



# Armoede, laaggeletterdheid en eenzaamheid

## Pilot gecombineerde problematiek Wedde dat 't Lukt

## Colofon

**Titel:** Armoede, laaggeletterdheid en eenzaamheid  
Pilot gecombineerde problematiek Wedde dat 't Lukt

**Datum:** maart 2022

**Opdrachtgever:** Stichting Wedde dat 't Lukt

**Auteur:** Drs. H. Maarsingh

  

**Bezoekadres:** CMO STAMM

- Weiersstraat 1<sup>e</sup>, Assen
- Laan Corpus den Hoorn 100-2, Groningen

**Postadres:** Postbus 2266  
9704 CG Groningen

**Telefoon:** 050 577 0101

**E-mail:** [info@cmostamm.nl](mailto:info@cmostamm.nl)

**Website:** [www.cmostamm.nl](http://www.cmostamm.nl)

© Copyright 2021, CMO STAMM

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CMO STAMM.

Voor zover het maken van kopieën is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912<sup>j</sup>° het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1995, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze opgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich te wenden tot CMO STAMM.

## Inhoud

Colofon .....	2
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>2</b>
1.1 Huidige aanpak WDL bewezen effectief	
1.2 Verbreden huidige aanbod	
<b>2. Doelstelling.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Aanpak .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Verkenning Armoede, laaggeletterdheid en eenzaamheid.....</b>	<b>3</b>
4.1 Armoede en schulden	
4.2 Laaggeletterdheid	
4.3 Eenzaamheid	
4.4 Gecombineerde problematiek	
<b>5. Brainstorm met partners.....</b>	<b>6</b>
5.1 Vormgeven van de pilot	
5.2 Monitoren van de ervaringen	
<b>6. Resultaten .....</b>	<b>7</b>
6.1 Armoede en schulden	
6.2 Laaggeletterdheid	
6.3 Eenzaamheid	
6.4 Gecombineerde problematiek	
6.5 Verwijzingen	
6.6 Eenmalige of langdurige hulp	
6.7 De flyer en huisbezoeken	
<b>7. Samenvatting, conclusie en aanbevelingen .....</b>	<b>11</b>
7.1 Samenvatting	
7.2 Conclusie	
7.3 Aanbevelingen	

## 1. INLEIDING

Stichting Wedde dat 't lukt (WDL) zorgt ervoor dat inwoners van Wedde (Wedderveen), Veelerveen en Vriescheloo binnen de gemeente Westerwolde op een goede en aangename wijze zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. WDL kiest voor een bottom-up benadering samen met de inwoners in de dorpen, voor dorpen en door dorpen en werkt met een Dorpsondersteuner. Zij signaleert, adviseert en weet verbindingen te leggen tussen verschillende mensen en/of organisaties. De stichting constateert in de afgelopen periode vaker een opeenstapeling van problemen bij ouderen en ook soms bij jongere inwoners met een gecombineerde hulpvraag armoede (schulden), laaggeletterdheid en eenzaamheid en daaraan gerelateerde gezondheidsproblemen. Ze heeft CMO STAMM daarom gevraagd, samen met WDL en de samenwerkingspartners, het vraagstuk te verkennen en het aanbod te verbeteren voor de dorpsbewoners. De Provincie Groningen heeft subsidie verstrekt om de pilot mogelijk te maken.

### 1.1 Huidige aanpak WDL bewezen effectief

De huidige aanpak werkt goed en heeft zichzelf bewezen. Uit onderzoek van Aletta Jakobs School of Public Health (Jong a Pin, 2020) blijkt dat zowel de kwalitatieve als de kwantitatieve analyses suggereren dat de inzet van een Dorpsondersteuner de zorgkosten verlagen en dat het welzijn en de leefbaarheid in de geëvalueerde dorpen positief wordt beïnvloed. Bovendien zijn de baten van deze inzet zeer waarschijnlijk groter dan de kosten. De Dorpsondersteuner interacteert met veel verschillende partijen (stakeholders). De in kaart gebrachte stakeholdernetwerken laten zien dat de Dorpsondersteuner te maken heeft met gemeenten, welzijnsinstelling, bibliotheken (i.v.m. laaggeletterdheid), thuiszorgorganisaties, huisarts, verenigingen en andere partijen in het sociaal en/of medisch domein. De Dorpsondersteuner maakt gebruik van een netwerk van vrijwilligers, die informele ondersteuning aanbieden in het dorp. Zij zorgt ervoor dat de vraag naar informele ondersteuning en formele zorg gekoppeld wordt aan het juiste aanbod. Ook kan de Dorpsondersteuner dorpsbewoners helpen bij het nemen van (betere) beslissingen en bewoners bijstaan in hun relatie tot de overheid of zorginstanties. De inzet van de Dorpsondersteuner voorziet niet alleen in de behoefte van hulpvragers, maar heeft ook welzijnsverhogende effecten voor de betrokken vrijwilligers. Daarnaast worden sociale structuren in het dorp versterkt door de inzet van de Dorpsondersteuner.

### 1.2 Verbreden huidige aanbod

De huidige aanpak en het aanbod in de 3 dorpen van WDL kan nog verder worden verbreed naar armoede/schulden, laaggeletterdheid en eenzaamheid en de gecombineerde problematiek. De gecombineerde problematiek maakt het extra lastig om de problemen op te lossen, maar het is vooral ook lastig voor deze inwoners om de weg naar hulp, zorg en begeleiding te vinden. WDL wil in samenwerking met de formele en informele partners meer inwoners bereiken met deze problematiek en helpen hun problemen op te lossen. Het liefst in een zo vroeg mogelijk stadium.

Uit onderzoek blijkt dat één op de tien huishoudens in Nederland moet rond komen van een laag inkomen. In de dorpen is dit niet anders. Niet iedereen maakt gebruik van de mogelijkheden die er zijn. Soms komt dit door onwetendheid, soms kan men de weg niet vinden of raakt men hierin verstrikt. Maar niet zelden is er sprake van laaggeletterdheid. 1 op de 9 Nederlanders tussen 16 en 65 jaar heeft moeite met het lezen, begrijpen en gebruiken van relatief eenvoudige teksten, in digitale vorm of op papier. Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, is het een extra grote uitdaging om rekeningen te begrijpen, toeslagen aan te vragen en de administratie bij te houden. Als je goed kunt lezen en schrijven, is je gezondheid vaak beter dan die van mensen die dat niet goed kunnen. Want, wat als je een bijsluiter van je medicijnen niet begrijpt?



