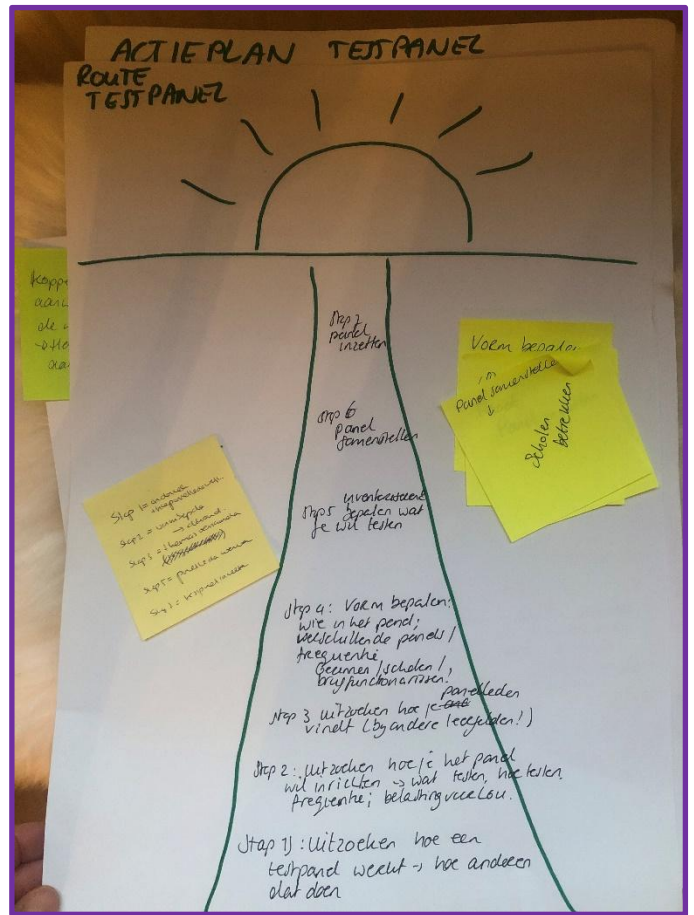
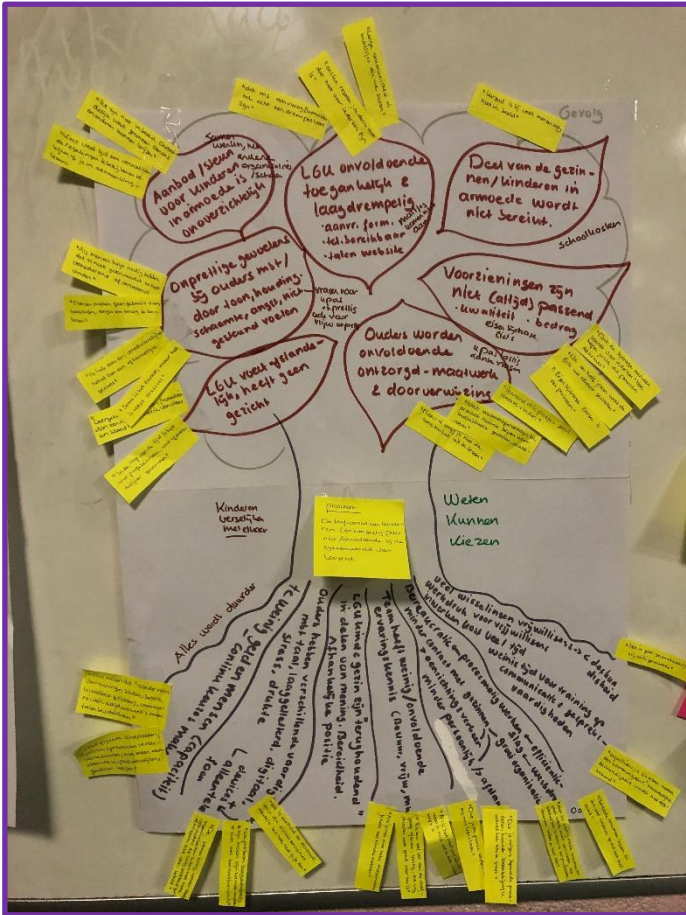


# Tussen systeem en dagelijks leven

Hoe een stichting beter kan aansluiten bij gezinnen in armoede



# Inhoud

<b>Samenvatting .....</b>	<b>1</b>
<b>Introductie en aanleiding.....</b>	<b>2</b>
<b>Aanleiding .....</b>	<b>2</b>
<b>De context van het PAO .....</b>	<b>2</b>
<b>Theoretisch kader .....</b>	<b>3</b>
<b>Ervaringsdeskundigheid .....</b>	<b>3</b>
<b>Community Engagement.....</b>	<b>5</b>
<b>Oriëntatiefase .....</b>	<b>7</b>
<b>Van voorlopig naar werkbaar PAO ontwerp .....</b>	<b>7</b>
<b>Werkbaar PAO ontwerp .....</b>	<b>8</b>
<b>Systeemexploratie.....</b>	<b>10</b>
<b>Dataverzameling .....</b>	<b>10</b>
<b>Analyse.....</b>	<b>10</b>
<b>Inzichten delen en oplossing identificatie .....</b>	<b>15</b>
<b>Visueel maken van de resultaten .....</b>	<b>15</b>
<b>Resultaten delen en, reflectie en gezamenlijke analyse .....</b>	<b>15</b>
<b>Actieplan co-creatie, formalisatie en overdracht .....</b>	<b>17</b>
<b>Monitoring en evaluatie .....</b>	<b>19</b>
<b>Conclusie en aanbevelingen.....</b>	<b>20</b>
<b>Conclusie .....</b>	<b>20</b>
<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>20</b>
<b>Reflectie.....</b>	<b>21</b>

# Samenvatting

Van september 2025 tot maart 2026 is vanuit een stichting in Utrecht die werkt aan armoedesbestrijding bij kinderen van 0 tot 18 jaar Participatief Actie Onderzoek (PAO) uitgevoerd. Aanleiding was het meerjarenbeleidskader 2025-2028 en jaarplan van 2025 waarin de strategie opgenomen staat dat de stichting gezinnen in armoede een stem wil geven door gezinnen/ kinderen structureel bij het werk te betrekken. Omdat de manager een opleiding Participatief Actieonderzoek deed is ervoor gekozen om niet direct de oplossing te kiezen die door de organisatie al was bedacht maar om de doelgroep zelf bij de oplossingen te betrekken.

Dit rapport beschrijft het complete onderzoeksproces aan de hand van de zeven PAO-stadia:

- Oriëntatie
- Systeemexploratie
- Inzichten delen & Oplossing-identificatie
- Actieplan Co-creatie
- Formalisatie & Overdracht
- Monitoren
- Evaluatie

In zeven maanden zijn de eerste zes stadia doorlopen. Er zijn 16 oplossingsrichtingen bedacht waarvan er een zal worden uitgevoerd: de Verbetergroep. Lees in hoofdstuk 'Monitoring en Evaluatie' hoe die Verbetergroep er precies uit gaat zien.

Het is interessant om te zien dat deze oplossing anders is dan de oplossing die eerder door de organisatie was bedacht (ervaringsdeskundigheid van vrijwilligers meer inzetten) en dat deze door de betrokkenheid van een grote groep diverse deelnemers ook meer gedragen wordt.

Gezien de hoge betrokkenheid van een vaste kerngroep bij het PAO, is er veel vertrouwen dat de betrokkenen deze oplossing verder kunnen brengen en daar waarschijnlijk ook zelf voor langere termijn een rol in willen spelen.

Dit is naast de kwantitatieve enquête die de stichting jaarlijks verstuurt een hele mooie toevoeging. Om op die manier de systeemwereld van de stichting dichterbij de leefwereld van de doelgroep te brengen. De oplossing kan naast de waarde voor de stichting mogelijk ook relevante input leveren voor andere voorzieningen in Utrecht.

Naast de daadwerkelijk oplossing is er vanuit het hele traject veel opbrengst. Er is alleen al in de interviews ontzettend veel waardevolle informatie voor de stichting opgehaald. Daarnaast leverde het samenwerken van een brede groep betrokkenen veel begrip, enthousiasme en energie op. En de inzichten uit deze sessie werden direct meegenomen in de organisatie.

Daarnaast is het PAO-traject een mooi voorbeeld voor sociale partners wat voor oplossingen er tot stand kunnen komen door op een gelijkwaardige manier samen te werken met diverse betrokkenen (de community), waaronder de doelgroep, en zal hopelijk ook anderen daartoe inspireren.

# Introductie en aanleiding

## Aanleiding

In Nederland groeien duizenden kinderen op in Armoede. De gevolgen voor deze kinderen zijn groot. Kinderen, die opgroeien in dit soort situaties, hebben vaker last van gezondheidsproblemen en gevoelens van eenzaamheid, behalen lagere onderwijsprestaties en hebben grotere kans om later zelf opnieuw in een armoedesituatie terecht te komen, of in de criminaliteit. Andere onderzoeken tonen aan dat kinderen die opgroeien in armoede op alle levensgebieden worden belemmerd in hun ontwikkeling. Zij kunnen hier, zowel op het gebied van gezondheid, onderwijs en sociaal emotioneel, ook in hun latere leven negatieve gevolgen van ondervinden<sup>1</sup> / <sup>2</sup>.

Er bestaat een reëel risico op sociale uitsluiting, omdat kinderen in armoede om financiële redenen niet of onvoldoende kunnen deelnemen aan activiteiten op school en in het sociaal en maatschappelijke leven. Zij staan vaak letterlijk aan de zijlijn. Hierdoor krijgen deze kinderen niet de mogelijkheid om zich volledig te ontwikkelen.

