# Planevaluatie

Deze planevaluatie is geschreven in het kader van de cursus Interventies vormgeven en implementeren. De cursus is ontwikkeld en uitgevoerd door het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht en gefinancierd door Schouders Eronder.

Auteur: Michael van der Zee, mienskipswurker

Implementerende organisatie: Welzijn het Bolwerk in Dokkum

Interventie: Website en flyer

Datum: Mei 2022

## Inleiding

Platform voor Elkaar is een platform voor en door inwoners die in armoede leven. Leden van het Platform hebben zelf te maken (gehad) met financiële armoede; hierdoor hebben ze ervaring met de problemen die armoede in het dagelijks leven met zich meebrengt. Het Platform voor Elkaar komt op voor inwoners die in financiële armoede leven in de gemeenten Noardeast Fryslân en Dantumadiel. Het Platform is in 2019 opgericht met als doel om deze inwoners te verenigen en een stem te geven. In beide gemeenten is het Platform een vaste gesprekspartner bij overleggen met de gemeente die gaan over armoede(beleid).

Op dit moment heeft het Platform acht leden. Daarvan komen er vijf uit de gemeente Noardeast Fryslân en drie uit de gemeente Dantumadiel. Twee professionals van Stichting Welzijn het Bolwerk ondersteunen het Platform met als doel de ontwikkeling en professionalisering van het Platform.

Het Platform voor Elkaar heeft een aantal functies binnen beide gemeenten:

* Een signalerende functie: het Platform signaleert welke problemen mensen in armoede tegenkomen.
* Een onderzoekende functie: Het Platform onderzoekt op welke manier inwoners in armoede geholpen kunnen worden door bijvoorbeeld aanpassingen in gemeentelijk beleid.
* Het aandragen van verbeteringen: Nadat het onderzoek afgerond is legt het Platform verbeteringen voor aan de gemeente.
* Het bereiken van inwoners: Het Platform zet zich in om zoveel mogelijk inwoners in de armoede te bereiken. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van verschillende middelen zoals een website, sociale media en een flyer die verspreid wordt. Daarnaast worden informatiebijeenkomsten georganiseerd.

De samenwerking met beide gemeenten is de afgelopen jaren goed verlopen. Het Platform heeft meegeschreven aan de beleidsnotitie Kind en Armoede. Hierdoor is het Platform in staat om daadwerkelijk verschil te maken voor inwoners in de armoede. Wat echter opvalt is dat de communicatie met inwoners buiten het Platform de laatste tijd minder goed verloopt. De dingen die het Platform bespreekt tijdens overleggen worden bijvoorbeeld niet gedeeld op de website of sociale media. Hierdoor wordt een van de functies van het Platform niet optimaal ingevuld.

Doel van dit stuk is om een plan te maken voor een verbeterde communicatie richting inwoners om het bereik onder inwoners te vergroten. Als eerste wordt het probleem beschreven ten aanzien van het bereiken van inwoners die in armoede leven. Vervolgens worden manieren beschreven om de communicatie te verbeteren. Met dit plan wordt stap voor stap toegewerkt naar een beter bereik van inwoners die in armoede leven.

## De interventie

Een van de doelen van het Platform is om zoveel mogelijk inwoners die in armoede leven te bereiken waardoor een stem kan worden gegeven aan een zo groot mogelijke groep. Het Platform probeert inwoners die in armoede leven te informeren over haar werkzaamheden en ertoe te bewegen om zich bij het Platform aan te sluiten. Het Platform gebruikt verschillende communicatiemiddelen om inwoners te bereiken: informatiebijeenkomsten op scholen, sociale inloop, sociale media, een eigen website[[1]](#footnote-1) en een flyer (zie bijlage 1). De flyer en de website zijn belangrijke kanalen; ze zijn relatief eenvoudig om te maken en te verspreiden, en vormen daarmee in potentie een efficiënte manier om inwoners te bereiken. De flyer wijst inwoners op het bestaan van het Platform en wijst ze de weg naar de website. De website informeert inwoners over uitkomsten van overleggen en deelt successen. Op die manier moet uit de website blijken wat het Platform kan betekenen voor inwoners die in armoede leven.

## ****Probleemanalyse en huidige situatie****

Wat opvalt is dat er praktisch geen respons komt op de website, sociale media uitingen of de flyer. Uiteraard kan dit verschillende oorzaken hebben. Wanneer je de website en de flyer bekijkt vallen een aantal dingen op. Ten eerste bevatten de flyer en de website veel tekst, en die tekst bevat veel moeilijke woorden. Er wordt weinig gebruik gemaakt van plaatjes. De content is niet erg uitnodigend; op de homepage wordt bijvoorbeeld de reden van een naamswijziging besproken. Daarnaast is de inhoud van beide communicatiemiddelen gedateerd; de flyer is verspreid in 2019 en de website is voor het laatst aangepast in de zomer van 2021. Sindsdien is het Platform druk geweest met veel verschillende onderwerpen. Hierover staat echter niets op de website. De kans bestaat dat bezoekers de indruk krijgen dat het Platform sinds de zomer van 2021 niet meer actief is.

