

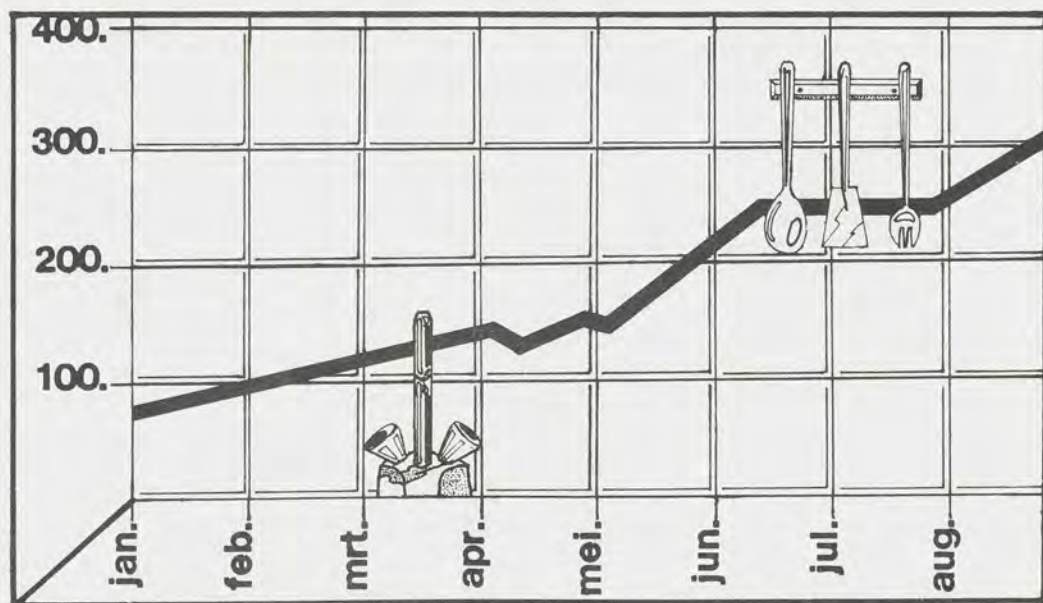
MIO

mededelingen opbouwwerk

OKTOBER '85
4e jrg., nummer 37
verschijnt tenminste
10 maal per jaar

in dit nummer

consument en huishouding - een oriëntatie



Dit themanummer bevat rapportages van vijf steden waar het opbouwwerk, op experimentele basis, samen met voorlichtingskundigen, nieuwe vormen ontwikkelt om de consumenten- en huishoudelijke voorlichting beter aan te laten sluiten bij de behoeften van de sociaal-economisch zwakste groepen. Daarnaast in dit nummer enkele opiniërende en informatieve artikelen op "huishoud-economisch" terrein, ...een terrein vol uitdagingen, voetangels en klemmen.

	pag.
Ten geleide: "Moederke, ge kunt een Melitta-zakje toch meermalen gebruiken, trouwens.....koffie..."	3
Opinie: Bijstandsvrouwen en armoedebeleving	5
Opinie: Invloed bewoner op vaste dagelijkse lasten vrijwel nihil	9
Interview: "Als je van de bijstand trekt, heb je minstens een HAVO-diploma nodig..."	11
Interview: Steungroep sociale voorzieningen - Ondelinge steun rond geldproblemen	13
Projecten:	
Den Haag - Buurt en Consument	15
Eindhoven - Een budgetgerichte benadering van de stadsvernieuwing	19
Heerenveen - Succesvolle ideeënmarkt	22
Almelo - Consumentenwerk ondersteunt woonlastengroep	25
Maastricht - Mogelijk een consultant-achtige aanpak	29
Informatie: Schrijvende gevallen achter de kille cijfertjes; werkgroep geschrokken van armoede bij zes uitkeringstrekkers	33
Onderzoek en studie: Rondkomen of tekortkomen	39
Informatie:	
- Kijk u rijk: stook- en servicekosten omlaag	42
- HVP als informatiebron	46
- Konsumenten Kontakt: grote behoefte aan praktische informatie	49
- Wat heeft het NIBUD te bieden	51
- Consumentenbond: Belangrijk accent op de overheidssector	52

"Moederke, ge kunt een Melitta-zakje toch meermalen gebruiken, trouwens.....koffie....."

De zich terugtrekkende en de eigen verantwoordelijkheid van de burgers benadrukkende overheid is steeds nadrukkelijker in de privé-sfeer van steeds meer mensen present. De inhoud van de tandenborstelbeker kan, zeker in combinatie met andere wegingsfactoren (als bijslaap en vriendendiensten) ingrijpende consequenties voor het besteedbaar inkomen hebben.

Het toeslagenstelsel in het kader van de "eenmalige, echte, langdurige" begint qua verfijning het Britse te benaderen, waar een bijstandstoeslag van 37 cents voor een inwonend bed-waterend kind dat ouder is dan vier jaar (daar beneden is bed-wateren een normaal risico) en soortgelijke sprokkelhoutjes maken dat een bijstandsmoeder zonder hulp van een computer gewoon pech heeft.

Het zal duidelijk zijn dat een zich op een dergelijke wijze terugtrekkende overheid omkomt in de controle-taken, terwijl anderzijds de problemen blijven toenemen. Zo doende heeft de GSD in Hoorn inmiddels een budget-advies-brigade van vrijwilligers geformeerd, teneinde "probleemgevallen" hand- en spandiensten te verlenen bij het "kloppend" maken van het huishoudboekje.

Deze wat cynische aanhef is ingegeven door angst, omdat wanneer in Nederland de Minister van Sociale Zaken opmerkt dat de uitkeringen hier nog steeds stukken hoger zijn dan in de "omringende landen" bepaalde erkende normen en waarden behoorlijk op drift blijven; ook na jarenlang krimpen, schrappen, korten en herzien.

Onder verwijzing naar tal van - al dan niet bevriende - naties, kunnen de in ons land aanvaarde normen en waarden rond het recht op een menswaardig bestaan nog wel een eind ver-glijden. Maar dat voelt natuurlijk wel anders voor wie al op de bodem is aanbeland.

Men kan het ongepast cynisme of kille analyse vinden, maar het spookbeeld van nette bestuurders, juristen, beleidsambtenaren en hulpverleners die zich zorgelijk buigen over de Ontwerp-Interim-Wet-Hygiëne-eisen-Mobiele-Gaarkeukens doemt op.

Waar staat het opbouwwerk in deze zich ontrollende werkelijkheden? De aandacht voor de meer "structurele aspecten", zoals hierboven wat wrang geschetst, is het opbouwwerk van oudsher wel toevertrouwd. In veel plaatsen geeft het opbouwwerk steun aan groepen, organisaties en platformen die appeleren aan de politieke verantwoordelijkheid van de gekozen volksvertegenwoordiging en uitvoerende instanties en organen. Appels die toenemend ook de cijfermatige onderbouwing hebben waardoor ze "hard" zijn. Ook in deze M.O. staan daar voorbeelden van opgenomen.

Maar hoe zit het met de "alternatieven", met de creatieve impulsen om zaken eens anders te organiseren?

Net als in de "stadsvernieuwing": het eigen plan van de buurt dat goedkoper én beter is dan dat van de gemeente..... Creatieve initiatieven worden toch na taaie strijd beloofd?

Helaas, huishoud-economisch ligt dat - althans voor vele categorieën uitkeringsgerechtigden - gans anders. Zoals blijkt uit het artikel van twee Bijstandsvrouwen worden succesvolle economische inspanningen vaak bestraft. Op die wijze wordt het zwoegen in een eigen moestuin beloofd met een negatieve opbrengst, leidt het delen van de eigen voordeur tot een inkomenskorting, worden werk-achtige initiatieven zwaarwichtig getoetst en moet een WAO-er als hij geen risico's wil lopen, het grondrecht op vereniging en vergadering maar bescheiden uitoefenen.

Opgeknoopt aan zoveel trektouwtjes is de ontwikkelingsruimte voor creatieve reorganisatie subtiel uitgedrukt erg beperkt. Zodat inmiddels veel initiatieven niet eens meer genomen worden, letterlijk ondergespit worden of figuurlijk ondergronds gaan.

Structureel op een nog immer hellend vlak zittend en met de talloze restricties op het terrein van creatieve reorganisaties voor ogen, blijken momenteel sociaal-educatieve en voorlichtingsbenaderingen verhoudingsgewijs het meeste overheidsapplaus te mogen ontvangen. Daarmee lijkt gelijktijdig het fantasieloze leerstuk van de Aanpassing op tafel gekomen, waarmee op handzame wijze de verantwoordelijk uitsluitend gedeponereerd wordt bij wie toch al slachtoffer is:
"Moederke, ge kunt een Melitta-zakje toch meermalen gebruiken, trouwens.....koffie.....".

Op bijeenkomsten van uitkeringsgerechtigden-organisaties blijkt - terecht - de waakzaamheid groot en ook de gemiddelde opbouwwerker is zich wel-bewust van de kansen en risico's die aan bepaalde concepten eigen zijn.

Maar het is onzinnig om sociaal-educatieve en voorlichtingsbenaderingen a priori en uitsluitend te karakteriseren als louter aanpassingswerk. Wie tot over z'n oren in de schulden zit, zal zonder meer gebaat zijn met een kundig budgetteringsadvies en schuldsanering. En het kundig voeren van een huishouding is zeker niet zonder meer aangeboren. Kennis van produkten en diensten en de totstandkoming van een prijs kan van bijzonder belang zijn. Een uitgaven-analyse kan leren hoeveel (in veel gevallen: hoe weinig) uitgaven feitelijk door betrokkenen zelf "stuurbaar" zijn. Prijs- en kwaliteitsvergelijkingen kunnen (zowel in de commerciële als collectieve sfeer) interessante gezichtspunten opleveren voor individueel of maatschappelijk gedrag. Belangrijk is dan ook vooral of individuen, groepen en organisaties zélf actieve sturing kunnen geven aan educatieve en voorlichtingsprocessen. Belangrijk is ook er zorg voor te dragen dat andere dimensies (zoals de politieke) niet uit het vizier verdwijnen, zodat gerechtvaardigde appels gedeponereerd kunnen worden waar ze thuishoren, en kansen op honorering van eigen initiatieven gegrepen kunnen worden.

Voorliggend themanummer vormt een wat merkwaardige etalage op "huishoud-economisch" terrein. Afgezien van rapportages van een vijftal steden waar het opbouwwerk op experimentele basis samen met huishoudelijke en consumentenvoorlichting proefondervindelijk nieuwe ondersteuningsvormen ontwikkelt*, biedt het voornamelijk - en helaas nog onvolledig - voorlichting aan opbouwwerkers over een terrein dat vol uitdagingen, voetangels en klemmen ligt.

Wil van de Leur

*Genoemde experimenten vinden plaats in Almelo, Den Haag, Heerenveen, Maastricht en Eindhoven als uitvloeisel van een voor de Interdepartementale Commissie Consumentenangelegenheden door het Bureau Bakkenist en Spits en Co. ontwikkeld voorstel. Het uitvoerend werk in deze experimenten wordt verricht door voorlichtingskundigen en opbouwwerkers. Naast de territoriale experimenten in uitvoerende zin wordt ook op toeleveringsniveau geëxperimenteerd. Konsumenten Kontakt werkt in dit verband aan de stookkosten-problematiek, terwijl de Consumentenbond de gebruiksmogelijkheden van de computer bij huishoudelijke en consumentenvoorlichting nader analyseert.

BIJSTANDSVROUWEN EN ARMOEDEBELEVING

In tegenstelling tot wat wordt beweerd, nl. dat er géén armoede in ons land is, stellen wij als Bijstandsvrouwen dat er wel degelijk armoede is. Het begrip armoede is heel breed. Als uitgangspunt geldt het niveau waarop het land van inwoning zich beweegt, omdat vanuit dat niveau eisen aan de burgers worden gesteld. Als burgers niet meer op een redelijke manier aan die eisen kunnen voldoen, is er sprake van armoede en niet meer kunnen functioneren. Bijstandsvrouwen verkeren in die situatie. Politici wéten dat er echte armoede is, zij verbergen dit achter een rookgordijn onder de kreet dat iedereen in dit land verzorgd is. Regelmatig duikt het begrip "noodzakelijke kosten van bestaan" op. Mensen die heel ver van ons afstaan in inkomen en leefniveau, schrijven om het hardst dat dit begrip niet duidelijk valt aan te geven. Maar Bijstandsvrouwen hebben al heel wat cijfers gepubliceerd waaruit de armoede je tegemoet springt.

Wat zijn nu die noodzakelijke kosten van bestaan?

Onder primaire behoeften voor de noodzakelijke kosten van het bestaan rekenen we: wonen, warmte, kleding, voeding, lichamelijke verzorging en het verzorgen van een huishouding. Secundaire behoeften zijn noodzakelijk om de primaire behoeften te verwerven, beide begrippen zijn niet te scheiden. We denken daarbij aan: openbaar vervoer, fietsen, reparatie en vervangen van kapotte of versleten voorwerpen. Om te kunnen functioneren is deelname aan het maatschappelijke leven een vereiste, zoals krant, TV, club of vereniging.

Enkele voorbeelden van kosten(verhogingen).

Wonen: Bij de huursubsidie wordt een normbedrag aangehouden van wat de mensen met de laagste inkomens zelf moeten betalen. In 1980 was dat normbedrag f. 204,16, in 1985 is dat f. 246,00. Door huurverhogingen en huursubsidieverlagingen, wordt er in de praktijk tientallen tot soms f. 100,— per maand méér betaald. De werkelijkheid is dus sterk afwijkend van het beeld dat gegeven wordt.

Warmte: In de berekening voor woonkosten werd per 1 juli 1980 voor warm televering aan een zelfstandige wooneenheid een bedrag van f. 95,— per maand berekend. Per 1 juli 1985 is dat bedrag inmiddels gestegen tot f. 183,— per maand. Veel mensen die geen invloed kunnen uitoefenen op stookgedrag (CV), betalen tientallen gulden per maand méér. Huurschulden en gasafsluitingen zijn aan de orde van de dag. Vanuit Den Haag is aan Sociale Diensten gesommeerd geen daadwerkelijke hulp te verlenen, stuur maar naar de Kredietbank! Het is "slikken of stikken". Schulden zijn aan de orde van de dag en politiek Den Haag begrijpt niet waar die schulden vandaan komen. We krijgen vernederende beschuldigingen te horen dat we niet met geld kunnen omgaan, dus worden er dure budgetteringscursussen georganiseerd voor "helpers". Maar wat doen helpers met zo'n cursus als het geld er gewoon niet meer is? Er wordt ons immers steeds meer afgepakt!

Het drempelbedrag: Dit is een financiële bijdrage die we eerst zelf moeten opbrengen, vóór we bij de Sociale Dienst kunnen aankloppen ingeval we uitgaven hebben voor bijzondere medische kosten. In 1980 was dit een bedrag van f. 147,—, in 1985 is dat f. 171,85 per jaar. Alle normbedragen worden ieder jaar stilzwijgend verhoogd. Maar dáár wordt niet over gepraat.

Reservering: Om duurzame goederen te kunnen aanschaffen of schulden af te lossen, wordt er geacht een bedrag in de Bijstand te kunnen reserveren. Voor Alleenstaanden is dat f. 83,— en voor andere categorieën f. 93,— per maand. Ons inkomen is onder zo'n zware druk komen te staan

dat het onmogelijk is dit bedrag te reserveren. De enige oplossing is nog meer schulden te maken en reddeloos ten onder gaan. We worden uitgenodigd voor mensen die niet genoeg besef van verantwoordelijkheid betonen. Wanhoop, woede en verbittering groeien!

Voeding en kleding: Dit zijn posten die heel verschillend liggen en afhankelijk zijn van evenzovele mogelijkheden die voor iedereen weer anders zijn. Wel weten we heel zeker dat voor beiden niet meer voldoende over is. Via persoonlijke budgetlijsten over een reeks van jaren, komt een triest beeld tevoorschijn (zie bijgaand schema). Allerlei onderzoeken werden gedaan en conclusies werden gepubliceerd. Deze conclusies overtreffen in triestheid de noodkreten die worden gehoord.

Organisatie van bijstandsvrouwen:

Onder druk van de harde werkelijkheid waren er vrouwen in Groningen, Utrecht en Amsterdam die zich gingen organiseren. Begin 1982 waren er + 28 committees. Op 25 mei 1982 gingen honderden vrouwen naar Den Haag om te demonstreren tegen de armoede van het bestaan. Dat was de "Mies Minima actie". Op 30 oktober was er een grote landelijke dag in Utrecht onder het motto: "Bijstandsvrouwen kunnen niet meer inleveren en willen

Januari 1985

Financieel overzicht van het bestedingspatroon van een 57-jarige Alleenstaande Bijstandsvrouw, voerende een zelfstandige huishouding. Overzicht over de periode 1-1-'82 t/m 1-7-'85.

Inkomen: Invaliditeitspensioen ABP:	f. 746,42
Anvullende bijstand tot het normbedrag voor een Alleenstaande	f. 283,48
Totaal inkomen	f. 1029,90

datum	1-1-'82	1-7-'82	1-1-'83	1-7-'83	1-1-'84	1-7-'84	1-1-'85	1-1-'85
uitgaven omgerekend per maand								
huur	492,81	511,71	511,71	529,94	529,94	542,94	543,05	564,77
huursubsidie	290,00	300,00	300,00	310,00	310,00	285,00	285,00	290,00
zelf te betalen huur	202,81	211,71	211,71	219,94	219,94	257,16	258,05	274,77
CV-flat (geen invloed op)	136,00	139,75	146,95	146,95	156,95	156,95	156,90	156,90
kookgas, water, gemeentelijke heffingen	70,00	52,00	53,92	52,00	52,87	54,87	62,00	62,00
huur geysers (per '83 uit service-pakket)				5,13	5,13	5,13	5,13	5,13
electra	55,00	55,00	55,00	55,00	54,00	52,00	54,00	54,00
telefoon	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
TV + omroepbijdrage	11,25	11,83	11,83	12,75	13,17	13,17	13,17	13,17
TV-gids	3,70	3,82	3,82	3,88	4,17	4,17	-,-	-,-*
dagkrant	20,00	19,50	20,80	20,80	21,45	21,45	23,80	23,80
drempelbedrag ABW (= eigen risico)	13,35	13,40	13,40	13,50	14,25	14,25	14,25	14,25
onroerend goed-belasting	15,00	12,50	12,50	12,67	12,67	-,-	-,-	-,-**
WA-verzekering	4,00	4,07	4,07	4,07	4,07	4,44	-,-	-,-
aanv. ziekenfondspremie	1,15	1,25	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50
begravenispolis	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	-,-
ziekenfonds (knakenkaart)					7,50	8,75	7,50	7,92
porto (form, maandopgaven, kopieën, privé)	6,50	9,00	9,00	9,00	10,00	10,00	10,00	10,00
apothek (noodszakelijk)	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	16,00	16,00
kapper (+ soms leestijdspieren)	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
pedicure (noodszakelijk)	15,00	15,00	15,00	17,00	18,00	18,00	19,00	19,00
bromfietsverzekering (nodig i.v.m. invaliditeit)	9,00	10,00	11,60	11,60	11,60	7,62	7,62	7,62
brommer: benzine	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
brommer: onderhoud	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
totaal vaste lasten	725,76	721,83	734,10	753,79	775,27	797,46	778,92	795,34
Uitkering per maand	1004,85	1016,25	1012,95	1012,00	1012,00	1012,85	1029,90	1029,90
af: vaste lasten	725,76	721,83	734,10	753,79	775,27	797,46	778,92	795,34
blijft over per maand om van te leven	279,09	294,42	278,85	258,21	236,73	215,39	250,98	234,56
dat is per dag	9,20	9,60	9,20	8,51	7,80	7,10	8,27	7,72

* opgesegd ** kwijtschelding

een menswaardig bestaan". Op die dag werd als politieke eis gesteld: f. 400,— per maand erbij. Heel Nederland stond op haar kop. Allerlei berekeningen verschenen met de conclusie dat we niet helemaal bij ons hoofd moesten zijn om zoiets te eisen. Inmiddels is de eis verhoogd tot f. 400,— + erbij, we zijn immers nog verder achteruit gegaan? Januari 1983 werd als actiemaand uitgeroepen. Dat heeft heel wat media nieuws opgeleverd. Overal doken bijstandsvrouwen op om hun eis bekend te maken en ludieke acties te voeren. We denken aan diverse spectaculaire Nieuwjaarsrecepties waar bijstandsvrouwen zich presenteerden. Inmiddels is het aantal comitees gegroeid tot 125.

Actie

In de hierboven beschreven periode werd vooral het aspect van armoede naar buiten gebracht. Inmiddels is er veel meer aan de orde. In januari 1984 kwam het Landelijk Steunpunt Komitees "Vrouwen in de Bijstand" te Utrecht tot stand. Hier proberen we acties te bundelen. Dag aan dag "knokken" we voor een redelijk bestaan. We benaderen politici, spreken met politieke partijen, wonen bijeenkomsten bij in de Tweede Kamer als de ABW wordt behandeld. We hielden conferenties met vrouwen uit de Hervormde Kerk, uitgaande van de afdeling ROS. We voeren actie inzake "economische eenheid", reageren fel op het aantrekken van het Verhaalsrecht. We demonstreerden samen met maatschappelijk werkenden op het Malieveld als protest tegen de Voordeurdelersmaatregel. We roepen alarm als het gaat om verslechtingen in de bijverdiensmogelijkheden en verslechtingen in de studiefinanciering. We protesteren heftig tegen de instelling van liefdadigheidsfondsen zoals het CDA van plan is en wijzen dit volstrekt af.

We bemoeien ons met standpuntbepaling inzake arbeidstijdverkorting, basisinkomen en individualisering. We zijn aangesloten bij het Breed Platform van Vrouwen voor Economische Zelfstandigheid en bundelen ons met andere uitkeringsorganisaties. We zijn in gesprek met DIVOSA en trainen ons in publiciteit voor radio en TV. Het is keihard ploeteren door vrouwen die zelf ook leven in slechte persoonlijke financiële omstandigheden. 's Nachts kunnen we vaak niet slapen, omdat we in gedachten bezig zijn de volgende verslechterende maatregel te pareren. Het is een vloedgolf van miserie die over ons wordt uitgestort.

In het oprukken van een religieus fundamentalisme, staat ons nog heel wat te wachten. Naast de financiële armoede, gaat het om de totale onderdrukking van vrouwen, die in feite niet mogen bestaan, tenzij zij aan een man gekoppeld zijn. Maar vrouwen die hebben meegemaakt wat velen van ons hebben ondervonden, hebben niet zo'n behoefte aan een nieuw huwelijk. Wel is van essentieel belang dat we zelf onze vrienden mogen uitkiezen zonder dat zij ons tegelijk financieel moeten onderhouden. Door alles wat er gebeurt, worden we afgesloten van elk menselijk contact. Ondanks dat er wetten op de Rechten van de Mens zijn, die Nederland ondertekende. Men lapt ze aan haar laars en roept dapper ach en wee over anderen. Onze armoede is een bewuste politieke keuze! Hoe lang kan dat nog doorgaan?