Door een laag inkomen en door laaggeletterdheid verslechtert bijna altijd het welzijn van de mensen. Men trekt zich terug en kan in een isolement raken. Vaak leidt dit weer tot gezondheidsproblemen. WDL wil proberen deze inwoners te bereiken en samen met deze inwoners en partners in de regio te zoeken naar oplossingen.

## 2. DOELSTELLING

Inzicht krijgen in de verschillende aanpakken (formeel en informeel) op het terrein van zorg voor ouderen en jongere inwoners en gezinnen met gecombineerde problematiek (armoede, eenzaamheid, laaggeletterdheid). En inzicht krijgen in de specifieke hulpvragen op dit gebied van inwoners vanuit de 3 dorpen waar WDL actief is. Om vervolgens als WDL zelf, in samenwerking met formele en informele partners, zoveel mogelijk inwoners vroegtijdig te bereiken en een aanbod op maat aan te bieden dat grotere problemen voorkomt, en daadwerkelijk aansluit bij de vraag en behoefte van de (oudere) inwoner.

## 3. AANPAK

Om specifiek in te kunnen zetten op het oplossen van de problemen van deze inwoners is door WDL in samenwerking met CMO STAMM een aantal stappen gezet. CMO STAMM heeft een eerste verkenning gedaan naar armoede, laaggeletterdheid en eenzaamheid. Deze uitkomsten zijn gepresenteerd tijdens een sessie met samenwerkingspartners uit de regio. Vervolgens zijn het huidige aanbod en het ontbrekende aanbod gezamenlijk verkend. Alle input is gebruikt voor het vormgeven van de pilot. De pilot heeft gedurende een jaar gelopen van maart 2020 tot en met maart 2021. Vanwege corona is de projectperiode verlengd. Tijdens de lockdown was het niet mogelijk om inwoners fysiek te bezoeken (uiteraard wel telefonisch). De casuïstiek is gemonitord gedurende deze periode.

## 4. VERKENNING ARMOEDE, LAAGGELETERDHEID EN EENZAAMHEID

### 4.1 Armoede en schulden

Het armoedevraagstuk en de schuldenproblematiek heeft landelijk, provinciaal en gemeentelijk de aandacht. In deze paragraaf worden de cijfers en een aantal belangrijke landelijke, provinciale en gemeentelijke ontwikkelingen beschreven.

Eén op de tien huishoudens in Nederland moet rond komen van een laag inkomen. Niet iedereen maakt gebruik van de mogelijkheden die er zijn. In Nederland hebben 1,4 miljoen huishoudens schulden waarvan maar 0,2% bekend is bij de instanties. De gemiddelde schuld bedraagt € 40.000 en er is gemiddeld genomen sprake van 15 schuldeisers (top 4 schuldeisers: zorgverzekering, woningcorporatie, waterbedrijf, energieleverancier (bron <https://jaarverslag.nvvk.eu/2018/cijfers/index.html>). De gemiddelde duur totdat er hulp wordt gevraagd is 5 jaar. Daarom is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening en vroegsignalering gewijzigd. Deze richt zich op digitale vroegsignalering op basis van betalingsachterstanden. De woningcorporaties, energieleveranciers, zorgverzekeraars en waterbedrijf mogen nu een signaal doorgeven aan de gemeente als er sprake is van een betalingsachterstand. De gemeente regelt of zelf of met bijvoorbeeld de welzijnsinstelling

een bezoek aan inwoners. Met ingang van 2021 is de wetwijziging ingegaan en zijn gemeenten verplicht om op elk signaal actie te ondernemen.

De Provincie Groningen ontwikkelde samen met de gemeenten de aanpak: Provinciebrede Armoedeagenda. Het programma richt zich op de aanpak van arbeid en inkomen, het tegengaan van versnippering, het ondersteunen van innovatieve projecten en onderzoeken. De Provincie werkt hierin nadrukkelijk samen met gemeenten, waaronder de gemeente Westerwolde, en andere maatschappelijke partners ([www.armoedegroningen.nl](http://www.armoedegroningen.nl)). De partijen werken samen onder de naam 'Alliantie van Kracht'.

Er is in de provincie Groningen specifieke aandacht voor Intergenerationele armoede. Generatiearmoede is een taai vraagstuk, met name ook in de Veenkoloniën. Nieuwe generaties uit arme families hebben een grotere kans om ook arm te blijven/worden. De RUG, Sociaal Planbureau Groningen en Trendbureau Drenthe brachten de mechanismen hierachter in beeld. Bij generatiearmoede is in één familie bij meerdere opeenvolgende generaties sprake van uitsluiting op financieel, sociaal of ander gebied. In de Veenkoloniën komt generatiearmoede relatief vaak voor. Recente cijfers bevestigen dat: Arme vaders en moeders in het gebied hebben vijf keer vaker arme kinderen dan niet-arme vaders en moeders, en jongvolwassenen met een bijstandsuitkering hebben vaak ouders met ook een dergelijke uitkering. De conclusies uit dit onderzoek hebben geleid tot het ontwikkelen van een provinciale gezinsaanpak gericht op intergenerationele en langdurige armoede. Doel: minimaal 100 gezinnen uit de armoede te halen en een beter toekomstperspectief te bieden. Er wordt gewerkt met een vaste hulpverlener voor een gezin (gezinscoach), met een flexibel in te zetten gezinsbudget wordt een integraal pakket van ondersteuning aangeboden. Ontwikkelingen en resultaten worden gemonitord en deze kennis leidt dan tot een beter beeld van succesvolle interventies binnen de generatiearmoede-problematiek. De aanpak is op het moment van schrijven nog niet gestart. Gemeente Westerwolde heeft zich hier ook bij aangesloten.

