

The role of the professional in coproduction projects with vulnerable citizens

A debt-relief
project
in The Hague

JUDITH HOFFS
SUPERVISOR: C. VAN EIJK

MASTER THESIS
MSc PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF GOVERNANCE AND GLOBAL AFFAIRS
UNIVERSITEIT LEIDEN



Judith Hoffs (1965425)
Supervisor: Dr. Carola van Eijk
Second reader: Dr. Jelmer Schalk
Date: 13th March 2018

Table of Content

Chapter 1. Introduction	3
1.1 Research question and aim of study	5
1.2 Thesis structure	7
Chapter 2. Theoretical Framework	8
2.1 Coproduction explained	8
2.2 Outcomes and drawbacks	10
2.3 Coproduction with vulnerable citizens.....	11
2.4 The professional in coproduction.....	14
2.5 Trust as a prerequisite to coproduction.....	15
2.6 Self-efficacy as a prerequisite to coproduction.....	18
2.7 Expectations and accountability.....	19
2.8 Mandatory aspects and ensuring support	21
2.9 Summary of expectations.....	23
Chapter 3. Research Design	25
3.1 Research design.....	25
3.2 A case of debt-relief	26
3.3 JPF as an example of coproduction.....	30
3.4 Methods for data collection	31
3.5 Operationalisation and data analysis method	33
3.6 Reliability and limitations of the study.....	35
Chapter 4: Analysis	37
4.1 Professionals' role and influence on citizens	37
4.2 Necessity of trust for coproducers	41
4.3 Self-efficacy of coproducers	43
4.4 Accountability and expectations	45
4.5. Mandatory aspects in coproduction projects	47
4.6 Necessity of organisational support for the professional	51
Chapter 5: Discussion and concluding remarks	55
5.1 Discussion	55
5.2 Implications	61
5.3 Limitations and future research	62
References	64
Appendix 1: Interview questions	69
Appendix 2: Transcripts	75

Chapter 1. Introduction

Convention held that public services are produced by professionals who were supposed to create “results in the public interest” (Bovaird and Loeffler, 2012, p.1120). However, the 1980s witnessed a shift in the professional’s hegemonic position. In addition, the limits of the ‘providing welfare state’ have been reached, which can be dealt with by either relying on competition (market based) or increasing user participation (society based). It is now strongly encouraged to incorporate citizen input in policy processes and service delivery (Boyle & Harris, 2009). The increased collaboration between government and citizens is referred to as ‘citizen coproduction’. This idea was originally coined by Elinor Ostrom and her colleagues (Ostrom et al., 1978). Their research into the problem of governing the commons led to several principles that set out that citizens should be involved not only in the consumption but also in the delivery of public services (Alford, 2014). This divide, or dichotomy, between the state and the market triggered a rethinking of the organisation of service delivery of the modern welfare state.

Pestoff (2006) asked what role the state and the market should play in the provision of welfare, and what role citizens and the third sector should have. He links coproduction and service delivery to the changes in the welfare state and democratic theory. This led to a re-evaluation of what active or passive citizenship means. “Co-production provides a missing piece of the puzzle for reforming democracy and the welfare state” (Pestoff, 2006, p.504). This suggests that there is a gap between the state and citizens regarding welfare provision. The state is no longer simply a supplier and the citizen is no longer merely a client. This requires governments to look outwards; citizens need to be recognised as assets, the work of civil servants needs to be valued differently, reciprocity needs to be promoted and, social networks based on trust must be built between citizens and public organisations (Boyle and Harris, 2009). Coproduction has the capacity to transform public services and promote equal participation, leading to sustainable public services that reach the citizens who require it. Moreover, coproduction can reduce costs and increase the quality and effectiveness of public services.

In the Netherlands, the recent political and financial climate triggered a change in government leading to a decrease of governmental services (Sociaal Cultureel Plan-bureau, 2014). Coproduction is postulated to be a suitable mechanism to increase the influence of citizens by collaborating with government and professionals, to ensure the quantity and quality of public services (Van Eijk, 2017). Problematically, the participants of coproduction projects are often advantaged citizens with a stronger socio-economic position (Fledderus, 2015b). These 'usual suspects' are in lesser need compared to more vulnerable citizens, who are in a dependency position (Jakobsen, 2013). It remains difficult for government to reach vulnerable citizens, who might benefit most from innovative social projects. A randomized field experiment conducted by Jakobsen (2013) in Denmark showed that government does indeed have tools and initiatives to increase citizen coproduction and reach those citizens in need (see also Bovaird, 2007). These tools include basic resources, motivation and the invitation to participate. These three elements all need to be present simultaneously to facilitate citizens to coproduce. Basic resources include relevant skills and knowledge, tools and facilities, and available time (Jakobsen, 2013).

With the increasing interest in coproduction as a mechanism to address social services and increase citizen influence, and the knowledge that governments are able to facilitate this, it remains questionable why coproduction is not more widespread. Especially coproduction in the social domain can have a large impact on people's lives. Coproduction with vulnerable citizens has its specific circumstances which, with the exception of Jakobsen's (2013) and Fledderus' (2015b) studies, is rarely addressed in the literature. Vulnerable citizens are often both clients, service users, as well as coproducers of that service. This suggests the need for a different perspective on social innovative projects for this specific target group. As such, it is necessary to increase our understanding of how these citizens can be reached and how they can be motivated to engage in coproduction. The role of the professional is an important factor here (Tuurnas, 2015). They are the regular producers that work with the citizens to make a project successful. The role that they take on, can influence both the willingness to participate and the change of a successful outcome. Yet, the role of the professional in coproduction has also been scarcely studied (Tuurnas, 2015; Van Eijk, 2017).

1.1 Research question and aim of study

The focus of this study is to look more in-depth at the role of the professional in coproduction projects specifically aimed at engaging vulnerable citizens. Vulnerable citizens are defined as those citizens who are in a dependency position (Fledderus, 2015b). They might rely on social service delivery, while often also being less vocal about their needs. This study will focus on how vulnerable citizens can be enabled to take part in a social coproduction project. In line with Jakobsen (2013), this includes, among others, how vulnerable citizens can be motivated and provided with the necessary resources. As such, this study will contribute to current literature by also asking how such projects should be designed to ensure a successful outcome. Therefore, the research question this study aims to address is: *how do professionals enable vulnerable citizens' engagement in coproduction projects?*

Specific focus will be paid to how innovative social coproduction projects can be established, what the professional needs to be able to initiate this, and set out certain guidelines for the project design. Several factors will therefore be studied, in the hope to establish a clear set of conditions that outline the role of the citizens, the professional, and the design of the project. What exactly constitutes a 'successful outcome' remains prone to perception. However, this study will define success as the achievement of pre-determined expectations formulated by the professional. The term 'professional' will be used in the broadest way and includes working with citizens directly and working on the policy or managerial side. The term 'professional' might be somewhat vague due to the lack of clarity on its limitations within the coproduction literature. The following characteristics are most often included when describing a professional: possession of specific knowledge and expertise, membership of a closed community which is considered legitimate by the wider society, and a high level of autonomy in their work (Freidson, 2001; Brandsen and Honigh, 2013). This study will therefore use the term professional to mean a regular producer that is either directly or indirectly involved in the coproduction process and that is a trained employee of a private or public organisation.

Problematic of the study of coproduction is the small scale of projects as well as the vulnerability of the participants. This often makes it difficult to conduct either quantitative or qualitative research. Moreover, most relevant academic articles focus solely on trust and

motivation as explanatory factors for citizens engagement (see Jakobsen, 2013; Fledderus, 2015a; 2016). Jakobsen and Andersen (2013) argue that the professional has a strong impact on the citizens and the outcome of the coproduction project. Despite several articles' focus on the role of the professional, not many focus specifically on coproduction. Rather, studies focus on the professional in their work environment (Moynihan and Thomas, 2013) or the influence of changes in public management for the professional (Brandsen and Honigh, 2013). Studies that do focus on coproduction are mostly theoretical and look at the skills of the professional to adapt to coproduction (Bovaird and Loeffler, 2012; Tuurnas, 2015) or their motivational reasons (Van Eijk, 2017) rather than the influence of their role on the citizen. Studies that focus on why or how professionals can collaborate with citizens (Scott and Thomas, 2017) do not focus specifically on working with vulnerable citizens. For these reasons this study will pay specific attention to the role of the professional regarding the coproduction with vulnerable citizens. As such, this study will also focus on challenges to establish innovative social projects, and focus in-depth on how the professional and how they can enable citizens to coproduce. For example, what the professional can do to foster citizen motivation and establish trust. It is aimed at professionals who work directly with citizens or street-level bureaucrats, as well as those professionals that have managerial and policy positions.

To study this in more detail, the case of the 'Jongeren Perspectief Fonds' (Youth Perspective Fund, or JPF) will be analysed. This is a social initiative founded in the city of The Hague, The Netherlands that commenced in 2016. This coproduction project is part of a larger initiative called 'Schuldenlab070' that aims to find innovative solutions tailored to the needs of different target groups that are dealing with structural financial debts. The target group for the JPF is youths, aged 18 to 27. The aim is to make them debt-free by creating package-deals with debtors while simultaneously addressing underlying problems to make them self-reliant. In return, participants need to finish their education, find employment or do a social internship. Every participant enjoys the guidance of a caseworker who supports them with problems that underlie their financial difficulties and thereby conducts an integral approach to create stability. The JPF is a case of social investment: investing in vulnerable youngsters now might ensure an improved socio-economic situation for them in the future. By creating perspective and stability for these youths, social costs are diminished in the long term. Coproduction is

based on the collective effort of both parties to ensure requirements are met to achieve the determined goal.

Looking at this case in-depth will enable us to understand both why this initiative is successful, and dissect the mechanisms that contributed to its achievement. These mechanisms will help us to understand what these citizens need to continue to be motivated and what tools the professional will need to enable this. If we can identify a clear set of conditions that improve social coproduction projects aiming at vulnerable citizens, it can potentially have great practitioner relevance. Even though we need to be careful generalising the research findings, we hope to assist future projects with advice regarding best-practices.

1.2 Thesis structure

Firstly, an overview of the concept of coproduction and its effects is given to introduce the academic debate. Based on the literature, several expectations will be formulated that will be applied to the case study, which will be outlined. This study uses qualitative research methods as it makes use of interviews and documents to be able to answer the research question. Thereafter, an analysis and discussion of the data will help to establish whether the expectations were relevant and applicable to the case. These findings might result in certain guidelines for coproduction projects that aim to fulfil a similar function, and discuss what this might mean for local public service delivery in coproduction projects working with vulnerable citizens.

Chapter 2. Theoretical Framework

This chapter will set out the findings of a literature review and thereby constitute a theoretical framework for this study. Firstly, coproduction as a concept will be discussed aiming to understand how such projects work, and secondly, several concepts related to the role of the professional will be explained. This will enable us to formulate several expectations of how certain factors influence the role of the professional and the outcome of a coproduction project.

2.1 Coproduction explained

The literature on coproduction shows a myriad of definitions. Despite this abundance, most authors seem to agree that coproduction involves processes where both citizens and (semi-) governmental organisations are investing considerable resources towards achieving a common goal. It is a combination of activities, where professionals are involved as 'regular producers' and citizens are involved as 'co-producers' (see Brudney and Engeland, 1983; Parks et al. 1981, Pestoff, 2006). Both citizens' input and benefits can be individual or collective. The role of the citizen determines whether an effort is coproduction (working actively towards a shared goal), whether it is political participation (where citizen aim to have their interests represented), or when citizens enjoy governmental services as users. To explain, Fledderus (2016) uses the case of activation services for unemployed citizens. He states that if the individual welfare recipient works with the staff of the public organisation performing the activation service, it is coproduction. When the public organisation works with another organisation, it is not. Likewise, when the recipients are involved in the implementation of the activation program, it is coproduction. However, if they only passively receive training or care they are merely clients instead of coproducers. This example should help clarify and appreciate the difficulty of defining coproduction. To conclude, this study will define coproduction as a collaboration where both citizens and professionals actively contribute towards a shared aim or goal in public service delivery processes.

The concept of coproduction is placed within several theoretical strands. Within public administration theory, there are several perspectives on governance. These are Classic Public Administration (CPA), New Public Management (NPM) and New Public Governance (NPG). CPA has a strong focus on the rule of law, and a clear split between politics and administration within government, with a clear hegemony of the professional. NPM in turn, is based on an efficiency rationale. As such, it has a strong focus on control and measurement of outputs. The most recent is NPG which “posits both a plural state where multiple interdependent actors contribute to the delivery of public services, and a pluralist state where multiple processes inform the policy-making system” (Brandsen and Honigh, 2013, p.880). It is this trend that led to the reevaluation of the roles of citizens and to more focus on coproduction in policymaking (Boyle and Harris, 2009).

The design of a coproduction project should consider whom the coproducers are and what their motivation for engagement is. These considerations help shape the design of the project, thereby enlarging the chance of success. As such, when projects are growing and their impact expands, the possible different coproducers need to be considered and the project needs to be adjusted accordingly. The important distinction is between clients (users) who receive private value from the service they ‘consume’ or citizens who collaborate without using the service themselves (referred to here as volunteers) (Alford, 2002, p.34). This distinction will help to understand if the needs of the coproducer (who consumes) need to be incorporated into the project design, or if this is not necessary (for example, for volunteers who merely contribute to the cause).

To understand why coproducers are willing to invest, Alford (2002) identifies three main rational motivations: material, solidarity and expressive incentives. Material incentives are concerned with money, services or goods. Solidary incentives are rewards gained from the socialisation with other citizens, such as group membership. Lastly, expressive incentives are “intangible rewards that derive from the sense of satisfaction of having contributed to the attainment of a worthwhile cause” (Alford, 2002, p.35). More specifically, the motivations of clients can be subdivided into five categories: “sanctions, material rewards, intrinsic rewards, sociality (solidary incentives), and expressive values” (Alford, 2002, p.37). Sanctions are mentioned here since it shows that citizens are not always willing to do something based on

intrinsic motivation. This helps to differentiate between coproducers and clients. Most scholars however, mention trust and ability as the most important motivations for citizens. Coproducers need to have trust in the public organisation (and the regular producers) and the outcome, and have the ability to participate (see Alford, 2002; 2009; Jakobsen, 2013; Fledderus et al., 2014).

2.2 Outcomes and drawbacks

To measure the success of a project, three main effects and outcomes of coproduction can be identified (Cepiku and Giordano, 2014). The quality of the service through its *effectiveness* (1), which is measured through accessibility, responsiveness and customer satisfaction. To create effective conditions for production processes, it is important to look at processes within organisations and the structure of the project linked to the nature of the organisations (e.g. is it third sector, public or private). These influence the quality of the outcomes. The effectiveness is most notable in the increase of customer satisfaction (see Warren et al. 1982; Pestoff, 2012). Apart from this, increased *efficiency* (2) of services is a main effect. Mostly, this can be observed in cost-reduction or financial gains. Improving service delivery occurs through an increase in efficiency and effectiveness, leading to cost reduction. This is more applicable to supplementary services than substitutive services. However, for specialised services, citizens often need training to be able to perform the service, which requires investment of both parties. This might lead to free-riding, if other citizens do not pay the cost of training but do profit from the outcomes (Percy, 1984). Important is to find an equilibrium between costs and benefits for both parties. *Quality* (3) improvements can be achieved through increased effectiveness, efficiency, better trained personnel, and both customer and government satisfaction (Van Leene et al., 2015). These three effects help judge whether a project is indeed successful, and equally can be used as standards during the design phase.

Nevertheless, there are drawbacks and hindrances to coproduction. As mentioned, the training of citizens might increase costs. This requires an investment of citizens, as well as an adjustment by the regular producer to view the coproducer as a partner and refrain from 'processing them' (Bovaird and Loeffler, 2012, p.11). Apart from these extra costs, the funding and commissioning can be problematic due to the specific focus or the results-based logic upon which projects are commissioned. When identifying the benefits of a project, it is often

the case that costs are made in one department whilst the gains surface in another. As such, effects can remain unclear. This can be problematic when the aim is to make project structural; it becomes challenging due to political shifts or financial cuts. Moreover, there might be a tendency for risk aversion at the side of the regular producer and the political reluctance to lose control or status might hinder the establishment of coproduction (Bovaird and Loeffler, 2012).

Unclear accountability lines are a pitfall; who is identified as the principle and who is the agent in the process. Additionally, there can be equity issues concerning which citizens are able to participate, which might result in more diversity between different groups in society. Cepiku and Giordano (2014) point out that there is a risk that 'less vocal' citizens might not participate even though they are willing to do so (p.323). And, as discussed at the beginning of this study, especially these citizens (the 'vulnerable citizens') might be in great need of the services produced, as such making them an important target group. To this end it is important to use the knowledge of professionals in the field to identify possible coproducers. Another risk is the danger of malpractice, especially when citizens are dealing with finances. Highly personalised or local services can result in a loss of economies of scale for the government. Nevertheless, these drawbacks can be taken into account when designing the coproduction process, thereby mitigating their possible negative effects. Clarity of system mechanisms will foster coproduction projects. As such, it is useful to have a look at conditions that improve effectiveness. Understanding the client's needs is perhaps the most apparent prerequisite for a successful outcome. Alford (2009) emphasises the need to understand the process itself, meaning, identifying the chain of causality and linking people to points along the way. This includes strategies for winning over people whose support is needed, and avoiding obvious complications. The acknowledgment of the investment of resources is crucial during the design phase. This can lead to a sense of 'moral ownership' or responsibility (Verschuere et al., 2012, p.11).

2.3 Coproduction with vulnerable citizens

After having established what coproduction is, and what the possible effects and drawbacks are, it is useful to focus specifically on the challenges that derive from coproduction with vulnerable citizens. Pestoff (2009) argues that reaching vulnerable citizens in itself is one of

the main positive outcomes that coproduction can have, although reality shows this is often difficult to achieve (WRR, 2012). This translates to the involvement of different citizens than the usual suspects. This often means that more advantaged citizens, or those people who already enjoy a stronger social-economical position, will further strengthen their position (Jakobsen, 2013). The literature refers to this as the 'Matheus-effect' (Michels, 2011). These types of coproduction projects are more often found within the social domain and inhibit a focus on social progress. For example, projects aimed at reducing poverty, urban deterioration or loss of employment (see De Graaf et al., 2015).

To observe where possible hindrances are in a coproduction that involves vulnerable citizens, it serves to divide the process into three stages: an initial phase, implementation and delivery, followed by the evaluation phase (Fledderus, 2015b). Factors for exclusion from coproduction are lack of ability, lack of trust in government, social isolation, and lack of self-efficacy. These factors are more often present in those groups that belong to an ethnic minority or have a refugee background, citizens that have lower levels of education, are homeless, unemployed and those citizens living in poverty. These people more often feel abandoned by society and governmental organisations, which increases their distrust. Additionally, these citizens often do not have the time or resources to partake in coproduction (Jakobsen, 2013). Jakobsen (2013) uses the example of poorer citizens who have greater need for safety in their neighbourhoods (who often live in troubles areas) to protect their properties. However, these citizens have the least resources for coproducing safety.

During the second stage, a problem is often the dropout of citizens. Fledderus (2015b) identified two aspects: user involvement of public services, and the facilitating role of the service provider. Both are essential elements, apart from external occurrences such as lack of subsidy or changes in the political environment. Concerning involvement, initial motivation and trust have positive lasting effects. Possible negative effects are free-riding behaviour or for collective coproduction, lack of homogeneity of the group.

During the evaluation stage, one risk is disappointment due to the invisibility or lack of success. Certain effects might only become visible in the long-term, such as increased confidence and skills during a reactivation trajectory or increased safety in neighbourhood watch schemes.

Equally possible is lack of success when the desired outcome is not reached. However, the main difficulty is self-serving bias. This concerns the responsibility for the outcome of a project; meaning that when projects succeed citizens will often feel this is due to their effort whilst if they project fails they will blame the regular producer (Fledderus, 2015a). As mentioned in the coproduction literature, clear accountability lines are essential for a successful coproduction project. Fledderus (2015a) uses a vignette experiment to show the presence of self-serving bias in coproduction. Having outlined possible hindrances to coproduction, it is useful for practitioners to consider the three phases of coproduction, especially when dealing with vulnerable citizens.

Another difficult aspect of aiming to engage vulnerable citizens, is that they are often reluctant to seek help. Many studies have been conducted focusing on the question of why citizens might be reluctant to ask for help. The main reasons are often linked to distrust of government agencies or ignorance of how to ask for help. Another reason might be to do with shame. This can have several underlying reasons, such as emotional intelligence (see Ciarrochi and Deane, 2003) or between personal characteristics (Nadler, 1997). These studies conclude that proactively seeking help will have positive outcomes (Barker, 2007). The attitude towards help-seeking depends on several factors. Internal factors are: the personal beliefs of when help is needed, the internalisation of gender norms/behaviour, the perceived trustworthiness of agencies or institutions and their staff, personal coping skills, previous experiences and stigma related to help-seeking and levels of self-efficacy. Apart from this, the external environment has an influence on help-seeking behaviour. Factors here include the cultural and community norms or attitudes toward help-seeking, distance to and availability of help-institutions and the costs and service infrastructure of referrals, and the legal and policy context of help-agencies (Barker, 2007). These aspects need to be considered when aiming to understand to what extent coproduction projects can engage vulnerable citizens, and more specifically, what this means for the role of the professional.

The next paragraphs will focus on these aspects that influence the engagement of vulnerable citizens and the chance of a successful outcome by looking specifically at what is asked from the professional. This includes both the professionals that work directly with the citizens, and those professionals that set up the coproduction projects.

2.4 The professional in coproduction

Previous studies show that the role of the professional and their attitude towards citizens have a major impact on the outcome of a project (see Jakobsen and Anderson, 2013). De Graaf et al. (2015) explain the different tasks of a professional when they have interpersonal contact with citizens. Despite this not focusing on coproduction per se, their findings are relevant. They distinguish three general attitudes of a professional: to enable, to ask, and to respond. Interpersonal contact between professionals and citizens will enable the professional to gather information and make suggestions. Equally important is their task to respond to existing problems and queries and support the citizens. Through this, they can teach citizens new skills and this directly influences the self-efficacy of the citizens (De Graaf et al., 2015). These attitudes seem necessary to enable citizens to coproduce. Interpersonal contact is the basis to establish a trust relationship which will facilitate the professional to ask and to respond to the coproducer. Van Eijk (2017) asked why individual professionals are willing to engage, and found several explanatory factors based on the work environment. Important were the perceived support from the organisation, the autonomy in their work, and red-tape. These factors need to be taken into account when assessing the role of the professional, since this is inevitably linked to their personal willingness to coproduce.

A more specific focus on what these roles might constitute seems helpful. A study by VanLeene et al., (2017) distinguished four specific roles of the professional. The first is that of a friend, or a supportive role. Here, the professional will have lots of interpersonal contact with the citizens or participants of a project thereby stimulating their own growth. The second is that of the leader, where the professional is the frontrunner of the project and the citizens follow the professional's instructions or decisions. This can have the positive effect of easing the citizens into a project without overburdening them with responsibility, but can also have the negative effect of impairing empowerment of citizens. Thirdly, the professional can be a mediator. This means that the professional is mostly concerned with collective coproduction where citizens need to cooperate, and the professional is there to ensure a smooth process. Last, the professional can be a representative of the citizens to higher government officials. This means that the professional is more involved with representing the project towards its funders or the civil servants that are overseeing it, rather than being involved in the project as

such (Vanleene, et al., 2017). These four roles clearly distinguish the different types of relations, or lack thereof, a professional can have with citizens.

For a professional that is directly involved with citizens, difficulty lies with balancing a more facilitating versus a leading role. Especially during a coproduction project, it is important that the professional allows the citizen to take on their own initiatives and responsibility rather than directing the whole project, which might undermine the outcome. Being too leading might also undermine the trust that citizens have in the regular producer. However, too little steering can result in decreased motivation of participants who might become overwhelmed, and this might also lead to a lack of trust by the citizen in the professional's capacity. Self-serving bias is a relevant pitfall here (Fledderus, 2015a). These different roles of the professional have clear effects on citizens and their degree of participation (see also Moynihan and Thomas, 2013). This leads to the following expectation:

Expectation 1: The role of the professional directly influences citizens' willingness to participate and their engagement during the project, thereby directly shaping the outcome.

It is postulated that the professionals' role influences the progress of citizens. This shows that the behaviour of the professional is vital for the project. However, certain prerequisites for citizens are equally necessary. Trust and ability are often mentioned in the literature as being the two most important aspects here (Alford, 2002; Jakobsen, 2013; Van Eijk and Steen, 2013; Fledderus et al., 2014).

2.5 Trust as a prerequisite to coproduction

After vulnerable citizens have been reached, they need to have the motivation and willingness to partake in the coproduction process. Trust is a necessary aspect here. The involvement of citizens translates to their input during service delivery. Fledderus (2016) rightly asks; why would citizen involvement create trust when it merely means that citizens need to put in extra work? Certain levels of trust increase cooperation between citizens and public organisations, and trust can increase social cohesion in communities. Trust is defined here as "the belief that others, through their action or inaction, will contribute to my/our well-being and refrain from inflicting damage upon me/us" (Offe, 1999, p.47- quoted in Fledderus, 2016, p.14). Trust is

often based on previous dealing or experiences with people, reputations or on individual character. Three foundations of trust can be identified: calculus-based trust, knowledge-based trust, and identification-based trust (Fledderus, 2016). The first refers to the calculation of the rewards of being trustworthy and the costs of not being so. The second refers to the information present that will help to predict future behaviour and intentions of people or organisations. The last foundation of trust is built on the identification of two parties with each other's goals and the individual understanding of these (Fledderus, 2016).

However, coproduction does not have to increase trust, as the 'micro-performance hypothesis' suggests. This hypothesis argues that positive direct experiences with public organisations will foster trust. Van de Walle and Bouckaert (2003) argue against this by stating that people might hold opinions on government agencies without having experienced bureaucracy directly themselves. This study did not focus on coproduction specifically, but describes how citizens perceive public institutions and how this influences trust. This is necessary to consider when aiming to understand citizens' willingness to participate in coproduction, because it explains how trust is formed and if the professional can influence this. The citizens' opinions are more often shaped through media portrayal and the personal attitude of people, instead of their direct experiences, they argue. Van Ryzin (2011) argues that trust in governmental organisations is more often based on aspects of the process, such as fairness or equality, rather than the outcome of it. More studies have found this to be the case. Likewise, a mixed longitudinal study by Fledderus (2016) concluded that taking part in a coproduction project does not necessarily increase trust, this depends largely on the way the project is organised. However, this does not mean that coproduction is unrelated to trust. Involvement can increase a citizen's social capital. If citizens expand their social network, they can form relations of trust and reciprocity that can produce opportunities or facilitate social services or goods (Putnam, 1993). How coproduction increases trust is visualised in the figure below.

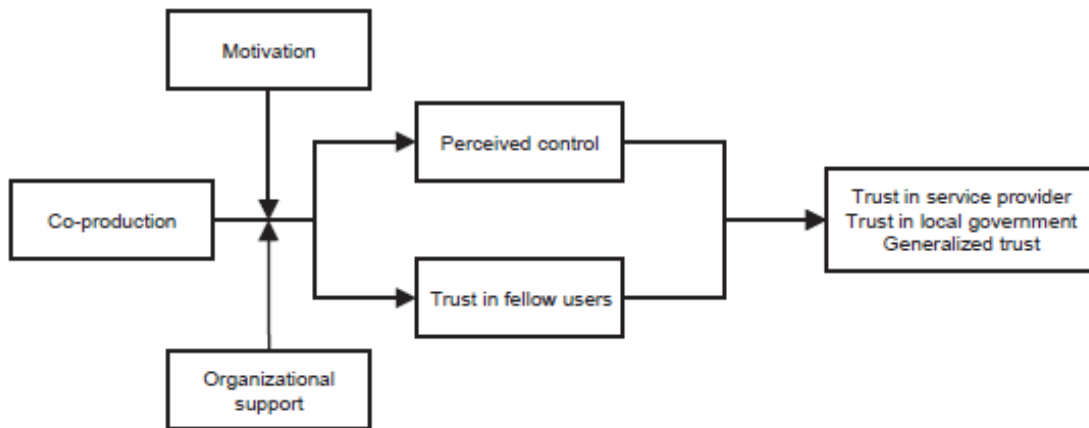


Figure 1: the relation between coproduction and trust (Fledderus, 2016, p.83).

However, the focus of this study is not trust as an outcome, but why trust is important as a precondition to get involved and ensure motivation in coproduction projects. As mentioned, trust and ability are argued to be the two most important aspects that explain a citizen’s willingness and motivation to participate (Alford, 2002; Jakobsen, 2013; Van Eijk and Steen, 2013; Fledderus et al., 2014). A way to build trust is through trust networks. Based on Tilly (2005), trust should be understood within a network. Trust networks arise when: “there is a relationship between at least three actors and (a) this relationship is named and known to all participants; (b) participation in the relationship provides the actors with some degree of shared rights and obligations; (c) there are means to be able to communicate and represent their shared connection; (d) there are boundaries which are developed and preserved by participants and separate outsiders from the relationship” (Fledderus, 2016. p.36). These features are clearly identifiable when groups come together to coproduce, for example regarding child care or neighbourhood watch schemes. Here we see that there are obligations for the citizens involved, who share a sense of trust in each other that all will contribute.

As mentioned, coproduction with vulnerable citizens has specific challenges. These citizens are often preoccupied with other problems to focus on what they can contribute to public service delivery (Jakobsen, 2013). This includes possible unwillingness or inability to let their voice be heard. Moreover, they might not always be willing to engage with public institutions, due to previous negative experiences of themselves or people in their environment. For this

reason, trust is identified as an important aspect that will help the professional to enable participation with vulnerable citizens. This leads to the following expectation:

Expectation 2: Coproducers need to have trust in the organisation and fellow producers for them to be willing to engage in coproduction.

2.6 Self-efficacy as a prerequisite to coproduction

The second mechanism is ability, or the necessarily skills that citizens needs to possess to be able to partake in coproduction. Many of the political participation activities (such as voting or attending local council meetings) require a certain level of information and communication skills which people do not necessarily possess. Moreover, the topics are often abstract and not always relevant for every citizen. However, with coproduction initiatives citizens are directly involved in the process and the issue is relevant to them (Pestoff, 2012). It's more concrete and short-term. Nevertheless, lack of ability might mean exclusion. Especially during the initial phase of coproduction factors like poor language skills, or poor mental/physical health might mean less access to coproduction (Jakobsen and Andersen, 2013). For example, elderly people might be excluded from initiatives involving the use of technology due their possible inability to work with modern devices. Part of ability is self-efficacy: the feeling that an individual has control over their lives and their environment and the believe that they have the power and capacity to exercise this control. Participation in any kind of government is a form of self-actualisation, which might increase the idea that citizens feel capable to exert influence. By taking part in decision-making activities, the citizen will feel more attached to their communities (Fledderus et al., 2014).

The link between trust and self-efficacy is perhaps better illustrated by lack thereof. When self-efficacy is absent, it might lead to alienation and distrust in political institutions. This is equally true in daily life, when a loss of influence will increase the vulnerability of a person. When people identify certain events in their lives as being due to luck or faith, they are less likely to have trust in organisations since these do not shape their lives. Reversely, those citizens that take control of their own lives, have most trust in public organisations whose assistance they require. Mostly, self-efficacy is increased through face-to-face interaction between the client and the service provider. The idea here is that the process and outcome

are discussed and agreed upon between the two parties, rather than being controlled by the service deliverer only (Fledderus et al., 2014). This means that the coproducer will feel a sense of control, which might increase motivation.

Alford (2009) highlights the need for the feeling of competency and self-determination as being essential to intrinsic motivation for the coproducer. Uncertainty is directly related to efficacy and trust. This emphasises the need for good communication between both parties. Problematic, however, for coproduction is that the risk of failure is shifted partly towards the coproducer, since they are (equally) involved in delivering the outcome. Fear of failure on the coproducers' side might be an obstacle for motivation. Nevertheless, several studies have shown that people with low levels of self-efficacy are less likely to participate. For example, citizens with low levels of political efficacy, are the people who are less likely to vote (see Powell, 1986), and unemployed people with low self-efficacy levels are less likely to put more effort in their job search (for example see Vansteenkiste et al., 2005). This shows the direct link between self-efficacy and participation. The downside of this, is that the citizens who are least likely to participate, are often those that would benefit most from participation (Fledderus et al., 2014). This leads to the following expectation:

Expectation 3: The coproducer needs to have self-efficacy to want to engage in coproduction and to be motivated to ensure a successful outcome.

2.7 Expectations and accountability

Important for service delivery, is the 'service-logic' as opposed to a 'product-logic' (Alford, 2014, p.301). This holds that the users of the service, instead of the actual output or 'products', are an integral part of its design and delivery. When including clients and consumers, the service output can be shaped by what is needed from the perspective of the user. In our polycentric world of service delivery, each actor needs to understand to what extent it should collaborate with the user of the service, to create 'synergy' as Ostrom termed it (Ostrom, 1996, p.1082). This means the increased quality that results from actors collaborating and using the resources and skills that they themselves might lack (see Alford, 2014). This is especially relevant for citizen-professional collaboration.

When designing a coproduction project, the collaboration between professionals from different organisations needs to be facilitated as well. For positive collaboration, it is important that all parties have a shared understanding of what is expected from them. Especially in social innovative projects, where continuous learning is part of the process, clear communication is a necessity. Tuurnas (2015) explains how group effort is necessary to create innovative policies. She argues that innovation occurs through interaction between different parties that need to use skills and knowledge to influence the others involved and guide the project. As such, innovation is based on trial and error processes and “trust, face-to-face interaction and reciprocity are important elements for leaning in the context of networks” (Tuurnas, 2015, p.586). Thus, coproduction is strengthened when professionals of different organisations work together in different settings. Learning and cooperation are the mechanisms that foster collaborative innovation.

Reducing uncertainty is vital for a good outcome. Every project is based on perceptions from the different professionals involved. These perceptions on methods and outcomes, will shape the behaviour of the regular producers and coproducers. To this end, it is most useful to have a clear understanding of the goals, in addition to a shared understanding of the needs of both parties that achieve the outcome (Alford, 2009). The consumers of the service need to be able to comment and influence the production and delivery of it. This warrants a close collaboration between regular producers and coproducers. Actions of both parties influence the further trajectory of the project and thereby constitute the quality of service (Fledderus et al., 2015).

Tuurnas (2015) questions how professionals can best open-up their work systems to allow this. Working in polycentric networks, as might be the case for coproduction, calls for clear accountability lines and expectations from the different professionals involved. Cepiku and Giordano (2014) warn for unclear accountability lines. Moreover, they emphasise the need to rethink management of coproduction projects, moving away from more traditional models of service planning, and towards a system where there is more room for the needs of the citizens (Alford, 2009). Equally, the expectations of the citizens should be considered thereby allowing them room to express their input concerning the management of the project (Bovaird 2007; Cepiku and Giordano 2014). Van Eijk (2017) argues that the expectations and perceptions of

the willingness of others is important for the motivation of the individual professional. This means that expectations and an understanding of accountability must be shared by all parties. This leads to the following assumption:

Expectation 4: It is important to have clear accountability lines and expectations need to be clearly communicated between all parties.

2.8 Mandatory aspects and ensuring support

Coproduction projects can include mandatory aspects, which means that there are requirements that coproducers need to fulfil during a project. The inclusion of mandatory aspects can have several reasons. To ensure that a project will have a positive outcome, it might seem useful in the eyes of the public organisation to only select citizens that are expected to be successful. This selection bias might be based on eligibility criteria (meaning that citizens are expected to be able to meet the mandatory requirements), or information might be withheld to attract only certain citizens (Fledderus, 2016). This organisational process or selection is referred to as 'creaming' (Fledderus, 2016). A possible downside of this might be that more marginalised citizens, or vulnerable citizens, are not invited to participate.

In addition, mandatory aspects might be included to pre-select those citizens that have a high level of motivation, to ensure that the project will be successful and citizen drop-out will be kept to a minimum. Despite these possible hindrances to attract vulnerable citizens, mandatory aspects might be useful to ensure motivation throughout the project. To this end, Fledderus (2016) conducted a study on activation services in the city of Nijmegen, the Netherlands. This coproduction project characterised itself by the inclusion of mandatory aspects. Fledderus set out to analyse if this helped increase trust and motivation of the citizens. He found that "participants are more motivated in general and showed higher levels of generalized, municipal and interpersonal trust" (Fledderus, 2016, p.60). He therefore postulates that the inclusion of mandatory aspects, in his study, led to increased levels of trust and motivation. The rationale behind this is that citizens whose motivation might drop throughout the project, are either forced or given certain incentives to continue participation. Think of financial awards, social recognition or penalties. As mentioned, trust can be increased

through a joint effort with fellow (co)producers and having positive experiences with local public organisations.

Fledderus (2016) identified these selection-mechanisms in his study on activation services; self-selection through the citizens' willingness to participate, and organisational selection through creaming. Interestingly, he observed in this study that the inclusion of mandatory aspects in the project countered the effects of creaming. Mandatory elements imply that every participant must invest and try their best to achieve the defined outcome. It means that every participant has the equal chance of being successful. If the selection mechanism is applied to a specific target group (i.e. vulnerable citizens), it might actually stimulate those citizens who lack motivation or are faced with several difficulties in their lives. Especially those citizens who benefit from extra support from the regular producer might have a higher chance of success when a project includes mandatory elements. As such, we propose the following assumption:

Expectation 5: The inclusion of mandatory aspects enlarges the chance of a successful outcome by increasing motivation throughout the project.

As mentioned, trust is one of the main necessities for successful coproduction. Linked to this, is the feeling of support that both regular producers and coproducers need to enjoy during a project. This can be interpreted as trust in the abilities and motivation of the fellow producers, as well as trust in public institutions in a more abstract way. It is argued by Van Eijk (2017) that the regular producer needs to feel the support of their superiors and the organisation behind it. Expected is that without this support, the professional or regular producer might be less willing to take risks or experiment in their daily working life. Since it is often the case that coproduction projects are of an innovative nature, this could seriously hamper the results.

In addition, Van Eijk (2017) argued that work environmental factors influence the willingness of the individual professional to coproduce. Important here is the perceived support from their organisation, as well as, the mutual perceptions of the coproduction partners' engagement in this process. "True engagement that is also made visible to the co-production partners is crucial to establish and continue a co-production relation over time. When citizens

or professionals feel that they are unvalued and not taken seriously, they will reconsider their efforts” (Van Eijk, 2017, p.196).

Alford (2014) emphasises that the creation of different values through coproduction might lead to certain behaviour patterns of professionals. The different perceptions of what the role of the professional should entail, might make the work of the professional unclear. To this end, the communication of clear expectations is important, as well as the knowledge that the promotion of certain behaviour by the professional is supported and encouraged by their organisation (Alford, 2014). It is necessary for the professional to feel that the way they conduct their work is supported by their organisation. This support means safety in the knowledge that the work of the professional is linked with the vision of the public organisation. If this is absent, it might have implications for the relationships between all producers involved. When professionals feel supported, they are able to ensure that the citizen will receive those resources that are necessary for coproduction. These resources include the professionals’ support of the citizen (Jakobsen, 2013). For this reason, we propose that:

Expectation 6: Support from the organisation and service provider is essential to ensure continued engagement of regular producers and coproducers.

2.9 Summary of expectations

Based on these considerations, the expectations are summarised in the table below. The expectations include the main conditions that are expected to determine how professionals can enable vulnerable citizens’ engagement in coproduction projects. The subsequent chapter will outline the research design used.

Expectations	Influence on coproduction
1	The role of the professional directly influences citizens’ willingness to participate and their engagement during the project, thereby directly shaping the outcome.
2	Coproducers need to have trust in the organisation and fellow producers for them to be willing to engage in coproduction.

3	The coproducer needs to have self-efficacy to want to engage in coproduction and to be motivated to ensure a successful outcome.
4	It is important to have clear accountability lines and expectations need to be clearly communicated between all parties.
5	The inclusion of mandatory aspects enlarges the chance of a successful outcome by increasing motivation throughout the project.
6	Support from the organisation and service provider is essential to ensure continued engagement of regular producers and coproducers.

Figure 2. Summary of expectations.

Chapter 3. Research Design

This chapter will start with an explanation of the research design and outline the arguments supporting this, a description of the case, and thereafter explain the methods of analysis. It will present the method for data collection and the adopted interview strategy. Thereafter, the operationalisation of the key conditions will be set out that aim to explore what elements are useful in coproduction projects. This will be followed by the method of data analysis. Finally, this chapter will discuss the reliability and validity of the research and its inherent strengths and weaknesses.

3.1 Research design

To be able to analyse how professionals are best able to support vulnerable citizens in coproduction projects, a single case study is chosen where this relation is present. By focusing on a single case, it is possible to examine “multiple pieces of evidence about a single unit” (Toshkov, 2016, p.285). An exploratory case fosters the research aim of theory generating, which is relevant for this study since it sets out to uncover successful factors of our case in order to understand what role the professional plays in coproduction with vulnerable citizens. The case is studied in detail and the factors that contributed to its success are set out. In this way, the study is both descriptive and explanatory. Based on the theory, possible expectations were formulated that were used as the building blocks for the interview questions to see how respondents interpret the relevance of these elements. This case has both academic relevance as well as substantive relevance, meaning it has real-world societal implications (Toshkov, 2016).

Using a single case means that we can study the case in its natural surroundings (Neuman, 2014). By examining the environment in which this project was set up, we hope to better understand why certain designs or approaches were chosen. This is important to take this into account to ensure clarity. Moreover, beneficial of a case study is the chance to witness how individual mechanisms affect one another in a project. This means to understand how the role of different professionals influences the job of each other, and eventually, the chance of success for the participant. The reason to choose a single case study rather than conduct a

comparative case study, is due its innovative nature. Its state-of-the-art character presents a most interesting case that enables us to look at professionals and vulnerable citizens. Because the project moved from its pilot phase to official project status, we can see what changes were made and why. This helps for us to understand what makes this specific coproduction project successful. It is for this reason that comparing it to other projects would be somewhat futile, as well as diminish the attention to in-depth details of this project. This approach is judged as appropriate when aiming to establish the necessary mechanisms that lead to successful coproduction in a specific setting and in-depth manner (Neuman, 2014).

To be able to research the relationship between citizens and professionals, the JPF project was deemed a good case because its successfulness allowed us to dissect the mechanisms in the relation between citizens and professionals that contributed to this. The success of the project can be witnessed in its increasing number of applicants. Moreover, the attempt to create a self-sustaining fund to structurally support the project financially, shows that other societal partners acknowledge its achievements. Besides its success, the JPF deals with necessary social problems that are found in virtually any city and is therefore useful to increase our understanding of coproduction with vulnerable citizens. Additionally, the JPF's integral approach might help to innovate regular debt-policies and therefore is judged as relevant and necessary in the hope to inspire future professionals to set up similar projects.

The qualitative approach this study adopted was deemed useful for a project that is based on people's own perceptions and cooperation between people. To be able to subtract the important building blocks of the project, it seemed necessary to incorporate people's own perception and experiences of the project. Despite the overwhelming use of single case studies in coproduction research, it does remain one of the most appropriate research methods due to the often very different characteristics of a project and its participants. Within-case analysis allows for the search for alternative or even competing propositions that might have been overlooked by previous studies (Toshkov, 2016).

3.2 A case of debt-relief

The chosen case for this study is the JPF - 'Jongeren Perspectief Fonds' (translates as Youth Perspective Fund) is a project of The Hague Debt-lab (Schuldenlab070). This initiative was

founded by The Hague municipality with 15 partners in 2016, and its slogan sums up their mission: “It takes a city to solve debt”. This accentuates their integral approach to cooperate with different organisations and institutions, both public and private to deal with financial problems (JPF, 2017, p.7). It currently has 24 partners. The JPF is one of the projects of the Debt-lab. This project is specifically aimed at youths (age 18 to 27) who have financial difficulties that resulted in obstruction of their social progress. These citizens are currently unable to pursue a regular debt-repayment trajectory since they often don’t have any income (student loans are not seen as income). This means that there are very little options for them to get out of their debts. If there are possibilities, these long trajectories (over 3 years) assume a level of stability in the life of a citizen (and stability of income), which these youths often lack. Moreover, because these trajectories require income, the citizens are often encouraged to quit their education and take on a paid job, which is not always in their best interest, especially when focusing on the long-term. Currently, there are around 18000 youths in The Hague who are identified as running the risk of problematic debts (JPF, 2018). This group is identified by local policy-makers and professionals in the field as a niche in policy-making since there is no set program for them.

Citizens can enrol themselves by applying on a website, but more often they are referred to by professionals (JPF, 2018). The first group of 53 youths started the pilot phase of the project in the summer of 2016. The average debt of these citizens was around €15500. After the success of the first group, a second group of 86 citizens started in 2017. The project moved from pilot phase to official project status. It is assumed that nearly 200 new applicants will be allowed in 2018. From the initial 53, only 2 are still not debt-free (JPF, 2017). Of this group, several citizens help to evaluate the project which resulted in feedback that was discussed in the summer of 2017. Moreover, several of them became ambassadors for the project. This involved them in giving peer-education at schools and organisations and talking to the press about the project.

The project has two main aims: to make citizens debt-free, and to make them self-reliant. These aims are achieved by allocating two professionals to every citizen: a caseworker and a debt-negotiator. Every participant has a professional caseworker that coaches them for at least 24 months (longer if deemed necessary). Having debts is often the result of other

instabilities in a person’s life. Often these citizens face other difficulties such as homelessness, difficult family relations, no education or employment, health issues etc. These problems need to be addressed as well if the citizen is to refrain from future financial problems. The caseworker assists the citizens during this process. By working alongside care professionals and non-profit organisations, these problems can be addressed through an integral approach that deals with financial problems and related problems (JPF, 2017). The most common problems are represented in the figure below. Almost 50% of the participants struggle with mental health issues, but these services are not covered by their health insurance. Equally important is the social isolation that citizens often face. The creation of a social networks is one of the most important aspects to ensure motivation. Participants who haven’t finished education with a diploma is over 35% (JPF, 2017, p.26)

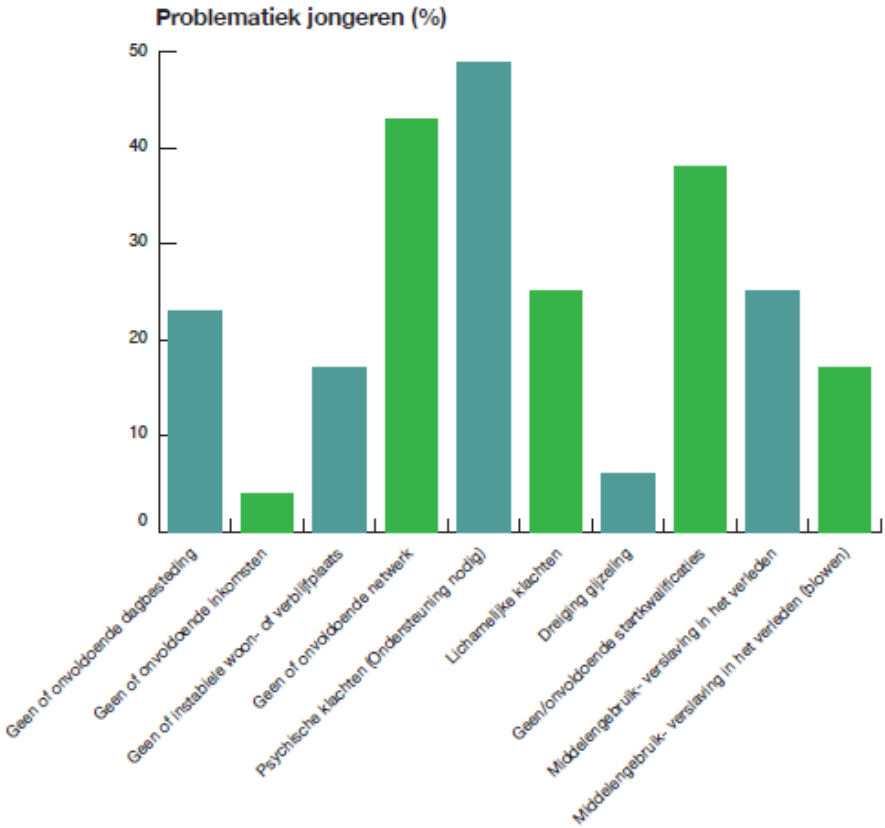


Figure 3: Problems of participants (JPF, 2017, p.26).

The debt-negotiator’s job is to list all debts, and make deals with the debtors. The debtors are health insurance organisations, housing corporations and governmental (student) loans. The negotiators aim to create a package-deal where large parts of the debts will be written off, as

seen in the figure below. Often around 90% of the debt will be written off, and the other 10% will be funded by the municipality. This means that if the citizens fulfil all requirements throughout the project, the 10% will be paid for them. The duration of this agreement is 36 months, which is similar to the regular debt trajectory. The negotiators try to fast-track the making of these deals and thereby introduce new approaches and methods to achieve better deals. For example, they work with standardized percentages and aim to make collective agreements for several citizens at the same time. By speeding up this process which results in much lower costs. The debtors often agree based on the rationale that they contribute to social responsible entrepreneurship, the certainty that they receive some money, and the loss of extensive administrative processes.

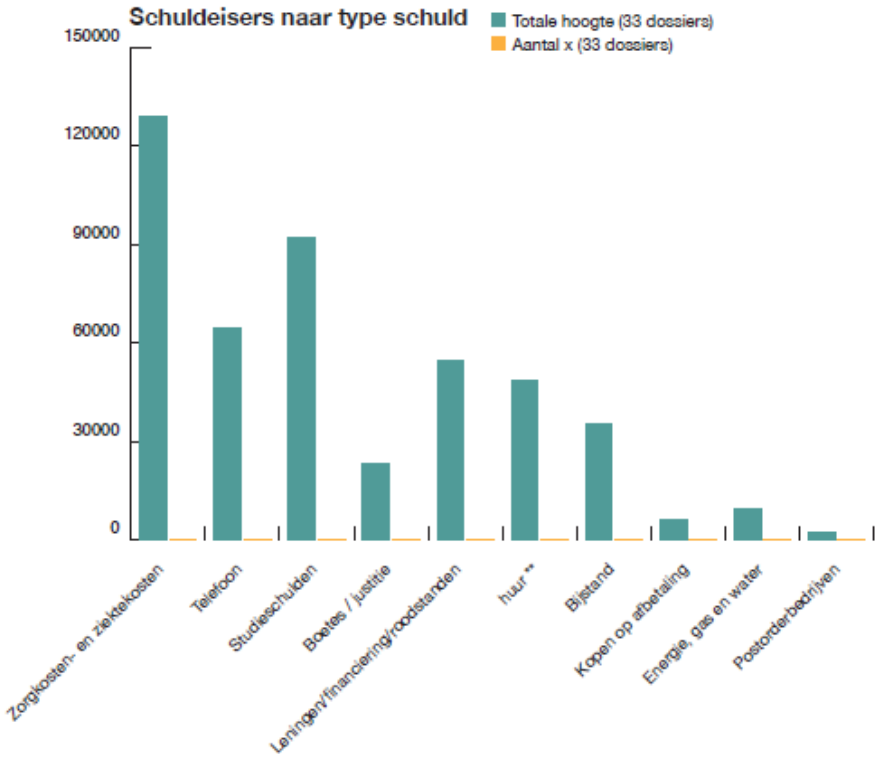


Figure 4: Debtors specified for 33 cases. Health service costs, phone bills, student loans, fines/justiciar, credit debts from banks, rent, social benefits, buy on instalment, energy/gas/water bills, and, mail order companies (JPF, 2017, p.23).

There are several mandatory aspects in the project. The citizens need to be willing to follow individual and group-based coaching, participate in obligatory (financial) courses, agree to be in 'budgetbeheer' which means that their financial responsibility will be taken care of each month on their behalf, and do a social internship as compensation. The internship can be either finding (or keeping) paid work, finishing their education and doing a social internship.

The aim of this compensation is to invest in the future of these citizens and ensure that they will not be in a dependency position in the future. In the case that a participant is unable to commit for this amount of time, the 10% for which their debts were bought by the municipality needs to be paid back. The phases of the trajectory are visualised in the figure below. This is based on the process of a citizen in the pilot phase, with a duration of 24 months. This first column represents the enrolment (through social organisations, early school leavers, municipality, or different). Then they are assigned a caseworker, who will conduct an intake where they are accepted or not. When accepted (top row), the trajectory is started which contains the following elements: coaching, debt write-off, social internship, and education (JPF, 2017, p.19).

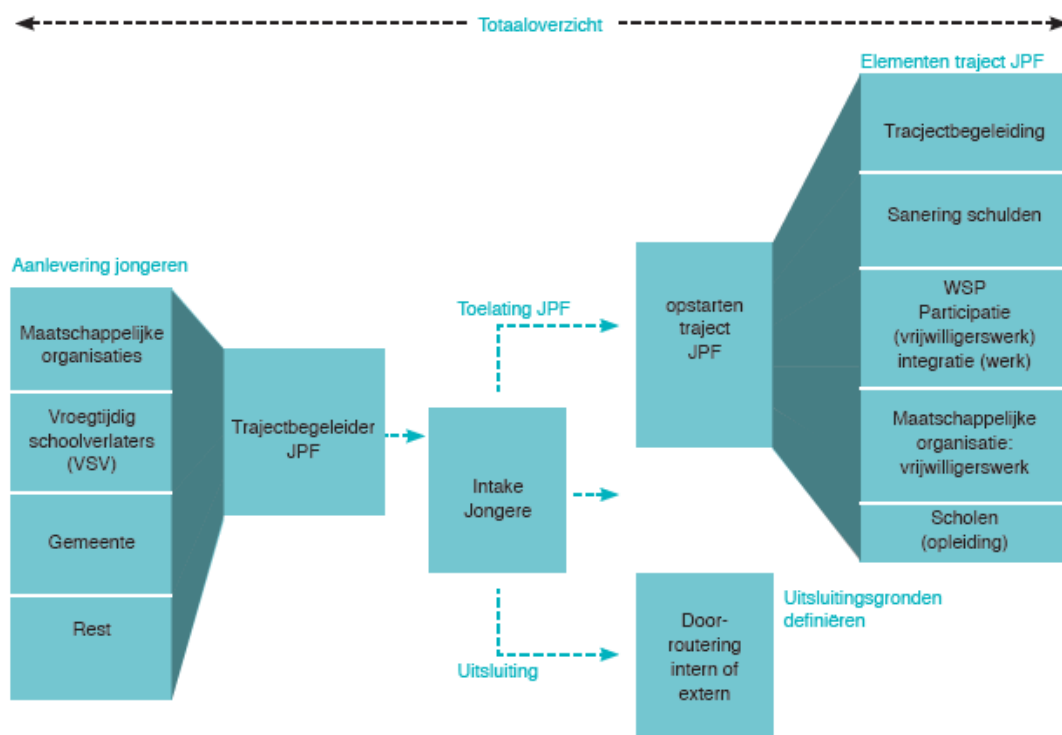


Figure 5: Trajectory of a citizens (JPF, 2017, p.19).

3.3 JPF as an example of coproduction

As mentioned, in the JPF the citizen is both a service user and a coproducer. The case of the JPF bears some resemblance to the activation services that Fledderus (2016) studied. The intention of activation services is to counter unemployment and diminish the marginalisation effects that it can have, such as social isolation, loss of trust and decreased well-being. The definition and interpretation of coproduction is troublesome for projects where a citizen is

also a client that receives a service of a public organisation. As we have seen, coproduction has two broad interpretations. There are services which cannot be delivered without any kind of user involvement, such as education. Additionally, user input might be used to increase quality or add changes to the program. Whilst coproduction cannot work without any user involvement, the degree of involvement is important. Merely receiving a service as a client is not coproduction. These are two main aspects why the JPF qualifies as a coproduction project. The project cannot be successful when the participant and user does not actively contribute their resources (time and energy) into the project. This means that when the participant is passive, the goal cannot be reached. Additionally, participants can become ambassadors. This means that the knowledge they learned by is used to teach in schools and such to explain to problems of debts. In this sense, its related to the activation services from the study by Fledderus (2016). These too are dependent on the active involvement of the user. "In this sense, users become co-producers of their own service" (p.62). It is individual coproduction rather than collective, since the individual user will only be able to influence the outcome for his or her self, rather than for the group.

The justification for the selection of the JPF as an exemplary case, is based on the fact that much is expected from the participant, who thereby surpasses the status of client who merely receives help. For a select group of participants, who became ambassadors for the project thereby representing it to the media and giving lectures about the project, their coproducer role is stronger. They are coproducers in their own right by being participants in the project, but have the additional coproducing role of representing the project. The role towards the professionals of these citizens might be somewhat different from the 'standard participants', because they are coproducing the collective cause rather than merely their individual goal. To ensure clarity, the analysis is conducted at the individual level, meaning that both participants and employees working on the project are interviewed. The comparison of the possible different perceptions and experiences will enable us to clarify those elements that contributed to the success of the project.

3.4 Methods for data collection

The method for data collection was through conducting semi-structured interviews. Interviews aim to extract personal opinions, experiences, and perceptions of the project and

thereby fosters our quest to answer our research problem. In total, 10 face-to-face interviews were conducted at two locations of municipality buildings in The Hague. Of these, 5 were conducted with citizens that belonged to the pilot group of the project (these are referred to as Interviewee 1- 5). The reason for choosing participants from the pilot rather than from subsequent groups is because these participants are further in the project and are therefore more able to speak about their current position compared to their previous situation. The other 5 interviews were conducted with professionals. These comprised all categories of professionals involved in this project. As mentioned previously, professionals can take on different roles towards that citizens. The professionals that were interviewed all had different roles, which are shown in the table below. The great variation in their roles allows for different viewpoints to be incorporated into this study and to ensure that several different professionals roles within this case study are covered.

Interviewee	Job title	Role in coproduction
6	Caseworker	Coach (support)
7	Debt negotiator	Mediator (negotiate)
8	Project leader JPF	Leader (guide the project)
9	Project manager Debt-Lab	Representative (of the project towards other partners)
10	Municipal Policy-maker Debts, The Hague	Framework in which coproduction can operate

Figure 6: Table shows how the professionals that were interviewed related to the project and how involved they are with the citizens in the project.

The interviewees were selected by approaching persons who seemed relevant and subsequent snowballing. The selection of professionals was based on their different roles to ensure that all relevant roles were present. The selection of youths was non-random and left to their mentor to approach the pilot-group and ask who was willing to participate in this study. Due to privacy reasons, this was the only method to approach these citizens. It is acknowledged that this selection method, and the fact that all citizens were ambassadors, might lead to bias. Admittedly, the number of interviews could have been higher; however, it was felt that the level of data quality was sufficient to reach a point of data saturation. Equally,

time constraints and willingness of participants to contribute to this study hindered further interviews. All the interviews were conducted and transcribed in Dutch (see appendix 2).

At the start of each interview, the researcher explained the aim of the study and why they would like to include this interviewee. Consent for the recording of the interview was given on tape, and consent for the use of this information was given beforehand. A transcript was sent to all professionals to enable them to withhold any information they deemed too sensitive. The format of each interview was quite similar. Several open-ended questions were prepared in advance for every interviewee, however, often the conversation took a natural turn to certain topics that the interviewee identified as most important to them. Despite this, the researcher ensured that all main topics were covered in each interview. The selection for open-ended questions enabled the interviewee to answer as freely as possible (Neuman, 2014). Further sub-questions were often probed to ensure understanding or gain additional information on a certain topic. This would not have been possible when fixed or closed type questions would have been used. Moreover, due to the sensitive and private situation of most interviewees, this was not deemed suitable. The data obtained from the interviews is supplemented with information found on either the website of the Debt-lab (www.schuldenlab070.nl), and guides of the JPF project.

3.5 Operationalisation and data analysis method

To ensure a correct study of the conditions that have previously been identified, they must be operationalised. This means that the abstract concepts themselves need to be translated into lesser abstract terms that can be measured and detected (Toshkov, 2016). As such, for every proposition several words were identified as indicators that refer to this proposition. Because the interviews and transcriptions are in the Dutch language, the words were chosen carefully to keep the loss of nuance in translation as low as possible.

The method to analyse the data is through coding. This means that the codewords function as indicators for the analysis of the transcribed interviews. For every expectation was decided what the main condition (or topic) was, which found in the first column of the table below. The codes in column two, are based on the literature and words that are linked to the topic of the expectation. For the first round of coding, the transcriptions were scanned to find these

words to identify how participants felt about this proposition. Because it was expected that not all words would be present in most interviews, and because the list of codes derived from theory was not deemed comprehensive enough, additional codes were added after the first coding round. In a second coding round, the transcripts were analysed again to mark the new, emergent codes. During the coding process, for all codes - both those that arose from the theory and from the data - short fragments of text were highlighted and were assigned to one of the topics that refer to the conditions studied. These words can be found in the third column. To explain, in a transcript the words 'self-confidence' or 'faith in own abilities' were highlighted as indicators relating to the condition of 'self-efficacy'. The analysis and results of the coding process will be discussed in the next chapter. First we will discuss the reliability, validity and limitations of this study.

Conditions as specified in the expectations	Codes based on theory (1st round)	Codes emerging from data (2nd round)
Influence of the professional	Belangrijk (important); leiding (leadership); relatie (relation); support; begeleiding (guidance); vraagverlegenheid (reluctancy to ask help)	Omgang (dealing with); volhouden (keep up); vertrouwensband (trust relations); rol (role); mentor; coaching; zorgen voor (caring); maatwerk (customised); stabiliteit (stability)
Trust	Vertrouwen (trust); vertrouwen in overheid (faith in public agencies);	Onverschillig (indifferent); bejegening (approaching); vertrouwensband (trust relation); omgang (dealing with)
Self-efficacy of the coproducer	Zelfvertrouwen (self-confidence); vertrouwen in eigen kunnen (trust in own abilities); aanmelding (joining); motivatie (motivation)	Volhouden (stamina); oplossen/aanpakken (to solve); ervaring (experience); vraagverlegenheid (reluctancy to ask help); trots (pride); eigenwaarde (self-esteem); kennis (knowledge); zingeving (meaning in life)
Accountability and expectations	Duidelijkheid (clarity); taakverdeling (dividing of tasks); verwachtingen (expectations); samenwerking (collaboration)	Helpen (to help); rol (roles); medewerkers (colleagues); onduidelijk (unclear); beleid (policy); kaders (framework)

Mandatory aspects	Motivatatie (motivation); gestimuleerd (stimulation); verplicht (mandatory);	Tegenprestatie (compensation); leren (learning); trainingen/cursus (training); ambassadeur (ambassador); stoppen (to quit); verantwoordelijkheid (responsibility)
Support from the organisation	Support; vertrouwen (trust), ondersteuning (support),	Bureaucratie (bureaucracy); implementatie (to implement); partners; samenwerking (cooperation); rugdekking (to cover); kaders (framework)

Figure 7: the coding schemes used for data analysis.

