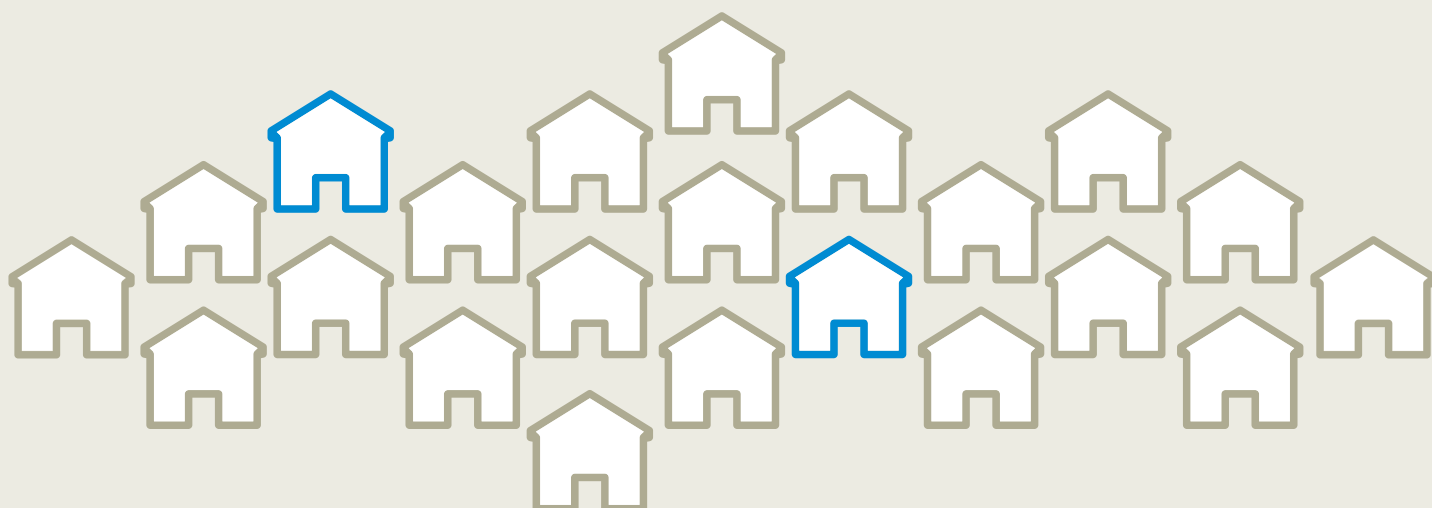


HANDREIKING FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID IN DE WIJK



**Mogelijkheden
voor wijkgericht
aanbod**

**Wij werken
aan de
toekomst van
bibliotheeken**

INHOUDSOPGAVE

1.	FOCUS OP DE WIJK	3
2.	WAT VERSTAAN WE ONDER FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID?	4
3.	FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID EN DE BIBLIOTHEEK	6
4.	AANBOD MOGELIJKHEDEN FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID	8

1. FOCUS OP DE WIJK

Bibliotheken hebben een brede opdracht op educatief-maatschappelijk gebied en behoefte aan inzicht op wijkniveau met betrekking tot kwetsbare groepen. Zoals informatie over thema's als laaggeletterdheid, werkloosheid, eenzaamheid en financiële problemen. Lokalisering van kwetsbare burgers kan helpen bij het beter bereiken van deze groep. Probiblio maakt daarom al geruime tijd 'wijkscans' op het thema laaggeletterdheid voor bibliotheken in Zuid-Holland en vanaf 2020 ook voor bibliotheken in Noord-Holland.

Aanvullend op de wijkscan laaggeletterdheid hebben we in 2019 een wijkscan ontwikkeld en uitgevoerd over financiële zelfredzaamheid. Financiële zelfredzaamheid is één van de basivaardigheden en een actueel thema voor veel bibliotheken.

We ontwikkelden deze wijkscan in de vorm van een pilot met Bibliotheek Oostland. Daarbij maakten we gebruik van de expertise van kennis- en adviesbureau JSO. De scan bestaat uit een aantal onderdelen:

- Achtergrond en indicatoren van financiële zelfredzaamheid;
- Actuele CBS gegevens over de wijken;
- Veldonderzoek binnen de wijken.

