

PERSONA'S T.B.V. ARMOEDEBELEID

December 2022



Inhoud

- Vraagstuk en uitgangspunten
- Proces en opleveringen
- Kwantitatieve analyse
- Kwalitatieve analyse
- Persona's
- Klantreizen
- Aandachtspunten
- Aanbeveling
- Mogelijkheden voor vervolg



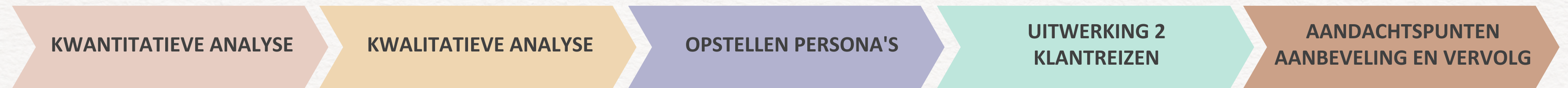
Vraagstuk en uitgangspunten

Gemeente Venlo wil haar **armoedebeleid actualiseren** met focus op vroegsignalering en preventie. De wens is om **representatieve persona's** gecombineerd met het gedachtegoed van **positieve gezondheid** in te zetten als uitgangspunt voor deze actualisatie.

De vraag is om deze persona's te ontwikkelen (of bestaande persona's te detailleren), toegespitst op de **lokale situatie van Venlo**. Op basis van deze persona's heeft de gemeente de wens om **aanbevelingen** te ontvangen op het gebied van proces inrichting en borging in hernieuwd beleid.



PROCES EN OPLEVERINGEN



- Getoetste gevenset met indicatoren voor armoede (gedrags-, situationele en signalerende kenmerken)

*bijlage 1: bronnenlijst
bijlage 2: resultaten input experts Venlo - definitief*



- Gespreks-verslag 8 inwonerssessies

bijlage 3: Verslag persona-sessies 15 en 16 november 2022_def



- 8 representatieve persona's

bijlage 4: Persona's Gemeente Venlo_def



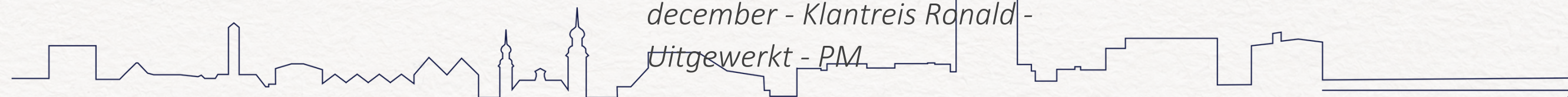
- 2 ideale klantreizen

bijlage 5.1: Klantreissessie 1 december - Klantreis Tanya - Uitgewerkt - PM

bijlage 5.2: Klantreissessie 1 december - Klantreis Ronald - Uitgewerkt - PM



- Aandachtspunten voor het Venlose armoede-beleid o.b.v. 8 persona's en 2 klantreizen
- Aanbeveling
- Mogelijkheden voor vervolg



KWANTITATIEVE ANALYSE



Onderzoeksvragen:

- Welke groepen inwoners hebben in Nederland een (groter) risico op armoede?
- Welke situationele factoren zijn hierop van invloed?
- Welke signalen en gevoelens komen kijken bij armoede?

• Getoetste sets: Pagina 7-11

• Uitvraag: Pagina 6

- Beschikbare gegevens: Pagina 12
- Bevindingen: Pagina 13



KWANTITATIEVE ANALYSE - Toetsing Experts

TOETSING

Toetsing gegevensset bij 10 experts op basis van hun kennis, expertise en ervaring

Uitvraag

Uit literatuuronderzoek hebben we risicogroepen, situationele kenmerken, signalen en gevoelens omtrent armoede verzameld. Aan u en de andere experts zijn de vragen op de volgende tabbladen gesteld: hoe veel voorkomend, belangrijk of zwaarwegend zijn deze kenmerken?

Experts

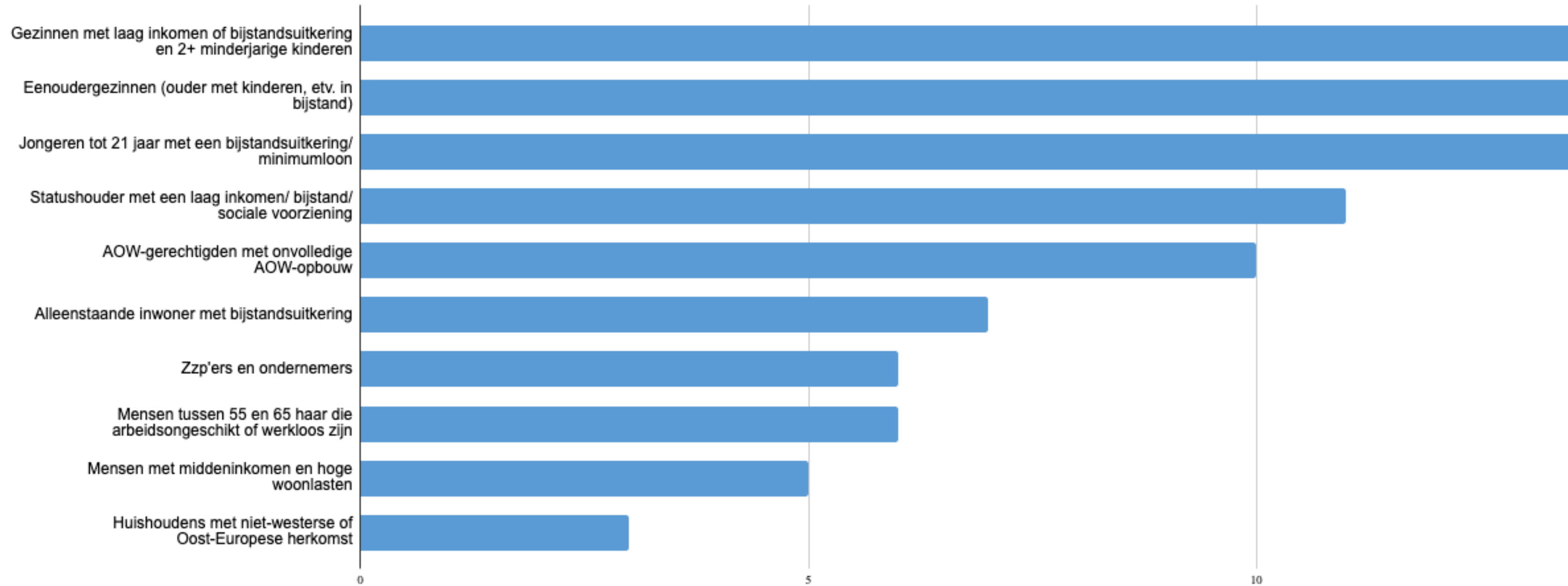
- Unitmanager Schuldienstverlening
- Projectleider bij NVVK
- Docent onderzoeker lectoraat Social Work
- Projectleider bestaanszekerheid en waardevol werken
- Onderzoeker lectoraat versterken van sociale kwaliteit
- Coördinator vrijwilligerswerk Thuisadministratie
- Budgetcoach
- Doelmatigheidscoach