Specifiek voor de gemeente Westerwolde wordt gewerkt met het voorportaal Schuldhulpverlening. Dit om er voor te zorgen dat inwoners minder snel in problematische schuldsituaties terecht komen. Het gaat om een laagdrempelige, integrale en uniforme gemeentelijke schuldhulpverlening. Het Voorportaal Schuldhulpverlening werkt samen met de Gemeentelijke Kredietbank te Assen. Zo zet de gemeente in op het verder verstevigen van preventie, vroegsignalering en het bevorderen van financiële redzaamheid. Ze werken inmiddels samen met het BKR, energie- en waterleidingmaatschappijen en de zorgverzekering om financiële problemen tijdig te herkennen en zo te voorkomen. Om de doelgroep goed te kunnen bereiken, worden medewerkers vanuit Welzijn en de eigen gemeentelijke consultants ingezet.

Om financiële armoede terug te dringen en te voorkomen worden inkomensregelingen (vb. bijzondere bijstand, huursubsidie en andere toeslagen) ingezet. En is actie ondernomen op het voorkomen en op tijd herkennen van financiële problemen. Er wordt ingezet op nazorg om te voorkomen dat inwoners, die financiële problemen hebben gehad, opnieuw in de problemen komen. Bij inwoners met financiële problemen wordt zoveel mogelijk gezocht naar passende oplossingen en de inkomensregelingen die kunnen worden ingezet. Financiële zelfredzaamheid wordt bovendien bevorderd door de cursus "Grip op geld". De gemeente probeert zoveel mogelijk mensen te bereiken. Mede daarom is een klankborggroep opgericht met ketenpartners. Inwoners worden geïnformeerd over regelingen via de partners en via de media. De gemeente is aangehaakt bij het regionale "Armoedepact" en de "Alliantie van kracht tegen armoede". In het kader van de Regiodeal wordt in Oost-Groningen voor het gezamenlijk tegengaan van (generatie)armoede en schulden ook samengewerkt.

Om de doelgroep goed te kunnen bereiken worden intermediairs van (keten) partners ingezet, medewerkers Welzijn en gemeentelijke consultants. Zij helpen bij een aanvraag of verwijzen hen door naar het juiste loket. Ook met de pilot VoorzieningenWijzer worden door de gemeente meer inwoners bereikt. De VoorzieningenWijzer is een systeem om in beeld te kunnen brengen voor welke vergoedingen of tegemoetkomingen inwoners in aanmerking kunnen komen. Na het invoeren van de gegevens van een inwoner laat De VoorzieningenWijzer zien of de inwoner gebruik kan maken van minimaregelingen en/of in aanmerking komt voor toeslagen of een teruggave van belasting. Ook worden de bestaande contracten van o.a. de zorgverzekering en energiemaatschappij doorgenomen en wordt gekeken of het zinvol is een aangifte inkomstenbelasting te doen. Vervolgens wordt men geholpen bij het indienen van een aanvraag. Inzet van De VoorzieningenWijzer kan daardoor een bijdrage leveren aan het verminderen van financiële problematiek. Uit de inzet van De VoorzieningenWijzer bij andere gemeenten is gebleken dat op jaarbasis een gemiddeld financieel voordeel van € 569,- per huishouden behaald werd.

#### **4.2 Laaggeletterdheid**

Uit onderzoek blijkt dat 14% van de Nederlanders tussen 16 en 65 jaar moeite heeft met het lezen, begrijpen en gebruiken van relatief eenvoudige teksten, in digitale vorm of op papier (Buisman et al., 2013). Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, is het een extra grote uitdaging om rekeningen te begrijpen, toeslagen aan te vragen en de administratie bij te houden. Als je goed kunt lezen en schrijven, is je gezondheid vaak beter dan die van mensen die dat niet goed kunnen. Naast laaggeletterdheid wordt ook vaker digitale laaggeletterdheid geconstateerd. In een steeds verder digitaliserende maatschappij is het een groot probleem dat een aanzienlijk deel van Nederland niet digivaardig is. Iedereen zou over voldoende digitale vaardigheden moeten beschikken om zelfstandig en veilig aan de maatschappij te kunnen deelnemen. Slechts drie op de tien burgers zijn digivaardig én kunnen zelfstandig én veilig hun zaken op het internet regelen.

In de afgelopen jaren is door de Gemeente Westerwolde een begin gemaakt met een structurele aanpak laaggeletterdheid. Om dit te realiseren, is een brede samenwerking aangegaan met partnerorganisaties op gebied van onderwijs, welzijn en bibliotheek: het Noorderpoort, de (voorgangers van de) Stichting Welzijn Westerwolde, Biblionet en de Stichting Lezen en Schrijven. Ook zijn er twee fysieke locaties gerealiseerd voor de aanpak van laaggeletterdheid, in de vorm van Taalhuizen in de bibliotheken in Bellingwolde en Ter Apel. Dit zijn centrale plekken, waar op vaste tijden mensen kunnen komen voor aanmelding en/of advies met betrekking tot taalvragen. Er wordt gebruik gemaakt van screeningsinstrumenten om laaggeletterden te herkennen. De ambitie is om jaarlijks 2,5 % van de laaggeletterden in Westerwolde (circa 90 personen) te bereiken en hen een passend scholingstraject aan te bieden, zodat zij een stap voorwaarts kunnen zetten op de participatieladder. Een passend traject hoeft niet alleen een onderwijstraject te zijn, maar kan ook deelname zijn aan een begeleidingstraject met een vrijwilliger.

#### **4.2 Eenzaamheid**

Ruim een kwart (26 procent) van de Nederlanders van 15 jaar of ouder voelde zich in 2019 enigszins eenzaam, en 9 procent had sterke gevoelens van eenzaamheid. De overige 66 procent was niet eenzaam, volgens de enquête Sociale samenhang & Welzijn in 2019. De lockdown zal het aantal mensen dat zich eenzaam voelt in de dorpen waarschijnlijk verder hebben doen stijgen. In de dorpen zullen de percentages waarschijnlijk vergelijkbaar zijn, maar er zijn geen cijfers beschikbaar op dorpsniveau.

Er wordt al jaren ingezet op het voorkomen van eenzaamheid door het organiseren van activiteiten, ontmoeting, samen bewegen en dergelijke. Toch blijven er veel mensen die zich eenzaam voelen, met name onder de groep ouderen.