Aan de hand van CBS-gegevens, gesprekken met experts en partners van de bibliotheek én bewonersinterviews is de mate van financiële zelfredzaamheid en de behoeften van bewoners in de wijken in kaart gebracht.

Probiblio heeft de uitkomsten van de wijkscan financiële zelfredzaamheid vertaald in deze handreiking voor bibliotheken, met adviezen en best practices voor een wijkgerichte aanpak. Zodat bibliotheken, in samenwerking met partners, verder aan de slag kunnen met het vormgeven van het non-formele aanbod op het gebied van financiën, afgestemd op de behoefte van bewoners. We hebben er in overleg met de bibliotheek voor gekozen hierbij de focus te leggen op twee doelgroepen, namelijk jongeren (14-18 jaar) en ouderen (65 jaar en ouder).



2. WAT VERSTAAN WE ONDER FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID?

DEFINITIE FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

Het begrip financiële zelfredzaamheid is een veelomvattend begrip dat op diverse manieren uitgelegd kan worden. In dit kader is ervoor gekozen om de definitie van het Nibud te hanteren:

Iemand is financieel redzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn. Dat is niet alleen op het moment dat iemand zelf al zijn geldzaken kan regelen, maar ook dat iemand weet wanneer hij hulp zou moeten invoeren.

Als toevoeging op de definitie heeft het Nibud vier zogenoemde competentiegebieden uitgewerkt om financiële zelfredzaamheid te toetsen:

- Voldoende inkomsten verwerven om van te leven;
- Geldzaken organiseren (in de vorm van belastingen monitoren, administratie bijhouden, inkomsten en uitgaven in kaart brengen);
- Verantwoord besteden (afgestemd op de inkomsten);
- Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen.

Met zelfredzaamheid wordt niet bedoeld 'alleen redzaamheid'. Om een acceptabel niveau van functioneren te bereiken of te behouden, is het van belang om gebruik te maken van eigen vaardigheden en als die niet toereikend blijken,

gebruik te maken van de vaardigheden en kennis van iemand anders. Het kan daarbij gaan om een vangnet van familie en vrienden of om ondersteuning vanuit hulpverleners. In dat geval is iemand zelfredzaam als diegene weet via welke route ondersteuning kan worden ingeschakeld en als hij tijdig aan de bel kan trekken.

Bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid moeten we ons realiseren dat dit niet los is te zien van de context waarin mensen zich bevinden. Daarom brengen we het thema in verband met 'sociale kwaliteit' en betrekken we aspecten van de kwaliteit van dagelijks leven en sociale ontwikkeling. Sociale kwaliteit is als volgt te definiëren:

Sociale kwaliteit omvat de mate waarin burgers in staat zijn om deel te nemen aan het sociale en economische leven, onder condities die hun welbevinden en individuele potenties stimuleren.



De sociale kwaliteit van het leven van mensen kan gecreëerd of vergroot worden door in te zetten op de volgende factoren:

- Socio-economische zekerheid;
- Sociale inclusie;
- Sociale cohesie;
- Empowerment.

Deze factoren kunnen geborgd worden in de programmering van de bibliotheek en zijn soms automatisch al onderdeel van een activiteit. Een groepsactiviteit waar mensen spreken voor de groep is bijvoorbeeld voor sommige deelnemers een vorm van empowerment. Ook deelname aan een activiteitenreeks kan zorgen voor geborgenheid en het gevoel ergens onderdeel van uit te maken.

RISICOGROEPEN IN BEELD

Onvoldoende financiële zelfredzaamheid kan veel mensen overkomen en heeft verschillende oorzaken:

- Flexibele arbeidsmarkt;
- Complexe regelgeving;
- Stijgende uitgaven;
- Dalende inkomsten;
- Life events;
- Beperkte basisvaardigheden of leervermogen.

