

GUIDO BRUMMELKAMP, JURRIAN OMLO
& SYLVANA ROBBERS



LEVEN MET DE VOEDSELBANK

Ervaringen en behoeften van mensen die langdurig
de voedselbank van Haarlemmermeer bezoeken

INHOUD

1	INLEIDING	5
1.1	Voedselhulp in Haarlemmermeer en de vragen die dat oproept	5
1.2	Wie zijn afhankelijk van voedselhulp en hoe helpt de gemeente?	6
1.3	Focus van het onderzoek	6
1.4	Plaats van de voedselbank op de sociale kaart	7
1.5	Onderzoeksaanpak	8
2	WIE ZIJN AFHANKELIJK VAN VOEDSELHULP?	11
2.1	Wat is er bekend over bezoekers van voedselbanken?	11
2.2	Wat weten we over armoede (in de Haarlemmermeer)	13
3	BEZOEKERS VAN DE VOEDSELBANK IN BEELD	19
3.1	Inleiding	19
3.2	Hoe komen mensen onder de leefgeldnorm van de voedselbank terecht?	22
3.3	Hoe ervaren mensen armoede?	27
3.4	Gebruik van lokale voorzieningen	32
3.5	Welke behoeften hebben mensen?	43
4	CONCLUSIES	47
	Bijlage 1: Begrippenlijst	54
	Bijlage 2: Overzicht geïnterviewde bezoekers voedselbank	56
	Geraadpleegde literatuur en beleidsstukken	62

Colofon

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de rekenkamercommissie van Gemeente Haarlemmermeer.

AUTEURS:

Guido Brummelkamp
Jurriaan Omlo
Sylvana Robbers

Guido Brummelkamp, Jurriaan Omlo en Sylvana Robbers werken ieder vanuit een eigen bureau als zelfstandig (beleids)onderzoeker in het sociale domein. Zij werken in opdracht van ministeries, uitvoeringsinstellingen, hogescholen, gemeenten en rekenkamers. Sylvana is tevens docent-onderzoeker aan de Hogeschool Utrecht voor het lectoraat Werken in Justitieel Kader.

Juli 2022

1 INLEIDING

1.1 VOEDSELHULP IN HAARLEMMERMEER EN DE VRAGEN DIE DAT OPROEPT

Twintig jaar geleden werd in Rotterdam de eerste voedselbank van Nederland opgericht. Naast de concrete hulp aan Rotterdammers, bracht dit initiatief voor een breed Nederlands publiek aan het licht dat er in Nederland mensen zijn die niet genoeg geld hebben om eten te kopen. Naast bijval voor de initiatiefnemers leidde het vooral ook tot verontwaardiging (Goudsmit & Keukenkamp, 2020). De verzorgingsstaat bleek een vangnet met gaten waar mensen – aanvankelijk buiten het zicht van het grote publiek – door heen waren gegleden. De verontwaardiging uit de begintijd over de noodzaak van voedselbanken lijkt in twintig jaar tijd wat weggeëbd. Nederland is gewend geraakt aan het idee. Voedselbanken horen erbij. Nederland telt inmiddels 171 voedselbanken met 528 uitgiftepunten. 96% van alle gemeenten heeft inmiddels een voedselbank, ook Haarlemmermeer.

In 2006 opende in Haarlemmermeer, in Hoofddorp, de eerste vestiging, mede dankzij een donatie van het Rode Kruis en een subsidie van de gemeente. In dat eerste jaar werden zo'n 104 huishoudens geholpen. De organisatie is sindsdien gegroeid naar 6 vestigingen waar inmiddels zo'n 150 vrijwilligers werken. Het aantal huishoudens dat wordt geholpen is gestegen tot 369 (januari 2020).

Met deze ontwikkeling is voedselhulp niet meer weg te denken in Haarlemmermeer. Het heeft een definitieve plek gekregen op de sociale kaart, waarbij direct aangetekend moet worden dat voedselhulp nog steeds buiten het gemeentelijke minima-beleid valt. De gemeente ondersteunt de voedselbank wel, met een subsidie en met ondersteuning bij de intake, maar neemt er geen verantwoordelijkheid voor. Uitgangspunt van het gemeentelijke en landelijke beleid is nog altijd dat mensen te allen tijde over een inkomen moeten kunnen beschikken om zelf in hun noodzakelijke levensbehoeften te voorzien.

Dat de voedselhulp op dit moment voor 369 huishoudens in Haarlemmermeer desondanks van essentieel belang is, roept bij de rekenkamercommissie vragen op. Wie zijn de mensen die van voedselhulp afhankelijk zijn en worden zij in het kader van het reguliere beleid wel goed ondersteund? Deze vraag kwam bij de rekenkamercommissie naar boven na signalen van de voedselbank en de participatieraad dat de groep mensen die langdurig afhankelijk is van de voedselbank groeit.

1.2 WIE ZIJN AFHANKELIJK VAN VOEDSELHULP EN HOE HELPT DE GEMEENTE?

De signalen van de voedselbank en de participatieraad zijn voor de rekenkamercommissie aanleiding geweest om voorliggend onderzoek te laten uitvoeren. Met dit onderzoek wordt in beeld gebracht wie in de gemeente Haarlemmermeer langdurig (langer dan drie jaar) afhankelijk zijn van voedselhulp en in hoeverre het gemeentelijke minimabeleid hen bereikt. Er is daarbij gekozen voor een kwalitatieve aanpak. Dit onderzoek bouwt voort op, en geeft verdieping aan het cijfermatige inzicht dat al bestaat op basis van de jaarverslagen van de voedselbank en de kwantitatieve indicatoren die de gemeente jaarlijks bijeen laat brengen met het Dashboard Minima (Ellens & Van der Wijk, 2021). In dit onderzoek staat de beantwoording van de volgende drie vragen centraal:

- Wie zijn er in Gemeente Haarlemmermeer langdurig afhankelijk van de voedselbank? Hoe zoet de groep eruit? Hoe ervaren zij hun situatie? Welke belemmeringen ervaren zij? Waar hebben zij behoefte aan?
- Welke ondersteuning biedt de gemeente aan deze mensen en hoe wordt die ondersteuning uitgevoerd?
- Welke mogelijkheden (die aansluiten bij het perspectief van inwoners) hebben het college en de gemeenteraad om het perspectief voor deze inwoners te verbeteren?

Bovenstaande vragen worden in voorliggend rapport beantwoord op basis van interviews die wij met 21 bezoekers van de voedselbank voerden. Op basis hiervan is op persoonsoverstijgend niveau een beeld verkregen van hoe armoede ontstaat, hoe mensen dat ervaren, ermee omgaan, van welke voorzieningen zij gebruik maken en in hoeverre hen dat helpt. Om tegelijkertijd zo dicht mogelijk bij de situatie op individueel niveau te blijven, zijn in het rapport vijf portretten opgenomen van mensen die in armoede leven.

1.3 FOCUS VAN HET ONDERZOEK

Met dit onderzoek brengen wij Haarlemmermeeders in beeld die langdurig (tenminste drie jaar) afhankelijk zijn van hulp van de voedselbank. Volgens de voedselbank zelf gaat het om een groep van 115 huishoudens. We focussen hiermee op een specifieke groep binnen de doelgroep van het Haarlemmermeerse minimabeleid. Bezoekers van de voedselbank onderscheiden zich van de bredere doelgroep van het minimabeleid met hun zeer beperkte besteedbare inkomen. De voedselbank stelt dat

namelijk als voorwaarde. Of iemand in aanmerking komt voor hulp van de voedselbank wordt bepaald aan de hand van het leefgeld, dit is het bedrag dat iemand (of een huishouden) maandelijks overhoudt voor uitgaven aan kleding en eten. Voedselbank Haarlemmermeer volgt de normen die daarover landelijk zijn opgesteld door 'Voedselbanken.nl'. Een overzicht daarvan is opgenomen in onderstaande tabel.

MAANDELIJKS NORMBEDRAG	
Eén persoonshuishouden	€ 250
Met 1 kind	€ 350
Met 2 kinderen	€ 450
Elk extra kind	+ € 100
Twee persoonshouden	€ 350
Met 1 kind	€ 450
Met 2 kinderen	€ 550
Elk extra Kind	+ € 100

BRON: VOEDSELBANKEN NL

TABEL 1: Leefgeldnorm voor toegang tot de voedselbank

1.4 PLAATS VAN DE VOEDSELBANK OP DE SOCIALE KAART

Het geven van voedselhulp is geen wettelijke taak. Er bestaat in Nederland geen wetgeving die voedselhulp regelt of partijen aanwijst om dergelijke hulp aan te bieden. Net als elders in het land is de voedselbank van Haarlemmermeer een particulier initiatief. Het bestuur van de Stichting Voedselbank Haarlemmermeer is autonoom en bepaalt haar eigen beleid. Verder draait de organisatie volledig op vrijwilligers. Voor de kosten (huur, vervoermiddelen, inventaris en aanvullende inkoop van voedingsmiddelen) is de stichting afhankelijk van donaties van particulieren, bedrijven, scholen en serviceclubs. Daarnaast ontvangt zij jaarlijks een subsidie van de gemeente¹.

De ondersteuning die de voedselbank biedt, is hiermee inhoudelijk geen onderdeel van het gemeentelijke minimabeleid. De gemeente heeft geen verantwoordelijkheid voor hoe de hulp wordt geboden, aan wie, of wat de hulp inhoudt (wat er bijvoorbeeld in de voedselpakketten zit). Dit neemt niet weg dat de voedselbank wel in

¹ De voedselbank ontving over 2021 van de gemeente een subsidie van € 36.900.

verbinding staat met lokale instellingen die (al dan niet op wettelijke basis) ondersteuning bieden aan burgers die moeten rondkomen van een laag inkomen, zoals Stichting Leergeld, MeerWaarde, Vluchtelingenwerk en PLANgroep. Veel van deze instellingen verwijzen mensen door naar de voedselbank. Omgekeerd komen mensen regelmatig ook via de voedselbank bij deze instellingen terecht.

Hoewel de gemeente formeel geen verantwoordelijkheid of zeggenschap heeft over voedselhulp, speelt zij wel een rol in de intake. Inwoners die er gebruik van willen maken, moeten daarvoor een aanvraag indienen bij de gemeente. Deze toetst vervolgens of het besteedbare inkomen onder de leefgeldnorm ligt (zie Tabel 1). Omdat het geven van voedselhulp geen gemeentelijke taak is, mag de gemeente rond deze toets geen persoonsgegevens verwerken. Er worden ten behoeve van deze toets daarom geen bewijsstukken verzameld of verwerkt, zoals dat bijvoorbeeld wel gebeurt rond de aanvraag van een bijstandsuitkering. Op basis van de toets adviseert de gemeente de voedselbank over toekenning van hulp.

1.5 ONDERZOEKSAANPAK

Om een antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen is met 21 Haarlemmermeesters gesproken die langer dan 3 jaar afhankelijk zijn van hulp van de voedselbank. Wij spraken daarmee met 18% van alle 115 langdurige bezoekers. Met medewerking van de voedselbank hebben wij mensen tijdens hun bezoek aan de voedselbank benaderd met het verzoek om mee te werken aan het onderzoek. Daarbij is geprobeerd om tot een zo volledig mogelijke afspiegeling te komen van het klantenbestand. Met hen die daar positief op reageerden is vervolgens een afspraak gemaakt voor een interview. Op enkele bezoekers na reageerden de bezoekers die wij benaderden positief. De meeste gesprekken hebben uiteindelijk bij de mensen thuis plaatsgevonden. Daarnaast hebben gesprekken plaatsgevonden bij de voedselbank. Mensen die er de voorkeur aan gaven ons telefonisch te woord te staan, zijn gebeld. De gesprekken waren half gestructureerd. We hanteerden weliswaar een vragenlijst, maar gaven tijdens het gesprek betrokkenen zoveel mogelijk de ruimte om uit zichzelf over hun situatie te vertellen. Voorafgaand aan de interviews met bezoekers, spraken wij ter oriëntatie met gemeente, voedselbank en participatieraad.

De bevindingen uit de interviews zijn op twee manieren in voorliggend rapport verwerkt. In de eerste plaats is er een algemeen beeld geschetst, waarbij wordt ingegaan op de oorzaken van afhankelijkheid van voedselhulp, de manier waarop de hulp ervaren wordt, de mate waarin gebruik wordt gemaakt van gemeentelijke voorzieningen

en hoe dat betrokkenen helpt en ontlast. In de tweede plaats zijn portretten geschetst van individuele bezoekers. Deze portretten zijn gebaseerd op mensen die zijn geïnterviewd. Bij enkele portretten zijn daarbij elementen weggelaten of gewijzigd om te voorkomen dat mensen herkenbaar in beeld komen. Hier is afstemming over geweest met de betrokkenen. Bij de portretten moet worden opgemerkt dat deze volledig zijn gebaseerd op wat betrokkenen ons hebben verteld. Wij hebben zaken niet kunnen verifiëren, bijvoorbeeld door met mensen te spreken die vanaf de zijde van de gemeente betrokken zijn geweest bij de betrokken inwoner. In Bijlage 2 is een geanonimiseerd overzicht gegeven van alle mensen die zijn geïnterviewd.

Ten behoeve van de verificatie zijn de bevindingen van het onderzoek via twee kanalen teruggedoppeld. Allereerst is de gemeente Haarlemmermeer een reactie gevraagd. Doel hiervan was de inhoud van het rapport voor zover dat ingaat op het gemeentelijk beleid en de gemeentelijke voorzieningen te laten toetsen op feitelijke onjuistheden. De portretten die in het derde hoofdstuk zijn opgenomen, zijn buiten deze toets gehouden. De portretten zijn immers geanonimiseerd waardoor de gemeente niet heeft kunnen nagaan hoe zij zich verhouden tot de dossiers van betrokkenen. Ten tweede zijn de bevindingen van het onderzoek in een groeps gesprek voorgelegd aan een aantal geïnterviewde bezoekers van de voedselbank. Doel hiervan was na te gaan of de bevindingen voor hen herkenbaar zijn.

2 WIE ZIJN AFHANKELIJK VAN VOEDSELHULP?

2.1 WAT IS ER BEKEND OVER BEZOEKERS VAN VOEDSELBANKEN?

De Nederlandse koepel van voedselbanken (Voedselbanken.nl) heeft al eens in beeld laten brengen wie de voedselbank bezoeken. Op haar website staan 53 portretten van (ex) bezoekers². Hoewel de portretten zich beperken tot algemene beelden, en het lang niet altijd duidelijk wordt in welke situatie betrokkenen precies zitten, wordt wel duidelijk dat de groep gevarieerd is: het zijn mannen, vrouwen, zowel oudere als jongere mensen, alleenstaanden en gezinnen. Voor zover de portretten daar informatie over geven, valt op dat de afhankelijkheid van voedselhulp vaak samenhangt met problematische schulden; dat veel mensen gezondheidsklachten hebben (mentaal en fysiek); en dat relatieproblemen regelmatig een trigger zijn waarmee de neergaande spiraal in gang werd gezet die er uiteindelijk toe leidde dan het besteedbaar inkomen tot (ver) onder het bestaansminimum daalde.

Een andere publicatie die specifiek de groep bezoekers van de voedselbank belicht, betreft een onderzoek door de vakgroep Voeding en Gezondheid van de Vrije Universiteit. Met dit onderzoek – waaraan onder andere Voedselbank Haarlemmermeer meewerkte – is nagegaan in hoeverre de inhoud van voedselpakketten voorziet in de voedingsbehoeften van mensen. In de marge van hun voedingstechnische analyse doen de onderzoekers enkele observaties die betrekking hebben op hoe mensen zich voelen in hun afhankelijkheid van voedselhulp. Mensen blijken veel te moeten overwinnen om de stap naar de voedselbank te zetten en voelen zich er vaak door in hun eigenwaarde aangetast. Wat de studie ongemakkelijk maakt, is de klinische observatie dat een pakket niet de voeding bevat die een mens wekelijks nodig heeft, waardoor sommige mensen regelmatig honger lijden. De citaten waarmee bevindingen worden geïllustreerd zijn indringend: ‘Ik heb regelmatig honger, ik ben eraan gewend geraakt’, ‘De honger speelt een spelletje met mij’, ‘Ik zie voedsel als iets waar ik mijn maag mee moet vullen om geen honger te hebben. Ik denk niet aan wat ik zou willen eten, omdat ik daar toch niks mee kan’ (Neter, Dijkstra, Nicolau, Visser, & Brouwer, 2019). De bevindingen en citaten werpen een ander licht op de portretten

² www.voedselbankennederland.nl

van bezoekers op de website van de voedselbank, waarin vooral dankbaarheid voor de geboden hulp wordt getoond.

