



Sociaal en Cultureel Planbureau

PERSBERICHT - onder embargo tot 25 augustus om 00:01 uur

Evaringsverhalen over gemiste ondersteuning uit het sociaal domein:

Niet gezien, gehoord of geholpen worden

Den Haag, 25 augustus 2023

Eerdere onderzoeken van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) laten zien dat gemeenten de mensen die ondersteuning nodig hebben vanuit het sociaal domein, niet altijd (op tijd) bereiken. Om te achterhalen waardoor dit komt en waar mensen in het sociaal domein tegenaan lopen, deed het SCP kwalitatief onderzoek. We spraken uitgebreid met mensen over hun hulpvragen zoektocht naar ondersteuning. Uit hun ervaringsverhalen blijkt hoe ingewikkeld het is om de juiste ondersteuning te krijgen op de momenten dat het echt nodig is.

Voor dit onderzoek vroeg het SCP mensen die een dringende hulp- of zorgvraag hadden maar onvoldoende, niet passende of te laat hulp kregen, om hun verhaal te doen. Met deze ervaringsverhalen - gebundeld in de publicatie 'Gezien, gehoord en geholpen willen worden' - geeft het SCP gemeenten en instanties binnen het sociaal domein inzicht in hoe complex de leefsituatie van deze mensen kan zijn, hoe mensen in een crisissituatie het aanvraagproces van hulp en ondersteuning ervaren, welke invloed hun zoektocht heeft op hun dagelijks leven en hoe het mis kan gaan. De kennis en inzichten uit eerdere SCP-publicaties over het sociaal domein en dit kwalitatieve onderzoek bieden aanknopingspunten waarmee gemeenten, beleidsmakers en hulpverleners hun beleid en werkwijze in het sociaal domein kunnen verbeteren.

Hoge drempels en onmogelijke hoepels

De ervaringsverhalen bevestigen wat uit eerder SCP-onderzoek naar voren kwam, namelijk dat de ernst en reikwijdte van hulpbehoeften door gemeenten en hulpverleners niet altijd goed worden ingeschat, dat de zelfredzaamheid van mensen wordt overschat en dat de drempels om hulp te vragen te hoog kunnen zijn. Uit de gesprekken kwam naar voren dat mensen soms het gevoel hebben dat zij 'door onmogelijke hoepeltjes moeten springen' en weten niet altijd, of te laat, dat er ondersteuning vanuit het sociaal domein beschikbaar is of voelen zich soms in een hokje geplaatst dat stigmatiserend werkt.

Beschadigd vertrouwen

Daarnaast blijkt dat het vertrouwen van mensen beschadigd kan raken als de gemeente of hulpverleners beloften niet nakomen. Het helpt ook niet als mensen telkens opnieuw hun verhaal moeten vertellen of bewijzen voor hun beperking moeten aandragen. Dat kan in de hand werken dat mensen afhaken en niet meer aankloppen voor hulp en ondersteuning die zij wel nodig hebben. Daardoor kunnen hun problemen erger worden. De ervaringsverhalen laten zien dat mensen ook

veerkracht kunnen hebben om met nieuwe probleemsituaties om te gaan en hulpbronnen, bijvoorbeeld hun netwerk, in te zetten. Sommigen zetten zich door hun ervaringen in om anderen te helpen.

Stel ervaringen van mensen centraal

Wat uit de verhalen naar voren komt, is dat mensen vooral gezien, gehoord, begrepen en tijdig geholpen willen worden. Zij hebben behoefte aan een (lokale) overheid die rekening houdt met de complexiteit van de levenssituatie waarin ze verkeren, die de tijd neemt om te achterhalen waar het probleem zit en die samen met hen nagaat welke hulp op welk moment nodig is en hoe die hulp kan aansluiten op wat zij zelf of met hulp uit de sociale omgeving kunnen doen. De leefsituatie van mensen zou dan ook het uitgangspunt moeten zijn voor de professionals die bij gemeenten werken en niet alleen de regels die in het sociaal domein gelden.

Vervolgonderzoek

Als vervolg op dit en eerdere onderzoeken over het sociaal domein gaat het SCP de komende tijd in gesprek met een aantal gemeenten en hulpverleners over het bereiken van mensen die ondersteuning vanuit het sociaal domein nodig hebben. Er wordt dan dieper ingegaan op het beleid en de uitvoeringspraktijk. De resultaten van dit onderzoek verschijnen begin volgend jaar.

Noot voor de redactie

SCP-publicatie 'Gezien, gehoord en geholpen willen worden. Ervaringsverhalen uit het sociaal domein.'

Auteurs: Inger Plaisier, Peggy Schyns, Khadija Kadrouch-Outmany, Anne Louise Schotel, Mirjam de Klerk

Voor interviewaanvragen of overige vragen neem contact op met woordvoerder Bernadet Naber via pers@scp.nl of 06-23539731.

U ontvangt dit persbericht onder embargo en gaat akkoord met onderstaande voorwaarden:

1. Niet publiceren vóór 25 augustus 2023 00.01 uur.
2. Niet voor dat tijdstip voorleggen aan of bespreken met derden.
3. Anderen niet informeren dat u over deze SCP-informatie beschikt.
4. Toepassen bronvermelding bij gebruik gegevens uit dit persbericht en rapport