



# PROJECT BESTAANSZEKERHEID

Van recht naar gebruik

Niet-gebruik van voorzieningen, bestaanszekerheid en inkomensrechtvaardigheid

Gerben van der Meulen

Van recht naar gebruik.....	0
1. Inleiding.....	3
<b>Verbanden relevant voor dit project</b> .....	4
<b>Relevantie voor het project</b> <i>Niet-gebruik van ondersteuning onder senioren</i> .....	5
2. Probleemstelling.....	6
3. Doelstelling en verwachte resultaten .....	7
4. Aanpak / Werkwijze .....	9
4.1 Pijler 1 – Inwoners bereiken en drempels verlagen.....	10
4.2 Pijler 2 – Professionals trainen en ondersteunen .....	11
4.3 Pijler 3 – Samenwerking versterken.....	11
4.4 Doorlopende monitoring en bijsturing.....	12
4.5 Ondersteunende principes .....	12
5. Startpositie en uitvoeringsbasis .....	13
6. Partners en rollen.....	16
6.1 Gemeente .....	16
<b>Rol</b> .....	16
<b>Strategie om te benaderen</b> .....	16
<b>Strategie om te betrekken</b> .....	16
6.2 FNV / werknemersorganisaties.....	16
6.3 Wijkteams / maatschappelijk werk / schuldhulpverlening .....	17
6.4 Vrijwilligersorganisaties & ervaringsdeskundigen .....	17
6.5 Huisartsen, scholen en sleutelfiguren (kerken, moskeeën, sportverenigingen).....	18
6.6 Voedselbank, kledingbank, buurthuizen & informele initiatieven .....	18
6.7 Bibliotheken en gebiedsteams welzijn .....	18
6.8 Overzicht rollen in één schema .....	19
6.9 Succesvol partnerschap: uitgangspunten.....	20
7. Communicatie en participatie .....	21
7.1 Communicatie richting inwoners.....	21
7.2 Participatie van inwoners .....	22
7.3 Communicatie richting professionals .....	23
7.4 Participatie van professionals .....	23
7.5 Partnerschap en gezamenlijke communicatie.....	24
7.6 Doelgroepgerichte en inclusieve communicatie.....	25
7.7 Succesfactoren in communicatie en participatie .....	26
8. Planning en fasering .....	27
Fase 1 – Voorbereiding (maand 1 t/m 3).....	27

Fase 2 – Uitvoering (maand 4 t/m 9).....	28
Fase 3 – Evaluatie & Borging (maand 10 t/m 12) .....	29
9. Begroting (Pro Forma).....	31
10. Evaluatie en borging .....	32
1. Doel van de evaluatie.....	32
2. Evaluatiemethoden .....	32
3. Meetmomenten .....	34
4. Borging: hoe zorgen we dat het blijft werken?.....	35
5. Eindproducten van de borging.....	36
6. Succesfactoren voor duurzame borging.....	37
11. Risicoanalyse en beheersmaatregelen.....	39

#### Versiebeheer

Versie-nummer	Beschrijving wijziging	Naam opsteller
<b>Versie 0.1</b>	Plan Sjarrel	Sjarrel
<b>Versie 0.2</b>	Project voorstel Gerben	Gerben van der Meulen
<b>Versie 0.3</b>	Aanpassingen n.a.v. discussie dec 2025	Gerben van der meulen
<b>Versie 0.4</b>	Aanpassingen n.a.v. vergadering 8-01-2026	Gerben van der meulen
<b>Versie 0.5</b>	Aanpassing n.a.v. de werkgroep	Gerben van der meulen

# 1. Inleiding

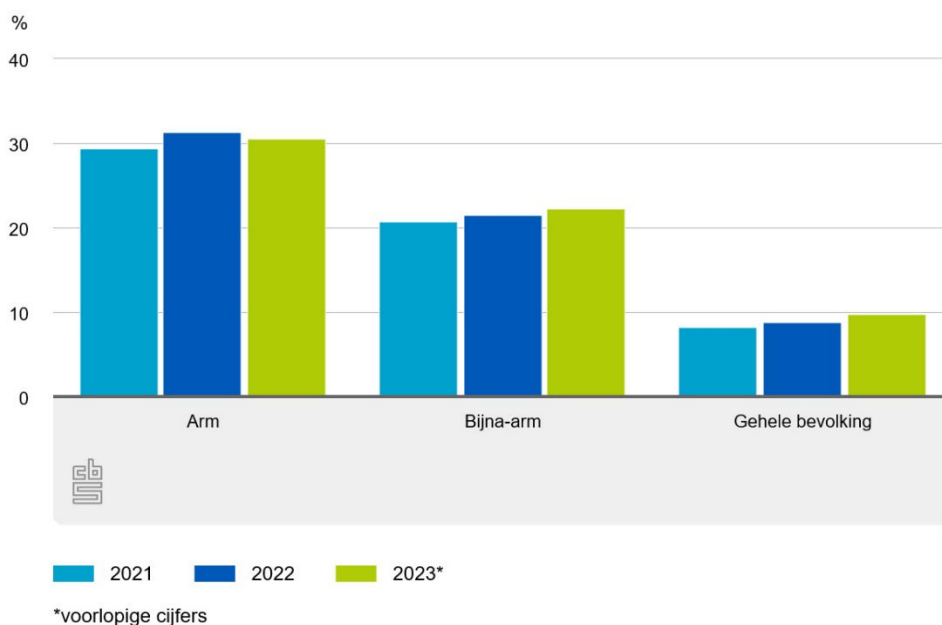
Ondanks het uitgebreide stelsel aan sociale voorzieningen in Nederland blijft armoede en financiële kwetsbaarheid een actuele en urgente maatschappelijke opgave. Een belangrijk knelpunt daarbij is het substantiële niet-gebruik van beschikbare ondersteuning. Een deel van de mensen die recht heeft op voorzieningen maakt hier geen gebruik van, niet omdat de ondersteuning ontbreekt, maar doordat verschillende drempels een rol spelen. Dit kan gaan om complexiteit van regelingen, onzekerheid over rechten, wantrouwen richting instituties en – in sommige gevallen – gevoelens van schaamte of stigmatisering.

Het expliciet onderkennen van deze drempels is essentieel om effectieve interventies te ontwikkelen. Door niet-gebruik als structureel vraagstuk te benaderen, wordt zichtbaar waar het ondersteuningssysteem tekortschiet en waar aanpassing nodig is om ondersteuning toegankelijker, mensgerichter en rechtvaardiger vorm te geven.

## Nationale kerncijfers

- In 2023 leefden circa **540 000 mensen** onder de armoedegrens in Nederland. ([creditexpo.nl](https://www.creditexpo.nl))
- Daarnaast behoorde circa **1,2 miljoen mensen** tot de ‘bijna-arme’ groep: mensen met een inkomen tot 25 % boven de armoedegrens en weinig buffer om financiële tegenslagen op te vangen. ([eerstekamer.nl](https://www.eerstekamer.nl))
- Van de mensen die in armoede leven had ongeveer **31 %** te maken met geregistreerde problematische schulden in 2023. ([ggznieuws.nl](https://www.ggznieuws.nl))
- Onder de bijna-armen kwam het aandeel met problematische schulden op circa **22 %**. ([ggznieuws.nl](https://www.ggznieuws.nl))
- In de totale bevolking lag dit aandeel op ongeveer **10 %**. ([ggznieuws.nl](https://www.ggznieuws.nl))

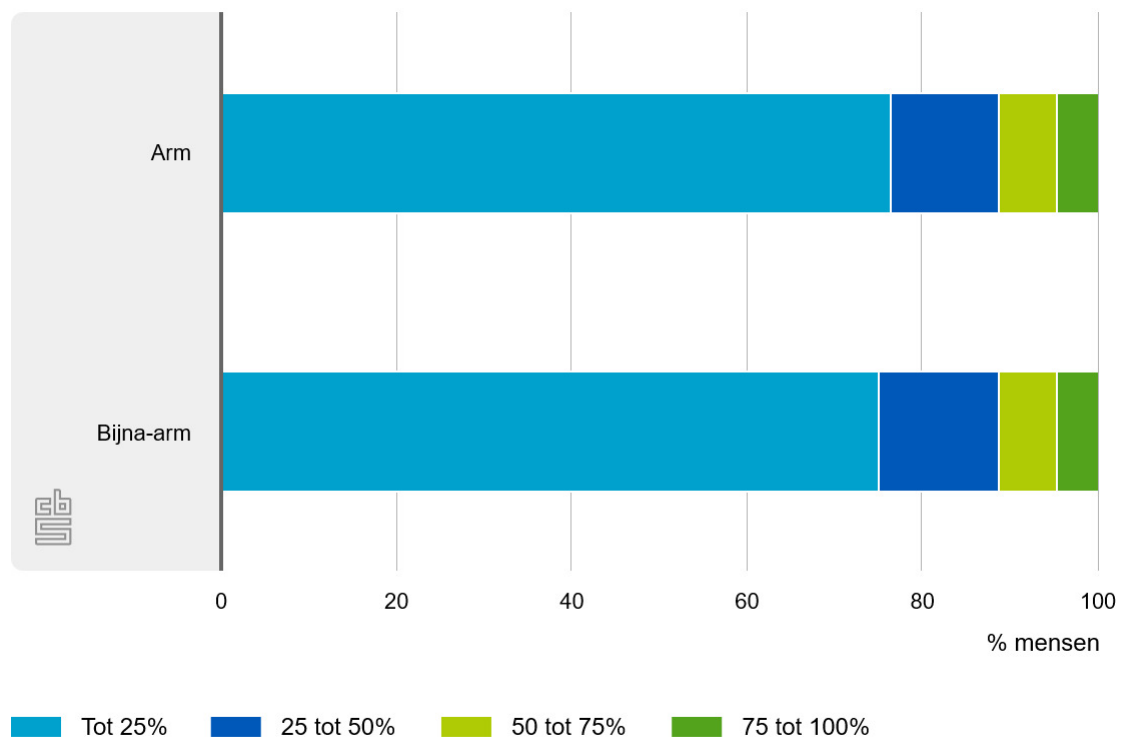
Mensen in huishouden met geregistreerde problematische schulden op 1 januari



## Kenmerken en risicofactoren

- Bij huishoudens in armoede had driekwart maximaal ~25% van de armoedegrens aan vermogensbuffer; zij konden dus vaak maar kort een inkomstekort overbruggen. ([ggznieuws.nl](http://ggznieuws.nl))
- Huishoudens met problematische schulden hebben relatief vaak te maken met meerdere vormen van achterstanden: bijvoorbeeld openstaande aanslagen bij de belastingdienst, betalingsachterstanden bij de zorgpremie of registraties bij het Bureau Kredietregistratie (BKR). ([ggznieuws.nl](http://ggznieuws.nl))
- Onder jongvolwassenen (18-25 jaar) nam het aandeel met geldzorgen in 2022 toe tot circa 36%. ([nji.nl](http://nji.nl))

### Vermogensbuffer in procenten van armoedegrens, 2023\*



\*voorlopige cijfers

## Verbanden relevant voor dit project

- De beschikbare cijfers laten zien dat mensen die onder of net boven de armoedegrens leven vaak te maken hebben met een samenloop van factoren: een laag of onzeker inkomen, beperkte financiële buffers en (latente) schulden. Deze combinatie vergroot de kwetsbaarheid voor financiële stress en verhoogt het risico op niet-gebruik van beschikbare ondersteuning. Niet-gebruik ontstaat daarbij niet door één oorzaak, maar door een stapeling van drempels, waaronder complexiteit van regelingen, onzekerheid over rechten, wantrouwen richting instituties en – in sommige gevallen – schaamte of stigma.