In Utrecht groeide in 2022 ruim een op de tien (10,5%) kinderen (0-17 jaar) op in een huishouden dat leeft van een inkomen op of onder de Utrechtse armoedegrens. Dit zijn zo'n 7.200 kinderen (8.100 in 2019)<sup>3</sup>. Echter, naar verwachting zijn de actuele cijfers hoger en leven zeker 14.380 kinderen onder de Utrechtse armoedegrens (tot 125% van het WSM). Daarbij moet ook gekeken worden naar de groep kinderen uit gezinnen waar sprake is van de armoedeval. De huidige voorzieningen van de overheid en de gemeente Utrecht zijn niet toereikend om alle kinderen te laten meedoen. Ook worden niet alle kinderen in armoede erdoor bereikt. Daarnaast is er met de steun van de overheid en de gemeente maar een beperkte aanvulling mogelijk waardoor een kind alsnog ondersteuning kan ontberen.

## De context van het PAO

De organisatie waarbinnen het PAO is uitgevoerd is een stichting die als missie heeft ervoor te zorgen dat ook de kinderen die opgroeien in een gezin met een laag inkomen mee kunnen doen. Zij zorgen dat kinderen van 0 tot 18 jaar deel kunnen nemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten. Hierdoor kunnen deze kinderen hun sociale vaardigheden en kennis zo optimaal mogelijk ontwikkelen. Door deze kinderen kansen te geven en niet buiten te sluiten participeren ze later als volwassenen ook volwaardig in de maatschappij en vergroot de stichting de kans dat ze intergenerationele armoede doorbreken. Want kinderen die in armoede opgroeien hebben helaas een veel grotere kans om later zelf ook arm te blijven.<sup>1</sup>

De organisatie heeft in een paar jaar een enorme groei doorgemaakt. Op dit moment staan er 10.000 kinderen in het bestand. Door deze groei en de uitdagingen in geld en capaciteit die dit met zich mee bracht heeft de stichting de werkwijze die zij vroeger hanteerden moeten aanpassen. Van een formule waar zij starten met een huisbezoek of telefonische intake en waarin veel persoonlijk contact en doorverwijzing plaatsvindt naar een formule waar gezinnen hun vraag online indienen en daarna (indien nodig met persoonlijk contact) de ondersteuning ontvangen. Waar er eerder dus diepgaand persoonlijk contact was met de

---

<sup>1</sup> [Impact - NCJ](#)

<sup>2</sup> [De sociale context van armoede - Armoede en sociale uitsluiting 2019 | CBS. Opgroeien in armoede- UNICEF](#)

<sup>3</sup> [Armoede | Utrecht Monitor \(utrecht-monitor.nl\)](#)

gezinnen is dat op dit moment beperkter en alleen indien er vragen zijn vanuit de gezinnen of vanuit de stichting zelf.

In het meerjarenbeleidskader 2025-2028 en daaropvolgend het jaarplan 2025 is opgenomen dat de stichting de dienstverlening wil verbeteren en gezinnen in armoede meer een stem wil geven.

Tijdens de oriëntatie fase is bevestigd dat diverse mensen in de organisatie meer inspraak en betrokkenheid wensen van de doelgroep en ook de stem van de doelgroep meer naar buiten willen laten horen. Dit leeft zowel binnen het bestuur, de medewerkers en de vrijwilligers. Op de lange termijn zou de organisatie hiervoor een uitgebreid Community Engagement plan willen opstellen. Op de korte termijn is er de wens in ieder geval meer ervaringen/ ervaringsdeskundigheid in te zetten.

De Stichting werkt met 7 beroepskrachten, 20-25 vrijwilligers en 7 (vrijwillige) bestuursleden. Onder de vrijwilligers zijn regelmatig mensen die zelf uit de doelgroep komen en de ondersteuning van de stichting gebruiken of gebruikten.

In voorbereiding op het PAO is literatuuronderzoek gedaan naar de inzet van ervaringen/ ervaringsdeskundigheid in hulpverlening en de achtergrond van community engagement.

## Theoretisch kader

### Ervaringsdeskundigheid

Ervaring, ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid zijn woorden die veel te horen zijn in het sociaal domein. **Een veel gehoorde klacht van cliënten over beleid en praktijk in het sociaal domein is dat er te weinig wordt aangesloten bij hun ervaringen, vragen en perspectief.** Door meer uit te gaan van ervaringen van mensen, meer gebruik te maken van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid komt de leefwereld meer centraal te staan. We zien dan ook dat in de systeemwereld van beleid en uitvoering de belangstelling voor ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid toeneemt.

Belangrijk bij de huidige ontwikkelingen rond ervaringsdeskundigheid, is de erkenning van ervaring als aparte kennisbron. Ervaringskennis krijgt een plek náást wetenschappelijke en professionele kennis. Alie Weerman omschrijft het als volgt: “persoonlijke ervaringen met ernstig lijden, geweld, onrecht en onmacht vormen een bijzondere en waardevolle kennisbron, gelijkwaardig aan professionele kennis”<sup>4</sup>. Het ontsluiten van deze ervaringskennis is een uitdaging op zich. Ervaringsdeskundigen inzetten is een vorm om dit te doen. Maar het is ook mogelijk om deze kennis breder op te sporen en toegankelijk te maken voor anderen. Bijvoorbeeld op een manier waarop ervaringskennis kan worden ingezet als



<sup>4</sup> Keuzenkamp, S., (2017). Wat werkt en wie werkt? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden. Oratie Vrije Universiteit Amsterdam, 28 november 2017

een belangrijke, eigenstandige kennisbron voor 'lotgenoten', in aanvulling op wetenschappelijke en professionele kennis.

De populariteit van ervaringsdeskundigheid is zo groot, omdat erkend wordt dat een ervaringsdeskundige iets kan of biedt wat een ander niet kan of biedt. Zij hebben door hun ervaring iets in handen wat uitstijgt boven het niveau van de individuele cliënt en diens situatie, en anders is dan wat de professional kan bieden of de beleidsmaker weet. **Ze kunnen het gat dichten dat wordt ervaren tussen de cliënt en de sociale professionals, tussen leefwereld en systeemwereld.** Die professionals kunnen zowel zorgverleners als beleidsmakers of bestuurders zijn. Ervaringsdeskundigen kunnen met hun ervaringskennis zorgen voor een brug tussen beide werelden, of iets toevoegen aan een van beide omdat ze als 'een van hen' worden gezien.

#### *Onderzoek naar het effect van inzet ervaringsdeskundigheid*

Er is nog nauwelijks systematisch onderzoek gedaan naar het effect van de inzet van ervaringsdeskundigheid voor de doelgroep. De kennis die er is, betreft vooral onderzoek naar de rol van de ervaringsdeskundige in de hulpverlening, en dat onderzoek is met name in het buitenland en in de ggz gedaan. Over het geheel bezien luidt de conclusie dat er wel enig bewijs lijkt te zijn voor de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen bij de behandeling van mensen met ernstige psychische aandoeningen, maar dat het bewijs nog vrij mager is<sup>5</sup>. Saskia Keuzenkamp wijst er in haar oratie op dat hier sprake is van een kennislacune, en meer onderzoek naar het effect van de inzet van ervaringsdeskundigen gewenst is<sup>6</sup>.

#### *Verschillende vormen bij inzet van ervaringen*

**Ervaringskennis** is de kennis die je opdoet als je iets meemaakt en erover nadenkt. Bijvoorbeeld de ervaringen van iemand binnen een jeugdhulpinstelling waar het niet altijd veilig was. Als je op deze ervaringen kunt terugkijken en hierover nadenkt, is dit ervaringskennis<sup>7</sup>.

**“Een ervaringsdeskundige** is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen.” Aldus Eric van der Eerden van de Vereniging van Ervaringsdeskundigen. Deze omschrijving laat zien dat het gaat om kennis die is gebaseerd op persoonlijke ervaring, die is verrijkt met andere ervaringen en bronnen. Ervaringsdeskundigen kunnen deze kennis overigens niet alleen doorgeven, maar zijn ook in staat deze in te zetten ten behoeve van anderen. Deze anderen kunnen allerlei personen of groepen zijn<sup>8</sup>.

Volgens Tim 's Jongers is er nog een andere vorm van het inzetten van ervaringen, namelijk **de spreidstand burger**. Nu probeert men de kloof tussen de leefwereld en systeemwereld te overbruggen met de inzet van ervaringsdeskundigen. Mensen met bepaalde ervaringen én die geleerd hebben om deze ervaringen in te zetten bij spreekbeurten, in de uitvoering en in toenemende mate ook bij het tot stand doen komen van beleid. Hij geeft aan dat met name

---

<sup>5</sup> Weerman, Alie (2016). Ervaringsdeskundige zorg- en dienstverleners. Stigma, verslaving en existentiële transformatie. Proefschrift. Delft: Eburon

<sup>6</sup> <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein%20%5BMOV-13952652-1.0%5D.pdf>

<sup>7</sup> [Wat is ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid? | Nederlands Jeugdinstituut](#)

<sup>8</sup> Boumans, Jenny (2016). Naar het hart van empowerment. Deel 1. Een onderzoek naar de grondslagen van empowerment van kwetsbare groepen. Utrecht: Movisie / Trimbos-instituut

dat laatste lastig is omdat de professionele trots van bijvoorbeeld een beleidsmaker aardig kan botsen met de persoonlijke trots van een ervaringsdeskundige. De ene bevindt zich in een complex systeem met vaak kleine marges en de ander kan zich daardoor tekortgedaan voelen of gekrenkt achten in diens ervaringseer. Dat is het gevolg van het feit dat beiden zich nog steeds in een andere wereld begeven.