### 4.3 Gecombineerde problematiek

Het is bekend dat er vaak sprake is van gecombineerde problematiek, maar niet duidelijk hoe vaak precies. Uit onderzoek blijkt dat het lastig is om mensen die veel problemen hebben en extra kwetsbaar zijn, doordat ze laaggeletterd zijn en een beperkt netwerk hebben, daadwerkelijk te bereiken. De gemeentelijke aanpak waarbij schulden eerder worden gesignaleerd zal er voor zorgen dat de mensen in beeld komen die de rekeningen niet meer kunnen betalen. De vraag is vervolgens of het ook mogelijk is om deze mensen eerder te bereiken voordat er schulden ontstaan. Gesprekken met deskundigen wijzen uit dat een bottum up benadering, waarbij heel laagdrempelig contact wordt gezocht, kansen biedt om deze doelgroep nog vaker en eerder te bereiken.

## 5. BRAINSTORM MET PARTNERS

Er is veel onderzoek gedaan en er wordt in de gemeente Westerwolde volop ingezet op armoede, schuldhelpverlening, laaggeletterdheid en eenzaamheid. De vraag is wat we in de huidige aanpak verder zouden kunnen verbeteren om nog meer mensen in de dorpen van WDL met gecombineerde problematiek te bereiken en te helpen.

Belangrijkste punten uit brainstorm wat betreft het verbeteren van de aanpak (geprioriteerd):

1. Samenwerken in de aanpak.
2. Elkaars expertise en kennis delen en inzetten.
3. Beter zichtbaar en benaderbaar en daardoor vertrouwd gezicht zijn.
4. Vroegsignalering, waarmee wordt bedoeld dat we op tijd in contact komen met inwoners.
5. Inzetten van Buurtwerk.
6. Er zijn veel aanpakken ontwikkeld en er is veel aanbod. Hoe zorgen we dat de inwoners hier nog meer gebruik van maken en dat er daarbij goed wordt aangesloten bij de vraagstelling van de inwoners (drempels verlagen).

Samenvattend constateren de deelnemers dat er veel gebeurt en er via het huidige aanbod van de gemeente en SWW, en ook van de andere partners, veel inwoners vooruit geholpen kunnen worden. Maar dat er te weinig wordt samengewerkt door de aanbieders en dat er meer kwetsbare mensen met gecombineerde problematiek bereikt kunnen worden. WDL, SWW en de kerken proberen contact te krijgen met deze kwetsbare groep. Dat lukt ook al, maar het kan meer en beter. Een belangrijke conclusie is dat de inwoners met dergelijke problemen zich niet snel melden en dus ook onvoldoende in beeld zijn. Uit landelijke cijfers weten we dat armoede en laaggeletterdheid een zeer belast onderwerp is. En dat slechts een beperkt deel van de mensen/gezinnen bekend is bij instanties. Degenen die wel aan de bel trekken lopen er tegenaan dat de regelgeving en regelingen zeer ingewikkeld, divers en uiteenlopend zijn. Zij zien door de bomen het bos niet meer. En zijn ook niet goed in staat om folders en artikelen en dergelijke te begrijpen die een toelichting geven. De belangrijkste uitdaging is het bereiken van deze mensen, het vertrouwen winnen om ze vervolgens verder te helpen in het vinden van oplossingen voor de problemen.

### 5.1 Vormgeven van de pilot

Op basis van alle input en informatie is WDL, samen met de partners, in kleine stappen op zoek gegaan naar een werkwijze waarbij meer mensen in de dorpen worden bereikt die te maken hebben met gecombineerde problemen. Een belangrijk aandachtspunt is de laaggeletterdheid, waardoor mensen niet worden bereikt via artikelen en folders met te veel tekst.

WDL heeft veel voelsprietten in de dorpen en de Dorpsondersteuner is voor velen een vertrouwd gezicht, maar er zijn nog meer mogelijkheden om juiste deze kwetsbare inwoners te bereiken. Er wordt een eenvoudige flyer ontwikkeld met plaatjes, weinig tekst en een foto en contactgegevens



van de Dorpsondersteuner. Deze wordt in eerste instantie in 1 straat (waar relatief veel kwetsbare inwoners wonen) deur aan deur verspreid. De flyer wordt samen met de algemene flyer van WDL bezorgd om te voorkomen dat het gevoel ontstaat dat de inwoners worden benaderd omdat ze in armoede leven. De Dorpsondersteuner gaat samen met een vrijwilliger ook langs bij deze adressen om de flyers en de werkwijze van WDL toe te lichten en te vragen of ze iets voor de mensen kan betekenen. Dit om te proberen met nog meer mensen in contact te komen. Daarnaast wordt ingezet op PR activiteiten om meer inwoners op de hoogte te brengen en met name ook laaggeletterde inwoners te bereiken. Niet alleen via artikelen, maar juist ook via de lokale omroep om zo meer mensen te bereiken die de artikelen niet (kunnen) lezen en door met informatie over het aanbod bij lokale evenementen te staan.

Uiteraard wordt bij het zoeken naar oplossingsrichtingen, op het moment dat er contact met de mensen is gelegd, nauw samengewerkt met SWW en vele andere partners, denk aan de taalhuizen, huisarts/POH, thuiszorg, WMO en de kerken. Om bij kleine en grotere hulpvragen op het gebied van armoede en schulden snel te kunnen handelen, wordt een korte lijn afgesproken tussen de Dorpsondersteuner en medewerkers van het Voorportaal schuldhulpverlening van SWW. Naast bestaande contacten uit het netwerk wordt ingezet op verbreding van het netwerk van samenwerkingspartners. Op deze wijze wordt geprobeerd om zo optimaal mogelijk de kracht van de verschillende organisaties in te zetten om deze meest kwetsbare groep beter te bereiken en te helpen. Hoe meer kwetsbare inwoners worden bereikt en begeleid, hoe beter.

Er wordt een werkgroep gestart bestaande uit vrijwilligers en een bestuurslid van WDL die ervaring hebben met de problematiek rond armoede, laaggeletterdheid en eenzaamheid. Zij ondersteunen de Dorpsondersteuner bij het uitzetten van activiteiten en het bieden en/of vinden van de juiste ondersteuning.

In de uitvoering helpen de werkgroepleden mee met praktische zaken zoals de PR van het project. Als er hulpvragen binnenkomen die opgelost kunnen worden door het team dan wordt dat gedaan en indien nodig wordt er doorverwezen naar instanties. Er wordt dan gezorgd voor een warme 'overdracht', ze gaan mee bij een doorverwijzing en houden ook daarna contact, zodat mensen het gevoel hebben dat er iemand naast hun staat waar ze op terug kunnen vallen.

