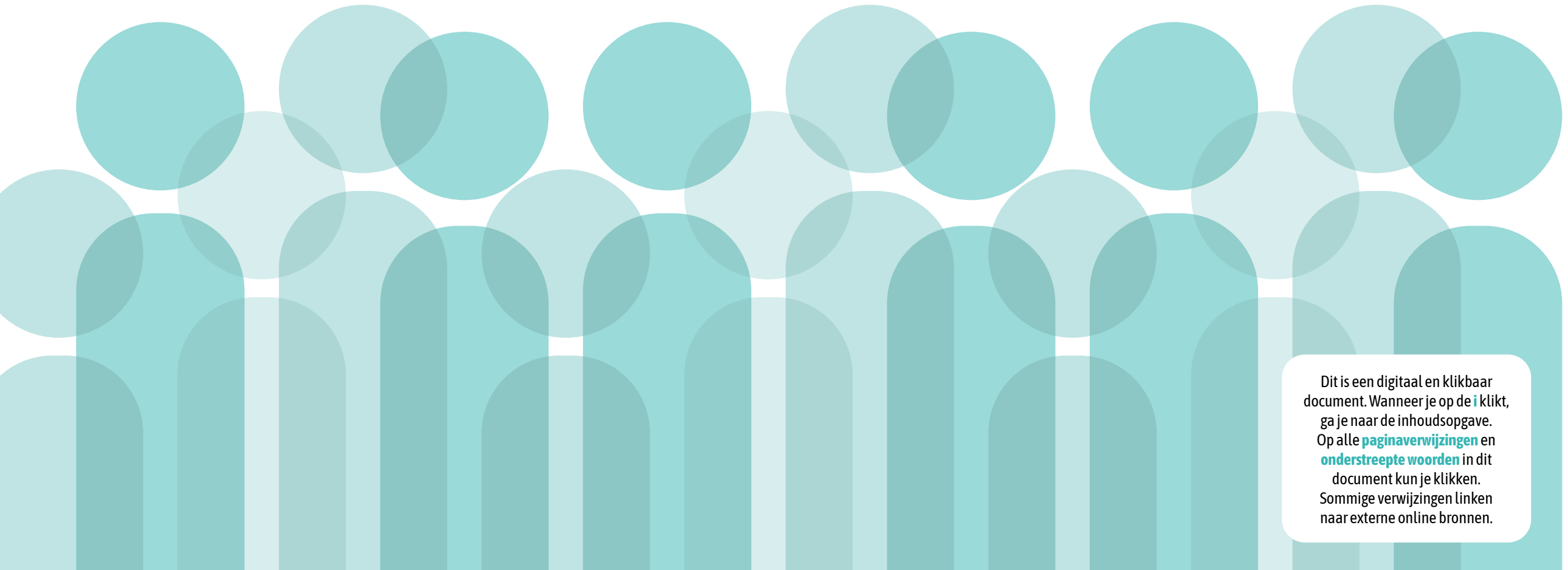


Samen aan de slag!

SAMEN
EROP
VOORUIT

Wij helpen mensen die het moeilijk hebben, doe jij mee?



Dit is een digitaal en klikbaar document. Wanneer je op de **i** klikt, ga je naar de inhoudsopgave. Op alle **paginaverwijzingen** en **onderstreepte woorden** in dit document kun je klikken. Sommige verwijzingen linken naar externe online bronnen.

Welkom

Ervaringen, ideeën en inspiratie

Steeds meer Nederlandse huishoudens kampen met financiële problemen, terwijl de beschikbare hulp hen niet bereikt. Samen Erop Vooruit stimuleert het vinden, bereiken, toeleiden en ondersteunen van mensen. Dat is het belangrijkste doel van deze beweging.

Samenwerking tussen vrijwilligersorganisaties stimuleren is cruciaal om een grote impact te maken. Inmiddels hebben we verschillende ervaringen opgedaan waar jij je voordeel mee kunt doen!