Wat verder bekend is over de specifieke groep die in de gemeente Haarlemmermeer afhankelijk is van voedselhulp, is de omvang. De meest recente openbare cijfers hebben betrekking op 2020. In Haarlemmermeer werden toen 1.140 personen met een voedselpakket geholpen in 369 huishoudens. Ten opzichte van een jaar eerder steeg het aantal bezoekers met 28%. Deze stijging past in de trend die de voedselbank al langer waarneemt (zie Tabel 2). Daarnaast geeft de voedselbank in het jaarverslag aan dat de coronapandemie en maatregelen die werden genomen om deze in te dammen waarschijnlijk hebben bijgedragen aan de stijging. Zij constateert dat de maatregelen bij sommige huishoudens leidden tot een abrupte daling van het inkomen (Voedselbank Haarlemmermeer, 2021).

	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal bezoekers	455	460	636	894	1.140
Aantal huishoudens	141	138	185	293	369

BRON: VOEDSELBANK HAARLEMMERMEER

TABEL 2: Ontwikkeling aantal bezoekers van de Voedselbank Haarlemmermeer

Of met de 1.140 bezoekers ook alle mensen in Haarlemmermeer zijn geholpen die die hulp nodig hebben, is de vraag. De voedselbank zelf veronderstelt dat er mensen zijn die niet bereikt worden, bijvoorbeeld omdat zij de weg naar de hulp niet kennen, of omdat zij drempels voelen. Hoe groot de groep is die in aanmerking komt, is niet bekend. Er worden centraal noch door de gemeente, noch door CBS, gegevens bijgehouden op basis waarvan voor Haarlemmermeer kan worden bepaald hoeveel mensen onder de leefgeldnorm zitten (zoals beschreven in Tabel 1) en daarmee in aanmerking komen voor hulp.

Op basis van bestaande gegevens is er wel een schatting te maken. Dat kan met name op basis van twee indicatoren. In de eerste plaats is dat het aantal inwoners dat langer dan vier jaar moet rondkomen van een inkomen onder de armoedegrens. De armoedegrens verwijst naar het inkomen dat iemand nodig heeft om in de basisbehoeften te kunnen voorzien; het inkomen dat nodig is om een menswaardig bestaan te kunnen leiden. Haarlemmermeer had in 2020 zo'n 1.800 inwoners die onder de armoedegrens zaten. Dit aantal is al enige tijd stabiel. In de tweede plaats is

het aantal wanbetalers voor de zorgverzekering een goede indicator. Mensen die als zodanig zijn geregistreerd, hebben vaak ook bij andere partijen betaalachterstanden en problematische schulden en zitten vaak in afbetalingstrajecten waardoor de maandelijkse bestedingsruimte tot een minimum is beperkt. In 2020 waren er in Haarlemmermeer 1.240 inwoners die als wanbetaler bij de zorgverzekering geregistreerd stonden. Ook dit aantal is over de jaren heen stabiel.

Hoewel het aantal mensen met een inkomen onder de armoedegrens in Haarlemmermeer in de afgelopen jaren (de periode tot 2021) dus niet is toegenomen, is het bezoek aan de voedselbank wel toegenomen. Een verklaring hiervoor is dat meer mensen moeilijker kunnen rondkomen vanwege de sterk stijgende prijzen. Een andere verklaring is dat ondanks de drempels van schaamte en schroom, steeds meer mensen vanwege de toegenomen publieke bekendheid van de voedselbank hun weg ernaartoe weten te vinden.

Naast een stijging van het aantal bezoekers constateert Voedselbank Haarlemmermeer dat mensen langer afhankelijk zijn van de hulp. Ondanks het feit dat de Voedselbank bij de start in 2006 haar hulp vooral beschouwde als noodhulp, waar mensen niet te lang van afhankelijk zouden moeten zijn, ziet zij het aantal klanten dat jaar na jaar terugkomt, toenemen. In het eerste jaarverslag wordt gemeld dat de hulp in principe maximaal zes maanden kan duren. Later werd deze periode verlengd tot drie jaar. Op dit moment is ook dat losgelaten, al blijft het uitgangspunt dat mensen snel geholpen moeten worden om onafhankelijk van de voedselbank te kunnen leven. Dat lukt dus lang niet altijd. Een derde van de mensen die op dit moment (februari 2022) staat ingeschreven, is al langer dan 3 jaar klant (zie Tabel 3).

	HUISHOUDENS	PERSONEN
Minder dan 1 jaar	122	379
1 tot 3 jaar	118	372
Langer dan 3 jaar	115	348
Totaal	355	1.099

BRON: VOEDSELBANK HAARLEMMERMEER

TABEL 3: Afhankelijkheid van de voedselbank in jaren (meetmoment februari 2022)

2.2 WAT WETEN WE OVER ARMOEDE (IN DE HAARLEMMERMEER)

Een goed beeld van de specifieke omstandigheden en oorzaken van de afhankelijkheid van voedselhulp is er dus niet. Wel is er veel bekend over de bredere groep van mensen die in Nederland langere tijd in armoede leven. Onder andere ook over hen die in Haarlemmermeer wonen. In 2014 deed de gemeente er zelf onderzoek naar. Team Onderzoek van de gemeente interviewde 29 inwoners om zicht te krijgen onder welke omstandigheden zij leven en wat hun ervaringen zijn met ondersteuning die onder andere de gemeente biedt.

Sociaal en cultureel kapitaal als factor

Het rapport maakt allereerst onderscheid tussen mensen met meer en minder sociaal en cultureel kapitaal. Zonder dat dit in het rapport expliciet wordt geoperationaaliseerd, lijken de onderzoekers ermee te verwijzen naar lichamelijke en geestelijke vitaliteit en veerkracht. Mensen die daar meer van hebben, zouden in armoede zijn vervallen door ongunstige omstandigheden. Voor hen zou armoede vaker van voorbijgaande aard zijn. Zij zijn geconfronteerd met een gebeurtenis die hen terugwierp maar zouden op den duur wel weer de kans zien terug te komen, bijvoorbeeld op het moment dat de economie aantrekt. De vooruitzichten op een leven zonder armoede zijn beperkter naarmate het sociale en culturele kapitaal minder is. Armoede zonder perspectief op verbetering kan leiden tot depressie. Er bestaan daarmee aanzienlijke verschillen tussen groepen in de manier waarop ze hun armoedesituatie beleven (Gemeente Haarlemmermeer, Team Onderzoek, 2014).

Gezondheidsklachten

Een andere uitkomst die in het onderzoek sterk naar voren komt, is dat veruit de meeste mensen die in Haarlemmermeer in armoede leven, kampen met psychische en/of fysieke gezondheidsklachten. Op één geïnterviewde persoon na, had iedereen hiermee te maken. Bij een deel waren gezondheidsklachten de oorzaak van armoede en droegen deze ook bij aan de bestendinging ervan en ontnamen zij het perspectief op een beter bestaan. Bij een ander deel leidde de armoede juist tot gezondheidsklachten. De meeste mensen met wie de onderzoekers spraken, spreken over een mentale druk als gevolg van financiële gevolgen die uiteindelijk ook hun fysieke conditie raakt in de vorm van hoofd-, maag-, hart- of schildklierproblemen. 'Armoede levert spanning op in het dagelijks bestaan. Omdat het verschijnsel vaak samengaat met andere problemen, is het vooral de cumulatie van stressfactoren die het voor mensen mentaal zo zwaar maakt' (Gemeente Haarlemmermeer, Team Onderzoek, 2014).

Oorzaken van armoede

De relatie tussen gezondheid en armoede komt ook naar voren in landelijke studies, bijvoorbeeld die van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP). Hieruit blijkt dat van de 'life events' die een structurele armoedeval tot gevolg kunnen hebben, ziekte een belangrijke is. Arbeidsongeschiktheid levert een groot armoederisico op. Twintig procent van de mensen die arbeidsongeschikt raken, vervallen in armoede. Acht procent komt in een situatie van langdurige armoede terecht (Sociaal Economische Raad, 2021; Vrooman e.a., 2018). Het SCP stelt verder dat mensen in armoede (daardoor) ook vaker een beroep doen op medische zorg en gemeentelijke welzijnsvoorzieningen.

Hoe mensen armoede ervaren

In de afgelopen jaren is er in binnen- en buitenland vaker onderzoek gedaan naar armoede vanuit gedragswetenschappelijke perspectief. In dat onderzoek staat de gedachte centraal dat armoede een groot beslag legt op het denk- en handelingsvermogen van mensen. Betrokkenen zouden erdoor minder goed in staat zijn te plannen, overzicht te houden, beslisprocessen volledig te doorlopen en emoties en gedrag bij te sturen. Het leidt tot een grotere kans op denkfouten, minder gevoel van grip en controle, een lager zelfbeeld en verhoogde stress (Mullainathan & Shafir, 2013). In een recente publicatie van de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving wordt in dit verband ook wel gesproken van 'toxic stress', statistieken wijzen uit dat mensen er letterlijk ziek van worden (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2022). Armoede is daarmee op individueel niveau een zichzelf versterkend verschijnsel. Armoede leidt tot stress wat leidt tot een aanslag op iemands denk- en handelingsvermogen en regelmatig ook op de gezondheid, wat vervolgens leidt financieel ongunstig handelen en een bestendinging van armoede tot gevolg. Armoede is in deze benadering bij uitstek een vicieuze cirkel waar mensen heel lastig zelfstandig uit kunnen komen.

Kinderen in armoede

Er bestaan grote verschillen in hoe mensen armoede beleven. Dit komt onder meer in het Haarlemmermeerse onderzoek naar voren. De emoties bij betrokkenen lopen uiteen van gelatenheid en apathie tot frustratie en woede. Een belangrijke factor in de beleving is betrokkenheid van kinderen. Mensen ervaren hun armoede als zwaarder wanneer zij de zorg hebben over kinderen (Gemeente Haarlemmermeer, Team Onderzoek, 2014; Omlo, Talma, Grubben, & de Ruig, 2021). De uitkomsten van onderzoek naar wat armoede met kinderen doet, laten zien dat deze zorgen zeer reëel zijn. Naast de praktische bevinding dat deze kinderen minder vaak deelnemen aan sociale en culturele activiteiten, hebben zij een minder goede gezondheid, blijven

hun schoolprestaties achter, hebben zij vaker te maken met overgewicht, vertonen zij vaker ongezond gedrag, zoals alcohol- en drugsgebruik en hebben zij een lagere levensverwachting. Ook leidt hun psychische welzijn onder armoede: kinderen in armoede oordelen negatiever over hun leven en voelen zich vaker ongelukkig (Omlo, Talma, Grubben, & de Ruig, 2021). Ook blijkt dat armoede wordt doorgegeven aan opeenvolgende generaties. In de wet gemeentelijke schuldhulpverlening is dan ook bepaald dat gemeenten in hun beleid specifiek aandacht moeten besteden aan de aanpak van (dreigende) problematische schulden bij gezinnen met thuiswonende kinderen.

Welke groepen worden onderscheiden?

Naast de doelgroep 'huishoudens met minderjarige kinderen' worden in de literatuur ook andere doelgroepen onderscheiden. Op basis van armoedecijfers geeft CBS aan dat met name twee groepen oververtegenwoordigd zijn: 55 tot 65-jarigen en asielmigranten. Na de vorige crisis steeg de armoede onder de eerste groep het sterkst. Zij zijn structureel afhankelijk van een laag inkomen (uitkering), en hebben beperkte mogelijkheden om hun inkomen te verhogen. Bij asielmigranten speelt armoede vooral bij huishoudens die recent een verblijfsstatus hebben gekregen en afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering. Ruim een vijfde van de huishoudens met een niet-westerse migratieachtergrond had in 2020 te maken met een laag inkomen. Het aandeel met langdurig een laag inkomen bedroeg bijna 12 procent. Een groep met het hoogste risico op armoede zijn Syrische en Eritrese huishoudens (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2021). In de publicatie wordt niet verklaard waarom specifiek deze groepen van asielmigranten een hoger risico hebben.

Een groep die de afgelopen jaren meer aandacht heeft gekregen, is de groep van werkende armen. Hun aantal neemt toe. Van de mensen met hoofdzakelijk inkomen uit betaald werk maakte 1,9 procent (147 duizend werkenden) in 2020 deel uit van een huishouden onder de lage inkomensgrens. De Sociaal Economische Raad (SER) wijt deze toename vooral aan het grote aantal mensen dat op flexibele basis werkt.

In het rapport 'Uit de schaduw' worden – op basis van hoe mensen armoede ondergaan drie groepen onderscheiden:

- Ouderen en vluchtelingen: zij onderscheiden zich vanwege hun neiging om hun problemen te relativiseren. Zij verwijzen daarbij regelmatig naar tijden en omstandigheden waarin zij het slechter hadden.
- Alleenstaande moeders: zij zijn met name in de beginfase strijdvaardig en zien de financiële nood eerder als een tijdelijk verschijnsel in hun leven. Na de scheiding

willen ze vaak meer of opnieuw gaan werken om samen met de kinderen een nieuw bestaan op te bouwen. De aanwezigheid van (jonge) kinderen weerhoudt mensen van het vervallen in berusting of apathie. Ouders willen zich vaak optimaal inzetten om de kinderen een toekomst te kunnen bieden.

- Werkloze mannen: het zijn vooral de werkloze mannen die na verloop van tijd vervallen in apathie, frustratie of woede. Deze negatieve ontwikkeling hangt samen met zowel de maatschappelijke druk die zij ervaren, als met hun eigen behoefte om weer aan de slag te gaan.

In het volgende hoofdstuk worden bovenstaande onderwerpen met betrekking tot oorzaken, coping en doelgroepen verder verdiept op basis van de gesprekken die wij met de 21 bezoekers van de Voedselbank Haarlemmermeer voerden.

3 BEZOEKERS VAN DE VOEDSELBANK IN BEELD

3.1 INLEIDING

Geen bezoeker van de voedselbank is hetzelfde. Elke bezoeker die wij spraken, had een ander verhaal. De enige overeenkomst is dat de verhalen altijd intens en veelbewogen zijn. Elke poging om te komen tot een indeling zal de betrokkenen en hun specifieke omstandigheden tekort doen. Ook deze poging zal vooraf moeten worden gegaan met de disclaimer dat deze de werkelijkheid sterk vereenvoudigt en dat met woorden niet is uit te drukken wat mensen hebben meegemaakt. Ook is niet eenduidig te doorgronden hoe mensen hun situatie ondergaan en hoe deze leidt tot afhankelijkheid van de voedselbank. Een voorbeeld is de 58-jarige Syrische man die acht jaar geleden naar Nederland vluchtte. Los van de impact van de oorlog en zijn vlucht naar Nederland, kan vastgesteld worden dat zijn leeftijd en zeer beperkte beheersing van de Nederlandse taal – er was een tolk nodig om het gesprek te voeren – een lastig overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt vormen. Een afstand die verder vergroot wordt door de zorg voor vijf kinderen en een zieke vrouw. Met welke mentale belasting of trauma deze man en zijn gezin moeten leven is moeilijk in te schatten, en blijft in dit onderzoek onbeschreven. Een ander voorbeeld is de vrouw die in het interview aangaf geen goede relatie met haar burens te hebben vanwege de geluidsoverlast die haar agressieve ex-man destijds veroorzaakte. Zij gaf daarmee een vluchtige doorkijk in een zwaarbelast gezinsleven dat waarschijnlijk nog steeds op verschillende manieren doorwerkt in haar huidige leven en de moeite die het kost om de zaken – waaronder de financiën – op een rij te krijgen.

Ondanks de verscheidenheid en moeilijk te vatten omstandigheden, kunnen op basis van de 21 gesprekken die wij voerden wel enkele rode lijnen worden geschetst. Dit hoofdstuk gaat achtereenvolgens in op hoe het komt dat mensen onder de leefgeldnorm van de voedselbank terecht zijn gekomen, hoe zij dat ervaren, welke behoeften zij hebben, en van welke (lokale) diensten zij naast de voedselbank gebruik maken. Om daarnaast een beeld te geven van afzonderlijke bezoekers en hun onderlinge verschillen, zijn in dit hoofdstuk ook vijf portretten opgenomen. Deze zijn gebaseerd op de mensen met wie wij spraken. Ten behoeve van de anonimiteit van betrokkenen, zijn daarbij wel gegevens veranderd of weggelaten.

MARIA, ALLEENWONENDE VROUW (RESPONDENT 17)

Maria (vijftiger) heeft een moeilijk leven. Ze heeft veel meegemaakt tijdens haar jeugd in Brazilië en is mede daardoor getraumatiseerd. Ze is zonder ouders opgegroeid en werd als klein kind gedwongen te werken. Ze heeft ernstige mentale en fysieke klachten, waardoor ze niet kan werken. Sinds kort woont ze, dankzij een urgentieverklaring, zelfstandig in een klein nieuwbouwappartementje in Hoofddorp. Haar ex-man is haar steun en toeverlaat en helpt haar met veel dagelijkse zaken. Ze heeft vaak de deur in haar gezicht gekregen van de gemeente. Ze is enorm teleurgesteld in de overheid en wordt naar eigen zeggen weggezet als fraudeur. Ze is erg boos op de gemeente.