## 5.2 Monitoren van de ervaringen

De Dorpsondersteuner registreert alle hulpvragen die vanuit de dorpen bij WDL binnenkomen en registreert specifiek wanneer er bij een hulpvraag sprake is van laaggeletterdheid, armoede/schulden, eenzaamheid of een combinatie van deze problemen. Ze registreert de vraag, welke actie nodig is en of er doorverwezen wordt en naar wie.

We krijgen zo inzicht in hoeveel hulpvragen er binnen komen, waar de vraag zich op richt, welk aanbod er nodig is en of en naar wie er doorverwezen wordt. In voorgaande jaren is niet specifiek geregistreerd op laaggeletterdheid en armoede/schulden, maar de registratie is dusdanig per hulpvraag dat voor het jaar 2020 geanalyseerd kon worden hoeveel hulpvragen er op deze thema's waren, zodat we kunnen zien of de extra inzet het aantal hulpvragen over laaggeletterdheid en armoede/schulden doet toenemen.

## 6. RESULTATEN

De pilot zou een looptijd hebben van 1 jaar. Vanwege de coronapandemie en de lockdown is de periode verlengd van april 2021 tot april 2022. Het was een lange tijd niet mogelijk om mensen actief thuis te bezoeken. Uiteraard gingen de reguliere werkzaamheden wel zo veel mogelijk door via telefonisch contact en dergelijke. Het thuis bezoeken werd tot een minimum beperkt.

In de periodes tussen de lockdowns, en na de lockdown, is in het kader van de pilot gestart met het actief benaderen van de inwoners via de radio, artikelen, op bijeenkomsten staan met informatie, kerstbomenactie en huis aan huis met de flyer. De hulpvragen voor de pilot zijn geregistreerd in het 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal van 2021 en het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2022.

In deze periode kwamen bij de Dorpsondersteuner in totaal 520 hulpvragen van 124 verschillende inwoners binnen waarvan 96 hulpvragen (van 53 inwoners) gericht op armoede/schulden, laaggeletterdheid, eenzaamheid of een combinatie. Ongeveer 80 procent van de hulpvragen worden gesteld door 65-plussers. De mensen die zich op vele fronten niet kunnen redden stellen regelmatig een hulpvraag. Er zijn ook mensen die voor het eerst contact maken met WDL en daardoor 1 vraag hebben gesteld, maar er zijn ook mensen die na 1 bezoek van de Dorpsondersteuner of een vrijwilliger zelf weer verder kunnen. Degenen met de meest complexe problemen op meerdere gebieden worden zeer regelmatig opnieuw bezocht om te zorgen dat de situatie stabiel blijft. Als het vertrouwen is gewonnen durven ze ook makkelijker zelf om hulp te vragen.

De 424 hulpvragen die niet aan de pilot gelinkt zijn richten zich op zeer uiteenlopende vragen zoals vervoer, onderhoud tuin, een probleem in huis, boodschappen of een specifieke zorgvraag. Deze vragen lijken in eerste instantie niet direct gerelateerd aan armoede, laaggeletterdheid of eenzaamheid, maar dit blijkt soms later wel het geval te zijn als de Dorpsondersteuner of een vrijwilliger de persoon beter leert kennen en men ook problemen vertelt waar men zich voor schaamt.

In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op het aantal hulpvragen en het aantal hulpvragers gericht op armoede/schulden, laaggeletterdheid, eenzaamheid en gecombineerde problematiek. Het komt voor dat een inwoner meerdere hulpvragen heeft gesteld in de pilotperiode. De hulpvragen gericht op laaggeletterdheid en armoede/schulden zijn in 2020 niet apart geregistreerd, maar het bleek wel mogelijk in de registraties na te gaan hoeveel en welke hulpvragen hier over gesteld zijn.

### **6.1 Armoede en schulden**

Er kwamen 12 hulpvragen van 8 verschillende inwoners binnen die specifiek armoede en schulden gerelateerd waren. Dit waren er in 2020 6 hulpvragen. Het gaat veelal om vragen waarbij de inwoner het overzicht op de financiële zaken kwijt is, de administratie niet op orde is en soms om hulp bij het aanvragen van een subsidie of het aanvragen van materiaal zoals kleding of een fiets, omdat de inwoner dat niet kan betalen en daardoor zich niet kan redden. De mensen lopen vast in de financiële problemen en hebben hulp nodig bij het zoeken van oplossingen. Ze weten de betalingsregelingen en dergelijke niet te vinden. Of vinden het lastig om de informatie die daar over te vinden is goed te begrijpen. De Dorpsondersteuner helpt om de financiën te ordenen en de juiste vragen en doorverwijzingen naar instanties te organiseren. En houdt vervolgens een vinger aan de pols. In een enkel geval gaat het om enorme schulden. Deze persoon is wel bekend bij de instanties, maar dat heeft niet tot een oplossing van het vraagstuk geleid. De Dorpsondersteuner heeft samen met de instanties en familie de schuldhulpverlening geactiveerd. En er voor gezorgd dat er weer wat perspectief is. De korte lijn tussen de Dorpsondersteuner en medewerkers van het Voorportaal schuldhulpverlening verliep in het begin wat stroef, maar gedurende de pilot is het steeds verder verbeterd.