3.6 Reliability and limitations of the study

Important in academic research is to assess the reliability and validity of the study and its strengths and weaknesses. Reliability refers to the chance that this research being conducted by a different researcher would generate the same results (Neuman, 2014). The qualitative nature of this study makes reliability inherently difficult due to the interactive process of data collection. The effects of this can be diminished by ensuring that the data observations are as objective as possible to ensure consistency. To this end, this study has created pre-set questions for each interview and attempted to cover the same topics (see appendix 1). The trustworthiness of the data is equally difficult to ensure. However, the point of this study was to assemble personal perceptions and experiences of the participants and the professionals. As such, the data is judged to be trustworthy. Due to the anonymization of the participants names, they were willing to share their viewpoints without holding back any information deemed sensitive. To ensure a balanced account, each interviewee was asked to give their personal opinion about the project and their role in it. These personal accounts of both participants and professionals give us a real insight into their perception of the collaboration between both. Validity ensures that this study actually measures what was aimed to be measured. By looking at the expectations – and their conditions – we increase the chance that we measure the right concepts. Despite the fact that internal validity is less relevant for an explorative study, we should mention that concerning external validity, the results are not necessary generalisable since the findings of this study are limited to the specific circumstances of our case (Toshkov, 2016).

Further limitations of the research design and the data collection method will be set out. First, when using interviewees there is always the difficulty of biases that people may have. Moreover, their memories and experiences might be coloured or influenced by other circumstances that are unrelated to the project. This might be reflected in the interview data. Second, the number of interviews is perhaps not high enough. Even though most participants shared the same opinion, more interviewees might have made the data more reliable. Perhaps a survey could be used in further research to set out the participants viewpoints in a quantitative manner. Third, the people that were interviewed might have a natural positive opinion of the project which might bias their responses. Also, the interviewees might hold personal views which could have influenced the answers they have given. This might have coloured the data. Despite not aiming to, it seems necessary to state that no causal mechanisms can be determined from our observations due to the variability of social reality. The diversity of the interviewees and the contextual influence of their perceptions and opinions means that we can only make conclusions that are based on the probability that they can be generalisable to similar circumstances. Despite these limitations, the researcher feels confident that data saturation has been reached and that the data is reliable and able to give real insights into this project.

Chapter 4: Analysis

In this chapter the results of the data will be presented and analysed. For every proposition, the interviews were analysed to find if either coproducers or regular producers supported this, or if they perceived it differently. These findings will be set out, aiming to establish what the successful elements were in the case of JPF, and what that would constitute for the role of the professional. In addition, two guides given out by the JPF on their project were analysed. We will focus on what the participants of the project indicated to be successful or necessary elements, and what the professionals indicated to be the hindrances, lessons learned or best-practices from this project. To clarify, the participants will be referred to as 'coproducer 1- 5' and the professionals will be referred by their job title followed by their interview number (e.g. 'caseworker (6)). Quotes used from the interviews and from the JPF guides were translated by the researcher. The analysis of the data will be followed by an overall discussion in the subsequent chapter.

4.1 Professionals' role and influence on citizens

Interestingly, the JPF guide actually states that the caseworker can have several roles: coach, mentor, trainer or parent. The role of coach means installing behavioural change in the coproducer; the mentor role aims at group support; the trainer role concerns the supervision of the individual targets; and the parent role includes general advice, support and guidance of norms and values (JPF, 2018). The guide clearly specifies that the caseworkers need autonomy to do their job as they see fit, to enable individualised support for the coproducer. Moreover, they function as a contact point for caregivers of other organisations. The guide states that the coproducer benefits most when the caseworker is flexible, approachable and has a 'grounded mentality' (p.12). This means being able to work from the perspective of the citizen.

To see how the coproducers judged the role of their caseworker, they were asked about their relationship with the caseworker. All interviewed coproducers stated that they had a close relationship with their caseworker. All of them argued that they had a strong bond that was based on a trust-relationship. They emphasised that this strong relationship was one of the main conditions why they deemed the project successful. Trust between the coproducer and

the caseworker is established through good communication. This starts with the approach of the caseworker towards the coproducers. This was mentioned by both coproducers and professionals as a vital part of establishing trust. *'It's the way that you ask things that really matters'* said coproducer 3 when asking about how the professional motivates citizens. This coproducer stated: *'She [caseworker] is more of a psychologist for me than my own psychologist'* which clearly shows the strength and nature of the role of the caseworker towards the citizens.

One of the coproducers, coproducer 1, stated that her caseworker functioned as a mother figure for her. This was shared by coproducers 2 and 3, who both perceived their caseworker as a parent figure. Coproducer 3 emphasised how important it was for him that they were allowed to be close. Moreover, he mentioned that his caseworker encouraged him to take up old hobbies, which gave him new motivation to pursue things he enjoyed in life. Coproducer 1 emphasised that her caseworker helps her stay on track during the project, and is the first person she contacted whenever any new bills or mail arrived. She described the role of the caseworker as creating oversight, helping her plan, and organising her finances. She explained that she had created debts over the timespan of several years which she described as:

'it breaks you. Your vision keeps getting smaller and smaller. You want to be able to look forward, but you can only focus on survival instead of trying to think creatively how you can make the best of your future life'.

This feeling of powerlessness meant that she found support in her caseworker, who took charge of her life. *'She [caseworker] has given me oxygen, she has given me oxygen so I can breathe again'*. Moreover, she mentioned that she doubts she would be so motivated now had she not been this close with her caseworker.

'You just need a person who you can explain your problems to. You can just talk, and they can try to clear the road for you'.

Coproducer 3 stated the same; he said that *'the role of her [caseworker] is to bear your worries until you are able to bear them yourself again'*. He mentioned that the professionals involved are not very strict, and mostly try to stimulate the coproducers to learn new skills through trainings that they offer.

Coproducer 3 stated that the most important way to motivate coproducers is to give them enough freedom to pursue things their own way whilst still offering support where needed. Similarly, coproducer 4 perceived her caseworker as tending to listen and be supportive whilst not being very strict regarding rules and regulations. She found the guidance that her caseworker showed is necessary and helpful. Coproducer 4 stated that if her caseworker is able to convey critique in a somewhat friendly manner than that might be really useful. Because she is aware that the professionals are aiming to help her, she felt compelled to listen to any advice or guidance being given. This actually increased her motivation rather than create resistance. This led her to describe her relationship with her caseworker not as a mentor, but like a good friend or mother. She felt this was essential because

'you start something and you don't know how it will end. Therefore, you need someone who gives the feeling that it will be all right'.

Not all coproducers saw their caseworker as having a parental role. Coproducer 5 for example, said that he did feel supported by her, but more in teacher role. He emphasised the fact that his caseworker was available after working hours, which made him feel more supported in his efforts. The fact that he can confide in his caseworker made that he believed that the professionals understand him and his difficulties much better, especially since he has not experienced this with other professionals. The result of which is better guidance throughout the project.

Another important point mentioned by several coproducers was that this trajectory allowed them to make 'mistakes' which did not lead to removal from the project. Coproducer 3 stated:

'If you make a mistake [in the regular trajectory] than you are out. Here, they really give you a chance. If you made a mistake they try to see how you can learn from it, you are allowed to learn'.

This means that they felt more relaxed and were more honest and open towards their caseworkers, because they didn't feel the need to keep up appearances. He mentioned that when he did make a mistake, the caseworker confronted him. But, the coproducer felt that this helped him to focus and stay on track. He interpreted this as a sign of trust; that the caseworker was honest with him. The caseworker (6) admitted that she herself had made some mistakes. However, because she was honest about them, it resulted in increased trust from the coproducers. *'You have to be authentic, and not put on some kinds of show'.*

Coproducer 5 also mentioned that honesty was very important. He said that he felt this level of understanding is directly linked to the level of trust that is present. The caseworker (6) admitted that the manner of approach is very important; that a condescending approach often created a backlash.

After explaining how the coproducers perceive the role of the professional, the professionals themselves were asked. When asked about finding a balance between executing a facilitating versus leading role, caseworker 6 mentioned that she didn't feel this was a challenge as such because if a trust relationship was already established with the citizen, she was able to say things in honesty that were accepted by the citizen. She felt that her role was to support, but that guiding them in a certain direction is necessary at times. *'Yes, sometimes you have to be the bad cop'*. But, she added, *'these kids see that I'm trying my best for them, and I know that they are trying their hardest too'*. When the coproducers were asked if they struggled with the double role of the caseworker, they argued that this was not really the case. The caseworker (6) perceived herself not as occupying, or trying to occupy, a parent/mother role, but rather that of a mentor. This includes allowing to make mistakes and showing them when they are erroneous. This also includes doing something fun occasionally, but mostly listen to them. *'It's not only coaching, it's also very personal. In the end you are a caregiver to them'*. She emphasised that having a trust relationship is necessary so that she can motivate the coproducers to make a real effort. Due to this trust relationship she was able to figure out what their personal challenges were and how to overcome these. She believed that this underlying coaching is a vital part of her role, to avoid that these youths will run into the same problems time and again. The project leader (8), agreed with this, stating that

'When you do not take care of the underlying problems, the youngster will go back home with that load and you haven't fixed anything'.

This focus on personal coaching and custom help is one of the main aspects why this project is so successful (JPF, 2018).

The project leader (8) explained that for every coproducer the goals are different. The professionals really try to create individual support, depending on the personal circumstances and abilities of the participant. A prerequisite to do this, is to have a personal relationship. The

municipal policy-maker (10) equally stated that it's evidence-based that the most effective way to help a citizen is through personal contact.

'That they [citizen] are able to reach you at any time, that you call them back, that they have a permanent contact person'.

He stressed that this degree of contact and support is necessary.

4.2 Necessity of trust for coproducers

When the coproducers were asked if before participation they felt trust towards public institutions and organisations, they answered negatively. Coproducer 1 argued that she felt distrustful towards public institutions due to her bad experiences with them previously. This point has been mentioned by most coproducers. The coproducers stressed the many regulations and deadlines they have to meet and the immediate removal from help services or the denying of their application if they fail to do so. Additionally, coproducer 3 mentioned that he felt that these organisations often had a premeditated idea of them.

'The organisations already seem to think; oh this person comes to get something here, instead of thinking; how can we help this person'.

The caseworker (6), admitted that this attitude of distrust towards clients is present in many public organisations, especially for offices dealing with benefits. *'We often start out with a distrustful outlook'.* But, she emphasised that The Hague municipality tries to counter this approach and aim to start from a situation of trust and respect. Nevertheless, these previous situations resulted in reluctance to seek help. These previous negative dealings made the coproducers feel prejudiced, and this was named as the main reason that they felt distrust towards institutions. Coproducer 3 added to this that he felt that labelling is another major issue that citizens are tired of. He felt that this results in specific care that fails to take in the whole picture of a person. He stressed that this is one of the reasons he is so impressed by the JPF project, which adopts an opposite approach. This negative response to labelling was shared by the municipal policy-maker (10). He argued that thinking in target groups could have the same effect, and therefore he felt that this should not necessarily be included in the project design. Only coproducer 4 did not have negative feelings towards public institutions and argued that she felt her problems were due to her own idleness.

Additionally, when asked if participation in this project changed their view towards the municipality, most of them argued that this changed positively. They felt that the professionals involved really tried to help them, which reflected positively on the municipality. However, coproducer 1 stated that she met several leaders of the non-profit organisations that cooperate with the JPF, but felt that they were not really interested in the citizens.

'It gave me the feeling that they perceive of everything as very black or white. To them you are just a number'.

Nevertheless, coproducer 5 mentioned that he felt grateful towards the municipality for setting up this project which resulting in his financial security. The municipal policy-maker (10) stated that it was very positive if this part of the municipal care was able to stand next to their citizens instead of above them, and hoped that this would lead to an increase of trust.

Interestingly, all the coproducers stated that their trust in the people directly associated with the project and the municipality has increased, but that the general trust towards public organisations did not. Moreover, they mentioned that they did not feel that general trust was important or relevant at all for their decision to participate in this project. They all perceived participation as an opportunity to solve their financial situation, and they did not really consider if they felt trust towards any organisation. Coproducer 2 said: *'I don't have trust in certain public organisations, and I don't think that will ever change'*. Likewise, coproducer 4 stated that: *'If you have enough debts, and this is the only help that you can get, well then you just have to do it'*. This shows that their willingness to participate seems unrelated to their feelings of trust.

Regarding general trust towards people and organisations, most coproducers felt that this has not changed. Coproducer 3 admitted that he became more selective when it came to trusting people.

'You start to recognise certain qualities that I see in her [caseworker] and that you see in other people. So, then you think; oh perhaps I can trust this person too, let's give them a chance'.

Despite the general lack of trust towards people, the participants of the project got to know one another and become friendly. This was strongly supported by the caseworker (6) and the

project leader (8) who both felt that they might transfer local knowledge and skills to each other as well as decreasing their social isolation.

4.3 Self-efficacy of coproducers

When the coproducers were asked how they came into contact with this project, four stated that they were enrolled by a caregiver from another organisation. The JPF guide specifies that most coproducers are enrolled by external professionals who are aware of the project and feel that their client might benefit from participation. Nevertheless, it is also possible for citizens to enrol themselves (JPF, 2018). However, the project-leader (8) and the project-manager (9) both stated that it is unlikely that vulnerable citizens enrol themselves and that almost always some kind of professional is involved.

When the citizens were asked if they felt that they had confidence in their own abilities to solve their (financial) situation before participation, most of them answered that they just believed that things would work out. *'Before the JPF I felt like; things will work out somehow'*, said coproducer 1. *'Now I have the feeling that I can do a lot more than this'*, she added. She named pride as the reason she didn't ask for help earlier; she didn't want to admit to her environment that things were not going well, or admit failure. Coproducer 4 acknowledged she tried to pay off her debts, but she couldn't cope on her own. She said: *'I was too afraid to take the step to go into a debt assistance trajectory'*. This attitude is not uncommon, according to the municipal policy-maker (10). He questioned if reluctance to ask for help was based on shame, but rather felt it was due to previous negative experiences or harrowing stories from former participants of these services. *'People have the idea that, if they have debts they will get 20 euros a week to live off and that's it'*. This kind of imagery that is attached to debt assistance programs make people afraid to come forward. The project-manager (9) shared this view and argued that it's a slippery slope. She explained that people often start out thinking that next month they will be able to make ends meet and this situation continues for too long. The person either doesn't realise, or is unwilling to admit that they have become unable to solve it, resulting in an unsustainable situation. *'At a certain time, they reach a point of no return and then it goes down fast'*. When this happens, it is still the question if people are willing to go to the municipality to ask for help, she clarified.

For example, Coproducer 4 admitted that she relied too long on her attitude of 'it will somehow work out' and therefore did not take responsibility for her situation. When asked if she has faith in her ability to not make the same mistake in the future, she replied affirmatively.

'Once you have had debts, and you experience what it is like when they are gone, then you will try to not have them again'.

The belief that somehow things will work out was shared by coproducer 3, who also didn't feel that he needed help of some sort. It was only after he participated in a financial training that he realised that there was a lot of knowledge and skills he didn't possess. These included personal administration, but also local knowledge of where to ask for help or find free supplies or services. Equally, coproducer 1 stated that previous to participation she was unaware of organisations where she could ask for help, and that it was through her caseworker that she found out that she was entitled to several kinds of benefits and she learned about non-profit organisations where she could get advice or free services.

One of the mandatory aspects of the project is that coproducers enrol in (financial) courses. Several coproducers felt that these were effective, and had given them new skills and knowledge. Coproducer 1 stated that she had never learned how to handle money, and that she only learned basic skills through the project. This made a big difference for her. She was very proud to mention that she was adamant not to let her children make the same mistakes.

'I gave my daughter a piggy bank and I have taught her to put all her extra pennies in there. It's already half-full and it's only been 6 months' she stated proudly.

Coproducer 2 stated that she did not feel she needed extra skills or knowledge, she just got trapped in an unfortunate situation due to the administrative mishandling of her case. Nevertheless, when asked if she felt she could have fixed the situation herself, she said that she did need the help offered in the project because she would not have been able to be relieved of her debts so fast. She didn't feel that her self-efficacy increased through participation. Coproducer 4 felt that she did learn a lot about personal administration and planning and feels more confident. Coproducer 5 however, felt that he already possessed the knowledge and skills to handle his finances but due to personal circumstances was not able to keep track of it. He did feel that the courses the project offered were useful but of a basic level. Nevertheless, his confidence in his own abilities has strengthened through participation.

Coproducer 1 stated that every time she did something right, and her caseworker affirmed this, it gave her new confidence. She said that because of this, she can dream again and plan the future. The caseworker (6) added to this; *'nobody's ever had confidence in them'*, explaining self-confidence needs to grow over time. The other coproducers confirmed that the most important task is that the professional allows them breathing space so that they can focus on their lives (instead of their debts) and try to build towards a better future. This includes the motivation and self-confidence to take chances and try to invest in yourself, argued coproducer 5. The caseworker (6) argued that it's key to raise the intrinsic motivation of the coproducers. One of the main benefits of the project is that there is time to see what kind of work or education would suit the coproducer. She emphasised that you need to force the coproducers to get out their comfort zone and make a real effort towards something sustainable for the future.

4.4 Accountability and expectations

As mentioned by the coproducers when talking about reluctance to seek help, often pride or shame is not the main reason but rather being uninformed. This relates to expectations that the citizens might have regarding the project. When we asked the coproducers if they knew what the trajectory would entail, and if they understood what they could expect, most of them answered negatively. Coproducer 1 mentioned that she had no real expectations or knowledge about the project, aside from the fact that she had to fulfil some form of compensation. This however, did not influence her willingness to participate. When she realised that her debt would be paid-off completely, she felt she owed them and therefore didn't care about the compensation.

Regarding the roles of the professionals, when asked if the coproducers understood what to expect from their caseworker and the project-leader, some felt this was clear whilst others did not. Those who felt unclear about it, all stated that they felt they would figure it out in due course (presumably this is based on a form of general trust). Coproducer 3 highlighted that he was one of the first youths to be allowed on the program, which meant that they communicated to him that this was the pilot phase so that there were no clear guidelines or expectations from either party. He stated: *'It was very clear, that this was unclear'*. However,

he did not experience this as problematic since he knew he would be helped to sort out his finances. Most coproducers, however, stated that they felt they knew what to expect from their caseworker.

When asked about the expectations of the project, most coproducers stated that they were quite surprised that their debts were paid off so quickly. All assumed this would be a long process. It was unexpected that they were not involved in the financial aspect. Coproducer 3 told us that she expected the project would be roughly the same as the regular debt assistance trajectory of the municipality. Therefore, she assumed she would be on budget-control for at least 3 years. She said that the differences between the regular trajectory and this project only became clear after she signed up and received official information. Nevertheless, she was willing to sign up for regular help, so this didn't influence her willingness to participate. The same was stated by coproducer 5, who assumed the project would be very similar to the regular trajectory and was very surprised to find out that it wasn't and that he didn't have to pay off his debts, but that the municipality would do this.

Most citizens felt that they are accountable for their own progress. Coproducer 5 argued that he felt he was responsible for his future and that the project gave him support, but if he would ruin his chances that this was solely his fault. This was corroborated by coproducers 1 and 2. The caseworker (6) shared this view and emphasised that she is there to support the coproducers but that ultimately, they have to start investing in themselves. The professionals agree that even though there are circumstances that might hinder the progress of the coproducers, they are accountable for the outcome. The debt-negotiator (7) explained that he has responsibility towards the debtors. When he strikes deals with them to pay off certain sums of money, he feels that he needs to be able to give them something in return.

'I think it's really important to be able to look the debtors in the eye. I support this project, but if it turns out that the youths do not come through, well then I feel morally obligated towards the debtors to do something about it', he said.

Should a citizen not be able to keep up the predetermined plan, the municipality always has the final responsibility to care for its citizens, reminds the municipal policy-maker (10) us. From his perspective, the ultimate responsibility lies with the municipality. However, this does not mean that citizens cannot be held accountable for their situation, he added.

As mentioned, JPF does not predetermine a general successful outcome since the help is individualized. This makes it harder to establish clear expectations. Several professionals mentioned that they were interested to see if they could impose a kind of measurement line to be able to track the progress of the citizens quantitatively, thereby ensuring that structural progress is achieved. The debt-negotiator (7) felt that this would help future investments in the project, but also would ease his job and enable him to make better deals with debtors because then it could be 'proven' that this approach works.

The debt-negotiator (7) mentioned that he wondered if the debtors would be interested to know how the citizens are doing afterwards. He said; *'it would be interesting to ask these parties why they agreed to this'*. This would give more insight into why the partners are willing to invest and cooperate, which might tell us something'. He added:

'we think we know why debtors are the way they are. But, if we are able to learn more about their reasons for behaviour, I would probably be able to do my job better'.

The municipal policy-maker (10) argued that the debtors have an interest to keep citizens as their customers, which might be a reason for them to cooperate. He explained that they often strike deals where they are willing to write off a citizens' debt if the citizen remains a customer. The project-manager (9) equally argued that the debtors and investing partners need to see concrete evidence that this approach works, that is the only way to keep them interested to cooperate. As such, it might be useful to focus on the debtors involved, when looking at the sustainability of the project. This might be useful for the professionals involved in the design phase.

4.5. Mandatory aspects in coproduction projects

The JPF guide states that all citizens that are referred to the project or apply directly are screened for certain criteria which include motivation, seriousness of financial difficulties, and the ability to comply with the mandatory aspects (JPF, 2018). This shows that not every citizen is automatically accepted. The project-leader (8) argued that they mostly select on motivation and the seriousness of their debts to ensure that those citizens most in need are helped. Motivation is tested by having the coproducers sign a statement of intent that confirms they are willing to contribute. The caseworker (6) mentioned that she had seen several youths who

wanted to participate but were not willing to put in the compensation. They just wanted a quick way to pay off their debts. These citizens were not allowed onto the program, because, as she explained, the intrinsic motivation to change their life was not activated yet. If they are not willing to transform the way they live, it will be ineffective. *'It's like pulling a dead horse'*, she said.

One of the most important things from this project is the long-term focus and the period of stabilisation in the lives of the youths. When they are not motivated enough to commit to this, it will be ineffective. She said that being in this vulnerable position effects your self-confidence which the citizens need to build up again. But, she added, through doing internships and getting a job, it will improve. This takes work; *'they have a lot of meetings and they are pushed into jobs'* she stated. These are conditions that they need to be willing to fulfil if this project is to end successfully. The debt-negotiator (7) wasn't certain that the citizens in the pilot phase were all thusly motivated. He felt that for the next groups, the selection could be a bit tougher regarding motivation.

'You know, they are given quite a chance here. And when you look how well they keep agreements, and what kind of messages they send their caseworkers, you do think: well I'm not sure if you've got it right' he stated.

But, he added, he felt it was too early to tell if this was due to lack of motivation, or other circumstances. This was something that further evaluation could delve deeper into.

When the coproducers were asked how they felt about the mandatory aspects of the project, they all felt that this was fair. Coproducer 1 stated: *'look, they are giving you a chance so you can move on with your life'*. Coproducer 2 agreed with this and felt that if she could give something back, she should really try to do so. She didn't feel that doing a social internship or being an ambassador really motivated her, but she was happy to help other youths with financial queries. Coproducer 3 argued that the customised compensation was a strong positive aspect of the project.

'It's different for everyone. And that is the beauty of it, because here you immediately see that they try to give customised support because people, us, the citizens, the youths, we are all individually approached and also individually coached'.

When asked if he felt stimulated to pursue work or education because of his social internship, he answered: *'It doesn't force you to do that, but it does motivate you to work'*. He believed this motivation was a positive consequence because *'when you start to work, you don't have to think about your debts anymore, and how good is that?'*. This view was shared by coproducer 4 who felt that when the pressure of financial problems is relieved, more motivation to work comes naturally. Additionally, she found it very helpful that she gained work experience. The municipal policy-maker (10) agreed this was a useful benefit, and argued that the acquisition of skills and knowledge is one of the most important aspects of the project, thereby increasing the chances of long-term paid work. He added; *'the JPF deals with a target group that is able to become self-reliant'*. He explained that the municipal social policies in The Hague are often prevention focused, meaning that they try to use the newly acquired skills of previous clients to help other citizens in their neighbourhood. *'Today's client is tomorrow's volunteer'*, he explained. This is a manner of sustainable help that benefits all parties.

Coproducer 2 stated that she felt that people just had to cooperate.

'If people want to get out of debt ... they just need to work for it. You know, the compensation isn't even that much work'.

She continued to say that she felt *'it's completely logical'* that a compensation was expected from them, and she felt that all participants in the project should aim to fulfil that. *'9 out of 10 youths don't have any daytime activity anyway, they just chill at home or whatever'*. Coproducer 4 mentioned that she was afraid that she wouldn't be able to pay off her debts by herself. Therefore, she was pleased that the project found a way to relieve her debts. She stated: *'I think it's good. I don't have to pay off my debts with my own money, now there is another way to do it.'*

Problematic aspects of the mandatory side of the project for coproducer 2 was the compulsory budget control. She felt that she was perfectly able to handle her finances and resented that she wasn't allowed to do this. This was shared by coproducer 5 who admittedly needed help, but wanted to keep matters under his control.

'They asked if I wanted a weekly allowance. Well no, you don't learn anything from that. You remain a kind of baby' he said.

Other coproducers mentioned that they enjoyed it since it meant that they did not have to worry about their monthly expenses. Nevertheless, the project-leader (8) argued that during the pilot they realised that budget control was necessary, even for just a short period of time, mainly to ensure that all debts were reported. If the citizens showed that they could handle their basic financial responsibilities then they were given back the control. The obligatory trainings they had to follow were relatively well-received by the coproducers. Coproducer 1 mentioned that she even took on extra lessons on how to deal with financial mail, because she realised this was in her own interest and did feel that these helped her.

'I'm going to be honest with you, 4 years ago if I had 100 euro that would be gone the very same minute. Now, I'm living from 65 euros a week for me and my daughter'.

This shows improved financial abilities.

Being an ambassador is something most of the coproducers enjoy, they said. They feel that they have been given a chance and they should try to tell other youths who are struggling to give them the same chance. Moreover, they all feel that when they tell their story it might have more impact than when a professional adult would.

'Perhaps these youths will be more open with me than they would with [caseworker] or with adults in general' argued coproducer 2.

The municipal policy-maker (10) added to this that it's about the manner of approach towards these youths. Whilst adults might often come across as patronising, the ambassadors are not. Coproducer 4 felt grateful that she could help other people:

'I can change the future of someone else. I might be the preventive factor that stops them for getting into trouble. So, I'm really happy to try and help people because I know what it's like to be in this situation'.

She also emphasised that she felt that younger people were always more prone to listen to other younger people than to adults. Coproducer 5 mentioned that the thought it would be selfish of him to take this chance but not help other people. When asked if he felt that these lectures really made a difference, he said: '

Well, it was always completely quiet when I told my story, but yes, I think that perhaps it had some effect on people. I hope it did'.

The caseworker (6) concluded with: *'I think it's good that they have to do compensation'* because she argued that this is one of the aspects that allows for individual support, so they really try to find something that fits the coproducer.

'We do ask: what are they able to do? This helps to create a kind of meaning for them, which is very important and necessary for general motivation', said project-leader 8.

4.6 Necessity of organisational support for the professional

The professionals all mentioned that feeling supported in their work is very important. This includes personal support, or trust, as well as the availability of resources. The JPF guide lays out how the ICT and other administrative structures were created for the professionals to allow them to do their jobs (JPF, 2018). Apart from resources, public support is preferable. The caseworker (6) explained that the project enjoyed the full support of the alderman Rabin Baldewsingh, who attracted a lot of media attention for this project. This resulted in increased interest from other municipalities. Increased popular interests was expected to lead to more partnering organisations or companies that were willing to cooperate. The caseworker (6) said of the alderman: *'He just always had our backs'*. Political administrative support is equally essential, is stated in the JPF guide. Due to its integral approach, it's necessary to allow the JPF to initiate actions in domains where other public organisations usually lead. Moreover, a stronger position of the JPF will foster the persuading of current and future partners to cooperate. When this political support is present, the internal and external partners are granted the leeway to find the limits of the law (JPF, 2018, p.36). This gives the JPF a stronger, grounded position in the field and enables the project to ensure its effectiveness.

However, the caseworker (6) explained that support from colleagues cannot be unconditionally expected. When a small group of people start a project that generates media attention and a new method of working, this might create resentment. More important though, she said, was the trust that the aldermen put in them and the project which allowed them to deal with internal negativity. Nevertheless, this lack of confidence in the project from co-workers at the municipality does affect collaboration. The municipal policy-maker (10) attributed this to the pilot phase by explaining that the employees working in a pilot often receive more support than those conducting regular work.

The professionals acknowledge that they need trust and support from different parties. For example, the caseworker (6) mentioned that trust to and from the project-leader is important for her, when encountering problems. She stated:

'I receive trust from my superiors to do the job in a manner that suits who I am, but also fits with how the citizens are. And I receive trust from those two sides'.

However, the debt-negotiator (7) needs the trust from the debtors, so that they can make agreements about the pay off. He felt that this needs to be based on a trust-relationship. He explained that he needs to push for certain deals and that he is only able to do this when he has the support from his work-environment.

'You need to go against the grain. You need to push the policy-framework, but you need to dare to do that. But that's the beauty of it, because we tend to hide behind our own policies'.

He felt that there was not a lot of support from the municipality as a public organisation, but that he worked well with the project workers (who are all hired by the municipality). But he added that this is equally undesirable because it will land you back into the phase of negotiation, restricting you from just starting and witnessing the natural development.

Problematic for any innovative project that has a new method of working, is that you need to be allowed to pursue it. The debt-negotiator (7) emphasised that policy-frameworks are always a hindrance, and that if you are unable to start the project in a separate pilot form, then you always will be negotiating with other departments or organisations. He stressed the importance of being given the space to *'freewheel'*. This warrants a certain type of employee. You need someone who is willing to go against the grain, and be innovative. Moreover, you need people who do not rely on the support of their work-environment. This means that you need employees who are able to set-up their own frameworks. It is this method of working that allows for change, the debt-negotiator explains. The municipal policy-maker (10) added to this that often the professional has more decision-making power than they are aware of. It seems that they do not take on the full responsibilities of their job, which makes that being innovative and creating customised help remains difficult. *'We are searching for ways to try to make people aware that frames do not have to be so limiting'* he stated. The culture of civil servants, and the tendency to not break patterns, is what makes this challenging. *'There are some internal walls that have to be broken down'*, he explained. The project-leader (8)

emphasised how important it is that the employees learn to innovate, since this requires a different attitude and way of thinking. This requires an ability to think out of the box and be prepared to overcome hindrances when you deviate from the regular path.

The way to do this, is to offer the employees enough support and comfort that they feel confident enough to try new things and use all their decision-making powers. This is the prerequisite for being able to work in that kind of a setting, explained the project-leader (8). Added to this, is that the people working as part of the JPF for example, do not have the authority to make partners comply with anything. In this case, decision-making power is very nuanced and needs to be applied to the right setting. A regulation-free (policy) area needs to be created, so that employees can suggest changes and innovation can occur. A joint-effort requires a lack of bureaucracy, explained the project-leader (8). Therefore, the Debt-lab is established accordingly to ensure the space for innovation, hindering regular bureaucratic problems from interfering.

All professionals felt that it is important to reminded themselves continuously that the client is the centre point, meaning that it's not about results but about the citizen. All professionals emphasised that working from this perspective is the only way to generate effective outcomes. This is also mentioned in the JPF guide, where they stress that they aim to centralize the needs of the citizens, rather than working systems-based (i.e. regulations). The caseworker (6) for example, found it arduous that there is a mentality present of helping the client based on what you can *offer* rather than what the client *needs*. This is shared by the project-leader (8) and the debt-negotiator (7) who found that this under-regulation of certain policy areas in which the JPG operates is vital to create this level of individualized help. Additionally, the project-leader (8) explained that she needs to be able to give the employees this kind of space. The JPF guide states that "in practice, we are being led by what is needed to help the youth. We edit the service delivery to that specific situation" (2018, p.37). To do this, different kinds of professionals were attracted to contribute to the JPF. This multidisciplinary project-team has a better chance to ensure that the citizens' needs are met through customised help.

The only aspect that the professionals felt unsure about is the future of the project. Due to the local municipality elections that are held in March 2018 and the election of a new alderman that might be less supportive could hinder the growth, or even continuation, of the project. The hope is to create a self-sustaining fund, where private investors or partner organisations fund the project and there is less, or none, government funding involved. Moreover, they hope to adopt the best-practices into the regular debt trajectories wherever possible. Several other municipalities have expressed their interest to adapt a similar project and there are plans to establish a national Debt-lab where municipalities can share the experiences they have in their projects. Several professionals mentioned that, even though they prepare to release this project from direct municipal governance, support from the aldermen is still looked-for.

Chapter 5: Discussion and concluding remarks

The objective of this study was to generate more insight knowledge on how the professional can enable vulnerable citizens in coproduction projects. To this end, several expectations were formulated. This chapter will discuss the data results regarding the expectations that were presented in the previous chapter. Thereafter, the academic and practical implications of this study and its limitations will be set out. The chapter will conclude with a short summary of the findings.

5.1 Discussion

(1) Regarding the role of the professional in coproduction projects with vulnerable citizens, it was expected that there would be four main roles that show the nature of the relation between professional and coproducer: friend, leader, mediator, or representative (VanLeene et al., 2017). The four main roles are more relevant for the different jobs of professionals, whilst the guide typology refers specifically to the caseworker. What was observed in the data is that the professional's relation with the coproducers is described as either mentor, coach, trainer, or parent. The four main roles can be witnessed in the data when coproducers specify they see their casework as either a parent or friend. Here, we see overlap between the two typologies, these roles both constitute a mostly supporting attitude. The coproducers who saw their caseworker as a parent or friend, support this statement by referring to the close trust-relationship they share and the continuous support they felt from the caseworker. In addition, coproducers felt powerless with their (financial) situation and therefore felt supported when these burdens were taken over by the caseworker and debt-negotiator.

Fledderus (2015a) argued that it's important for the professional to allow the citizens some room to pursue their objectives at their own pace and to stimulate the coproducer to take own initiatives and responsibilities. This was mentioned by several coproducers who explicitly stated that they felt much more relaxed in the knowledge that they were allowed to make mistakes without this leading to discontinuation of their participation. This flexibility regarding regulations seems constructive. Additionally, the theory pointed out that it might be difficult for the professional that is in direct contact with the coproducers, to balance a facilitating versus leadership role. However, this was not experienced as such by the caseworker or the

coproducers. If anything, it increased their trust-relationship. Despite not being mentioned explicitly in the theory, the approach and attitude (i.e. not being condescending or being rigid) of the professional was highlighted as being significant for the motivation of the coproducer. This means that the professional has a significant impact on the coproducers, by ensuring the willingness to participate, guarantee motivation throughout, and conduct communication in such a fashion that a trust-relation can be built. This trust-relation is necessary to assure honesty, that is needed to detect and overcome the coproducers' underlying individual problems. We can therefore conclude that the professional does have a strong influence on the motivation of the coproducer, which indirectly effects the outcome of the project, and thereby expectation 1 is accepted without any proposed amendments.

(2) Regarding the necessity of trust in coproduction, it was postulated that trust increases the levels of cooperation between regular and coproducers. Trust is described to function through the creation of trust networks which can be linked to the increase of a coproducers' social capital. We observed this in the data when the coproducers became friendly with each other, shared knowledge and support, and through the close bond between coproducer and caseworker. Trust can thus be linked to the (unofficial) obligation coproducers feel to contribute and the trust they have in the professional.

Several studies have pointed out that trust is not necessarily created by partaking in coproduction, but it rather depends on how the project is handled. Trust towards public institutions is then unrelated to the coproduction project (Van Ryzin, 2011). This has been observed in the data. The data showed that most coproducers did not feel trust towards public institutions due to negative previous experiences or stories from others in their environment. This did not change after participation. Despite overwhelming evidence in the literature that trust is a necessary prerequisite for citizen coproduction, the findings of this study can be explained by looking at Fledderus' (2015b) study on vulnerable citizens. He mentioned that this group often has less trust towards public organisations because they often feel abandoned by society and public institutions. The only level of trust that did change was towards the municipality, because the coproducers witnessed the support they received from the professionals which are employees of the municipality.

We can thus conclude that the coproducers felt trust towards the people directly involved in the project. Before participation they did not judge public institutions, including the municipality, as trustworthy. This did not influence their decision to participate in the project. Trust towards the municipality grew due to participation, but general trust did not. We can therefore state that this expectation is not supported. We propose to amend it, to state more specifically that the coproducers in this project received help that they were unable to receive otherwise. Therefore, trust was not deemed relevant for motivation, but this might be very specific to the circumstances of this project. Moreover, it would be useful to specify general trust and specific trust in more detail. Meaning, to research why trust in the municipality did increase, but not for other public institutions.

(3) The theory argued that self-efficacy, as part of ability and trust, was a necessary prerequisite for coproducers (Alford, 2002, 2009; Jakobsen, 2013). Self-efficacy means the feeling of control that a person has over the environment and circumstances in their lives, and the ability to exert this. This translates to the perception and confidence of a coproducer that they have the necessary skills, knowledge and tools to coproduce. Fledderus et al. (2014) argues that a lack of self-efficacy might lead to absence of participation, and can even lead to an increased distrust of political and public institutions. Therefore, it is assumed that there is a direct link between self-efficacy and participation; that the coproducer will increase effort when self-efficacy is present. However, this was not observed in the data. The coproducers argued that they mainly ignored the severity of their financial problems until it was too late, and most of them acknowledged that they would have never been able to solve this themselves. Some of the coproducers felt that they already possessed the necessary knowledge and skills to handle their personal finances in the future, however, all mentioned benefiting from the obligatory trainings.

For all the coproducers, their financial problems dominated their lives and resulted in either homelessness, loss of jobs or education. Nevertheless, most coproducers did not enrol themselves but were referred by external caregivers. This shows their inability to confront their situation. The data moreover reflected that this is not uncommon, and that most citizens are enrolled by external organisations. It was not specified if, generally speaking, this was due to reluctance to ask help or ignorance regarding the existence of the project. The data showed

that for those coproducers who felt reluctant to ask for help, this was not due to shame, but rather fear of a difficult trajectory that would increase their feelings of powerlessness. The signing of the intent agreement might be interpreted as the willingness and belief of the coproducer that by participating they are able to change their situation. However, this is not interpreted as self-efficacy as such, because they did not take the initiative to do so. In this regard, it might be argued that the citizens that enrol themselves have (more) self-efficacy and those that are referred less so. Based on the data we can establish that self-efficacy is not a reason for participation, but rather a consequence of it. The faith in one's own abilities is generated through participation. Therefore, expectation 3 is refuted. We suggest that self-efficacy should be studied superficially in relation to vulnerable citizens. Further research should be conducted into the different circumstances of coproducers, since this project offered help to those citizens that did not have any other option to find help.

(4) Important for a fruitful collaboration is managing expectations. As such, it is vital for all relevant parties to be aware of what is expected of them, and what they can expect from others. Therefore, good communication is essential. Especially projects that are part of social innovative programs, it is required to facilitate the learning process through good cooperation to be able to share knowledges and best-practices (Tuurnas, 2015). Uncertainty should be reduced to a minimum by clearly communicating what the shared goal is and what the task of every professional in this group-effort. This was not necessarily observed in the data. Most coproducers stated that it was unclear what they could expect from the project, or what was expected from them. However, this did not influence motivation. This might be due to the pilot phase of the project and should therefore not be interpreted as relevant for other projects. In the specific case of the JPF, most citizens were extremely willing to participate so there is no reason to suggest that unclarity would hinder their willingness to participate. For professionals we observed that the progress of the citizens should be able to be tracked so that this data can be used to pursue debtors and investors.

The data showed that both coproducers and professionals agreed that the accountability for the outcome ultimately lies with the citizens, which suggests that expectations are less significant than accountability. Despite this, we assume that clarity of expectations is important for coproduction generally, to ensure that all parties understand what the other

contributes and thereby ensuring all work towards the same goal. This specific project meant that all support was individualized and not determined before commencing. This necessarily means that expectations are unclear. Therefore, we conclude that this expectation is not rejected but not supported either. Further research could be done into the specific effects of vulnerable citizens and the need for help, to exclude those citizens that are willing to participate due to their dire situation. This might shed more light onto the importance of clarity for coproduction.

(5) It was suggested in the theory that the inclusion of mandatory aspects is linked to the design of the project and to expectation management. Fledderus (2016) argued that organisations might include mandatory aspects as a method for the self-selection of participants, based on the assumption that only those with potential and high levels of motivation will be willing to participate. This was found to be true in our case, since the citizens had to sign an agreement that stated that they were willing to meet all the requirements and intended to participate actively. The second intention of mandatory aspects that Fledderus (2016) mentioned was the selection of participants that were expected to be successful. This was also observed in the data, albeit in the most general terms. We found that the professionals perceived of the target group as citizens that were able to become self-reliant and citizens had to meet certain eligibility criteria to be accepted in the program. However, it should be noted that this is not only based on the chance of success but also on the seriousness of their debts, since the number of applications is limited and the municipality aims to help those citizens that need it the most.

Subsequently, the theory postulated that mandatory aspects will increase the motivation of a coproducer or, coproducers start with a higher level of motivation. This was also observed in the data, when coproducers argued that they felt stimulated by having to do the social internship. They felt that, beside interpreting it as fair, it helped their self-esteem. Moreover, the obligatory trainings that they had to attend increased their knowledge. Despite the limitation of only interviewing coproducers that occupy an ambassadors' role, it seems reasonable to assume that a social internship will give them certain skills, and thereby contribute to increasing their chances of becoming self-reliant in the future. Based on this, the expectation is accepted without any proposed amendments.

(6) The last condition to be discussed is the necessity of organisational support for the regular producer to perform better, thereby enhancing the quality for the coproducers. The theory explained this as the perception of support for the professional from their colleagues and the organisation they are part of (Van Eijk, 2017). It was theorised that the professional will need to experience continuous support from their superiors to take more risks, which is important in social innovative projects, and to be more dedicated to the pre-determined goal. The necessity of support was confirmed in the data. Several professionals highlighted the importance of feeling supported and the need to experience a feeling of safety to do their job as they interpret it. The JPF guide stated that they aimed to allow the professional any flexibility in this regard. This emphasises that those professionals who were involved with the project design recognised this as an important element to ensure success.

Based on Cepiku and Giordano's (2014) three measurements of success, we can state that the project was effective, meaning nearly all citizens from the pilot phase are debt-free and have found work and/or are following education. Additionally, the quality was judged to be of a high level. However, efficiency in terms of cost-reduction was not applicable. The rather large financial investments of the project is one of the reasons that the future of the JPF remains unsure. Especially, since the costs and gains are not made in either the same department or the same period of time. The uncertainty regarding future of the project did worry the professionals. Due to the novelty of the project, and the lack of clarity about how this project will function in the future, it is difficult to anticipate how organisation support will develop. All professionals were pleased with the strong media coverage and public mentioned of support from the alderman, but internal negativity from colleagues within the municipality was perceived as a hindrance. Nevertheless, support from the professionals on the project and their immediate superiors was present and perceived as positive by the professionals. Despite it being difficult to establish clear expectations that would ensure support, this was not perceived as having a negative influence on the coproducers. The data showed that organisational support and good collaboration with fellow professionals secured the position and work of the professionals. Therefore, this expectation is accepted without any amendments.

5.2 Implications

The academic and practitioner implications of the study will be discussed briefly. First, a summary table of the findings is presented below.

Expectations	Finding
1: Influence of professional	Accepted
2: Trust by coproducers	Not supported
3: Self-efficacy of coproducers	Refuted
4: Clear expectations and accountability	Not supported
5: Inclusion of mandatory aspects	Accepted
6: Organisational support for the professional	Accepted

Figure 8. Summary of findings.

Based on these findings, an appropriate answer to the research question can now be given. Factors that ensure that the professional can enable vulnerable citizens to coproduce are: having a close relationship with the citizen, including mandatory aspects in the coproduction project and guaranteeing that the professional is supported by their organisation. Despite not being a necessary prerequisite in this study, trust was also not identified as a hindrance for coproduction. Based on the strong academic support for the usefulness of trust, we can assume that it will be beneficial for citizens to have trust in public organisations. To counter self-serving bias and unclarity it seems equally useful to establish accountability lines between the regular producer and coproducer. These findings refer to the job of the professional, the project design and the role of the coproducer.

It was established that the academic literature on coproduction, although much is published about the topic recently, does not often address either the role of the professional specifically nor coproduction with vulnerable citizens. This study aimed to address this literature gap by combining these two aspects. The findings of this study are limited to the specifics of the case. However, some results can be generalised. Especially because it is assumed that certain circumstances of a project do not influence the relation between the professional and the citizen. For example, a trust-relation is expected to be beneficial in any case. In addition, organisational support should be enjoyed by the professional. However, there are conditions

that are specific to the case studied, such as the inclusion of mandatory aspects and the lack of self-efficacy. For this reason, further research should be conducted by focusing on different coproduction projects to establish if these findings can be corroborated in different circumstances. Nevertheless, these findings might enrich the academic literature. Particularly because this study included professionals working on all aspects of the project, a comprehensive perspective could be given. It showed that organisational support is necessary for professionals in any role. A close relationship with the coproducer is helpful for those professionals that are in close contact with them. Those professionals who are not, benefit from clear accountability, to be able to represent the effects and achievements of the project to either external social partner or public organisations. A more objective way to measure coproducer's progress would be useful to this end. Often, studies do not include all relevant professionals but focus mostly on those that are in direct contact with the citizens. Moreover, this study interviewed both regular producers and coproducers and thereby ensured that both sides were represented. This allowed the researcher to contrast the answers given by both parties to establish if there were any discrepancies.

Moreover, this study touched upon the design elements of a coproduction project and was able to conclude that mandatory aspects are beneficial, and that accountability needs to be clear. The above-mentioned findings hold practitioner relevance in that they might be used as guidelines for future projects. The knowledge that, in the case of the JPF these conditions were deemed extremely relevant for the outcome of the project, might influence decisions regarding the design of future coproduction projects. To this end, the study contributed both to the existing body of academic literature and to the practitioner knowledge of coproduction.

5.3 Limitations and future research

As mentioned, the specific circumstances of the study mean that the results are not necessarily generalisable due to the specific nature of the case that was studied. Further limitations refer to the use of interviews and the qualitative nature of the study. The size of the study sample is a limitation, and additional interviews would have benefitted this study. The interviews that were conducted, could contain inherent biases (for example, the coproducers in this study all had negative previous experiences with public organisations)

which might have coloured the answers they have given. Moreover, all the coproducers that were interviewed had volunteered to participate in this study, which might mean that those coproducers that are negative about the project did not come forward. In addition, all the interviewed coproducers occupied a role as ambassador which might mean that they were more aware of the media attention and prone to give desirable answers. Despite the variety of jobs that the interviewed professionals fulfilled with regards to the project, not more than one professional for each role was interviewed. This was not possible due to time and access restrictions. Nevertheless, this inhibited the contrasting of answers and thereby decreases the reliability of the data. Moreover, for certain expectations, not enough data was obtained.

We propose that future research should focus on several aspects. Firstly, a comparative study that focuses on vulnerable citizens would be useful. By contrasting multiple cases, the results might be more generalisable, as well as establishing if these findings are limited to youths rather than vulnerable citizens necessarily. In addition, a higher number of interviewees would enrich the data. Regarding specific aspects of the study; further research should be conducted into the difference between general trust towards public organisations to separate this from trust towards the professionals and the organisation they represent. The prerequisite of self-efficacy of the coproducers is mentioned often in the literature but was not found present in this study. We therefore propose further research into this concept and the necessity of it for vulnerable citizens specifically. It might be the case that self-efficacy has a different role for vulnerable citizens. The clarity of expectations and accountability could be studied in a different setting to observe whether they were not relevant for this project specifically, or if this is related to vulnerable citizens who might be less worried about expectations. Despite these shortcomings, the researcher feel strongly that this study can contribute to the existing knowledge, and shed more light on the difficult role that professionals have to enable vulnerable citizens to coproduce, and guarantee that they are supported enough to ensure a successful outcome.

References

- Alford, J. (2002). Why do public-sector clients coproduce? Toward a contingency theory. *Administration & Society, 34(1)*, pp. 32-56.
- Alford, J. (2009). *Engaging public sector clients: from service delivery to co-production*. Basingstoke: Palgrave.
- Alford, J. (2014). The multiple facets of co-production: building on the work of Elinor Ostrom. *Public Management Review 16(3)*, pp. 299-316.
- Barker, G. (2007). Adolescents, social support and help-seeking behaviour. WHO discussion paper on adolescence.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: user and community coproduction of public services. *Public Administration Review, September-October*, pp. 846-860.
- Bovaird, T. & Loeffler, E. (2012). From engagement to co-production: the contribution of users and communities to outcomes and public value. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 23(4)*, pp. 1-20.
- Boyle, D. & Harris, M. (2009). *The challenge of co-production. How equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services*. Discussion paper. London: NESTA.
- Brandsen, T. & Pestoff, V. (2006). Co-production, the third sector and the delivery of public services. *Public Management Review, 8(4)*, pp. 493-501.
- Brandsen, T. & Honigh, M. (2013). Professionals and shifts in governance. *International Journal of Public Administration, 36(12)*, pp. 876-883.
- Brudney, J. & England, R. (1983) Towards a definition of the co-production concept. *Public Administration Review, 43(1)*, pp. 59-65.
- Cepiku, D. & Giordano, F. (2014). Co-Production in developing countries: insights from the community health workers experience. *Public Management Review, 16(3)*, pp. 317-340.
- Ciarrochi, J., Wilson, C.J., Deane, F.P. & Rickwood, D. (2003). Do difficulties with emotions inhibit help seeking in adolescence? The role of age and emotional competence in predicting help seeking intentions. *Counselling Psychology Quarterly, 16(2)*, pp. 103-120.
- Debt-lab (2018). www.schuldenlab070.nl. Consulted in February, 2018.

- De Graaf, L., Van Hulst, M. & Michels, A. (2015). Enhancing participation in disadvantaged urban neighbourhoods. *Local Government Studies*, 41(1), pp. 44-62.
- Fledderus, J. (2015a). Does user co-production of public service delivery increase satisfaction and trust? Evidence from a vignette experiment. *International Journal of Public Administration*, 38(9), pp. 642-653.
- Fledderus, J. (2015b). Bereikt coproductie kwetsbare burgers? Een analyse van belemmeringen voor kwetsbare burgers in drie fasen. *Bestuurskunde*, 24(4), pp. 60-69.
- Fledderus, J., Brandsen, T. & Honigh, M. (2014). Restoring trust through the co-production of public services: a theoretical elaboration. *Public Management Review*, 16(3), pp. 424-443.
- Fledderus, J., Brandsen, T., & Honingh, M. (2015). User co-production of public service delivery: an uncertainty approach. *Public Policy and Administration*, 30(2), pp. 145-164.
- Fledderus, J. (2016). *User co-production of public service delivery: effects on trust*. (Doctoral Dissertation). Radboud Universiteit Nijmegen, the Netherlands.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism: the third logic*. Cambridge: Polity Press.
- Jakobsen, M. (2013). Can government initiatives increase citizen coproduction? Results of a randomized field experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23, pp. 27-54.
- Jakobsen, M. & Andersen, S.C. (2013). Coproduction and equity in public service delivery. *Public Administration Review*, 73(5), pp. 704-713.
- JPF - Jongeren Perspectief Fonds (2017). *Perspectief voor Haagse jongeren met schulden. Doel en werkwijze Jongeren Perspectief Fonds (JPF)*. Gemeente Den Haag.
- JPF - Jongeren Perspectief Fonds (2018). *Handreiking*. Gemeente Den Haag.
- Michels, A. (2011). Innovations in democratic governance: how does citizen participation contribute to a better democracy? *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), pp. 231-244.
- Moynihan, D.P. & Thomas, J.C. (2013). Citizen, customer, partner: rethinking the place of the public in public management. *Public Administration Review*, 73(6), pp. 786-796.

- Nadler A. (1997) Personality and help seeking. In: Pierce G.R., Lakey B., Sarason I.G., Sarason B.R. (eds) *Sourcebook of social support and personality. The springer series in social/clinical psychology*. Springer, Boston, MA. pp. 379-407.
- Neuman, W.L. (2014). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Essex: Pearson Education Limited.
- Offe, C. (1999). How can we trust our fellow citizens? In: Warren, M.E. (ed.), *Democracy & Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 42–87.
- Ostrom, E., Parks, R.B., Whitaker, G.P. & Percy, S.L. (1978). The public service production process: a framework for analyzing police services. *Policy Studies Journal*, 7(1), pp. 381-383.
- Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: coproduction, synergy, and development. *Elsevier*, 24(6), pp. 1073-1087.
- Parks, R.B., Baker, P.C., Kiser, L., Oakerson, R., Ostrom, E., Ostrom, V., Percy, S.L., Vandivort, M.B., Whitaker, G.P. & Wilson, R. (1981). Consumers as co-producers of public services: some economic and institutional considerations. *Policy Studies Journal*, 9, pp. 1001-1011.
- Percy, S. (1984). Citizen participation in the co-production of urban services. *Urban Affairs Quarterly*, 19(4), pp. 431-446.
- Pestoff, V. (2006). Citizens and co-production of welfare services: childcare in eight European countries. *Public Management Review*, 8(4), pp. 503-517.
- Pestoff, V. (2009). Towards a paradigm of democratic participation: citizen participation and co-production of personal social services in Sweden. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 80(2), pp. 197-224.
- Pestoff, V. (2012). Co-production and third sector social services in Europe: some concepts and evidence. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), pp. 1-17.
- Powell, G.B. (1986) American voter turnout in comparative perspective. *The American Political Science Review*, 80(1), pp. 17–43.
- Putnam, R.D. (1993). *Making democracy work. Civic traditions in modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.

- Scott, T.A. & Thomas, C.W. (2017). Unpacking the collaborative toolbox: why and when do public managers choose collaborative governance strategies? *The Policy Studies Journal*, 45(1), pp. 191-214.
- Sociaal Cultureel Plan-bureau (SCP) (2014). *Burgermacht op eigen kracht? Een brede verkenning van ontwikkelingen in burgerparticipatie*. Den Haag: SCP.
- Tilly, C. (2005). *Trust and rule*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Toshkov, D. (2016). *Research design in political science*. London: Palgrave Macmillan
- Tuurnas, S.P. (2015). Learning to co-produce? The perspective of public service professionals. *International Journal of Public Sector Management*, 28(7), pp. 583-598.
- Vanleene, D., Verschuere, B. & Voets, J. (2015). Benefits and risks of co-production. A preliminary literature review. Presented at the third meeting of the IIAS Study group 'Co-Production of Public Services': Nijmegen, the Netherlands (8-9 June 2015).
- Vanleene, D., Voets, J. & Verschuere, B. (2017). Een buurt van burgers? Coproductie in de Rabotwijk te Gent. *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement*, 4, pp. 55-70.
- Van de Walle, S. & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), pp. 891-913.
- Van Eijk, C.J.A. & Steen, T.P.S. (2013). Waarom burgers coproducent willen zijn. Een theoretisch model om de motivaties van coproducerende burgers te verklaren. *Bestuurskunde*, 22(4), pp. 72-81.
- Van Eijk, C.J.A. (2017). *Engagement of citizens and public professionals in the co-production of public services*. (Doctoral Dissertation). University Leiden, the Netherlands.
- Van Ryzin, G.G. (2011). Outcomes, process, and trust of civil servants. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), pp. 745-760.
- Vansteenkiste, V., Lens, W., De Witte, H. & Feather, N.T. (2005) Understanding unemployed people's job search behaviour, unemployment experience and wellbeing: a comparison of expectancy-value theory and self-determination theory. *British Journal of Social Psychology*, 44(2), pp. 269-287.
- Verschuere B., Brandsen, T. & Pestoff, V. (2012). Co-production: The state of the art in research and the future agenda. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 20 (1), pp. 1-19.

Warren, R., Harlow, K.S. & Rosentraub, M.S. (1982) Citizen participation in services: methodological and policy issues in co-production research. *Southwestern Review of Management and Economics*, 2(3,) pp. 41–55.

WRR – Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (2012). *Vertrouwen in burgers*. Den Haag/ Amsterdam: WRR/ Amsterdam University Press.

Appendix 1: Interview questions

Jongeren:

1. Je hebt deelgenomen aan het JPF. Kun je iets meer vertellen over je deelname? (1/2^e ronde)
 - Hoelang heb je deelgenomen? Heb je ook een maatschappelijke stage gedaan?
 - Waarom ben je gaan deelnemen? (Motivaties deelname)
2. Hoe ben je terecht gekomen bij het programma? Was dat je eigen initiatief of ben je door iemand aangemeld?
 - Zo ja, wat vond je daarvan/ hoe reageerde je daarop?

Bereidwilligheid:

3. Het JPF kent enkele verplichte aspecten. Wat zijn je ervaringen daarmee?
4. Leidde dat tot irritaties of vond je dat juist een goede stimulans?
5. Voordat je meedeed aan dit project, had je toen het gevoel dat je jouw situatie ook zelf kon veranderen? Wilde je daar graag voor inzetten?
6. Is het vertrouwen in je eigen capaciteiten verbeterd door deelname aan het project, of juist niet?
 - Hoe merk je dat? Kan je een voorbeeld geven?

Samenwerking professional:

7. Toen je ging deelnemen aan het project, was het duidelijk wat er van jou werd verwacht, of was dat soms onduidelijk?
 - Kan je omschrijven wat die verwachtingen waren?
8. Klopte die verwachtingen later met hoe het project werkelijk verloopt? Wat klopt er wel/ wat niet?
9. Had je een beeld van wat je kon verwachten van professionals in het project?
10. Was het voor jou duidelijk wat de verantwoordelijkheden van jou en de professional waren?
11. Hoe zou je de omgang met jouw mentor/casus werker omschrijven?
 - Zou je die meer beoordelen als vriend die je support, of als leider die je motiveert? Of meer bemiddelaar of de vertegenwoordiger?

Vertrouwen:

12. Heb je wel een overwogen om te stoppen met het project?
 - Zo ja, waarom? Had dit te maken met de opzet van het project of de professionals met wie je te maken had?
13. Voordat je aan het JPF begon, had je toen een beeld van overheidsinstanties? Wist je bijvoorbeeld waar je terecht kon voor bepaalde hulp/diensten? – Deed je dat ook?
14. Had je het gevoel dat je vertrouwen had in gemeentelijke hulp, of is dat iets waar je nooit echt over na hebt gedacht?
15. Is dit beeld/vertrouwen naar overheidsinstanties/gemeentelijke hulp veranderd door dit project?

16. Heb je ook deelgenomen aan een evaluatie van het JPF? Zo ja, hoe beoordeel je het project? Wat zijn de positieve en negatieve aspecten naar jouw mening?

17. Zijn er nog dingen die je zelf wilt toevoegen? Of vragen?

Trajectbegeleider:

1. Kun je wat meer vertellen over het project JPF?

- Wanneer zijn jullie begonnen met het project? Wat is het doel?
- Wie zijn de deelnemers en hoe worden zij benaderd/geselecteerd?
- Hoe ben jij terecht gekomen bij het project, en wat is jouw rol hierin?

2. Hoe beoordeel je de ondersteuning die jullie krijgen van de Gemeente?

- Hoeveel trajectbegeleider zijn er momenteel? Hebben jullie het idee dat jullie voldoende ondersteund worden door de projectleider?
- Hebben jullie ook contact met andere projecten van het Schuldenlab?

3. In hoeverre wordt er een vertrouwensband opgebouwd met de jongeren? Is dit ook gewenst? (En waaruit bestaat die vertrouwensband?)

- Wat zijn hindernissen hierin? Is deze band ook noodzakelijk?
- Hoe ga je om met andere problemen die jongeren hebben? Ik heb begrepen dat jongeren soms worden doorverwezen naar andere hulp mocht dit nodig zijn?
- Is er contact/samenwerking met deze hulpverlener? Hoe beoordeel je dit?
- Heeft dit effect op de doorloop van het traject van de jongere?

4. Hoe proberen jullie het vertrouwen in het eigen kunnen van de jongeren te ondersteunen?

- Merk je een verschil voor en na deelname?
- Kun je hier voorbeelden van geven?

5. Hoe gaan jullie om met de verplichte onderdelen binnen het project?

- Reageren jongeren hier vaak positief/negatief op? (En waarin uit zich dat?)
- In de praktijk, werkt het als een stimulans voor hen? Kun je voorbeelden geven?

6. Hoe ervaren en beoordeel je jouw rol als trajectbegeleider?

- Wat voor rol neem je aan richting de jongeren? Bijvoorbeeld als vriend die ondersteunt, of als leraar die motiveert? Verandert dit ook gedurende het project?
- verschilt dit per jongere? Hoe reageren ze daarop?
- Heb je het gevoel dat je balans moet vinden tussen ondersteunen en leidinggeven?

7. Kun je iets vertellen over hoe het de jongeren vergaat in het project? Zijn ze succesvol, en hoe definieer je dit?

- Lukt het om voor de meeste jongeren een deal te vinden?
- Lukt het de jongeren meestal wel/niet om studie/werk/stage te vinden of af te maken?

- Is er ook nog contact met jongeren nadat hun deelname beëindigd is? Zo ja, hoe gaat het dan met hun?

- Heeft het project geholpen op de lange termijn? Hoe beoordeel je dat? Wat is er dan veranderd?

8. Tot slotte, hoe beoordeel je het project in zijn geheel? Wat zijn duidelijke positieve/negatieve aspecten?

- Zijn er onderdelen in de opzet van het project die je graag veranderd zou zien? Zo ja, wat en waarom? Zijn er dingen waar je tegenaan loopt?

- Hoe kijk je aan tegen projecten waar samenwerking met burgers is? Denk je dat hierdoor betere hulp op maat geboden kan worden?

- Denk je dat dit project structureel gemaakt kan worden? Zou je dat graag ook zien?

Schuldregelaar:

1. Kun je wat meer vertellen over het project JPF?

- Wanneer zijn jullie begonnen met het project? Wat is het doel?

- Hoe ben jij terecht gekomen bij het project, en wat is jouw rol hierin?

- In jouw rol, heb je ook te maken met de jongeren? Hoe ervaar jij hun deelname en motivatie daarin?

2. Kun je het proces beschrijven van het benaderen van bedrijven/organisaties waar schulden zijn, en hoe je probeert een deal met hen te sluiten?

- Wat zijn de moeilijkste aspecten hierin? Merk je veel weerstand of juist niet?

- In hoeverre heb je het idee dat bedrijven gemotiveerd zijn in het idee van 'investeren in de toekomst'? Is dit ook een van de belangrijkste redenen voor hen om mee te werken?