Spreadstandburgers zijn burgers die zowel de complexiteit van de systeemwereld als een hooploze leefwereld kennen. Omwille van hun doorleefde vroegere ervaringen hebben ze het gevoel met beide voeten in een andere wereld te staan. Enerzijds kennen ze het systeem waarbinnen ze opereren, anderzijds hebben ze een verleden dat stevig afwijkt van de semi-gemêleerde werkomgeving waarin ze terecht zijn gekomen. Zet een spreadstandburger tussen de professionele trots van de beleidsmaker en de persoonlijke trots van een ervaringsdeskundige en hij of zij zal beiden begrijpen. Simpelweg omdat de spreadstandburger zelf in het systeem actief is en het weet te doorgronden én omdat hij de kennisbron ervaringskennis bezit.

Als we het hebben over spreadstandburgers, is het van belang om het onderscheid tussen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid scherp te hebben. Hebben we het over ervaringsdeskundigheid, dan hebben we het over ervaringen die bij de ander liggen. Ervaringskennis hoeft evenwel niet bij de ander te liggen. Ervaringskennis kun je binnenhalen (selectie), borgen (kijken naar wat er al is) en buitenhalen (zelf ervaringen opdoen). Een spreadstandburger weet hoe dat moet én waar de gevoeligheden liggen<sup>9</sup>.

## Community Engagement

Een ander begrip wat raakt aan het inzetten van ervaringskennis is 'community engagement'. Het Internationale Rode Kruis zet zich hier wereldwijd voor in en zegt hierover: Community engagement en Accountability (CEA) is een manier van werken die leden van de gemeenschap erkent en waardeert als gelijkwaardige partners. Het zorgt ervoor dat hun mening gehoord wordt en gebruikt wordt om het werk vorm te geven en te sturen.

Betrokkenheid en verantwoording van de gemeenschap (CEA) zijn essentieel om de organisatie te helpen de acceptatie en het vertrouwen op te bouwen die zij nodig hebben om hun levensreddende werk te kunnen doen. Een van de meest effectieve manieren om dit vertrouwen op te bouwen, is ervoor te zorgen dat mensen altijd de mogelijkheid hebben om met hen in contact te komen en te garanderen dat zij handelen op basis van hun feedback en behoeften. Veel te lang zijn kwetsbare of getroffen gemeenschappen gezien als ontvangers van humanitaire hulp en ontwikkelingsprogramma's in plaats van als actieve deelnemers aan hun eigen toekomst en herstel. Maar bewijs, ervaring en gezond verstand laten zien dat wanneer gemeenschappen een actieve rol spelen bij het ontwerpen en beheren van de programma's en activiteiten, de resultaten effectiever en duurzamer zijn<sup>10</sup>.

PennState schrijft het volgende over het nut van community engagement: burgers zijn 'betrokken' wanneer ze een betekenisvolle rol spelen in de beraadslagingen, discussies, besluitvorming en/of implementatie van projecten of programma's die hen aangaan. Daarom moeten leiders van organisaties en overheden hun verantwoordelijkheden verbreden en

---

<sup>9</sup> <https://www.socialevraagstukken.nl/tim-s-jongers-spreidstandburgers-en-effectiever-sociaal-beleid/>

<sup>10</sup> [Community Engagement and Accountability | IFRC](#)

rollen opnemen als facilitator, supporter, medewerker en empowerment van burgers en belanghebbenden.

Deze verandering vereist het loslaten van een aantal traditionele machtsposities en het vertrouwen dat burgers effectief betrokken kunnen en zullen zijn bij de kwesties. Het resultaat is een partnerschap(pen) dat bijna altijd gezond is voor een gemeenschap en het probleem effectiever kan aanpakken.

Hoewel onderzoek naar de voordelen en het belang van betrokkenheid van de gemeenschap varieert, worden er vaak verschillende belangrijke kansen geïdentificeerd. Hiertoe behoren:

- Vergroot de kans dat projecten of oplossingen breed worden geaccepteerd. Burgers die deelnemen aan deze processen tonen een aanzienlijke betrokkenheid om de projecten te helpen realiseren.
- Creëer effectievere oplossingen. Door gebruik te maken van lokale kennis van een diverse groep, ontstaan oplossingen die praktisch en effectief zijn.
- Verbeter de kennis en vaardigheden van burgers bij het oplossen van problemen. Deelnemers leren diepgaand over de kwesties. Meer kennis stelt hen in staat om meerdere kanten van het probleem te zien. Burgers kunnen communicatie- en besluitvormingsvaardigheden oefenen.
- Empowerment en integratie van mensen met verschillende achtergronden. Groepen die zich genegeerd voelen, kunnen meer controle krijgen over hun leven en hun gemeenschap. Wanneer mensen uit verschillende delen van de gemeenschap samenwerken, ontdekken ze vaak dat ze veel gemeen hebben.
- Creëer lokale netwerken van gemeenschapsleden. Hoe meer mensen weten wat er gaande is en bereid zijn om naar een doel toe te werken, hoe groter de kans dat een gemeenschap succesvol is in het bereiken van haar doelen.
- Creëer verschillende mogelijkheden om zorgen te bespreken. Regelmatige, doorlopende discussies stellen mensen in staat om zorgen te uiten voordat problemen te groot of onbeheersbaar worden.
- Vergroot het vertrouwen in gemeenschapsorganisaties en bestuur. Samenwerken verbetert communicatie en begrip. Weten wat de overheid, burgers en leiders van de gemeenschap en organisaties wel en niet kunnen doen, kan toekomstige conflicten verminderen. (Aangepast van Bassler et al, 2008).

Bovendien kan men met een goed ontworpen betrokkenheidsinspanning het volgende identificeren en begrijpen:

- Verschillende waarden en prioriteiten
- Verschillende kaders of manieren waarop burgers de gemeenschap of een bepaald project zien
- Verschillende alternatieven en gevolgen
- Percepties van voordelen en risico's
- Verschillende ideeën en mogelijke oplossingen en acties
- De kenmerken en uitdagingen van het centrale probleem<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> <https://aese.psu.edu/research/centers/cecd/engagement-toolbox/engagement/why-community-engagement-matters>

# Oriëntatiefase

## Van voorlopig naar werkbaar PAO ontwerp

### *Voorlopig PAO-ontwerp*

In eerste instantie is er vanuit het theoretisch kader een voorlopig PAO ontwerp opgesteld door de PAO-er die ook manager is bij de stichting.

Naar aanleiding van dit voorlopige ontwerp is er bij collega's gepolst (begin juni 2025) of zij in konden stemmen met een Participatief Actieonderzoek gericht op een van de thema's in het jaarplan. Daarna heeft er een gesprek plaatsgevonden met het bestuur (7 juli 2025). Daarin is kort besproken wat PAO inhoudt, wat de voorlopige opdracht was, dat het bestuur de formele opdrachtgever zou zijn en wie vanuit het bestuur de contactpersoon zou zijn. Qua tijdsinvestering is 1 dag per week van de manager besproken en dat dit deels binnen de gewone werkzaamheden en deels in eigen tijd zou vallen. Van collega's, vrijwilligers en enkele bestuursleden is er tijd gevraagd voor 1-2 gesprekken/ interviews en 3 focusgroepen/ sessies.

### *PAO-deelnemers*

Er is open besproken dat de manager ook de rol van PAO-er zou hebben en wat dat voor uitdagingen met zich mee zou brengen in onafhankelijkheid en vertrouwen. Om dit te waarborgen heeft de PAO-er de berichtgeving zoveel mogelijk losgetrokken van de overige interne communicatie en is de PAO-er continu bewust geweest van de dubbelrol die zij had. Alle overige deelnemers in het PAO zijn door de PAO-er als gelijkwaardige deelnemers en samenwerkingspartners behandeld en hebben zij veel waardering ontvangen voor hun deelname. Door steeds te toetsen of de deelnemer(s) ruimte hadden om aanwezig te zijn heeft de PAO-er geprobeerd te voorkomen dat er op enige manier druk bij de deelnemers lag om deel te nemen.

### *Systeemaafbakening*

Aan de hand van de goedkeuring van de interne organisatie is bekeken hoe groot en breed het PAO kon zijn gezien de beschikbare tijd. Besloten is om te werken met een community uit de directe omgeving van de stichting. In totaal zijn er 22 personen bij het PAO betrokken geweest: 5 ouders van kinderen uit de doelgroep, 7 vrijwilligers (van de in totaal 20-25), 5 medewerkers (van de 6) en een stagiair, 2 bestuursleden en 2 ervaringsdeskundigen. Het PAO heeft veelal in de directe omgeving van de stichting plaatsgevonden. Deels buiten het kantoor om onafhankelijkheid en veiligheid te waarborgen. Voor de intern betrokkenen heeft het PAO ook op kantoor plaatsgevonden omdat betrokkenen aangaven dit zelf het handigste te vinden.

### *Rapport opbouwen*

Om het PAO in de organisatie te introduceren is er eind juli een uitleg en introductie per e-mail naar de vrijwilligers gestuurd (zie bijlage 1) en is het op twee momenten mondeling in het vrijwilligersoverleg geïntroduceerd. Daarbij is ook aangegeven dat de PAO-er intern mensen zou gaan benaderen voor een kort gesprek.