- Het feit dat een groot deel van de armen en bijna-armen nauwelijks over buffers beschikt, betekent dat zelfs relatief kleine financiële tegenvallers, zoals stijgende energielasten, onverwachte reparaties of zorgkosten, direct grote gevolgen kunnen hebben. Juist in deze situaties zou tijdige ondersteuning effectief kunnen zijn, maar in de praktijk wordt hulp vaak pas laat of helemaal niet benut.

- De combinatie van financiële kwetsbaarheid en schulden creëert een context waarin hulpvragen worden uitgesteld of geheel uitblijven. Niet-gebruik is hierbij geen rationele keuze, maar het resultaat van een systeem dat sterk leunt op zelfredzaamheid en eigen initiatief, terwijl niet iedereen daartoe in staat is. Hierdoor blijft het recht op ondersteuning onbenut, met als gevolg dat problematiek verergert en herstel moeilijker wordt.

#### **Relevantie voor het project *Niet-gebruik van ondersteuning onder senioren***

- Omdat een substantieel deel van de doelgroep wel degelijk recht heeft op ondersteuning, maar hiervan geen gebruik maakt, is een gerichte aanpak van niet-gebruik noodzakelijk en gerechtvaardigd. Het project richt zich daarbij expliciet op het herkennen en doorbreken van de mechanismen die tot niet-gebruik leiden, waarbij schaamte één van de verklarende factoren is, maar nadrukkelijk niet de enige.

- Door de cijfers als context te gebruiken, wordt onderbouwd dat het niet-gebruik van voorzieningen geen marginaal verschijnsel is, maar een structureel probleem dat een grote groep mensen raakt, waaronder een aanzienlijke groep senioren. Dit legitimeert een gerichte inzet van de sectorraad senioren op dit thema.

- De analyse maakt duidelijk dat de aanpak zich niet kan beperken tot het verbeteren van informatievoorziening of het aanbod van regelingen. Effectieve interventie vraagt ook om het verlagen van sociale en institutionele drempels, het vergroten van vertrouwen en het toegankelijker maken van ondersteuning in de praktijk. Daarmee sluit het project aan bij bredere inzichten over begrensde zelfredzaamheid en het belang van een ondersteuningssysteem dat uitgaat van de menselijke maat.

## 2. Probleemstelling

In Nederland bestaat een uitgebreid stelsel van ondersteuning voor mensen die moeite hebben om financieel rond te komen. Toch is er een aanzienlijke groep inwoners die **wel degelijk recht heeft op hulp, maar hier geen gebruik van maakt**. Dit zogenoemde *niet-gebruik* is een bekend en substantieel probleem. Het loopt uiteen van circa **35% bij de algemene bijstand tot 48% bij sommige gemeentelijke regelingen**. Deze cijfers hebben betrekking op de totale groep niet-gebruikers; over afzonderlijke oorzaken, zoals schaamte, bestaan geen eenduidige landelijke cijfers.

Niet-gebruik kent meerdere oorzaken. Schaamte en angst voor oordeel spelen daarbij een rol, maar zijn niet de enige factoren. Ook complexiteit van regels, gebrek aan vertrouwen in instanties, digitalisering, beperkte vaardigheden en eerdere negatieve ervaringen kunnen ertoe leiden dat mensen afzien van ondersteuning. Het gevolg is dat zij zich terugtrekken, problemen proberen te verbergen en pas in beeld komen wanneer de situatie is verergerd.

Deze situatie is niet uitsluitend een individuele verantwoordelijkheid. Het stelsel rondom armoede en ondersteuning wordt mede vormgegeven door partijen met zeggenschap: werkgevers, toezichthouders, beleidsmakers en professionals binnen uitvoerende organisaties. In dat stelsel ligt de nadruk nog te vaak op procedures, voorwaarden en controle, terwijl er onvoldoende oog is voor de **menselijke en structurele oorzaken van niet-gebruik** en voor de beperkte mate waarin zelfredzaamheid van iedereen kan worden verwacht.

Wanneer niet-gebruik onvoldoende wordt erkend en aangepakt, blijven kansen onbenut. Mensen ontvangen niet de ondersteuning waar zij recht op hebben, terwijl juist **kleine, laagdrempelige interventies** het verschil kunnen maken. Door eerder in contact te komen, menselijker te communiceren en vertrouwen centraal te stellen, kan zwaardere problematiek worden voorkomen.

Dit project richt zich daarom expliciet op het **terugdringen van niet-gebruik van sociale voorzieningen**, met specifieke aandacht voor senioren. Hoewel ouderen numeriek een relatief kleiner deel vormen van de totale groep mensen onder de armoedegrens, is de problematiek binnen deze groep omvangrijk en complex. De sectorraad Senioren van de FNV kiest er bewust voor zich binnen dit project op senioren te richten, om zo gericht impact te maken, senioren aan zich te binden en nieuwe leden te werven. Schaamte wordt daarbij erkend als één van de oorzaken van niet-gebruik, maar het project richt zich nadrukkelijk op het bredere vraagstuk van toegankelijkheid, vertrouwen en bestaanszekerheid.

### 3. Doelstelling en verwachte resultaten

#### Hoofddoel

Het project heeft als hoofddoel het terugdringen van niet-gebruik van sociale voorzieningen onder senioren (65+) die daar wél recht op hebben, maar hier om uiteenlopende redenen geen gebruik van maken.

Landelijk leeft circa 3,1% van de bevolking onder de armoedegrens (ongeveer 540.000 mensen). Senioren vormen circa 20% van de Nederlandse bevolking, wat betekent dat naar schatting 80.000 tot 85.000 ouderen onder de armoedegrens leven. Daarnaast is er een aanzienlijke groep ouderen met een verhoogd risico op armoede en financiële onzekerheid.

Binnen de groep senioren lopen met name:

- alleenstaanden,
- vrouwen,
- huurders (ten opzichte van eigenaar-bewoners),
- en laagopgeleide ouderen met een onderbroken arbeidsverleden

een verhoogd risico op armoede en niet-gebruik van voorzieningen.

Het gemiddeld jaarinkomen van senioren bedraagt al jaren circa €30.000, maar binnen deze groep bestaan grote verschillen. Uit het koopkrachtonderzoek van ANBO-PCOB (2024) blijkt dat veel ouderen zich zorgen maken over hun financiële situatie. Een financieel zorgeloze oude dag is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Dreigende armoede en preventie vormen daarom een expliciete aanleiding en meerwaarde van dit project.

Het project richt zich primair op sector Senioren, met als doel deze groep ouderen tijdig te bereiken, niet-gebruik terug te dringen en verdere financiële problematiek te voorkomen. Schaamte en angst om hulp te vragen worden daarbij erkend als belangrijke, maar niet exclusieve oorzaken van niet-gebruik.

#### Subdoelen

1. Drempels verlagen voor senioren  
Senioren gericht informeren over hun rechten en ondersteuning bieden via veilige, begrijpelijke en laagdrempelige routes om hulp te vragen, met aandacht voor preventie.
2. Bewustwording bij professionals vergroten  
Professionals die met senioren werken ondersteunen via training en intervisie in het herkennen van niet-gebruik, waaronder schaamte, angst en systeemdrempels, en in sensitief handelen.
3. Samenwerking rond senioren versterken  
Lokale en sectorale netwerken benutten en versterken, waaronder ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, belangenorganisaties en professionals, met specifieke aandacht voor ouderen met een verhoogd risico.

## **Verwachte resultaten**

- Meer senioren maken gebruik van sociale voorzieningen en ondersteuning waar zij recht op hebben.
- Niet-gebruik onder ouderen neemt af, zowel bij bestaande als dreigende armoede.
- Schaamte en angst vormen minder vaak een belemmering om hulp te vragen.
- Professionals zijn beter toegerust om niet-gebruik bij senioren te signaleren en bespreekbaar te maken.
- Sterkere, duurzame netwerken voor laagdrempelige ondersteuning van senioren, met aandacht voor preventie.

## 4. Aanpak / Werkwijze

Dit project kiest er bewust voor om de uitvoering niet te laten starten bij instellingen, regelingen of formulieren, maar bij mensen. Bij senioren die elkaar kennen, vertrouwen en aanspreken. Regionale en plaatselijke afdelingen vormen daarom de kern van de uitvoering. Zij bevinden zich dichtbij de leefwereld van senioren en zijn bij uitstek in staat om signalen van **armoede, bestaansonzekerheid en niet-gebruik van voorzieningen** te herkennen die voor formele organisaties vaak verborgen blijven.

Niet-gebruik onder senioren manifesteert zich zelden in expliciete hulpvragen. Een sterk gevoel van zelfstandigheid, trots, wantrouwen richting instanties en in sommige gevallen schaamte zorgen ervoor dat problemen lang binnenskamers blijven. Dit past bij een samenleving waarin zelfredzaamheid als norm geldt, terwijl inmiddels uit onderzoek – onder andere van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid – bekend is dat van niet iedereen dezelfde mate van zelfredzaamheid kan worden verwacht. Juist daarom is het van belang dat signalering plaatsvindt in een vertrouwde omgeving, door mensen die de lokale context kennen en geen oordeel vellen.

Plaatselijke afdelingen vervullen hierin een cruciale rol. In gesprekken tijdens bijeenkomsten, informele ontmoetingen of individuele contacten merken zij wanneer senioren zich terugtrekken, activiteiten mijden of zich zorgen maken over kosten zonder hulp te vragen. Deze signalen vormen vaak het eerste aanknopingspunt voor ondersteuning. Niet vanuit de gedachte dat mensen tekortschieten, maar vanuit het besef dat het ondersteuningssysteem voor veel mensen te complex of te afstandelijk is ingericht.

De kracht van de plaatselijke afdelingen ligt in het laagdrempelige contact. Zij benaderen senioren niet vanuit een hulpverleningsrol, maar vanuit gelijkwaardigheid. Er is ruimte voor gesprek, voor twijfel en voor aarzeling. Niet-gebruik wordt niet veroordeeld, maar erkend als een begrijpelijke reactie op drempels in het systeem. Door tijd te nemen en geen druk uit te oefenen, ontstaat vertrouwen. Vanuit dat vertrouwen kan ondersteuning worden aangeboden, bijvoorbeeld in de vorm van een buddy die helpt bij het ordenen van post, het begrijpen van regelingen of het meegaan naar een eerste gesprek. Deze ondersteuning is altijd tijdelijk en gericht op het herstellen van overzicht en rust, niet op het overnemen van regie.