Inhoud

Meike der Valk,
Stichting Utrecht op orde
“Werken aan vertrouwen en een
ambassadeursnetwerk zijn essentieel”

4

Gerard van der Steege,
coördinator Humanitas
“Vertrouwen winnen is de allerbelangrijkste
stap”

6

SchuldHulpMaatje, HipHelpt
en Humanitas Nijkerk
Samenwerking tussen verschillende
vrijwilligersorganisaties essentieel

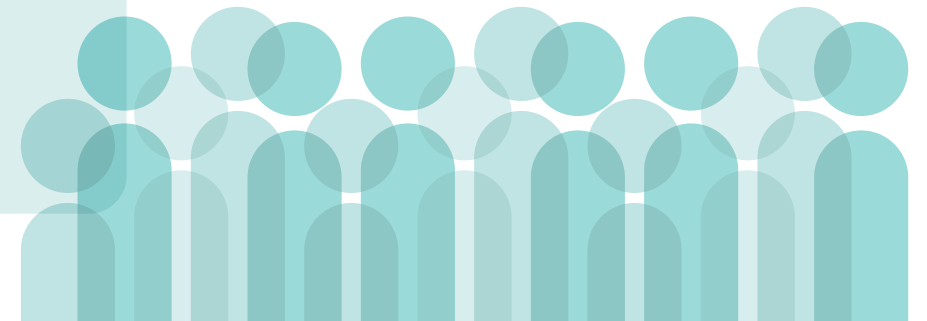
8

Jenneke Nieuwenhuize,
preventiemedewerker gemeente Deventer
en coördinator Geldfit Deventer
“Lokale samenwerking sleutel voor succes”

10

10 ideeën om je bereik te vergroten

12



3

Mijn ervaring: “Ambassadeurs zijn essentieel bij het opbouwen van vertrouwen”

‘Stichting Utrecht op Orde’ organiseert sociaal-maatschappelijk vrijwilligerswerk binnen Utrecht. Hieronder vallen onder meer SchuldHulpMaatje, JobHulpMaatje, HipHelpt en PapierCafé’s. “Toen Samen Erop Vooruit ons benaderde met het idee om op een laagdrempelige manier meer mensen toe te leiden naar (financiële) hulp, hoefden we niet lang na te denken”, vertelt coördinator Meike van der Valk.

“Onze zogenoemde PapierCafé’s in Utrecht zijn inlooplekken waar mensen langs kunnen komen met voor hen onbegrijpelijke post van bijvoorbeeld de overheid. Onze vrijwilligers helpen onder meer bij het invullen van formulieren en het samen formuleren van antwoorden op vragen van instanties als de Belastingdienst, bedrijven en verenigingen. We hebben op zeven verschillende plekken in Utrecht deze inlooplekken en ze worden behoorlijk goed gezocht. Toen Samen Erop Vooruit ons benaderde leek het ons direct een goed idee om vrijwilligers toe te rusten met het doen van de Potjescheck maar ook met het stellen van vragen rondom geldzorgen.”

“Voordat Samen Erop Vooruit ons benaderde, zochten we niet eerder bewust naar mensen met geldzorgen. De aanloop in onze café’s was altijd al prima en we hadden niet nagedacht over de optie om actief mensen te vragen om bijvoorbeeld de Potjescheck te doen. Daarmee kun je makkelijk nagaan of iemand nog recht heeft op subsidies of andere financiële steun. We kregen de mogelijkheid om mensen uit te nodigen voor het doen van een Potjescheck met een boodschappen- of kledingbon in het verschiet.”

Aanpak: diverse acties

Meike ging met haar team enthousiast aan de slag. “We hebben verschillende acties op touw gezet waar we heel veel van hebben geleerd. Zo gingen we aan de slag met het vinden van mensen met geldzorgen bij de Voedselbank. We kwamen

wel in contact met nieuwe mensen, alleen de mensen die bij de Voedselbank bekend zijn, zijn ook bij andere instanties vaak al bekend. Bovendien maken ze meestal al gebruik van zaken als subsidies.”