KWANTITATIEVE ANALYSE - Gegevensset na toetsing

Risicogroepen

Figuur 1
Risicogroepen van hoog naar laag geprioriteerd



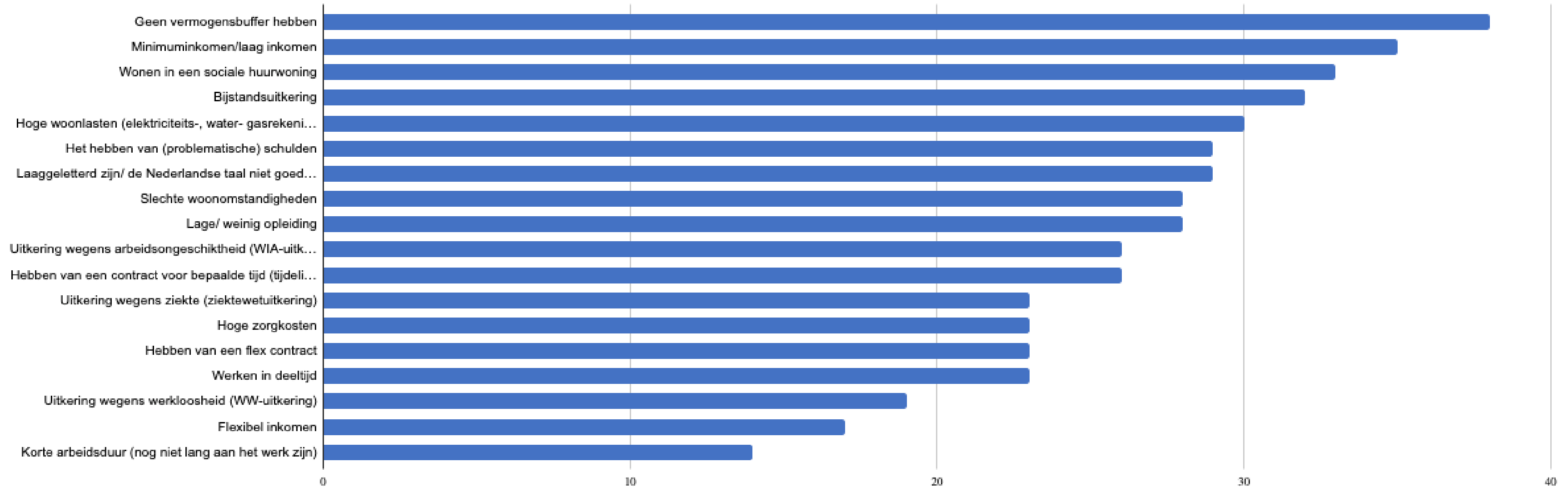
Punten per prioriteit	
hoge prioriteit	2
gemiddelde prioriteit	1
lage prioriteit	0



KWANTITATIEVE ANALYSE - Gegevensset na toetsing

Situationele factoren

Figuur 2
Context/situationele factoren van hoog naar laag gescoord



Punten per prioriteit	
hoge prioriteit	2
gemiddelde prioriteit	1
lage prioriteit	0

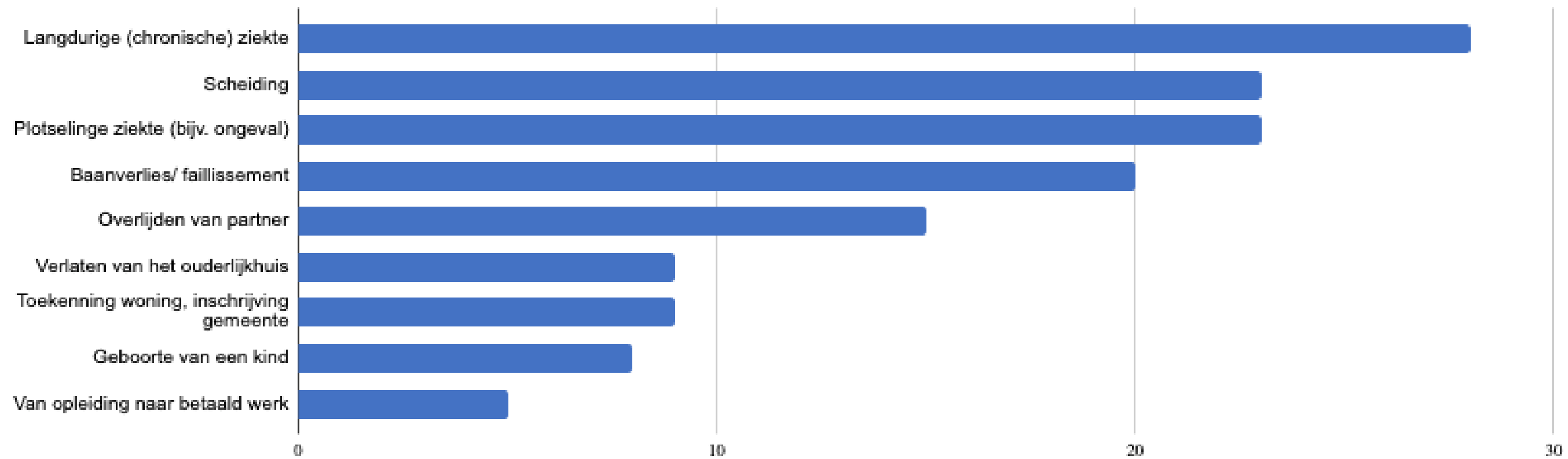


KWANTITATIEVE ANALYSE - Gegevensset na toetsing

Life events



Figuur 3
Life-events van hoog naar laag gescoord



Punten per prioriteit	
hoge prioriteit	2
gemiddelde prioriteit	1
lage prioriteit	0



KWANTITATIEVE ANALYSE - Gegevensset na toetsing

Signalen

Figuur 4 - Signalen hoog naar laag gescoord



Punten per prioriteit	
hoge prioriteit	2
gemiddelde prioriteit	1
lage prioriteit	0



KWANTITATIEVE ANALYSE - Gegevensset na toetsing

Gevoelens



GEVOELEN VAN MENSEN IN ARMOEDE	Herkenbaar?									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gevoelens van schaamte	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Gevoelens van eenzaamheid	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Gevoelens van onzekerheid	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee
Gebrek aan zelfvertrouwen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
Verminderd gevoel van eigen waarde	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Moeilijk vinden om om hulp te vragen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Moeilijk vinden om te praten over financiële problemen (situatie)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja



KWANTITATIEVE ANALYSE - Toetsing lokale situatie

Beschikbaarheid gegevens



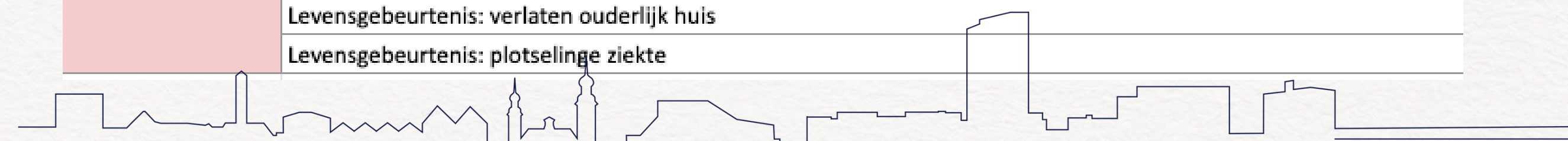
LOKALE SITUATIE

Verzamelen Venlo-specifieke data uit beschikbare Venlose systemen t.b.v. aanscherping gegevensset

Aanbevelingen:

- Opnemen van geregistreeerde gegevens in het rapportage-model
- Oriëntatie t.b.v. niet geregistreeerde gegevens: hoe kunnen deze inzichtelijk gemaakt worden?
- Gerichte aanpak voor verschillende doelgroepen o.b.v. data ontwikkelen i.h.k.v. vroegsignalering en preventie + meten of dit effect heeft op de verschillende populaties over tijd.