Regionale afdelingen vervullen een andere, maar even essentiële functie. Zij verbinden de ervaringen van plaatselijke afdelingen en brengen samenhang aan in wat lokaal wordt gezien en gehoord. Waar plaatselijke afdelingen individuele situaties tegenkomen, zien regionale afdelingen patronen ontstaan. Zij signaleren terugkerende knelpunten, regionale verschillen en structurele belemmeringen in beleid of uitvoering die bijdragen aan niet-gebruik. Deze signalen worden niet geformaliseerd in uitgebreide rapportages, maar vertaald naar heldere en concrete terugkoppelingen aan de sectorraad Senioren.

De relatie tussen afdelingen en sectorraad is daarbij van groot belang. Het is geen hiërarchische verhouding, maar wel een duidelijke en functionele. Plaatselijke afdelingen zien en ervaren wat er speelt, regionale afdelingen duiden en bundelen deze ervaringen, en de sectorraad gebruikt deze inzichten om te sturen, prioriteiten te stellen en besluiten te nemen. Op die manier ontstaat een continue wisselwerking tussen praktijk en bestuur. De sectorraad blijft niet op afstand, maar wordt gevoed door de werkelijkheid van senioren zelf.

Om deze rol goed te kunnen vervullen, is ondersteuning van de afdelingen noodzakelijk. Zij moeten beschikken over voldoende kennis om signalen van niet-gebruik te herkennen en over

handvatten om gesprekken te voeren over geldzorgen, regelingen en eventuele terughoudendheid om hulp te vragen. Dit vraagt om gerichte, laagdrempelige trainingen en eenvoudige hulpmiddelen die aansluiten bij de leefwereld van senioren. Tegelijkertijd is het van belang dat de administratieve last beperkt blijft en dat afdelingen niet worden overvraagd. Hun kracht zit juist in nabijheid en menselijkheid, niet in bureaucratie.

In de startfase van dit project opereren de regionale en plaatselijke afdelingen nadrukkelijk binnen de sector Senioren. Andere sectoren kunnen later aansluiten, maar pas nadat de sectorraad Senioren daar bewust toe besluit. Dit waarborgt focus, regie en herkenbaarheid. Door klein te beginnen en zorgvuldig op te bouwen, ontstaat een aanpak die gedragen wordt en daadwerkelijk effect heeft.

De inzet van regionale en plaatselijke afdelingen maakt dit project tot meer dan een beleidsinitiatief. Het wordt een gezamenlijke inspanning waarin senioren elkaar ondersteunen, signalen van niet-gebruik serieus worden genomen en de sectorraad beschikt over de inzichten die nodig zijn om gericht, rechtvaardig en onderbouwd te sturen.

Het project richt zich op drie pijlers:

1. Mensen bereiken die geen gebruik maken van voorzieningen waarop zij recht hebben
2. Professionals beter toerusten om niet-gebruik te herkennen en drempels te verlagen
3. Samenwerking verstevigen zodat het ondersteuningsnetwerk toegankelijker en menselijker wordt

Elke pijler is uitgewerkt in concrete acties.

## 4.1 Pijler 1 – Inwoners bereiken en drempels verlagen

Schaamte is vaak onzichtbaar. Veel mensen laten niet merken dat ze hulp nodig hebben, maar trekken zich terug. De aanpak richt zich daarom op veiligheid, herkenbaarheid en vertrouwen.

### Acties

#### 1. Gerichte publiekscommunicatie

- Gebruik van zachte, uitnodigende taal (“Je hoeft het niet alleen te doen”).
- Geen schuld of oordeel, wel herkenbaarheid.
- Flyers, posters en digitale middelen op plekken waar de doelgroep sowieso komt: buurthuizen, huisartsen, scholen, bibliotheken, supermarkten, wijkcentra.

#### 2. Gebruik van ervaringsverhalen

- Via video, interviews of bijeenkomsten.
- Mensen herkennen zichzelf in anderen → schaamte wordt minder een drempel.
- Verhalen worden zorgvuldig en respectvol gemaakt, met toestemming en eventueel anonimiteit.

#### 3. Spreekuren en inloophmomenten in de wijk

- Niet in formele gemeentekantoren, maar op vertrouwde plekken.
- Eventueel gecombineerd met koffie-inloop of bestaande bewonersactiviteiten.

- Vrijwilligers (bijv. ervaringsdeskundigen) aanwezig om eerste contact laagdrempelig te maken.

#### 4. Outreachend werken

- Aanwezig bij voedselbank, kledingbank, buurtmoestuin, schoolactiviteiten.
- Niet wachten tot mensen komen — maar er zelf op af gaan.
- Vrijblijvende gespreksmomenten: geen formulieren, geen intake, alleen een eerste veilige stap.

## 4.2 Pijler 2 – Professionals trainen en ondersteunen

Om schaamte te herkennen is kennis én sensitiviteit nodig. Veel professionals krijgen pas laat door dat iemand hulp vermijdt vanuit schaamte.

### Acties

#### 1. Training ‘Schaamte herkennen & bespreken’

- Wat zijn signalen van schaamte?
- Hoe open je een gesprek zonder oordeel?
- Hoe verlaag je bureaucratische drempels in het eerste contact?
- Praktijkcases en rollenspellen.

#### 2. Toolkit voor professionals

- Gesprekskaarten met openingszinnen.
- Praktische handvatten: “Wat te doen als iemand afsluit of ontwijkt”.
- Checklist signalen van terugtrekgedrag.
- FAQ: hoe omgaan met trots, angst of wantrouwen?

#### 3. Intervisie en casuïstiekbesprekingen

- Wijkteams en maatschappelijke organisaties delen ervaringen.
- Focus op leren, niet op beoordelen.
- Betrokkenheid van ervaringsdeskundigen waar mogelijk (ze geven extra inzicht).

#### 4. Verbinding met vrijwilligers en sleutelfiguren

- Trainingen ook toegankelijk voor gastvrouwen/-heren in buurthuizen, kerken, sportverenigingen.
- Dit zijn vaak de eerste mensen die signalen oppikken.

## 4.3 Pijler 3 – Samenwerking versterken

Omdat schaamte zich niet aan organisatiegrenzen houdt, is samenwerking cruciaal.

### Acties

#### 1. Regionaal/lokaal partnernetwerk bouwen

- Gemeente, FNV, welzijnsorganisaties, kerken, scholen, zorgpartijen.
- Rollen helder: wie signaleert, wie begeleidt, wie verwijst door?

## 2. Afspraken maken over warme overdracht

- Geen “u moet naar een ander loket”, maar mensen samen naar de volgende stap begeleiden.
- Eén contactpersoon per inwoner waar nodig.

## 3. Eenduidige communicatie uitvoeren

- Alle partners gebruiken dezelfde boodschap.
- Geen versnippering, geen verschillende ingangen die verwarring veroorzaken.

## 4. Regelmatige partnerbijeenkomsten

- Kwartaal overleggen voor updates, knelpunten en successen.
- Gezamenlijke reflectie: werkt de aanpak? Moet er iets bijgesteld worden?

## 4.4 Doorlopende monitoring en bijsturing

Het project staat nooit stil. We meten en passen continu aan.

### Acties

- Registreren van bereik (campagne, spreekuren, trainingen).
- Registreren van aanmeldingen voor regelingen en voorzieningen.
- Feedback ophalen bij inwoners: wat maakte de drempel lager? Wat niet?
- Signalen van professionals meenemen in bijsturing.
- Kwartaalrapportages voor partners en bestuur.

## 4.5 Ondersteunende principes

### Tijdens het hele project gelden deze leidende principes:

1. Mens eerst, systeem daarna  
Eerst contact, vertrouwen, veiligheid. Formulieren en procedures komen pas later.
2. Focus op waardigheid  
Inwoners worden niet “geholpen vanuit tekort”, maar benaderd als mensen met kracht en waarde.
3. Geen schaamte versterken  
Geen drempels toevoegen: geen moeilijke taal, geen zware intake, geen oordeel.
4. Kleinschalig waar mogelijk, zichtbaar waar nodig  
De beste aanpak tegen schaamte is persoonlijk en dichtbij.

## 5. Startpositie en uitvoeringsbasis

Dit project is nadrukkelijk geen theoretische exercitie, maar vertrekt vanuit bestaande praktijk, netwerken en ervaringen. De uitvoerbaarheid en slagingskans van de aanpak zijn gebaseerd op het benutten en versterken van structuren die al aanwezig zijn binnen gemeenten, maatschappelijke organisaties en de sector senioren van de FNV.

### 5.1 Gefaseerde start en keuze voor gemeenten

Het project start bewust gefaseerd. In de eerste fase wordt gewerkt in één of enkele gemeenten waar aan een aantal randvoorwaarden wordt voldaan:

- er is actief gemeentelijk beleid op het gebied van armoede, bestaanszekerheid of minimaregelingen;
- er zijn welzijnsorganisaties of wijkteams die outreachend werken richting senioren;
- er is een actieve regionale en/of plaatselijke structuur van FNV senioren met betrokken kaderleden.

Door te starten in een beperkte setting ontstaat ruimte om te leren, te experimenteren en de aanpak te verfijnen op basis van praktijkervaringen. Deze leerervaringen vormen vervolgens de basis voor verantwoorde opschaling naar andere gemeenten. De keuze voor startgemeenten gebeurt in afstemming met de sectorraad senioren en op basis van concrete bereidheid en uitvoeringscapaciteit bij lokale partners.

### 5.2 Aansluiting bij bestaande netwerken

In veel gemeenten bestaan al initiatieven die zich richten op het bekendmaken van armoedevoorzieningen en het ondersteunen van aanvragen voor sociale minima-regelingen. Tegelijkertijd is bekend dat deze initiatieven niet altijd de groepen bereiken die het meest kwetsbaar zijn voor niet-gebruik, met name senioren die zich terugtrekken of geen formele hulpvraag stellen.

Dit project sluit nadrukkelijk aan bij deze bestaande initiatieven en versterkt ze waar nodig. Het voegt geen nieuwe structuren toe, maar richt zich op:

- het verbeteren van signalering van niet-gebruik;
- het benutten van vertrouwde netwerken waarin senioren zich veilig voelen;
- het versterken van de verbinding tussen informele signalen en formele ondersteuning.

Hierbij wordt samengewerkt met onder meer:

- gemeentelijke afdelingen sociaal beleid en uitvoerende diensten;
- wijkteams en welzijnsorganisaties;
- vrijwilligersorganisaties en informele netwerken;
- plaatselijke en regionale afdelingen van FNV senioren.

### 5.3 Rol van FNV senioren en kaderleden

De sector senioren van de FNV beschikt over een fijnmazig netwerk van regionale en plaatselijke afdelingen met actieve kaderleden. Deze structuur vormt een belangrijke uitvoeringsbasis voor het project. Kaderleden en afdelingen staan dicht bij de leefwereld van senioren en hebben

toegang tot informele ontmoetingsmomenten waar signalen van financiële kwetsbaarheid en niet-gebruik vaak als eerste zichtbaar worden.