Het risico op financiële problematiek en onvoldoende financiële zelfredzaamheid is groter bij de volgende doelgroepen:

- Huishoudens met een bijstandsuitkering;
- Ontvangers van een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering;
- Huishoudens met een onvolledige AOW-opbouw en geen of weinig aanvullend pensioen;
- Alleenstaanden jonger dan de AOW-leeftijd;
- Eenoudergezinnen met alleen minderjarige kinderen;
- Statushouders huishoudens (denk aan Syrische, Eritrese, Somalische huishoudens);
- Mensen die laaggeletterd zijn;
- ZZP'ers en flexwerkers.

RISICOGROEP IN BEELD OP WIJKNIVEAU

Om zicht te krijgen op risicogroepen op wijkniveau, zijn de volgende indicatoren bruikbaar. Deze zijn onder andere te raadplegen uit CBS-data en leefbaarheidsonderzoeken. Deze indicatoren geven een inschatting van het risico op onvoldoende financiële zelfredzaamheid en komen grotendeels overeen met de indicatoren die het risico op laaggeletterdheid inschatten.

De belangrijkste indicatoren vanuit CBS-data zijn:

- Aantal inwoners in de bijstand;
- Aantal inwoners die werkloos zijn;
- Inkomenspercentage t.o.v. wettelijk sociaal minimum 100-110%;
- Opleidingsniveau;
- Burgerlijke staat van inwoners;
- Verhouding huurwoningen versus koopwoningen;
- Aantal niet westerse allochtonen;
- Risicopercentage op laaggeletterdheid.

Een aantal indicatoren zijn op te halen uit leefbaarheidsonderzoeken. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- Bereidheid van bewoners om elkaar hulp te bieden bij financiële administratie;
- Mate van sociale cohesie/aantal sociale contacten;
- Aantal inwoners die beperkingen ervaren op het gebied van financiële administratie (bankzaken, aangaan van contracten, verzekering of het invullen van formulieren).

Voor een volledig inzicht van de financiële zelfredzaamheid in een wijk is het aan te raden om aanvullend bewonersinterviews uit te voeren en in gesprek te gaan met professionals (zoals schuldhulpmaatjes en jongerenwerkers). Hiermee komen de behoeften, financiële hulpvragen en de leefwereld van inwoners op het gebied van financiële zelfredzaamheid goed in beeld. In deze gesprekken kan onder andere aan bod komen: financiële administratie, ervaringen met financiële life events, kennis over financiële regelingen, toegankelijkheid van voorzieningen en behoefte aan ondersteuning op financieel gebied.

3.

FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID EN DE BIBLIOTHEEK

De bibliotheek zet zich in voor diverse doelgroepen, ook kwetsbare doelgroepen worden bereikt met de dienstverlening van de bibliotheek. Zo werken bibliotheken actief aan het vergroten van de beheersing van basisvaardigheden van inwoners. Basisvaardigheden zijn de vaardigheden die

minimaal nodig zijn om te functioneren in de maatschappij en waarop een beroep wordt gedaan in het dagelijkse leven. Er zijn vijf vaardigheden als basisvaardigheid vastgesteld, waarvan financiële vaardigheden er één is:

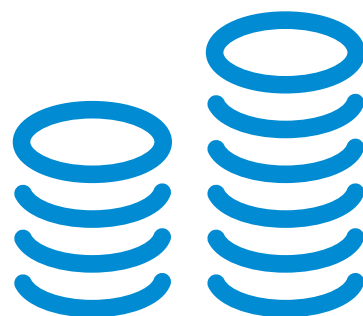


Aanbod en programmering rondom deze basisvaardigheden organiseert de bibliotheek vaak vanuit het Taalhuis en het Informatiepunt Digitale Overheid. De bestaande programmering gaat vaak in op digitale en taalvaardigheden, al speelt het thema financiële zelfredzaamheid steeds vaker ook een rol. Bijvoorbeeld ten tijde van de belastingaangifte-periode, als er door veel bibliotheken spreekuren en informatiebijeenkomsten georganiseerd worden. Ook groeit het aanbod rondom rekenvaardigheden.

