



BEWEGINGSRUIMTE BIJ URGENTE NODEN

EEN ONDERZOEK NAAR DE BETEKENIS
VAN GIFTEN EN RENTELOZE LENINGEN
VAN SUN-NOODHULPBUREAUS

EMMELIE PRINS & PEER SMETS

Emmelie Prins en Peer Smets

Vrije Universiteit Amsterdam, faculteit der Sociale Wetenschappen

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van Stichting Urgente Noden Nederland

Datum: november 2024

Ontwerp: Heerko Tieleman - www.heerko.nl

Tekeningen: Jeroen Steehouwer - Bord & Stift

Afbeeldingen: Unsplash & Microsoft

ISBN/EAN: 978-94-6496-257-4 (NUR 903)





Tekening over de betekenis van noodhulp voor begunstigden, gemaakt tijdens de EffectenArena SUN Friesland, 14 september 2023.

Abstract

In Nederland leven medio 2024 ongeveer 1 miljoen mensen in armoede of rond de armoedegrens en meer dan een half miljoen leeft met problematische schulden. Zelfs zonder schulden of armoede kan een ingrijpende gebeurtenis leiden tot financiële tekorten, waardoor men niet in staat is zelf noden op te lossen. Dit kan resulteren in urgente financiële en/of sociale noden. Zowel op landelijk als gemeentelijk niveau wordt beleid gevoerd om mensen met financiële problemen te ondersteunen, via toeslagen en gemeentelijke minimaregelingen of bijzondere bijstand. Echter, het komt voor dat mensen geen aanspraak maken op deze regelingen, of dat de regelingen niet toereikend of tijdig beschikbaar zijn. SUN-noodhulpbureaus bieden in zulke gevallen ondersteuning met een gift of renteloze lening. Dit onderzoek laat zien dat de ondersteuning van SUN-noodhulpbureaus bewegingsruimte creëert voor gemeenten, donateurs, hulp- en dienstverleners en de ontvangers van steun (begunstigden). Een SUN-noodhulpbureau stelt hulp- en dienstverleners, gemeenten en donateurs in staat ondersteuning te kunnen bieden en maakt dat begunstigden minder zorgen hebben en kunnen focussen op andere zaken. Omgevings- en culturele factoren, het type steun, de relatie tussen hulpverlener en cliënt, percepties van de casus én de behoeften van gemeenten en donateurs spelen een rol bij het zorgen voor deze bewegingsruimte. Deze factoren bepalen wie op welke wijze geholpen kan worden als er sprake is van urgente financiële nood én welke betekenis deze ondersteuning kan hebben. Een SUN-noodhulpbureau heeft niet de ambitie om het armoede- of schuldenvraagstuk op te lossen, maar draagt bij aan het verzachten, stabiliseren of (potentieel) doorbreken van situaties van mensen met urgente noden, zodat zij nieuw perspectief krijgen en niet tussen wal en schip vallen.

Voorwoord

Urgente noden zijn van alledag en kunnen bij iedereen voorkomen, ook bij mensen die nu financieel redelijk ruim zitten. Ingrijpende levensgebeurtenissen zoals ziekte, overlijden, scheiding, baanverlies of het langdurig leven in armoede vergen vaak emotioneel veel van iemand. Hoewel de overheid en gemeenten op verschillende vlakken mensen met een kleine beurs ondersteunen, bieden deze regelingen lang niet altijd voor iedere situatie een uitkomst. Een snelle en passende oplossing is dan cruciaal. SUN-noodhulpbureaus kunnen deze uitkomst bieden voor urgente situaties waarbij (tijdige) voorliggende voorzieningen ontbreken.

Daar waar de rechtsvoorgangers van SUN Nederland (zoals het Nationaal Fonds Bijzondere Nooden) vanuit de filantropie landelijk urgente noden lenigden, werkt de stichting tegenwoordig vanuit de kracht van lokale kennis en netwerken en richt zij onder meer SUN-noodhulpbureaus op. Het decentraliseren van het armoedebeleid door de overheid en de introductie van de door de gemeente georganiseerde Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Participatiewet en Jeugdzorg versterkten gedachten over het belang van lokale noodhulpbureaus. Zij lenigen lokaal de urgente noden. SUN Nederland richt zich landelijk op de infrastructuur rondom noodhulp. Enerzijds door het faciliteren en organiseren van lokaal georganiseerde noodhulpinitiatieven. Anderzijds door kennis te delen, te adviseren en lobbyen op basis van inzichten en projecten te ontwikkelen die dienstbaar zijn aan noodhulp.

Nederland is niet het enige land met een voorbeeld van regelvrije private geldstromen om financieel kwetsbare mensen te ondersteunen. De ontwikkeling van SUN Nederland en de noodhulpbureaus kan dan ook niet los gezien worden van ontwikkelingen elders in de wereld. Tegenwoordig besluiten veel financiële instellingen hoe er met geld omgegaan moet worden. Zo bepalen onder andere de banken wat en hoeveel er geleend kan worden. Naast deze formele instituties zijn er ook informele systemen waar in groepen gespaard wordt en waarin er eventueel aan elkaar geleend wordt. Deze groepsgewijze aanpakken zijn sterk beïnvloed door lokale initiatieven zoals spaar- en kredietassociaties, ook wel spaarkringen genoemd, die hun wortels hebben in het mondiale zuiden. Migrantengroepen hebben deze vormen meegenomen

naar het mondiale noorden. Deze modellen zijn met enige aanpassingen in gebruik in Europese landen zoals Nederland. Naast de spaarkringen kunnen dat ook informele organisaties zijn die uitgaan van het verstrekken van giften.

SUN-noodhulpbureaus zijn zelfstandig opererende organisaties waarvan de werkwijze soms per bureau kan verschillen gezien hun lokale context. De budgetten waaruit SUN-noodhulpbureaus noodhulp kunnen bieden, zijn veelal afkomstig van vermogensfondsen, geloofsgemeenschappen, het bedrijfsleven en particulieren. Eén ding weten donateurs zeker: hun bijdrage komt voor de volle 100% ten goede aan de mensen die het financieel zwaar hebben. Naast het verstrekken van giften, werken verschillende bureaus ook met een Sociaal Leenfonds. Een donateur noemt het werken met renteloze leningen: “een efficiënte manier om mensen te helpen die (tijdelijk) financieel in een moeilijk pakket zitten en even ondersteuning nodig hebben. Door het revolverende model van een Sociaal Leenfonds kunnen meer mensen met een initiële lening geholpen worden. Het Sociaal Leenfonds is gebaseerd op vertrouwen en is slim ingericht doordat het gebruik maakt van de expertise van de hulpverlener die de aanvraag voor zijn of haar client indient bij SUN”.

Vanwege haar werkwijze spreekt SUN Nederland uiteraard niet alleen met donateurs, maar met een divers palet aan mensen die werkzaam zijn in de meest uiteenlopende plaatsen en organisaties in Nederland. Daarom wilde SUN Nederland noodhulp(bureaus) wetenschappelijk laten onderzoeken en daarmee de betekenis ervan voor de diverse betrokkenen objectiveren. Het ING Nederland fonds, partner van SUN Nederland, was bereid om dit onderzoek financieel mogelijk te maken. Vanuit de Vrije Universiteit is onderzoeker Emmelie Prins onder begeleiding van Peer Smets en Saskia Keuzenkamp aan de slag gegaan. Zij sprak met tientallen betrokkenen over het SUN-format. Naast meerdere bijeenkomsten, presentaties en het afleggen van huisbezoeken om te horen hoe noodhulp in de praktijk werkt is er ook een Podcast gemaakt. In maart 2024 schoof zelfs koning Willem-Alexander aan vanwege het 110-jarig jubileum van SUN Nederland om meer over de betekenis van noodhulp(bureaus) te horen, iets wat we aan het begin van het onderzoek zeker niet hadden kunnen bedenken! Wat we de koning konden vertellen is dat met dit onderzoek vast is komen te staan dat giften en renteloze leningen

voor alle betrokkenen een relevante betekenis hebben doordat zij situaties kunnen verzachten, stabiliseren of doorbreken.

Als onderzoeker aan de VU en begeleider van het onderzoek was het verrassend om te zien hoe relatief kleine bedragen ook van hele grote betekenis voor mensen met urgente noden kunnen zijn. Als internationaal wetenschapper heb ik gezien dat kleine geldbedragen grote impact kunnen hebben in het mondiale zuiden, denk aan micro-kredieten en eerder genoemde spaar-kringen. Dat SUN-noodhulp in Nederland soortgelijke betekenis kan hebben binnen de Nederlandse gemeenschap was door mij van tevoren niet voorzien. Zeer waardevol dat dit onderzoek dit aan het licht brengt en SUN-noodhulp bij een grotere groep bekend wordt.

Dit onderzoek heeft aangetoond dat alle betrokkenen meerwaarde toekennen aan SUN-noodhulp(bureaus) en dat zij een vorm van “ruimte” erdoor ervaren. Bewegingsruimte om mee te doen, in het professioneel handelen, in financiële mogelijkheden en in doelmatig kunnen zijn. En voor mensen met urgente noden ook: ademruimte. Ruimte die het mogelijk maakt om even geen stress te voelen, om zich een (gelijk)waardig mens te voelen, waardoor ruimte ontstaat om aan andere dingen te denken en werken. Hoe dit zich in de praktijk vertaalt staat uitgewerkt in dit rapport.

SUN Nederland en de betrokken noodhulpbureaus hopen met dit onderzoek een bijdrage te kunnen leveren aan meer begrip over wat noodhulp voor mensen kan betekenen en dat noodhulp voor alle betrokken organisaties een effectief middel kan zijn om snel in te zetten in geval van urgente nood. Met dit rapport willen we ook een bijdrage leveren aan bewustwording over de betekenis van noodhulp. Deze is niet altijd gericht op complete doorbraken in mensenlevens, maar ook op het verzachten of stabiliseren van bestaande situaties. In alle gevallen kan er daardoor herstel van balans en een nieuw perspectief ontstaan (op kortere en langere termijn). Wat we ook met dit rapport zouden willen bereiken is dat nog meer hulp- en dienstverleners aanvragen gaan doen voor hun cliënten of daar meer mogelijkheden voor zien. SUN-noodhulp is bedoeld om hulpverleningstrajecten te ondersteunen. We hopen dat gemeenten waar nog geen noodhulpbureau gevestigd is geïnspireerd raken door het rapport en naast hun bestaande voorzieningen een SUN-

noodhulpbureau in het leven zullen roepen. Gemeenten waar al een noodhulpbureau actief is, kunnen dit rapport benutten om samen verder met elkaar in gesprek te gaan. Noodhulpbureaus kunnen het rapport voor die gesprekken gebruiken aan de hand van de geobjectiveerde gegevens van de lokale noodhulp. Het rapport kan ook helpend zijn om alle donateurs die het werk van SUN Nederland en de noodhulpbureaus mogelijk maken inzicht te geven in de betekenis die ook anderen aan noodhulp toekennen. Met deze onderzoeksresultaten wil SUN Nederland donateurs ook bedanken voor hun (vaak jarenlange) financiële steun en het in het SUN-format gestelde vertrouwen. Door dit rapport kunnen nieuwe donateurs geïnteresseerd raken en mogelijk enthousiast raken over SUN-noodhulp, zodat ook zij een bijdragen overwegen. Alleen door steun en samenwerking met alle genoemde partijen kan SUN Nederland een landelijk dekkend netwerk van noodhulp mogelijk maken.

Wij danken alle betrokkenen voor hun inhoudelijke bijdrage aan dit onderzoek en het ING Nederland fonds in het bijzonder voor haar financiële bijdrage om dit onderzoek mogelijk te maken.

*Peer Smets (onderzoeker VU Amsterdam) en
Nathalie Boerebach (directeur SUN Nederland)*

Dankwoord

Zonder de medewerking van velen was dit onderzoeksrapport niet tot stand gekomen. Als eerste gaat onze dank uit naar de besturen en coördinatoren van de noodhulpbureaus SUN Friesland, SUN Lekstroom en Fonds Urgente Noden Haarlem en Omgeving (FUN Haarlem), in het bijzonder Elly Bijlsma, Karin Beenen, Wil Broekman, Anoor de Zeeuw en Hugo Boreel. Zonder hen zou het niet mogelijk geweest zijn om inzicht te krijgen in de werkwijze van noodhulpbureaus en zouden we niet in contact zijn gekomen met alle betrokken partijen om de betekenis van noodhulpbureaus te kunnen onderzoeken.

Ten tweede bedanken we alle mensen die steun hebben gehad van een noodhulpbureau voor het delen van hun verhaal. Het zijn hele fijne, persoonlijke gesprekken geweest die veel inzichten hebben gegeven in de betekenis die steun kan hebben en de uitdagingen die leven met een tekort aan geld met zich meebrengen. Ook gaat onze dank uit naar alle hulp- en dienstverleners die ons in contact hebben gebracht met ontvangers van steun, alsmede zij die hebben deelgenomen aan de EffectenArena. Met betrekking tot dit laatste bedanken we ook de medewerkers van gemeenten die hebben deelgenomen, evenals de donateurs die we zowel in de EffectenArena als telefonisch hebben gesproken. Jullie visies hebben ons veel inzicht gegeven in de dilemma's en praktijkervaringen die jullie terugzien.

Ook zijn we Saskia Keuzenkamp, Anna Custers, Cora van Horssen, Marc Mulder, Laure Michon, Lex Staal, René Bekkers, Hans Spigt en diverse noodhulpbureaus dankbaar voor hun reflecties en input op onze bevindingen. Het heeft ons geholpen de argumentatie nog verder aan te scherpen.

Tot slot gaat onze dank uit naar het bestuur en medewerkers van Stichting Urgente Noden Nederland, in het bijzonder Nathalie Boerebach en Monique Postma. Jullie tijd, feedback en mogelijkheden om samen af te stemmen hebben ons erg geholpen. We hopen dat dit onderzoek nieuwe inzichten kan geven en het begrip voor de betekenis die noodhulp kan hebben verder vergroot.

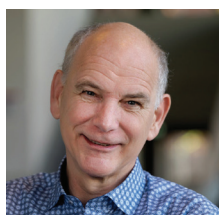
Emmelie Prins & Peer Smets

Vrije Universiteit Amsterdam

Over de onderzoekers



Emmelie Prins is onderzoeker bij de afdeling Sociologie, Vrije Universiteit, Amsterdam. Ze behaalde in 2021 cum laude haar master Culturele Antropologie aan de Universiteit van Utrecht. Haar thesis richtte zich op symbolen en regionale identiteitsvorming in de Achterhoek. Emmelies achtergrond ligt meer op het commerciële vlak. In 2015 studeerde ze af van de HBO-opleiding Communicatie, waarna ze werkzaam is geweest bij de Rabobank en in diverse rollen in de logistiek heeft gehad. Gedurende dit onderzoek naar de betekenis van noodhulp(bureaus) heeft ze op parttimebasis gewerkt als project- en duurzaamheidsmanager bij Baks Logistiek. Tijdens vrijwilligerswerk bij Humanitas heeft ze gezien hoe beperkte financiële middelen samenhangen met andere aspecten in iemands leven. Dit gecombineerd met een behoefte haar maatschappelijke bijdrage te vergroten, heeft haar gemotiveerd op dit onderzoek voor Stichting Urgente Noden Nederland aan de slag te gaan.



Peer Smets is universitaire docent en onderzoeker bij de afdeling Sociologie, Vrije Universiteit, Amsterdam. Tijdens zijn studie antropologie raakte hij gefascineerd door Indiase financiële zelfhulpgroepen waar geld gespaard en geleend kon worden. Peer besloot om naar vruchtbare benaderingen te kijken in plaats van het meer gangbare concentreren op problemen. Met andere woorden, de focus ligt vooral op wat werkt in plaats van wat niet werkt. Voor zijn promotieonderzoek hield hij zich bezig met stapsgewijs bouwen in sloppenwijken in Hyderabad, India. Later werd zijn aandacht uitgebreid naar hoe mensen samenleven in buurten in Nederland. Vervolgens ging er steeds meer aandacht aan sociaaleconomische vraagstukken zoals sociaal ondernemerschap, dialoog, democratie en G1000. Zijn projecten zijn zelf geïnitieerd of in opdracht van verschillende organisaties zoals de Wereldbank, Nextdoor, Kenniscentrum Ongelijkheid Amsterdam, storytelling (Erasmus), kwetsbaarheid en schuldenlast. Zijn focus is overwegend beleidsgericht en is gericht op het verbinden van de academische wereld met de samenleving. Bovendien probeert hij het mondiale noorden en mondiale zuiden met elkaar te verbinden.

Inhoud

Abstract	4
Voorwoord	5
Dankwoord	9
Inhoud	11
Definities	13
1. Inleiding	17
1.1. Scope en doel van het onderzoek	18
1.2. Leeswijzer	19
2. Theoretisch kader	21
2.1. Armoede: gedrag, maatschappelijke ontwikkelingen en beleid	21
2.2. Leven met armoede en geldstress	23
2.3. Giften, renteloze leningen en het principe van krediet	24
2.3.1. Een gift zorgt voor een sociaal verbond	26
2.3.2. Renteloze lening	27
3. Methoden & ethiek	31
3.1. EffectenArena	31
3.2. Interviews & foto elicitation	31
3.3. Expertmeetings, bijeenkomst noodhulpbureaus	35
3.4. Overige notities ten aanzien van de bevindingen	35
4. SUN Nederland en SUN-noodhulpbureaus	39
4.1. SUN Nederland en SUN-noodhulpbureaus	39
4.2. Wegen van een casus	42
5. Verzachten, stabiliseren en doorbreken:	47
de betekenis van noodhulp voor begunstigden	
5.1. Geld maakt niet gelukkig, maar een tekort werkt in alles door	47
5.2. De waardigheidsval	51
5.3. Verzachten, stabiliseren en doorbreken	56
5.4. Conclusie	67

6.	Hulp- en dienstverleners: een samenhang van vertrouwen, opvattingen en kennis	69
6.1.	Het komen tot een noodhulpaanvraag	69
6.2.	Werken aan vertrouwen	70
6.3.	Omgang met het aanvragen van ondersteuning	72
6.4.	Werkwijze van SUN-noodhulpbureau	75
6.5.	Conclusie	77
7.	Filantropie & donateurs	81
7.1.	Filantropie en praktijkervaringen	81
7.2.	Effectief bereiken van de doelgroep	83
7.3.	Efficiëntere manier van geldbesteding	84
7.4.	Conclusie	87
8.	Gemeenten: Aanvulling op en voor beleid	89
8.1.	Bestaande gemeentelijke regelingen: een recht voor iedereen	89
8.2.	Aanvulling op en input voor beleid	92
8.3.	Conclusie	94
9.	Reflectie op noodhulp & onderzoeksmethodiek	97
9.1	Reflectie op noodhulp	97
9.2.	Reflectie op het onderzoek en de onderzoeksmethode	99
	Figuur 1. Elementen die een rol spelen bij SUN-noodhulp.	100
10.	Conclusie & slotwoord	105
	Slotwoord	108
	Literatuurlijst	110
	Bijlage 1. Deelnemers EffectenArena	117
	Bijlage 2. De impact van impact	118
	Bijlage 3. Cirkel van bewegingsruimte bij urgente noden	122

Definities

Armoede

Een situatie waarin iemand objectief (meetbaar) en/of subjectief (gevoelsmatig) over onvoldoende materiële, culturele en sociale middelen beschikt om te leven naar wat binnen de geldende levensstandaard als minimaal wordt gezien (Van Hulst & Hoff, 2019).

Begunstigde

Iemand die een gift en/of renteloze lening heeft ontvangen via een SUN-noodhulpbureau.

Praktijkervaringen van een gift of renteloze lening

Een gift of renteloze lening kan de situatie waarin iemand met urgente noden verkeert:

- verzachten: de gift of renteloze lening vermindert (tijdelijk) een negatieve situatie door gebrek aan geld en neemt de hoogste urgente noden weg;
- stabiliseren: de gift of renteloze lening zorgt dat (verder) afglijden of escalatie voorkomen wordt;
- doorbreken: het wegnemen van urgente noden draagt bij aan een proces waarbij iemand kan toewerken naar diens gewenste/ ideale situatie.

Gift

Een overdracht van goederen, geld of diensten van één partij (de gever) aan een andere partij (de begunstigde), waarachter een bepaalde intentie schuilgaat. De gever verplicht de ontvanger niet noodzakelijkerwijs een tegenprestatie te leveren, ondanks dat vanuit een sociaal-cultureel perspectief het mogelijk wel als vorm van krediet gezien wordt en een tegenprestatie dus wel verondersteld wordt door (een van de) partijen (gebaseerd op Elder-Vass, 2020; Mauss, 1990 [1950]). In het geval van een SUN-noodhulpbureau is een gift bedoeld om een incidenteel financieel tekort op te lossen in geldelijke of materiële zin, waarbij er geen perspectief is op terugbetaling (à fonds perdu).

Renteloze lening (Sociaal Leenfonds)

Een geldbedrag dat door een partij (de geldverstrekker) wordt verstrekt aan een andere partij (de lener), waarbij de geldverstrekker verwacht binnen een afgesproken tijd het volledige bedrag terug te ontvangen van de lener, maar waarbij de lener geen extra vergoeding (rente) verschuldigd is over het geleende bedrag (gebaseerd op Nibud, z.d.). Veel SUN-noodhulpbureaus verstrekken renteloze leningen aan begunstigden via het Sociaal Leenfonds, met preventie (het voorkomen van ergere schuldenproblematiek of betalingsachterstanden) als primaire doelstelling. Het Sociaal Leenfonds wordt onder meer ingezet om begunstigden in staat te stellen rentedragende leningen in een keer af te lossen. In uitzonderlijke gevallen kan een noodhulpbureau de lening na verloop van tijd omzetten in een gift of het restant kwijtschelden.

Urgente financiële nood

Voor urgente financiële nood hanteren de noodhulpbureaus en SUN geen definitie. De urgentie wordt per situatie en context gewogen, wat een samenspel is tussen hulp- en dienstverleners (als indiener van een aanvraag), de lokale SUN-bureaucoördinator en het lokale bestuur van een SUN-noodhulpbureau.

Waardigheid

Waardigheid omvat, maar is niet beperkt tot, het gevoel ertoe te doen, autonomie en keuze te hebben en van gelijke waarde als andere mensen te zijn (zie Jacobs, 2017; Schmidt et al., 2018). Waardigheid komt voort uit een vorm van respect waarmee de ander je erkent als mens, wat bij jezelf het gevoel van zelfrespect en eigenwaarde oplevert (gebaseerd op Baumann 2000; Darab & Hartman, 2011).



1. Inleiding

*“Problemen zijn er om opgelost te worden
en niet om het slechter te maken”*

Interview met Janneke (begunstigde), 19 oktober 2023

De armoede- en schuldenproblematiek zal, zonder aanvullend beleid, de komende jaren verder groeien in Nederland (CPB, 2023). Interventies voor een sociaaleconomische verbetering zijn voornamelijk een overheidsaangelegenheid waarbij aandacht besteed wordt aan schuldhulp, steunfondsen, toeslagen en arbeidsbemiddeling (o.a. Lub, 2023). Een (gevoelsmatig) tekort aan geld kan leiden tot geldstress met mentale overbelasting, beslisfouten, een afname van grip en controle, een laag zelfbeeld en toenemende stress als gevolg (Akkermans & Räkers, 2021; FNO, 2022; Mullainathan & Shafir, 2013). Naast overheidsinterventies zijn er ook publiek-private aanpakken gericht op ondersteuning bij financiële noden. Zo verstrekken SUN-noodhulpbureaus in verschillende gemeenten giften en renteloze leningen, of zetten zij rentedragende leningen om in renteloze leningen. Het is een interventie gericht op mensen waarvoor bestaande regelingen geen of onvoldoende (tijdige) uitkomst bieden. Met een gift of renteloze lening beogen SUN-noodhulpbureaus persoonlijk leed, onnodige escalatie en maatschappelijke kosten te voorkomen, iemands kwaliteit van leven te verbeteren en iemand een menswaardig bestaan te bieden.

Eerdere studies laten zien dat onder andere het verlagen van iemands mentale belasting, het zorgen voor direct inzetbare financiële buffers of een financiële gift (met helder bestedingsdoel) de kans vergroot dat iemand uit financieel zwaar weer kan komen (Blattman & Niehaus, 2014; Bovens, Keizer & Tiemeijer, 2017; Evans & Popova, 2016; Orkin, 2020). Echter, ook laten sommige experimenten zien dat kleine tegenslagen of uitgaven iemand met weinig financiële buffers gemakkelijk terugbrengen in de oude situatie (zie o.a. Mullainathan & Shafir, 2013). De vorm waarin SUN-noodhulpbureaus ondersteuning verlenen is nauwelijks onderzocht. Dit onderzoek richt zich op deze steun met als centrale vraag: Wat zijn de praktijkervaringen van het lenigen van urgente noden via SUN-noodhulp(bureaus) bij mensen met een tekort aan geld?

Deelvragen van dit onderzoek zijn:

1. Wat ervaren begunstigers van SUN-interventies?
2. Welke rol hebben hulp- en dienstverleners bij SUN-interventies?
3. Hoe zien donateurs de samenwerking met SUN-noodhulpbureaus?
4. Welke betekenis kennen gemeenten toe aan de samenwerking met een SUN-noodhulpbureau?

Ons onderzoek toont aan dat giften en renteloze leningen voor alle betrokken partij- en bewegingsruimte geven om situaties te verzachten, stabiliseren of doorbreken.

1.1. Scope en doel van het onderzoek

Met dit onderzoek wil SUN Nederland, als landelijk kenniscentrum op het gebied van urgente noden en ontwikkelorganisatie van SUN-noodhulpbureaus, de betekenis van noodhulp(bureaus) wetenschappelijk onderbouwd kunnen objectiveren. Dit onderzoek draagt tevens bij aan het begrip over de functie van financiële interventies bij urgente noden. Het onderzoek is uitgevoerd tussen februari 2023 en september 2024. Gelet op het tijdspad en de beschikbare middelen zijn niet alle SUN-noodhulpbureaus meegenomen in het onderzoek. De uitvoering van het veldwerk is geografisch gespreid uitgevoerd onder drie SUN-noodhulpbureaus: SUN Friesland, SUN Lekstroom en FUN Haarlem¹. Alle drie SUN-noodhulpbureaus zijn aangesloten op het Datadashboard Urgente Noden². Andere bureaus en/of andere vormen van steun³ die noodhulpbureaus verlenen vallen buiten de scope van dit onderzoek.

1 Vanuit historie heten een aantal noodhulpbureaus anders dan Stichting Urgente Noden (SUN). Binnen dit onderzoek gebruiken wij gemakshalve de term SUN-noodhulpbureau(s) voor alle noodhulpbureaus die werken volgens het SUN-format. Zij zijn onafhankelijk en werken samen met gemeenten, donateurs en hulp- en dienstverleners. Alle noodhulpbureaus zijn te vinden op: sunnederland.nl/vind-een-sun-noodhulpbureau/

2 Een Datadashboard opgezet door SUN Nederland, waarbij cijfermatige analyses te maken zijn van de ingediende aanvragen. Momenteel zijn 17 van de 33 noodhulpbureaus hierop aangesloten.

3 SUN-noodhulpbureaus hebben de mogelijkheid om naast giften en renteloze leningen ook aanvullende diensten te verstrekken die passen bij de lokale context, zoals het verstrekken van voorschotten, supermarktbonnen, aan lokale partners verstrekte budgetten of het faciliteren van specifieke geormerkte fondsen op verzoek van gemeenten of donateurs.