Inkomsten, schulden en ondersteuning

Maria is in de financiële problemen gekomen door het uwv. Ze was ernstig depressief en kwam daardoor in de ziekwet. Ze ontving destijds naast haar WIA-uitkering een toeslag tot bijstandsniveau. Toen ze in de ziekwet kwam bleef ze die toeslag ontvangen. Maar na anderhalf jaar vorderde het uwv die toeslag terug omdat ze daar blijkbaar geen recht meer op had. Toen moest ze ineens 7.500 euro terugbetalen. Ze kon verschillende rekeningen niet meer betalen en haar schuld liep al snel op tot 12.000 euro. Toen ze naar de gemeente stapte voor hulp kwam ze bij PLANGroep. Maar die gaven aan haar niet te kunnen helpen, omdat ze te weinig inkomsten had om de schuldeisers van te kunnen betalen. Dit veroorzaakte zoveel stress dat Maria een conversiestoornis kreeg en niet meer kon lopen of praten. Ze moest het gebouw worden uitgedragen. Ze voelde zich compleet machteloos en niet geholpen.

Sinds eind 2019 zit ze bij een bewindvoerder. Die heeft wat rust gecreëerd. Ook krijgt ze ondersteuning van Meer-team. Die hebben oog voor haar persoonlijke situatie, leven met haar mee en proberen haar echt te helpen. Sinds begin 2021 is PLANGroep weer in beeld gekomen voor een schuldsaneringstraject, maar ze wacht al een jaar op een plan van aanpak. Ze leeft nu van 70 euro per week. De bus kan ze niet betalen, waardoor ze niet mobiel is. Ze heeft eigenlijk een scootmobiel of iets dergelijks nodig om naar het centrum te komen, maar aanvragen daarvoor worden afgewezen. Ze weet dat ze gebruik zou kunnen maken van

bepaalde dagbesteding, zoals yoga, maar daar kan ze niet komen. Dat ze geen vervoer heeft is een grote frustratie.

Van het pakket van de voedselbank kan ze geen maaltijd maken, daar is ze erg ontevreden over. Haar start bij de voedselbank verliep ook moeizaam. Ze kreeg geen eten omdat de gemeente haar aanvraag nog niet had verwerkt. En toen ze 2 keer niet kon komen omdat ze geen vervoer had wilde de voedselbank de hulp stopzetten. Meer-team heeft toen geregeld dat de hulp toch kon worden voortgezet.

Ze heeft het gevoel dat ze constant overal wordt weggestuurd en wordt weggezet als fraudeur, terwijl ze haar schulden niet zelf heeft veroorzaakt. Ze heeft het gevoel dat ze elke keer moet smeken om steun en ervaart dit als vernederend. Ze vindt dat de gemeente ontzettend moeilijk doet om bepaalde bijzondere bijstand toe te kennen. Bijzondere bijstand voor fysiotherapie werd geweigerd. Ze heeft gelukkig wel een tegemoetkoming gekregen van de gemeente voor de inrichting van haar nieuwe woning.

Maria heeft niet het gevoel dat ze kan leven. Ze kan nergens heen om mensen te ontmoeten. Ze wil de dingen graag zelf doen maar zonder hulp komt ze nergens. Ze heeft geen sociaal netwerk en voelt zich erg alleen. Ze ziet geen oplossing en heeft ook al een paar keer geprobeerd een einde aan haar leven te maken. Soms schreeuwt ze het uit van de pijn. Ze krijgt af en toe bezoek van een psycholoog, daar heeft ze wel wat steun aan. Toch voelt ze zich hopeloos, depressief en heeft ze 24 uur per dag stress. Er is geen moment dat ze zich geen zorgen maakt. Haar hond is een enorme steun voor haar. Als ze verdrietig is, dan laat ze zich door haar hond troosten. Voor haar hoeft het leven niet meer, ze wil rust en niet meer wakker worden met al deze toestanden. Ze leeft enkel nog voor haar drie kinderen.

Toekomstperspectief

Ze ziet geen mogelijkheid nog iets aan haar situatie te veranderen. Ze zou wel graag vrijwilligerswerk willen doen, maar vervoer is een belemmering. Ze doet geen moeite meer om nog te hopen of te geloven dat het goed komt en heeft geen vertrouwen meer in de overheid.

3.2 HOE KOMEN MENSEN ONDER DE LEEFGELDNORM VAN DE VOEDSELBANK TERECHT?

Ondanks de verschillen, complexiteit en onbenoembare factoren, komt afhankelijkheid van voedselhulp per definitie voort uit een laag besteedbaar inkomen. Het is immers de voorwaarde om voor de hulp in aanmerking te komen. Ondanks de voorzieningen waarin het socialezekerheidsrecht voorziet en de daarin opgenomen garanties voor inkomensondersteuning, zijn betrokkenen onder het bestaansminimum beland. Voor de meeste bezoekers kwam dat omdat zij het beheer van inkomen uit handen hebben (moeten) gegeven aan een bewindvoerder of budgetbeheerder en hun inkomen wordt afgeroomd voor het aflossen van schulden en/of het doen van de vaste maandelijkse uitgaven. Het leefgeld dat deze mensen wekelijks uitbetaald krijgen is beperkt. De bedragen die de bezoekers tijdens de interviews noemden zijn afhankelijk van de samenstelling van het huishouden en variëren tussen de € 20 en € 80. Regelmatig is dit bedrag enigszins rekbaar en kunnen betrokkenen voor incidentele uitgaven een beroep doen op een spaarpotje dat door de budgetbeheerder of bewindvoerder wordt beheerd. Wij zagen bij de bezoekers de volgende vormen van inkomensbeheer (deze vormen kunnen in de praktijk overlappen):

- Mensen die door tussenkomst van een rechter, al dan niet vrijwillig, onder financieel bewind staan en voor hun dagelijkse uitgaven maar voor een beperkt deel over inkomen kunnen beschikken. Het zijn mensen die voor hun dagelijkse uitgaven aangewezen zijn op een bedrag dat hun bewindvoerder wekelijks op hun rekening stort.
- Mensen die vrijwillig gebruik maken van een budgetbeheerder die voor hen het inkomen ontvangt, daarvan maandelijks betalingen doet en vaak ook een spaarpot aanlegt. Ook voor deze mensen geldt dat zij voor hun dagelijkse uitgaven zijn aangewezen op het weekgeld dat de budgetbeheerder op hun rekening stort.
- Mensen die vanwege problematische schulden een (minnelijke) regeling hebben getroffen met hun schuldeiser(s)². Het gaat doorgaans om mensen die daarin worden begeleid door een bewindvoerder of schuldhulpverlener (van PLANgroep). Met betrekking tot het bedrag waarvan zij maandelijkse moeten rondkomen, is landelijk een norm afgesproken die bekend staat als het 'vrij te laten bedrag'.
- Mensen die door de rechter zijn toegelaten tot een schuldsaneringstraject in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) en daarvoor een bewindvoerder hebben. Het zijn mensen die voor een periode van 3 jaar (maximaal 5 jaar) voor hun dagelijkse uitgaven zijn aangewezen op een bedrag rond de beslagvrije voet.

² De begrippen die betrekking hebben op schuldhulpverlening zijn nader uitgelegd in de begrippenlijst die is opgenomen als bijlage 1 op blz. 54

Een minderheid van de bezoekers met wie wij spraken, had geen budgetbeheerder of bewindvoerder. Zij konden weliswaar zelf over hun gehele inkomen beschikken, maar kwamen maandelijks tekort om in de noodzakelijke levensbehoeften te voorzien. Kijkend naar de mensen met wie wij spraken gaat het overwegend om mensen met grote gezinnen (met minstens vier kinderen).

Wat in de gesprekken opviel bij mensen wier inkomen werd beheerd, is dat zij regelmatig niet met zekerheid kunnen aangeven met welke van bovenstaande vormen van inkomensbeheer zij te maken hebben. Een oorzaak daarvan is dat regelingen en hulp voor hen geen duidelijk start- of eindpunt hebben. Zo waren er enkele mensen die niet wisten of hun schuldhulpverlener er inmiddels al in was geslaagd tot een regeling te komen met schuldeisers (een minnelijk traject) en of daar nu wel of niet een rechter aan de pas was gekomen (Wsnp-traject). Uit de gesprekken werd verder duidelijk dat een aantal mensen na afronding van een Wsnp- dan wel minnelijk traject ervoor kozen om hun budgetbeheerder aan te houden. Wat verder opviel was dat lang niet iedereen gebruik maakt van de mogelijkheid om de budgetbeheerder of bewindvoerder te laten betalen door de gemeente³. Een aantal mensen had de bewindvoerder zelf gezocht en gevonden (vaak via vrienden of familie) en betaalde daar ook zelf voor. Voor enkelen was dat een bewuste keuze omdat zij geen fiducia hadden in de gemeentelijke budgetbeheerder/schuldhulpverlening.

Vitaliteit, weerbaarheid en veerkracht

Voor alle mensen met wie wij spraken, geldt dat hun (te) lage inkomen structureel is. Bij de meeste mensen komt het beeld naar voren van iemand die al lange tijd met zijn rug tegen de muur staat. Dat geldt met name voor hen die aangewezen zijn op leefgeld vanwege de aflossing van schulden of het nakomen van schuldregelingen. De mogelijkheid om het besteedbare inkomen te verhogen is er bij hen niet. Voor zover zij al in staat zouden zijn om hun inkomen te verhogen zou dat meteen worden afgeroomd. Afgezien daarvan zien wij dat de meeste mensen – tijdelijk dan wel structureel – niet in staat zijn zelfstandig een inkomen te verwerven. Kijkend naar hun vitaliteit, weerbaarheid en veerkracht, gaat het met de meeste mensen niet goed. Uit de verhalen leiden wij drie oorzaken af:

- Structurele en ernstige gezondheidsklachten: de meeste mensen met wie wij spraken hebben structurele gezondheidsklachten. Het is een bevinding die eerder ook uit het onderzoek van de gemeente naar voren kwam. De klachten lopen uit-een van fysieke klachten en beperkingen zoals een zwak hart of hypermobile gewrichtsbanden en pezen, tot aan psychische of psychiatrische klachten zoals

een bipolaire stoornis of een borderline. Regelmatig gaven mensen daarnaast aan concentratieproblemen te hebben, in enkele gevallen was dat ook door een arts of psycholoog gediagnosticeerd als ADD of ADHD. Bij een deel van de bezoekers uitten de beperkingen zich al snel in het gesprek. Zij waren – in geval van fysieke klachten – deels afhankelijk van een scootmobiel of hadden een ziekenhuisbed in de woonkamer staan, of hadden moeite in het gesprek de gesprekslijn vast te houden (in geval van psychische klachten).

- Levensgebeurtenissen: levensgebeurtenissen die in armoedeonderzoek vaak naar voren komen als trigger van armoede en problematische schulden zijn echtscheidingen en ontslag. Ook in de gesprekken die wij voerden kwamen deze gebeurtenissen vaak langs. Twee derde van de mensen die wij spraken had een relatiebreuk achter de rug. Met betrekking tot werk, blijkt eveneens twee derde in het verleden gewerkt te hebben, het betreft vrijwel altijd ongeschoold werk, vaak met loondienstverbanden van korte duur. Voor de meeste mensen eindigde hun wisselvallige carrière uiteindelijk vanwege de zorg voor kinderen (onder andere na een scheiding), of vanwege gezondheidsproblemen. Het beeld dat daarbij tijdens de gesprekken naar voren kwam, is dat het voor mensen zeer lastig is die carrière weer op te pakken. Het ontbreekt ze aan de fysieke gezondheid (zeker de helft is afgekeurd), energie of mentale ruimte.
- Mentale overbelasting, stress en trauma's: Met betrekking tot levensgebeurtenissen, valt op dat deze regelmatig ingrijpend zijn. Soms geven mensen zelf aan dat zij getraumatiseerd zijn. Dat gold bijvoorbeeld voor een man die last had van beelden uit zijn jeugd. Beelden die hij niet goed kon thuisbrengen maar een onveilig gevoel oproepen en mogelijk verband hielden met een vader waarvan hij achteraf begreep dat die gewelddadig was en een drankprobleem had. Andere mensen spreken niet direct van trauma's maar vertellen over gebeurtenissen die dat waarschijnlijk wel zijn. Zoals een vrouw die vanwege een gewelddadige relatie met haar kind moest onderduiken in een blijf-van-mijn-lijfhuis. Het zijn vaak gebeurtenissen die lang doorwerken in het leven van mensen en soms ook nog niet afgesloten zijn. Dat geldt met name voor relatiebreuken. Regelmatig speelde die breuk nog door in het huidige leven bijvoorbeeld omdat de omgangsregeling met de kinderen nog niet rond is of omdat er nog steeds schulden zijn die in tijdens de relatie zijn aangegaan.

Een groep waarvan de achtergronden van armoede lastig in beeld te krijgen zijn, zijn mensen die hun land zijn ontvlucht. In dit onderzoek spraken wij er drie. Wat uit de gesprekken naar voren kwam, is dat de opgave waar zij voor staan enorm is. Naast bovengenoemde factoren hebben zij een taalbarrière en hebben zij hun weg moeten vinden in een voor hen nieuwe maatschappij. Daarnaast hadden twee van de drie respondenten de zorg voor een groot gezin (tenminste vier kinderen).

HAJERA, SYRISCHE ALLEENSTAANDE VROUW MET 4 JONGE KINDEREN (RESPONDENT 16)

Hajera is een vrouw van rond de 40 en moeder van 4 kinderen in de leeftijd van 4 tot 16 jaar. Ze is 5 jaar geleden uit Syrië gevlucht en na een jaar verblijf in een AZC woont ze nu zo'n 4 jaar in Hoofddorp. In 2018 is ze gescheiden van haar man. Sindsdien zorgt ze alleen voor haar kinderen. Ze werkte altijd hard in Syrië, o.a. als docent Engels en als tandartsassistente. Ze heeft veel meegemaakt tijdens de oorlog en heeft daardoor nu last van mentale problemen en stress. Ze krijgt hulp van een psycholoog voor traumaverwerking. Door de stress van de oorlog vergeet ze veel woorden en is haar Engels hard achteruit gehold. Ze is er ondanks alles in geslaagd om goed Nederlands te leren spreken.

Inkomsten, schulden en ondersteuning

Ze heeft geen werk en leeft van een bijstandsuitkering met aanvullende toeslagen. Door toedoen van haar ex-man heeft ze schulden. Haar inkomen is niet genoeg om met haar hele gezin van te leven. De hulp van de voedselbank is noodzakelijk. Een groot gedeelte van het pakket van de voedselbank kan ze echter niet eten, o.a. vanwege haar geloof. Ze is dankbaar voor de ondersteuning vanuit de gemeente. Ze regelt zelf haar eigen financiën, de betaling van haar schulden, ze regelt betalingstermijnen, etc. Als ze een grote factuur moet betalen dan biedt de gemeente extra ondersteuning. Met de bijzondere bijstand kunnen haar kinderen nu sporten en krijgen ze bijles en een laptop. Ze ervaart echter wel dat de gemeente veel druk op haar uitoefent om 32 uur te gaan werken. Dat is meer dan zij denkt aan te kunnen en daar heeft ze veel stress van. Ze is bang dat de zorg voor haar kinderen in het gedrang komt als ze zoveel gaat werken, want dan kan ze bijvoorbeeld de kinderen niet meer van school halen. Of dat ze het al snel niet meer aan zou kunnen. Ze wil graag parttime werken omdat de kinderen haar nu nog veel nodig hebben. Van de vele afspraken, bijvoorbeeld voor school, krijgt ze stress. Ze vraagt zich af hoe ze kan werken als ze nu al van 7 tot 19u zo druk in de weer is.

Om werkervaring op te doen zou ze graag als vrijwilliger bij Stichting MeerWaarde aan de slag gaan maar daar gaat de gemeente niet mee

akkoord. Daar is ze erg boos en gefrustreerd over, want ze wil graag zelf kiezen wat voor werk ze gaat doen en een eigen inkomen verdienen. Ze voelt zich niet gehoord door de gemeente. Ze ervaart de hulp vooral als praktisch, zonder oog of empathie voor haar persoonlijke situatie.

Ze geeft aan dat als ze nu 32 uur zou gaan werken ze nog steeds niet genoeg heeft om van te leven, o.a. doordat extra's als de bijzondere bijstand dan mogelijk vervallen. Ze voelt zich daardoor hopeloos. Ze wil graag weer grip op haar eigen leven en haar eigen keuzes maken. Ze wil niet dat anderen beslissen over haar leven. Het voelt alsof de gemeente haar eigen plannen zomaar van tafel veegt.