Vervolgens is gestart met de informele gesprekken. Met mensen uit de stichting (vrijwilligers, medewerkers, bestuursleden) en de Armoedecoalitie waaraan ook ervaringsdeskundigen verbonden zijn. Ook is gestart met informele gesprekken met de gezinnen die steun aan

vragen bij de stichting voor hun kind. Dit is gedaan tijdens de laptopuitgifte waarbij ouders bij de stichting langskomen om een laptop voor hun kind op te halen. Er zijn 6 ouders gesproken maar het bleek lastig om op dat moment bredere feedback over de stichting te krijgen. Ouders waren meer geneigd om naar hun directe ervaring te kijken (met aanvragen en ophalen van de laptop). Ook waren ouders erg dankbaar en positief, wat de vraag bij de PAO-er deed opkomen of het lastig is voor ouders om kritisch te zijn als er tegelijkertijd een afhankelijkheid is van de stichting voor ondersteuning.

De aanleiding, het theoretisch kader en de interne gesprekken hebben niet geleid tot een grote verandering van het voorlopige ontwerp wat na deze fase tot een werkbaar PAO-ontwerp is verwerkt. Overweging is geweest om na de informele gesprekken een sessie te organiseren met betrokkenen om het ontwerp aan te scherpen maar dit had veel tijd gekost, was niet noodzakelijk voor de groep om verder te komen en uit de gesprekken kwamen geen drastisch andere thema's. Daarom is ervoor gekozen het PAO-doel in stand te houden en na de systeemanalyse te kijken of er een nieuwe doelstelling zou ontstaan.

## Werkbaar PAO ontwerp

<p style="text-align: center;"><b>Huidige situatie</b></p> <p>De stichting ondersteunt kinderen in armoede en hun gezinnen. Er staan 10.000 kinderen in het bestand en in 2024 ondersteunde de organisatie 6.500 (unieke) kinderen. In de dienstverlening zijn de gezinnen en kinderen uit de doelgroep nauwelijks betrokken waardoor er weinig bekend is over de persoonlijke ervaringen van de gezinnen en kinderen en hoe zaken anders of beter gedaan kunnen worden door de stichting. De stichting heeft door grote drukte weinig middelen en capaciteit om dit te organiseren.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Gewenste situatie</b></p> <p>Ervaringen van gezinnen en hun kinderen uit de doelgroep worden door de stichting op een structurele manier opgehaald en ingezet, zodat de organisatie met deze ervaringen zaken anders of beter kan doen en betere signalen door kan geven aan andere organisaties. Waardoor gezinnen en kinderen in armoede beter geholpen zijn door hen en/ of door andere organisaties. En de dienstverlening beter past bij hun behoeften.</p>
<p style="text-align: center;"><b>PAO-doel</b></p> <p>Het met belanghebbenden co-creëren en realiseren van een plan om meer ervaringskennis van gezinnen en hun kinderen uit de doelgroep in te zetten in de dienstverlening van de stichting zodat gezinnen en kinderen beter geholpen worden door de stichting en/ of door andere organisaties.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>PAO-hoofdvraag</b></p> <p>Welk plan kunnen belanghebbenden co-creëren en realiseren om meer ervaringskennis van gezinnen en kinderen in te zetten in de dienstverlening van de stichting zodat gezinnen en kinderen beter geholpen worden door de stichting en/ of andere organisaties?</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Subvragen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe wordt de huidige situatie door de betrokkenen ervaren?</li> <li>- Wat zien zij als de gewenste situatie?</li> <li>- Wat is de behoefte van kinderen en gezinnen uit de doelgroep op dit gebied? En van de andere betrokkenen?</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>PAO-community</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gezinnen uit doelgroep</li> <li>- Medewerkers van de stichting</li> <li>- Vrijwilligers van de stichting</li> <li>- Bestuur van de stichting</li> <li>- Ervaringsdeskundigen (o.a. i.s.m. Armoedecoalitie)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Waarom moeten er meer ervaringen worden ingezet? Wat is het belang?</li> <li>- Welke positieve zaken zien betrokkenen als al aanwezig in de 'gemeenschap'?</li> <li>- Welke oplossingsrichtingen/ ideeën hebben betrokkenen?</li> <li>- Zijn er voorbeelden waarvan zij vinden dat ervaringen goed worden opgehaald en ingezet? Wat gaat daar goed volgende de betrokkenen?</li> </ul>	
<b>Methoden</b> Informele gesprekken; Interviews; Focusgroepen; Enquête	
<b>Concepten</b> Ervaringskennis, Ervaringsdeskundige, dienstverlening, community engagement	

### *Planning*

Er was een initiële planning voor het PAO gemaakt van augustus tot en met januari. Een aantal zaken hebben uiteindelijk meer tijd gekost dan in eerste instantie gepland. Mede vanwege drukte in de organisatie en de kerstvakantie. Daardoor zijn een aantal activiteiten doorgeschoven naar februari en maart 2026 (zie bijlage 2 voor de totale planning):

- Augustus                                      Oriëntatie
- Augustus / september                      Systemexploratie
- Oktober                                        Inzichten delen en oplossingen identificatie
- November                                      Actieplan co-creatie
- November                                      Formalisatie & overdracht
- December/ januari                          Monitoring
- Januari    Evaluatie

### *Ethiek en kwaliteit*

Er is gedurende het gehele PAO goed gekeken naar het waarborgen van de privacy van de deelnemers. Door de uitkomsten van de interviews en focusgroepen continu anoniem te verwerken en namen niet op te slaan maar te werken met codering. Ook zijn in de interne communicatie nooit de e-mailadressen van de betrokkenen gedeeld tot het moment dat zij dit zelf deden omdat zij aan de slag gingen in subgroepen. Om ongerechtvaardigde inbreuk in het leven van de deelnemers te voorkomen is steeds bij de deelnemers gecheckt wat zij prettig en haalbaar vonden. En is continu gekeken naar de energie die er voor het onderzoek was bij de deelnemers. Verder is bij alle interviews en focusgroepen aangegeven dat men vrijwillig deelnam en altijd de vrijheid had om te stoppen. Bij het kiezen van de locaties en data van de focusgroepen, het eten en de setting is rekening gehouden met de culturele achtergrond en waarden van de deelnemers. Vanwege de achtergrond van de organisatie en de deelnemers is voor de focusgroepen bijvoorbeeld bewust gekozen voor een buurthuis als locatie in een wijk waar de stichting werkzaam is en waar een deel van de doelgroep vandaan komt. Verder is in de communicatie goed gekeken naar respectvol en begrijpelijk taalgebruik. En is vanuit respect en verwachtingsmanagement continu aangegeven waar het PAO stond en wat de volgende stap was.

De kwaliteit van het PAO is gewaarborgd door vanuit alle belanghebbenden groepen te betrekken. Als dat in een focusgroep niet lukte (bijvoorbeeld toen er geen collega's bij waren)

is hier later met een extra focusgroep op ingezet om deze groep alsnog input te laten leveren en te betrekken. Ook was er veel aandacht voor ‘member checking’. Dat wil zeggen dat er veel ruimte was voor deelnemers om te reflecteren op de resultaten en aanvullingen en correcties door te geven. Er zijn verschillende methoden ingezet (informele gesprekken, interviews, focusgroepen). Verder is de kwaliteit gewaarborgd doordat een groot deel van de groep langere tijd verbonden is aan het PAO.

## Systeemexploratie

### Dataverzameling

Het doel van de systeemexploratie was om inzicht te krijgen in het perspectief van de betrokkenen op het meer betrekken van gezinnen en kinderen om de dienstverlening van de stichting en/ of andere organisaties te verbeteren.

De interne groep mensen die betrokken was bij de informele gesprekken (vrijwilligers, bestuurders, medewerkers) is uitgenodigd voor een interview. Deze interviews konden vrij makkelijk gepland worden. Naast de eerder gesproken mensen is er intern ook een brede oproep uitgegaan om mee te doen (zie bijlagen 3, 3a, 3b).

Het was moeilijker om de ervaringsdeskundige en de gezinnen te benaderen voor interviews. De ervaringsdeskundige is telefonisch benaderd omdat dit een nieuw contact was. De gezinnen zijn benaderd via de nieuwsbrief. Hier is goed nagedacht over de taal en woordkeuze om het begrijpelijk en laagdrempelig te maken. Hier zijn geen reacties op gekomen. Daarom is ervoor gekozen gezinnen te benaderen waarmee eerder voor een ander doel interviews waren geweest.

In totaal hebben er 10 interviews plaatsgevonden in plaats van de beoogde 14 omdat er minder gezinnen en vrijwilligers gevonden werden om mee te doen. De interviews hebben voornamelijk plaatsgevonden tussen 17 september en 16 oktober. Dit waren semigestructureerde interviews (zie bijlage 4 voor de interview guide).

### Analyse

Na de interviews is begonnen met de analyse. Bij een deel van de interviews was (na toestemming) een stagiair aanwezig die observeerde en belangrijke zaken noteerde. De interviews zijn allemaal opgenomen en in Turboscript getranscribeerd. Deze werden door de stagiair gecheckt. Hieronder volgt een opsomming van een deel van de bevindingen. Het is goed hierbij in gedachten te houden dat het aantal respondenten in totaal 11 was. Het zijn dus geen representatieve bevindingen voor de hele (doel)groep.

#### *Huidige situatie*

Er wordt door deelnemers gezegd dat er heel veel potjes met geld zijn en dat je de wegen moet kennen om die te vinden. Terwijl veel mensen niet weten waar ze terecht kunnen en organisaties erg gefragmenteerd zijn. Maar ook dat mensen niet altijd weten dat ze een hulp vraag hebben en dat er een stigma zit op hulp vragen. Sommige organisaties worden niet als prettig ervaren in de hulpverlening.

