2500 per maand verdiend heeft geen idee hoe het is als je de eindjes aan elkaar moet knopen.
Betere hulp UWV wanneer je een WW, WIA, enz. krijgt	2	Wat aan betere hulp? Als mensen voor het eerst naar UWV gaan zou het fijn zijn als een ervaringsdeskundige mee zou kunnen gaan. Als je dan wel afgekeurd wordt dan moet er worden samengewerkt dat het gat waar je invalt wordt opgevuld. Geef als UWV tips en hulp bij vrijwilligerswerk doen of bijvoorbeeld gaan helpen in de stadskamer.
Betere samenwerking instantie en bewoners in alle opzichten		
Betrokkenheid		Is een overkoepelend iets. Het is iets dat boven alles staat.
Buddy's en vrijwilligers die kunnen helpen	2	Een buddy kan net als in het maatjesproject iets leuks gaan doen met iemand. En de buddy kan ook ingrijpen als er financieel iets mis dreigt te gaan. Lotgenoten zijn wel echt iets anders dan een buddy.

Wetgeving kredietverstrekking	2	A: Een wet dat je bij de bank niet in het rood mag komen te staan. B: Iemand met een BKR-registratie mag dat ook niet. A: Maar waarom mogen mijn kinderen 1000 euro per maand rood staan? Dat is toch belachelijk. Hoeveel jeugd komt er giga in de problemen, en dat is niet alleen door de studiefinanciering. C: Ze maken ook overal reclames voor dure mobieltjes en ook de banken werken eraan mee dat jongeren geld mogen lenen. Op scholen zou daar informatie over moeten worden gegeven. B: Misschien moet er een financiële ombudsman komen die financiële misstanden aan de kaak stelt. A: Dit vind ik heel belangrijk, maar dit moet landelijk worden opgepakt dus er is niet zoveel kans dat dit veranderd wordt.
In een kaart brengen welke middelen er al zijn		



Achtergrond project

Deze brainstorm is gehouden in het kader van het programma Sociaal Werk Versterkt. Meer informatie over dit project bij Joep Bartholomeus van LOC j.bartholomeus@loc.nl. Vanuit Doetinchem is Buurtplein opdrachtgever, contactpersoon Irene Ijpelaar i.ijpelaar@buurtplein.nl. Meer informatie over de methodiek Adviesvangers en de trainingen kunt u krijgen bij Nienke Manderveld van Kuseema, nmanderveld@kuseema.nl.