Ze is ontzettend moe en heeft veel stress. De situatie is heel moeilijk. Ze wil heel graag weer de regie over haar leven terug. Ze is erg oplossingsgericht bezig. Zo vindt ze het erg belangrijk dat zij en haar kinderen goed Nederlands leren spreken. Ondanks dat ze veel over oplossingen nadenkt, voelt het momenteel toch alsof alle deuren gesloten zijn.

Om te ontspannen vindt ze het fijn om te wandelen of haar huis schoon te maken. Ze vindt het ook heel fijn om met haar kinderen te spelen of samen te zingen. Als ze ziet dat haar kinderen blij zijn, voelt ze zich minder gestrest. Ze is dankbaar voor haar 4 prachtige kinderen, haar mooie huis en dat ze op een plek woont waar geen oorlog heerst.

Toekomstperspectief

Ondanks alles is ze positief ingesteld. Ze wil graag maatschappelijk werk gaan doen en haar Nederlands B2 examen halen. Ze verwacht dat haar situatie wel iets zal verbeteren wanneer haar schulden binnenkort zijn afbetaald. Ze hoopt zo snel mogelijk zonder de hulp van de gemeente te kunnen en zelfstandig te zijn. Wellicht als de kinderen wat ouder zijn en zelf gaan werken...

3.3 HOE ERVAREN MENSEN ARMOEDE?

Hoewel de bezoekers van de voedselbank met elkaar gemeen hebben dat ze wekelijks moeten rondkomen van een zeer laag bedrag, bestaan er duidelijke verschillen in de manier waarop zij deze beperkte bestedingsruimte ervaren. Binnen de groep mensen die wij spraken, staan er twee typen bezoekers haast diametraal tegenover elkaar. Enerzijds de 'alleenstaande moeder met thuiswonende kinderen'. Anderzijds de 'alleenwonende oudere man' die al lang geleden het contact verloor met zijn ex en kinderen. Bij de eerste overheerst frustratie, verdriet en overbelasting. Zij wordt vrijwel dagelijks geconfronteerd met zaken die *niet* kunnen. Zij ziet dat haar beperkte budget de kwaliteit van het leven op alle vlakken ernstig belemmert. Nergens is geld voor. Het overheersende idee is dat het zo niet langer kan maar dat het ondertussen wel al lang duurt. Er is geen geld voor een beugel voor een kind. Er is geen geld voor nieuwe kleren en regelmatig ook niet voor een gezonde maaltijd. De afhankelijkheid van instellingen valt zwaar. Dat er een aanvraag moet worden gedaan voor een nieuwe fiets, of dat de contributie voor de sportclub via Stichting Leergeld moet worden betaald. Deze mensen zouden graag deze dingen gewoon zelf betalen zonder steeds toestemming nodig te hebben of aanvragen te moeten doen. Zij voelen zich opgesloten in de eigen situatie, voelen zich structureel met de rug tegen de muur staan. Een beter perspectief zien zij wel maar vooral op de langere termijn.

Tegenover deze bezoeker staat – aan de andere kant van het spectrum – de alleenstaande oudere man bij wie ex-vrouw en kinderen als weer geruime tijd uit beeld zijn, en voor wie hij ook geen verantwoordelijkheden meer voelt. Leeftijd, lichamelijke klachten en soms ook een verslaving ontnemen hen het perspectief op een ander leven. Bij deze groep heeft het leven zich gevoegd naar de omstandigheden. Zij nemen het leven zoals het is.

Vergelijkbaar met het onderscheid dat we hier tussen deze twee mensen maken, is het onderscheid dat Gemeente Haarlemmermeer maakte in het onderzoek 'Uit de schaduw'. De gemeente onderscheidde daar drie typen waarvan er twee gelijkenis hebben met de twee bovenbeschreven casussen, namelijk de alleenstaande moeder die zich strijdbaar opstelt en de alleenstaande man die berust in zijn omstandigheden (Gemeente Haarlemmermeer, Team Onderzoek, 2014). Kijkend naar deze typen en naar de mensen met wie wij spraken, dan lijken er met name twee elementen te zijn die bepalend zijn voor hoe mensen hun situatie ervaren.

- De mate waarin mensen hun situatie als zwaar ervaren en er gefrustreerd over zijn.
- De mate waarin mensen voor zichzelf perspectief zien om hun besteedbaar inkomen op termijn te verhogen, bijvoorbeeld door te re-integreren, beter betaald werk te gaan doen en/of onafhankelijk te worden van een budgetbeheerder of bewindvoerder.

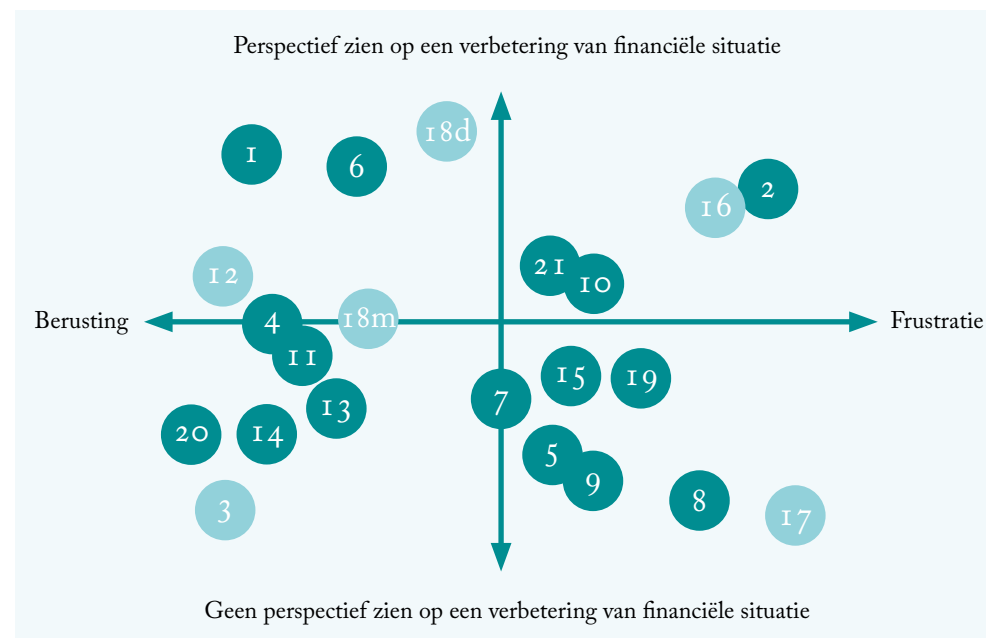
Met betrekking tot het eerste komt sterk naar voren dat armoede als zwaarder wordt ervaren wanneer er minderjarige thuiswonende kinderen in het spel zijn. Een uitspraak die meerdere keren voorbij is gekomen is: 'Voor mijzelf maakt het niet zoveel uit. Ik vind het vooral erg voor mijn kinderen'. Het zijn met name de alleenstaande ouders (moeders) die lijden onder het gevoel te kort te schieten en ook zien dat hun kinderen daadwerkelijk te kort komen.

Met betrekking tot het tweede (de mate waarin mensen voor zichzelf perspectief zien) zien we bij veel mensen dat het perspectief wordt belemmerd door gezondheid en regelmatig ook door de nasleep van live-events. Een voorbeeld van een bezoeker die op termijn voor zichzelf een beter perspectief ziet is uitgewerkt als casus 16. Het betreft de vrouw (veertiger) met vier thuiswonende kinderen, die vijf jaar geleden vanuit Syrië naar Nederland vluchtte. De zorg voor haar kinderen, de onthechting van haar familie en de schulden die zij destijds is aangegaan met haar ex-man, zorgen voor veel stress wat haar ervan weerhoudt werk te maken van re-integratie. De huidige situatie neemt niet weg dat zij ernaar verlangt om op termijn weer te gaan werken, mogelijk als maatschappelijk werker. Wij spraken andere bezoekers die zo'n perspectief niet zien, bijvoorbeeld de vrouw die van kindsbeen af last hadden van een psychische en persoonlijkheidsstoornis (borderline en autisme) en daar in de loop der jaren lichamelijke klachten bij ontwikkelde.

In Figuur 1 is een beeld gegeven van hoe verschillend mensen hun situatie ervaren. We hebben de mensen met wie wij spraken in dit figuur tegen elkaar afgezet op basis van hoe gefrustreerd of gelaten zij hun situatie beoordelen en of zij voor zichzelf wel of geen perspectief zien op een toekomst met een hoger besteedbaar inkomen. De nummering in de figuur komt overeen met die van het overzicht van respondenten in Bijlage 2. Ten behoeve van de anonimiteit zijn de beschrijvingen daar sterk vereenvoudigd. De oranje nummers in onderstaande figuur zijn in dit rapport als casus verder uitgewerkt.

De mate waarin mensen voor zichzelf perspectief zien lijkt bepalend te zijn voor het al dan niet doen van vrijwilligerswerk. Wij spraken vier mensen die vrijwilligerswerk deden (als taalmaatje of als medewerker bij de voedselbank) én twee die dat graag

FIGUUR 1: hoe ondergaan bezoekers van de voedselbank hun situatie⁴



BRON: GESPREKKEN MET BEZOEKERS VAN DE VOEDSELBANK

zouden doen. Vijf van de zes zijn in de bovenste helft van het figuur gepositioneerd.

Een andere dimensie waarop mensen van elkaar verschillen, is de mate waarin zij de oorzaken van armoede en de mogelijkheid om daar uit te komen bij zichzelf zoeken. Het is een dimensie die niet bij iedereen even duidelijk naar voren komt, en daarom buiten het schema van Figuur 1 is gehouden. Wij spraken evenwel met mensen die de oorzaak van problemen primair bij zichzelf zochten. Zij namen zichzelf dingen kwalijk en vonden dat ze in het verleden zaken beter anders hadden kunnen aanpakken. Deze mensen verwachten weinig van anderen, ook niet van gemeentelijk gefinancierde instellingen, zoals bijvoorbeeld MeerWaarde of Stichting Leergeld. Zij voelen zich ook snel bezwaard, kloppen niet graag ergens aan. Willen niet nog een keer aankomen met een verzoek of aanvullende wens. Deze mensen onderscheiden zich van hen die benadrukken dat zij door anderen in de problemen zijn gekomen en dat de afwezigheid van ondersteuning of hulp hen uiteindelijk verder in de problemen heeft gebracht. Zij zien de hulp die zij krijgen als een recht, voelen zich minder snel bezwaard, en gaan in beroep of in bezwaar als zij het idee hebben dat hen tekort wordt gedaan. De aanwezigheid van deze instellingen in hun leven is vanzelfsprekendheid. Je moet je laten horen om de hulp te krijgen waar je recht op hebt.

CORRIE EN KIM, MOEDER EN INWONENDE DOCHTER

(RESPONDENT I8M & I8D)

Corrie (vijftiger) woont al 22 jaar in Hoofddorp en heeft 3 kinderen. Ze woont samen met haar dochter Kim (twintiger). Sinds 4 jaar is ze weduwe. Ze leven samen met haar hond en de katten.

Corrie vermaakt zich aardig gedurende de dag. Spelletjes, lezen en muziek vindt ze leuk. Of ze maken een rondje in het park met de hond. Tot 2007 heeft ze altijd met veel plezier gewerkt als caissière. Ze mist het nog weleens. Want achter de kassa ben je met mensen in contact. Dat zou ze misschien nog wel een paar uurtjes per week kunnen doen, maar niemand neemt haar meer aan. Haar gezondheid is niet al te best. Corrie is slecht ter been, heeft een scootmobiel en een traplift. Ze heeft o.a. hartproblemen, versleten gewrichten en COPD. Vanwege deze problemen kan ze niet heel veel. Haar dochter is haar mantelzorger.

Inkomsten, schulden en ondersteuning

In 2008 kreeg Corrie's man een hartaanval. Ze raakte in paniek was even helemaal de weg kwijt. Het inkomen van Corrie daalde abrupt. Toen ontstonden er betalingsachterstanden, onder andere voor de huur. Toen is Kim gaan meebetalen in het levensonderhoud, vanuit haar studiefinanciering. Daar heeft ze nu een flinke schuld bij opgebouwd en ook bij haar zorgverzekering.

Corrie heeft een WIA-uitkering, want ze is afgekeurd. Kim heeft een bijstandsuitkering van zo'n 700 euro. Daar redden ze het niet mee. Corrie snapt niet dat die uitkering zo laag is voor inwonende kinderen, want een brood is toch net zo duur als ze thuis woont of op zichzelf?

Ze zitten allebei onder beschermingsbewind bij dezelfde bewindvoerder. Dat is een goed, lief mens, die met je meedenkt en met oplossingen komt. Ze hebben daar alle vertrouwen in. De vaste lasten worden betaald en de situatie is nu stabiel. Ze krijgen ieder 50 euro per week leefgeld. Meestal zitten ze in het weekend zonder geld en dan eten ze brood. Het is ook weleens gebeurd dat ze geen eten hadden. Ze zorgen er nu voor dat dat niet meer gebeurt. En ze zorgen dat ze genoeg eten hebben voor de dieren. Corrie maakt gebruik van de WMO voor haar traplift. Ze vraagt ook af en toe bijzondere bijstand aan. Voor haar gasfornuis en de wasmachine kreeg ze die helaas niet. Ze kreeg te horen dat daarvoor gespaard kan

worden. Ze heeft alleen geen idee waarvan, want er blijft niks over. Ook zakte ze door haar bed. Dat er voor deze eerste levensbehoeften geen geld beschikbaar wordt gesteld vindt ze heel triest.

Ze komen elke week bij de voedselbank. Corrie is er blij mee, maar er zitten veel dingen bij die behoorlijk over datum zijn en niet alles is even lekker. Ze vindt het ook jammer dat ze er vaak geen fatsoenlijke maaltijd van kan koken. Ze denkt niet dat ze voorlopig van de voedselbank afkomt.

Corrie heeft momenteel maar 1 broek die goed zit en 1 paar schoenen. Als er een broek stuk gaat en er is geen geld om een nieuwe te kopen levert dat stress op. De schutting is omgewaaid tijdens de laatste storm. Ze mag een goedkope schutting kopen van de bewindvoerder, maar ze heeft niemand om haar ermee te helpen dus ze laat het maar zo. Toen Corrie's man was overleden heeft ze periodes gehad dat ze niet meer haar bed uit wilde komen. Nu staat ze elke dag voor haar dieren op. Corrie en Kim vinden beiden veel afleiding en troost bij hun dieren. Kim is soms boos. Ze vindt het erg vervelend dat ze geen leuke dingen kan doen, niet kan sporten en bepaalde dingen niet kan kopen.

Corrie en Kim hebben vooral elkaar. Ze hebben beiden geen vrienden of vriendinnen. De vriendinnen van Kim hebben haar laten vallen toen haar vader overleed. Kim voelt zich weleens eenzaam, Corrie niet meer. Kim hoopt als ze aan het werk gaat weer wat mensen te gaan ontmoeten. Ze wil heel graag aan het werk en onderneemt daarvoor de nodige activiteiten. Helaas had ze onlangs een negatieve ervaring met een consultant van de gemeente die haar wilde korten op haar uitkering. Daar was ze erg teleurgesteld over.

Toekomstperspectief

De bewindvoering van Kim duurt nog een paar jaar en dan is ze schuldenvrij en kan ze veel meer. Hun financiële situatie zal ook verbeteren als Kim gaat werken en uit huis gaat, want dan gaat de huurtoeslag omhoog. Maar Kim is er nog helemaal niet aan toe om uit huis te gaan, ze heeft erg last van heimwee.

Corrie hoopt ook over een paar jaar van het bewind af te zijn en zelf alles weer te kunnen doen. Ze wil laten zien dat ze zelf de regie weer kan voeren. Tegen de gemeente zou Corrie willen zeggen: kijk naar de situatie waar mensen in zitten en beslis dan. Kijk naar de mensen en wat ze nodig hebben en doe daar wat mee.

3.4 GEBRUIK VAN LOKALE VOORZIENINGEN

Kijkend naar de hoogte van het (bestedbare) inkomen behoren alle mensen met wie wij spraken tot de doelgroep van het minimabeleid van Haarlemmermeer. In de gesprekken passeerden dan ook verschillende voorzieningen. Het vaakst waren dat de bijstandsuitkering, bijzondere bijstand, schuldhulpverlening en voorzieningen die via/door Stichting Leergeld worden verstrekt. Tevens doen veel mensen een beroep op de dienstverlening van Meerwaarde.