Beschikbaarheid	Type gegevens
Direct beschikbaar	Populatie per woonwijk van jongeren tot 21 jaar
	Populatie per woonwijk van inwoners met een niet-westerse of oost-Europese migratieachtergrond
	Populatie per woonwijk per type huishouden van mannen en vrouwen: alleenstaand, alleenstaande ouder, gehuwd
	Populatie per woonwijk van werklozen tussen 55 en 65 jaar oud
	Type uitkeringen (WW, bijstand, WIA, AOW)
Wel registratie, maar niet beschikbaar in rapportagemodel	Hebben van een vermogensbuffer
	Opleidingsniveau
	Populatie van statushouders
	Hebben van schulden
	Levensgebeurtenis: overlijden partner
	Levensgebeurtenis: scheiden
	Levensgebeurtenis: geboorte kind
Geen registratie	Type regelingen
	Populatie van ZZP'ers of ondernemers
	Type woning
	Hoogte van woonlasten
	Hoogte zorgkosten
	Chronische ziekte
	Populatie van AOW'ers met onvolledig pensioen
	Laaggeletterdheid
	Type werkcontract (flex, deeltijd, voltijd, bepaalde of onbepaalde tijd)
	Levensgebeurtenis: van opleiding naar betaald werk
	Levensgebeurtenis: toekenning van een woning/ inschrijving gemeente
	Levensgebeurtenis: verlaten ouderlijk huis
Levensgebeurtenis: plotselinge ziekte	



LOKALE SITUATIE

Verzamelen Venlo-specifieke data uit beschikbare Venlose systemen t.b.v. aanscherping gegevensset

Jongeren 18 - 21 jaar met een bijstandsuitkering - geregistreerd

- In twee wijken in Venlo staan meer dan 10 jongeren uit deze doelgroep geregistreerd: Blerick Noord en Venlo Noord.
- In de overige wijken zijn er minder dan 10 jongeren registreerd bij gemeente Venlo
- In totaal zijn 83 personen uit deze doelgroep geregistreerd bij gemeente Venlo

Huishouden: alleenstaande ouder man/vrouw - geregistreerd

- Er staan 20 alleenstaande vaders en 392 alleenstaande moeders geregistreerd bij gemeente Venlo
- In iedere wijk staan alleenstaande vaders geregistreerd, maar niet meer dan 10
- In iedere wijk staan alleenstaande moeders geregistreerd. In drie wijken staan de meeste registraties: Blerick Nood, Venlo Oost-Zuid en Venlo Noord.

Huishouden: alleenstaand man/vrouw - geregistreerd

- Er staan 921 alleenstaande mannen en 848 alleenstaande vrouwen geregistreerd bij gemeente Venlo
- In iedere wijk staan alleenstaande mannen geregistreerd. In Venlo Noord (121), Venlo Oost-Zuid (90), Venlo Zuid (89), Blerick Midden (83), Tegelen Centrum (82) en Venlo Centrum (81). In de overige wijken minder dan 50.
- In iedere wijk staan alleenstaande vrouwen geregistreerd, behalve in Boekend. In Venlo Noord (118), Venlo Oost-Zuid (104), Venlo Zuid (97), Blerick Midden (80), Blerick Noord (69) en Blerick Zuid (52). In de overige wijken minder dan 50.

Werkloze inwoner 55 tot 65 jaar

- Er staan 911 inwoners uit deze doelgroep geregistreerd bij gemeente Venlo
- In iedere wijk staat iemand uit deze doelgroep geregistreerd. In Venlo Noord (127), Venlo Zuid (118), Venlo Oost-Zuid (94), Blerick Midden (87) en Blerick Noord (68). In de overige wijken 50 inwoners of minder.



KWALITATIEVE ANALYSE



Persona-sessies

15 en 16 november 2022

Per risicogroep* 1 sessie van 1,5 uur

**Er waren geen deelnemers uit de groep AOW'ers*

Doel sessies

De behoeften, situaties en uitdagingen van Venlose inwoners in armoede leren kennen t.b.v. Venlo-specifieke aanvullingen op de conceptpersona's. En daarmee het verzamelen van input voor het nieuwe armoedebeleid.

Verloop sessies

1. Inwoners stelden zichzelf voor en omschreven hun leefsituatie
2. Inwoners reageerden met EENS of ONEENS op 17 stellingen met betrekking tot positieve gezondheid
3. Inwoners vertelden wat hun grootste uitdaging als inwoner van Venlo is

Verwerking

De input van de inwoners is verwerkt in een verslag. In het verslag is gearceerd welke input in de persona's (bijlage 4 & pagina 15-25) verwerkt is. Overige opbrengsten zijn 'bijvangst' (bijlage 3).



OPGESTELDE PERSONA'S



ALLEENSTAANDE OUDER



OUDER IN GEZIN VAN +2 KINDEREN



NIEUWKOMER



JONGERE TOT 21 JAAR



ZZP'ER



AOW'ER MET ONVOLLEDIG PENSIOEN



ALLEENSTAANDE INWONER



ARBEIDSONGESCHIKTE INWONER



Tanya

Perfectionist

Verzorgd

Zelfredzaam

“

Kom ik hier wel weer uit? Ik wil zo graag rust voor mij en de kinderen.

”

Leeftijd	42 jaar
Woonplaats	Venlo-Noord
Beroep	Schoonmaakster, flexcontract
Inkomen	Leefgeld vanuit schuldsanering, bijstandsuitkering, huurtoeslag, zorgtoeslag, jeugdfonds, sportfonds, bijzondere bijstand
Thuisituatie	Gescheiden (vechtscheiding), 2 kinderen (9 en 11 jaar), 2 katten, sociale huurwoning

Situatie

Tanya's narcistische en gewelddadige ex-man had een eigen bedrijf, maar is failliet gegaan. Haar deel van de schuld (60.000 euro), vooral veroorzaakt door het faillissement en falende bewindvoering, hangt als een molensteen om haar nek.

Tijdens de Corona periode lag het werk voor haar compleet stil, omdat kantoren dicht zaten. En de energiecrisis hakt er voor haar ook behoorlijk in, aangezien haar gasrekening met 120% is gestegen. Ze kan de rekeningen voor haar bootcamp-training en de sportverenigingen van de kinderen niet meer opbrengen. Ook het inrichten van haar nieuwe huurhuis, waar ze na het 'Blijf van mijn Lijf huis' introk, is moeilijk.

Haar schuldgevoel als 'falende' moeder zorgt er daarnaast voor dat ze met haar leefgeld niet altijd verstandig omgaat.