- Zijn deze bedrijven verder nog betrokken in het project nadat een deal is gesloten?

- Wat gebeurt er als het niet mogelijk blijkt een goede deal te sluiten? Hoe wordt daar mee omgegaan?

3. Hoe beoordeel je de ondersteuning die jullie krijgen van de Gemeente?

- Hoeveel schuldregelaars zijn er momenteel? Hebben jullie het idee dat jullie voldoende ondersteund worden door de projectleider?

- Hebben jullie ook contact met andere projecten van het Schuldenlab?

- Zijn de partners die aangesloten zijn bij het Schuldenlab ook voornamelijk de partners waar het JPF mee werkt?

4. Tot slotte, hoe beoordeel je het project in zijn geheel? Wat zijn duidelijke positieve/negatieve aspecten?

- Zijn er onderdelen in de opzet van het project die je graag veranderd zou zien? Zo ja, wat en waarom? Zijn er dingen waar je tegenaan loopt?

- Hoe kijk je aan tegen projecten waar samenwerking met burgers is? Denk je dat hierdoor betere hulp op maat geboden kan worden?

- Denk je dat dit project structureel gemaakt kan worden? Zou je dat graag ook zien?

Programmaleider JPF:

1. Kun je wat meer vertellen over het project JPF?

- Wanneer zijn jullie begonnen met het project? Wat is het doel?
- Wie zijn de deelnemers en hoe worden zij benaderd/geselecteerd?
- Hoe is het project gefinancierd? Was het moeilijk om dit op te zetten?
- Hoe ben jij terecht gekomen bij het project, en wat is jouw rol hierin?

2. Hoe beoordeel je de ondersteuning die jullie krijgen van de Gemeente?

- Wat zijn positieve of negatieve aspecten hierin?

3. In hoeverre werken jullie ook samen met andere projecten van het Schuldenlab? Zo ja, waaraan?

4. Is het doel om een vertrouwensband op te bouwen met de jongeren? In hoeverre wordt dit bereikt?

- Lukt dit meestal wel of niet? Waarom? Voorbeelden?
- Hoe wordt er omgegaan met andere problemen die jongeren hebben? Ik heb begrepen dat jongeren soms worden doorverwezen naar andere hulp mocht dit nodig zijn?
- Is er contact/samenwerking met deze hulpverlener? Hoe beoordeel je dit?
- Heeft dit effect op de doorloop van het traject van de jongere?

4. Hoe proberen jullie het vertrouwen in het eigen kunnen van de jongeren te ondersteunen?

- Merk je een verschil voor en na deelname? Voorbeeld?

5. Hoe wordt er omgegaan met de verplichte onderdelen binnen het project? Hebben jullie hier bewust voor gekozen?

- Reageren jongeren hier vaak positief/negatief op?
- In de praktijk, werkt het als een stimulans voor hen? Kun je voorbeelden geven?

6. Zie je dat doordat er verplichte onderdelen zijn, de jongeren ook beter terecht komen?

- Hoe merk je dat? Voorbeelden?

7. Kun je iets vertellen over hoe het de jongeren vergaat in het project? Zijn ze succesvol?

- Lukt het om voor de meeste jongeren een deal te vinden? Wat zijn obstakels in dit proces? Wordt hierin ook samengewerkt met partners van het Schuldenlab?
- Lukt het de jongeren meestal wel/niet om studie/werk/stage te vinden of af te maken?
- Is er ook nog contact met jongeren nadat hun deelname beëindigd is? Zo ja, hoe gaat het dan met hun?
- Heeft het project geholpen op de lange termijn? Hoe beoordeel je dat? Wat is er dan veranderd?

8. Tot slotte, hoe beoordeel je het project in zijn geheel? Wat zijn duidelijke positieve/negatieve aspecten?

- Zijn er onderdelen in de opzet van het project die je graag veranderd zou zien? Zo ja, wat en waarom? Zijn er dingen waar je tegenaan loopt?
- Hoe kijk je aan tegen projecten waar samenwerking met burgers is? Denk je dat hierdoor betere hulp op maat geboden kan worden?
- Denk je dat dit project structureel gemaakt kan worden? Zou je dat graag ook zien?

Beleidsmedewerker Schulden en armoede, Gemeente Den Haag:

1. Kun je wat meer vertellen over het Schuldenlab? Heb je ook specifiek te maken met het JPF?

- Wanneer zijn jullie begonnen met het Schuldenlab? Wat is het doel?
- Waarom zijn deze projecten, gericht op deze doelgroepen gekozen? Blijken dit de meest problematische groepen te zijn? Of zijn dit groepen die moeilijk bereikt worden?
- Heeft dit invloed op het ontwerp van de projecten? Bijvoorbeeld dat voor elke doelgroep een andere methode is gekozen. Niet elk project maakt gebruik van burgers bijvoorbeeld?
- Hoe is het project gefinancierd? Was het moeilijk om dit op te zetten? Kun je iets vertellen over dit proces?
- Heeft een van jullie een direct rol binnen het Schuldenlab? Zo ja, kun je hier iets over vertellen?

2. Kun je iets vertellen over het schuldenbeleid in Den Haag? Wat zijn de moeilijkste doelgroepen?

- Hoe proberen jullie die te bereiken? Zoeken zij zelf ook hulp, of blijven zij meestal onzichtbaar?

3. Zijn er meerdere projecten waarbij burgers ingezet worden? Kun je hier iets over vertellen?

- Hoe kijken jullie aan tegen dit soort projecten? Zijn deze zinvol? Zo ja, waarom? Hoe merk je dat?
- Blijkt het lastig om dit op te zetten? Waar ligt het dan aan?
- Hoe verschillen projecten van elkaar?
- Hoe gaat het met de financiering van dit soort projecten? Blijkt dit lastig of juist niet?
- Blijken deze projecten meestal van korte duur? Is het ook de bedoeling dat deze verankerd worden?
- Hoe kijken jullie daar tegenaan? Heeft dit veel effect op de lange termijn?

4. Gezien de gemeenteraadsverkiezingen binnenkort, denk je dat er veel veranderen zullen komen?

- Wat houdt dit dan in voor deze projecten en voor jullie werk/rol daarin?

5. Het huidige regeerakkoord was gebaseerd op Kracht in Den Haag. Is het huidige beleid ook gericht op mensen zichzelf laten helpen?

- Zien jullie dit als de beste manier om schuldenproblematiek aan te pakken op de lange termijn?
- Zo ja, waarom? Zo niet, hebben jullie ideeën over hoe dan wel?
- In dit licht, hoe kijken jullie dan aan tegen projecten als schuldhulpmaatje of het JPF?

6. Tot slotte, waar zien jullie het gat in beleid waar meer gericht op zou moeten worden? Is er een duidelijke aanpak die beter zou zijn? Hebben jullie hier ideeën over?

Projectleider Schuldenlab (Inge):

1. Kun je wat meer vertellen over het schuldenlab070

- Wanneer zijn jullie begonnen met het initiatief? Wat is het doel?

- Wat zijn de bestaande projecten en waarom zijn deze opgezet? Hoe worden initiatieven benaderd/geselecteerd?

- Hoe wordt dit gefinancierd? Was het moeilijk om dit op te zetten?

- Hoe ben jij terecht gekomen hierbij, en wat is jouw rol hierin?

2. Hoe beoordeel je de ondersteuning die jullie krijgen van de Gemeente?

- Wat zijn positieve of negatieve aspecten hierin?

3. Kun je iets vertellen over de samenwerking van verschillende projecten binnen het Schuldenlab? Is dit gewenst of niet? Waarom?

4. Kun je specifiek iets vertellen over het JPF? In hoeverre ben je daar betrokken bij geweest? 5. Kun je iets vertellen over hoe het de jongeren vergaat in het project? Zijn ze succesvol?

- Lukt het om voor de meeste jongeren een deal te vinden? Wat zijn obstakels in dit proces? Wordt hierin ook samengewerkt met partners van het Schuldenlab?

- Lukt het de jongeren meestal wel/niet om studie/werk/stage te vinden of af te maken?

- Is er ook nog contact met jongeren nadat hun deelname beëindigd is? Zo ja, hoe gaat het dan met hun?

- Heeft het project geholpen op de lange termijn? Hoe beoordeel je dat? Wat is er dan veranderd?

6. Hoe beoordeel je het project in zijn geheel? Wat zijn duidelijke positieve/negatieve aspecten?

- Zijn er onderdelen in de opzet van het project die je graag veranderd zou zien? Zo ja, wat en waarom? Zijn er dingen waar je tegenaan loopt?

- Hoe kijk je aan tegen projecten waar samenwerking met burgers is? Denk je dat hierdoor betere hulp op maat geboden kan worden?

- Denk je dat dit project structureel gemaakt kan worden? Zou je dat graag ook zien?

7. Gezien de gemeenteraadsverkiezingen binnenkort, denk je dat er veel veranderen zullen komen binnen het algemene schuldenbeleid en de financiering van innovatieve sociale projecten?

- Wat houdt dit dan in voor de projecten van het Schuldenlab, het Schuldenlab zelf en voor jou rol daarin?

- Denk je dat een revolverend fonds mogelijk is? In hoeverre wordt daar nu al aan gewerkt? Denk je dat dit ook mogelijk is voor het Schuldenlab?

Appendix 2: Transcripts

In the following transcripts, the respondent is referred to as 'R', and the interviewer as 'I'.

Transcript Coproducer 1

8 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Kun je iets vertellen over het JPF? Wanneer je hebt deelgenomen? Hoe je erbij bent gekomen? Hoe is zoiets gegaan?

R: Nou ja, ik had dus uhm ja. Hoe was het gegaan? Hoe ben ik hier terecht gekomen?

I: Mag ik een vraag, sorry, nog tussendoor stellen?

R: Oh ja, ik moet duidelijk praten zeker?

I: Oh nee maakt niet zoveel uit hoeveel je praat hoor, tijd is niet zo heel belangrijk. Wil je liever anoniem blijven? Dat is prima, dan geef ik je gewoon een nummer?

R: Oh nee, vind ik niet erg joh [Nee?]. Nee, ik ben al, een sta al een keer in de krant, in bij het AD dus.

I: Oké, nou het wordt verder, ik denk dat ik het misschien toch allemaal anoniem houd maar is goed dan weet ik dat.

R: Nee, no problem, no problem. Nee bij mij is het dus gebeurt toen, vorig jaar, nee niet vorig jaar, nee we zijn al 2018. Al 2 jaar geleden ongeveer. Dus in Maart 2016 kwam ik bij het JIT terecht, m'n problemen uitgelegd, hoe het zit.

I: JIT?

R: Ja, jeugd interventieteam. En, daarzo mocht ik gaan beginnen met een schuldenoverzicht maken. Nou, dat was een stap in de goede richting, nou ja ik moest dus echt dichte enveloppen brengen en alles. Toen kwam ik dus op een bedrag van bijna 70.000 euro in de min, en ja, dan krap je echt weleens achter je oren, je weet niet wat je moet doen. [Ja, shit man]. En daar op dat moment, schuldenman, die dus werkte voor het JIT, voor de schuldhulpverlening, hij heeft dus gezegd van; er is nog een sprankje hoop. Dus ik dacht; een sprankje hoop?

[Hoe dan?]. Wat is dit? Vertel, zeg het me man, ik doe graag alles om dit te van af te halen gewoon. Nou, hij zei van nou ja er is dus een nieuwe pilot, een nieuw traject gestart, en het is een pilot dus het is nieuw. Het is dus zo dat de jongeren perspectief fonds, dat je schulden opkopen en dat je dan tegenprestatie moet leveren. [Ja]. Dus ik dacht; nou, [Ja is goed joh]. Meld me maar aan gelijk! Ik begon al te tranen alleen al om me aan te melden. En uh, dat was in eind april, heb ik me aangemeld, en een week na m'n verjaardag werd in gebeld. Dat was in juli, en een week, nee de eerste week van augustus had ik dus de afspraak. En toen kwam ik Esther tegen. En ja, Esther was er vanaf dag 1 was Esther mijn consulente [Ja]. Ik heb haar weer m'n verhaal uitgelegd. Dus kan je voorstellen hoe vaak ik dus m'n verhaal heb uitgelegd. Ik heb weer m'n verhaal uitgelegd, ik heb het zo echt, zodanig verteld dat ik dacht van, alle details moeten ik er echt niet buiten laten dacht ik echt dit is de laatste keer dat ik m'n verhaal goed kan uitleggen, zodat ze me kunnen helpen. Nou ja, uiteindelijk ja ik zat hier weer m'n verhaal uitgelegd en ze zat alleen maar te luisteren nar mij, en ze keek me echt aan, echt kijken en luisteren, en ik bleef maar alles eruit lullen wat ik kan lullen, echt alles gewoon, nou ja sorry, [Nee geen probleem], alles eruit flappen wat ik maar kon. En toen was ik klaar, en toen begon zei pas haar, toen kon zij pas kennis maken. Dus echt vertellen wie ze was, en ik dacht oh, ik heb je niet eens de kans gehouden om jou even spatie te geven. Maar ze zei ook eerst tegen mij, van wie ben jij [ja vertel] en wat verwacht je van ons. Nou ja, wat ik verwacht van jullie is, ja, dat jullie me kunnen helpen ergens, een start, jullie zijn gemeente jullie kunnen dit wel. En nou ja, vanaf dat moment toen ik die uitspraak, toen ik die intakegesprek had, uh, kon ik gelijk naar binnen. Ik kon gelijk erin, uhm, ik had dezelfde dag ook m'n schulden overzicht, heb ik dezelfde dag, heb ik ook ingeleverd, en van een map zo dik. Het was echt belachelijk dik. Ik gaf het gewoon echt aan haar van, kijk eens. [Hier heb je het]. Alsjeblieft, ik zie het wel wat er gaat, ik zie wel wat er gaat gebeuren. En uhm, nou ja, daarna was het binnen 2 weken heb ik eindelijk ook een inkomen, dus een uitkering, dat was ook heel moeilijk te krijgen want ja, je bent jongere [Ja], vanaf 22 tot 27 jaar ben je jongere, je bent verplicht om iets te doen, of je hebt hulp, of je hebt zorg, of je hebt [ja] van alles, dus dat was ook al moeilijk om een uitkering aan te vragen plus nog m'n dochter erbij. Wat ik ben moeder van een dochttertje van 4 nu, bijna 5 in april. En uhm, en dan een maandje later kreeg ik ook de sleutels van m'n huis, zo he, nou ja in november krijg ik de sleutel van m'n huis dus. Want ik ben dus ook even anderhalf jaar dakloos geweest. [Oh wauw]. Ja eventjes.

I: Heb je ook maatschappelijk stage gedaan? Of wat was jou tegen, moest je werken of heb je studie afgemaakt?

R: De tegenprestatie was, uhm, ik werkte wel. Ik heb gewerkt, in een kapsalon, maar dat was niet echt een goeie werk, want het contract was ook weer verlopen, en het was allemaal gedoe. Dus, uhm, dus dan hoef ik nu alleen maar, nu geef ik voorlichtingen aan jongeren die dus om schulden maken te behoeden eigenlijk daarvoor. Ik ben praktisch de enige, of meest flexibele ook, die inzetbaar kan zijn, dus ik geef laten we zeggen z'n 85% van de les geef ik dan zelf. [Oh wat veel, wat goed]. Ja ja, over 2 weken beginnen de lessen weer, dus dan heb ik ook weer een uh ja, [Fulltime werk daarin?] Ja, nou, niet fulltime maar dan heb ik wel paar uurtjes die ik kan besteden per dag. Gezien m'n dochter ook op school zit, dus kan ik ook gewoon de andere jongeren goed aansturen. En, wat ik ook doe ja, ik geef interviews ook dat is ook maatschappelijke stage, dat is wel van m'n maatschappelijke stage, ik ben ook op zoek nu naar vrijwilligerswerk, ik ben nu op zoek naar heel wat anders maar, ik ben nu zelf ook bezig, of tenminste, sinds kort ga ik ook een opleiding volgen iets van 9 maanden durige opleiding. Waar ze, nou

ja, waar ik meer met jongeren te maken, aan het slag gaat, alleenstaande moeders bijvoorbeeld die ook zo jong zijn als ik om ook zelfvertrouwen op te bouwen. In ieder geval om buddy te staan voor de jongeren, of, alleenstaande moeders of. Dus uhm, eigenlijk en ja, wat doe ik nog meer? Ik werd geïnterviewd voor tv, en ook geïnterviewd ah nee niet geïnterviewd, ik kon ook reclamespotje inspreken [oh lachen]. Of Boost Your Future heb ik dat gedaan, ik heb ook eventjes model gestaan voor de Gemeente Den Haag, [wat gaaf] om op posters Uh dus eigenlijk er is genoeg eigenlijk wel om m'n stage, maatschappelijk stage, de uren te voldoen dus uh.

I: En wat, wat, wat vindt je daarvan? Dat dit verwacht wordt als tegenprestatie?

R: Ik vind het helemaal top eigenlijk, ik vind het helemaal geweldig man. Kijk, ze geen je tenminste wel een kans waardoor je wel verder kan gaan in het leven, snapje, [ja] Ik zal je zeggen, voordat ik in het JPF kwam, was elke dag survivallen voor mij, elke dag. Dus ik moest elke dag voor zorgen dat ik geld heb zodat ik kan gewoon eten en drinken kan hebben voor mij en m'n dochter, je weet toch. Zo, de perspectief vanaf voor het JPF was heel nihil, ik weet wel dat het goed zal komen. Ik ben altijd positief, altijd. Ik lach ook altijd, aan mij zal je niet zo snel zien dat er iets aan de hand is met mij, je weet toch. [Ja]. En mensen die naar mij toe komen, die komen ook meestal met problem of issues of [Ja, want zij is vrolijk en] Precies! Dan kijken ze ook echt aan van, nou ja, kennelijk kan jij wel dealen met jouw issues kennelijk kan ik dat, Ik moet wel! Ik heb een dochter, zij kan niet ten onder gaan, nu op dit moment. Plus de vader van m'n kind, ja, is ook weer een hele gedoe, ook weer met dat. Maar nu, nu dat het weer wat beter gaat, is het contact tussen de vader en de kleine, dus de vader van de kleine en ik die gaat ook wat beter. Dus uh, eigenlijk moet ik dus, nu het JPF heeft m'n leven ook echt veranderd, en, m'n visie naar de toekomst is gewoon echt heel helder geworden. [Ja]. En ik moet gewoon nu, uh, ik heb ook geleerd dat je alles met baby stapjes moet doen. Elke dag word het naar m'n hoofd gesmeten, van dat alles met babystapjes gedaan, of dat Rome niet in 1 dag is gebouwd, of alles ... Nou de afgelopen tijd, dus de laten we zeggen, 4 jaar tijd, dus dat m'n dochter, sinds dat m'n' dochter geboren was, was de verantwoordelijkheid zeg maar gepropt. En, nu moet ik ermee doorgaan, alleen hoe ga ik er mee door? [Hoe pak je dat aan] Door te gaan survivallen, elke keer weer. Want toen m'n dochter geboren was, was ook een fragile moment in time voor mij, waarom? Ik ben net bevallen, plus, het ging met de relatie, ik had 7 een relatie met de vader van m'n dochter. En het ging niet goed, hij heeft me verlaten voor een andere vrouw, ook nog eens, is gaan verhuizen helemaal naar Almere vanwege z'n sport. Terwijl ik dat ook had kunnen doen eigenlijk. Ik was bereid om dat te doen voor hem. Waarom? Omdat ik ook gewoon m'n gezin wil dekken, [Je wilt het bij elkaar houden] Ja, maar hij wilde het niet. En ja, hij wilde het kind in de eerste plaats niet. En, nou ja, nu naarmate ze groter wordt, gaat beter. Ik zie ook wel dat hij van haar houdt, ik zie dat zij van hem houdt, echt waar. En, ja, daar kan ik, ik kan er niet inzitten, dus of hij het nou wel wilt of niet, ik kan er nu op dit moment tussen zitten. Het is ligt nu helemaal aan haar om dat zelf te kunnen zien, later in de toekomst of ze het gaat zien, of het wel zo erg dat zij ja of nee, ik vrees natuurlijk wel het ergste, maar het hoeft niet per se.

I: Ik snap hem. En voordat je meedeed aan het project, omdat je ook zei van, in een keer had ik het idee van; oh ja ik zie de toekomst is helder ofzo, Had je ook het idee dat je dacht, uhm, tuurlijk wil je je situatie veranderen,

dat je dacht, dat je vertrouwen had in je eigen, dat je dacht, ik kan het wel. Of had je zoiets van, ik weet niet zo goed hoe en door het project dat dat heeft geholpen? Ben je daarin veranderd of juist niet?

R: Jazeker weten want voor het JPF was het van, het komt wel goed. Sowieso het komt wel goed, waarom? Want ik ben een goeie kapster. Ik ben haarstyliste, ben ook internationaal haarstyliste [je hebt ook vet mooi haar] Ja dankjewel haha. Ik ben ook betiteld tot internationaal styliste van het jaar in 2012 en dat was toen alleen in m'n stagejaar. [Oh wauw]. Zo, ik ben al ontwikkeld in een haarstyliste en ik kan eigenlijk nog veel meer. Dat heb ik dan geboeld, nu heb ik het gevoel van, ik kan nog veel meer zeg maar. Na het JPF zag ik van nou ja, ik kan wel kapper zijn, natuurlijk kan je werken als kapper zijnde. Maar, [je kan ook nog meer dan dat], snapje wat ik bedoel? [Ja]. En ik zie mezelf op dit moment ook niet alleen maar staan in een kapsalon, want, ik heb het gedaan voor de JPF-tijd. En toen, ging het nog goed. Het ging nog goed, ik had alles op een rijtje. Ik had m'n eigen huis, we woonde samen [Ja] en ik had met die inkomen kon ik wel rondkomen. Ik had schulden ja tuurlijk, maar ik had ook gewoon betalingsregelingen getroffen en alles. Dat kon nog wel, ze haalden gewoon elke keer uh, loonbeslag uit en dat, ik vond het helemaal prima. Als ik maar gewoon m'n inkomen heb, dat ik m'n huur ken betalen [ja precies]. En ja, dat uh, nou ja, nadat m'n dochter geboren was ging alles eigenlijk beetje bergafwaarts. In april is m'n dochter geboren, een half jaar later dus augustus, hebben we het verbroken met de vader van m'n kind, want het ging gewoon niet meer. Ik wil in mijn huis zijn en jij hier ook, maar je bent er niet. Dat klopt niet. [Het is niet jouw huis meer]. Nee, dat gaat niet. En jouw kind is ook hier, en ik zorg voor jou kind en wat doe jij hier? Je leeft heir eventjes gewoon, nee, dat doen we niet. En dan, kom ik erachter wanneer jij een partij hebt in Suriname, dat een andere chickie je achterna gaat in Suriname [oh, god]. Wat verwacht je van mij dan? Nou dan ga ik echt niet in dat huis blijven, dag. Dat was die switch voor mij, van nou, weetje wat? Het is goed, oprotten dan. Kennelijk niet de ideale plaatje wat ik zou hebben, geloof me. Ik heb eigenlijk, hoelang heb ik erover, hoelang doe ik erover? Zeker wel 2 en een half jaar heb ik erover gedaan om eindelijk eroverheen te komen. En we zijn nu 4 jaar verder en hij is al nog een keer kind rijker [oh wauw] ja snap je? En ik deal er ngo steeds mee, snap je wat ik bedoel? Nou, Jezus echt waar, geloof me het moment toen me dochter in m'n oor ging fluisteren; van ik krijg nog een broertje of zusje ik dacht... [Wow]. Oké, dus mijn dochter moet mij komen zeggen dat zij nog een broertje of zusje krijgt, terwijl de vader hier zit, [en hij zegt niks]. En hij zegt nis tegen mij zeg maar. Kijk tuurlijk, we hebben niks met elkaar, maar ik ben de moeder van je eerste kind. [Ja kom op, dit soort dingen moet je toch gewoon vertellen.] Dit zal je wel moeten vertellen, want als ik zo meteen zwanger word en dan kom ik gewoon hoi, als jij Romijnse komt ophalen, dat klopt ook niet. Dan heb ik ook geen respect naar jou toe, dat kan niet. Dus zo zie je maar, je hebt geen respect naar mij toe, terwijl ik nog steeds m'n kind aan jou meegeef. Aan de nadere kant kan ik ook zeggen van, weet je wat, ik wil niet dat Romijnse met jou meegaat, maar, het is gewoon dat Romijnse heel graag met jou wil zijn. En als ik jouw bel, dan ben ik jou niet. Ik bel jou, [voor haar] ja voor haar, want zij wilt jou hebben. Zij wilt jou zien, en dan kom je mij niet, dan kan je mij niet komen uitlachen van, ik heb geen tijd. Ik heb daar niks mee te maken. Ik werk ook, ik ben ook bezig, ik ben niet thuis me uit m'n neus aan het vreten. Tuurlijk niet, ik heb wel aantal dagen vrij omdat m'n kind op school zit, de rest van de week moet ik, ben ik ook bezig, de Gemeente zit ook hier bij mij. Ik moet ook bezig zijn, als ik, en als ik bezig ben, en ik heb geen oppas neem ik m'n kind overal mee. Waarom kan jij dat niet als vader zijnde? Je bent papa. [Ja, come on]. Like, what are you doing?

[Ja, snap ik]. Dus daarmee moet ik ook echt mee zien te struggelen. [Ik snap de struggle ja] Dus dan mag ik elke keer gewoon weer gaan lachen. [Ja, en je doet het voor je kind moet je dan maar denken]. Woede heb ik wel af en toe, af en toe. Maar ja, wat doe je eraan?

I: Oké, en even over hoe het project zeg maar is opgezet. Toen je ging deelnemen, was het duidelijk wat er van jou werd verwacht? Of vond je dat onduidelijk? Kun je omschrijven wat die verwachtingen waren?

R: nou nee, eindelijk niet. Vanaf het moment dat ik dus aangemeld werd, z'n kleine maandje erna hadden ze uhm, ze hadden me wel inderdaad gezegd dat ik iets, dat je iets tegenprestatie moet leveren. Na een beetje, vanaf het moment dat ze zeiden dat je tegenprestatie moet leveren. Ja, nee kom maar op, wat moet ik doen? Jullie hebben me geholpen, zo let's go, wat moet ik doen? Zeg het me maar, waar moet ik staan, wat moet ik doen? Vanaf dat moment, iedereen heeft echt, iedereen heeft gewoon echt een idee van weetje wat; Tina kan alles doen, laat haar maar alles doen. Daarom komen ze ok echt elke keer weer, was laatst ja, ja laatst was alweer een maandje geleden. Was er een soort van event waar ze dus de ambassadeurs nodig hadden, van het JPF, en ze hadden mij niet, ze hadden mij expres niet gevraagd omdat ik juist altijd [altijd] ja toch. Nou ja en een andere, dus Tom volgens mij, Tom is de persoon die altijd wilt dat wij, of niet altijd, die twijfelde, zal ik Tina bellen of niet? Tina bellen? Maar Tina zit altijd erin? Nou, laatste keer had die me gebeld, hij zegt, nou hee Tina, uhm, met Tom, en ik wil graag, ik wil weten nou ja, vanaf moment dat ik zie dat de Gemeente me belt, waar moet ik staan? Wat moet ik doen? [Ik kom wel, is goed]. Snap je wat ik boedel? Ik kom eraan? Oh nee, echt, jij bent echt op man Tina, echt tof van jou. Hallo, jullie hebben me geholpen, tuurlijk, ik help, als dit, als wij gewoon, wij zijn ook bezig om het nationaal te maken. We zijn al bij RTL-nieuws geweest, dus we zijn ermee bezig. Zo, als ik daarmee kan helpen, why not? [Tuurlijk, ja]. Dat betekent dat mijn face sowieso overal komt, ik ga sowieso de wereld veroveren! Ik ga de wereld veroveren, Nederland is te klein voor mij ook, dus, ik ga de wereld veroveren. Op de positieve manier. [Nice, wat goed]

I: Uhm, ja, maar verder je wist dat je tegenprestatie moest doen, maar het was dus niet echt duidelijk voordat je begon van, zo gaat het nu verlopen? En had je wel een beeld van wat je kon verwachten van de professionals? Wat je van Esther of was het gewoon van, ik begin eraan en ik zie wel hoe het loopt?

R: Nou bij mij, ik zal je zeggen, ik sta echt soms echt blanco, als ik erin sta dan sta ik erin en dan floept het gewoon eruit [Ja]. Dus hm, maar ik uh, maandje daarna werd er wel uiteindelijk gezegd van; nou ja er is dus een PR-catering group? Wie wilt zich daar aanmelden daarvoor? PR-catering houd dus in dat je ervaringsdeskundige gaat zijn, dus dat je gaat uitleggen hoe jou situatie was en hoe je situatie op dit moment is, ja, ik heb me gelijk aangemeld, gelijk ja nee is goed doe maar! Ik ben dan, dan ben ik er maar een PR-catering en zodoende was ik in november vorig jaar, kwam hadden we focus groep met 6 andere JPF'ers die ook dus PR-caterers zijn. En uh, dus nu gaan Amsterdam en Den Haag die werken samen [Samen werken?]. Die werken nu voornamelijk samen, alleen Amsterdam heeft nog niet het traject, het JPF-traject, daar zijn zij nog mee bezig. Dus daar heeft Den Haag dus eigenlijk een bedrijfje in Amsterdam, hier zo gebracht om dan evenementen te gaan organiseren en de

scholen die worden aangemeld dat gaat dus allemaal via dat bedrijf van Amsterdam. 125%. [Ja, je kent zelfs de nummers].

I: Uhm, en hoe zou je de omgang omschrijven met jou en [Esther?]. Ja en Esther of andere casusmedewerkers die je hebt gehad? Wat voor rol neemt Esther in?

R: Uhm, Ester is een moeder gewoon eigenlijk, echt een mama type. [Ja]. En, uhm, wanneer ik stress over een bepaald issue van dat ik iets moet betalen ofzo bijvoorbeeld, dan zegt ze ook van: nou ja, je hoeft niet per se te stressen erover. Dus zij laat mij ook echt gewoon rustig worden, van ja nou weetje uh, kan gebeuren, laten we het zo gaan oplossen, dan kunnen we het zo en zo oplossen. Dus zij biedt mij meer zicht ook over alles. Zij, ik weet niet, de ene moment als ze iets zegt dan is het van; oh ja, duh. [Maar je ziet het zelf gewoon niet door de stress?]. Ja, precies. Dat gaat allemaal terug over jaren geleden, want ik heb in totaal 7 jaar schulden gemaakt. Eigenlijk vanaf m'n 18^e tot 25 eigenlijk. Dus dat is 7 jaar. [Ja]. In die 7 jaar dan, ja, als jij effe, als jou al jouw schulden even worden omgekocht, ja dan zit je wel effentjes nog effe. Die man belde me, wie belt aan mij deur wajo, oh, ja ik doe nu wel open. Gewoon echt zo weetje, ja dat is, nee. [Wennen ofzo?]. Ja! Het is inderdaad echt even wennen, en elke keer weer wanneer ik een brief ontvang ook [Altijd bang?]. Nou ja, precies! Ik doe het nu gewoon open, ik maak een foto ervan en stuur het gelijk door naar Esther. Esther stuurt het door naar Budgetbeheer, of ik stuur het zelf gelijk door naar Budgetbeheer. Alles wat ik met getallen zie, maak ik foto, budgetbeheer gelijk, meteen. Ik moet er niet eens aan denken dat er weer een incassobureau aan m'n deur moet gaan komen, echt niet. M'n kind is zo happy en alles, en dan moeten ze komen bellen? Nee nee, als ik geen geld heb dan heb ik maar geen geld. Betaal maar! Doe maar! [Zolang die stress gewoon weg is?] Ja man, echt waar, zeker weten. Die duizenden euro's wil je echt niet op je schouders hebben man, echt niet. [Nee zeker niet]. Het breekt je gewoon, hoe je je visie hebt elke keer als je meer euro's schuld hebt dan wordt het steeds smaller en smaller en smaller. Je wilt dat je gewoon kan zien van, om vooruit te gaan. Zodat je gewoon kan survivallen alleen maar. In plaats van creatief bedenken hoe je het beste eigenlijk van je leven kan maken. Ik heb het wel kunnen doen, maar het is zwaar. Met nog een kleintje erbij. [Ja]. Maar ja, ik had het wel moeten doen, en ik heb het toch gedaan. [Ja, het is uiteindelijk dus wel goed gekomen] Jaja sowieso! Dat hoort, het hoort sowieso, het moet wel. Ik moest wel zo zijn, alles wat ik ben kwijtgeraakt, ik heb het ook mee moeten maken, zodat ik weer kan beginnen met waarderen van wat ik wel heb. [Ja]. Dat zit echt elke dag ook in m'n hoofd, van weetje, ik ben toch dankbaar dat ik dit allemaal heb mee mogen maken. Want zo meteen, als ik echt, nee zo meteen ga ik de wereld veroveren. En dan ga ik sowieso andere mensen helpen ook. Dus ik moet eerst de wereld, de wereld moet eerst weten dat ik besta, en dan ga ik verder. En nu op dit moment, ja, ik heb sowieso liefde en aandacht en energie genoeg om te kunnen geven. Ik ben best besmettelijk, mijn positiviteit is besmettelijk. Ik ben enthousiast, altijd als ik iets zie, als ik bijvoorbeeld een oordopje zie die kapot is dan zorg ik ervoor dat die het doet. Dus, van niets naar iets maken gewoon. En ik hou daarvan, dat is gewoon echt te maken met, heeft ook eigenlijk te maken met de kappersopleiding want vanaf het begin van mijn kappersopleiding wordt er echt gezegd: de bedoeling is dat je als haarstylist van niets naar iets moet maken. [Ja]. En dat, die motto is echt blijven zitten gewoon. Elke keer weer, over alles.

I: Dat is wel goed, heel erg positief. Dat je daar echt wel echt aan vast kan houden.

R: Ja, snap je? Dus elke keer van niets naar iets, elke keer. Het is zwaar, maar ja, je kan het wel.

I: Ja, en ook omdat het soms wel zwaar was, heb je wel een overwogen om te stoppen met het project?

R: Nou, nee toch niet, nee helemaal niet, nee. Want het is wel, het is wel voor mij bestwil snap je? Ik heb zelfs cursussen genomen om met post te kunnen omgaan. Ik heb cursussen genomen hoe je met geld kan omgaan, hoe je een kasboek kan bijhouden en alles. Ik ga je eerlijk zeggen, 4 jaar geleden als ik bedrag had van 100 euro dezelfde minuut is die 100 euro op. Echt waar. Nu, leef ik gewoon met een weekgeld van 65 euro per week. En ik kom gewoon rond met 65 euro per week. Ja, weet je, als ik dit zo moet vertellen aan m'n moeder of aan m'n oma, die gaan me echt niet geloven. [Denken die nee, dat kan nooit]. Die gaan me echt niet geloven. Terwijl mijn kind gewoon elke dag eet, zij eet, en veel ook zo he. Even beseffen, want ze eet veel dus. Maar ik kom wel rond elke keer weer.

I: Dus eigenlijk is het vooral het belangrijkste dat je. Zeg maar, dingen hebt geleerd, zeg maar skills hebt geleerd? [Zeker weten!]. Waardoor je het straks gewoon zelf kan, ook al gebeuren er dingen en dat je het dan wel kan aanpakken?

R: Ja precies, ik heb het wel meegemaakt in die 7 jaar tijd, ik heb mezelf niet geleerd hoe ik met geld kan omgaan, het was echt zo van, het geld komt erin en ik besteed als hoe ik het wil. En niet zoals het moet. Zo ging het echt bij mij. Vanaf m'n 18^e tot 21 jaar en toen was ik zwanger en toen zag ik dat ik een dochter kreeg en toen dacht ik: nee. [Dit moet op een rijtje]. Ja, dit moet stoppen. Maar hoe jij zelf denkt dat dit gaat stoppen, ben je al weer, wat 4 jaar verder. [Voordat je het echt weer terug op de rails hebt]. Dan ben je al weer 4 jaar verder voordat je weer een beetje gedesoriënteerd, een beetje georiënteerd bent in het leven. Georiënteerd staat in het leven. Nee, pff zwaar. Ja.

I: Ik doe het je niet na denk ik hoor. [Haha]. En ook voordat je aan het JPF begon, had je toen een soort van zeg maar, hoe keek je toen naar overheidsinstanties? Had je daar echt vertrouwen in? Of juist best wel wantrouwig doordat je best wel dingen meemaakt?

R: Ja, ja juist daarom inderdaad. Want hoe ik de uitkering heb moeten aanvragen was het weer, 4 weken sollicitatieplicht, en je moet aantal sollicitaties gedaan hebben per week. En je moet dit hebben gedaan, en je moet je cv doen, en, en, en, en. Als je 1 van die dingen [vergeet?] als je die niet doet, dan ben je je aanvraag kwijt en mag je weer helemaal opnieuw beginnen. Nou, geloof me, ik heb het 1 keer gedaan, ik doe het echt, nee wegwezen, ik wil het niet meer ook. Dus daarom dacht ik ook van, weetje wat, ik zoek wel een baantje. Zo heftig was het gewoon met mij. Het pride bij mij was ook best wel hoog op een gegeven moment. Nog toen ik, nog toen m'n dochter nog echt pasgeboren was, de trots was toen nog best wel heel hoog. Het boeide me niet, weetje, als mensen me vragen hoe gaat het? Ja, nee rustig, het gaat goed, je ziet toch? Het gaat goed met mij! Dus ja, ik kan echt mooi dingen verbloemen, totdat m'n oma zelf een keer zag van; nee er is iets mis met jou, wat

is er met jou aan de hand? En nou ja, ik weet niet hoe ze dat deed, met haar toverspreuk, maar toen heb ik wel gezegd van nou oma, ik heb al meer dan een jaar, ik heb al een jaar geen huur betaald. Wat? [Woo]. Ja! Als ik ga zeggen, ik heb gezegd, ik heb een jaar lang geen huur betaald. [Hoe dan?] Ja, en je woont er nog steeds? Een maandje later ben ik eruit gegooid. En toen kwam mijn moeder, mijn moeder kwam er toen pas achter zeg maar, 2 dagen voordat ik uit huis werd gezet. Kwam ze naar me toe, ze zegt: uhm, zo en wanneer zou je me vertellen dat je jij uit huis wordt gezet, he? [Dan zit je daar ja] Ja, dat is echt uh, maar ik kan dingen echt goed verbloemen ja. It's not good. Maar, ik weet, ik uh, ik betrap mezelf soms ook wel soms een keertje van, oh chips, ik ben een beetje nalatig hierin. Dan gelijk, nee nee, speed up, speed up. Ik kan niet nalatig zijn. Dat gaat niet, alles gaat nu beetje rollen, alles begint een beetje te rollen, om dit nu te gaan verpesten, nee man. Dat wil je niet, nee. Ik zie dat niet zitten, totaal niet. En voor m'n dochter wil ik het ook helemaal niet hebben gewoon. [Je wilt haar toekomst bieden]. Absoluut! Ik moet gewoon effe goed keihard aan de slag, dat doe ik nu ook al dat weet ik, maar ik weet dat ik zo meteen nog veel meer in petto heb, in m'n mars heb, dat ik daaraan wat ga moeten doen. Maar mijn dochter op dit moment, ik heb zelfs al geleerd elke centje die je ziet, zet die in je spaarpot. Ze heeft 2 spaarpotten, eentje kan open en eentje is dicht. Die ene die dicht is, die zit al op de helft, en we zijn een half jaar verder. [Wow]. M'n kind kan geld stelen van mij, wajoo, wauw. Maar, nee, maar het moet ook zeggen soms komt haar vader ook af en toe een 50 centje erin gooien ofzo, weetje. [Ja]. Je weet hoe dat gaat, maar het gaat erom het feit dat m'n kind nu al leert sparen. [Ja ze leer het nu al]. Ja tuurlijk, wat, nee ik maak geen grapjes echt niet, ik maak geen grapjes, zo meteen wanneer zij 18 wordt zij moet geen zorgen maken over welke opleiding zal ik doen? Welke opleiding zal passen in mijn moeders budget? Nee, dat gaat m niet worden. Mijn kind moet gaan leren wat hij wilt leren. Ook al wordt ze de grootste prostituee, ik moet gewoon het beste hebben voor haar, snap je wat ik bedoel? Punt! Dan hoeft ik ook niet om te kijken naar haar vader, want die heeft zo meteen ook geen tijd meer voor haar. Ik bekijk het even realistisch, grofweg. [Ja, hij heeft natuurlijk ngo een kind]. Snap je wat ik bedoel? Dat kind woont al daar bij hem, dus sowieso, het is al anders. Dus je gaat mij niet wijsmaken dat jij hetzelfde gaat, uh, dat je dezelfde gaat, nee die kinderen worden niet hetzelfde behandeld. Dat kind van jou woont al daar bij jou, jouw kind heeft nooit eigenlijk met jou gewoond. Je kwam wel effentjes slapen, bij ons wonen voor een half jaartje. [Ja]. Wat weet mijn kind daarvan? Mijn kind weet helemaal niks daarvan. Mijn kind heeft wel af en toe gezien dat jij mij hebt geslagen, that's it. Snap je? Je gaat dit niet kunnen vergelijken, dat gaat niet. En ik zie het al. Alleen hij ziet het nog niet. Hij zegt ook tegen mij van; ja maar je kan dat niet zeggen blabla. Hoe bedoel ik kan het niet zeggen? Je toont het toch al? Vanaf het moment het dat ze zwanger is, wil jij pas gaan lopen zeggen, met 4 en een halve maand, wanneer zij 4 en een halve maand zwanger is, wil jij gaan fluisteren in mijn dochters oor van je krijgt een broertje of zusje. En dan wil je nog zeggen; ja zeg maar tegen mama. [Oh, dat kan echt niet mee]. What are you doing? What are you doing? Oke, ik ben jarig, 6 juni ben ik jarig, en ik dat weekend zou ik m'n verjaardag vieren. Eindelijk ik heb gewoon die feeling, eindelijk kan ik m'n verjaardag vieren, eindelijk kan ik zuipen, eindelijk, je weet wel. Ik heb alles geregeld, qua oppas voor de vader, en de vader vindt het helemaal niet te gek om oppas genoemd te noemen. Waarom niet? Want hij is de vader. Kerel, ik heb niks te maken met jou. Je past gewoon op, want jij komt niet elke week je kind op zoeken, want je hebt geen tijd daarvoor, of je hebt geen geld daarvoor. Ik begrijp het, maar kom dan niet zeggen van; nee ik vind oppas niet leuk. Hou je mond dicht, wees blij dat je kind bij je is.

(continues with personal story about problems with the relationship with the father of her daughter)

R: Ik zeg je, vanaf het moment dat ik ben gekapt ben ik pas voor mezelf gaan kiezen. En ja, natuurlijk toot ik me tegen muren. Hij bekijkt de dingen heel logisch, voor hem is alles heel logisch. Als hij problemen heeft of iets, de meest logische antwoord is de moeder van Romijnse. Waarom? Daar hoort ze gewoon. Daar heeft zij voor gekozen, dus daar hoort zij gewoon. Dat is dus voor hem heel logisch. Hoe bedoel je, heel logisch? Waar heb je het over? Weet je wel? Ik probeer hem ook gewoon in te laten zien van kijk luister, kijk wat je aan het doen bent, je loopt mij voor de voeten. Want, ik kan zo niet aan de slag gaan, jij wilt ook internationaal bekend zijn met je jouw kickboksen. Jij ben niet nog steeds niet daar, nog steeds niet. Je bent al jaren bezig met je carrière. En ik loop niet eens in de weg, waarom? Want ik weet dit is belangrijk voor jou. Dat weet ik. [Doe je ding]. Snap je wat ik bedoel? [Ja]. Als ik mijn ding moet doen, ik zoek wel, ik vind wel een oplossing. Maar jouw oplossing is gewoon jouw kind dumpen bij de moeder, waarom? Omdat gewoon zo hoort. Why? [Ja, hij zoekt het maar uit]. En ik die week van mijn verjaardag, dat zij dus daar bleef slapen, kwam hij misschien, kwam 5 dagen later ofzo, 4 dagen later. Dus ik zei tegen hem; maar waarom breng je haar nu? We hebben een week afgesproken.

(continues about argument the interviewee had with the father of her daughter)

I: Ja, [zonder hem] kan je gewoon je eigen toekomst bouwen? Dan heb je z'n project en kan je daarvoor gaan?

R: Ja, want nu heb ik gewoon een stoorzender, hij loopt in de weg. Hij is gewoon een van de grootste stoorzenders in mijn leven. Eerst was het mijn moeder, maar zelfde mijn moeder heeft nu vrede mee hoe ik mijn leven leid. Want ze ziet hoe gelukkig is nu ben. Hij, kennelijk mag ik dat, volgens mij mag ik gewoon niet eens gelukkig zijn, want ik heb ervoor gekozen om vroeg kinderen te krijgen. [Ja, alsof hij je straft ervoor ofzo]. Waar hebben we het over? Waar hebben we het over? Maar ja, weet je, ik blijf gewoon m'n ding doen. Ik heb niks te maken met niemand, m'n kind van mijn. Mijn kind is wel erkend. Ze heeft wel zijn achternaam.

(continues about problems with the last name of her daughter)

I: Over de overheidsinstanties. Uhm, heb je nu doordat je dit project hebt gedaan, dat je wel denkt; ik heb meer vertrouwen in de Gemeente? Nu ik zie dat ze me wel kunnen helpen, of nog steeds dat je denkt; hm dit project was goed, maar de overheidsdingen nou ...

R: Nou ik moet zeggen, laatst hadden ze ook een event waar alle bestuursleden van de organisaties, de CJ, uh de orgaanorganisaties, ja dat, hebben we alle bestuurders van gekregen, en we mochten ook allemaal onze verhaal uitleggen en zo. En het gaf mij het idee dat hun alles eigenlijk heel zwart/wit bekijken. Dat doen ze ook. En [Je bent een naam op papier in plaats van wie ben jij] Ja precies! En ik plaats van dat ze, ze kunnen ook heel moeilijk gaan in het leven, het is een bedrijf, ik begrijp het, maar door druk te gaan zetten op mensen die schulden hebben die eigenlijk niet zoveel eraan kunnen doen. Je kan niet van een kale kip plukken, dat gaat niet. Wat je aan het doen bent, je zet alleen maar druk. Mensen gaan zelfmoord plegen alleen maar omdat ze zulke brieven zien. Er zijn mensen die zwak zijn, er zijn mensen die net als ik zijn, maar er zijn ook mensen die zwak zijn. Mensen gaan

zelfmoord plegen alleen maar omdat ze 10.000 euro in de min staan. [Ja]. En ik stond 70.000 euro bijna in de min. Waar hebben we het over? En ik heb een kind, waar hebben we het over? Maar het gaat om het feit hoe de persoon zelf erin staat. [Ja, hoe je bent]. Maar ja, nee, om de antwoord te geven ik heb niet de volledige vertrouwen erin zeg maar, voor de bedrijven, maar er is een start. Er is een begin, om hun te laten zien dat het, wat ze doen dat het, het helpt niet. Het werk niet, het gaat niet. Door, uh, vandaag een brief te sturen en over 2 weken weer een brief te sturen van dat je dit moet betalen, dat gaat niet. Binnen 2 dagen heb ik geen 10.000 euro bij elkaar gespaard. Snap je wat ik bedoel? Of binnen laten we het realistisch houden, een week. Want dat gaat niet, binnen een week ga je niet 10.000 euro kunnen verdienen. Want als je 10.000 euro hebt verdiend, dan gaan ze je ook vragen, van waar heb je die 10.000 euro verdiend. [Ja, hoe kom je daar aan]. Ja, snap je wat ik bedoel? What do you what, snap je? [Niet heel realistisch ofzo]. Nee, totaal niet. Gewoon helemaal niet. De belastingdienst, och breek me de bek niet open over de belastingdienst ook. Want als de belastingdienst geld van jou wil hebben moeten we hebben binnen morgen [Ja, en als je iets van hun moet krijgen duurt het 3 jaar]. Ja precies, over 3 jaar tijd. Dat klopt niet man, what the. Nee, sodemieter op. [Zo werk het niet]. Nee! Zo gaat het niet, hoe kan je van ons verwachten dat wij gisteren moeten betalen 3000 euro, en dan wanneer wij 3000 euro te goed hebben van jullie willen jullie alles verrekenen. En dan pas over 3 jaar zeggen; oh nee je hebt te veel van dit gekregen, dat mag je ook weer terug [Ja weer terugstorten, hallo zeg]. Ja argh. [Ja hilarisch, zo werk het wel ja]. Ja, en gaat niet. Dat kun je niet maken man. En ja, we moeten eigenlijk, we moeten gewoon eigenlijk erin komen van, effe wakker laten schrikken van, waar zijn jullie mee bezig. Maar ja, babystapjes. [Ja dan moet je maar denken babystapjes]. Ja, elke keer weer geduld is een schone zaak. Elke dag weer, zo echt waar. Maar elke dag wordt mijn geduld ook echt getest hoor, elke dag haha.

I: Heb je wel het idee dan, omdat je denkt van ja de overheid en gemeente en belasting, heb je niet echt vertrouwen in, maar heb je wel vertrouwen in de professionals van het JPF. Zoals Esther of Ingrid, dat je denkt, daar heb ik wel vertrouwen in die hebben wel hart voor de zaak?

R: Zo, zeker wel! Toen ik dakloos was, ik heb bijna elke wijk gezien van Den Haag, bijna elke. Dus toen ook weer ook, ik heb in Rotterdam geslapen, Delft, Delft-Zuid, ik heb overal geslapen. Maar de laatste periode van mijn dakloosheid van in Ypenburg. En een vriendinnetje van mij, die heeft me toen in huis genomen en het was gewoon een studio maar eigenlijk mocht ik daar niet slapen, en ik had nog een kind erbij nog ook eens. We mochten daar eigenlijk niet verblijven, was gewoon logeren. En zij heeft ervoor gezorgd dat zij haar oude studio aan mij kon aanbieden als noodwoning. En waarom? Omdat, ik eigenlijk namelijk zoveel druk heb gezet op de Gemeente, echt. Ik heb echt heel veel druk gezet op de Gemeente, dat ik geen huis had. En dat ik ook op een gegeven moment op straat kwam te zitten, als ik dus hier weg moest gaan. Want op een gegeven moment mijn connecties raken ook op. [Ja, dan zijn mensen misschien ook klaar ermee]. Snap je? Ik zou ook niet 3 maanden lang een logee bij mij houden, hallo kom op. [Ja het is een keer goed]. Snap je? [Ja]. Oké. Nou toen ik dus die noodwoning had, ik heb heel veel druk op ze gezet van, ik moet morgen eruit. Want het is een studio hier, ik kan hier niet blijven met mijn dochter en zo. En toen heeft Esther me uiteindelijk gebeld van: nou ja, die ene oude studio waar Door in heeft geslapen, nu mag jij die even gebruiken, ze hebben ze je nu een noodwoning. En de volgende dag kreeg ik de volgende dag kreeg ik weer telefoontje van Esther; Tina neem op neem op. Hallo? Ja ik

ben er. Tina, ik heb nieuws! Ik heb goed nieuws, kijk maar! Alweer? Oke! Let's go! Jaaaaa, je hebt een huis Tina, je hebt een huis, kijk maar. Ik had gisteren een noodwoning, janken wat ik heb gedaan man. Ik heb gejangt, ik heb zodanig gejangt maar ik moest nog wel 2 maandjes wachten op die woning want ze moesten alles weer vervangen dus de ketels en de een nieuwe geiser en al dat soort dingen. Alles moest weer opnieuw gaan doen. November, 10 november kreeg ik mijn, had ik bezichtiging. Op het moment dat ik dat huis binnenkwam echt, nee nee ik lieg, vanaf het moment dat ik te horen kreeg dat ik een huis kreeg. Ik had destijds een auto, ook met schulden en alles, maar de auto was va mijn, ja was mijn car. Vanaf het moment dat ik wist dat ik van, waar het was de woning, elke dag reed ik er voorbij. Elke dag reed ik er voorbij. [Even kijken, straks is die van mij?]. Ja, ik moest kijken of het nou echt zo is, ja of nee. Of ze nou grapje maken met mij [Je geloofde het haast niet meer?]. Nee man, ik geloofde het niet meer, echt niet. Elke dag erlangs, voorbijgereden. Ik zie elke keer leger worden, ik dacht oh. Word gewoon leeggehaald nu, ik zie een bank en deur open, en het wordt gewoon leeggehaald nu. Oh wauw, oh wauw. En dan zie je uiteindelijk helemaal geen beweging meer in het huis, en dan denk ik, oh joh het huis is echt van mij zo meteen, yes. Je weet toch. Die november, vorig jaar, kwam ik binnen in het huis. Kreeg ik mijn sleutels, en ik stond daar zeker een half uur te vroeg. Ik ben nooit te vroeg, nooit. Ik ben altijd te laat. Altijd. Ook al ga ik vroeg de deur uit, ik kom altijd te laat. Ik weet niet hoe ik het doe, maar ik kom te laat. En iedereen weet dat ook van mij. Dus ja ik kom daar, en ik was te vroeg, en wachten, wachten. Het was koud, maar I don't care. Mijn huis is hier, ja. Ik zag een Staedion autootje, ik dacht YES. Het gaat gewoon echt gebeuren, wajo, ik heb gewoon bezichtiging, wajo. Die vrouw helemaal praten, helemaal kletsen, ik wist niet eens meer wat ze ging zeggen. [Ja is goed, geef me die sleutel]. Ja, ik wil gewoon naar binnen, geef me die sleutel, ik wil die huis bekijken, ik wil mijn huis bekijken. Ik wil kijken waar ik alles kan zetten. Ik kom binnen ik zie een gang, en ik dacht oh ja, dit ga ik hier zetten en dat ga ik daar zetten. Dit wordt dit de kamer van mijn dochter, dit wordt mijn kamer, woonkamer. Tv gaat sowieso daar, en dan moet ik nog een bank hebben. Dit is de keuken, sowieso zwart. Ik hou van de kleur zwart. Zwart is geen kleur, weet ik. Maar ik hou van de kleur zwart. Zwart hier, zwart daar, zwart, zwart. Overall zwart. Ik mocht gewoon alles zelf in te richten, met mijn eigen ogen gewoon. Ik was helemaal in de 7^e hemel. Mijn huis, gewoon zo geweldig. Dit is gewoon mijn huis. Esther heeft er ook voor gezorgd dat ik inrichtingskosten kreeg. Waardoor ik dus niet zoveel, [Gordijnen van kon kopen en zo?]. Ja, precies. Ik heb zelfs met dat, ik had recht op 3000 euro. Ik heb zelf gevraagd voor de helft ervan. Waarom? Om te kijken wat ik dan zou doen met die helft. Zo meteen zijn ze weer, zo meteen moet ik weer wat verrekenen ofzo. Dan hebben zie die 1500 euro om daarvan te verrekenen. Nou ja, Esther was toen al hartstikke trost op mij dat ik dat zei. Want dat ik de helft maar van de inrichtingskosten deed. En met de helft van de inrichtingskosten heb ik mijn vloer kunnen halen, mijn muren kunnen beschilderen en ik heb een bank kunnen halen. Het bed voor Romijnse had ik al, want daarvoor, ik ben zo vaak geflasht ook eigenlijk om m'n kamertje, een kamertje te blijven of iets. Je weet toch. Elke keer werd ik geflasht. En ik had dus toen al een bed oor Romijnse, dus dacht scheelde voor mij gelukkig. Ik kon me dochters kamer gelijk inrichten. Zij had al een bed en de muren moesten alleen gedaan worden ende vloer, en dan heeft ze al een bed en dan heeft ze al een kamer. En ik heb een bank, dus ik slaap gewoon op de bank, en ik had mijn tv al dus voor mij is het ook al goed zo. En zo dus beetje bij beetje mijn huis inrichten. En steeds meer inzicht van; oh dit zou mooi zijn [Ja of ik wil dit]. Ja, dit is zo leuk en dit is zo prachtig. Action is ook mijn beste vriend. [oh ja, mijne ook]. Ja action is echt mijn beste vriend, ik ga ook elke keer kijken bij Action als

ze iets nieuws hebben. Ik ben ook helemaal verzot van de kleur goud ook. Ik heb nu zwart-wit-goud, met baby roze zeg maar accessoiretjes. Zo prachtig. [Haha, helemaal gelukkig]. Ja, zeker weten! En Wibra heeft ook, nu ik naar de Wibra halen, hebben ze ook mooie dingetjes hoor. Maar ja, zodoende.

I: Nice, wat fijn. Goed dat je dat allemaal voor elkaar hebt gekregen. Maar dat had dus eigenlijk wel, in dat opzicht, denk je wel, doordat ik deelnam aan het JPF is het toch een startpunt geweest oor dat dit allemaal zo kon gaan?

R: Zeker weten. Zeker weten. Want door het JPF heb ik ook echt, heb ik het gezien gewoon hoe, je kan worden wat je maar wilt. Wat je maar wilt. [Vertrouwen in jezelf geven ofzo?]. Absoluut! Zij gaf mij, Esther heeft mij zeker gewoon adem gegeven, ze heeft me really, really adem gewoon zuurstof gegeven waardoor ik gewoon nu kan knallen zeg maar. En zij geeft me ook telkens weer de kans om steeds weer te gaan knallen. Elke keer weer. Nee, ja, jij kan het wel doen tuurlijk. Tuurlijk kan ik dat doen, ik kan het altijd, waarom niet.

I: En hoe vaker je dit doet, van goed man, dat je meer in jezelf gelooft, ik kan nog veel meer?

R: Zo he, ik heb veel meer in mijn mars.

I: Dat je ook groter kan gaan dromen, omdat je vertrouwen hebt gekregen.

R: Precies!

I: En zijn er ook dingen van het project waarvan je zegt, dit is niet goed georganiseerd, qua opzet of qua dingen waar je tegenaan loopt?

R: Nee, dingen waar ik tegenaan loop is dan voornamelijk is dat ik zelf nalatig ben.

I: Ja, maar niet qua van het project wat je moet doen?

R: Nee

I: En denk je ook van, had je ook het gevoel dat je dit had gekund als je niet het idee hebt dat je vertrouwensband had met Esther?

R: Denk het niet.

I: Is dat wel een van de dingen waarvan je zegt, zonder dat hm?

R: Zeker weten! Zeker weten! Nee joh, je moet een persoon kunnen hebben waar je gewoon je problemen kan uitleggen. Je kan gewoon vertellen, zodat die persoon ook gewoon even de puin van de weg af kan schuiven zeg maar.

I: Want zelf zie je het niet meer op een geven moment?

R: Ja, nee. Ik zal je zeggen, mijn dochter zit nu op zwemles. Ze zwemde 2x per week eigenlijk, nu heb ik het gehalveerd want het wordt gewoon te duur ook. Afgelopen maand nog, ik loop meestal wanneer de 2^e herinnering zal moeten zijn, dan krijg ik pas mijn geld, of 1 of 2 dagen later. [Oké]. Dus dan ben ik net te laat zeg maar voor de termijn. Op een gegeven moment, ze wisten het al wel van mij. Ze wisten als van mij dat mijn geld later kon, ik heb het ook gewoon gemaild. Ik meld het tegenwoordig ook gewoon. En 1 januari heb ik mail gekregen, van een incassobureau van de zwemles, van uhm, ja u heeft geen geld betaald blabla. Helemaal gek, hoe bedoel je, ik heb geen geld betaald? 86 euro had ik je betaald.

(Esther shortly interrupts to show a drawing that the interviewee has made to present on a fair later)

R: Kijk je ziet hoe de band is, de band is belangrijk. De bang is echt belangrijk, want anders gaat het ook niet kunnen, gaat het ook niet verder kunnen komen. Je moet echt een band kunnen hebben met je consulente. Als je geen band kan hebben met je consulente, als je consulente kan begrijpen, jou kan begrijpen, dan kan ze je ook niet helpen. Ze moet ook gewoon kunnen, meeleven, nee maar gewoon kunnen proberen om in je schoenen te kunnen staan. Hoe moeilijk dat ook is.

I: Want dat vertrouwen in de overheid is dus helemaal niet belangrijk, dat had je niet en heb je nog steeds niet. Maar het gaat juist om de degene met wie je moet dealen elke dag?

R: Ja precies, want op een gegeven moment moet je ook weten wat jouw rechten zijn en plichten. Eerst wist ik niet waarom ik recht had, nu dat Esther is mijn leven is gekomen, ik heb recht op dit, en waarom omdat je minimale inkomen zit, en je hebt recht op dat. Oh, echt? Oh, wauw? Dus er zijn dus wel eigenlijk instanties die je kan helpen? Maar ja, je weet het niet. Hoe ga ik dat weten als meisje van 18/19 jaar? Hoe ga ik dat weten, als ik altijd heb gewerkt, en dan [Je weet niet hoe het werkt] op 21-jarige leeftijd ineens gewoon niet meer kan werken want de kapsalon waar je hebt gewerkt is failliet verklaart. Ja, hoe ga je dat even weten? Je moet WW-uitkering aanvragen, je krijgt 3 maanden recht, en dan je hebt het maar 2 maanden gekregen want het wederzijds goedkeuren van beide kanten is de arbeidsovereenkomst verlopen. Nou ja, ik krijg geen geld van die niet en van daar ook niet. [Jezus, ja]. Dan wordt je ingekort ook nog eens want je hebt schulden, dat werd ook allemaal van mijn loonbeslag allemaal af gehaald toch. Word ook allemaal gekort. Nee, is te veel gewoon. Maar ja, ik sta er nog steeds.

I: Ja het gaat goed. Ik denk dat we misschien moeten afsluiten, heel erg bedankt.

(end of recording).

Transcript Coproducer 2

8 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Als begin, kun je iets vertellen wanneer je bij het JPF bent gekomen, en hoe dat is gegaan of hoe je erover hoorde?

R: Ik denk iets meer als een jaar geleden liep ik bij het JIT, en mijn begeleider bij het JIT vertelde wat het JPF deed. En dat je kon worden aangemeld, en toen heeft mijn JIT begeleider aangemeld bij het JPF omdat ik schulden had, en toen hebben ze op een gegeven moment een selectie gemaakt van de jongeren die zich als een van de eerste zich hadden aangemeld. Want ze hadden maar voor zoveel jongeren plek, en ik was een van de eerste, dus toen werd ik geholpen. En toen een kennismakingsgesprek gehad met Esther en Ingrid, en daarna is Esther mij verder gaan begeleiden in het JPF.

I: En een kijken, wat heb je, ik heb begrepen dat je ook een soort va tegenprestaties moet doen. Heb je maatschappelijke stage gedaan, of ging je werk zoeken of opleiding?

R: Ik werk en ik heb een moeder die gehandicapt is dus daar doe ik ook soort van vrijwilligerswerk van omdat ik daar vaak kom.