Inkomensondersteuning (en eventueel hulp bij re-integratie)

Op twee na zijn alle mensen met wie wij spraken afhankelijk van een uitkering. Elf mensen ontvangen in het kader van de Participatiewet een uitkering van de gemeente, zeven ontvangen een uitkering van uwv vanwege arbeidsongeschiktheid (WIA of Wajong). Twee mensen hebben inkomen uit betaald werk en één respondent ontvangt een AOW-uitkering. Voor alle klanten met een uitkering geldt dat zij die al langere tijd ontvangen. De ervaringen die wij van hen optekenden, hebben daardoor vooral betrekking op het lopende contact met de uitvoeringsinstelling (gemeente dan wel uwv) en niet op de toegang tot de uitkering of het aanvraagproces dat voor mensen doorgaans erg belastend is. Voor zover wij spraken met mensen die voor hun inkomen afhankelijk zijn van de gemeente, zien wij dat de ervaringen wisselend zijn. Ter illustratie zijn in onderstaande tabel enkele ervaringen tegen elkaar afgezet.

POSITIEVE ERVARINGEN

‘Bij de gemeente heb ik contact met mevrouw B. Zij is top. Samen kijken we naar wat ik op den duur weer zou kunnen. Zij heeft mij geholpen bij het vinden van vrijwilligerswerk en zij heeft ervoor gezorgd dat ik een eenmalige aanvullende uitkering kreeg.’ (respondent 4)

‘Ik had op gegeven moment te maken met identiteitsfraude. Ik werd gebruikt als geldezel. Er waren bedragen op mijn rekening gestort die ik niet kon thuisbrengen. Mijn uitkering werd opgeschort. Maar uiteindelijk heeft de gemeente mij goed geholpen.’ (respondent 2)

NEGATIEVE ERVARINGEN

‘Ze vertellen niet waar je allemaal recht op hebt. Je moet er zelf aan trekken. Tegelijkertijd word ik erg gepusht om aan het werk te gaan. Ze tonen geen empathie. Werk zit er nu voor mij niet in, ook vanwege zorg voor mijn vier kinderen.’ (respondent 16)

‘Ze hebben geen oog voor het persoonlijke. Het is hard beleid en erg gericht op de administratie. Alles moet gekeurd worden. Tegen mij werd gezegd: je kan wel beweren dat je broer meervoudig gehandicapt is, maar dat moet wel eerst door de GGD gecontroleerd worden.’ (respondent 9)

‘De gemeente houdt niet van mensen, ze houdt van regels en vooral als je donker of een buitenlander bent, dan word je onder het tapijt geveegd. Ze sturen mij door naar de voedselbank waar ik een uur in de rij moet staan zonder bescherming, één uur wachten voor een beetje chips, cola en soms een paprika. Ik voel me net een hond, ik ben er klaar mee.’ (respondent 17)

TABEL 4: enkele ervaringen met inkomensondersteuning door Gemeente Haarlemmermeer

Het aantal mensen met een bijstandsuitkering dat wij spraken, laat het niet toe eenduidige conclusies te trekken over de betreffende dienstverlening van de gemeente. Of de bevindingen van het onderzoek uit 2014 nog steeds actueel zijn voor het onderdeel inkomensondersteuning, kunnen wij dus niet vaststellen. Wel lijkt de beleving af te hangen van twee zaken:

- De mate waarin de gemeente perspectief ziet bij een inwoner: voor het merendeel van de mensen die wij spraken is dat perspectief beperkt. Zij lijken impliciet dan wel expliciet te zijn vrijgesteld van re-integratieverplichtingen. Deze mensen hebben over het algemeen geen uitgesproken mening over de gemeente, behalve dat ze vaak geen zicht hebben op welke voorzieningen zij recht hebben. Hier wordt in het vervolg van deze paragraaf nog op terug gekomen. Op het moment dat er wél verwachtingen zijn ten aanzien van iemands re-integratiemogelijkheden, kan de gemeente zich dwingender opstellen, waardoor

mensen zich onvoldoende begrepen en gehoord voelen.

- De mate waarin het recht op een uitkering lastiger is vast te stellen. Uitkeringsafhankelijkheid (en afhankelijkheid van de voedselbank) gaat regelmatig samen met een ingewikkeld leven met buitengewoon intense levensgebeurtenissen die voor een buitenstaander niet altijd te begrijpen zijn. Het is aan de inkomensconsulent van de gemeente om daar op basis van wetgeving soms binaire scheidslijnen in te trekken. Wetgeving blijkt bij veel van de mensen met wie wij spraken lang niet altijd eenduidig toe te passen. In ieder geval is het voor mensen lang niet altijd duidelijk hoe zaken voor hun specifieke en grillige situatie moet worden uitgelegd. Een voorbeeld hiervan is de vrouw die voor langere tijd haar gehandicapte broer in huis had en nog steeds niet weet hoe dat nu precies zit met de kostendelersnorm (respondent 9). Een ander voorbeeld is de man die graag vanuit zijn uitkering een eigen bedrijfje was begonnen. Hij voelde zich voor het blok gezet en moest uiteindelijk kiezen tussen een eigen bedrijf of een bijstandsuitkering (respondent 12), omdat het anders te ingewikkeld werd.

Kijkend naar de gehele groep van mensen met wie wij spraken - ongeacht de wettelijke regeling waar zij inkomen uit ontvangen – dan valt op dat meerdere mensen zich ongemakkelijk voelen in het contact met de uitvoeringsinstelling (gemeente of uwv). Men voelt zich afhankelijk. En vanwege die afhankelijkheid voelt men zich de onderliggende partij die weinig kan uitrichten tegen regels en de manier waarop die op hen worden toegepast. Vaak wordt verwezen naar ‘bureaucratie’, regels die ‘hard’ zijn, organisaties die groot zijn, en consulenten die zich niet goed verplaatsen in persoonlijke omstandigheden. Meerdere mensen hebben het idee dat zij niet goed begrepen of gezien worden, dat een misverstand of fout snel ontstaat en dat een straf of sanctie op de loer licht. Overigens kunnen de geïnterviewden maar weinig voorbeelden noemen waarbij er aan hen ook daadwerkelijk een straf of sanctie is opgelegd. Voor zover er misverstanden zijn, lijken die over het algemeen met een extra gesprek of met bestaande procedures te worden opgelost, bijvoorbeeld met een bezwaarprocedure.

Dat mensen zich onbegrepen en ongezien voelen, leidt ertoe dat er voor uitkerings-technische zaken veelvuldig gebruik wordt gemaakt van hulpverleners. Vaak zijn dit budgetbeheerders of bewindvoerders. De meeste mensen (80%) met wie wij spraken hadden er één. Voor zover zij die budgetbeheerder zelf hebben geregeld en betaald, zijn mensen doorgaans heel positief over hoe die hen helpt. Men is daarentegen overwegend negatief over budgetbeheerders en bewindvoerders die hen via de gemeente zijn toegewezen als onderdeel van schuldhulpverlening. Andere instanties waarvan de professionals door sommigen worden geconsulteerd zijn Vluchtelingenwerk, GGZ, MeerWaarde en de daklozenopvang.

PETER, ALLEENWONENDE MAN (RESPONDENT 3)

Peter is 58 jaar. Zijn leven ziet er op dit moment heel anders uit dan 30 jaar geleden. Hij woonde toen met een vrouw en een zontje in een koophuis. Voor de deur stonden twee auto's. Ze werkten allebei: Peter als monteur van industriële lasapparatuur, zijn vrouw als verpleegkundige. Alles veranderde toen zijn vrouw hem verliet. Het was een mentale dreun die hij eigenlijk nooit te boven is gekomen. Ook de financiële consequenties waren zwaar. Het huis moest verkocht, zonder dat hij wist waar hij heen moest. Uiteindelijk vindt hij onderdak bij zijn moeder. Het was bedoeld als tijdelijk oplossing maar hij zou er uiteindelijk 15 jaar wonen. Het lukt hem niet om plannen te maken, mede doordat hij teveel drinkt. Uiteindelijk verliest hij zijn baan. Nadat zijn moeder vanwege ernstige gezondheidsklachten in een verpleeghuis wordt opgenomen, dreigt hij op straat terecht te komen. Dat wordt nipt voorkomen door een medewerker van het Meer-team. Met een urgentieverklaring vindt deze een huis en helpt Peter ook met het aanvragen van een bijstandsuitkering bij de gemeente.

Inkomsten, schulden en ondersteuning

Met daklozenopvang heeft hij nog steeds contact. Zij hebben hem bijvoorbeeld ook geholpen aan de bewindvoerder die hem nu helpt met de financiën. Het lukt hem namelijk niet om de financiën op orde te houden. Peter heeft schulden, hoeveel en bij wie weet hij niet. Daar heeft hij dus een bewindvoerder voor. Peter zit in een schuldtraject, wat voor traject dat precies is, weet hij niet. Het zou kunnen zijn dat dat bij PLANGroep is, maar dat weet hij niet zeker. Hij is erg blij met zijn bewindvoerder. Deze regelt alles voor hem. Als hij een brief krijgt van de gemeente of van de zorgverzekering, stuurt hij die direct door, of hij belt even. De bewindvoerder betaalt alles voor hem en stort elke week € 40 op Peters rekening om van te leven. Dat gaat op zich prima, veel heeft hij niet nodig. Van het pakket van de voedselbank kan hij goed eten. Hij hoeft er weinig bij te kopen. Met de gemeente heeft geen contact. Dat er voorzieningen zijn zoals Haarlemmermeer doet mee, wist hij niet, noch is hij bekend met de mogelijkheid om vrijstelling te krijgen van gemeentelijke belastingen of gebruik te maken van de collectieve zorgverzekering. ‘Het kan zijn dat ik er gebruik van maak, maar dat zou

je mijn bewindvoerder moeten vragen’.

Wat Peter parten speelt, is zijn gezondheid. Hij heeft problemen met zijn lever en hart en heeft ook een longziekte (COPD). Hij kan geen trappen lopen en is buitenshuis afhankelijk van zijn scootmobiel. Daarnaast drinkt hij nog steeds teveel.

Waar hij zich aan kan ergeren is zijn huis. Naast een keuken is er slechts één kamer. Dat er in het huis geen andere plek dan de keuken is om zijn bed neer te zetten, vindt hij niet kunnen. Zijn broer kreeg onlangs van de woningbouw een hele woning in Nieuw-Vennep toegewezen, terwijl die veel korter op de wachtlijst stond.

Toekomstperspectief

Met de toekomst is Peter niet bezig, hij heeft geen plannen. Dat kwam ook door Corona. ‘Ik heb me tijdens de Corona echt koest moeten houden vanwege mijn COPD.’ Hij zou nog wel een keer in een ander huis willen gaan wonen. Tot dan gaat zoals het gaat.

Schuldhelpverlening

Veruit de meeste mensen met wie wij spraken, hebben problematische schulden. Zes-tien mensen hebben schulden, drie hadden in het recente verleden schulden. Vrijwel allemaal ontvingen zij daarvoor enige vorm van hulp. Deze wordt echter niet altijd via de gemeente door PLANGroep gegeven (de partij waaraan de gemeente Haarlemmermeer haar schuldhelpverlening heeft uitbesteed). Meerdere mensen laten zich ondersteunen door budgetbeheerders dan wel bewindvoerders die zij zelf hebben aangezocht en die zij zelf ook betalen. Vaak zijn het dienstverleners die door familie of kennissen zijn aangeraden. Tevredenheid over de hulp bestaat met name bij deze groep. Mensen die worden geholpen door een budgetbeheerder, bewindvoerder of schuldhelpverlener in het kader van een schuldhelpverleningstraject bij PLANGroep zijn daar vaker ontevreden over, soms zelfs erg ontevreden.

Hoe het precies zit met de kwaliteit van deze hulp kunnen wij op basis van de gesprekken niet goed vaststellen. Wij hoorden immers steeds slechts één kant van het verhaal en dat verhaal was niet altijd geheel duidelijk of volledig. Mensen konden niet altijd aangeven in wat voor soort regeling zij zaten: budgetbeheer, een minnelijke

regeling of een Wsnp-traject. Anderen wisten niet precies door wat voor soort professional/hulpverlener zij werden geholpen: een budgetbeheerder, een bewindvoerder, of een schuldhelpverlener die de afspraken maakt met schuldeisers. Ook konden veel mensen die wij interviewden, niet aangeven hoe groot de schuld precies is, hoe deze is samengesteld (welke schuldeisers er zijn) en welke eventuele afspraken er nu precies zijn gemaakt met schuldeisers, terwijl de schulden wel een grote rol speelden in hun leven en bepalend waren voor de afhankelijkheid van de voedselbank.

Van vroegsignalering, zoals dat in het gemeentelijk beleid wordt voorgesteld, was bij de meeste mensen geen sprake. Hierbij moet worden opgemerkt dat de gemeente pas in 2018 met vroegsignaleren is gestart (en toen nog alleen op basis van signalen die zij van Ymere ontving). De meeste mensen met wie wij spraken, hebben schuldproblemen die vóór die tijd zijn ontstaan. Zij zijn in beeld gekomen op basis van eigen initiatief. Schulden werden door de mensen met wie wij spraken (pas) aan de orde gesteld in een gesprek met de inkomensconsulent over (bijzondere) bijstand, na doorverwijzing door hulpverleners van welzijnsorganisaties, of nadat mensen zelf de gemeente direct met een gerichte vraag over schuldhelpverlening benaderden, nadat ze bijvoorbeeld van familie of kennissen hadden gehoord dat de gemeente daarin kan helpen. Enkele mensen gaven aan juist met hun schulden buiten het bereik van de gemeente te willen blijven. Zij zagen de gemeentelijke schuldhelpverlening niet zitten vanwege (spook)verhalen van anderen. Die verhalen hebben met name betrekking op bewindvoering waarbij mensen geen enkele zeggenschap meer hebben over hun inkomen en zijn aangewezen op een minimum aan leefgeld. ‘Nee, schuldhelpverlening wordt een drama. Ik heb niks, dus dan wordt je failliet verklaard. PLANGroep staat heel fijn in het Haarlems Dagblad. De gemeente was aan het pushen om de schuldhelpverlening in te gaan. Dat PLANGroep zo goed was. Ik heb er wel eens gebruik van gemaakt in het verleden, maar wil het nu niet meer’ (respondent 9). De cijfers die de gemeente zelf heeft over de geboden schuldhelpverlening roepen de vraag of vroegsignaleren inmiddels goed van de grond is gekomen. In 2020 werden 43 huisbezoeken afgelegd in het kader van vroegsignaleren (Vroeg erop af). Het betreft 13% van het totaal aantal mensen dat zich meldde voor hulp.

Voor zover er sprake was van schuldhelpverlening die verder ging dan budgetbeheer, gold voor de meeste geïnterviewden dat er onduidelijkheid bestond over de stand van zaken. Regelmatig kon niet worden aangegeven of de schuldhelpverlener inmiddels afspraken had gemaakt met schuldeisers. Soms was ook onduidelijk of een schuldhelpverleningstraject nu al wel of nog niet was gestart. Een schrijnend voorbeeld was de man die in het gesprek meerdere malen aangaf dat er in principe een half jaar geleden een betalingsregeling was afgesproken met schuldeisers, maar daar toch geen

zekerheid over had. Hij leefde al ruime tijd op leefgeld en had geen enkel idee hoe lang hij dat nog moet volhouden. Het gegeven dat hij zo nu en dan nog schuldeisers (deurwaarders) aan de deur kreeg, is een teken dat het nog niet tot een minnelijke regeling was gekomen (respondent 6). Het beeld dat uit veel gesprekken naar voren komt, is dat de schuldregelingen zoals het minnelijk traject en Wsnp slechts in theorie een begrensde tijdshorizon hebben (na doorgaans drie jaar een schone lei). In de praktijk blijkt het heel lang te kunnen duren voordat een dergelijk traject überhaupt start. Het is een bevinding die de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving onlangs ook deed in haar publicatie 'Van schuld naar schone lei' (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2022) en die ook al eerder werd gedaan door de Nationale Ombudsman in 2020 met een onderzoek naar de toegang tot de Wsnp (Van den Berg, e.a., 2020). Het is een bevinding die ook past in de registratie die PLANGroep over haar dienstverlening in Haarlemmermeer bijhoudt. Hieruit blijkt dat in 2020 tien Haarlemmermeeders werden toegelaten tot de Wsnp. Een klein aantal ten opzichte van het jaarlijks aantal aanmeldingen voor hulp (zie Bijlage 2).