Binnen het project vervullen zij onder meer de volgende rollen:

- signaleren van (dreigend) niet-gebruik onder senioren;
- fungeren als laagdrempelig aanspreekpunt;
- ondersteunen bij het zetten van een eerste stap richting informatie of hulp;
- terugkoppelen van structurele knelpunten aan regionale afdelingen en de sectorraad.

Deze inzet is aanvullend op professionele ondersteuning en nadrukkelijk niet bedoeld als vervanging daarvan.

## 5.4 Samenwerking met gemeenten en partners

Vanuit gemeentelijk perspectief bestaat al langer de behoefte om onzichtbare groepen beter te bereiken en niet-gebruik van voorzieningen terug te dringen. Dit project speelt hierop in door seniorenorganisaties te positioneren als volwaardige partner in de lokale infrastructuur van bestaanszekerheid.

De samenwerking met gemeenten en maatschappelijke partners richt zich onder meer op:

- afstemming over signalering en doorverwijzing;
- het verlagen van administratieve en communicatieve drempels;
- het verbeteren van de warme overdracht tussen informele en formele ondersteuning.

Gemeenten behouden hun beleidsmatige en uitvoerende verantwoordelijkheid; het project versterkt de effectiviteit daarvan door aanvullende signalen en toegang tot moeilijk bereikbare groepen.

## 5.5 Ambitie en indicatieve resultaten

Hoewel het project nadrukkelijk inzet op kwaliteit, vertrouwen en menselijkheid, worden ook concrete resultaten nagestreefd. In de startfase (pilotgemeenten) wordt uitgegaan van de volgende indicatieve ambitie:

- betrokkenheid van meerdere plaatselijke en regionale afdelingen van FNV senioren;
- het bereiken van tientallen senioren via gesprekken, bijeenkomsten en informele contacten;
- het begeleiden van een substantiële groep senioren richting informatie, ondersteuning of aanvraag van voorzieningen;
- het zichtbaar maken van structurele knelpunten in beleid en uitvoering die bijdragen aan niet-gebruik.

Deze aantallen dienen niet als harde prestatie-indicatoren, maar als richtinggevende grootheden die helpen om voortgang en impact te duiden. De sectorraad wordt periodiek geïnformeerd over bereik, ervaringen en leerpunten.

Van uitvoering naar structurele verankering

De kracht van dit project ligt in de combinatie van praktijkgericht werken en bestuurlijke terugkoppeling. Signalen en ervaringen uit de uitvoering worden gebundeld en via regionale

structuren teruggelegd bij de sectorraad senioren. Hierdoor ontstaat een directe lijn tussen wat senioren ervaren en de keuzes die op bestuurlijk niveau worden gemaakt.

Op deze manier vormt het project niet alleen een uitvoeringsinstrument, maar ook een strategisch middel om structurele verbeteringen in beleid en praktijk te agenderen en te realiseren.

## 6. Partners en rollen

Het project “**Niet-gebruik van sociale voorzieningen**” vraagt om intensieve samenwerking tussen verschillende partijen. Niet-gebruik leidt tot terugtrekgedrag en onzichtbaarheid, waardoor mensen buiten beeld blijven en één organisatie het vraagstuk nooit zelfstandig kan oplossen. Niet-gebruik kent meerdere oorzaken, waaronder complexiteit van regels, gebrek aan vertrouwen, systeemdrempels en – in sommige gevallen – schaamte.

Iedere partner beschikt over een eigen positie, toegang tot specifieke doelgroepen en unieke verantwoordelijkheden binnen het ondersteuningssysteem. Een succesvolle aanpak vraagt daarom om **heldere rolverdeling, gezamenlijke verantwoordelijkheid en een doelgerichte strategie** om partners te benaderen én structureel te betrekken. Alleen door samen te werken kan het niet-gebruik van voorzieningen daadwerkelijk worden teruggedrongen en kan bestaanszekerheid worden versterkt.

### 6.1 Gemeente

#### Rol

- Optreden als projectleider en/of co-financier.
- Verantwoordelijk voor beleid, uitvoering en toegang tot voorzieningen.
- Verlagen van systeemdrempels (intakes, formulieren, procedures).
- Regisseur van het lokale netwerk.

#### Strategie om te benaderen

- Start met een strategisch gesprek op bestuurlijk niveau over maatschappelijke impact en bestuurlijke urgentie.
- Laat expliciet zien hoe het project aansluit bij bestaand armoede- en bestaanszekerheidsbeleid.
- Benadruk dat het project juist onzichtbare groepen bereikt, een structureel knelpunt in gemeentelijk beleid.
- Vraag om bestuurlijke steun én duidelijke werkafspraken met wijkteams en uitvoerende diensten.

#### Strategie om te betrekken

- Kwartaal overleggen met beleidsadviseurs en projectverantwoordelijken.
- Periodieke voortgangsrapportages met bereik, signalen en casuïstiek.
- Afspraken over toegang tot data en koppelingen, binnen geldende privacy kaders.

### 6.2 FNV / werknemersorganisaties

#### Rol

- nbrengen van signalen vanuit werkvloer en sectoren.
- Bereiken van werkenden die ondanks arbeid in armoede leven.
- Inzicht bieden in schaamte binnen werkculturen.
- Signaleren van structurele knelpunten rondom loon, toeslagen en bestaanszekerheid.

### **Strategie om te benaderen**

- Positioneer FNV expliciet als partner die de stem van werkenden vertegenwoordigt.
- Koppel het project aan bredere thema's zoals bestaanszekerheid, sociaal overleg en rechtvaardige inkomensverdeling.

### **Strategie om te betrekken**

- Deelname aan projectgroep en klankbordfunctie.
- Verzamelen en inzetten van ervaringsverhalen van werkenden.
- Gebruikmaken van FNV-netwerken voor communicatie en agendering.

## **6.3 Wijkteams / maatschappelijk werk / schuldhulpverlening**

### **Rol**

- Frontlinie in het herkennen van schaamte en verborgen armoede.
- Vertrouwenspersoon voor inwoners.
- Uitvoeren van warme overdrachten.
- Begeleiden bij financiën, schulden en administratieve processen.

### **Strategie om te benaderen**

- Start met inspiratiesessies over schaamte en onzichtbare armoede.
- Benadruk het praktische voordeel: betere gesprekken, minder uitval.
- Betrek deze partijen vanaf de ontwerpfase, niet pas bij uitvoering.

### **Strategie om te betrekken**

- Structurele trainingen en intervisiemomenten.
- Co-creatie van gesprekskaarten en praktische tools.
- Korte communicatielijnen met vaste contactpersonen binnen het projectteam.

## **6.4 Vrijwilligersorganisaties & ervaringsdeskundigen**

### **Rol**

- Laagdrempelig eerste contactpunt voor inwoners.
- Cruciaal in het doorbreken van mechanismen die leiden tot niet-gebruik, waaronder schaamte vanuit herkenning.
- Bijdragen aan trainingen, communicatie en campagnes.
- Vertrouwensopbouw bij mensen die formele instanties mijden.

### **Strategie om te benaderen**

- Zet waardering en veiligheid centraal.
- Positioneer ervaringsdeskundigen als experts, niet als vrijblijvende helpers.
- Werk met kleine, overzichtelijke groepen om vertrouwen te waarborgen.

### **Strategie om te betrekken**

- Betrek hen bij ontwikkeling van materialen en verhalen.
- Zorg waar mogelijk voor financiële waardering.
- Organiseer begeleiding en intervisie, gezien de emotionele belasting van het thema.

## **6.5 Huisartsen, scholen en sleutelfiguren (kerken, moskeeën, sportverenigingen)**

### **Rol**

- Natuurlijke contactmomenten met inwoners.
- Vroege signalering van problemen.
- Herkennen van schaamte voordat hulp wordt gezocht.

### **Strategie om te benaderen**

- Houd de vraag klein en concreet: signaleren in plaats van projectdeelname.
- Gebruik korte, praktische hulpmiddelen (praatkaart, signalenlijst).
- Leg de koppeling met gezondheid, welzijn en leerprestaties.

### **Strategie om te betrekken**

- Korte signaleringstrainingen (±1 uur).
- informatie in wachtkamers, ouderruimtes en kantines.
- Laagdrempelige contactlijn voor warme overdracht.

## **6.6 Voedselbank, kledingbank, buurthuizen & informele initiatieven**

### **Rol**

- Direct contact met mensen die moeite hebben met rondkomen.
- Laagdrempelige locaties voor aanwezigheid van het project.
- Sterk in het herkennen van terugtrekgedrag.

### **Strategie om te benaderen**

- Begin met persoonlijke bezoeken op locatie.
- Benadruk dat het project ondersteunend is, niet belastend.
- Vraag actief naar hun dagelijkse ervaringen en signalen.

### **Strategie om te betrekken**

- Inzet van flyers en posters.
- Gezamenlijke activiteiten zoals gesprekstafels.
- Vrijwilligers inzetten als sleutelpersonen.

## **6.7 Bibliotheken en gebiedsteams welzijn**

### **Rol**

- Neutrale, veilige locaties voor gesprekken en spreekuren.
- Toegang tot netwerken rondom laaggeletterdheid en inclusie.
- Verbindende rol in de wijk.

#### **Strategie om te benaderen**

- Positioneer het thema vanuit toegankelijkheid en inclusie.
- Benadruk de bibliotheek als veilige plek voor informatie en gesprek.

#### **Strategie om te betrekken**

- Gebruik van ruimtes voor inloopsprekuren.
- Organisatie van mini-workshops en themabijeenkomsten.
- Inrichting van vaste informatiepunten.

#### **Bestuurlijke meerwaarde voor de sectorraad**

Deze partnerstrategie maakt zichtbaar waar sturing nodig is, waar samenwerking rendeert en waar structurele knelpunten ontstaan. De sectorraad kan op basis hiervan gericht sturen op samenhang, commitment en borging.

### **6.8 Overzicht rollen in één schema**

Partner	Hoofdrol	Belangrijkste bijdrage	Betrokkenheidstrategie
Gemeente	Regisseur & financier	Beleid, toegang, drempelverlaging	Bestuurlijk overleg, kwartaalrapportages
FNV / werknemersorganisaties	Signaleerder & belangenbehartiger	Bereiken van werkenden	Klankbord, communicatie via netwerken
Wijkteams / schuldhulp	Frontlinie	Herkennen, begeleiden, verwijzen	Training, intervisie, co-creatie tools
Vrijwilligers / ervaringsdeskundigen	Vertrouwensopbouw	Verhalen, signalen, maatjes	Waardering, begeleiding, inzet verhalen
Huisartsen / scholen / sleutelfiguren	Vroege signalering	Signaleren, doorverwijzen	Korte trainingen, materialen
Voedselbank / buurthuizen	Contact met doelgroep	Toegang, spreekuren, outreach	Gezamenlijke acties, fysieke materialen
Bibliotheken / welzijn	Locatie & laagdrempeligheid	Ruimte, zichtbaarheid	Inloopsprekuren, lezingen

## 6.9 Succesvol partnerschap: uitgangspunten

- Eén gezamenlijke boodschap → voorkomt verwarring bij inwoners.
- Geen extra administratie → partners moeten makkelijk kunnen aansluiten.
- Kleine concrete afspraken → “wie doet wat en wanneer”.
- Waardering en zichtbaarheid → laat partners zien dat hun bijdrage ertoe doet.
- Regelmatig contact → niet pas bij problemen, maar doorlopend.