1.2. Leeswijzer

De hoofdstukken die volgen laten zien dat giften en renteloze leningen van SUN-noodhulpbureaus een positieve bijdrage hebben in het verzachten, stabiliseren of doorbreken van situaties waarbij sprake is van urgente nood. Tussen de hoofdstukken door zijn drie interludes opgenomen. Dit zijn korte verhalen, gebaseerd op de interviews met begunstigden. Deze interludes zijn bedoeld als input voor een maatschappelijke discussie over een waardig leven. Het gevoel van waardigheid speelt onder ontvangers van giften en renteloze leningen namelijk een belangrijke rol in de betekenis die SUN-noodhulp heeft. Om praktijkervaringen van SUN-noodhulp te begrijpen, is het echter van belang om eerst een breder begrip te hebben van armoede, schulden en geldstress. Dit staat beschreven in hoofdstuk 2. De dataverzameling heeft plaatsgevonden middels interviews, foto-elicitering, EffectenArena's, expertmeetings en een literatuurstudie (zie hoofdstuk 3). Na een toelichting in hoofdstuk 4 over hoe SUN-noodhulpbureaus lokaal samenwerken met gemeenten, hulp- en dienstverleners en donateurs, worden in ieder hoofdstuk afzonderlijk de resultaten uit ons onderzoek behandeld vanuit het perspectief van begunstigden (hoofdstuk 5), hulp- en dienstverleners (hoofdstuk 6), donateurs (hoofdstuk 7) en gemeenten (hoofdstuk 8). De reflectie in hoofdstuk 9 laat zien dat noodhulp van SUN-noodhulpbureaus past bij situaties waarbij sprake is van een acute crisis of als onderdeel van een hulpverleningstraject. Tevens biedt het een extra vangnet en input voor beleid voor gemeenten en past het bij donateurs die mensen in armoede en/of meer projectmatig willen ondersteunen. De steun van SUN-noodhulpbureaus maakt dat, zoals beschreven in de conclusie van hoofdstuk 10, voor alle betrokken partijen bewegingsruimte ontstaat die het mogelijk maakt situaties van mensen met urgente noden te verzachten, stabiliseren en/of te doorbreken.



2. Theoretisch kader

Circa 540.000 mensen leven in Nederland in armoede. Bovendien zijn er 1.2 miljoen mensen die een inkomen hebben tot 25% boven de armoedegrens en waarbij een financiële buffer ontbreekt (SCB, CBS, & Nibud, 2024). Ook zonder schulden of een leven in armoede is het mogelijk, door bijvoorbeeld een ingrijpende gebeurtenis of pech, dat iemand ineens met financiële tekorten zit (ING, 2021). SUN-noodhulpbureaus ondersteunen in gevallen van urgente financiële nood met een gift of renteloze lening. Dit hoofdstuk richt zich op de wetenschappelijke kennis over het ontstaan van armoede, het leven met armoede of schulden en de kenmerken van giften en renteloze leningen en laat zien wat er over deze thematiek reeds bekend is.

2.1. Armoede: gedrag, maatschappelijke ontwikkelingen en beleid

Ongelijkheid en armoede zijn twee verschillende zaken. Daar waar ongelijkheid gaat over de verdeling van middelen en kansen tussen mensen, gaat armoede over een tekort aan middelen of kansen (Ravallion, 2003). Iemand kan weliswaar achtergesteld worden, maar hoeft niet direct in armoede te raken. Andersom kan iemand tekorten hebben, terwijl dezelfde kansen zijn geboden als aan anderen. Hoewel het dus om twee verschillende zaken gaat, is er logischerwijs veelal een verband: des te meer middelen bij één groep liggen, des te groter de kans dat mensen buiten die groep tekorten krijgen. Tegelijkertijd wordt iemand die in armoede leeft vaak anders behandeld dan anderen of heeft vaak minder kans om mee te doen in de maatschappij (Mullainathan & Shafir, 2013; 's Jongers 2024; Smets, 2012). In Nederland lopen mensen met een uitkering, laag inkomen of een migratieachtergrond, eenoudergezinnen, zzp'ers, werklozen en praktisch opgeleiden een vergroot risico om in armoede terecht te komen (Vijlbrief & Van Mourik, 2020).

Armoede als gevolg van iemand gedrag

Binnen de wetenschap is geen eenduidig beeld over oorzaken van armoede. Een focus op iemands handelen, doet vermoeden dat mensen in armoede belanden doordat ze contraproductief bezig zijn of zich in risicovolle situaties

begeven. Zo brengen gebrek aan goede opleiding, werkeloosheid of alleenstaand ouderschap een groter risico met zich mee om in armoede te komen. Eenmaal in armoede versterkt het de kans dat iemand in die situatie blijft hangen. Armoede zorgt voor mentale overbelasting, stress en een sterke focus op het heden, wat de kans vergroot dat mensen gedrag (blijven) vertonen dat de kans op armoede versterkt (Akkermans & Räkers, 2021; FNO, 2022; Mul-lainathan & Shafir, 2013). Zo zal iemand die elke euro nodig heeft om rond te komen, niet snel een opleiding volgen, terwijl deze opleiding juist kan leiden tot een beter inkomen en daarmee een betere financiële situatie (Brady, 2019).

Demografische en economische factoren verhogen het risico op armoede

Als armoede inderdaad (mede) ontstaat door menselijk gedrag en constructies, hoe kan dit gedrag in sommige landen dan meer gevolgen hebben dan in andere landen? Waarom is het risico op armoede in bepaalde regio's groter dan elders? Een focus op gedrag alleen laat deze elementen onderbelicht. Bekijkt men armoede vanuit een maatschappelijk perspectief, dan kunnen demografische en economische factoren ook oorzaken zijn van armoede. Vanuit deze visie vormen sociale structuren de basis voor armoede en menselijk gedrag, wat uiteindelijk armoede veroorzaakt. Er ontstaat dan een vicieuze cirkel waarin gedrag en structuren elkaar beïnvloeden en in stand houden. Volgens deze benadering ontstaat armoede door menselijk gedrag én demografische of economische structuren. Economische ontwikkelingen kunnen leiden tot een mismatch tussen vaardigheden van en de vraag naar arbeidskrachten, wat kan leiden tot werkeloosheid. Het vergroot de kans op armoede en centralisatie ervan op bepaalde plekken. Kinderen die opgroeien in arme wijken, leven vaker met stress en geweld. Hierdoor raken cognitieve vaardigheden en mentale gezondheid achterop en vergroot de kans op blijvende armoede (Brady, 2019). In andere woorden: het ontbreken van voldoende werk en inkomen leidt vaak tot problemen zoals slechte voorzieningen en gezondheid. Het niet kunnen doorbreken van de armoedecirkel door maatschappelijke ontwikkelingen en structuren, werkt generatiearmoede in de hand (Dewilde, 2023; Maguire-Jack et al., 2021; Meij & Snip, 2023; 's Jongers, 2024).

Armoede: een met de politiek verweven kwestie

Demografische en economische ontwikkelingen zijn echter vaak verbonden aan politieke besluitvorming. Wanneer we politieke factoren meewegen, ligt de oorzaak vaak nog dieper. Armoede is dan niet alleen een uitvloeisel van gedrag of maatschappelijke ontwikkelingen, maar de manier hoe de overheid dit beïnvloedt. Het is dan een gevolg van machtsverhoudingen, beleid en keuzes over de verdeling van middelen. Door belastingen, uitkeringen, minimumloon en andere sociale beleidszaken, bepaalt de overheid hoe de beschikbare middelen verdeeld worden en hoeveel risico iemand loopt om in financiële problemen te komen. Ditzelfde geldt voor hoe onderwijs en gezondheidszorg is georganiseerd, welke maatschappelijke opvattingen armoede in de hand helpen en in hoeverre armen gecontroleerd, gestraft en beperkt worden in hun handelen (Brady, Blome & Kleider, 2016). Oftewel: sociale (on)zekerheden bepalen het risico dat iemand loopt bij een bepaald gedrag (Brady, 2019). Armoede wordt zo een met politiek verweven kwestie, in plaats van enkel een ongelukkig gevolg van omstandigheden of gedrag.

2.2. Leven met armoede en geldstress

Het leven in armoede of met financiële tekorten kan vergaande gevolgen hebben, zeker als dit langdurig aanhoudt. Het zorgt voor “een verminderd geluksgevoel, meer stress, stigma en schaamte en een verminderde ervaring van controle” (Plantinga et al., 2018, p. 3). Het kan ook leiden tot sociale uitsluiting (CBS, 2021) en impact hebben op iemands werkprestaties en gezondheid (Mannaerts, 2022). Dit kan eveneens blijvende negatieve gevolgen hebben voor de gezondheid van kinderen die opgroeien in armoede (Schreuder Hes & Fink-Jensen, 2022). Deze problemen beïnvloeden op hun beurt weer iemands financiële situatie wat grote maatschappelijke kosten met zich meebrengt.

Geldstress

Het tekort aan geld, of het gevoel ervan, leidt vaak tot zogeheten geldstress. Hoewel stress op korte termijn iemand kan helpen door een gevoel van noodzaak of een acuut knelpunt op te lossen, heeft stress op de langere termijn vaak vervelende gevolgen en negatieve impact op iemands gezondheid (Plan-

tinga et al., 2018). Vanuit de stressreactie komt onvrijwillig iemands focus volledig op het zo snel mogelijk oplossen van schaarste. Terwijl iemand acute nood oplost, worden andere (meer lange termijn) zaken verwaarloosd. Dit zorgt er veelal voor dat tekorten nog verdere opstapelen en het probleem alleen maar groter wordt (Mullainathan & Shafir, 2013).

Verminderde zelfredzaamheid door stress

Het Nederlandse armoedebelied richt zich op het versterken van zelfredzaamheid van individuen in financiële nood. Geldstress maakt echter juist dat mensen vaak minder zelfredzaam zijn en een verminderd vermogen hebben om beslissingen te maken die leiden tot een duurzame verandering. Daarnaast is onder mensen met een laag inkomen het vertrouwen in de overheid en hulpverlening over het algemeen laag (Plantinga et al., 2018). Dit in combinatie met de ingewikkelde systemen, regelingen en lange wachttijden om hulp te krijgen, kan ervoor zorgen dat mensen tussen wal en schip raken (Van Geuns & Jungmann, 2020). Echter, financiële tekorten kunnen juist het beste direct aangepakt worden om opstapeling van problemen te voorkomen. Hulpverleners zien regelmatig dat mensen andere aspecten van hun leven, zoals gezondheid, opvoeding van kinderen en solliciteren pas weer gedaan krijgen wanneer geldstress verdwijnt (Hanlon et al., 2010; Van Geuns & Jungmann, 2020). Een grote uitdaging, aangezien bij circa 80% van de cliënten van wijkteams sprake is van financiële problematiek en 1 op de 8 kinderen opgroeit in armoede (Movisie, 2017). Men kan pas verder bouwen als er sprake is van geldrust: een situatie “waarin de financiële situatie van mensen voldoende stabiel is, zij hun vaste lasten structureel weer (kunnen) betalen en zij geen zorgen hebben over hun dagelijkse bestedingen zoals eten, drinken of buskaartjes” (Van Geuns & Jungmann, 2020, p. 212).

2.3. Giften, renteloze leningen en het principe van krediet

Een van de manieren waarop SUN-noodhulpbureaus ondersteuning geven, is middels een gift. Een gift is een dubbelzinnig begrip. Volgens de Van Dale verwijst het naar (1) “het geven” en (2) “het ontvangen van een gift”. Daarmee laat het direct zien dat bij een gift altijd minimaal twee partijen betrokken zijn: de gever en de ontvanger.



2.3.1. Een gift zorgt voor een sociaal verbond

Daar waar een gift vaak gepresenteerd wordt als vrijblijvend en zonder verwachting van een tegenprestatie (Elder-Vass, 2020), kaart Mauss (1990) aan hoe een gift indirect een sociaal verbond en krediet vormt. Als iemand een cadeau geeft aan een ander, geeft iemand meer dan de gift alleen. De herinnering aan de gever van de gift en diens intentie, plakt als het ware vast aan de gift zelf. Het zorgt voor een sociaal verbond (Sykes, 2017). Of zoals Mauss (1990, p. 15) het verwoordt: “even when it has been abandoned by the giver, it still possesses something of him”. Daarnaast is de kans groot dat op basis van sociaal-culturele normen, de gever, ontvanger of buitenstaanders verwachten dat de ontvanger op een gepast moment een tegenprestatie levert. Vanuit deze gedachte stelt een gift de ontvanger in staat op dit moment gebruik te maken van de gift, maar hij zal na verloop van tijd een gebaar terug moeten maken richting de gever. Het zorgt voor een verbond tussen ontvanger en gever die om-en-om giften uitwisselen van minimaal dezelfde waarde. Als een van de twee de waarde van de gift dusdanig verhoogt dat de ander niet met een gelijke gift kan terugkomen, wordt de gift als het ware giftig: de ontvanger heeft nu een dusdanig krediet bij de gever, dat hij niet meer aan zijn verplichting kan voldoen om de gift evenredig terug te betalen met alle (sociaal-culturele) gevolgen van dien (Mauss, 1990).

lets krijgen verhoogt de behoefte om een tegenprestatie te doen

Hoewel de theorie van Mauss (1990) krachtig illustreert hoe een gift verbonden kan zijn met sociale verplichtingen, is het de vraag in hoeverre dit van toepassing is bij giften waarbij sociaal-cultureel gezien duidelijk is dat van de ontvanger geen tegenprestatie wordt gevraagd of verwacht, of waarbij de gever anoniem is voor de ontvanger, zoals bij SUN-noodhulpbureaus (ten dele) het geval is. Een SUN-noodhulpbureau heeft immers geen direct contact met de ontvanger, waarbij er eveneens vanuit SUN geen tegenprestatie wordt verwacht van de ontvangende partij. Experimenten laten echter zien dat ook wanneer er geen sprake is van een persoonlijke relatie, bijvoorbeeld als een gift afkomstig is van een organisatie, zij die een gift ontvangen een gevoel van wederkerigheid ervaren (zie o.a. Becker et al., 2013; Falk, 2007). Hetzelfde is

volgens Burger et al. (2009) ook het geval wanneer de gever nooit zal weten wat iemand heeft teruggedaan: ook in die gevallen zijn ontvangers van een gift sneller geneigd iets terug te doen aan de ander dan personen die geen gift hebben ontvangen.

Een ander helpen, omdat jij geholpen bent

De reikwijdte van giften kan groter zijn dan alleen de interactie tussen gever en ontvanger. Vanuit de 'Pay it Forward' benadering (iets goed doen voor iemand anders dan de oorspronkelijke weldoener) is immers bekend dat iets krijgen niet alleen met zich meebrengt dat iemand iets terug wil doen aan de gever, maar dat de kans ook groot is dat iemand daardoor iets voor een andere, derde partij wil doen in de toekomst. Pay it Forward is gebaseerd op het idee dat de gever, in de toekomst of als compensatie vanuit het verleden, voordeel haalt uit het helpen van anderen. Daarnaast geeft het simpelweg een goed gevoel iets voor anderen te doen (Chang, Lin & Chen, 2012; Pressman, Kraft & Cross, 2014). Echter, omdat het om een indirecte vorm van reciprociteit (wederkerigheid) gaat, is er wel een vergrote kans dat iemand iets terugontvangt (Whitham, 2017).

2.3.2. Renteloze lening

Zowel via officiële kanalen als op informele manieren verstrekken mensen elkaar consumptieve leningen (leningen zonder onderpand). Een consumptieve lening kan in verschillende vormen voorkomen: van rood staan bij de bank tot kopen op afbetaling en betalingsuitstel van rekeningen, of van betalen via een creditkaart tot een lening bij een bank, familie en kennissen (Groen, Van Horsesen & Veerman, 2022).

Duidelijke afspraken, eenvoudig, overdraagbaar en onpersoonlijk

Bij een consumptieve lening is het principe van krediet explicieter aanwezig dan bij een gift. Bij een lening wordt door de betrokken partijen (de geldverstrekker en de lener) afgesproken op welke termijn de lener welk bedrag moet betalen aan de geldgever. In plaats van een sociaal-cultureel krediet, is hier dus sprake van een machtsverhouding met mogelijk ook consequenties

voor het niet nakomen van deze verplichting. Het maakt de schuld eenvoudig, makkelijk overdraagbaar en onpersoonlijk (Graeber, 2012), helemaal als de lening verstrekt wordt via officiële instanties, zoals banken, coöperaties en kredietinstanties (Bauman, 1989).

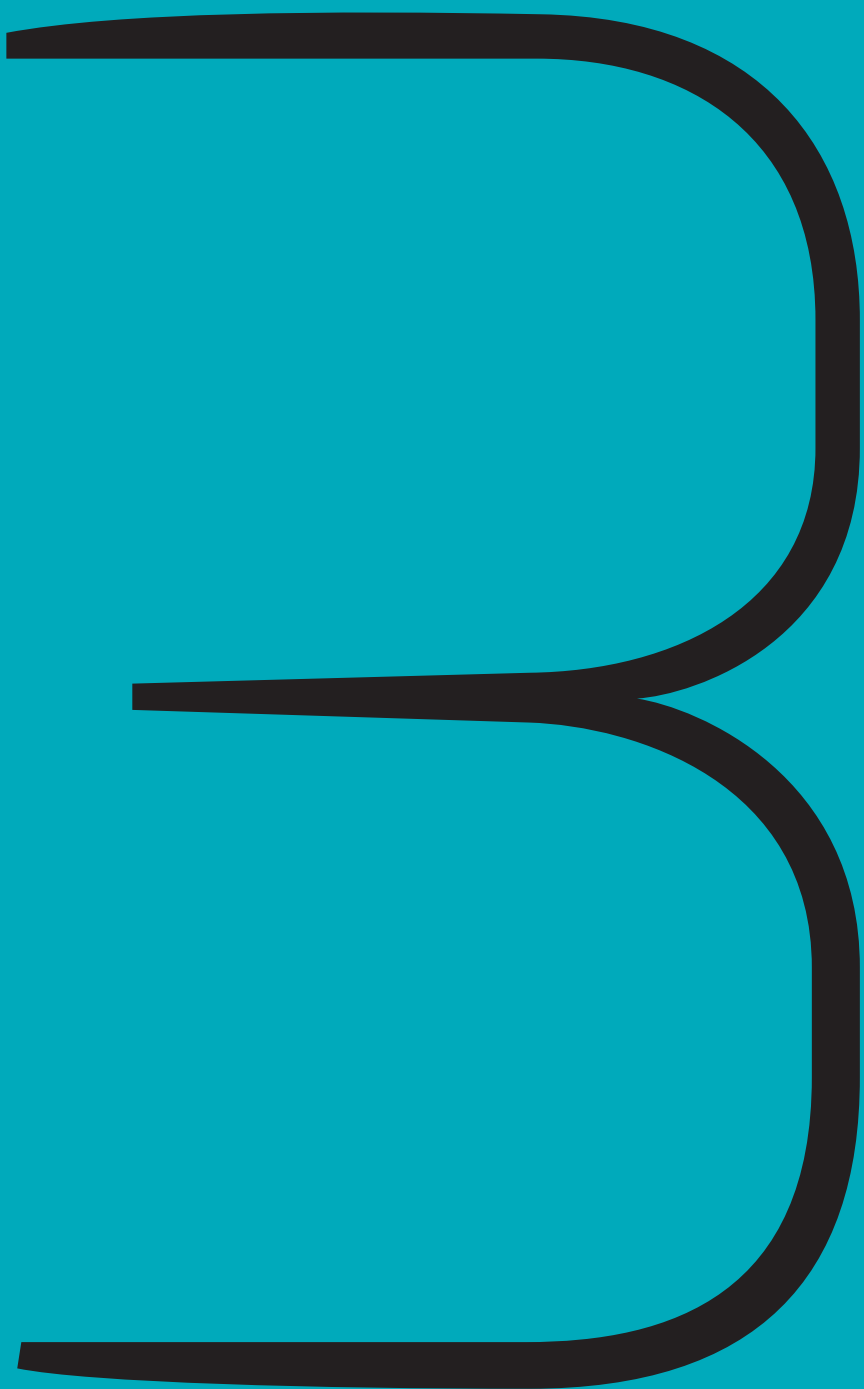
Informele leningen als tegenhanger van formele leningen

Uit angst, schaamte of vanwege het niet willen of kunnen dragen van de formele rentelast verkiezen mensen soms informele leningen (schulden bij vrienden, kennissen en/of familie) boven formele leningen (Odekerken & Yenga, 2024). In tegenstelling tot formele leningen, is bij informele leningen veelal juist wel sprake van een persoonlijke relatie, zoals familiebanden of vriendschappen (Karaivanov & Kessler, 2018). Hoewel informele leningen een uitdrukking zijn van een welwillendheid om elkaar te helpen, kan het niet nakomen of onduidelijkheid over de afspraken zorgen voor spanning in de onderlinge relatie, ruzies, stress en gezondheidsproblemen (Odekerken & Yenga, 2024). Daarnaast kan het, met alle gevolgen van dien, zowel voor de geldgever als de lener lastig zijn aan te tonen dat zij schulden hebben (Kamphuis & Klein, 2020), aangezien bij informele leningen een juridisch contract vaak ontbreekt, in tegenstelling tot leningen via formele wegen (Bauman, 1989; Odekerken & Yenga, 2024).

De vicieuze schuldencirkel: rente op rente

Om het risico op niet terugbetalen in te dekken, kan de geldgever onder andere rente berekenen. De rentelast hangt vaak af van het risico: hoe groter de kans op niet terugbetalen, des te hoger het rentepercentage dat over de lening wordt berekend. Dit principe raakt juist mensen met een financieel zwakke positie het hardst: voor hen is vaak moeilijk garanties op terugbetaling te bieden of tijdig te betalen (Gregory 2012; Salleh, Jaafar & Ebrahim, 2013). Het bedrag dat terugbetaald moet worden, neemt daarmee alleen maar toe. Het dwingt iemand soms om nieuwe leningen af te sluiten (tegen mogelijk nog hogere rentebedragen) om eerdere leningen af te lossen. Het lenen wordt daarmee een “vicieuze schuldencirkel”: om schulden te betalen, zijn nieuwe leningen nodig, waardoor de totale schuld alleen maar toeneemt en iemands

financiële positie alleen maar verder verzwakt (Mullainathan & Shafir, 2013; Smets 2012). Bij een renteloze lening (zoals SUN-noodhulpbureaus die kennen), daarentegen, neemt het schuldbedrag niet toe in verloop van tijd. De lener betaalt in dat geval, in delen of in één keer, exact hetzelfde bedrag terug als verstrekt werd door de geldgever. Het idee om als SUN-noodhulpbureau renteloze leningen te verstrekken lijkt op het principe dat schuil gaat achter islamitisch bankieren, waarbij geen winst gemaakt mag worden met geld (zie Smets, 1992, 1999). Door een renteloze lening ontstaat er schuldenrust omdat iemand uitstaande schulden kan afbetalen en er geen boeterentes, incasso- of deurwaarderskosten worden gerekend. Het voorkomen van opstapelende rentelast zorgt ervoor dat een renteloze lening voor mensen in armoede een basis vormen om hun inkomenspositie te verbeteren (Iqbal et al. 2015; Memon et al., 2022) en/of om vermogen op te kunnen bouwen om zo op de lange termijn een betere financiële positie te ontwikkelen (Salleh, Jaafar & Ebrahim, 2013; Lehmann & Smets, 2020). Een renteloze lening in plaats van een rentedragende lening schept zeggezegd mogelijkheden om de eigen positie te verbeteren, zonder dat de prijs voor het lenen blijft achtervolgen en mensen in zwaardere financiële problemen brengt.



3. Methoden & ethiek

Dit onderzoek beoogt inzicht te geven in de betekenis van noodhulp(bureaus) aan de hand van praktijkervaringen van begunstigden (ontvangers van een gift en/of een renteloze lening), hulp- en dienstverleners, gemeenten en donateurs die daarbij betrokken zijn. Deze ervaringen zijn onderzocht middels EffectenArena's, semigestructureerde interviews, foto elicitaties, expertmeetings en een literatuurstudie. Dit hoofdstuk gaat in op de toepassing van deze verschillende methoden.

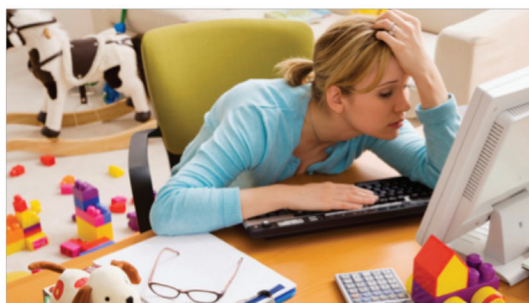
3.1. EffectenArena

De EffectenArena is een beproefd gespreksformat om de maatschappelijke praktijkervaringen van een aanpak inzichtelijk te maken. Het geeft inzicht in hoe een interventie werkt volgens de betrokkenen (De Groot & Mateman, 2014). Bij SUN Friesland, SUN Lekstroom en FUN Haarlem zijn afzonderlijke EffectenArena's gehouden met een groep van tussen de 10 en 16 personen, bestaande uit hulp- en dienstverleners, vermogensfondsen en gemeenteambtenaren. Coördinatoren en bestuursleden van het lokale noodhulpbureau en medewerkers van SUN Nederland zijn vanuit een toehoordersrol aangesloten. De deelnemers zijn benaderd na overleg met de coördinator van het lokale noodhulpbureau.

Alle bijeenkomsten zijn geleid door de onderzoekster. In een tijdsbestek van 3 uur is stilgestaan bij (1) de motivatie om SUN-steun aan te vragen, (2) de dilemma's die ieder daarbij tegenkomt, (3) de ervaringen die optreden bij een gift of renteloze lening en (4) de partijen die deze verandering opmerken. De EffectenArena heeft inzicht gegeven in de verschillende praktijkervaringen en opvattingen rondom de steun en welke factoren de aanpak succesvol maken.

3.2. Interviews & foto elicatie

Voor het achterhalen van de betekenis van een gift of een renteloze lening voor de begunstigden is gekozen voor semigestructureerde interviews, om zo diepgaande inzichten te krijgen in de ervaringen, opvattingen en gevoelens van mensen (Madden, 2017). Om openheid te stimuleren, vonden de interviews plaats op een plek naar keuze van de participant (O'Reilly, 2012).



Afbeeldingen die gebruikt zijn tijdens de foto elicitatie. De foto's zijn tijdens de elicitatie in random volgorde en van gelijk formaat neergelegd voor de participant.

De interviews zijn na consent⁴ opgenomen, verbatim⁵ uitgewerkt en gepseudonimiseerd⁶. In totaal zijn 24 begunstigden op deze manier geïnterviewd door de onderzoekster.

Aangezien SUN-noodhulpbureaus niet rechtstreeks contact hebben met begunstigden, is per mail en telefonisch bij hulp- en dienstverleners het verzoek neergelegd (oud-)cliënten te benaderen voor interviews. Zij hebben vervolgens, na consent, de contactgegevens van de cliënt gedeeld met de onderzoekster. Het SUN-noodhulpbureau is zo niet op de hoogte wie heeft deelgenomen om de anonimiteit van de begunstigden te borgen. De onderzoekster heeft geen kennis genomen van de originele gedane aanvraag door de hulp- of dienstverlener voor de betreffende persoon. Gelet op de precaire financiële situatie van geïnterviewden is in overleg met SUN Nederland en de deelnemende noodhulpbureaus besloten deelnemers na afloop te bedanken voor hun deelname met een VVV-bon van € 30,-. Dit was van tevoren niet bij de deelnemers bekend.

Open praten over de eigen financiële situatie kan lastig zijn voor mensen. Om deze reden is in de interviews ook gebruikgemaakt van foto elicatie, aangezien visuele elementen bruikbaar zijn om ideeën te ontlokken en discussies op gang te brengen (Banks, 2007). Afhankelijk van het gesprek is aan de deelnemers een afbeelding voorgelegd met daarop vier geldpotten, ieder gevuld met een andere hoeveelheid munten. Vervolgens is hen gevraagd bij welke pot zij hun financiële situatie vinden passen. Zo behoefden mensen niet volledig open te zijn over hun financiën, terwijl het wel opening bood om iemands ervaringen met diens financiële positie te bespreken. Daarnaast is foto elicatie toegepast met oog op de emotionele lading die de financiële situatie bij sommige respondenten heeft. Aan het einde van het gesprek werden hen foto's voorgelegd met de vraag welke foto zij het beste vonden passen bij de huidige situatie en welke bij de ideale situatie. De afbeeldingen op de foto's zijn gebaseerd op hetgeen vanuit de literatuur bekend is over emoties bij leven met een tekort aan geld. De helft van de voorgelegde foto's representeerden deze emoties (eenzaamheid,

4 met toestemming

5 letterlijke, woordelijke uitwerking van het gesprek

6 persoonsgegevens zijn getransformeerd zodat deze niet meer direct herleidbaar is tot een persoon

stress, depressiviteit), de andere helpt het tegenovergestelde (samen, kracht, geluk en iets opbouwen). De gedachte achter de foto's is niet uitgelegd aan de respondent om diegene vrij te kunnen laten associëren bij de beelden. Door de respondent uit te nodigen diens ideale situatie te omschrijven, is niet alleen opgehaald wat nodig is om dit ideaal te bereiken, maar is ook gepoogd het interview voor de respondent zo positief mogelijk af te sluiten. Na afloop gaf vrijwel iedereen uit zichzelf aan het fijn te vinden geïnterviewd te zijn.