Verder valt op dat in de schuldhulpverlening een belangrijk onderdeel niet goed is belegd. Het betreft hulp die vooraf moet gaan aan de hulpverlening die aan PLANGroep is uitbesteed. Doorgaans geldt dat PLANGroep pas met schuldeisers tot een regeling kan komen wanneer de financiële situatie van de schuldenaar stabiel is en er volledige duidelijkheid bestaat over de samenstelling en omvang van het schuldenpakket. In de handreikingen en literatuur over schuldhulpverlening wordt dit onderdeel ook wel aangeduid als de 'stabilisatiefase'. Het is een fase waarin een hulpverlener met de schuldenaar om de tafel gaat om duidelijkheid te krijgen over de omvang en achtergronden van het financiële probleem. Het is een fase die door de mensen met wie wij spraken niet wordt benoemd of herkend. In het beleidsplan van de gemeente wordt deze fase ook onvoldoende uitgewerkt. Er is bijvoorbeeld geen proces beschreven met bijbehorende termijnen, noch wordt uit het beleidsplan duidelijk wie er precies verantwoordelijk voor is. Er wordt soms verwezen naar MeerWaarde, het blijft echter onduidelijk wat haar rol concreet moet zijn en of zij voldoende is toegerust met kennis en ervaring op het terrein van schuldhulpverlening.

Ten slotte valt op dat de gemeente zelf in schuldhulpverleningstrajecten steeds onzichtbaar is, terwijl zij er uiteindelijk wel op moet toezien dat de geboden hulp voldoet aan de gemaakte afspraken. Uit de gesprekken komt naar voren dat bij vragen of klachten over schuldhulpverlening direct en onverwijld wordt doorverwezen naar PLANGroep. De gemeente lijkt zich niet te bemoeien met hulptrajecten van individuele burgers. Ook wanneer deze burgers signalen afgeven dat het niet goed gaat.

Voorzieningen (bijzondere bijstand, Haarlemmermeer doet mee, vrijstellingen)

Gemeente Haarlemmermeer biedt in het kader van het minimabeleid verschillende voorzieningen. In de gesprekken is achtereenvolgens nagegaan welke ervaringen mensen hebben met: Haarlemmermeer doet mee (zowel de regeling voor volwassenen als voor kinderen), bijzondere bijstand (o.a. de eenmalige uitkering voor mensen die langdurig in de bijstand zitten), regeling voor de aanschaf van een fiets, computerregeling, vrijstelling van gemeentelijke belasting en de collectieve ziektekostenverzekering. Voor deze voorzieningen in het algemeen geldt dat, kijkend naar het gebruik, grofweg twee groepen zijn te onderscheiden:

- Mensen die geen idee hebben van voorzieningen: het betreffen de mensen die de regie over hun financiën geheel uit handen hebben gegeven aan een budgetbeheerder of bewindvoerder. Het zijn mensen die ervan uitgaan dat deze voor hen uitzoekt voor welke regelingen zij in aanmerking komen. Zij kennen de voorzieningen meestal niet en hebben vaak ook geen idee of ze er gebruik van maken. Zij zijn ook niet bekend met de gemeentelijke website 'Bereken uw recht'. Meerdere keren werd op de vraag 'maakt u gebruik van de collectieve ziektekostenverzekering of vrijstelling van gemeentelijke belasting' geantwoord dat de bewindvoerder /budgetbeheerder dat allemaal voor hen uitzoekt. Een enkeling voegt daaraan toe 'daar betaal ik hem voor'. Uit de gesprekken werd verder vaak duidelijk dat deze mensen grote moeite hebben met het openen en lezen van brieven en het op internet opzoeken van informatie. Dat gold onder andere voor de alleenwonende man die op de vraag naar de vrijstelling van gemeentebelasting de ongeopende aanslag erbij pakte die hij een dag voor het interview had ontvangen. Hij gaf aan dergelijke brieven normaalgesproken direct door te sturen naar zijn bewindvoerder (respondent 3). Het zijn veelal ook de mensen die geen interesse hebben in de andere voorzieningen zoals 'Haarlemmermeer doet mee', vaak ook omdat zij geen thuiswonende kinderen hebben.
- Mensen die de voorzieningen wél kennen en van sommige gebruik maken: het zijn met name de mensen met thuiswonende kinderen. Hoewel onder deze groep ook gebruik wordt gemaakt van budgetbeheerders of bewindvoerders, betreffen het mensen die meer de regie over hun financiële huishouding nemen en uitzoeken wat mogelijk is, bijvoorbeeld door ernaar te vragen bij hulpverleners. De meeste van hen kennen de website 'Bereken uw recht' en hebben er wel eens op gekeken.

Met name de gesprekken met mensen uit de laatste groep leren dat voorzieningen weliswaar meerwaarde hebben, maar dat het belastend kan zijn er afhankelijk van te zijn. Zij hebben het gevoel dat zij voortdurend met de billen bloot moeten, hun aanvraag moeten verantwoorden en moeten bewijzen dat ze het echt nodig hebben.

Zij voelen regelmatig wantrouwen wat hen ervan kan weerhouden een aanvraag te doen. Dit gold bijvoorbeeld voor de vrouw wiens zoon eigenlijk een nieuw matras nodig heeft. De aanvraag schuift zij naar eigen zeggen al enkele maanden voor zich uit omdat ze opziet tegen het aanvraagproces. Naast de administratieve belasting van het aanvragen, is het dus vooral ook een gevoelsmatige belasting. Het valt sommige mensen zwaar een aanvraag te moeten doen voor iets dat voor veel anderen een vanzelfsprekendheid is, zoals het betalen van contributie voor een sportclub of het kopen van een laptop voor een kind dat naar de middelbare school gaat. Een alleenstaande vrouw met twee thuiswonenden kinderen merkt hierover op: ‘wat ik met name zwaar vind, is dat ik overal een aanvraag voor moet indienen en dat ik steeds weer moet vragen’. ‘Ik zou het mijn kinderen gewoon willen geven’. Met betrekking tot de administratieve belasting is een paar keer verwezen naar een omslachtige procedure, waarbij de gemeente doorverwijst naar Stichting Leergeld of MeerWaarde maar dat de aanvraag vervolgens bij de gemeente moet worden ingediend⁶.

Verder geldt specifiek voor Haarlemmermeer Doet Mee dat de sportieve, culturele en recreatieve voorzieningen waartoe het toegang geeft soms ver afstaan van de wereld van veel bezoekers van de voedselbank. Het gaat met name om de mensen die ouder zijn, geen thuiswonende kinderen hebben en vanwege klachten beperkte mogelijkheden hebben. Het zijn met name de mensen die onderin het schema van Figuur 1 zitten. Een geïnterviewde merkt in dit kader op: ‘De voorzieningen staan los van mijn situatie en omstandigheden. Je kan een yogacursus krijgen maar ik kan er niet naar toe (vanwege lichamelijke beperkingen) (respondent 16).

WIM, 49 JAAR, ALLEENSTAAND (RESPONDENT 12)

Wim (49) woont in Hoofddorp, is gescheiden en heeft een dochter van 18. Zijn dochter woont bij zijn ex-vrouw. Wim ziet zijn dochter een keer per week en dat is voor hem voldoende. Hij kan de zorg voor zijn dochter niet combineren met zijn drukke bestaan. Naast bezoeker is hij namelijk ook al jaren vrijwilliger bij verschillende voedselbanken. In het verleden heeft hij na zijn studie banket- en broodbakker aan de LTS vele banen gehad. En tegenwoordig doet hij van alles voor de voedselbank; hij is webmaster, doet hij allerlei klusjes en rijdt in een busje om goederen te halen en uit te laden. Daarnaast heeft hij een DVD-bank opgezet voor minima en mensen in de bijstand. Zij kunnen er gratis DVD's krijgen. Wim maakt veel werkuren in een week. Hij beschouwt het als een morele verantwoordelijkheid om iets terug te doen voor de samenleving in ruil voor zijn uitkering en het eten dat hij ontvangt bij de voedselbank.

Wim gaat elke week op bezoek bij zijn moeder. Zij zijn elkaars steun en toeverlaat. Bij de voedselbank praat hij met verschillende mensen, maar verder heeft hij weinig vriendschappen. Door corona heeft een aantal mensen ervoor gekozen afstand te houden. Wim geeft aan dat hij zich desondanks niet eenzaam voelt. Volgens hem komt dat door zijn autisme dat hij in dit verband een “Godszegen” noemt. Naast autisme heeft Wim ADD, artrose in de heup en knieën en is hij chronisch verkouden.

Inkomsten, schulden en ondersteuning

Na jaren gewerkt te hebben, heeft Wim na zware werkzaamheden problemen met zijn hand gekregen. Als gevolg hiervan is hij de ziektewet ingegaan. Zijn inkomen bestaat op dit moment uit een bijstandsuitkering. Hij ontvangt huur- en zorgtoeslag. In het verleden heeft Wim schulden gehad maar deze heeft hij langzaam allemaal weggewerkt. Het geeft hem rust dat hij nu schuldenvrij is en niet meer in de schuldanering zit. Financieel redt hij het redelijk. Door de DVD-bank maakt hij op het moment wel extra kosten. Wim betaalt in deze fase nog veel uit zijn eigen portemonnee.

In het verleden heeft hij vervelende ervaringen gehad met het uww. Hij kon ze wel achter het behang plakken. Wim vond het “mensonterend” dat hij nadat hij ziek uit dienst was “geknikkerd” ook zijn eigen

bedrijfje op basis van dwang en drang moest beëindigen. Anders zou hij geen bijstandsuitkering krijgen. Wim legt uit dat hij zichzelf goed kan verzorgen met een uitkering en een paar honderd euro extra via zijn bedrijfje. Dat was goed voor zijn eigenwaarde. En als het heel goed zou lopen, zou hij zijn uitkering kunnen stoppen. De situatie heeft hem veel stress bezorgd. Hij heeft toen een borderline therapie gevolgd. Dat heeft hem geholpen. Uit de therapie kwam naar voren dat hij geen borderline heeft, maar autisme.

Toen zijn spaargeld oprakte en er financieel niet meer uitkwam, is hij een bezoeker geworden van de voedselbank. Hij vindt dat er veel “troep” in de pakketten zit (snoep, chips en dergelijke). Ook zijn ze heel ruim, eigenlijk overdreven ruim. Wim vindt dat er meer gedeeld moet worden met andere voedselbanken waar bezoekers maar twee keer per maand een pakket krijgen. Hij signaleert een tweedeling in Nederland bij de verschillende voedselbanken, omdat de pakketten regionaal sterk verschillen. Wim vindt het ook een minpunt dat de pakketten sinds de coronacrisis vooraf meer bepaald zijn. Hij mist de tijd van vroeger waarbij het mogelijk was om zelf te bepalen wat je meeneemt. Bij sommige voedselbanken hanteren ze een winkelconcept waarbij er een virtueel bedrag staat op een pasje. Dat spreekt Wim erg aan. Dat is beter voor de eigenwaarde en gemoedstoestand van mensen.

Wim maakt zich niet zo druk om zijn besteedbaar inkomen. Hij is met weinig tevreden en gaat vooral oplossingsgericht te werk. Hij gaat eerst na wat er in het voedselpakket zit en gaat vervolgens na wat hij zelf nog kan uitgeven. Hij vindt het niet moeilijk. Het scheelt dat hij lage lasten heeft. Wim is zelfs tevreden over zijn huidige situatie en zou niet anders willen. Doordat hij niet in loondienst werkt, kan hij andere mensen helpen die het financieel moeilijk hebben. Hij vertelt dat hij ontzettend hard werkt, soms wel 80 uur per week en hij geniet daarvan.

Op sommige momenten krijgt hij een hoge bloeddruk. Daar neemt hij pilletjes voor in. Afleiding en ontspanning zoekt hij soms in films en fietsen op een elektrische fiets. Vroeger kon Wim nog wel eens piekeren, maar hij heeft gaandeweg geleerd om zijn zorgen te parkeren voor het slapen gaan. Dat doet hij door op zijn telefoon Youtube-filmpjes te kijken.

Toekomstperspectief

Wim heeft besloten in de bijstand te blijven, als dat mogelijk is. Hij is tevreden met zijn situatie. Het geeft hem de mogelijkheid om iets terug te doen voor de maatschappij en zijn situatie geeft hem weinig stress. Of hij de voedselbank nodig blijft hebben, is op voorhand niet te zeggen. Als Wim geen geld meer hoeft te steken in de DVD-bank en hij zijn dochter niet meer met de auto hoeft op te halen bij de universiteit verwacht hij de voedselbank niet meer nodig te hebben. Uiteindelijk wil hij de helft van het jaar in Portugal wonen en daar parkbeheerder worden. Het is een park waar invaliden mensen gratis een week op vakantie mogen. Hij zou er graag over 2 a 3 jaar mee beginnen.

Aan de gemeente wil hij graag meegeven dat ze meer proactief op zoek moeten gaan naar nieuwe klanten voor de voedselbank. Soms is het ook nodig om met mensen in gesprek te gaan wat hen ervan weerhoudt om de voedselbank te bezoeken en hierop te anticiperen.

3.5 WELKE BEHOEFTE HEBBEN MENSEN?

Zoals in de vorige paragraaf beschreven, worden de mensen met wie wij spraken zonder uitzondering geholpen in het kader van één of meerdere regelingen uit het stelsel van de sociale zekerheid. Het antwoord op de vraag waar mensen (nog meer) behoefte aan hebben, bestond vaak uit twee delen. In de eerste plaats wilde men graag vertellen over ervaringen met, en behoeften ten aanzien van de voedselbank, vaak omdat dat de aanleiding was voor het gesprek. In de tweede plaats brachten mensen meestal ook behoeften naar voren die betrekking hadden op voorzieningen die onderdeel zijn van het stelsel van sociale zekerheid, waaronder het gemeentelijke minimabeleid.

Met betrekking tot de ge-uite behoeften richting het stelsel (voorzieningen met een wettelijke basis), onderscheiden de mensen die hoger in het schema van Figuur 1 zitten zich van de mensen die lager in het schema zitten. Mensen die hoger zitten en voor zichzelf een perspectief zien op een beter leven, hebben vooral behoeften aan hulp om de draad op te pakken. Zonder zelf expliciet te spreken over ‘regie’, was dat wel wat zij zouden willen hebben. Zij willen uiteindelijk een leven waarin zij zelf beslissingen en keuzes kunnen maken. In het gesprek reflecteerden zij vooral op wat

hen zou kunnen helpen als opstapje naar (beter) betaald werk of vrijwilligerswerk. Zaken die werden genoemd waren opleidingsmogelijkheden, hulp bij het vinden van een werkgever, betaalbaarheid van en toegang tot kinderopvang. Zij reflecteerden op hulp die hen zou kunnen helpen bij het onafhankelijk worden van hulp. Voor zover deze mensen een uitkering van de gemeente ontvangen, hebben zij het met hun consulent overigens al wel gesproken over re-integratie, maar is het er tot dusver niet van gekomen om daadwerkelijk stappen te zetten. De redenen daarvan bleven in het gesprek soms ongewis, soms werd verwezen naar de zorg voor minderjarige thuiswonende kinderen.

Mensen die lager in het schema zitten en een lagere verwachting hebben op een beter perspectief, uitten vooral behoeften aan praktische hulpmiddelen en voorzieningen waarvan men afhankelijk zegt te zijn vanwege een chronische ziekte of handicap. Hun behoeften zijn vooral *zorgbehoeften*. Voorbeelden zijn de behoefte aan een woning zonder trappen, een scootmobiel, hulpmiddelen voor in de badkamer (bijvoorbeeld een douchestoel), openbaar vervoer of taxivervoer. De ge-uite behoeften hebben mede betrekking op het aanvraagproces. Dat zou te omslachtig zijn met een hoog risico op afwijzing. Men heeft iets nodig maar kan dat niet zonder meer krijgen. Men moet het (nog eens) uitleggen en zich verantwoorden. Men weet dat er mogelijkheden zijn om een bepaalde voorziening vergoed te krijgen maar het kost veel moeite om de aanvraag te doen. Verder zijn met betrekking tot hulp in de huishouding (in het kader van Wmo) behoeften geuit aan kwalitatief betere ondersteuning. Verzorgenden zouden niet altijd de uren maken die zijn afgesproken en hun werk niet altijd zorgvuldig doen.

Verder werd duidelijk dat er een brede behoefte bestaat aan belangenbehartiging. Voor veel mensen geldt dat zij de beslissers en verstrekkers van voorzieningen (gemeente, Stichting Leergeld, uwv, PLANGroep) vooral zien als partijen die in figuurlijke zin tegenover hen staan in plaats van naast hen. Hoewel deze instanties er in beginsel zijn om te helpen, worden zij vaak ervaren als partijen voor wie men zich vooral moet verantwoorden. Veel mensen hebben het idee niet tegen de instanties op te kunnen en hebben behoefte aan iemand die hen bijstaat; die vanuit hun perspectief en belang meekijkt en meewerkt om de hulp/ ondersteuning/ voorzieningen te krijgen waar men recht op heeft en die men nodig heeft. Een aantal benoemt daarbij de wens dat er meer ruimte wordt geboden om de eigen creativiteit te kunnen ontplooiën. Dat er meer wordt gekeken naar de individuele situatie. Enkelen spreken in dit kader van zwart-wit denken. Zij vinden dat onvoldoende rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie en persoonlijke competenties. Zij voelen zich een nummer.