I: Ja, nice. En even kijken, dus je bent eigenlijk gewoon doorverwezen door andere mensen, het is niet op eigen initiatief?

R: Nee.

I: Ja, en over het JPF heeft dus verschillende verplichten aspecten dat je dus iets moet doen. Wat jouw ervaring daarmee? Wat vind je daarvan?

R: Nou ik vind het vrij logisch. Zij hebben gezorgd dat ik uit de schulden ben, en vind ik ook wel dat daar een kleine tegenprestatie kunnen tegen kunnen stellen.

I: Ja dat is opzicht ook waar, dat het logisch is.

R: voor niks gaat de zon op.

I: Zeker waar. En had je ook het idee van, nou het is goed een tegenprestaties is, had je het ook het idee van, uhm dat het soort van stimulans was voor jou, hierdoor leer ik dingen of ik heb het idee dat ik hierdoor, ja, mijn eigen toekomst beter kan aanpakken ofzo?

R: Nou ik had zoets van, ik ben op een gegeven moment gaan werken dus toen kreeg ik minder tijd, maar ik heb nu aangegeven van, ik wil het best doen en als je op dingen ruim van tevoren weet dan kan ik inplannen met mijn werk dat ik vrij ben. Op zich zijn er best wel leuke dingetjes.

I: Het is dus niet zo dat je denkt; ik heb echt dingen geleerd door het JPF? Je had natuurlijk al werk?

R: Nou het ging, ik ben, ik zit al altijd achter iedereen aan. [Oké]. Ik ben niet de standaard jongere waar achter mij aan gezeten moet worden. Ik zit altijd achter Esther aan. [Dat zij ze al ja, hilarisch, gewoon drukte andere kant op] Ja. Net zoals tijdje geleden met vakantie, en toen zei ik al; wanneer komt onze afspraak al. Ik zeg, het duurt te lang anders.

I: Dat is wel goed dat je, houd je dingen ook wel goed in de gaten ofzo.

R: Ja.

I: Oké. Uhm, en voordat je meedeed aan het project, had je ook het idee van; ik geloof wel dat ik zelf de situatie kan veranderen? Of had je echt zoets van nee?

R: Nee, de schulden die ik had gingen, kon ik niet zelf oplossen. Ik denk dat het anders alleen maar erger had geworden.

I: Ja.

R: Dat is zo meteen in de schuldsanering of wat dan ook zou moeten komen. En dan heb je helemaal geen leven meer. [Nee, dat is ellendig ja].

I: En heb je dat gevoel wel nu, dat je denkt: ik kan het zelf aanpakken? Ik geloof dat ik het zelf kan?

R: Met bepaalde dingen wel, maar sommige dingen weer niet.

I: Oké, kun je een voorbeeld geven?

R: Nou, net zoals ik werk en ik zit in de uitkering. Maar, de uitkering naait mij. Dus, en dat soort dingen heb ik niet zelf in de hand. En dan ga ik het zelf eerst proberen op te lossen, maar dan geef ze bij mij geen tegenslag of wat dan ook. En dan bel ik Esther. Probeer altijd wel alles eerst zelf te regelen, en als het dan niet lukt vraag ik pas haar hulp.

I: Dat is wel heel goed. Maar in sommige aspecten heb je wel het idee dat het wel veranderd is, dat je wel denkt ik kan dingen beter zelf?

R: Bepaalde dingen wel, maar naast j het JPF en Esther nog meer hulpverleners heb.

I: Oké, en uhm, even kijken. Oh ja, uhm, toen je dus deelnam aan het project had je toen best wel een duidelijk idee van wat gaat er gebeuren? Wat wordt er van mij verwacht, of was het best wel onduidelijk?

R: Nee, nou gelijk na het kennismakingsgesprek hebt ze het al, hebben ze het allemaal verteld. En ik krijg papieren mee.

I: Dus het was heel duidelijk, wat de rollen waren eigenlijk?

R: Ja.

I: En had je ook het idee dat je zeg maar duidelijk idee van wat kan ik verwachten van Esther? Of van het project? Hoe ver gaan ze mij helpen, wat valt er wel en niet binnen?

R: Jawel, af en toe heb ik dan nog vragen want ik ben vorige keer, uhm, door de studenten uit Maastricht geïnterviewd over JPF Den Haag. En hun willen dat daar ook opzetten. [Wat goed]. En toen vroeg ik op een gegeven moment aan Esther, hoe lang zit ik nog bij het JPF? Zegt ze; wil je van me af dan? Ik zeg; nee maar ik kreeg die vraag, ik zeg, ik zou het eigenlijk niet durven zeggen.

I: Want het is niet dus dat je deelneemt en dat je zegt; oké dit duurt 2 jaar, stop. Of 1 jaar? Dat is dus eigenlijk helemaal niet duidelijk? [Nee]. Je begint eraan en je ziet wel wanneer het klaar is?

R: Ja en ik ben de moeilijkste niet. Al loop ik hier nog 3 jaar, dat maakt me ook niet uit.

I: Het is fijn dat je daar zelf ook wel relaxt in bent natuurlijk ja.

R: Ja maar het komt altijd, Esther is ook altijd bereikbaar. Als ik er s 'avonds om 11 uur bij wijze van, app of bel, dan reageert ze alsnog binnen een uur tot half uur. [Ja, wat goed]. En ze weet dat ik 9 van de 10 keer s 'avonds alleen maar app als het nood is.

I: Dus je hebt ook best wel goede band met Esther?

R: Jawel, ze hebt vorige keer zelfs eten voor me gemaakt. Toen hadden we ergens anders bij het stadhuis hadden we ook iets, toen zegt ze; ja ik heb gewoon mijn eten gemaakt voor m'n pleegdochter. [Ah, pleegdochter, wat lief].

I: En hoe zou je zeg maar, jouw omgang met Esther beschrijven? Wat voor rol heeft ze? Is ze echt, is ze, bijvoorbeeld iemand anders zei net; ze is bet wel voor mij een beetje een moeder? Of is ze meer vriend, of is meer leraar die je dingen uitlegt?

R: Nee, eerder een moederfiguur.

I: Dat is wel echt om je geeft en je probeert te helpen? [Ja]. En denk je ook dat het zeg maar, dit proces, het JPF, z'n succesvol zou geweest voor jou als je niet die band met haar had gehad?

R: Hm, dan had ik misschien in sommige situaties met iemand anders kunnen reageren.

I: Dus op zich is het wel belangrijk?

R: Ja. Ik heb bijvoorbeeld als ik met iemand als geen klik heb of wat dan ook, dan zeg ik gewoon geen fuck tegen diegene. [Dan denk je, het is goed joh? Dat snap ik]. Dan zeg ik in het gesprek, Ja en amen. En later stuur ik dan een appje of wat dan ook van; ik wil niet met je verder in gesprek gaan om die en die reden. [Ja]. Maar ik weet van mezelf als ik dat op dat moment in het gesprek zeg, dan ga ik flippen [Dat wil je natuurlijk niet hebben]. Dus dan 5 minuten later [denk je ik doe een rustig ik app ze wel?]. Ja, en dat weten de meeste ook van mij.

I: Nou dat is wel prima. Uhm, even kijken, en had je ook echt verwachtingen van hoe het project zou verlopen?

R: Nou ik had eigenlijk niet gedacht dat ik, uh, laat maar zeggen, zo snel al schuldvrij zou zijn. [Ja, dat is wel onverwacht?]. Ja, omdat ze met jongeren sowieso moeilijker doen als met volwassenen.

I: Ze sluiten een soort van package deal met allemaal mensen?

R: Ze hebben zal maar zeggen, ik had iets van, wat was het, bijna 2000 euro schuld, en met sommige schulden waren best wel laag, dus die hebben ze, uhm, die zijn gewoon weg gegaan. [Afgeschreven]. En hebben andere, hebben ze met een geldbedrag overgekocht. [Oh ja]. En al mijn schulden hebben ze voor 550 euro ofzo bij elkaar afgekocht. [Oh wauw dat is best wel een goeie deal]. En als ik daarom, we hebben ook eisen natuurlijk. Als ik nu dan nog in de schulden zou komen, en word ik het JPF-traject uitgeflikkerd. [Echt waar joh]. Ja, en dan zou ik, moet ik hun dat bedrag terugbetalen, zal ik maar zeggen, wat hun voor mij hebben betaald.

I: Dus het is een soort van garantie, als het straks toch misgaat door je eigen fout ofzo?

R: Ja, maar nu heb ik dan ook soort van een schuld, daar kan ik niks aan doen. Omdat het met de uitkering misliep.

I: Maar dat is gewoon doordat de instantie ook gewoon niet normaal werken?

R: Ja.

I: Dat snap ik. Ja, je had dus ook, had je een duidelijk beeld wat je kon verwachten van Esther of van Ingrid? Of had je zoiets van; ik ga er gewoon in en zie het wel? Maakt je dat veel uit ofzo?

R: Nou in het begin, eerste keer ofzo dacht ik echt: ja ik weet niet echt of het gaat lukken en dat soort dingen. En daarna een paar keer gesprek gehad met Esther en met Ingrid en toen was het allemaal wel duidelijk. Ze weten ook wat ze, ik weet wat ik aan hun heb en hun weten ook wat zij aan mij hebben. [Ja] Al vragen ze me een dag van tevoren, we hebben morgen dit en dit wil je alsjeblieft komen want we hebben ween jongeren te weinig of wat dan ook, dan kom ik ook alsnog.

I: Dat is goed. Dus je hebt ook best veel vertrouwen in elkaar? Als ik iets nodig heb?

R: Ja want hun doen veel voor mij, dus dan kan ik hun ook wel af en toe helpen met iets.

I: Dus het is wel een beetje een gelijke relatie ofzo? Ik doe wat voor jullie, jullie helpen mij, ik help jou en dat gaat gewoon goed? [Ja]. Heb je weleens gedacht om te stoppen met het project?

R: Nee.

I: Zijn er wel dingen waarvan je denkt; oh hm dit gaat allemaal niet soepel?

R: Nee, alles gaat gewoon goeden waarom zou ik stoppen en dadelijk desnoods dat geld aan hun moeten teruggeven wat ik nu op dit moment niet eens heb?

I: Dat is dus eigenlijk heel logisch? [Ja]. En, uhm, voordat je begon aan het JPF had je toen een beeld van overheidsinstanties of bedrijven, had je daar vertrouwen in, of juist niet?

R: Nee, maar in sommige instanties heb ik nog steeds geen vertrouwen hoor. Dat gaat ook nooit komen ook.

I: Het project heeft dat verder bij sommige dingen wel veranderd? Bijvoorbeeld dat je meer vertrouwen heb in de gemeente ofzo of?

R: Ligt eraan welk onderdeel van de Gemeente en zo. Want Esther en Ingrid werken ook voor de Gemeente Den Haag. Maar als je het punt sociale dienst uitkeringen bij pakt, daar heb ik nul komma nul, nul, nul procent vertrouwen in.

I: Het project heeft dit dus niet echt veranderd?

R: Nee, maar dat komt omdat ik vind dat ik een van de beter jongere ben, zal maar zegge. Ik heb werk, ik zit zelf achter alles aan. En, ik word altijd gekort met mijn geld, terwijl het niet nodig is. En mensen die alleen maar verslaafd zijn [Ja en niks doen?]. Niks doen, die krijgen altijd hun geld of krijgen extra geld en dat soort dingen.

I: Dat vind je niet eerlijk ofzo haast?

R: Ja.

I: En op zich, het idee dat je dus ook voordat je begon het project, het feit dat je niet echt vertrouwen heb in instanties, maakt du eigenlijk niet uit wil ik daaraan meedoen ja of nee?

R: Ik wist dat dit project goed voor mij zou uitpakken als ze het lukken. [Ja]. En het is uiteindelijk alsnog gelukt.

I: Ja dus zelf als denk je, hm, ik heb niet echt vertrouwen in jullie, ik weet dat het goed is voor mij dus ik doe het toch?

R: Ja, maar op een gegeven moment wat ze toen allemaal hebben geregeld en zo. Weet je, vooral in het begin als ze vragen hadden of wat dan ook, of dat er iets was, ze belden eerst mij op, voordat ze iets gingen regelen. Ze vroegen eerst aan mij toestemming of ik dat zeker weten wou.

I: Ja, ja. Dan heb je ook wel vertrouwen in hun eigenlijk [ja] dat ze niet zomaar van allerlei dingen doen, dat je denkt, wat is er gebeurd? En denk je ook dat, dus het vertrouwen in instanties is dan niet zo belangrijk, maar het vertrouwen naar Esther en naar Ingrid is eigenlijk wel heel belangrijk. Want als je geen vertrouwen in hun had...

R: Als ik hun niet had gemogen of wat dan ook, had ik denk ik niet zoveel gedaan omdat ik, als ik iemand niet had gemogen.

I: Had je dan misschien ook gestopt, denk je? Of niet?

R: Dat weet ik niet.

I: Nee oké dat snap ik. Oké, en, even kijken, uh, heb je ook deelgenomen aan evaluatie van het JPF? Ik heb gehoord dat mensen die zeg maar in de eerste ronde zaten dat die ook iets van een evaluatie konden geven voor volgende groep jongeren? En daar iets over konden zeggen?

R: Nee dat, uh, nee daar heb ik nog niet echt aan mee gewerkt. Omdat ik in die periode dat ze dat veel gingen doen, was ik aan het werk. [Ja, oké].

I: En heb je een mening erover? Als mensen nu zouden vragen, van ...

R: Wat mijn mening is, ik vind gewoon dat ze mee moeten werken en als hun zelf uit de schulden willen en over een paar jaar gewoon huisje boompje beestje willen moeten ze dat gewoon aan meewerken. Weet je, zoveel tegenprestatie hoef je niet te leveren. Hier en daar af en toe wat dingen doen, af en toe een gesprek maar een keer in de 2 weken of 1x in de maand een gesprek met Esther, en that's it. Nou in 9 van de 10 jongeren hebben

ook geen dagbesteding of wat dan ook. Dus die zitten toch alleen maar hele dag thuis of te chillen of wat dan ook.

I: dat je denkt, dan kan je ook wel wat gaan doen? [Ja]. Maar eigenlijk is de tegenprestatie, lijkt, dat die klein is wat je ervoor terugkomt?

R: Ja maar ik weet niet of dat gaat veranderen met de nieuwe groep, wat daar de tegenprestatie van zijn. Ik weet niet of dat hetzelfde is of dat er iets gaat verander of wat dan ook.

I: Ja jij hebt natuurlijk al een baan, en ja iets van opleiding gedaan misschien ook, maar dat mensen die dat allebei niet hebben dat ze dan ook die tegenprestatie dat je opleiding afmaakt en een baan zoekt?

R: Ja. Ik was toen ik tijd, toen ik begon bij het JPF deed ik de opleiding beveiliging. [Oké]. Maar dat werd door de gemeente betaald, maar ik ben een praktijk mens en geen theorie mens. En toen had ik gezegd dat ik erbij wou doen als ik mijn diploma had gehaald, VKR: verkeersregelaar. En toen heb ik binnen 3 dagen heb ik m'n VKR-pasje gehaald.

I: Dat is echt heel snel.

R: Ja maar het is 1 dag theorie, de theorie kan m'n neefje van 5 zelfs. En oké, praktijk mag hij dan niet want je moet wel 18 plus zijn voor verkeersregelaars. En, uhm, nu doe ik ook nog af en toe, maar nu is het lekker rustig, dus ik ben merendeels thuis.

I: Dat is ook wel gijn in deze tijd van het jaar dat je ook wat rustiger aan kan doen.

R: Ja.

I: Dat snap ik. En, uhm, dat je af en toe die tegenprestaties hebt, dus dat je, weet ik veel, ergens voor moet komen opdraven en dat je met je werk door moet gaan, heb je het idee dat het je motivatie naar beneden haalt? Omdat je dan dingen moet doen?

R: Nee, ik vind het niet erg. En daarom ben ik ook JPF-ambassadeur geworden. [Ja, dat ben je natuurlijk ook].

I: Ja, en ik merkte dat iemand anders net ook zei van, hum, ik wist wel dat ik veel dingen kon, maar ik had het idee dat ik, dat juist door de support van Esther en dat je iemand heb waar je je verhaal bij kwijt kan en die af en toe wat dingen voor je uitzoekt, heb ik het idee dat ik nu ook zelf steeds meer zie van; ik kan het wel, ik heb veel meer vertrouwen.

R: Dat had ik altijd al.

I: Dus dat ik bij jou op zich niet heel erg veranderd?

R: Nee het enigste nadeel van dit project vond ik, ik moest een tijdje in de budgetbeheer. Maar ik deed altijd al alles zelf bepalen en zo. En toen vond ik het altijd erg, dat me uitkering bij hun werd gestort, en dat ik die dingen zelf niet meer in de hand had. En dan omdat ik ook elke keer problemen had, het kwam te laat, ze hadden me niet gezegd dat ze me uitkering bij hun lieten storten, dus ik zat hele tijd te wachten op geld en het kwam niet. Dat was het enigste nadeel tot nu toe. Maar daarom ben ik op een gegeven moment ook vrij snel er weer uit gegaan. Ik heb er denk ik 3 maanden ingezet, en de laatste maand moest ik dan bewijzen dat ik het zelf kon, maar daar hadden ze alle vertrouwen al in, want ik vond het gewoon erg om, om bepaalde dingen aan hun te laten betalen als ik ze het zelf wel kan.

I: Ja, want je kon het eigenlijk dus ook wel?

R: Ja, het is een van de dingen die moet. [Daar moet je dan doorheen, omdat ze moeten zien dat je het zelf kan]. Maar dan, normaal moet je volgens mij een half jaar budgetbeheer in ofzo. Ik maar een par maanden, maar het was gewoon omdat ik het gewoon echt erg vond.

I: Het klinkt ook alsof je alle dingen wel regelt, op de hoogte bent van hoe je dingen moet doen?

R: Ja, maar ik ben al sinds, even kijken, sinds me 12^e hielp ik m'n moeder altijd al overal mee in het huishouden en dat soort dingen. En sinds ik 16 was en dan ook sigaretten en bier en zo met boodschappen mee kon, deed ik op een gegeven moment bijna alles voor d'r. Dat zij minder hoefde te doen.

I: Dus je bent al best wel vroeg, in je leven was je vrij verantwoordelijk?

R: Ja, dat is op een gegeven moment nog meer gekomen dat ik op een gegeven moment er alleen voor stond. [Ja, sjonge].

I: Oké, dus dat is heel belangrijk. Ik heb best wel veel dingen al gehad, even kijken. Voor jouw motivatie is dus op zich niet zo heel erg belangrijk denk ik? Maar heb je wel het idee dat het je, dat het contact met Esther bijvoorbeeld op z'n tijd wel nodig hebt om te zorgen dat dat op gang blijft gaan? Dat je op de goede weg blijft zitten?

R: Nee, dat sowieso niet. Ik weet dat ik gewoon af en toe, een keer in de zoveel tijd een gesprek met d'r heb, en dan is het 9 van de 10 keer gewoon hoe het gaat, en dat soort dingen. En als ik nog met iets zit over wat me niet is gelukt ofzo, dan geef ik of op dat moment aan en dan als het nog te lang duurt, dan geef ik het al eerder over de app aan of wat dan ook.

I: Oké, meeste dingen hebben we wel gehad denk ik. Ja, als enige ding nog, wat ik nog wil vragen, uhm, misschien dat je iets meer zou willen uitleggen is het idee dat je; ik heb best wel het idee dat jij zoiets had van; ja ik kan, ik heb vertrouwen in mezelf en ik kan het best wel en ik best verantwoordelijk en dat soort dingen. Uhm, en dat is niet echt verbeterd door dit project zei je?

R: Nee, ik denk omdat ik alles al gewoon al m'n vaste lasten en zoals eerste betaalde, voordat ik de rest ging doen. [Dus het is niet echt dat je, je bent natuurlijk wel geholpen op een bepaalde manier door het project maar op heel veel manieren ook eigenlijk niet, omdat je die hulp niet nodig had?] Ja. Maar de dingen waar ik wel hulp bij nodig heb, daar heb ik gewoon goed m'n best voor gedaan om het toch zo ver te krijgen.

I: Dus het is ook wel een beetje dat je jezelf best veel richting kan geven?

R: Ja kijk omdat ik niet echt, kijk, ik had alleen een schuld, ik had alleen schulden en dat soort dingen. Voor de rest had ik alles al bijna op orde. [Ja].

I: Dat is eigenlijk ook heel erg, juist heel erg goed van het project dat iedereen wel zijn eigen ...

R: En net zoals het contact met die jongeren onderling, omdat we bepaalde mensen zie je bij elke project of weet ik veel evenement of wat. En dan ga je daar ook gewoon mee optrekken en dat soort dingen. [Dat is ook leuk]. E dan via facebook contact hebben.

I: Leuk dat jullie ook echt vrienden zijn met elkaar.

R: Ja, maar net zoals met Tom ik kon hem al van stichting Mara. Want hij deed iets van vrijwilligerswerk bij de Achterban, en daar omdat Stichting Mara daar altijd op dinsdagavond een kookworkshop gaf, kon ik hem al. [Wat grappig]. En toen op een gegeven moment met Tom kent iedereen. [Dat zei Esther al over Tom ja, ik zie hem overal]. Ja maar hij, Tom is ook altijd overal voor te vinden. Weet je, al geef je hem een peuk dan die is die al blij, weet je. [Haha].

I: En geef jij ook voorlichting op scholen en dat soort dingen aan mensen?

R: Nee, nog niet. Elke keer als ze mensen nodig hadden stond ik op een vaste klus in Rozendaal. En dan hadden ze voor de volgende dag mensen nodig, maar ja, ik heb die maand heb ik, uhm, paar dagen van 12 tot 17 uur gehad, dus ik was af en toe wel blij als ik vroeg thuis was. [Pfoe 17 uur]. Heel de dag buiten in de kou staan. [Wat een ellende]. Ach, je went eraan. [Gelukkig].

I: Maar is het weleens dat je weleens willen doen, dat denkt dat het goed is dat het gebeurt? [Wat?] Die voorlichting aan jongeren.

R: Ja ik heb al gezegd, volgende keer als zoiets gebeurt geef het op tijd aan. Het liefst 2 weken van te voren want dan plan ik die dag gewoon vrij. [Ja want je hebt werk] Ja en dat heb ik toen ook aangegeven. Ook naar collega's toe, want anders komt het elke keer als ze mij bellen dat ik niet kan. En ik kan want ik moet werken, maar ik wil wel. Dus als je mij gewoon o tijd laat weten, dan kan ik me vrij plannen op werk.

I: Ja, goed denk ik dat ze dit doen, vooral omdat jongeren van jongeren horen.

R: Ja, weet je het is anders als dat Esther het verteld.

I: Ja, ik denk dat jongeren ook beter snappen van waarom het soms gewoon mis gaat.

R: Weet je misschien zeg je die jongeren tegen mij of weet ik veel tegen andere jongeren weer wat meer als wat ze niet tegen een Esther, tegen du volwassen, willen zeggen. Omdat we een beetje, denk ik, rond dezelfde leeftijd zitten. [Dat is makkelijker?]. Ik zou ook eerder tegen iemand van mijn leeftijd dingen zeggen, maar met Esther ben ik dan weer heel open, dus ze weet alles. Dus.

I: dat snap ik ook wel. Oké, nou dat ging snel, ik heb denk ik eigenlijk alles wel geraagd, heb jij zelf nog dingen waarvan je denkt; oh ik wil dit nog even zeggen over het JPF of dingen die je wilt vragen aan mij?

R: Nee, ik denk het niet.

(end of the recording)

Transcript Coproducer 3

8 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Eigenlijk in het begin, hoe kom je bij het JPF? Hoe lang ben je er al?

R: Ik ben bij de JPG gekomen door middel van een, uhm, laten we zeggen, een maatje van mij. Ik ben anderhalf jaar dakloos geweest en ik heb, uhm, heel wat jaren nu weer bij instellingen zitten. Ik heb gewerkt bij de Achterban, samen met een goeie vriend van mij, Gino.

I: Is dat een wijkcentrum?

R: Nee, Achterban is een belangenbehartiger, is een platform, voor belangenbehartigers, voor dak- en thuisloze jongeren en jongeren in instelling. [Oké]. En ik heb daar 2 en een half jaar gewerkt. En ik werkte met een vriend van mij, Gino, en Gino die kwam toen die tijd met een idee want ik wou schilderen. Ik wou verder gaan als (?)schilder en die had een maat die van de VSV had hij, uhm, kunnen benaderen voor mij waarbij dus, waarbij ik dus bij de Ambacht ging werken. Ik heb heel lang ook daarbij in contact gezeten. Ik heb ook op een gegeven moment toen ik bij de Ambacht zat kwam de JPF uit. Ik hoorde het van Gino en ik heb me er ook gelijk aangemeld via (naad?). Dus vandaar, zodoende kwam ik erin. Ik was als het goed is de 3^e die werd aangenomen. [Oh wauw]. Ja, dus ik was ook gelijk heel snel bij. [In het begin ja]. Ik had schulden van 10.000 euro, dat is nu gereduceerd naar 3000. Uhm, op een gegeven, ja, hoe ben ik er nou echt in gekomen? Ja, dus door ...

I: Dus wel op eigen initiatief is? Het is niet dat je doorverwezen bent door een instantie ofzo?

R: Ja nee niet door, ja, ik ben eigenlijk door VSV, vroegtijdige schoolverlaters, ook vanuit de Gemeente, ben ik daar eigenlijk van daaruit gelijk ingeschreven. [Ja]. Dus dat scheelde. Ik werkte bij de Ambacht. Dat is eigenlijk een soort van stage-bedrijf waar jongeren dus eigenlijk weer paar maanden daar kunnen werken, in het traject gekomen, en dan weer door kunnen stromen naar een echt betaalde baan. [Ja]. Nou dat heb ik allemaal gevolgd, dat is allemaal goed gegaan. En wat het bij het JPF dus is, is eigenlijk dat jij dus uhm, voor een tegenprestatie, uhm, laten we zeggen, uhm, je schulden kan laten afkopen. [Ja]. Uhm, ik werkte dus eigenlijk als schilder en ik had een opleiding. En daarbij werd dus in totaal gelijk 90% afgekocht. En, daarbij heb ik nu niet meer m'n bedrijf waar ik bij werkte. Uhm, zit ik ook niet meer bij de opleiding, ik wil wel weer gaan volgen. Maar, uhm, wat bij mij dus in ieder geval, uhm, helpt nu ik bij de JPF nu is dat ik aan mezelf kon werken.

I: Dat je daar ruimte voor krijgt ofzo?

R: Ja.

I: En je tegenprestatie? Want ja ik las inderdaad dat je of een stage moet doen of een opleiding moet, maar jij had dus, was voor jou dat je je werk, dat je bleef werken of?

R: Ja, kijk, het is voor iedereen is het anders. En dat is het mooie, want, hierin zie je al gelijk al dat zij je maatwerk leveren omdat ze mensen ofwel wij, burgers, jongeren, individueel benaderen en ook individueel behandelen. [Ja]. Met andere woorden, de ene die zijn tegenprestatie is bijvoorbeeld 4 uur per week werken of als vrijwilliger, maar de ander die heeft weer bijvoorbeeld dat die gewoon een stage en een opleiding kan doen. [Ja]. Ander persoon die werkt gewoon 38 uur, en is dat weer zijn standaard eisen. Dus het is heel, heel anders bijvoorbeeld, ik had dus mijn werk en ik had een stage. Ja, dat ben ik kwijtgeraakt. Nou, ik heb nu een maatschappelijke stage en dat is ook goed. [Ja]. Maar zolang je maar wel laat zien dat je wel echt wil werken en dat je ook wel echt vooruit wil. Want proberen zij hiermee te bereiken, is uhm, meestal als jongeren schulden hebben en ook geen baan hebben dan moet je als voor een van de twee kiezen. Wat ga je als eerste doen? [Ja]. Ja, je moet werken om je schulden te kunnen afbetalen, maar je moet ook geld hebben om een baan te kunnen hebben of te kunnen onderhouden. [Ja]. Want wat het bij het JPF is, JPF die kan ervoor zorgen dat jij je werk, baan behoudt als je een baan hebt gevonden. [Ja]. En daardoor, doordat je een baan hebt, en dat je je baan kan behouden kan je ook je schuld weer afbetalen. [Ja]. Maar die schuld is al nog voor 10% van wat je al had, voor andere mensen verschilt dat ook weer. Maar die wordt ook weer afbetaald door hun, zolang je werkt. Dus door middel van dat jij niet meer naar je schulden om te kijken, je hoeft dat niet meer te doen want je hebt al budgetbeheer, valt er al een last van jouzelf af. Dan hoeft je er niet aan te denken, kan jij gewoon met je volle verstand kan je gewoon lekker werken. Je kan thuiskomen en denken van; yes ik heb niks, ik heb niks, wat kan ik doen? Ik heb gewoon vrije tijd, wat? Weet je, ik had dat ook op een gegeven moment, ik heb vrije tijd en ik moet denken bij mezelf, ik heb niks meer om over na te denken. Weet je? Dat is eerste paar maanden waarbij ik echt zat te denken van; dit is effe een raar gevoel. Maar het is wel heerlijk ook, want je moet er wel aan wennen ook. En uhm, ja ik heb mezelf ook wel effe een probleem van mee gemaakt, dat ik uhm, in de periode dat ik effe moest wennen dat ik moest wennen dat het wel zo goed ging dat ik effe zo schakeling had van; ja ik ben wel gewend dat ik altijd zo en zo doe, dus ik ben op een geven moment weer vanzelf weer dat oude ritme gaan volgen. Terwijl ik dacht van; ja nee dat is niet goed want dan kom ik weer terug en dan. [Ja]. Ja, het zorgt ervoor dat ik wel op het goede pad eigenlijk blijf.

I: Ja, ze nemen eigenlijk ook heel veel een beetje zorgen en verantwoordelijk van je af, zodat jij die ruimte hebt om gewoon vooruit te gaan voor jou?

R: Ja, wat zij eigenlijk doen: zij nemen de zorgen dus van je weg totdat het moment dat je de zorgen zelf kan dragen. [Ja]. Want ze laten jou niet gelijk los als jouw schulden klaar is, nee. Je hebt bijvoorbeeld, uhm, je zit 3 jaar lang in het traject van de budgetbeheer. Dus dat doen zij voor 3 jaar lang voor jou, of je schuld nou klaar is of niet. Daarbij zijn zij ook in staat om, uhm, laten we zeggen, toch wel de touw wat, uhm, rustiger te houden of wat lossier te laten. Waardoor je zelf ook wel kan zeggen van; ik wil leren beter met mijn geld om te gaan. Nou, dan is dat ok mogelijk. [Ja]. Uhm, ik heb bijvoorbeeld bij, ik heb nog steeds HTM-boetes. Dat is mijn grootste probleem. Die heb ik al sinds 2012, toen ik uhm, begon met werken als schilder. En uhm, ik heb in de tijd dat ik

nog in het traject zit heb ik ook ene paar boetes gemaakt terwijl dat niet mocht. Maar, daar zit dus eigenlijk het pluspunt van hun bij, is dat ondanks dat ik wel die boetes heb gemaakt, kijken ze bij mij wat kunnen we doen? Wat hebben we gedaan, wat kunnen we anders doen, wat kan ik welke tools kan ik gebruiken zodat ik he, mezelf kan verbieden om niet de tram in te gaan? Of waardoor hulp vraag bijvoorbeeld aan Esther; van Esther heb je misschien een kaartje voor mij of he? [Ja, zoiets]. Uhm, de kaartjes krijgen wij meestal als wij bijvoorbeeld dingen zoals dit doen, je krijgt een kaartje om heen en weer te kunnen [Ja]. Uhm, maar ja, zij helpen ons om onze banen en onze school of opleiding eigenlijk in stand te houden.

I: En had je het idee voordat je aan het JPF deelnam, dat je ook echt zeg maar, vertrouwen had in je eigen capaciteiten van; ik kan het wel? Of is dat wel heel erg veranderd door het project, dat je eerst misschien minder had en nu meer, of?

R: Ik dacht eerst bij mezelf van; ach ja joh, zal wel goed zijn. We krijgen de eerste 4 weken een weet-wat-je-besteed cursus. Nou, ik dacht bij mezelf; ja wat doe ik hier zo? [Ja, ik weet toch wat ik besteed?]. Ja, dat niet perse. Maar de dingen he, die ik kreeg, in de eerste 2 weken, dacht ik van; ja nou, dat is eigenlijk kinderspel, kom op. Dat weet zelfs een kind van 3. Maar toen kwam week 3 en week 4 en toen kwamen we wel bij dingen waar ik wel ineens tegen aanstoot en was wel ineens van; oh ja, kijk zulke dingen kan ik dus wel gebruiken en kan ik wel dus eigenlijk meenemen. [Ja]. En, uhm, vanuit daar, even kijken, wat wou ik nou nog zeggen van net? Uhm, met die HTM boetes ja. Is dat ik dus in ieder geval fouten heb gemaakt, ik krijg echt in ieder geval de tijd om te leren. Net zoals bij de schuldhulpverlening dat ik eerst heb gehad toen ik 19 was, Den Haag op Maat. [Ja]. Als je daar bijvoorbeeld een fout maakt dan lig je er gelijk uit. Hier zo geven ze dus ook echt de kans van; he, je hebt een fout gemaakt hoe gaan we verbeter, [Leer ervan ook?]. Juist, precies. Je mag er ook van leren. [Ja]. En dat is wel fijn want ik dacht bij mezelf van; ja, weetje, net zoal Den Haag Op Maat, dat word ik weer eruit gegooid en dan stel dan dat dat zou gebeuren dat zou het me niet eens boeien. Maar ik ben het type persoon die eigenlijk altijd zegt van; ja gaat wel goed, gaat wel goed. Maar het gaat niet goed. [Ja]. Sociaal wenselijk gedrag. Maar bij Esther heb ik dat niet. En de reden waarom is, is omdat zij niet zei; ja zij beoordeeld mij er niet op. Dus het, ik heb niet het gevoel alsof ik mijzelf groter moet houden of dat ik, uhm, laten we zeggen mezelf beter moet laten zien dan dat ik eigenlijk ben. [Ja]. Ik heb ook, ik durf nu ook hulp te vragen aan Esther. Snap je? Bijvoorbeeld als ik iets heb gedaan, dan is het nu van; Esther dit zus en zo. [Ja haha, maar je kon dat wel zeggen?]. Ja, terwijl weet je dat een half jaar geleden laten we zeggen bij mij eigenlijk begeleider, bij de woongroep waar ik kwam, nog zo is van; ja nee ik heb dat gedaan jaja. Week later; ja nee heb ik gedaan, nog steeds niet gedaan. En een week later; ja heb je het gedaan? Nee dat heb ik niet gedaan. Oh, maar je zei dat je; ja weet ik maar het is zus en zo en het werkt ook helemaal niet en ik wou het eigenlijk alleen doen en, snap je? Ik durfde het niet te vertellen, de confrontatie durfde ik niet aan te gaan [Ja]. Maar bij Esther wel omdat, omdat zij wordt niet boos, weet je. Ze gaat, ze gaat zeggen ze zal op z'n minst tegen mij van; ja klojo dat je er nou bent bij wijze van. Maar verder rekent ze me er niet op af. En dat is wat ik belangrijk vind. Vind ik heel belangrijk.

I: Dus je hebt ook wel echt zeg maar een vertrouwensband met Esther?

R: Ja.

I: En is dat, zou je ook denken als je dat niet zou hebben, dat het dit project minder goed...

R: Ja, absoluut.

I: Dus dat is wel een van de belangrijkste dingen waarop ...

R: Kijk weetje wat het is, de regels hebben regels en zelfs die regels hebben regels. [Ja]. En zo werkt bijvoorbeeld elke begeleider werkt onder die regels. Dus zij hebben niet de kans, laten we zeggen, om effe buiten de box te kunnen handelen of te kunnen denken. Terwijl wel dat heel belangrijk is, want als dat niet kan, kan je geen maatwerk leveren.

I: Ja ik snap het.

R: Want anders ben je beperkt aan, uhm, de mogelijkheden die voor jou uitgestippeld zijn. En, en, dat zit ik effetjes met een ander petje op m'n hoofd nu, maar weet je, jongeren laten toch die, die hebben geen band met begeleiders. En die mogen ook geen bang krijgen met begeleiders want zo snel als dat begeleider een close band krijgt met een jongeren, dan wordt die gelijk weer ingewisseld. [Ja]. Uhm begeleiders die worden, die krijgen geen vaste contracten meer en best zijn allemaal flexwerkers. Dus jongeren beginnen ook geen band meer aan met andere begeleiders. En dat is best wel jammer, want de beter de band is, hoe beter je geholpen kan worden in feite. [Ja dat lijkt me wel]. Dus zo zie ik het ook. En ik heb dat altijd al gezegd. En, daarom ben ik ook blij met het JPF. Want, ik mag gewoon close zijn met haar. Weet je. Ik mag gewoon zeggen wat er op m'n hart ligt. En zij kan gewoon zeggen van; nou ja dat is zus en zo. Bijvoorbeeld, de tekening die ik heb gemaakt dat zijn niet mijn eigen spullen die heb ik gekregen van Esther. Die heeft zij oor mij gehaald. En dat is niet veel, maar voor mij is het veel. [Ja]. Want ik heb het niet, ik leef met 20 euro in de week, letterlijk. Dus, weet je, dan ben ik echt blij met de kleine dingetjes. Ik ben zo enthousiast over het tekenen, zij heeft mij nu weer eigenlijk een beetje een, een doel gegeven waar ik weer naartoe kan streven.

I: Ja, ook weer nu weer, misschien ook om nieuwe motivatie?

R: Ja, het is niet alleen het werk of school maar het is ook je talenten.

I: Ja, dat je als persoon kan groeien?

R: Ja, want zo snel als dat jij je vanbinnen goed voelt, straal je het ook uit. En vanaf het moment dat je het ook gaat uitstralen, dat je zelfverzekerd bent, kan je ook dingen ook ondernemen en aanpakken en dan gaan dingen ook veel beter. Daar heb je er zin in. [Ja]. En dat is voor mij ook heel belangrijk is. Gewoon de motivatie in de jongeren. Want zolang je de motivatie er niet is, ga je niks kunnen bereiken.

I: Zeker waar. En, oké dus, vertrouwen voor Esther is heel belangrijk. [Ja]. En had je ook voor, hoe keek je aan naar zeg maar overheid en instantie dat soort dingen voordat je hieraan begon? Had je begon, had je daar vertrouwen in of wist je daar wat van, of dacht je van ja ...

R: Nee, ik weet er heel wat van. En omdat ik natuurlijk al bij de Achterban had gewerkt nog veel meer. En ik heb natuurlijk zoveel te horen gekregen, en ik dacht van; ja dat gaan dan weer zo gebeuren en als het zo gaat gebeuren. Ik heb er dan wel een praatje voor, ik kan er dan wel omheen lullen. Ik weet wat ik moet zeggen. Maar het gaat er gewoon om dat je er omheen moet lullen. Dat het moet. Weet je? Dat je bijvoorbeeld dat je naar de CCP gaat, dan krijg je niet te horen waar je recht op hebt. Weet je. Uhm, je weet niet waar je aan moet voldoen voordat je geholpen kan worden. [Ja]. Dus die mensen kunnen zelf bepalen wat ze eigenlijk zeggen. Willen ze jou er toevallig in hebben, hebben ze en goeie bui, toppie. [Anders niet?]. Weet je. Maar dezelfde jongeren kan of een jongen kan niet hetzelfde zeggen als een andere jongeren, want dan wordt er gelijk gezegd van; nee dat klopt niet. En dat is jammer. En zo zie ik het ook. Dat instanties eigenlijk al met een voor met een voorbedachte rade eigenlijk al denken van; ja deze jongeren komt eigenlijk om dingen te halen. Deze meisje komt om dingen te halen. Heel negatief. In plaats van dat ze denken van; nee deze jongen of deze meisje komt heir met problemen wat gaan we doen om hun het beste te kunnen helpen?

I: Beetje bevooroordeeld ofzo?

R: Juist, juist. En jongeren worden daar z'n beetje zorgen-moe van. [Ja]. En uhm, ik kan dat heel goed begrijpen. Weet je, tuurlijk. Ik hoor laatste zeggen van de 20 jongeren die bij mij, die ik heb moeten ondersteunen, uhm, heb ik gehoord dat er 13 ervan hetzelfde zeggen. 'Ja ze helpen me niet en dit en zus en zo' en dan nemen ze van ja jullie zeggen wel dat het jongeren zijn, hoe kunnen er jongeren zijn als er 13 van hetzelfde zeggen, bijna hetzelfde. Weet je, ligt het dan aan de jongeren of aan jullie? [Ja]. Want er is een reden waarom zij het niet hebben en zij toch bij ons komen. En, ja, weet je, ik blijf het zeggen; JPF is voor mij [Het systeem is best wel verkeerd vaak]. Ja, weet je, en ze zeggen van; ja we leveren maatwerk, maar iedereen wordt in een hokje gestuurd en uhm, vanuit daaruit kan je beetje geholpen worden. [Ja]. Ik heb ADHD, als ik zeg dat ik ADHD heb dan is het gelijk van; stempeltje erop en ja je bent zo en zo.

I: Je bent weer lastig of weet ik veel, je moet dit?

R: Juist, precies. En dat, ik vind dat niet moet kunnen. [Nee]. Ik vind dat ze de labels weer ervan af moeten halen. Maar ja, dat gaat natuurlijk niet meer omdat er al weer zoveel regels omheen

I: Ja alles is zo gekaderd.

R: Ja precies, en weet je als het aan mij ligt dan, dan, zou ik zeggen van weet je; versoepel de regels een beetje. Maar ja, het is niet aan mij.

I: Nee, helaas. Heb je wel het idee doordat je dit hebt gedaan, dat je bijvoorbeeld denkt: ik kijk wel positiever naar de Gemeente of er is toch wel meer mogelijk dan ik dacht of?

R: Er is wel meer mogelijk dan ik dacht en uhm, ik zit wel altijd wel met mijn hoofd met er zijn wel mensen die je wel goed helpen, he.

I: Soms word je ook pessimistisch ervan?

R: Ja, nee, klopt, absoluut. Maar weet je, ik heb dat gedaan bijvoorbeeld met een maatje van mij. Kijk, ik heb veel shit meegemaakt maar er is een maatje geweest die mij 50 euro heeft gegeven zodat ik mijn examen kon doen als schilder. En ik heb hem gehaald. Ik kan denken van; ja uh, al die mensen die hebben me genaaid, ik vertrouw niemand meer. Maar ik kan ook zeggen van; ja kijk die er zijn mensen zoals die jongen die me wel die geld heeft gegeven en dat is mijn motivatie om wel mensen te geloven. En dat ik heb ik ook met een andere gozer gehad, die bijvoorbeeld een half jaar lang eten voor mij heeft geregeld toen ik op die school zat, weet je. Dat is mijn motivatie. [Ja].

I: Dus het is, ja, ik snap wat je bedoelt. En heb je ook het idee doordat je in dit project zit er ook veel goeds uitkomt, en je mensen die je kan vertrouwen zoals Esther, dat je in het algemeen daardoor ook meer vertrouwen krijgt in ander mensen? Maar ook in je eigen kunnen?

R: Niet algemeen, maar uhm, je leert wel dingen. Weet je, ook als jij ergens bent is dat niet per se op het JPF gericht, maar op jezelf. Snap je, je ziet dingen, je hoort dingen, je maakt dingen mee. En je gaat op een geven moment ook een beetje veranderen. En je gaat niet meer denken van; ja iedereen is klootzak of he, iedereen is hartstikke lief. Nee, je gaat selectiever worden. [Ja]. En je gaat nadenken van; kijk ik ken me bijvoorbeeld, uhm, de kwaliteiten of de he, de karakteristieken wat Esther heeft die zie ik ook in die persoon ja toch. [Ja] Ik heb misschien wel de kans op die te vertrouwen, geven we hem die kans bij wijze van. Je gaat selectiever worden, je gaat niet meer gelijk raap recht zeggen van; nee ik vertrouw je niet, of he, ja nee joh je bent wel chill. [Ja]. Snap je? Dus dat is wat ik heb, ik word er selectiever van.

I: En hoe zou je, uhm, je omgang zeg maar met Esther omschrijven? Uhm, bijvoorbeeld andere mensen zeiden ook weleens van; ze is beetje meer moeder of is meer vriend of is ze leraar die je inspireert of ...

R: Zij is voor mij een beetje meer uhm, ja, klinkt raar, een moederfiguur. [Ja]. De reden zelf is dat omdat ik mijn moeder niet heb, ik heb mijn contact met mijn moeder sinds kort weer verbroken. En na 3 jaar uhm zogenaamd contact te hebben gehad. En uhm, ja, ik heb zelf in tranen uitgebarsten bij Esther om het geval ook van mijn moeder. Ook al vertel ik bijvoorbeeld at mijn moeder geen contact met mij zoekt, terwijl zij altijd gezorgd heeft, en dat denk ik bij mezelf van; weetje ik heb je 8 jaar niet gezien, ik heb 3 jaar slecht contact, weet je, ik heb geen fijne kerst toegewenst gekregen of oud en nieuw. Weet je wat, ik ben er helemaal klaar mee. [Ja, het is goed?]. Ja dus vandaar, dus Esther die weet het ook. En uhm, ja, het is dan wel fijn dat er dan toch nog wel een soort van

uhm, vertrouwelijk figuur is die jou toch wel kan helpen. En zij doet meer voor mij dan dat mijn eigen moeder doet. [Ja]. En uhm, ze op een ene aspect is dat pijnlijker en op een andere manier is dat toch wel weer fijn.

I: Ja, dat kan ik me voorstellen. Heb je ook ooit gedacht; ik stop ermee met dit project?

R: Nee.

I: Nee? [Nee]. Heb je wel dingen waar je tegenaan loopt? Dat je denkt: dit is niet helemaal goed, in het ontwerp van het project hoe het is opgezet of hoe je met professionals moet omgaan of zoiets?

R: Hm, eerlijk gezegd, nog niet echt problemen ondervonden. Ik ben eigenlijk best wel een kritisch iemand, als je bijvoorbeeld bij mij al een verkeerde zin zegt dan zit ik al gelijk op je lip. Maar, nee ik heb hier zo tot nu toe uhm, ik heb zelfs het geprobeerd nog laten we het zo zeggen, voor te leggen voor de landelijke platform. [Oh wauw, is dat gelukt?]. Uhm, nou ja, kijk we hebben wel dat landelijke platform, de 4G steden vanuit de achterban. Ik heb het wel voorgelegd, en ze zouden verder contact met me opnemen, maar ik heb verder helaas niks meer van hen ondernomen. Maar uhm, als ze ik dit landelijk zou mogen presenteren of representeren zou ik het zeker doen.

I: Goed, nice!

R: En vooral als nummer 1. En de reden waarom is, je pakt gelijk de grootste aspecten van het leven aan: werk, jezelf, opleiding, uhm, schulden. [Ja]. Het is gewoon heel erg belangrijk.

I: Ja, en heb je ook het idee dat je door dit project echt dingen hebt geleerd van, uhm, om jezelf beter te kunnen helpen in de toekomst zeg maar? Dat je tools leert of skills leert om bepaalde dingen aan te pakken waarvan je eerst dacht dat je nu misschien beter kan zien van; oh misschien deed ik dat vroeger toch niet helemaal goed? Dat je denkt, ik heb nu dingen geleerd hierdoor waardoor ik het straks beter kan?

R: Ja, bijvoorbeeld het hulp vragen. [Ja]. Uhm, het selectiever zijn, laten we zo zeggen, met vrienden. Want netwerk is ook natuurlijk belangrijk ding. Uhm, ik heb nu gewoon vrienden bijvoorbeeld waar ik gewoon nu langs kan gaan en kan zeggen van; jo ik heb bijvoorbeeld effe geen peuken kan ik effe, he, bij 3/4 peuken van jou schieten? Dat is geen probleem. Als ik bijvoorbeeld, ik heb morgen dan hebben wij bijvoorbeeld een eet-date met Stephanie, nou, harstikke leuk. Weet je, maar we zijn er voor elkaar. [Ja] En dat is het hem. Want wat het JPF ook heeft, voor heeft gezorgd, zonder dat ze eigenlijk daar zo misschien uhm, meer bezig waren is we hebben een netwerk binnen het JPF zelf nu. En die jongeren wij kennen allemaal bijna elkaar. En het mooie is, ik ken bijna iedereen van het JPF. [Ja, ik hoorde al dat je overal iedereen kent haha]. En ja, ik vind het leuk en ik gebruik lessen die ik hoor en ook zo veel van andere.

I: Ja, ja, dat is ook dat netwerk eigenlijk is wel heel belangrijk door het JPF, dat je gewon andere mensen ontmoet en elkaar kan helpen?

R: En de dingen die je eigenlijk leert alle tools en tricks, ja, die helpen erbij. Bijvoorbeeld ik ga naar Mara daar kan je dinsdag kan je dan eten gratis en woensdag kan je dan uhm, activiteiten doen. [Ja]. Ook belangrijk voor jogneren, om iets leuks te kunnen doen. Daarmee maak je ook je netwerk van. Dus, daar ga ik dan ook weleens naartoe. Weet je, je moet wel gewoon, je moet je niet schamen.

I: Ja, en uhm, toen je begon aan het project had je ook duidelijk wat er van jou verwacht werd?

R: Hm, in het begin eerst niet. [Of was het onduidelijk?]. In het begin was het wel eerst onduidelijk, omdat zij, omdat het natuurlijk ook een pilot was. [Ja juist]. En ze ware dingen aan het uitproberen, dat hadden ze dan wel weer gezegd. Het was wel duidelijk dat het niet duidelijk was. [Ja oké]. Haha, maar uhm, verder dan dat, ja als er iets veranderde of als er iets anders was dan kregen we dat ook wel gelijk te horen. [Ja]. Weet je, ik heb wel gewoon contact en als het niet via de mail gaat, dan uhm, dan krijg ik ineens een belletje van m'n begeleiding van; ja ik heb hier zo Esther. Oh, hoi Esther. Ja je telefoon doet het weer niet. Sorry! Dus ja, dan gaat het ook wel echt zo aan de gang dus.

I: Maar vond je dat lastig? Of had je zoiets van nou ik vind het prima, ik ga met de stoom mee?

R: Ja. Ik vind het zelf zo fijn want ik kan gewoon mezelf zijn. Ik hoef me niet meer laten we zo zeggen, in z'n huid gaan stoppen van, ja ik moet nu toch wel weer sociaal gewenst doen, en uhm, dit en zus en ja willen ze wel horen, ben ik er makkelijker vanaf. Ik kan nu gewoon lekker mezelf zijn

I: Dus misschien is die bepaalde hoeveelheid van niveau van onduidelijkheid ook wel goed, om dat het ruimte geeft misschien?

R: Ja.

I: Ja, en, had je ook zeg maar, onduidelijk, nou ja ik weet niet wat onduidelijk is maar, een duidelijk idee wat je kon verwachten van Esther en Ingrid die het project leidt? Of had je...

R: Ik had wel, ja, Esther die heeft mij wel gewoon gezegd van hoe zij te werk ging. Uhm, ze houdt ook wel aan de afspraak. Als er iets mis is, uhm, weet je, dan laat ze me weten. Als ik iets heb gedaan, dan zegt ze het ook. Uhm, op de manier zoals ze ook in het begin heeft gezegd. [Ja]. Dus dat vind ik wel fijn. En, omdat ik ook leuk vind dat ze ook dat zij ons vertrouwd. Ja.

I: Ja dat hoor ik wel vaker inderdaad.

R: Ja want dat is ook wat je niet vaak hoort, en dat is ook war het vaak misgaat. Begeleiders die jongeren niet vertrouwen of niet, niet close willen hebben laten we het zo zeggen. Dus eigenlijk distantiëren door jongeren het gevoel hebben dat zij niet geaccepteerd worden.

I: Ja, dan dat is eigenlijk wat het JPF doet is gewoon, meer ruimte geven om jezelf te kunnen zijn.

R: En ze verminderen de kloof tussen de ouderen en de jongeren.

I: Ja, dat zal ook, ja. Oké, uhm, even kijken, had ik nog meer dingen. Denk je dat je als je niet aan het JPF mee gedaan dat je, dat nou niet dat alles is goed gekomen maar, meer zo van uhm, hoe moet ik dat verwoorden, dat je misschien meer vertrouwen hebt in je eigen kunnen nu? Omdat het JPF je ook heeft laten zien van; ik kan zoals Esther wel vertrouwen en er zijn ook goeie dingen die eruit komen, en ik ben toch weer bezig met mijn werk en dat soort dingen? Dat je daar meer, dat dat zich ontwikkeld heeft, of is dat voor jou niet zo heel belangrijk geweest?

R: Ja, kijk, wat het bij mij ik zei wel altijd ja en ik deed nee. Ik durfde ook nooit hulp te vragen, ik durf ook de confrontatie ook niet aan te gaan. Dan ga ik nu ook voor in behandeling bij een he, behandelcentrum Scelta bij wijze van. En uhm, ja ik ben zelf altijd wel met daar bezig geweest, met het kijken hoe ik dingen kan verbeteren. En waar het aan ligt, en omdat ik zo met Esther durf te praten over mezelf kom ik ook tot dingen wat ik zelf eerst niet wist. [Ja]. Snap je, ik kom wel, [Je leert jezelf beter kennen ofzo haast?]. Ja, nou, ik zal het je zo zeggen, Esther is voor mij part nog eigenlijk nog bijna een beter psycholoog dan een psycholoog die ik op het moment bij Scelta nu heb. [Dat zegt echt een hoop]. Ja, dat zegt een heel hoop van geloof me, ik was bij Scelta was ik bijna weggelopen. [Ja, wauw]. Dus, de manier van hoe, de manier van bejegening naar jongeren toe is heel belangrijk. En, uh, het scheelt dat Esther natuurlijk ook zelf een zoon heeft. Praat ze ook weleens keer over. Ik heb hem zelf ook wel gezien, toffe jongen op zich. Maar omdat wij weten dat zij ook een zoon heeft, he [snapt ze het ofzo?] Ja, en dat niet per se, maar ze behandelt ook ons alsof wij haar kinderen zijn. En dat is gewoon heel fijn. Dat is echt gewoon heel fijn. [Ja].

I: Uhm, even kijken, ik heb al veel gevraagd geloof ik. Uhm, heb je ook oh ja, wou ik ook nog vragen, heb je ook deelgenomen aan zeg maar de evaluatie van het JPF? [Hoe, sorry?]. Ik dacht dat dat na de 1^e ronde een soort van evaluatie was, ook vanuit jongeren dat ze konden zeggen van he wat vind ik ervan en wat moet er veranderd worden?

R: Uhm, ja die evaluatie heb ik wel gehad maar ik weet niet meer wat ik op gezegd heb.

I: Wat zou je er nu van zeggen?

R: Nou ja, ik zou zeggen van gaan gewoon vooral zo door met hoe het nu is. Ik zal er niks aan veranderen, van mij is het goed gegaan. Ik werkte samen met Gino maar bij de Achterban, maar ik werkte met een andere maatje van mij Jonathan en die zit ook bij de JPF. En het gaat met hem ook hartstikke goed. Heb ik ook gehoord.

(Short interruption in the conversation)

I: Wat lief dat mensen zo positief erop reageren

R: Ja maar dat is bijvoorbeeld Ingrid en net zoals Esther, ze zei gewoon heel enthousiast, heel positief. Ze hebben zin in hun eigen werk. [Ja]. Ook belangrijk.

I: Ja, dat is ook belangrijk, ik denk als ze hart voor de zaak hebben bij die mensen dan stralen ze dat denk ik ook uit door het project?

R: Maar je kan het ook als jongeren, kan je het gewoon proeven als iemand, laten we zeggen, geen zin heeft in zijn dag of geen zin heeft in zijn werk. Weet je, je voelt dan gewoon van; ja zegt u het maar, ja oké, en ja heb je, nee oké, ja als u dat eerst gaat fixen dan mag u weer terugkomen, ja hallo volgende. [Ja]. Zo kan je niet te werk gaan.

I: Nee, nee. En, uhm, die soort van verplichtingen die je haast heb, die tegenprestatie die je dan moet leveren. Uhm, nou ja ik denk sowieso in ieder geval heel veel mensen zeggen in ieder geval dat het gewoon goed is want het gewoon eerlijk dat je elkaar helpt zeg maar. Maar vindt je dat ook meer van een stimulans, als in uhm, forceert je om je leven weer op de rit te krijgen of vind je dat juist lastig met je motivatie van; oh ik moet wel elke keer dingen doen en misschien...

R: Nou het forceert het niet, het stimuleert het je om te werken. [Ja]. En uhm, laten we zo zeggen, uhm, ik wilde het heel mooi gaan zeggen. Ja, ik heb ADHD en het gaat een beetje heel vluchtig nu door mijn hoofd heen. Uhm, kun je de vraag nog een keer stellen?

I: Die verplichte aspecten, is het meer dat je het gevoel, dat het ja je stimuleert of je leven op de rit te krijgen en dingen te gaan doen, of is het ook dat je het soms lastig vindt van: het houdt me tegen, soms dat je verplichtingen hebt van; nu even niet of, hoe ervaar je dat?

R: Nee, nee. Nou ja kijk, ze zeggen wel dat het een verplichting is, eigenlijk is het ook wel, maar als je er ook heel veel moeite mee hebt dan wordt er wel gekeken naar andere mogelijkheden. [Oké]. En je wordt wel gestimuleerd en ik vind het, eerlijk ja, kijk, weet je als het aan mij is, ik was cliënt raadslid bij Kester Doorzet Jongeren. Uhm, dan komen ze met een sanctiebeleid maar uhm, bij mij staat bijvoorbeeld een negatief hoort er ook een positieve bij. Als jij een sanctiebeleid opstelt, hoort er ook een beloningsbeleid bij te zijn. [Ja]. En, dat is dus hier dus ook. Voort wat hoort wat. Zo gaat het gewoon eenmaal. We hebben bijvoorbeeld met geld ook, het begon met ruilen, uhm, als ik jou een ui geef dan krijg ik een stukje vlees, nou prima. Zo hoort het. Je krijgt het nooit voor niks. [Nee]. Snap je? En ik vind het juist goed, het is een stimulans want vanaf het moment dat je werkt, ja, hoef jij niet meer te denken aan je schulden. Hoe mooi is dat? Snap je? [Ja]. Als JPF er niet was, dan was ik, was het nog slechter met mij geweest. [Ja]. Dan had ik nu niet hier gezeten, maar dan had ik waarschijnlijk begeleid gewoond en had ik nu zelfs in Portugal gezeten. Met uhm, een schuld uhm, van 20.000 nu al hier in Nederland denk ik. Dan zou ik niet eens meer terugkomen en wie weet ben ik daar zelfs in Portugal wel naar de klote. Maar, zo erg is het.

I: Ja, dus eigenlijk is het JPF wel heel belangrijk geweest om weer vooruit te kunnen ofzo haast?

R: JPF is voor mij zo belangrijk, uhm, dat ik zelfs zonder dit had ik mijn schuld nooit kunnen betalen, laten we het zo zeggen, had ik er nooit uit gekund.

I: Ja, ja wauw. Uhm, even denken, ik denk eigenlijk dat ik heel veel dingen al wel heb gevraagd. Heb je zelf nog dingen waarvan je denkt; dat wil ik echt kwijt over het project of als je iets wilt vragen?

R: Hm, ja nee ik heb eigenlijk al wel heel veel gezegd. Ik laat dat altijd maar aan andere mensen over, ik denk nooit over mijn vragen haha.

I: Ik heb de meeste dingen wel gehad inderdaad, uhm. Ja alleen nog wat ik wou vragen is, hoe belangrijk is het, je hebt al wel vaak genoemd ook, maar hoe belangrijk is het voor uhm, de voor iemand als Esther dat die uhm, even goeie balans vindt tussen bijvoorbeeld zeg maar, jou sturen of jou ondersteunen? En hoe belangrijk is die vrijheid dat je denkt, ik ben ondersteund maar ik kan alsnog wel mijn eigen dingen doen zonder dat ik geforceerd ik moet dit, je moet dat? Hoe belangrijk is dat voor het succes gewoon van je eigen vooruitgang?

R: Het is heel belangrijk. Het is echt, een van de meest, meest belangrijk vind ik juist. Dat is juist de manier hoe je jongeren kan stimuleren of uhm, hoe je hun kan demotiveren.

I: Het lijkt tenminste voor mij zo, dat als je met instanties te maken hebt dat die je heel erg demotiveren altijd?

R: Hm, want wat het is, instanties die hebben regels en daar valt niet uhm, af te wijken. Totaal niet. Dus het maakt ook niet uit wat voor problematiek je het, je moet je houden aan die regels. Red je het niet, dan lig je eruit. Zo simpel is het. [Ja]. Uhm, wat hier zo is, kijk, elke jongeren is anders. De ene is druk, de andere is rustig. De ene die heeft veel sturing nodig, of vindt het juist fijn, de andere die heeft juist meer vrijheid nodig en die heeft juist, zoals ik, als je bij mij zegt van; ja je moet dat nu doen, dan zie je me niet terug. [Dat werkt niet?]. Nee, echt niet, echt niet. Maar als je bijvoorbeeld uhm, een Esther hebt. Kijk, ik heb nu gezien dat als Esther mij iets aanbied, dan is het of meestal leuk, ik heb er wat aan, of uhm, ik leer er wat van. [Ja]. Snap je? Dus als Esther mij wat zegt, prima ik vind het hartstikke leuk. Maar ze vraagt wel altijd aan mij; Tom heb je zin of Tom vind je het leuk? Prima, vind ik leuk. Maar zoals ze tegen mij zeggen van; Tom je moet nu effe met mij daarzo naartoe, dan zou ik zeggen van; luister dan ik zie je morgen wel. [Ja, het is goed]. Snap je? Bijvoorbeeld ik heb begeleidster, ik heb nu voor de 3^e keer boos op d'r geworden omdat ze mij niet de tijd of de ruimte geeft om sommige dingen te regelen. [Ja]. En dan denk ik bij mezelf van; weet je wat, stik er maar lekker in. Je ziet me wel wanneer je er niet bent.

I: Ja, dan heb je er ook geen zin meer in haast?

R: Precies. [Ja]. En, dan kan ik ook echt zeggen, Esther is de enige die mij echt dingen tot nu toe uhm, voor mekaar heeft laten krijgen. Bijvoorbeeld de tekening die ik heb gemaakt, ik kan niet onder druk tekenen, maar ik heb ene tekeningen binnen 5 en een half uur af. Uhm, bijvoorbeeld uhm, rustig aandoen. Ik werk altijd. Ik heb nu een tijd van effe niet werken maar wel bijvoorbeeld he, mijn maatschappelijke stage. Dat heb ik wel zonder geld eigenlijk,

voor geen geld werken. Ik kan er niet tegen eigenlijk. Ik doe het wel. Waarom? Omdat ik geleerd heb een stapje terug te doen soms. Dus, ja.