Hulpbronnen

We onderscheiden twee soorten gevechten onder de bijstandsvrouwen:

- a. de vrouwen die op plaatselijk niveau het maatschappelijk gevecht voeren, waarbij een deel daarvan weer kiest voor het gevecht binnen het plaatselijk bestuur, de gemeenteraad dus
- b. anderen hebben gekozen voor het keiharde landelijke politieke gevecht richting Den Haag. Dit laatste vanuit het Landelijk Steunpunt in Utrecht.

Door het naar buiten brengen van onze armoede en onze activiteiten op allerlei terrein lijkt er een vraag te ontstaan wat anderen voor ons

zouden kunnen doen. In het bijzonder lijkt nu het opbouwwerk zich met deze vraag bezig te houden.

Er komen gedachtenspingsels naar boven om mensen te gaan helpen via produktie in collectieve vormen, op voorhand bedoeld als tijdelijke overlevingstactiek (zo ver zijn we al gekomen!). Voorop gesteld dat dit voor sommige groeperingen mogelijk zou kunnen zijn, kan dit niet opgaan in de bijstand. Elke verbetering die we vanuit onze noodsituatie proberen aan te brengen, wordt door politieke maatregelen de grond in geboord. Een inventarisatie van wat nodig is, kan pas gebeuren als de Overheidsbemoëienis wordt opgeheven, omdat anders alles teniet wordt gedaan. Hierbij denken we aan de volgende (recente) voorbeelden:

- a. voordeurdelerskorting: lijkt voordeel te geven - dus afpakken zegt de Overheid
- b. volkstuinjtes: lijkt voordeel te geven - dus afpakken zegt de Overheid
- c. samen eten: geeft voordeel - dus afpakken zegt de Overheid.

Er zal dus eerst een inkomen moeten zijn, voldoende om van te bestaan en zonder inmenging in het privé leven door de Overheid. Mogelijk een Basisinkomen?

Op plaatselijk terrein is het denkbaar dat het opbouwwerk organisatorische hulp biedt. Bekwaamheden en faciliteiten behoren ook tot de mogelijkheden. Het zou heel belangrijk kunnen zijn om voor vrouwen die politiek willen "knokken", de grondbeginselen die voor anderen duidelijk zijn, toegankelijker te maken. Het is denkbaar dat mensen bij het opbouwwerk zich gaan scholen in de Sociale Wetgeving om daarmee op legale wijze aanreikingen te doen aan vrouwen die zich deze scholing niet eigen kunnen maken. Kortom, deskundigheidsbevordering.

Hoe belangrijk kennis is, kunnen ondergetekenden van dit artikel uit eigen ervaring vertellen. In 1982 kwam Nel bij het Apeldoornse Opbouwwerk terecht vanuit een poging om een plaatselijk comitée "Vrouwen in de Bijstand" op te richten. De poging strandde, maar Nel ging door! Zij verzamelde kennis met vragen op allerlei gebied over "hoe zit dat in elkaar?" Er was bij het opbouwwerk heel wat te lezen, waardoor kennis vermeerde. Faciliteiten werden verleend, waardoor gevechten binnen de plaatselijke situatie werden gevoerd. Joan richtte in 1983 in haar "dooie eentje" een comitée op, nadat zij door diverse cursussen te volgen, haar kennis over de Sociale Zekerheid opgevijseld had. Dit initiatief had wel succes. Ook dat comitée strijdt verwoed binnen het plaatselijk bestuur. Bij beiden is de kwaliteit van het gevecht goed, daarom worden duidelijke resultaten geboekt.

Op het ogenblik zijn er 15 vrouwen betrokken bij het Landelijk Steunpunt in Utrecht, waaronder Nel en Joan. Waar plaatselijk misschien een "vorm van overleven" ontwikkeld zou moeten worden, wijzen de politiek strijdende vrouwen dit af. In een democratisch land wat ook nog eens behoort tot de 10 rijkste landen ter wereld, is het ongeoorloofd op grond van een politieke keuze, mensen onder de grens van een leefbaar bestaan te brengen. Er behoren geen vrouwen aan een man gekoppeld te worden via economische eenheid en verhaalsrecht op een verbroken relatie. Bijstandsvrouwen eisen:

- a. een economisch zelfstandig bestaan (slavernij is allang afgeschaft)
- b. een inkomen dat voldoende is voor een menswaardig bestaan op het niveau van ons land.

Joan Agterberg en Nel de Nooij, medewerksters van het Landelijk Steunpunt Komitees "Vrouwen in de Bijstand" te Utrecht. Dit artikel werd geschreven op persoonlijke titel.

INVLOED BEWONER OP VASTE DAGELIJKSE LASTEN VRIJWEL NIHL

Amsterdam heeft een tijd lang een mooie coalitie gekend op huurprijzen-gebied. Zowel gemeente als corporaties steunden huurinhoudingsacties van bewoners om het rijk te bewegen de normering van huren omlaag te brengen. De coalitie was erg broos. De corporaties zijn nu met man en macht bezig de gedeferde huren alsnog te innen, op straffe van huisuitzetting. De redactie van M.O. vroeg Hans Brugman, opbouwwerker in Amsterdam, wat dieper op deze zaak in te gaan.

Jarenlang hebben de gemeente Amsterdam en de gezamenlijke woningbouwverenigingen de acties van bewoners gesteund om een redelijk deel van het inkomen aan huur te besteden. Huurinhoudingsacties werden gedoogd om de rijksoverheid duidelijk te maken dat de huren - ondanks individuele huursubsidie - voor de lagere inkomens onbetaalbaar bleven.

Een veelal niet uitgesproken richtlijn is daarbij geweest de zgn. volkshuisvestingsprijs, een huurprijs waarbij een modaal inkomen zonder individuele huursubsidie de huur zou kunnen opbrengen. Daarbij werd uitgegaan van percentages van 10 tot 17% van het inkomen.

In de landelijke politiek is deze volkshuisvestingsprijs op een bepaald moment losgelaten. De vele acties in vooral de stadsvernieuwingsgebieden leidden er wel toe dat voor deze stadsvernieuwing een aangepast regime van huren gehanteerd werd: de budgethuren. Deze budgethuren boden echter geen soelaas voor de laagste inkomens. Bovendien waren de woningen van het "eerste uur" buiten deze budgethuren tot stand gekomen. Voor beide groepen gingen grote problemen ontstaan en er ontketenden zich allerlei "harde" huuracties.

Amsterdam bepleitte zijn huurproblemen bij Den Haag, maar Den Haag bleek oostindisch doof.

Toen volgde de omslag in de standpuntbepaling van gemeente en woningbouwverenigingen. Er kwamen harde invorderingsprocedures, omdat er "totaal geen perspectief meer was".

De invloed van de bewoner uit de stadsvernieuwingsbuurt op het landelijk politiek gekrakeel rond de huurprijsbepaling is betrekkelijk gering geweest. Wanneer iedereen de crisis is aangepaast, is het vrij eenvoudig vanuit de arrogantie waarmee de huidige regering opereert, zelfs de budgethuren terug te draaien. En dat gebeurt op dit moment met steun van de regeringspartijen.

De stelling dat bewoners meer voor hun wonen moeten over hebben is ronduit belachelijk, omdat juist de lagere inkomens het hoogste aandeel aan woonlasten betalen.

Het past gemeentes en woningbouwverenigingen meer om permanent druk op de rijksoverheid uit te oefenen dan via de rechter jarenlange schuldregelingen te treffen over huurachterstanden.

De volkshuisvestingsprijs moet weer uit de ijskast komen. Een afgescheiden kapitaalmarkt (volkshuisvestingsfonds) met vaste rente en een gedecentraliseerde organisatie die deze financiering regelt, maakt de beïnvloedingsmogelijkheden voor de bewoner aanzienlijk groter.

We moeten ons echter niet slechts blind staren op de huren. Woonlasten omvatten een veel breder pakket aan voorzieningen waarvoor de bewoner moet betalen.

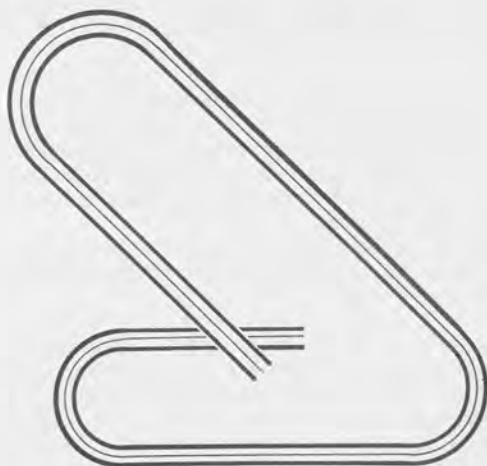
De kosten van gas en licht zijn voor de bewoners op dit moment evenmin grijpbaar. Natuurlijk kan de gemeente onder druk worden gezet om in de

VEGIN de prijs omlaag te krijgen. Immers de afgelopen jaren zijn deze kosten meer dan andere woonlasten gestegen. Het blijft echter moeilijk beïnvloedbaar. Om meer redenen moet naar mijn idee de oplossing veel meer gezocht worden in kleinschalige systemen van energievoorziening die mensen zelf kunnen regelen. In plaats van afhankelijk te blijven van de gezamenlijke energiebedrijven en de olie- en/of dollarprijs. Ook servicekosten zouden in veel situaties naar beneden kunnen, zeker wanneer een echte prijsvergelijking mogelijk is gemaakt.

Het is daarnaast juist markant dat een gemeente als Amsterdam - die zo te hoop is gelopen tegen de huurprijzen - zelf zijn tarieven voor onroerend goed belasting voor bewoners verhoogt en voor bedrijven verlaagt. Andere (gemeentelijke) tarieven moeten in het belang van de bewoner in de hand gehouden worden. Maar hoe doe je dat als de landelijke politiek de tarieven van het Staatsbedrijf der PTT vaststelt?

Kortom, de positie van de bewoner als consument van woondiensten (in zijn brede betekenis) is slecht geregeld. Ondanks de mooie nota's die de laatste tijd zijn verschenen. Gezamenlijk verzet tegen allerlei maatregelen die van bovenaf opgelegd worden, blijft één poot van de versterking van de positie van de bewoner. De praktijk leert dat resultaten vaak moeilijk te halen zijn, maar zonder druk verslechtert de situatie nog een veelvoud harder. De tweede poot blijft het creatief zoeken naar eigen oplossingen om de ontwikkelingen zo veel mogelijk in "eigen beheer" te kunnen sturen. Zeker moeten we niet werkloos blijven toezien hoe diverse grootschalige instituties "het wel even regelen of ritselen".

Hans Brugman



ALS JE VAN DE BIJSTAND TREKT, HEB JE MINSTENS EEN HAVO-DIPLOMA NODIG.....

Het relaas van een buurt-maatschappelijk werker.

Arthur Rebattu is coördinator van het bmw/gsd-team in de Amsterdamse stadsvernieuwingswijk De Pijp.

Arthur Rebattu noemt schrijnende voorbeelden als gevolg van de toenemende financiële problemen van mensen met uitkeringen. Mensen die bij acties voor groot onderhoud tegen stemmen en maar liever hun lekkende dak houden, zodat ze de huurverhoging kunnen blijven weigeren; bejaarden die zich 's winters pogen warm te houden met behulp van dekens in plaats van met de kachel om op stookkosten te besparen; kinderen maar niet door laten studeren, want dat kost teveel!

De laatste jaren zie je ook een grote verschuiving in de keuzes die bewoners maken m.b.t. de stadsvernieuwing. Veel vaker dan vroeger wordt nu gekozen voor groot onderhoud i.p.v. ingrijpende renovatie of vervangende nieuwbouw, om het wonen meer betaalbaar te maken.

Driekwart van de cliënten waar het bmw-team mee werkt moet zien rond te komen van een uitkering. Het team legt prioriteit bij de stadsvernieuwingsbuurten van de wijk en bij de groeperingen ouderen en buitenlanders.

Het bmw-team is in 1980 in de wijk gestart met de specifieke opdracht om de sociale kant van de stadsvernieuwing te ondersteunen. Het team ontstond na een actie van buurtbewoners en welzijnswerkers in de Pijp, omdat de bestaande voorzieningen niet toegerust waren om de problemen, die de verkrotting en stadsvernieuwing met zich meebrachten, verantwoord te lijf te gaan.

De formatieplaatsen (4) kwamen uit de naar de Gemeentelijke Sociale Dienst overgehevelde Dienst Herhuisvesting. Indertijd was het de bedoeling dergelijke teams in alle stadsvernieuwingswijken van Amsterdam op te zetten. Zover is het echter nooit gekomen. Het bmw/gsd-team in De Pijp blijft tot nu toe uniek voor Amsterdam.

Het aantal financiële hulpvragen is de laatste jaren bij de prioriteitsgroepen schrikbarend toegenomen: meer dan 50% van zowel de bejaarde cliënten als de cliënten afkomstig uit migrantengroepen kloppen bij het bmw aan, omdat de geldproblemen hen boven het hoofd gegroeid zijn. Om verschillende redenen is het moeilijk om anders dan individueel te proberen deze mensen met hun problemen te helpen.

Ten eerste rust er nog altijd een taboe op het er in het openbaar voor uitkomen, dat je zwaar in de financiële zorgen zit, zeker bij mensen afkomstig uit de genoemde groeperingen.

Een aantal jaren geleden is getracht een WAO-groep en een bijstandsgroep in De Pijp van de grond te tillen: hierop kwam echter zo weinig respons, dat dat is mislukt. Waar de mensen zich wel op willen organiseren volgens Arthur zijn de te hoge huren, acties tegen achterstallig onderhoud e.d. Het je in feite organiseren op je maatschappelijke positie als uitkeringsgerechtigde met steeds meer schulden ligt uiteraard veel gevoeliger.

Voor de groep (vaak hoog!) bejaarden komt daar nog bij dat men (veelal) bedlegerig, slecht ter been of vergeetachtig is. Deze mensen kunnen niet anders dan individueel geholpen worden. Wat betreft de migranten speelt de taal c.g. analfabetisme en een zo langzamerhand ontwikkelde "formulierenfobie", zoals Arthur dat noemt, een rol.

Als je probeert in het kader van een schuldsanering te komen tot kwijtscheldingen en uitstel, krijg je onherroepelijk te maken met een berg, vaak uiterst ingewikkelde formulieren. De bureaucratie is één van de grootste werkverschaffers in deze sector geworden. Hulpverleners en hulpvragers merken alleen maar het tegenovergestelde van het overheids-

beleid om zich minder met de burgers te bemoeien en meer aan de mensen zelf over te laten. Vanuit alle wijkhulpverleners wordt bij voortdurende druk op bijv. de gsd uitgeoefend om de papierhandel te vereenvoudigen, maar de ambtenaren daar komen er naar hun zeggen niet aan toe, bijv. omdat ze weer nieuwe formulieren voor de voordeurdelersregeling moeten ontwikkelen. "Een HAVO-diploma blijft bij wijze van spreken voorlopig dus nodig".

De weg om weer financieel orde op zaken te krijgen is een lange: allereerst zijn de meeste hulpvragers volstrekt het overzicht kwijt over de schulden die ze allemaal hebben en bij wie. Als ze rekeningen, afschriften, acceptgiro's al hebben bewaard, dan ligt alles op één grote hoop en is het een heidens karwei om een totaalbeeld te krijgen. Tegelijkertijd moeten deurwaarders op een afstand gehouden worden; er moet contact opgenomen worden met de Gemeentelijke Kredietbank en getracht worden de "fooitjes" uit de diverse regelingen binnen te halen (bijv. kwijtschelding onroerend goed belasting of ontheffing van het vastrechtstarief van het gasbedrijf).

Om een indruk te geven hoe arbeidsintensief men eigenlijk zou moeten werken: één fulltime maatschappelijk werker zou een hele week gedurende een aantal maanden met 5 schuldsaneringsgevallen bezig kunnen zijn. Arthur constateert dat - hoewel het uitgangspunt bij de hulpverlening blijft mensen zo te helpen, dat zij op een gegeven moment zelfstandig hun zaken kunnen regelen - het gevaar van een permanente begeleiding van een continu bestand cliënten steeds groter wordt. Er zal in de toekomst dan toch iets van een aanbod moeten worden ontwikkeld in de sfeer van een groepsgewijze benadering, bijv. in de cursussensfeer, hoewel dit voor de groeiende armoede op zich natuurlijk geen oplossing zal bieden. Ook ziet hij mogelijkheden tot kwaliteitsverhoging op langere termijn door een verbetering van de samenwerking tussen de verschillende hulpverleningsinstellingen in de wijk. Alleen moet daar dan bewust tijd voor worden vrijgemaakt en dat is moeilijk als er voortdurend mensen met gigantische problemen op je stoep staan. Ook valt er iets te verwachten van een deconcentratiebeleid, waarbij in ieder geval de ambtelijke diensten beter bereikbaar worden, doordat ze met elkaar in één gebouw in de wijk ondergebracht worden. Arthur pleit ervoor dat in ieder geval de bureaucratische procedures aanmerkelijk worden vereenvoudigd en dat er een samenwerking op gang komt tussen de betrokken ambtenaren (GSD/GAK/Kredietbank etc.). Die zouden eigenlijk als team moeten gaan opereren, zodat er kortere lijnen en een snellere "kortsluiting" ontstaat. Echt soelaas zal dit alles bij ongewijzigd sociaal beleid - waarbij werklozen en uitkeringsgerechtigden tot derde rangs burgers gedegradeerd blijven - echter niet bieden en Arthur vreest voor de toekomst dan ook "Engelse toestanden"; het blijft dweilen met de kraan open.

Dorine Winkels

Arthur Rebattu

Buurt Maatschappelijke Werke
de PYP

Teldwaarsds. 24
1073 RR A'dam

tel. 020 - 762405



Steungroep sociale voorzieningen: ONDERLINGE STEUN ROND GELDPROBLEMEN

Johan Zoutberg heeft enige jaren als algemeen maatschappelijk werker gewerkt in de Amsterdamse wijk Geuzenveld. Hier heeft hij de **Steungroep Sociale Voorzieningen** opgericht. Momenteel werkt hij in dezelfde functie in de Vogelbuurt in Amsterdam Noord.

De Steungroep Sociale Voorzieningen bestond uit zo'n 12 uitkeringsgerechtigden, die Johan en een collega van het buurt-maatschappelijk werk persoonlijk hadden gevraagd of ze er iets voor voelden aan een dergelijke groep deel te nemen (werving uit het cliëntenbestand). Om stigmatisering te voorkomen werd er voor gekozen om de bijeenkomsten te houden op een 'neutrale' plaats, ook werden er afspraken gemaakt over anonimiteit en geheimhouding.

De groep ontwikkelde een tweeledige doelstelling: onderlinge steun rond geldproblemen (intern) en beleidsbeïnvloeding (extern). In het begin werd gewerkt aan het gezamenlijk invullen van budgetteringslijsten en er kwamen talloze tips op tafel 'hoe te bezuinigen'. Maar tevens leverde deze concrete invalshoek ook vele aanknopingspunten op voor de inventarisatie van klachten over de werkwijze van uitkeringsinstanties, belastingdienst, G.E.B., G.S.D., G.A.K., Raad van Arbeid, etc. Met betrekking tot het laatste punt werd ervoor gekozen het topkader van de ambtenarij te benaderen en niet de politici: men zag er niet veel brood in dat er in de gemeenteraad weer een of andere motie zou worden aangenomen (of verworpen) waarvan je het resultaat in de praktijk niet meer terugvond.

Meer heil zag men in het rechtstreeks 'ter verantwoording roepen' van 'de chefs'. Zo werden er bijv. gesprekken gevoerd met topambtenaren van de sociale dienst en de belastingdienst. Johan heeft de ervaring, dat de betrokken ambtenaren heel open stonden voor serieuze klachten en alternatieven en "officieus" blijken ze ook meer beleidsvrijheid te hebben dan "officieel".

De gesprekken met deze ambtenaren werden door de groep heel degelijk voorbereid en het resultaat was dan ook dat er kleinere en grotere successen werden behaald: zo werden ingewikkelde procedure's vereenvoudigd, formulieren gewijzigd, de informatiebrochure over de onroerend goedbelasting herschreven etc.

De machtsvorming c.q. invloed betrof dus de bureaucratische procedures, overbodige controles, interpretatie van wetregels, onmenselijke bureaucratie: de dagelijkse gang van zaken, waarmee uitkeringsgerechtigden te maken hebben.

De groep ontwikkelde in de loop van de tijd een houding, vergelijkbaar met een consumentenorganisatie: uitgangspunt was steeds het recht op een goede dienstverlening. Niet altijd al te gemakkelijk vol te houden als je in een financiële afhankelijkheidspositie zit ten opzichte van de 'producent'. Als consument/gebruiker sta je bovendien tegenover instanties die een monopoliepositie hebben.

Na verloop van tijd had de groep een veelheid aan kennis, tips en trucs vergaard omtrent het reilen en zeilen van de uitkeringsbureaucratie en hoe hierin te handelen.

Deze kennis bestond vooral uit informele kennis. Er blijkt nl. een enorme kloof te bestaan tussen de officieel gepresenteerde werkwijze en (toewijzings)criteria van de uitvoerende instanties. Als groep kan je daar ook gebruik van maken i.p.v. het officieel te bekritisieren. Op deze wijze kun je als gebruikersgroep via een achterdeur toegang krijgen tot de bureaucratie. Iemand die bijv. officieel geen recht heeft op een

bepaald huis, toeslag, langere vakantie, een studie etc. blijkt in de praktijk regelmatig wel de mogelijkheid te krijgen. Het is maar net hoe je een verzoek formuleert, hoe je de weg bewandelt, wie je daarvoor benadert.

De steungroep heeft deze ervaringen indertijd gebundeld in een boekje, getiteld: Uw huishoudboekje en de instanties.

Johan constateert wel dat, doordat het intern functioneren van bijv. de sociale dienst haarfijn uit de doeken wordt gedaan, de bureaucratie hierop met tegenmaatregelen reageert.

"Maar de mogelijkheid om als een soort consumentenorganisatie in gesprek te raken met de ambtenarij zou een spannende mogelijkheid kunnen zijn om uiteindelijk structureler invloed te krijgen", voegt hij er aan toe.

"Als men zich als vechter tegenover het machtige ambtenarenapparaat opstelt, zijn de kansen op het verwerven van invloed erg klein. Ambtenaren hebben dan de neiging zich achter de politiek te verschuilen. Dat is weliswaar formeel juist, maar niet altijd in overeenstemming met de realiteit".

Na ongeveer 2,5 jaar is de groep begonnen aan de opzet en uitvoering van een tweetal activiteiten:

1. Het opzetten van een spreekuur, speciaal voor mensen die problemen hebben met geld. De groepsleden werden gecoached door het maatschappelijk werk, en hebben bijv. een training gesprekstechniek gevolgd.
2. Het organiseren van informatiemiddagen, rond bijv. huurachterstand, schulden, de sociale dienst.

Vaak werden weer 'chefs' op deze middagen uitgenodigd.

Dit was zo'n beetje de stand van zaken, toen Johan vertrok naar Amsterdam Noord. Spijtig constateert hij, dat na zijn vertrek de steungroep helaas wat in elkaar zakte. Toch een kwestie van individuele prioriteit van de maatschappelijk werkende??

Achteraf gezien zijn daar volgens Johan wel een aantal oorzaken voor aan te geven:

- De meeste aandacht is toch gaan zitten in het oplossen van hulpvragen, die de groep behandelde. Er is onvoldoende aandacht geweest voor het vasthouden en uitbouwen van contacten binnen allerlei diensten.
- Aan kadervorming en taakverdeling is onvoldoende energie besteed.