## Gewenste situatie

Het doel van dit plan is om de communicatie op de website en flyer te verbeteren. In de gewenste situatie zijn beide communicatiemiddelen actueel, aantrekkelijk en makkelijk te lezen. Het is makkelijker om de website actueel te houden dan de flyer. Daarom is het belangrijk dat op de flyer in begrijpelijke taal benoemd staat wat het Platform doet, wat de doelgroep van het Platform is, wat het Platform eerder al bereikt heeft en waar het Platform voor staat.

Belangrijk om te vermelden is dat armoede vaak gepaard gaat met schaamte. Inwoners die in armoede leven, schamen zich voor hun situatie. Schaamte is er bijvoorbeeld omdat mensen in armoede niet meer mee kunnen doen met sociale activiteiten. Of omdat mensen noodgedwongen gebruik moeten gaan maken van de voedselbank (Werkplaats Sociaal Domein, 2021). Schaamte maakt de stap naar hulp moeilijker. Effectieve communicatiemiddelen moeten dus rekening ermee houden dat schaamte het bereiken van de doelgroep in de weg kan zitten.

## ****Doel van de interventie****

De primaire doelen van de interventie is om de bekendheid van het Platform te vergroten bij inwoners die in armoede leven in de gemeenten Dantumadiel en Noardeast Fryslân, en om te zorgen dat deze inwoners weten wat het Platform voor hen kan betekenen.

Het secondaire doel is dat inwoners zich aansluiten bij het Platform en sterker worden betrokken bij het armoedebeleid in de gemeenten. Als deze doelen bereikt worden, dan kan dit op de lange termijn bijdragen aan een toegenomen veerkracht van deze inwoners. Het contact met ervaringsdeskundigen en lotgenoten zal hun sociaal netwerk vergroten. Wanneer inwoners zich aansluiten bij het Platform en actief meedoen kan dat een stukje zingeving met zich mee brengen. Daarnaast kunnen ze invloed uitoefenen op het beleid in Dantuadiel en Noardeast Fryslân, waarmee ze kunnen bijdragen aan een verbeterde situatie van alle inwoners die in armoede leven in deze twee gemeenten.

Figuur 1: Veerkrachthuis (van Gils, 2002)

## Doelgroep

De doelgroep die met de interventie bereikt moet worden is de doelgroep inwoners van de gemeenten Dantumadeel en Noardeast Fryslân die in armoede leeft. Armoede wordt gedefinieerd als een inkomen op of onder het sociaal minimum. De secondaire doelgroep zijn ketenpartners die werken met inwoners die in armoede leven.

Inwoners die in armoede leven zijn vaak lastig te bereiken. Deze mensen zijn vaak meer bezig met overleven dan met leven. Dat betekent ook dat al hun aandacht gericht is op de dag van vandaag. Zij richten zich op vragen als: ‘Hoe zorg ik voor voldoende brood op de plank?’ of ‘Hoe zorg ik ervoor dat ik de rekeningen kan betalen die vandaag betaald moeten zijn?’ Veel mensen in armoede hebben alleen ruimte voor de dagelijkse bezigheden. Dit soort gedrag wordt onder andere verklaard door de ‘Culture of Poverty’-theorie (Lewis, 1969). Deze theorie stelt dat mensen die in armoede leven hun leven op de langere termijn steeds meer gaan aanpassen aan hun huidige situatie. De schaarste theorie stelt dat hoe langer de armoede voortduurt, hoe meer mensen zich laten leiden door hun acute problemen (Mullainathan & Shafir, 2013).

## Context

De website wordt online gelezen. De flyer zal via nieuwe wegen worden verspreid, namelijk via de website, sociale media en via lokale dorpskranten.

Werkzame bestanddelen

De interventie bestaat uit flyer en website; beiden worden aangepast. Om de interventiedoelen te bereiken worden de volgende werkzame bestanddelen gebruikt:

* Flyer en website zijn geschreven met simpel taalgebruik. (Bešić, 2019)
* Flyer en website geven een duidelijke beschrijving van het doel, de werkzaamheden, de doelgroep van het Platform. Hiermee houden wij de boodschap eenvoudig. (Bešić, 2019)
* Flyer en website geven een duidelijke beschrijving van hetgeen het Platform heeft bereikt. Hiermee wordt duidelijk dat het Platform moeite heeft gedaan voor de doelgroep. (Bešić, 2019)
* Flyer en website maken gebruik van ondersteunende plaatjes en foto’s die helpen de boodschap over te brengen aan mensen die niet goed kunnen lezen. (Bešić, 2019)
* De website is actueel.
* De vormgeving van flyer en website is opvallend en nodigt uit tot lezen, bijvoorbeeld door aantrekkelijk kleurgebruik. (Bešić, 2019)
* De tekst op flyer en website is enthousiasmerend geschreven en nodigt daarmee uit tot lezen.
* Een teamfoto maakt de website persoonlijker. (Bešić, 2019)
* Met een website wordt anoniem contact mogelijk gemaakt; dat kan de drempel naar de organisatie verlagen. (Plantinga, 2019)
* Op de website wordt normaliserend gecommuniceerd om stigma en schaamte te vermijden.
* Op de website is een eenvoudige manier om je aan te melden voor het Platform. Op die manier maken wij het gewenste gedrag zo makkelijk mogelijk. (Bešić, 2019)

## Te verwachten effecten

De aanpassingen kunnen bedoelde, positieve effecten hebben, maar ook onbedoelde neveneffecten.