I: Heel veel steun is eigenlijk heel belangrijk?

R: Het is ook de manier van hoe je dingen zegt of vraagt.

I: Ja, ja. Dat denk ik ook.

R: De bejegening is zo belangrijk.

I: Vooral voor motivatie van mensen denk ik dan?

R: Hmm.

I: Oké, ik denk eigenlijk dat dat al mijn vragen eigenlijk wel vragen.

R: Ja ik heb heel veel verteld, ik weet niet eens meer wat ik moet zeggen.

(end of the recording).

Transcript Coproducer 4

9 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Ja, eigenlijk begin, kun je iets vertellen over jouw deelname aan het JPF? Hoe ben je erin gekomen?

R: Door schulden eigenlijk. Ja, haha, nou uhm, even in het kort vertellen hoe het allemaal in elkaar is gegaan. Nou, op m'n 18^e ben ik uit huis gegaan. Ik had toen geen schulden, maar, ik had werk, ik had een autootje op m'n 21^{ste}. Maar toen ben ik zwanger geraakt, en daar ging het eigenlijk mis omdat ik een studio had. [Oké]. En als je een studio hebt, kunnen ze moeilijk doen omdat je een kind hebt. Dus dan kan je er niet in blijven. Dus dan moet je eruit en dan heb je, ja toen ik eruit moest hadden ze me contract ook niet verlengd van m'n werk dus alles dat ene jaartje daar ging alles mis. En, uhm ja, dan sta je op straat met een kind en dan heb je geen adres dus dan komen de rekeningen binnen maar je krijgt het natuurlijk niet binnen dus dan stapelt het op totdat je weer een huis hebt en dan krijg je alles binnen en dan zie je dan hoeveel, hoe hoog het eigenlijk is [Ja]. En als je geen huis hebt en je gaat naar school, dan kan je ook geen studiefinanciering binnen krijgen dus dan loopt dat ook achter. Dus ja, alles liep mis. En sinds ja, dat jaar gingen het eigenlijk allemaal bergsaf. En op een gegeven moment kreeg ik wel woning. Ik ging via het Leger Des Heils kreeg ik een kamer, en vanaf daar kreeg ik urgentie. En uh ja, toen ik dan m'n huisje kreeg had ik me huisje maar dan had ik de schulden nog. [Ja]. En het werd op een gegeven moment zo veel, dat ik uhm, niet meer wist hoe ik het kon oplossen. [Ja]. En, m'n school ging wel goed alleen ja, de schulden die stapelden op. En op een gegeven moment zit het dan, heb je 400, 500 daar, 600 ja. Ik kan wel regelingen blijven treffen maar, [Dat schiet niet meer op]. Je ziet geen einde aan, dus ja, dus ik heb via maatschappelijk werk van mijn vriend, kon ik daar hulp vragen om m'n schulden en daar kreeg ik te horen dat ze dan een nieuw project hadden, de JPF. En, ja, ik moest toen al m'n schulden in een mapje zetten. Alles op een rijtje zetten. Alles bellen om te weten hoeveel het eigenlijk in totaal is. En ja, uhm, via maatschappelijk werker kreeg ik dan een gesprekje hier met Esther en toen werd ik uh, aangenomen om in het traject mee te werken.

I: Maar het dus niet op eigen initiatief? Dat je zelf het JPF hebt gevonden?

R: Nee, dat heb ik niet via, ik heb het niet zelf gevonden, nee. Ik kende het niet. En het jaar dat ik begon, begon het traject ook. [Van de pilot was je al?]. Ja, dus was niet echt bekend. [Nee, oké]. Nu is het wel bekender, dus nu weten best wel wat mensen erover, maar toen ter tijd niet. Maatschappelijk werker wist het omdat ze dan contact hebben met de Gemeentes om dingen op te lossen. En uhm ja, sinds ik tenminste, toen ze mij hebben aangenomen toen ging er eigenlijk direct, toen ik uhm ondertekend begonnen ze te bellen en toen was ik ook echt klaar met alle papiertjes binnen dus was het best, uhm, opluchting.

I: Ja, dat snap ik.

R: Haha, echt opluchting, ik was echt blij. Maar uh ja, eigenlijk is het best fijn omdat ik dan voor jou als moeder is dat echt een druk omdat je eindelijk een huis hebt maar je bent dan dadelijk bang dat ze de spullen dat je in je huis hebt meenemen en je hebt ook nog een kind dus de situatie is gewoon niet goed. Voor jou en je kind. Het is niet gezond. [Nee]. En uhm, en ik kon me ook niet volledig focussen op school omdat je dan continue bezig bent [Stress?]. Ja. Dus ik was toen dat klaar was, was ik echt blij. Ik kon me focussen op m'n school, ik heb dan in vorig jaar heb ik eindelijk m'n school afgemaakt. Dus eigenlijk paar maanden later was het echt klaar. En uhm, eigenlijk wanneer je dan aan het begin moet je, zetten ze je bij een cursus om hoe je ermee om moet gaan, met geld en dat vond ik eigenlijk best fijn. Want dan weet je, leer je dingen waarvan je nog nooit over na hebt gedacht. En ik heb eigenlijk nooit in mijn, hoe zeg je dat, in mijn jeugd van mijn ouders nooit geleerd hoe ik daar mee op moet gaan dus. Je neemt eigenlijk het gedrag van je ouders, [Ja], als het daar om gaat over. En, ja, ik heb toen uhm, laat me zeggen, ja, ik heb toen uhm, via Esther gehoord dan dat je dan schulden uhm terugbetaald door vrijwilligerswerk te doen. Dus het is niet dat je geld innemen. Dus dat is wel fijn. Want zoveel heb je niet en als ze daar nog vanaf, en je bent student dus dat werkt niet. [Nee]. Nee, ik heb eigenlijk dus zo ben ik eigenlijk bij de JPF gekomen. [Ja]. En ze hebben dan toen gevraagd of ik, uhm, bij scholen kan werken. Tenminste, daarlangs kan gaan om m'n verhaal te vertellen. [Je bent ook ambassadeur?]. Ja, dus ja, dan ben ik dus ook en ja, zo is het eigenlijk, zo is het verhaal eigenlijk zo in elkaar.

I: Ik begreep ook dat inderdaad als je hieraan meedoet dat je dus een tegenprestatie doen, van, je moet een baan vinden of een opleiding afmaken of maatschappelijk stage?

R: Ja, je moet wel een baan hebben of, kijk sommige mensen die komen maar die hebben al geen baan of die zijn dakloos [Ja], en hier helpen ze je omdat allemaal te krijgen. Maar dan moet je er ook, je moet het ook vasthouden. Je moet het ook aanhouden als je het blijft doen. En, ja, ik kan ook tenminste, ja, de voorwaarde is dat als je uhm, je schulden zijn afgelost want het is eigenlijk een lening wat ze doen, want ze doen 10% van het schulden wat je hebt, is dat je door vrijwilligerswerk het betaald. Maar als je je niet eraan houdt, dan moet je ook echt alle geld wat zij hebben geleend ook terugbetalen.

I: Dus jij hebt ook vrijwilligerswerk gedaan, of?

R: Nou eigenlijk de ambassadeur wat ik nu doe is eigenlijk mijn maatschappelijk stage.

I: Ja, oké, ik snap het. Uhm, even kijken, en ja dus die tegenprestaties is zeg maar verplicht aspect. Wat vind je daarvan? Dat je dat moet doen?

R: Ik vind het wel fijn. Ik hoef, het gaat mij meer om dat ik niet geld uit mijn eigen zak moet halen om m'n schulden te betalen. Omdat dat toen niet ging en nu zou het ook niet lukken. [Nee]. Dus, het is fijn om te horen dat jij alleen met een vrijwilligerswerk je de uren, de geld terugbetaald. Dat is voor mij veel beter dan dat ik het zelf harder moet gaan werken. [Ja]. En, uhm, ja en het terug betalen, en ik vind voor iemand die binnenkomt bij de JPF en die moet leren met het geld omgaan is het wel een goeie verantwoordelijk, het is goed om je

verantwoordelijkheid te nemen om naar je stages te gaan. Want als je het niet doet, dan moet je ook alle geld terugbetalen. Dat is [Gewoon eerlijk ofzo?], ja het is gewoon eerlijk, dus ja.

I: En heb je ook het idee doordat je dat moet doen, dat je denkt; oh ja ik voel me wel gestimuleerd ofzo? [Ja]. Of heb je ook soms dat je denkt; dat houdt me wel een beetje tegen?

R: Nou eigenlijk als je al weet dat ze de schulden af hebben gelost, dan krijg je sowieso meer motivatie om meer dingen te gaan doen want je hebt de stress niet. Dus al moet ik 3 dagen per week naar een stage gaan omdat ze dat hebben gedaan dan doe ik dat omdat ik weet dat het voor een goed doel is. Dus ja.

I: Je investeert ook in je toekomst ofzo?

R: Ja, ja. Je bouwt ook ervaring op. [Ja]. Dus het hangt, ja, en het belangrijkste is bij de JPF is ze zoeken iets wat jij zelf leuk vindt. Dus het is niet dat ik verplicht naar iets moet gaan wat ik niet leuk vind. Ze zoeken echt specifiek naar iets [Wat bij je past?]. Ja, wat bij mij past. [Ja]. Dat is eigenlijk best belangrijk voor een jongeren, want ze vervelen zich snel als je iets gaat doen wat ze niet willen doen.

I: Zeker haha. En had je ook voordat je hieraan begon had je dan wel, had je gevoel van vertrouwen in je eigen capaciteiten van: ik kan het wel oplossen? Of had je echt zoiets van; nee ik moet echt hulp zoeken? En is dit ook veranderd, dat je nu misschien meer of minder...

R: Nou, ik durfde eigenlijk niet de stap te nemen om in de schuldhulpverlening te gaan. Ik probeerde het wel op te lossen maar ik vind dat ik best wel gemakzuchtig was. Ik denkt; ja komt wel. [Komt wel goed]. Ja, komt nog wel, komt wel goed, volgende maand wel. Ik werk effe wat harder en dan betaal ik het wel. Nou, echt niet. Het stapelt op en voor je het weet heb je, zit je in de duizenden en dan denk je; nou, [Shit], ik had die 20 euro wel moeten betalen want van 20 is het naar 1000 gegaan haha. Dus ja, eigenlijk kan ik zeggen van: nee, de verantwoordelijk had ik op dat moment niet echt. Ik had, als ik het terug kon doen dan had ik het wel gedaan, maar nee, toen ter tijd was ik echt gewoon van: ja ik zie het vanzelf wel.

I: En nu, nu je dit hebt gedaan?

R: Nu wel, nu zorg ik wel dat ik alles op tijd betaal. En af doe ik er niet meer aan.

I: Heb je ook het idee, stel je bent helemaal klaar met het JPF, dat je dan denkt: ik kan het zelf ook? Misschien gaat het ooit weer mis, maar ik kan het zelf oplossen, dit heb ik nu geleerd van?

R: Jawel, jawel, want eenmaal wanneer je geen schulden hebt meer, tenminste omdat je dan zoveel schulden had, dan en je voelt het verschil dat je geen schulden hebt dan wil je er ook echt aan houden tenminste ik dan.

I: Ja, dat snap ik. Je wilt natuurlijk niet meer terug in z'n stressvolle situatie

R: Nee, nee, dat is echt he, nee dat wil ik niet hebben.

I: Nee, dat snap ik. En heb je ook echt het idee dat je skills heb geleerd, of tools heb geleerd hoe je beter met geld kan omgaan of weet ik veel, hoe je deze situatie niet weer zal voordoen in de toekomst?

R: Nou wat ik wel hebt geleerd wat ik nooit van wist is dat je moet reserveren. Dat wist ik niet eens joh. Dat je, dat ze dan bepaalde geld elke maand reserveren voor de rekening die eraan komt. Dus dat is iets wat ik wel heb geleerd omdat ik daar nooit van wist. Als ik, als de maand komt en ik krijg een waterrekening dan betaal ik het die maand. [En je denkt niet van tevoren, oh die rekening komt eraan]. Nee, je denkt niet ik doe 20 euro elke maand om de kwartaal komt, nee daar dacht ik echt nooit aan. Ik denk; ja dat nog wel. [Ik zie het dan wel?]. Ja, ik zie het vanzelf wel hoe ik het oplos maar ik los het niet op. Eenmaal als het er is dan ja, dan raak je helemaal in paniek want je weet niet meer wat je moet doen.

I: Ja, ik snap hem. Uhm, en toen je begon aan het project, was het toen duidelijk wat er ging gebeuren en wat er van jou werd verwacht?

R: Jawel. [Ja?]. Ja, je krijgt natuurlijk een begeleider en het is 1 op 1. Dus je voelt je wel geluisterd en je krijgt gewoon de, ja genoeg informatie voordat je eraan begint. En ja ik vond het eigenlijk ja, best goed ja, ja. Je wordt echt goed ingelicht voordat je eraan begint. En de regels, ja je tekent ook een contract dus je leest ook door voordat je eraan begint.

I: En had je verwachtingen? Van hoe het zou gaan, en is het ook zo gegaan? Of had je wel andere ideeën erbij?

R: Nou, aan het begin dacht ik echt dat het 3 jaar zou duren. Net als een normale schuldhulpverlening en schuldsanering. [Ja]. En uhm, ja ik dacht echt dat het, ja, 3 jaar zou duren en dat je zelf gewoon maandelijks je geld krijgt of wekelijks je geld krijgt en dat ze dan met jouw geld alles betalen ik dacht eigenlijk normaal, zoals de schuldsanering eigenlijk ging. Maar dat is eigenlijk helemaal niet ging. Want het duurt maar 18 maanden, en uhm, ze betalen het allemaal anders. Dus de regels zijn twee verschillende, zijn twee verschillende dingen de JPF en de normale schuldhulpverlening dus eigenlijk dat wat ik echt dacht aan het begin.

I: Ja, en had je ook een duidelijk beeld van wat je kon verwachten van Esther? Was dat duidelijk voordat je begon, van wat heb ik aan haar?

R: Nee niet, nou ja, voor dat ik, nadat ik haar heb gesproken had ze alles wel uitgelegd maar daarvoor wist ik niet dat ik 1 begeleider zou krijgen, nee dat wist ik allemaal niet. Want dat krijg je eigenlijk, tenminste ik kreeg dat niet te horen. Want ik was dus m'n maatschappelijk werker was de tussenpersoon, dus alles werd aan hem uitgelegd maar niet alles kreeg ik dan te horen want hij wist ook niet alles. [Precies]. Het was het eerst, eerste [Pilot nog?] Ja eerste groep.

I: En hoe zou je je omgang met Esther beschrijven?

R: Oh, ze is heel, je voelt je gewoon welkom. Ze is echt een vriendelijk, ja ze maakt van die grapjes, je voelt je gewoon lekker thuis. Je voelt je echt op je gemak. Het is niet een strenge persoon: ja je moet het op dat moment doen. Jonge, als ik uhm, een rekening krijg van zoveel geld en ik stuur het naar haar word ze niet boos of weet ik veel wat. Dan zegt ze; oh dat lossen we wel eventjes op, ik stuur het effe door. Dan denk je; oh oké [Fijn, word aan gewerkt]. Ja, wordt aan gewerkt, pff. Dus ik, nee, ze is echt een leuk mens. Ik vind het echt heel fijn om haar als begeleider te hebben.

I: Zou je haar dan meer omschrijven als ze is een soort van leraar voor mij, of een soort moeder, of een soort mentor, of? Hoe zou je haar rol omschrijven?

R: Uhm, ze is ja mentor niet, maar je zou zeggen tussen moeder en goed vriendin-achtig. Dat zou je kunnen zeggen, want het is niet een iemand die je echt op de uhm, puntjes staat dat je moet het op dat moment doen, je moet het zo doen. Dat is het niet. Ze is echt heel, een hele andere manier van omgang heeft ze. Dat is heel fijn om, je voelt je gewoon op je gemak.

I: Denk je als je niet zeg maar z'n goede band met Esther zou hebben, dat dit project ook z'n succes voor jou zou zijn?

R: Uhm, dat is wel een moeilijke vraag.

I: Hoe belangrijk is die goede band met Esther voordat je goed ...

R: Ik vind het heel belangrijk, want je begint aan iets waar je niet echt weet hoe het zal aflopen. En je hebt eigenlijk door alles stress heb je eigenlijk iemand he, iemand nodig die je een steun geven of die je het gevoel geeft van; dat het goed komt. [Ja]. Dus, ik vind dat heel erg belangrijk. En dat krijg ik dan van Esther wel dat het allemaal wel goed komt. Ze regelt het allemaal wel, dus, het is niet uh, kijk als ik iemand had die heel streng is en heel, en die op alles heel erg oplet dan uhm, nee dat wordt een hele stressvolle of als je even niet kan komen dat het allemaal weer uh, nee.

I: Heb je ook echt vertrouwensband met haar?

R: Jawel, jawel. Als ik iets heb dan geef ik het echt he, dan ga ik direct Esther bellen en dan is het opgelost. [Ja]. Meestal opgelost, ja.

I: Oké, eens even kijken. En, uhm, voordat je begon aan het project had je toen zeg maar een beeld van overheidsinstanties of de gemeente, had je daar vertrouwen in of juist niet? Dacht je van ik helemaal niks aan die lui, of juist wel?

R: Nee dat niet, ik uhm, nee eigenlijk niet. Ik dacht: ik zie het wel. Ik ben heel laks, sorry. Ik zie het wel. Ik ben niet echt moeilijk met belastingen ook niet, ik weet wel dat ik daar niet mee, ja daar wil je geen schulden bij hebben maar niet echt, nee.

I: Je vertrouwt het wel ofzo?

R: Ja, ja, ik ben niet echt negatief op zulke aspecten, nee.

I: Dus dat was voor jou ook niet dat je dacht van uhm, ik ga aan het JPF beginnen; oh dit is van de gemeente van hm, ik ben wantrouwig of je hebt juist zoiets van; nu komt het goed?

R: Nee. Als je genoeg schulden hebt en je wilt iets, een oplossing, ja dan moet je er wel aan beginnen. [Ja]. En als dat de enige hulp is wat je kan krijgen, ja, dan gewoon doen.

I: En heb je ook nu het idee van, dat je ziet het project dat het wel goed is. Dat je denkt van: oh ja de gemeente heeft toch wel veel dingen waarvan ik, diensten of weet ik veel regelingen waar ik gebruik van kan maken wat ik niet wist of?

R: Ja, nou eigenlijk wist ik best wel wat. [Oké]. Alleen ik heb er nooit gebruik van gemaakt [Nee, maar je spreek ook mensen die zeggen; ik heb geen idee]. Nee, ik wist wel van bepaalde dingen omdat mijn vader zelf in de schuldhulpverlening zit dus dan hoor je af en toe wel dingen, maar nee ja.

I: En dat is ook niet echt veranderd voor jou?

R: Nee dat ook niet. Ik zie nu wat meer mensen, dus echt de secretaris, dus je ziet gewoon wat hogere mensen [Ja], dus dan is het wel anders maar niet echt dingen wat nu binnen zijn gekomen waarvan ik denk; nee ik ken dit niet.

I: Nee, nee dat is goed. En uhm, oké, dus het vertrouwen in Esther is best wel belangrijk [Ja], om het goed te doen, maar het vertrouwen zeg maar in de gemeente of in overheidsinstanties is eigenlijk helemaal niet relevant?

R: Nee, nee eigenlijk niet want uhm, ik heb meer het gevoel dat ik via Den Haag, eigenlijk heb je die mensen wel nodig om je schulden om je dingen te betalen of voor de hulp. Maar uhm, uiteindelijk, uh, heb je de mensen die dus Esther en de persoon die het regelde om de schulden te betalen heb je eigenlijk meer nodig op dat moment dan de gemeente, staatssecretaris en alles. Daar heb ik nu niks mee te maken want eigenlijk heb ik meer contact met Esther en de persoon de schulden, de mensen die onderhandelen met de schuldeisers. En de schuldeiser eigenlijk, want als je dat niet hebt dan was het nooit eh, nooit gelukt eigenlijk dat ook nog. [Ja]. Eigenlijk ben je meer bezig met Esther en met de persoon, dat vind ik eigenlijk de belangrijkste mensen want daar praat ik mee [Daar heb je het meest contact mee natuurlijk]. Ja.

I: Heb je ook weleens gedacht; ik stop ermee met dit project?

R: Nee, nee.

I: Ben je wel dingen tegengekomen waarvan je denkt; hm dit hebben ze niet goed geregeld, of ik vind dit last, [Nee], of ik vind dit negatief?

R: Nee, want altijd als ik bel dan komt er, nou ik zal je vertellen, ik had vorig jaar ik ben heel dom geweest. Ik heb een woning gekregen maar ik kreeg mijn energie, ja van Eneco kreeg ik mijn jaar uhm, mijn jaar uhm hoe noem je dat, [Afschrift ofzo], afschrift ja. Nou die was 1500 euro om terug te betalen, nou op eerst op 1 januari dan schrik je echt zo [Goed begin van het jaar ook], ja hoed begin van het jaar, nou, ik wist niet wat ik moest doen. En ik was er net in begonnen dus ik mijn hoofd kan je geen nieuwe schulden maken maar ze waren dan zo behulpzaam dat ze het dan toch eventjes erin hebben gestopt om mij te helpen. Dus het is, de contact is echt belangrijk. En uhm, met Esther is het eigenlijk meer van uhm, je kan met ondanks alles kan je met alles bij d'r komen en toch zoekt ze een of andere manier, ze praat met weet ik veel wie dan ook om het op te lossen. Ze gaat 100, ze belt 10 keer dezelfde persoon om het op te lossen. Dus het is echt handig. En ik zit nu zelf in de budgetbeheer, ik heb zelf nu een budgetbeheerder, [Ja], en ik vind dat wel lekker.

I: Ja? Gewoon omdat je zelf minder hoeft na te denken ofzo, hoe je met geld alles kan regelen?

R: Ja, eigenlijk aan het begin krijg je al een budgetbeheer omdat [Ja dat moest toch?] want voor de schuldeisers is het makkelijk om te vertellen van ja' [Ze zit tin budgetbeheer], ze wordt echt betaald, alle dingen worden echt betaald. Dat willen ze ook weten. En, het is voor jou eigenlijk minder stress, want je hoeft je niet druk te maken dat jij alles moet gaan betalen. En ja je kan geen foutjes maken als je van; ik betaal het wel volgende maand [Ja doe ik wel, nee ik doe het niet], nee dat doe ik niet haha, nee dus dat. Ik vind het ja, ik vind het wel effe lekker.

I: Ja, maar het niet de bedoeling dat je hier heel lang in zit?

R: Nee, hallo gelukkig niet.

(short interruption in the conversation)

I: Weet je nog wat je aan het vertellen was?

R: Uhm, budgetbeheer?

I: Oh ja, budgetbeheer. Blijf je denk je voor lange tijd in het budgetbeheer?

R: Ik weet eigenlijk niet voor hoelang, want het was eigenlijk de bedoeling om voor een half jaartje te doen maar ik ben al weer een jaartje verder. Uhm, maar ik denk dat ik zolang als ik in de JPF-traject zit, dat ik er nog, ik denk dat het ook lang duurt, ik denk dat het pas als ik klaar ben met mijn maatschappelijke stage dat alles is afgesloten dat ook afgesloten word.

I: Ja, ik snap wat je bedoelt. En denk je, heb je het idee dat je ook omdat je die cursussen hebt gehad en zo, dat je denkt als ik straks uit het budgetbeheer bent: ik heb wel vertrouwen dat ik het zelf kan?

R: Ja. Want ik heb eigenlijk, je ziet, je hebt de bankafschriften van wat ze allemaal betaald en dan zie je eigenlijk hoe ze het allemaal apart zetten en wat ze, ik denk dat ik het wel aankan. [Ja?]. Ja.

I: Heb je het idee dat het JPF je daar wel meer vertrouwen in heeft gegeven dan voordat ermee begon?

R: Ja, ja, omdat ik er meer van weet nu hoe het allemaal gaat. [Ja]. En hoe ze dat allemaal doen. [Ja]. En als je het niet weet dan kan je het ook niet doen, maar nu dat ik het weet dan ga je je mee op letten.

I: Ja, en als je kijkt naar het hele project. Wat was voor jou zeg maar het belangrijkste? Dat je bijvoorbeeld leerde dat je met dit soort dingen kon omgaan, dat het je meer skills leerde? Of dat je wat mee ademruimte kreeg van?

R: Ik denk ik eerste instantie de adem, ja de ruimte [Ja], om voor wat meer, [de druk eraf?]. Ja, minder stress. Ik denk eigenlijk dat dat de eerste, de belangrijkste, uhm, ding was.

I: De eerste stap zeg maar?

R: Ja, dat is eigenlijk het eerst wat ik wilde; gewoon minder stress. [Ja]. En nadat, en nadat als ze mij dan cursussen kunnen aanbieden om daar dan mee om te gaan dan vind ik dat best.

I: Maar dat komt daarna natuurlijk, omdat jee eerst even uit die situatie moet

R: Ja, ja.

I: En heb je nu het idee dat je denkt van; met werk en studie, ban ja nu heb ik het idee dat het wel beter zal gaan, nu in de toekomst omdat ik gewoon m'n school op orde heb

R: Ja, ik heb m'n school, omdat ik diploma gehaald is [Oh ja]. Ik ga wel doorstuderen dat is het niet, maar ik weet wel dat ik mijn diploma hebt [Ja dat je hebt is fijn]. En je hebt een bepaalde hoge inkomen waarvan je denkt van, als ik ga werken dat ik wel financieel goed zit. [Ja]. Dus uhm ja.

I: Ja, dat is ook wel heel belangrijk.

R: Ja, een baan is en je opleiding afmaken is best belangrijk. Want als je dat niet hebt, kom je niet echt ver. [Nee].

I: Nee, ja, dat denk ik ook. [Ja, daarom]. Oké, en, even denken of ik nog iets vergeten ben. Uhm, volgens mij heb ik de meeste dingen wel gevraagd [Ja?]. Uhm, oh ja ik wou nog vragen over de relatie die je hebt met Esther, of je die uhm, vind je het lastig dat je weet dat zij aan de ene kant jou ondersteunt en je zeg maar je vriendin is maar aan de andere kant dat ze ook wel jou moet sturen. Want ze moet natuurlijk ook soms zeggen van; he dit moet je misschien voortaan anders doen ofzo? [Nee]. Vind je dat lastig?

R: Nee, dat niet. Het is wel een, nee ik vind het niet echt moeilijk. Ik vind dat eigenlijk juist fijn want ik heb een sturing nodig want daarvoor ben ik hier. [Ja]. Dus als zij op een vriendelijke manier mij kan sturen en ze kan alsnog uhm, ja socialer blijven en zonder weet je, ja [Beetje ondersteunen en luisteren?]. Ja, ik vind dat ik dan, ik dan makkelijker gestuurd kan worden dan als je heel streng op me bent en heel direct.

I: Heb je daardoor ook juist meer vertrouwen in haar? Omdat je weet dat je [Ja] dat ze je ook stuurt als het nodig is?

R: Ja, tuurlijk. Ze heeft me nooit gestuurd, maar ...

I: Nee maar ik bedoel, ze zal wel misschien zeggen van ...

R: Ja als ze het doet dan ja, je gaat er sneller naar luisteren omdat je weet dat als ik hulp nodig hebt dat zij harder werkt, echt hard werkt om het op te lossen. Dus ze als ze mij wil sturen dan doe ik ook m'n best om naar haar te luisteren.

I: Ja, oké, ja dat denk ik ...

R: Als je weet hoeveel moeite ze ervoor doet om je te helpen dan, tenminste ik, ga daar dan ook harder werken om naar haar te luisteren.

I: Heb je ook het idee dat je meer motivatie hebt gekregen voor je eigen toekomst door dit project? [Jawel]. Dat je denkt: m'n schulden zijn opgelost ik ga het nu beter doen?

R: Jawel, ik probeerde het altijd al wel goed te doen, om m'n toekomst te verbeteren om ja, op te bouwen. Alleen ja, nu dat je minder stress hebt, heb je meer motivatie. Je voelt je wat fijner om door te studeren en je hebt je hoeft je niet meer druk te maken over de schulden. Ja, je voelt je vrijer. Je hebt gewoon lekker de tijd ook. Je hoeft je niet druk te maken over lijsten die je moet maken over wat je moet betalen. [Ja, de stress]. Ja, he voelt je vrijer, je voelt je beter. Ik heb ook, ik kan wel leukere dingen doen met m'n kind en, ja

I: Ja, omdat je ook meer tijd hebt. [Ja], en ruimte erdoor [Ja]. Dus dat zijn eigenlijk wel de belangrijkste dingen die het project jou heeft gegeven? [Ja]. Behalve natuurlijk alleen het oplossen of het aanpakken van je schulden [Ja]. Ja. En, even kijken, en in hoeverre heb je ervaren dat het project heel erg is, dat voor iedere deelnemer dat het heel erg hulp op maat is? In hoeverre denk je dat dat heel goed is, of dacht je ook soms van; nou ik zou het

toch wel fijn vinden als het gewoon standaardregels zijn voor iedereen? Want mensen moeten ook verschillen tegenprestaties doen bijvoorbeeld.

R: Ja, iedereen is anders denk ik. Iedere situatie is anders. Dus mijn situatie kan minder ernstig zijn dan iemand die dakloos binnenkomt. [Ja]. Dus, uhm, voor ieder is de sturing anders, voor iedereen is de hoeveelheid schulden anders en thuissituatie kan anders zijn dus het is moeilijk te zeggen eigenlijk vind ik.

I: Maar je vindt het dus eigenlijk prima dat het zo los is eigenlijk?

R: Ja, want het hoeft niet altijd hetzelfde te zijn. Kijk, als ieder hetzelfde regels hebben of dezelfde aanpak hebben dan misschien lukt het voor de ene en voor diegene gaat het niet, maar voor mij wel of voor die ene wel en voor mij gaat dat, nee. Dus ik vind het wel fijn dat ieder zijn eigen individueel persoon is. En er zal een eigen aanpak heeft, dat is denk ik uhm, denk ik veel fijner.

I: Dus het is juist goed eigenlijk dat het zo is? [Ja]. Oké, en uhm, even kijken, heb je dingen waarvan je denkt in het project qua hoe het is opgezet en in je omgang met Esther waar je denkt; dit zou voor mij misschien beter zijn? Of uhm, heb je zoiets van het gaat goed?

R: Ja het gaat wel goed. Ik vind het allemaal fijn haha. Het gaat echt heel goed, ik zal er niks aan veranderen. [Oké]. Echt helemaal niks.

I: En wat vind je van dat je nu ambassadeur bent? En dat je daar kinderen op school verteld?

R: Ik vind het heel fijn. [Ja?]. Ik kan de toekomst van de andere, tenminste, veranderen als het al misschien de verkeerde kant op gaat. Ik kan ervoor zorgen, ik kan de preventie zijn van een probleem dat er misschien aankomt. Dus ik vind het uhm, ja, heel fijn om andere te helpen want ik weet hoe het is om in z'n situatie te zitten dus. Kijk, ik kan 100 keer vertellen en ik zal blij zijn als ik maar eentje kan helpen. [Ja]. Dus uhm, als ik er 10 de verkeerde kant op, als er 1 die doet het goed dan vind ik het allemaal goed. [Ja]. Vind ik het prima.

I: Heb je ook het idee dat jongeren meer luisteren omdat je natuurlijk ook een jongeren bent? Dat dat beter werkt?

R: Ik denk het wel. [Ja?] Omdat ze dan hun, misschien is het, kunnen ze zich ook inzien in hun situatie van een ander of van mij, of van maakt dan ook niet uit iemand. [Ja]. Dus, misschien zien ze zichzelf in mij, waarvan ze denkt; weet je wat misschien moet ik dat wel veranderen.

I: Dus kan jij je situatie ook heel goed herkennen?

R: Ja, zo heb ik het ook gedaan, dat kan ik ook erin spelen. En dat kan ik dan ook adviezen en tips geven over hoe dat anders kan.

I: Ja, en misschien dat [ja], meer vertrouwen van ...

R: Ja, want weetje kijk, ik ben dakloos geworden doordat ze me eruit hebben geschopt. Maar iemand die in schuld gekomen doordat ze voor een jongen bijvoorbeeld rekeningen [Gingen betalen ofzo?] of uhm, af te peren van een jongen of weet ik veel wat. Leningen hebben genomen omdat die en die zei en er was een meisje die door d'r loverboy is gaan, ieders situatie, ieders z'n verhaal is anders. Dus, ja, het is wel fijn als je het van een ander kan horen. En vooral als bijvoorbeeld over loverboy gaat dat je door de loverboy in de schulden kan komen, is het voor een meisje als je dat kan vertellen en iemand, en een meisje herkent het, is het wel fijn want dat heb je 1 minder.

I: Ja, en dan kan je diegene misschien ook beter helpen?

R: Ja beter helpen omdat je het weet, je kan je ervaringen delen, dus dat is wel ja heel fijn.

I: Dat is wel goed. Vind je het ook leuk om te doen?

R: Jawel, jawel, ik vertel zo graag. Ik vind het wel leuk, je leert mensen kennen, je leert nieuwe mensen kennen, wat hogere handen en je voelt je heel interessant [Haha ik snap het vooral als je voor de klas vertel] Ja hallo, [Ik weet het] ja helaas haha kom maar hier. Dus ja, ik vind het wel leuk.

I: Oké, en heb je het gevoel dat je genoeg ondersteunt bent in dit project door Esther? Of denk je; ik wil nog iemand erbij?

R: Nee, 1 is genoeg. [1 is genoeg]. Ik vind dan als ik te veel mensen om me heen krijg, dat het dan een beetje te veel wordt. 1 is genoeg, 1 luisterend oor is genoeg.

I: Ja, dus dat was eindelijk genoeg ondersteuning heb je wel gehad?

R: Ja, want zij is meer, zij houdt zich niet volledig met de schulden ze houdt zich ook bezig met jouw situatie, hoe het gaat op werk of op. En als er iets is, kan zij zelf z'n briefje opstellen, dus het is echt, ja, 1 persoon is goed.

I: Oké, ik denk eigenlijk dat de meeste dingen wel waren. Heb jij dingen die je wilt vragen of zeggen of nog kwijt wil of iets?

R: Hm, ik heb denk ik heel veel gezegd.

I: Ja dat is prima hoor.

R: Nee, nee ik heb eigenlijk niets, nee.

I: Oké, nou heel erg bedankt.

(end of the recording).

Transcript Coproducer 5

9 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Eigenlijk in het begin, ja hoe ben je bij het JPF gekomen? Hoe ben je?

R: Via het JIT

I: Via het JIT, oké ja. Dus het was niet op eigen initiatief dat je het hoorde en dacht, ik ga me aanmelden?

R: Nee ik wist niet eens dat dit bestond toen nog helemaal niet, ik was voor de gewone schuldsanering bezig dus toen kwamen ze ineens met dit bestaat nu en ze gaan een pilot doen, wil je eraan meedoen? Ik zeg ja natuurlijk. Dus uhm, ja, zo ben ik hier terecht gekomen.

I: Dus je bent ook van de pilot fase? [Ja]. Ja, oké, en uhm, ja je bent nu, ben jij ook ambassadeur zoals hun allemaal? [Ja]. Oké, leuk, denk ik? [Ja]. Uhm, even kijken, en ik begreep van iedereen dat je een soort van tegenprestatie moet doen, dus dat sommige mensen een maatschappelijke stage doen of dat je werk moet vinden ofzo, wat heb jij als tegenprestatie moeten doen? Of ben je wat aan het doen?

R: Ja, dit soort dingen he, ja. (inaudible)

I: Ja, oké, en wat vind je ervan dat je überhaupt zeg maar verplichte aspecten er zijn, dat je iets moet terug doen?

R: Ja, wat vind ik. Ja.

I: Maar vind je dat je denkt, het is wel eerlijk of vind je het lastig?

R: Ja, natuurlijk het is wel eerlijk ja.

I: En heb je ook zoiets van; ja ik voel me wel meer gemotiveerds ofzo, omdat je dan dingen moet doen dat je denkt; oké nou we gaan dingen aanpakken ofzo? Of heb je zoiets van; ik heb wel verplichtingen vind ik soms wel lastig?

R: Nee, ik vind het niet lastig. Zijn vaak projecten of dingen of anderen ervan overtuigen om dit ook in andere gemeentes te doen of andere jongeren dat die dezelfde kans krijgen. Dat motiveert.

I: Ja, is ook wel goed denk ik. In ieder geval wel gaaf dat andere steden best wel geïnteresseerd zijn van; oh we willen ook zoiets.

R: Ja, maar zou egoïstisch zijn om zelf wel tuurlijk wel de kans te pakken en dan niet [anderen te helpen] ja precies.

I: Ja, ik snap wat je bedoelt. En, uhm, voordat je begon aan het project had je toen zoiets van; ik heb wel vertrouwen dat ik het zelf ook wel had kunnen oplossen of dat ik het wel kan? Of had je zoiets van; ik ben nu wel op een punt dat ik denk ik moet eigenlijk wel iets organiseren van extern?

R: Je bedoelt met de schulden of?

I: Ja, zeg maar de situatie in het leen, niet per se alleen de schulden of hoe gaat het met je baan of weet ik veel?

R: Nou ja, het was, ik zat toch op het punt om naar het buitenland te vluchten of weet ik veel. Maar ik zat in een lastig pakket zeg maar.

I: Is dat nu wel veranderd? Dat je denkt; ik heb nu wel het idee dat ik de dingen beter snap> Dat je beter vertrouwt in jezelf ofzo?

R: Jawel, zeker financieel dat was altijd een chaos bij mij en dat is nu allemaal, ja stuk beter, ten minste nog niet altijd, maar uhm, ja het is wel er een hoop verandering in m'n kwaliteit.

I: Ja, heb je ook veel, want ik hoorde ook van mensen dat ze dan van die cursussen gingen over hoe je met post moet omgaan of budgetmaatje of dat soort dingen. Heb je ook veel geleerd daarvan? Heb je dat überhaupt gedaan?

R: Ja, ja, ik heb die cursus moeten doen ook hier. Maar het is niet, weet je, dat je niet weet hoe het werkelijk moet. Dat is, daar gaan ze soms wel een beetje vanuit, dat je het allemaal niet begrijpt. Maar, dat je, uhm, ik begrijp het wel maar ik deed het gewoon niet. [Ja]. Dat is het gewoon, ja. Of dat nou echt geholpen heeft weet ik niet. Maar uhm.

I: Ja, misschien voor jou had het niet echt veel zin ofzo.

R: Ja het is meer mentale kwestie destijds weetje. Dat speelt als sinds m'n 18^e dus ja.

I: Dus je hebt niet het idee dat je door het JPF echt, zeg maar, meer weet ik veel skills ofzo heb geleerd van hoe je dingen moeten aanpakken? Want dat is gewoon meer ik moet het gewoon oplossen?

R: Nou ja, die skills had ik al wel maar alleen die gebruik ik niet. [Ja].

I: Maar heb je nu al meer vertrouwen in, dat je denkt; oh ja als ik straks uit het JPF ben dat ik dan denk ik dat het wel goed komt?

R: Ja, zeker. Ik heb het op de harde weg geleerd om, zo. Ja ik ben eigenwijs, ja weet je. Nee, dat willen we niet nog een keer.

I: Nee, dat snap ik. En voordat je begon aan het programma, had je toen een idee van wat er van jou verwacht werd? Was dat duidelijk, was dat onduidelijk? Had je zoiets van; nou ik zie wel wat er gaat gebeuren?

R: Nou, ik wist niet meteen allemaal wat het was. Uhm, maar goed na een gesprek werd alles uitgelegd wel. Ik was wel positief erover, dus ik ja.

I: Had je ook ideeën over hoe het zou gaan? Is het ook zo gegaan? Of had je, was je best wel verrast soms van; oh dat is helemaal niet wat ik had verwacht, of juist wel?

R: Uhm, nee het is eigenlijk beter dan ik had verwacht. Ja.

I: En hoe? Of op wat voor manier?

R: Nou, omdat ik zeg maar gewoon van de schuldsanering wist. Zeg maar de normale schuldsanering dat heel veel mensen bij het minste of mensen eruit gegooid werden of. [Ja]. Uhm, ja goed hier hebben ze wel meer aandacht voor je. Dus ik had een heel naar idee van, [Oh god ik ga er wel aan beginnen maar ie]. Ja, het kan allemaal leuker weet je, maar ja, het valt eigenlijk wel mee.

I: Oké, en zou er nou ook aspecten waarvan je denkt; hier was ik heel erg over positief verbaast of? Ja, ik hoorde van best wel veel mensen van; ja soms heb ik wel weer fouten ofzo gemaakt, maar het is niet oh je wordt uit het programma gegooid, er wordt best wel makkelijk op gereageerd?

R: Ja fouten heb ik gelukkig niet gemaakt, maar uhm, ja wat me zeg maar wel positief heeft verrast is dat; ik kwam binnen met heel veel schulden, ja goed ik had allemaal uhm dwangbevelen en leegruimingen dat dat hebben ze allemaal, die stress hebben ze allemaal weggenomen. Dus dat is uhm, dat had ik niet verwacht dat dat allemaal zo [Ja]. Ja.

I: Oké, en had je ook een idee van; ik weet wel goed wat ik kan verwachten van Esther? Of had je zoiets van; nou ja ik krijg Esther toegewezen ik kijk wel hoe ik met haar overweg kan?

R: Nee, we hadden gelijk wel een klik dus dat was wel wat makkelijker. Tja naja, als je iemand vertrouwt dan, ja. [Heb je ook goede band met haar?] Ja.

I: Hoe zou je haar rol ofzo omschrijven? Is ze een soort van mentor, of leraar, of moeder, of? Wat voor soort rol heeft zij voor jou?

R: Ja niet een moeder, maar wel zeg maar uhm, ja het voelt wel als een soort support zeg maar. Ik kan haar wel altijd appen, s 'avonds of wanneer je maar wilt en altijd zal ze antwoorden. Dat uhm, ja dat is wel fijn dat je dingen waar je tegenaan loopt. Ja.

I: En denk je als je niet zo klik met haar had gehad, of niet zo goede band dat het project dan voor jou minder succesvol zou zijn geweest? Of kan je daar niet echt iets over zeggen?

R: Ja ik kan het wel inschatten. Ik heb uhm in 2014 uhm, was ik dakloos, en dan loop je bij de CCP ofzo hoe heet dat. Ja, en dan word je als een soort van ongewenste hond uhm behandeld zeg maar. Ja dat motiveert ook niet. [Nee]. Nee, dat moet elke 2 weken melden op een bepaald tijdstip en als je pech hebt dan laten ze je 2,5 uur wachten. Ja gewoon irritant joh. Maar goed, dan is het wel een wereld van verschil.

I: Denk je als het zo misschien, stel dat het zo was geweest in het project, dat je dan ook dacht; nou ik stop ermee het is wel goed geweest?

R: Nee, want het is wel voor je eigen survival zeg maar, weet je je moet toch doorgaan. Je bereikt een punt dat je moet zeggen van; ja dat je moet slikken. Dat je moet incasseren. Dus ja, maar goed het maakt wel stuk prettiger zeg maar.

I: Kan ik me voorstellen. [Ja]. Heb je ooit nu gedacht; ik stop ermee?

R: Nee.

I: Zijn er wel dingen waar je echt tegenaan loopt? Of wat je denkt; oh dit is best wel, hm, dat had wel beter gekund ofzo?

R: Uhm, nee eigenlijk niet.

I: Nee, oké, dan is het wel goed. [Ja]. En voordat je begon aan het project had je toen een beeld, of zeg maar een soort van vertrouwen in de overheid of in instanties omdat je natuurlijk al wel eerder te maken hebt gehad misschien met instanties. Was dat positief of negatief?

R: Ja vanuit het JIT zeg maar, dat was gesponsord door de gemeente had ik hele positieve ervaringen. Maar uhm, ja goed, de CCP niet. [Was niet z'n succes?]. Ja, en uhm, de bijstand ik weet niet vind ik niet 15, daar gewoon de ..., ja.

I: Had dat invloed op je keuze om hieraan mee te doen? Dat je denkt; ik heb ook wel negatieve ervaringen gehad, ik weet niet of ik het wel wil, of dacht je van nou?

R: Ja, ik had niet echt een keuze. Ja, this is my only way out zeg maar, weet je, ja.

I: Ja, dus dat heeft niet echt beïnvloed van ...

R: Nee.

I: Heb je het idee dat je nu meer vertrouwen hebt? Dat je denkt; oh gemeente is best wel goed? Sommige dingen gaan best wel goed?

R: Joaah jawel. Ik zal gemeente Den Haag altijd dankbaar zijn voor dit, weet je, ik denk dat dit wel het verschil gaat maken in, ik weet niet hoe m'n leven was gelopen als ze dit niet op m'n pad was gekomen. [Ja]. Ja.

I: Oké, en wat vind je van dat je ambassadeur bent? Wat doe je dan in je, als je dat moet doen, wat geef je voorlichting op scholen of?

R: Ja, heb ik ook gedaan, ja ook voor gemeentes en voor studio's. En uhm, Princes Margriet en .. Ja goed, voor mij was het best wel een dingetje. Ik uhm, ja, ik heb een soort faalangst, ik heb sociale fobie gehad dus je weet, dus dat was best wel een stap. Maar ja, is best wel prima gegaan.

I: Deed je dat ook uit je eigen initiatief? Dat ze zeiden we zoeken ambassadeurs, en dat je dacht ik wil dat wel doen. Of vroegen ze dat aan jou en dacht ik heb het idee dat ik wel iets terug moet doen dus?

R: Ja dat meer. [Oké, ja]. Het is niet dat ik mezelf ervoor zou opgeven. [Nee, is gewoon niet echt je natuurlijke ding wat jij doet ofzo]. Nee, het is mijn natuurlijke reactie om dat soort moeilijkheden te ontwijken zeg maar. Het is wel goed vind ik.

I: Vind je het ook leuk, of heb je zoiets van; nou ja het is wel oké?

R: Ja, ik vind het wel leuk ze maar om al die mensen te ontmoeten, , Maar je wil liever gewoon natuurlijk, ja, je staat er toch als iemand uit het schuldsanering, je wilt gewoon succesvol zijn of succesvol worden gewoon. [Ja]. Ja, dat is, ja.

I: Ja, en heb je wel ook toen op scholen voorlichting gaf, had je dan wel het idee van; oh ja dit is best wel goed? Misschien dat die mensen dan wel naar me luisteren of dat we elkaar beter snappen ofzo?

R: Ja, het was wel altijd doodstil als ik mijn verhaal ging doen, maar ja, goed, uhm, ik denk misschien wel dat effect heeft op bepaalde personen. Hoop ik.

I: Ja, dat is wel ook wel daar je motivatie denkt als ik iemand kan helpen dan?

R: Ja. Ik zou nu, ja, ik iemand gunnen zeg maar, ik heb zelf onnodige fouten gemaakt zeg maar. Ja, dan als het dan om andere gaan dan gun je dat iemand niet.

I: Ja, als je mensen kan behouden ofzo met gewoon wat advies?

R: Ja, of met wat informatie of met wat, ja bij... zijn ofzo.

I: Ja, ja dat snap ik. En omdat je dit dan tegenprestaties of je verplichte aspecten, heb je het idee dat je daardoor juist meer gemotiveerd bent om ook gewoon je, ja, je eigen dingen op orde te krijgen omdat je ook wel nu veel meer misschien van hem, je moet dan en dan dit en dit allemaal gaan doen. Dat je denkt, nou oké, hebben we alles op orde. Of had je, heb je het idee dat je motivatie niet echt, is gewoon, ja je moet het doen het is gewoon een soort van werk haast?

R: Ja, dat meer. Eerlijk gezegd.

I: Het is niet zo dat je meer gemotiveerd bent doordat je, ja, weet ik veel, dat soort dingen kan vertellen aan kinderen en denkt; nou ja goed. Het is natuurlijk denk ik voor iedereen heel verschillend hoor.

R: Ja, nou ja, zo is het niet. Maar ik ben op zich sowieso niet zo snel gemotiveerd. [Haha, ok het is in het algemeen motivatie]. Ja dat soort dingen.

I: Oké, en heb je ook het idee dat dit project of hoe het dan ging met jou en Esther en alles, dat het goed is dat ze heel erg kijken naar uhm, op maat? Want niet iedereen heeft natuurlijk, niet iedereen tegenprestaties zijn ook gelijk en mensen hebben ook andere regelingen. Vind je dat goed of denk je, nee alles gelijk is gewoon beter en duidelijker?

R: Nee, dat is goed om het, iedereen is anders. De ene heeft uhm, problemen met dit en de ander met dat. Ik heb dan zeg maar, problemen met depressie. En ja, dat is weer een heel ander, uhm, ja op zich is het.

I: Ja, anders wat lastig is voor jou dan wat andere mensen hebben ofzo?

R: Ja, uhm. Ze zeggen dat iemand bijvoorbeeld invalide is geraakt door ene ongeluk ofzo en daardoor in de schulden is gekomen omdat die niet meer kon werken, dat is weer een heel ander probleem dan als iemand mentaal eventjes uhm, ja verzwakt is zeg maar. En dat, ja, dat is toch sowieso een probleem uhm van nu. Ja.

I: Dus het is juist goed eigenlijk dat het gewoon ruimte bouwt en dat het voor iedereen anders kan zeg maar?

R: Maar, ja, ik denk het wel. Ik denk ook dat het een heel onderschat probleem is, uhm, het hele mentale gebeuren want je ziet het niet of tenminste misschien wel maar.

I: Ja, het is niet zo duidelijk als dat je

R: Ja weet je, je loopt niet met een rolstoel. Of loopt met een rolstoel haha, dat is zo mooi. Nee je begreep wel wat ik bedoel [Ja]. Ja, dat zijn toch, [Niet zo zichtbaar?] ja, zijn toch meer dingen die verlammen zeg maar. Je kunt

nog zo intelligent zijn, of zo goed in iets maar als je niet lekker in je vel zit dan, ja, ik denk dat je toch anders, het is wel fijn dat je hier gewoon daarover kan praten. Ja.

I: Dus dat is misschien voor jou het belangrijkste geweest in het project, dat je iemand zoals Esther had, waar je gewoon kon zeggen van; he het gaat goed of het gaat niet goed en?

R: Ja precies, ik voel me niet zo lekker dat ik het gewoon kan zeggen en dat je niet mooi weer hoeft te spelen omdat ander [Je gekort wordt of weet ik veel dat soort dingen?]. Ja, soms ook als lui, je wordt vaak als lui neergezet maar geloof mij, ik wil ook van alles weet je. Alleen ja, dat is [Dat lukt niet altijd?]. Nou mensen zoals ik, ja, weet je, depressie werkt verlamdend dat is alleen maar vervelend. En als ik lekker in m'n vel zit dan kan ik alles en wil ik ook alles, maar als ik in z'n fase kom waar, ja, waar ik mezelf er weer uit moet knokken, ja dan is het, dan gebeurt er niet veel. Maar ja, in principe gebeurt er wel veel [Voor jou?] voor mij, ja. Maar ja, productief ben je dan niet, zeg maar. Dan wordt dat vaak gezien als lui, of onwelwillend of, maar zo, ja zo is het niet. Het is gewoon iets waar je tegen knokt, en ja ik ben aan het soort van aan het revalideren of weet ik veel ... maar dat begrip is er niet altijd.

I: Heb je juist hier wel gevonden?

R: Jewel, ja, hier weten ze natuurlijk van m'n situatie en van m'n geschiedenis af. En waar ik allemaal mee bezig was om d'r mee te dealen zeg maar.

I: Ja. [Ja]. En heb je ook, ik hoorde ook van andere mensen, dat ze proberen om best wel iets te vinden wat bij je past of wat je wil gaan doen? Is dat voor jou ook zo, dat ze zeiden van; ik merk dat je dit heel goed kan of vind je dit leuk om te gaan doen of juist niet?

R: Ja ze zeggen dat ik heel veel kan, maar weet je, ik uhm, ja ik heb niet echt een idee van, dit ga ik doen. Ik zie het wel, ik weet wel wat, nu IT is gewoon ... en ik kan wel redelijk met computers omgaan dus ik denk dat daar in eerste instantie m'n kansen liggen. Maar vanaf daar zien we wel, het is niet dat ik al een baan uhm,

I: Met computers te werken?

R: Ja precies. Maar het is wel een opstap naar iets beters. Misschien dat ik ...

I: Helpen ze hier ook heel erg met qua carrière, je vooruithelpen? Dat het niet alleen gaat op, oké ik ben nu vrij van schuldprobleem dat word opgelost en het is alleen maar schulden, is het ook meer je algemene ...?

R: Ze proberen me zeker te helpen, alleen ik heb heel sterk van; ik wil het gewoon in eigen hand houden. [Oké]. Ik heb wel connecties in principe, maar ja ik heb zoiets van, dat regel ik zelf wel. Eerst ik los gewoon m'n schulden af dat is 1 maart en dan [Dat is al bijna]. Ja, dan ga ik nog even naar New York een maandje met mijn vriendin en dan gaan we terug en gewoon aan het werk, ja.

I: Oké, ja, dus het is, het is ook zo dat iedereen zelf kan zeggen, elke deelnemer, van ik heb dit wel nodig of ik heb dit nodig. Dat jij denkt; nou ja dit is voor mij niet, ik kan dit zelf ook?

R: Ja, ik wil het ook zelf doen weet je, ja met m'n financiën ook. Dat zeiden ze ook; wil je het in eigen beheer houden? Dan controleren ze het af en toe, of wil je dat wij je weekgeld geven? Ja, nee dan leer je er niks van weet je. [Nee]. Je blijft een soort van baby, dus ja. Weet je.

I: Ja ik snap wat je bedoelt.

R: Dus ja, ze hebben me wel de keuze gegeven maar ik wil het gewoon zelf doen, ja.

I: En, denk je ook gewoon voor je, het is natuurlijk altijd denk ik best wel gewoon ja, shit, dat je überhaupt aan z'n project moet mee doen zeg maar vanuit jezelf. Heb je dan zoiets van; oké, nou het is best wel, er wordt wel gewoon respectvol mee omgegaan, ik hoef me niet als een loser te voelen van ik doe alles verkeerd? Of heb je zoiets van nee; dit heeft me gewoon geholpen en ja, ik ben eigenlijk alleen maar beter van geworden?

R: Ja, zo zie ik het wel. Maar natuurlijk voel je wel een soort van loser maar daar kunnen zij voor de rest weinig aan veranderen. Dat is meer gewoon, uhm, op basis van je eigen uhm, [Ligt ook aan je persoonlijkheid misschien hoe je daarmee omgaat denk ik]. Dat denk ik ook, maar als je zeg maar van jezelf weet dat je best wel capaciteiten hebt, als je daar dan niks van bakt, zeg maar zo zie ik het dan, dat je dan ja, dan ga je, dat gaat vanzelf je eigenwaarde uhm, ja naar de klote om het maar even zo te zeggen. Dus ja, daar kunnen zij weinig aan doen, maar ze behandelen wel gewoon met, ze maken het niet erg of. [Oké, ja]. Ze proberen volgens mij ook een beetje om het op te krikken, alleen ja weet je, ik uhm, ja, Ik moet mezelf aan dat is het allerbelangrijkste voor mij, dus ja, daar kunnen ze verder voor de rest weinig aan doen.

I: Ja, maar ze proberen dus wel ook je daarin, dat lijkt voor mij dat ze ook best wel inzetten op van, ze willen het vertrouwen in jezelf ook gewoon weer omhooghalen, Dat je denkt van oké, ik weet dat je dingen kan maar gewoon omdat je soms zo verlamd bent dus ook door de situatie met de schulden, dat ze denken, oké we willen dat wegnemen en dan jezelf motiveren van; he wil je dit gaan doen of wil je dat gaan doen of

R: Ja klopt. Ja ze proberen wel zeg maar uhm, ik heb vroeger dan op hoog niveau gevoetbald en dan proberen ze wel te zeggen van; he ga weer voetballen, ga weer dit doen, ga weer dingen doen. Ja, maar dat uhm, ja.

I: Maar dat ligt natuurlijk ook aan jezelf of je dat wel wilt.

R: Ja, ja. Dat is [Ja] niet, ja.

I: Oké, even denken, volgens mij heb ik mijn meeste dingen al geraagd uhm, oh ja ik wou nog vragen aan je, in je omgang met Esther: vind je het lastig dat je weet dat zij aan de ene kan je zeg maar ondersteunt en support en

aan de andere kant soms ook je moet sturen of leiding moet geven. Vind je dat lastig dat je weet dat ze die 2 taken eigenlijk een beetje heeft?

R: Nou ja ik denk dat dat wel redelijk, uhm, hoe zeg je dat, uhm, gehoorzaamt. Dus ik heb niet echt veel gemerkt van het leiding geven. [Oké]. Dus ja, maar goed dat is op zich wel goed als je niet kan ... uhm, ja.

I: Heb je dan meer vertrouwen in haar, als ze zegt: he is dit misschien een beter idee dat je haar dan in vertrouwt want dat is misschien ok zo?

R: Ja ze wil ook het beste voor je, dus ja goed. Het is niet dat ik altijd met haar eens bent, maar als de intentie goed is dan maakt het me niet zoveel uit zeg maar. Als andere mensen met mij bemoeien zolang de intentie, ja maar goed is, voor mij goed zeg maar, ja.

I: En in het algemeen, hoe beoordeel je het project? Ben je positief erover, denk je nou ja het was wel prima maar andere dingen waren ook prima geweest?

R: Nee, is wel heel positief. Beter dan verwacht.

I: Oké, en denk je dat je soort positief erover bent, uhm, is je belangrijkste reden op basis wat je net ook een beetje allemaal zei van uhm, dat ze een beetje die druk wegnemen en je wel weer meer ruimte geven? Of is het ook dat ze meer, jou ja, ja ze helpen je niet per se echt vooruit, nou ja misschien ook wel maar. Wat is het belangrijkste dat het zo positief voor jou is geweest?

R: Nou ja als je schulden hebt en dusdanig dat je er niet meer uit komt dat hangt als een soort van onweerswolk boven je hoofd dus, dan leef je van leef je van dag tot dag en als je dakloos bent dan leef je van plek naar plek. Ja, dat is geen leven, weet je, dat is overleven. Uhm, ja als het allemaal gewoon weer stabiel is dan ja, dan ga je ook lekkerder in je vel, dat is voor mij heel belangrijk geweest. En ook gewoon perspectief, dat ik gewoon weet van; op die datum ben ik van mijn schulden af. Kun je weer frisse start maken, ja. Ik denk dat als je, ja.

I: Oké, even denken, heb je nog zelf dingen waarvan je denkt; oh ja ik wil dit echt graag kwijt of dat je dingen wil vragen?

R: Nee.

I: Ik heb ook alles gevraagd, oké, nou heel erg bedankt.

R: Ja geen dank.

(end of the recording).

Transcript caseworker, interviewee 6

8 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Uhm, even kijken, uhm. Gewoon eigenlijk in het algemeen; kun je iets vertellen over het JPF? Met welke inzet is het eigenlijk opgericht? En waarom was het nodig?

R: Nou, de insteek was uhm, dat veel jongeren schulden hebben. Dat is algemeen bekend want de media zat er ook op en dat is in het reguliere traject niet aan bod kunnen komen. Studiefinanciering wordt niet gezien als inkomen, dus dan moeten ze een bijbaan hebben van minimaal 250 euro per maand effe uit mijn hoofd, en dan kan in het reguliere traject. [Oké]. Het leven van een jongeren is behoorlijk instabiel, qua inkomen, en de jongeren die wij voor het JPF hebben zijn jongeren die zo veel multiproblematiek, nou ja multiproblematiek hebben, waardoor de kans dat ze 36 maanden traject kunnen overleven [is gewoon klein], is zo klein. Dus de kans op uitval is zo groot en uhm we hebben ons gefocust op jongeren die dreigen uit te vallen op opleiding of in het werk wat ze hebben. Ja, op het moment dat ze een opleiding volgen is de kans dat ze geschoolde arbeid krijgen groter en is voor de gemeente ook natuurlijk ook het voordeel dat uhm, terugval in participatiewet, uhm uitkering [Ja], dat die ook minder wordt. Dus we helpen op de lange termijn ook onszelf. En de jongeren zijn geselecteerd op motivatie, dus dat ze ook echt wat van hun leven willen maken. [Ja]. En dat ze ook eigenlijk niet meer weten; ik zit in een vicieuze cirkel, er niet uit kunnen komen. En ja daar hebben we wel de intakegesprekken op gedaan. Op het moment dat we voelden dat iemand er nog niet aan toe is, die hebben we vorig jaar ook gehad. Een jongen die best wel wilde dat de schulden opgelost worden maar dat die voor de rest zijn eigen plan kon trekken. En die hebben we dus ook niet aangenomen. En dit jaar kwam die weer mee, met een andere jongen die ik begeleid. En ik zegge uhm; hij heeft ook schulden dat is vervelend. En Ingrid had dus dat gesprek met hem gehad vorig jaar, ik kende die jongen niet. Dus ik zeg; joh je hebt een naam, ik zeg je staat al in het systeem. Ja, ja ik heb vorig jaar met een Ingrid een gesprek gehad. Dus ik zeg oh dus je kent Ingrid. Dus ik ging naar haar; zo, wat is jouw gevoel over die jongen? Ja volgens mij hebt die de bodem gekust. En als die vorig jaar al wat toegelaten bij het JPF, uhm, hadden we hadden aan een dood paard moeten gaan liggen trekken zeg maar [Ja]. Zijn intrinsieke motivatie was nog niet geactiveerd, maar doordat die eigenlijk die afwijzing heb gehad omdat die niet gemotiveerd over kwam, ja is hij wel bij zichzelf gaan zoeken van he, [Ja], hoe kan ik wel m'n leven een omkeer geven? Hij zag het voorbeeld bij het maatje van hem, [Dat gaat heel goed nu, ja], weetje dat die een baantje had en dat die misschien weer naar school gaat en dat die stapjes ziet genomen worden. [Ja]. En ja, dat is het eigenlijk. [Dan trigger je het misschien?]. Willen wij het natuurlijk eigenlijk ook wel als een olievlek gaan verspreiden; dat die jongeren die vooral, die jij net hebt gesproken. Maar door zijn ambassadeurschap kan hij wel andere jongeren

behoeden. [Ja]. En uhm, ja, hij zit ook in een raad om uhm, jongeren die tot hun 18^e in een instantie verblijven, die overgang naar de boze buitenwereld van wat word er van je verwacht en wat moet je regelen? Ja, dat weten jongeren niet, alles is geregeld tot hun 18^e daar. [Best wel schokkend]. En dan wordt verwacht dat je volwassen bent, maar dat is niet zo. En als je geen ouder hebt die je daarin sturen of begeleiden dan ja, is de kans op slagen heel klein. [Ja]. Maar ja het in het leven geroepen omdat we in het reguliere gewoon geen maatwerk hadden voor die jongeren. Dat is eigenlijk heel kort.