Door de veelheid van instanties, waar je als uitkeringsgerechtigde mee te maken hebt was de aandacht van de groep erg versnipperd geraakt. Door de acuutheid van financiële problemen was het niet altijd mogelijk zich langere tijd op een dienst of instantie te richten.

De deskundigheid van het opbouwwerk had bij de follow-up goede diensten kunnen bewijzen.

Tenslotte vindt Johan dat het opzetten van een soort consumenten-organisatie - zie de voorbeelden in het bedrijfsleven - voor de klanten van (semi-)overheidsinstanties op zichzelf de moeite waard zou zijn. Uiteindelijk leveren deze diensten ook producten waarvoor betaald wordt en er zou dan ook naar de kwaliteit gekeken moeten kunnen worden. Een samenwerking op dit punt tussen de hulpverlening en het opbouwwerk lijkt hier voor de hand te liggen.

Dorine Winkels

Johan Zoutberg
 Jac. v. Kennepstr. 363
 1053 JH Amsterdam

020 - 166831

werk → 020 - 322655

BUURT EN CONSUMENT

Buurt en Consument is de meer herkenbare naam die is gegeven aan het project "Huishoudelijke en Consumentenvoorlichting" te Den Haag. In de afgelopen periode is een aantal zeer verschillende activiteiten ontwikkeld. In dit artikel worden de activiteiten 'Ruilwerk' en 'Servicekosten' beschreven.

ONDERZOEK SERVICEKOSTEN IN SCHEVENINGEN

In veel (nieuwbouw) complexen vormen de servicekosten een probleem voor de bewoners. Servicekosten zijn die kosten die een verhuurder in rekening brengt aan de huurder voor bijkomende diensten en boven de kale huurprijs. Het totaal bedrag wat aan servicekosten moet worden betaald is vaak hoog en bewoners kunnen daar weinig tegen beginnen, omdat:

- het niet duidelijk is wat de verhuurder wél of niet als servicekosten mag rekenen
- de eindafrekening weinig inzicht geeft in de kostenposten en hoe deze over de bewoners verdeeld worden.

Het ministerie van V.R.O.M. heeft een rapport uitgegeven 'Van Service naar Kosten' waarin aanbevelingen worden gedaan welke kosten onder de servicekosten kunnen worden gerekend en hoe de kosten over de bewoners kunnen worden verdeeld. Voor bewoners is dit echter nog geen direkte verbetering. Servicekosten gaan pas omlaag als de bewoners samen stappen ondernemen naar woningbouwvereniging of gemeente.

Een manier om bewoners daarbij te ondersteunen is de werkwijze die wij in Scheveningen hebben gevolgd n.l. het beginnen met een vergelijkingsonderzoek. De opzet was als volgt:

We legden huisbezoeken af bij leden verschillende flat- en bewonerscommissies van nieuwbouwcomplexen, waarbij we informatie kregen over de servicekosten in het betreffende complex.

Aan de hand hiervan hebben we een vergelijkingstabel gemaakt waarin de verschillende kostenposten per woning van de complexen met elkaar werden vergeleken. In een verslag 'Servicekosten in Scheveningen' dat in ruime oplagen onder de bewonerscommissies werd verspreid gaven we deze vergelijkingstabel met daarnaast informatie over elke post van de servicekosten.

Hierbij kwam aan de orde:

- de richtlijnen van het ministerie van V.R.O.M. in het rapport 'van Service naar Kosten'
- de conclusies uit het vergelijkingsonderzoek
- de stappen die flatcommissies zouden kunnen zetten naar de woningbouwvereniging om de kostenpost omlaag te krijgen.

Het onderzoek is begin juni 1985 aan alle flatcommissies aangeboden met daarin een aanbod vanuit Buurt en Konsument voor nadere informatie, voorlichting en ondersteuning. De volgende stap was om het onderzoek in verschillende flatcommissies te bespreken. Dit gebeurde in de maanden juni t/m augustus. Het doel hiervan was om gerichte vragen te formuleren aan de betreffende woningbouwvereniging. De derde stap zal de collectieve aanpak zijn. Voorgesteld is aan de flatcommissies om mee te werken aan een avond-manifesatie, waarin de flatcommissies gezamenlijk het servicekostenonderzoek met de eigen geformuleerde vragen als eisenpakket aan de desbetreffende woningbouwverenigingen kunnen aanbieden.

RUILWERK: EEN PRAKTIJKVERHAAL

Er is de laatste tijd al meer geschreven over ruildienst-of ruilwerkprojecten, meestal vooral in theoretische zin. Voor velen is dit inmiddels een bekend verhaal. Hieronder wordt meer de praktijk beschreven van een

buurtgerichte aanpak van een ruildienstenproject: Ruilwerk in Scheveningen.

Waarom een ruilwerkproject?

Door het teruglopen van de besteedbare inkomens worden veel mensen voor problemen gezet. Zij zijn niet langer in staat de kosten op te brengen voor diensten/werkzaamheden die zij graag voor zichzelf verricht zouden willen zien. Alles zelf doen is niet voor iedereen mogelijk. Vaak ontbreken de benodigde kennis en vaardigheden. Bovendien is er werk waarbij hulp van anderen onontbeerlijk is (bijv. huisdier verzorgen bij afwezigheid).

Vrijwilligerswerk, zoals bijv. burenhulp lijkt een oplossing voor dit probleem. Een moeilijkheid hierbij is echter het eenrichtingsverkeer van deze hulpverlening. De hulpvrager moet hulp aannemen zonder daar iets tegenover te kunnen stellen. Daarnaast kan geconstateerd worden dat de capaciteiten (vaardigheden en tijd) van veel mensen tegelijkertijd onbenut blijven. Het ruilen van werk tussen mensen onderling kan een goede oplossing zijn voor deze problemen.

Dit ruilen van werk met anderen lijkt nieuwer dan het in feite is.

Immers veel mensen zijn wel gewend werk voor familieleden, kennissen of vrienden te verzetten, zoals verhuizen, schilderen of behangen, huisdieren verzorgen in de vakantie etc.

De ruil die zij daarvoor ontvangen is meestal niet direct zichtbaar; zij krijgen pas op de lange termijn werk terug.

Ook ruilen van hetzelfde werk met elkaar is wel bekend: vrouwen die elk een ochtend per week op elkaars kinderen passen, zodat zij ieder ook een ochtend per week vrij hebben.

Nieuw aan een ruilwerkproject in de buurt is:

- er wordt geruild tussen onbekenden
- het is een georganiseerde vorm van ruilen
- verschillende soorten van werk worden tegen elkaar geruild.

Als functies van een ruilwerkproject worden door Henk Sligte (M.O.-themanummer Economische Initiatieven november '84) genoemd:

- compensatie inkomensvermindering
- structurering tijdsbesteding
- herwaardering verschillende soorten arbeid (w.o. huishoudelijke arbeid)
- sociale integratie.

Wat kan je je voorstellen bij een Ruilwerkproject?

Vraag een aanbod van werk en diensten zullen ergens bij elkaar moeten komen. Een ruilwerkproject kan een centrale plek in de buurt zijn waar die koppeling tot stand komt.

Door middel van een goed registratiesysteem worden vraag en aanbod bijgehouden. Een ruilwerkgroep van bewoners, ondersteund door beroepskrachten bemiddelt tussen vraag en aanbod. Als er vragen gesteld worden waar geen aanbod op gedaan is kan er gericht geworven worden om dit aanbod alsnog te verwerven.

Het uitgangspunt van een ruilwerkproject is nl. dat in een buurt het merendeel van kennis, vaardigheden en diensten aanwezig is. Maar bepaalde vormen van werk zullen niet snel worden aangeboden, omdat mensen zich er niet van bewust zijn dat er vraag is naar wat zij te bieden hebben. Een ruilwerkproject gaat er ook van uit dat er geen hiërarchie is in werk. Een uur plafond witten is niet meer of minder waard dan een uur boodschappen doen voor iemand. Als ruilmiddel wordt dus de werktijd gebruikt. Er hoeft dan ook geen sprake te zijn van directe wederkerigheid. A verricht werk voor B, maar B niet persé voor A, maar voor C. Door middel van het registreren van de tijd die er gewerkt is kan van

elke persoon die deelneemt aan het ruilproject vastgesteld worden of hij/zij nog 'tegoed' heeft of 'in het krijt staat'. Hoe groter het aantal bewoners is dat zich aansluit bij het ruilwerkproject, hoe groter de kans op geslaagde bemiddeling is.

Ruilwerk in Scheveningen

Beroepskrachten in Scheveningen gaven aan dat aan een ruilwerksysteem behoefte zou kunnen zijn m.n. voor ouderen en voor vrouwen. Burenhulp (een wijkgerichte instelling, die hulp aan ouderen aanbiedt) is hier nauwelijks van de grond gekomen. Als verklaring gegeven dat Scheveningse bewoners het moeilijk vinden om hulp aan te nemen, waarvoor zij niets terug kunnen doen. In de traditionele situatie van Scheveningen waar het familieverband een grote rol speelde, werden veel hulpvragen opgevangen door familie. Een probleem hierbij is echter dat vrouwen hun familie niet altijd willen inschakelen, als het in verband staat met activiteiten buiten de bestaande rolpatronen (voorbeeld: vrouwen willen hun (schoon)moeder niet vragen op hun kinderen te passen, als zijzelf een cursus volgen, vergadering bezoeken e.d.)

Hierop hebben de medewerksters van Buurt en Konsument het initiatief genomen een ruilwerkproject te starten. In de eerste periode moest het werk zich vooral concentreren rondom publiciteit. Door middel van goede duidelijke publiciteit moesten we bewoners duidelijk maken wat wij met Ruilwerk bedoelen en wat zij daaraan konden hebben. De eerste stappen waren een aantal stukjes plaatsen in de wijkbladen waarin wij het idee toegelicht hebben. Tegelijkertijd brachten wij het idee bij de andere beroepskrachten ter sprake. Verschillende van hen hebben het idee 'ruilen van werk met elkaar' naar aanleiding hiervan in hun (vaste) groepen eens ter sprake gebracht.

In de eerste publiciteit kondigden we ook onze volgende stap aan:

De tentoonstelling

In de "Wie zal dat betalen" maand (een themamaand gehouden in Scheveningen door instellingen rondom betaalbaarheidsvraagstukken) hield Buurt en Konsument een tentoonstelling over Ruilwerk. Deze tentoonstelling was opgesteld in de ontmoetingsruimte van het wijk- en dienstcentrum "Het Kalhuis". In deze ruimte komen dagelijks een groot aantal vaste bezoekers, maar bovendien vonden in dezelfde ruimte in kader van de themamaand verschillende activiteiten plaats (energievoorlichtingsavond, cabaret e.d.). De tentoonstelling kon dus door veel mensen worden gezien. De titel van de tentoonstelling was "De ene dienst is de andere waard!" en gaf op 6 borden met behulp van tekst en foto's weer:

- wat Ruilwerk is;
- voorbeelden van het ruilen van werk;
- hoe het in Scheveningen zal gaan werken.

Bij de tentoonstelling was de mogelijkheid om folders mee te nemen. Bewoners konden kaartjes invullen waarop men een vraag en een aanbod kon doen. Ook kon men zich opgeven voor de organisatiegroep. De folders waren ook op andere plaatsen in Scheveningen verspreid, evenals affiches die opriepen naar de tentoonstelling in het wijk- en dienstencentrum te komen kijken.

De strategie voor de komende periode zal zijn:

- het verbreden van de uit de tentoonstelling voortgekomen kleine organisatiegroep;
- het continueren van het vaste Ruilwerkspreekuur 1x per week;
- het inventariseren van ervaringen met het registreren van vraag en aanbod bij soortgelijke projecten elders in het land en vandaaruit zelf een goed systeem ontwikkelen;
- het gericht werven van een aanbod van werk dat aansluit bij de ons tot

- nu toe gestelde vragen, een idee hiervoor is om een wervingsbord op te hangen waarop vraag en aanbod zichtbaar worden gemaakt;
- Ruilwerkinitiatieven in Den Haag bundelen om tot gemeenschappelijke aanpak te komen wat betreft publiciteit en registratiesysteem.

Samenwerkingsrelaties

Het project is aangemeld bij de Landelijke Vereniging van Vrijwilligerscentrales (Catharijnesingel 70, 3511 GM Utrecht, 030-331373), die landelijk informatie tussen ruildienstenprojecten verspreidt. Op stedelijke niveau wordt ten aanzien van publiciteit en projectontwikkeling samengewerkt met 2 ruilwerk initiatieven (in de wijken Kortenberg en Zeeheldengebied).

Resultaten/conclusies/knelpunten

De tentoonstelling leverde een klein aantal mensen op die bereid waren met ons een organisatiegroep te vormen. Verschillende mensen hebben vraag en aanbod ingeleverd door middel van ingevulde kaarten. Het resultaat van de publiciteit naast de tentoonstelling is nog moeilijk vast te stellen. Er kan worden geconcludeerd dat er voor het Ruilwerkproject een lange aanloopperiode nodig is. Er is wel belangstelling voor in Scheveningen, maar men moet erg aan het idee wennen. Uit de landelijke informatie van het LVV blijkt dat de ruilwerkprojecten in andere plaatsen in Nederland ook in een startfase verkeren. Ook daar hebben bewoners tijd nodig om met het ruilwerkidee vertrouwd te raken. Er liggen voor ons nog een aantal vragen/knelpunten:

- m.n. vrouwen zullen gestimuleerd moeten worden om haar deskundigheden en vaardigheden te benoemen om zo aan Ruilwerk mee te kunnen doen
- mensen die deelnemen aan Ruilwerk lopen een zeker risico; welke verantwoordelijkheid neem je als project op je?
- een collectieve verzekering t.b.v. de deelnemers moet worden overwogen
- het blijft een vraag of ruilwerk in Nederland zal aanslaan, zoals dat in Engeland het geval blijkt te zijn (themanummer "Economische initiatieven, nov. '84, artikel" Tit for Tat). Onderzocht zou moeten worden onder welke voorwaarden dat project van start is gegaan en of deze zelfde voorwaarden hier wel aanwezig zijn.

De halfjaarlijkse rapportage geeft een beeld van het geheel van activiteiten waar aan gewerkt is. Wij zenden deze rapportage graag toe aan iedereen die geïnteresseerd is. Ook kan het rapport 'Onderzoek Servicekosten in Scheveningen' bij ons worden aangevraagd.

Annemarie van Maanen

Els Lips

BUURT EN KONSUMENT, Badhuisstraat 175,
2584 HH Scheveningen, tel 070- 520369



**PROJECT CONSUMENTENVOORLICHTING EINDHOVEN:
EEN BUDGET-GERICHTE BENADERING VAN DE STADSVERNIEUWING**

Het project Consumentenvoorlichting Eindhoven is één van de vijf deelprojecten van de zgn. ICC/WVC-experimenten. Evenals de andere projecten stelt het zich ten doel nieuwe methoden van huishoudelijke- en consumentenvoorlichting te ontwikkelen. Nu, na een jaar "experimenteren", is de leukste vraag natuurlijk hoe dat "nieuwe" er uit ziet. Momenteel is er sprake van een zeer gevarieerde inzet van het middel consumentenvoorlichting, zowel naar aard en omvang van de problemen waarop het wordt ingezet, als naar de rol van de werkers en de actieve bijdrage van consumenten aan de oplossing ervan. Een aspect hebben alle activiteiten echter gemeen: de budget-gerichte benadering. Steeds zijn de (te) hoge kosten voor de minder-draagkrachtige consument uitgangspunt van handelen. Te hoge servicekosten hebben ertoe geleid dat het Project een tweetal bewonerscomitees, die hier daadwerkelijk iets aan willen doen, ondersteunt en voorlicht, en binnenkort een stedelijk onderzoek naar de hoogte en opbouw van service-kosten initieert. Te duur aankopen en miskopen vanwege taalachterstand heeft geleid tot deelname van het project in een taallessen-project voor buitenlanders. De dure taxi en het nauwelijks toegankelijke openbare vervoer voor slecht ter been zijnde mensen, doet het Project helpen zoeken naar alternatieve, goedkope vervoersmogelijkheden voor ouderen. Zo ook hebben de hoge kosten van woningverbetering en onderhoud het Project in stadsvernieuwing doen belanden. De reden om juist deze activiteit in het navolgende toe te lichten is tamelijk willekeurig.

Budget-gerichte benadering van de stadsvernieuwing

Stadsvernieuwing is voor bewoners in tenminste drie opzichten een probleem: technisch, procedureel en financieel. De bewonersondersteuning (stadsvernieuwingsdeskundigen, opbouwwerkers, bouw bureaus) is altijd op deze problemen gericht geweest en heeft zich in deze richting dan ook ontwikkeld.

Met name het financiële probleem is de afgelopen jaren, onder druk van de dalende koopkracht, groter geworden. De traditioneel eerste vraag "wat willen we vernieuwen?" wordt voorafgegaan door "wat kost 't?" Niet zonder reden.

Onderhoud en verbetering van de woning doen een flinke aanslag op het huishoudbudget. Om onderhoud en verbetering desalniettemin aantrekkelijk te maken voor bewoners, biedt de overheid in bepaalde gevallen subsidie-mogelijkheden. Ondanks deze tegemoetkoming in de kosten blijft onderhoud en verbetering voor veel mensen een financieel probleem. Hiervoor zijn twee hoofdoorzaken aan te wijzen:

1. Onvoldoende middelen. De financiële tegemoetkoming is onvoldoende om onderhoud of verbetering mogelijk te maken door een tekort aan middelen voor de overblijvende eigen kosten.
2. Onvoldoende kennis. Men is onvoldoende op de hoogte van de subsidie-mogelijkheden; men heeft onvoldoende inzicht op de financiële consequenties (met name in relatie tot het geringe huishoudbudget); men is onbekend met de procedures en staat huiverig tegenover ambtelijke informatie; men is onvoldoende op de hoogte van mogelijke goedkopere oplossingen.

Dit probleem doet zich zowel bij huurders als bij eigenaar-bewoners voor. Onder invloed van de dalende koopkracht breidt het probleem zich verder uit. De inzet van de overheid, in de vorm van subsidiëring en voorlichting, schiet tekort.

Twee, zeer voor de hand liggende, oplossingen dienen nog verder ontwikkeld te worden:

1. Het creëren van goedkopere mogelijkheden voor onderhoud en verbetering.
2. Een verbeterde voorlichting en begeleiding van bewoners.

Aangezien de experimenten huishoudelijke en consumentenvoorlichting bedoeld zijn voor het ontwikkelen van nieuwe methoden, die iets kunnen betekenen voor mensen met betaalbaarheidsproblemen, ligt hier een duidelijke "ingang" voor het Project.

De Consumentenvoorlichter richt zich primair op het financiële probleem, zoals de stadsvernieuwingsdeskundige zich primair op het technische en de opbouwwerker zich primair op het procedurele probleem richt. Gezien de verwevenheid van deze problemen, houden de verschillende werksoorten zich daarnaast ook enigszins met de andere problemen bezig en is er sprake van voortdurende samenwerking.

Gestel-Noord

Gestel-Noord is één van de zeven stadsvernieuwingsbuurten van Eindhoven. Rondom de diverse stadsvernieuwingsactiviteiten zijn verschillende buurtgroepen actief. Het buurtcomitee Gestel-Noord coördineert de verschillende werkgroepen en is opdrachtgever voor haar professionele ondersteuners. Dit zijn een door de gemeente ter beschikking gestelde stadsvernieuwingsbegeleider en een opbouwwerker van de Stichting Opbouwwerk Eindhoven. Beiden ondersteunen de diverse werkgroepen en opereren vanuit het informatie-, actie- en vergadercentrum van de buurt "Het Spoorhuisje".

Consumentenwinkel

In overleg met deze beroepskrachten en het buurtcomitee is besloten enkele stadsvernieuwingsactiviteiten vanuit een budgetgerichte benadering te begeleiden. De inzet zou zich met name richten op de particuliere woningverbetering. Gaandeweg zijn hier het onderhoud van verspreide gemeente-panden en een stookkostenonderzoek aan toegevoegd. De informatie- en begeleidingsfunctie voor verschillende groepen bewoners maakte een eigen werkruimte in de buurt noodzakelijk. Vanwege ruimtegebrek en bezwaren van de gemeente ("geen nevenactiviteiten") kon deze niet in "Het Spoorhuisjes" gerealiseerd worden, waarna de "Consumentenwinkel" tot stand is gekomen. Met het creëren van deze (tijdelijke) voorziening hebben we tevens een algemeen steunpunt, voor hulp en advies, op consumentengebied ingesteld. Dit biedt leer- en ontwikkelingsmogelijkheden voor met name de individuele consumentenvoorlichting.

De afgelopen maanden zijn bij de Consumentenwinkel ruim 70 individuele vragen binnengekomen. Deze hebben betrekking op een breed scala van onderwerpen: verzekeringen, huurgewinning, onroerend goed belasting, vervoer, service-kosten, klachten, financiële problemen etc. etc. Voor de opvang van deze vragen zijn afspraken gemaakt met het Bureau voor Rechtshulp en het maatschappelijk werk.

Behalve door de individuele consument is de Consumentenwinkel benaderd door het sociaal-cultureel werk en het bejaardenwerk om de komende tijd voorlichtingsactiviteiten te ontwikkelen in samenwerking met een WAO-groep respectievelijk een wijkoverleg van ouderen.

In onderstaande toelichting op de werkwijze van de winkel beperken we ons echter nadrukkelijk tot de activiteiten in het kader van de stadsvernieuwing.

Particuliere verbetering

Ten aanzien van de particuliere woningverbetering zou er voor de Consu-

mentenwinkel een belangrijke taak liggen. Immers de Gemeente Eindhoven had voor 1985 een budget vrijgemaakt, waarmee \pm 150 woningen van eigenaar-bewoners in de stad verbeterd kunnen worden, waarvan \pm 80 in Gestel-Noord.

Over de mogelijkheden van subsidiëring worden de eigenaar-bewoners geïnformeerd door de Gemeentelijke Dienst Bouwtoezicht. Verder besteedt de stadsvernieuwingsbegeleider een gedeelte van zijn tijd aan de ondersteuning van eigenaar-bewoners, met name door de advisering bij kwaliteitsonderzoek, opname van woonwensen en begeleiding van de subsidieaanvragen.

De huidige voorlichting en begeleiding is voornamelijk bouwtechnisch (op de woningen sec) gericht en richt zich nauwelijks op de kosten van de verbeteringen in relatie tot het besteedbare inkomen van bewoners. Dit tekort wordt in Gestel-Noord benoemd, alsook door het Bouwbureau in Breda. De twee genoemde oplossingen worden door de Consumentenwinkel getest.

De eerste oplossing (het creëren van goedkopere verbeteringsmogelijkheden) zou kunnen resulteren in het voordeliger verbeteren door collectief aanvragen van subsidies, goedkopere materialen door collectief inkopen en goedkopere arbeid door zelfwerkzaamheid of het inschakelen van een klussenploeg.