## 7. Communicatie en participatie

Communicatie en participatie vormen de kern van dit project. Omdat **niet-gebruik van voorzieningen vaak onzichtbaar blijft**, moet de boodschap veilig, uitnodigend en herkenbaar zijn. We richten ons op drie groepen tegelijk:

1. Senior-inwoners die geen gebruik maken van voorzieningen waar zij recht op hebben
2. Professionals en vrijwilligers
3. Partners en sleutelfiguren in de wijk

### 7.1 Communicatie richting inwoners

De communicatie richting inwoners heeft één centraal doel: **het verlagen van drempels die maken dat mensen geen gebruik maken van ondersteuning**, door herkenning, rust en vertrouwen te bieden. Inwoners worden benaderd vanuit waardigheid en gelijkwaardigheid, niet vanuit tekort, schuld of probleem denken.

#### Kernboodschap

De kernboodschap van alle communicatie richting inwoners is:

- warm, menselijk en zonder oordeel;
- gericht op herkenning, met boodschappen als *“Je hoeft het niet alleen te doen”*;
- gericht op wat mensen wél kunnen, met nadruk op samenwerking en perspectief (*“Samen vinden we een weg”*).

Deze boodschap wordt consistent gehanteerd door alle betrokken partners en vormt de basis voor alle uitingen.

#### Communicatiemiddelen

##### 1. Visuele campagne ‘Niet-gebruik zichtbaar maken’

Er wordt een herkenbare visuele campagne ontwikkeld en ingezet, met onder meer posters, flyers en raamstickers op laagdrempelige en vertrouwde plekken zoals buurthuizen, supermarkten, bibliotheken, huisartsenpraktijken, kerken en andere ontmoetingslocaties.

De campagne maakt gebruik van echte mensen en herkenbare situaties, en vermijdt stockbeelden. De vormgeving is rustig en warm, met eenvoudige taal op B1-niveau.

##### 2. Digitale communicatie

Via digitale kanalen worden korte video's en berichten verspreid waarin ervaringsdeskundigen vertellen waarom zij lange tijd geen gebruik maakten van ondersteuning en wat hen hielp om alsnog een eerste stap te zetten. Online communicatie verwijst duidelijk en overzichtelijk naar spreekuren, inloopmomenten en het beschikbare hulpaanbod.

##### 3. Inzet van ervaringsverhalen

Persoonlijke ervaringsverhalen laten zien dat niet-gebruik vaak samenhangt met onzekerheid, complexiteit van regels, gebrek aan vertrouwen en soms schaamte. Zij maken duidelijk dat hulp vragen geen persoonlijk falen is, maar een logische stap binnen een ingewikkeld systeem.

#### 4. **Taalgebruik en vormgeving**

In alle communicatie wordt taal gebruikt die uitgaat van waardigheid en respect. Stigmatiserende termen worden vermeden. In plaats van zware begrippen zoals “armoede” wordt gesproken over “geldzorgen”, “ondersteuning” of “meedenken over oplossingen”.

De sectorraad wordt periodiek geïnformeerd over het bereik en de effectiviteit van deze communicatiemiddelen, zodat kan worden beoordeeld of de gekozen aanpak voldoende aansluit bij de leefwereld van inwoners en waar nodig bijsturing plaatsvindt.

## 7.2 Participatie van inwoners

Inwoners staan centraal in dit project. Zij worden niet uitsluitend geïnformeerd, maar actief betrokken bij de ontwikkeling, uitvoering en bijsturing van de aanpak. Participatie is essentieel om **niet-gebruik te begrijpen en te verminderen**, en om ervoor te zorgen dat beleid en uitvoering aansluiten bij de leefwereld van senioren. De participatie van inwoners krijgt vorm via de volgende instrumenten:

### 1. **Inloophmomenten en koffiebijeenkomsten**

In de wijk worden laagdrempelige inloophmomenten georganiseerd, zonder afspraak en zonder formele verplichtingen. Vrijwilligers en ervaringsdeskundigen zorgen voor een open en welkom klimaat, waarin inwoners in hun eigen tempo het gesprek kunnen aangaan. Deze momenten vormen vaak de eerste stap richting vertrouwen en verdere ondersteuning.

### 2. **Dialogotafels**

In kleinschalige bijeenkomsten gaan inwoners met elkaar in gesprek over hoe schaamte, onzekerheid en armoede hun dagelijks leven beïnvloeden. De opbrengsten van deze gesprekken worden gebruikt om het project inhoudelijk te verbeteren en beter af te stemmen op wat inwoners daadwerkelijk nodig hebben.

### 3. **Co-creatie van communicatiematerialen**

Communicatiematerialen zoals flyers, teksten en visuele uitingen worden getest en doorontwikkeld in samenwerking met inwoners. Zij geven aan wat herkenning oproept en wat juist schaamte of afstand versterkt. Deze co-creatie voorkomt dat communicatie onbedoeld drempelverhogend werkt.

### 4. **Inwoners als ambassadeurs**

Inwoners die daar zelf aan toe zijn, kunnen een rol vervullen als informele ambassadeur. Vanuit hun eigen ervaring ondersteunen zij anderen bij het zetten van een eerste stap richting hulp. Deze rol is nadrukkelijk niet formeel of verplicht, maar gebaseerd op vrijwilligheid en persoonlijke betrokkenheid.

De signalen en inzichten die voortkomen uit deze vormen van participatie worden structureel teruggekoppeld binnen het project en – waar relevant – geagendeerd richting de sectorraad. Hiermee wordt ervaringskennis een volwaardig onderdeel van sturing en besluitvorming.

## 7.3 Communicatie richting professionals

Professionals vervullen een sleutelrol bij het herkennen van **niet-gebruik van voorzieningen en onderliggende drempels**. De communicatie richting professionals is gericht op inzicht, bewustwording en versterking van vaardigheden, en ondersteunt hen in hun dagelijkse praktijk zonder extra druk of beoordeling. De communicatie richting professionals wordt vormgegeven via de volgende middelen:

### 1. Toolkit voor professionals

Professionals krijgen toegang tot een praktische en direct toepasbare toolkit, bestaande uit:

- gesprekskaarten met laagdrempelige opening en vervolgvragen;
- een signalenlijst voor het herkennen van schaamte en verborgen armoede;
- praktische tips voor het eerste contact, gericht op het verlagen van drempels;
- voorbeeldzinnen voor gesprekken waarin spanning, angst of wantrouwen een rol spelen;
- korte video's met praktijkcasuïstiek, waarin herkenbare situaties worden toegelicht.

Deze toolkit ondersteunt professionals bij het voeren van veilige, respectvolle gesprekken en wordt periodiek geactualiseerd op basis van ervaringen uit de praktijk.

### 2. Professionele nieuwsbrief

Er verschijnt een maandelijkse nieuwsbrief, specifiek gericht op professionals binnen de betrokken sectoren. Deze nieuwsbrief bevat:

- praktijkvoorbeelden uit het werkveld;
- tips en inzichten van ervaringsdeskundigen;
- aankondigingen van trainingen, workshops en intervisiemomenten.

De nieuwsbrief draagt bij aan kennisdeling, onderlinge verbinding en het levend houden van het thema.

### 3. (Digitale) campagne in professionele netwerken

Daarnaast wordt ingezet op zichtbaarheid binnen professionele netwerken, onder meer via:

- gerichte updates op LinkedIn;
- bijdragen aan nieuwsbrieven van gemeenten en welzijnsorganisaties;
- korte presentaties of toelichtingen tijdens teamoverleggen en netwerkbijeenkomsten.

Deze communicatie zorgt voor herkenning, draagvlak en betrokkenheid bij professionals die niet direct in de projectgroep deelnemen.

De sectorraad wordt periodiek geïnformeerd over het bereik en de effecten van deze communicatiemiddelen, zodat waar nodig bijgestuurd kan worden.

## 7.4 Participatie van professionals

Professionals spelen een sleutelrol bij het signaleren en doorbreken van mechanismen die leiden tot niet-gebruik, waaronder schaamte en bestaansonzekerheid. Daarom worden zij binnen dit project niet alleen geïnformeerd, maar **actief betrokken** bij reflectie, leren en doorontwikkeling van de aanpak. Deze participatie is gericht op het versterken van vakmanschap én het bevorderen van een gedeelde professionele cultuur.

De participatie van professionals krijgt op de volgende manieren vorm:

**1. Intervisie en casuïstiekbesprekingen**

Wijkteams, sociaal werkers en andere betrokken professionals bespreken regelmatig signalen van schaamte en terugtrekgedrag die zij in hun dagelijkse praktijk tegenkomen. Deze bijeenkomsten zijn nadrukkelijk gericht op leren van elkaar, zonder oordeel, en bieden ruimte om dilemma's en onzekerheden te delen.

**2. Trainingen en workshops**

Professionals nemen deel aan gerichte trainingen en workshops, met aandacht voor:

- het herkennen van schaamte en verborgen armoede;
- motiverende gespreksvoering, gericht op vertrouwen en gelijkwaardigheid;
- cultuursensitief werken en het opbouwen van duurzame vertrouwensrelaties. Deze trainingen sluiten aan bij de dagelijkse praktijk en worden periodiek herhaald en verdiept.

**3. Professionals als ambassadeurs**

Een geselecteerde groep professionals vormt een zogenoemd 'schaamte-team'. Deze ambassadeurs fungeren als aanspreekpunt voor collega's, ondersteunen bij lastige casuïstiek en dragen bij aan het levend houden van het thema binnen de eigen organisatie en sector.

Door professionals op deze wijze te betrekken, wordt niet alleen kennis vergroot, maar ook gewerkt aan een duurzame cultuurverandering waarin schaamte bespreekbaar is en bestaanszekerheid centraal staat. De sectorraad ontvangt periodiek signalen over de voortgang en effecten van deze professionele participatie.

## 7.5 Partnerschap en gezamenlijke communicatie

Het project kan alleen slagen wanneer betrokken partners zich actief verbonden voelen met het terugdringen van **niet-gebruik van sociale voorzieningen**. Versnipperde communicatie of vrijblijvend partnerschap vergroot juist de drempels voor inwoners en ondermijnt het vertrouwen in ondersteuning. Binnen dit project wordt uitgegaan van een breed en divers partnernetwerk, waaronder in ieder geval:

- Gemeente
- FNV en andere werknemersorganisaties
- Wijkteams en sociaal werk
- Welzijnsorganisaties
- Huisartsen, scholen en sportverenigingen
- Voedselbank en kledingbank
- Kerken, moskeeën en buurtinitiatieven

Deze partners vervullen elk een eigen rol in signalering, doorverwijzing en ondersteuning, maar dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor bereik en effectiviteit.