Bij de onderzoeksopzet was eveneens de intentie om mensen een tijdlijn te laten uittekenen over een bepaalde periode voorafgaand en na de steun van SUN, geïnspireerd op Narrative Exposure Therapie (NET)⁷. Zo beoogden we op een gestructureerde manier het verhaal in beeld te brengen en te zorgen dat gevoelige thema's pas later in het gesprek aan bod zouden komen (wanneer enige mate van rapport⁸ is opgebouwd). Tijdens de interviews bleek echter dat velen ervaring hebben met trauma's of mentale klachten en daarvoor in behandeling zijn. Het zou daardoor kunnen dat mensen ervaring hebben met een NET-behandeling, waardoor zij mogelijk onbedoeld actief herinnerd zouden worden aan trauma's terwijl de onderzoekster geen psychologische achtergrond heeft. Op het toepassen van de tijdlijn zoals bij NET is vanwege deze sensitiviteit daarom teruggekomen. Wel heeft de onderzoekster mondeling de chronologie van gebeurtenissen uitgevraagd en getoetst.

Naast de begunstigden zijn ook vier landelijk werkende charitatieve vermogensfondsen geïnterviewd die noodhulpbureaus steunen met giftenbudget. De telefonische interviews met deze donateurs hebben inzicht gegeven in de afwegingen die vermogensfondsen maken bij het steunen van noodhulpbureaus en het mogelijk maken van noodhulp aan mensen met urgente noden. De gesprekken zijn na consent opgenomen, in verbatim uitgewerkt en gepseudonimiseerd.

7 Narrative Exposure Therapie (NET) is een methodiek dat bij traumabehandelingen gebruikt wordt. De therapeut en cliënt maken samen een tijdlijn waarbij de cliënt op een touw stenen legt voor momenten waar moeilijke herinneringen aan zitten en bloemen voor momenten waar diegene positieve herinneringen aan heeft. Nadat de tijdlijn is gelegd, worden de herinneringen waarvoor iemand een steen of bloem heeft neergelegd chronologisch behandeld (Elbert, Schauer & Neuner, 2015).

8 verbinding met de ander.

3.3. *Expertmeetings, bijeenkomst noodhulpbureaus*

Na het afronden van de dataverzameling zijn de resultaten voorgelegd aan experts op het gebied van armoede, schulden en hulpverlening. Er is een groeps-gesprek geweest en er zijn individuele gesprekken gevoerd met experts. Ook is er een landelijke bijeenkomst voor noodhulpbureaus georganiseerd, waarin de voorlopige uitkomsten van het onderzoek werden gepresenteerd en getoetst bij de deelnemers. De feedback uit deze bijeenkomsten heeft, samen met de literatuurstudie, geholpen om de uitkomsten te verfijnen en/of in een bredere context te plaatsen.

3.4 *Overige notities ten aanzien van de bevindingen*

Aangezien bij kwalitatief onderzoek de onderzoeker het onderzoeksinstrument is, is reflectie op de eigen rol cruciaal. De onderzoeker zal het onderzoek immers altijd beïnvloeden (O'Reilly, 2012). De dataverzameling is gedaan door de onderzoekster. Om beïnvloeding te beperken, is gekozen voor een open vraagstelling en een persoonlijke reflectie na elk interview. De data-analyse is door beide onderzoekers uitgevoerd.

Van de geïnterviewde begunstigden heeft 71% een gift en 17% een renteloze lening ontvangen. 12% heeft zowel een gift als een renteloze lening ontvangen. Vrijwel allen leven van een uitkering. Daar waar uit het Datadashboard Urgente Noden blijkt dat landelijk gezien de toekenningen voor 50% bij mannen en 50% bij vrouwen terechtkomen, kwam in ons onderzoek de nadruk op het vrouwelijke perspectief naar voren. In totaal is 80% van de respondenten van het vrouwelijk geslacht. Een reden waarom vooral vrouwelijke cliënten van hulp- en dienstverleners hebben deelgenomen, is niet nagevraagd en is onbekend. De verhouding in het type steun dat verleend is, evenals de gezinssamenstellingen ligt in lijn met het landelijke beeld⁹.

9 Op basis van het Datadashboard Urgente Noden over heel 2023.

Interlude 1:

Wat weet je over mensen met urgente noden?

Het is een kleine uitdaging om door het volle gangetje naar de woonkamer van Sarah te lopen, waar we willen gaan zitten voor het interview. Zijwaarts passen we er gelukkig net doorheen. Eenmaal binnen, staat alles vol met spullen en verhuisdozen. Sarah is kort daarvoor vanwege haar gezondheid verhuisd naar een appartement waarbij ze minder trappen op hoeft. Het wordt me al snel duidelijk dat ze veel heeft meegemaakt. Ze is inmiddels gepensioneerd en hoewel ze eerder financieel ruim zat, leeft ze al langere tijd van een beperkt inkomen. Al haar spaargeld zit in haar vorige huis dat ze nog aan het verkopen is. Vrij besteedbaar geld heeft ze vrijwel niet. Terwijl ze tegenover me zit aan haar ronde tafel te midden van alle spullen, verbaas ik me over de creatieve oplossingen die ze bedenkt voor haar financiële situatie. Spullen verhuizen? Daar kun je ook een winkelwagen van Albert Heijn voor gebruiken. En oud ijzer wegbrengen levert ook gauw weer een tientje op.

Ik leg haar een plaatje met geldpotten voor. Elke pot is gevuld met een andere hoeveelheid munten (van praktisch leeg naar overvloedig veel). Ik vraag Sarah te kiezen welke pot zij het beste bij haar financiële situatie vindt passen. Helemaal links staat de pot voor het gevoel veel te weinig geld te hebben. Helemaal rechts juist de overvloedige pot die staat voor meer dan genoeg geld. Sarah wijst direct naar de meest linker pot. Wetende dat er nog een aantal weken overheen gaan voordat ze weer AOW ontvangt, merk ik dat ik schrik als ze me vertelt dat ze momenteel flessen en blikjes uit prullenbakken haalt om rond te komen. “Ik kijk iedere dag nog hoeveel geld ik heb en nu heb ik alleen nog maar 6 euro op de bank. Gisteren heb ik in het winkelcentrum weer 45 cent gevonden: blikjes die ze hebben laten liggen of in de prullenbak hebben gegoooid. Die haal ik er weer uit. Nou, weer 45 centen. Dat is toch mooi? Of als ik oud ijzer zie liggen, dan raap ik dat op. Ik schaam me er niet voor”. “Zou

het iets zijn om je voor te schamen?” vraag ik haar. “Nou, beter dat dan dat ik steel. Ja, ik steel liever niet”. Zo gezien snap ik de afweging die Sarah maakt, hoewel ik niet graag met haar zou ruilen.

We praten nog wat verder en afsluitend aan ons gesprek geef ik haar een VVV-bon als dank voor haar deelname aan het onderzoek. Vol tranen omhelst ze me, terwijl ze maar blijft herhalen hoe lief ze dat vindt.

In de trein loopt een vrouw met een grote vuilniszak door de coupé. Bij elk zitgedeelte maakt ze het prullenbakje open, kijkt erin en doet het weer dicht. Een paar plekken voor me heeft ze raak: ze haalt er een blikje uit en stopt deze in de vuilniszak. Ik moet gelijk weer aan mijn gesprek met Sarah denken.





4. SUN Nederland en SUN-noodhulpbureaus

Stichting Urgente Noden Nederland (SUN Nederland) zet vanuit een van haar vijf kerntaken noodhulpbureaus op. Deze met ondersteuning van SUN Nederland opgezette lokale noodhulpbureaus werken volgens een vast SUN-format en een tripartiet model: een samenwerkingsverband tussen hulp- en dienstverleners, gemeenten en donateurs. Dit hoofdstuk gaat verder in op de werkwijze van SUN Nederland en SUN-noodhulpbureaus. Daar waar de gemeente in de regel gebonden is aan wettelijke kaders en voorziet in rechten, biedt de publiek-private vorm van SUN-noodhulpbureaus de mogelijkheid om situaties te wegen en maatwerk te bieden in de vorm van gunsten als aanvulling op bestaande regelingen.

4.1. SUN Nederland en SUN-noodhulpbureaus

In 1914 richtte koningin Wilhelmina samen met andere partijen het Koninklijk Nationaal Comité op: de rechtsvoorganger van SUN Nederland. Het Koninklijk Nationaal Comité had als doel om individuele noodsituaties snel op te pakken en lokale steuncomités te bundelen en ondersteunen. In 1936 werd de organisatie via het Nationaal Crisiscomité omgedoopt in het Nationaal Fonds Bijzondere Nooden (NFBN). Het Koningshuis voelde zich nauw verbonden met het fonds en gaf postzegels en munten uit die het Nederlandse volk kon kopen, waarvan de opbrengsten naar NFBN gingen die daarmee inwoners met urgente noden kon steunen.

Een veranderende rol in de afgelopen decennia

Na de Tweede Wereldoorlog hebben veel veranderingen plaatsgevonden. Zo ontstond er een nieuwe rol van de overheid door de introductie van o.a. de AOW, WW en Bijstandswet. Het landelijke vermogensfonds bleef ondertussen mensen met urgente noden steunen en als lid van de FIN (de vereniging van vermogensfondsen en corporate foundations). Om mee te bewegen met de tijd, vigerend beleid en vanwege het geloof in de kracht van lokale kennis ontwikkelde SUN Nederland zich tot een zogenaamd hybride fonds. Dat wil zeggen: de stichting werd enerzijds fondsenwervend om haar eigen kern-

activiteiten te kunnen realiseren en anderzijds fondsverstrekkend om lokale noodhulpbureaus op te zetten en van budgetten te voorzien zodat zij mensen met urgente noden konden gaan steunen.

Noodhulp, innovatie en signaleren

SUN Nederland richt zich op vijf kerntaken:

1. het ontwikkelen van initiatieven gericht op noodhulp aan mensen met urgente noden om landelijke dekking van noodhulp te realiseren;
2. het faciliteren en goed laten functioneren van initiatieven gericht op noodhulp aan mensen met urgente noden;
3. het innoveren van de aanpak, het aanbod en type steun;
4. het signaleren, agenderen en fungeren als pleitbezorger op het terrein van urgente noden, armoede, schulden, bestaanszekerheid en kansen-gelijkheid;
5. het makelen en schakelen van geld / goederen / partijen die tripartiet zijn betrokken bij het verstrekken van noodhulp (SUN Nederland, 2024).

SUN-format

Medio 2024 ondersteunen de 33 SUN-noodhulpbureaus in ruim 100 gemeenten mensen die in urgente financiële problemen verkeren en geen aanspraak kunnen doen op andere bestaande voorzieningen. Door ontwikkeling in de tijd en verschillen in ontstaansgeschiedenis, hebben sommige noodhulpbureaus namen die uit het verleden stammen, zoals diverse lokale fondsen die luisterden naar de naam 'Fonds Bijzondere Noden' gevolgd door een plaatsaanduiding. De meest recent opgerichte noodhulpbureaus hebben echter allemaal dezelfde beschermde naam - mede vanwege de herkenbaarheid - gekregen: SUN (Stichting Urgente Noden), gevolgd door de naam van een of meer gemeenten of de regio. SUN-noodhulpbureaus zijn lokale ANBI-stichtingen¹⁰ met kennis van urgente noden, lokale netwerken, beleidsbepalingen en financiële voorzieningen.

.....
10 Een stichting kan alleen als ANBI (Algemeen Nut Beogende Instellingen) aangewezen worden als het zich vrijwel geheel inzet voor zaken die het algemeen belang dienen (dus geen particuliere of individuele belangen) (ANBI.nl, 2024).

Lokaal beleid, lokale noodhulpbureaus

De noodhulpbureaus zijn zelfstandige juridische rechtspersonen en opereren voor eigen rekening en risico. Zij springen in en vullen aan op lokaal beleid, waardoor op lokaal niveau (kleine) verschillen kunnen zijn in manieren waarop en waarvoor steun wordt verleend. De basis is meestal echter hetzelfde. SUN Nederland heeft het SUN-format ontwikkeld waarbij altijd sprake is van een tripartiete samenwerking tussen gemeenten, hulp- en dienstverleners en donateurs, waarbij:

1. de gemeente de overheadkosten voor haar rekening neemt of deze subsidieert
2. donateurs zorgen voor het giftenbudget en het budget voor het Sociaal Leenfonds;
3. hulp- en dienstverleners de aanvraag namens hun cliënt indienen waarop de SUN-coördinator -al dan niet in samenspraak met het bestuur van het noodhulpbureau de aanvraag weegt en uitkeert.

Deze ondersteuning kan zowel in geld als in goederen zijn. Afhankelijk van het type aanvraag, de hoogte van het bedrag en de lokale afspraken, is er sprake van een 4-ogen principe bij het toekennen van aanvragen. Als het nodig is, kan een SUN-noodhulpbureau binnen 24 uur uitkeren. Ondersteuning is in beginsel eenmalig of voor een afgebakende periode. Daarmee kan steun van het noodhulpbureau bijvoorbeeld ook dienen als tijdelijke oplossing, of ter overbrugging, totdat formele procedures van andere regelingen zijn doorlopen. SUN-noodhulpbureaus kunnen op verzoek van de gemeente ook geld of goederen voorschieten als een besluit van de overheid onverhoopt wat langer op zich laat wachten, zodra de beschikking van de gemeente er wel ligt volgt er terugbetaling aan SUN.

Specifieke lokale vormen van steun

De noodhulpbureaus zijn onafhankelijk en kunnen meebewegen op wat er lokaal nodig is voor inwoners met urgente noden. Dit valt ook terug te zien in de specifiek lokale regelingen die bepaalde noodhulpbureaus faciliteren en/of toepassen. Zo kent FUN Haarlem noodhulppotjes die het noodhulpbureau bij

samenwerkingspartners in beheer heeft gegeven. Hulp- en dienstverleners kunnen op deze manier zonder tussenkomst van het noodhulpbureau zelf giften doen tot € 100,- per keer om hun cliënten te helpen. Hiervoor hoeven ze geen aanvraag in te dienen; het hulpverleningsteam besluit zelf of ze het gebruik ervan gegrond vinden (FUN Haarlem, 2024). Doel hiervan is om, net als bij mini-maatwerkbudgetten die enkele gemeenten in Nederland kennen, op een tijdbesparende manier en vanuit autonomie buiten de kaders om een maatwerkoplossing te kunnen bieden met relatief beperkte kosten (Hilhorst, 2022). Bij SUN Lekstroom wordt er gewerkt met supermarktbonnen als aanvulling op “reguliere” giften en renteloze leningen, bedoeld voor mensen die tijdelijk geen of weinig geld hebben omdat ze bijvoorbeeld op een uitkering wachten (SUN Lekstroom, z.d.-a). Voor deze supermarktbonnen is een officiële aanvraag en weging vanuit een SUN-noodhulpbureau nodig. Hoewel deze specifieke aanvullingen op giften en renteloze leningen buiten de scope van dit onderzoek vallen, laat het wel de flexibiliteit zien die een SUN-noodhulpbureau kan bieden als aanvulling op bestaande regelingen.

4.2. Wegen van een casus

Het doel van een SUN-noodhulpbureau is onder andere om “urgente financiële noodsituaties van inwoners [...] te helpen oplossen, daar waar (wettelijke) voorzieningen zoals de bijzondere bijstand niet meer, niet tijdig of niet voldoende beschikbaar zijn” (SUN Lekstroom, z.d.-b). Het gaat daarbij om het voorkomen van (verdere) opeenstapeling van noden. Als een aanvraag eenmaal digitaal is ingediend, kijkt een noodhulpbureau of (1) deze is ingediend door een hulp- of dienstverlener, (2) er geen voorliggende voorzieningen zijn, (3) er sprake is van nood en/of (4) er perspectief is op verbetering van iemands situatie als ondersteuning geboden wordt. Het SUN-format van SUN Nederland kent enkele vuistregels, maar legt in de basis binnen een noodhulpbureau geen afspraken vast over wat onder urgente nood verstaan wordt of over situaties die altijd uitgesloten dienen te worden. Integendeel, de coördinator heeft de vrijheid om per situatie te wegen of toekenning van de aanvraag gepast is. Een aanvraag is sterk situationeel en contextueel gebonden en wordt altijd aangevraagd door een hulp- of dienstverlener. Iemand kan

zich niet individueel zonder hulp- of dienstverlener aanmelden voor noodhulp. De hulp- en dienstverlener speelt daardoor een cruciale factor in het proces: diegene is verantwoordelijk voor een eerste inschatting of er sprake is van nood, is verantwoordelijk voor het doen van de aanvraag en is verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning aan de cliënt met urgente nood. Bij twijfel, of bij sommige noodhulpbureaus standaard, overlegt de coördinator met het bestuur van het lokale noodhulpbureau waarbij samen bepaald wordt of toekenning plaatsvindt.



Het oplossen van urgente noden zorgt voor
ademruimte onder begunstigden

5

5. Verzachten, stabiliseren en doorbreken: de betekenis van noodhulp voor begunstigden

Als er sprake is van urgente noden en er geen andere voorziening beschikbaar is om deze op te lossen, kunnen hulp- en dienstverleners¹¹ een aanvraag voor hun cliënten doen bij een lokaal SUN-noodhulpbureau. Hoewel de situaties waarvoor steun wordt aangevraagd sterk uiteenlopen, hebben ze één ding gemeen: er is sprake van een (acuut) tekort aan geld waardoor er nood is ontstaan. Eerdere studies stellen dat mensen andere aspecten van hun leven, zoals werken aan gezondheid, opvoeding van de kinderen, en solliciteren pas weer gedaan krijgen wanneer geldstress verdwijnt (Hanlon et al., 2010; Van Geuns & Jungmann, 2020). Ook vanuit ons onderzoek zien we dat begunstigden op meerdere vlakken grip proberen te krijgen op bepaalde aspecten van het leven. Dit hoofdstuk laat zien dat het wegnemen van een financieel probleem zorgt voor bewegingsruimte waarmee iemands leefsituatie kan worden verzacht, gestabiliseerd en/of problemen worden doorbroken. Een gift of renteloze lening maakt dat er één zorg minder is en kan zorgen voor perspectief om te werken aan nieuwe doelen. Mensen ervaren ademruimte. Of iemand daadwerkelijk steun accepteert, is afhankelijk van drie factoren: omgevings- en culturele factoren, het type steun en de hulp- en dienstverlener. Het zijn, zoals uit dit hoofdstuk zal blijken, dezelfde drie factoren die bepalend zijn in welke mate een SUN-noodhulpbureau bijdraagt aan het bieden van perspectief en het gevoel ertoe te doen.

5.1. *Geld maakt niet gelukkig, maar een tekort werkt in alles door*

Stel: jij en je partner gaan uit elkaar. Je hebt geen spaargeld en de uitdaging om je nieuwe woonplek volledig in te richten. Je weet dat als je straks met je dochtertje verhuist, ze op beton zal rondkruipen en geen bed heeft. Of een andere situatie: je houdt elke maand net genoeg geld over om te kunnen eten. Je hebt daardoor geen saldo op je spaarrekening en dan gaat je wasmachine of koelkast kapot. Nog een andere situatie: de tandarts heeft een noodzakelijke

¹¹ zoals persoonlijk (woon)begeleiders, buurtteams, maatschappelijk werkers en bewindvoerders.

ingreep gedaan, maar je had onvoldoende geld om de behandeling te betalen. Je verzekering vergoedt niet alles. Je hebt daardoor nu schulden waarover je wel aflost, maar in plaats dat de schuld kleiner wordt, loopt deze alleen maar op door incassokosten. Die kosten stijgen sneller dan jij kunt aflossen.

Deze voorbeelden zijn slechts een greep uit de situaties waarin mensen die steun ontvingen zich bevonden. Vaak gaat het om mensen die maandelijks net rondkomen of soms zelfs elke maand al standaard tekortkomen. Rondkomen is, zoals begunstigten het zelf beschrijven, elke maand een strijd. De stress die dit met zich meebrengt, beperkt iemands capaciteiten om helder te denken en vooruit te kijken (Mullainathan & Shafir, 2013). “Vroeger [...] kon ik alles en nou ben ik helemaal duf geworden, [...] suf, net alsof ik stom ben” en “je blijft maar in je hoofd malen” zijn dan ook uitspraken die geregeld voorkwamen tijdens dit onderzoek. Zoals begunstigde Cindy vertelde over de steun die ze heeft ontvangen: “geld maakt niet gelukkig, maar een tekort [aan geld] of net niet [kunnen rondkomen] werkt in alles door”.

Geldstress bovenop andere stress

De stress die mensen ervaren, hangt vaak samen met meer dan alleen financiële problemen. Bij de deelnemers aan dit onderzoek spelen vaak psychische en/of lichamelijke problemen, of is er sprake van spanningen in de directe omgeving. Geldgebrek is daarbij één van de vele stress veroorzakende factoren. Illusterend hiervoor is het verhaal van René, een student van begin 20 die door moeilijkheden uit huis is gegaan en van de ene schuld in de andere is beland. Het SUN-noodhulpbureau heeft kleine uitstaande schulden in één keer afgelost en deze omgezet in een renteloze lening. René lost nu elke maand een bedrag af aan het SUN-noodhulpbureau zonder boeterentes, incasso- of deurwaarderskosten. Dat brengt schuldenrust. Zoals René vertelde:

“Dat je weet dat je één bedrag betaalt en dat dan al je andere schulden zijn overgenomen [door een SUN-noodhulpbureau], dus dat je nog maar één schuldeiser hebt. [Dat brengt] ontspanning, minder stress, want ik had veel stress. [Het brengt] een geluksgevoel eigenlijk, dat je denkt van hé ik kan het dus

wel, ik heb niet helemaal gefaald. [...] Ik had op een gegeven moment een hele tijd een slapend been. De dokter zei dat het stress was, maar nu de stress weg is, heb ik het inderdaad niet meer. En hartkloppingen had ik ook. Hoofdpijnen en gewoon een depressief gevoel van hé shit hoe moet ik dit oplossen, kan ik dit oplossen? [...] Daar word je gewoon heel ongelukkig van. Want eerst gaf ik mijn leven gewoon echt een dikke drie of twee zelfs. Zag ik het ook niet meer zitten. Ik heb nooit zelfmoordpogingen gedaan, maar ik heb er wel aan gedacht. [...] Mede door mijn schulden, maar ook door de thuissituatie”.

Inmiddels geeft René het leven een acht, omdat

“Ik van die stress af ben thuis [...], mijn vrienden me er heel hard doorheen slepen, [...] en ik heb nu een mooi vooruitzicht want ik ga studeren. [...] weer bezig met iets voor je toekomst, zodat je weer wat kan bereiken, zodat je weer verder kan kijken”.

René's verhaal laat zien hoe steun vanuit een SUN-noodhulpbureau helpt om stress weg te nemen en perspectief te bieden voor de eigen toekomst.

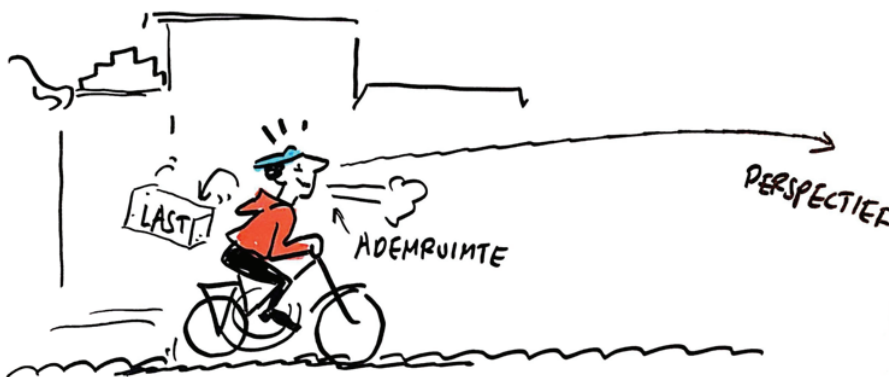
Minder stress maakt dat je dingen weer kunt overzien

Stress maakt het lastig om vooruit te kijken en heeft negatieve invloed op de gezondheid (Mannaerts, 2022; Mullainathan & Shafir, 2013; Vijlbrief & Van Mourik, 2020). Vaak staan financiële problemen niet op zichzelf. Buiten het gegeven dat sommigen door beleid of gedrag meer kans lopen op tekorten aan geld (Brady, Blome & Kleider, 2016; Brady, 2019; Vijlbrief & Van Mourik, 2020), vormen life events en mentale problematiek ook een rol bij het ontstaan van financiële problemen (Fitch et al., 2007). Financiële issues zijn in die zin soms een uiting van onderliggende problematiek. In dergelijke situaties hebben mensen, vertellen ze in ons onderzoek, behoefte aan rust en minder stress. Als de stress vermindert, kan iemand zich weer focussen op andere dingen en uit de vicieuze cirkel komen. En “het maakt je een veel leukere moeder,” zoals begunstigde

Linda, moeder van een kleuter het beschrijft. Na haar scheiding ondersteunde een SUN-noodhulpbureau haar met een gift toen ze, niet voor het eerst in haar leven, zonder genoeg geld en spullen voor de uitdaging stond een nieuwe woning leefbaar te maken voor haar en haar dochtertje. Zo vertelde ze:

“Als er iets misging, dan was het net alsof er een bom ontplofte. Zo’n heel klein dingetje, dat je echt denkt waarom zou je hier zo boos om worden of om gaan huilen, maar [...] er is al een boel stress [...] en dat is dan een hele grote bult. En als er één dingetje op komt, dan valt die hele bult uit elkaar. En dat is er nu [zonder financiële zorgen] niet: als er nu iets is, of het lukt niet, is het één ding wat niet lukt [...] het is niet een hele toren die omvalt.”

Het (ten dele) wegnemen van stress zorgt dus voor ademruimte. Het geeft ruimte in het hoofd. Het lost niet de complete situatie op, maar helpt de omstandigheden te verzachten, stabiliseren en schept mogelijkheden om problemen te doorbreken. Het zorgt, om in de termen van Linda te blijven, dat de bult iets minder hoog is. Het zoeken van ondersteuning is hierbij cruciaal. Het vragen van ondersteuning vergt echter ook iets van iemands gevoel van waardigheid, zoals blijkt uit de volgende paragraaf.



De betekenis van SUN-ondersteuning volgens deelnemers aan de EffectenArena bij Fonds Urgente Noden Haarlem, 14 februari 2024.

5.2. De waardigheidsval

Het gevoel van waardigheid is een thema dat veelvuldig terugkomt onder begunstigten. Het gaat daarbij om het gevoel gezien te worden, ertoe te doen en gelijkwaardig te zijn aan andere mensen om je heen (Jacobs, 2017; Schmidt et al., 2018). In vrijwel alle gesprekken komt terug dat mensen hun financiële problemen eerst zelf proberen op te lossen en dat er een sterke behoefte is om zelfstandig te kunnen zijn. Het initiatief om de aanvraag bij SUN te doen komt vrijwel in alle gevallen bij de hulp- of dienstverlener vandaan. Het (herhaaldelijk) moeten vragen van steun en het steeds opnieuw moeten vertellen van persoonlijke problemen aan instanties, geeft begunstigten een gevoel van schaamte, dat ze arm, kleiner en minder zijn dan anderen.