Ook wordt er door deelnemers aangegeven dat er verschillende redenen zijn die zorgen dat ondersteuning (o.a. van de stichting) moeilijk te bereiken is. Zoals een taalbarrière of als ze niet digitaal vaardig zijn. Of omdat het aanvraagformulier lang is, er door de armoede veel stress is en daardoor het overzicht ontbreekt. De vraag is of de stichting in beeld heeft welke

mensen er bereikt worden die de stichting mogelijk heel hard nodig hebben. Mensen weten ook niet wat ze allemaal bij de stichting kunnen krijgen qua ondersteuning. Er is zoveel en het is onoverzichtelijk. Daarnaast wordt er geld over veel organisaties verdeeld terwijl ze allemaal hun eigen belang hebben.

Vrijwilligers geven aan soms te maken te krijgen met emotionele mensen. Mensen die boos zijn omdat ze geen ondersteuning krijgen of die veel zorgen en stress hebben over hun situatie.

Sommige deelnemers zien veel wisselingen in vrijwilligers waardoor inhoudelijke kennis en deskundigheid niet opgebouwd wordt. Moeilijke aanvragen blijven dan staan en zo ontstaat er ongelijkheid in behandeling en afhandelingsduur.

Er wordt ook niet altijd efficiënt gewerkt volgens sommige deelnemers. Er zijn veel instructies en soms worden dingen dubbel gedaan. En soms zijn er (te)veel mensen bij betrokken intern en lopen zaken over te veel schijven.

De grote groei van de stichting heeft volgens een aantal deelnemers nadelen. Er is hoge werkdruk. Houdt iedereen het wel vol. De gezinnen spreken de mensen achter de stichting niet meer/ minder waardoor het voor gezinnen afstandelijker voelt. Ook wordt er meer met regels, criteria en protocollen gewerkt en is er minder ruimte voor tweerichtingsverkeer. Verder zijn er beperkingen in geld. Waardoor sommige voorzieningen in kwaliteit onvoldoende zijn (bv. fiets).

Er wordt aangegeven dat er een groot verschil is in de wereld van mensen met geldproblemen en mensen die deze niet hebben. Dat kan voor problemen zorgen in de aansluiting. En dat mensen (ook vrijwilligers) vooroordelen hebben over mensen in armoede. Daarnaast ervaren de gezinnen veel negatieve gevoelens zoals angst, vernedering, een gevoel van afhankelijkheid, eenzaamheid, ongemak en stress.

Er wordt aangegeven dat er aan de ene kant geen ervaringen van gezinnen worden opgehaald en er voor de gezinnen/ kinderen zaken worden ingevuld. En dat er soms een drempel is voor gezinnen om hieraan deel te nemen. Maar aan de andere kant ook weer wel doordat er feedback van gezinnen komt. Maar dat het niet duidelijk is wat daar vervolgens mee gebeurt.

#### *Gewenste situatie & behoeften*

In de ideale situatie is er een samenleving waarin je kenbaar kan maken dat je hulp kan vragen en waar je die kan vragen. En dat het laagdrempelig en simpel is. Dat er geen wirwar meer is van organisaties maar één organisatie of één punt waar mensen terecht kunnen. En je mensen fysiek helpt die het niet lukt. En waar ruimte is voor maatwerk en uitzonderingen. Waar geen schaamte is. Er is de behoefte dat de samenleving accepteert dat het normaal is om hulp te vragen. En dat stigma op hulp vragen wordt voorkomen.

Dat de stichting mensen die hen nog niet weten te vinden makkelijker kan bereiken en kan helpen. Er is behoefte aan meer awareness en bekendheid van de stichting. Ook over wat kinderen/ gezinnen daar allemaal kunnen krijgen. En überhaupt dat het aanbod van de stichting toegankelijker en beter vindbaar is. En dat er ook geld is en mensen zijn om daar meer op in te zetten. Ook zou de stichting in de ideale situatie alle voorzieningen aanbieden die ze willen bieden (zonder rem), van betere kwaliteit en zou de communicatie altijd actueel en in meer talen beschikbaar zijn. Zou de stichting altijd op goede vindplekken zijn en een

gezamenlijk kantoor hebben met andere partijen die kinderen in armoede helpen. En wordt iedereen geholpen zonder eerst naar de U-pas te verwijzen. Ook met alle scholen zou er dan contact zijn en zou er meer gestuurd worden op hun beleid en de communicatie daarover.

Dat de stichting weer meer een gezicht krijgt en benaderbaar is. Er meer tijd is en genomen wordt voor persoonlijk contact met gezinnen. En dat zij naast hen kunnen staan met tips. En je ook vaker een warm contact opbouwt. En deze mensen echt verbonden zijn aan de stichting en vervolgens ook je voelsprietten zijn in de stad. Zelf dingen ophalen, maar ook in hun netwerk dingen ophalen. Waarmee je mensen weer beter kunt gaan helpen. Er is behoefte aan warmere contacten met mensen in de buurt of op scholen of bij wijkorganisaties die zelf vertrouwd worden en in bepaalde gemeenschappen zitten

Er is behoefte aan iemand die een luisterend oor bieden, want een luisterend oor is waar waarde in zit in de zin van iemand die de situatie begrijpt. En die ook weet welke wegen je moet bewandelen voor hulp. Maar ook aan maatwerk en dat de stichting als mensen naar de situatie kijkt in plaats van beslisbomen in te zetten. Er is daarbij behoefte aan inlevingsvermogen. Waardoor de situatie en de mensen beter begrepen worden. Het liefste zijn er een of twee personen steeds met hetzelfde gezin bezig.

Er zou ook naar de mening van de kinderen moeten worden gevraagd. En ervaringen van mensen, die daarmee naar een groter belang kijken. En als er feedback wordt gevraagd dat dan er ook wat mee gebeurt. Er is behoefte aan horen van ouders wat er allemaal speelt en wat mensen nodig hebben. Dat mensen dus meer betrokken worden waardoor mensen meer zelfredzaam kunnen worden. En daarin bekijken wat mensen met elkaar kunnen doen waardoor ze weten dat ze er niet alleen voor staan. Maar ook dat de doelgroep zelf aangeeft waar zij behoeften aan hebben. En dat mensen met ervaringen ook onderdeel uitmaken van de organisatie zodat bepaalde leegtes die er nu zijn ingevuld kunnen worden en er een ander licht op zaken kan worden gescheden. Er is behoefte om deze mensen ook echt aan tafel te hebben en meer gevoel bij de doelgroep te krijgen.

Dat er vrijwilligers zijn bij de organisatie die stabiel zijn en langer aansluiten. En mensen die zich echt kunnen inleven in anderen en willen helpen.

Er is ook behoefte aan zaken die het proces verbeteren zoals een database waar alle instructies in staan. En dat de klantreis goed bekeken wordt. Het aanvraagformulier nog simpeler wordt en vrijwilligers alle informatie in de dossiers goed lezen. En dat je blijft toetsen hoe zaken overkomen. En aan meer diversiteit in de culturen die de stichting in huis heeft.

Er is ten slotte behoefte aan meer zekerheid over structurele middelen (geld en capaciteit).

#### *Oplossingsrichtingen*

Er zijn door de deelnemers 56 verschillende oplossingsrichtingen genoemd. Deze zijn terug te lezen in de Excel in bijlage 5.

#### *Assets*

Wat er beschikbaar is aan mensen, middelen en motivatie wordt binnen PAO-assets genoemd. De deelnemers aan dit PAO hebben de volgende assets benoemd.

- Dat een vrijwilliger mensen terzijde kan staan maar zelf geen hulpverlener is van een officiële instantie (wat hoogdrempelig is en waar soms meer wantrouwen is).

- Dat de aanvraag voor ondersteuning anoniem gedaan kan worden bij de stichting
- Dat er op een laagdrempelige manier hulp geboden wordt. En dat een aanvraag laagdrempelig is als je al in het systeem zit
- Dat gezinnen bij de laptop uitgifte iemand fysiek zien
- Dat de stichting het gezin centraal stelt en niet de regels
- Dat er echt meegedacht wordt met wat gezinnen nodig hebben
- Dat er gekeken wordt wat het kind nodig heeft om mee te doen
- Dat er gekeken wordt welke mogelijkheden er wel zijn
- Dat er vrijwilligers met ervaringskennis aanwezig zijn
- Dat de stichting een groot bereik heeft binnen de doelgroep
- Dat de stichting vertrouwd en gewaardeerd wordt
- Dat er veel betrokken vrijwilligers zijn
- Dat een aantal vrijwilligers er al lang(er) zitten
- Dat ouders ook geholpen worden doordat de kinderen geholpen worden
- Dat ervaringen van gezinnen doorgegeven worden aan partners
- Dat de stichting mensen bereikt die het hard nodig hebben en dat zij daardoor af en toe een meevallertje hebben
- Dat er plek is voor mensen met 'eigenaardigheden' (zoals gezegd door een vrijwilliger)
- Dat de stichting voor blijdschap zorgt
- Dat de sfeer heel goed is
- Dat er ruimte is om dingen te proberen
- Dat de betaalde krachten verbindend, toegankelijk en gezellig zijn
- Dat de stichting ontzorgd
- Dat pijnpunten gezien worden
- Dat de stichting een goed netwerk heeft en goed samenwerkt met andere organisaties
- Dat gezinnen gezien en gehoord worden
- Dat er zorgvuldig met jouw informatie maar ook met je wensen omgegaan wordt
- Dat er iemand bij de stichting werkt die midden in de politiek zit

Na het verzamelen van alle data en het uitschrijven van de interviews is de data verwerkt in een interpretatief raamwerk (in Excel). Dit raamwerk is geïnspireerd op de Argumentatieve Beleidsanalyse (AB) van Hoppe, Grin en De Graaf. Het is een manier van werken die gebaseerd is op het beoordelen van behoeften en de fundamentele ideologie van verschillende belanghebbenden<sup>12</sup>. Na het verwerken van de data in het raamwerk heeft er eerst een thematische inhoudsanalyse plaatsgevonden. Om de data te structureren, thema's en codes te geven. Vervolgens heeft de kaderanalyse plaatsgevonden. Hierin is de data geïnterpreteerd door te filteren en vergelijken. Doel van de gehele analyse is om de subvragen uit het PAO-ontwerp te beantwoorden. Alle data zijn terug te lezen in bijlage 5.