Constatering: vertrouwen is van groot belang

Een andere actie was het uitdelen van bonnen tijdens een burendag met de uitnodiging om een Potjescheck te doen. “Het meest fascinerende om te ontdekken was dat mensen aan wie ik iets wilde uitdelen mij compleet voorbijliepen en niets wilde aanpakken. Ik vroeg me af hoe dat kon en al gauw leerde ik dat het ontzettend belangrijk is om het vertrouwen te hebben van de doelgroep. We besloten ambassadeurs in te zetten, denk aan oud-hulpvragers die in hun eigen buurt mensen kennen die hulp kunnen gebruiken. Die stap werkte goed. Zo is er ook een specifieke Facebook-groep van mensen die elkaar attenderen op aanbiedingen. We benaderden de beheerder hiervan en hierdoor kregen wat publiciteit, dat werkte ook.”

Wantrouwen is groot

“Er heerst een groot wantrouwen tegen het systeem van de overheid. Mensen die beloofden te komen voor het doen van de Potjescheck kwamen vaak toch niet omdat ze dachten dat wij misschien iets van doen hadden met de gemeente. Pas wanneer iemand uit hun eigen omgeving of groep aangaf dat het goed was, durfden ze de stap te wagen. Daarbij bleken ambassadeurs dus onmisbaar.”



In eerste instantie was het idee om mensen te ‘belonen’ voor het doen van een Potjescheck met een boodschappen- of kledingbon. Meike: “Dat bleek bij ons minder goed aan te slaan, dit had wederom te maken met een stukje wantrouwen. We pasten de communicatie daarom aan. We nodigden mensen uit om de bon samen aan te vragen waarna we voorstelden om de Potjescheck te doen. Dat werkte bij beter.”

Agressie

Mensen met geldzorgen ervaren veel stress en vaak schamen zij zich enorm. “Soms zijn mensen onredelijk en zelfs agressief. Wij hebben daarom de afspraak dat er altijd minimaal twee vrijwilligers aan het werk zijn op onze inlooppunten. We zorgen voor een ontspannen sfeer en zitten allemaal in een centrale ruimte. Dit concept werkt uitstekend. Sinds we afgestapt zijn van één-op-één gesprekken in afzonderlijke ruimtes, hebben we geen agressie meer meegemaakt.”

Resultaten

In Utrecht zijn nu 5 inlooppunten ingericht waar vrijwilligers zitten die doorvragen en mensen eventueel kunnen begeleiden naar financiële hulp. Uit de eerste resultaten blijkt dat ongeveer 1 op de 5 mensen die uitgenodigd worden ook daadwerkelijk komt om een Potjescheck te doen. Voor bijna al deze mensen is een klein voordeel te behalen. Voor ongeveer 1 op de 10 mensen is een structurele inkomensverbetering te bewerkstelligen.

> [Tips van Meike? Klik hier](#)

Tips van Meike

Ga actief op zoek naar mensen die hulp kunnen gebruiken, dat loont!

Zoek ambassadeurs die de doelgroep kennen. Vaak zijn ambassadeurs bekend bij instanties als het Leger des Heils, buurtteams of kerken.

Mensen die gebruikmaken van de Voedselbank, krijgen vaak ook al op andere manieren hulp waardoor de Potjescheck niet altijd relevant is.

Richt inlooppunten in waar minimaal twee vrijwilligers tegelijk aan het werk zijn. Zet koffie en thee klaar en zorg voor een ontspannen sfeer.

> [Terug naar het verhaal van Meike?](#)
[Klik hier](#)

Mijn ervaring: “Dit werk levert heel veel vreugde en voldoening op”

“Het is een mooie en positieve ontwikkeling dat allerlei vrijwilligersorganisaties de samenwerking met elkaar opzoeken om kwetsbaren in de samenleving te bereiken. Samen Erop Vooruit werkt in die zin goed, we hebben met elkaar een gezamenlijk doel, namelijk mensen begeleiden naar de juiste (financiële) hulp. In Nijkerk hebben we met onder meer SchuldHulpMaatje, de Voedsbank en Humanitas de eerste stappen gezet om mensen te helpen met mooie resultaten”, vertelt Gerard van de Steege. Hij is onder meer coördinator bij Humanitas, fondsenwerver voor de Voedselbank en zet zich in voor Samen Erop Vooruit.