Ten aanzien van de voedselhulp tenslotte, wordt allereerst dankbaarheid uitgesproken. Men wil vooral niet klagen. Naast hun dankbaarheid blijkt echter snel dat het de meeste mensen zwaar valt om voor het dagelijkse eten afhankelijk te zijn van wat er of basis van giften in het pakket wordt gestopt. Het voelt zwaar omdat de afhankelijkheid van voedselhulp hen de regie ontnemt over wat zij op tafel kunnen zetten en het voelt zwaar omdat het pakket vaak niet biedt wat men nodig heeft. Het zijn met name twee groepen die moeite hebben: in de eerste plaats zijn er moslims die gebonden zijn aan halal voedingsvoorschriften. Zij treffen regelmatig producten met ingrediënten aan waar zij niets mee kunnen. 'Het is zonde als er knakworst of ander varkensvlees in zit, daar kan ik niets mee'. In de tweede plaats is er de groep bezoekers (al dan niet moslim) met inwonende kinderen. Zij benadrukken stevast dat het hen zelf niet zoveel uitmaakt wat zij te eten hebben; zij maken zich vooral zorgen over dat zij hun kinderen vaak niet kunnen geven wat zij zouden willen geven. Het pakket zou zelden de juiste balans hebben tussen gezonde en minder gezonde producten. Omdat het pakket per week wordt verstrekt, zouden er weinig groenten en andere beperkt houdbare producten in zitten. Daarnaast is de inhoud afhankelijk van wat voedseldonateurs (zoals supermarkten) ter beschikking stellen. Daar zitten relatief weinig verse, gezonde producten bij. Het is een bevinding die aansluit bij de bevinding van het onderzoek van Neter (Neter, Dijkstra, Nicolau, Visser, & Brouwer, 2019). Meerdere malen is de behoefte geuit aan een systeem waarbij men zelf de producten kan uitkiezen. Een systeem waarbij men op basis van een toegekend aantal punten zelf bij een uitgiftelocatie een boodschappentas of krat kan vullen. Verder is door meerdere bezoekers naar de toets verwezen die de gemeente voor de voedselbank uitvoert, om te bepalen of iemand onder de leefgeldnorm zit. Hoewel de gemeente zelf spreekt van een 'lichte toets' omdat er geen bewijsstukken hoeven te worden overlegd, ervaren bezoekers het niet als 'licht'. Daarnaast zou het lang duren voordat er uitsluit is.

4 CONCLUSIES

In 2006 opende in Haarlemmermeer een eerste vestiging van de voedselbank. Inmiddels zijn er zes vestigingen (uitgiftepunten) en is het aantal huishoudens dat er gebruik van maakt, gestegen tot 369. Die stijging was vooral de laatste jaren sterk. Een verklaring voor de stijging is drieledig. In de eerste plaats lijken meer mensen uit de doelgroep hun weg naar de voedselbank te vinden. De bekendheid van de voedselbank is toegenomen en er wordt ook steeds vaker naar doorverwezen. Een tweede verklaring is dat mensen er langer klant blijven. Ongeveer een derde van de Haarlemmeerders die de voedselbank bezoeken, doet dat inmiddels al langer dan drie jaar. Voor hen is de hulp al lang niet meer een noodhulpvoorziening die de voedselbank bij de oprichting beoogde te zijn. Een derde – actuele - verklaring is de afgenomen koopkracht door de groeiende inflatie. Hoewel het aantal huishoudens met een laag inkomen in Haarlemmermeer al jaren stabiel is, is de koopkracht dat niet.

Met deze ontwikkeling heeft de voedselbank een definitieve plek heeft gekregen op de sociale kaart van Haarlemmermeer. Het neemt echter niet weg dat het idee van voedselhulp blijft wringen met het uitgangspunt van ons sociale zekerheidsstelsel dat iedereen in Nederland moet kunnen rekenen op een inkomen dat tenminste nodig is voor een menswaardig bestaan. De rekenkamer ervaart deze ontwikkeling daarom vooral als een pijnlijke en vraagt zich af wie de mensen zijn die structureel (langer dan drie jaar) afhankelijk zijn van voedselhulp. Het was aanleiding voor voorliggend onderzoek, waarin drie vragen centraal hebben gestaan:

- Wie zijn er in Gemeente Haarlemmermeer langdurig afhankelijk van de voedselbank?
- Welke ondersteuning biedt de gemeente aan deze mensen en hoe wordt die ondersteuning uitgevoerd?
- Welke mogelijkheden hebben het college en de gemeenteraad om het perspectief voor deze inwoners te verbeteren?

Wie zijn er langdurig afhankelijk van de voedselbank?

De 21 gesprekken die wij met mensen voerden die al langer dan drie jaar de voedselbank bezoeken, leren in de eerste plaats dat veruit de meeste mensen problematische schulden hebben. Hun inkomen wordt maandelijks afgeroomd vanwege een schuldregeling waardoor zij onder de leefgeldnorm van de voedselbank terecht zijn gekomen. De bedragen die zij te besteden hebben voor dagelijkse uitgaven variëren – afhankelijk van de samenstelling van het huishouden – van € 20 tot € 80 per week.

Met de meeste mensen met wie wij spraken ging het daarnaast ook op andere vlakken niet goed. De meesten hebben gezondheidsklachten. Het betreffen regelmatig combinaties van fysieke en psychische klachten, vaak structureel van aard. Vaak hebben mensen (daarnaast) te maken gehad met heftige en onregelende levensgebeurtenissen en hebben als gevolg daarvan vaak last van mentale overbelasting.

Hoewel de bezoekers van de voedselbank met elkaar gemeen hebben dat ze moeten rondkomen van een zeer laag bedrag per week, bestaan er duidelijke verschillen in de manier waarop zij dat ervaren. Verschillen bestaan in de eerste plaats in de mate waarin men lijdt onder de omstandigheden. Wij spraken met mensen die dagelijks geconfronteerd worden met het gegeven dat er vrijwel nergens geld voor is, die keer op keer constateren dat het zo niet langer kan, maar dat ondertussen al wel jaren doen. Het leven in structurele armoede valt met name zwaar voor hen die de zorg over thuiswonende kinderen hebben. Aan de andere kant staan mensen die zich mentaal naar hun situatie en de beperkte omstandigheden hebben gevoegd. Zij berusten in hun situatie, accepteren de situatie zoals die is.

Mensen verschillen in de tweede plaats van elkaar in de mate waarin zij perspectieven zien om hun besteedbare inkomen te vergroten, bijvoorbeeld door te re-integreren of weer onafhankelijk te worden van een budgetbeheerder of bewindvoerder. Kijkend naar dit perspectief dan ziet ruim de helft van de mensen met wie wij spraken dat perspectief niet, vaak vanwege structurele gezondheidsklachten. Hun afhankelijkheid van de voedselbank is structureel, zij kunnen zich geen leven voorstellen waarbij zij volledig zelfstandig over voldoende geld beschikken om al hun boodschappen en andere noodzakelijke aankopen zelf te doen.

Welke ondersteuning biedt de gemeente aan deze mensen en hoe wordt die ondersteuning uitgevoerd?

In 2014 constateerde de gemeente Haarlemmermeer in een onderzoek dat er verbeteringen nodig zijn in de uitvoering van het minimabeleid. Het onderzoek is vooral kritisch over hoe de doelgroep door de gemeente wordt bejegend. De bejegening zou teveel gebaseerd zijn op wantrouwen. Het zou de toegang tot voorzieningen ook in de weg staan. Tijdens de gesprekken die voor dit onderzoek zijn gevoerd, komt de bejegening door de gemeente minder nadrukkelijk naar voren. De verklaring hiervoor is drieledig. In de eerste plaats is de helft van de mensen met wie wij spraken voor wat betreft hun inkomen (uitkering) niet afhankelijk van de gemeente maar van uwv. In de tweede plaats lijken de inwoners die wél een uitkering van de gemeente ontvangen op een enkeling na expliciet dan wel impliciet te zijn ontheven van re-integratieverplichtingen. Zij hebben weinig contact met de gemeente in het kader van

de Participatiewet. In de derde plaats hebben de mensen met wie wij spraken al langere tijd een uitkering. Het proces van aanvragen van een uitkering – dat doorgaans erg belastend is – ligt voor hen al weer enige tijd achter hen.

Voor zover de mensen met wie wij spraken een bijstandsuitkering hebben en in dat kader contact hebben met de gemeente, zijn de ervaringen wisselend. Wij spraken mensen die zowel positief / neutraal waren, als mensen die (zeer) negatief waren. Kritiek is vooral te horen als het recht op uitkering moeilijker is vast te stellen, bijvoorbeeld als het huishouden ook nog andere inwonende volwassen heeft waardoor men te maken kreeg met de kostendelersnorm; als onduidelijkheid bestaat over de mate van arbeidsongeschiktheid en onduidelijk is wat verwacht kan worden van iemands re-integratieinspanningen; of als onduidelijkheid bestaat over de mate waarin rekening gehouden moet worden met de verantwoordelijkheid van de cliënt voor anderen, bijvoorbeeld de zorg voor kinderen. Mensen die met dergelijke omstandigheden te maken hadden, voelden zich regelmatig niet gezien en begrepen.

De gemeente lijkt, buiten de taken die betrekking hebben op inkomensondersteuning en re-integratie in het kader van de Participatiewet, vooral een administratieve backoffice functie te vervullen. Een organisatie die de aanvragen verwerkt. Om tot zo'n aanvraag te komen wenden mensen zich vaak tot: MeerWaarde, als het gaat om welzijnsvoorzieningen; Stichting Leergeld, voor voorzieningen voor gezinnen met kinderen; en PLANGroep, voor hulp bij problematische schulden. De geïnterviewden uiten kanttekeningen en regelmatig klachten over deze voorzieningen. Klachten gaan vaak over de schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening: ten aanzien van de schuldhulpverlening valt op dat een belangrijk onderdeel niet goed is uitgewerkt en belegd. Het betreft de hulp die doorgaans vooraf moet gaan aan een schuldregeling of schuldsanering. Het is hulp die een schuldenaar moet helpen zijn financiële situatie stabiel te krijgen en die hem helpt volledig inzicht te krijgen in de samenstelling en omvang van het schuldenpakket. Deze hulp wordt door de mensen met wie wij spraken niet benoemd of herkend. Schuldhulpverlening is hiermee in Haarlemmermeer eng gedefinieerd en teveel beperkt tot de diensten die aan PLANGroep zijn uitbesteed. Uit de gesprekken maken wij op dat die hulp daarmee vooral op afstand plaatsvindt (telefonisch, per mail of per post). Bij veel mensen roept het de vraag op of dat goed werkt. Bij veel mensen bestaat in ieder geval onduidelijkheid. Zij kunnen regelmatig niet goed aangeven in welk traject zij zitten of waar zij precies in het traject zitten en op welke termijn zij weer schuldenvrij verwachten te zijn. Het ontbreekt hen daarmee aan het perspectief van de 'schone lei' en daarmee ook aan een perspectief waarbij men niet meer afhan-

kelijk is van de voedselbank. Verder zijn mensen geregeld ontevreden over de dienstverlening, met name over de accuratesse: afspraken zouden regelmatig niet worden nagekomen; op terugbelverzoeken wordt regelmatig niet gereageerd.

Voorzieningen: in beginsel behoorden alle mensen met wie wij spraken tot de doelgroep van het Haarlemmermeerse armoedebeleid. Op enkelen na hebben de meeste mensen met wie wij spraken echter het idee geen volledig beeld te hebben van de voorzieningen waar zij eventueel gebruik van kunnen maken. Op de vraag waar zij te rade zouden gaan om dat beeld wél te krijgen noemt men: de gemeente, de budgetbeheerder of bewindvoerder, het Meer-team, Vluchtelingenwerk en soms internet. Een kleine minderheid verwijst naar 'Bereken uw recht'. Ten aanzien van voorzieningen wordt verder aangegeven dat het belastend is om er een beroep op te doen. Deze belasting is zowel feitelijk als gevoelsmatig. Het valt sommige mensen zwaar een beroep te moeten doen op instanties voor uitgaven die noodzakelijk zijn. Men heeft het idee steeds met de billen bloot te moeten en zich steeds te moeten verantwoorden. Een aantal benoemt daarbij de wens dat er meer ruimte wordt geboden om de eigen creativiteit te kunnen ontplooiën. Dat er meer wordt gekeken naar de individuele situatie. Enkelen spreken in dit kader van zwart-wit denken. Zij vinden dat onvoldoende rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie en persoonlijke competenties. Zij voelen zich een nummer.

Op de vraag waar men behoefte aan heeft wordt vaak verwezen naar deze bejegening. De meesten zouden naar eigen zeggen geholpen zijn wanneer de toegang tot voorzieningen wat gemakkelijker was. Kijkend naar de *inhoudelijke* behoefte (welke voorzieningen zouden u verder kunnen helpen) kan er een onderscheid worden gemaakt tussen mensen die vooral een zorgbehoefte uiten en mensen die graag geholpen willen worden om (weer) onafhankelijk van hulp te worden. De eerste groep noemt vooral voorzieningen die in het kader van de Wmo (kunnen) worden verstrekt, zoals hulpmiddelen en meer/betere huishoudelijke ondersteuning. De tweede groep noemt (daarnaast) voorzieningen (al dan niet bestaand) ten behoeve van re-integratie, zoals opleiding, ondersteuning bij het vinden van een werkgever en toegang tot en financiële ondersteuning voor kinderopvang.

Welke mogelijkheden (die aansluiten bij het perspectief van inwoners) hebben het college en de gemeenteraad om het perspectief voor deze inwoners te verbeteren?

Vanuit het perspectief van de mensen met wie in dit onderzoek is gesproken tekenen zich een aantal mogelijkheden af om (de uitvoering van) het minimabeleid te verbeteren.

Schuldhelpverlening: De gemeente werkt op dit moment aan een nieuw beleidsplan voor schuldhelpverlening. Zij verwacht dat nog dit jaar (2022) door het nieuwe college en de gemeenteraad te kunnen laten vaststellen. Op basis van de gesprekken die wij voerden, zou bij de vaststelling van het nieuwe beleid extra gelet moeten worden op:

- Doorlooptijd: de meeste mensen met wie wij spraken zitten al lange tijd met problematische schulden, en worden daarvoor ook al lange tijd ondersteund. Voor de meesten geldt ook dat zij niet kunnen aangeven wanneer zij waarschijnlijk weer schuldenvrij zij. De doorlooptijd van het traject lijkt regelmatig eindeloos. De gemeentelijke schuldhelpverlening zou strakker moeten voorzien in termijnen.
- Stabilisatie: de hulp die doorgaans vooraf moet gaan aan een schuldregeling of schuldsanering moet beter worden uitgewerkt en belegd. Het is de hulp die een schuldenaar moet helpen zijn financiële situatie stabiel te krijgen en die hem helpt volledig inzicht te krijgen in de samenstelling en omvang van het schuldenpakket.
- Nabijheid: uit de gesprekken maken wij op dat schuldhelpverlening op afstand plaatsvindt. Veel gesprekken die wij voerden, roepen de vraag op of dat wel goed werkt. Mogelijk zijn zij gebaat bij een persoonlijker benadering door een hulpverlener die hun situatie beter kent. Humanitas en Schuldhelpmaatje pleitten recent in dit kader voor de inzet van gecertificeerde vrijwilligers (Humanitas Haarlemmermeer, 2022). De wenselijkheid van de inzet van vrijwilligers zal nader moeten worden bezien, het is ook denkbaar dat professionele welzijnsinstellingen een nadrukkelijker rol krijgen toebedeeld.
- Ontvankelijkheid voor klachten: een aantal mensen die schuldhelpverlening ontvangt heeft daar klachten over. De klachten gaan vooral over de onduidelijkheid (men weet niet waar men staat) en adequaatheid waarmee wordt gehandeld naar aanleiding van vragen. Opvallend is dat de gemeente bij klachten buiten beeld blijft. Uit de gesprekken komt naar voren dat bij vragen of klachten over schuldhelpverlening direct en onverwijld wordt doorverwezen naar PLANGroep. De gemeente moet – als opdrachtgever van PLANGroep – ontvankelijker worden voor inwoners die signalen afgeven dat het niet goed gaat en zal daarover vaker het gesprek aan moeten gaan met de schuldhelpverleners.
- Vroegsignaleren: het huidige gemeentelijke beleid voorziet in vroegsignalering. Het afgelopen jaar werden er in dit kader 43 huisbezoeken afgelegd. Het is echter onduidelijk of het vroegsignaleren en de hulp die erop volgt effectief zijn. Bij geen van de mensen met schulden die wij spraken was sprake van vroegsignaleren, terwijl zij er wel baat bij zouden hebben gehad. Bij enkele respondenten liepen de schulden dermate uit de hand dat het andere problemen in hand werkte en bestendigde.