De thema's die bij de analyse naar boven kwamen:

1. **Toegankelijkheid:** een thema wat door alle geïnterviewden benoemd wordt op allerlei verschillende manieren is het thema toegankelijkheid. De stichting (en andere ondersteunende organisaties) wordt niet altijd voldoende toegankelijk en laagdrempelig ervaren. Dit heeft deels te maken met algemene zaken zoals

---

<sup>12</sup> Eelderink, M. (2020). Handboek Participatief Actieonderzoek. Amsterdam: SWP

digitalisering *“het is allemaal zo erg digitaal, als je die digitalisering niet machtig bent, hoe red je je dan”*. Maar ook met de eigen inrichting en communicatie. *“Ik denk dat sommige gezinnen niet weten wat ze allemaal bij ons kunnen aanvragen; Omdat al die formulieren...”* En met de inrichting van ondersteuning in Utrecht in algemene zin *“Kost veel tijd om verschillende regelingen aan te vragen en te bekijken of je in aanmerking komt”*

2. **Nabijheid:** dit thema wordt door zes geïnterviewden genoemd en gaat deels over hoe de stichting veranderd is, gegroeid is en dat er daardoor meer afstand gevoeld wordt. Het buurtteam wordt genoemd als organisatie waar het contact niet fijn is en dat er daardoor laagdrempelige alternatieven ontstaan zoals het Papiercafé en de Geldzaak. *“de stichting is meer een formulier dan een organisatie van vlees en bloed”* en *“dat je afstand creëert tot de mensen, tot de doelgroep. Dat je niet iedereen een bezoek kan brengen of dat je niet iedereen meer kent van ervaring. contact, dat is niet meer één op één”*
3. **Belevingswereld:** zowel door een medewerker, gezin, bestuurslid, vrijwilliger en ervaringsdeskundige (zes geïnterviewden) wordt iets gezegd over het verschil in beleving van de stichting en de doelgroep zelf. *“Het zijn gewoon hele andere werelden. Mensen die hulp zoeken kijken niet verder dan morgen, want morgen is al een probleem. Dat kan een probleem in de aansluiting zijn. “Als je het niet hebt meegemaakt. je hebt wel blinde vlekken. Als je soms niet ervaring hebt. Dan zie je bepaalde dingen niet.”*
4. **Overzichtelijkheid:** er wordt ook duidelijk benoemd dat het sociale domein onoverzichtelijk is voor de doelgroep. Dit wordt zowel door interne als externe betrokkenen benoemd. *“Het is allemaal veel te los en apart natuurlijk. Dus voor ouders natuurlijk ook.”* En *“Ik denk dat mensen echt geen idee hebben. Waar ze terecht moeten. Ik denk niet dat ze weten welke organisaties wat doen”*
5. **Gevoelens:** schaamte, stress en vooroordelen worden meerdere keren en door alle verschillende betrokkenen benoemd (10 geïnterviewden, meer door ervaringsdeskundigen en gezinnen). *“Als mensen hulp nodig hebben. Ze niet gaan. Omdat ze het vernederend of vervelend vinden. Dat gevoel van afhankelijkheid. En je verhaal doen.”* En *“Soms is het zwaar. Maar het is altijd stressvol . Het is altijd voor de ouders zwaarder dan voor het kind.”* En *“Mensen hebben soms inderdaad vooroordelen over armoede. Ook vrijwilligers.”*
6. **Ervaringen:** dit thema is bewust uitgevraagd in de meeste interviews en komt daardoor bij acht van de elf respondenten terug. Er wordt hier gesproken over de ervaringen van de eigen vrijwilligers *“Want je kunt wel ervaringen hebben. Maar heel veel mensen die hebben dan alleen hun eigen ervaringen. Maar die vinden het natuurlijk heel moeilijk om daar overheen te stappen”*. En over het meer gebruik maken van ervaringen van gezinnen *“je moet blijven onderzoeken. In het algemeen. Hoe gezinnen of iedereen. Gebruik maakt van aanvragen.”* En *“Dienstverlening is nu nog steeds heel erg eenrichtingsverkeer.”*
7. **Werkdruk:** wordt een aantal keer door de intern betrokkenen genoemd. *“Met zo weinig vaste krachten zoveel werk moet verrichten; de werkdruk is denk ik een probleem; gezinnen hebben er last van.”*



Deze eerste focusgroep heeft plaatsgevonden op 20 november in de avond (uitnodiging en planningsdocument bijlage 6 en 7). Uiteindelijk waren er bij de focusgroep 4 gezinnen, 1 ervaringsdeskundige, 2 bestuursleden en 1 vrijwilliger aanwezig.



Er is bewust voor gekozen de focusgroep niet bij de stichting maar bij een buurthuis te organiseren. Als voorbereiding is er een programma gemaakt (zie bijlage 8a en 8b). Waarin gestart werd in een kring met voorstellen. En daarna een gezamenlijke maaltijd gegeten werd waarbij deelnemers konden luisteren naar een introductie van de sessie (zie bijlage 9).

Vervolgens zijn de uitkomsten van de interviews gedeeld aan de hand van de probleemboom. Aanvullingen vanuit de groep werden er ter plekke bij geschreven. Het was mooi om te zien hoe er alleen al door het doornemen van de probleemboom over en weer inzichten en begrip ontstond. Bijvoorbeeld doordat een ervaringsdeskundige aangaf het niet prettig te vinden dat eerst naar de U-pas wordt terugverwezen en een vrijwilliger daarop aangaf dat zij het ook niet prettig vindt om dit te moeten doen. Aan het einde is besproken of het probleem (en PAO doel) nog klopte. Er zijn meerdere opties van besproken. Uiteindelijk is besloten dat dit wijzigde naar 'De leefwereld van het kind (en hun gezin) past onvoldoende bij de systeemwereld van de stichting'.



Oplossings-richting	Bestaande situatie	Urgente (hoe snel) uitwerking	Uitvoerbare (realistische) maatregelen	Eerste stap	Toelichting
1. Draai de draadjes om					
2. Ouderavond					
3. Inbreng gesprekken bij school					
4. Samenkomst met alle ervaringsdeskundigen					
5. Iedere contactpersoon					
6. Samenkomsten gesprekken					
7. Ervaren ouders vertellen in meetings					
8. Openbaar gesprek met stemmen					
9. Het ouders voorstel bijeen om de vorm te geven + specifieke vragen in bespreking					
10. Diversiteit vrijwilligers					
11. Per voorstel kiezen welke voorstel ouders					

Na de probleemboom is gezamenlijk gewerkt aan een droomboom (zie hierboven en in bijlage 11). Hoe ziet de gewenste situatie er uit als we die positief omdraaien en wat zijn daar dan de gevolgen van (bladerdek). In de wortels staan de oplossingen die kunnen bijdragen. Om een gevoel van eigenaarschap te creëren is er bewust voor gekozen de deelnemers eerst zelf oplossingen te laten bedenken. Deze daarna gezamenlijk te bespreken en op de droomboom te plakken en daarna de oplossingen uit de interviews toe te voegen. Een laatste stap die in de sessie gezet is is het prioriteren van de oplossingsrichtingen. Dit is gedaan met behulp van een prioriteitentabel (zie links en in bijlage 12). Hier was echter weinig tijd voor waardoor alleen gekeken is naar

het aantal stemmen en niet naar de andere labels. De deelnemers kregen een klein bedankje mee naar huis. De sfeer tijdens de focusgroep was erg goed. Er was veel openheid, verbinding en mensen gingen met nieuwe inzichten naar huis.

Omdat er geen medewerkers bij de focusgroep konden zijn is er besloten nog een focusgroep te organiseren met medewerkers en vrijwilligers. Hier waren 3 medewerkers (1 digitaal) en 1 vrijwilliger bij aanwezig. Hierin is het programma van de eerste focusgroep in verkorte versie

herhaald (zie de opzet in bijlage 13) en zijn ook hun reflecties op de probleemboom en ideeën aangevuld (zie de opzet in bijlage 14). Dit was een leuke sessie waarin er veel interesse en enthousiasme was. Interessant is dat de gewenste situatie nog wat verschoven werd naar 'De systeemwereld van de stichting dichterbij de leefwereld van het kind en het gezin (met een laag inkomen) brengen' in plaats van andersom (de leefwereld dichterbij de systeemwereld brengen').