I: En ben jij ook betrokken geweest sinds de opzet?

R: Ja, ja. Ik ben samen met Michel Clijsters, zijn wij de enige trajectbegeleiders geweest. In eerste instantie zouden we met 30 jongeren geloof ik toen, en dan zou ik het in m'n eentje gaan doen [Ja]. Met Peter als schuldregelaar en ik de coach. Maar, we hadden binnen 2 dagen weet ik hoeveel aanmeldingen en toen ja, is het weer naar Rabin gegaan, naar de wethouden van: joh we hebben er 60, vertel maar wat je wilt. [Ja]. Of 70 hadden we er, en we hebben er toch voor gekozen om uit te breiden in de vorm van Tom. En dat we dan, ja, toch gaan draaien. Ja.

I: En hoe belangrijk is Rabin geweest voor het eh? Ik hoorde al dat die de Godfather is voor het project, hoe belangrijk is zijn...

R: Nou ja, je ziet het aan het dankjewel voor hem. Uhm, ik weet niet hoe het was geweest als Rabin er niet was geweest, maar hij uhm, hij is wel de aanjager geweest voor het JPF-project. Hij riep het al in de media toen wij nog moesten starten. Dus we hadden al aanmelding op ons bureau voordat we wisten hoe we het moesten gaan invullen. En, uhm, hij heeft gewoon altijd achter ons gestaan. Dus wij moeten als ambtenaar echt niet 3.0 denken, 4.0. En juist de out of the box denken, wat ook vanuit het Schuldenlab waar hij natuurlijk grote rol in heeft, uhm, beloond wordt. Dat je anders denkt. [Ja]. Maar dan nog, je gaat in een ambtenarenapparaat van 1700 sociaal, hoe heet dat, SZW waar ik voor weet, ik weet die afkorting niet. [Ja, SZW]. Sociale zaken ofzo en [Ja en werkgelegenheid]. Nou ja, ja hebt 1700 mensen, maar komt er effe een recalcitrant clubje tussendoor van 5 mensen die het hele systeem omgooien. [Ja]. En uhm, gelukkig had ik net in dat jaar les in sociaal innovatief ondernemen op de Haagse Hogeschool. En toen kregen we uitgelegd met transitie en dat je dan van die onderstromen hebt [Ja] van mensen die uhm ja, weet je, dat de hakken in het zand worden gezet van mensen die behouden willen en die gaan juist tegen je in. Ja, en dat gaf mij wel veel steun dat ik wist dat het gewoon een proces was, [Van zo werkt het], ja maar hij zorgt wel dat wij vleugels kregen. [Ja]. En het heeft ook kwade gezichten op de afdeling regulier gegeven. [Dat zal]. Want wij kwamen ieder keer in de media, we waren zo mooi project, we deden het zo goed. Terwijl die andere misschien nog wel veel harder werken, maar, [minder zichtbaar?], maar via de kaders en de systemen moeten werken wat niet opvalt. En de frustratie voelen die wij dus niet voelen omdat wij de heilige huisjes om mogen trappen. Maar ja nu heeft Inge Luttikhuisen, heb ik vanochtend toevallig zitten lezen want ze had vrijdag gemaild, ze heeft onze tools die heel goed werken, heeft ze in 1 of 2 A4tjes samengevat die we zouden in kunnen zetten in het reguliere traject. Want wat wij nu bij de jongeren doen, dat werkt uiteindelijk ook voor volwassenen. Mensen willen gezien worden, die willen geen

nummer zijn. En het stuk zingeving dat is zo belangrijk als je als 6 jaar in de shit zit. [Ja]. Want je doet er niet toe in de maatschappij. Je kan niet deelnemen aan een sociaal leven als je geen geld hebt, je schaamt jezelf om werkelijk te vertellen in je eigen netwerk wat er speelt, en eigenlijk door het open te gooien dat zien we bij die jongeren ook. Ze zitten in klasjes samen: oh heb jij ook schulden, oh ik dacht dat jij, uhm, ik ken jou nog van de middelbare school ik dacht dat jij het altijd fantastisch voor elkaar had. Nee, weetje het gooit ook wel wat open ook [Ja]. En als je dan ziet dat die 2 uhm, Tom en Amelie morgen voor het event [ja] bij elkaar gaan eten. Omdat zij het eng vindt om in die straat te lopen, nou ja, ze is dakloos geweest. Ze hebt he, ze kent de straattaal, ze bijt van zich af. Dat vind ik toch leuk dat ze dan met elkaar. En dan zeg ik; wat ga je koken. Nou ja ze gaat uhm [Ja, rijst met witte bonen haha]. En smek, echt goor. [Ja echt goor haha, ik dacht al nee]. Haha, dan lig ik helemaal in een deuk want dat is voor haar al heel wat. En pas ook hadden wij een inspiratiesessie met schuldeiseres en toen hebben we de jongeren aan de CEOs gekoppeld [Oh wauw], dus uhm Stephanie die ging Christien huppeldepup van Ministerie van Sociale Zaken had ze bij zich. Robert, een jongen die jij morgen spreekt, die had CEO van het CAK bij hem. En toen zijn ze naar een plek in Den Haag gegaan met die CEO om te vertellen van; joh dit belangrijk voor mij, hier is mijn leven. Of een kanteling gemaakt, of heir kreeg ik een inzicht. Of nou ja, Robert had dan een moment dat die dakloos werd dat die niet meer wist wat die moest doen op een bankje in het Malieveld. En daar zijn we heengegaan, en ik ben met hun mee geweest want Stephanie durfde niet alleen dus Robert moest mee, ik moest mee, maar toen heb Stephanie ook haar kamer laten zien bij het JIT. Dat is een jeugd instantie in Den Haag waar ze begeleid kamer woont. [Ze heeft net ook haar kamer laten zien; van kijk]. Ze heeft nu opgeruimd, maar toen we daar kwamen, zeg ze wacht effe kijken of er geen onderbroeken naast me bed liggen. Ik denk; nou oké. Toen kwamen we boven en toen was het een grote teringbende. Maar die vrouw van Sociale Zaken, die doet ook iets in Amsterdam op het gebied van dakloze jongeren heeft ze een project. Zegt ze; ik ben zo blij dat ik dit zie. Dat je denkt je; je regelt een kamer, begeleid kamer wonen [en het is daarmee klaar] en dan is het opgelost. Maar dit meisje heeft nog zoveel te leren. Ik zeg; ja. Maar dat word ik echt blij, als, weet je, ik zeg het gewoon: jij met je teringzooi die onderbroeken was het ergste nog niet eens. Ik zeg; wat geef ik om 3 onderbroeken, als ze maar een beetje schoon zijn haha. En uhm, ja, nou is het toch, weet je. Maar ze is ook lief, ze heeft een meisje in huis genomen [Ja]. Die ook dakloos is, en ja die kon ook niet tegen die teringzooi. En dan gaat ze toch een systeem creëren. Ik zeg; hartstikke leuk ik zie nu pas dat je een appelgroene muur hebt man. [Die zag je gewoon niet eens door die haha]. Nee haha. Maar ze doet het wel zelf, en dat zijn mooie stappen. Als je dat beloont, door dat serieus te nemen, te zien. En ik heb nu heel de middag eigenlijk met die jongeren gezeten, ik heb Tom nog opgehaald omdat die tekening soort van bewaakt moest worden. Maar ja, hij leeft van 20 euro per week. [Ja]. En dat is gewoon niet te doen dus uhm, voor hem is een treinkaartje is een onmogelijke en ja, nuttige deed ik met aanneme. Ik zeg; ik heb overleg waar ik iets over het JPF moet vertellen bij het CMO, dat is het centraal punt voor maatschappelijke ondersteuning. En ik zeg joh; ik heb een jongeren meegenomen. Ik denk; hij zit hier toch. En hoe mooi is het als die jongeren zelf kan vertellen hoe het JPF voor hem is. [Ja, die impact ofzo]. Ja. En hij is er nog niet, maar als je hem vorig jaar zag. Dan kwam hij niet op afspraken verschijnen, maakte continue nieuwe boetes, hij hield zich van de radar op het moment dat die wist dat die narigheid uitvat. [Ja]. Maar ik heb gewoon gezegd; hoe erg het ook is, vertel het gewoon. [Ja]. En dan gaan we samen kijken naar een oplossing. Ik zeg; jij gaat het uiteindelijk oplossen maar deel het wel en ga alsjeblieft niet van die sociaal

wenselijke antwoorden geven, daar ben ik zo klaar mee. [Daar help je jezelf ook niet mee]. Nee. En nu die dat, nu die weet dat die weet dat die dat vertrouwen bij mij heeft, want dat is het, we handelen bij de Gemeente. Toen ik bij de Gemeente kwam werken, zeker als ik naar de uitkering kijk, we handelen vanuit wantrouwen. [Ja]. Mijn collega pas, ze zegt; ja vrijdag mogen klanten als ze (?) ondersteuning, er is vrijdag uhm een collega van mij vrij dan en ze doen niet haar vervangen op vrijdag want dan gaan ze die klanten haar uitspelen om geld los te peuteren. Maar de gedachte dat je zo denkt al.

I: Ja, ook om geld los te peuteren hallo, ja.

R: Je handelt uit wantrouwen en dat is de omkeer en dat zie bij Gemeente Amsterdam ook. Ik heb pas een stuk zitten lezen van; joh we gaan vanuit de uitkering eens bij mensen op visite. Niet om te controleren wat ze aan het doen zijn, nee van; hoe gaat het nu met u? [Ja]. Weet je, god je weet ook niet wat het met een mens doet om afhankelijk te zijn van een uitkering. Het is echt mensonterend. [Ja]. Het is goed dat het er is, maar het doet wel wat met je. [Ja]. Met je zelfbeeld, met je eigenwaarde, dat is hetzelfde. Maar nee, zelfbeeld en eigenwaardig is wel een groot verschil want je zelfbeeld is hoe je over jezelf denkt en de waarde die daaruit voortvloeit.

I: Ja keldert wel meestal als je in een afhankelijkheidspositie zit.

R: Ja, en ze hebben onwijs veel afspraken die ze na moeten komen. En ze worden in banen gedouwd. Het is heel leuk, we hebben nu het werkontwikkelingstraject, daar ben ik met Tom geweest, en die kan niet op tijd op z'n werk komen. Ja, en hoe laat zal je wel op tijd komen? Ja in de middag. En dan gaan we toch een baan zoeken dat je om 1 uur moet gaan werken in de horeca of? [Ja]. Weet je, gewoon eens kijken van joh, wat kan. Nu zijn we bezig om hem in illustraties voor kinderboeken. Ja hebben ze ook vacature voor. En dan zegt hij heel eerlijk; op het moment dat ik onder druk moet werken met tekenen dan vind ik het niet leuk meer. [Ja]. Hij heeft onder druk gezeten want hij is vanmorgen om 6 uur begonnen aan die tekening, [ja dat zei die]. En vrijdag zei hij heel sociaal wenselijk: Ik heb Rabin afgetekend. Had die helemaal niet gedaan. Vind ik leuk dat die dat eerlijk vertellen. Ze vertellen me alles. [Ja dat zeiden ze allemaal]. En ze weten het ook dat het in vertrouwen in. Ik heb nu Mark, die wil me WhatsAppen met iets wat die me niet durft te vertellen. En uhm ja, ik kan hem dan even niet bereiken want volgens mij leeft hij nachts daar heb ik m'n gedachten over. Maar toch wil ik die ingang houden. Vertel me, hoe erg het ook is. [Ja]. En op het moment dat ik direct alles ga verlinken, nee, ik wil structureel naar een oplossing werken. Dus stel dat er, dat hij verteld dat hij onder druk wordt gezet wat in het verleden is gebeurd, omdat hij toch weer in dat criminele circuit zit. Op het moment dat hij het eerlijk verteld, dan kan ik maatwerk kan leveren. [Ja want hoe ...]. Van wat heb jij nodig om eruit te komen? Moet je naar een andere gemeente verhuizen? Wat is er voor nodig? [Ja]. En daar kijken we naar. [Zonder die eerlijkheid kan dat natuurlijk]. Wat heeft die jongere nodig om weer in z'n kracht te staan. [Ja]. Net word ik in de omgeving van grote invloed op jongeren, ook op volwassen. Tom leeft in een instantie waar mensen van mijn leeftijd, ik ben 47, gehospitaliseerd worden. Dus die gaan nooit meer zelfredzaam de maatschappij in. Die komen mes vragen bij de begeleiding als ze een boterham willen gaan smeren. Nou dan heb je een het niveau te pakken. [Ja]. Daar zit hij tussen, dat werk niet inspirerend.

Dat werkt deprimerend. [Daar leert hij ook niet van]. Hij groeit hier, van dat hij een middag je hier zit, in een overleg zit, en dan die morgen z'n praatje mag doen tegen Rabin.

I: Ja, ja, nee dat geloof ik zeker. En uhm, die vertrouwensband is denk ik een van de belangrijkste dingen ...

R: Op die manier kan je een relatie met iemand opbouwen. Vanuit vertrouwen. En ik ben nu vanaf Augustus 2016 met die jongeren die jij gesproken hebt bezig. En ik heb het redelijk snel gedaan maar die vertrouwensband, maar eigenlijk nu naar een jaar, ruim een jaar na datum, merk ik dat ik ook dat die ook solide is. [Ja, van breekt niet meer als er iets] Nee. [Ja]. Ik kan ook zeggen van; ben je godver weer met je reet in de tram gaan zitten. En als ik in het begin had gezegd van; joh wat heb jij een tyfusbende van je kamer gemaakt, weet je. Maar ik rijd dan ook een rondje met ze door Den Haag, dan vinden ze ook leuk. Dan heb je ook leuke gesprekken in de auto.

I: Ja, ik heb ook het idee dat zei dat ook heel erg aangeven van, uhm, juist dat vertrouwen is heel erg belangrijk met jou dan, om zelf ook eerlijk te zijn om zelf te kunnen groeien en ook als het mis gaat, het is niet erg want ik word niet gelijk beoordeeld op; heb je het weer verkeerd gedaan? Of je wordt van het traject gegooid?

R: Dat belerende. We hadden een collega, een oudere vrouw, die hadden we erbij geroepen maar die kregen we eigenlijk mee als trajectbegeleider omdat ze in haar functie niet functioneerde, en wij hadden extra handjes nodig. En toen kwam iemand met Bep. Ik denk; nou ja Bep was aardig. Maar het is wel even; hoe ga jij met die jongeren in de chemie [Ja]. En ja, ik kreeg gewoon appjes van die jongeren die ik had afgedragen aan haar, ik moest m'n caseload een stukje indammen en dan dacht ik dan neem ik de jongen die best wel op de rails nog he. Dus uhm, ja ik krijg gewoon appjes: Esther ze begrijpt me niet, Esther als ik te laat ben dan gaat ze zo staan met dat vingertje. Ja, dat werkt niet bij jongeren. [Nee, want dan lopen ze gelijk weg]. Ik zeg: fijn dat je hebt kunnen komen, en ik reserveer al 1.5 uur voor een jongere dus dan hebben ze ene kwartiertje speling of half uurtje als te laat zijn. En op het moment dat ze zeggen van; ik ben niet lekker ik moet morgen een afmelding doen. Ik lig al 4 dagen op bed, je kan het natrekken bij het Leger Des Heils waar ik woon. Dat trek ik niet na, ik vertrouw je [Dat hoeft niet]. Nee. En dan krijg ik echt, ze me al van die blozende popjes van die emoontjes, hoe heet het [Emoticons ja]. Ja, en dan denk ik ja; er heeft nog nooit iemand vertrouwen in hun gehad.

I: Nee, want dat is, ja ik vroeg ook aan hun bijvoorbeeld ook dingen als: hoe keek je voordat je hierin, hoe keek je naar overheidsinstanties? Heb je er vertrouwen in de Gemeente. Allemaal: nee. Ik zo: is dat veranderd door het project: eindelijk niet. Ik zeg; wat vertrouwen is dan wel belangrijk? Het vertrouwen in Esther en het vertrouwen dat het project mij helpt, want daar heb ik echt wat aan [ja], en doordat ik dat heb, heb ik ook zelf het idee van; ik kan eerlijk zijn. Ook eerlijk zijn naar mezelf want he, als het fout gaat is het niet erg en als ik er maar eerlijk over ben dan kan ik er iets aan doen. Terwijl vroeger zou ik vroeger zeggen joh; kop in het zand, negeren.

R: Kop in het zand methode, de struisvogelmethode dat is favoriet nummer 1. Maar dat is ook een coping-strategie natuurlijk.

I: Ja, dat denk ik ook. En hoe belangrijk is het zeg maar, om jou je werk te kunnen doen dat jij ok voldoende ondersteuning rijgt van, uhm, bijvoorbeeld ook van de Gemeente naar buiten, van de financiering, dat je iemand hebt als Rabin die publieke ook trekt. Is dat heel erg belangrijk, of heb je zoiets van ...

R: Ja dat is heel erg belangrijk ja. Ik heb Rabin, tenminste ik heb hem wel een paar keer de hand geschud, en ik ben heel outgoing. Ik het verleden dat ik zag ik hem op een receptie, ik zeg; hee Rabin. Ja zegt die, je bent van JPF? Ik zeg; nou dan ben je al een heel eind. Weet je en ik heb ook op het podium gestaan verleden jaar met hem, en ja, die man heeft zoveel handjes geschud die per week en die wil in mijn ogen veel media aandacht dus uhm, [Ja], maar ik vind het wel leuke vent. Hij is heel belangrijk, voor ons geweest. En uhm, ook weer vertrouwen. Want wij met die jongeren doet, hij heeft vertrouwen in ons gesteld. En eigenlijk Fred Dukel, die weer onder hem hangt, die heeft ook dat vertrouwen in ons. En dat Fred pas uhm, pas presentatie had gegeven dat ging voor ons over het fijn voelen op je werk vloer. Weet je, dat je niet de afreken cultuur in de gemeente is groot. [Ja]. En zeker met wij nu met het hoofd boven het maaiveld uitkomen. Daar zijn eigenlijk gewoon mensen die ons niet leuk vinden. [Nee, die denken ik zie het graag sneuvelen]. Ja, en dan worden we afgedaan als 'het projectje'. [Oh ja]. Maar ik ga met Fred in gesprek over dakloze jongeren, en die zegt gewoon tegen mij: waarom weet ik dat niet? Ik zeg ja; ik leg het bij Ingrid neer, Ingrid legt het bij Inge neer, en volgens mij, ik zeg; ik moet altijd die hiërarchie volgend. Dus op het moment dat het bij binnengedruppeld is, is het pak al uit de mode. Dus dan komt het niet meer bij jou. [Nee]. Maar dat ben ik zo stronteigenwijs, ik mag helemaal niet met Fred communiceren, ik moet eerst 4 hoofden langsgaan. Ik heb gewoon Fred een mailtje gestuurd. Maar ik zit wel donderdag met een dakloze jongere in het MT. [Oh wauw, je denkt ik neem die gewoon mee en uhm]. Ja ik neem die mee. Ik heb van 9.15 tot half 10 de tijd om dakloosheid van jongeren onder de aandacht te brengen en wat de gemeente daarin kan doen. Wij hebben allemaal overlegd met Staedion, Vestia, Haagh Wonen, gebeurd helemaal geen reet. Het is gewoon urgentie, je moet medisch niet goed zijn of weet ik het wat voor problemen. Dan pas kom je in aanmerking, [Ja dat is eigenlijk belachelijk], dat is een weg. En hoe kan ik iemand coachen die geen stabiele, veilige thuisbasis heeft. [Ja dat gaat haast niet]. Dat gaat niet, dat is missie impossible. En dat heb ik hem gewoon op z'n Jan met de boerenfluitjes gezegd. [Ja]. En als hij dan zegt van; ja waarom weet ik dat niet? Dan ga ik hem mailen. Overleg ik het wel met Ingrid. Dan zegt ze; je mag hem lezen voordat ik hem verstuur [Maar ik verstuur hem wel] maar ik wil wel mijn Jip en Janneke taal. Ik zeg; niet die dure woorden van jou erbij. Ik wil authentiek, dit is het verhaal van Esther en daar maak ik me hard voor. [Ja]. Dus uhm, dus de steun van je leidinggevende die is heel belangrijk. En wat mij ook kracht geeft is de dedication van die jongeren. [Ja]. Want daar doe je het voor. Ja. En als een jongeren dan heel lief met de jaarwisseling mij een appje stuurt, die lees ik dan pas een dag later hoor. Het is niet dat ik in het weekend ook m'n mobiel aan heb hoor. Maar weetje he; fijne feestdagen en u heeft mijn jaar toch anders gemaakt, ik zie weer licht in de duisternis. [Dat raakt je wel natuurlijk]. Je weet waar je het voor doet. En ik hoef niet als een soort uhm, godin op handen gedragen te worden, maar je ziet dat je het verschil maakt voor iemand. En dat doe niet alleen ik, dat doen mijn andere trajectbegeleiders ook. Want wij krijgen de vrijheid. Want in het regulier hebben ze 100 klanten en ik heb er nu 33 met hetzelfde aantal werkuren. Ik kan veel meer effect bereiken bij die 33. [Ja, dat geloof ik zeker, ja]. Maar als je wilt dat ik stamp, ik zeg altijd; wat wil je dat ik kwaliteit lever of kwantiteit? Ik ben een kwaliteitsmens. Ik doe liever 33 jongeren goed in het leven

zetten, en dan heb ik niet de illusie dat het bij allemaal lukt. Maar stel dat het bij 20 lukt, dat ik al het verschil heb gemaakt waardoor zij anders zijn gaan denken en anders met hun problematiek zijn omgegaan dan heb ik liever dat ik die 20 weer kan opleiden, dat die weer bij Jeugdinstancies net als Tom bij de Ambacht uhm, toch soort belangenbehartigend voor andere jongeren. [Ja, dat het weer spreidt ofzo?]. Ja, want zij zijn de enige die andere kunnen, ja [Begrijpen?], ja begrijpen en ook dat ze kunnen zeggen van; ja ik heb het zo gedaan. Daarom cashen wij ook zoveel op het vmbo-onderwijs. Tina dat is onze topper, die je als eerste hebt gesproken. [Ja]. Die staat voor de klas, die heeft het mailadres van Jette Klijnsma. Die tikt maar lekker aan de weg. [Ja]. En dat zie je gewoon, ja, wat dat met haar doet.

I: Dat ze ook vol passie en motivatie. Ze zat hier en ze zei; ik ga de wereld veroveren. En zag haar en ik dacht; ja ik geloof het direct. Dan denk je wat goed.

R: Maar ze is uh Europees Styliste geweest he? [Ja dat vertelde ze]. Ja ze heeft de glossy alles gehaald. [Ja echt]. En door de relatiebreuk met haar partner en de faillissement van de kapsalon waar ze werkte, is ze als een zeepbel in elkaar gestort. En dan komen ze er niet uit. En ik ben dan even waar ze op terug kunnen vallen. [Ja]. Want er zitten ook echt boefjes bij hoor. [Ja dat zal ook wel]. Kijk, Tina leeft van een uitkering maar ze hebt mooie nagels en mooi haar, ja. [Hoe dan?]. En ja, dat zijn wel dingen en uhm, daar ben ik niet blind voor. Maar ze heeft nu na een periode van dakloosheid uhm, zit ze nu een jaar in de uitkering. Ze heeft sinds vorig jaar weer een eigen woning. Nou dat had ze niet, ze sliep met haar dochter in een auto en de angst dat Jeugdzorg d'r kind bij d'r weg zou halen, en nu is ze in de kracht en gaan we ook daadwerkelijk ze doet nu een opleiding als ervaringsdeskundige. Start ze donderdag mee. En uhm, vandaaruit gaan we ook kijken of ze misschien 24 uur weer langzaam weer betaalde arbeid kan doen, met behoud van de uitkering. En zij gaat ook in dat werkontwikkelingstraject. [Ja]. Want zij is gewoon een hele goeie kapster. En daar zal best wel iemand zijn die uhm, die met haar wil gaan proberen met haar ervaring. [Ja]. Maar nu heeft ze dat zelfvertrouwen weer, ze heeft die veilige thuisbasis, het gaat lekker met d'r dochtertje, het gaat goed met de vader van haar kind. Ze heeft weer een relatie. [Ja, dus het gaat allemaal goed]. Ja dan heb je gewoon, hoe heet dat, ... te horen. Op het moment dat die fundering weer staat, dan kan je dat weer gaan doen.

I: Zie je ook echt dus inderdaad heel veel verschil in het vertrouwen in de eigen capaciteit, hoe ze beginnen ne hoe ze eindigen?

R: Dat is echt de grootste sleutel. [Ja]. Want daar ga je ze mee in beweging krijgen. Morgen spreek je Robert, Robert heeft enorme faalangst. Die is 27 en die zit alleen maar te denken; ik ben bijna 30 ik heb nog niks van m'n leven gemaakt. Hij is heel pienter, hij kon naar de Hogeschool met 21plus toets. Maar hij heeft veel last van prikkels, hij is hoog sensitief. [Oh ja]. Voor hem is het heel moeilijk om niet al die prikkels, daar kan hij niet mee omgaan. Ja, hij heb ook gewoon pech gehad in z'n leven. Maar nu is het wel ook tijd dat hij weer wat gaat doen. En hij als ik hem niet achter z'n broek zit gaat hij niks doen [Ja]. En dan neem je z'n stap dan willen ze daar zijn, maar ze vergeten dat ze met 20 kleine stapjes ook daar kom. En als je die eerste kleine stap niet maakt, kom je daar nooit. Dus hij zit echt gevangen in z'n eigen systeem [Ja]. En daar is hij zich nu bewust van, en op het moment

dat je bewust dat je het eigenlijk jezelf aandoet. [Dat is stap 1]. Dat is al stap 1. [Ja]. En dan gaat hij maar, hij is hij had mooie voetbalcarrière voor ogen, maar dat doordat zijn moeder niet wilde tekenen toen hij jonger als 12 was, hij was gescout door Feyenoord in Utrecht. Dus hij kon echt mooie carrière tegemoet, en uhm, z'n moeder tekende niet en toen is bij hem een keerpunt gekomen. Van stagnatie. Is hij gaan gokken, blowen. [Ja]. Dus het is hij een andere cours gaan varen, en nu heeft hij dat allemaal teruggedraaid. En ja, nu wil die wat van z'n leven maken. Waar ik op zin speel, uhm, ze hebben een voetbalmakelaardij bij het Spa, dat is servicepunt arbeid. [Ja]. En dat is eigenlijk om jongeren, uhm, echte jeugd dus tot 12 jaar die straatvoetbal en dat soort dingen, die wel op straat hangen maar op ze actief in te zetten dus te laten sporten. [Oh, ja]. En daar zou Robert een hele leuke rol in kunnen spelen. En dan gaat hij toch weer over die oude barrière van die oude pijn van de voetbal heen. De enige manier om dat trauma te, is het herbeleven. En als die dat dan met die jonkies kan doen, dat die dan ook dat als maatschappelijke stage terugdoet voor ons. Maar hij staat nu ook regelmatig op het podium voor ons, dus hij is al uit zijn comfortzone en dat is heel belangrijk bij Robert. [Ja]. En daarom is het voor iedere, Tom hoef ik niet uit z'n comfortzone die gaat er gewoon staan, die gaat met Rabin praten. Die heeft pas met Princes Laurentien gezeten. Dat zou Robert nooit durven. Maar dat is het mooie, je hebt de tijd om te kijken: wat past bij diegene. [Ja]. Want hij komt in z'n kracht met tekenen en dat hij naar voren wordt geschoven. Robert door in het openbaar te spreken en toch iets te gaan doen op sportgebied. En ja andere jongeren die, ik heb eentje die werkt op een zorgboerderij. Terwijl ze straatvrees weet ik het wat ze allemaal had. En zegt ze; ja ik wil toch wat terug doen want jullie hebben me wel geholpen. En nu is ze helemaal aan het opbloeien omdat ze 4 uur per dag op de zorgboerderij werkt. [Ja].

I: Het is ook echt inderdaad op maat, waar de ruimte er nu voor is [Ja], wat is bij andere projecten niet zo is, of het normale traject in ieder geval niet.

R: Nee, dan ga je werken van wat je in de etalage hebt om aan te bieden aan producten. [Ja]. Wij doen het andersom; van oh dit is die jongeren, wat heb jij nou nodig? [Ja]. En in het begin weten ze het niet, maar op het moment dat die schuldenlast weg wordt gehaald dan komt er echt ruimte hier [Ademruimte ook], ja en dan gaan ze opeens weer dromen maken en denken. En ja, ik heb eigenlijk dit altijd willen doen, en dan denk ik ja Tom ik heb hem een tekenblok gegeven 4,70 met een paar kleurpotloden bij de Action. That's it. Meer heb ik niet gedaan. [Ja]. En hij is zit nou een onwijs mooie tekeningen te maken. [Ja].

I: Dat is eigenlijk, die stimulans ofzo. Dat hebben ze nodig, die eerste stap om dat weg te halen van pfoe ...

R: En dat je ook weer dingen doet waar je blij van wordt. Ik heb een drukke baan, maar Yoga en ik doe dan zelf spiritueel tekenen. Dat is voor mij de manier om te ontladen. [Ja]. En morgen is mijn teken juf ook op de leefgebieden markt. [Oh wat leuk]. Dan kan zij ook eens met die jongere, oh wacht mijn mobiel gaat.

(...)

R: Net hebben we ook de hele tijd met die begeleider, uiteindelijk had die en broodje tonijn voor d'r geregeld.

I: Ja ze zei al; ik blijf alleen als ik een broodje krijg.

R: Ja probeer tal. Ze hebt net een soeppie van me gehad. Je bekijkt het maar. [Ja haha]. Maar eigenlijk is de kunst om mensen met elkaar in contact te brengen, want ja, als ik naar m'n reguliere caseload kijk die ik tot vorig jaar dus had, de eenzaamheid die mensen ervaren. 36 maanden lang [Lang ja], uhm van niks leven eigenlijk. Dus je krijgt een vrij te laten bedrag, nou je hoeft echt niet te denken; ik ga een keer bioscoopje pakken of ik ga uhm, en juist dat stukje zingeving en dit soort dingen dat is zo belangrijk. Want nou ja, ik vind het ook weleens, ik heb ook niet altijd de financiële vrijheid iedere maand. Als ik dan m'n auto weer verrot is of weet ik het wat; denk ik kut moet ik even een maandje of 2 even zuinig doen en dan ben ik het wel weer zat na 2 maanden. [Ja]. Ga jij dat eens effe 36 maanden doen, terwijl je al 8 jaar in de schuldensituatie zit waar mensen alleen maar aan je deur staan voor geld. En die hebben misschien een 1100 euro per maand te besteden. [Dat gaat niet]. Nee, het is, wij vragen iets onmogelijks. En dan denk ik; we moeten gewoon kijken hoe je inderdaad je inkomen-situatie kan beheren met uitgaven maar voor de mensen die het niet kunnen in Nederland moet je dat gewoon in beheer doen. [Ja]. En dan zeggen ze; ja dat kost veel geld. Dat denk ik; nee moet je iedere keer een schuldsaneringstraject van 20.000 gulden opstarten. [Nee dat kost niks zeker, echt he]. Ja ik wil graag mijn baan behouden hoor, maar dan denk ik ja; soms moet je gewoon inzien Nederland is niet zelfredzaam of. [Nee niet alle Nederlanders zijn, nee].

I: Ik denk ook, tenminste het lijkt ook zo, dat een van de belangrijkste dingen is die jongeren hier leren is de tools of de skills om dingen voortaan zelf te kunnen die ze eerst niet kunnen. Die ze toch hierdoor leren, ook dat ze naar cursussen gaan en dat ze leren met budgetbeheer en hoe je met je post moet omgaan. Dat soort dingen om ze toch later meer zelfredzaam te maken.

R: Ja, net als Tina ook. Dan ben ik zo blij dat ze op haar kinderkamer van haar dochter een spaarpot heeft neergezet. Dat meisje die euro die ze dan iedere week van Tina krijgt. [Ja dat vertelde ze]. Dan leert ze al weer wat aan haar eigen kind, want zij heeft dat niet meegekregen, sparen. En dan denk ik; hoe leuk is dat?

I: Dat je dat wel weer doorgeeft inderdaad.

R: Ja het is ook voor de nieuwe generatie.

I: Ja dat is zeker waar. En hoeveel werken jullie ook samen met andere projecten van het Schuldenlab? Of eigenlijk vrijwel niet? Het JPF is nu best wel groot, best wel op zichzelf.

R: Nee, we werken eigenlijk niet samen. Ik ben wel met mijn knowhow word ik wel regelmatig ingevlogen van om je ervaringen met het JPF te vertellen. Vind ik wel leuk dat ze dat ze mensen van de werkvloer dat laten vertellen. [Ja]. Want je kan natuurlijk, Inge weet, Inge Luttikhuisen kijkt ook van een zijspoor mee en die weet wel wat we doen, en die ziet me af en toe wel met jongeren werken. En dan zeg ze; oh doe jij dat zo. Maar dat is natuurlijk zo een momentje. [Ja]. En uhm, ik ben wel pas op een hoe heet dat, helpdesk financiële geldzorg of geldzaken ben ik geweest. En dat is toch weer leuk dan. Dan sta je voor collega's te praten, er staan ook klanten

bij. Ik kwam nog een oude klant tegen uit mijn eigen caseload. Dus er is wel interesse voor elkaars project, maar om indirect te weten, nee. En ik zou ook niet weten wat de toegevoegde waarde is. De Incassovrije Wijk is natuurlijk supergaaf [Ja]. En wat mij meest aan het hart ligt is het Sociaal Hospitaal. Want daar geloof ik in.

I: Dat is ook best wel revolutionair lijkt het haast.

R: Ja, maar als je ziet hoeveel geld en hulpverlening er onderhand rondgaat. Soms hebben mensen gewoon 4 of 5 hulpverleners waar ze allemaal afspraken mee hebben en we zijn 120.000 kosten maken om een gezin met multi-problemen en 30.000 uit de schulden te krijgen. [Ja, dat slaat eigenlijk nergens op]. Nee dat kan niet. We gaan gewoon mensen op straat zetten die een huurschuld hebben van 3 maanden. Wat denk je dat het kost om een gezin te plaatsen in een hotel en een nieuwe woning en inrichting alles te regelen. Dat kost gewoon minimaal een ton. Dan kunnen we toch beter kijken hoe we die huur voortaan door kunnen betalen, en klap die 3000 huurachterstand ervan af. [Ja, precies]. Daar moeten we naar kijken. [Ja]. En het ambtenarenapparaat is natuurlijk een log orgaan. [Ja, pfoe]. Ja en als je kijkt, ik zeg bijvoorbeeld, Tina die moet dan gaan werken. Ik zeg; ho eens even. Ze hebt nu een uitkering, wij van de overheid geven haar 400 euro kindgebonden budget omdat ze een kind heeft onder de 18. Ze krijgt huurtoeslag, paar honderd. Ze krijgt zuurstal 89, dus ze zit gewoon op een netto-inkomen van 1700 euro. Wat denk je dat zij gaat verdienen als ze gaat werken? [Ja, echt niet dat]. En dan moet, dat is leuk, kinderopvang. [Ja, oh, dat kost net zoveel als een salaris waarschijnlijk joh]. Dan gaat ze kinderopvangtoeslag vragen, nou ja dan moet er weer 2000 euro vanuit de overheid om haar aan het werk te krijgen. Dan denk ik; wat is dit voor systeem? [Dat slaat eigenlijk nergens op]. Ja ik ga het wiel niet uitvinden, maar als je kan rekenen, dan uhm, [Dan is het duidelijk]. Hoe moet je haar gaan stimuleren om te gaan werken? [Ja]. Ook ons als maatschappij kost het meer dan dat het oplevert als zij moet gaan werken. Daar moet gewoon 2000 euro achteraan worden gegooid oor de kinderopvang, ze is alleen dus ja. [Ja, dat is eigenlijk belangrijk]. Ja en dan denk ik; ja en de gevolgen voor het kind als de moeder fulltime werkt. [Ja, niet goed denk ik?]. Nee. Dus in ons systeem, in het grote geheel zitten ook uhm een behoorlijke bug.

I: Zo klinkt het wel inderdaad.

R: Maar dan nog is het werken, en een dagbesteding [Wel belangrijk] voor de eigenwaarde. [Ook op de lange termijn voor het groeien voor de carrière] Toen ik uhm 4 of 5 jaar geleden ging scheiden toen ik gene inkomen had, geen huis. Dat ik gewoon van 1100 per maand ben gaan werken omdat ik dat werk wilde gaan doen. [Ja]. En uhm, ik ben vandaaruit zelf m'n opleiding gaan financieren. Gewoon per maand betaal ik mijn collegegeld, ik wist echt niet hoe ik dat moest gaan doen. Maar ik wist wel, als ik wat wilde bereiken van maatschappelijk werk. Ik kom uit het bankwezen, dus ik was rijke mensen aan het adviseren. En ik wilde dat niet meer [Nee]. En ik beng gewoon gaan focussen vanuit een vrijwilligerswerk op wat ik wilde. [Wat je wel wilde gaan doen]. Ja. Juist omdat ik dat vrijwilligerswerk weer deed kreeg ik weer zelfvertrouwen, kreeg ik ook de vaardigheden en dat is ook wat ik hun meegeef.

I: Dat is ook wat je probeert dat te stimuleren eigenlijk?

R: Soms moet je wel een 4 stappen achteruit te doen om weer bij de top te horen.

I: En hoe wordt er omgegaan met die verplichtingen die ze dan hebben als bijvoorbeeld een tegenprestatie. Ik vroeg bijvoorbeeld aan hun; is dit een stimulans voor jou of vind je dit lastig? En hoe kijk jij daar tegenaan?

R: Ik denk dat het heel goed is dat ze een tegenprestatie doen, ik heb zelfs iemand met zware psychoses die nu toch op haar manier bij het Leger Des Heils waar ze woont, een bijdrage doet in de moestuin beneden. Dus we kijken wel van, wat kan je. Uhm, veel jongeren, ik heb 1/3 van de jongeren die nog geen maatschappelijke stage hebben maar daar is wel een goede reden voor. [Oké, ja]. Dan zijn ze of aan het afstuderen, pittig jaar het laatste jaar. Of het is nu pas eigenlijk in het hoofd omdat ze meer problemen hadden als alleen schulden. En ik vind, uhm, hoe klein het ook is. Net als dat meisje, eigenlijk de jongeren van wie ik het dacht; nou dit gaan het niet doen die doen het. En ik heb een pittige dame die behoorlijke schuld had die nu wel weer aan het werk is maar eigenlijk ook wel heel veel vrije tijd had die het gewoon verrot om het te doen. [Ja]. In mijn ogen. Even vanuit mijn beleving, maar aan de andere kant dan ga ik toch met Ingrid sparren en dan zeg ik; joh ik kom er niet uit met die dame. Ik zeg; ik heb het gevoel dat ik alleen maar aan het geven ben: ze verschijnt niet op de coaching, ze koopt een auto terwijl uhm, ze rijdt boetes weer met die auto. Ik zeg of ze alvb- licht verstandelijk beperkt, maar dan ben ik weer met haar hulpverlener waar ze destijds; he heeft ze alvb of wat is er met haar met de gedachten? Ik kom maar niet door? Ik zeg; ja die moeder heeft een antisociale stoornis. Nou dat heb ik op school gehad, ik denk; oké dat verklaart een hoop van haar gedrag. Maar dat ga natuurlijk niet zeggen dat we daar gewoon in mee gaan. Dus dan heb ik Ingrid gevraagd, mijn leidinggevende; ik kom er niet uit. En dan is het ook weer, wat jij zegt; wat steunt jou. Ingrid gaat gesprek aan met die dame. [Ja]. En die heeft gewoon gezegd: een lege stoel kunnen we niet coachen. Jij maakt weer meer schulden omdat jij vind dat je een auto moet rijden. En jij verwacht dat wij het gaan oplossen. En die heeft gewoon echt haar eigen gedrag als een extern iemand gespiegeld. [Ja]. Dus nu is die meid, ik zie een kleine verandering. Ze is nog niet bezig, maar ik heb gewoon gezegd van; joh hartstikke leuk wat je aan het doen bent. Mar daarmee los je geen 40.000 euro schuld af. Want jij hebt ons waarschijnlijk nodig als je er zo naar kijkt. [Nee]. En dan wil ik wel m'n visie doen van Ingrid, en, uiteindelijk gaan we dat natuurlijk niet doen. Maar we moeten haar wakker schudden. [Je moet haar wel laten realiseren van; zie je gedrag, ja]. En als ik kijk, ja haar ader heeft ook heel veel schuld, 2 ton, haar moeder heeft 80.000. Ze heeft het niet van een vreemde, ze heeft heel dat gedrag nooit meegekregen. En dat vind ik dan lastige casus en uhm, dan zit ze ook echt in mijn allergie. [Ja]. Dan is het wel fijn dat je effe met iemand kan bomen die mij ook weer een andere visie kan geven.

I: Die ook kan laten zien hoe jij er erover denkt en dat jij ook misschien een andere ingang moet zoeken eigenlijk?

R: Ja, want ik liep even vast. En ik ging echt wel aan mijn eigen skills twijfelen. En dan is het fijn dat Ingrid even apart met haar gaat zitten.

I: Van hoe kijk jij ertegenaan?

R: En nu met ik wel, ze heeft een andere manier van benaderen ook richting mij, en dat scheelt wel. Want zo kan ik ook weer met een frisser gezicht tegenaan kijken ook.

I: Hoe wordt er omgegaan als een jongeren nieuw is bij het JPF en die heeft multiproblematiek of andere dingen dan die ook, tenminste ik las dat die ook door worden gestuurd naar andere hulpverleners. Hoe wordt daarmee omgegaan, als iemand veel hulpverleners heeft? Of als je denkt dat dat nodig is? Diegene dat moet gaan doen ...

R: Nou hoe ik er zelf mee omgaan is, tuurlijk ga ik weleens verder kijken. Bijvoorbeeld PsyQ. Ik ben geen psycholoog en als ze echt misbruik in hun jeugd of best wel heftige dingen die ze mee hebben gemaakt dan uhm, ga ik ze wel doorverwijzen. We zijn ook bezig ome en soort huispsycholoog te creëren want de wachtlijsten bij PsyQ zijn [zo lang], dat is niet leuk. Maar, uhm, maar in overleg met de jongeren ga ik dan wel mee met de intake. Tom is nu ook bezig met testen waar zijn gedrag ook uit voortkomt, een vermoeden van borderline, en dan vraagt die wel of ik meega naar de intake. Nu was ik helaas ziek toen, maar dat is wel de bedoeling dat ik dan meega. [Ja]. En er moet een klik zijn met je hulpverlener, want je gaat een hele kwetsbare kant van jezelf laten zien. En als dat vertrouwen er niet is, [Dan is dat heel moeilijk], ja. Want ik ben pas ook mee geweest naar de GGD voor een keuring van een jongere, en ja die zegt dan ook later; Esther ik ben blij, ik verkramp helemaal als ik daarover moet vertellen. En jij weet mijn diepste kern, en dan zeg ik ook echt tegen de jongere: is het goed als ik nu even iets persoonlijks over jou vertel, jaja is goed Esther zeggen ze dan. Dan denk ik van, ik zit daar als een helikopter boven, [Ja], en ik zie haar stagneren dan in het gesprek en diegene die heeft dan niet de vertrouwensband die ik heb. [Nee]. Dan zeg; mag ik vertellen wat je vroeg, ja ja ja, oké. En dan weetje? [Ja dan kan die ander ook snappen wat is er echt aan de hand ofzo]. Desnoods ga ik iedere keer mee, die ruimte is er wel.

I: Het is wel heel erg tot aan die overdracht ofzo, dat support wel ...

R: We zeggen niet van, ga maar effe opzouten.

I: Ja ik denk dat je naar de GGD moet, doeg.

R: Dat is juist, dan doen ze het niet. [Nee]. Stap in de auto of in de tram met die jongeren.

I: Zorg dat e gaan en begeleid ze misschien ook in hoe dit hun leven beïnvloed op een bepaalde manier. Ja.

R: En op een gegeven moment als je 2x mee bent geweest dan zegge ze: Esther ik kan het wel alleen.

I: Ja zonder die vertrouwensband eindelijk.

R: Ja daar valt of staat alles mee.

I: En kan je ook daardoor de intrinsieke motivatie, uhm, haal je ook eruit.

R: Ja, want in vertrouwen vertellen ze dingen die voor hun belangrijk zijn. En uhm, het zijn kleine dingetjes weet je. Als ik dan weet dat, uhm, we hebben pas, dat is een mooi voorbeeld. Die jongere van een collega van mij die was jarig. Ze komt naar mij: Esther je bent altijd creatief. Ze zegt: die jongere is jarig, ze heeft gebroken met de familie, haar familie. En die was dan jarig en ze zei: ik heb geen zin in jarig zijn. Ze zegt: wat kan ik nou doen, want ze heeft geen geld, ze durft ook niet de 2 vrienden die ze heeft durft ze niet uit te nodigen want ze heeft geen geld. Nou ja, we kunnen geen geld overmaken. Maar ik zeg; wat we wel kunnen doen is zorgen dat we om half 10 bij d'r zijn met een taart en uhm, dan gaan we het gewoon zo doen. En uiteindelijk heb Barbara zelf een mooie taart gebakken, want die is heel goed in taarten bakken. En we hebben tegen de jongere gewoon gezegd, geappt van, zorg dat je om half 10 klaar staat dan komen we langs. Nou Bianca had nog een slinger gekocht bij de Action. Dus we hadden een investering van misschien 5/6 euro, en uhm, wij hebben daar op de koffie gezeten bij dat meisje in d'r kamertje en die was helemaal, de hele dag was gelijk anders want ze had nu taart over dus ze kon d'r vriendinnen vragen. Zegt ze; oh ga ik ook effe bij mijn burens een stukje brengen. Ja weet je, je ziet gewoon door een klein gebaar, want hoe kut is het als je jarig bent en je hebt geen geld, je hebt gebroken met je familie. [Je durft ook niemand uit te nodigen, ja dan heb je ook geen leuke dag gewoon]. Nee, nee, dus dat is dat zijn kleine dingen maar als je dan ziet wat voor effect dat heeft.

I: Zijn er ook duidelijke hindernissen in het opbouwen van z'n vertrouwensband? Gaat het ook weleens mis? Het lijkt alsof het nu gewoon door contact eigenlijk vanzelf gaat?

R: Ik kan eigenlijk alleen zeggen met die ene dame waar ik het net over had, dat vertrouwensband is er. Ik kwam er vanuit de achterdocht en zij ook. [Ja]. Dus dan zie je al dat er niks tot stand komt. Dus dan is het goed dat er een Ingrid tussen komt. Dus nee, het is niet altijd succesvol. Maar uhm, je hebt bepaalde jongeren heb ik ook echt een paar keer flink op m'n bek moeten gaan om toch dat vertrouwen te winnen. Maar het is niet dat ik mijn best ervoor doet. [Nee]. Eigenlijk door gewoon jezelf te zijn [Het groeit gewoon organisch ofzo?]. Ja. Je moet gewoon authentiek zijn en gewoon ook met een of ander toneelstukje op gaat voeren van oh blablabla, dan raak je die jongeren niet. En als ik er gewoon ook af en toe, weet je, zeg ik joh sorry ik ben chagrijnig vandaag want m'n zoon die was vannacht 3 uur thuis en ik heb i de war gezeten dus als ik een beetje afgeleid ben dan weet je hoe het zit. Weet je? En dan zeggen ze; oh jij bent ook gewoon een mens. [Ja]. Ja of als ik wat vergeten ben, weet je, net als Stephanie dan vergeet ik een afspraak. En dan zeg ik; nou dat vindt nou echt kut dat bij jou precies gebeurd. Nou zo zie je, ik ben ook een mens. Het staat in de agenda en ik heb er gewoon overheen geklikt. Ik zeg; echt sorry. Ik zeg; ik kan het niet goedmaken, maar tof dat jij er bent. Ja dat is niet leuk, maar ze zien wel dat ik ook fouten maak. [Ja]. En ook dat ik moeite voor ze neem, dus dat ik ze ook op huisbezoek doe of dat ik meega naar een instantie. En daar eigenlijk kan je dan niet de mist in gaan. [Nee]. Maar we hebben ons trajectbegeleiders ook wel geselecteerd op; ja nieuwe Esthertjes heb ik toen gezegd. Ik wil nieuwe Esthertjes, die zijn er niet maar je moet niet een 9-5 mentaliteit hebben. Je moet willen WhatsAppen. Je moet je 06 nummer van je werk willen geven. Nou hoeveel ambtenaren hebben z'n mooi bericht systeem: binnen 24 uur word je teruggebeld. Dat werkt niet bij een jongeren. Je moet laagdrempelig te werk kunnen gaan. En uhm, net als dat ik met Stephanie even een soepje eet hier in de kantine. Ja ik heb echt collega's; jij zit met je jongere in onze kantine soep te eten? Ja daar ga ik gewoon dwars overheen, ga bij mij niet geef doen hoor.

I: En hoe zou je zelf die omgang die je hebt naar jongeren omschrijven? Als je daar bijvoorbeeld, voel je je meer een moeder voor hun of een vriend of een soort leraar?

R: Nee, meer mentor eigenlijk. [Mentor, ja]. En uhm, Tom zei pas; oh Esther zo had ik had gewild dat mijn moeder was geweest. Maar daar bedoelt die niet dat hij mij als moeder ziet maar wel dat je fouten mag maken, dat je af en toe gecorrigeerd wordt, dat je eens wat leuks doet met iemand. En het is niet alleen begeleiden, maar het is ook [Heel persoonlijk ook wel], ja het is heel persoonlijk. En uhm, even kijken, je bent en blijf hulpverlener. Dus je moet ook niet de kloof, maar ik denk wel dat ik op het randje zit ja, ja.

I: Maar dat is misschien ook juist een van de redenen dat het goed gaat?

R: Dat denk ik wel. Ik zie die jongeren om wie die is, en om wat die is. En ja, morgen neem ik ook m'n zoon mee van 17 naar de leefsmarkt. En uhm veel jongeren hebben hem al gezien want ik heb hem wel vaker meegenomen. Dan zeg ik; kom op Ted jij kan er ook wat van leren. Als collega's dan zeggen: jij doet het privé met he [dat mix je teveel], dat mix je teveel. Maar ik begrijp hum, maar het is een hele bewuste keuze. Ik heb een jongeren die zelf ook politie bij de hulp zit, uhm, vatbaar is voor alles narigheid is terwijl ik hem wel, in mijn ogen, goeie opvoeding heb gegeven ook al doe ik het alleen. Maar ik heb hem wel een stabiele basis gegeven. Dus ik zie ook dat het dan verkeerd kan gaan met een jongeren. En ik vind het juist goed dat Ted ziet hoe het is als je niet die fundering hebt en dat die de andere kant van de maatschappij leert kennen. En wat ik nu ook zie, dat die jongeren het superleuk vinden dat ze mijn zoon ook leren kennen. En kijk, ik ding Ted niet. [Nee]. Hij wilt dat ook, ja en nu zegt die ook van; mam ik wil dat werk gaat doen wat jij doet. Ik wil ook social worker worden. Ik zeg nou ja, dat vind ik alleen al leuk want hij weet nooit wat. Maar hij kan heel goed met mensen omgaan en die kwaliteit die zie ik dan ook, weet je. Hij gaat tussen die jongeren staan. [Mee praten en kijken]. Ja. En ik denk juist dat dat leuk is. Maar dat is op het randje, ja. Als je daar heel statisch tegenover staat. Maar net als dat de hoofdmanager Schuldhulpverlening staat daar met z'n nette pak, Jan, en dan loopt daar een Surinaamse meneer met een briefje dat die een afspraak heeft; en dan loopt die naar Jan toen van; meneer waar moet ik naar toe ik moet een uitkering aanvragen. En jan die weet nog niet eens wat een uitkering is. Dus ik zeg; Jan zal ik het even overnemen? Ik zeg; Meneer wat heeft u voor brief gehad van ons? Dan ga ik even kijken waar u moet zijn. Oh ja ja, Esther doet jij dat maar even. Maar hij weet dat ook. Ik maak geen onderscheid. Hij weet dat ik een mensenmens ben, en verleden keer ook; zegt ie zo ga jij met een jongeren in gesprek? Ik zeg; nee ik ging een patatje eten hier op de hoek met die jogneren. En nou ja dan zeggen ze: je gaat met een klant uit eten? Nou ja uiteten, een patatje eten? Nee ik ga effe met die jongeren zitten omdat je dan andere gesprekken hebt. [En een andere opzet]. Of dat je hier in een kamertje zit met een computer, maar op het moment dat je effe met hun gewoon dat patatje eet, en dat je gewoon zeg van: nou joh wat heb je nou van het weekend gedaan? Wat doe je dan? Dan hoor je van; ja ik heb heel zwaar ruzie gehad met mijn vader en moeder of met mijn vader als ze dan bij die vader wonen, en uhm, wat dan. En ja, ik leef s' nachts en mijn vader moet er s' ochtend om 6 uur uit. Dus ik zeg; nou hoe denk je dat voor iemand die er om 6 uur uit gaat omdat die moet werken die een zoon heeft die niet werkt die hem s' nachts nog om 3 uur wakker maken. Ja dat is niet leuk. Weet je, dan heb je effe ...

I: Ja daar hebben ze misschien ook soms wel meer aan, die kleine momenten dan ik zit hier en ik presenteer hoe het gaat ofzo.

R: Ja, nee, als ik hier heel statisch ga zitten van; ja we gaan nu een gesprek aan en ik ga jou coachen. Uiteindelijk moeten ze het zelf doen he. Ik kan alleen maar ondersteuning bieden, en ik word ook niet moe van mijn werk. Want ik ga achteroverleunen, en ik laat hun vertellen. En ik bied ok praktische ondersteuning in de vorm van een treinkaartje of dat ik weet dat er een uitkering moet worden aangevraagd, dan gaan we gewoon over tot handelen. Maar ik ga wel eerst filteren, wat heb jij nodig. Maar op het moment dat ik voel dat ze gewoon zelf die uitkering kunnen aanvragen, die skills wel hebben, gaan ze het gewoon zelf doen.

I: Dat moet je ook stimuleren denk ik, [Ja tuurlijk], want ze moeten het straks zelf doen

R: Anders gaat het straks alleen maar pff.

I: Ja, ik zit bij het JPF, prima, alles wordt nu geregeld.

R: Nee, maar dat geeft ook een boost dat je zelf een uitkering aanvraagt en dat ze jezelf naar je afspraken gaat.

I: Vind je het moeilijk om een balans te vinden tussen iemand ondersteunen en supporten en ook wel soms leidinggeven, want je moet natuurlijk ook iemand sturen en ook soms kunnen zeggen van; he hier gaat het mis.

R: Ja je moet ook af en toe de bad cop zijn.

I: Ja, is dat moeilijk? Vooral omdat er ook een bepaald persoonlijk aspect is naar die jongeren?

R: Eigenlijk doordat vertrouwen wat je hebt opgebouwd kan je dingen zeggen.

I: Ja, aan allebei de kanten eigenlijk?

R: Ja. Nee, is niet moeilijk. De enige jongere met wie ik het moeilijk heb is die dame waar ik het net over had, en daar zit ook mijn eigen aandeel is. Omdat ik zelf ook vanuit wantrouwen door haar eerdere verdrag vertoon. Want als je stiekem een auto koopt zonder mij te informeren, je stopt met je opleiding zonder mij te informeren. Denk ik; hallo. [Wat gebeurt hier?] Wat ben jij in godsnaam aan het doen, kutwif. [Ja nee dat snap ik]. Ja dan zit je ook in mijn allergie, want dan denk ik; he ik heel veel voor jou gedaan met het JPF en het JPF voor jou. Nu moet je wel wat terugkomen. [Het is ook disrespectvol haast]. En dat zie ik bij die jongeren die jij nu vandaag hebt gesproken, dan die ik die wederkerigheid die is er echt. Ze weten dat ik m'n reet onder m'n poten vandaag loop voor hun, en ze doen dat andersom ook. [Ja]. Die hebben een heel goed besef van he, zo hoort het. En die zien het JPF ook als een kanteling in hun leven.

I: Ja dat zeggen ze allemaal. Denk je dat het JPF ook op lange termijn, als Rabin ook weggaat en stel er komt een veel rechtser wethouder en de financiering wordt veel minder, zie je dit op lange termijn in deze vorm?

R: Ja, het is een succes en iedereen maakt zich zorgen dat Rabin weggaat. Nou heeft Aegon en ING die funderen ook. Wat we eigenlijk ook hebben willen bereiken met die inspiratiesessie is dat de schuldeisers ook ons project financieel sturen. Dus het mooiste is als het bedrijfsleven ons project steunt. [En los staat van]. En tuurlijk als er een nieuwe wethouder komt die heel ouderwets denkt, [Ja is het lastig]. Dat is lastig. Maar ik zie dat niet als een, nee. Want Fred Dukel die dus onder Rabin staat, die blijft. [Die blijft supporten, ja]. En die is gek van ons project. [Ja]. En ik denk dat we onze eigen succesfactor dat we daar onszelf mee op de landkaart hebben gezet. Ja, nee, maar ik weet wel dat collega's zich daar wel zorgen over maken. Maar, ja, ik ben niet hiërarchie gevoelig dus ja anders word ik de nieuwe Rabin, nee hoor. Zou ik niet willen, nee. Nee, maar, ik snap het wel, ja ik snap je vraag zeker en ik heb er eerst ook wel zo, ook omdat mijn ouders uiteindelijk zeiden van; nou die Rabin gaat weg in Maart het wordt niks meer met dat project van jou. En dan denk ik; we zijn een op zichzelf staand iets. Hij hebt het vonkje aangestoken, maar wij hebben die vonk tot een vuur gemaakt. [Dat rolt van zichzelf wel door eigenlijk]. Ja, en dan denk ik van jongen [Nee komt wel goed]. Komt wel goed. Als ik nu zie dat Inge Luttkhuizen een soort blauwdruk heeft gemaakt om onze dingen die goed werken door te koppelen aan het reguliere dan denk ik al; dat dat al een hele grote slag is. [Ja, dat denk ik ook].

I: In ieder geval dat de best practices over hoe ga je te werk, en hoe kan je anders te werk gaan spelen wel door.

R: En ik zou het leuk vinden als mijn collega's uit het reguliere traject ook dit naar hoe toe krijgen om zo met hun klant om te gaan. Want ik weet zeker dat alle coaches waar ik dus officieel bij hoor. Tijd is de code waardoor we nergens aan toe komen, want we willen wel coachen maar we krijgen die tijd niet. Want we hebben 100 klanten. Nou ga jij maar 100 klanten in een maand tijd zitten coachen.

I: Ja dat werk niet, nee, nee. En zijn er ook jongeren bij wie het misgaat? Volgens mij is er geen enkele jongere die gestopt is uit zichzelf?

R: Nee, nee. Nou in de beginfase wel. Sommige jongeren vonden het wel een soort bemoeizucht van wat ze allemaal moesten, en ja dan gaat die motivatie ook gelijk weg. Dus ja ik denk wel dat van die 70 een stuk of 8 uit eigen [Initiatief gestopt], ja.

I: Heb je dan nog contact na beëindiging deelnam of niet?

R: Nee, eigenlijk niet. Bewuste keuze. In het begin dacht ik wel van; nou [Even volgen misschien?], ja monitoren. Nee dan heb ik liever dat ik de tijd inzet voor de mensen die wel gemotiveerd zijn en de andere krijgen vanzelf, zoals Mohammed in de 2e fase terug zag komen, via een vriend [Toen dacht je], en toen was hij er wel aan toe. Want nu denk ik; wauw misschien kom [Komen die ook weer terug], komen die andere ook wel terug. Het is wel de bedoeling dat we volgend jaar weer 200 jongeren gaan aannemen.

I: Wauw grote groep ook weer.

R: Ja, ja, en we blijven deze jongeren wel monitoren. Want dit willen we gewoon niet verliezen. [Nee dat snap ik]. Want ze blijven problemen tegen komen in hun leven, en wat wij eigenlijk willen is dat ze handen en voeten hebben om de dingen op hun pad komen qua problemen, om daar mee te dealen. Want op het moment dat je fundering goed is, je zal altijd shit krijgen in je leven. Op al je leefgebieden of je relatie gaat uit, of je vader komt te overlijden, of je verliest een goede verdien, of je raakt je baan kwijt weet ik het wat je, je krijgt altijd shit. [Ja]. En dan denk ik, ja op dat moment met dat soort problemen, kan je het zelf op lossen en durf je hulp te vragen als je het niet zelf aan kan. Laten we dat alsjeblieft in het gareel houden. [Ja].

I: En zijn er ook jongeren waarvan je nu denkt; hm misschien gaat het niet lukken. Misschien dat ze die tegenprestatie dan toch wel volbrengen, maar dat je denkt op de lange termijn: Heb jij eigenlijk genoeg, ben jij genoeg veranderd om het zelf te kunnen hierna?

R: Nou, Tom bijvoorbeeld maak ik me echt wel zorgen. Maar dat is ook door het ziektebeeld wat die heeft, uhm, z'n focus z'n concentratie wat die heel snel kwijtraakt. Dus dat zal een rode draad in zijn leven blijven waar hij tegenaan blijft lopen. En ik denk als wij hem niet monitoren, [Dat het dan weer wegzakt?], gaat ie weer. Dus dit is een jongen die toch op een of andere manier altijd, he. Ja maar misschien treft die wel een keer een leuk meisje die net effe dat goeie in hem naar boven haalt en aanvult wat hij tekortkomt. [Ja]. En die wel op zijn creativiteit valt en z'n gezelligheid en z'n onderneming. Maar hij moet het uiteindelijk zelf gaan doen in het leven. Voor hem is het ook heel belangrijk dat hij een andere woonomgeving krijgt. Ik denk dat we daar ook al heel veel mee gaan bereiken. [Ja].

I: Oké, en uhm, even kijken, ik heb al veel dingen gevraagd geloof ik. Ja de dingen die bijvoorbeeld in mijn theorie, ik heb dan een theorie, wat er dan heel erg naar boven komt, in ieder geval hoe ik het zag is dat uhm, het support heel erg belangrijk is. Het support van jou naar hun, maar ook dus het support wat jij krijgt bijvoorbeeld, [Ja, wederkerigheid]. Ja dat dat op alle niveaus eigenlijk belangrijk is. En ook dat het aanwakkeren van vertrouwen in jezelf en in je eigen capaciteiten.