“De zogenaamde Potjescheck waarbij we kunnen nagaan of mensen nog aanspraak kunnen maken op bepaalde financiële regelingen is een goed begin van het opstarten van een hulptraject”, vervolgt Gerard. “Na deze check begint het eigenlijk pas. Mensen hebben vaak geen idee hoe ze eventuele subsidies kunnen aanvragen. Bovendien zijn velen door grote gebeurtenissen als de toeslagenaffaire wantrouwend. Het vergt veel geduld om uiteindelijk het vertrouwen te krijgen van iemand. En alleen als dat vertrouwen er is, kan je iemand echt helpen.”

Dakloos

Een aantal jaren geleden was Gerard nog werkzaam als vermogensbeheerder en beleggingsadviseur bij een grote bank. “Ik besloot voor mezelf te beginnen. Achteraf gezien stapte ik in het verkeerde project, kwam in een vechtscheiding terecht en verloor letterlijk alles. Ik werd dakloos en kon daardoor geen aanspraak maken op sociale regelingen. Op straat ontmoette ik de meest bijzondere mensen waaronder een professor, een tandarts en een fysiotherapeut. Allemaal vanwege uiteenlopende omstandigheden dakloos geraakt. Uiteindelijk bood mijn ex-vrouw mij woonruimte op zolder aan en zo kon ik werken aan een terugkeer in de maatschappij. In totaal heb ik er twaalf jaar over gedaan om uit deze situatie te komen en om weer een dak boven mijn

hoofd te krijgen. Geldproblemen en dakloosheid kan iedereen overkomen, soms komen er zoveel veranderingen tegelijk in je leven dat je zo maar aan de andere kant staat.”

Wantrouwen en vertrouwen

Als ervaringsdeskundige kan Gerard zich als geen ander verplaatsen in de situaties van hulpvragers. “Ik herken ontzettend veel situaties en snap als geen ander het wantrouwen van mensen. Het is elke keer weer fantastisch als het lukt om iemand in beweging te krijgen. Dat gaat soms met heel kleine stapjes, door bijvoorbeeld eerst de ongeopende post op een stapeltje te leggen en iemand te motiveren de post te openen. Daar kunnen echt wel een paar weken overheen gaan. Als dat dan lukt, dan is dat een mooie mijlpaal. Samen zitten, oprecht luisteren en kijken wat er ligt en wat er nodig is om stapjes te zetten, dat is in essentie waar het voor mij om draait.”

Vreugde en voldoening

“Ach, er zijn zo veel mooie verhalen te vertellen. Sommigen zijn heel groot, anderen klein. Zo was er een dame die niet wist dat je je huurverhoging moest doorgeven waardoor ze al 5 jaar lang te weinig huursubsidie kreeg. Dat was vlot geregeld. Maar ik heb ook eens iemand vanuit een schuldsituatie naar



een uitkering en uiteindelijk aan werk geholpen. Dat levert natuurlijk ontzettend veel vreugde en voldoening op.”

Samenwerking opzoeken

“Er is veel onwetendheid bij mensen”, vervolgt Gerard. “En er zijn velen die niets kunnen met computers, en geen enkel idee hebben van hoe ze iets moeten aanvragen. Als vrijwilliger kun je een signalerende rol spelen als het gaat om financiële problemen of geldzorgen. Dat is wat Samen Erop Vooruit natuurlijk ook beoogd. Als je als vrijwilliger iemands tuin doet of naar het ziekenhuis brengt, dan zou je best kunnen vragen of iemand het financieel redt. Daarmee creëer je misschien een opening. Door breder te kijken en de onderlinge samenwerking op te zoeken, kunnen we veel meer bereiken.”

[Lees hier meer](#) over de aanpak en de resultaten van de samenwerking tussen verschillende hulporganisaties in Nijkerk.