Interesses

Behoeften



- Ze heeft nu iets meer rust en perspectief omdat ze in de schuldsanering zit, maar wil daar zo snel mogelijk uit
- Ze wil betrouwbare bewindvoering
- Ze wil stabiliteit, veiligheid en een leuker leven voor haar kinderen (cadeautjes, feestjes, fijn ingericht huis)
- Ze wil niet steeds hetzelfde verhaal vertellen
- Ze wil dat er een goede, eerlijke regeling wordt getroffen met haar ex-man
- Ze wil weten hoe ze alles kan blijven betalen (energie, zorg, kapper, vervoer, gezonder eten, sport, huisdieren, etc.)



Krachten Positieve gezondheid

- Ze is sportief en fit, loopt 1x per week hard en doet aan Bootcamp (lichaamsfuncties +/+)
- Ze heeft een uitgebreid sociaal netwerk. Ze is actief in de carnavalsvereniging (meedoen +/+)
- Ze besteedt aandacht aan haar (uiterlijke) verzorging (dagelijks functioneren +/+)

Drempels



- Ze heeft schaamte voor haar schulden en vindt het verschrikkelijk dat ze gebruik moet maken van de voedselbank
- Ze durft, ondanks haar brede netwerk, geen hulp te vragen en weet ook niet goed wie haar kan helpen
- Ze is bang dat meer werken haar geld kost
- Ze vindt dat ze 'faalt' als moeder en heeft een enorm schuldgevoel naar haar kinderen
- Ze ervaart veel spanning & stress door de vechtscheiding met haar ex-man
- Ze slaapt slecht, omdat ze veel piekert
- Ze wantrouwt bewindvoering



Succesfactoren

- Haar menselijke maat bieden: met aandacht en stap voor stap samen richting oplossingen
- Haar een actueel overzicht bieden van opties, beschikbare regelingen en ondersteunende organisaties (bijv. Jongeren Service Punt Venlo (Incluzio), Mutsaers Stichting)
- Haar stress reduceren aan de hand van (trauma-)training (EMDR)
- Haar een zinvolle dagbesteding geven, ze is meer dan alleen moeder
- Haar koppelen aan iemand die ze vertrouwt (bijv. een ervaringsdeskundige)
- Haar kinderen erbij betrekken



Ellis

Sociaal

Creatief

Bescheiden



Ik leef van dag tot dag..



Leeftijd	35 jaar
Woonplaats	Blerick
Beroep	Helpende +
Inkomen	Ziektewet-uitkering en salaris van partner, stichting leergeld, de Stadspas
Thuisituatie	Getrouwd, 4 kinderen, 2 honden, huurwoning

Situatie

Ellis heeft grote financiële zorgen. Ze heeft schulden vanuit haar vorige relatie. Haar huidige partner had ook al schulden. Deze zijn door frauduleuze bewindvoerders verdubbeld. Ellis en haar partner worden hiervoor verantwoordelijk gehouden. Schuldsanering is hierdoor nog geen optie.

Rondkomen is een grote uitdaging. Ze maken op veel toeslagen geen aanspraak, omdat ze beide een baan hebben. Onlangs heeft ze de ouderbijdrage voor het schoolreisje van haar dochter niet kunnen betalen. Voor gezond eten zijn ze afhankelijk van wat de voedselbank hen te bieden heeft.

De stress loopt hoog op bij Ellis en haar man, waardoor hun huwelijk onder spanning staat. Ellis zit momenteel in de ziektewet. Ze heeft een burnout doordat ze al lange tijd in overlevingsmodus leeft en zichzelf wegcijfert.



Interesses



Behoeften

- Ze wil haar gezin op 1 kunnen zetten
- Ze wil dat haar kinderen zorgeloos kunnen opgroeien en mooie ervaringen op kunnen doen, zoals vakanties
- Ze wil de mogelijkheid om gezond te eten
- Ze wil haar kinderen van goede kleding kunnen voorzien
- Ze wil iets voor anderen betekenen



Krachten Positieve gezondheid

- Ze vindt ontspanning in wandelingen met haar buurvrouw en de honden (meedoen +/+)
- Ze is creatief met haar handen, maar ook in het vinden van oplossingen (meedoen +/+)
- Ze waardeert de kleinste dingen in het leven: "geluk en gezondheid is niet te koop" (+/+ zingeving)
- Ze helpt graag mensen in de buurt (+/+ meedoen)



Drempels

- Ze vindt het moeilijk om om hulp te vragen en is bang om teveel te vragen
- Ze heeft een laag taalniveau: overheidscommunicatie is onbegrijpelijk voor haar
- Ze heeft weinig vertrouwen in de overheid
- Ze ervaart grote stress en onzekerheid
- Ze heeft geen regie over haar eigen financiën vanwege haar bewindvoering
- Ze slaapt slecht vanwege de zorgen of ze de week doorkomt met haar beschikbare financiën
- Rechtszaken met haar ex rondom de kinderen



Succesfactoren

- Haar informatie bieden in de vorm van beelden en/of video, in begrijpelijke taal
- Haar meenemen in hoe haar financiën beheerd worden door de bewindvoerder
- Haar kinderen kansen bieden om kind te zijn, ondanks de beperkte financiële middelen
- Regelingen/toeslagen af laten hangen van wat een gezin overhoudt, i.p.v. het netto inkomen
- Menselijke bejegening
- Haar koppelen aan een ervaringsdeskundige



Halima

Dapper

Zorgzaam

Gelovig

“
Nederland is een mooi land, ik voel me hier veiliger. Maar ik mis mijn man en zoon zo erg..
”

Leeftijd	40 jaar
Woonplaats	Venlo- Zuid
Beroep	Werkloos
Inkomen	Bijstandsuitkering, zorgtoeslag, huurtoeslag, kindgebonden budget
Thuisituatie	1 thuiswonende dochter (2 jaar), zoon (17 jaar) en haar man wonen in Syrië, toegewezen huurwoning

Situatie

Halima is vanuit Syrië naar Nederland gekomen. Haar man en zoon zijn achtergebleven in Syrië. Vlak na haar aankomst in het AZC beviel ze van dochter Adima. Na 2 jaar in een AZC te hebben gewoond, kreeg ze een verblijfsvergunning en is haar een huis toegewezen in Venlo.

Halima komt met haar uitkering nauwelijks rond, terwijl ze nog een schuld bij familie in Syrië heeft, vanwege de kosten voor haar vlucht. Deze kan ze niet terugbetalen. Daarnaast wil ze heel graag herenigd worden met haar zoon en man - om wie ze grote zorgen heeft-, maar dat lijkt financieel niet haalbaar.

Ze slaapt slecht en zit niet lekker in haar vel. Gelukkig heeft ze contact met vele lotgenoten bij stichting Manresa, haar sociale vangnet.

Halima stond in Syrië bekend als een goede naaister. Ze leerde het vak van haar moeder. Echter heeft ze in het AZC 2 jaar niet kunnen werken, waardoor haar ervaring minder waard is geworden. Ze vindt het belangrijk om te blijven leren. Ze leert de Nederlandse taal nu via Youtube en stichting Groen Licht.