R: Ja, maar dat geldt ook voor mij. Ik krijg eigenlijk van hogere hand ook dat vertrouwen om het werk uit te voeren op een manier die bij mij past en ook bij de jongeren voortvloeit. En ik krijg dat dus van 2 kanten terug. En uhm, op het moment dat ik kleine successen ervaar, gaat mijn zelfbeeld ook groeien. Want toen ik hiermee begon met die jongeren dacht ik, ik kan mijn eigen kind nog niet eens opvoeden [Oh god haha]. Ik had ook zoiets van; hoe kan ik nou die lui gaan, weet je dat was heel mijn doelgroep niet. Ik had met volwassen mensen met schuldenproblematiek te maken. Ja, en ik ben eigenlijk in de blijste ingegaan en gewoon door te luisteren. Ik weet niet of je de presentietheorie kent van Andries Baart? Nou een hele mooie theorie, dat is gewoon naast diegene staan. Dus niet alles uit handen nemen, maar gewoon een luisterend oor. Soms wil een jongere gewoon een uur lang vertellen wat hem bezighoudt en hoef ik helemaal geen oplossing te gaan bedenken. [Nee]. Het is al effe fijn dat je gewoon je verhaal kwijt kan. En door te vertellen, en door gerichte vragen te stellen, komen ze som zelf; oh oke. En dat is het eigenlijk. Daarvoor zeg ik; ik kan heel goed achteroverleunen. [Ja]. Want de oplossingen zitten allemaal in hun zelf.

I: Ja, misschien ook door het vertellen dat ze zelf denken; ik hoor mezelf dit zeggen misschien dat dit betekend ...

R: Dat ik hier een middagje zit met die jongeren dat heeft veel meer effect dan dat ik een-op-een een uur op z'n coachingskamertje ga zitten. En dan zegt Peter van he, die is meer van de technische kant van het schuld regelen; zit je nou hier de hele middag met die jongeren? Ja, ik ga even pakje Chocomel met ze halen, ik ga soeppie doen, ik rijd een rondje naar Den Haag rijden om Tom te halen, ik laat die tekening trots aan iedereen zien, ik sta met die beveiligger. Nou, ze doet nu ene opleiding voor beveiligger, Amelie, heeft ze gedaan. Ik weet dat ze dat interessant vind, Dus dan zit ze lekker daarmee te beppen. Ik neem Tom mee naar overleg dan mag die z'n verhaal vertellen met allemaal dure ambtenaren in pak. [Ja]. Dan creëer je wat. [Ja dan bereik je juist wel meer dan] En dan zeg Ingrid net; Heb je Tom meegenomen naar het overleg et CMO. Ik zet; ja. Hoe verzin je dat, zegt ze. Ik zeg nou dat ontstond spontaan, ik denkt; hij zit hier toch. [Hij was hier dus ja]. Nou hij kan ook Laurentien een verhaal vertellen, dan kan die dat bij hun ook wel.

I: Ja, ja. Dat is wel heel goed inderdaad. Ja, dat denk ik ook, en dat samen misschien met dat vertrouwen dat dat eigenlijk de belangrijkste dingen zijn die ...

R: Ja, vertrouwen in de basis. Nou je zou Andries Baart eens even kunnen kijken op z'n site. Die presentietheorie, baart is met een t. En ja, wat hij zegt, ik moest wel lachen toen ik dat gedoceerd krijg op de Haagse Hogeschool. Is een van de methodiek om te begeleide, om te coachen. Ik zat echt naar die leraar te luisteren, wat die vent een heel boek over heeft geschreven dat doe ik van nature. [Ja]. En ik ben ook van mening, en daar heb ik ook de andere mensen op geselecteerd, je moet van nature dit in je hebben. Je moet empathie hebben, dat kan je niet aanleren. [Ja, nee]. Je moet flexibel kunnen zijn en je moet geen ambtenarenmentaliteit hebben. Op het moment dat jij zegt; nou donderdag. Nou ja ik werk af en toe donderdagavond en ik heb 1 jongen die werkt bij Jamie Oliver vol gas, ja die hebt hele rare tijden dat ze af kan spreken. Dus dan zegt ik; ja dan gaan we zaterdagochtend afspreken. Dan ben ik maandagochtend vrij in plaats zaterdagochtend. [Ja]. Maar je moet wel keihard je grenzen bewaken, want ik moet ook mezelf op kunnen laden.

I: Ja je moet ook af en toe kunnen zeggen, ik ben niet altijd 24/7 altijd maar bereikbaar.

R: Nee, en ik zet in m'n status op WhatsApp precies wat ik aan het doen ben. Dan zet ik of geveild door de griep of deze week werk ik tot donderdag. [Ja, dan weten zij ook waar ze aan toe zijn, ja]. Ja. En dat werkt, dat WhatsApp is echt uhm, dat is echt de manier om jongeren te begeleiden. [Dat denk ik ook]. En Bep wilde geen WhatsApp, ze zegt mail is goed die lees ik dadelijk. Nee. Ja maar die mail komt ook op hun telefoon binnen. Ik zeg; mail beantwoorden vind ik veel uhm [Niet persoonlijk], maar uitstel gedrag bij mezelf als dat ik effe snel een appje snel beantwoord.

I: Ja even 2 seconden, ja is goed, nee zoiets, is ook veel formeler mail, blijft formeel. [Ja]. Oké, ik denk dat het eigenlijk mijn belangrijkste dingen wel waren. [Nou, mooi]. Heb jij nog iets wat je denkt; ik wil je dit vertellen over het JPF of ik wil je iets vragen

R: Nou nee, ik moet nog een lijstje gaan kopen bij de Action, maar geeft niet ga ik morgen even.

(end of the recording).

Transcript Debt-negotiator, interviewee 7

8 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Kun je iets vertellen over het JPF, wat jouw rol is daarin, wat je doet?

R: Ja, uhm, ik ben in 2010 begonnen hier binnen de dienst. Ik ben eigenlijk voordat ik met het JPF begon kwaliteitsmedewerker geweest.

I: Wat houdt dat in?

R: Dat houdt, dat je in die rol eigenlijk verantwoordelijk bent van de kwaliteit van de interne collega's en dat je stuurt op de interne kwaliteit, stukje coaching, stukje begeleiding, opleidingsprogramma's. Maar in die rol wordt je ook ingezet, of kan je inzetten op nieuwe projecten of innovatieve projecten. En een van die zaken was JPF. Daarvoor was het schuldhulpverlening voor ondernemers wat ik hier binnen de dienst opgezet heb. Daarna werd het JPF en JPF is eigenlijk van scratch af aan opgezet tot wat het nu is geworden. [Ja]. Nou ja, wat is nou JPF? JPF is feitelijk gewoon een schuldhulpverleningstraject, maar dan met, uhm, ja andere kenmerken. Dus wat je feitelijk doet is dat je een schuldregeling opzet, finale kwijting aanbiedt, maar de terugbetaling loopt anders. Het voorstel wat je doet naar schuldeisers is anders, uhm, de argumenten die je naar schuldeisers toe dan wel naar financiers toe nodig hebt zijn anders. Dus het is eigenlijk gewoon een schuldregeling maar met totaal andere aspecten. Maar in de basis is het een schuldregeling met finale kwijting. [Ja]. Dat hebben we toentertijd met z'n 4en opgezet, en het is nu uitgegroeid tot, uh, ik denk dat we nu en medewerker of 8 ongeveer hebben, ja. Dus ik ben vooral op de basis, vanaf begin bij geweest.

I: In hoeverre is die relatie dan met het Schuldenlab, omdat het daar officieel onder valt, of heb je daar niet zo heel veel mee te maken?

R: Dat is een goeie vraag. Kijk, het is echt een ambtelijk apparaat dit. En zeker bij ons zie je dat we heel erg omkamert zijn omdat we ons referent aan de richtlijnen van de NVVVK, dan wel de RECOFA, de WSNP rechters, dan wel omdat we het jaren zo doen. Dus er is geen andere mogelijkheid om iets, om iets innovatiefs in het, uh, reguliere werk onder te brengen. Daarvoor moet je het echt afscheiden, om sowieso in de pilot ook ja andere dingen te kunnen doen zonder dat je de lijn in moet, zonder dat je toetsing moet vragen, zonder dat je een akkoord of iets moet hebben. Dus je kan eigenlijk heel erg goed, freewheelen. [Dus een beetje die ruimte creëren eigenlijk?]. Juist, die ruimte, en in het Schuldenlab kan je dat doen. [Omdat het lost staat van?]. Ja, nu is het ook nog wel Schuldenlab maar nu zijn we groter, nu zie je dat we wat meer richting het reguliere gaan en nu zie je gelijk dat we, een soort van weer aan het polderen zijn. Dat hoofden, dan wel management, dan wel (?) op de

afdeling die er iets van moeten vinden en dan heb je met het Schuldenlab, in den beginne, nooit gehad. En eigenlijk alle innovatieve zaken, die zitten bij het Schuldenlab erin.

(short interruption in the conversation)

R: Nee maar het is dus echt als je iets in de lijn wilt doen, is dat heel lastig. Dus je moet het echt elders moet je het plaatsen wil je, ja, vrijheid kunnen creëren om het te doen. En vandaar Schuldenlab en eigenlijk alle leuke en innovatieve zaken die zitten in dat Schuldenlab ook. [Ja]. Dus je hoort nu ook heel veel feedback van de andere mensen of consulenten die in het gewone werk zitten van ja, het gaat alleen maar over Schuldenlab, over het innovatieve, over het leuke. Terwijl ja, het reguliere werk is gewoon 90% van de werkzaamheden voor de mensen daar.

I: En nu het JPF wat groter wordt, merk je dat ook weer dat je weer heel erg tegen die ambtelijke kaders oploopt?

R: Absoluut.

I: Dat het dan weer heel stroef gaat?

R: Dat is echt vreselijk, echt vreselijk, ja. Als je nou van pilot vorm naar projectvorm gaat dan wel de werkwijze die wij kennen wil gaan inbedden in het reguliere traject loop je, kijk we zijn een hele grote afdeling dus we hebben heel veel, we hebben 3 hoofd, wat zeg ik, 5 hoofden. We hebben boven de hoofden nog een tweetal managers, we hebben, nee, we hebben boven het management uit zeg maar de directeur. We hebben de kwaliteitsmedewerkers van al die afdelingen, dus het is eigenlijk als je kijkt hoe ik zelf ben, ben ik, ik vind het leuk om een project neer te zetten om het te doen, en dat polderen en dat later imbedden dat, [Los te laten eigenlijk?], dat gewoon los te laten, daar krijg ik niet de energie van, nee.

I: Kan ik me voorstellen. En ook met, nu de verkiezingen eraan zitten te komen, en ook Rabin weggaat. Denk je dat dat invloed heeft?

R: 100 procent tuurlijk, ja ja.

I: Hij heeft ook best wel een beetje getrokken?

R: Ja, hij is een soort van godfather van het hele JPF verhaal omdat die als speerpunt jongeren heeft. Ik denk dat politiek Den Haag sowieso wel als speerpunt jongeren heeft. Maar dat ligt er echt aan welke wethouder van al die speerpunten daadwerkelijk beleid wil gaan maken om iets te gaan doen. [Ja]. Dus dat zal zeker effect hebben. Ja.

I: Want ik heb ook wel naar andere projecten inderdaad gekeken, zoals van die moeders in de schilderwijk of Incassovrije Wijk en daar zie je ook weer heel erg dat hij daar persoonlijk heel erg betrokken is. [Klopt]. Omdat het voor hem zijn politieke carrière ook best wel ...

R: Ja, dat heeft er zeker mee, mee te maken. Dat is denk ik ook de reden dat we nu die werk, kijk we hebben nu de doelgroep jongeren aangeboord. We weten hoe het werkt, we weten hoe het kan, we weten wat er niet kan. Nu kun je het gaan imbedden in het reguliere, en dusdanig dat je er beleidsregels op kan aanpassen dan ligt dat vast. Dan wel maar weer voor 2 jaar, [maar toch]. Maar goed, het ligt weer vast, hetzelfde is gebeurd met ondernemers. Er was niks met, niks beleid. Beleid was we hielpen ondernemers niet. Nou dan komt er dus toch een wethouder die komt en zegt; daar wil ik wel wat mee doen, want het zijn ook gewoon mensen. En nu is het beleid, [Ja], dus kan wel, maar uh.

I: Ja, zo gaat dan. [Ja]. En uhm, even kijken. Heb jij ook echt te maken met jongeren?

R: Ik ben, ik heb uhm, ik zit 24 uur in het JPF waarvan uhm, 16 uur overkoepeld. Dus aansturend schuldregelaars, en 8 uur nog uitvoering. Maar ik zit aan de schuldregel kant. Dus je trajectbegeleider die echt met die jongeren aan de slag gaat, alles behalve het financiële. En wij vanuit de schuldregel kant 'het financiële' maar dus ook in contact met die jongeren. En veel meer als in een regulier traject. Dus ja, zeker.

I: Ja, en hoe ervaar je die jongeren en hun motivatie daarin? Zijn ze heel gedreven, gaat het goed?

R: Uhm, even denken. Kijk voor de schuldregel kant maakt het niet zoveel uit of ze gemotiveerd zijn. Ik wil wel, kijk om een voorstel te kunnen doen moet ik wel weten wat, wat de stappen zijn die ze maken. [Ja]. Maar ik krijg een schuldregeling, of we krijgen de schuldregeling altijd rond. [Ja]. Uhm, als ik merk dat ik bijvoorbeeld geen antwoord krijg van een jongeren of dat ik heel lang achter een jongeren aan moet lopen om bijvoorbeeld stukken te krijgen. Dan heb ik de ruimte om binnen JPF op een andere manier een akkoord of iets te krijgen. Dat is anders, maar daar heb ik nog steeds niet de motivatie nodig voor de jongeren.

I: Nee, en het maakt dus ook eigenlijk voor jouw taak niet zoveel uit of die jongeren die tegenprestatie ook echt daadwerkelijk volhoudt en gaan leven ...

R: Helemaal geen ene bal, nee.

I: Want je hebt alleen in de eerste opzetten, en dat laat je diegene los van ...

R: Kijk, ik maak me er wel zorgen omdat, kijk ik werk ook voor de schuldeiser. Dus ik moet die schuldeisers wel in de ogen aan kunnen kijken. Stel nou dat van de eerste pilot, die 53 jongeren eigenlijk allemaal geen maatschappelijke stage zouden lopen. En die schuldeisers kom ik in de volgende ronde weer tegen, dan heb ik wel effe een punt. [Ja]. Uhm, dus indirect maakt het me wel uit, maar ik heb het op korte termijn niet nodig.

I: Nee, het is meer voor je credibility haast ofzo?

R: Klopt, klopt, ja.

I: Dat je op lange termijn die relatie met die schuldeisers op ...

R: Ik vind het heel belangrijk om schuldeiser in de ogen, ik sta achter het project, maar als later blijkt dat de jongen het niet waarmaken, ja dan ben ik dus moreel verplicht ook om dat die schuldeisers, die gewoon 90% van z'n schuld kwijtschelden, toch wat mee te doen. [Ja].

I: En kun je iets vertellen hoe dat project gaat? Hoe je z'n deal sluit? En hoe, waarom willen die schuldeisers mee werken?

R: Ja uhm, hoe we z'n deal sluiten. Kijk, het blijft een schuldregeling, dus wat we zeg maar doen is dat je saldo's opvraagt, je hebt een schuld overzicht en je doet voorstellen. Wat we in z'n traject anders doen, is dat de manier van communiceren met schuldeisers dus anders is. Dus dat, in het reguliere traject gaat het heel veel per brief en per Excel lijst en uhm. Er zijn afspraken met schuldeisers die dusdanig zijn dat je heel weinig maatwerk kan leveren. Wij hebben ook afspraken met schuldeisers, maar juist om maatwerk te kunnen leveren. Dus we zijn veel meer op zoek naar de, naar het samenspel met die schuldeisers omdat ik vind dat het maken van afspraken moet ook, leidt dat je juist heel beperkt bent. Dus, feitelijk is alles hetzelfde, maar de manier waarop we met elkaar omgaan is anders. Ja, en het is echt meer vanuit maatwerk georiënteerd en vanuit snelheid en vanuit, uhm, wat de maatschappij er mee wint als we dit doen dan in het reguliere traject.

I: En zeg maar, verkoop je het dan ook op een bepaalde manier? Je investeert echt in de toekomst van een jongeren?

R: Bijna wel ja, daar lijkt het wel op. Ik kom toevallig uit de verkoop, en het wat we doen is, is echt iets nieuws en je moet het neerleggen, je moet het laten weken, je moet het bijvoorbeeld op terug komen, je moet erop rappelleren. En dat is in het reguliere traject doe je gewoon een brief sturen en je krijgt een niet akkoord of een wel akkoord. Je doet een heroverweging, en je gaat naar een dwangakkoord. Terwijl, wij juist zo iets zeggen van ja weetje, kom op. Dus je gaat echt door, en dat lijkt soms een beetje op verkopen. Een heel stuk meer dan in het reguliere, ja.

I: En is het ook zo dat, dat je dat een beetje gooit op van, maatschappelijke kosten-baten analyse haast. Want op lange termijn scheelt het natuurlijk veel kosten als je iemand fatsoenlijk op de rails krijgt?

R: Ja, dat is als het na het doorgerekend hebben. Daarmee kan je ze meekrijgen, en de uitdaging is dan van, voor z'n deurwaarder of schuldeiser die wil z'n vordering geïnd hebben. Of die wil z'n vordering innen. Dus op korte termijn levert het hem geld op. Nu weetje, dat is cashflow. [Ja]. Terwijl wij nu op lange termijn denken, en denken van ja; straks gaan ze meer belasting betalen, kunnen ze weer ergens wat gaan kopen, misschien worden het jouw klanten. En daar moet je ze mee overhalen.

I: Ja, en dat werkt dus ook op zich best wel goed?

R: Ja, ik vind het heel goed werken. Ik sta daar eigenlijk wel van te kijken, hoe uhm, hoe graag schuldeisers mee willen werken. Ik denk ook wel dat het nu beetje het sentiment is he. Dat ze, uhm, mee willen gaan in het MVO,

het maatschappelijk verantwoord ondernemen. [Ja]. Dus ik ben er nog niet helemaal uit of dat het is, of dat het gewoon goede argumenten zijn. Maar ik denk wel dat, dat dat hele JPF laat wel zien dat de markt klaar is voor een andere aanpak in het schuld hulpverlening.

I: Veel socialer ook wel misschien?

R: Ja, maar ook anders. Dat in ieder geval, maar wat bijvoorbeeld ook doen van ja, we kunnen wel elkaar continu brieven blijven sturen, maar ik zet nu m'n email, in m'n brief zet ik van; joh als ik nou niks van jou hoor binnen 2 weken ga ik ervanuit dat je akkoord bent.

I: Oh ja, dat omgekeerde ...

R: Dus daarmee maak je de hele rompslomp die erbij komt kijken, of bijvoorbeeld hetzelfde er zijn vorderingen van, wat er voorkomt in het reguliere traject is dat ik een voorstel stuur en dan zeg ik uhm; dan zegt de schuldeiser er staat 500 euro open en doe ik het voorstel op basis van 1500. Dan zegt de schuldeiser, ja maar door beslag is er nu 40 euro vanaf gegaan, waardoor het saldo weer dat bedrag is kan je een aangepast voorstel doen. [Ja]. Nou, dan zeg ik bijvoorbeeld nu, in de nieuwe werkwijze van jongens; dat mailtje dat jij stuurt dat kost nu al 20 euro, ik ga jou een mailtje terugsturen, dat kost ook weer 20 euro. Kunnen we niet gewoon zeggen; het is goed? En ik ga akkoord. Even goeie vrienden. Nou, dat zijn de andere, uhm, ja dat is echt anders.

I: Ja, want het is dus niet zo dat je ze eigenlijk onder druk zet door te zeggen van; ik stuur het en als je niet reageert ga ik ervan uit, maar juist met denken aan elkaars belangen.

R: Juist, het is niet zo omdat ik ze voor het blok wil zetten. Maar het is meer omdat ik echt denk dat we het met z'n alleen veel makkelijker kunnen maken door gewoon anders te werken. Moeten we natuurlijk wel zeker van zijn dat de mail die ik stuur dat die ook aankomt op de plek waar die moet zijn. Dus dat is wel soms een risico. Uhm, maar wat je bijvoorbeeld ook ziet, is, je hebt in het reguliere traject de mogelijkheid tot schatten en schrappen. Houd in dat ik als NVVK-lid de schuldeiser een brief stuur met het saldo door te geven, dat ik daarna, naar een zekere tijd mag zeggen van; nou ik schat jouw ordering op 1500 of 2000 of op 10.000. Nou dat doen we veel te weinig. Nou wat doe ik nu soms, ik vordering in schuldregeling waarin ik 10 of 15 schuldeisers, ik schat er 10. Dat vinden we allemaal heel eng, jeetje, wat gaat er oh jeetje mina. Maar goed, wat is nou [...] Als iemand 80.000 euro aan schuld heeft, en het voorstel wat ik ga doen is 5%. Kom op, waar gaat het in vredesnaam over? [Ja]. Dus dat.

I: En ze zijn eigenlijk best wel bereid om mee te werken?

R: 100% ja. Daar sta ik echt van te kijken, zelfs zo dat dat de grote partijen en dan noem ik eens een LAVG, een hele grote partij. Een soort van jubelde van he; eindelijk eens een keer dat iemand anders kijkt naar z'n schuldregeling. En de rompslomp die erbij komt kijken.

I: Omdat zij misschien eigenlijk ook wel een beetje gelimiteerd zijn door het systeem en dat ze nu denken; oh hee wat innovatiefs?

R: Ja, dat is echt wat we continue loslaten, het systeem. Omdat het soort, omdat het zo werkt. Soms pakken we wel het systeem, bijvoorbeeld als je kijkt naar de, naar het convenant wat er in ziektekosten met schuldhulpverlening, is een goed convenant. Je stuurt een briefje uit en je hebt 8 maanden dat ze niet meer invorderen. Nou, daar gaan we op mee. Maar alle andere systemen, eruit, ja.

I: Het klinkt ook, als je dat ziet, hoe dat beleidsmatig in elkaar zit, best wel een beetje ambitieus en revolutionair haast, [Ja], dat het zo tegen de draad in gaat.

R: Het is wel een beetje tegen de draad in, en je moet echt wel de kaders opzoeken. Je moet ook wel durven. Uhm, en het mooie waar ik, wij schuilen ons achter het beleid wat er is. Ja dat moet zo van het beleid, dat is bullshit. Wij zijn juist degenen die beleid moeten voeren om het anders te moeten, om het anders te doen. En die omslag zie je nu een beetje gaan, ja.

I: En wat gebeurt er als je een deal niet echt rond krijgt? Als iemand zoiets heeft van; hm ja?

R: Ja, goed, dan uhm, dat kan. Kijk, een schuldeiser mag altijd weigeren. Als we kijken naar de pilot, de eerste 53, daar hebben we nagenoeg alle schuldeisers nu mee. [Oké]. Maar wij gaan dus niet naar de WZP of richting een dwangakkoord, wij parkeren de schuldeisers die niet akkoord gaat. En wij gaan in overleg met die schuldeiser. Dus eerst probeer ik het, of een collega van me, dan gaat het naar projectleider, dan gaat het naar een manager, uhm, en desnoods gaat onze directeur eens praten met die partijen. En iedere keer op dezelfde hoogte. Dus ik doe het op casus niveau misschien, collega doet het weer op alle 10 tegelijk, en nu bijvoorbeeld hebben we de ING mee. Die zegt gelijk voor alle 10, hup akkoord.

I: Misschien doen ze het liever collectiever, dan is het makkelijk om ze daar ...

R: Dat is trouwens nu ook een project nu, nou niet vanuit het Schuldenlab, het collectief schuld regelen. We zijn nu casus niveau met bijvoorbeeld een Asio, doen we op jaarbasis 3000 voorstellen. Nou waarom trackrack maken van want er de laatste jaar is betaald, kunnen ze in een keer afkomen. Dat scheelt weer. Dat soort dingen komen voort uit het JPF. We werken met een fictieve schuldeiser, dus je ziet heel veel schuldregeling die klappen doordat er een nieuwe achterstand ontstaat, omdat die nieuwe boete maakt, of omdat iemand, jeetje ja, noem eens wat, ja daar kan altijd wat gebeurd. We werken nu met fictieve schuldeisers, kosten en maatwerk budget, waarin we uit fat maatwerkbudget kunnen we geld halen om de regeling te laten slagen. Is ook heel nieuw en innovatief gaan we nu uitbreiden naar het reguliere. Komt ook voort vanuit het JPF.

I: Het is eigenlijk een beetje de werkwijze van het JPF, dat toch aanzet tot andere projecten ook die werkwijze.

R: Ja, ja.

I: Dat is eigenlijk wel heel goed.

R: Ja, het is ook heel goed. Ja, zeker.

I: En hoe zie je de, hoe beoordeel je de ondersteuning die je krijgt vanuit de Gemeente? Hoe is die relatie? Wat Schuldenlab wel deels gerelateerd is aan de gemeente maar ook weer niet helemaal eronder hangt?

R: Ja, ik ben de gemeente. Ik ben de gemeente, Schuldenlab is ook de gemeente. We zijn allemaal ambtenaren. Maar vanuit de gemeente ervaar ik het niet alsof wij ondersteuning hebben gehad. Wij zijn diegenen die iets hebben neergezet. [Als onderdeel van?]. Als onderdeel van en daar hebben we nooit geen, ja het is nu langzamerhand dat er vanaf afdeling communicatie zegt van; joh weetje hoe zit het met het logo of, uhm. [Ja zoiets]. Nee, eigenlijk niet, nee. We hebben ...

I: En dat heb je ook niet nodig eigenlijk?

R: Nee, nee. Juist denk je, kijk, ik denk dat het punt is in projecten dat als je juist eerst heel veel andere afdelingen erbij haalt die met jou mee willen gaan denken of hoe je een project moet draaien, dat je project eigenlijk direct doodbloedt. En uhm, wij zijn juist van de omgekeerde werkwijze, we gaan gewoon iets neerzetten, en we zien wel of het lukt. En op basis daarvan gaan we beleid dan maken. [Ja]. En, uhm, terwijl het eigenlijk altijd omgedraaid was. Ook met ondernemers was dat exact hetzelfde. Als ik andere afdelingen er in de eerste adem bijgehaald had, dan had dat project nooit van de grond gekomen, nooit. Want iedereen was bang, beleid die zei; oh ik vind het wel spannend, ondernemen zijn allemaal mannen in pakken en ja met stropdassen, en uhm, de coaches zijn van; oeh ik weet niet hoe ik een ondernemer moet coachen allemaal lastig vragen over btw. En uhm, bleek helemaal niet zo te zijn. Der was gewoon de loodgieter van de hoek, of de masseur, of de prostituee, of het kan van alles zijn. [Ja, aha]. Dus je wil je zo min mogelijk de ambtenaren van andere afdeling erbij halen.

I: Ja, want ook hoe meer je erbij krijgt hoe meer je ook van iedereen ook weer kaders opgelegd krijgt.

R: Precies, en dan ga je weer polderen end at wil je echt niet. Dan kan je net zo goed stoppen.

I: Oké, uhm, en even kijken, je hebt dus verder ook eigenlijk niet echt contact met andere partners of projecten van het Schuldenlab omdat daar niet echt ...

R: Nee dat is eigenlijk wel heel jammer, dat zie ik nu wel. Kijk het Schuldenlab wordt steeds groter, er zijn veel meer projecten. Uhm, ik zou wel meer de informatie willen hebben over wat die projecten doen. Puur om als Schuldenlab één naar buiten toe te treden, nu vind ik dat we heel veel naar buiten treden als enkel alleen het JPF. [Ja]. Ja. Dus daar zie ik nog wel een, een verbeterpunt denk ik.

I: Want ook op het moment, natuurlijk van die projecten hebt als Sociaal Hospitaal ofzo. Dat je bent wel een aparte relatie met zoiets hebt, en dat je denkt; hebben jullie als die een schuldeiser ook z'n relatie? Kan het niet samen ofzo?

R: Ja, ik denk dat je daar heel veel kan leren. Zeker, daar zijn ze ook met schuldregelingen bezig en wat ik nu heel interessant zou vinden, van ja, wij denken nu het wiel uitgevonden te hebben. Uhm, en we willen voor het reguliere werkwijze willen we aanpassingen doen. Maar hoe zijn jullie ervaring bij Aegon bijvoorbeeld, wat ze het doen? Dat lijkt mij heel interessant. [Ja]. Ja.

I: Wat eigenlijk is het, het klinkt dan als je denkt, nou ja je hebt die partners en elk project heeft met die partner een eigen relatie [klopt] haast.

R: Ja, ja dat is echt, dat is zonde. Dat vind ik ook.

I: Maar denk je dat überhaupt wel kan? Omdat dit echt gericht is op jongeren, die misschien aparte, andere, ja, dingen nodig hebben van het project?

R: Naja, ik denk sowieso dat als je een Aegon blijvend, of een ING blijvend mee wil krijgen dat ze liever zakendoen met één iemand dan met al die contactpersonen.

I: Voor hun maakt het ook niet uit waar die schuldrichtlijn, of waar die ...

R: Nee. Dus in die zin denk ik dat dat zeker zal werken. Kijk, ik denk dat Aegon ons iets kan vertellen over hoe zij omgaan met die doelgroep. Ik bedoel, wij hebben in het reguliere werk ook een doelgroepen route voor lastige klanten, die de begeleiding hebben. Ja, en wat kunnen wij daarvan leren? Ik denk dat juist die partijen ons hele goeie input kunnen geven. Ja. Maar als het goed is, is dat afgedicht door Inge waarschijnlijk, [Dat denk ik ook], die programmamanager is, en die van alles een beetje weet. Kijk het zou dan weer interessant zijn als juist diegenen die in het programma management zit dan weer heel veel weet van alle onderliggende projecten. Want ik denk wel dat het nodig is om de kennis te hebben van schuldhulpverlening om de argumenten die je daar krijgt, heir neer te leggen. Vooral weet Inge daar, het een en ander vanaf. Niet heel zwaar op de inhoud.

I: Dus zij kan wel misschien beter als overkoepelende laag kijken naar hoe kunnen we onderling meer lijntjes worden getrokken?

R: Ja, ja.

I: Ja. Oké. En, uhm, even kijken, hoe beoordeel je het project? Heb je duidelijk negatieve of positieve dingen of waar je denkt; hm?

R: Je hebt positief als ik dat op een andere manier schuldhulpverlening bieden dat dat echt kan. En dat de markt daar echt klaar voor is. Uhm, ook wel wat negatieve aspecten. Kijk, wij zijn heel vrij en we bepalen onze eigen

kaders die ook nog eens bij iedere kader anders kunnen zijn. En het ambtenarenapparaat is daar niet altijd klaar voor. Dus je ziet dat dat, uhm, dat de werkwijze die we nu hebben die is zo gekomen omdat we een club van mensen voor ons hebben werken die dat heel lastig vinden om vrijheden te pakken. Dus ik sta nu wel op het punt dat ik zeg van; ja weetje, als je straks 60 consultants hebt rondlopen die allemaal die dat heel lastig vinden om die vrijheden te pakken, om die kaders of die randen op te zoeken, ja ik weet niet of ze dat durven.

I: Ja, dus dat.

R: Die hebben misschien wel behoefte aan een werkinstructie, en een afbakening van werkzaamheden, een afbakening van fases, en uhm. Dus dat, en een ander zorgpuntje is denk ik dat wel is. Kijk, het project is in de basis hartstikke goed. Maar ik wil wel zien over een jaar bijvoorbeeld hoe het met die jongeren gaat. Een soort nulmeting. [Dat het werkt?]. Werk het echt? Weetje er is best wel veel geld tegenaan gesmeten. En uhm, doen we nu nog. Kijk ik heb nu bijvoorbeeld met een van de partners in het Schuldenlab, VGZ, contact. En die zijn echt hartstikke coulant. En die werken heel goed mee, we zijn nu anderhalf jaar verder met die jongeren en nu heb ik weer een lijst gekregen dat een aantal achterstanden weer zijn opgelopen tot 6500. [Oh wow]. Ja kijk weet je dan kan je net als de trajectbegeleiders wel zeggen van; ja dit en ze zijn nu zielig en omdat en, [persoonlijke omstandigheden blabla], het kan van alles zijn, maar ik moet die schuldeiser in de ogen aankijken en dan heb ik ook nu, ik heb ook tegen VGZ gezegd: weet je als jullie nu zeggen tot hier en niet verder dan snap ik dat ook heel goed [Ja]. Ja, en daar moeten we gewoon heel goed op blijven letten. Uhm, dat de inspanning die we leveren ook lijdt tot daadwerkelijk jongeren die je, uhm, die weer door kunnen met hun leven. Kijk ze zullen niet allemaal ingenieurs worden, geloof ik ook niet. Maar wat we wilden doen, is terug naar school, terug naar de schoolbanken, startkwalificatie. En in ieder geval het elven weer op poten en dat zijn toch wel de 4 dingen die je dan terug komt zien. Op het moment dat je dan na anderhalf jaar merkt dat ze nog niet een hun eigen post open maken, ja. [Dat gaat wel heel langzaam]. Exact, exact.

I: En het is ook, het klinkt ook, het is ook goed dat die tegenprestatie er is. En ik heb ook dat de jongeren, in ieder geval die ik heb gesproken het allemaal heel goed wel vinden. Maar dat je ook bij sommige het idee hebt van; uh zorg die drive die je dan eigenlijk moet hebben, van ik maakt me opleiding heb of ik ga werk zoeken ook op de lange termijn. Dat jij andere [Ander keuzes gaat maken]. Ja, en ook echt anders gaat denken, en anders met je geld omgaat. [Ja]. Of is het gewoon korte termijn, m'n probleem is opgelost, ik heb er wat voor terug gedaan, en nu beginnen we dus gewoon weer opnieuw.

R: Ja we hebben u dus iemand van de SWD, een dame die afstudeert bij ons. En die gaat dus echt met de nulmeting vooraf, gaat nu kijken bij de eerste 53 van joh weetje hoe staat het ervoor? En dan ben ik echt, echt reuze benieuwd wat daaruit gaat komen. [Ja]. Ja dus, zorgen is het niet, maar als je naar mij kijkt, kijk ik denk dat dat jij en ik een totaal andere, uhm, leven hebben dan wel een kader waar we binnen we dingen doen. En dat die jongeren die we binnen JPF hebben, ja, dat is toch echt een ander slag mensen. En misschien vragen we, missen doen we het vanuit ons eigen perspectief bekijken, van hoe ze het zouden moeten doen. [Ja]. Dat blijft

lastig misschien zijn de stappen die ze gemaakt hebben juist wel hel goed. Maar vanuit mijn perspectief denk je van; nou daar moet toch wel meer inzitten nog.

I: Ja, want het oordelen van nou ja, uit ons perspectief en eigenlijk haast moeilijk kan kijken van [precies] wat die stappen voor hun leven ...

R: Ik kan me gewoon niet voorstellen dat je bijvoorbeeld na anderhalf jaar nog niet je post openmaakt. Dan denk ja van; ik had dat al binnen dag 1, als je weet handig dat je dat doet dan gaan we, [is goed gaan we dat doen], gaan we doen.

I: Dat blijft natuurlijk altijd dat begrip wederzijds is, [Ja], is toch een niveauverschil ofzo. En zie je dit ook op lange termijn, dat je denkt het JPF kan wel echt veranderd worden ook binnen het beleid in de lange termijn? Of is het echt we gaan nu revolutionair anders werken en we zien wel wat daarvan uiteindelijk neer dwarrelt?

R: Kijk, ik denk dat het JPF-werkwijze die kost heel veel geld en heel veel effort. Uhm, ik zie de werkwijze doorgaan maar dan aan een selecter groepje van jongeren. Uhm, dus nu hebben we echt een heel breed scala aan jongeren in het pakket zitten waaronder ook jongeren participatiewet of Wajong of uhm ja of DUO. Ik zou me echt willen richten op enkel en alleen die jongeren die bijvoorbeeld met studiefinanciering, die dus niet in aanmerking komen voor het reguliere traject, om daar mee door te gaan. Ik denk dat we in de stad veel meer mogelijkheden hebben om juist die jongeren die multi, die van allerlei ellende hebben, [multiproblematiek], weet je die moeten we lekker, daar hebben we allerlei externe partijen voor. Ik denk het schuldhulpverlening bieden aan jongeren met een DUO-inkomen, dat dat echt wel doorgezet gaat worden ja.

I: En zou je dan ook denken, moeten ze eigenlijk de doelgroep moeten gewoon veel specifiekere worden misschien moeten gewoon meer projecten ...

R: Ja op basis van inkomsten en op basis van motivatie. [Ja]. Ik denk dat je een soort van, een soort ballotagecommissie zelfs door moet om te kijken of je voor JPF in aanmerking komt. Dus je moet echt laten zien dat je het wil, en uhm, dat is nu denk ik nu denk ik niet altijd zo.

I: Dat kom misschien ook omdat het nog in de pilot fase zit en je gewoon denkt van ik neem die jongeren maar aan?

R: Ja weetje, ze krijgen best wel een kans aangeboden. En als je dan ziet hoe afspraken trouw ze bijvoorbeeld zijn, bij ons dan wel bij de trajectbegeleiders. Wat voor appjes ze uitsturen, dan denk ik wel een van; nou dan heb je het niet helemaal in de gaten.

I: Het klinkt als, nou, dit is echt je droom als je hierin mag want je hoeft eigenlijk zo weinig terug te doen. Er wordt in mijn perspectief dan niet zo heel veel van ze verwacht.

R: Nee, en die schuldeisers werken mee. Daar zit echt een enorme organisatie achter om die schuldeisers mee te krijgen. Dat je een wethouder die er geld voor vrij maakt, is niet zomaar. Dat denk ik dat, denk ik dat ze er soms te makkelijk inzitten.

I: Ja, maar het is natuurlijk voor hun korte termijn een probleem oplossen.

R: Ja maar goed het is nog zo kort dat ik, ik durf nog gewoon niet aan te geven of dat nou zit in motivatie dan wel dat het een lang traject is. Dat vind ik nog heel lastig.

I: Ja, dat moet je eigenlijk langer zien hoe het uitpakt of wat het misgaat.

R: Ja.

I: En structureel als je kijkt naar de opzet van het project, ja, hoe het werkt ofzo haast, heb je daar dat je denkt; hm zitten bepaalde gaten of we lopen hier overduidelijk tegenaan? Dat moet anders aangepakt worden?

R: Uhm, nou ja kijk, waar je, het project op zich is gewoon prima. Ik denk dat de combinatie schuldregeling met trajectbegeleiding direct erbij, uhm, plus hoe we met ze omgaan, hoe we met de schuldeisers omgaan, dat is echt gewoon prima. Ik denk als je dit wil gaan uitrollen in het reguliere traject dan kan je wel een aardige pot met geld om een aantal Fte aan te trekken. En dat zal niet gaan gebeuren. Dus dan moet je toch een keus gaan maken. Ik denk wel dat het door anders naar schuldregeling te kijken, dat er een zeker winst te behalen is in hoe we het werk doen. Dus dan praat ik over de werkinstructies loslaten, minder toetsen, minder uitgaan van vakmanschap van je medewerkers. Dat daar een zeker winst behalen, maar dat weegt niet op tegen hoeveelheid werk die er toch over je heen komt. Dus uhm, dus dan, ik denk toch dat je een keus moet gaan maken.

I: En hoe belangrijk is de financiering eigenlijk? Stel dat bijvoorbeeld stel dat bijvoorbeeld nu echt een heel, ja om het maar zwart-wit te zeggen, een heel rechts iemand op Rabin gaat vervagen bijvoorbeeld gewoon zegt; hm ik wil dat geld gewoon niet daaraan uitgeven?

R: Ja nou dan houd het op.

I: Ja? Dus het is wel echt daarop gebaseerd?

R: Ja. Maar ook, kijk, wat je nu ziet, we hebben een redelijk, een linkse wethouder gehad. De linkse wethouder die heeft de deur wagenwijd opengezet. Nou ja, vorig jaar voor ondernemers, nu voor jongeren, maar die zegt ook van; joh naast dat wij schuldhulpverlening bieden, bieden we nog een heel breder pakket aan. We bieden stabilisatie, we bieden trainingen, noem het maar op. Het kan zo maar zijn dat volgend jaar of het jaar erop, dat we zeggen van; ja dat stabiliteit leuk, maar je komt hier als jij schuldhulpverlenings klaar ben. En dat we dan de deur op slot gaan zetten, weer gaan afwijzen. [Ja]. Beleid is nu dat iedereen welkom is. Kom maar door. Dat kan

volgend jaar als de, als het geld weer, als de potjes veer gevuld moeten worden. Is dat toch anders. Het is 100% tja.

I: En zou dat ook op lange termijn, dus zelfs als dat zo is, dus het eigenlijk negatief uitpakt. Zou het dan ook die relatie, voor jouw taak, en richting de schuldeisers verander? Of verandert dat gewoon echt voor die jongeren die me kunnen?

R: Nou, in zekere zin wel en juist positiever. Want op het moment dat ik wat meer mag knippen aan de voorkant en dus alleen de echt gemotiveerde mensen doorkrijg, [kan je meer beloven ofzo?]. Kan ik ze veel meer beloven, weet je. Niet iedereen komt zomaar voor een schuldregeling in aanmerking. Dus ja, 100%.

I: Dus eigenlijk voor jouw rol maakt het misschien helemaal niet zo heel veel uit wat er, hoe dat gaat uitpakken?

R: Uhm, nee zo lang ik gewoon de schuldeiser in de ogen aan kan kijken vind ik het goed. [Ja]. Ja en soms heb ik argumenten die zo gaan of soms zo dus ja.

I: Dat ligt eraan hoe je het wilt verkopen natuurlijk. [Ja]. Oké, uhm, even kijken, volgens mij waren dit wel de meeste vragen eigenlijk denk ik. Oh ja, ik wil ook nog vragen; stel je hebt z'n deal gemaakt met de schuldeisers in hoeverre zijn zij daarna nog betrokken bij hoe het uitpakt bij die jongeren? Ja jij hebt natuurlijk je credibility voor jouw ...

R: Hele goeie vraag, je stel wel goeie vragen. Nee, uhm, ik vind dat heel belangrijk, zelfs zo belangrijk, kijk, nu is het zo at iemand komt binnen wij gaan een schuldregeling in. Wij gaan voor 90% finale kwijting aanvragen. En dan zegt de schuldeiser; dat is goed, dat gaan we doen. Maar na een half jaar blijkt dat die jongere eigenlijk een beetje met de pet ernaar gooit. Dan sta ik er zo in, maar ik ben redelijk rechts daarin, en ik zeg van ja; leuk je houdt je niet aan de afspraken. [Het is klaar?]. Dus totale vordering wordt weer opeisbaar. Totaal he, [Oh wow] dus de totale schuldenlast. Nou is het zo dat we, dat dat nog niet zo is. Maar nogmaals, ik moet die schuldeiser in de ogen kunnen blijven kijken, dus ik vind dat heel belangrijk. Een aantal collega's met mij ook. En daar zijn we, dat zijn we nu aan het onderzoeken. Van, kijk, het is nu zo dat we het vergelijkbaar maken met het reguliere, in het reguliere is het zo dat als jij een lening krijgt dat dan in 90% ook weg is en dat je daarna eigenlijk weer kan doen wat je wilt. Dan zouden we het voor jogneren in een keer anders gaan regelen, maar ik vind je gaat met Schuldenlab, met ons, ga je een afspraak aan dat je in ieder geval 3 jaar je inzet om. Houdt je je niet aan de afspraak, wat mij betreft, is behoorlijke kans die je krijgt, mag van mij de totale vordering weer opeisbaar worden. Sterker nog, het van mij in de onderhandeling met schuldeisers zelfs nog weer een pluspunt zijn. Van he, weetje, van schuld is niet, als je daar niet aan houdt.

I: Ja en dat is voor hun ook heel duidelijk van, [Ja], wie moet het waarmaken, is dat niet dan krijg je gewoon je geld weer terug. Dan heb je in ieder geval je kans weer op al je geld weer terug eigenlijk.

R: Kijk als een schuldeiser mij nu vraagt van; joh hoe is het met die afgelopen? Geen idee.

I: Maar misschien maakt het hun ook niet zo heel veel uit.

R: Ja nou ook weer goed. Ik weet niet, we weten denk ik nog niet, wat nou de achterliggende, we denken te weten waarom ze akkoord zijn gegaan. Maar misschien is het wel interessant voor het Schuldenlab om eens met die partijen toch eens navraag te doen van wat zijn voor jullie nou de factoren geweest, op basis waarvan jullie akkoord zijn gegaan? Zou je het bijvoorbeeld leuk vinden ook om nu nog te horen hoe het met die jongeren gaat? Kijk als ze nee zeggen; het is goed. Misschien denken ze wel; ik ben blij dat ik hem afgeboekt heb, die ellende.

I: Ja, als je leest over het Schuldenlab, hoe ze het presenteren, dan klinkt het heel erg dat ze het presenteren naar externe partners als; je investeert in de toekomst straks heb je financieel stabiele mensen blabla, terwijl misschien inderdaad eigenlijk voor hun gewoon korte termijn is. Ik heb alle rompslomp-casussen eruit met die. Het interesseert me eigenlijk niet.

R: Kijk de ING, vind ik een heel leuk voorbeeld. De ING staat bij Schuldenlab altijd vooraan, met een mooie banner van de ING en fantastisch. Mannen in pak, maatschappelijk verantwoord ondernemen. Op casus niveau een schuldregeling, heb ik echt anderhalf goed, goed m'n best moeten doen om ze mee te krijgen. Maar ze staan wel vooraan. [Ja] Dat is heel apart. [Meer image in plaats van?]. Exact.

I: Interesseer ik me echt voor die jongeren? Nee waarschijnlijk niet.

R: Nee waarschijnlijk niet. Nee ik vind dat, weetje, dat is een aanname. Maar goed, ik denk dat iedere schuldeiser op een andere manier wel mee wil werken met. Kijk, een Staedion is ook partner van ons, die kijkt het zijn sociale woningbouwvereniging. Nou het sociale is er de laatste af geweest. Mooi instrument nu om eens te kijken van; he ik kan m'n sociale pet weer even op zetten.

I: Ja, ze zeggen gewoon werken nou allemaal mee.

R: Maar wat ze er nou echt van vinden?

I: En of het, voor hun ook lange termijn ook echt veel oplevert, vraag je je soms ook af. Want eigenlijk geven ze best wel veel geld weg.

R: Ze geven veel geld weg, ja. Klopt. [Waarom?]. Ja, daardoor worden de huren voor jou en mij en voor de andere mensen weer hoger.

I: Ja dat is wel interessant om juist daar wat meer naar te kijken.

R: Ja, dus ik zou dat dus wel interessant vinden van wat nou voor die schuldeiser nou het argument zijn geweest om mee te werken, en dat zal voor iedere schuldeiser ook een ander argument zijn.

I: Ja, maar op zich het feit dat je daar nu weinig weet van hebt maakt voor jou niet zoveel uit voor de mogelijkheid om een deal te sluiten?

R: Ja nee, dat staat los van een deal. Ja, nee maar dat geeft in ieder geval wel feedback. Kijk, we denken te weten waarom schuldeisers zo zijn zoals ze zijn. Maar als we veel meer te weten te komen waarom die schuldeisers zo zijn, dan kan je je werk ook veel werk beter uitvoeren. Ons hele werk is nu ingericht op, kijk, we noemen het al naar de rechtbank kunnen we voor een dwangakkoord. Dwang, weetje, wat is nou echt de reden dat je niet akkoord gaat? Wat, wat, wil je nou echt zien van ons? [Ja]. En als je die communicatie aangaat denk ik dat je veel betere dienstverlening ook naar de schuldeiser kan bieden

I: En op zich maakt dit project het wel mogelijk, omdat je buiten de kaders denkt, en wat meer probeert common ground te vinden. [Ja].

(end of interview)

Transcript Projectleider, interviewee 8

18 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Eerste vraag had ik eigenlijk gewoon, nou ja ik weet natuurlijk al wat het JPF doet, maar kun je iets vertellen over hoe het is opgezet en wat jouw rol was binnen het opzetten ervan, want ja, je bent officieel projectleider toch?

R: Ja projectleider. En heb je een kader van het Schuldenlab? Wat daar als actieprogramma onder hangt zeg maar? En heb je dat in beeld, wat het Schuldenlab is? Want daar begint het eigenlijk mee.

I: Ja, ja. [Ja? Die heb je?]. Ja, ik heb ook gesprek met Inge van de week. [Oh heel goed]. Ik heb ook bij andere projecten gekeken ja.

R: Oh helemaal goed. Want het JPF is eigenlijk het eerste project wat op het schap van het Schuldenlab lag. Reden dat we dat doen is dat in Den Haag hebben we 18.000 jongeren met een of meerdere schulden, waarvan bij een deel van de jongere sprake is van problematische schulden en hulp nodig heeft. En we hebben gezien, niet alleen in Den Haag, maar ook in het land, dat een deel van deze jongeren buiten wal en schip vallen omdat jongeren of vanwege financiële situatie niet in aanmerking komen om in het reguliere traject te komen. Of omdat ze op meerdere leefgebieden begeleiding nodig hebben en dat puur het aanpakken van het financiën niet genoeg zou zijn om ze binnen boord te krijgen of te houden. Dus dan vraagt de situatie om een andere aanpak. En van daaruit is vanuit het schuldenlab, toen wethouder Rabin groen licht gaf voor een jongerenaanpak, in een paar weken het JPF uit de grond gestampt en de basis gelegd. (Aygül Keskin, nu programmamanager en ik) [Ja]. En toen vanuit de pilot zijn we toen gaan bouwen ook learning on the job, en business case bouwen op basis van de grondgedachte, grondhouding, een visie en dat wat je dan aanbiedt. En zo is eigenlijk het JPF geworden. Waarin we tweeledig werken: Aan de ene kant gaan we vanaf dag 1 die jongeren begeleiden in zijn leefwereld, in als zijn leefgebieden. We maken een plan op maat die aansluit bij die jongeren, we gaan met die jongeren piketpaaltjes slaan, mijlpalen uitzetten. De trajectbegeleider gaat met de jongere hiermee aan de slag. De schuldregelaar gaat dan voor die schuldontzorging zorgen. [Ja]. Want als je niet de schulden aanpakt heeft de jongere ruimte om in een traject gericht met zichzelf aan de slag te gaan. Dus dat was de basis van waaruit wij handelen. [Ja]. En op deze wijze zijn we met de eerste pilot, met die jongeren aan de slag gegaan. [Ja].

I: En dat was 2016?

R: Ja, 2016. [Ja]. Daarbij, als je een pilot wilt uitvoeren, kun je kiezen voor kwantiteit of voor kwaliteit met een beperkte groep. De pilot kenmerkte door uitproberen van de visie en de aanpak. Daarom is de groep beperkt

gehouden, zodat we ook echt kunnen investeren in kwaliteit en het verder kunnen door ontwikkelen in de praktijk. [Ja]. Nou, dat is dus waarom dat een pilot is met afgebakende groep. Biedt gelijk de mogelijkheid om een goede business case op te bouwen. Toen wij de 'poorten' openstelden zaten we binnen no time aan zoveel aanvragen dat we de mogelijkheid tot aanmelding hebben stopgezet. Hierdoor zijn we uiteindelijk (na 1^e screening) uitgekomen op 53 jongeren die definitief doorgingen in de JPF (en nu nog in traject zitten. Bij deze screening hebben we gekeken welke jongeren zicht hebben op een regulier traject. Deze hebben we intern warm doorgezet. Achterliggende gedachte was de beperktheid van de plekken, dus echt de 1^e focus op de jongeren die niet in aanmerking komen voor een alternatief traject. En natuurlijk is ons verlangen dat als we een goede aanpak ontwikkelen het zoveel mooie ingrediënten heeft dat je dat voor alle jongeren mogelijk zou willen maken. Sterker nog, niet alleen voor jongeren maar mogelijk ook voor andere doelgroepen, maar vanuit de pilot richten we ons op die groep die de aanpak dedicated nodig heeft. [Ja].

I: En het is dus zo eigenlijk dat ze hebben jongeren geselecteerd omdat ze niet in aanmerking komen voor een regulier traject. Dat is ook vaak omdat ze dan studiefinanciering hebben [bijvoorbeeld] en dat wordt niet gezien als inkomen dus dan ...

R: Ja, of dat ze dus een dusdanig lage startkwalificatie [Oké] hebben dat ze moeten gaan studeren om alsnog perspectief op werk te krijgen [Oké, ja], In het reguliere proces wordt nog wel eens het advies gegeven om niet te starten met die opleiding op dat moment, of om te stoppen met de opleiding en te gaan werken, om zo alsnog in aanmerking te komen voor een regulier traject schuldhulpverlening (maar dat is kapitaalvernietiging). Dit advies wordt mede ingegeven vanuit de ervaring dat schuldeisers vragen om een maximale arbeidsinspanning, arbeidsverplichting: oftewel de jongere aan het werk. [Ja]. Mede daardoor is in het reguliere traject meer en meer gegroeid dat mensen zeggen vanuit deze ervaring: "als jij je opleiding start of voortzet kunnen we je niet helpen." Technisch is het zo dat als je dat studiefinanciering hebt, het overgrote deel ook inkomen is en dus niet mag worden meegenomen als inkomen. Dus je hebt feitelijk ook geen inkomsten om iets mee te regelen. Dat vraagt naast studiefinanciering om structurele inkomsten uit werk om al in aanmerking te komen voor een traject. Voor een deel van de jongeren gaat dat niet. [Dat is 250 euro per maand ofzo?]. Er is op structurele basis genoeg inkomsten uit werk nodig om het budget maandelijks sluitend te houden. [Ja]. Als dit het geval is kan naar mogelijkheden gekeken worden. Maar dan nog zijn er schuldeisers die aangeven: jij kunt niet aan je maximale arbeidsinspanning voldoen dus we gaan niet meewerken. [Ja]. Van daaruit zie je dat jongeren zich soms niet eens aanmelden of afhaken bij voorbaat of weet uitvallen. Er zijn jongeren die niet in staat zijn om structureel te werken. Zij vallen dus bij voorbaat buiten de boot. Dus dat is al een niche van jongeren die wel de problemen hebben, maar niet het zicht op een structurele oplossing. [Ja]. Schuldenlab070 en wethouder Rabin hebben daarin geïnvesteerd: dit zijn wel onze volwassenen van morgen, dus daar moeten we vandaag in investeren. Daarbij zijn de maatschappelijke kosten die je maakt door niets te doen zo hoog dat het vroegtijdig ingrijpen een aanpak op maat goedkoper maken en veel kosten en problematiek kunnen voorkomen of vroegtijdig aanpakken Bijvoorbeeld jongeren die door gebrek aan scholing in de participatiewet terecht komen, kijk eens hoe duur die participatiewet per jaar is . Jongeren die uit huis worden gezet: hoeveel kost dat? Vervolgens heeft die jongere een kindje, [Ja], Moeder gaat met dat kindje naar het daklozenloket dan wordt

gelijk jeugdzorg ingeschakeld met bijkomende kosten. Hier al 3 kostenposten die je alleen al hebt doordat de situatie niet structureel wordt ondersteund, [Ja], met perspectief op beter. Nou en dat is waar we binnen het JPF proberen voor te gaan staan zeg maar.

I: Ook heel erg met het idee van; als een jongeren binnenkomt en die heeft zegt maar multiproblematiek, of ook wel echt hulpverlening nodig of iets dat ook erbij wordt genomen, gepakt, [absoluut], in de hoop van gewoon om iemand eigenlijk in de breedste zin op de rails te krijgen voor de toekomst eigenlijk toch?

R: Ja wij zeggen: jij bent de som der delen. Jij bent niet alleen dit of je bent niet alleen dat, je bent alles bij elkaar, dat vormt jou wie je bent. Een jongere die komt binnen die heeft bijvoorbeeld problemen met de vader, die vader heeft zelf ook problemen, er zijn problemen met de woning van vader, er spelen problemen rondom een trauma van vroeger. Al die ingrediënten kleuren de jongere die bij je zit: het vermogen, de mindset, de keuzen die de jongere maakt en het gedrag. Als je alleen kijkt naar geld ben je aan het symptoom bestrijden. [Ja]. Op het moment dat je de onderliggende basis niet oppakt, dan gaat die jongeren met die lading naar huis en dan heb je niks gerepareerd, dan komt het terug of blijft het bestaan. Dus wij zeggen met die jongeren, we maken echt een perspectief plan waarin wie dit alles in kaart brengen en kijken naar het startpunt; waar sta jij? Wat is de stip op de horizon waar je naartoe moet? En met vallen en opstaan proberen we die jongeren te begeleiden om daar te komen. [Ja]. En daarbij mogelijk te helpen een structurele verandering van mindset te helpen realiseren waar dat nodig is, of vaardigheden te leren, of iets sterker te leren zijn, waardoor zij morgen of overmorgen of de dag daarna niet vrij zullen zijn van fouten, maar genoeg basis hebben, genoeg handvaten hebben om perspectief te hebben. [Ja]. Bij de ene jongere gaat het heel gericht om de basis: bij de jonge moeder eerst huisvesting proberen te regelen wat zeker in Den Haag een uitdaging is natuurlijk. Te zorgen überhaupt dat er inkomen is en dan kijken wat speelt er in de psyché. Het hangt per jongere af wat de eerste mijlpalen zijn.

I: En vandaar ook die maatschappelijk stage die best wel op maat is gemaakt? [Exact]. Om te kijken van ...

R: Het doel is de jongere in beweging te krijgen: Uit huis, vanuit eigen vermogen iets doen. Weer een gevoel krijgen door deel te nemen. Er zijn jongeren die vanuit hun eigen skills bijvoorbeeld bij de radio gaan. Of vanuit een opleiding stage gaan lopen ergens. Dus je sluit aan bij het vermogen of je boort iets heel nieuws aan, Recent op het nieuws dat de armoede stijgt in Nederland. De nieuwe staatssecretaris van Sociale zaken en Werkgelegenheid gaf dat de beste stap uit armoede werken is. Omdat als je werkt iets gebeurt met je mindset en dan kom je uit die spiraal Ik geloof dat dit inderdaad zo kan zijn en ik wil 'm groter maken. Ik geloof dat een van de belangrijkste factor om uit armoede en zorgen te komen is om iets te doen waardoor je het gevoel hebt dat je ertoe doet. [Ja]. Bij het JPF proberen we dat onder andere te bewerkstelligen door de maatschappelijke stage.

I: Ja, ook een stukje zingeving denk ik?

R: Zingeving inderdaad. Bij sommige jongeren is dat een heel groot, een heel ver doel en komen ze binnen met zoveel problematiek dat we eerst investeren in een meer uitgebreide stabilisatie: een stukje rust en zingeving. Bij sommige jongeren is het al een hele stap dat ze überhaupt naar een soort werkervaringsplek gaan en elke dag uit bed stappen en bij de werkgever binnen komen en daar zijn. [Ja]. Dus het is op maat.

I: Dat is ook het mooie van het project, dat het voor iedereen, [Ja], op verschillende niveaus kan. En niet gestandaardiseerd ...

R: Nee, maar dat kan ook helemaal niet. De uitdaging is wel dat je daar waar het kan, zoekt naar een soort format zeg maar. We hebben vanuit JPF en schuldenlab070 recent een handreiking gemaakt waarin we ingaan op de pijlers van JPF en de werkwijze verder uitdiepen. We gaan in op de pijlers: Je hebt key elementen die de basis vormen van JPF. Zoals het aanpakken van de schulden; als je niet iets met schulden doet dan heb je geen ruimte voor de rest. Daarnaast de integrale aanpak. Het niet integraal aanpakken zorgt vaak voor symptoom bestrijding. Daarnaast het leefgebied van de jongeren in (kantoor uit).

I: Ja, dus ook echt huisbezoeken en?

R: Als het nodig is, of voor en met de jongere bij een organisatie langsgaan. De wereld in van die jongere. [Ja]. Daar balans in zoeken, maar dat zijn wel echt pijlers waar we op draaien. Is wel echt een stukje DNA van het huidige JPF zeg maar.

I: Ja, dus eigenlijk vooral die hele persoonlijke begeleiding die er, [Ja], ja.

R: En het beschikbaar kunnen zijn, en vanuit een emancipatorisch grondhouding ook echt die vertrouwensrelatie bouwen, iemand ook echt zien voor het geheel wat er is. Maar ook waar nodig streng zijn. Streng waar nodig maar altijd met het gevoel dat hele situatie ertoe doet. dat je jongere ook het gevoel geeft van; he mijn hele stuk doet ertoe.

I: Ja, vooral wat je in ieder geval de jongeren die ik heb gesproken, en Esther zelf ook aangaf, is dat vooral die vertrouwensband zo belangrijk is, [Die is heel belangrijk], want zonder dat gaat het gewoon niet, [Ja], omdat die jongere als hele persoon en zijn hele situatie moet willen vertrouwen in Esther en [Ja], en Esther moet ook die hele situatie, ze zegt ook: ik ga ook mee als ze zeggen; oh ik heb een afspraak bij de GGD dat vind ik eng of ik moet m'n vader bellen, [Ja], dat vind ik eng. Dan zegt ze; al die aspecten doe ik ook allemaal terwijl het eigenlijk niet om die schulden gaat maar om die vertrouwensband en die volledige ...

R: Maar ja, dat is het dus.

I: Ja. En hoe lang zit die jongeren in z'n traject? 3 jaar ofzo toch?

R: Nou, nee. De Trajectbegeleiding duurt gemiddeld in ieder geval 24 maanden. [Oké]. Maar dat is wel op maat, [Die coaching. Die 3 jaar waar je het over hebt: de overeenkomst die we met die jongeren sluiten rondom de sanering die heeft een duur van 3 jaar. Dus we hebben in ieder geval 2 jaar waarin we met die jongere op reis zijn om te werken aan een perspectief en de leefgebieden. En dan heb je eigenlijk nog een jaar daarna van nazorg waarbij de overeenkomst voor de sanering nog 1 jaar doorloopt. [Oké]. Dat doen we ook bewust. We hebben voor jongeren hiernaast ook budgetbeheer, dat loop ook in principe 3 jaar, maar ook dit beheer is op maat. [Ja]. We willen ook een stukje nazorg kunnen bieden waarin we nagaan hoe het met de jongere gaat (peilen) [Ja].

I: En is het dan ook zo dat, stel dat schulden worden afgekocht door jullie voor 500 euro, dat zeg maar na die 3 jaar dat dan het punt is van, want ik hoorde in ieder geval van mensen dat ze zeiden van; stel ik faal compleet, dat ik op dat punt na die 3 jaar, die 500 euro moet terugbetalen. [Ja]. Niet m'n volledige schuld, maar [Nee maar die sanering, net als in het echte leven van hier], net als in het echte, niet de echte schuld zeg maar. [Ja].