Je wilt het zelf kunnen oplossen

Het krijgen van steun voelt voor begunstigten alsof ze het niet verdiend hebben, omdat ze er niet voor gewerkt hebben. Dit geldt ook voor begunstigde Pauline. Toen haar dochter door omstandigheden moest wisselen naar een school die kilometers verderop ligt, vroeg de hulpverlener een elektrische fiets aan, die zij ook ontving via het SUN-noodhulpbureau. De gemeente kon hierin niet voorzien en zelf kon ze dit niet bekostigen. Het alternatief voor haar dochter was constant met de bus gaan en dat zou veel te prijzig worden. Doordat het niet altijd even goed gaat in het gezin, is Pauline momenteel niet in staat te werken en is ze sinds een tijd vrijgesteld van sollicitatieplicht in de bijstand. Binnenkort hoopt ze wel weer aan het werk te kunnen, maar tot die tijd is het een uitdaging om alles financieel rond te krijgen. Ze is blij met de gift van het SUN-noodhulpbureau, maar ervaart het vooral als zwaar dat ze het niet zelf voor elkaar kreeg en probeert zoveel mogelijk alsnog zelf te bekostigen, zelfs als ze eigenlijk een beroep op garantie of de verzekering zou kunnen doen:

“[Dat ik de fiets heb gekregen] ben ik ook echt heel dankbaar voor. Zelf had ik het niet kunnen doen. [...] Dan had ze op een normale fiets gemoeten, maar ik weet niet of ze dan gegaan was [...] met als het regent is het al een drama, dus dan laat

ik d'r met de bus, maar goed, ze hoef natuurlijk niet te weten hoe ik het allemaal probeer rond te krijgen zeg maar. [...] En als andere mensen zouden weten dat we die fiets hebben gekregen, valt me dat] best wel zwaar eigenlijk. [...] omdat ik het zelf niet kan kopen eigenlijk. Omdat je het liefst toch zelf voor je kind het koopt of wat dan ook, toch liever zelf alles probeert te regelen. Ik houd niet zo van mijn handje op lopen houden. Kijk, de uitkering is eigenlijk ook zo, daar voel ik me ook niet goed bij [...] Inmiddels is de fiets ook al gestolen en gesloopt geweest. Alles kapot, slot opengebroken, dingen kapot. Ik heb hem vorige week laten maken, dus dat is ook wel even een inkoppertje eigenlijk financieel [...]. Mijn hulpverlener [...] zit ook altijd van ga er nou achteraan, want je hebt er bij wijze van recht op voor de kinderen. Zoals het maken van die fiets, die kan ik ook terugvragen, maar toch doe ik het niet. Ik weet, op zich heb ik nog meerdere weken de tijd om het in te leveren, maar aan de andere kant denk ik moet ik het doen. Nou heb ik nog iets zelf betaald bij wijze van, dan dat ik het betaal en terugkrijg”.

Door het krijgen van een fiets zijn er, ondanks dat Pauline steun accepteren als lastig ervaart, mogelijkheden ontstaan voor Pauline om haar dochter naar school te laten gaan. Het SUN-noodhulpbureau heeft daarmee potentieel (verder) leed voorkomen en de situatie gestabiliseerd.

Een ander heeft het harder nodig dan ik

Paulines verhaal illustreert hoe diepgeworteld de overtuiging van sommige begunstigden is dat zij zelf moeten werken om iets te hebben. Als zij op een andere manier aan geld of spullen komen, voelen zij zich al gauw beschaamd. De gevoelde schaamte om niet zelf je spullen te kunnen kopen, is niet het enige dat speelt. Geïnterviewden geven ook aan dat zij zich afvragen of zij het wel waard zijn om steun te ontvangen. Zoals begunstigde Karin, die een traumabehandeling vergoed kreeg via SUN, het omschrijft:

“Ik wilde het [de steun bij SUN] eerst eigenlijk helemaal niet aanvragen, want ik vind het, ik vond het heel lastig om zelf me wat te gunnen. [...] van ja, maar een ander heeft het harder nodig dan ik. Dus zijn we [mijn hulpverlener en ik] zijn best wel lang bezig geweest toen om ja, om toch ja te zeggen [...] om het toch aan te vragen. [...] Ja, ik had natuurlijk liever geen gift ontvangen, ik had het liever zelf gedaan. [...] Ik doe liever alles zelf. Ja, het blijft moeilijk om iets aan te nemen, om iets te krijgen [... want dat geeft] toch wel het gevoel dat je iets verschuldigd bent of zo. [...] Dat gevoel dat ik SUN iets verschuldigd ben] heb ik wel redelijk los kunnen laten, maar dat had ik in het begin wel. [...] Dat idee [dat je niets terug hoeft te doen] moet je gewoon, dat moet je wel 100 keer tegen jezelf zeggen denk ik, maar ja op een gegeven moment gaat dat wat makkelijker en dan denk je er ook wat minder aan. En je gaat vooral gewoon verder. Maar ik denk inderdaad nu het weer wat besproken wordt [tijdens ons interview], [...] oh ja, het blijft toch wel lastig te weten dat ik gewoon iets ontvangen heb. [...] Alles wat in de aandacht van mezelf staat, dat hoeft niet. Nee.”

De rol van de hulp- of dienstverlener om tegenwicht te bieden aan deze gedachten is cruciaal. Uit de gesprekken bleek dat de hulp- en dienstverlener veelal het initiatief heeft genomen om een aanvraag in te dienen en dat deze de cliënt ervan overtuigd heeft dat een aanvraag indienen voor die persoon en diens situatie gerechtvaardigd is. Het laat zien hoe mensen met urgente noden gehinderd kunnen worden door hun eigen zelfbeeld en overtuigingen.

Je gezien en gehoord voelen

Om meer grip te krijgen op het leven, kan het nodig zijn om hulp te (durven/ willen) vragen, maar het vragen van hulp wordt aanzienlijk bemoeilijkt omdat mensen dat beschamend vinden of zichzelf onwaardig achten. Dat maakt het voor hen niet makkelijk om een stap uit de situatie te zetten. Dit terwijl een

gift of renteloze lening van een SUN-noodhulpbureau begunstigden juist een goed gevoel geeft. Begunstigden geven immers aan dat zij blij zijn dat er een oplossing is. Ook geven ze aan dat de gift of renteloze lening hen een gevoel van bevrijding geeft, het gevoel geeft gezien te worden als mens en het gevoel dat anderen zich bekommeren om hun geluk. Zoals Gül, die een nieuw bed als gift van een SUN-noodhulpbureau kreeg, bijvoorbeeld met tranen in haar ogen vertelde:

“Als je in de situatie van mensen die uitkering krijgen terecht komt, kom je terecht in zo'n soort situatie [dat je niet zelf nieuwe spullen kunt kopen]. Ik voel me soms echt waardeloos en ik zeg tegen mijzelf misschien verdien ik het niet. En wat heeft fonds gedaan voor mij, ik krijg meer zelfvertrouwen [...] dat ik het verdien om goede dingen te hebben, ik verdien een beter leven. [...] niet altijd tweedehands, niet altijd stukke dingen. [... Het zorgt ervoor dat] iemand mij ziet als mens en dat ik zelf mij zie als mens”.

Het nieuwe bed dat Gül kreeg van een SUN-noodhulpbureau hielp haar niet alleen om goed te slapen, maar zorgde ook voor een gevoel ertoe te doen als mens. Het heeft haar letterlijk een stuk zelfvertrouwen en gevoel van waardigheid gegeven.

Het gevoel van menselijke waardigheid

Ondersteuning ontvangen van een SUN-noodhulpbureau draagt zogezegd onder begunstigden bij aan het gevoel van menselijke waardigheid. Het accepteren dat er een aanvraag wordt gedaan, is voor velen echter juist een moeilijk proces. Op basis van ons onderzoek lijkt het alsof mensen bij urgente noden als het ware in een 'waardigheidsval' zitten: voor het bereiken van een waardiger leven, is het nodig om eerst je eigen waardigheid aan de kant te zetten. De waardigheidscirkel van Schmidt et al. (2018) laat zien dat mensen zich niet waardig voelen als ze: (1) behandeld worden als een nummer of dossier in plaats van een uniek persoon, (2) zich niet gezien of gehoord voelen, (3) met

argwaan of (4) niet als gelijkwaardig persoon behandeld worden. Vanuit dit raamwerk gezien, geven SUN-noodhulpbureaus de begunstigden een gevoel van waardigheid via de eerste drie punten. Uitspraken van respondenten laten immers zien dat, na het ontvangen van steun van een SUN-noodhulpbureau, mensen zich gezien en gehoord voelen en dat zij behandeld zijn vanuit vertrouwen. Echter ervaren respondenten het als lastig te accepteren dat zij niet, zoals 'andere' mensen, zelf hetgeen ze nodig hebben kunnen bekostigen en/of niet iets terug kunnen doen voor hetgeen ze ontvangen. Zoals Mauss (1990) het zou omschrijven: als iemand een gift van een waarde geeft, waarbij de ander niet een gelijkwaardige gift kan teruggeven, zal iemand gevoelsmatig in krediet staan bij de gever. Hoewel SUN-noodhulpbureaus geen tegenprestatie verwachten, hebben ontvangers van een gift wel het gevoel iets terug te willen doen. Dat gevoel om iets terug te willen doen, het gevoel van wederkerigheid, vertaalde zich voor sommigen in het meedoen aan dit onderzoek: op deze manier konden zij als begunstigden gevoelsmatig iets terug doen voor het SUN-noodhulpbureau dat hen eerder ondersteund had. Ditzelfde gevoel van wederkerigheid speelt bij het afsluiten van een renteloze lening: het verkrijgen van een lening in plaats van een gift, geeft respondenten het gevoel er zelf iets voor te doen en voedt het gevoel van eigen trots.

Het belang van het juiste type steun

Het is echter een misvatting om te stellen dat een renteloze lening altijd een betere keuze zou zijn en dat dit de drempel verlaagt om steun te vragen. Daar waar het voor de één de drempel verlaagt, verhoogt het idee om iets terug te moeten betalen de drempel juist voor de ander. Zoals Janneke, die in de volgende paragraaf aan bod zal komen over de gift die ze voor een nieuwe vloer ontving, het verwoordt:

“Kijk, een gift is natuurlijk harstikke mooi. Was het een renteloze lening geweest, was ik net zo blij geweest, maar [dan] was het wel weer even puzzelen geweest van hoe gaan we dat dan terugbetalen. Tuurlijk geeft dat dan wel weer een stukje, ja, zorg, stress [...] met zich mee. Alhoewel het dan

wel weer bij bewind ligt [want ik sta onder bewind], maar zelf blijf je er ook wel om malen van hoe moeten we dat dan terugbetalen”.

Een combinatie van omgevings- en culturele factoren, overtuigingen en type steun

Zoals de voorbeelden in deze paragraaf laten zien, blijkt er een samenhang te zijn tussen het willen en kunnen aanvragen van ondersteuning en het bestaan van eigen (culturele) opvattingen en overtuigingen, het type ondersteuning en de relatie met de hulp- en dienstverlener¹². Als de ondersteuning eenmaal is toegekend, zijn het diezelfde factoren die bepalen in welke mate SUN-noodhulp bijdraagt aan het creëren van perspectief, zoals de volgende paragraaf nader zal toelichten.

5.3. Verzachten, stabiliseren en doorbreken

Ondersteuning vanuit een SUN-noodhulpbureau is in de basis eenmalig of voor een afgebakende periode met een duidelijk start- en eindpunt. Toch komt het voor dat mensen meermaals een gift of renteloze lening ontvangen van een SUN-noodhulpbureau. Ook verschillende respondenten in dit onderzoek hebben meermaals noodhulp via een SUN-noodhulpbureau ontvangen. Ook landelijke cijfers uit het Datadashboard laten zien dat er een groeiende groep begunstigden is die meerdere keren steun nodig heeft. Daar waar, gebaseerd op informatie uit onze gesprekken, de mensen die een renteloze lening hebben ontvangen vaker eenmalig urgente noden lijken te hebben (gehad), lijkt de situatie bij mensen die een gift hebben ontvangen nog precairder en vaker te vragen om financiële steun.

De verzachtende werking van steun

Het is met een uitkering in veel gevallen niet mogelijk om te sparen en ook met een minimumloon blijkt dit lastig. Zo legt Cindy uit, wier man het minimumloon verdient waar ze als gezin van vier mee moeten rondkomen:

¹² Zie ook het hoofdstuk over hulp- en dienstverleners voor meer diepgang op dit thema.



Voorbeelden van zaken die SUN-noodhulpbureaus verstrekken als gift of renteloze lening waarbij altijd geldt: 'Tweedekans wat kan, nieuw wat moet'.

"Sparen voor een wasmachine, koelkast of een gasfornuis, de normale huishoudelijke dingen, dat zit er niet in. [...] Wij hebben gewoon niet daar de ontzettend grote inkomsten naar. [...] Via SUN ontvingen we] vorig jaar een gasfornuis en een koelkast. En een keer terug een wasmachine. [...] vooral met mijn gasfornuis was het echt onveilig koken. De koelkast, ehm, alle rubbers waren stuk en die sloot niet goed meer. [...] Dus er werd dan, ondanks dat je al weinig boodschappengeld had, werd er ook wel veel weggegooid, want ja, de koelkast functioneerde niet goed."

In gevallen als die van Cindy verzacht de SUN-ondersteuning de situatie. Een nieuwe wasmachine, een koelkast en een fornuis: het zorgt ervoor dat de basis om te leven op orde is. Het maakt het leven makkelijker en zorgt voor één zorg minder. Hetzelfde geldt voor Amon en Salama die van SUN een nieuwe bank kregen omdat, zoals ze het zelf verwoorden, "een goede bank van de kringloop niet altijd een oplossing is voor iemand die heel zwaar van gewicht is". Ook ontvingen ze een speciale wc-bril, zodat Amon zich ondanks gezondheidsproblemen zelfstandig kan redden en het Salama als mantelzorger ontlast. Zonder een nieuwe wc-bril zou het volgens hun hulpverlener een extra belasting voor Salama zijn. Ook hoeft ze zich nu minder zorgen te maken dan ze deed bij de oude wc-bril die met pleisters aan elkaar gehouden werd. Zo vertelde ze:

"[De wc-bril bij ons] was toen stuk. [...] mijn man heeft het geplakt] met pleisters. Het was echt gevaarlijk toen. [...] echt, mijn kinderen als ze naar de wc, lang ook zitten. Ik ben bang. Ik zeg "alsjeblieft, weg!" Omdat slecht, stuk, dan ik weet niet. Echt, ik vind het zo eng. [...] Echt waar, ik was echt zenuwachtig toen altijd als iemand op de wc of zo [...] maar nu geen probleem, dus nu ook een beetje goed ook voor ons. Veilig."

De verhalen van Cindy, Amon en Salama illustreren dat SUN het urgente probleem kan wegnemen en dat dit niet altijd om honderden euro's hoeft te gaan. Hun financiële situatie of inkomenspositie zal niet direct veranderen door de steun van SUN-noodhulp, maar de steun neemt stress weg en voorziet wel in iemands basisvoorwaarden voor een veilig en menswaardig leven. Iemands basisinkomen kan dusdanig laag zijn dat er geen spaargeld is of het inkomen kan zo laag zijn dat het – na aftrek van vaste lasten – enkel genoeg is om van te kunnen eten. Mensen met een laag inkomen, komen simpelweg tot honderden euro's per maand tekort (Commissie Sociaal Minimum, 2023). Steun van SUN-noodhulpbureaus kan in dergelijke gevallen iemands situatie verzachten.

Erger voorkomen, stabiliseren

Naast het verzachten van situaties, kan noodhulp echter ook verder afglijden of opstapeling van problemen voorkomen. Het zijn situaties waarbij zonder steun iemand van de regen in de drup belandt of terug zou vallen naar een oude situatie. Zo ook in het geval van Johnny, een man die na jaren op straat te hebben gewoond bezig is om, zoals hij het zelf zegt, “in de maatschappij te treden”. Zonder steun van een SUN-noodhulpbureau was hij zijn tweedekanswoning kwijtgeraakt en naar eigen zeggen weer op straat belandt met alle gevolgen van dien:

“Als je een tweedekanswoning krijgt, dan heb je een tweejarig contract. Dan moet je dus netjes je huur betalen, je gedragen, [... en aan] bepaalde afspraken moet je voldoen [...] om die woning op je naam te krijgen. [...] Op een gegeven moment [...] ben ik werkloos geworden [...] en] een beroep gaan doen op de WW. En ja, het UWV heeft mij eigenlijk drie maanden laten hangen zonder te betalen, zonder iets, noem maar op, terwijl ik alle verplichtingen had voldaan. En [... het SUN-noodhulpbureau] heeft mij geholpen om mijn huur te betalen, anders had ik problemen gehad met mijn woning. [... Als ik mijn woning was uitgezet] dan had ik, dan ga ik weer op het pad waar ik vandaan kom snap je? Dan heb ik eigenlijk hier

[in de tweedekanswoning] niets te zoeken. [... En als ik die woning was kwijtgeraakt door huurachterstand terwijl ik op de uitkering moest wachten] valt dat gewoon helemaal weer weg, want gewoon de basisstart voor iedereen om te beginnen is puur je woning, want daar heb je rust en vanuit die woning kan je verder naar de volgende stap in je leven.”

Het voorbeeld van Johnny laat niet alleen zien dat de steun van een SUN-noodhulpbureau heeft geholpen om de situatie te stabiliseren doordat een huurschuld en huisuitzetting werd voorkomen, maar legt ook de focus op het belang van de omgevingsfactoren om een situatie te kunnen stabiliseren. Bij het verlies van zijn woning, was hij immers weer belandt in een omgeving waarbij hij niet had kunnen werken aan, wat hij zelf noemt, “het intreden in de maatschappij”. Ook andere kwetsbare factoren in iemands directe omgeving kunnen diegene weer terugbrengen in een oude situatie. Zoals begunstigde Pauline, die al eerder aan bod is gekomen over de fiets die ze via SUN voor haar dochter ontving om de situatie te stabiliseren en te zorgen dat haar dochter naar school kan blijven gaan, het uitlegt:

“Dan ben je er weer wat bovenop zeg maar, niet alleen financieel maar ook anders [zoals problemen in de gezinssituatie] en dan gebeuren er weer andere dingen [...] Want je wilt er wel uit [bijvoorbeeld uit de bijstand door te gaan werken], maar aan de ene kant denk je dan ben je eruit en dan gebeurt er weer wat [waardoor je weer terugvalt in de oude situatie].”

Deze uitspraken van Johnny en Pauline schijnen licht op het belang van een stabiele basis in het voorkomen van verder afglijden. Het SUN-noodhulpbureau heeft met de steun in deze situaties bijgedragen aan het voorkomen van verder afglijden.

Vanuit een stabiele situatie kun je verder bouwen

De fragiliteit van omgevingsfactoren (zoals een instabiele gezinssituatie, het ontbreken van een sociaal netwerk, het niet hebben van een vast werk) en het idee dat iets nog een keer kan gebeuren, bemoeilijkt het voor sommige respondenten om een nieuwe stap te zetten. Daarmee zijn omgevingsfactoren en iemands zelfbeeld deels bepalend of steun van een SUN-noodhulp (indirect) kan bijdragen aan een stabiele situatie. Het hebben van een meer stabiele situatie brengt ook de mogelijkheid met zich mee om een doorbraak in iemands problematiek te bespoedigen, zodat er perspectief voor de toekomst ontstaat. Het hebben van een stabiele basis als vertrekpunt, zorgt er immers voor dat je “vanaf nul [kunt] proberen gewoon weer op te bouwen,” zoals begunstigde Janneke, het beschrijft. Janneke kon op een gegeven moment niet meer rondkomen en besloot daarom met haar kinderen bij haar vriendin in te trekken. De situatie bleek niet houdbaar. Met steun van SUN heeft ze een vloer kunnen kopen voor een eigen woning. Het hebben van deze vloer was een verplichting vanuit de woningcorporatie om in dit huis haar intrek te mogen nemen. Het verstrekken van de vloer heeft niet alleen de urgente crisissituatie weggenomen en haar omstandigheden gestabiliseerd, maar ook gezorgd dat er perspectief is op het in de toekomst doorbreken van haar situatie. Zo beschrijft ze:

“Nu zie je wel weer wat licht aan het einde van de tunnel. [...] Ik probeer eigenlijk weer alles wat er was achter me te laten en nu echt van de woning af langzaam op te bouwen. Nieuwe woning, andere spullen, nieuw werk zoeken, nieuwe mensen om me heen leren kennen. En stapje voor stapje gaat het wel de goede kant op.”

De ruimte die in het hoofd ontstaat, doordat een stressfactor wordt weggenomen, werkt volgens begunstigten bevrijdend. Deze ruimte zorgt ervoor dat zij aan hele andere dingen kunnen denken en werken. Zoals Job, die zijn uitstaande schulden kon aflossen dankzij een renteloze lening van SUN, in de loop van het interview vertelde:

"Ik zie nu dat ik ook recht heb er te zijn [... en] ik ben zelfs al aan het solliciteren. Dat is de laatste jaren niet door mijn gedachtegang gegaan, ik was er niet toe in staat."

Als er licht in de tunnel is kan men weer verder kijken. De ontstane ruimte in iemands hoofd zorgt ervoor dat er weer nieuwe mogelijkheden kunnen ontstaan.

Het type steun moet passen bij iemands situatie

Voor het bereiken van dergelijke doorbraken, is niet alleen het zorgen voor stabiliteit van belang, maar speelt ook het type steun een rol. In de vorige paragraaf is reeds aangehaald dat het type ondersteuning een belangrijke factor is bij het verlagen van stress en vergroten van iemands financiële ruimte. Als de vorm van steun niet aansluit bij hetgeen iemand kan dragen, komt men financieel gezien scheef uit en kan het iemand juist in problemen brengen. Daar waar bij Job een renteloze lening een uitkomst was en, om in zijn termen te spreken, "een vicieuze cirkel heeft doorgeknipt", zou het bij een renteloze lening voor Janneke, ontvanger van een gift, juist "wel weer even puzzelen geweest zijn van hoe we dat dan terugbetalen". Het laat zien dat het type steun context afhankelijk is en medebepalend is of de steun zorgt voor verzachting, stabilisatie of (mogelijkheden tot) een doorbraak.

Weten van het bestaan van SUN-noodhulp

Echter, wellicht een van de belangrijkste factoren die bepalen of SUN-steun kan bijdragen aan het doorbreken van situaties, lijkt in de richting van de hulp- en dienstverlening te wijzen. In veel interviews geven begunstigden aan niet op het punt te staan waar ze nu staan zonder hun hulp- en dienstverlener. Het belang van de hulp- en dienstverlener gaat verder dan alleen het bieden van de begeleiding. Begunstigden stellen niet altijd de hulpvraag of weten simpelweg soms niet wat er allemaal mogelijk is. Zoals Andrea, die sinds korte tijd in Nederland is en daarom in het Engels vertelde hoe ze van SUN een renteloze lening ontving om haar schulden af te betalen die ontstonden doordat ze vanwege een verhuizing twee keer borg moest betalen. Andrea wist wel van de bijzondere bijstand af, maar niet van SUN:

"I told the gemeente well look, I'm in debt now. I tried to ask for the, how do you call it, bijzondere bijstand, because sometimes they also pay the borg. Sometimes they also pay stuff in the house. But they didn't want to help me. I thought what's going on, I have the right to have that, right. They told me I had to do [deliver the request] before moving, because they might be able to help me. I was like okay, I didn't know that, but [what] about now, what we are going to do now? I had debts, I had to move in, I didn't have anything. Ehm, and then my [...] contact person from the gemeente helped me with this information, like look we have this company [SUN] who can help you, and we have to apply for. It's going to be fast. I was surprised that was so fast you now. [...] I signed the papers, and I got the money like the same day. [...] I was like okay, is this real? Am I dreaming? [...] For me, those things [to ask for help and money] are really embarrassment for myself. But if I really need it, like this time, it's like really nice. Than the stress is released. [...] Now I can focus on something else, because like I couldn't do anything to be honest, I didn't want to do anything [when I was in debts]. [...] when I got the money from the SUN, I was like okay now I can relax, breathe."

Ook begunstigde Job, die eerder al aan bod kwam en een renteloze lening van het SUN-noodhulpbureau kreeg om zijn schulden af te lossen, wist niet van het bestaan van SUN. Zijn hulpverlener is cruciaal geweest in het doen van de aanvraag bij SUN en in de begeleiding om uit de situatie te komen:

"[Op een gegeven moment] zei mijn begeleider van ik heb nog een optie voor jouw schulden eventueel en dat is Stichting Urgente Noden. [...] We melden je gewoon aan en wat kan er misgaan [zei hij tegen mij]? Ze kunnen nee zeggen [dacht ik], maar die nee heb ik toch al wel zo vaak gehoord in de afgelo-

pen jaren, dus waarom niet nog een keertje. [... Mijn hulpverlener] kent natuurlijk misschien ook een aantal mensen [...] in die organisatie [het SUN-noodhulpbureau], dus hij heeft misschien een snellere weg naar binnen. Bij mij zat die deur nog dicht, maar hij had, doordat hij zijn voet ertussen heeft, kon ik naar binnenglippen zeg maar. [Dat was alleen niet gelukt, want] ik wist niet eens dat Stichting Urgente Noden bestond. Ik wist niet eens dat er überhaupt een stichting was die zegt wij betalen wel jouw schulden af en we veranderen die in een lening bij ons die je afbetaalt elke maand. Ik wist niet eens dat dat bestond. Daarom zeg ik je, als ik nu die mensen kon bereiken die in dezelfde shit zitten, dan zou ik het ze zo gelijk allemaal vertellen. [Dan zou ik ze vertellen] dat er oplossingen zijn. Dat je gewoon hulp moet zoeken. Al is het maar beginnen met een begeleider. [...] Die ziet jou elke week, die ziet hoe jij bent, [...] die kan jou beoordelen, die kan zeggen van dit is de eerste stap die we gaan nemen, dat is de volgende stap en dan zitten we hier. Zitten we daar, dan gaan we op dat moment weer beoordelen van hoe gaan we dit nu doen.”

Dankzij de hulpverlener kan een persoon met urgente noden in aanraking komen met SUN-noodhulp. Het is hierbij uiteraard een voorwaarde dat diegene de weg naar de hulpverlening weet te vinden én dat de hulpverlener van het bestaan van SUN weet. De hulpverlener kan vervolgens inschatten wanneer steun van SUN een passende oplossing zou zijn.

De juiste begeleiding naar de volgende stap

Het verhaal van Job laat zien hoe steun van SUN-noodhulpbureaus onderdeel kan zijn van een hulpverleningstraject en hoe de hulpverlener begeleidt in het zetten van stappen naar een oplossing. Op basis van de verhalen van begunstigen zou alleen geld of goederen geven niet genoeg zijn om de urgente noden op te lossen. Goede begeleiding in de situatie is net zo belangrijk. Of, om in de woorden van Latifa, die als mantelzorger via een hulpverlener voor haar

broer steun heeft aangevraagd bij SUN zodat hij zijn woning kon inrichten, te spreken:

“Steun is niet iemand gewoon geld geven hè. Steun is ook iemand bijstaan, helpen, wat kan ik voor je doen. En geld is niet alles. Geld is een hulpmiddel. Dat maakt dingen makkelijk.”

Begunstigde Jessica, die als student door SUN geholpen is bij het betalen van bepaalde rekeningen en verhuiskosten, omschrijft de rol die hulp- en dienstverleners spelen bij het vinden van oplossingen als volgt:

“Mijn begeleider heeft mij daarbij ook echt wel veel geholpen [om een uitweg uit mijn situatie te vinden], want via die hulporganisatie ben ik erachter gekomen dat SUN er is zeg maar. Want kijk, normaal gesproken had ik nooit geweten dat zoiets er zou zijn. Je moet het ook maar weten dat zo’n mogelijkheid er is. [...] Hiervoor heb ik nog een andere opleiding gedaan, dat was MBO-3. Alleen toen heb ik twee keer dat eerste leerjaar niet gehaald en je mag dat niet voor de derde keer opnieuw doen of je moet een jaar wachten. Nou, toen had ik ervoor gekozen om verder te gaan op niveau 2. Maar ja, dat wou toen ook niet en ja, toen zat ik ook gewoon al met ja, onstabiele thuissituatie en zo. En toen kwam die corona ook nog en dat heeft ook wel veel met mij toen gedaan. Nou ja, toen wist ik het allemaal niet meer en het wou niet meer en toen ben ik dus [...] van de aardbodem even verdwenen en een aantal maanden met een vriend [meegegaan]. [...] Hij zei tegen iemand [van de hulpverlening] van ik heb nog wel een cliënt voor je, want ja, ik kwam er helemaal niet meer uit en ik wist gewoon helemaal niet meer wat ik moest. Dus dat heb ik ook wel aan hem te danken zeg maar dat die mij daarmee heeft geholpen. Want toen ben ik bij die hulporganisatie terechtgekomen. [...] Ik zat echt wel gewoon in een vet diep gat

en daar ben ik nu wel uit dankzij mijn hulpverlener en gewoon ook de combinatie met SUN.”