Interesses



Behoeften



- Ze wil herenigd worden met haar zoon
- Ze wil onenigheid in de familie voorkomen door zo snel mogelijk haar schuld bij hen af te betalen
- Ze wil weer doen waar ze voor gewaardeerd werd: kleding ontwerpen, maken en herstellen
- Ze wil financieel rondkomen
- Ze wil fysiek en mentaal fitter worden



Krachten Positieve gezondheid

- Ze vindt het belangrijk om te blijven leren (meedoen +/+)
- Ze heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel en doorzettingsvermogen (dagelijks functioneren +/-)
- Ze staat dankbaar in het leven, waardoor ze vaak het positieve kan zien in moeilijke situaties (zingeving +/+)
- Ze haalt kracht uit haar geloof en haar sociale contacten bij Manresa (zingeving +/+, meedoen +/+)

Drempels



- Ze heeft financiële problemen
- De band met haar familie staat onder spanning door haar schuld bij hen
- Ze heeft lichamelijke en psychische problemen vanwege haar oorlogstrauma
- Ze spreekt nog niet goed Nederlands
- Ze heeft moeite met de opvoeding van Adima
- Ze kan gezond leven niet betalen
- Ze heeft geen huisarts in Nederland
- Ze vindt het moeilijk om buiten haar veilige kring bij Manresa contacten te leggen
- Ze vindt het moeilijk om zelf regie te pakken



Succesfactoren

- 1 plek/ contactpersoon die haar de juiste informatie en tips voor regelingen kan verschaffen
- Voor en vroegschoolse educatie voor Adima
- Het leren van de Nederlandse taal
- Contact onderhouden met lotgenoten bij stichting Manresa
- Haar perspectief op hereniging met haar man en zoon bieden
- Haar mogelijkheden bieden om te kunnen sporten (sportgelegenheid Manresa).



Jim

Onafhankelijk

Brutaal

Ongeïnteresseerd

“

Bemoei je niet met mij, ik red me wel.

”

Leeftijd	19 jaar
Woonplaats	Venlo Blerick-Noord
Beroep	Geen
Inkomen	Zwart werk
Thuisituatie	Thuiswonend, op zoek naar een eigen woning

Situatie

Jim heeft geen goede band met zijn ouders, hij wordt thuis aan zijn lot overgelaten, ze zien hem daar liever niet dan wel. De leefomstandigheden bij zijn ouders thuis zijn zeer slecht en ongezond. Omdat zijn familie hem niet steunt, steunt hij op vrienden, maar ook die vertrouwt hij niet volledig. Sinds zijn 18e wil hij niets liever dan uit huis gaan. Maar hier zijn geen mogelijkheden toe.

Jim is gestopt met zijn opleiding tot automonteur, hij klust zwart bij en verkoopt drugs. Hij heeft immers minstens 30 euro per dag nodig om te kunnen leven.

Financiën houdt hij zich verder niet mee bezig. Zolang hij zijn auto kan behouden, vindt hij het wel best. Afspraken komt hij vaak niet na, hij wil zoveel mogelijk met rust gelaten worden. Het boeit hem niet wat anderen denken.

De enige plek waar hij zich veilig en thuisvoelt is jongeren centrum Jacx. Als hij daar niet terechtgekund had, had hij op straat geleefd. Hij leeft vooral 's nachts en slaapt overdag.

Interesses



JACX



Behoeften



- Hij wil 'geen gezeur' met hulpverlening en de gemeente
- Hij wil met rust gelaten worden
- Hij wil op zichzelf wonen
- Hij wil dat er activiteiten zijn voor jongeren van zijn leeftijd, iets dat 's nachts open is



Krachten Positieve gezondheid

- Hij heeft veel interesse in auto's en verdiept zich daar graag in, als iets hem interesseert leert hij snel (dagelijks functioneren +/-)

Drempels



- Hij heeft geen verstand van financiën en ook geen vangnet van zijn ouders
- Hij heeft recht op een jongerenuitkering, maar maakt hier geen gebruik van omdat hij niets met de gemeente te maken wil hebben
- Hij maakt geen aanspraak op 'kamertraining' of andere woningvormen
- Hij vertrouwt niemand en zal zich zelden kwetsbaar opstellen
- Hij heeft geen vertrouwen in hulpverlening "Er zijn zoveel mensen, waarom zouden mensen mij willen helpen? Ze brengen je alleen maar dieper in de shit"



Succesfactoren

- Aansluiten op Jim's leefwereld en zijn vertrouwen proberen te winnen
- Een vertrouwde plek: Jongeren centrum Jacx
- Hem perspectief bieden en motiveren zonder dwingend of bemoeiend te zijn
- Hem helpen een woning te vinden
- Hem helpen om een opleiding af te gaan ronden: zinvolle dagbesteding
- Hem helpen zijn kwaliteiten te ontdekken
- Hem helpen omgaan met geld



Astrid

Eigenwijs

Creatief

Extravert

“
Fotografie is een vak. Maar tegenwoordig denkt iedereen het zelf te kunnen!
 ”

Leeftijd	61 jaar
Woonplaats	Venlo - Arcen
Beroep	Fotograaf, eenmanszaak
Inkomen	Modaal
Thuisituatie	Gescheiden

Situatie

De laatste jaren zijn geen vetpot geweest voor Astrid. De vraag naar foto's is al langere tijd vrijwel verdwenen, trouw- en rouwreportages worden bijna niet meer gevraagd. Althans, bij haar. Het doet haar pijn om te zien dat er weinig tot geen vraag meer is naar haar kennis en kunde.

Door haar hoge hypotheeklast en hoge energiekosten, heeft Astrid inmiddels onvoldoende inkomen om goed in haar levensonderhoud te voorzien. Ze loopt inmiddels al 2 maanden achter bij haar hypotheekverstrekker. Toch wil ze leven zoals ze altijd deed, en dat terwijl haar opgebouwde vermogen als sneeuw voor de zon is verdwenen. Ze overweegt om een krediet af te sluiten.

Interesses



Behoeften



- Ze wil koste wat kost zelfstandig blijven tot aan haar pensioen
- Ze wil blijven genieten van het leven, zoals met haar cabrio mooie ritten maken en terrasjes pakken
- Ze wil haar kennis en kunde delen
- Ze wil zoeken naar creatieve oplossingen om extra inkomen te vergaren



Krachten Positieve gezondheid

- Ze geniet (teveel) van het leven, gaat erop uit (+/+ kwaliteit van leven)
- Ze heeft een aardig sociaal netwerk: ze gaat met vriendinnen naar het terras (meedoen +/+)
- Ze is zelfstandig en besteedt aandacht aan haar (uiterlijke) verzorging (dagelijks functioneren +/+)

Drempels



- Ze is eigenwijs en blijft hangen naar wat is geweest, toen alles nog goed ging
- Ze realiseert zich onvoldoende wat er bij ZZP'er zijn komt kijken
- Ze wordt belemmerd in haar creativiteit door torenhoge rekeningen
- Ze zoekt geen hulp, en weet ook niet welke regelingen er voor haar zijn
- Ze is niet digivaardig
- Ze heeft schaamte voor haar situatie en laat de buitenwereld niets merken
- Ze hangt tegen een burnout aan
- Ze heeft geen verzekeringen en pensioen



Succesfactoren

- Haar (via ondernemerscoach) laten inzien dat de huidige weg een doodlopende is en welke lasten een ZZP'er heeft. Ze zal breder moeten leren kijken naar mogelijkheden om inkomen te vergaren
- Haar digivaardigheid op peil brengen. Gebrek aan digivaardigheid is 1 van de oorzaken voor terugval in opdrachten
- Haar creativiteit, kennis en kunde op een andere manier inzetten
- Haar proactief op regelingen attenderen



AOW GERECHTIGDE MET ONVOLLEDIG PENSIOEN

Truus

Afwachtend

Slechte gezondheid

Lief

“

Jan regelde altijd de financiën.
Ik snap er niet veel van!