Het bestaande basisvaardighedenaanbod van bibliotheken vormt een mooie startpositie voor het organiseren van aanbod toegespitst op de wijken. Een wijkgerichte aanpak geeft de bibliotheek de mogelijkheid nieuwe doelgroepen te bereiken en de dienstverlening meer vanuit maatwerk in te richten. Door te focussen op wat er speelt in een wijk, kunnen wensen en behoeftes van inwoners effectiever gekoppeld worden aan programmering. Zo ontstaat er een wijkgerichte dienstverlening op een locatie die voor elke wijkbewoner laagdrempelig is.

De mogelijke rol van de bibliotheek in het vergroten van financiële zelfredzaamheid in een wijkgerichte dienstverlening kan meerdere vormen aannemen:

- De vindplaats en verbindplaats van inwoners;
- Informatiefunctie om mensen die (nog) niet voldoende financieel redzaam zijn te ondersteunen door middel van de (online) collectie, spreekuren of informatieve bijeenkomsten;
- Loketfunctie van leer- en hulpvragen op dit gebied en doorverwijsfunctie naar lokaal aanbod;
- Non-formele aanbieder met cursussen en activiteiten rondom financiële zelfredzaamheid;
- Netwerkfunctie samen met partners die op hetzelfde thema of voor dezelfde doelgroep actief zijn.



4. AANBOD MOGELIJKHEDEN FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID



Aanbod rond dit thema is in meerdere vormen te organiseren en voor meerdere doelgroepen geschikt. Hieronder volgen mogelijkheden die, soms in samenwerking met partners, georganiseerd kunnen worden. Deze suggesties zijn ingedeeld op twee focusdoelgroepen: jongeren en ouderen. Sommige suggesties zijn bestaande voorbeelden die voorkomen bij bibliotheken verspreid door het land, andere zijn ontstaan uit nieuwe ideeën.

PROGRAMMERING VOOR JONGEREN

In het leven van jongeren doen zich verscheidende life events voor waarbij geld een rol speelt: een (bij)baan, studeren of de voorbereidingsfase van zelfstandig gaan wonen. Het verstrekken van informatie, delen van kennis en het ontwikkelen van vaardigheden gebeurt op allerlei manieren in de bibliotheek. Dit is ook vanuit het thema financiële zelfredzaamheid in te richten voor de doelgroep jongeren.

- Organiseer een focusgroep samen met partners uit het werkgebied, toegespitst op de doelgroep jongeren. Nodig partners uit die werken met deze doelgroep, zoals het voortgezet onderwijs, mbo-onderwijsinstellingen en jeugd- en jongerenwerk. Verken gezamenlijk de behoeften van de doelgroep en vergelijk opties voor nieuw aanbod met activiteiten die deze organisaties al ondernemen.
- Nodig stichting jeugd- en jongerenwerk uit voor een spreekuur in de bibliotheek, mits ze in het werkgebied actief zijn. Dit kan georganiseerd worden via [MoneyFit](#) waar jongeren tussen 16 en 26 jaar met vragen over geldzaken terecht kunnen. MoneyFit verstrekt tips en informatie over situaties waarbij geld een rol speelt in, zoals studeren, werken, gezondheid, vrije tijd, wonen en sparen. Het is de jongerenvariant van Schuldhulpmaatje Nederland en wordt mogelijk gemaakt door jongeren zelf.
- Start een samenwerking met onderwijsinstellingen rondom de digitale én financiële vaardigheden van vmbo-leerlingen en eerstejaars mbo-studenten via de online modules van [Doe je Digiding](#), ontwikkeld door Stichting Digisterker. Financiële vaardigheden maken onderdeel uit van de digitale overheidsdiensten, als het gaat over vervoerszaken, zorgverzekering en studeren. Leerlingen en studenten maken via Doe je Digiding kennis met digitale overheidsdiensten en leren hoe deze zelfstandig te gebruiken zijn. De inhoud van de modules sluit ook aan bij vakken zoals maatschappijleer, burgerschap en loopbaanoriëntatie. De bibliotheek kan onderwijsinstellingen attenderen op dit aanbod en jongeren kennis laten maken met mogelijk vervolgaanbod bij de bibliotheek. Denk hierbij aan studieplekken, digitale en taalactiviteiten in het Taalhuis of de loketfunctie van het Informatiepunt Digitale Overheid.