### Communicatiestrategie richting partners

De communicatiestrategie richting partners is gericht op **verbinding, eenduidigheid en gedeeld eigenaarschap**. Dit wordt als volgt vormgegeven:

1. **Regelmatige partnerupdates**

Partners worden periodiek geïnformeerd via e-mail, digitale bijeenkomsten en een kwartaalnieuwsbrief. In deze updates worden niet alleen resultaten gedeeld, maar ook ervaringen, successen en knelpunten, zodat partners zicht houden op voortgang en impact.

2. **Gezamenlijke campagnevoering**

Alle partners ontvangen dezelfde campagnematerialen en kernboodschappen. Hierdoor ontstaat één herkenbare lijn in communicatie richting inwoners en wordt voorkomen dat verschillende ingangen of boodschappen verwarring veroorzaken.

3. **Werkafspraken en protocollen**

Met partners worden duidelijke afspraken gemaakt over signalering, doorverwijzing en zogenaamde ‘warme overdracht’. Dit zorgt ervoor dat inwoners niet van loket naar loket worden gestuurd, maar persoonlijk worden begeleid naar passende ondersteuning.

4. **Structurele partnerbijeenkomsten**

Via kwartaal overleggen ontmoeten partners elkaar om ervaringen uit te wisselen, elkaar te inspireren en gezamenlijke knelpunten te bespreken. Deze bijeenkomsten dragen bij aan onderling vertrouwen en versterken de sector overstijgende samenwerking.

De sectorraad wordt periodiek geïnformeerd over de voortgang van deze samenwerking en ontvangt signalen wanneer knelpunten structureel van aard zijn en bestuurlijke sturing vragen.

## 7.6 Doelgroepgerichte en inclusieve communicatie

Om ervoor te zorgen dat de aanpak daadwerkelijk aansluit bij mensen in een kwetsbare positie, wordt de communicatie expliciet afgestemd op de diversiteit binnen de doelgroepen. Toegankelijkheid en inclusie zijn hierbij geen aanvullende aandachtspunten, maar **randvoorwaarden voor effectiviteit**.

De aanpak houdt rekening met de volgende verschillen:

- **Lage taalvaardigheid**

Communicatie wordt opgesteld op B1-niveau, met korte zinnen, heldere structuur en ondersteuning door pictogrammen en visuele hulpmiddelen. Dit voorkomt misverstanden en verlaagt de drempel om informatie tot zich te nemen.

- **Bepaalde digitale vaardigheden**

Naast digitale kanalen wordt ingezet op fysieke communicatiemiddelen en persoonlijke toelichting. Informatie is beschikbaar op papier en wordt waar nodig mondeling toegelicht tijdens spreekuren, huisbezoeken of bijeenkomsten.

- **Culturele diversiteit**

Waar nodig worden sleutelpersonen ingezet die vertrouwen genieten binnen specifieke gemeenschappen. Communicatie wordt cultureel sensitief vormgegeven en indien passend ondersteund door vertalingen of aangepaste uitleg, zonder te stigmatiseren.

- **Bepaalde mobiliteit of gezondheid**

Voor inwoners die zich moeilijk kunnen verplaatsen, wordt ingezet op huisbezoeken en

telefonisch contact. Zo wordt voorkomen dat fysieke bereikbaarheid een extra drempel vormt.

- Door deze doelgroepgerichte benadering wordt voorkomen dat communicatie onbedoeld uitsluit of schaamte versterkt. De sectorraad ontvangt signalen over bereik en effectiviteit van deze aanpak, zodat waar nodig bijgestuurd kan worden.

## 7.7 Succesfactoren in communicatie en participatie

Effectieve communicatie en betekenisvolle participatie zijn randvoorwaardelijk voor het slagen van dit project. Omdat schaamte en bestaansonzekerheid sterk samenhangen met vertrouwen, herkenning en veiligheid, vraagt dit om een bewuste en consistente aanpak. De onderstaande succesfactoren vormen hierbij het uitgangspunt en dienen als toetsingskader voor uitvoering en bijsturing.

- Verhalen van echte mensen zijn effectiever dan cijfers alleen. Persoonlijke ervaringen maken zichtbaar wat bestaansonzekerheid en niet-gebruik, met schaamte als mogelijke factor in het dagelijks leven betekenen en zorgen voor herkenning, begrip en legitimiteit van de aanpak.
- Een consistente boodschap in alle kanalen en bij alle partners voorkomt verwarring en vergroot het vertrouwen van inwoners. Afwijkende of tegenstrijdige communicatie werkt drempelverhogend.
- Kleinschalige ontmoetingen zijn effectiever dan grootschalige acties. Persoonlijk contact in een veilige setting verlaagt schaamte en nodigt uit tot gesprek en deelname.
- Professionals moeten zich gesteund voelen, niet beoordeeld. Alleen wanneer professionals ruimte ervaren om te leren en te reflecteren, ontstaat de gewenste cultuurverandering in omgang met schaamte en bestaanszekerheid.
- Partners dragen de boodschap en campagne actief uit. Communicatie is geen taak van één partij, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokken sectoren.
- De toon van communicatie is warm, menselijk en zonder oordeel. Dit geldt zowel richting inwoners als richting professionals en partners en vormt een expliciete norm binnen het project.

Deze succesfactoren worden gebruikt als leidraad bij de uitvoering en als referentiepunt bij evaluatie en bijsturing. Afwijkingen of knelpunten worden gesignaleerd en besproken binnen het project en – waar relevant – geagendeerd bij de sectorraad.

## 8. Planning en fasering

**Totale looptijd: 12 maanden**

**Fasering:**

- **Fase 1 – Voorbereiding (maand 1 t/m 3)**
- **Fase 2 – Uitvoering (maand 4 t/m 9)**
- **Fase 3 – Evaluatie & Borging (maand 10 t/m 12)**

### Fase 1 – Voorbereiding (maand 1 t/m 3)

**Doel:** een stevig fundament leggen zodat de uitvoering soepel en effectief kan verlopen.

**Activiteiten**

#### 1. Projectorganisatie opzetten

- **Samenstellen projectgroep (gemeente, FNV, maatschappelijke partners, ervaringsdeskundigen).**
- **Rollen en verantwoordelijkheden vastleggen.**
- **Overlegstructuur bepalen (bijv. maandelijks kernteam, kwartaalpartnersoverleg).**

#### 2. Onderzoek & inventarisatie

- **Analyse van CBS-cijfers, lokale data en wijkrapportages.**
- **Interne en externe interviews over drempels, schaamte en hulpgedrag.**
- **Inventariseren van lopende initiatieven, om overlap te voorkomen.**

#### 3. Communicatievoorbereiding

- **Kernboodschappen en tone-of-voice bepalen.**
- **Ontwikkelen van visuele uitstraling (“Schaamte is een serieuze zaak”).**
- **Selectie van communicatiekanalen (wijkmedia, scholen, sociale teams, huisartsen, kerken).**

#### 4. Samenwerking organiseren

- **Convenant of werkafspraken met partners.**
- **Afspraken over datadeling, privacy en opvolging.**

**Deliverables**

- **Projectplan (definitief)**
- **Communicatieplan**

- Inzicht in doelgroep en drempels
- Startbijeenkomst met alle partners

## Fase 2 – Uitvoering (maand 4 t/m 9)

**Doel:** inwoners bereiken, schaamte bespreekbaar maken en professionals versterken in hun aanpak.

### Activiteiten

- 1. Publiekscampagne uitvoeren**
  - Posters/flyers in wijken, scholen, supermarkten, buurtkamers.
  - Online campagne (social media, website).
  - Persoonlijke verhalen delen (video's, interviews, bijeenkomsten).
- 2. Outreach & directe ondersteuning**
  - Inloopspreekuren in buurthuizen.
  - Aanwezigheid bij voedselbank, kledingbank, wijkactiviteiten.
  - Vrijwilligers (bijv. maatjesprojecten) helpen inwoners bij eerste stap richting hulp.
- 3. Training professionals**
  - Trainingen “Herkennen van schaamte” en “Praten zonder oordeel”.
  - Tools en gesprekskaarten voor wijkteams, schuldhulpverleners en vrijwilligers.
  - Intervisiesessies om ervaringen te delen.
- 4. Ervaringsdeskundigen actief inzetten**
  - Workshops of ontmoetingen waarin zij hun verhaal delen.
  - Inzet als vertrouwenspersoon of sparringpartner voor professionals.
- 5. Monitoring & registratie**
  - Tussentijdse metingen: aanmeldingen, bereik, verhalen, casuïstiek.
  - Knelpunten en successen direct bijstellen in uitvoering.

### Deliverables

- Campagne zichtbaar in de wijk
- Uitgevoerde trainingen (min. 3-4 sessies)
- Structurele inloopspreekuren
- Tussentijdse rapportage (kwartaal 2 en 3)

## Fase 3 – Evaluatie & Borging (maand 10 t/m 12)

**Doel:** inzicht krijgen in effectiviteit, geleerde lessen vastleggen en zorgen dat het project blijvend effect heeft.

### Activiteiten

#### 1. Effectevaluatie

- Vergelijking gebruik van voorzieningen vóór en tijdens project.
- Evaluatiegesprekken met inwoners, professionals en ervaringsdeskundigen.
- Analyse van opgehaalde feedback uit training en spreekuren.

#### 2. Documenteren van succesfactoren

- Wat werkte voor deze doelgroep?
- Welke aanpak verlaagde schaamte daadwerkelijk?
- Wat moeten partners voortzetten?

#### 3. Borgingsvoorstel opstellen

- Opnemen van methodiek in gemeentelijke uitvoeringsagenda.
- Structureel maken van trainingen.
- Rol van ervaringsdeskundigen formaliseren.
- Doorlopende communicatieafspraken.

#### 4. Afronding en presentatie

- Eindrapportage.
- Presentatie aan bestuur, raad, partners en fondsen.
- Overdracht van projectmaterialen en methodiek.