”

Leeftijd	71 jaar
Woonplaats	Venlo - Klingerberg
Beroep	Gepensioneerd
Inkomen	AOW + zeer klein pensioen
Thuisituatie	Weduwe met 5 kinderen, woont in een bejaardenflat (sociale huurwoning)

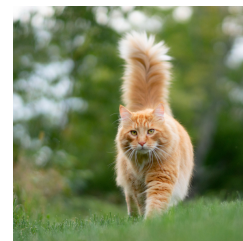
Situatie

Truus was nagenoeg haar hele leven samen met Jan, bijna 50 jaar getrouwd, toen ze plots alleen verder moest een paar jaar geleden.

Truus woont gelijkvloers en heeft geen contact met haar (bejaarde) buren aan weerskanten van haar appartement op de tweede etage. Haar fysieke gesteldheid loopt hard achteruit, wel kan ze nog altijd met haar rollator goed de lift bereiken en een blokje om lopen met poes Tinkel. Ze heeft huishulp.

Ze had altijd genoeg om net rond te komen elke maand. Maar door de duurdere boodschappen, de hogere servicekosten en haar steeds hogere zorgkosten, wordt het steeds krappere. Ze weet niet wat ze kan doen en snapt er ook weinig van: Jan deed altijd de boekhouding.

Interesses



Behoeften



- Ze wil rust en wil niet lastig gevallen worden met ingewikkelde administratieve zaken
- Ze wil leuke dingen doen en een zinvolle invulling van haar dag
- Ze wil hulp bij haar financiën
- Ze wil geen schulden
- Ze wil een goed contact met haar kinderen en kleinkinderen onderhouden. Ze kookt nog graag met haar kleinkinderen



Krachten Positieve gezondheid

- Ze is mentaal sterk, haar geestelijke gesteldheid is prima (mentaal welbevinden +/-)

Drempels



- Ze is eenzaam, durft slecht contact te leggen
- Ze is niet digivaardig
- Ze is niet rekenvaardig
- Ze heeft een slechte fysieke gezondheid, ze loopt steeds moeilijker, vooral vanwege haar artrose
- Ze ziet slecht, lezen gaat steeds moeilijker, grote letters en voorleesfuncties nodig
- Ze heeft geen zin zich te verdiepen in administratieve zaken
- Ze houdt de schijn op, maar voelt zich steeds onzekerder of ze het allemaal wel redt



Succesfactoren

- Haar laten inzien dat eigen inzicht in financiën benodigd is
- Haar stimuleren contacten te leggen, hulp en ondersteuning te vragen uit haar netwerk (kinderen en buren)
- Haar via huishulp of huisarts op het spoor zetten van / Haar wijzen op regelingen (zoals energietoeslag) en organisaties die haar verder kunnen helpen (zoals De Zonnebloem, Huis van de Wijk, budgetcoach Inlucuzio, etc.)



Ronald

Passief

Solistisch

Gevoelig

“ Ik weet dat ik niet goed voor mezelf zorg, maar het lukt me gewoon niet. Niemand begrijpt mij. ”

Leeftijd	30 jaar
Woonplaats	Venlo Oost-zuid
Beroep	Fabrieksarbeider
Inkomen	Minimumloon en bijstandsuitkeringen tussen banen door, huurtoeslag, zorgtoeslag
Thuisituatie	Alleen wonend

Situatie

Ronald woont alleen in een studentenwoning, waar hij terecht kwam na een vechtscheiding. Hij werkt momenteel als sorteerder in een fabriek tegen minimumloon. Hij is het liefst op zichzelf en dat wordt op de werkvloer ook opgemerkt. Eigenlijk weet niemand hoe het met hem gaat, of wat hem bezighoudt.

Ronald heeft grote schulden, formeel en informeel bij dealers. Dit geeft hem grote stress. Eerder hielp sporten hem ontspannen, maar de corona-tijd heeft die passie van hem ontnomen. Hij vindt nu zijn rust en hoop in drank, drugs en online gokken. Verder onderneemt hij -op wekelijkse bezoeken aan zijn ouders na- geen sociale activiteiten en geeft hij niet om zijn uiterlijke verzorging.

Zijn werkprestaties zijn door zijn leefstijl onder de maat, waardoor hij van de ene naar de andere werkgever gaat.



Interesses



Behoeften

- Hij wil geen stress voelen
- Hij wil zich begrepen en niet veroordeeld voelen
- Hij wil zijn oude leven terug
- Hij wil een doel in zijn leven
- Hij wil een stabiel inkomen



Krachten Positieve gezondheid

- Hij heeft een goede band met zijn ouders (meedoen +/-)
- Hij is zelfbewust en erkent dat hij een probleem heeft (dagelijks functioneren +/-)



Drempels

- Hij houdt niet van sociaal contact en heeft een beperkte sociale kring
- Hij is verslaafd aan drank, drugs en online gokken, hierdoor slaapt hij weinig
- Hij heeft een slechte conditie door zijn passieve levensstijl
- Hij loopt risico op dakloosheid
- Hij is erg onzeker en denkt dat hij niets kan
- Hij wordt veelvuldig afgewezen door werkgevers
- Hij heeft moeite met de administratieve lasten rondom zijn uitkering (na 6 maanden contract weer alles opnieuw doorgeven/ wanneer WW en wanneer bijstand?)
- Gokinkomsten moet hij officieel doorgeven aan de gemeente



Succesfactoren

- Hem helpen van zijn verslavingen af te komen (Vincent van Gogh voor GGZ)
- Hulpverlening met oog voor wat hij als mens meegemaakt heeft
- Hem helpen ontdekken waar hij goed in is/ wat hij leuk vindt om te doen: zoeken naar zingeving
- Werken aan zijn zelfvertrouwen
- Zijn ouders betrekken
- Bewind of budgetbeheer t.b.v. stabiel inkomen
- Hem ondersteunen in zoektocht naar een woning
- Hem in contact brengen met ervaringsdeskundigen
- Signaalfunctie werkgever(s)



Roy

Sociaal

Handig

Hulpvaardig

“
Ik wil graag weer ritme in mijn leven en iets bijdragen aan de maatschappij.
”

Leeftijd	55
Woonplaats	Blerick - Noord
Beroep	(ex-) stratenmaker
Inkomen	WIA-uitkering, volledig afgekeurd, zorgtoeslag
Thuisituatie	Getrouwd, 2 uitwonende dochters, 1 thuiswonende zoon

Situatie

Na jarenlang als stratenmaker gewerkt te hebben, zijn Roys knieën volledig versleten. Roy is na vele jaren uitzichtloos solliciteren volledig afgekeurd. Dit was voor hem zowel confronterend als een opluchting, omdat hij vrijgesteld werd van arbeids- en sollicitatieplicht. Hij gaat wekelijks 2x naar fysiotherapie en heeft daarom een relatief dure zorgverzekering. Overige zorg vermijdt hij zoveel mogelijk vanwege de hoge kosten.