- Organiseer bijeenkomsten specifiek gericht op een thema of life event om in te spelen op de interesse- of leerbehoefte van jongeren. Organiseer dit samen met experts afgestemd op het thema (zoals DUO) en met partners die de doelgroep bereiken (zoals jongerenwerkers). Denk bijvoorbeeld aan een avond voor examenstudenten over praktische regelzaken of het kiezen van een zorgverzekering.
- Laat de doelgroep (en netwerken om de doelgroep heen) kennismaken met deze nieuwe dienstverlening. Zet hierbij de marketing- en communicatie collega's van de bibliotheek in. Sluit ook aan bij landelijke campagnes zoals 'de week van het geld' en laat jongeren actief zien wat de bibliotheek op dit thema in huis heeft. Organiseer bijvoorbeeld een masterclass 'jij en geld' in samenwerking met jongerenwerkers.

PROGRAMMERING VOOR OUDEREN

Deze doelgroep is kwetsbaar als het gaat om financiële zelfredzaamheid. Het Nibud schets samen met PwC in een rapport '[bestedingen van ouderen](#)' een zorgwekkend beeld over de inkomens- en uitgavensituatie van toekomstig gepensioneerden. Uitgaven aan zorg, huishoudelijke hulp en stookkosten stijgen naarmate mensen ouder worden. Tegelijkertijd is de verwachting dat voor een deel van deze

doelgroep de inkomsten zullen dalen. Dit als gevolg van een landelijke stijging van het aantal scheidingen en een groei van het aantal zzp'ers dat geen pensioen opbouwt. Deze twee verschijnselen komen in meerdere leeftijdscategorieën voor, maar de gevolgen voor het inkomen kunnen extra merkbaar zijn voor mensen vanaf de pensioengerechtigde leeftijd. Voor de doelgroep ouderen kan de bibliotheek op meerdere manieren van betekenis zijn.

- Organiseer een focusgroep met partners in het werkgebied, toegespitst op de doelgroep ouderen. Nodig hiervoor partners uit die werken met de doelgroep (zoals welzijnswerk of ouderenbonden), partners die expertise hebben op het thema (zoals de schuldhulpdienstverlening van de gemeente) en partners die de doelgroep (ongemerkt) op een laagdrempelige manier bereiken (zoals wijkverenigingen of woningbouwcoöperaties). Verken samen de behoeften van de doelgroep en leg opties tot mogelijk nieuw aanbod naast activiteiten die deze organisaties al ondernemen.
- Zet in op een uitbreiding van de spreekuren-agenda naar een vast informatiemoment over geldzaken, zoals het financiële spreekuur van de [Bibliotheek Katwijk](#). Dergelijke spreekuren kunnen bemenst worden door vrijwilligers of professionals van partners uit de regio. Financiën is een kwetsbaar en persoonlijk gespreksonderwerp: borg daarom de privacy van bezoekers en organiseer een spreekuur in een rustige en niet te opvallende plek in de bibliotheek.
- Een spreekuur over geldzaken is gemakkelijk te combineren met het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek. De overheidsinstanties die aan dit informatiepunt gekoppeld zijn hebben raakvlakken met financiële thema's. Zoals DUO, de Belastingdienst, zorgkosten via het CAK en CIZ en het betalen van verkeersboetes via het CJIB. Uitbreiding van het Informatiepunt Digitale Overheid naar een informatievoorziening op brede thema's van financiële zelfredzaamheid is ook een mogelijkheid. Dat kan in samenwerking met partners die thuis zijn in financiële regelingen en in het bijstaan van kwetsbare