#### Positieve effecten

* Meer inwoners zijn bekend met de werkzaamheden van het Platform
* Meer inwoners sluiten zich aan bij het Platform
* Groter sociaal netwerk van Platform-leden
* Meer inwoners betrokken bij het armoedebeleid gemeenten
* Meer zingeving voor Platform-leden
* Toename van veerkracht van Platform-leden
* Verbeterd armoedebeleid in gemeenten Dantumadiel en Noardeast Fryslân
* Meer netwerkpartners zijn bekend met het Platform

#### Neveneffecten

* Meer respons dan verwacht op website en flyer
* Meer werk dan verwacht voor platformleden en ondersteuners vanuit Bolwerk

## 9. Aanpak van het ontwikkelproces

Om de aanpassingen daadwerkelijk uit te kunnen voeren wordt gebruik gemaakt van de volgende strategieën:

* De platformleden krijgen ondersteuning van het Bolwerk bij het aanpassen van de website.
* Er komt een handleiding om de website aan te passen.

## 10. Betrokkenen

De volgende partijen zijn betrokkenen bij deze interventie:

* De leden van het Platform
* Medewerkers van Welzijn het Bolwerk
* Beleidsmedewerkers van gemeenten Dantumadiel en Noardeast Fryslân

#### Platformleden

De Platform-leden hebben de belangrijkste rol in het ontwikkelproces. De platformleden gaan over de veranderingen die uiteindelijk plaats gaan vinden; daarom wordt hun input op de communicatiemiddelen opgehaald. Gezamenlijk bepalen ze hoe de communicatiemiddelen eruit moeten komen te zien en wie welke taak krijgt.

De ontwikkeling vindt plaats in een aantal stappen:

Stap 1: De input van de Platform-leden op de doorontwikkeling van website en flyer wordt opgehaald in individuele gesprekken.

Stap 2: De verzamelde ideeën worden samengevoegd tot één overzichtelijk geheel.

Stap 3: De input wordt met de platformleden besproken en er wordt een taakverdeling gemaakt.

Stap 4: De aanpassingen worden uitgevoerd.

Stap 5: De aanpassingen worden geëvalueerd.

Het ontwikkelproces gaat Platform-leden flink wat tijd kosten. Ten eerste zullen de Platform-leden getraind worden in het omgaan met websites en het herschrijven van een flyer. Vervolgens zullen zij de aanpassingen uitvoeren. En ten slotte zullen zij de communicatiemiddelen ook actueel houden.

#### Medewerkers Welzijn het Bolwerk

Het ontwikkelproces gaat gepaard met extra taken voor de betrokken Bolwerk-medewerkers. Het Bolwerk zal de Platform-leden trainen en uitleg geven over de manier waarop de website en de flyer kunnen worden aangepast. Daarnaast zullen Bolwerk-medewerkers het ontwikkelproces faciliteren door extra overlegmomenten te regelen.

#### Medewerkers gemeente

De medewerkers van de gemeenten zijn op de achtergrond betrokken bij het ontwikkelproces. Medewerkers kunnen bijdragen aan de bekendheid van het Platform door de vernieuwde flyers neer te leggen op de gemeentehuizen, of de flyer op andere manieren onder inwoners te verspreiden. Indien de gemeente besluit om flyers te verspreiden, dan betekent dat extra werk voor medewerkers van de gemeente.

# Bibliografie

Bešić, A. B. (2019). *Gedragstechnieken voor brieven en e-mails.* Den Haag: Behavioral Insights Netwerk Nederland.

Lewis, O. (1969). Culture of Poverty. In D. Moynihan, *On Understanding Poverty: Perspectives from the Social Sciences* (pp. 187–220). New York: Basic Books.

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much.* Macmillan. Opgehaald van https://sociaal.net/boek/schaarste/

Plantinga, A. (2019). *Poor Psychology: Poverty, shame, and decision making.* Tilburg: Universiteit Tilburg.

van Gils, J. (2002). Veerkrachthuis. *Botsing nr. 12*. Opgehaald van sociaal.net.

Werkplaats Sociaal Domein (2021). *Armoede doorbreek je niet alleen - Gids voor het organiseren van ontmoetingen die niet automatisch plaatsvinden.* Utrecht: Werkplaats Sociaal Domein.

# Colofon

Dit implementatieplan is geschreven in het kader van de cursus Interventies vormgeven en implementeren. De cursus is ontwikkeld en uitgevoerd door het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht en is gefinancierd door Schouders Eronder.

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en de VNG.

© 2023 SchoudersEronder

Auteur: Michael van der Zee, Welzijn het Bolwerk

Redactie: Susanne Tonnon, Lectoraat Schulden en incasso, Hogeschool Utrecht

1. <https://platformvoorelkaar.nl/> [↑](#footnote-ref-1)