Zijn vrouw werkt niet. De voedselbank ondersteunt zijn gezin. Roys dochters zijn zijn alles. Er zijn zorgen om zijn zoon, die een behoorlijk strafblad heeft. Roy is erg sociaal en heeft veel vrienden, waarmee hij graag een borrel doet bij de voetbal.

Roy had altijd iets om handen, hield van zijn werk en kluste veel in zijn vrije tijd. Hij vindt het dan ook moeilijk dat hij minder geld heeft en hij niets meer kan betekenen voor anderen. Hij zoekt een nieuwe bezigheid, waarmee hij weer ritme in zijn leven kan krijgen, iets voor een ander kan betekenen en die hem fysiek niet teveel belast.

Interesses



Behoeften



- Hij wil graag een werkritme behouden, zich nuttig maken en iets te doen hebben
- Hij wil weer inkomsten genereren, vooral voor leuke uitjes met zijn vrouw en kinderen. Inkomsten vanuit de klussen die hij eerder deed heeft hij niet meer
- Hij wil een beter contact met zijn zoon
- Hij wil het contact met zijn voetbalvrienden niet verliezen
- Hij wil weten hoe en waar hij (door o.a. hoge energie- en zorgkosten) nog kan bezuinigen om iets over te houden



Krachten Positieve gezondheid

- Hij is gemotiveerd, sociaal en enthousiast (mentaal welbevinden +/+)
- Hij heeft een rijk sociaal leven (meedoen +/+)

Drempels



- Hij is volledig afgekeurd
- Hij heeft moeite met het accepteren van zijn (financiële en gezondheid) situatie en schaamt zich er ook voor. Vooral vanwege het feit dat hij naar de voedselbank moet
- Hij heeft veel zorgen om zijn zoon
- Hij wil alleen (vrijwilligers-)werk verrichten dat hem fysiek niet veel belast
- Hij eet ongezond, heeft geen geld over voor gezonde voeding elke dag
- Hij is overtuigd van het feit dat werken i.c.m. een WIA-uitkering niet loont



Succesfactoren

- Hem wijzen op mogelijk (vrijwilligers-) werk of werk 'buiten zijn comfortzone' (UWV)
- Hem laten ontdekken wat hij nog meer kan en waar hij kan bijdragen in de maatschappij, evt. via omscholing
- Hem tools aanreiken voor omgang met zijn zoon
- Hem wijzen op regelingen, besparingsmogelijkheden en baanmogelijkheden voor zijn vrouw
- Hem in contact brengen met ervaringsdeskundigen



Inkomen



Leefgeld vanuit schuldsanering, bijstandsuitkering, huurtoeslag, zorgtoeslag, jeugdfonds, sportfonds, bijzondere bijstand

Ziektewet-uitkering en salaris van partner, stichting leergeld

Bijstandsuitkering, zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderbijslag, kindgebonden budget

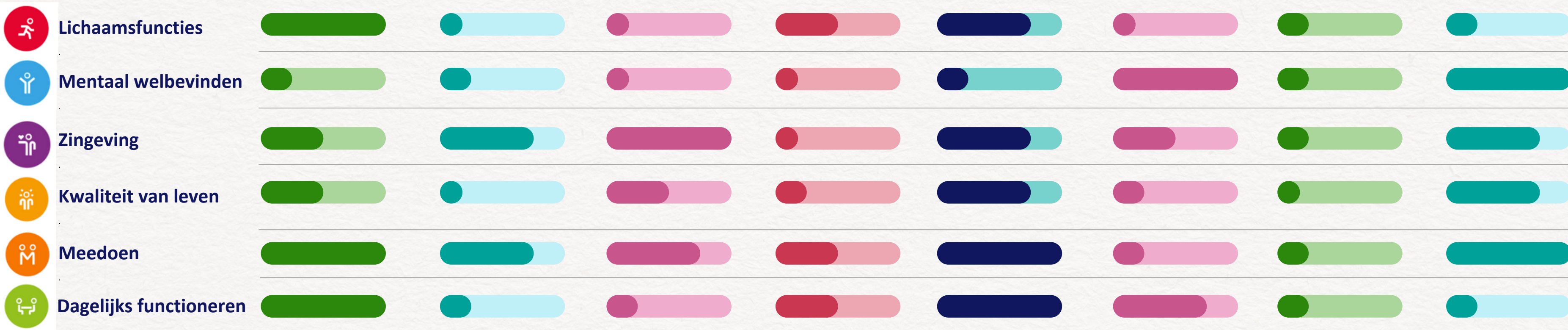
Geen

Geen

AOW + zeer klein pensioen

Minimumloon en bijstandsuitkeringen tussen banen door, huurtoeslag, zorgtoeslag

WIA-uitkering, zorgtoeslag



MIJN POSITIEVE GEZONDHEID

- Zorgen voor jezelf
- Je grenzen kennen
- Kennis van gezondheid
- Omgaan met tijd
- Omgaan met geld
- Kunnen werken
- Hulp kunnen vragen