> [Tips van Gerard? Klik hier](#)

Tips van Gerard

De Potjescheck biedt een goed begin bij het opstarten van een hulptraject

Verplaats je in de hulpvrager

Heb oprechte aandacht

Stimuleer onderlinge samenwerkingen ook tussen vrijwilligers

Wees geduldig

Zoek samenwerkingen op

Maak gebruik van mensen die de doelgroep goed kennen

Zet kleine stapjes en realiseer dat die stapjes samen tot grote veranderingen leiden

> [Terug naar het verhaal van Gerard?](#)
[Klik hier](#)

Pilot Samen erop Vooruit Nijkerk: 'samen' blijkt het sleutelwoord

In februari werd SchuldHulpMaatje Nijkerk benaderd met vraag om een pilot te draaien met Samen erop Vooruit. Al snel blijkt het woord 'samen' de sleutel te worden van het succes.

SchuldHulpMaatje zocht direct de samenwerking op met vrijwilligersorganisaties HipHelpt en Humanitas. Met een speciale werkgroep bestaande uit vrijwilligers uit de drie organisaties werd een plan gemaakt hoe kwetsbare mensen te bereiken. Gekozen werd om gebruik te maken van bestaande netwerken en contacten. De drie deelnemende organisaties hebben vele (ex-)hulpvragers en hulpbieders (van HipHelpt). Bovendien zijn SchuldHulpMaatje en HipHelpt projecten van het Nijkerks Diaconaal Beraad, waar vrijwel alle kerken en daarmee hun diaconieën zijn aangesloten. Ook zijn er goede contacten met de gemeente, de Voedselbank en de Van den Tweelgroep (bestaande uit 6 Albert Heijn). Met hulp van die organisaties ontstond de mogelijkheid om contact te leggen met kwetsbare mensen.

Inlooppunten voor Potjescheck gekoppeld aan een beloning

Belangrijkste doel van de pilot was het bereiken van een zo groot mogelijke groep mensen voor het doen van de Potjescheck. De Potjescheck is een laagdrempelige online tool om te achterhalen van welke regelingen en toeslagen je gebruik kunt maken. Het is een handreiking richting structurele oplossingen. SchuldHulpMaatje en Humanitas organiseerden inloopsprekken waar vrijwilligers zaten om mensen te helpen bij het invullen van de Potjescheck. In februari werden er mails gestuurd naar de doelgroep met de oproep om mee te doen met de Potjescheck. Om de doelgroep extra te motiveren, werd hen een beloning in het vooruitzicht gesteld in de vorm van een kledingbon of boodschappenpakket. In totaal namen 95 mensen deel aan de Potjescheck. Een heel mooi resultaat! Het inlooppunt dat ingericht was bij de Voedselbank door Humanitas was met 75 mensen die daar geholpen werden heel succesvol. Hierbij speelt ongetwijfeld de laagdrempeligheid van de Voedselbank een rol.

De lessen: samenwerking loont

De Voedselbank blijkt een goede vindplaats voor de doelgroep. Wel bleek het in verband met de privacy van klanten een lastige plek voor een spreekuur. Een andere les is dat veel contacten vanuit de Voedselbank en/of vanuit de bijstand al in beeld waren en dus gebruikmaken van regelingen. In totaal kwamen 30 van de 95 mensen die die deelnamen aan de Potjescheck in aanmerking voor toeslagen en gemeentelijke regelingen. De overige mensen werden in elk geval gesteund met een voedselpakket of kledingbon. Ook blijkt dat er na de Potjescheck nog vervolghulp nodig is om daadwerkelijk aanvragen van toeslagen en gemeentelijke regelingen in gang te zetten. Daar is tijdens de gesprekken geen tijd voor. In dit geval is dat gezamenlijk opgelost met spontane ondersteuning vanuit SchuldHulpMaatje, HipHelpt en Humanitas. Samen erop Vooruit in Nijkerk, is gerealiseerd met 'samen' als sleutelwoord!