Vooralsnog krijgt dit geen gestalte. De belangrijkste oorzaak hiervan is dat, voordat de Consumentenwinkel eenmaal van start ging, de individuele aanvragen om subsidies reeds bij de gemeente binnen kwamen en (uiteraard) ook gehonoreerd werden. In navolging van "Het Spoorhuisje" heeft toen ook de Consumentenwinkel een afwachtende houding aangenomen. Weliswaar werden de eigenaar-bewoners via een brief persoonlijk op de hoogte gebracht van de ondersteuningsmogelijkheden, tot een collectieve aanpak van de verbetering is het (nog) niet gekomen. Bij de reeds aangekondigde nieuwe ronde verbeteringen (in 1986) zal het buurtcomitee van tevoren een claim op het totale budget moeten leggen wil men door collectieve actie de verbeteringen goedkoper doen. Wel is in de afgelopen tijd in 12 individuele gevallen door de Consumentenwinkel bemiddeld bij financieringsproblemen die direct te maken hadden met de woningverbetering. In het merendeel betrof het hier schuldbemiddeling voor zgn. noodkopers.

Onderhoudsbeurt Verspreide Panden

De gemeente betaalt een onderhoudsbeurt voor 70 over de stad verspreide gemeente-panden, waarvan 35 in Gestel-Noord. Verbeteringen worden echter kostendekkend in de huur doorberekend. De bewoners van de verspreide panden worden individueel benaderd door het gemeentelijk woningbedrijf en een architectenbureau. Per woning worden afspraken gemaakt over noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden en de gewenste verbeteringen. De huurders zijn door de Consumentenwinkel benaderd op een identieke wijze als de eigenaar-bewoners. Gezien de korte tijd die sindsdien verstreken is, kunnen hierover nog geen conclusies geformuleerd worden.

Stookkosten

In Gestel-Noord bevinden zich diverse complexen na-oorlogse woningen die nauwelijks geïsoleerd zijn. Dit betekent hoge stookkosten voor de bewoners.

Momenteel vindt, op initiatief van de Consumentenwinkel, een stookkosten-onderzoek plaats in een complex van 67 woningen. Daarbij gaat het niet alleen om de hoogte van de gasrekeningen, maar vooral om de factoren die én van wezenlijke invloed zijn op deze hoogte én te beïnvloeden zijn.

Hierbij valt met name te denken aan stookinstallatie, isolatie en stookgedrag. Aan de hand van de uitslag van het onderzoek zal in samenwerking met de bewoners getracht worden de stookkosten te verminderen.

Ook ten aanzien van de stookkosten kunnen de twee genoemde oplossingen beproefd worden. Goedkopere oplossingen liggen er potentieel in de stookinstallatie en isolatiemaatregelen; een verbeterde voorlichting betreft een gerichte beïnvloeding van het stookgedrag (met harde cijfers).

Het feit dat de woningen aaneengesloten (i.p.v. verspreid) liggen en de betrokkenheid van de Consumentenwinkel van begin-af-aan verhogen de kansen op daadwerkelijke kostenvermindering.

Kees van Dommelen en Peter Looymans,
Consumentenwinkel, Camphuysenstraat 1,
Eindhoven, tel. 040-529217.

SUCCESVOLLE IDEEËNMARKT IN HEERENVEEN

In het najaar van '84 startte het project Consumentenvoorlichting Heerenveen als één van de 5 landelijke experimenten Huishoudelijke en Consumentenvoorlichting. Het doel is om consumentenvoorlichting met name voor mensen in (economische) achterstand-situaties beter bereikbaar te maken. De functie consumentenvoorlichting is gekoppeld aan het opbouwwerk om tot een dussdanige samenwerking te komen dat op lokaal niveau nieuwe methodieken ontwikkeld worden op het gebied van consumentenvoorlichting die te zijner tijd overdraagbaar zijn.

In de afgelopen periode zijn er verschillende contacten gelegd met de Heerenveense samenleving, bewonersgroepen, individuen en instellingen. Met hen zijn verschillende activiteiten opgezet, waarbij de betaalbaarheidsproblematiek centraal staat.

De activiteiten zijn buurtgericht, categoriaal gericht en/of ondersteunend gericht ten behoeve van andere instellingen. Twee activiteiten van de 13 momenteel ondernomen activiteiten stellen we hier aan de orde:

1. de Ideeënmarkt, een markt over "meer doen met je geld".
2. de Informatie- en Adviesfunctie in Heerenveen.

DE IDEEËNMARKT

Opzet

Naar aanleiding van een onderzoek in een buurt in Heerenveen hebben we samen met een aantal geïnterviewden uit deze buurt het initiatief genomen een Ideeënmarkt te organiseren. De initiatiefgroep werd aangevuld met een aantal afgevaardigden van buurtorganisaties.

Er werd een tentoonstelling ingericht met folders, panelen en een diaseerie over 9 verschillende onderwerpen: wonen, energie, vrije tijd, samen-doen, vervoer, doe-het-zelf, geldbeheer, kleding en inkopen.

Daarnaast werden buurtorganisaties, individuele buurtbewoners en 8 plaatselijke instellingen uitgenodigd om hun materiaal, initiatieven en ideeën te presenteren op de markt. Aanwezig waren o.a.: het bureau voorlichting van de gemeente, het gasbedrijf, de info- en advieswinkel van het algemeen maatschappelijk werk, de Stichting Consument en Veiligheid, het Overlegorgaan van Uiterkeringsgerechtigden Heerenveen, de Bond van Ouderen, de Werkbank (project Mensen zonder Werk), alsmede de Kruisvereniging + G.V.O. De markt vond plaats op 5,6 en 7 september 1985 in een zojuist geopend wijkcentrum in de buurt.

Doelen waren om een globaal overzicht te geven van verschillend informatie-materiaal gericht op "meer doen met je geld", de instellingen uit hun eigen gebouwen bij elkaar op de markt te brengen, en bezoek(st)ers de gelegenheid bieden vrijblijvend vragen en/of adviezen te geven, bezoekers zelf uit te nodigen met eigen ideeën/tips te komen en die aan elkaar uit te wisselen.

Achtergrond

Achterliggende redenen om het project consumentenvoorlichting te organiseren waren o.a. de volgende.

Uit een onderzoek in de waterbuurt (een buurt met slechte woningen en een hoge werkloosheid) kwam naar voren dat er vooral behoefte is aan korte concrete informatie t.a.v. uiteenlopende onderwerpen en dat men deze informatie op anonieme, min of meer vrijblijvende wijze wil ontvangen (dus geen cursussen o.i.d.).

We gaan ervan uit dat goede informatie bijdraagt tot besparingen, zowel materieel (kwijschelding gemeentelijke belastingen e.d.) als immaterieel (informatie over gezondheid, patiëntenbelangen groepen e.d.) Ook merkten we dat mensen in deze buurt, als gevolg van de economische crisis, veel tijd besteden aan steeds meer "zorgen": zorgen t.a.v. het steeds krappere budget, zorgen over de toekomst van hun kinderen, zorgen over het behouden van hun baan enz. Als vervolg op de ideeënmarkt, willen we o.a. door het aanbieden van twee concrete projecten zo dicht mogelijk aansluiten bij deze "zorgen": n.l. een ruilwerkproject, het aanbieden en vragen van diensten met gesloten beurzen en een prijsvergelijkingsonderzoek met daaraan gekoppeld produkt informatie.

Effecten van de markt

De markt was een succes. De ruim 400 bezoekers waren enthousiast over de informatie, de dingen-erom-heen (hapjes, dia's, video-films, prijsvragen, de toneelgroep) en ook over de opzet en presentatie van de markt. De wethouder van Welzijn, die de markt officieel opende, was bijzonder positief over het initiatief en gaf aan te hopen dat verschillende initiatieven, zoals de oprichting van een ruilwerkproject, aan zou slaan. Ze opende de markt door zelf een vraag en aanbod in te dienen. Ook de initiatiefgroepen zijn positief over het succes van de markt, zowel wat betreft het uiteindelijke resultaat als voor zichzelf dat ze hebben meegedaan in de organisatie. Bijna alle leden vonden dat een stimulans en hebben ondertussen nieuwe kansen aangegrepen om hun eigen leefsituatie te veranderen, c.q. te verbeteren (cursussen volgen, opleiding beginnen, vrijwilligerswerk aanpakken, solliciteren e.d.) Welzijnswerk(st)ers en onderwijzers kwamen bij onze kraam consumentenvoorlichting langs voor informatie en/of om onze ondersteuning te vragen bij een aantal van hun activiteiten.

Tenslotte heeft de ideeënmarkt een grote bijdrage geleverd aan ons project, en onze activiteiten, met als gevolg dat het belang en de inhoud van consumentenvoorlichting steeds duidelijker wordt.

Als vervolg-activiteiten gaan we door met het formeren van verschillende werkgroepen rondom:

- ruildienst-project
- prijsvergelijkingsonderzoek
- werkgroep energie-besparing in de buurt
- werkgroep recreatieve sport in de buurt.

We denken op deze manier een begin te kunnen maken om d.m.v. consumentenvoorlichting, een bijdrage te leveren aan oplossingen voor de achteruitgang van woon- en leefsituatie.

Het betekent geen structurele verbetering in de naaste toekomst, maar veel eerder een poging om aanwezige mogelijkheden te koppelen aan in de buurt aanwezige behoeften en achterstandssituaties. We zien het als een eerste stap in een proces om vanuit de individuele "alle-daagse-dingen-strijd" te komen tot meer samenwerking en informatie-overdracht.

ADVIES- EN INFORMATIE FUNCTIE

Het project Consumentenvoorlichting wilde, vanuit haar specifieke belang om een goede consumentenvoorlichting tot stand te brengen voor met name mensen in achterstandssituaties, een soort spreekuur in wijken/buurtten gaan opzetten.

In het begin van '85 kwam de gemeente Heerenveen echter met een voorstel om een informatie- en advieswinkel op te richten. Dit voorstel kwam van vier instellingen, te weten: de gemeentelijke sociale dienst, het arbeidsbureau, het algemeen maatschappelijk werk en het consultatiebureau voor alcohol en drugs. Zij constateerden dat met uitzondering van het algemeen maatschappelijk werk vele instellingen los van elkaar aan informatie en advies doen.

Ten behoeve van de Heerenveense bevolking wil men het informatie- en advieswerk meer gecoördineerd en met een zo laag mogelijke drempel vorm geven in de oprichting van een soort sociale V.V.V.

In afwachting van deze winkel hebben wij het idee om spreekuren op te zetten in eerste instantie laten varen.

Gang van zaken

In januari '85 zijn elf instellingen in Heerenveen, onder voorzitterschap van de gemeente bij elkaar gekomen om van gedachten te wisselen over een informatie- en adviespunt in Heerenveen. Er is gesproken over ieders specifieke taken op het gebied van informatie en advies; over organisatie-kwesties en over financiën en accommodatie. In vervolg op een tweede bijeenkomst in juni '85 is een werkgroep opgericht die tot taak heeft de functie informatie en advies concreter uit te werken.

De werkgroep bestaat uit vijf afgevaardigden van:

- het algemeen maatschappelijk werk
- het project consumentenvoorlichting
- de lokale gezondheidsvoorlichting en opvoeding
- het gewestelijk arbeidsbureau
- P.v.d.A-ombudsteam.

De gemeente stelt ruimte ter beschikking voor de bijeenkomsten en biedt ambtelijke ondersteuning.

De werkgroep heeft als opdracht de volgende zaken uit te werken:

- algemene taken van de informatie- en advieswinkel: advisering, verwijzing, signalering, coördinatie. Op welke gebieden hebben deze taken betrekking.
- Taakafbakening: welke taken betreffende informatie- en advies dienen door de nieuwe functie te worden verricht, en welke door de bestaande instellingen.
- Personeel: welke eisen dienen daar aan gesteld te worden, in hoeverre is professionele dan wel hulpondersteuning door vrijwilligers nodig.
- Accommodatie: wat is een geschikt punt, is er een pand beschikbaar.
- Organisatie: welke vorm, wie moeten in een bestuur e.d.
- Financiën: wat gaat de functie informatie- en advies kosten, wie kan wat financieren.

De gemeente Heerenveen heeft min of meer toegezegd voor accommodatie te willen zorgen en eventueel een partime-beroepskracht.

In november zal de werkgroep de uitwerking van haar taken voorleggen aan de 11 betrokken instellingen en de gemeente.

Positie Project Consumentenvoorlichting

Wij hebben ons bereid verklaard zitting te nemen in de werkgroep. Hiervoor hebben wij een aantal redenen:

- We vinden het belangrijk om mee te werken aan een informatie- en advieswinkel met een lage drempel. Hierbij kan enerzijds een duidelijk aanbod van verschillende informatie, directe dienstverlening en indien nodig goede doorverwijzing plaatsvinden. De veelheid van organisaties/instellingen die zich bezighouden met informatie- en advieswerk leidt nu tot een tweetal problemen. Ten eerste weet de burger door versnippering vaak niet meer waar hij/zij met zijn/haar vragen terecht moet/kan. Ten tweede bestaat het gevaar dat de burger - door de relatief hoge drempel van de meeste instellingen - zijn/haar vragen helemaal niet stelt.
- De informatie- en adviesfunctie omtrent consumentenvoorlichting zou een duidelijker plaats in Heerenveen krijgen.

Het belang van goede consumentenvoorlichting is lange tijd onderschat. De afgelopen jaren wordt nu ook landelijk ingezien dat het hier om een specialisme gaat, dat beantwoordt aan een groter wordende behoefte. Wij zien als belangrijke taak een actieve opstelling t.a.v. de advies- en informatiefunctie. Voorts zijn we van plan om gericht een aantal onderwerpen per jaar grondig uit te zoeken op inhoud en overdrachtsmethodieken. Dit zal zowel buurtgericht i.s.m. buurtorganisaties gebeuren, alsook categoriaal gericht (buitenlanders, project alfabetisering). De onderwerpen zijn o.a.:

- verzekeringen, woonlasten kwijtschelding gemeentelijke belastingen, misleidende reclame, colportage, budgettering.
- (in samenwerking met andere instellingen:) éénmalige uitkeringen, huursubsidie, voordeurdelersregelingen, belastingformulieren, studie-financieringsmogelijkheden.

Wilma Westers en Jeiselien Smook,
Project Consumentenvoorlichting
Heerenveen, p/a Oude Molenweg 9a,
8442 ET Heereveen, tel.05130-21470.

CONSUMENTENWERK IN ALMELO ONDERSTEUNT WOONLASTEN GROEPInleiding

Het Project Consumentenwerk in Almelo, één van de vijf locaties waar wordt geëxperimenteerd met een andere aanpak van Huishoudelijke- en Consumentenvoorlichting ondersteunt de Woonlastengroep Almelo. Dit is een "stedelijk" opererende groep bewoners die zich bezighoudt met allerlei zaken op het gebied van woonlasten, zoals: onroerend goed belasting, waterschapsheffingen, huurverhogingen enz. De groep, die nog niet zo lang geleden is opgezet, bestaat uit vertegenwoordigers uit diverse Almelse wijken.

Geschiedenis

Het idee om "iets" aan woonlasten te gaan doen kwam vanuit de wijkcommissie Kerkelanden. Men werd steeds weer geconfronteerd met stijgende woonlasten; bewoners werden het zat om iedere keer de portemonnee te

moeten trekken. Deze commissieleden hebben toen de buurtopbouwwerker verzocht de woonlastengroep te gaan ondersteunen.

Een van de eerste activiteiten die dit groepje heeft ondernomen was het bezoeken van een manifestatie van het Woonlastenoverleg Nederland. Hier werd de Almelse delegatie geconfronteerd met vele groepen bewoners die actief waren op het gebied van de woonlasten. Informatie was volop voorhanden. Weer in Almelo gekomen zijn zij erg actief aan de slag gegaan. Met huurders uit andere wijken werden contacten gelegd; de groep werd uitgebouwd met vertegenwoordigers uit andere wijken uit Almelo. De Woonlastengroep Almelo was ontstaan.

Ontwikkeling

De woonlastengroep Almelo heeft sinds haar ontstaan vele acties opgezet. Voorbeelden daarvan zijn o.a.:

- De onroerend goed acties. Bewoners in de buurten werden erop attent gemaakt dat zij voor kwijtschelding in aanmerking kwamen. Er werden verzoeken om kwijtschelding ingezameld, er werd met de gemeente onderhandeld enz.
- Waterschapsacties. N.a.v. een artikel in de Consumentengids werden ontheffingen aangevraagd. Het waterschap Regge en Dinkel kent nu een kwijtscheldingsmogelijkheid.
- Teruggave waarborgsommen. Middels brieven werden waarborgsommen terugggevraagd. Hierdoor zijn discussies ontstaan tussen de gemeente, de woningstichtingen en de huurders. De uitslag van de "touwtrekwedstrijd" is nog niet bekend.
- Reinigingsacties. De gemeente Almelo was voornemens de reinigingsheffing te gaan verhogen. Allerlei groepen bewoners, waaronder ook de Woonlastengroep, hebben zich hiertegen fel verzet. Gevolg: de reinigingsheffing is niet omhoog gegaan.

De Woonlastengroep Almelo heeft nog meer punten op haar programma staan, zoals de woonlastenkrant. De Woonlastengroep wil haar achterban kunnen informeren over allerlei ontwikkelingen op het gebied van woonlasten. Daarom is besloten om, in samenwerking met het project Consumentenwerk, een krant uit te geven. De redactie wordt gevormd door een aantal leden van de Woonlastengroep en Peter van den Berg van "Consumentenwerk". Een eerste exemplaar van de krant is in mei van dit jaar verschenen in het kader van de huurverhoging.

Het starten en gaande houden van acties verloopt overigens niet op rolletjes. Zoals iedereen die op het gebied van woonlasten actief is, ondervindt ook de Woonlastengroep Almelo dat de maatregelen die in "Den Haag" genomen worden, moeilijk te beïnvloeden zijn. Plaatselijk doe je er weinig tegen.

In de buurten iets organiseren is vaak ook moeilijk. De buurtbewoners hebben er niet meer zo'n vertrouwen in en geloven niet meer zo in het nut van een actieve Woonlastengroep. Deze houding heeft effect op de Woonlastengroep. De leden raken wat moedeloos.

Verder speelt mee dat in Almelo een duidelijk stedelijk kader ter ondersteuning van de Woonlastengroep ontbreekt. In Almelo is er bijv. geen stedelijk opbouwwerk. Groepen als de Woonlastengroep zijn aangewezen op werkers die het toevallig belangrijk vinden dat er zo'n groep bestaat. Politiek wordt de Woonlastengroep alleen erkend als dat in de kraam te pas komt. Dit is bijv. het geval als er een groep parlementariërs naar Almelo komt "om de hongerbuikjes te inspecteren" (N.a.v. een uitspraak van een wethouder is dit zo in de publiciteit gekomen). De Woonlastengroep wordt dan opgetrommeld om haar zegge te doen. Ondertussen wordt de Woonlastengroep financieel niet erkend. Een verzoek om voor subsidie in aanmerking te komen, eerder dit jaar ingediend, werd afgewezen, omdat er in Almelo al een Woonlastengroep bestaat.

Op zich klopt dit. Alleen wordt de "enige echte" Woonlastengroep begeleid door een ambtenaar en zijn de woonlasten slechts een onderdeel in de besprekingen die deze groep voert. Verder wil deze groep (SOHC = Stedelijk Overleg Huurders Commissies) zich niet actief inzetten voor de Almelo'se huurders. Directe acties worden, ingevolge de statuten, ook niet ondernomen; immers: het is een overleggroep. Een samengaan van SOHC en Woonlastengroep is uitgesloten. Het botert onderling niet tussen de verschillende leden. Tevens zou de Woonlastengroep zich moeten aanpassen aan de overlegstructuur van het SOHC en zo de eigen identiteit verliezen.

Functies in de ondersteuning van de Woonlastengroep

Op verzoek van de opbouwwerker werd het project Consumentenwerk eind 1984 door de Woonlastengroep Almelo uitgenodigd om op haar vergadering te komen om te praten over een eventuele bijdrage van Consumentenwerk aan het woonlastenwerk van de Woonlastengroep.

De Woonlastengroep bleek niet laaiend enthousiast te zijn over het bestaan van een project Consumentenwerk. Men vond dat een project huishoudelijke- en consumentenvoorlichting, dat zich naar hun mening bezighield met budgetteren en het geven van voorlichting over "hoe knoop je de eindjes aan elkaar" weggegooid geld was. Aan de ene kant moeten mensen met steeds minder geld zien rond te komen, aan de andere kant worden er projecten opgezet om diezelfde mensen te komen vertellen hoe ze moeten bezuinigen.

De buurtopbouwwerker heeft de algemene begeleiding van de groep in z'n takenpakket. Het project Consumentenwerk heeft tot specifieke taak de Woonlastengroep van deugdelijke informatie te voorzien over allerlei woonlastenzaken. Daarnaast wordt de redactie van de woonlastenkrant begeleid. Regelmatig wordt overleg gevoerd tussen opbouwwerk en het project Consumentenwerk.

Gezamenlijke taken zijn o.m. de volgende:

Het fungeren als "denktank": het aanleveren van ideeën over hoe acties te voeren en over welke onderwerpen. (Keuze van onderwerpen ligt overigens nadrukkelijk bij de Woonlastengroep).

De Woonlastengroep Almelo is een "speerpuntje" in Almelo op het gebied van de aanpak van woonlasten. Omdat er in Almelo zo weinig op dit gebied gebeurt is het voor de groep moeilijk om staande te blijven. Activiteiten vinden vaak alleen door individuele bewoners navolging. De groep zelf ziet daar vaak weinig van terug.

Het is zaak om acties en activiteiten van de achterban duidelijk te houden. De opbouwwerker probeert dat min of meer te bewaken, door acties af te stemmen op wat bij mensen aan zal slaan e.d.

Bewaken van de doelstellingen en werkwijze van de Woonlastengroep.

Leden van de Woonlastengroep zijn erg actief en hebben vaak bemoeienis met andere in Almelo opererende groepen. De belangen lopen daarom nog al eens door elkaar. Gezamenlijk wordt geprobeerd wat meer lijn aan te brengen in het overleg binnen de woonlastengroep. Dit leidt nogal eens tot verhitte discussies. Immers: vrouwen in de bijstand, WAO-ers en andere groepen zijn ook bezig met betaalbaarheid. Daar waar de initiatieven sporen moeten ze natuurlijk wel gebundeld worden!

Dit neemt niet weg dat deze groepen een eigen identiteit hebben.

Zorgen voor continuïteit en binding met de achterban. Door de "uitputtingsslag" met de diverse overheden en woningcorporaties in het kader van het betaalbaar houden van de woonlasten, raken vele leden van de Woonlastengroep inderdaad uitgeput.

De realiteit is verwarrend. Maatregelen volgen elkaar in snel tempo op.

Bewoners weten niet meer waar ze aan toe zijn. De overheid, de woningcorporaties en de oliemaatschappijen worden gezien als "zakkenvullers" en "uitpersers" waar geen goed hout mee te snijden valt. De moedeloosheid slaat dan toe.

Gezamenlijk wordt geprobeerd, ondanks de moeilijkheden, de vaart er bij de groep in te houden. Bewoners die afhaken moeten vervangen worden. De binding vanuit de groep naar de wijken toe moet intact blijven. Dit laatste kan o.a. gebeuren door buurten te voorzien van mondelinge en schriftelijke informatie over de activiteiten en resultaten van het woonlastenwerk.