Of, zoals Joke, die in behandeling is voor trauma's en dankzij SUN kon verhuizen om meer rust te vinden wat een stabiel basispunt heeft gegeven waarvandaan ze kan breken met haar oude situatie, het ziet:

“Nou, het is dat mijn begeleider erbij was, dat zij dat [de aanvraag] deed. [...] Uit mijn eigen zou ik het niet durven [...], omdat ik wist nog niet eens dat jullie [SUN] bestonden [...] en al zou ik dat wel weten dan [...] denk ik bij m'n eigen als ik niet bij de soos [de gemeente] terecht ken, dan ken ik bij die mensen ook niet terecht. Ja, zo ga je redeneren en [dan] denk ik bij m'n eigen ik los het zelf wel weer op, zoals gewoonlijk. [...] [Toen SUN de aanvraag had goedgekeurd zei ik] tegen mijn begeleider 'oh hemels ben jij en die mensen [van SUN] ook. Anders had ik hier [in mijn nieuwe woning] niet gezeten. [...] dan] waren er echt ongelukken gebeurd, want het liep gewoon helemaal uit de hand [door treiterijen van de burens]. [...] Dankzij de verhuizing kan ik] tot rust komen. De rust in mijn hoofd en lichaam [terugkrijgen en mij focussen op mijn traumatherapie]. [...] En dan] volgend jaar sta ik er weer beter voor. Ik word nu heel goed begeleid. Ik ben dolblij met de organisatie die mij psychisch helpt en de organisatie die mij administratief helpt. Die mensen zijn zo lief, net als jullie [lees: SUN] ook”.

Combinatie van omgevings- en culturele factoren, overtuigingen en steun

Hulp- en dienstverleners spelen dus een cruciale rol in het beoordelen en signaleren van de hulpvraag, het bekendmaken van begunstigden met het bestaan van SUN-noodhulp, het doen van een goede aanvraag en het zorgen voor begeleiding om iemand verder te helpen (mede dankzij de mogelijkheden die ontstaan door de steun van SUN). Uit de voorgaande paragraaf bleek dat omgevings- en culturele factoren, persoonlijke overtuigingen en het type on-

dersteuning een belangrijke rol spelen bij de vraag of iemand met financiële problemen ook daadwerkelijk ondersteuning wil aanvragen via een hulp- en dienstverlener. De voorbeelden uit deze paragraaf laten zien dat deze drie elementen evengoed van invloed zijn op de betekenis van de geboden ondersteuning. Deze elementen zijn bepalend of en hoe steun van een SUN-noodhulpbureau de situatie kan verzachten, stabiliseren en/of doorbreken.

5.4. Conclusie

De voorbeelden uit dit hoofdstuk laten zien dat steun van een SUN-noodhulpbureau situaties kan verzachten door de directe urgente nood weg te nemen, kan zorgen voor stabilisatie door te voorkomen dat problemen escaleren of iemand terugvalt, en helpend kan zijn in het realiseren van een doorbraak uit een situatie. De ondersteuning van SUN-noodhulpbureaus zorgt voor ademruimte en creëert meer ruimte in het hoofd bij mensen met financiële problemen. Hoe lang de ruimte standhoudt en waartoe deze ruimte kan bijdragen, is afhankelijk van omgevingsfactoren, eigen overtuigingen en het type ondersteuning. Minstens zo'n belangrijke factor is de manier waarop hulp- en dienstverleners aan hulpverlening doen. Daar waar mensen soms niet weten wat er allemaal aan ondersteuning mogelijk is en het vragen van ondersteuning voor velen een inbreuk is op het gevoel van waardigheid, kan het krijgen van steun juist de eigenwaarde bevorderen en een positieve impuls geven aan het verzachten, stabiliseren of doorbreken van situaties. Voorwaarde is dan wel dat het de hulp- en dienstverleners afweten van het bestaan van SUN-noodhulpbureaus en zij bereid zijn om er aanvragen voor giften en/of renteloze leningen te doen voor hun cliënten.

5

6. Hulp- en dienstverleners: een samenhang van vertrouwen, opvattingen en kennis

In het vorige hoofdstuk werd duidelijk hoe een gift of renteloze lening van een SUN-noodhulpbureau een cruciale rol kan spelen bij het verlichten van urgente noden. Aanvragen voor deze hulp kunnen uitsluitend worden ingediend door hulp- en dienstverleners vanuit de overtuiging dat mensen met financiële problemen het beste geholpen zijn binnen een ondersteunend hulpverlenerstraject. Het geld wordt vanuit SUN-noodhulpbureaus vrijwel nooit direct overgemaakt aan de begunstigden, maar wordt overgemaakt aan leveranciers of de hulpverlenende organisaties. Deels vanwege het feit dat schuldeisers anders beslag zouden kunnen leggen op de gedane gift en deels vanwege filantropische richtlijnen (sommige fondsen hebben van oudsher de bepaling dat zij geen geld kunnen overmaken aan individuen, alleen aan maatschappelijke organisaties of leveranciers). Dit hoofdstuk gaat in op de factoren die een rol spelen bij de beslissing van hulp- en dienstverleners om al dan niet een aanvraag te doen. Elementen zoals vertrouwen, de factor tijd, kennis van de persoonlijke situatie van de cliënt, en de bekendheid met SUN-noodhulpbureaus blijken hierbij van groot belang. Deze factoren zijn bepalend voor de mate waarin steun wordt aangevraagd en wie er uiteindelijk geholpen wordt. De steun van SUN-noodhulpbureaus biedt hulp- en dienstverleners extra ruimte om effectieve oplossingen te bieden en onderliggende problemen aan te pakken.

6.1. *Het komen tot een noodhulpaanvraag*

Om steun bij een SUN-noodhulpbureau aan te vragen, moet een persoon met urgente noden in contact staan of komen met hulp- en dienstverleners. De gift of renteloze lening wordt immers gedaan als onderdeel van een hulpverleningstraject, waarbij de hulp- of dienstverlener op basis van de persoonlijke situatie van zijn cliënt een inschatting maakt of een aanvraag gerechtvaardigd is (eventueel in samenspraak met collega's of de coördinator van het SUN-noodhulpbureau). Daarbij is een 'sociale rapportage' vrijwel altijd onderdeel van een aanvraag. Uit het Datadashboard Urgente Noden blijkt dat steun vooral wordt aangevraagd door gemeenteambtenaren (waaronder ook

schuldhulpverleners), bewindvoerders, Vluchtelingenwerk, de maatschappelijke opvang/dienstverlening, wijk- en gebiedsteams en GGZ-instellingen. Maar er zijn legio andere organisaties die ook een beroep doen op noodhulpbureaus. Soms attendeert de cliënt zelf een hulp- of dienstverlener op het bestaan van een SUN-noodhulpbureau en de mogelijkheden, bijvoorbeeld wanneer de cliënt hiervan gehoord heeft via een buurtgenoot. Meestal is het echter de hulp- of dienstverlener zelf die bekend is met het SUN-noodhulpbureau en de cliënt hierop attendeert.

6.2. Werken aan vertrouwen

Vertrouwen is nodig om problemen bespreekbaar te maken (Goris, 2023). Vooral in onzekere of kwetsbare situaties is vertrouwen cruciaal. Het geldt als basisprincipe in de relatie tussen hulp-/dienstverlener en cliënt. Vertrouwen maakt het mogelijk je kwetsbaar op te stellen, terwijl het laten zien van je kwetsbare kanten tegelijkertijd de mogelijkheden vergroot om het vertrouwen te schaden (Sousa-Duarte et al., 2020). Naast het begrijpen van iemands leefwereld en ervaringen uit het verleden, wordt vertrouwen bevorderd door ervoor te zorgen dat zaken die iemand kwetsbaar of onzeker maken een positieve toekomst niet in de weg staan (Kremer, 2024; Smets, 1992). Wantrouwen ontstaat dan ook gauw als deze zaken niet kunnen worden weggenomen of vertrouwen wordt geschonden (Brown, 2009). In een financiële associatie in India waar fraude plaatsvond, bleek dat het 7 jaar duurde om elkaar weer te kunnen vertrouwen (Smets, 1992).

Het bouwen aan vertrouwen is een continu proces

Het bouwen aan vertrouwen is een continu proces, waarbij iemands betrouwbaarheid steeds opnieuw getoond moet worden (Kremer, 2024; Smets, 1992). Soms is het, zoals hulp- en dienstverleners het in ons onderzoek omschrijven, simpelweg “nodig om te bewijzen dat je iets kunt betekenen voor de cliënt om vanuit daar in vertrouwen verder te komen”. Door als hulpverlener te laten zien dat je de crisissituatie weg kan nemen, kan je het vertrouwen van de cliënt winnen. Hulp- en dienstverleners zien dat, na het wegnemen van de crisis door ondersteuning van SUN, de cliënt



Hulp- en dienstverleners en hun cliënten zoeken samen naar de beste mogelijkheden die passend zijn bij het oplossen van urgente noden.

meer denkruimte heeft, minder stress ervaart en meer bereid is om ook met andere problemen aan de slag te gaan. De steun draagt, zo blijkt uit de gegeven antwoorden in de EffectenArena's, bij aan het hulpverleningstraject en het onderlinge contact. Het verminderen van de stress zorgt dat een cliënt meer onthoudt, meer open staat voor nieuwe dingen, meer licht en meer vooruit kan kijken. Iemand wordt losser in het contact en makkelijker benaderbaar. De lichaamshouding verandert. Er ontstaat op alle fronten ruimte voor herstel. En het wegnemen van urgente noden zorgt voor ook een andere tijdsbesteding van de hulp- en dienstverlener bij de cliënt. In plaats van tijd te besteden aan het openen van brieven met betalingsachterstanden, kan gewerkt worden aan andere onderliggende problematiek. Het verstrekken van een gift of een renteloze lening kan de vertrouwensband tussen hulp-/dienstverlener en cliënt dus ten goede komen. Bovendien vertelde een hulpverlener dat zijn cliënt - die een fiets verkreeg via SUN - nu zelf naar het spreekuur kon komen fietsen. Hierdoor hoefde de hulpverlener minder huisbezoeken af te leggen, waardoor de hulpverlener geen reistijd meer had en hij meer tijd kon besteden aan het hulpverleningstraject. Tevens zorgt het kunnen bieden van een oplossing voor een succesgevoel bij de hulp- en dienstverlener en kan het tijd opleveren. Naast het bouwen aan vertrouwen, zal uit de volgende paragraaf blijken dat de perceptie van hoe de cliënt omgaat met de ondersteuning ook een belangrijke factor is in het aanvragen van steun en het type steun.

6.3. Omgang met het aanvragen van ondersteuning

Bij het aanvragen van ondersteuning bij een SUN-noodhulpbureau, kijken hulp- en dienstverleners verder dan alleen de urgente noden. Het gaat hen niet alleen om urgentie, maar vooral ook om noodzakelijkheid: zij zoeken naar een interventie die zorgt voor perspectief voor hun cliënt. Het is aan de hulp- of dienstverlener om, op basis van professionaliteit en kennis van de cliënt, een weloverwogen afweging te maken of het doen van een noodhulpaanvraag van toegevoegde waarde is en een onderdeel van de oplossing. Zowel het wel als het niet doen van een aanvraag is daarmee een bewuste keuze.

Afwegingen voor het doen van een aanvraag

Hoewel er vanuit hulp- en dienstverleners behoefte is om te werken vanuit vertrouwen, zoals de vorige paragraaf liet zien, is vanuit eerdere studies bekend dat de mate van vertrouwen in en/of perceptie over de cliënt medebepalend is voor hoe een behandelplan wordt vormgegeven (Sousa-Duarte et al., 2020). Als je vermoedt dat een cliënt hetgeen deze aan ondersteuning zal gaan ontvangen niet goed gaat gebruiken, wat de definitie hiervan ook mag zijn, vraag je dan als hulp- of dienstverlener toch steun aan? Of sterker, als je vanuit het verleden weet dat iemand de gift niet heeft gebruikt waarvoor deze bedoeld was, vraag je een volgende keer dan toch alsnog weer iets aan? En vraag je weer een gift aan, of vind je dat iemand moet leren van “fouten” of kies je voor afbetaling via een renteloze lening? Het zijn dilemma’s die, zo bleek uit de EffectenArena’s, spelen onder hulp- en dienstverleners bij het beslissen of zij een noodhulpaanvraag doen. Het zijn dilemma’s die veelzeggend zijn over hoe perceptie de motivatie om ondersteuning aan te vragen beïnvloedt.

Steun van waarde

In het komen tot de uiteindelijke beslissing om een noodhulpaanvraag in te dienen, geven hulp- en dienstverleners aan dat zij het vooral belangrijk vinden om te voorkomen dat iemand achteruitgaat en mee te wegen wat de waarde van de gevraagde ondersteuning is voor hun cliënt. De ondersteuning van het SUN-noodhulpbureau kan volgens hulp- en dienstverleners helpen in het bieden van rust en vertrouwen in de eigen toekomst, eventueel, om in termen van de hulp- en dienstverleners te spreken, iemand een stapje hoger te brengen op de sociale ladder of om een specifiek doel te behalen. Bij twijfel over het doen van een aanvraag of de juiste manier van een aanvraag doen, overleggen hulp- en dienstverleners met collega’s onderling en vaak ook met de coördinator van het desbetreffende noodhulpbureau.

Elke situatie wordt apart gewogen

Het verschilt volgens de hulp- en dienstverleners per casus of het aanvragen van ondersteuning passend is. Niet alleen weegt een hulp- of dienstverlener

af óf hij ondersteuning zal aanvragen, maar ook of dit een gift of een renteloze lening zou moeten zijn. Voor dat laatste is het overigens wel een voorwaarde dat de betreffende cliënt voldoende afloscapaciteit heeft, wat door een SUN-noodhulpbureau vaak bij de aanvraag gewogen wordt door deskundigen op het gebied van financiën en budgettering. De zorg of iemand een lening daadwerkelijk zal gaan terugbetalen speelt bij verschillende hulp- en dienstverleners. De gevoelde verantwoordelijkheid van hulp- en dienstverleners voor het terugbetalen van de lening door hun cliënt, zorgt onder hen soms voor lichte stress en een gevoel van druk als ze een renteloze lening aanvragen voor hun cliënt. Het vergt meer begeleiding vanuit de hulp- en dienstverlening om iedere maand bij een cliënt te monitoren of de aflossing is betaald. Voor hulp- en dienstverleners is het vertrouwen dat iemand gaat terugbetalen onderdeel van een afweging voor wie wel of geen renteloze lening wordt aangevraagd. Zoals de hulpverlener van begunstigde Job hem vertelde:

“Ik zie dat jij echt de wil hebt, dus ik ga jou aanmelden voor de SUN [noodhulpbureau]. [... Dat doe ik niet als] ik weet dat [mensen] die maandelijks overeenkomst [van terugbetalen van een renteloze lening aan SUN] mogelijk gaan verbreken. [...] dus ik doe het niet zomaar bij iedereen”.

Tegelijkertijd onderkennen hulp- en dienstverleners dat een renteloze lening ervoor zorgt dat de cliënt meer zelf de regie heeft en verantwoordelijkheid voelt voor de oplossing. Een renteloze lening heeft verder volgens hulp- en dienstverleners als meerwaarde dat cliënten het gevoel hebben dat zij hun eigenwaarde meer kunnen behouden, omdat er een meer gelijkwaardige verhouding uit spreekt. Ook kwam uit de EffectenArena's naar voren dat de lening ingezet kan worden om iemand te leren omgaan met geld. Toch vragen sommige hulp- of dienstverleners liever standaard een gift aan. Het laat zien dat de perceptie van de hulpverlener over diens cliënt dus niet alleen bepaalt of er steun wordt aangevraagd, maar vaak ook wélke steun.

Het belang van signaleren van een hulpvraag

Hoewel ondersteuning van een SUN-noodhulpbureau gericht is op het verkrijgen van perspectief, een menswaardig bestaan en het voorkomen van onnodige escalatie (SUN Nederland, 2024), laten de voorbeelden zien dat hulp- en dienstverleners wel in staat moeten zijn te signaleren wat dan passend is om hiertoe te komen. Want ook al ligt de focus op vraaggestuurd en oplossingsgericht werken, hulp- en dienstverleners geven ook aan dat de cliënt soms simpelweg geen hulpvraag stelt¹³. Hulp- en dienstverleners zullen dan bereid moeten zijn om te helpen deze hulpvraag samen met hun cliënt te formuleren.

Hulp- en dienstverleners zien hierbij ook zelf de verschillen in aanpak tussen collega's: de één vraagt veel vaker steun aan bij een SUN-noodhulpbureau dan een ander. Dit kan deels te maken hebben met de beeldvorming over wat iemand nodig heeft, maar heeft volgens hulp- en dienstverleners vooral ook te maken met iemands kennis en bekendheid van het bestaan van de mogelijkheden van een SUN-noodhulpbureau. De volgende en laatste paragraaf van dit hoofdstuk zoomt hier verder op in. Noodhulpbureaus vertellen dat er veel gewisseld wordt van banen binnen het sociaal domein. Nieuwe hulp- en dienstverleners volgen elkaar snel op. Hierdoor verdwijnt vaak bestaande kennis over het werk van het noodhulpbureau en is doorlopend kennis- en bekendmaking van SUN-noodhulp noodzakelijk.

6.4. Werkwijze van SUN-noodhulpbureau

De bekendheid van een hulp- of dienstverlener met fondsenwerving en het bestaan van organisaties zoals SUN-noodhulpbureaus vormen de basis voor het doen van aanvragen. Hulp- en dienstverleners moeten weten waar ze terecht kunnen voor hun cliënt en vervolgens de tijd krijgen om daar werk van te maken. Door decentralisatie van het armoedebelief verschillen de regelingen per gemeente (Nibud, 2020) en daarnaast bestaan er nog veel aanvullende landelijke fondsen die zich ieder richten op een specifiek deelgebied (zie o.a. SUN Nederland, z.d.; Zorg+Welzijn, 2023). Gebrek aan kennis kan er-

¹³ Dit sluit aan bij de bevindingen onder begunstigden, waaruit bleek dat het initiatief om een aanvraag bij een SUN-noodhulpbureau in te dienen vrijwel in alle gevallen van de hulp- en dienstverlener vandaan komt (zie hoofdstuk 5, paragraaf 5.2).

voor zorgen dat het aanvragen van steun een tijdrovende klus is, helemaal als je voor sommige aanvragen eerst een afwijzing nodig hebt van een andere organisatie of regeling. Het zorgt ervoor dat hulp- en dienstverleners soms tijd besteden aan het doen van aanvragen, terwijl van tevoren al bekend is dat deze zal worden afgewezen, enkel om aan te tonen dat er geen andere voorliggende voorziening is. Een voordeel van een SUN-noodhulpbureau voor hulp- en dienstverleners is dat het fungeert als een lokaal kenniscentrum op het terrein van urgente noden en voorzieningen. Het noodhulpbureau vormt een punt waar kennis over alle lokale en landelijke regelingen is. De coördinator van het SUN-noodhulpbureau heeft dan ook een adviserende rol in het doorverwijzen naar voorliggende voorzieningen en bespaart de hulp- en dienstverleners daarmee tijd in de zoektocht naar mogelijkheden. Bovendien worden bestaande voorzieningen daardoor beter benut.

Minder bureaucratie

De complexiteit en veelheid aan documenten die voor sommige regelingen gevraagd wordt, maakt soms dat hulp- en dienstverleners, naar eigen zeggen, liever direct bij een SUN-noodhulpbureau zouden aanvragen dan dat ze eerst een beroep doen op andere regeling, zoals de bijzondere bijstand. Het aanvragen bij een SUN-noodhulpbureau is volgens hulp- en dienstverleners immers makkelijker, sneller en roept minder wantrouwen op bij de cliënt. Er moet nog steeds wel informatie worden verstrekt, maar volgens hulp- en dienstverleners relatief minder dan voor een aanvraag voor bijzondere bijstand. Dit laatste is volgens hulp- en dienstverleners vooral behulpzaam bij mensen die ervaringen met bijvoorbeeld het Toeslagenschandaal een angst hebben ontwikkeld om gegevens af te geven. Dat men bij een noodhulpbureau minder informatie hoeft aan te dragen ten opzichte van bijvoorbeeld de bijzondere bijstand betekent overigens niet dat er bij een noodhulpaanvraag niets hoeft te worden aangeleverd en onderbouwd. Naast een sociale rapportage vragen noodhulpbureaus ook om financiële gegevens zoals bankafschriften en afwijzingen van voorliggende voorzieningen om te voorkomen dat een SUN-noodhulpbureau wordt ingezet als geitenpaadje om bureaucratie van overheidsvoorzieningen te omzeilen.

Sparren met de lokale noodhulpbureau-coördinator

Eerder onderzoek bij het noodhulpbureau Fonds Bijzondere Noden Amsterdam wees uit dat het door hulp- en dienstverleners niet of onvolledig invullen van alle benodigde informatie bij een noodhulpaanvraag zorgt voor vertraging in het aanvraagproces (Deloitte, 2018). Bij een onduidelijke onderbouwing van de casus neemt de bureaucoördinator van een noodhulpbureau veelal contact op met de hulp- en dienstverlener. Het kunnen overleggen over een casus met de lokale coördinator van een noodhulpbureau wordt erg gewaardeerd door hulp- en dienstverleners. De SUN-coördinator heeft in de regel veel kennis van lokale netwerken en kan de hulp- of dienstverlener ook doorverwijzen naar andere bestaande voorzieningen. Het voordeel voor de hulp- en dienstverlener schuilt volgens hen niet alleen in het type ondersteuning dat geboden wordt, maar ook in de manier waarop de ondersteuning door het SUN-noodhulpbureau verstrekt wordt.

6.5. Conclusie

Hulp- en dienstverleners spelen een cruciale rol in het bepalen voor wie ondersteuning wordt aangevraagd. Percepties van en verwachtingen over de cliënt, kennis over fondsenwerving en gebrek aan tijd vormen hierbij een spanningsveld. Ondersteuning vanuit een SUN-noodhulpbureau kan niet alleen helpen om de financiële nood van de cliënt het hoofd te bieden, maar ook de relatie tussen de cliënt en diens hulp- of dienstverlener te verbeteren. Een verbeterde relatie tussen cliënt en hulp- en dienstverlener komt de kwaliteit van hulpverlening ten goede en kan, zoals het perspectief van begunstigten heeft laten zien, situaties verzachten, stabiliseren of doorbreken. De steun van een SUN-noodhulpbureau maakt het dus mogelijk om wegen te openen, hoewel voor wie en hoe deze wegen geopend worden sterk beïnvloed wordt door de professionele vertrouwensband tussen hulp- en dienstverlener en de cliënt, percepties van de hulp- en dienstverlener over de cliënt en de kennis van de hulp- en dienstverleners over noodhulp. Daar waar het verkrijgen van een gift of renteloze lening het vertrouwen van de cliënt in de hulp- of dienstverlener kan versterken, kan het gebrek aan vertrouwen of wantrouwen in elkaar het doen van aanvragen juist ook in de weg staan.

Interlude 2:

Keuzevrijheid?

Karel en Laura kampen beiden met gezondheidsklachten en zijn daardoor niet in staat te werken. Het is middag als ik bij hen op de bank zit. Zo op het eerste gezicht zou ik niet doorhebben dat ze lichamelijke klachten hebben. Karel heeft echter net een paar dagen daarvoor slecht nieuws gekregen over zijn gezondheid: er is nog iets bijgekomen. Samen proberen ze te stoppen met roken omdat het zijn gezondheid ten goede komt. En het gaat uiteindelijk natuurlijk ook een stuk geld schelen. De stress die er speelt, maakt het er niet makkelijk op. Toch hebben ze het al gered van één tot twee pakjes per dag te minderen naar twee tot drie per week. Ze zijn van plan het op deze manier langzaam af te bouwen naar nul. Omdat ze allebei al langdurig ziek zijn, ontvangen ze samen een uitkering. De uitgaven plannen ze zorgvuldig. “Als zijn geld binnen is, betaal ik de huur. Komt mijn geld binnen, om het maar even zo te zeggen, betaal ik het ziekenfonds [lees: verzekering],” vertelt Laura. “Als je de huur hebt en je hebt het ziekenfonds, zit je al dichtbij de 1.200/1.300 euro. En dan heb je nog je internet, je mobiel, je verzekering van de auto, wegenbelasting en boodschappen”. “Je kan in de bijstand moeilijk sparen voor als dingen kapotgaan,” vult Karel aan. Vanuit SUN hebben ze een nieuw bed ontvangen, wat Karels nachtrust ten goede moet komen en ervoor moet zorgen dat hij minder pijn ervaart.

Met de auto die ze hebben zodat Karel mobiel kan blijven, rijden ze samen veel plekken af om spullen op te halen die ze op Marktplaats kopen of via Facebook kunnen krijgen. Of ze rijden winkels langs om de goedkoopste aanbieding te scoren. Karel wijst naar de spullen die in de woonkamer staan. Hij vertelt me met een soort trots welke spullen ze op die manier hebben opgehaald en wat

het hun heeft gekost, op een gegeven moment wordt het een sport om dingen zo goedkoop mogelijk te kopen." Als ik opmerk dat het wel veel tijd kost als je op die manier alles koopt, geeft Karel aan dat het eigenlijk ook een tijdsbesteding is, aangezien hij verder niets kan doen omdat hij afgekeurd is.

De gezondheid bepaalt niet alleen hun daginvulling, maar ook hoe ze hun geld uitgeven. Extra toeslagen die ze ontvangen vanwege de ziekte, sparen ze op om elk jaar op vakantie te kunnen naar het buitenland. "Met losse tickets en rechtstreeks boeken ben je het goedkoopste uit," geeft Laura aan. Karel knikt en vult aan: "We doen het niet zomaar, nee. Het is ook vanwege mijn ziekte. Als ik daar ben, heb ik gigantische verlichting van mijn pijn. Het klimaat is anders. En het hoeft helemaal niet duur te zijn, je kunt het zo duur maken als je zelf wilt". "Hoe reageren mensen erop dat jullie op vakantie gaan?" vraag ik. Ondanks dat ik begrijp dat hij graag minder pijn wil ervaren, kan ik me voorstellen dat er wisselend op gereageerd wordt door mensen die er verder vanaf staan. Dat blijkt ook het geval te zijn. "Sommigen hebben er geen begrip voor. Die hebben zoiets van hoe kan dat nou, je zit in de bijstand. Maar sommigen vinden het juist wel goed, die vinden het knap dat we dat doen. We gaan niet naar de kroeg, we gaan niet naar de bioscoop. We hebben helemaal geen sociaal leven, helemaal niks. We zijn altijd thuis zodat het uit kan. Het is net waar je voor kiest".



7. Filantropie & donateurs

SUN Nederland en SUN-noodhulpbureaus zijn afkomstig uit de sector filantropie, zij ontvangen geen structurele overheidsfinanciering en zijn afhankelijk van donateurs voor continuïteit en het budget om giften en renteloze leningen te verstrekken. SUN Nederland ziet het als haar kerntaak om geld en goederen ‘te makelen en te schakelen’ voor noodhulpbureaus en om innovatieve geefconcepten te ontwikkelen. Daarom is de stichting doorlopend met bestaande en potentiële donateurs (fondsen, corporate foundations, geloofsgemeenschappen, bedrijfsleven en particulieren) in gesprek, net zoals lokale SUN-noodhulpbureaus dit op lokaal niveau doen. Eerdere hoofdstukken hebben laten zien dat de giften en renteloze leningen van SUN-noodhulpbureaus situaties waarbij sprake is van urgente noden kunnen verzachten, stabiliseren of doorbreken. Ook kunnen zij bijdragen aan de vertrouwensrelatie tussen hulp- en dienstverlener en cliënt. Dit hoofdstuk laat zien hoe een SUN-noodhulpbureau donateurs in staat stelt om geld efficiënt en doelmatig uit te geven aan mensen met urgente noden. Het geeft donateurs zogezegd meer financiële bewegingsruimte om individuele noden te kunnen lenigen via noodhulpbureaus die veel kennis hebben van de lokale context en bestaande voorzieningen.

7.1. *Filantropie en praktijkervaringen*

Filantropie laat zien dat er sprake is “van betrokkenheid bij de samenleving, het algemeen nut, solidariteit, en actief burgerschap” (Bekkers, 2019, 20). Filantropie is een maatschappelijke kracht die mensen verbindt en sociale cohesie doet groeien. Deze verbindingen zorgen voor minder ongelijkheid en versterken veerkracht in de samenleving. Filantropie geeft ons een rijker leven. Hoewel filantropie in basis gaat om het belangeloos verbeteren van welzijn van anderen, heerst er een maatschappelijke overtuiging dat deze vrijgevigheid pas echt is als er geld mee gemoeid gaat (Bekkers, 2019).