> [Tips van Nijkerk?
Klik hier](#)

Tips vanuit ervaringen Nijkerk

Trek samen op met verschillende
vrijwilligersorganisaties

Maak gebruik van
lokale netwerken

Organiseer laagdrempelige
inloopsprekuren

Zorg dat mensen
zich veilig voelen

Denk aan
genoeg privacy

Zorg voor vervolghulp
na de Potjescheck

> [Terug naar het verhaal van Nijkerk?](#)
[Klik hier](#)

Mijn ervaring: “Lokale samenwerking is belangrijk om de juiste hulp te kunnen bieden”

“Als Geldfit Deventer werken we mee om alle inwoners van de gemeente Deventer die financiële zorgen of problemen hebben, te bereiken, zodat minder mensen in armoede en stress hoeven te leven”, vertelt Jenneke Nieuwenhuize.

Jenneke is werkzaam bij de gemeente Deventer als preventiemedewerker en is daarnaast coördinator van Geldfit Deventer, een lokaal spreekuur waarmee inwoners hulp krijgen op het gebied van geldzaken en regelingen. Meer dan tien jaar geleden is de samenwerking begonnen met vrijwilligersorganisaties die inwoners met geldzorgen ondersteunen, en de schuldhulpverlening van de gemeente Deventer. Het spreekuur van Geldfit Deventer is daarom een mooi voorbeeld van Samen Erop Vooruit waarin verschillende organisaties samenwerken en hun vrijwilligers inzetten om mensen te wijzen op de juiste hulp.

Niet van het kastje naar de muur

“Geldfit Deventer is een initiatief van Sallandse Dialoog. Dit is een publiek-private samenwerking om de financiële redzaamheid van inwoners in de regio Salland te verbeteren. Vanuit Sallandse Dialoog kwam het voorstel om samen met de gemeente, vrijwilligersorganisaties, sociaal raadslieden en Voorelkaarteams, te werken in een spreekuur”, vervolgt Jenneke. Het doel van het spreekuur is dat een inwoner dezelfde dag een stap verder wordt geholpen en niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. “Daarom bieden we hulp in de wijk, dicht bij de mensen. We zijn gestart in de bibliotheek en zijn vanuit hier met steeds meer andere partijen gaan samenwerken.”

Laagdrempelige hulp

Jenneke vertelt dat laagdrempelige hulp bij Geldfit Deventer een zeer belangrijk aspect is. “Mensen kunnen gewoon naar binnen lopen met hun vragen. Daarnaast is nauwe samenwerking met lokale organisaties enorm belangrijk, zodat we meteen passende hulp kunnen bieden. Een inwoner moet de ervaring krijgen dat hij of zij echt wordt geholpen. Daar doen we ons uiterste best voor.”

Vertrouwen

De eerste paar jaar was voor het inloopspreekuur flink ploeteren om bij inwoners onder de aandacht te komen. “Het vertrouwen moest groeien. In de periode van corona zijn wij daarom grotendeels doorgegaan en ook telefonisch en online open gebleven. Mensen wisten daardoor dat we er nog steeds voor ze waren. We zochten verbinding met andere hulpverlening, zoals vanuit de gezondheidszorg, maar ook rondom kinderopvang.”

Laaggeletterd

Professionals en vrijwilligers helpen bij het spreekuur veel mensen die moeite hebben met het begrijpen van een brief. Maar ook een grote groep mensen die minder digitaal vaardig is. Jenneke vertelt dat het constant zoeken is naar kansen en mogelijkheden liggen om mensen verder te helpen. “Daarom werken we samen met de bibliotheek, want ook hier wordt veel ondersteuning geboden aan inwoners.”

Bezoekers

“Ons bezoekersaantal op het eerste spreekuur was in het begin gemiddeld 8 bezoekers per week en nu zijn het circa 35 bezoekers, verdeeld over inmiddels drie spreekuren. De hulpvragen zijn heel divers. Zo komen er veel vragen over de Belastingdienst, toeslagen en minimaregelingen. En natuurlijk in de afgelopen periode heel veel over energie.”