### Deliverables

- Effectrapportage
- Eindpresentatie
- Borgingsplan voor komende jaren
- Overdrachtsdocument voor partners

## **Planningsoverzicht (compact)**

### **Maand Activiteit**

- 1-3 Voorbereiding, onderzoek, communicatieplan, projectgroep**
- 4 Start campagne + eerste training professionals**
- 5-6 Uitvoering campagne, inloopsprekuren, outreach**
- 7 Tussentijdse evaluatie + bijsturing**
- 8-9 Verdieping outreach, extra ervaringssessies**
- 10 Dataverzameling en evaluatiegesprekken**
- 11 Analyse + opstellen eindrapport**
- 12 Presentatie + borging + overdracht**

## 9. Begroting (Pro Forma)

<b>Kostenpost</b>	<b>Schatting (€)</b>
Personeel / projectcoördinatie	30.000
Communicatie & campagne	10.000
Training professionals	5.000
Bijeenkomsten & locatiehuur	3.000
Monitoring & evaluatie	2.000
<b>Totaal</b>	<b>50.000</b>

*(bedragen zijn indicatief en aan te passen)*

## 10. Evaluatie en borging

### 1. Doel van de evaluatie

De evaluatie vervult binnen dit project twee samenhangende functies:

1. **Leren:** inzicht verkrijgen in wat werkt, voor wie en onder welke omstandigheden.
2. **Verbeteren:** borgen dat de aanpak duurzaam wordt ingebed bij partners en in het dagelijks handelen van professionals.

Omdat dit project draait om mensen, vertrouwen en het doorbreken van mechanismen die leiden tot **niet-gebruik van voorzieningen** – waaronder schaamte, complexiteit van regels, beperkte zelfredzaamheid en wantrouwen richting het systeem – wordt gebruikgemaakt van een combinatie van **kwantitatieve gegevens** en **kwalitatieve signalen**.

Deze combinatie maakt het mogelijk om zowel zicht te houden op bereik en effecten, als op de onderliggende ervaringen die bepalen of mensen daadwerkelijk ondersteuning durven en kunnen benutten.

### 2. Evaluatiemethoden

#### A. Kwantitatieve monitoring en resultaatmeting

Naast kwalitatieve signalen wordt het project ondersteund door gerichte kwantitatieve monitoring. Deze cijfers geven inzicht in bereik, gebruik en effecten van de ingezette aanpak en vormen, in samenhang met kwalitatieve informatie, de basis voor bestuurlijke sturing.

Binnen het project worden onder meer de volgende indicatoren gevolgd:

- Aantal bereikte inwoners, via campagnes, wijkactiviteiten, gesprekken, inloopmomenten, spreekuren en doorverwijzingen.
- Aantal inwoners dat na doorverwijzing daadwerkelijk ondersteuning ontvangt, uitgesplitst naar type voorziening waar mogelijk.
- Aantal professionals en vrijwilligers dat trainingen, workshops en intervisies heeft gevolgd, inclusief spreiding over sectoren.
- Ontwikkeling in het niet-gebruik van voorzieningen, voor zover gegevens beschikbaar zijn, met specifieke aandacht voor doelgroepen waar drempels zoals schaamte, wantrouwen of complexiteit van regels een rol spelen.
- Communicatiebereik, waaronder bezoekersaantallen, deelnemers aan bijeenkomsten, aanmeldingen voor activiteiten en interacties via (digitale) kanalen.

Deze gegevens worden per projectfase verzameld, periodiek geanalyseerd en gezamenlijk besproken met betrokken partners. De uitkomsten worden samengevat en gedeeld met de sectorraad, waarbij de nadruk ligt op:

- trends en ontwikkelingen in bereik en gebruik;
- verschillen tussen sectoren en doelgroepen;
- signalen die aanleiding geven tot bijsturing van beleid, uitvoering of communicatie.

Op deze wijze ondersteunt de kwantitatieve monitoring de sectorraad bij het nemen van onderbouwde, gerichte en tijdige besluiten, zonder de complexiteit van de leefwereld van inwoners te reduceren tot cijfers alleen.

## B. Kwalitatieve evaluatie (ervaringen en verhalen)

### Beleving en kwalitatieve signalen als sturingsinformatie

Omdat niet-gebruik van voorzieningen niet uitsluitend rationeel of meetbaar is, volstaat het niet om alleen te sturen op cijfers en registraties. Juist bij bestaanszekerheid spelen beleving, vertrouwen, ervaren veiligheid en de mate waarin mensen zich serieus genomen voelen een doorslaggevende rol.

Daarom wordt naast kwantitatieve monitoring structureel kwalitatieve informatie verzameld, die actief wordt benut als sturingsinformatie richting uitvoerende partners en sectorraad. Deze informatie bestaat onder meer uit:

- ervaringen van inwoners met het eerste contact en de toegankelijkheid van ondersteuning;
- signalen van professionals en vrijwilligers over terughoudendheid, vermijding en drempels in gesprekken;
- reflecties uit intervisies, dialoogtafels en bijeenkomsten;
- ervaringsverhalen die inzicht geven in waarom mensen lange tijd geen gebruik maakten van voorzieningen en wat hen uiteindelijk hielp om die stap wel te zetten.

Deze kwalitatieve informatie wordt niet incidenteel, maar structureel betrokken bij reflectie en besluitvorming. Daarmee wordt voorkomen dat niet-gebruik wordt gereduceerd tot een individueel probleem, en blijft zichtbaar hoe systeemfactoren, maatschappelijke inrichting en professionele handelingsruimte bijdragen aan het ontstaan én doorbreken van niet-gebruik.

Dit betreft onder meer:

- Ervaringsverhalen van inwoners, op vrijwillige en anonieme basis, waarin zichtbaar wordt waar mensen vastlopen, welke factoren bijdragen aan niet-gebruik van voorzieningen en wat hen helpt om alsnog stappen te zetten.
- Gespreksverslagen en signalen van sociaal werkers, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen, waarin terugkerende patronen en structurele knelpunten in relatie tot niet-gebruik worden benoemd.
- Feedbacksessies met professionals, gericht op vragen als:
  - wat werkt in de praktijk bij het terugdringen van niet-gebruik?
  - welke werkwijzen of systemen worden als onveilig, complex of drempelverhogend ervaren?
  - waar botsen beleid, uitvoering en de leefwereld van senioren?
- Reflectiegesprekken met partners over samenwerking, rolverdeling en noodzakelijke cultuurverandering tussen sectoren en organisaties.
- Observaties tijdens bijeenkomsten, trainingen en wijkactiviteiten, waarbij ook niet-uitgesproken signalen zoals terugtrekgedrag, vermijding, wantrouwen of overmatige zelfredzaamheid worden geduid.

Deze kwalitatieve informatie maakt onzichtbare drempels expliciet zichtbaar. Het gaat daarbij om schaamte, maar ook om angst voor controle, wantrouwen richting instituties, ingewikkelde procedures en het gevoel het “zelf te moeten redden”. Daarmee vormt deze informatie een onmisbare aanvulling op cijfers en biedt zij de sectorraad concrete handvatten om:

- structurele oorzaken van niet-gebruik te herkennen,
- sectoren en partners gericht aan te spreken op hun rol,
- en beleidsmatige en uitvoerende bijsturing te onderbouwen.

De sectorraad ontvangt deze inzichten periodiek in samengevatte vorm, met nadruk op patronen en structurele signalen, niet op individuele casuïstiek.

### 3. Meetmomenten

#### **Evaluatie: leren, bijsturen en verantwoorden**

Evaluatie vormt een essentieel onderdeel van dit project. Niet om achteraf vast te stellen of doelen zijn behaald, maar om gedurende het traject te leren, tijdig bij te sturen en de aanpak steeds beter te laten aansluiten bij de praktijk van senioren en betrokken professionals. Daarbij staat het terugdringen van niet-gebruik centraal, met oog voor de verschillende oorzaken die daaraan ten grondslag liggen.

Aan het begin van het project wordt een startmeting uitgevoerd. Deze nulmeting brengt de uitgangssituatie in beeld en vormt het referentiekader voor de verdere uitvoering. Daarbij wordt gebruikgemaakt van bestaande cijfers over armoede, schulden en niet-gebruik van voorzieningen, afkomstig van het CBS en gemeentelijke bronnen. Deze cijfers worden aangevuld met een analyse van bestaande werkprocessen, zodat inzichtelijk wordt waar senioren in de praktijk drempels ervaren. Daarnaast wordt een startpeiling uitgevoerd onder professionals en vrijwilligers die met senioren werken. Deze peiling richt zich op ervaren handelingsruimte, kennis van regelingen en het comfort waarmee gesprekken over financiële kwetsbaarheid, niet-gebruik

en schaamte worden gevoerd. Deze combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve informatie biedt een realistisch beeld van de beginsituatie.

Na circa zes maanden vindt een tussentijdse evaluatie plaats. Dit moment staat in het teken van leren en bijsturen. Er wordt onderzocht welke acties bijdragen aan het verminderen van niet-gebruik en waar aanvullende of andere interventies nodig zijn. De ervaringen van senioren zelf spelen hierbij een centrale rol. Hun perspectief laat zien welke benadering vertrouwen wekt en welke juist onbedoeld drempels versterkt. Op basis van deze inzichten worden concrete verbeterpunten geformuleerd voor de tweede projectfase.

Aan het einde van het project wordt een eindmeting uitgevoerd, waarin de resultaten worden gespiegeld aan de startmeting. Deze eindmeting maakt zichtbaar welke veranderingen zijn bereikt in bereik, gebruik van voorzieningen, ervaren toegankelijkheid en samenwerking. De uitkomsten worden vertaald naar conclusies en aanbevelingen voor structurele voortzetting en mogelijke opschaling binnen de seniorensector.

Door deze drie evaluatiemomenten wordt evaluatie een doorlopend leerproces en een instrument voor gerichte sturing door de sectorraad.

#### 4. Borging: hoe zorgen we dat het blijft werken?

Borging betekent dat wat in het project is opgebouwd niet verdwijnt na afloop, maar onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk. Het doel is dat het terugdringen van niet-gebruik onder senioren structureel aandacht krijgt, met blijvend oog voor de menselijke maat en de grenzen aan zelfredzaamheid.

##### **Borging bij professionals: gedrag en vaardigheden**

Professionals en vrijwilligers moeten zich blijvend toegerust voelen om niet-gebruik en financiële kwetsbaarheid bespreekbaar te maken. Trainingen worden daarom structureel opgenomen in het reguliere aanbod. Hulpmiddelen zoals gesprekskaarten, signaleringslijsten en verwijstools worden geïntegreerd in bestaande werkprocessen. Jaarlijkse opfris- en intervisiemomenten zorgen voor verdieping en continuïteit.

Leidinggevenden worden actief betrokken om te borgen dat deze werkwijze wordt ondersteund en genormaliseerd binnen organisaties. Niet-gebruik wordt daarmee erkend als een systeemvraagstuk en niet als individueel falen.

##### **Borging bij partners: structuur en samenwerking**

Binnen bestaande netwerken wordt niet-gebruik als vast agendapunt opgenomen. Een blijvende overlegstructuur bewaakt voortgang, signaleert knelpunten en zorgt voor actualisatie van hulpmiddelen. Heldere afspraken over rolverdeling blijven ook na afloop van het project van kracht.

##### **Borging in de directe ondersteuning van senioren**

Voor senioren blijft ondersteuning herkenbaar, toegankelijk en begrijpelijk. Informatie wordt aangeboden via vertrouwde kanalen en in begrijpelijke taal. Warme overdracht blijft uitgangspunt, zodat senioren niet afhaken in het systeem. De inzet van ervaringsdeskundigen versterkt vertrouwen en herkenning.