## Actieplan co-creatie, formalisatie en overdracht



Na deze twee focusgroepen is een 3<sup>e</sup> (heteogene) focusgroep georganiseerd om de oplossingsrichtingen te bekijken, aan te vullen, te prioriteren en voor twee of drie oplossingen te starten met een actieplan (zie bijlage 16 voor de opzet van deze focusgroep). Hierbij waren 7 personen aanwezig (2 gezinnen, 1 ervaringsdeskundige, 2 medewerkers, 2 bestuursleden). In deze sessie zijn alle deelnemers langs de oplossingen/ oplossingsrichtingen gelopen en is er gekeken of deze duidelijk waren en of mensen er

nog ideeën of toevoegingen bij hadden. Deze zijn vervolgens met elkaar doorgenomen:

1. Training gespreksvaardigheden
2. Kinderraad/ ouderraad
3. Inloopsprekuren
4. Bijeenkomsten ervaringsdeskundigen bij de stichting
5. Ieder contact benutten en mening vragen
6. Sleutelfiguren en intermediairs spreken die met de gezinnen werken
7. Jaarlijkse gesprekken met gezinnen 'focusgroep'
8. Testpanel van gezinnen
9. Meer diversiteit onder de vrijwilligers
10. Per voorziening kijken, wat beter kan
11. Bij de 1<sup>e</sup> aanvraag huisbezoek/ bij de stichting langs
12. Vrijwilligers koppelen aan gezinnen
13. Meer info over keuzes vanuit de stichting
14. Ervaringsdeskundigen/-heid inzetten in het team via vrijwilligers (samengevoegd 4)
15. Met ouders naar de taal/ aanvraagformulier kijken + naar behoeften specifieke groepen (bv. laaggeletterd) is (samengevoegd met 8)
16. Bewustwording bij vrijwilligers vergroten bv. met filmpje van de armoedecoalitie (afgefallen vanwege overlap)



Vervolgens zijn deze oplossingen/ oplossingsrichtingen geprioriteerd met de PAO-prioriteitentabel. Met deze tabel kan vastgesteld worden welk idee of welke oplossingsrichting op basis van de factoren belangrijkheid, urgentie, praktische uitvoerbaarheden ethische geschiktheid het hoogste scoort. Deelnemers kregen een aantal 'stickers' die zij konden verdelen

Oplossings-richting	Uiting - relatie - met	Urgentie - (hoe vaak voorkomt)	Uitvoer-baarheid (aanpak)	Ethisch - geschikt	Overig - andere argumenten	Totale score
1. Training gespreksvaardigheden voor medewerkers						12
2. Kinderraad/ ouderraad						2
3. Inloopsprekuren met ouders						5
4. Bijeenkomsten ervaringsdeskundigen bij de stichting						7
5. Ieder contact benutten en mening vragen						4
6. Sleutelfiguren en intermediairs spreken die met de gezinnen werken						5
7. Jaarlijkse gesprekken met gezinnen 'focusgroep'						9
8. Testpanel van gezinnen						10
9. Meer diversiteit onder de vrijwilligers						10
10. Per voorziening kijken, wat beter kan						4
11. Bij de 1 <sup>e</sup> aanvraag huisbezoek/ bij de stichting langs						1
12. Vrijwilligers koppelen aan gezinnen						9
13. Meer info over keuzes vanuit de stichting						2
14. Ervaringsdeskundigen/-heid inzetten in het team via vrijwilligers (samengevoegd 4)						4

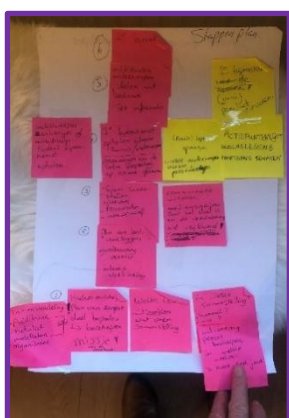
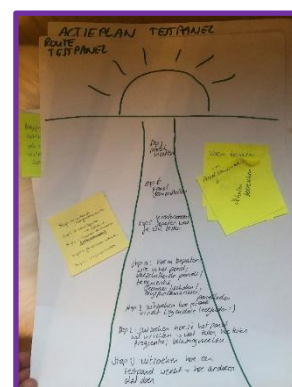
over de cellen<sup>14</sup>. De hoogste score kreeg de oplossingsrichting ‘training gespreksvaardigheden’, vervolgens de ‘jaarlijks focusgroep met gezinnen’ en het ‘testpanel’. Met de groep is besproken dat de training gespreksvaardigheden nu niet uitgewerkt wordt omdat deze al in het jaarplan 2026 van de stichting is opgenomen. De andere twee ideeën worden door de groep wel verder opgepakt. In het laatste deel van de sessie werkten zij in twee groepen aan een actieplan voor deze twee ideeën.

In de tussentijd zijn alle ideeën door de PAO-er bekeken of deze voldoende ethisch waren om in te zetten en wettelijk verantwoord. Dit was voor alle ideeën het geval of kon door aanpassing gerealiseerd worden.



Omdat de actieplannen nog niet af waren en er nog geen taken en verantwoordelijkheden waren toebedeeld is besloten tot een 4<sup>e</sup> (heterogene) focusgroep. Zie in bijlage 17 en 18 de uitnodiging en de opzet van deze 4<sup>e</sup> focusgroep. Bij deze focusgroep, die begin februari 2026 plaatsvond waren 3 medewerkers, 1 ervaringsdeskundige, 2 gezinnen en 1 bestuurder aanwezig. Helaas konden er geen vrijwilligers aansluiten. Daarom is de week erna nog een ‘bijpraat’ sessie georganiseerd met vrijwilligers en medewerkers. Op deze avond hebben de deelnemers in twee groepen aan de twee oplossingsrichtingen gewerkt met de Road to Progress-methode. Deze methode heeft als doel samen met deelnemers te bepalen welke weg (Road) bewandeld moet worden om een

gewenste situatie te bereiken (Progress) en welke stappen op die weg genomen moeten worden om daar te komen<sup>15</sup>.



Aan het eind van deze focusgroep zijn de actieplannen (bijlage 19, 20, 21) met elkaar besproken. Omdat voor zowel het testpanel als de focusgroep nog niet was bedacht hoe deze er in de praktijk uit zouden gaan zien, waren de eerste acties in de plannen erop gericht om research te doen naar de verschillende bestaande vormen die er zijn en deze met elkaar te vergelijken. Daarvoor waren de eerste afspraken met elkaar gemaakt voor rollen en verantwoordelijkheden. Verder is besproken op welke manier de groepen deze actieplannen zouden willen formaliseren. Omdat de vorm nog niet bepaald was hadden de deelnemers daar nu nog geen behoefte aan.

<sup>14</sup> Eelderink, M. (2020). Handboek Participatief Actieonderzoek. Amsterdam: SWP

<sup>15</sup> Eelderink, M. (2020). Handboek Participatief Actieonderzoek. Amsterdam: SWP

## Monitoring en evaluatie

Na de laatste focusgroep waarin de 'denktank' en het 'testpanel' als oplossingen waren uitgedacht is de fase van monitoring gestart. Tijdens de monitoring bemerkte de PAO-er dat het de deelnemers nog niet lukte de volgende stappen te zetten. Dit kwam door drukte en beperkte capaciteit in de organisatie. Daar is met verschillende deelnemers over gesproken en als vervolgstap is er nog een focusgroep (5) georganiseerd waarin de groep aan de hand van research van de betrokken stagiair en PAO-er met elkaar de vorm kon bepalen en naar aanleiding van de vorm meer concrete stappen kon bepalen. In deze sessie (op 24 maart 2026) is er in twee subgroepen gewerkt aan het concretiseren van de 'denktank' of 'focusgroep' en het 'testpanel'. Er is nagedacht over de naam, de doelen en vormgeving (samenstelling van de groep, aantal deelnemers, aantal bijeenkomsten per jaar en de duur van de bijeenkomsten, live of online en de structuur/ rollen in de bijeenkomsten).

Ook is besproken of de groep met een of twee oplossingen verder wilde. Uiteindelijk is besloten dat de groep met 1 oplossing verder wil, de Verbetergroep. Maar daarin de mogelijkheid om af en toe deelnemers te benaderen om zaken te testen. Zie voor de volledige voorstellen van beide oplossingen bijlage 23 en 24.

Concreet ziet de Verbetergroep er als volgt uit:

- Naam:
  - o Verbetergroep
- Doelen:
  - o Knelpunten en verbeterpunten ontdekken
  - o Ervaringen en meningen verkennen
  - o Beleid en diensten evalueren
  - o Nieuwe ideeën of plannen inbrengen/ testen
  - o Perspectieven ophalen
- Vormgeving:
  - o Samenstelling: gezinnen & ervaringsdeskundigen (5), vrijwilligers (5), bestuur (2/3), medewerkers (2/3)
  - o Aantal deelnemers: 12-15
  - o Aantal sessies: vier, eens per kwartaal in maanden feb, mei, sept, nov (eventueel terug naar drie sessies als vier te veel blijkt)
  - o Vorm: face-to-face (hierbij wordt aangegeven dat samen eten erg fijn is)
  - o Duur: 18.00-21.00
  - o Structuur: moderator/ facilitator, notulist. Deels brainstorm, deels agenda
  - o Input: enquête en input van gezinnen, vrijwilligers, bestuur, medewerkers
  - o Feedback: goede feedback aan de Verbetergroep over wat er met de uitkomsten gebeurt is belangrijk
  - o Kosten: ingeschat wordt dat de kosten per bijeenkomst zo'n € 100 tot € 150 zullen bedragen om samen te kunnen eten en voor een klein bedankje (kan mogelijk ook mee in reguliere vrijwilligersbedankjes). Een ruimte kan mogelijk gesponsord worden.