Herkenning

“Bij de start van het spreekuur kregen we van hulpverlening te horen dat ze veel inwoners doorstuurden naar het spreekuur. Alleen kwamen sommige inwoners



niet bij het spreekuur. We hebben daarom gekeken wat nodig is om de inwoner toch binnen te laten komen. We kwamen tot de conclusie dat sommige inwoners het prettig vinden dat de hulpverlener de eerste keer meegaat.

Ze weten dan zeker dat ze op de juiste plek zijn en ook geholpen worden.” Herkenning speelt bij het spreekuur een grote rol. Daarom maken ze gebruik van gezichtsherkenning. Jenneke vertelt: “Onze communicatiematerialen bestaan uit foto’s van onze medewerkers. Hierdoor weet iemand die bijvoorbeeld een bibliotheek binnen loopt, direct bij wie hij/zij moet zijn. En dat is zo belangrijk. Vooral als schaamte een grote rol speelt. Ook werken we nu op afspraak, zodat de inwoner weet wanneer hij aan de beurt is en niet lang hoeft te wachten. We hebben dus een combi van inloop en op afspraak. Inwoners die op afspraak komen, bellen we van tevoren om de afspraak te bevestigen en eventuele vragen alvast toe te lichten.”

Kleine stappen

Jenneke vertelt dat ze goed beseffen dat het om alle kleine stappen gaat, wat maakt dat de inwoner zich goed geholpen voelt. “Het begint met herkenbaarheid, daarna het hartelijke ontvangst met een kopje koffie of thee, et cetera. Daarom evalueren we regelmatig en sturen we bij. Het succes in Deventer is dat alle partijen met elkaar de inwoner een stapje verder willen helpen. Door deze samenwerking hopen we steeds meer inwoners te bereiken en te ondersteunen.”

> [Tips van Jenneke? Klik hier](#)

Tips van Jenneke

Stop moeite in samenwerking tussen verschillende vrijwilligersorganisaties

Zorg voor hulp in de wijk, dicht bij de mensen

Maak hulp zo laagdrempelig mogelijk

Inloopsprekuren waar mensen hun vragen kunnen stellen, zijn succesvol

Maak verbinding met andere hulporganisaties binnen bijvoorbeeld gezondheidszorg en kinderopvang

Samenwerking met partijen die bijvoorbeeld digitale ondersteuning bieden, vormen een mooie ingang

Zorg dat hulpvragers zich welkom voelen

Bevestig afspraken, bel vooraf nog een keer

Werk met foto's van hulpverleners, dan weten mensen bij wie ze moeten zijn

> [Terug naar het verhaal van Jenneke?](#)
[Klik hier](#)

Vergroot je bereik met deze 16 ideeën

Bonnenactie: deel kleding- of boodschappenbonnen uit en nodig mensen daarbij uit de Potjescheck te doen



Ambassadeurs/ sleutelfiguren-actie: zet mensen in die dichtbij de doelgroep staan en laat hen een oproep doen

Flyeren in de buurt

Posten in lokale FB-groepen

Zoek verbinding met het 'voorveld' zoals sportverenigingen

Content leveren voor nieuwsbrief van gemeente voor bijstandsgerechtigden

Buurtvaders/ moeders inzetten

Organiseer een pop-in spreekuur

Zet financieel vrijwilligers in op locatie/ vindplaatsen zoals bij Voedselbank

Organiseer inspiratiesessies

Laat vrijwilligers de trainingen 'signaleren en aankaarten' volgen

Richt een 'armoedeplatform' op met periodieke bijeenkomst per jaar, bijvoorbeeld een ontbijtsessie

Maak een WhatsApp-groep van verschillende betrokkenen in een wijk om contact te houden (bijv. Amsterdam)

Organiseer een werkbezoek

Deel flyers uit met het adres van inlooplocaties

Delen van video van ambassadeur/ sleutelpersonen via WhatsApp en Facebook



> Ga voor meer inspiratie naar [sameneropvooruit.nl](https://www.sameneropvooruit.nl), [klik hier](#)