Voorzieningen: Ten aanzien van het minimabeleid dat is vastgesteld met het raadsbesluit minimabeleid uit 2014 (Wijziging minimabeleid als gevolg van inwerking-treding Participatiewet), stellen wij vast dat het beleid verder af is komen te staan van de specifieke groep Haarlemmermeeders die langdurig afhankelijk zijn van voedselhulp. Het besluit houdt onder andere in dat er kritischer wordt gekeken naar de verstrekking van individuele bijzondere bijstand. Het gaat hier onder meer om tegemoetkoming voor medische kosten, woonkostentoeslagen en kosten van woninginrichting. Het kan verklaren dat in meerdere interviews is aangegeven dat de aanvraag van voorzieningen belastend is en dat mensen daarom ook afzien van een aanvraag.

Verder zien wij bij veel mensen dat de bekendheid van diverse ondersteunende voorzieningen beperkt is. De meeste mensen die wij spraken, hebben het idee dat er meer voorzieningen zijn waar zij iets aan zouden hebben dan waar zij gebruik van maken. De meesten kennen de weg naar 'Bereken uw recht' niet, noch wordt in het contact met welzijnsinstellingen of gemeente standaard nagegaan waar zij eventueel voor in aanmerking zouden kunnen komen. Gemeente en de welzijnspartijen zouden een proactievare, uitnodigende benadering kunnen kiezen. Voorzieningen waarmee mensen direct geholpen zouden zijn (en die nu nog vaak onbenut blijven, of waar mensen vaak niet van weten of ze er gebruik van maken) zijn: de collectieve zorgverzekering, vrijstelling van gemeentelijke belasting, tegemoetkoming van kosten die voortkomen uit een chronische ziekte of handicap.

Voedselhulp: met betrekking tot de voedselhulp is duidelijk geworden dat veel mensen, met name onderin het schema van Figuur 1 (blz 29), het niet ervaren als een tijdelijke noodhulpvoorziening maar dat het onderdeel is geworden van hun leven. Het voedselpakket is voor hen een structurele noodzakelijke aanvulling. Vanwege deze afhankelijkheid is het voor betrokkenen belangrijk dat de hulp goed is. Naast de waardering die er is voor de voedselbank en de vrijwilligers die er werken, zijn drie aandachtspunten die regelmatig terugkwamen in de gesprekken:

Balans tussen gezonde en ongezonde producten: in de pakketten zitten volgens betrokkenen relatief veel ongezonde producten (zoetwaren en lang houdbare producten) en te weinig versproducten zoals groente en fruit. Verder geldt voor mensen die leven volgens specifieke voedingsvoorschriften, dat het pakket daar niet op is afgestemd waardoor zij producten in hun pakket hebben waar zij niets mee kunnen.

Mogelijkheid om (tot op zekere hoogte) zelf te kunnen bepalen wat je meeneemt: meerdere keren is aangegeven dat mensen het liefst zelf hun pakket samenstellen op basis van wat er beschikbaar is. In dit kader is wel verwezen naar andere voedselban-

ken die werken met een winkel waarin mensen aan de hand van een puntensysteem, pasje of tegoedbon zelf hun levensmiddelen kunnen uitzoeken.

Hoeveelheid: de omvang van de voedselpakketten wisselt per week. Een aantal bezoekers heeft het idee dat in de afgelopen tijd de pakketten er kleiner op zijn geworden.

BIJLAGE 1: BEGRIPPENLIJST

Bewindvoerder	Een bewindvoerder wordt door een rechter benoemd om voor iemand geldzaken te regelen. Een bewindvoerder bepaalt o.a. het bedrag waarmee dagelijkse uitgaven kunnen worden gedaan en moet toestemming geven voor grote aan- of verkopen.
Budgetbeheer	Vrijwillige vorm van inkomensbeheer. Mensen die het lastig vinden zelf hun inkomen te beheren en uitgaven te doen, kunnen daarvoor een budgetbeheerder in de arm nemen.
Leefgeldnorm voedselbank	Grensbedrag dat de voedselbank aanhoudt om te bepalen of een huishouden in aanmerking komt voor hulp.
Meer-team	Het Meer-team is een team binnen het sociaal domein van de gemeente. Het Meer-team neemt geen uitvoeringstaken over van professionals, maar voert op verzoek van professionals de procesregie en doet wat nodig is om hulp op gang te krijgen en waar nodig regie te beleggen.
Minnelijk traject	Van een minnelijk traject is sprake wanneer een hulpverleners voor een schuldenaar een betalingsregeling heeft getroffen met alle schuldeisers. Een minnelijk traject betekent dat de schuldeisers vrijwillig meewerken aan een schuldregeling.
NVVK	Vereniging voor financiële hulpverleners zoals kredietbanken, gemeenten en particuliere organisaties voor schuldhulpverlening en/of voor bewindvoering.
PLANgroep	Gemeente Haarlemmermeer heeft de hulpverlening aan inwoners met (dreigende) problematische schulden uitbesteed aan PLANGroep. PLANGroep is een financieel zorgverlener die verschillende vormen van hulp kan bieden zoals vroegsignaleren, schuldpreventie, budgetbeheer, budgetcoaching en het treffen van schuldregelingen, voorlichting en beleidsondersteuning.

Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten. Inkomensvoorziening voor mensen die op relatief jonge leeftijd arbeidsongeschikt zijn geworden. Sinds 2010 wordt de Wajong uitgevoerd door uwv.
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Een kaderwet die het gemeenten verplicht een plan op te stellen t.b.v. schuldhulpverlening.
Wia	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. Voorziet in een uitkering voor mensen die gedeeltelijk of geheel arbeidsongeschikt zijn. De uitvoering van deze wet is neergelegd bij uwv.
Wsnp	Wet sanering natuurlijke personen. Deze schuldsaneringsregeling is bedoeld voor degenen die buiten hun schuld ("te goeder trouw") in een problematische schuldsituatie terecht zijn gekomen. De rechter bepaalt of iemand tot de regeling kan worden toegelaten. De regeling duurt in beginsel drie jaar. Indien de rechtbank na verloop van die drie jaar oordeelt dat de schuldenaar zich aan zijn uit de regeling voortvloeiende verplichtingen heeft gehouden, wordt hem de zogenaamde schone lei gegeven.

BIJLAGE 2: OVERZICHT GEÏNTERVIEWDE BEZOEKERS VOEDSELBANK

KORTE SCHETS	HUISHOUDEN
1 Gevlucht uit Syrië. Is ondanks betaalde baan toch afhankelijk van voedselbank. Hoopt meer te kunnen gaan werken tegen een hoger salaris.	Samenwonend met vier thuiswonende kinderen.
2 Probeert na een relatie met huiselijk geweld leven weer op de rails te krijgen. Er is veel emotie en frustratie over verlies van regie over eigen leven. Wil haar kinderen meer bieden	Alleenstaand met twee thuiswonende kinderen.
3 Was dakloos, heeft drankprobleem, is contact met ex-partner en kind helemaal kwijt. Heeft zwakke gezondheid. Maakt er het beste van.	Alleenwonend
4 Krabbelt op uit een verleden met drank, drugs en jeugdtrauma's. Hoopt op een stabiel leven en een beter contact met zijn kinderen. Is zeer positief over GGZ-hulpverlening. Doet vrijwilligerswerk (taalmaatje).	Alleenwonend
5 Zorg voor kinderen en gezondheidsklachten staan re-integratie in de weg. Problemen met schulddienstverlening maakt het gezin al langere tijd afhankelijk van voedselbank.	Alleenstaand met drie thuiswonende kinderen
6 Was ondernemer (bouw), raakte met het bedrijf in de schulden. Kwam met gezin in daklozenopvang terecht. Met schuldhulpverlening is veel misgegaan.	Samenwonend met drie thuiswonende kinderen
7 Na relatie met huiselijk geweld opgevangen in een blijf van mijn lijf huis. Woont nu weer zelfstandig. Schuldsanering loopt niet goed.	Alleenstaand met een thuiswonend kind

KORTE SCHETS	HUISHOUDEN
8 Was ondernemer in de horeca, ging failliet. Heeft kanker met slechte vooruitzichten. Heeft slechte ervaringen met schuldhulpverlening.	Alleenwonend
9 Is voor meer dan 80% arbeidsongeschikt, heeft schulden maar ziet op tegen een schuldsaneringstraject vanwege verhalen over laag leefgeld. Had problemen met kostendelersnorm.	Weduwe met een thuiswonende volwassen dochter.
10 Afgekeurd vanwege hernia. Heeft grote moeite om rond te komen met gezin. Zat in schuldsanering maar wil dat nu niet meer. Doet vrijwilligerswerk (taalmaatje)	Samenwonend met vijf thuiswonende kinderen
11 Alleenwonend heeft van kindsbeen af last van psychosociale problemen (borderline en hoog sensitiviteit). Belemmerde het functioneren op school en werk.	Alleenstaand, dochter woont in een pleeggezin
12 Heeft een verleden met zeer veel verschillende banen. Ging van baan naar baan. Kon uiteindelijk niet verder werken vanwege uiteenlopende psychische en fysieke klachten. Is vrijwilliger bij de voedselbank.	Alleenwonend, zoon woont bij ex-partner
13 Acht jaar geleden vanuit Syrië naar Nederland gevlucht. Beheerst de Nederlandse taal zeer beperkt.	Samenwonend met vijf thuiswonende kinderen
14 Leeft van een AOW-uitkering en woont samen met zijn volwassen zoon. Hij noemt zichzelf redelijk goed. Mede vanwege zijn gepensioneerde leeftijd ziet hij geen mogelijkheden om zijn financiële positie te verbeteren. Hij probeert positief te blijven ondanks de omstandigheden.	Samenwonend met inwonende volwassen zoon

KORTE SCHETS	HUISHOUDEN
8 Was ondernemer in de horeca, ging failliet. Heeft kanker met slechte vooruitzichten. Heeft slechte ervaringen met schuldhulpverlening.	Alleenwonend
9 Is voor meer dan 80% arbeidsongeschikt, heeft schulden maar ziet op tegen een schuldsaneringstraject vanwege verhalen over laag leefgeld. Had problemen met kostendelersnorm.	Weduwe met een thuiswonende volwassen dochter.
10 Afgekeurd vanwege hernia. Heeft grote moeite om rond te komen met gezin. Zat in schuldsanering maar wil dat nu niet meer. Doet vrijwilligerswerk (taalmaatje)	Samenwonend met vijf thuiswonende kinderen
11 Alleenwonend heeft van kindsbeen af last van psychosociale problemen (borderline en hoog sensitiviteit). Belemmerde het functioneren op school en werk.	Alleenstaand, dochter woont in een pleeggezin
12 Heeft een verleden met zeer veel verschillende banen. Ging van baan naar baan. Kon uiteindelijk niet verder werken vanwege uiteenlopende psychische en fysieke klachten. Is vrijwilliger bij de voedselbank.	Alleenwonend, zoon woont bij ex-partner
13 Acht jaar geleden vanuit Syrië naar Nederland gevlucht. Beheerst de Nederlandse taal zeer beperkt.	Samenwonend met vijf thuiswonende kinderen
14 Leeft van een AOW-uitkering en woont samen met zijn volwassen zoon. Hij noemt zichzelf redelijk goed. Mede vanwege zijn gepensioneerde leeftijd ziet hij geen mogelijkheden om zijn financiële positie te verbeteren. Hij probeert positief te blijven ondanks de omstandigheden.	Samenwonend met inwonende volwassen zoon

KORTE SCHETS	HUISHOUDEN
15 Heeft last van psychosociale problemen. Is afhankelijk van medicijnen en therapie. Heeft wel periodes gewerkt. Ziet zichzelf ook werken.	Alleenwonend, kinderen wonen elders
16 Kwam vijf jaar geleden uit Syrië. Werkte daar als docent Engels en tandartsassistent. Heeft zorg over vier kinderen, is gescheiden, heeft psychische problemen als gevolg van de oorlog, wil graag parttime aan het werk. Wil vrijwilligerswerk om werkervaring op te doen maar mag dat niet van de gemeente.	Alleenwonend met vier thuiswonende kinderen
17 Heeft in jeugd veel nare dingen meegemaakt. Heeft psychische problemen en psychiatrische klachten, waaronder depressies en een conversiestoornis, is heel erg boos op de gemeente. Heeft veel stress. Krijgt GGZ-hulp en hulp van MeerWaarde.	Alleenwonend, heeft drie volwassen kinderen, wordt geholpen door ex-partner
18 Is sinds 10 jaar ziek en arbeidsongeschikt, is afhankelijk van een scootmobiel. Inwonende dochter heeft ook een bewindvoerder.	Alleenstaand (weduwe) met inwonende dochter en nog 2 uitwonende kinderen
19 Heeft een werkend leven achter de rug. Raakte in 2011 haar baan kwijt. Heeft ontheffing van sollicitatieplicht vanwege lichamelijke klachten.	Alleenstaand met inwonende volwassen zoon
20 Is sinds 1985 arbeidsongeschikt. Heeft hartklachten en is slecht ter been, afhankelijk van scootmobiel. Gaat wel eens langs bij MeerWaarde en het Leger des Heils.	Alleenwonend
21 Na auto-ongeluk kon ze niet door met eigen bedrijf. Ernstige gezondheidsklachten. Wil op termijn weer aan het werk (na operatie). Doet vrijwilligerswerk.	Alleenstaand, twee inwonende kinderen en 1 inwonend kleinkind

GERAADPLEEGDE LITERATUUR EN BELEIDSSTUKKEN

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021). *Armoede en Sociale Uitsluiting 2021*. Den Haag/Heerlen.

Coumans, M., & Schmeets, H. (2020). *Sociale uitsluiting in Nederland: wie staat er aan de kant?* Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Ellens, M., & Van der Wijk, J. (2021). *Duidingsrapportage dashboard minima Gemeente Haarlemmermeer*. Groningen: kwiz.

Gemeente Haarlemmermeer. (2014). *Raadsvoorstel m.b.t. Wijziging minimabeleid als gevolg van inwerkingtreding Participatiewet (inclusief een overzicht van minimaregelingen in de Gemeente Haarlemmermeer 2015)*.

Gemeente Haarlemmermeer. (2017). *Beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening Haarlemmermeer 2017-2021*.

Gemeente Haarlemmermeer, Team Onderzoek. (2014). *Uit de schaduw, onderzoek naar armoede in Haarlemmermeer*. Gemeente Haarlemmermeer.

Goudsmit, R., & Keukenkamp, S. (21 december 2020). *Oprichters voedselbank zien het 'succes' met lede ogen aan: 'Het is volledig uit de hand gelopen'*. Trouw.

Humanitas Haarlemmermeer. (2022). *SchuldHulpMaatje Haarlemmermeer en Humanitas Haarlemmermeer adviseren de nieuwe gemeenteraad om de gemeentelijke schuldhulp verder te verbeteren*. Haarlemmermeer.

Kromhout, M., Omlo, J., Dijkers, J., & Robbers, S. (2021). *Kwetsbaarheid én veerkracht bij aanvragers van een TOZO-uitkering, de impact van de coronacrisis op Utrechtse zzp'ers en kleine ondernemers en hun ondersteuningsbehoeften*. in opdracht van Gemeente Utrecht en ZonMw.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste, hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

Neter, J., Dijkstra, C., Nicolau, M., Visser, M., & Brouwer, I. (2019). The role of foodparcel use on dietary intake: perception of Dutch food bank recipients - a focus group study. *Public Health Nutrition*, 1647-1656.

Omlo, J., Talma, J., Grubben, L., & de Ruig, L. (2021). *Kansrijk armoedebeleid voor kinderen, portretten van kinderen en knelpunten en kansen voor een integraal beleid*. Leiden: deBeleidsonderzoekers.

Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. (2022). *Van schuld naar schone lei*. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.

Sociaal Economische Raad. (2021). *Werken zonder armoede*. Den Haag: SER.

Storytelling Gilde. (2020). *Hoe vonden anderen het? 52 portretten van (ex) bezoekers van de voedselbank*. Voedselbanken Nederland.

Van den Berg, W., El Aziz, F., Grot-Pieters, D., van der Leij, K., & Mulder, M. (2020). *Hindernisbaan zonder finish, Een onderzoek naar de knelpunten in de toegang tot de Wet schuldanerking natuurlijke personen*. Den Haag: Nationale Ombudsman.

Voedselbank Haarlemmermeer. (2021). *Jaarverslag 2020*.

Vrooman, C., Josten, E., Hoff, S., Putman, L., & Wildeboer Schut, J. (2018). *Als werk weinig opbrengt, werkende armen in vijf Europese landen en twintig Nederlandse gemeenten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