Tenslotte is er een nieuw actieplan gemaakt (bijlage 25) voor de Verbetergroep waarin op 28 mei 2026 de eerste bijeenkomst verbetergroep werd gepland. In het actieplan zijn alle

stappen beschreven die voor 28 mei plaats moeten vinden. Ook is besproken wie welke taak oppakt en wie hierin een trekkende rol zal hebben.

Omdat de PAO-er ook de manager is was er normaal voor de manager wellicht ook een rol geweest. Echter omdat zij de organisatie verlaat was het extra belangrijk dat de groep concrete acties had om mee te starten en om de uitkomst bij iemand te beleggen die dit in de organisatie ging voortzetten.

## Conclusie en aanbevelingen

### Conclusie

De aanleiding van het PAO was de wens meer ervaringskennis van gezinnen en hun kinderen uit de doelgroep in te zetten in de dienstverlening van de stichting zodat gezinnen en kinderen beter geholpen worden. Het is mooi dat dit met de inzet van PAO als onderzoek- en ontwikkelmethode direct ook in de praktijk gebracht werd. Tijdens het PAO bleek dat het echt intensief betrekken van de doelgroep niet gemakkelijk is. Een vragenlijst invullen levert veel respons op maar het naar de stichting toekomen en meewerken aan oplossingen vergt veel tijd van mensen die daar vaak niet de ruimte voor hebben. Ook blijft het daarin continu een uitdaging om te voorkomen dat de afhankelijkheidsrelatie geen invloed heeft op de uitkomsten. Toch is het in het PAO gelukt om een diversiteit aan betrokkenen bij elkaar te brengen en samen aan de slag te gaan. Het enthousiasme tijdens de focusgroepen was steeds groot, mensen gingen met veel energie weg en spraken ook uit dat ze wel vaker op deze manier wilden samenkomen. Ook werden na de eerste focusgroep al inzichten die waren opgedaan meegenomen in de organisatie. Bijvoorbeeld tijdens de heidag en tijdens het opstellen van het jaarplan. Ontzettend bijzonder om te zien en ook de waarde van het betrekken van de doelgroep blijkt hieruit.

Gekeken naar het (bijgestelde) PAO-doel *“De systeemwereld van de stichting dichterbij de leefwereld van het kind en het gezin (met een laag inkomen) brengen”*, kan geconcludeerd worden dat de uitkomsten van het PAO, de Verbetergroep, hier een hele mooie bijdrage in kan zijn. Hiermee wordt er namelijk, in gesprek met elkaar, structurele en waardevolle input opgehaald over die systeem- en leefwereld en over concrete ideeën en oplossingen nagedacht om vanuit die leefwereld de dienstverlening voor kinderen en hun gezinnen te verbeteren.

### Aanbevelingen

De eerste aanbeveling voor de stichting is om de informatie over de huidige en gewenste situatie uit het participatief actieonderzoek goed te bekijken en op te slaan. Onder andere in dit rapport te lezen maar ook visueel weergegeven in de probleemboom en droomboom (bijlage 10 en 11). Dit vormt een interessant (kwalitatief) naslagwerk om in de toekomst verdere zaken op te pakken om dienstverlening te verbeteren. Of om te gebruiken in de lobby.

De tweede aanbeveling is om ook de vele genoemde oplossingsrichting goed te bewaren zodat later gekeken kan worden of en welke oplossingen nog meer uitvoerbaar zijn voor de stichting.

De derde aanbeveling is om vanuit het bestuur de organisatie ruimte te geven en te stimuleren om de Verbetergroep op te zetten en hier waar nodig in te ondersteunen. Meer ervaringskennis inzetten en de leefwereld dichtbij brengen is al langere tijd een wens van de organisatie. Met de Verbetergroep heeft de organisatie iets in handen dat door een brede groep gedragen wordt. Het zou erg demotiverend kunnen zijn, voor alle betrokkenen inclusief de gezinnen, als dit na alle tijdsinvestering niet gerealiseerd wordt.

De vierde aanbeveling is om de deelnemers in de Verbetergroep echt te koesteren. Door op een persoonlijk en gelijkwaardige manier met alle deelnemers om te gaan. Door hen te betrekken en met regelmatige updates goed op de hoogte houden. Door de bijeenkomsten op een goede maar ook gezellige manier in te richten (samen eten is erg positief ontvangen). Verder is het aan te bevelen alle deelnemers een of twee keer per jaar te bedanken. En te bekijken hoe zij, net als de andere vrijwilligers, aangesloten kunnen worden bij de stichting (bijeenkomsten, bedankjes). Ook zou het een optie zijn om nog een officiële aftrap te organiseren, bijvoorbeeld bij de eerste bijeenkomst. En dat het bestuur op een moment de uitkomsten hoort en hun waardering uitspreekt voor de Verbetergroep en hun input.

De vijfde aanbeveling is om in de toekomst te kijken wat de Verbetergroep nog meer kan betekenen. Bijvoorbeeld doordat zij feedback kunnen geven op andere voorzieningen in Utrecht (bv. de app/ website/ werking van de U-pas). Of omdat zij een rol kunnen spelen in de lobby, zowel door hun verhalen als wellicht met hun aanwezigheid bij bijeenkomsten (Armoedecoalitie, gemeente). Daarnaast kan de Verbetergroep en het PAO-traject mogelijk ook voor andere stichtingen een voorbeeld zijn.

De zesde en laatste aanbeveling is om de Verbetergroep mee te laten denken over de training communicatievaardigheden. Dit idee werd het hoogst geprioriteerd maar is niet door de groep uitgewerkt omdat dit al in het jaarplan stond. Het is wenselijk de Verbetergroep in te zetten om deze training vorm te geven of in ieder geval input en feedback te geven op de opzet ervan. Of hierbij zelfs aanwezig te zijn.

## Reflectie

In reflectie op het PAO zijn er ook zaken die wellicht anders of beter hadden gekund.

De rol van de manager als PAO-er is mogelijk niet ideaal. Ondanks dat alles in het werk is gesteld om dit los van elkaar te trekken is het toch mogelijk dat dit onbewust de resultaten enigszins beïnvloed. Omdat het onderwerp van het PAO een erg 'veilig' onderwerp is staat het de uitkomsten van dit PAO gelukkig niet in de weg.

Zoals eerder gezegd was het moeilijk om een grote groep betrokkenen te vinden. Enerzijds doordat de organisatie weinig capaciteit heeft en er een groot beroep op vrijwilligers en medewerkers wordt gedaan en anderzijds omdat de gezinnen niet veel ruimte hebben om hierbij betrokken te zijn. Als met een niet al te grote groep gestart wordt blijft er aan het einde een kleine groep over. Wel zeer betrokken maar ook wat kwetsbaar voor de vervolgstappen.

In het stadium Inzichten delen & Oplossingenidentificatie zijn ook andere thema's aan bod gekomen die mogelijk uit een ander kernprobleem zijn ontstaan. De groep heeft er niet voor gekozen daarmee verder te gaan. Bij meer tijd en ruimte was het wel interessant geweest de groep hier nog wat meer mee aan de slag te zetten en op uit te dagen. De input uit de

analyse is uiteraard ook hierna voor de stichting te gebruiken om verbeteringen door te voeren.

Qua voortgang had er in focusgroep 3 en 4 sneller een keuze voor een oplossingsrichting gemaakt kunnen worden zodat daarna de invulling daarvan gezamenlijk bepaald had kunnen worden. Dan waren de actieplannen wellicht vervolgens ook concreter geweest en makkelijker om op te starten. In plaats van dat eerst door de groepen bekeken moest worden op welke manier een denktank/ focusgroep/ testpanel ingezet kan worden en welke vorm zij eraan zouden willen geven.

Bij de prioritering van de oplossingen is er niet voor gekozen de training communicatievaardigheden mee te nemen omdat dit al in het jaarplan van de stichting stond. Dit is in goed overleg met de groep gedaan. Achteraf was het wellicht toch goed geweest dit wel te doen omdat deze oplossing de meeste stemmen had, de input van gezinnen hier heel mooi was geweest en omdat de oplossingen die nu gekozen zijn dicht bij elkaar liggen.

Tenslotte heeft het PAO veel indirecte impact gehad, ook als de oplossing niet (direct) uitgevoerd wordt. Door de gelijkwaardige samenwerking is er veel begrip ontstaan. Over en weer tussen bestuurders, medewerkers, vrijwilligers en de gezinnen. Ook werden inzichten vanuit de gezinnen direct meegenomen in de plannen van de stichting zoals tijdens de heidag. Daarnaast worden voorbeelden en verhalen (anoniem) van gezinnen regelmatig door de stichting gebruikt. Tenslotte is zijn een aantal gezinnen heel nauw betrokken geraakt doordat zij bij veel focusgroepen aanwezig waren. Als dit gekoesterd wordt door de stichting kan dit mogelijk nog lange betrokkenheid opleveren.

Afsluitend wil ik persoonlijk iedereen bedanken die dit PAO mogelijk heeft gemaakt. Het bestuur dat er ruimte voor heeft gegeven en zelf met 2 personen deel heeft genomen. De medewerkers die betrokken zijn geweest en het nu verder oppakken. De vrijwilligers die input hebben geleverd. En de gezinnen die zo vaak aanwezig waren en heel eerlijk en open over hun ervaringen en ideeën durfden te praten. En dus iedereen die de Verbetergroep ook echt mogelijk wil en gaat maken.

Het heeft mij veel geleerd om op deze manier aan oplossingen te werken en vooral ook enorm geïnspireerd wat participatief actieonderzoek allemaal te brengen heeft.