### **6.2 Laaggeletterdheid**

Er kwamen 34 hulpvragen binnen van laaggeletterde inwoners. In 2020 waren dit er 7. De 34 hulpvragen zijn gesteld door 12 verschillende inwoners. Deze inwoners hebben moeite met het lezen en schrijven en daardoor is het lastig om rekeningen te begrijpen, toeslagen aan te vragen en de administratie bij te houden. Het gaat bij een aantal hulpvragen om anderstalige inwoners. Ze weten

de weg naar de Dorpsondersteuner en de WDL-vrijwilligers te vinden als ze de formulieren niet begrijpen. Naast degenen die moeite hebben met het begrijpen van brieven en formulieren zijn er ook 25 hulpvragen binnen gekomen, van 15 verschillende inwoners, gericht op de digitale afhandeling van zaken. Dit aantal was in 2020 ook al vrij hoog, namelijk 22 hulpvragen. Het blijkt voor deze mensen lastig om online formulieren te vinden en in te vullen. Er kwamen bovendien veel vragen gericht op het aanvragen van de boosterprik en de digitale QR-code. De meeste vragen zijn voor de Dorpsondersteuner en de vrijwilligers vrij eenvoudig op te lossen. Het zullen terugkomende vragen zijn. De overheid handelt steeds meer zaken digitaal af. Dat is voor deze mensen te moeilijk. De inwoners worden geïnformeerd over en/of doorverwezen naar de Taalhuizen in de bibliotheek van Ter Apel en Bellingwolde, waar ondersteuning, begeleiding en cursussen gericht op het vergroten van de taal-, lees- en rekenvaardigheden worden aangeboden. En cursussen gericht op het vergroten van digitale vaardigheden worden georganiseerd. Voor oude mensen zonder vervoer zijn de Taalhuizen op te grote afstand. Daarom zal WDL, in afstemming met de bibliotheek, de cursus 'Klik en Tik' en voor hen die al beschikken over enige digitale vaardigheid de cursussen 'Digisterker' en 'DigiVitaler' gaan aanbieden in de dorpshuizen van de eigen dorpen.

### 6.3 Eenzaamheid

In totaal waren er 20 hulpvragen van 14 inwoners gericht op eenzaamheid. Zij zijn op zoek naar een maatje, omdat ze zich eenzaam voelen (in 2020 waren dit 8 hulpvragen). Sommige mensen hebben al maanden niemand over de vloer gehad. In een aantal gevallen ontstaat de eenzaamheid na het wegvallen van de partner. De Dorpsondersteuner laat de eenzame mensen soms met elkaar kennis maken, verwijst de mensen naar activiteiten in het dorp. Het komt ook voor dat er vaker een vrijwilliger van WDL op bezoek gaat en het contact blijft onderhouden om de eenzaamheid wat weg te nemen. Tijdens de coronapandemie hebben een tiental vrijwilligers van WDL tussen de 40 en 60 eenzamen periodiek, variërend van wekelijks tot bijvoorbeeld eens per 3 weken, gebeld en een gesprek met hen gevoerd.

### 6.4 Gecombineerde problematiek

De Dorpsondersteuner heeft specifiek geregistreerd als er sprake is van gecombineerde problematiek. Laaggeletterdheid in combinatie met armoede en eenzaamheid is bij 9 inwoners geconstateerd. Er zijn geen vergelijkbare hulpvragen in 2020. Deze inwoners hebben veelal ook problemen met hun gezondheid en ze hebben geen netwerk of durven hun netwerk niet in te schakelen vanwege schaamte of omdat ze het gevoel hebben dat er toch geen uitweg is uit de ontstane situatie. Juist bij deze personen/gezinnen leidt het niet begrijpen van de documenten tot grotere financiële problemen en verminderd welzijn. Ze laten de post liggen en weten zich geen raad. In een enkel geval leidt dit tot grote schulden. En de stress loopt bij deze mensen hoog op. De Dorpsondersteuner brengt orde aan in de chaos en verwijst vervolgens door naar de schuldhulpverlening. Het contact blijft bestaan. De mensen die contact hebben met de Dorpsondersteuner, durven in het vervolg makkelijker vragen te stellen als ze vastlopen in de documenten of in het systeem.

De Dorpsondersteuner heeft in 9 situaties de gecombineerde problematiek geconstateerd, maar geeft nadrukkelijk aan dat er in veel gevallen meer contact nodig is om de complexiteit van de vraag van inwoners scherp te krijgen. Wat begint met de vraag gericht op eenzaamheid legt soms een veel groter probleem bloot. Het kost tijd om te ontdekken of er schulden zijn of sprake is van armoede. Hetzelfde geldt voor laaggeletterdheid. Mensen geven dit niet tijdens een eerste gesprek aan. Maar na een aantal bezoeken wordt de complexiteit duidelijk. De kans is daarom groot dat achter de lijst met hulpvragen die binnen komt bij de Dorpsondersteuner meer gecombineerde problematiek schuil gaat dan op dat moment duidelijk is. Daarom wordt bij alle hulpvragen nu goed opgelet of er betalingsproblemen zijn of dat mensen moeite hebben met het begrijpen van brieven of digitale

systemen. Het onderwerp wordt niet meteen ter sprake gebracht, maar pas na een aantal contactmomenten als er meer vertrouwen is ontstaan in de Dorpsondersteuner of de vrijwilliger.

### **6.5 Verwijzingen**

De Dorpsondersteuner werkt samen met een groot aantal formele en informele organisaties. In 15 van de 96 hulpvragen was er sprake van een doorverwijzing. In het kader van armoede en schulden wordt, indien nodig, verwezen naar het Voorportaal schuldhulpverlening van SWW. In een enkel geval is door de Dorpsondersteuner contact gezocht met de Kredietbank. Bij zorgvragen wordt nauw samengewerkt met de huisarts, de POHer, de thuiszorg, casemanager dementie, WMO, team 290, Buurtzorg en maatschappelijk werk van SWW. Als er sprake is van laaggeletterdheid of digitale laaggeletterdheid wordt soms doorverwezen naar het Taalhuis of de tabletmiddag van SWW.

Het is niet altijd noodzakelijk om te verwijzen naar een formele organisatie. Veel vragen kunnen door de Dorpsondersteuner en/of een vrijwilliger van WDL opgelost worden, waarbij soms wel afstemming plaatsvindt met een partner uit het netwerk. Bij complexe hulpvragen waar meerdere organisaties bij betrokken moeten worden om het probleem op te lossen, zet de Dorpsondersteuner de acties uit en betreft de partners. Ze blijft zelf op de hoogte en betrokken.

Er wordt in een aantal gevallen door formele instanties verwezen naar de Dorpsondersteuner. Het gaat dan bijvoorbeeld om hulp bij het op orde brengen van de financiële administratie, eenzaamheid of hulp bij dagelijkse dingen zoals boodschappen. Er wordt verwezen naar WDL vanuit de WMO, SWW en de huisarts/POH.