Steunen van maatschappelijke initiatieven

Er zijn binnen Nederland veel verschillende vermogensfondsen die hun vermogen inzetten om maatschappelijke initiatieven te ondersteunen. Maatschap-

pelijke initiatieven omvatten georganiseerde burgers die vrijwillig en zonder winstoogmerk bijdragen aan het algemeen nut of belangen van groepen die samen of tegen de overheid optreden. Veel van deze initiatieven zijn niet geregistreerd. Diegene die gebruik willen maken van bancaire systemen en fiscale voordelen moeten zich wel registreren. Voorbeelden van initiatieven zijn fondsenwervende goede doel-organisaties, vermogensfondsen, vrijwilligersorganisaties en burgercollectieven (Bekkers, 2024b). Zowel SUN Nederland als de SUN-noodhulpbureaus zijn geregistreerd als ANBI-stichting.

Donateurs dragen bij aan SUN Nederland door het verstrekken van giften en een leenbudget via SUN-noodhulpbureaus of SUN Nederland. Daarnaast zijn er donateurs die alleen SUN Nederland ondersteunen bij haar kernactiviteiten op het terrein van kennisdeling en agenda setting, zoals door het steunen van de SUN Academie, het Datadashboard Urgente Noden en een project voor jongvolwassenen met financieel kwetsbaarheid. Bovendien gaat SUN Nederland in voorkomende gevallen en bij voorkeur ook langjarige partnerschappen aan met donateurs. De filantropie en donateurs maken dus niet alleen het budget van noodhulpbureaus mogelijk, maar ook de landelijke werkzaamheden van SUN Nederland.

De moeilijkheid om effecten aan te tonen

Er is binnen de fondsenwereld steeds meer interesse in het meten van effecten van hun steun (Van Geuns & Van Doorn, 2017). Het werkelijk aantonen van deze effecten is echter veelal een lastige opgave: een interventie met een groot bereik kan een beperkt effect hebben of een interventie met een klein bereik kan een groot effect hebben. Van belang is de kracht van een interventie, rekening houdend met diversiteit van mensen (Bekkers, 2019). Bovendien is er gebrek aan relevante gegevens, goede onderzoeksopzetten en gemeenschappelijke meeteenheden. Een te grote nadruk op effecten heeft ook allerlei schaduwkanten.

In deze moderne tijd gaat het bij filantropie om iets goed te doen voor een ander en het willen combineren met leuk dingen doen (Bekkers, 2013, 54). Hierbij komen het maatschappelijk nut en het aangename samen. Positieve effecten zijn er voor personen die geven. Geven kan dan (tijdelijk) geluk creëren

(Aknin et al., 2013). “De positieve effecten van filantropie lijken te zitten in de mate van vrijwilligheid waarmee mensen bepalen waar ze hun geefgedrag of vrijwilligerswerk aan besteden” (Bekkers, 2013, p. 55). Echter, als praktijkervaringen en/of effecten niet (voldoende) bekend zijn, hoe komen vermogensfondsen dan tot de beslissing ergens wel aan te doneren? In de bijlage van dit rapport staat een column van René Bekkers over het impactdenken dat veelal heerst in de filantropische sector en daarbuiten, waarbij hij concludeert dat de financiële bijdragen het mede mogelijk maken dat mensen gesteund worden in perioden van ellende ook al mooi is, ook al weet je niet welk verschil jouw bijdrage daarin precies gemaakt heeft. De volgende paragraaf laat zien dat voor fondsen die doneren aan SUN-noodhulpbureaus de motivatie vooral zit in de aansluiting met de doelstelling van hun fonds, de efficiëntie die een samenwerking met SUN Nederland en de noodhulpbureaus met zich meebrengt en het gegeven dat hun donatie voor 100% ten goede komt aan de doelgroep.

7.2. Effectief bereiken van de doelgroep

Voor sommige vermogensfondsen is het op basis van de statuten niet mogelijk om rechtstreeks te doneren aan individuen. Hoewel zij zich statutair gezien wel richten op thema's rondom armoede of (financiële) noden, valt het verstrekken van individuele noden buiten de statutaire mogelijkheden¹⁴. Voor vermogensfondsen die wél individuele noden lenigen, is het de uitdaging om de lokaal vigerende wet- en regelgeving te kennen en voldoende bekend te zijn. Dat geldt zowel voor bekendheid onder de mensen met noden, als onder (een diverse groep van) hulp- en dienstverleners die cliënten hebben met individuele noden. Zoals een vermogensfonds dat landelijk opereert en meerdere SUN-noodhulpbureaus steunt het beschrijft:

“Vanuit onze locatie waarvandaan we [individuele] noodhulp verstrekken zitten we op afstand van de doelgroep. Een SUN-noodhulpbureau kent de lokale situatie en is bekend bij de

14 Hoewel donateurs buiten vermogensfondsen, zoals particulieren of het bedrijfsleven, niet meegenomen zijn in dit onderzoek, is onze inschatting dat voor deze doelgroep het bereiken van mensen met urgente noden ook een uitdaging kan zijn als zij niet rechtstreeks zelf met deze doelgroep in contact staan.

lokale stakeholders. Als wij bekend willen zijn in alle gebieden waar wij noodhulpbureaus steunen, moeten we bij alle hulp- en dienstverleners langs om aan de lokale bekendheid te werken. Dat kan beter als je lokaal zit.”

Doneren aan een SUN-noodhulpbureau betekent niet dat een fonds totaal geen individuele noden meer kan behandelen, mits statutair mogelijk. Dit is een afweging die het fonds zelf maakt. Het ene fonds kiest ervoor in gebieden waar geen noodhulpbureaus zijn particuliere aanvragen te behandelen, terwijl een ander kiest om dat juist niet te doen om gemeenten op die manier het belang te laten inzien van een vangnet voor noodhulp. Ook zijn er fondsen die samen met een SUN-noodhulpbureau een aanvraag cofinancieren, bijvoorbeeld als het aangevraagde bedrag te hoog is om zelf te dragen als SUN-noodhulpbureau.

7.3. Efficiëntere manier van geldbesteding

Het lenigen van urgente noden kan een tijdrovend proces zijn voor organisaties die landelijk werken. Vanuit gesprekken met donateurs die, naast dat zij SUN-noodhulp steunen zelf ook individuele noden lenigen of dit eerder hebben gedaan, blijkt dat het lenigen van individuele noden veel tijd, kennis en inzet vergt door de veelheid aan lokale regelingen. Door de decentralisatie van het armoedebeleid in Nederland heeft iedere gemeente eigen regels. Dit maakt het voor vermogensfondsen lastig bij te houden welke lokale mogelijkheden er zijn en het beoordelen van particuliere aanvragen erg arbeidsintensief. Zo als één fonds het omschrijft:

“[Als vermogensfondsen] zijn wij zo breed en dagelijks bezig met andere zaken buiten noodhulp, dat het heel lastig is [...] om te bedenken wat de voorliggende voorzieningen zijn.”

Of zoals een ander vermogensfonds weergeeft:

“Een individuele noden aanvraag kost relatief veel tijd voor het bedrag dat je geeft.”

De arbeidsintensiviteit van het lenigen van urgente noden is een reden waarom sommige fondsen helemaal stoppen met deze activiteit en hun volledige budget voor individuele noden reserveren voor het giftenbudget van SUN-noodhulpbureaus. Daarnaast is er een categorie donateurs die zelf geen individuele noden willen steunen, maar hun geld wel ter beschikking stellen voor dit doeleinde via SUN Nederland of rechtstreeks via de noodhulpbureaus. Het gaat dan om fondsen die bijvoorbeeld zich statutair inzetten voor “het welzijn van mensen in Nederland”, “een meer rechtvaardige maatschappij”, “kansengelijkheid” of “mensen die in armoede leven”.

Meer beschikbaar budget om doelen te verwezenlijken

Uit de interviews met donateurs blijkt dat het laten verlopen van individuele noodaanvragen via een SUN-noodhulpbureau het voor hen mogelijk maakt om hun middelen efficiënter te besteden. Daar waar het anders nodig is om medewerkers in dienst te hebben die de aanvragen beoordelen, kunnen donateurs deze overheadkosten uitsparen door deze vorm van samenwerking met een SUN-noodhulpbureau. Dit uitgespaarde budget zorgt er ook direct voor dat betreffende donateurs meer mensen met urgente noden kunnen ondersteunen dan voorheen. Het geld dat het fonds eerst aan personele lasten zou zijn kwijt geweest en via SUN heeft uitgespaard, kan nu gereserveerd worden voor extra giftenbudget. Daarnaast is, doordat de gemeente de overheadkosten van het SUN-noodhulpbureau voor diens rekening neemt, een donateur verzekerd dat een gift voor 100% bij de profijtgroep terechtkomt.

Groeiende groep van noodhulpbureaus

Een uitdaging waar SUN Nederland en de noodhulpbureaus voor staan is het groeiende netwerk van noodhulpbureaus in relatie tot donateurs. Een aantal landelijke donateurs steunt meerdere noodhulpbureaus in Nederland tegelijk. Voor hen geldt dat zij moeten afwegen hoeveel budget zij ter beschikking willen stellen en op welke manier zij dat doen: wordt het beschikbare budget hoger als er meer noodhulpbureaus zijn, of blijft dat budget hetzelfde en moet men keuzes maken? Een van deze vermogensfondsen zegt daarover:

“We kunnen ons geld maar één keer uitgeven, dus dan kijk ik wel waar dat geld het hardst nodig is”.

Weer een ander fonds maakt de afweging om vooral nieuwe noodhulpbureaus te steunen:

“Omdat onze middelen beperkt zijn, zijn we ook begonnen met [...] afstoten van een aantal noodhulpbureaus die lokaal ook gelden kunnen werven [...] om ook nieuwe bureaus [te] kunnen helpen met opstartkosten”.

Een groter netwerk van lokale SUN-noodhulpbureaus zorgt ervoor dat er op meer plekken in Nederland inwoners met urgente noden gesteund kunnen worden. Tegelijkertijd brengt het de uitdaging met zich mee om voldoende middelen voor giften en renteloze leningen te verkrijgen. SUN Nederland heeft om deze reden ook het zoeken van nieuwe donateurs en het maken van afspraken rondom inkoopvoordeel (korting op producten en diensten) als kernactiviteit. De noodhulpbureaus zetten zich op lokaal niveau in voor fondsenwerving. Een aantal landelijke fondsen heeft zich achter het SUN-format geschaard en zich in beginsel bereid verklaard om steeds te steunen met startbudget voor nieuwe noodhulpbureaus. Op deze manier kunnen de bureaus meteen vanaf het begin mensen met urgente noden ondersteunen, terwijl zij tegelijkertijd op zoek gaan naar lokale manieren van funding.

Sociaal Leenfonds

Naast donaties voor het giftenbudget van SUN-noodhulpbureaus, is er ook een specifieke groep donateurs die inzet op het steunen van het Sociaal Leenfonds waarmee een tiental SUN-noodhulpbureaus renteloze leningen verstrekken aan mensen met urgente noden. Doordat begunstigden de lening in principe terugbetalen aan het SUN-noodhulpbureau, kan een (eenmalige) donatie revolverend worden gebruikt. Dit stelt fondsen of gemeenten die hier eenmalig een bijdrage voor willen doen in staat om duurzaam te ondersteunen met dezelfde middelen.

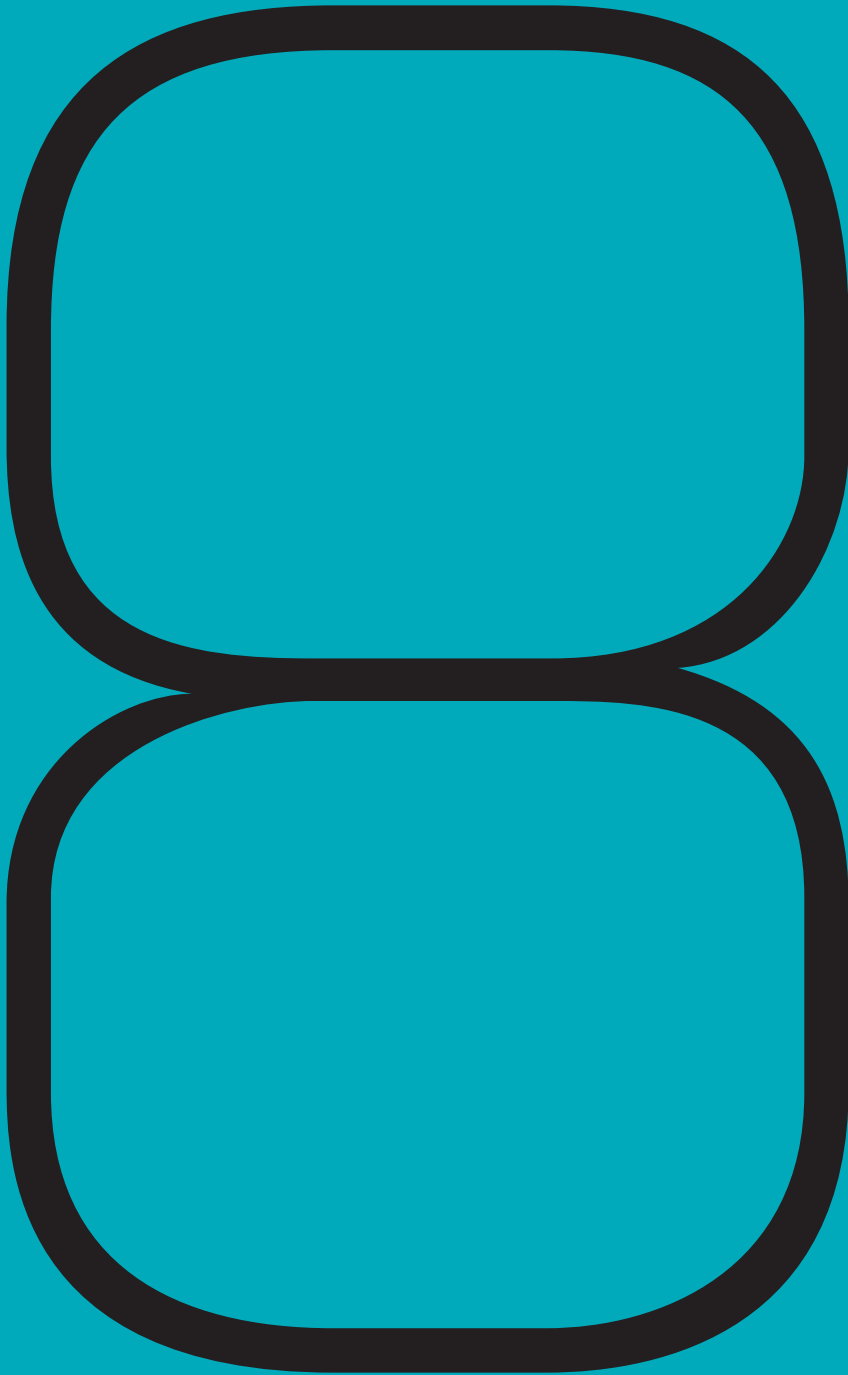
Revolverende fondsen

Revolverende fondsen streven ernaar om gelden in een fonds te bewaren waarmee zij (lokale) initiatieven kunnen ondersteunen. Deze fondsen verstrekken voor projecten met een maatschappelijk doel financiële instrumenten zoals leningen, risicodragende participaties en garantstellingen aan projecten. Fondsen moeten een helder en transparant reglement hebben voor procedures voor klantselectie, krediettoewijzing en incassobeleid. De spaarmiddelen komen voort uit verschillende bronnen zoals investeringsfondsen en particuliere bronnen. In deze fondsen wordt publiek geld gestort en indien mogelijk aangevuld met privaat geld.

Rijk en decentrale overheden gebruiken steeds vaker zogenaamde 'revolverende fondsen'. Anders dan bij traditionele financiële instrumenten, zoals subsidies, is het de bedoeling om geld in zo'n fonds steeds opnieuw voor projecten in te zetten ('het revolveert'). In andere woorden, een revolverend fonds heeft financiële middelen die beschikbaar zijn en die na het beschikbaar stellen weer terugbetaald worden (Kuiper & van Rijn, 1994; Van Wolveren, 2023). Het Sociaal Leenfonds van een SUN-noodhulpbureau waaruit renteloze leningen worden versterkt is zo'n revolverend fonds.

7.4. Conclusie

In dit hoofdstuk is aandacht besteed aan filantropie en welke rol die speelt bij het verstrekken van giften en het beschikbaar stellen van Sociale Leenfondsen waarmee SUN-noodhulpbureaus urgente noden lenigen. Ook beschreven we op welke manier zij een cruciale rol spelen in het ondersteunen van de kernactiviteiten van SUN Nederland. Gesprekken met vermogensfondsen hebben laten zien dat het doneren aan een SUN-noodhulpbureau voor hen een effectieve en kostenefficiënte manier is om de doelgroep te bereiken. In het volgende hoofdstuk is de focus meer bij de rol van de gemeente gelegd. Een SUN-noodhulpbureau is immers een samenspel tussen hulp- en dienstverleners, donateurs en gemeenten.



8. Gemeenten: Aanvulling op en voor beleid

Daar waar donateurs zorgen voor het donatiebudget van een SUN-noodhulpbureau, betalen gemeenten mee aan het SUN-format via een bijdrage aan de overheadkosten van het noodhulpbureau. Anno 2024 werken ruim 100 gemeenten in Nederland samen met SUN-noodhulpbureaus om ook een vangnet te bieden voor mensen die zij niet bereiken, die buiten de wettelijke kaders vallen of waarbij deze regelingen onvoldoende passend zijn. Dit hoofdstuk gaat in op de motivatie van gemeenten om samen met SUN Nederland een SUN-noodhulpbureau op te richten en met een SUN-noodhulpbureau samen te werken. Waar een SUN-noodhulpbureau situaties per aanvraag weegt, werkt de gemeente veelal vanuit een generieke aanpak op basis van wettelijke regels. Vanuit dit oogpunt is steun van een SUN-noodhulpbureau te zien als een vangnet buiten wettelijke kaders om en kan daarmee voor een bredere groep bijdragen aan het lenigen van noden en het creëren van perspectief. Het geeft een gemeente daarmee meer bewegingsruimte om mensen ook buiten wettelijke kaders te ondersteunen.

8.1. Bestaande gemeentelijke regelingen: een recht voor iedereen

Vanaf 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, de Jeugdzorg en de Participatiewet. De Participatiewet kent drie belangrijke onderdelen: inkomensvoorziening, toeleiding naar werk en armoedebestrijding. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verzorgen van inkomensondersteuning, evenals het toetsen of iemand hier recht op heeft. Het idee achter de wet: inwoners tijdiger, passender en samenhangender kunnen ondersteunen. Door dit lokaal te organiseren zou dit doelmatiger en kostenefficiënter georganiseerd kunnen worden (Movisie, 2024). In de praktijk blijkt dit echter anders uit te vallen.

Gemeentelijke regelingen als recht

Doordat er bij de decentralisatie in 2015 tegelijkertijd bezuinigingen zijn doorgevoerd, is het armoedebudget in vrijwel elke gemeente ontoereikend om alle mensen te ondersteunen. Gemeentelijke beleidsmakers zijn daardoor continu

bezig een evenwicht te krijgen tussen de beschikbare financiën en de groeiende diversiteit aan mensen die ondersteuning van de gemeente verwachten (Nibud, 2020). Een belangrijk element om daarbij in ogenschouw te nemen, is dat gemeentelijke regelingen als een recht worden beschouwd. De overheid zit “gevangen in haar eigen machts- en regeldenken (per slot de twee legitimiseringsfundamenten van de Nederlandse staat)” (Van Ginkel & Verhaaren, 2015, 43). Voldoet iemand aan de gestelde criteria, dan moet de regeling toegekend worden. Dit zorgt voor gelijke rechten en plichten onder inwoners binnen de gemeente. Het maakt echter de doorlooptijd van bijvoorbeeld de bijzondere bijstand relatief lang én maakt dat gemeenten hun budget meewegen in de vorm waarop een aanvraag wordt toegekend. Het principe van recht en rechtmatigheid zorgt in die zin voor een spanning op het beschikbare budget en de doelmatigheid van een regeling. Het is een van de redenen waarom in veel gemeenten de bijzondere bijstand als lening wordt verstrekt of gekeken wordt wat iemand zelf kan bijdragen aan de kosten (men moet voor zaken sparen). Het altijd toekennen van de bijzondere bijstand als een gift zou simpelweg een te grote aanslag zijn op het gemeentebudget.

Verschillend armoedebeloid per gemeente

De decentralisatie van het beleid maakt dat hoe en voor welke zaken bijzondere bijstand wordt toegekend, verschilt per gemeente. Gemeenten bepalen immers zelf de regels (Kennispunt Lokale Politieke Partijen, 2023). Ook andere aspecten van het armoedebeloid verschillen per gemeente. Volgens het Nibud (2020) kan het daarom afhankelijk zijn van de gemeente waarin je woont of je wel of niet kunt rondkomen. Tevens maakt de verscheidenheid aan regels het voor mensen veelal uitdagend om te weten waar iemand gebruik van kan maken. Mensen in een onzeker bestaan of een kwetsbare situatie moeten zelf informatie zoeken, lezen en navragen, maar hebben niet altijd de kennis en vaardigheden om hier mee aan de slag te kunnen. Daarnaast zijn regelingen vanuit de overheid dusdanig divers in toetsingscriteria dat het voor mensen veelal onduidelijk is waar ze recht op hebben en mensen soms geen regelingen aanvragen uit angst voor terugvorderingen (’s Jongers, 2024). Amagir en Kremer (2024) verwijzen hierbij naar het verdwalen in het doolhof van

regelingen en instanties, waarbij drie factoren een belangrijke rol spelen: bureaucratische competenties, navigatie competenties en houding. Dit wordt ook instantiekapitaal genoemd. De consequentie van het niet beschikken over het instantiekapitaal maakt dat veel kwetsbare mensen buiten de boot vallen. Het vermogen tot zelforganisatie is ongelijk verdeeld, omdat niet iedereen de capaciteiten hiertoe heeft (Vijlbrief & van Mourik, 2020). Het wantrouwen in de overheid en instanties is daarnaast iets dat mensen terughoudend maakt in het zoeken van steun (De Bruijn & Santpoort, 2023; Kremer et al., 2024).

Maatwerkbudget en SUN-noodhulp

Aangezien de gemeente werkt op basis van toetsing, en het uitzoeken waarvoor iemand in aanmerking komt best een klus kan zijn, is het de vraag wat er gebeurt met inwoners die niet aan de toetsingscriteria voldoen. Verschillende gemeenten in Nederland werken met een (mini) maatwerkbudget, waarbij sociaal werkers en buurtteams bij relatief kleine bedragen (meestal tot 500 euro) zelf kunnen beslissen waarvoor en hoe ze dit budget inzetten. Het budget is afkomstig vanuit gemeentebudget en is vooral bedoeld voor mensen die in armoede dreigen te raken of waarbij een kleine financiële ondersteuning erger kan voorkomen (Hilhorst, 2022). Ervaringen laten zien dat een maatwerkbudget kan helpen om een snelle oplossing te bieden als bijzondere bijstand geen of geen tijdige oplossing is (Bunt & Stavenuiter, 2017; De Meere et al., 2018). Echter, daar waar een maatwerkbudget van de gemeente veelal toegankelijk is voor enkel hulp- en dienstverleners binnen wijkteams van de gemeente (zie o.a. VNG, 2022) en er veelal sprake is van een inkomensgrens (zie o.a. Bunt & Stavenuiter, 2017), kan bij een SUN-noodhulpbureau in principe elke professionele hulp- en dienstverlener een aanvraag doen voor een cliënt en is er geen inkomensgrens. Ook zijn de beschikbare budgetten waarmee een SUN-noodhulpbureau werkt afkomstig van donateurs in plaats van gemeentegeld en zijn de budgetten van een SUN-noodhulpbureau in de regel groter: daar waar bij een mini-maatwerkbudget een maximum geldt voor 500 euro per huishouden en een maximumbudget van 2.000 euro per sociaal team (VNG, 2022), ligt bij noodhulpbureaus SUN Friesland, SUN Lekstroom en FUN Haarlem de toekenning per aanvraag hoger. Gemiddeld geven zij 620 euro per

gift uit, waarbij wel het principe geldt van eenmaligheid, maar waarbij hier wel uitzonderingen op kunnen worden gemaakt (en er dus geen maximumbedrag per huishouden geldt) (FUN Haarlem 2024; SUN Friesland, 2024; SUN Lekstroom, 2024). Een SUN-noodhulpbureau biedt mogelijkheden om inwoners in urgente situaties te ondersteunen op basis van hun besteedbaar inkomen, evenals zij die tussen wal en schip vallen, zoals te zien in de volgende paragraaf. Het is, zo blijkt uit de EffectenArena's, voor gemeenten één van de motieven om te kiezen voor een samenwerking met een SUN-noodhulpbureau: de borging dat zij een vangnet hebben voor het geval waarbij een inwoner in een acute of schrijnende situatie verkeert en de gemeente niet of onvoldoende vanuit bestaande regelingen kan inspringen. In sommige gemeenten is er daarom sprake van het gelijktijdig bestaan van zowel gemeentelijk (mini) maatwerkbudget als een SUN-noodhulpbureau, beide interventies bestaan naast elkaar en zijn complementair aan elkaar.

8.2. Aanvulling op en input voor beleid

Medio 2024 werken ruim 100 gemeenten in Nederland samen met één van de 33 SUN-noodhulpbureaus om een extra vangnet te hebben voor mensen die buiten de wettelijke kaders vallen en te maken hebben met urgente noden (SUN Nederland, 2024). Daar waar er al een wirwar aan regelingen bestaat (Amagir & Kremer, 2024), kan een SUN-noodhulpbureau door kennis van voorliggende voorzieningen juist uitkomst bieden door overzicht aan te brengen in de hoeveelheid aan regelingen en doorverwijzen naar initiatieven.

Periodieke rapportage als input voor beleid

Periodiek ontvangt de gemeente een terugkoppeling vanuit SUN-noodhulpbureaus over het type steun dat toegekend of afgewezen is, voor welk type huishoudens aanvragen zijn gedaan en welke organisaties deze aanvragen deden. Het legt volgens gemeenteambtenaren uit ons onderzoek knelpunten in gemeentelijk beleid bloot. De inzichten die een SUN-noodhulpbureau deelt over de verstrekte noodhulp geven input voor efficiënter en beter beleid. Daar waar de decentralisatie heeft gezorgd voor versplintering en differentiatie in armoedebeleid per gemeente, geeft een SUN-noodhulpbureau inzicht in structurele

zaken die niet ondervangen worden met het armoede- en/of schuldenbeleid. Een gemeente kan het beleid, met gebruikmaking van deze kennis, passender maken voor de lokale situatie. Zo is bij SUN Zutphen, opgericht gedurende de looptijd van ons onderzoek, op basis van de rapportage vanuit het SUN-noodhulpbureau het gemeentelijk beleid aangepast zodat ID-kaarten nu ook vergoed worden binnen de Meedoen-regeling¹⁵, daar waar dit eerder niet door de gemeente vergoed werd en iemand bijvoorbeeld op een SUN-noodhulpbureau aangewezen zou zijn. Daarmee fungeren SUN-noodhulpbureaus niet alleen als vangnet, maar ook als sparringpartner voor beleid.

Pilots en experimenten via SUN-noodhulpbureaus

Naast het fungeren als sparringpartner, wordt een SUN-noodhulpbureau soms ook ingezet voor pilots of experimenten van de gemeente(n). Zo heeft SUN Lekstroom een bijdrage geleverd tijdens de energiecrisis en aan het verduurzamen van witgoed onder minima binnen de gemeente, een project dat werd gefinancierd door de gemeente. De gemeente doneerde het beschikbare budget aan dit SUN-noodhulpbureau, dat het beleid vervolgens conform het SUN-format uitvoerde. De gemeente heeft niet alle inwoners in beeld als het om energiearmoede gaat. Personen die met veel moeite wel de energierekening op tijd betalen, kunnen immers daardoor financiële problemen krijgen op andere gebieden. Deze mensen met financiële problemen komen veelal via een hulp- of dienstverlener terecht bij een SUN-noodhulpbureau dat vervolgens hulp kan bieden bij deze vorm van 'indirecte energiearmoede'. Voor energiezuinige apparatuur is door de donatie van de gemeente een groter budget beschikbaar voor het SUN-noodhulpbureau om mensen een energiezuiniger apparaat met een A+-label te verstrekken. De hulp- of dienstverlener hoeft niet langer bij én de gemeente én het SUN-noodhulpbureau een aanvraag in te dienen, maar kan zich alleen tot het SUN-noodhulpbureau wenden.