De vertegenwoordigers uit de buurten die zitting hebben in de Woonlastengroep, hebben op buurtniveau ook zitting in een huurderscommissie. Deze commissies kunnen vaak hun voordeel doen met door de Woonlastengroep ontwikkeld materiaal of stedelijk behaalde succesjes. De buurtbinding blijft overigens een "zorgenkindje".

Het stimuleren van contacten met andere groeperingen, overheid e.d. Wil je iets bereiken, dan moet je beschikken over goede ingangen en contacten met die partijen waar je iets van gedaan wilt zien te krijgen, zoals overheden, woningcorporaties e.d. Daarnaast is het voor de eigen identiteit van belang om met collega-actiegroepen te blijven praten over de voortgang, de mislukkingen, e.d.. Doe je dat niet, dan raak je spoedig in een geïsoleerde positie en is je rol uitgespeeld.

Informatievoorziening. Zoals al eerder gezegd brengt sinds kort de Woonlastengroep een krant uit. Doel van de krant is om Almelo'se huurders uit een aantal wijken van informatie te voorzien over allerlei zaken betreffende woonlasten.

Er is voor gekozen om de krant in twee delen te splitsen.

- Eén deel gaat over de plaatselijke politiek in het kader van woonlasten. Bestaat er in Almelo wel een bereidheid tot een verantwoord woonlastenbeleid voor mensen met minimum-inkomens? De redactie van de Woonlastenkrant volgt nauwgezet de plaatselijke politiek, verzamelt kranteberichten en houdt interviews met plaatselijke kopstukken over woonlasten en hun bijdrage daarin.
- Een ander deel van de krant is gereserveerd om informatie te geven over allerlei regelingen en mogelijkheden voor de woonconsument op het gebied van woonlastenbestrijding.

Het verzorgen van een woonlastenkrant is een specifiek onderdeel van het werk van het project Consumentenwerk. Immers het gaat om het verschaffen van goede informatie aan "woonconsumenten".

Tevens heeft de krant een "meerwaarde" voor Almelo'se huurders. Er is namelijk nog niet zo'n soort krant in Almelo verschenen.

Wens is ook dat door middel van deze krant bewoners makkelijker de weg gaan vinden naar de Woonlastengroep toe. De leden van de Woonlastengroep worden met naam genoemd in de krant en kunnen direct worden geraadpleegd door bewoners bij problemen.

Peter van den Berg, Project Consumentenwerk, p/a Wierdensestraat 40,
7609 GJ Almelo, tel. 05490-10161.

Consumentenwerk Maastricht MOGELIJK EEN CONSULENT-ACHTIGE AANPAK

Het project Consumentenwerk Maastricht heeft na een inventarisatie- en oriëntatiefase, waarin de mogelijkheden zijn verkend voor een doelgroep-gerichte benadering van huishoudelijke en consumentenvoorlichting, in twee buurten van Maastricht allerlei activiteiten gestart. Aangesloten werd bij bestaande groepen in het buurtwerk: bejaardenverenigingen, naai- en breigroepen en andere vrouwengroepen.

Activiteiten

In overleg met deze groepen zijn programma's ontwikkeld over diverse onderwerpen op het terrein van betaalbaarheid en huishoudmanagement: consument zijn in het algemeen; veiligheid in huis; de belastingregeling tweeverdieners; dagelijkse boodschappen; de eindafrekening energiekosten; tegemoetkoming in de studiekosten; familierecht; onroerend-goed belasting; kleding maken.

De meeste van deze activiteiten waren kortlopend en opgezet rond concrete, afgebakende onderwerpen, gericht op kennis- en informatie-overdracht.

Achterliggende gedachte bij deze opzet van activiteiten was, om door zelf intensief met groepen op te trekken:

- Informatie op te doen voor en experimenteren met het vertalen van consumenteninformatie naar de eigen belevingswereld van doelgroepen.
- Het project en het consumentenwerk te introduceren; gelegenheid te geven tot wederzijdse beeldvorming, opbouwen van relaties, enz.
- Problemen te kunnen signaleren en aansluitingsmogelijkheden voor het project op te sporen.
- Contacten te leggen met relevante personen en instanties of initiatiefnemers; mogelijke samenwerking met partners, medestanders.

Sommige activiteiten waren mede gericht op het leggen van een basis voor de verdere ontwikkeling van het project voor wat betreft buurt-economische initiatieven. Daarmee werd beoogd:

- Het gebruik maken van en bundelen van vaardigheden, talenten en capaciteiten van buurtbewoners.
- Het versterken van zelfvertrouwen van achtergestelde groepen en het versterken van hun positie in de buurt door met hun vaardigheden naar buiten te treden.
- Het leggen van dwarsverbindingen in de buurt en het kweken van goodwill.

Met sommige activiteiten werd tevens beoogd een basis te leggen voor netwerkontwikkeling, zoals gesprekken voeren met en inschakelen van andere instanties en deskundigen, het deelnemen aan overlegsituaties, enz.

Hieronder worden enkele activiteiten beschreven:

Handig winkelen

Doorverwezen door de buurtwerkster van de buurt Malberg verzocht een vrouwengroep om een programma voor hen op te zetten rond het onderwerp "hoe kom ik zo goed mogelijk met mijn huishoudgeld rond". Voor de uitvoering werd een voorgesprek gevoerd met de leiding (doelgroep-analyse). Besloten werd het programma toch meer op één onderdeel, nl. "Handig Winkelen" toe te spitsen en uit te gaan van de methode ervarenleren: de eigen ervaringen van de vrouwen leverden het materiaal waarmee gewerkt kon worden.

Er werd een wand van het lokaal als winkelruimte ingericht, met allerlei artikelen, reclame-kreten, voordeelverpakkingen, aanbiedingen en er was een winkelwagentje. Aan enkele van de tien deelnemende vrouwen werd gevraagd boodschappen te doen en daarbij hun keuzes te motiveren. Naderhand werden de gekochte waren uitgestald en werden merken vergeleken, vragen gesteld over etiketten, coderingen op verpakkingen, enz. Samen met de vrouwen werden begeleidende informatiefolders doorgenomen. Het eerste gevoel na afloop was: allemaal aardig, maar wat is nu eigenlijk toegevoegd?

Naderhand bleek via de buurtwerkster dat er duidelijk een leer-rendement was geweest: de manier van werken bleek vragen losgemaakt te hebben die de vrouwen voorheen nooit aan zichzelf en ook niet aan elkaar hadden gesteld.

Met een moedergroep in Malberg werd dit programma naderhand nog eens uitgevoerd. Via een collega-opbouwwerker, kon deze keer gebruik worden gemaakt van een volledig ingericht winkellokaal in een Maastrichtse L.H.N.O. Hierdoor werd het programma in zijn vormgeving duidelijk versterkt. Een andere aanwinst was het contact dat met de L.H.N.O. werd gelegd, waardoor vaker van deze mogelijkheid gebruik gemaakt kan worden.

Mode-show met naaigroepen

Tezamen met de naai- en breigroepen van het buurtwerk Malberg, enkele lesgeefsters en vrijwilligsters, is een modeshow georganiseerd. In totaal werkten ongeveer 80 mensen mee aan de voorbereiding en uitvoering van de show. Het aantal bezoekers uit de buurt bedroeg ca. 300.

De bedoeling van de show was om deelnemers meer bewust te maken van eigen kunnen, mogelijkheden en talenten, onderlinge relaties in de buurt te bevorderen, alsook om een kennismaking en vertrouwensrelatie met het consumentenwerk op gang te brengen.

Van januari t/m mei 1985 is aan de voorbereiding van de modeshow gewerkt. Er was een vrij intensieve begeleiding nodig. Naast allerlei concrete activiteiten is veel tijd besteed aan vergaderingen voorbereiden, notuleren, het maken van afspraken m.b.t. video, informatiestands, radio, foto, mensen voor de zaal, de naaigroepen, enz. De hele organisatie had een wielvormige structuur die uiteindelijk bijelkaar kwam rond het beoogde middelpunt: de presentatie van de modeshow.

Al tijdens de voorbereiding werd gezocht naar nieuwe werkvormen. Zo is er in de week die aan de modeshow vooraf ging twee maal per dag een bericht via een Belgische streekzender uitgezonden. In veel Maastrichtse buurten is deze zender, radio Atlantis, enorm populair vanwege zijn verzoekplaten. Dus in plaats van folders huis aan huis werd van de zender gebruik gemaakt voor een aankondiging. Daarnaast had een medewerker van de zender een interview van ruim een kwartier met een zestal vrouwen van de naaigroepen en met de projectmedewerkers. Gezien de vele reacties uit de buurt zal dit medium in de toekomst vaker worden gebruikt. Het feit ook dat de vrouwen uitgebreid zelf aan het woord zijn geweest heeft duidelijk statusverhogend gewerkt.

Statusverhogend was de modeshow so wie so. Men dient zich dan te bedenken wat het ongetwijfeld voor de vrouwen van deze doelgroep betekent om een avondlang van een volle zaal met buurtbewoners applaus te krijgen voor het zelf showen van zelfgemaakte kleding. Ook de presentatie van het geheel gebeurde met veel vuur door twee vrouwen van de naaigroepen.

De modeshow was een prima buurt-economische activiteit, waardoor mensen binnen hun eigen omgeving talenten en vaardigheden konden laten zien en deze tevens binnen de aandacht en het bereik van andere buurtbewoners brachten. Met name de sfeer die is ontstaan heeft voor de verdere voortgang van het project een goede basis gelegd. Typerend hiervoor is wellicht ook de opmerking die herhaaldelijk werd gemaakt: "Eindelijk is er

weer eens wat goeds gebeurd in onze buurt!" Voor de medewerkers van het project Consumentenwerk een zeer belangrijk leerpunt in deze materie: benoem niet zozeer de problemen waar mensen mee zitten, maar versterk met name die dingen waar ze zelf goed in zijn.

Onroerend goed belasting

In het kader van netwerkontwikkeling werd besloten om het onderwerp onroerend goed belasting aan te pakken. Voor alle werkers van het Stedelijk Instituut voor Sociaal Werk werd een handzaam informatie-pakketje samengesteld: wat is de onroerend goed belasting, voor wie geldt dit, wanneer kan men kwijtschelding krijgen, hoe moet men dit doen? Dit werd verspreid in de secties Algemeen Maatschappelijk Werk, Samenlevingsopbouw en Gecoördineerd Bejaardenwerk. Hiermee werden bewust de twee buurten overstegen die eigenlijk het doelgebied vormen. Verder werd de informatie ook doorgespeeld naar de gezinszorg en de wijkverpleging waarmee intussen regelmatig contact was. Daarnaast was er een uitvoerig onderhoud met de 3 burgerraadsleden over allerlei technische details van het onderwerp en werd gesproken over samenwerking in breder verband. Verder werden individuele afspraken gemaakt met allerlei buurtwerkers over assistentie bij deze materie, die in alle buurten relevant is. Ook is een werkvergadering gehouden met 5 medewerksters van taal-naaicursussen voor Turkse en Marokkaanse vrouwen over de wijze waarop dit onderwerp in hun doelgroepen kon worden aangepakt (een voorbeeld van replicerbaarheid).

In de toekomst zal een seizoenkalender worden bijgehouden met het oog op netwerkontwikkeling rond gelijksoortige onderwerpen: eenmalige uitkeringen, huursubsidie, studiekostenvergoeding, enz. De overtuiging wint veld dat je als experiment beter een paar onderwerpen per jaar goed in je vingers kunt hebben dan te verzuipen in een stortvloed van de meest uiteenlopende onderwerpen. Kwaliteit komt voor kwantiteit. De keuze van die onderwerpen zal uiteraard wel aan moeten sluiten bij actuele behoeften en wensen van bewonersorganisaties.

Ervaringen en conclusies

Op basis van de ervaringen, opgedaan in de inventarisatiefase en met de startactiviteiten, kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

1. Er bestaan in de buurthuizen groepen, veelal met een ontmoetingsfunctie, die naast allerlei ontspannende activiteiten ook informatieve programma's (wensen te) organiseren. Deze groepen blijken gemotiveerd voor onderwerpen op huishoudelijk en consumententerrein. Gebleken is ook dat deze groepen verlegen zitten om adressen van personen en instanties die een informatieve avond over het een of ander verzorgen. Een drempel blijkt voor deze groepen vaak de kostenfactor te zijn.
2. De georganiseerde activiteiten en ook allerlei (in)formele contacten in buurthuizen hebben een bepaalde uitstraling niet gemist. Gaandeweg benaderen buurtwerkers in verschillende doelgroepen de medewerkers van het project Consumentenwerk. Men vraagt naar adressen van instanties, informatie, documentatie enz. Ondersteuning of informatie wordt bijv. gevraagd door:
 - randgroep jongerenwerk inzake het opzetten van kookcursussen
 - buurtwerker minderheden inzake uitvaartverzekeringen voor Turken en Marokkanen en inzake kwijtschelding van onroerend goed belasting
 - het gecoördineerd bejaardenwerk inzake een informatiecyclus voor ouderen
 - buurtwerkers inzake huisuitzettingen.

Het blijkt dat buurtwerkers vaak zodanig worden opgeslokt door het reguliere buurtwerk, dat ze geen gelegenheid vinden om zoekwerk naar bepaalde informatie of procedures te doen.

3. Initiatieven van particulieren zoals een onderwijswinkel of een gezondheidswinkel hebben of vinden vaak geen kortsluiting met doelgroepen.
4. Er bestaan projecten, bijvoorbeeld een energieproject, waarbij het de moeite waard zou zijn om ervaringen, bevindingen en werkwijze naar andere straten, wijken uit te wisselen.

Consulent-achtige ontwikkelingen?

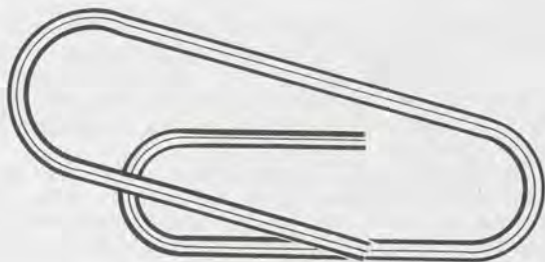
Gezien de bovenstaande ervaringen en conclusies zou het project zich verder op een consulent-achtige wijze kunnen ontwikkelen:

- opzetten van goed toegankelijke documentatie
- contacten onderhouden met groepen, instanties, initiatieven
- inventariseren van bestaande materialen en informatie
- het innemen van een voorhoedefunctie m.b.t. bepaalde relevante actuele informatie
- inspelen op actuele regelingen en voorzieningen
- buurtgericht publiciteit geven
- ontwikkelen van materialen, informatiepakketten, lesmaterialen voor taallessen aan minderheden en alfabetiseringsprojecten
- organiseren van instructiemiddagen, themamiddagen voor buurtwerkers, vrijwilligers
- organiseren van themadagen of weken in buurten rondom voor huishoudens relevante thema's.

Vergelijken we deze aanpak met de doelstellingen van het project, dan zijn wij van mening dat je in een buurt, ook in de tweede lijn, doelgroepgericht de huishoudelijke en consumentenvoorlichting kan benaderen. Enerzijds door directe contacten met groepen te onderhouden en vervolgens door informatie en deskundigheid te bundelen, af te stemmen op de doelgroepen en hanteerbaar te maken voor buurtwerkers en initiatiefgroepen.

Deze benadering gaat op voor zowel huishoudelijke en consumentenvoorlichting in de aanbod-sfeer, als de buurtbehoefte-sfeer. In het kader van buurteconomische initiatieven zou ook op consulentachtige wijze zoekwerk gedaan kunnen worden, contactadressen opgespoord worden van elders geslaagde activiteiten, alsmede suggesties en aanwijzingen gegeven worden aan buurtwerkers en initiatiefgroepen.

Hub Gielissen en Riëlle Schols, project
Consumentenwerk, Courtoisstraat 30,
6217 VT Maastricht, tel. 043-434040



SCHRIJVENDE GEVALLEN ACHTER DE KILLE CIJFERTJES

Werkgroep geschrokken van armoede bij zes uitkeringstrekkers

Door verlaging van de uitkeringen en het verminderen van de voorzieningen voor arbeidsongeschikten en gehandicapten is de laatste jaren de financiële positie van deze groep mensen een stuk achteruit gegaan. Die wetenschap was al aanwezig bij een werkgroep van professionele hulpverleners die vorig jaar besloot een inventarisatie te houden van de veronstelde armoede bij uitkeringstrekkers. De werkgroep heeft zes concrete "gevallen" in Friesland bekeken en is nu tot de conclusie gekomen dat het erger is dan kille cijfertjes van politici doen vermoeden. "Wij zijn toch nog geschrokken van de werkelijke situatie bij sommige mensen. Er is sprake van schrijnende gevallen", aldus Hieke Baucq uit Akkrum. Zij is sociaal consulente van de Gehandicapten Organisatie Nederland en maakte deel uit van de werkgroep.

Opbouwwerker Nanne de Jong van het Fries WAO-beraad en Hans van Eck, maatschappelijk werkconsulent voor de revalidatie in Friesland, hebben samen met Hieke Baucq de werkgroep gevormd. Coördinator Wim Peters van het Provinciaal Overleg Revalidatie heeft medewerking verleend. Zij zijn het eens met de conclusie dat de armoede nog erger is dan ze op hun grond van hun beroepservaring meenden te weten. "Het wordt nu dan ook tijd dat verantwoordelijke mensen en met name politici eens wakker worden geschud met de gegevens die wij hebben verzameld", aldus Nanne de Jong.

In een van de onderzochte gevallen heeft een gezin met twee kinderen na aftrek van de vaste kosten en kosten voor de meest noodzakelijke dingen een bedrag over van f. 218,10 per maand (vakantiegeld inbegrepen) voor voeding en andere uitgaven. Het is het gezin van ex-straatmaker B. die op zijn 42ste is afgekeurd vanwege een rugafwijking. Het gezin woont in een klein dorpje en B. moet geregeld in een andere plaats worden behandeld. Het gezin B. moet zich tal van "gewone dingen" onttrekken. De eindjes zijn volgens de werkgroep niet meer aan elkaar te knopen.

Volgens Hieke Baucq en Nanne is het geval van het gezin B. niet eens een extreem geval. Zij hebben sinds september zes gezinnen en alleenstaanden bezocht, die om verschillende redenen op een aww/wao-uitkering zijn aangewezen. In alle gevallen was er volgens beide onderzoekers sprake van een onaanvaardbare situatie. Daarbij stellen ze uitdrukkelijk, dat voor het onderzoek niet de "ergste gevallen" zijn uitgezocht, maar dat een poging is gedaan een soort doorsnee te krijgen van de meest voorkomende situaties.

De gezinnen en alleenstaanden zijn enkele keren bezocht en aan de hand van rekeningen en andere bewijsstukken is precies nagegaan waaraan de maandelijkse uitkering opgaat. Daarbij is volgens de werkgroep uiterst zorgvuldig te werk gegaan, zodat er niets tegen de berekening ingebracht kan worden. Met de gemaakte "bestedingsprofielen" van de zes uitkerings-trekkenden hoopt de werkgroep een verdere inventarisatie te maken. Sociale diensten en andere instanties zal worden gevraagd in het komende half jaar eens bij te houden op hoeveel mensen de "profielen" van toepassing zijn.

De werkgroep is van mening dat politici nauwelijks beseffen wat er achter de cijfers verscholen zit. Ook elders dringt het niet voldoende door. En er wordt nog te vaak gezegd: "het zal wel meevallen", zo vindt

de werkgroep: "Inmiddels worden door 'de politiek' wel de besluiten genomen en zo sluipen er steeds nieuwe maatregelen door, die de positie van de armsten nog verder aantasten". Hieke Baucq vindt het vooral triest dat gehandicapte mensen veel minder voorzieningen krijgen toegewezen: "Ze begonnen er een paar jaar geleden een beetje bij te horen, doordat ze de mogelijkheden kregen aan de maatschappij deel te nemen. Dat is nu in korte tijd helemaal teruggedraaid. De gehandicapte komt weer in een isolement".

De door de werkgroep samengestelde profielen betreffen, zoals gezegd, bestaande mensen. Zij hebben aan het onderzoek meegewerkt onder de toezegging van de werkgroep dat ze anoniem zouden blijven. De werkgroep heeft dan ook initialen en woonplaatsen veranderd of weggelaten. De profielen zien er als volgt uit:

Echtpaar A

Echtpaar A.: gehandicapt, huurwoning.

Mevrouw A. is poliopatiënte. Ze draagt een pace-maker en heeft een ernstige longaandoening. De heer A. is afgekeurd wegens ernstige rugklachten en is diabeticus. Zij zijn resp. 61 en 64 jaar oud en zijn voor de verzorging van de huishouding en zichzelf, mede dankzij de inzet van de heer A. nog niet op hulp van derden aangewezen. Zij heeft een auto in bruikleen. De auto moet gebruikt worden voor de regelmatige bezoeken aan de behandelende specialisten, alsook voor deelname aan het leven van alledag, zoals winkelen. Voor dit laatste ontvangt zij van de Detam een jaarlijkse autokostenvergoeding van f. 1.300,—. De totale autokosten komen jaarlijks echter op f. 3.050,— (incl. garage). Blijft een bedrag voor eigen rekening van f. 1.750,—.

Mevrouw A. kan niet traplopen. Voor haar was geen aangepaste woning beschikbaar. Zij en haar man moesten hun intrek dan ook nemen in een flat, waarin een lift aanwezig is. Nu moeten zij echter meebetalen aan de schoonmaakkosten van de lift, de trappen en gemeenschappelijke gangen. De genoemde kosten drukken zwaar op hun budget.

De vaste maandelijkse kosten van echtpaar A. bedragen:

- autokosten, incl. garagehuur	f.	146,—
- woninghuur, incl. verwarming na aftrek huursubsidie	f.	393,—
- gasverbruik, exclusief verwarming	f.	27,—
- electriciteit	f.	51,—
- water	f.	10,—
- verzekeringen	f.	27,—
- kijk- en luistergeld	f.	14,—
- contributie De Laatste Eer	f.	10,—
- contributie G.O.N.	f.	4,—
- medicijnen, huisarts en huisapothek	f.	21,—
- onroerendgoedbelasting	f.	8,—
- extra dieetkosten diabeticus (er wordt geen voorziening verstrekt)	f.	80,—
- extra kleding en beddegoed wegens invaliditeit	f.	49,—
- extra schoenreparatie en aanschaf orthopaedisch schoeisel mevrouw A.	f.	21,—
- telefoonkosten	f.	80,—
- huishoudelijke artikelen, wasmiddelen, toiletartikelen enz.	f.	100,—
- reservering voor duurzame gebruiksgeoderen (afschr. 10 jaar) en onderhoud huish. apparatuur	f.	150,—
Totaal	f.	1.191,—

Het netto besteedbaar inkomen (met vakantietoelage) (aaw/wao-uitkering na aftrek loonbelasting, premieheffing en sociale lasten) bedraagt per maand f. 1.538,—. Per saldo blijft over voor voeding en andere uitgaven f. 347,—. Op de post telefoonkosten kan absoluut niet worden bezuinigd. Elk moment van de dag moet een arts kunnen worden gewaarschuwd. Bovendien moet A. per telefoon contact met de buitenwereld houden. Over aanschaf van kleding en woningtextiel is niet eens gesproken. Aan vakantie behoeft dit echtpaar niet te denken. Een avondje uit, een toneelavond of een bioscoopbezoek behoort tot de onmogelijkheden.