DAGELIJKS
FUNCTIONEREN



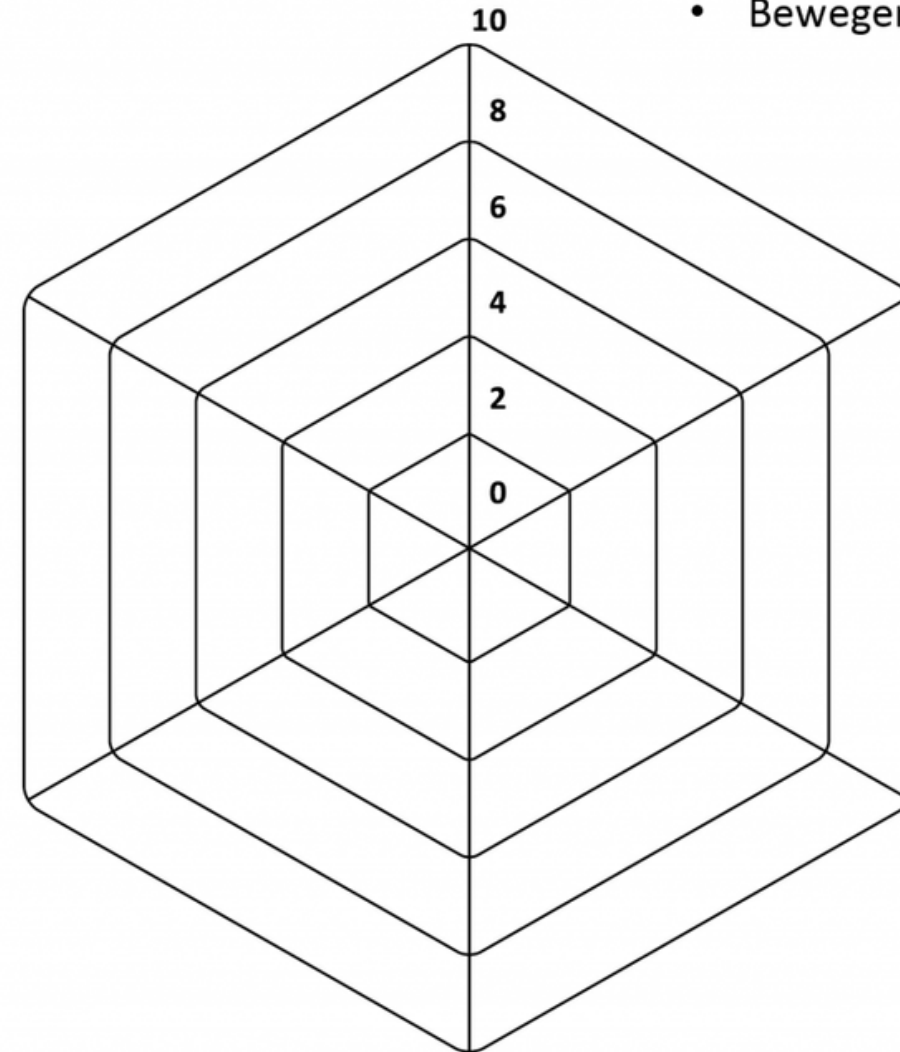
MEEDOEN

- Sociale contacten
- Serieus genomen worden
- Samen leuke dingen doen
- Steun van anderen
- Erbij horen
- Zinnvolle dingen doen
- Interesse in de maatschappij



LICHAAMSFUNCTIES

- Je gezond voelen
- Fitheid
- Klachten en pijn
- Slapen
- Eten
- Conditie
- Bewegen



MENTAAL
WELBEVINDEN

- Onthouden
- Concentreren
- Communiceren
- Vrolijk zijn
- Jezelf accepteren
- Omgaan met verandering
- Gevoel van controle



ZINGEVING

- Zinvol leven
- Levenslust
- Idealen willen bereiken
- Vertrouwen hebben
- Accepteren
- Dankbaarheid
- Blijven leren



KWALITEIT VAN LEVEN

- Genieten
- Gelukkig zijn
- Lekker in je vel zitten
- Balans
- Je veilig voelen
- Hoe je woont
- Rondkomen met je geld



KLANTREIZEN



Klantreis-sessie

1 december 2022

2 persona's - Tanya en Ronald

Doel sessie

Dromen over het ideale proces voor de persona's, zonder je tegen te laten houden door de dagelijkse praktijk.

Klantreistitels

1. Tanya krijgt bewindvoering, weet wat haar rechten zijn en waar ze terecht kan met problemen of twijfels en leert via een overgangsfase zelf haar financiën en administratie te beheren.
2. Ronald wordt proactief benaderd door de gemeente, n.a.v. meerdere signalen uit zijn omgeving. Samen met een buddy gaat hij aan de slag met zijn hulpvragen.

Resultaat

Zie bijlage 5.1 en 5.2

- Klantreissessie 1 december - Klantreis Ronald - Uitgewerkt - PM
- Klantreissessie 1 december - Klantreis Tanya - Uitgewerkt - PM



AANDACHTSPUNTEN - Opvallende resultaten



Het is belangrijk om aandacht te hebben voor alle in de persona benoemde behoeften, drempels, krachten en succesfactoren. Hieronder een aantal aandachtspunten voor beleid **uitgelicht**, die veelvuldig benoemd zijn door inwoners :

Ervaringsdeskundigheid
inzetten

Inzetten op
betrouwbare
bewindvoering

Inzetten op
ontwikkelen van skills
om eigen administratie
te beheren

Aandacht voor
menselijke maat
en bejegening

Aandacht voor
woningprobleem
van jongeren

Inzetten op
heldere (digitale)
informatievoorziening
*rondom toeslagen,
uitkeringen en
hulpinstanties*

Zorgen dat
werken loont

Een gezonde leefstijl
moet haalbaar en
betaalbaar zijn

Inzetten op
1 contactpersoon die
de weg kent binnen
het sociaal domein,
die men vertrouwt



AANBEVELING



Met de zorgvuldig opgestelde persona's kan gemeente Venlo, naast de verkregen input uit de diverse dialoogsessies, prima aan de slag met de vernieuwing van haar armoedebeleid. Immers: de situatie, drempels, behoeften, krachten en succesfactoren van de acht geprioriteerde armoederisicogroepen in Venlo zijn uitvoerig beschreven en kunnen uitstekend dienen als vertrekpunt voor beleid.

Onze aanbeveling is echter wel om de vormgeving van het armoedebeleid niet louter te baseren op de persona's. Om daadwerkelijk de consequenties voor armoedebeleid bloot te leggen, is het raadzaam om voor de persona's ideale klantreizen en service blueprints uit te werken. Door deze aanpak te volgen brengt gemeente Venlo niet alleen de belangrijke aspecten van de persona in beeld, maar geeft zij de persona tevens het podium om na te denken over zijn/haar ideale reis als het gaat om armoedepreventie en -bestrijding. Consequenties die deze reis met zich meebrengt op het vlak van informatie, functionaliteiten, processen en systemen kunnen tevens meegenomen worden in het nieuwe armoedebeleid.

Voor de gemeente Venlo hebben we daartoe als 'vingeroefening' alvast 2 klantreizen met focus op preventie samen met ervaringsdeskundigen uit 2 geprioriteerde doelgroepen (alleenstaande inwoner en alleenstaande ouder) uitgewerkt. De opzet van deze klantreizen geeft, bij nadere uitwerking van de service blueprint, extra inzicht in wat er nodig is om bijvoorbeeld:

- diverse stakeholders te wijzen op het bestaan van het Vroeg Eropaf team van de gemeente en wat zij met opgevangen signalen die duiden op armoede kunnen doen
- ervaringsdeskundigen in te zetten om herkenning bij persona's te bewerkstelligen en hen te stimuleren iets aan hun situatie te doen
- persona's anoniem te kunnen voorzien van advies en informatie
- in een eerder stadium slechte bewindvoering te signaleren en te tackelen voor persona's

Het betreft extra inzichten die, bovenop de persona's, meegenomen kunnen worden in het vernieuwde armoedebeleid van gemeente Venlo.



MOGELIJKHEDEN VOOR VERVOLG



Wij zien, op basis van voorgaande aanbeveling, een aantal suggesties voor vervolg:

- Uitwerken service blueprint van de inmiddels opgestelde klantreizen (van 2 persona's)
- Opstellen ideale klantreis en uitwerken service blueprint van 6 overige persona's
- Opnemen extra inzichten vanuit deze klantreizen en serviceblueprints in armoedebeleid
- Beoordelen of er, naast de gekozen scope voor de klantreizen (preventie en vroegsignalering) en het aantal klantreizen, ten behoeve van de volledigheid van het nieuwe armoedebeleid nog aanvullende klantreizen en service blueprints moeten worden uitgewerkt (voorbeelden van andere scope: kennismaking, in gesprek, plan maken, uitvoeren plan, nazorg, etc.)

Daarnaast zien wij toegevoegde waarde om niet alleen de situatie, knelpunten en behoeften van inwoners in beeld te brengen. T.a.v. de uitvoering van het vernieuwde armoedebeleid kunnen wij ons namelijk heel goed voorstellen dat voor alle betrokken professionals en ondersteuners het van toegevoegde waarde kan zijn om juist ook hun situatie, knelpunten en behoeften in kaart te brengen. Door het vanuit hun positie te bekijken kunnen er verrassende aanvullingen blootgelegd worden.