15 De Meedoen-regeling is een regeling waarbij inwoners van Zutphen, van 18 jaar of ouder en met een inkomen dat niet hoger dan 120% van de bijstandsnorm bedraagt, tot 200 euro aan kosten voor sport, cultuur, het verenigingsleven en opleidingen kunnen terugvragen (Gemeente Zutphen, z.d.).

Een samenwerking tussen overheid en private sectoren kan leiden tot een betere kwaliteit en lagere kosten (zie Algemene Rekenkamer, z.d.), waarbij gewerkt wordt vanuit het principe van een gezamenlijke basis (common ground). Het gaat hier erom dat niet iedereen het eens met elkaar hoeft te zijn en er gezocht wordt naar een gezamenlijke basis waar partijen zich wel in kunnen vinden (Gilbert 2014; Van Geuns, Mak & Boonstoppel, 2021).

8.3. Conclusie

Een SUN-noodhulpbureau kan als aanvulling op het gemeentelijk beleid fungeren. Zoals in een van de EffectenArena's werd benoemd: "de gemeente geeft in rechten, een SUN-noodhulpbureau in gunsten". De gemeente moet zich laten leiden door het rechtmatigheids- en doelmatigheidsbeginsel, evenals wettelijke kaders. Rechten van inwoners moeten door de gemeente juridisch worden getoetst en de inwoner moet in beroep kunnen gaan en/of een klacht kunnen indienen tegen de beslissing. Een SUN-noodhulpbureau kan daarentegen op basis van begrippen uit de leefwereld zoals empathie, compassie en flexibiliteit gunsten aan inwoners verlenen, als het moet binnen 24 uur. Samenwerking binnen een SUN-noodhulpbureau biedt daarmee bewegingsruimte voor de gemeente om een breder en regelvrijer vangnet te vormen voor inwoners. SUN-noodhulpbureaus geven via de terugkoppeling uit gedane aanvragen en contacten met hulp- en dienstverleners inzicht in de gemeente voor welke zaken steun wordt aangevraagd bij de noodhulpbureaus. Deze inzichten kunnen gemeenten gebruiken ten behoeve van bewustwording en om structurele zaken beter te ondervangen in standaard beleid en zo te zoeken naar duurzame oplossingen waardoor er minder inwoners met urgente noden te maken krijgen.

Interlude 3:

Toetsen of wegen?

Karin is de eerste begunstigde die ik interview in ons onderzoek. Ze werkt momenteel niet, maar zou zich graag weer gaan inzetten voor kinderen met een rugzakje. Dat heeft ze eerder ook gedaan. Daar ligt, zoals ze het zelf zegt, haar hart. En dat heeft, zoals ik het zelf zie op basis van ons gesprek, ook directe raakvlakken met haar zelf. Karin is momenteel namelijk niet in staat te werken door trauma's vanuit haar jeugd. Diagnose: complexe PTSS. "Dat is even net wat erger dan gewone PTSS," legt ze aan me uit.

Als ik vraag wat voor cijfer ze het leven momenteel geeft, schrikt Karin. "Ik denk op dit moment echt wel een één of twee, heel slecht ja. Ik ben ook al een aantal jaren bezig met een euthanasie-traject." Als ik vraag wat haar leven beter kan maken, gaat het haar vooral om de verwerking van de trauma's. "Ik hoop oprecht dat er nog behandeling is die me gewoon echt handvatten kan teruggeven, kracht. Het is heel moeilijk om na te denken over de toekomst. Ik kan gelukkig nog wel heel erg genieten van kleine dingetjes. Elke overwinning vier ik. Voor mij is het al een hele overwinning om naar de supermarkt te gaan, om naar buiten te gaan. Maar ik doe het wel iedere dag."

De traumabehandelingen worden niet volledig vergoed. Het eerste traject heeft het SUN-noodhulpbureau betaald, nadat ze dat met haar hulpverlener heeft aangevraagd. "We hebben eerst bij de gemeente een aanvraag gedaan. Die had dat afgewezen. Het was echt wel een opluchting dat SUN het wel wilde betalen, want anders had ik de behandelingen niet kunnen gaan doen." "Wat was er gebeurd als je de behandeling niet had kunnen doen?" vraag ik haar. Karin krijgt tranen in haar ogen en antwoordt: "Ja, dan had ik hier niet meer gezeten."

Zwijgend blijven we tegenover elkaar zitten, de woorden op ons inwerkend.

9

9. Reflectie op noodhulp & onderzoeksmethodiek

In dit hoofdstuk kijken we terug naar verschillende ervaringen met de aanpak van noodhulp waarbij verschillende organisaties en individuen hun eigen rol hebben. Noodhulp hangt samen met de financiële basis en persoonlijke situatie die vraagt om specifieke ondersteuning. Vervolgens zal gekeken worden naar de ervaringen met het onderzoek en de hierbij gebruikte onderzoeksmethodes.

9.1. *Reflectie op noodhulp*

SUN-noodhulpbureaus zijn er voor mensen met urgente noden en verstrekken noodhulp aan mensen die anders tussen wal en schip terecht waren gekomen omdat er geen (tijdige) voorzieningen waren. In lijn met eerdere studies, blijkt uit ons onderzoek dat het wegnemen van een deel van de stress door een gift of renteloze lening mentale rust bevordert (Hanlon et al., 2010; Mannaerts, 2022; Mullainathan & Shafir, 2013; Plantinga et al., 2018; Van Geuns & Jungmann, 2020). Hoewel eerdere studies suggereren dat directe financiële steun kan zorgen dat iemand uit financieel zwaar weer kan komen (Blattman & Niehaus, 2014; Bovens, Keizer & Tienmeijer, 2017; Evans & Popova, 2016; Mullainathan & Shafir, 2013; Orkin, 2020), laten onze resultaten zien dat dit bij noodhulp mede afhankelijk is van iemands financiële basis en persoonlijke situatie. Bij SUN-noodhulpbureaus gaat het in beginsel om eenmalige steun of ondersteuning voor een afgebakende periode, gericht op het lenigen van urgente noden. Het “zorgen dat iemand uit financieel zwaar weer kan komen” is daarbij vanuit SUN-noodhulpbureaus geen aanvraagvoorwaarde: leidend is de urgente nood waarmee iedereen te maken kan krijgen.

De eenmalige of gedurende een afgebakende periode verleende ondersteuning via SUN-noodhulpbureaus richt zich op urgente noden en biedt perspectief. Sommige aanvragen hebben te maken met het zoeken naar, behouden van of toeleiden naar werk, wat op lange termijn de financiële situatie kan verbeteren (Salleh et al., 2013). Wanneer de financiële basis voor mensen met urgente noden echter onveranderd blijft, dan is de kans groot dat zij opnieuw steun nodig hebben, omdat mensen met weinig financiële buffers snel weer in problemen kunnen komen (zie o.a. Mullainathan & Shafir, 2013). Gezien de com-

plexe problematiek waarmee respondenten te maken hebben, is het op basis van andere onderzoeken aannemelijk dat een verbetering van de inkomenspositie pas optreedt nadat meerdere problemen zijn aangepakt (Hanlon et al., 2010; Van Geuns & Jungmann, 2020). Voor een deel van de respondenten is echter een verhoging van uitkeringen en toeslagen nodig om een verbetering van hun financiële situatie te ervaren (Commissie Sociaal Minimum, 2023). Voor hen is werken nu en in de toekomst geen haalbare optie.

SUN-noodhulpbureaus verstrekken giften en renteloze leningen zonder een tegenprestatie te verwachten. De uitkomsten van ons onderzoek laten zien, in het verlengde Mauss (1990) en Eldee-Vass (2020), dat dit niet betekent dat begunstigden het principe dat een noodhulpbureau geen tegenprestatie van hen verlangt ook zelf zo ervaren. In tegendeel, het ontvangen van ondersteuning kan vanwege de ongelijkwaardigheid die met zich meebrengt een gevoel van minderwaardigheid geven, ook al is dit zeker niet zo bedoeld. Vanuit de theorie over de waardigheidscirkel (Schmidt et al. 2018) is dit te verklaren doordat een gift zonder een verdienste terug te kunnen doen de gelijkwaardigheid tussen de partijen belemmert. Het gegeven dat het kunnen terugbetalen van een renteloze lening aan een SUN-noodhulpbureau onder begunstigden een gevoel van trots geeft, versterkt deze theorie. Aangezien begunstigden wel een gevoel van waardigheid ervaren doordat ze zich gehoord voelen door het krijgen van een gift of renteloze lening, valt vanuit Schmidt et al. (2018) te veronderstellen dat het stimuleren of benadrukken van gelijkwaardigheid het gevoel van minderwaardigheid vermindert.

Ons onderzoek laat zien dat SUN-noodhulpbureaus met giften en renteloze leningen situaties verzachten, stabiliseren en doorbreken. Dit sluit aan bij de manier waarop een SUN-noodhulpbureau veelal weegt: kijken naar urgentie (verzachten), voorkomen van (verder) afglijden of onnodige escalatie (stabiliseren) en kijken naar perspectief op verdere verbetering (doorbreken). De terugkoppeling van de inzichten die SUN-noodhulpbureaus verstrekken aan gemeenten, kan gemeenten helpen om beleid aan te passen en daarmee het perspectief voor mensen in armoede en schulden te verbeteren.

Donateurs kunnen via SUN-noodhulpbureaus hun doelstellingen verwezenlijken, als deze in lijn liggen met het ondersteunen van mensen in armoe-

de of met schulden (verzachten), ondersteunen van preventieve maatregelen (stabiliseren) of als de doelstelling aansluit bij het stimuleren van ontplooiing (doorbreken). Daarnaast kunnen zij via SUN Nederland bijdragen aan het organiseren en faciliteren van een betere infrastructuur rondom noodhulp. Figuur 1 laat zien welke elementen een belangrijke rol spelen bij SUN-noodhulp.

9.2. Reflectie op het onderzoek en de onderzoeksmethode

Dit onderzoek richt zich op begunstigden van SUN-noodhulpbureaus en/of partijen die samenwerken met SUN-noodhulpbureaus. SUN-noodhulpbureaus staan niet rechtstreeks, maar via hulp- en dienstverleners in contact met mensen met urgente noden. Deze mensen hebben niet zelden een bewogen leven en/of bepaalde kwetsbaarheden.

Daarom hebben hulp- en dienstverleners onder de begunstigden respondenten geselecteerd waarvan zij inschatten dat deze verbaal en emotioneel in staat waren om hun verhaal goed te kunnen doen. Ondanks dat er saturatie¹⁶ is opgetreden, is het belangrijk in ogenschouw te nemen dat daardoor in dit onderzoek sprake is van een selecte steekproef. Door de selectiviteit van de steekproef is er een kans dat bepaalde mensen en/of praktijkervaringen oververtegenwoordigd zijn in het onderzoek. Zo deed er vanuit de begunstigden een hoger percentage vrouwen mee dan mannen, terwijl landelijk gezien de toekenningen voor beide geslachten gelijk zijn blijkens het Datadashboard Urgente Noden. Ook het feit dat hulp- en dienstverleners tijdens het onderzoek hebben aangegeven voldoening te krijgen uit succesverhalen kan van invloed geweest zijn. Bij een eventueel toekomstig onderzoek zou een aselecte methode, door bijvoorbeeld willekeurig begunstigden te benaderen via loting voor deelname aan het onderzoek, kunnen laten zien of er sprake is van een oververtegenwoordiging van (bepaalde) praktijkervaringen. Gelet op het gegeven dat in ons onderzoek gebleken is dat de hulp- en dienstverlener een belangrijke rol heeft gespeeld in het bepalen wie (fysiek en mentaal) in staat is diens verhaal te doen en van belang is geweest voor het vinden van mensen die bereid waren deel te nemen aan het onderzoek, is het echter wel de vraag of mensen bereid zijn

16 *Saturatie verwijst naar een verzadiging van antwoorden in het onderzoek. Het verzamelen van meer data levert dan geen nieuwe informatie op*

Figuur 1. Elementen die een rol spelen bij SUN-noodhulp.



deel te nemen als ze op een aselecte manier worden benaderd, mede vanwege eerder genoemde factoren als schaamte, zelfbeeld en vertrouwen.

Gelet op het onderzoeksdoel om de praktijkervaringen van noodhulp in kaart te brengen, zijn ook overige respondenten op een selectieve wijze geselecteerd. Donateurs zijn aangedragen door SUN Nederland en de noodhulpbureaus. De deelnemers van de EffectenArena's zijn door bureaucoördinatoren aangedragen of zijn mensen die zelf hebben aangegeven graag te willen deelnemen. Hoewel dit het risico geeft dat vooral de visie van betrokken personen is vertegenwoordigd in dit onderzoek, brengt een aselecte methode het risico met zich mee dat de output uit de EffectenArena minder rijk zou zijn, aangezien het benoemen van voldoende praktijkervaringen met het aanvragen van noodhulp een vereiste is. In een eventueel volgend of vergelijkbaar onderzoek is het derhalve aan te raden om wederom mensen op een selectieve wijze te benaderen.

Aanvragen die zijn afgewezen of partijen die geen aanvragen bij SUN-noodhulpbureaus hebben gedaan, zijn niet inbegrepen. Het betrekken van deze groepen in toekomstig onderzoek kan meer inzicht verschaffen in de gevolgen die het heeft wanneer mensen geen ondersteuning hebben ontvangen en in eventuele bezwaren die organisaties zouden kunnen hebben om met een SUN-noodhulpbureau samen te werken. Daarnaast kan het betrekken van donateurs anders dan vermogensfondsen en corporate foundations inzicht geven in de diversiteit aan motivaties om met SUN-noodhulpbureaus samen te werken. Dit zijn bijvoorbeeld geloofsgemeenschappen, bedrijfsleven en particuliere donaties. In dit onderzoek zijn enkel vermogensfondsen en corporate foundations betrokken, gezien de tijdspanne waarin het onderzoek plaatsvond en dit een grote groep donateurs betreft.

Van de begunstigden die wij spraken, heeft het merendeel recentelijk ondersteuning ontvangen. Hierdoor zijn praktijkervaringen van een gift of een renteloze lening op de lange termijn niet meegenomen in dit onderzoek. In het SUN-format van SUN Nederland is ook opgenomen dat het belang van noodhulp juist ook op korte termijn gezocht moet worden en niet altijd gericht hoeft te zijn op lange termijn verandering. Zou men echter de langetermijneffecten van noodhulp willen begrijpen, dan is het aan te raden deelnemers over

een langere periode te volgen. Aangezien stress maakt dat iemand vooral op het heden gericht is (Mullainathan & Shafir, 2013) en uit onze interviews bleek dat mensen aanvragen van een paar jaar terug moeilijk konden representeren, is het bij een langetermijnonderzoek aan te raden om mensen frequent te bevragen om de kans op informatieverlies te verkleinen. Een complicerende factor hierbij is dat SUN-noodhulpbureaus tweedelijs werken en zelf nooit contact hebben met begunstigden, terwijl de hulp- en dienstverleners waar zij afhankelijk van zijn om met respondenten in contact te komen, niet altijd meer in contact staan met oud-cliënten van een paar jaar geleden (bijvoorbeeld omdat de aanbesteding door de gemeente, of het hulpverleningstraject is beëindigd).

10

10. Conclusie & slotwoord

Dit onderzoek heeft praktijkervaringen van het lenigen van urgente noden vanuit verschillende perspectieven in kaart gebracht. SUN Nederland en de deelnemende noodhulpbureaus hebben door het bijeenbrengen van data in het Datadashboard Urgente Noden inzicht in gedane aanvragen en trends en ontwikkelingen rondom urgente noden. Dit onderzoek is een aanvulling hierop doordat het de verhalen achter de getallen laat zien en ingaat op de betekenis die mensen met urgente noden, hulp- en dienstverleners, gemeenten en donateurs in de praktijk toekennen aan de geboden ondersteuning.¹⁷ Dit onderzoek toont aan hoe ondersteuning van een noodhulpbureau in situaties waar urgente noden spelen een situatie kan verzachten, stabiliseren of doorbreken. Giften en renteloze leningen bieden aan betrokken partijen bewegingsruimte en perspectief.

Daar waar de gemeente gebonden is aan formele regels en procedures, belemmert dit de flexibiliteit om een passende oplossing te bieden aan mensen in nood. Een SUN-noodhulpbureau biedt uitkomst aan mensen die niet aan voorwaarden voldoen die door voorzieningen gesteld worden, voor wie deze regelingen onvoldoende (tijdig) uitkomst bieden of aan de inwoners die wel in contact (willen) staan met een noodhulpbureau maar niet met de gemeente. De noodhulpbureaus bieden gemeenten bewegingsruimte om een breder vangnet voor inwoners te vormen. Door de doorverwijfsfunctie, de dataset en de inzichten die vanuit SUN-noodhulpbureaus terugkomen bij de gemeenten, biedt het samenwerken met een noodhulpbureau mogelijkheden om het gemeentelijk beleid aan te scherpen en om structurele zaken beter te ondervangen.

Voor donateurs biedt een SUN-noodhulpbureau de ruimte om (kosten) efficiënter steun te kunnen verlenen aan mensen met urgente noden. Als er statutaire beperkingen zijn om transacties te doen met individuen dan kan het

17 De effecten in directe financiële zin zijn niet meegenomen. Er is bijvoorbeeld niet gecontroleerd wat het geven van een gift of renteloze lening met iemands banksaldo of duurzame groei uit armoede of schulden heeft gedaan. Dit viel buiten de scope van dit onderzoek en valt ook buiten de doelstellingen van het SUN-format van SUN Nederland.

ondersteunen van een SUN-noodhulpbureau als onafhankelijke professionele ANBI-stichting uitkomst bieden. En daar waar een fonds anders zelf arbeids-capaciteit nodig heeft om aanvragen op het terrein van individuele noden af te handelen, kunnen deze overheadkosten bespaard worden door deze rol niet zelf uit te voeren maar bij een SUN-noodhulpbureau te beleggen. Het geld dat op deze manier bespaard wordt, kan gebruikt worden om nog meer mensen met urgente noden te ondersteunen. SUN-noodhulpbureaus bieden zodoende meer bewegingsruimte in het bestaande systeem van gemeenten en donateurs. Ook door het steunen van SUN Nederland kunnen donateurs ambities op het terrein van urgente noden, armoede, schulden, kansenongelijkheid en een menswaardig bestaan verder te brengen.

Hulp- en dienstverleners spelen een cruciale rol in de bepaling voor wie ondersteuning wordt aangevraagd. Percepties, verwachtingen en aannames over de cliënt, kennis over fondsenwerving en beschikbare tijd vormen hierbij een spanningsveld. Ondersteuning vanuit een SUN-noodhulpbureau kan helpen om de relatie tussen de hulp- of dienstverlener en diens cliënt te verbeteren en kan ruimte bieden om situaties te verzachten, te stabiliseren of te doorbreken. De steun van SUN-noodhulpbureaus biedt ruimte om (nieuwe) wegen te openen, hoewel voor wie en hoe deze wegen geopend worden sterk afhankelijk is van de visie van hulp- en dienstverleners op de situatie.

Bij de begunstigden voor wie steun wordt aangevraagd en toegekend, blijkt dat een gift of renteloze lening van SUN zorgt voor het wegnemen van stress en bevordert het gevoel gezien en gehoord te worden. Het zien en gehoord worden draagt bij aan een gevoel van menswaardigheid. Die combinatie van rust en een gevoel van menswaardigheid geeft ademruimte en ruimte om de situatie (stap voor stap) te veranderen. Hoe lang dit standhoudt en waartoe deze ruimte kan bijdragen, is afhankelijk van omgevingsfactoren, persoonlijke overtuigingen, het type ondersteuning en het hulpverleningstraject dat geboden wordt. Het zijn diezelfde factoren die bepalend zijn voor de delicate balans tussen het gehoor geven aan de gevoelde behoefte aan ondersteuning en de strijd om een gevoel van eigenwaarde te houden door er niet om te vragen. Het is een paradox, waarbij behoud van waardigheid aan de ene kant het vragen van steun in de weg kan staan, terwijl het krijgen van steun

vanuit SUN-noodhulpbureaus juist aan de andere kant aantoonbaar iemands waardigheid kan versterken. Steun van SUN-noodhulpbureaus zorgt -zo vertellen de geïnterviewden begunstigden- voor een gevoel bij te willen en kunnen dragen in de samenleving. Het zorgt voor het gevoel iets terug te willen doen, vanuit reciprociteit of door in de toekomst ook andere mensen te willen helpen.

De resultaten over SUN-noodhulp uit dit onderzoek bevestigen dat het wegnemen van een financiële crisis bijdraagt aan het vergroten van iemands denk- en doe- vermogen (Mullainathan & Shafir, 2013): de bewegingsruimte die bij begunstigden ontstaat nadat zij een gift of renteloze lening van een noodhulpbureau ontvingen. Onze bevindingen laten zien dat de steun van een SUN-noodhulpbureau met name een deel van de stressgevendende factoren vermindert. De geboden ondersteuning lost niet direct de hele situatie van iemand met financiële problemen op (hetgeen ook niet het doel is van het SUN-format), maar maakt het wel mogelijk om, afhankelijk van het type geboden ondersteuning, het traject met de hulp- en dienstverlener, omgevingsfactoren en persoonlijke overtuigingen, situaties te verzachten, te stabiliseren of doorbreken.

Onze conclusie luidt dan ook dat SUN-noodhulpbureaus en de door hen geboden noodhulp in de vorm van giften en/of renteloze leningen (extra) bewegingsruimte brengen voor begunstigden, gemeenten, hulp- en dienstverleners en donateurs, wat deze partijen in staat stelt situaties met urgente nood te verzachten, stabiliseren of doorbreken.

Slotwoord

We hebben dit onderzoek gedaan in opdracht van SUN Nederland. Door de vele interviews, geraadpleegde literatuur, gesprekken met de noodhulpbureaus en SUN Nederland zijn we ook op onderwerpen gestuit die niet vallen binnen de scope van dit onderzoek, maar wel interessant zijn voor SUN Nederland om verder uit te diepen.

Deze onderwerpen hebben wij in de vorm van aanbevelingen neergelegd bij onze opdrachtgever en bevinden zich op het terrein van activiteiten gericht op:

- maatschappelijke acceptatie van het aanvragen van steun en inbedden van een Pay-it-Forward gedachte bij SUN-noodhulp.
- het vergroten van de naamsbekendheid van SUN-noodhulp en het nader onderzoeken van de manier hoe mensen met urgente noden kunnen worden bereikt die niet in contact staan met hulp- of dienstverlening.

Wij zullen alle ontwikkelingen bij SUN-noodhulp(bureaus) en SUN Nederland met aandacht blijven volgen.

Literatuurlijst

Akkermans, C. & Räckers, M. (2021). *Van Overleven naar Leven: grip op het leven voor gezinnen met complexe problemen*. Hogeschool van Amsterdam

Aknin, L.B., Barrington-Leigh, C.P., Dunn, E.W. & Helliwell, J.F., Burns, J., Biswas-Diener, R., Kemeza, I., Nyende, P., & Ashton-James, C. (2013). Prosocial Spending and Well-Being: Cross-Cultural Evidence for a Psychological Universal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104(4), 635-52.

Algemene Rekenkamer. (z.d.). Publiek-private geldstromen. Algemene Rekenkamer. www.rekenkamer.nl/onderwerpen/publiek-private-geldstromen

Amagir, A. & Kremer, M. (2024). De weg vinden in de wirwarverzorgingsstaat. Instantiekapitaal: De onzichtbare drempel tot hulp en erkenning. In: Amagir, A. & Kremer, M. (red.). *Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid*. (33-35). Kenniscentrum Ongelijkheid.

ANBI.nl. (2024). Eisen voor algemeen nut beogende instellingen (ANBI). ANBI.nl <https://anbi.nl/algemene-regelgeving/>

Banks, M. (2007). *Using Visual Data in Qualitative Research*. Sage.

Bauman, F.J.A. (1989). *Small short and unsecured. Informal rural finance in India*. Oxford.

Baumann, P. (2000). Persons, human beings, and respect. *Polish J. Philos*, 1 (2), 5-17.

Becker, S.O., Messer, D. & Wolter, S. (2013). A Gift is Not Always a Gift: Heterogeneity and Long-term Effects in a Gift Exchange Experiment. *Economica*, 80, 345-371.

Bekkers, R. (2013) De maatschappelijke betekenis van filantropie. Prof. Dr. R.H.F.P. Bekkers Rede in verkorte vorm uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Sociale aspecten van sociaal gedrag aan de faculteit der Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit op 25 april 2013.

Bekkers, R. (2019). De waarde van filantropie. Rede in verkorte vorm uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van hoogleraar Filantropie aan de faculteit der Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit Amsterdam op 6 juni.

Bekkers, R. (2024). Maatschappelijke initiatieven in Nederland. In: R. Bekkers, S. Koolen-Maas & T. Schuyt (eds.) *Geven in Nederland. Maatschappelijke betrokkenheid in kaart gebracht*. De Graaff.

Blattman, C. & Niehaus, P. (2014). Show Them the Money: Why Giving Cash Helps Alleviate Poverty. *Foreign Affairs*, 93(3), 117-126.

Bovens, M., Keizer, A.-G. & Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen. *Een realistisch perspectief op redzaamheid*. WRR.

Brady, D. (2019). Theories of the Causes of Poverty. *Annual Review of Sociology*, 45, 155-175.

Brady, D., Blome, A. & Kleider, H. (2016). How Politics and Institutions Shape Poverty and Inequality. In: D. Brady en L.M. Burton (Ed.). *The Oxford Handbook of The Social Science of Poverty* (pp. 117-140). Oxford University Press Inc.

Brown, P.R. (2009). The phenomenology of trust: A Schutzian analysis of the social construction of knowledge by gynaecology patients. *Health, Risk & Society*, 11(5), 391-407.

Bunt, S. & Stavenuiter, M. (2017). *Evaluatie pilot maatwerkbudget Zaanstad*. Verwey-Jonker Instituut.

Burger, J.M., Sanchez, J., Imberi, J.E. & Grande, L. R. (2009). The norm of reciprocity as an internalized social norm: Returning favors even when no one finds out. *Social Influence*, 4 (1), 11-17.

Chang, Y.P., Lin, Y. & Chen, L.H. (2012). Pay It Forward: Gratitude in Social Networks. *J Happiness Stud*, 13, 761-781.

CBS. (2021). *Armoede en sociale uitsluiting 2021*. CBS.

CBS, SCP & Nibud. (2024). De nieuwe methode om armoede in Nederland te meten. CBS, SCP & Nibud.

Commissie Sociaal Minimum. (2023). *Een zeker bestaan: naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum. Rapport II*. Commissie Sociaal Minimum.

CPB. (2023). *Augustusraming 2023* (cMEV 2024). CPB. <https://www.cpb.nl/augustusraming-2023>.

Darab, S. & Hartman, Y. (2011). 'Psychic wounds and the social structure: An empirical investigation.' *Current Sociology*, 59 (6), 787-804.

De Bruijn, D. & Santpoort, R. (2023). 'Als de overheid betrouwbaar is, komt vertrouwen vanzelf': Naar vertrouwen in een betrouwbare overheid. Movisie. [movisie.nl/artikel/overheid-betrouwbaar-komt-vertrouwen-vanzelf](https://www.movisie.nl/artikel/overheid-betrouwbaar-komt-vertrouwen-vanzelf)

De Groot, N. & Mateman, H. (2014). *Zicht op effect: een overzicht van instrumenten om zelf het effect van je aanpak te meten*. Movisie.

Deloitte. (2018). *Fonds Bijzondere Noden Amsterdam: Verbeteren van de aanvraagprocedure*. Eindrapportage. Deloitte.

De Meere, F., Van den Toorn, J., Hamdi, A. & Wilderink, L. (2018). *Doen wat nodig is voor inwoners: ervaringen uit de City Deal Inclusieve Stad*. Verwey-Jonker Instituut.