Mevrouw G

Mevrouw G., alleenwonend, gehandicapt, lijdt aan spierdystrofie en is 55 jaar oud. Ze is rolstoelpatiënte. Ze kan absoluut geen huishoudelijk werk doen en is volkomen aangewezen op gezinshulp en voor een enkele handreiking op burenhulp.

Ze woont in een gehuurd bejaardenflatje. Van de Detam ontvangt zij een autokostenvergoeding van f. 2.700,— 's jaars. Omdat zij niet alleen kan uitgaan is de gemeente vergoeding ruimschoots voldoende om haar uitstapjes per auto te financieren. Haar besteedbaar netto inkomen (incl. vakantietoeslag) (aaw/wao-uitkering verminderd met loonbelasting, premieheffing en sociale verzekering) bedraagt per maand f. 1.348,—. Eenmaal per jaar gaat ze met de Stichting Rekreatie Gehandicapten op vakantie. Ze moet daarvoor f. 1.054,— voor één week betalen. De normale prijs van een dergelijke vakantie bedraagt f. 570,—. Het verschil ad f. 484,— moet elke gehandicapte betalen voor de persoonlijke verzorging en begeleiding tijdens die week. Deze vakantie heeft zij nodig, wil zij niet volkomen in een isolement geraken.

Vaste maandelijks kosten mevrouw G.:

- huur na aftrek huursubsidie	f. 258,—
- verzekeringen	f. 32,—
- onroerend goed-belasting	f. 12,—
- water	f. 10,—
- gas	f. 189,—
- electriciteit	f. 62,—
- telefoonkosten	f. 33,—
- gezinsverzorging	f. 118,—
- aanvulling ziekenfondspremie	f. 1,—
- contributie Groene Kruis	f. 3,—
- extra kleding beddegoed i.v.m. invaliditeit	f. 55,—
- huisapotheek en eigen bijdrage medicijnen	f. 13,—
- bijdragen kerk	f. 27,—
- kijk- en luistergeld	f. 15,—
- courant en bibliotheek	f. 24,—
- kosten vakantie 1/12e deel	f. 87,—
- reservering duurzame gebruiksgoederen en onderhoud	f. 150,—
- kosten persoonlijke verzorging, kapper en pedicure	f. 45,—
Totaal	f. 1.134,—

Per saldo blijft een bedrag over van f. 214,— waarvan mevrouw G. zich moet voeden. Wil zij hiervan rondkomen, dan moet zij zich tal van dingen onttogen. Aan schouwburg, bioscoop en toneel hoeft zij niet te denken. Van de telefoon als communicatiemiddel bij uitstek wordt heel sporadisch gebruik gemaakt.

Mevrouw H.

Mevrouw H., alleenwonend wao'er, is 54 jaar en woont alleen in de stad Leeuwarden. Sinds 5 jaar zit ze in de wao. Ze heeft 15 jaar in een bejaardentehuis gewerkt. Een ernstige reuma, astmatische aandoeningen en hyperventilatie zijn de redenen, dat ze volledig arbeidsongeschikt is verklaard. In het bejaardenwerk waren de verdiensten niet bepaald hoog. De aow/wao-uitkering ligt dan ook niet ver boven de minimumnorm f. 1.175,30. Haar kwalen maken regelmatig bezoeken aan artsen en een fiks gebruik van medicijnen noodzakelijk. Ze heeft geen auto, maar openbaar vervoer moet ze zoveel mogelijk mijden (kan niet ver en veel lopen).

Mevrouw H. krijgt in het kader van de aow een taxikostenvergoeding van maximaal f. 2.700,— per jaar (op declaratiebasis). Dit bedrag is niet toereikend, maar dankzij behulpzame burens die haar regelmatig willen vervoeren, kan zij zich het jaar door redden. Ondanks de solidaire geste is deze afhankelijkheid toch vervelend. Ze woont in een eigen huisje, dat ze zeven jaar geleden gekocht heeft, en waarvan ze nog hypotheek moet aflossen. Daarvoor krijgt ze woonlas-

tentoeslag via de bijstand van de sociale dienst. Maar onderhoud, reparaties moet ze zelf zien te bekostigen. De praktijk laat zien, dat het onderhoud eigenlijk verwaarloosd wordt en de verrotte dakgoot kapot blijft. Want waar haal je geld vandaan voor deze fikse uitgaven?

Vaste maandelijkse kosten voor mevrouw H.:

- aflossing hypotheek na aftrek van woonkostentoeslag	f. 220,-
- gas	f. 150,-
- electriciteit	f. 65,-
- water	f. 10,-
- gemeentelijke en provinciale heffingen	f. 35,-
- verzekeringen	f. 30,-
- omroepbijdrage en kabelabonnement	f. 25,-
- telefoon	f. 40,-
- abonnement krant	f. 20,-
- lid zwemclub en vereniging	f. 10,-
- cadeau's	f. 10,-
- bijdrage medicijnen	f. 10,-
- huishoudelijke artikelen	f. 100,-
- kleding en schoenen	f. 80,-
- reservering duurzame gebruiksgoederen	f. 100,-
Totaal	f. 905,-

Voor voeding blijft over: f. 1.175,- - f. 905,- = f. 270,30. Dat is geen vetpot. Dus is het inleveren geblazen op andere uitgaven: reservering en kleding. Vanwege haar reuma zou de kamertemperatuur eigenlijk zo'n 22 graden moeten zijn, maar ze zet de thermostaat op 20 graden. Ze baadt meer dan gemiddeld (warmwaterbad, ook voor haar reuma), zodat waterrekening hoger uitvalt. De heffingen en verzekeringen vallen hoger uit dan als ze een huurverhoging had gehad. Voor de onroerend-goed belasting kwam ze niet voor kwijtschelding in aanmerking, omdat ze boven het minimum zit.

Mevrouw J.

Mevrouw J., gehandicapt woont in een bejaardenhuis, is 62 jaar, heeft ernstig hersenletsel opgelopen, waardoor zij spastisch is geworden, heel moeilijk loopt, spraakmoeilijkheden heeft gekregen en heel moeilijk contacten met andere mensen legt. Sedert twee jaar woont ze nu in een bejaardentehuis. Hier is zij temidden van gezonde bejaarden weer enigszins "tot leven" gekomen. Sinds kort betaalt de Gemeentelijke Sociale Dienst haar pensioenprijs en moet zij met een zakgeld van f. 246,10 rondkomen. Om de nodige contacten met de buitenwereld te onderhouden en aan te moedigen moet zij gebruik maken van de telefoon. Zo nu en dan moet een kapper komen. Als hobby heeft zij muziek beluisteren, puzzelen en lezen.

Vaste maandelijkse uitgaven mevrouw J.:

- telefoonkosten	f. 100,-
- muziek, courant en puzzelboekjes	f. 20,-
- luister- en kijkgeld	f. 13,35
- bijdrage kerk	f. 16,67
- reiniging kleding, panties, kousen	f. 31,66
- haarverzorging	f. 43,33
- reservering voor vervanging	f. 75,-
Totaal	f. 300,01

Het bovenstaande toont een tekort aan van f. 53,91 terwijl geen rekening is gehouden met het regelmatig moeten vernieuwen van onder- en bovenkleding. Mevrouw J. ontvangt een autokostenvergoeding. Het bejaardentehuis staat in een afgelegen dorpje. Wil zij haar zuster een bezoek brengen, dan is deze vergoeding in tien maal verbruikt en kan zij verdere uitstapjes wel vergeten. Ze heeft een paar jaar op haar manier van het leven mogen genieten. Thans moet zij zich weer alles ontzeggen en dat op het moment dat ze weer enigszins meedeed.

Gezin B.

Gezin B., wao, twee kinderen. Meneer B. is 45 jaar. Hij heeft 45 jaar als stratemaker gewerkt. Op z'n 42ste was hij "versleten", met hernia en een geteisterde rug moest hij afhaken. Hij zit nu twee jaar in de wao. Als stratemaker verdiende B. redelijk, vond hij. Zijn loon was bijna f. 1.850,— schoon en hij ontving regelmatig toeslagen. Daarnaast legde hij nog wel eens een extra straatje in zijn eigen vrije tijd.

De aaw/wao-uitkering bedraagt f. 1.498,60 en daar moet alles mee gedaan worden. B. is getrouwd en heeft 2 kinderen van 14 en 16 jaar. Vanwege zijn kwaal kan B. geen gebruik maken van openbaar vervoer. Hij heeft daarom noodgedwongen een eigen auto (met een aangepaste stoel). Daar maakt hij heel geregeld gebruik van. Hij moet eens per week naar de fysiotherapeut, gaat twee maal per week naar de wao-belangenvereniging en haalt met zijn vrouw zaterdags boodschappen.

Voor arbeidsongeschikten die niet thuis willen verpieteren is er in het dorp niet veel te vinden. De auto is een noodzakelijk middel om zijn maatschappelijke contacten te onderhouden. Maar het ding is ook een hoge kostenpost: per maand zo'n f. 150,— (benzine, afschrijving, belasting). Een verzoek van B. om kilometervergoeding (via de aaw-voorziening) is afgewezen. Voor de aanschaf van de 2e-hands auto heeft B. twee jaar terug een lening afgesloten bij een particuliere kredietbank. B. kon de aflossingsbedragen niet halen. Lenen bij familie maakte de schuld en de onderlinge verhoudingen niet beter. De Volkskredietbank heeft de schuld (de wasmachine moest ook vervangen worden) tenslotte overgenomen, maar het aflossingsbedrag is nog fors (f. 50,—). En de rente van 9 % is bepaald niet sociaal te noemen.

De twee kinderen zijn geldverslinders. Beiden zitten op de middelbare school. Schoolgeld, schoolreisjes, excursies, sportclub: de kosten lopen snel op. En de kinderbijslag is maar een bescheiden 2 x f. 460,18 per kwartaal. Men krijgt daarnaast nog wel een studietoelage voor de kinderen, doch deze is niet toereikend.

B. staat elke maand voor de volgende kosten:

- huur (na aftrek huursubsidie)	f. 320,—
- gas	f. 200,—
- electriciteit (3000Kwh)	f. 80,—
- water	f. 20,—
- gem. en prov. heffingen, rioolrecht, onroerend goed belasting, verontreinigingsheffing, waterschapsbel., verzekeringen	f. 20,—
- W.A., inboedel, crematie	f. 35,—
- omroepbijdrage	f. 15,—
- telefoon	f. 40,—
- abonnement krant	f. 20,—
- busabonnement kinderen (naar middelbare school)	f. 85,—
- kosten auto (benzine, afschrijving, belasting)	f. 150,—
- lidmaatschap sportclub kinderen	f. 20,—
- studiekosten (na aftrek studietoelage)	f. 25,—
- zakgeld kinderen	f. 40,—
- cadeau's	f. 20,—
- kleding en schoeisel (afschrijving kinderen: 2 jr., volw.: 3 jr.)	f. 200,—
- huish. artikelen (wasmiddelen, toiletart. koffie, thee, frisdrank, koek)	f. 170,—
- reservering voor duurzame gebruiksgoederen: (afschrijving inventaris: 10 jaar, linnen en serviesgoed: 5 jaar + bedrag voor onderhoud/ reparaties van huishoudelijke apparatuur)	f. 150,—
- eigen bijdrage medicijnen (recepten-knaak)	f. 5,—
- aflossing + rente van schuld aan Volkskredietbank	f. 54,50

Totaal

f. 1.669,50

Voor de allereerste behoefte, voeding is dan nog over:

f. 1.498,60 + f. 307,— (KB) - f. 1.666,50 = f. 136,10.

Daar valt niet van te eten voor een gezin van 4 mensen. Vandaar, dat elke maand weer wisselend bespaard wordt op de posten reserveringen, kleding/schoeisel en de auto. In de maand mei krijgt B. vakantiegeld (zo'n f. 980,—). Het gezin kan hier echter niet van op vakantie. Het

vakantiegeld wordt vooral gebruikt als aanvulling in de uitgaven (f. 82,— per maand dus).

Het gezin heeft de krenatie-verzekering al opgezegd en sinds de korting van januari betaalt B. geen wegenbelasting meer. En dan maar bij elke rit hopen, dat je niet gesnapt wordt. De kinderen zijn, na stevige aandrang, wat bij gaan verdienen. Zij brengen nu folders en een huis-aan-huisblad rond.

Het busabonnement van de kinderen schiet er ook geregeld bij in. De post "reservering" zou een spaarbedrag moeten opleveren, maar de spaarpotten en de bankrekening leren dat dat gewoon niet gebeurt. Al het geld is broodnodig om de gaten in het budget te vullen. Ze hebben al eens zitten te praten over een eventuele echtscheiding. Op die manier zouden ze immers tenminste elk een uitkering krijgen. Maar dat idee hebben ze maar laten varen.

Jonge gehandicapte

D. is 19 jaar en woont zelfstandig op kamers in Heerenveen. Hij is vanaf zijn geboorte gehandicapt: gedeeltelijk spastisch. Vanaf zijn 18e jaar heeft hij een aaw-uitkering. Vorig jaar heeft D. met een flinke dosis doorzettingsvermogen de havo afgemaakt. Sinds die tijd heeft hij er al tientallen sollicitaties opzitten. Maar de pogingen strandden in evenzovele nietszeggende, vage afwijzingen. Voor een gesprek is hij nooit uitgenodigd.

De uitkering van D. bedraagt f. 719,50 per maand. Hier moet hij alles van zien te betalen. D. krijgt geen vergoedingen of tegemoetkomingen via de aaw-voorzieningen. D. is sinds een half jaar op kamers gaan wonen (woon- + slaapkamer en gebruik van keuken). De huur bedraagt f. 250,— per maand. Voor gas, electricisch en water betaalt hij een vast bedrag van f. 50,— per maand aan de huurbaas. Hij heeft geen recht op huursubsidie.

De vaste kosten van D. per maand:

- huur	f. 250,—
- gas, electriciteit, water	f. 50,—
- reiskosten openbaar vervoer	f. 45,—
- huishoudelijke- en toiletartikelen	f. 80,—
- kleding en schoenen	f. 60,—
- ziekenfonds (vrijwillig)	f. 100,—
- reservering duurzame goederen	f. 70,—
- deelabonnement krant	f. 8,—
Totaal	f. 663,—

Voor voeding zou per maand overblijven f. 719,50 - f. 663,— = f. 56,50. Van dit bedrag kan D. met geen mogelijkheid redelijk aan z'n nodige voeding komen. Daarom schiet de post "reservering" er elke maand bij in: sparen is er niet bij. En D. moet veel weghalen van de bedragen die voor huishoudelijke artikelen en reiskosten nodig zijn. Gelukkig krijgt D. regelmatig wat geld of voedingmiddelen van zijn ouders toegestopt. Zonder die steun zou D. eigenlijk gedwongen zijn om weer bij z'n ouders te gaan wonen. Hij moet voor z'n moeizaam verkregen zelfstandigheid dus een zware tol betalen. Om nog hogere kosten te vermijden heeft D. een aantal noodgrepen toegepast: hij heeft zijn bezittingen en zichzelf niet verzekerd en betaalt geen kijk- en luistergeld.

Teake Zijlstra,
Leeuwarder Courant, 29/6/1985.

RONDKOMEN OF TEKORTKOMEN

Begin oktober werden de uitkomsten van een onderzoek gepubliceerd naar de financiële situatie van een 100-tal minima-huishoudens. Het onderzoek is uitgevoerd door prof. Van Raaij van de Vakgroep Economische Psychologie van de Erasmus Universiteit in samenwerking met mevrouw Schortinghuis-Sprangers van het Adviesbureau Schortinghuis. De landelijke pers heeft in ruime mate aandacht besteed aan de uitkomsten van het onderzoek, vooral omdat zeer duidelijk zichtbaar gemaakt is dat een groeiende groep huishoudens de eindjes niet meer aan elkaar kan knopen en met een forse schuldenlast opgezadeld zit.

In het navolgende komen de resultaten van het onderzoek nog eens naar voren, op onderdelen van commentaar voorzien door mevrouw Schortinghuis, met wie een kort gesprek is gevoerd.

De onderzoeksoepzet

Het onderzoek heeft tot doel de financiële situatie van huishoudens in kaart te brengen. Tegelijkertijd is geprobeerd de belangrijkste determinanten van de - al dan niet problematische - financiële situatie vast te stellen. Gekozen is om de gegevens boven tafel te krijgen via een reeks van interviews, aan de hand van een omvangrijke vragenlijst. De interviews zijn gehouden door ervaren budgetconsulenten, verbonden aan instituten van budgetvoorlichting, -advisering en -opleiding, verspreid door geheel Nederland.

De mensen die meegewerkt hebben aan het onderzoek vallen allen onder de beschrijving "echte minima". Sommigen van hen hebben al eens contact gehad met een budget-voorlichtingsinstituut. Nadrukkelijk is ook gezocht naar huishoudens die zich nog niet tot een instantie gewend hebben. Mevrouw Schortinghuis: "Je zou dit de 'via-via'-methode kunnen noemen. Als een budgetvoorlichter een huishouden bereid had gevonden mee te werken aan het interview, werd tegelijkertijd gevraagd of men nog mensen kende die in een vergelijkbare situatie verkeerden. Deze mensen zijn op hun beurt ook om hun medewerking gevraagd, al was het in een totaal ander deel van het land. Deze vorm van diepte-interviews is eigenlijk de enige manier om de financiële situatie van mensen goed in beeld te brengen. Andere vormen van gegevensverzameling, bijv. een enquête, lenen zich niet voor dit doel vanwege het onpersoonlijke en weinig vertrouwelijke karakter. Uiteindelijk zijn er groepen huishoudens onderzocht, zoals de eenoudergezinnen, alleenstaanden en tweepersoons-huishoudens met of zonder kinderen. Een aparte groep werd gevormd door etnische minderheden. De groepen hebben gemeen, alle onder de noemer "echte minima" te vallen. Dit om te voorkomen dat de overheid de bevindingen zou kunnen relativeren door te wijzen op een indeling die niet bij het gevoerde beleid aansluit. Het is duidelijk een voorbeeld van een signalerend onderzoek, het is niet statistisch representatief te noemen."

Zoals gezegd werd een zeer omvangrijke vragenlijst ontworpen, waarvan de verwerking zich als volgt laat indelen:

- de balans tussen inkomsten en uitgaven
- de schuldensituatie
- sociodemografische kenmerken
- economische evaluaties en verwachtingen
- het huishoudelijk beheer
- aard en omvang van de verschillende budgetposten
- het probleemoplossend vermogen.

Op grond van de eindbalans tussen de inkomsten en uitgaven en de schulden-situatie zijn vier groepen onderscheiden:

- groep A komt rond en heeft geen schulden
- groep B komt rond en heeft kleine schulden die afgelost kunnen worden
- groep C komt niet rond en heeft kleine schulden
- groep D komt in het geheel niet rond en heeft grote schulden, die nauwelijks te saneren zijn of binnen redelijke termijn af te lossen.

"Rondkomen of tekortkomen is maar in beperkte mate een gevolg van individuele beslissingen over de mogelijkheden van besteding", zegt mevrouw Schortinghuis. De grootste uitgavenposten liggen vast en worden met name gevormd door de zeer hoge woonlasten en bijzondere lasten. Er is een groep huishoudens die aan woonlasten soms 60% van hun inkomen uitgeeft, zodat het zonder schulden aan te gaan eenvoudigweg onmogelijk is te voorzien in voeding, kleding en de overige meest noodzakelijke kosten. Er is een groep huishoudens die hieraan minder hoeft te besteden, maar dan bijv. door hoge bijzondere kosten, niet meer kan rondkomen zonder fors te ontsparen of schulden aan te gaan. Terzijde zij opgemerkt dat van 'zwart' bijverdienen over de gehele linie van huishoudens nauwelijks sprake is.

Een vergelijkbare groep huishoudens kan wel rondkomen, maar doet dit door fors te bezuinigen op de overige, meer variabele uitgavenposten. Oorzakelijke verbanden zijn hierbij nauwelijks te leggen. Zo kunnen lage vervoerskosten de oorzaak zijn dat een huishouden niet in een problematische situatie is geraakt, maar dit kan ook het gevolg zijn van bezuinigingen die men noodzakelijkerwijs heeft moeten aanbrengen.

Een factor van betekenis noemen de onderzoekers het probleemoplossend vermogen als indicatie voor het feit dat van vergelijkbare huishoudens het ene wel rond komt en het andere steeds meer wegzakt in een uitzichtloze schuldensituatie.

Het is niet verwonderlijk dat de onderzoekers de mensen in groep A het meeste probleemoplossend vermogen toedichten. Dit vermogen is te omschrijven als wat men zoal doet om de eigen situatie te verbeteren, variërend van het zelf kleding maken tot het zelf via relaties voorzien in bepaalde goederen door het ruilen van diensten.

De huishoudens in de meest benarde situatie geven minder blijk van een probleemoplossend vermogen. De onderzoekers geven overigens direct toe dat ook dit vermogen niets uithaalt als een huishouden door het wegbezuinigen van een bepaalde voorziening door de overheid plotseling voor zeer hoge bijzondere lasten komt te staan, waarvoor een forse lening aangegaan moet worden. Meer in het algemeen hebben juist deze huishoudens te kampen met buitengewone lasten, kosten vanwege ziekte of invaliditeit die niet door ziekenfonds of sociale dienst vergoed worden. Ook de woonlasten van deze groep zijn gemiddeld hoger; van (het kunnen) sparen is nauwelijks sprake en de verwachting het beter te krijgen is minimaal.

Het is duidelijk dat de huishoudens in groep D in zeer grote problemen verkeren, waarbij het gevaar groot is dat huishoudens in de andere groepen afglijden naar deze groep wanneer zich een (plotselinge) tegenvaller voordoet.

Deze overigens zeer summiere weergave van de onderzoeksbevindingen kan nog aangevuld worden met enige algemene indrukken:

- sommige gemeenten hanteren wel een stookkostentoeslag, andere weer niet
- het hebben van stadsverwarming geeft aanleiding tot hogere woonlasten
- verhuizen naar goedkopere woonruimte kan vaak niet, vanwege de verhuiskosten zelf, sleutelgelden, enz.
- huursubsidienormen werken soms zeer discriminerend in vergelijkbare situaties
- mensen krijgen vaak niet waar ze recht op hebben, bijvoorbeeld de eenmalige uitkering, de aanvulling tot bijstandsniveau, enz.

Aanbevelingen, beleidssuggesties

Mevrouw Schortinghuis: "Op basis van dit onderzoek kun je niet zeggen dat bijvoorbeeld de uitkeringen omhoog moeten. Het ene huishouden komt er wel mee rond, het andere niet. Doel van het onderzoek was veeleer knelpunten bloot te leggen in de financiële situatie van minima: in de woonlasten en buitengewone lasten zijn deze zeer duidelijk aan te geven. De woonlasten zijn voor veel huishoudens te hoog. Met deze post komt men nauwelijks uit zonder onverantwoord weinig aan de voeding te besteden. De gemeenten beginnen de woonlastenproblematiek te erkennen, vaak afgedwongen door het goede werk van actieve bewonersorganisaties."