- doelgroepen, zoals de gemeente en schuldhulpdienstverlening.
- De informatiefunctie van de bibliotheek kan ook ingezet worden voor vrijwilligers en professionals die, bewust of onbewust, met de doelgroep werken. Denk hierbij aan medewerkers van sociale teams, woningbouwcoöperaties, voedselbanken en thuisadministratie-organisaties. Financiële problematiek staat vaak niet op zichzelf en gaat regelmatig samen met achterblijvende taal- en digitale vaardigheden. Dat vraagt om een brede blik in signaleren en aankaarten. Organiseer bijvoorbeeld in samenwerking met schuldhulpdienstverlening een training over het herkennen en doorverwijzen van mensen die laaggeletterd en onvoldoende financieel zelfredzaam zijn.
 - Voor een specifiekere groep binnen de doelgroep ouderen, zoals laaggeletterden of laaggecijferden, zijn er vanuit het Taalhuis meerdere koppelingen te maken met het thema financiële zelfredzaamheid. Bestaande programmering kan ingestoken worden volgens het thema financiële zelfredzaamheid. Zoals een Taalcafé met het thema financiële administratie, spullen in winkels of online kopen en verkopen of solliciteren. Tevens is het uitbreiden van taalmaatjesschap naar geldmaatjes een mogelijkheid. In Nissewaard bestaat het [project Taal&Geld](#), op initiatief van Bibliotheek de Boekenberg en Humanitas. Vanuit een project als 'Taal&Geld' of 'Taal&Werk' kunnen taalmaatjes en taalcoaches ingaan op financiële zelfredzaamheid en dagelijkse situaties waar geld een rol speelt.
 - In de bestaande digitale oefenprogramma's over het verbeteren van taal- en digitale vaardigheden zijn bepaalde onderdelen gericht op geldzaken. Zo bestaan er [Steffie filmpjes](#) over geldzaken. Bezoekers van de bibliotheek kunnen zelfstandig of in groepsverband, bijvoorbeeld via een taalschool, op de computer deze modules volgen.
 - Er bestaan meerdere lespakketten voor volwassenen die ingaan op financiële vaardigheden. Stichting Lezen en Schrijven ontwikkelde de methode '[voor 't zelfde geld](#)'. Elk lesboek gaat in op een ander aspect van financieel zelfredzaam zijn. Steeds meer bibliotheken zetten deze methode in en werken hierbij samen met partners. Zo kunnen deelnemers, die bijvoorbeeld zijn doorverwezen door een financiële werkplaats, via budgetcoaches, de gemeentelijke sociale dienst en schuldhulpverlening, starten met een cursus. In een paar weken gaan taaldocenten of vrijwilligers van de bibliotheek met een groep deelnemers aan de slag met de lesinhoud en met opdrachten uit de verschillende lesboeken. Via het Nibud zijn verschillende cursussen, voor de doelgroep, in te zetten:
 - [Budgetcursus 'Omgaan met geld'](#): deelnemers werken aan het vergroten van hun financiële vaardigheden. Het cursusmateriaal is online op te vragen.
 - [Workshop 'Grip op geld'](#): deelnemers maken kennis met de Nibud methode '4-stappen-grip-op-geld'.
 - [Workshop over bespaaradvies](#): informatie en tips om beter rond te komen.
 - De doelgroep ouderen kan bereikt worden door het organiseren van lezingen of informatiebijeenkomsten, bijvoorbeeld over pensioenzaken. Zoek hierbij de samenwerking met ouderenbonden of wijkverenigingen, om je aanbod af te stemmen en in contact te komen met inwoners die de bibliotheek hiervoor nog niet weten te vinden.
 - Laat de doelgroep (en netwerken om de doelgroep heen) kennismaken met deze nieuwe dienstverlening. Zet hierbij de marketing- en communicatiecollega's van de bibliotheek in. Sluit ook aan bij landelijke campagnes, zoals 'de week van het geld'. Laat inwoners actief zien wat de bibliotheek op dit thema in huis heeft. Organiseer bijvoorbeeld bij een wijkvereniging een pop-up bibliotheek, met collectie en cursussen over het thema financiën.

VRAGEN? NEEM CONTACT MET EEN VAN ONS OP:

Berthy Nijhuis,
senior adviseur onderzoek
onderzoek@probiblio.nl

Marion Romein,
adviseur marktkennis
onderzoek@probiblio.nl

Floor Banning,
adviseur basisvaardigheden
basisvaardigheden@probiblio.nl