Uit de registraties blijkt dat de meeste mensen de Dorpsondersteuner zelf weten te vinden. Het contact ontstaat ook regelmatig door een vrijwilliger van WDL en soms door een buurman/vrouw die zich zorgen maakt. Verder komen er meldingen bij WDL binnen via de WMO, Buurtzorg, TSN en de huisarts/POH.

### **6.6 Eenmalige of langdurige hulp**

Bij 58 van de 96 hulpvragen is sprake van een kortdurende inzet van de Dorpsondersteuner of een vrijwilliger. Het gaat hierbij veelal om de vragen gericht op het invullen van (digitale) formulieren. Het contact is eenmalig, maar de mensen weten vervolgens WDL wel te vinden als ze problemen hebben met formulieren of internet.

Bij de overige 25 hulpvragen is sprake van langdurige ondersteuning meestal door de Dorpsondersteuner, maar soms ook door een vrijwilliger. Dit zijn met name de hulpvragen waarbij sprake is van grotere kwetsbaarheid van de inwoner, waardoor regelmatige begeleiding en hulp noodzakelijk blijft. De langdurige ondersteuning wordt ook geboden aan de inwoners met complexe problemen.

### **6.7 De flyer en huisbezoeken**

De Dorpsondersteuner en een vrijwilliger hebben in 1 straat de flyers verspreid waar vermoedelijk kwetsbare mensen wonen die het financieel lastig hebben. Bij het verspreiden van de flyers is huis aan huis aangebeld om in contact te komen met de bewoners en te vertellen over WDL en wat WDL eventueel kan betekenen. Er is in de straat bij 35 woningen geflyerd. Een groot gedeelte van de bewoners was niet thuis, daar is de flyer in de bus gedaan. Tijdens de gesprekken met de mensen die thuis waren is uitleg gegeven over WDL algemeen en is gevraagd of de mensen problemen ondervinden. De Dorpsondersteuner heeft in een aantal gevallen meteen hulp aangeboden. Eén casus was zo extreem dat er meteen contact met SWW is opgenomen. SWW bleek al betrokken te zijn. Naderhand zijn er uit deze straat verschillende hulpvragen binnengekomen. Er werd hulp gevraagd bij het doen van boodschappen, hulp bij het uitzoeken van mogelijkheden voor het realiseren van een mantelzorgwoning en een vraag over het aanvragen van toeslagen. Alle vragen

zijn uitgezocht en beantwoord door de Dorpsondersteuner. De vraag over toeslagen is opgepakt door SWW.

De werkwijze blijkt zeer arbeidsintensief en alleen geschikt om gezamenlijk uit te voeren door de Dorpsondersteuner en een vrijwilliger.

De kerstbomenactie heeft ook tot nieuwe contacten geleid. Inwoners uit de dorpen werd gevraagd mensen voor te dragen die een kerstboom verdienen. Er zijn 10 kerstbomen aan huis bezorgd bij mensen die volgens de aandrager een kerstboom verdienen omdat ze een lastige tijd doormaken.

## 7. SAMENVATTING, CONCLUSIE EN VERVOLG

Dit hoofdstuk bevat een korte samenvatting van de rapportage. Vervolgens worden de conclusies beschreven. Tot slot volgen een aantal mogelijke vervolgstappen.

### 7.1 Samenvatting

Het bestuur, de Dorpsondersteuner en de vrijwilligers constateren een opeenstapeling van problemen bij ouderen en ook soms bij jongere inwoners met een gecombineerde hulpvraag armoede (schulden), laaggeletterdheid en eenzaamheid. Deze combinatie maakt het extra lastig om de problemen op te lossen en vooral ook om de weg naar hulp, zorg en begeleiding te vinden. Samen met partners in het netwerk wordt verkend wat WDL in samenwerking met de partners kan doen om meer mensen te bereiken, op tijd problemen te signaleren en samen met de inwoner te zoeken naar oplossingen.

In de dorpen moet 1 op de 10 inwoners rond komen van een laag inkomen. Er zijn veel regelingen en hulptrajecten georganiseerd in de gemeente Westerwolde, maar niet iedereen maakt gebruik van de mogelijkheden die er zijn. Soms komt dit door onwetendheid, soms kan men de weg niet vinden of raakt men hierin verstrikt. Maar niet zelden is er sprake van Laaggeletterdheid. Door een laag inkomen en door laaggeletterdheid verslechtert bijna altijd het welzijn van de mensen. Men trekt zich terug en kan in een isolement raken. Vaak leidt dit weer tot gezondheidsproblemen.

WDL heeft van maart 2021 tot en met het eerste kwartaal van 2022 ingezet op het vergroten van de bekendheid van het aanbod op gebied van armoede/schulden, laaggeletterdheid en eenzaamheid in de dorpen waar zij actief is en geregistreerd welke vragen er binnenkomen en welke oplossingen geboden konden worden. In de pilot periode kwamen bij de Dorpsondersteuner in totaal 520 hulpvragen binnen (aangevraagd door 123 inwoners) waarvan 96 hulpvragen (aangevraagd door 53 inwoners) gericht op armoede/schulden, laaggeletterdheid, eenzaamheid of een combinatie. Ongeveer 80 procent van de hulpvragen worden gesteld door 65-plussers.



Uit de grafiek wordt duidelijk dat het aantal hulpvragen gericht op armoede/schulden, laaggeletterdheid, eenzaamheid en de gecombineerde vraag is toegenomen ten opzichte van 2020.

Hulpvraag gerelateerd aan:	Aantal hulpvragen pilotperiode	Aantal hulpvragen 2020
Armoede/schulden	12	6
Laaggeletterdheid	24	7
Digitale laaggeletterdheid	25	22
Eenzaamheid	15	8
Gecombineerde problematiek	9	0
Totaal aantal hulpvragen gerelateerd aan armoede, schulden, laaggeletterdheid	96	43

De Dorpsondersteuner geeft nadrukkelijk aan dat er in veel gevallen meer contact nodig is om de complexiteit van de vraag van inwoners scherp te krijgen. Wat begint met de vraag gericht op eenzaamheid of hulp in huis, legt soms een veel groter probleem bloot. Het kost tijd om te ontdekken of er schulden zijn of sprake is van armoede. Hetzelfde geldt voor laaggeletterdheid. Mensen schamen zich en geven daarom niet altijd aan dat ze financiële problemen hebben en/of laaggeletterd zijn. Pas na een aantal bezoeken wordt de complexiteit duidelijk.