Wat betreft de schuldenaankpak is mevrouw Schortinghuis sterk voorstander van het instellen van een gemeentelijk platform, bestaande uit alle instellingen die met de gesignaleerde problemen te maken hebben. Zij zouden gezamenlijk - naar rato van de urgentie - acute oplossingen mogelijk kunnen maken. Dit als aanvulling op een structureel schuldsaneeringsbeleid. Volgens de onderzoekster zou volledige kwijtschelding van schulden onrechtvaardig zijn t.o.v. al diegenen die het net wel gelukt is schuldenvrij te blijven. Een gedeeltelijke ontheffing, gecombineerd met goede budgetvoorlichting en bijv. andere behuizing, zou al een steun in de rug betekenen.

Mevrouw Schortinghuis: "De (gemeentelijke) overheid moet duidelijk maken wat ze voor de mensen kan doen. Daar hoort ook bij het ondersteunen van mensen/instellingen die daadwerkelijk iets willen ondernemen. Ook in de jaren dertig was de situatie vaak zeer schrijnend. Een groot verschil is dat er toen vrij algemeen erkenning was voor de problematiek en dat deze thans ontbreekt. Juist in deze tijd is het heel belangrijk dat men zich bewust wordt van de problemen bij tal van betrokkenen. Acties van mensen zelf kunnen daar veel aan bijdragen."

Een andere maatregel kunnen zijn een onderzoek naar de buitengewone lasten in relatie tot de fiscale aftrekbaarheid daarvan. "Mensen die belasting betalen, of ruimer gesteld: de hogere inkomensgroepen, genieten op grond van deze uitgaven omvangrijke fiscale voordelen, die mensen met weinig inkomen moeten missen. De vergoedingssystematiek is nu uiterst onrechtvaardig."

Mevrouw Schortinghuis: "De meeste waarde echter hecht ik aan een versterking van het huishoudelijk beheer, planmatigheid en probleemoplossend vermogen. Zo zou in het onderwijs veel meer aandacht besteed moeten worden aan een leergebied als de verzorging en consumentenopvoeding. Kunde in het huishoudelijk gebeuren is heel belangrijk. Normaal is de behoefte daaraan niet zo groot, als alles goed gaat en voldoende inkomen voorhanden is om de zaak draaiende te houden. Juist op momenten dat het misgaat - en dat kan iedereen overkomen - is het belangrijk terug te kunnen vallen op enig inzicht hoe zaken te organiseren. Dit is natuurlijk duidelijk een maatregel met een preventief karakter. De overheid moet daar dan wel van afblijven! Als het mensen lukt alleen of gezamenlijk iets te bedenken om lasten te verminderen of wat inkomen erbij te krijgen, dan moet de overheid dat niet extra financieel gaan afromen. Mensen die in de problemen zitten, schieten daar weinig mee op."

Mevrouw Schortinghuis: "Voor die mensen is allereerst erkenning nodig van hun problemen, zodat gemeenten in samenwerking met hulpverleningsinstanties een beleid kunnen ontwikkelen. Opvallend is dat veel voorlichters en hulpverleners slecht op de hoogte zijn van de mogelijkheden om inkomens rechtens te vergroten en weinig bereid zijn die wetenschap "naar de mensen toe te brengen". Veel voorlichting is absoluut niet afgestemd op de behoeften van mensen die in een benarde financiële situatie verkeren. Werkelijke hulp begint bij simpele belangenbehartiging, het op sjouw gaan om te zien of iemand wel krijgt wat hem toekomt."

KIJK U RIJK

Stook- en servicekosten omlaag

"Kijk u rijk" is het motto voor een reeks radio- en t.v.-uitzendingen waarin bewoners laten zien hoe zij geld besparen op stook- en servicekosten. Vrijdag 1 november 's ochtends op de radio en 's middags op de t.v. is te horen en te zien hoe bewoners bezig zijn om kabel-t.v. goedkoper en aantrekkelijker te maken. Elke volgende vrijdag in november komen de radio en t.v. terug met stook- en servicekosten waarop flinke besparingen voor en door bewoners bereikt zijn.

Vaak was hiervoor gezamenlijke en langdurige actie nodig. Een strategische aanpak en ondersteuning zowel op het technisch/juridische vlak als vanuit het opbouwwerk blijken telkens weer essentieel te zijn.

In dit artikel wordt kort ingegaan op de rol die het opbouwwerk speelt bij diverse stook- en servicekostenacties en worden vervolgens de activiteiten rond een zestal thema's belicht.

Werken aan woonkostenverlaging

Nu steeds meer bewoners op elk dubbeltje moeten letten, krijgen de kleine bedragen op de woonlastenrekening aandacht. Elf gulden voor de kabel, acht gulden onderhoud c.v., vijftien gulden administratiekosten, honderdvijftig gulden voorschot voor het energiebedrijf, schoonmaakkosten, al met al wordt het een heel bedrag. Als je kijkt wat daar tegenover staat, komt al gauw de vraag naar boven: "Kan dat niet een beetje minder, zijn de bedragen wel redelijk en kan er niet wat op bezuinigd worden?" Het antwoord van de verhuurder, de gemeente of het energiebedrijf kan de bewoner wel raden. De stap naar een bureau voor rechtshulp, een sociale raadsman/vrouw of zelfs het Ministerie is erg groot. Misschien naar het opbouwwerk. Maar zouden die het wel weten?

Kan ik de kabel weigeren en toch televisie kijken, klopt het dat kierdichting voor rekening van de verhuurder komt, wat doe ik aan vijftien gulden schoonmaakkosten voor een altijd vuil trappenhuis?

En als blijkt dat er inderdaad best wat valt af te dingen op al deze kosten komt de volgende serie vragen. Hoe overleg ik met mijn verhuurder, teken ik schriftelijk bezwaar aan tegen onredelijke kosten of stap ik er persoonlijk op af, wat moet ik doen als het overleg spaak loopt, hoe betrek ik er medehuuders bij; is er juridische of technische ondersteuning mogelijk? Gelukkig komt er steeds meer bruikbaar materiaal vrij over deze onderwerpen. In het kader van voorlichtingsproject "Kijk u rijk" verschijnen veel artikelen in bladen, tijdschriften, programma's op radio en t.v. (te huur via het NVH) en brochures waarin alles nog eens kan worden nagelezen. Bewoners blijken telkens weer gestimuleerd te worden door het uitwisselen van ervaringen met andere bewoners. De programma's op radio en t.v. zijn daarom georganiseerd rondom regionale manifestaties. Het aanleveren van inhoudelijke kennis, ondersteuning bij de aanpak en het doorgeven van ervaringen zijn drie velden waarop het opbouwwerk een bijdrage kan leveren aan de strijd voor betaalbare woonlasten.

1. De kabel-t.v. kan goedkoper

Het lijkt een kwestie van "slikken of stikken" de kabel, of officieel "de centrale antenne-installatie". Overschakeling van de eigen dak- of wijkantenne naar de kabel is al gauw een tientje per maand duurder. Vooral als het aanbod van zenders ongewenst groot is en de kwaliteit van de ontvangst niet beter is (of zelfs slechter) dan vroeger, komt de vraag: "Kan dat niet goedkoper?" Talloze gemeenten kennen een antenneverbod. Om dit verbod ongedaan te maken zal een bewoner juridische stappen moeten nemen. Met name in Limburg hebben huurders het antenne-

verbod teniet gedaan. Reden om hier met radio en t.v. naar toe te trekken. Naast een vrije keuze om al dan niet op het kabelnet aan te sluiten, speelt de verdeling van kosten. Hoeveel moet de verhuurder bijdragen vanuit de onderhouds- en afschrijfpot voor de "oude" dak- of wijkantenne. Hoeveel moet de gemeente bijdragen (die toch zo gesteld is op de komst van de kabel). Hoe worden aansluitkosten verrekend. Zijn die ineens voor rekening van de huidige huurder of worden die op annuïteitbasis opgenomen in het servicepakket. Als de eerste huurder verhuist, draagt een volgende bewoner ook zijn/haar aandeel bij in de kosten? Deze onderwerpen komen aan bod in de kabel-brochure die deze herfst zal verschijnen. Daarnaast willen bewoners meer invloed op de keuze van het aantal en soort zenders. Dit is in veel gemeenten een strijdpunt. In Alkmaar zitten de huurders samen met de gemeente en kabel-exploitant in een overleg waar beslissingen over het pakket en de kosten genomen worden. Het resultaat kan ook zijn dat er twee pakketten zijn: een goedkoop minimum pakket en een duurder uitgebreid pakket. Achtergrondkennis, gezamenlijke actie en het doorspelen van ervaringen leiden tot een goedkopere t.v.

Op 13 september in Helden (Limburg) presenteerden de Limburgse huurdersgroepen de resultaten na twee jaar werken aan een betaalbare kabel-t.v. Tevens bepalen zij hun strategie voor de komende jaren. De Limburgse aanpak voor een goedkopere en bewonersvriendelijke t.v. kunt u zien en beluisteren op vrijdag 29 november. T.V.: 17.00 - 17.30 uur, Ned. 2. Radio: 10.00 - 10.40 uur, Hilversum 5.

2. Onderhoud is geen service

Vaak staat op de servicekostenrekening zoiets als "onderhoudsabonnement c.v. f. 8,50". Op zich een klein bedrag en als je daarvoor een goed werkende centrale verwarming hebt, wie zal er zich dan nog druk over maken. Toch zijn er huurders die honderden guldens terug hebben gekregen na een gerechtelijke uitspraak over teveel betaalde onderhoudskosten. Hoe zit dat in elkaar? De lift en de centrale verwarming zijn vaste onderdelen van de woning, waarvoor de huurder huur betaalt. Het reguliere onderhoud komt voor rekening van de verhuurder. Reparatie van de c.v. of lift 's nachts of in het weekend rechtvaardigen wellicht extra kosten die via de servicekosten verrekend worden. Over de hoogte van deze kosten valt echter te twisten. Uit onderzoek, verricht door Konsumenten Kontakt en het Nederlands Verbond van Huurders, blijkt dat de huurders die wel voor het onderhoud van de c.v. en de lift betalen, niet sneller uit de kou zijn bij storingen van de c.v., noch sneller de lift kunnen gebruiken nadat deze defect was. Ook het aantal storingen blijkt niet afhankelijk te zijn van of de huurder al dan niet extra betaalt. De verhuurder heeft de post "onderhoud c.v. of lift" om juridische redenen vervangen voor "het in gang houden van" of "servicecontract c.v./lift". De feitelijke werkzaamheden zoals inregelen, bijstellen, olieën, zijn gelijk gebleven. Deze werkzaamheden dragen ertoe bij dat de c.v.-ketel of lift langer meegaat, zodat de afschrijftermijn wordt verlengd. Huurders die servicekosten voor de lift en c.v. betalen, kunnen de verhuurders schriftelijk verzoeken om de kosten uit het servicepakket te halen omdat hij/zij het onderhoud al betaalt in de huur. De verhuurder zal meestal niet ingaan op dit schriftelijk verzoek waarna de huurder advies kan vragen bij de HuurCommissie. Schriftelijk stelt hij/zij de verhuurder in kennis dat de HC advies gevraagd wordt. Belangrijk is nu dat de huurders het probleem gezamenlijk aanpakken. Dit bespaart tijd en inspanning. Door een huurdersvereniging op te richten kan men gezamenlijk als vereniging advies vragen. Ook kan de huurder met de verhuurder mondeling of liefst schriftelijk overeenkomen dat een huurder advies vraagt en het advies voor alle overigen geldt. Het is handig om advies te vragen over alle voorgaande jaren, vanaf 1979. En dan kunnen de

bedragen die teveel door de huurders zijn betaald enorm oplopen. Soms legt de verhuurder het advies van de HuurCommissie naast zich neer. Dan is de stap naar de kantonrechter noodzakelijk.

In Leiden hebben meerdere huurders die teveel betaalde onderhoudskosten teruggekregen. De Stichting Welzijn Leiden organiseert op 29 oktober een stedelijke bijeenkomst "Onderhoud is geen service". Huurders die teveel betalen komen bijeen en wisselen ervaringen uit met degenen die de teveel betaalde kosten reeds teruggevorderd hebben. Radio en t.v. doen verslag van deze bijeenkomst op 8 november.

3. Tocht, het geld waait de woning uit

Vooraf in oudere huizen en in flats hebben bewoners last van tocht. Tocht is slecht voor de behaaglijkheid en de portomonnee. Het verhelpen van tochtproblemen is meestal in principe eenvoudig; het dichten van kieren en spleten en het plaatsen of vernieuwen van tochtprofielen. Maar wie zal dat betalen? Kort en krachtig gezegd komen tochtstrips voor rekening van de huurder terwijl het dichtzetten van kieren tussen de kozijnen en gevel voor rekening van de verhuurder komt. Maar hiervoor is het aan te raden dat de huurder niet te lang wacht op de welwillendheid van de verhuurder. Tochtwering is snel terugverdiend en verbetert de behaaglijkheid. Het hanteren van de kitspuit zal voor de meeste bewoners nog het grootste obstakel vormen. Het waardevolste advies over tochtwering is dan ook om samen met de bewoner kieren dicht te kitten in de eigen (kantoor)huisvesting. Stichting Woon/Energie heeft in het kader van het Rijk U Rijk-project een workshop "Tocht, hou het geld in huis" opgezet. Huurders hanteren hier zelf de kitspuit, schroeven en plakken tochtstrips, sluiten de kieren met name tussen de aansluiting dak-gevel en de vloer met de gevel. Deze workshop is op zaterdag 19 oktober op het congres van het Nederlands Verbond van Huurders in het Congresgebouw in Den Haag. 15 november krijgt U verslag via radio en t.v.

4. Isolatie, samen goedkoper uit

Warmte-isolatie bespaart meestal energie, maar lang niet altijd geld. Een goed isolatieplan dat de bewoner ook financieel voordeel brengt vereist daarom een strategische aanpak bij uitsteking. Om deze reden zullen vaak hulpverleners betrokken zijn bij het overleg over isolatie. Voor de uitvoering moeten huurder en verhuurder het eens worden over wie wat betaalt (de verhuurder dient bij te dragen als er sprake is van achterstallig onderhoud) en hoe de huurtoeslag bepaald wordt. Daarnaast moeten isolatiemaatregelen aansluiten op de klachten en wensen die er leven onder de bewoners. Een goed overleg tussen bewoners onderling, zodat onderling overeenstemming bereikt wordt over wat wel en niet geïsoleerd wordt en tegen welke prijs (huurtoeslag) maakt de eisen en voorwaarden duidelijk in het overleg met de verhuurder. Hoe en hoe vaak onderhandeld wordt met die verhuurder en hoe sterk de huurders staan in dit overleg wordt deels bepaald door het al dan niet aanwezig zijn van ondersteuning. Stichting Woon/Energie en talloze andere technische adviseurs ondersteunen de huurders bij het bepalen van de huurtoeslag en de energiebesparing.

De Alkmaarse Huurders Overkoepeling (AHO) heeft veel ervaring opgedaan met het beoordelen, opstellen van/en onderhandelen over isolatieplannen met verhuurders. Het AHO heeft een woonlastenoverleg waar naast huurders, de gemeente en verhuurders op stedelijk niveau uitgangspunten voor isolatieplannen hebben vastgelegd. In Alkmaar vindt 7 november een isolatiemanifestatie plaats, waar groepen ervaringen uitwisselen, een tentoonstelling en isolatiematerialen te zien zijn. 22 november op radio en t.v.

5. De waarborgsom

Al heel wat huurders krijgen, al dan niet na een gerechtelijke procedure, rente over hun waarborgsom. Toch zijn er nog grote groepen huurders die de komende tijd rente over de borg gaan opeisen bij de verhuurder. Hopelijk is op grond van alle jurisprudentie de gang naar de HuurCommissie en kantonrechter overbodig. Een schriftelijk verzoek kan wellicht volstaan ter verkrijging van de rente. Over de hoogte ervan is echter geen duidelijke lijn in de betreffende uitspraken. Het hangt nogal af van wat de HuurCommissie of rechter als redelijk ziet. 7% Rentevergoeding is ons inziens redelijk. De hoogte zou jaarlijks afhankelijk van de dan geldende rente vastgesteld moeten worden. Veel verhuurders vinden dit zo'n ingewikkelde en administratieve materie dat zij de totale borg terugstorten. En daar zullen huurders geen nee op zeggen. Omdat rente over de waarborgsom eenvoudig te verkrijgen is, is dit een uitermate geschikt startpunt voor een huurdersorganisatie. Wordt deze eerste actie met succes afgesloten, dan motiveert dit huurders om door te gaan met verlaging van stook- en servicekosten. In Capelle aan den IJssel hebben huurders een servicecontract ontwikkeld, waarin de rente over de borg geregeld is. Maar ook schoonmaakkosten, administratiekosten etc. 14 november worden de eerste contracten getekend en dit wordt uiteraard gevierd. Op 6 december hoort U op de radio de Capelse aanpak. De eveneens geplande T.V.-uitzending komt door veranderingen in het zendschema te vervallen.

6. Administratiekosten

De richtlijnen van de overheid, vastgelegd in het rapport "Van service naar kosten" stelt dat 5% administratie over de servicekosten redelijk is. Veel huurders willen naar een vast bedrag. Zij vragen de verhuurder de administratieve werkzaamheden die hen in rekening gebracht worden te benoemen en te begroten. Ook uitspraken van verschillende kantonrechters geven aan dat de verhuurder moet aantonen dat de kosten gemaakt zijn. Achteraf aantonen is eenvoudiger dan vooraf begroten, zodat dit een onderhandelingspunt wordt tussen huurder en verhuurder. Ligt op voorhand vast hoeveel administratief werk de verhuurder in rekening brengt dan kan de huurder daar achteraf op terugvallen, mocht blijken dat de rekening hoger uitvalt. Voor administratie over de stookkosten heeft de Rotterdamse HuurCommissie geadviseerd deze niet door te berekenen als de woningen warmtemeters bezitten. De huurders betalen in dit geval al administratiekosten aan Warmtemeter B.V. die de feitelijke administratieve handelingen verricht. Bij individuele c.v.-ketels of kachels rekent de huurder rechtstreeks met het gasbedrijf af en ligt de situatie eenvoudiger. Als een huurder meer dan 5% administratiekosten betaalt dan kan hij de verhuurder schriftelijk verzoeken om de richtlijnen van het Ministerie aan te houden. Loopt overleg tussen de huurder en verhuurder spaak, dan is ook hier de gang naar de HuurCommissie noodzakelijk, soms gevolgd door de kantonrechter. Gezamenlijk het probleem aanpakken verdient de voorkeur. Een Amsterdamse groep typte een voorbeeldbrief, liet kopieën door de betreffende huurders ondertekenen en legde een bezwaar van 300 brieven bij de verhuurder voor de teveel betaalde administratiekosten. Dit bleek zoveel administratie op te leveren dat de verhuurder toegaf aan de eis en de administratiekosten op 5% bracht. 13 dec. radio.

Servicekosten brochure OBASA

Het OBASA is een stedelijk overleg van Amsterdamse buurtgroepen. Zij heeft een brochure geschreven over allerlei servicekosten en de mogelijkheden om deze naar beneden te krijgen. Ter gelegenheid van de publicatie van de brochure zal zaterdag 2 november in het Bols-complex in Amsterdam een markt georganiseerd worden waarvan de radio op 13 december verslag doet.

Schrijf de plaatselijke pers

Veel mensen denken alleen te staan in hun woonlastenproblemen. Uit het voorgaande blijkt dat oplossing van de problemen vraagt om een gezamenlijke aanpak en een lange adem. Een mogelijkheid om bewoners te ondersteunen en te activeren is het plaatsen van artikelen in plaatselijke blaadjes, zoals buurtkranten en huis-aan-huisbladen. Zij zitten vaak te springen om bruikbare kopij. Om het makkelijk te maken kunt u bij Woon/Energie gratis een artikelenreeks bestellen over de aangegeven thema's. Een aantal aanpassingen aan uw plaatselijke situatie, en klaar is de kopij.

De programma's "Kijk U Rijk" zijn te zien op elke vrijdag in november op Nederland 2 tussen 17.00 - 17.30 uur en te beluisteren op Hilversum 5 tussen 10.00 - 10.40 uur. De radio loopt door tot medio december. Op 20 december zal er nog een speciale uitzending zijn, gewijd aan de reacties van luisteraars. Zelfde tijd. Per thema is door overmaking van f. 1,— op giro 3169994 t.n.v. NVH te Emmen een folder verkrijgbaar.

Het project "Kijk U Rijk" is een samenwerking tussen het Nederlands Verbond van Huurders, Konsumenten Kontakt en Woon/Energie. Het is een onderdeel van een experiment huishoudelijke- en consumentenvoorlichting van het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. Het Ministerie van WVC wil nieuwe voorlichtingsmethoden ontwikkelen om met name de achterstandsgroepen te bereiken. Het "Kijk U Rijk" project en de voorlichting via radio, t.v., tijdschriften, kranten en plaatselijke bijeenkomsten zal geëvalueerd worden, zodat de methode verbeterd wordt en opnieuw toepasbaar is. Draaiboekjes van de verschillende voorlichtingsactiviteiten zullen in de loop van 1986 verschijnen. Krijgt u in uw werk, of persoonlijke contacten reacties op de voorlichtingsactiviteiten, gelieve dit aan ons door te geven.

Nederlands Verbond van Huurders, Postbus 1157, 7801 BD Emmen, tel. 05910-14144

Konsumenten Kontakt, Postbus 30500, 2500 GM Den Haag, tel. 070-469424

Stichting Woon/Energie, Crabethstraat 11, 2801 AL Gouda, tel. 01820-24140.

**DE H.V.P. ALS INFORMATIEBRON
VOOR BEWONERSORGANISATIES EN OPBOUWWERK**

Inleiding

Reeds meer dan vijftig jaar verzorgt de Stichting Huishoudelijke Voorlichting ten Plattelande (afgekort H.V.P.) activiteiten op het terrein van de voorlichting rondom de huishouding. Ontstaan in een economische crisistijd - 1935 - en gestimuleerd en ondersteund door de overheid, lag haar taakgebied aanvankelijk voornamelijk op het platteland; immers juist in de gezinnen van boeren en arbeiders was de behoefte aan voorlichting om in de gegeven omstandigheden van de economische crisis zo efficiënt mogelijk de huishouding te voeren erg belangrijk; daarmee konden de gevolgen van de crisis voor de plattelanders enigszins verzacht worden.

In een latere periode, toen de economische crisis overwonnen werd, speelde de H.V.P. met haar huishoudelijke voorlichting in op de ontwikkelingen op sociaal-economisch en -technisch terrein, omdat deze een grote invloed hadden - en nog hebben - op het voeren van een huishouding. Aandacht werd en wordt besteed aan de gevolgen van de industrialisatie, de verstedelijking van het platteland, de wijziging van de rolpatronen, de mechanisatie en automatisering van de huishouding, het groeiend aanbod van goederen en daardoor ondoorzichtiger worden van de markt, alsmede de toenemende vrije tijd.

