

'De' kwetsbare burger bestaat niet

De belangrijkste conclusies op een rij

Vijf soorten kwetsbaarheid

In ons onderzoek clusteren we risicofactoren op basis van economische, sociale, gezondheids- en omgevingsomstandigheden en persoonlijke kenmerken. Zo ontstaan vijf soorten kwetsbaarheid, waarbinnen mensen te maken hebben met herkenbare rode draden in risicofactoren.

Economische kwetsbaarheid

Alle risicofactoren die te maken hebben met een moeizame financiële, arbeids- en/of woonsituatie.



Risicofactoren

Werk en inkomen: bijvoorbeeld onzekere/lage inkomsten, werklozen en/of kwetsbaar niet-werkenden.

Vermogen en schuld: bijvoorbeeld minder dan 5.000 euro liquide middelen, hoge schulden ten opzichte van vermogen en/of problematische schulden.

Wonen: bijvoorbeeld wanneer het percentage inkomen dat aan woonlasten wordt besteed boven de Nibud-norm ligt, of dakloosheid.

Afhankelijkheid: bijvoorbeeld van sociale voorzieningen.

Sociale kwetsbaarheid

Alle risicofactoren die te maken hebben met te weinig of helemaal geen sociale ondersteuning.



Risicofactoren

Beperkt sociaal kapitaal: bijvoorbeeld geïsoleerd zijn van gemeenschappen, een beperkt sociaal netwerk en/of beperkte sociale interactie hebben, of het gebrek aan een sociaal vangnet en toegang tot hulpbronnen.

Gezondheidsfactoren

Alle risicofactoren rond fysieke of mentale gezondheid en neurodiversiteit, die in combinatie met gebeurtenissen of situaties het risico op kwetsbaarheid verhogen.



Risicofactoren

Persoonsgebonden: bijvoorbeeld leven met een chronische ziekte, lichamelijke en/of verstandelijke beperking, psychische of psychosociale problemen.

Bepaalde gevoelens: bijvoorbeeld van machteloosheid, wantrouwen, afhankelijkheid en lage eigenwaarde.

Extern: bijvoorbeeld geen adequate toegang tot gezondheidszorg.

Gezinssituaties

Alle gezinsvormen en (leef)omstandigheden, die (al dan niet in combinatie met gebeurtenissen) het risico op kwetsbaarheid verhogen.



Risicofactoren

Gezinssamenstelling: bijvoorbeeld alleenstaande ouders met minderjarige kinderen.

Veilig thuis: bijvoorbeeld kinderen uit achtergestelde gezinnen, slachtoffers van huiselijk geweld, misbruik of verwaarlozing of jongeren die betrokken zijn bij criminele activiteiten.

Beperkte toegang tot hulpmiddelen: bijvoorbeeld het gebrek aan een computer, internet of TV.

Beperkte basisvaardigheden

Alle vormen van moeite met taal (lezen, schrijven, spreken), rekenen en het gebruik van digitale middelen.



Risicofactoren

Taal: bijvoorbeeld laaggeletterd of niet taalvaardig.

Digitale vaardigheden: bijvoorbeeld niet vaardig in het gebruik van apparaten, apps installeren, sociale- en communicatievaardigheden en formulieren invullen.

Ondersteuningsbehoefte

We kunnen niet spreken van 'de' kwetsbare burger, en dus ook niet van 'de' ondersteuningsbehoefte. Geraadpleegde rapporten maken die nuance niet en zodoende vonden wij geen rode draden in ondersteuningsbehoefte rond vier van de vijf soorten kwetsbaarheid. Behalve rond beperkte basisvaardigheden. Daarom is die hieronder uitgelicht, en geven we verder meer algemene ondersteuningsbehoeften weer.

Ondersteuningsbehoefte mensen met beperkte basisvaardigheden

- Formele en informele helpers vanuit hun sociale netwerk
- Een laagdrempelig en fysiek contactpunt waar zij hun vragen kunnen stellen
- Het aanbieden van alternatieve kanalen voor communicatie als zij niet digitaal kunnen of willen communiceren
- Het 'versimpelen' en toegankelijk maken van informatie vanuit de (Rijks)overheid

Algemene ondersteuningsbehoeften

- De burger horen en erkennen
- Sociaal-maatschappelijk netwerk versterken
- Voorzieningen en contact op maat
- Verminderen van doorverwijzingen
- Toegankelijke, begrijpelijke en eenduidige informatie
- Persoonlijk, laagdrempelig en fysiek contact

Wat is er al?

Hieronder ziet u voorbeelden van 'wat er al is' aan ondersteuning om in bovenstaande behoeften te voorzien. Daaronder lichten we vijf bewegingen vanuit de (Rijks)overheid uit, die gericht zijn op het beter ondersteunen van (kwetsbare) burgers.

Gemeenten

- Ondersteuning bij uitkeringsaanvragen
- Bewindvoerders
- Wijkteams als aanspreekpunt op diverse onderwerpen
- Zorgloket
- Centrum voor Jeugd en Gezin
- Taalprogramma's
- Hersteloperaties
- Voorlichtingsbijeenkomsten

Uitvoeringsorganisaties

- Experimenten met het bereiken van burgers die in de knel zitten (bijvoorbeeld, CJIB, UWV en SVB)
- Het inzetten van specialisten voor meer complexe of minder reguliere regelingen of specifieke (kwetsbare) doelgroepen
- Bieden van keuzemogelijkheden van kanalen aan de burger
- Genereren van systeemsignalen

Overkoepelende structuren

- Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's)

Bewegingen

1. Stelselvernieuwing rechtsbijstand

Gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de juridische dienstverlening.

2. Arbeidsmarktinfrastructuur

Waarbij het doel een toekomstbestendige arbeidsmarktdienstverlening is, door samenwerkingen te bevorderen en het systeem toegankelijker en eenvoudiger te maken.

3. Laagdrempelige, onafhankelijke fiscale rechtshulp

Gericht op het verbeteren van de laagdrempelige onafhankelijke fiscale rechtshulp door, onder andere, samenwerkingen te verbeteren en het inrichten van een onafhankelijke belangenbehartiger.

4. Overheidsbrede loketten

Een programma waarin gewerkt wordt aan het realiseren van een betere samenwerking tussen verschillende overheids- en uitvoeringsorganisaties om geïntegreerde dienstverlening te kunnen bieden.

5. Aanpak levensgebeurtenissen

Een aanpak gericht op het aanbieden van informatie en dienstverlening vanuit levensgebeurtenissen.

Zaken die het handelen beïnvloeden:

- Doenvermogen en zelfredzaamheid
- (Dis)balans tussen draaglast en draagkracht
- Steun ervaren vs. 'er alleen voor staan'
- Begrip van overheidsdienstverlening

Drie aspecten om risicofactoren op waarde te schatten

- **Tijd:** permanente/constante versus tijdelijke/situationele factoren
- **Oorsprong:** persoonsgebonden versus omgevingsgebonden factoren
- **Samenspel:** de impact van het opstapelen van factoren



theRevolution