Uit de registraties blijkt dat er wordt samengewerkt met veel formele en informele partners uit het netwerk. Tijdens de pilot is het aantal partners verder uitgebreid. De Dorpsondersteuner heeft alle formele en informele aanbieders opgeslagen in een digitaal systeem om zo snel de juiste aanbieder bij de specifieke vraag te vinden. Voor de complexe schulden en armoede vragen is een korte lijn georganiseerd tussen de Dorpsondersteuner en de medewerkers van het Voorportaal schuldhulpverlening van SWW.

## 7.2. Conclusies

Er wordt in de provincie Groningen veel onderzocht, ontwikkeld en ingezet om armoede en schulden te voorkomen en mensen te helpen die in armoede leven of schulden hebben opgebouwd. Hetzelfde geldt voor de gemeente Westerwolde. De belangrijkste uitdaging is om de inwoners te bereiken voordat de problemen uit de hand lopen. Dit blijkt uit de brainstorm met de samenwerkingspartners, maar ook uit gesprekken met de voorzitter van de Alliantie van Kracht. Op verzoek van haar heeft de Dorpsondersteuner aan de deelnemers (bestuurders) van de Alliantie verteld over de bottum up werkwijze. Ze zijn onder de indruk van de manier waarop WDL deze inwoners probeert en ook weet te bereiken. Juist omdat deze inwoners zich schamen en terugtrekken komen ze vaak pas te laat in beeld. Het is daarom zinvol om in meer gebieden op een vergelijkbare werkwijze als die van WDL te proberen meer inwoners vroegtijdig te bereiken. De kracht zit hem in brede bekendheid van de Dorpsondersteuner en de laagdrempeligheid.

Uit de pilot wordt duidelijk dat door de PR activiteiten en het huis aan huis bezoek met de flyers meer aanvragen zijn binnengekomen van inwoners met problemen op het gebied van armoede/schulden en met name ook op het gebied van laaggeletterdheid. Ze melden zich meestal zelf bij de Dorpsondersteuner, maar worden soms ook verwezen door vrijwilligers, bureaus en formele of informele samenwerkingspartners. De PR activiteiten hebben een groter effect dan het huis aan huis bezoek. Dit komt met name ook doordat het veel tijd kost om huis aan huis bezoeken af te leggen. Concluderend kan worden gesteld dat het huis aan huis flyer en aanbellen met enige regelmaat kan plaatsvinden in straten waar een grotere vraag wordt verwacht.

Opvallend is dat de Dorpsondersteuner bij de meeste hulpvragen op tijd is ingeschakeld, waardoor de problemen snel opgelost worden of de inwoner verwezen kan worden. Bij 25 meer complexe

hulpvragen, waarvan 9 op gebied van armoede en schulden, is meer en langere ondersteuning noodzakelijk. Bij de complexe vragen op het gebied van armoede en schulden wordt veelal verwezen naar het gespecialiseerde team van SWW. De Dorpsondersteuner houdt dan wel contact met de inwoner, zodat zij eventuele bijkomende vragen kan verhelpen. De korte lijnen met dit team werken steeds beter. Een laag inkomen, armoede en/of schulden zijn veelal niet eenvoudig en snel op te lossen, maar mensen ervaren minder stress als ze geholpen worden en er helderheid in de chaos ontstaat. Ze staan er niet meer alleen voor. Dat geeft rust en vertrouwen.

Uit de registraties blijkt dat het aantal hulpvragen op het gebied van (digitale) laaggeletterdheid is toegenomen en hoogst waarschijnlijk ook blijft toenemen. De Dorpsondersteuner en de werkgroep concluderen dat hier nog veel winst te behalen is waar het gaat om het vereenvoudigen van teksten en met name ook de telefonische en digitale systemen van overheden. Maar ook door de inwoners cursussen te laten volgen. Als deze mensen niet waren geholpen dan ontstaan problemen bij financiële maar ook vele andere zaken die inwoners zelf zouden moeten regelen. Er is landelijk inmiddels aandacht voor dit knelpunt. Maar totdat deze systemen worden vereenvoudigd blijven deze inwoners met vergelijkbare hulpvragen komen. Vanwege de grote vraag en om de cursussen 'Klik en Tik', alsmede 'Digisterker' en 'DigiVitaler' beter toegankelijk te maken is, in afstemming met de bibliotheek, besloten om in 2022 te starten met een aanbod in de dorpshuizen.

De eenzaamheidsvragen dienen zich al jaren aan bij WDL. De partners in het veld weten WDL te vinden als ze mensen tegenkomen die zich eenzaam voelen. WDL organiseert activiteiten, verbindt de eenzame mensen aan andere inwoners en de vrijwilligers bezoeken deze mensen. Ze blijven in beeld.

Wat betreft de samenwerking met formele en informele netwerkpartners blijkt dat het netwerk groot is en verwijzingen en de samenwerking goed verloopt. De Dorpsondersteuner verwijst regelmatig door en er wordt ook naar WDL verwezen. Door de inzet van WDL te verbreden zijn er nieuwe samenwerkingspartners bijgekomen, zoals bijvoorbeeld de bibliotheek en het diaconaat. En is de samenwerking met het schuldenloket van SWW geïntensiveerd en de samenwerking verbeterd.

### **7.3 Aanbevelingen**

Gezien de effectiviteit van de aanpak in de pilotperiode wordt aanbevolen om:

1. De PR-acties (met name ook de mondelinge PR) en het huis aan huis bezoek met de flyers voor te zetten.
2. De werkgroep in stand te houden ter ondersteuning van de Dorpsondersteuner.
3. De registraties op de nieuwe wijze voort te zetten en daar niet alleen het aantal hulpvragen in te vermelden maar ook het aantal hulpvragers.
4. De cursussen 'Klik en Tik', alsmede 'Digisterker' en 'DigiVitaler' in de dorpen aan te bieden, zodat ook mensen zonder vervoer er gebruik van kunnen maken.
5. De werkwijze actief te delen. Hoe meer mensen vroegtijdig worden bereikt, hoe beter.
6. De samenwerking met formele en informele samenwerkingspartners op vergelijkbare wijze voort te zetten.