Het beleid, de doelgroepen en de werving van de doelgroepen

Het beleid van de H.V.P. kan kort als volgt worden omschreven: door middel van voorlichtingsactiviteiten op allerlei terreinen, die met de huishouding te maken hebben, een bijdrage leveren aan het verhogen van het welzijn van individuen en groepen mensen in de samenleving, die daarvoor interesse hebben om zo hun positie als consument te verbeteren. In de loop der tijden is er onder zich wijzigende omstandigheden een verandering van de doelgroepen-keuze tot stand gekomen. In de tijd van de oprichting werd voornamelijk gekozen voor de mensen die op het platteland woonden en daar de gevolgen van de economische crisis voelden en als gevolg daarvan tot de "achterstandsgroepen" gerekend moesten worden; in de jongste geschiedenis heeft de H.V.P. op basis van de in 1976 verschenen beleidsnota "Huishoudelijke Voorlichting Nu en Straks" gekozen voor de volgende doelgroepen:

- mensen met lage inkomens
- jonge gezinnen
- jonge mensen
- buitenshuis werkende vrouwen
- bejaarden
- lichamelijk gehandicapten
- zelfstandig gehuisveste immigranten
- vrouwen met een lage opleiding, die buiten de grote steden wonen (zij blijven als vanouds een belangrijke doelgroep).

Jaarlijks verspreidt de H.V.P. duizenden folders over het gehele land naar adressen, instanties en instellingen die in de loop der jaren een samenwerkingsverband met de H.V.P. zijn aangegaan. Aan de hand daarvan worden cursusgroepen geformeerd, waarbij de voorwaardenscheppende kant van de cursus tot de taak van de organisatie of instelling behoort; voor de inhoudelijke kant van de cursus wordt zorg gedragen door de H.V.P., die daartoe een van haar vakbekwame leerkrachten aanwijst om de inhoudelijke opzet van de cursus in overleg met de aanvrager te verzorgen. De aanvragen worden in het algemeen gericht tot één van de vier regiokantoren, waarover de H.V.P. in het land beschikt. Een landelijk bureau in Den Haag functioneert als ondersteunend apparaat voor 't gehele land. In sommige plaatsen, te weten: Assen, Emmeloord, Leek, Leeuwarden, Oosterwolde, Almere, Arnhem, Dronten, Elst, Lelystad, Zwolle, Tilburg, Alkmaar, Enkhuizen, Heerhugowaard, Hilversum, Krimpen a/d IJssel, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Purmerend, Sassenheim, Schiedam en Zoetermeer, beschikt de H.V.P. over een steunpunt in de vorm van een consumenten-voorlichtingscentrum. Ook via deze instanties komen activiteiten tot stand.

Hoe werkt de H.V.P.?

Wat de methodiek en de technieken van voorlichting betreft heeft er ook een constante ontwikkeling en aanpassing plaatsgevonden.

Werd aanvankelijk overwegend gewerkt met groepsvoorlichting met als lesmethoden de voorwerkles en zelfwerkles, thans wordt er met een heel scala van technieken met een uitgebreid pakket aan leer- en hulpmiddelen

gewerkt. Zelfwerkzaamheid, groepsopdrachten, persoonlijke activiteiten en groepsgesprekken worden ondersteund door het vertonen van films, dia's, plaatmateriaal, folders enzovoort; dit alles omlijst door gebruik van moderne leermiddelen als flanelbord, video-opnamen etc.

Sinds de vijftiger jaren wordt er naast groepsvoorlichting ook individuele voorlichting gegeven; dit gebeurt met name op het terrein van de consumentenvoorlichting in de plaatselijke consumentencentra.

De laatste twee jaar is er door de H.V.P. bijzonder veel energie gestoken in het opzetten van plaatselijke budgetvoorlichting. De huidige economische recessie heeft veel mensen geconfronteerd met betalingsmoeilijkheden. In samenwerking met gemeente, gemeentelijke sociale diensten, volkskredietbanken, het instituut van de raadslieden e.a. heeft de H.V.P. in een 30-tal gemeenten - zowel in grote steden als ten plattelande - consumenten- en budgetvoorlichters ingezet om mensen, meestal individueel, te helpen betalingsmoeilijkheden c.g. schulden op te lossen. De H.V.P. realiseert zich dat dit curatieve werk van schuldsanering niet het ideaal is; zij mikt er dan ook op om dit werk uit te bouwen tot een preventieve activiteit n.l. mensen voor te lichten zó dat zij het schulden maken kunnen voorkomen.

Opgemerkt moet nog worden dat de H.V.P. zowel cursussen in de eerste lijn verzorgt - direct voor de consumenten - als ook cursussen in de tweede lijn - voor hulpverleners uit andere organisaties en instellingen in de eerste lijn.

Het cursuspakket van de H.V.P.

Voor de volledige oriëntatie van de lezer wordt hieronder een opsomming gegeven van de gebieden waarop de H.V.P. voorlichtende activiteiten verzorgt. Opgemerkt wordt enerzijds dat daarmee niet de cursussen aangegeven worden; binnen deze gebieden is de H.V.P. met ruim 40 cursussen actief.

Anderzijds is de H.V.P. ook op andere wijze betrokken in het veld van de voorlichting; samen met de Consumentenbond, Konsumenten Kontakt en het opbouwwerk, werkt de H.V.P. in het I.C.C./W.V.C.-experiment aan de verbetering van de huishoudelijke en consumentenvoorlichting aan moeilijk toegankelijke doelgroepen. Daartoe zijn 5 lokale experimentele projecten gestart, waarbij centraal in de doelstelling staat "de geleidelijke totstandkoming van een voorlichtingsbureau of -orgaan dat gedragen door de bestaande organisaties en met gebruikmaking van hun know-how, doelgroepgerichte voorlichtingsactiviteiten van ondersteunende aard verricht ten behoeve van de bestaande eerstelijns-kanalen van informatie en advies en massamedia."

Wat kan de H.V.P. doen voor bewonersorganisaties?

De mogelijkheid voor de H.V.P. om activiteiten te laten verrichten voor bewonersorganisaties is tweeledig:

- a. Daar waar behoefte is bij bewonersorganisaties aan voorlichting op het terrein van het wonen en alles wat daarmee te maken heeft, kan de H.V.P. voorlichting geven. Te denken valt aan al die zaken die met het wonen te maken hebben: onderhoud van de woning, rechten en plichten van eigenaar en bewoner, belastingen, aanschaf van goederen en verzekeringen. Dit alles dan vanuit de gedachte dat een goed georiënteerde bewonersorganisatie adequater kan functioneren als belangenorganisatie van de bewoners.
- b. Direct ook kan de H.V.P. rondom de bovengenoemde thema's cursussen c.g. avonden organiseren op verzoek van bewonersorganisaties ten behoeve van de bewoners zelf.

Daarnaast kan de H.V.P. ook optreden als individuele hulpverlener in het vlak van de consumenten- en budgetproblematiek, inclusief de schuldsanering.

Wat kan de H.V.P. doen voor c.g. in samenwerking met het opbouwwerk? Naar analogie van de activiteiten die op meerdere plaatsen in het land door de H.V.P. samen met het buurt- en clubhuiswerk plaatsvinden, lijkt het alleszins mogelijk dat het opbouwwerk en de H.V.P. diensten aan elkaar kunnen uitwisselen. Afhankelijk van de wensen en de omstandigheden kunnen deze variëren van cursussen op bepaalde terreinen van de voorlichting - zowel in de eerste- als in de tweede lijn - tot het gebruik maken van de informatie door de H.V.P. opgebouwd op al die terreinen van het dagelijks leven waarover de mensen met vragen zitten.

Slotwoord

Het is in een tijd waarin de "huishoudeconomie" door steeds meer mensen als een probleem van de eerste rang ervaren wordt, zeker aanbevelenswaard dat hulpverleningsorganisaties intensiever gaan samenwerken en de krachten bundelen om daarmee de mensen te helpen deze problemen beter het hoofd te kunnen bieden. De H.V.P. heeft know-how in huis; het opbouwwerk staat door zijn situatie dicht bij de mensen en kan daardoor zeker beter de concrete problemen aandragen waarop voorlichting betrekking zou moeten hebben. Methodisch ook zou de H.V.P. gebruik kunnen maken van de ingangen die het opbouwwerk heeft. O.i. is het daarom van belang om te zoeken naar samenwerkingsmogelijkheden tussen bewonersorganisaties en het opbouwwerk enerzijds en de H.V.P. anderzijds.

Landelijk Secretariaat H.V.P.
Stationsweg 141
2515 BM 's-Gravenhage.

Regiosecretariaat Zuid H.V.P.
Willem III-straat 56
5038 BH Tilburg.

Regiosecretariaat Noord H.V.P.
Stationsstraat 9
9401 KV Assen.

Regiosecretariaat West H.V.P.
Postbus 15716
2502 BS 's-Gravenhage.

Regiosecretariaat Oost H.V.P.
Dr. H.J.P. Fesevurstraat 9
7415 CM Deventer.

GROTE BEHOEFTE AAN PRAKTISCHE INFORMATIE

De inkomensdaling en lastenstijging leidt er toe dat Nederlandse huishoudens op grote schaal moeten bezuinigen.

Huurschulden en betalingsachterstanden nemen snel toe. Steeds meer mensen komen in grote financiële problemen. Inmiddels zijn zeer veel organisaties, economen en beleidsmakers tot het inzicht gekomen dat deze ontwikkeling desastreuze gevolgen heeft voor veel mensen. Alleen het kabinet Lubbers en de regeringspartijen CDA en VVD gaan zowel wat betreft de inkomensdaling van met name de lagere inkomensgroepen als de woonlastenstijging door op de ingeslagen weg.

Het is wellicht nog iets te vroeg de balans op te maken, dit kabinet heeft nog enige tijd te gaan, maar we zouden nafef zijn als we veronderstellen dat het besteedbaar inkomen van de lagere inkomensgroepen in het komende half jaar gaat stijgen of als we denken dat de gasprijs drastisch wordt verlaagd.

De consequenties van het bezuinigingsbeleid hebben niet lang op zich laten wachten. In 1983 onderzochten Konsumenten Kontakt en de Voedingsbond FNV het effect van de koopkrachtdaling en de lastenstijging tot dan

toe. De uitslag van dit onderzoek was ronduit alarmerend. Ongeveer 54% van het netto inkomen van huishoudens - zo bleek - gaat op aan vaste lasten. In veel huishoudens was niet alleen besloten de vakantie over te slaan, maar ook om abonnementen af te zeggen en af te zien van verdere deelname aan sport- en gezelligheidsverenigingen.

Voor Konsumenten Kontakt was dit uiteraard aanleiding om de stem te verheffen in het koor van organisaties die om een ommezwaai zongen. Een logische stap die echter niet veel uitkomst bood voor talloze mensen met oplopende betalingsachterstanden. Ook kan een consumentenorganisatie niet volstaan met het doorverwijzen naar volkskredietbanken en het geven van budgetteringsadviezen.

Er is in feite slechts één oplossing voor de mensen met lage inkomens. Dat is geld. Vandaar dat Konsumenten Kontakt in oktober 1983 startte met de "Doe meer met je geld" actie. De bedoeling van deze actie: voorkomen dat onnodig geld wordt uitgegeven en er zorg voor dragen dat al het geld dat je toekomt ook werkelijk binnenkomt. Er zijn talloze voorbeelden te geven van de doe-meer-met-je-geld acties die KK inmiddels heeft gevoerd. Teveel om hier te noemen. Met veel succes werd ruchtbaarheid gegeven aan de mogelijkheid die bestaat om kwijtschelding van bijvoorbeeld de onroerend goed belasting te krijgen. Ouders van schoolgaande kinderen werden geïnformeerd over de mogelijkheid om een tegemoetkoming in de studiekosten aan te vragen en uiteraard is de fabel dat prijzige producten per definitie een betere kwaliteit hebben verder ontzenuwd.

Naar aanleiding van het jaarlijks terugkerend onderzoek naar de gemeentelijke heffingen en tarieven werd in het maandblad van KK, Koopkracht, uitvoerig ingegaan op de mogelijkheden die gemeenten hebben om een sociaal beleid te voeren. Informatie die niet zozeer voor de beleidsmakers is bedoeld, maar meer als handreiking voor mensen die hun gemeenteraad het vuur na aan de schenen willen leggen.

Zo wordt op tal van gebieden aangegeven hoe mensen meer met hun geld kunnen doen. Een van de acties die dit najaar een hoogtepunt zal bereiken betreft de stook- en servicekosten. In samenwerking met de Stichting Woonenergie, het Nederlands Verbond van Huurders en de educatieve omroep RVU verzorgt KK vanaf vrijdag 1 november een aantal radio- en televisieprogramma's. De titel luidt "Kijk u rijk". In deze programma's wordt uitgelegd hoe bespaard kan worden op de stook- en servicekosten. De behoefte aan deze concrete, geldbesparende informatie blijkt zeer groot. De informatie over de kwijtschelding van onroerend goed belasting werd door 35.000 mensen opgevraagd. Dit zijn allemaal mensen die niet zijn geabonneerd op Koopkracht. De abonnees krijgen die informatie immers uit hun blad. De mate waarin de mensen de toegestuurde informatie waarderen is moeilijk te peilen. Misschien zegt het iets dat het abonnementenbestand van Koopkracht in 1984 met 22% is gegroeid.

Konsumenten Kontakt, Postbus 30500,
2500 GM, Den Haag, tel. 070-469424.

Informatie van Konsumenten Kontakt wordt in de eerste plaats verspreid via het blad Koopkracht. Een abonnement kost f22,50 per jaar. U ontvangt dan 11 nummers. Leden van de FNV, CNV, de VARA en de Nederlandse Vereniging van Huisvrouwen betalen slechts f 20,-. Abonnees hebben recht op gratis hulp bij consumentenklachten. In Koopkracht wordt regelmatig een overzicht gegeven van de overige publikaties van Konsumenten Kontakt, de prijzen en de wijze waarop deze kunnen worden besteld.

WAT HEEFT HET NIBUD TE BIEDEN AAN OPBOUWWERKERS EN BEWONERSORGANISATIES

Het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD) is een stichting die het budgetteren propageert als hulpmiddel om de huishoudfinanciën overzichtelijk te houden en de inkomsten en uitgaven op elkaar af te stemmen.

Naarmate er minder te besteden is, wordt het vaak moeilijker om dat evenwicht tussen inkomsten en uitgaven te vinden en te behouden. Er moeten andere prioriteiten worden gesteld, andere keuzes worden gemaakt dan voorheen. Ook naarmate bestaande regelingen, die direct betrekking hebben op de huishoudfinanciën van de consument, ingewikkelder worden, neemt de kans op problemen toe. Temeer geldt dat als er ook nog eens nieuwe regelingen bijkomen. Dit laatste kan geïllustreerd worden aan de hand van de nieuwste veranderingen m.b.t. voordeurdelers, tweeverdienerswet, scheiding van AOW-uitkering tussen beide partners. Vooral waar twee of meerdere regelingen samen ingrijpen op de inkomsten- of uitgavekant van het budget, ontstaan vragen en problemen.

Budgetteren in de ruimste zin van het woord kan, maar hoeft niet altijd een oplossing te zijn voor dit soort zaken. Het is van de persoon en van de situatie afhankelijk of de techniek van het budgetteren iets oplevert. Daarvoor is het wel nodig dat iedereen weet of in zijn situatie budgetteren handig of nuttig is. In elk geval betekent het niet: alleen het maken van een begroting, maar ook kennis hebben van regelingen, weten waar de prioriteiten liggen, begrip hebben voor andere noodzakelijke of minder noodzakelijke behoeften.

Dit alles maakt dat de voorlichting van het NIBUD nogal uiteenlopend is. Veel van deze vormen van voorlichting kunnen opbouwwerkers en bewonersorganisaties van dienst zijn in hun contacten met groepen.

a. Brochures, folders en krant

Het blijkt dat groepen consumenten vaak dezelfde vragen hebben en voor dezelfde problemen staan, die te maken hebben met specifieke aspecten van huishoudfinanciën. Daarom geeft het NIBUD brochures en folders uit over tal van onderwerpen, zoals kostgeld, zakgeld, kopen op afbetaling, het plannen van de vakantie enz. Nog dit jaar zal ook een speciale brochure verschijnen m.b.t. de woonlasten. Naast de brochures en folders geeft het NIBUD een krant uit die organisaties tegen een kleine vergoeding kunnen ontvangen. Deze gratis krant dient om cliënten te laten kennismaken met het budgetteren. Bovendien blijkt dat de krant vaak door hulpverleners gebruikt wordt om financiële problemen van hun cliënten bespreekbaar te maken.

b. Lezingen

Ook is het mogelijk dat een NIBUD-medewerker voor groepen consumenten een lezing komt houden, waarin een bijzonder budget-aspect - zoals het moeten rondkomen van een minimuminkomen of de verzwaren van de woonlasten - centraal staat.

c. Begrotingsinstructiespel

Groepslezingen hoeven natuurlijk niet altijd te gaan over specifieke onderwerpen. Ook kan aandacht worden besteed aan de techniek van het begroten.

Daarvoor heeft het NIBUD een "begrotingsinstructiespel" ontwikkeld. Aan de hand van voorbeeldsituaties maken de deelnemers kennis met een aantal begrippen en stellen onder leiding van de groepsleider een

voorbeeldbegroting op. Spelenderwijs leert men zo een aantal "basisvaardigheden". Bovendien wordt het taboe om over geld te praten, doorbroken.

Het spel veronderstelt bij de groepsleider een behoorlijke kennis van zaken in aangelegenheden die met de huishoudfinanciën te maken hebben, omdat er weinig over het verloop vastligt: de deelnemers hebben op elk moment de gelegenheid tot het stellen van vragen - vaak op hun privé-situatie betrekking hebbend.

d. Referentiemateriaal

Veel hulpverleners blijken voorts behoefte te hebben aan bruikbaar referentiemateriaal. Het NIBUD heeft een methode ontwikkeld, met behulp waarvan bijv. de financiële consequenties van de economische crisis voor minimuminkomens heel concreet kunnen worden gemaakt. Deze zgn. "pakketmethode" is uiteengezet en toegepast in het Studierapport inzake de bestedingsmogelijkheden van huishoudens met een minimuminkomen.

De pakketmethode is verder uitgewerkt in het Budgethandboek, waarin alle beschikbare gegevens zijn opgenomen over de inkomsten, uitgaven en bestedingspatroon van particuliere huishoudens in Nederland.

e. Begrotingsformulier

Wanneer hulpverleners voor hun cliënt een begroting willen opstellen, kunnen ze gebruik maken van het door het NIBUD ontwikkelde begrotingsformulier.

Dit formulier sluit volledig aan bij het hiervoor genoemde Budgethandboek.

f. Cursussen

Wie in groter of gestructureerder verband met consumenten over hun financiën wil gaan praten of hulp bieden, kan dan ook bij het NIBUD terecht. Regelmatig worden speciale cursussen georganiseerd waarin budget- en voorlichtingsaspecten centraal staan.

Daarnaast biedt het NIBUD de mogelijkheid om mee te denken en te werken aan het opzetten en uitwerken van speciale projecten die te maken hebben met de financiën van de consument, afhankelijk van de vraag of problemen bij een bepaalde groep, zoals gesignaleerd of aangekaart door opbouwwerk of bewonersorganisaties. Wat het NIBUD zelf betreft is in dit soort zaken altijd aan te bevelen contact op te nemen. Niet alleen omdat de budgetproblematiek tamelijk ingewikkeld kan zijn, maar ook omdat er al veel kennis en materiaal verzameld is waarvan gebruik gemaakt kan worden.

NIBUD, Laan 20, 2512 GN Den Haag,
tel. 070-469527.

Consumentenbond:

BELANGRIJK ACCENT OP DE OVERHEIDSSECTOR

De Consumentenbond is met + 455.000 leden de grootste consumentorganisatie in ons land. De Bond is een onafhankelijke organisatie zonder bindingen met bijv. politieke of levensbeschouwelijke richtingen. Het overgrote deel van de middelen (95%) van de Consumentenbond bestaat uit contributies en andere bijdragen van de leden.

Hoewel de Consumentenbond zijn naam en faam in belangrijke mate te danken heeft aan het vergelijkend warenonderzoek van huishoudelijke apparaten, omvatten de activiteiten veel meer. Zo strekt het onderzoek zich uit tot gebieden als de gezondheidszorg, volkshuisvesting, verzekeringen en andere financiële diensten. In de laatste jaren is een belangrijk accent gelegd op de overheidssector. Met name de vaste lasten (denk aan gemeentelijke tarieven en heffingen, woon- en energielasten) staan voortdurend in de aandacht.

De onderzoeken van de Bond worden gepubliceerd in de eigen periodieken, waarvan de Consumentengids - het maandblad dat naar alle leden gaat - het bekendst is. Daarnaast zijn er speciale kwartaalbladen, de Consumentengeldgids en de Consumentenreisgids, voor resp. financiële en reis-/recreatie-onderwerpen. Voorts geeft de Bond een aantal losse publicaties uit voor specifieke onderwerpen, veelal met het oogmerk de consument in staat te stellen zelf te handelen. Vanuit concrete problemen en vragen wordt de consument informatie geboden om zelf actie te ondernemen. Zo verscheen er een actiepakket gemeentelijke tarieven en heffingen, compleet met voorbeeld-brieven en een brievenboek Pak de Pen, handleiding voor allerlei consumentenproblemen.

De laatste jaren wordt ook specifiek aandacht besteed aan educatief getinte voorlichting, bijv. voor onderwijs in de vorm van lespakketten, en voor volwasseneneducatie, met name voor achterstandsgroepen en mensen met lees- en schrijfmoeilijkheden.

Vanzelfsprekend blijven de activiteiten van de Bond niet alleen beperkt tot voorlichting en informatie. Als belangenbehartiger van de Nederlandse consument oefent de Bond pressie uit op overheid en bedrijfsleven, om tot een betere positie van de consument te geraken. Via het overleg, maar ook in de publiciteit, worden zaken aan de kaak gesteld. De Consumentenbond staat zijn leden met raad en daad bij. Op de ledenservice van de Bond is een 40-tal medewerkers dagelijks in de weer om vragen te beantwoorden of problemen op te lossen. Leden die met klachten niet verder komen, doen vaak met succes een beroep op de juristen van de Bond om toch hun gelijk te krijgen. Dat kan via een eenvoudig telefoontje, maar gaat in een aantal gevallen ook via een rechtszaak. Voor bepaalde, principiële belangrijke zaken stapt de Bond voor zijn leden naar de rechter.

Als ledenorganisatie werkt de Consumentenbond primair voor de leden. De Bond laat zich echter met vele zaken in die voor alle consumenten van belang zijn. In deze wordt ook nauwgezet samengewerkt met andere organisaties.

Het lidmaatschap van de Consumentenbond bedraagt f 33,50. Daarvoor ontvangt men maandelijks de Consumentengids en kan men een beroep doen op de ledenservice en andere faciliteiten van de Bond.

Consumentenbond, Leeghwaterplein 26,
2521 CV Den Haag, tel. 070-847400 algemeen,
070-889566 juridische ledenservice
070-806644 aankoop- en gebruiksvragen.



HSA001000037
37
Tijdschriften MO



is een mededelingenblad voor het opbouwwerk.

ISSN:
0168-06SX

M.O. verschijnt tenminste 10 maal per jaar: zes gewone en 4 themanummers. Een abonnement kost f. 30,-. Bij meer-abonnementen reductie op aanvraag. Losse nrs. f. 4,25, themanrs. f. 5,-, excl. porto.

Prins Mauritslaan 26
2582 LS Den Haag
070 - 521354

Samenstelling: Jur de Haan, Charlotte Krop