Dewilde, C. (2023). 'How Do You Raise Your Kids in a Ghetto?' *Mens & Maatschappij*, 93 (3), 295-299.

Elbert, T., Schauer, M. & Neuner, F. (2015). Narrative Exposure Therapy (NET): Reorganizing Memories Of Traumatic Stress, Fear, and Violence. In: Schnyder, Y, M. Cloitre (eds), *Evidence Based Treatments for Trauma-Related Psychological Disorders: A Practical Guide for Clinicians*. Springer.

Elder-Vass, D. (2020). Defining the gift. *Journal of Institutional Economics*, 16, 675-685.

Evans, D.K. & Popova, A. (2016). Cash Transfers and Temptation Goods. *Economic Development and Cultural Change*, 65 (2), 189-221.

Falk, A. (2007). Gift exchange in the field. *Econometrica*, 75 (5), 1501-1511.

FNO. (2022). *Samen kansrijk en gezond*. FNO.

Fitch, C, Simpson, A, Collard S. & Teasdale, M. (2007). Mental health and debt: challenges for knowledge, practice and identity. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 14 (2), 128-133.

FUN Haarlem. (2024). *Jaarverslag 2023*. FUN Haarlem.

Gemeente Zutphen. (z.d.). Meedoen-regeling. Gemeente Zutphen. <https://zutphen.nl/inkomens-ondersteuning/meedoen-regeling>

Gilbert, J. (2014). *Common ground. Democracy and collectivity in an age of individualism*. Pluto Press.

Goris, P. (2023). *Zonder vertrouwen is er geen hulpverlening*. Sociaal Net. <https://sociaal.net/verhaal/zonder-vertouwen-is-er-geen-hulpverlening/>

Graeber, D. (2012). *Debt: The First 5000 Years*. Melville-House.

Gregory, C.A. (2012). On money debt and morality: some reflections on the contribution of economic anthropology. *Social Anthropology/Anthropologie Sociale*, 20 (4), 380-396.

Groen, A., Van Horssen, C. & Veerman, N. (2022). *Rondkomen en betalingsproblemen: ervaringen van Nederlandse huishoudens in onzekere tijden*. Nibud.

Hanlon, J., Barrientos, A. & Hulme, D. (2010). *Just Give Money to the Poor: The Development Revolution from the Global South*. Kumarian.

Hilhorst, P. (2022). *Kleine gift, groot effect: eindrapport mei 2022*. City Deal Eenvoudig Maatwerk.

ING. (2021). *Impuls aan landelijke dekking van noodhulp voor mensen in financiële problemen*. ING. <https://nieuws.ing.nl/nl-NL/208370-stichting-urgente-noden-nederland-en-het-ing-nederland-fonds-gaan-partnerschap-aan>.

Iqbal, Z., Shahzad, F., Ahmad, H. & Mustafa, G. (2015). Comparison of Interest and Interest Free Microfinance Institutes: The Study of District Bahawalnagar, Punjab, Pakistan. *Management and Administrative Sciences Review*, 4 (6), 854-873.

Jacobs, L. (2017). 'On Dignity, a Sense of Dignity, and Inspirational Shame. *Psychoanalytical Inquiry*, 37 (6), 380-394.

Kamphuis, B. & Klein, C. (2020). *Mensen in de problemen door schulden bij familie en kennissen*. NOS. <https://nos.nl/artikel/2356561-mensen-in-de-problemen-door-schulden-bij-familie-en-kennissen>

Karaivanov, A. & Kessler, A. (2018). (Dis)advantages of informal loans – Theory and evidence. *European Economic Review*, 102, 100-128.

Kennispunt Lokale Politieke Partijen. (2023). *Bijzondere bijstand*. Kennispunt Lokale Politieke Partijen. <https://www.lokalepolitiekepartijen.nl/dossier/bijzondere-bijstand/>

Kremer, M. (2024). Wat is vertrouwen? *Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid*, 22-25.

Kremer, M., Amagir, A., Van Kempen, H., Michon, L. & Arts, J. (2024). Vertrouwenscrisis burgers en overheid: Overheid bedoelt het goed, maar kan het niet. *Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid*, 27-30.

Kuiper, K. en van Rijn, F. (1994). Financiële diensten. Sector en beleidsdocumenten van ontwikkelingssamenwerking. Den Haag.

Lehmann, J.M. & Smets, P. (2020). An innovative resilience approach: Financial self-help groups in contemporary financial landscapes in the Netherlands. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52 (5), 898-915.

Lub, V. (2023). *Lotgenoten in een onzeker bestaan. Een literatuurstudie naar collectief-nabije interventies op het gebied van werk en inkomen*. Kenniscentrum Ongelijkheid.

Madden, R. (2017). *Being Ethnographic: A Guide to the Theory and Practice of Ethnography*. Sage Publications Ltd.

Maguire-Jack, K., Font, S., Dillard, R., Dvalishvili, D. & Barnhart, S. (2021). Neighborhood Poverty and Adverse Childhood Experiences over the First 15 Years of Life. *International Journal on Child Maltreatment: Research, Policy and Practice*, 4, 93-114.

Mannaerts, E. (2022). Trends: Met geldstress zorg je minder goed voor je woonomgeving. *Aedes-Magazine*, 2. <https://www.aedesmagazine.nl/edities/2-2022/artikelen/met-geldstress-zorg-je-minder-goed-voor-je-woonomgeving>

Mauss, M. (1990). *The Gift: the form and reason for exchange in archaic societies*. Routledge.

Meij, E. & Snip, J. (2023). *De cirkel van generatiearmoede*. Sociaal Planbureau Groningen.

Memon, P.A., Kalhor, M.R., Tariq, K., Sindhu, P. & Shaikh, S. (2022). Socio-Economic Impact of the Interest-Free Community Investment Fund: A Case Study of Rural Sindh, Pakistan. *Economies*, 10 (18), 157-175.

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. (I. van den Elskamp & F. van der Waa, vertaling). Maven Publishing.

Movisie. (2017). Armoede en schulden grootste problematiek bij cliënten van sociale wijkteams. Movisie. <https://www.movisie.nl/artikel/armoede-schulden-grootste-problematiek-clienten-sociale-wijkteams>

Movisie. (2024). De participatiewet en de rol en verantwoordelijkheden van de gemeenten. Movisie. <https://www.movisie.nl/artikel/participatiewet-rol-verantwoordelijkheden-gemeenten>

Nibud. (2020). *Huidig inkomensondersteuningssysteem onvoldoende om armoede tegen te gaan*. Nibud.

Nibud. (z.d.). *Lenen*. Nibud. <https://www.nibud.nl/onderwerpen/rondkomen/lenen/>

Odekerken, M. & Yenga, M. (2024). *Informeel schulden: een tweezijdige medaille*. Kennisplatform Inclusief Samenleven.

O'Reilly, K. (2012). *Ethnographic Methods*. Routledge.

Orkin, K. (2020). The evidence behind putting money directly in the pockets of the poor. *Oxford News Blog*. <https://www.ox.ac.uk/news/science-blog/evidence-behind-putting-money-directly-pockets-poor>

Plantinga, A., Zeelenberg, M. & Breugelmans, S.M. (2018). De effecten van armoede op voelen, denken en doen. *Working paper*.

Pressman, S.D., Kraft, T.L. & Cross, M.P. (2014). It's good to do good and receive good: The impact of a 'pay it forward' style kindness intervention on giver and receiver well-being. *The Journal of Positive Psychology*, 10 (4), 293-302.

Ravallion, M. (2003). The debate on globalization, poverty and inequality: why measurement matters. *International Affairs*, 79 (4), 739-753.

Salleh, M.O., Jaafar, A. en Ebrahim, M.S. (2013). Can an interest-free credit facility be more efficient than a usurious payday loan? *Journal of Economic Behavior & Organization*, 103, 574-592.

's Jongers, T. (2024). *Armoede uitgelegd aan mensen met geld*. De Correspondent.
Schmidt, J., Niemeijer, A., Leget, C., Tonkens, E. & Trappenburg, M. (2018). *De waardigheidskring*. Universiteit voor Humanistiek.

Schreuder Hes, M. & Fink-Jensen, J. (2022). Welke initiatieven helpen bij het bestrijden van geldstress? *Purpose*, 1-77.

Smets, P. (1992). My stomach is my bishi. Savings and credit associations in Sangli, India. *Urban Research Working Papers 30*. VU Amsterdam.

Smets, P. (1999). Money and culture. Examples from Indonesia, South Africa and India. *Urban Research Working Papers 44*. VU Amsterdam.

Smets, P. (2012). Microfinance and Its Discontents: Women in Debt in Bangladesh by Lamia Karim (Book Review). *PoLAR: Political and Legal Anthropology Review*, 35 (2), 356-358.

Sousa-Duarte, F., Brown, P. & Magnólia Mendes, A. (2020). Healthcare professionals' trust in patients: A review of the empirical and theoretical literatures. *Sociology Compass*, 14, 1-15.

SUN Friesland. (2024). *Rapportage 2023*. SUN Friesland. https://sunfriesland.nl/assets/media/rapportage_2023.pdf

SUN Lekstroom. (z.d.-a). *Supermarktbonnen*. SUN Lekstroom. <https://sunlekstroom.nl/aanvragen/supermarktbonnen>

- SUN Lekstroom. (z.d.-b). *Doelstelling*. SUN Lekstroom. <https://sunlekstroom.nl/doelstelling>
- SUN Lekstroom. (2024). *Jaarverslag 2023*. SUN Lekstroom. https://sunlekstroom.nl/assets/media/SUN_Lekstroom_-_Jaarverslag_2023.pdf
- SUN Nederland. (2024). *Over SUN Nederland*. SUN Nederland. <https://www.sunnederland.nl/over-sunn/>
- SUN Nederland. (z.d.). *Andere fondsen*. SUN Nederland. <https://www.sunnederland.nl/vind-een-sun-noodhulpbureau/andere-fondsen/>
- Sykes, K. (2017). *Arguing with Anthropology: An introduction to critical theories of the gift*. Routledge.
- Van Geuns, R. & Jungmann, N. (2020). Geldrust. In: N. Jungmann, P. Wesdorp & T. Madern (Ed.). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein* (pp. 211-234). Bohn Stafleu van Loghum.
- Van Geuns, R., Mak, J. & Boonstoppel, E. (2021). *Van Schulden naar Kansen. Weten Wat Werkt*. THOTH.
- Van Geuns, R. & Van Doorn, M. (2017). Samen uit de armoede: hoe kunnen fondsen het verschil maken? Input document voor het ECSP Armoede Learning Event op 20 september 2017. Amsterdam University of Applied Sciences.
- Van Ginkel, J. & Verhaaren, F. (2015). *Werken aan de wakkere stad. Langzaam leiderschap naar gemeenschapskracht*. Vakmedianet.
- Van Hulst, B. & Hoff, S. (2019). *Armoede in kaart*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Wolveren, M. (2023). *Revolverende fondsen*. Europa Decentraal. Kenniscentrum Europa decentraal.
- VNG. (2022). *Het mini-maatwerkbudget, een budget om tot maximaal 500 euro met je team te beslissen*. VNG. <https://vng.nl/praktijkvoorbeelden/het-mini-maatwerkbudget-een-budget-om-tot-maximaal-500-euro-met-je-team-te-beslissen>
- Vijlbrief, A. & van Mourik, K. (2020). *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*. Movisie.
- Whitham, M.M. (2018). Paying It Forward and Getting it Back: The Benefits of Shared Social Identity in Generalized Exchange. *Sociological Perspectives*, 61 (1), 81-98.
- Zorg+Welzijn. (2023). *Clïënt zonder cent? Op deze 18 fondsen kun jij een beroep doen (update)*. Zorg+Welzijn. <https://www.zorgwelzijn.nl/op-deze-18-fondsen-kun-jij-als-sociaal-werker-een-beroep-doen/>

Bijlage 1. Deelnemers EffectenArena

Medewerkers van de volgende instanties hebben deelgenomen aan de EffectenArena's:

- Abrona
- Blijf Groep
- Buurts
- Caritas IJsselstein
- Fonds DBL
- FUN Haarlem
- Gebiedsteam Waadhoeke
- Gemeente Houten
- Gemeente IJsselstein
- Gemeente Leeuwarden
- Gemeente Nieuwegein
- Gemeente Velsen
- Grovestins Stichting
- Het Nieuwe Stadsweeshuis
- Het Weeshuis der Doopsgezinden
- Humanitas Zuid-Kennemerland
- HVO-Querido
- LIMOR
- perMens
- Postma Bewindvoering
- RIBW Kennemerland/Amstelland en de Meerlanden
- Santé Partners
- Stichting Burgerweeshuis Haarlem
- Stichting Hulpactie Haarlem
- Stichting Zonnige Jeugd
- SUN Friesland
- SUN Lekstroom
- SUN Nederland
- Wender
- Werk en Inkomen Lekstroom (WIL)

Bijlage 2. De impact van impact

Bijdrage voor het onderzoek naar de betekenis van noodhulp-(bureaus) door René Bekkers (hoogleraar en directeur Philanthropic Studies, 25 augustus, 2024)

“Wil jij impact maken?” Die vraag kom ik steeds vaker tegen. Bijvoorbeeld in advertenties voor vacatures in uiteenlopende sectoren, van een baan in de zorg tot de planologie. Maar ook voor stages bij overheidsinstellingen en vrijwilligersorganisaties, in reclame voor diensten van sociale ondernemingen en in oproepen tot giften aan goededoelenorganisaties. Iedereen wil impact tegenwoordig.

Laten zien dat je ‘impact maakt’ is zo belangrijk geworden dat ik het begrip “impact” in de praktijk steeds vaker zie als het gaat over zaken die weinig of niets met impact te maken hebben. Een voorbeeld: een baan als planoloog geeft je de mogelijkheid mee te werken aan plannen voor de inrichting van Nederland, maar de impact van jouw werk is waarschijnlijk vrijwel niets. Jouw impact is wat jij aan bredere maatschappelijke veranderingen die zich anders niet hadden voorgedaan hebt veroorzaakt door jouw inzet en niet door andere invloeden. Maar als jij de baan niet had genomen, dan had een ander hem gehad, en dan was het grote plan om de effecten van gestegen overstromingskansen van grote rivieren in Nederland te verminderen vrijwel hetzelfde geweest. Misschien was de exacte grens van het overloopgebied van een van de rivieren net iets anders getrokken als iemand anders die lijn had ingetekend. Maar in het grotere geheel bezien is het effect daarvan verwaarloosbaar.

Een ander voorbeeld: je ziet wel eens een cijfer voor de “impact” van vrijwilligerswerk, uitgerekend door het aantal uren dat vrijwilligers actief zijn te vermenigvuldigen met het minimumloon. Dat is een poging om de vervangingswaarde van het vrijwilligerswerk uit te rekenen. Wat zouden de kosten geweest zijn van de inzet van betaalde medewerkers als die allemaal voortaan het werk zouden gaan uitvoeren dat vrijwilligers nu doen, en we die mensen niet meer dan het minimumloon zouden betalen.

Ik begrijp het wel. Het is verleidelijk om een miljardenbedrag aan het vrijwilligerswerk toe te willen kennen, als je erkenning zoekt voor het werk

van vrijwilligers in de politiek en onder ambtenaren die alles uitdrukken in euro's op de rijksbegroting. Maar de financiële vervangingswaarde van onbetaald werk is niet de impact van het vrijwilligerswerk. De vervangingswaarde is een waardering van de input in de impactwaardeketen, input, output, outcome en impact. Het is bovendien een puur hypothetisch bedrag. De financiële fanaten zullen zeggen dat vrijwilligers niet op de begroting staan, juist omdat ze voor niets werken.

Maar het vrijwilligerswerk heeft wel degelijk een enorme maatschappelijke waarde. Al het werk dat vrijwilligers doen – de output – houdt de sport, levensbeschouwelijke instellingen als kerken, moskeeën en tempels, de zorg, de cultuur, en de brandweer draaiend. Dat levert gezondheid, plezier, troost, maatschappelijke binding en veiligheid op. Ook de impact van het vrijwilligerswerk is enorm groot. Je zou je de bredere maatschappelijke effecten van vrijwilligerswerk kunnen voorstellen in een gedachtenexperiment. Stel dat alle vrijwilligers morgen stoppen met hun werk. Wat zou er dan allemaal niet meer gebeuren in Nederland? Dat is veel meer dan de miljarden euro's aan vervangingswaarde. Bovendien heeft het vrijwilligerswerk allerlei opbrengsten voor de vrijwilligers zelf. Onbetaalde vrijwillige inzet vergroot het sociale netwerk van vrijwilligers, verhoogt hun welbevinden en houdt hen langer gezond. Als je echt wilt zou je ook daar weer een rekensom van kunnen maken: alleen al die individuele opbrengsten van het vrijwilligerswerk hebben allemaal maatschappelijke baten. Minder eenzaamheid, minder zorgkosten en meer gelukkige mensen.

Moeten organisaties die met vrijwilligers werken voortaan die impact gaan kwantificeren in hun jaarverslag? Dat lijkt me geen goed idee. Het onderzoek is duur en het verbetert de praktijk van het vrijwilligerswerk niet direct. Vrijwilligersorganisaties kunnen de kennis over de impact van vrijwilligerswerk wel goed gebruiken in voorlichting aan kandidaat-vrijwilligers. De koepelorganisatie voor het vrijwilligerswerk kan die kennis bijvoorbeeld gebruiken om te wijzen op de nadelen van overheidsbeleid dat het vrijwilligerswerk onder druk zet, zoals het toenemende beroep op mantelzorgers door decentralisaties en bezuinigingen op langdurige zorg.

Financiers van goededoelenorganisaties vragen steeds vaker om een ‘theory of change’, waarin de vier onderdelen van de ‘impactwaardeketen’ – input, output, outcome en impact – in samenhang met elkaar omschreven staan. Natuurlijk is het belangrijk dat organisaties een doordachte strategie hebben waarin de inzet om geld en middelen te vergaren effectief en efficiënt bijdraagt aan hun doelstellingen. Maar de laatste tijd denk ik dat de nadruk op impact soms overdreven is.

De tijd en middelen die organisaties spenderen aan het bedenken, onderzoeken, kwantificeren en formuleren van hun impact staat niet altijd in verhouding tot de opbrengst ervan. De impact van het impact denken kan ook negatief zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer een organisatie die zich richt op directe financiële hulp aan mensen in nood geld uitgeeft aan een impactmeting. Uit decennialang onderzoek is genoegzaam bekend dat directe financiële hulp – gewoon geld geven – de beste methode is om urgente noden te lenigen. Moet je dat dan nog een keer voor jouw doelgroep opnieuw gaan onderzoeken en kwantificeren? Dat lijkt me weggegooid geld. Je kunt er niet meer mensen beter mee helpen. Integendeel, als je geen impact onderzoek doet kun je meer mensen helpen als je de middelen besteedt aan directe financiële hulp.

Soms is impactonderzoek wel zinvol. Bijvoorbeeld als je werk zich op een terrein begeeft waar de effectiviteit van interventies nog niet bekend is. Een impactonderzoek dat de effecten van verschillende varianten van interventies op de langere termijn kan kwantificeren kan heel zinvol zijn. Een impactmeting kan een verantwoorde besteding van middelen zijn, mits die meting ook daadwerkelijk zinvolle kennis oplevert voor verbetering van de interventies en wetenschappelijk doordacht is opgezet. Maar een dergelijk onderzoek is kostbaar. In veel gevallen lijken mij de opbrengsten van zo’n onderzoek niet verantwoord te zijn als je ze afweegt tegen een directe investering in een interventie waarvan je al weet dat die effectief en efficiënt is. Je kunt zelfs uitrekenen hoeveel de winst aan efficiëntie moet zijn die je kunt boeken met het uittesten van verschillende interventies om de investering in het onderzoek te verantwoorden. Voor veel organisaties zal die rekensom in het voordeel uitvallen van directe bestedingen aan de doelstelling.

Er is nog een ander nadeel aan de aandacht voor impact. Of je nou op zoek bent naar een nieuwe betaalde baan, naar een stage, vrijwilligerswerk of naar de meest effectieve besteding van giften aan goededoelenorganisaties, wie impact beloofd krijgt gaat die ook verwachten. Organisaties komen zo in de verleiding om met een zo groot mogelijk getal tevoorschijn te komen voor hun impact. Vrijwel altijd zijn die schattingen te rooskleurig. In je nieuwe baan blijf je een minuscuul radertje te zijn in een gigantische bureaucratie, zonder veel bewegingsvrijheid. Je stage blijkt een goedkopere manier om werk te laten doen dan een betaalde kracht. Je vrijwilligerswerk is plezierig, maar verandert niets aan de oorzaken van klimaatverandering, armoede of eenzaamheid. Wanneer blijkt dat jouw impact helemaal niet zo groot is, dreigt een desillusie: machteloosheid.

Het gevaar van niet ingeloste beloftes hangt ook boven de markt voor giften aan bewezen effectieve programma's en interventies van goededoelenorganisaties. Interventies blijken bij herhaling op andere doelgroepen of bij opschaling naar een grotere doelgroep meestal minder effectief te zijn dan in hun eerste kleinschalige proefproject. Een andere manier waarop impactmetingen te rooskleurig kunnen zijn is door allerlei mogelijke indirecte effecten mee te nemen, en die over een langere periode te bekijken. Er is geen goede grens aan te geven voor de indirecte effecten en de termijn waarop interventies werken. Interventies hebben ook allerlei onbedoelde negatieve gevolgen, die soms moeilijk te voorspellen of kwantificeren zijn. De meeste impactmetingen laten die dan ook gemakshalve buiten beschouwing. Maar daarmee overschatten ze de daadwerkelijke impact wel.

In veel gevallen zijn we dus beter af zonder getallen over impact. Waarom moet alles impact hebben? Het werk van goededoelenorganisaties is ook waardevol in zichzelf. Urgente noden lenigen is ook belangrijk zonder uitzicht op structurele oplossingen voor de oorzaken van de ellende. Het is mede mogelijk maken dat mensen de weg omhoog terugvinden na een periode van tegenslag is ook mooi, ook al kun je niet meten wat voor een verschil jouw bijdrage daarin precies voor verschil gemaakt heeft. Erbij kunnen zijn als mensen er weer bovenop komen: ook dat is zinvolle filantropie.

**Stichting
Urgente
Noden**



- 122

Noodhulp via SUN-noodhulpbureaus biedt *ruimte* in de breedste zin van het woord.

Na, en soms ook dankzij, het overwinnen van bepaalde uitdagingen, opent SUN-noodhulp mogelijkheden voor betrokken partijen.

Ontvangers van steun krijgen meer financiële ademruimte en ruimte in het hoofd om aan bepaalde thema's te werken

Het vragen van hulp

- Omgevings- en culturele factoren: begunstigden hebben moeite met het vragen om hulp. Het vragen om ondersteuning brengt vaak gevoelens van minderwaardigheid en vernedering met zich mee. De algemene opvatting die heerst onder begunstigden is dat werken voor je geld beter is en dat je minder bent dan anderen als je je eigen problemen niet kunt oplossen.
- Type steun: het type steun (gift of renteloze lening) speelt ook een rol bij de mate waarin iemand moeite heeft om ondersteuning aan te vragen. Een deel van de mensen ervaart het als minder belastend, wanneer zij iets zouden moeten terugbetalen aan SUN nadat zij ondersteuning hebben gekregen. Terwijl een ander deel van de mensen juist aangeeft dat zij extra stress zouden krijgen, als ze iets zouden moeten terugbetalen in ruil voor geboden ondersteuning.
- Rol van de hulp- of dienstverlener: hulp- en dienstverleners spelen een cruciale rol bij het vragen om ondersteuning. Vrijwel in alle gevallen is de hulp-/dienstverlener degene geweest die iemand overtuigd heeft om samen een aanvraag bij SUN in te dienen.

Het krijgen van financiële ademruimte en bewegingsruimte

- Ruimte: wanneer bovenstaande drempels voor het vragen om ondersteuning zijn overwonnen en de aanvraag is goedgekeurd, ontstaat ruimte: het issue is weggenomen en stress valt deels weg.
- Waardigheid: waar het aanvragen van steun botst met het gevoel van waardigheid, versterkt het ontvangen van ondersteuning juist iemands

gevoel van eigenwaarde. Je wordt gezien, kan meedoen, hebt eindelijk ook een keer iets nieuws, wordt gehoord en doet ertoe.

- Verzachten, stabiliseren of doorbreken: de bewegingsruimte die ontstaat en het gevoel van waardigheid kan versterkend werken op iemands mogelijkheden om te werken aan de toekomst. Het geeft de mogelijkheid om te werken aan andere zaken. Op welke manier de toekomst vorm krijgt, hangt sterk af van de steun die diegene krijgt van de hulp-/dienstverlener, de omgeving en het type steun waarvan sprake is (bijvoorbeeld het wel of niet moeten terugbetalen).

Hulp- en dienstverleners krijgen ruimte om met cliënten aan andere vraagstukken te werken

Tijd, kennis en ervaring met cliënt

- Tijd & kennis: de tijd en kennis die een hulp- of dienstverlener heeft om fondsen te werven, is deels bepalend voor welke bronnen hulpverleners gebruiken.
- Ervaring met cliënt: de opvatting van de hulp- of dienstverlener over of iets een urgente nood is of noodzakelijk is om aan te vragen, speelt een rol bij de keuze van de hulp- of dienstverlener om een aanvraag bij SUN in te dienen. Daarbij is ook de te verwachte uitkomst van de steunverlening voor de cliënt een belangrijke factor. Zo kan de hulp- of dienstverlener een gevoel van verantwoordelijkheid, stress of terughoudendheid ervaren, afhankelijk van de omgang van de cliënt met de gift of lening (wordt het geld daadwerkelijk goed besteed, dan wel afgelost).

Versterkend vertrouwen

- Om ruimte te krijgen om met cliënten aan vraagstukken te werken moet er eerst vertrouwen zijn. Vertrouwen dat versterkt wordt doordat de hulp- of dienstverlener een aanvraag indient, die wordt toegelikt door SUN. De hulp- of dienstverlener heeft “bewezen” iets te kunnen betekenen. Dit schept vertrouwen en versterkt de onderlinge

relatie, waardoor er een meer open en toegankelijke houding ontstaat die ruimte biedt aan hulpverlening.

- Vanuit de ruimte die ontstaat kunnen cliënten doorstromen, kunnen doelen worden bereikt met cliënten en/of komt meer onderliggende problematiek naar boven om aan te pakken. Daarnaast geeft de directe en snelle steun van SUN een goed gevoel bij de hulp- of dienstverlener, omdat deze de cliënt daadwerkelijk heeft kunnen helpen.

Bewegingsruimte bij urgente noden

Wat als iets noodzakelijks (plotseling) voor jou niet te betalen is, terwijl je geen kant op kunt?

Een kapotte wasmachine, een dreigende huisuitzetting of een schuldencirkel waar je niet uitkomt: het zijn urgente situaties waarmee financieel kwetsbare mensen te maken kunnen krijgen en die veel mensen kunnen treffen, of zij nu langdurig in armoede leven, schulden hebben of niet. Wanneer er geen andere (tijds) lokale of landelijke regelingen en voorzieningen zijn, bieden SUN-noodhulpbureaus in de gemeenten waar zij actief zijn een uitweg bij dergelijke en vele andere urgente noden. Met directe ondersteuning in de vorm van giften -als het moet binnen 24 uur- en renteloze leningen zorgen SUN-noodhulpbureaus ervoor dat mensen weer ademruimte en een gevoel van eigenwaarde krijgen.

In dit onderzoek komen de praktijkverhalen van mensen die steun kregen bij urgente noden, betrokken hulp- en dienstverleners, en gemeenten en donateurs die met SUN-noodhulpbureaus samenwerken aan bod. Wat betekenen giften en renteloze leningen voor begunstigden? Hoe zetten hulp- en dienstverleners SUN-noodhulp in? En wat motiveert gemeenten en donateurs om met SUN deze noodhulp mogelijk te maken?

Dit onderzoek gaat in op deze vragen rondom de betekenis van giften en renteloze leningen van SUN-noodhulpbureaus. Het onderzoek laat, door de ogen van de geïnterviewden, zien dat SUN-noodhulp alle betrokkenen bewegingsruimte biedt en situaties van mensen met urgente noden kan verzachten, stabiliseren of doorbreken.