## Borging in beleid en besluitvorming

De inzichten uit het project worden actief gedeeld met bestuurders en beleidsmakers. Waar nodig worden voorstellen gedaan om procedures te vereenvoudigen, administratieve drempels te verlagen en mensgerichte werkwijzen structureel te verankeren. Het project fungeert daarmee als impuls voor een bredere heroriëntatie op bestaanszekerheid en niet-gebruik.

## 5. Eindproducten van de borging

Om te waarborgen dat de aanpak niet eindigt met de afronding van het project, maar ook daarna blijvend wordt toegepast, worden aan het einde van het project concrete en overdraagbare opbrengsten opgeleverd. Deze opbrengsten zijn gericht op zowel de dagelijkse praktijk als op bestuurlijke en beleidsmatige doorwerking, zodat de inzichten en werkwijzen duurzaam kunnen worden verankerd.

- Voor professionals en vrijwilligers die in direct contact staan met senioren wordt een praktische toolkit ontwikkeld. Deze toolkit ondersteunt hen in het voeren van gesprekken over bestaansonzekerheid en niet-gebruik, met schaamte als mogelijke factor en biedt houvast in situaties waarin signalen niet direct worden uitgesproken. De toolkit bestaat onder meer uit gesprekskaarten die helpen om het onderwerp op een respectvolle en laagdrempelige manier bespreekbaar te maken, checklists die ondersteunen bij het herkennen van risicosignalen en een overzichtelijke routekaart die inzicht geeft in mogelijke vervolgstappen en ondersteuningsmogelijkheden. De materialen zijn eenvoudig toepasbaar en sluiten aan bij de leefwereld van senioren, zodat zij daadwerkelijk worden gebruikt in de praktijk.
- Naast ondersteuning voor de uitvoering wordt een handreiking opgesteld voor bestuurders en beleidsmakers. Deze handreiking bundelt de belangrijkste inzichten uit het project en vertaalt deze naar concrete aanbevelingen voor beleid en organisatie. Daarbij wordt expliciet aandacht besteed aan structurele knelpunten die tijdens het project zijn gesignaleerd, evenals aan randvoorwaarden voor een aanpak die uitgaat van vertrouwen, eenvoud en de menselijke maat. De handreiking biedt de sectorraad en andere betrokken bestuurders een inhoudelijk kader om vervolgkeuzes te maken en het onderwerp blijvend te agenderen.
- Om het onderwerp zichtbaar en bespreekbaar te houden, wordt tevens een communicatiepakket ontwikkeld dat ook na afloop van het project kan worden ingezet. Dit pakket bevat toegankelijke informatie en communicatiemiddelen die afdelingen kunnen gebruiken om senioren te informeren, te betrekken en het gesprek gaande te houden. Door te werken met herkenbare en herbruikbare middelen blijft de aanpak aanwezig in de dagelijkse praktijk en wordt voorkomen dat de aandacht na verloop van tijd verslapt.
- Tot slot wordt het project afgesloten met een eindrapport waarin de resultaten en ervaringen zorgvuldig worden vastgelegd. Dit rapport bevat niet alleen kwantitatieve gegevens, maar ook verhalen uit de praktijk, inzichten van betrokkenen en reflecties op wat wel en niet heeft gewerkt. Op basis hiervan worden duidelijke vervolgvorstellen gedaan voor verdere borging en eventuele verbreding van de aanpak. Het eindrapport fungeert daarmee als zowel verantwoording als vertrekpunt voor de volgende fase.

Samen zorgen deze opbrengsten ervoor dat het project niet wordt afgerond als een tijdelijke interventie, maar als een duurzame investering in een werkwijze die aandacht heeft voor schaamte, bestaanszekerheid en de menselijke maat.

## 6. Succesfactoren voor duurzame borging

Duurzame borging van dit project vraagt meer dan het afronden van activiteiten of het behalen van korte-termijnresultaten. Het vraagt om bewuste keuzes in verantwoordelijkheid, werkwijze en cultuur. Alleen wanneer deze randvoorwaarden structureel worden ingevuld, kan de aanpak blijvend bijdragen aan het doorbreken van mechanismen die leiden tot niet-gebruik, waaronder schaamte en het versterken van bestaanszekerheid onder senioren.

- Een eerste en essentiële succesfactor is eigenaarschap. Voor de voortzetting van het project moet helder zijn wie verantwoordelijk is voor de regie en de doorontwikkeling. Binnen deze aanpak ligt dat eigenaarschap nadrukkelijk bij de sectorraad van senioren. De sectorraad bewaakt niet alleen de inhoudelijke koers, maar zorgt er ook voor dat signalen uit regionale en plaatselijke afdelingen worden opgepakt en vertaald naar besluitvorming. Door dit eigenaarschap expliciet te beleggen, wordt voorkomen dat het project na afloop van de initiële fase versnipperd raakt of afhankelijk wordt van individuele inzet.
- Continuïteit vormt de tweede pijler onder duurzame borging. Het bespreekbaar maken van schaamte en het herkennen van verborgen armoede vraagt om blijvende aandacht en oefening. Trainingen, kennisdeling en intervisie mogen daarom geen eenmalige activiteiten zijn, maar moeten structureel onderdeel worden van het werk binnen afdelingen. Door regelmatig ervaringen te blijven uitwisselen en dilemma's gezamenlijk te bespreken, blijft de aanpak levend en wordt verdere professionalisering mogelijk. Continuïteit zorgt ervoor dat opgedane kennis niet wegzakt, maar zich verdiept.
- Samenwerking is een derde bepalende factor. Duurzame borging betekent dat betrokken partijen elkaar blijven opzoeken, ook wanneer het project niet langer als zodanig wordt benoemd. Afdelingen, ondersteunende organisaties en eventuele partners moeten het onderwerp bestaansonzekerheid en niet-gebruik, met schaamte als mogelijke factor blijven agenderen en elkaar weten te vinden bij nieuwe vraagstukken. Deze samenwerking is niet gebaseerd op vaste structuren alleen, maar ook op onderling vertrouwen en gedeelde verantwoordelijkheid voor de doelgroep.
- Een vierde succesfactor is cultuurverandering. Het doorbreken van schaamte vraagt om een werkomgeving waarin het normaal is om over geldzorgen, onzekerheid en kwetsbaarheid te spreken. Dat geldt niet alleen voor senioren, maar ook voor de mensen die hen ondersteunen. Professionals en vrijwilligers moeten zich veilig en comfortabel voelen om deze onderwerpen aan te snijden, zonder angst om iets verkeerd te zeggen of te doen. Deze cultuurverandering ontstaat niet vanzelf, maar vraagt om voorbeeldgedrag, reflectie en ruimte voor leren.
- Tot slot is de menselijke maat onmisbaar voor duurzame borging. Het perspectief van senioren zelf blijft leidend in alle keuzes die worden gemaakt. Dit betekent dat regels, procedures en werkwijzen voortdurend worden getoetst aan de vraag of zij bijdragen aan overzicht, rust en waardigheid. Wanneer de menselijke maat structureel wordt verankerd, blijft de aanpak aansluiten bij de leefwereld van senioren en verliest het project niet zijn oorspronkelijke bedoeling.

Samen zorgen deze succesfactoren ervoor dat dit project uitgroeit tot een blijvende werkwijze waarin het terugdringen van niet-gebruik, het erkennen van beperkte zelfredzaamheid en sociale rechtvaardigheid centraal staan.

## 11. Risicoanalyse en beheersmaatregelen

Risico	Toelichting	Gevolg	Beheersmaatregel
<b>1. Niet-gebruik blijft bestaan ondanks interventies</b>	Naast schaamte spelen ook complexiteit van regelingen, wantrouwen richting instituties en beperkte zelfredzaamheid een rol.	Doelgroep blijft (deels) buiten beeld; beoogde impact blijft achter.	Aanpak expliciet richten op meerdere oorzaken van niet-gebruik; vereenvoudigde communicatie; inzet van warme overdracht en persoonlijke begeleiding; structurele feedback uit de praktijk benutten.
<b>2. Schaamte en andere drempels worden onvoldoende herkend</b>	Professionals en vrijwilligers focussen vooral op formele criteria en signaleren onderliggende drempels onvoldoende.	Inwoners haken alsnog af bij eerste contact.	Training en intervisie gericht op herkennen van niet-gebruik, inclusief schaamte, wantrouwen en overbelasting; gebruik van gespreksrichtlijnen en reflectiemomenten.
<b>3. Te sterke nadruk op individuele verantwoordelijkheid</b>	In beleid en uitvoering blijft impliciet de verwachting bestaan dat inwoners zelfredzaam moeten zijn.	Niet-gebruik wordt genormaliseerd of gelegitimeerd; mensen voelen zich tekortschieten.	Bewustwording bij partners over grenzen van zelfredzaamheid (o.a. WRR-inzichten); expliciete positionering van niet-gebruik als systeemvraagstuk; bestuurlijke reflectie organiseren.

<p><b>4. Beperkte betrokkenheid of prioriteit bij partners</b></p>	<p>Gemeenten en organisaties hebben andere urgente opgaven of beperkte capaciteit.</p>	<p>Versnipperde uitvoering; onvoldoende samenhang.</p>	<p>Heldere afspraken over rollen en inzet; koppeling aan bestaande beleidsdoelen (armoede, Wmo, preventie); regelmatige bestuurlijke en uitvoerende afstemming.</p>
<p><b>5. Onvoldoende aansluiting bij bestaande netwerken</b></p>	<p>Het project sluit niet goed aan op bestaande outreach-structuren of wijknetwerken.</p>	<p>Dubbel werk of gemiste kansen in bereik.</p>	<p>Actief aansluiten bij bestaande gemeentelijke en lokale netwerken; benutten van FNV senioren en actieve kaderleden; gefaseerde start in gemeenten waar al draagvlak is.</p>
<p><b>6. Onvoldoende bereik en vertrouwen bij inwoners</b></p>	<p>De doelgroep herkent zich niet in de boodschap of wantrouwt de afzender.</p>	<p>Laag bereik; beperkt gebruik van ondersteuning.</p>	<p>Communicatie via vertrouwde kanalen en personen; begrijpelijke, niet-stigmatiserende taal; inzet van ervaringsdeskundigen en herkenbare voorbeelden.</p>

<b>7. Privacy- en vertrouwensvraagstukken</b>	Verhalen en signalen over niet-gebruik en financiële kwetsbaarheid zijn gevoelig.	Terughoudendheid bij inwoners en professionals om ervaringen te delen.	Zorgvuldige omgang met privacy; anonimiseren van gegevens; duidelijke uitleg over doel en gebruik van informatie; begeleiding door projectteam.
<b>8. Onvoldoende borging na afloop van het project</b>	Aandacht voor niet-gebruik verdwijnt na de projectperiode.	Tijdelijk effect; geen structurele verandering.	Borging in werkprocessen, training en beleid; blijvende overlegstructuur; actieve rol van sectorraad in monitoring en agendering.