R: Op het moment dat je een sanering doet en je koopt schulden af dan kunnen schuldeisers de restschuld dus afboeken en kunnen jongeren zeggen van; oké, weet je ik heb een overzicht, ik heb nu een 1 schuld bij de gemeente. Dus dan hebben wij vanuit JPF die verantwoordelijkheid met die jongere: die restschuld heeft JPF op de jongere.. Alleen wij zeggen; dat is niet vrijblijvend. Er moet wel het nodige aan tegenprestatie van de jongere tegenover staan: de commitment om zich te laten coachen, om inderdaad 3 jaar die afspraken na te komen. [Ja]. , dus daarin vragen we wel het een en ander van die jongere. Als die jongere zich hier niet aan houdt (en na aanspreken hierop nog steeds niet) dan wordt uiteindelijk het traject voortijdig beëindigd. Dat is het moment waarop de restschuld (het gesaneerde bedrag) wordt teruggevorderd van de jongere.

I: Want de motivatie is ook, hoorde ik, dat zei Esther in ieder geval een van de belangrijkste dingen waarop geselecteerd wordt. [Ja, absoluut]. Want ze zei er zijn jongeren ook afgevallen?

R: We hebben nu een nieuwe lichter van 100 jongeren. Hierbij is de ene jongere verder dan de andere jongere. Dus je aanpak richt zich op de situatie van de jongere en diens mogelijkheden op dat moment. We hebben nu deze nieuwe 100 zo geselecteerd dat we jongeren hebben toegelaten die echt geen alternatief hebben. Ik word bijna dagelijks gevraagd of er nieuwe aanmeldingen mogelijk zijn. die mogelijkheid is er niet, maar ben wel blij met de doorlopende vraag. Want dit bevestigt de vraag naar dit type traject en aanpak. Wat betreft motivatie heb je jongeren die er al helemaal klaar voor zijn en echt graag willen. En jongeren met wie we echt nog werken aan de basis, de dingen op orde krijgen en mind change. [Ja]. Want een jongere gaat wel iets aan. Er wordt van alles van ze gevraagd: coaching, werken aan alle leefgebieden, budgetbeheer. [Ze moeten in het budgetbeheer toch?] Ja, dat hebben we echt in die pilot geleerd: budgetbeheer is nodig omdat gedragsverandering echt wel tijd kost. We bouwen er wel naar toe dat jongeren het zelf doen.

I: Ja, gaat het ook goed? En hoelang gaat het dan ook goed?

R: Ja, en zo niet dan pakken we dat stuk regie ook weer terug. [Ja]. Dus daarin verschillen jongeren. In de begeleiding is het een reis die we met de jongere maken. Waarbij we de hele situatie meenemen. Want anders kom je er niet. [Nee]. Een voorbeeld: een jongere met een alcoholistische vader waar ze bij in huis woonde op dat moment. Er dreigde ontruiming. Als we alleen met die jongere bezig gaan: waar zend je de jongere elke dag heen terug? [Ja, die thuisbasis]. En wat doe je dan werkelijk? [Ja]. Dus ook met die vader aan de slag: detox voor verslaving, bewindvoering, fonds voor die ontruiming. Ik vind het een beeldend voorbeeld. [Ja]. Nog een keyfigure in deze casus: het zusje van de jongere. Ook oog hebben voor dat zusje van die jongere die elk weekend daarheen komt. Belangrijk om te kijken wat je wel en niet doet he? Met welk effect.

I: Ja, wat bereik je daar ook echt mee?

R: Werkelijk? [Ja]. Binnen de reguliere uitvoering is men ook bezig met kijken naar de aanpak, naar 'de bedoeling', een aanpak gericht op waar de klant staat en nodig heeft. Nou, dit is dan een mooie casus om met z'n allen te bekijken; wat is dan onze bedoeling als gemeente? [Ja]. Binnen JPF zijn we blij dat we onder de vlag van het Schuldenlab deze casus zo breed mogen oppakken en daar in mogen investeren. Daar kijken we binnen het team JPF ook naar: wie is de jongere, wat is nodig en wat vraagt dit van ons? En dat mogen verfijnen en dan komen we uiteindelijk ook tot bevindingen en aanbevelingen. Daarin kunnen we tevens kijken naar effectiviteit en resultaat en daar lering uit trekken. Dus dat is het mooie van het JPF zeg maar. En dan dit voorbeeld laten we weleens terugkomen. [Ja]. Om onszelf te herinneren van; he.

I: Dat is dan ook, tenminste wat ik dan hoor, , ik heb bijvoorbeeld Theo ook gesproken bij de gemeente, maar ook mensen die hier dan zeggen: het blijft gewoon, of het mooie van het Schuldenlab is dat het een beetje los staat en dat allemaal innovatieve dingen mogen en dat het JPF in dat op zich ook wel tegen de kaders [Ja] ingaat en best wel los staat van [Ja] en daardoor kan dit ook. Maar als je natuurlijk dit soort ideeën opdoet van; he zo gaat het goed dat zien we binnen het JPF [Ja] en we bijvoorbeeld z'n heel gezin helpen, in dat voorbeeld dat je net noemde, krijg je dat natuurlijk weer heel moeilijk, als je zegt; ik wil dit toepassen in echt reguliere. Dat dat lastig wordt, want dan zit je weer met al die kaders, [Ja], al die afdeling, dat is misschien heel moeilijk

R: Ja, dat is lastig, maar daarom ben ik ook blij met het Schuldenlab. Zowel regulier als innovatie is belangrijk. Ik denk dat je een reguliere uitvoering nodig hebt die gewoon goed nodig is, [Ja], ik denk dat je een losse innovatie tank nodig hebt en niet alleen in Den Haag maar gewoon landelijk. Ik denk dat alle gemeentes die zouden moeten hebben ongeacht hoe je het noemt. Want ik denk alleen dat je in een regelluwe bureaucratievrije omgeving in een joint-effort met partners de benodigde energie kunt opwekken om het verschil te maken in vernieuwing en doorontwikkeling. Dus ik geloof werkelijk in dat concept. Als ook in het werken vanuit een innovatieproject om door 'doen' trackrecord op te bouwen en doordat dingen te doen. Je legt bevindingen neer die de basis kunnen vormen van verdere gesprekken, mogelijke implementatie of ander vervolg. Door te doen krijg je concreet inzicht in wat werkt en wat niet.

I: Ja je hebt natuurlijk echt even dat groepje waar je los in mag staan, [Ja], en de vrije ruimte om te doen van kijk maar, zie maar.

R: Ja, en natuurlijk loop je tegen systemen aan. We zeggen ook tegen die jongeren dat we niet alles kunnen oplossen. We kunnen niet ineens een serie woningen beschikbaar krijgen om maar een voorbeeld te noemen. We kunnen de wachttijd die jongeren hebben voor toekenning PW ook niet wegnemen, maar we kunnen wel signaleren als hierdoor problemen ontstaan. Dit geeft jongeren in ieder geval een gevoel dat we ook daarin meedenken en ze niet alleen zijn.

I: En denk je dat , juist omdat het nu he, het Schuldenlab dan is en het JPF begon als pilot, is dan nu project, maar is natuurlijk project nog steeds. [Ja]. Is best wel korte termijn. En ook die, ja, bijvoorbeeld Peter zei ook tegen mij, hij was best wel verbaasd over hoe goed die schuldeisers allemaal mee willen werken, en eigenlijk dat sociale he, maatschappelijk verantwoord ondernemen, dat is best wel het klimaat nu, allemaal dat soort dingen. Maar dat de energie die je daarmee opwerkt, wat je zei, omdat je even buiten de regels treedt, dat het niet eigenlijk vaak van korte duur is? Omdat je op lange termijn, er wordt natuurlijk ook veel geld in het JPF gestopt, misschien op lange termijn, hoe kijk jij daar tegenaan?

R: Ja, het is een momentum he. [Ja]. Je ziet ook dat het een beweging is waarin bijvoorbeeld ook steeds meer gemeentes landelijk zeggen: we willen mee in deze aanpak. Ook is te merken dat bij schuldeisers: als je echt tijd en energie investeert in contact en afstemming en elkaar wederzijds meenemen en puur neerzet van: dit is wat het is. [Ja]. Dan heb je hele mooie gesprekken. Op het moment dat je tegen de schuldeisers eerlijk bent dat je jongeren hebt die e.e.a. echt niet kunnen en dat je jongeren hebt die niet willen en jongeren hebt die kansrijk zijn en jongeren zijn die kansarm zijn: dan kom je met elkaar verder. Schuldeisers die aangeven niet akkoord te gaan omdat jongere maar moet werken en dan gaan we weer kijken, gaan we mee in gesprek. Om echt onderscheid te maken in jongeren en of dit echt reëel is wat ze aangeven. Je merkt wel bij schuldeisers dat bij een opschaling van JPF naar andere gemeenten ze willen dat andere partijen dezelfde aanpak gaan hanteren met hetzelfde type voorstel. Dus we zijn ook vanuit het Schuldenlab hard bezig om met andere gemeentes te kijken van; hoe kunnen we daar met z'n allen in op te trekken en wat kunnen we met z'n allen leren en wat kunnen wij daarin doorgeven? Vandaar ook die handreiking.

I: En misschien met zijn alleen een collectievere regeling treffen?

R: Vanuit het Schuldenlab wordt ook allerlei andere projecten geïnvesteerd Zo wordt er ook gewerkt aan bijvoorbeeld collectief schuldregelen en Sociale Incasso. Als je dit op de goede manier doet en je brengt echt in kaart voor schuldeisers wat ze ermee kunnen winnen, dan help je schuldeisers er ook mee. [Ja]. Maar je moet ze iets bieden. Het Schuldenlab investeert hierin.

I: Ja, maar ook op de lange termijn?

R: Ja, dat denk ik wel. Als je het goed insteekt wel. Zeker wel, want alles wat we nu bijvoorbeeld bouwen binnen JPF willen we zo goed mogelijk meegeven aan de bestaande uitvoering, aan het Schuldenlab, aan partijen die nodig zijn. Van: dit doen wij, dit zijn de effecten. [Het is gewoon best-practice eigenlijk?] Daar kun je op verder bouwen.

I: Ja, en misschien ook het idee dat mensen

R: Geldt ook voor andere projecten. [Ja]. Collectief schuldenregelen. Door het uit te voeren en ervaringen op te doen kun je gezamenlijk gericht gaan nadenken wat je er mee kunt doen.

I: Ja, van die zijn onze ervaringen, [Ja, die liggen er dus al]. Van laten we er wat mee doen?

R: Het Schuldenlab geeft de ruimte om los van de waan van de dag tot bevindingen en ervaringen en inzicht te komen. Dan kun je een heel stap verder, [En vanaf daar verder gaan?], Dat werkt bij JPF ook gewoon goed. We zien wat werkt, we zien wat niet werkt. Dat is winst. [Ja]. We hebben geleerd dat je budgetbeheer altijd moet doen. Nou dan weten we dat ook weer. [Ja]. Want eerst hadden we het verlangen van; we doen het niet altijd. Nou, dat hebben we uitprobeerd. In de pilot hadden we een trajectbegeleider en dan hadden we 1 clubje met schuldenregelaars. En in het project hebben we gezegd van; elke jongere moet een vaste trajectbegeleider hebben en een vaste schuldregelaar. Weet je, je leert allerlei dingen door het te doen.

I: Hoeveel mensen zijn er nu in dienst?

R: Er zijn 10 mensen in team JPF naast mezelf. [en 5 schuldregelaars en 5 trajectbegeleiders?], Ja Ja maar niet iedereen fulltime, dus niet iedereen staat ook voor 1 FTE . [Oh oké, ja]. Op het moment dat je de dingen helemaal fijn hebt getuned dat kun je ook terugkijken op bijvoorbeeld tijdsinvestering binnen JPF en bij bijvoorbeeld implementatie. Basis is dat elke jongeren 1 vaste trajectbegeleider en 1 vaste schuldregelaar moet hebben tijdens JPF. Teveel gezichten tijdens een traject wordt door mensen als minder prettig ervaren leert ervaring. Dus bijvoorbeeld Esther als vaste trajectbegeleider gedurende heel JPF en Peter al vaste schuldregelaar en gezicht/aanspreekpunt naar jongere.

I: Dus eigenlijk is Peter werk ook nog best wel gerelateerd aan jongeren?

R: In de pilot was voor iedereen een vaste trajectbegeleider, maar geen vaste schuldregelaar. Ervaring leerde ons dat er ook een vaste schuldregelaar nodig is. Jongeren wilden graag op momenten ook op technisch vlak uitleg en toelichting. En er gebeurt nog wel eens wat (oude schuld komt boven, of toch een keer zonder kaartje reizen, etc.). Waarvoor een schuldregelaar als vast aanspreekpunt een echte pre bleek. Dit leren van fouten mag ook hoor, maar dus belangrijk om bij wijze van Esther en Peter vanaf het begin als vaste aanspreekpunten aan de jongere te koppelen, ieder vanuit de eigen rol: Peter zit eraan tot en met de schuldregeling en dan nog een stukje

nazorg. [Ja]. En Esther is de reisbegeleider. [Ja]. Alle dingen rondom schuldregeling doen de schuldregelaars in een gezamenlijke caseload. Maar elke jongere heeft dus wel een vast aanspreekpunt.

I: Ja, je weet gewoon: Esther is er voor alles, [Ja], je coach. En Peter is er voor financieel.

R: Ja, en Peter is het gezicht vanuit de schuldregeling bijvoorbeeld naar de jongere.

I: Dat zijn deze 2. Om het duidelijk te houden voor de jongeren.

R: Voordeel van JPF is dat we ervaring kunnen opdoen hiermee. Het effect bijvoorbeeld van meerdere contactmomenten vanuit schuldregeling met de jongere, inclusief face tot face. Wat dit doet met de jongere, met inzicht in situatie en gedrag.

I: Ja, en daar dan iets uit halen.

R: Ja, investeren in de coach voor werken aan gedrag, aan vaardigheden aan leefgebieden. En de schuldregelaar om gericht met jongere bezig te zijn met schulden en stukje financiën rondom schulden (en bijvoorbeeld opstellen budgetbeheer).

I: Leren ze ook van.

R: Ja. We kunnen in JPF bekijken wat het effect hiervan is.

I: Maar dat is wel zo gaaf, [vind je het niet gaaf?] ja vooral van hele innovatieve dingen zoals dit dat je gewoon: hier is de ruimte en doe maar.

R: Ja, en belangrijk dat mensen in een project als deze de vrijheid krijgen en ruimte om zelf de aanpak door te ontwikkelen en te komen tot een goede finetuning. Die ruimte krijgt iedereen ook. Door bijvoorbeeld intervisie delen mensen ervaringen en scherpen we elkaar aan. Door metingen kijken we gericht naar effect. En door samen werksessies te houden bouwen we zaken verder uit.

I: Dat ligt ook eigenlijk helemaal niet vast. Grofweg?

R: Kaders liggen wel vast en eisen aan kwaliteit ook. , Maar mensen hebben de nodige vrijheid binnen die kaders.

I: En in hoeverre ben jij ook echt, je bent dan zeg maar de bestuurder van het project, [Ja], je geeft leiding aan de werknemers. In hoeverre ben jij ook betrokken bij de jongeren?

R: Ik begeleid zelf geen jongeren. Maar speel een rol bij troubleshooting, doorbraken genereren, Ik ga in gesprek als een jongere als dit voor een doorbraak kan zorgen. Dan ben ik breekijzer zeg maar, vind ik ook leuk om te doen. [Ja, dat hoorde ik ook al van Esther dat je soms van: he ik heb een lastig iemand wil jij eens praten om te

kijken?]. Ja, dan gooi ik mezelf erin. We hebben ook een lifestyle markt georganiseerd, ik weet niet of je die al weet. [Vorige week?]. Ja, was een succes. En dan ben ik ook bezig met verschillende jongeren. Ten tijde van de pilot kende ik ze eigenlijk allemaal. Nu na opschaling niet meer. Daar ontbreekt de tijd voor. [Ja]. Ja.

I: En ik hoorde in ieder geval, binnen het Schuldenlab, dat er eigenlijk vrij weinig wordt samengewerkt en sommige vinden dat, bijvoorbeeld Peter zei ik vind dat wel jammer want ik vind het wel interessant om te weten he, ook met de relatie naar een schuldeiser als weet ik veel, Aegon of iets. Daar hebben ze bij al die projecten een soort van relatie mee, kunnen we dat samen kijken?

R: Nou die samenwerking is er wel, alleen zijn er momenten waarop dit met mensen wordt gedeeld. Vanwege drukke agenda's, waan van de dag en goede timing. Zo ga ik volgende week voor voorlichting geven over structuur schuldenlab en lopende projecten. Informatie die ik aan het team doorgeef uit het overleg dat ik maandelijks heb met andere projectleiders schuldenlab en programmamanager schuldenlab. Er is regelmatig overleg, dus die structuren liggen er echt wel. [Oh oké, het is gewoon voor de werknemers een andere ...] Ja, het is een andere, ja precies. [Ja, werkniveau]. Kijk als ze heel druk zijn met de lifestyle markt en ik ga een enorme voorlichting houden van alle projecten, komt het bij niemand binnen. Ik ben bijvoorbeeld in gesprek met de projectleider van andere projecten. Relevante informatie hieruit breng ik het team in. [Ja].

I: Dus je kunt eigenlijk ook wel in dat opzicht veel van elkaar leren, [zeker], en kijken van: hoe pakken jullie die vrijheden op die je hebt gekregen vanuit het Schuldenlab? [Absoluut]. Het is natuurlijk per doorgroep wel heel erg, want jullie zijn natuurlijk voor de jongeren heel erg, [Absolut] het is wel per project van hoe ga je om met ...

R: Het kent de nodige uitdaging. Ion 2018: hoe wordt e.e.a. doorontwikkelt bijvoorbeeld. Maar dat is gewoon iets wat je met elkaar bouwt. [Dat heeft misschien ook tijd nodig]. Dat heeft tijd nodig.

I: Ja, wel heel gaaf.

R: Ja het is echt leuk.

I: Ik heb eerste gekeken voor de Incassovrije Wijk als casus voor m'n scriptie maar dat was ook lastig met het interviewen van de deelnemers, maar ja ik vind persoonlijk dit ook een leuker project. Maar het is wel heel gaaf om te zien hoe dat, ik studeer bestuurskunde, [Ja], dus het is best wel gaaf om te zien hoe zoiets, , dat zoiets wordt georganiseerd en hoe erop wordt gereageerd vanuit mensen die gewoon in het reguliere beleid zitten en soms ook het idee hebben van: hm, oh de media, oh allemaal dingen en wij hebben gewoon ons werk weet je, wij worden niet gezien, [Ja], en het omtrappen van bepaalde heilige huisjes wat heel goed gaat.

R: Ja genoeg investeren in regulier en in innovatie en elkaar daarin versterken. En vanuit projecten ook kijken hoe bepaalde systemen die belemmeren aangepakt kunnen worden. In beeld brengen en gericht investeren daarin. Het heeft elkaar wel allemaal nodig ook.

I: Nee, en het reguliere moet je ook niet innovatief erin gaat zetten, [Nee], want basisstructuren moeten gewoon regulier draaien om een machine te hebben.

R: Ja, zeker. Als je kijkt naar JPF. Deze jongere hadden regulier nog niet in aanmerking gekomen, dus voor hen was geen oplossing gekomen zonder JPF. Dit vraagt dus om innovatie naast bestaande praktijk. Daar haalt JPF ook zijn voldoening uit. Iets kunnen bieden aan een groep jongeren die hierdoor in beeld raken en perspectief krijgen. Dit zien gebeuren.

I: En is het ook het idee, natuurlijk is het idee, het voornaamste idee om die jongeren te helpen. Maar is ook daarnaast het idee van, die bepaalde dingen, natuurlijk is dit een innovatieve structuur. Dat kan je niet zomaar toepassen op het reguliere, en misschien ook bepaalde dingen die hier in jullie structuur heel goed werken zullen misschien niet goed werken in een standaard ding, [dat kan zomaar], maar is het idee om best-practices van jullie op te nemen in regulier beleid?

R: In Den Haag zal ook worden gekeken naar vervolg. Voor mij, JPF ervarende, staan een aantal zaken wel vast. Als je op 1 deelgebied ingrijpt, biedt je vaak geen structurele oplossing. Daarnaast: als je niet iets met de schulden doet, dan heeft iemand geen voelbare ruimte om met de eigen situatie de diepte in te gaan. Ik ben ervan overtuigd dat je meer, veel meer moet naar wat de klant nodig, met inbegrip van wat organisatorisch mogelijk is als kader. Maar over dit laatste dus goed nadenken.

I: Niet meer aanbod gestuurd werken wat vaak gebeurd?

R: Nee, terug naar de klant binnen wat haalbaar is. En investeren in medewerkers om hen te leren innoverend te denken. Dat merken we binnen JPF ook: dat moet je leren. Leren om buiten je comfortkader te treden, leren om tegen heilige huisjes aan te durven trappen. Dat is binnen JPF ook een leerschool, met vallen en opstaan. Maar daar moet je energie in steken om ook echt in uitvoering van aanpak effect te kunnen hebben.

I: Het blijft natuurlijk wel een ambtenarenapparaat waarin je opereert.

R: Ja, dus moet mensen dat leren. Investeren bij aanvang van een innovatief getint project in denken en handelen vanuit andere kaders. Echt ook investeren in het leren werken volgens de bedoeling. [Ja]. Belangrijk om daar bewust mee bezig te zijn naast het andere aanbod dat je gaat doen.

I: Nee, en zonder dat, dat is wel de drijfkracht die erachter zit, dus als het daar al mis gaat dan, ja, dan hapert het hele project natuurlijk.

R: Ja, als je niet investeert in de medewerkers dan valt men snel en begrijpelijk terug in systeem. En als je je daar niet bewust van bent kleurt dat je uitkomst.

I: Ja. Dat is best wel selectief kijken ook, met wie zet je in het project.

R: Ja, dat is heel belangrijk. [Dat is heel belangrijk ja]. Je hebt mensen nodig die in de beweging mee willen en kunnen. Dat is in elk project overigens bepalend.

I: Ja, dat is natuurlijk eigenlijk wel heel belangrijk. [Ja]. En er weinig aandacht wordt besteed soms?

R: Daar is altijd aandacht voor nodig.

I: Ja, dat is ook een van de dingen die Theo bijvoorbeeld tegen mij zei. [Ja]. Waar ik verbaasd over was dat hij dat uit zichzelf naar boven bracht van; je moet echt kijken welke persoonlijkheden heb je? Hij zei ook; ik zie ook, ik zei van nou wat zijn dan dingen waar je tegenaan loopt als je vanuit houw beleidskant tegenaan loopt zoiets? Toen zei hij; nou wat ik zie, is dat , bepaalde werknemers vrijheden krijgen maar dat niet durven te nemen. [Nee, of niet willen zelfs]. Of niet willen nemen, en dan zeg hij dan wordt er vaak niet naar gekeken; wie ben je als persoonlijkheid en waar pas je? En zij blijven natuurlijk, op ene bepaalde manier zijn we wel allemaal een ambtenarenapparaat.

R: Ja, mee eens. De uitdaging is ook werkelijk mensen coachen om dat te kunnen gaan doen.

I: Ja, want het is niet alleen ik maak, [een werkgroepje en ik heb een plan van aanpak], je hebt geen regels kijk maar.

R: Dat bepaalt mij ook als projectleider. Dat kan ik alleen doen als ik zelf ook durf te innoveren.

I: En je hebt ook die kaders al niet gekregen van, he kaderen is

R: Durven loslaten, kaders zijn erg belangrijk, maar daarbinnen durven loslaten.

I: En ja, dat is natuurlijk ook denk ik een van de problemen als je het wilt gaan uitrollen straks.

R: Binnen JPF zetten we e.e.a. neer volgens een bepaalde aanpak. Het uit de projectstatus bijvoorbeeld regulier maken is een gemeenschappelijke uitdaging.

I: Dat je moet gaan overleggen met andere afdelingen.

R: Vanuit JPF overleggen we veelvuldig met allerlei afdelingen. Ook hebben we regelmatig overleg waarin ook hoofden vanuit de reguliere financiële hulpverlening zitten. Dus afstemming en delen is ingeregeld. We investeren in netwerken, samenwerken. Gezamenlijk aanpakken van zaken rondom jongeren. We gaan binnenkort een evaluatie uitvoeren rondom de jongeren in de pilot. Kijken naar effectiviteit van ingezette werkwijze en instrumenten en wat we hieruit hebben geleerd.

I: En in hoeverre zie je dit project verankerd worden op een bepaalde manier?

R: We bedienen een niche jongeren die anders geen perspectief hebben. De vraag is en blijft groot dus daarin hebben we een blijvende verantwoordelijkheid.

I: Maakt het eigenlijk niet zo heel veel uit dat Rabin weggaat als gezicht van?

R: Dat kan politiek een andere kleuring geven, maar dit moet wel voortgezet.

I: Nee, want het project moet op zichzelf staan.

R: ik ga niet over het financiële plaatje, maar deze jongeren hebben we een maatschappelijke verantwoording voor dus moet blijvend in beeld zijn,

I: Ja, en ook als je straks natuurlijk van die 53 kan zeggen: kijk op langer termijn [Ja], het is natuurlijk ook, je kan natuurlijk ook vanuit maatschappelijke kosten-baten kijken.

R: Niets doen kost ons allemaal veel meer dan een effectieve aanpak inrichten. Het feit dat deze jongere er zijn maakt dat we hierin verantwoordelijkheid moeten nemen. JPF en schuldenlab biedt op basis van uitvoering pilot en project een aanpak en resultaten.

I: En in hoeverre denk je ook dat, , nou ja deze jongeren vallen natuurlijk overal buiten in, qua zorg zeg maar of qua hulp. In hoeverre is het ook belangrijk dat zij, het lijkt zo alsof je zegt; jij begint met Esther aan een reis, [Ja], maar zonder jou en zonder jouw inbreng wordt het niks, is dat ook echt zo?

R: Nee, er zijn veel organisaties waarmee we warm samenwerken die veel met en rondom jongeren doen. Alleen het totaalaanpak inclusief structurele schuldregeling ontbrak. Schulden niet aanpakken zorgt dat problemen op andere leefgebieden niet of minder effectief aangepakt kan worden. De problemen zich verdiepen met ook verdieping schulden tot gevolg. Waardoor andere organisaties op een bepaald moment ook niet tot DE doorbaak komen zeg maar. [Nee, omdat die schulden altijd in de weg blijven zitten?]. Ja, ik geloof in samenwerking. Binnen JPF kennen we verschillende momenten waarop we organisaties bijeen brengen en samen kijken. Bijvoorbeeld ten tijde van de pilot: hebben we samen gekeken van; hoe maken we de opschaling naar het project? En welke jongeren en welke aanmeldingscriteria. Dus dat hebben we samen met de organisaties gedaan.

I: Ja, je moet gewoon eigenlijk zeggen: we pakken de schulden nu weg, en dat zetten we er begeleiding op en dan moet die jongeren ook zelf ook motivatie en ...

R: Ja. Daarbij de kanttekening dat als jongeren nog niet genoeg commitment hebben, of er speelt nog te veel dan brengen we de schulden in beeld en gaan we eerst stabiliseren. Maar, pak die jongere vast, geef hem perspectief.

I: Hou je hem ook in het project, [exacte mondo], dat je in daar in ieder geval al een ding hebt.

R: En daarin werk ik heel fijn samen met andere organisaties. We moeten met zijn allen zeggen: jongeren zijn onze uitdaging. De kracht zit hem in het samenkomen, de energie. Terwijl uit een actieprogramma Schuldenlab, als vanuit de JPF met de jongeren, als vanuit landelijk.

I: Juist ook natuurlijk ook om de reden dat deze jongeren overal buitenvallen, en je eigenlijk gewoon een groep mensen hebt waar je niks mee kan, want als op papier wel, dan konden ze gewoon in het reguliere traject waarschijnlijk.

R: er zijn klanten en klantengroepen waarvoor het huidige reguliere traject nog niet geschikt is of genoeg biedt. Zoals voor deze JPF jongeren. Daar wordt ook vanuit regulier over nagedacht. Maar maakt zeker een aanpak als JPF nodig.

I: Eerlijk wat heeft iemand nodig en in welk traject zetten we hem dan. [Ja]. Misschien als dat veel belangrijker is in plaats van.

R: En idealiter gun je alle jongeren een dergelijke aanpak. Door deze en andere projecten nog veel meer onderwerpen en doelgroepen aanboren en bereiken. Nog meer de preventie uitdiepen en differentiëren.

I: Hoe belangrijk is preventie nu?

R: Erg belangrijk.

I: Ik vind het ook leuk dat deze ambassadeurs ook voor de klas staan en daar zelf zo positief over zijn, heel erg gaaf.

R: Ja! Vanuit de lifestylemarkt gemaakt heeft Alan Bredehorst (125 procent) ook circa 10 JPF jongeren opgenomen in een poule om als peereducatie voorlichting te gaan geven. Daarnaast hebben we zelf een poule opgericht van JPF-ambassadeurs JPF vertegenwoordigen: voorlichting geven, interviews, ervaringen delen. Dat is meteen op onderdelen een stuk preventie voor andere jongeren. [Jongeren begrijpen elkaar ook beter]

I: En dan spreidt het ook weer heel mooi. Want als jij investeert in 1 jongeren kan die misschien weer 3 anderen ...

R: Ja daarom werken we in JPF ook met groepen en daarom wilden we ook op de lifestylemarkt dat ze elkaar leerde kennen. Daar zijn ook contacten uit ontstaan, hoe leuk is dat? [Ja, en wie weet van elkaar he dit zo en dat zo]. Ja.

(...)

R: Kijk je moet ons gewoon vanuit het JPF zien als een team die een aanpak mag uitvoeren. We leren en we ontdekken: we leren innovatief te denken, we leren van de jongeren en dat hopen we gewoon solide neer te zetten om het door te geven. [Ja].

I: Hoe definieer je ook het succes van een jongeren, als die ook stel he, als je ook straks gaat kijken naar de eerste 53? Is dan het ook dat he, tuurlijk ze zijn allemaal schuldvrij in theorie ...

R: Ja dat succes moeten we definiëren, maar als je het mij persoonlijk zou vragen: als een jongere weer in zijn toekomst gelooft en dat weer voelt. Dat een jongeren weer rechtop staat en het weer voelt. En weer genoeg staat om zich voldoende te redden en daarin goede eigen keuzen te maken.

I: Dat is ook weer, heb ik het idee, wat deze jongeren definieert. Want e hebben natuurlijk ook hele verschillen de problemen, is dat ze gewoon, ja inderdaad zelf misschien echt de weg kwijt zien en dat schulden eigenlijk ja, een symptoom zijn en de schulden zijn helemaal niet het probleem. [Nee]. Ze zitten daar niet omdat hun bedrijf failliet is gegaan.

R: Ik geloof voor alle mensen dat wanneer iemand met opgeheven schouders de deur uit gaat en weer genoeg voelt om zich te kunnen redden, zich echt gehoord voelt en echt weet waar hij of zij aan toe is je een hele mooie basis hebt. Zelf in staat is voldoende voor zichzelf te zorgen of voldoende hulp heeft.

I: Ja, van ik ga het weer zelf doen, ik kan het zelf doen.

R: Wel of niet problematisch, dat kan allebei, want daar zijn wij voor, wij hebben die zorgplicht. Een klant op wat voor manier dan ook helpen om weer te kunnen meedoen in de maatschappij en genoeg handvaten hebben om door te kunnen gaan. En bij de een is dat een advies en bij de ander is dat 1 of meer trajecten. [Ja]. Dat zou in mijn optiek de missie moeten zijn. [Ja].

I: En ook gewoon denk ik veel meer ruimte voor maatwerk? Dat is zo belangrijk, en dat is er zo weinig ...

R ik denk dat dat de uitdaging daar ligt dat je ook werkelijk investeert in dat je mensen leert om dat kunnen zien en op te kunnen en mogen pakken. Kijken waar is er in de praktijk ruimte voor is en hoe bedden we dat dan in? [Ja]. Je kunt dat al doen door bijvoorbeeld ergens in het teamoverleg een casus te bekijken en zonder grenzen van eigen reguliere functie te bekijken wat voor de klant wenselijk is en hoe we dat gaan doen. En dan ook gaan doen. Out of the box. Ook de vraag stellen: wat gebeurt er als we niks doen? Dit structureel doen met elkaar laat al iets bewegen. Dan heb je al een omslag in denken.

I: en dan kan je ook goed zien natuurlijk aan je team, waar zit er ook in het team ruimte, [Ja], en met wie kan ik wat gaan bouwen, [Precies] en wie heeft een andere plek nodig.

R: Precies, mindset kost tijd, dus dat kan je niet in een keer doen, je kan niet in een keer zeggen; morgen gaan we zo werken. Maar je kunt wel zorgen dat mensen voelen dat innoveren echt mag en elkaar leren om anders te kijken.

I: Ja, dat er een mogelijkheid is toe dat dat kan. [Ja]. Ja dat is wel heel mooi. [Ja, ik ben wel een filosoof hoor]. Haha.

(end of the conversation).

Transcript programleader, interviewee 9

25 January 2018 – Gemeentehuis Leyweg 811, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for informed consent, which has been given on tape.)

I: Ja eerst vraag eigenlijk. Kun je duidelijk maken; wat zijn de hoofddoelen van het JPF? En ook binnen het Schuldenlab lijkt het ook alsof het beste wel gericht is op een target-group haast, of bepaalde soort kwetsbare mensen die buiten wal en schip vallen in het reguliere traject. Met welke ideeën, relateert zich dan het JPF zich tot andere projecten van het Schuldenlab?

R: Nou eigenlijk hebben we binnen het Schuldenlab 3 hoofddoelen. 1e is zeg maar: het steviger, breder netwerk rondom het thema schulden. Het zit hem dus ook in de betrokkenheid van partners maar ook het gemak waarmee over het thema wordt gesproken, zeg maar. Tussen ons ook, op het moment dat je op een feestje bent en je zegt: ik zit in de schulden [Haha]. Ik kan wel rustig tegen je zegge; ik heb geen werk meer, dat is heel geaccepteerd. Maar ik heb schulden, nee weetje. Dat doel zich daar op. Het 2^e doel is meer mensen bereiken dan we nu bereiken. En het 3^e doel is meer mensen helpen dan we nu kunnen helpen. En bijvoorbeeld het JPF valt onder dat doel he, dus een programma heeft altijd 3, of tenminste, een aantal abstractere hoofddoelen: dus meer, beter, hoger, dat soort dingen. En daaronder vallen wat concretere doelen, en daaronder plaats je allemaal projecten of inspanningen. [Ja]. He, dus een inspanning kan bijvoorbeeld zijn dat we les gaan geven bij de Week van het Geld op een school bijvoorbeeld. [Ja]. En JPF is dus een project, nou die hangt duidelijk onder het doel; meer mensen helpen dan we nu kunnen helpen. Dat doel is dus vooral gericht op groepen die structureel buiten schuldhulpverlening buiten vallen. Dus jongeren vallen structureel buiten schuldhulpverlening. Dus omdat ze een studie doen en uhm, en alleen studiefinanciering hebben, [DUO wordt niet gerekend als inkomen he?]. Precies. Of dat ze nog een te laat inkomen, of überhaupt geen inkomen. Dus dat is een aparte groep. Zo zou je nog een paar groepen kunnen definiëren die structureel uitvallen, waar je iets mee zou willen doen. En als je bijvoorbeeld kijkt of we meer mensen bereiken dat we nu bereiken is het vooral dus eigenlijk dat he, waar die hele preventie poot over gaat, uhm, we bereiken best een groot deel van Den Haag. Van uitkeringen, door middel van de Ooievaarspas en dat soort dingen. Toch komen mensen pas laat bij schuldhulpverlening, dus je hebt dat bereiken nog onvoldoende over uhm heb je ook vragen of lukt het je om rond te komen.

I: Vraagverlegenheid van de burger ook misschien?

R: Ja, zeker of überhaupt nog niet het idee hebben een vraag te hebben. [Ja]. Ik denk eigenlijk dat nog het meest. Wat je veel ziet bij mensen die financiële problemen, het is niet dat, gemiddeld genomen niet dat je van de een op de andere dag financiële problemen hebt. Een soort glijdende schaal. Het is heel lang een poos dat je denkt; ik los het wel op. Ik krijg het nog wel voor elkaar; dan komt er een meevallertje en dan komt er dat, dus weet je mensen ... [balanceren langer op randje ofzo?] Ja, en dan komt ineens een keer het punt dat het echt niet meer lukt

en dan gaat het ook hard nar beneden. [Ja]. En dan is het dus nog steeds moeilijk om je vraag te stellen/ En dan kom je in een stuk vraagverlegenheid he, of gewoon niet naar de Gemeente willen of dat soort dingen. Maar dat eerste stuk is nog veel belangrijker. He wat je ook zegt over Tina he, eigenlijk had ze het goed voor elkaar en dan gaat er opeens iets mis en dan onvoldoende back-up hebben en dat zit hem dus over financiële educatie, dat zit hem over uhm goed bekend maken waar je terecht kan voor simpele financiële vragen. Dat gaat ook over een helpdesk waar je makkelijk terecht kan voor gewoon een vraag zonder dat je gelijk geregistreerd wordt en ... [Ja, kan gewoon eigenlijk anoniem]. Precies, we denken gewoon om daar ook een anoniem telefoonnummer aan te hangen [Oh ja]. Dus zo, nou ja, en dus dat gaat eigenlijk over een hele andere groep dan bijvoorbeeld het JPF. [Ja]. Die gaat echt over van nou, er is een groep die structureel buiten de schuldhulpverlening valt, wat voor innovatie kunnen we daarop bedenken zodat die groep wel structureel geholpen kan worden. Want er zijn 18000 jongeren in die problemen, en die willen het liefst allemaal eruit.

I: En het wordt gewoon gezien als, jongeren met schulden, maakt niet uit de gradatie ervan of uhm, eigenlijk alleen jongeren die buiten het reguliere vallen?

R: In principe wel, maar wat je nu ziet is dat we nog maar een beperkte groep kunnen toelaten dus kijk je naar de jongeren die het het hardst nodig hebben. Dat is gewoon nu het criterium [Ja]. We willen natuurlijk, we zijn bezig met een extern fonds op te richten waardoor partijen daarin kunnen investeren waardoor wij meer [Zodat het zichzelf kan...] Ja revolverend fonds ja. Nou als dat lukt dan kun je een veel grotere groep jongeren gaan helpen.

I: Oké, en uhm, tijdens het opzetten van het project uhm, wat waren jouw taken ten opzichte van Aygul want Aygul heeft de contacten gedaan en de eerste zet en jij bent meer van nu het realiseren en het projecten bij elkaar houden?

R: Ja. Ja sowieso is het bij het jongeren perspectief wat lastig eigenlijk. Want kijk in de basis is Aygul degene die met partner uhm innovaties bedenkt op bepaalde thema's. En op het moment dat het een beetje concreet wordt dan gaat het naar mij en dan ga ik zorgen dat het gerealiseerd worden, geïmplementeerd wordt, groter gemaakt wordt. [De uitvoerende tak echt?]. Ja, alleen bijvoorbeeld bij het JPF heeft Aygul gedaan want toen was ik er nog niet. [Oh oké]. Ik ben per 1 april hierbij gekomen en het JPF loopt vanaf Augustus 2016. [Ja, oh ja]. Dus uhm zij was eigenlijk de projectleider ervan, Ingrid was toen nog geen projectleider die was gewoon meewerkend voorman zeg maar, dus zij hebben dat opgezet met de helft van het team was er nu zit [Ja]. En per 1 April ben ik er dan bijgekomen en is Aygul dus daaruit gestapt en is Ingrid projectleider geworden, dus vandaar dat het bij het JPF een beetje zo [Ik snapte al helemaal niet goed duidelijk, ook in die andere projecten hoe jij en Aygul nou zaten.] Dat is ook beetje puzzelen, dat is ok een beetje puzzelen. Als je heel maar zeg maar vanuit de theorie een programma bedenkt dan doe je gewoon 1 programmanager. [Dat is nu een beetje ...]. En nu is daar ene soort van tussen de raderen door, er zitten voordelen aan en er zitten nadelen aan.

I: Maar het is goed gekomen lijkt het dus opzicht ...

R: Ja hoor [haha], het is goed gekomen.

I: Ik vroeg me ook af; hoe is, je hebt natuurlijk veel contact niet alleen met alle projecten; jij kan met alle projecten meekijken. [Ja]. Ik hoor ene beetje verschillend geluiden; sommige zeggen, we hebben helemaal niks te maken met de rest an de projecten en andere zegen van ja we hebben wel, ik heb het idee dat medewerkers zich niet echt verbonden voelen met andere projecten, en projectleiders dan wel wat meer, maar uhm, bijvoorbeeld hoe kijk je naar dingen aan als dat er verschillende projecten individuele band hebben haast met schuldeisers met ING of een Aegon of weet ik veel, Staedion ofzo.

R: Verschilt gewoon erg per project met wat voor afdeling ze contact hebben.

I: Ah oké, want zou je dat ook samen kunnen brengen?

R: Soms wel, soms wel. En dat is wel waar we nu hard mee bezig in zijn wan hoe kun je daar meer gelijkheid in trekken. Maar tot nu toe hebben ze met veel verschillende afdelingen contact. Dus het scheelt of je met de afdeling verhuur of de afdeling incasso van Staedion te maken hebt, dat zijn gewoon 2, wordt ook door 2 verschillende manager aangestuurd weet je wel. En als daar gekke, uhm, gekke situaties zijn dan kunnen we met onze partner bij het Schuldenlab daarover praten van; he de afdeling verhuur werkt niet mee bijvoorbeeld, zo. [Oké]. Maar da toko de partner binnen het Schuldenlab zijn toch maar, om het oneerbiedig te noemen, poppetjes in hun organisatie. Dus die kunnen ook niet tegen elke willekeurige afdeling, ING bijvoorbeeld is supergroot. Dus ons contactpersoon kan echt niet tegen elke afdeling zeggen: eh luister [Jongens!] vriend, we doen me hoor, [haha]. Dus daar komt meer bij kijken ondanks het doel van een breder netwerk hebben we ook een doel hangen van dat de interne organisaties beter zijn aangesloten. Dat geldt voor onze eigen interne organisatie maar dat geldt ook voor die van de partners. [Ja]. En dat zijn al dingen ook waarvan je het liefst gelijk, in theoretisch had je gewild dat ze dat bij de start gewoon goed hadden afgesproken, maar dat soort dingen gaat gewoon niet zo. [Dat is gewoon in de praktijk hoe dat blijkt]. Ja.

I: Maar je denk nu gewoon in theorie als je ernaar kijkt; zou dit niet beter kunnen? Jullie hebben allemaal een band met ING waar kan dat niet ...

R: Dat kan ook veel beter, maar dat gaat gewoon iet van de een op de andere dag. Het is niet iets wat je kunt afdwingen. [Heeft tijd nodig?]. Aygul en ik zijn geen opdrachtgevers, nee, het hele Schuldenlab dus dat hele netwerk is onze opdrachtgever. [Ja]. Uhm, nou ja dat is ingewikkelder dan wanneer je gewoon 1 opdrachtgever van de Gemeente intern hebt van [Ja, we gaan dit doen]. Ja, ja, dat is een verschil. En ook zeg maar, kijk, de gemeente zeg nou van oké, wij financieren het programmateam nou en dan uhm, daarmee hebben ze iets meer de regierol maar kunnen ze nog steeds niet tegen de andere partners zeggen: he altijd naar hun luisteren he? [Ja nee zo werkt het niet]. Nee zo werkt het niet, het vergt gewoon tijd en veel inzet. [Ah ik snap het]. Om die band te verstevigen en je ziet het bij de partner waarbij we in het nauw in het project betrokken zijn is die band heel goed. Er zijn ook partners die eigenlijk ook alleen nog maar hun naam op het bord hebben staan en nog geen rol

hebben gehad weet je omdat er gewoon nog niet iets voorbij is gekomen wat voor hun relevant was. Dus dat is puzzelen. En, kijk, als je even de ING als voorbeeld neemt, ja ons contactpersoon zegt ook; geef me voorbeelden want dan kan ik ermee aan de slag, dus sommige dingen moeten ook eerst een beetje stroef lopen [Ja] en dat is bij ons intern ook he. Bij het SOHOS, bij het Sociaal Hospitaal hebben ik een challenge-team opgericht om naar mate het plan te challenge, omdat het anders niet uitgevoerd kan worden. [Oh wow]. Weet je, en, uhm, dus dat is nou en zegt had ik toevallig een projectleider aan de lijn die zeg; het is toch nog wel moeilijk om het geregeld te krijgen. Nou we hebben dinsdag overleg met de interne stuurgroep en dan agenderen we het punt daar. Weet je, ook omdat wij van de Gemeente zijn, kijk, ik heb niks te zeggen over de afdelingen Wonen en Serge ook niet, en Fred ook niet. We hebben ook niks te zeggen over de WMO weet je. [Ja het is ook allemaal zo gekaderd]. Het gaat allemaal niet, ik vind dat het leuke juist, het gaat hier niet over heb je het mandaat, nee het gaat over lukt het je om mensen te beïnvloeden dat ze hierin meegaan doen [uit eigen wille eigenlijk in plaats van]. Ja, en dat werkt uiteindelijk op de lange termijn veel beter, als mensen zeggen van; ja wij vinden het ook belangrijk dat mensen niet in de schulden komen, of als ze er als in zitten dat ze er snel uitgehaald worden. [Scheelt veel kosten]. En inderdaad met de Ingen interne organisatie hebben we, ze waren voorheen helemaal niet aangehaakt, nou ik heb in ieder geval al een userboard opgericht waar ook 2 hoofden van financiële hulpverlening zijn aangehaakt dus die zijn op de hoogte van alle projecten en zij brengen het eerder naar hun eigen hoofd. Nou dan zie je dat een stap verder naar de afdeling; dan kun je je afvragen is dat onze taak of is dat een taak die we bij de hoofden moeten leggen? Weet je, wij kunnen ook niet tegen hun zeggen: regel dat. [Ja, haha]. Dus is [ik snap wat he bedoelt]. Mijn zoontje, oudste zoontje is net 4, en ik vraag natuurlijk altijd aan heb, wat heb je vandaag gedaan en wat was het leukste en dat soort dingen en dan vraagt die ook weleens: en wat heb jij allemaal vandaag gedaan? [Haha dan denk je oh god]. Wat was het leukste? Ik heb heel veel gepraat. Ik heb tegen andere mensen gezegd dat ze dingen moeten doen, andere mensen gevraagd of ze het alsjeblijft dingen gaan doen. Haha, dus komt gewoon [Je moet een beetje zo ja]. Er komt veel beïnvloeding bij kijken zonder dat het beïnvloeding [mag heten] mag heten zeg maar zo. Dus dat is het leuke.

I: En hoe kijk je ertegen aan bijvoorbeeld met de gemeenteraadsverkiezingen?

R: Ja spannend.

I: Stel dat er echt een heel rechts iemand komt en die zegt; we gaan nu niet meer zoveel, want dat is natuurlijk ook wel een beetje, Rabin heeft jongeren best wel een beetje jongeren als politiek speerpunt ofzo. [Ja]. Hoe denk je dat dat uitpakt?

R: Het is een van de redenen waarom we hebben extra sterk gaan inzetten op het netwerk van de partners. Want kijk, er zitten nu 15 partners aan verbonden. Als een volgende wethouder daar opeens de stekker uittrekt. [Ja dat kan ook niet natuurlijk he?]. Dan krijg je dus 25 private en semipublieke partijen over je heen. Hij kan het alsnog, hij of zij, kan het gewoon doen, kan de stekker eruit trekken, kan de geldkraan dichtdraaien. Maar wij proberen natuurlijk zo voor te sorteren dat het onlogisch is om dat te doen. Het zal altijd een twist met zich meebrengen. Kijk, dat hou je, dat is gewoon als je werkt bij een Gemeente. [Ja, hoe waait de politieke wind?]. Ja,

en de ambities van de wethouder tellen mee in wat er gaat gebeuren. Dus je, kijk Rabin heeft inderdaad, die heeft bijvoorbeeld ook Laak als uhm, als stadsdeel [Ja]. Ja, dus de helpdesk start in Laak. [Ook die ondernemers wat die best wel heeft gedaan]. Ja, dus weet je, dus daar dus het heeft sowieso invloed, het is sowieso spannend. Als we iemand van de PVV he, [Haha dan ben je er klaar mee]. Dan wordt het iets anders dan dat het iemand van de VVD is, hoewel die allebei aan de rechte kant zitten geeft dat toch wel een groot verschil in he, ja krijg je iemand van de SP dan wordt het weer iets heel anders.

I: En denk je dat het revolverend fonds, dat het echt, zie je dat gebeuren op lange termijn? [Ja]. En alleen voor het JPF of voor het hele Schuldenlab?

R: Nee voor het JPF. Je moet dat soort dingen zo specifiek mogelijk maken anders gaan mensen niet investeren. Als mensen willen investeren in het Schuldenlab dan moeten ze gewoon partner worden. [Ja]. En voor de rest, dat zie je ook in de gesprekken met alle partners. Partners willen best graag investeren maar wel in concrete projecten waarin ze zien dat het hun ook iets oplevert. [Ja]. En dan kan op verschillen niveaus zijn he; dat kan heel maatschappelijk zijn tot heel concreet iets in de business. [Geld of wat]. Dat verschilt ook nog echt wel per partner, maar het moet wel concreet iets opleveren.

I: Ja, misschien os het ook uitproberen een beetje dat ze zien, hoe gaat het en wat levert het echt op voor ons?

R: Ja, maar het leuke is dat verschilt ook weer per partner ook. Maar in de zomer deden we met Staedion een pilot, nou weet je, dat liep uiteindelijk niet. Hebben we de stekker uitgetrokken. Maar dat was vanuit beide kanten gewoon: nou goed dat we het geprobeerd hebben maar dit wordt het niet. [Ja dat is ook goed]. Ja, en weer verder. [Staedion kan misschien ook weer wat socialer in het nieuws, want dat is er bij hun ook wel een beetje af geloof ik]. Ja. Nou dat zie je natuurlijk, dat speelt ook, iedereen heeft zo zijn belangen. Wij hebben zo onze belangen de partners hebben ook zo hun belangen en daar zitten ook dit soort communicatieve belangen in. [Ja, image waarom niet]. Ja. Het zou ook echt gek zijn als je dat zou wegpoetsen.

I: En je kan er ook mooi gebruik van maken, je moet gewoon pragmatisch zijn natuurlijk, e hebt gewoon een doel en hoe je iedereen meekrijgt maakt misschien helemaal niet uit?

R: Ja nee precies. Als ze maar meegaan.

I: En uhm, als je kijkt in het algemeen naar de doelgroepen die allemaal buiten wal en schip vallen, hoe vindt je die doelgroepen en prioriteer [prioriteer]. Haha ik dacht al [er gaat iets fout hier]. Prioriteer ja.

R: Nou je vindt ze vooral eigenlijk door de ervaringen van het werkveld. Je hebt natuurlijk naast de partners hebben we ook gewoon heel veel operationele stakeholders die spreken we veel en die signaleren ook weer dingen. En we zien bijvoorbeeld bij Amargi zien we dat ouderen ook veel buiten de boord vallen. [Amargi is de Incassovrije wijk?]. Ja. Ja en dan zie je van dat is belangrijk om er iets mee te doen. En het heeft voor, en hoe

prioriteer je? Het is eigenlijk meer; wat komt er, je prioriteert eigenlijk niet echt. Wat kom er voorbij en wat lijkt een groot probleem, en welke partners willen daar iets mee.

I: Hoe kan je makkelijk ook snel iets aanpakken misschien? [Ja]. Het realistisch maken?

R: Ja. En de reclassering is bijvoorbeeld net partner geworden. We zijn nu intensief, of Aygul is nu intensief bezig om een soort mini mkba's te maken om wat me met detentie en schulden kunnen. [Wauw oh, dat is misschien ook wel een hele kwetsbare groep] zeker, zeker. [Ja die zullen ook...]. Ja een hele duidelijke doelgroep. Ja, gaat die dan voor op ouderen? Nee, maar het is meer gewoon [Heir kunnen we nu iets mee?] we hebben de reclassering dus we gaan daarover in gesprek. We hebben Philadelphia als partner, dus gaan we iets met mensen met een beperking doen. [Ja]. En LVB-problematiek. [Zoiets]. Ja zo. Dus het gaat inderdaad niet zozeer om prioriteren, maar wel om de kansen pakken die voorbijkomen. [Ja, en als je iets ziet gewoon kijken hoe kunnen we ...]. Ja en natuurlijk we hebben voor 2018 wel gekeken welke thema's zouden we graag willen? Nou dat is inderdaad mensen met LVB, mensen met GGZ-problematiek, mensen met detentie. [Ja]. Dat zijn wel groepen die we graag uhm, waar we iets mee willen.

I: Dus het wordt eigenlijk gewoon op die manier al gevonden door de professionals in het werkveld en dan [Ja] gekeken waar de...

R: En waar ook partners bijvoorbeeld mee aankomen.

I: Gebeurt dat veel dat mensen zelf aandragen?

R: Nou bijvoorbeeld met de reclassering is dat een evidente. Die zeiden van; ja we treffen hier gewoon heel veel mensen met schulden dus kunnen we hier iets mee. [Jongens zullen we eens wat gaan]. Ja, ja. [Ja zo werkt dat]. Ja zo werkt het. En ik kan me voorstellen dat bijvoorbeeld Esther zegt van; sociaal-sceptetie fonds, stichtingen sociaal-sepletie fonds, nou in ieder geval die hebben geld te verdelen. Ik kan me voorstellend at zij bijvoorbeeld op een gegeven moment een bepaalde hoeveelheid aandragen, hoeveel er binnenkomen. Nou, dat signaal kunnen ze afgeven. En dan kunnen wij kijken van; he zit er nou een doelgroep aan verbonden of zit daar gewoon iets gek, zit er ergens een W-fout in hun systeem of [Hoe kant?]. Hoe kan dat, weet je wel, dus, ja. [Ja zo werkt het]. Ja zo het werkt het inderdaad gewoon.

I: En in hoeverre wordt er ook echt vaak geprobeerd om best-practices uit z'n project door te voeren in het reguliere? Hoe vaak kan dat ook?

R: Nou, daarvoor zijn we eigenlijk nog te kort bezig. [Oké]. Maar bijvoorbeeld voor het JPF is die handreiking geschreven, die wordt nu opgeschaald naar het landelijk. Omdat er toch wel veel gemeentes zijn die daaraan mee willen doen. [Er is net een nieuwe handreiking uitgekomen he?]. Ja, exact, exact. En dus het CSV februari expert meeting met andere gemeentes, uhm, want ja onze landelijke partners die zeggen; maak alles het liefst landelijk. Dus ja, bij SOHOS hebben we dus ook nog een groepje opgericht die gaat kijken welke trends nou in die

maatwerk plannen en wat kunnen we daar in de bestaande organisatie van leren? He, dus dan hoef je misschien niet die werkwijze per se over te nemen, maar wat voor dingen leren we daar nou uit, of welke element van de werkwijzen? Voor het JPF geldt het ook he, we zijn bezig met het advies te schrijven van; kun je deze werkwijze ook toepassen op volwassenen. Of is het alleen echt specifiek voor, of welke aspecten kun je het toepassen? Dus we kijken per, dus bijvoorbeeld ook de Helpdesk geldzaken wordt ook op een gegeven moment onderdeel van het reguliere he. Dus dat maakt ook dat sommige mensen ook nog niet zo zijn aangehaakt, omdat het echt buiten de organisatie wordt uitgetoet. [Ja]. Uhm, en de interne organisatie moet voldoende aangehaakt zijn om het op een gegeven moment te kunnen overnemen. En dat zullen dus veelal de managers en de hoofden zijn, en nog niet de medewerkers. Terwijl die eigenlijk wel op de hoogte moeten zijn. Maar ook als je bijvoorbeeld alleen als nieuwsbrieven stuurt, ja, de kans dat je die leest en ook daadwerkelijk ergo een keer kan reproduceren is gewoon klein. En dan is het de afweging; weet ik ook niet hoor, maar wil je dat iedereen daar goed van op de hoogte is?

I: Ja, en ook misschien uhm, tenminste hoe ik het begrijp is dat mensen best wel blij zijn met het Schuldenlab, of in ieder geval z'n project ene beetje vrij hangt, echt in een regelluwe omgeving ofzo. En straks natuurlijk als er dingen daaraan in het reguliere komen krijg je weer polderen, kaderen, iedereen vindt er wat en het moet dit en er moet dat?

R: En je moet targets halen. Dat is natuurlijk echt lekkere van innoveren; je gaat gewoon en je gaat gewoon kijken wat er lukt. En meestal heb je wel doelen, maar dat zijn natuurlijk uhm, dichtbij doelen, korte-termijn en ja concreter moet het haast niet al te groot zijn. Ja als je het regulier gaat maken dan komt er weer iets anders bij kijken. Maar dat is natuurlijk wel altijd de doelstelling he. De doelstelling is zeg maar; je doet een pilot, je kijkt of het werkt. Werkt het, dan maak je het groter, kijk werkt het in een groter schaal ook nog, werkt dat ook dan ga je het implementeren. Maar dat hoeft niet altijd onze organisatie te zijn he. Dat kan natuurlijk ook een andere organisatie zijn. Maar i.i.g. als je naar JPF kijkt, is het wel onze organisatie. Maar dan ook kun je het landelijk maken. [Ja]. Dus we gaan op een gegeven moment ook het Schuldenlab NL oprichten, ten minste wij gaan daarbij helpen dat het wordt opgericht want we gaan het niet zelf. Ik bedoel, het wordt niet Schuldenlab NL vanuit de gemeente. Zodat er een platform komt waarin dit soort best-practices opgeschaald kunnen worden naar andere gemeentes. [Oh wat gaaf]. He, Utrecht is bezig met digitaal huishoudboekje. Nou superleuk als dat werkt dan dat via Schuldenlab NL zo worden verspreid

I: ik hoorde ook dat andere gemeente Amsterdam en Maastricht willen kijken naar een JPF?

R: Ja, ja. En ook gewoon, er gebeuren ook in andere steden hele goede innovaties die willen wij ook eigenlijk ook in Den Haag. [Je wilt gewoon alles delen en kijk van wat...]. Ja. En dan als je dus z'n Schuldenlab NL hebt en je hebt ook daar al die partners aan verbonden dan trek je het dus ook een beetje los van het politieke. Word je minder, he politiek zal altijd een rol blijven spelen bij gemeente, dat is zo. Maar zo trek je het wel een beetje ervan los. [Ja]. En dat is wel een belangrijk ... [Ja ook voor lange termijn natuurlijk en stabilisatie van]. Zeker dit soort thema's moet je gewoon op lange termijn aanpak hebben. [Ja].

I: En hoe, wat is eigenlijk de challenge bij het JPF? Is dat dat je een integrale aanpak organiseert, dat je al die andere hulpvragers, uhm, eraan linkt of in ieder geval diegene die de jongeren begeleid naar andere hulpvragers of is het vooral letterlijk echt het afkopen van de schulden? Want aan de ene kant, nou het lijkt gewoon of er veel geld in wordt gestopt dan gaat het wel goed.

R: Dat is ook zo eigenlijk. Maar het is tweeleiding. Nou, uhm, [dat was het idee niet maar de uitvoering wel]. Ja, precies. Kijk, wat het gewoon is dat er zijn zoveel mensen met schulden als die allemaal op deze manier geholpen moeten worden is dat een hele kostbare zaak. [Ja]. Wij kunnen dat als gemeente niet betalen. Dat is een groot probleem. Daarom hebben we al die partners nodig. Daarom hebben we z'n revolverend fonds nodig want die trajectbegeleiding dat is echt een cruciale, he, het zijn twee cruciale dingen: het saneren van die schulden waardoor je gewoon heel snel uit de zorgen bent, dan ben je niet uit de schulden maar wel uit de zorgen. [Die betalen mar 10% ofzo]. Ja maar dat is bij regulier ook zo, die betalen zelfs nog minder. [Oké dat maakt niet uit]. Nee maak je dar niet te veel illusie van. Maar die hebben een veel langer traject. [Ja 3 jaar]. Ja 3 jaar maar ook dat voortraject duurt vaak 1.5 tot 2 jaar. [En ook als het fout gaat word je eruit gekieperd]. Exact, maar ene klein percentage, of nou toch wel een heel klein percentage dat echt doorgaat. En hier hebben we een heel hoof percentage dat slaagt. [Ja]. Dus het pleit ervoor om dat te doen. Maar die traject, dus dat sanering is een cruciaal onderdeel, met een grote versnelling. En die trajectbegeleiding. En dat die 2 goed aan elkaar gekoppeld zitten. [Ja]. Het zijn wel 2 verschillend mensen maar het is een hele nauwe samenwerking. Zonder dat gaat het niet lukken. Ander aspect is tuurlijk die maatschappelijke stage, dus dat je ook echt wel iets ervoor moet doen. Het commitment van tevoren moet geven. Ze tekenen allemaal een intentieverklaring dat ze het echt willen, dat ze aan alles meedoen. Weet je dus het vereist ook wel wat. Maar toch he, die trajectbegeleiding en dat is gewoon een duur product.

I: Ja want ik hoorde dat ze ongeveer 1/3 van de klanten hebben die ze normaal kunnen helpen [Ja] van de volwassenen.

R: ja, maar als je daarmee 100% slaagt. Kun je dan niet beter?

I: Ja tuurlijk, maar ja financieel?

R: Ja dit is waardoor het onder druk staat. Het implementeren, zeg maar bij volwassen onder druk staat. En mensen investeren nou eenmaal liever in jongeren dan in volwassenen. Want ja die hebben toch echt zelf er ene potje van gemaakt. [Ja en jongeren kun je nog vormen]. Dat is helemaal niet waar he, maar dat is zeg maar, een voor de duidelijkheid. [Ja jij zei het niet haha]. Ik was het niet haha. En jongeren hebben er ook zelf ene potje van gemaakt, maar je was nog jong. Kon je niks aan doen. [Die kun je ngo de goede kant opsturen ofzo?]. Precies. Dus om het daadwerkelijk groter te maken oor die jogneren en om het ook nog voor de volwassen te doen, dat vergt nogal wat. We zijn bij de volwassene ook wel bezig met collectief schudregelen, dat is een ander project waarbij we organiseren dat schuldeisers op voorhand akkoord gaan met alle trajecten en dat we gewoon 1 keer per maan een lijst uitwisselen. [Oh ja dat is het collectief schudregelen]. Ja, dat we dus gewoon zeg maar al 64

brieven eruit, dus dat gaat bijvoorbeeld een enorme versnelling brengen waardoor je weer meer kans hebt dat je zoiets kan implementeren. [Ja, want hier wordt vaak ook gewerkt met standaard percentage, ja, en allemaal je gaat akkoord tenzij je moeite doet om niet akkoord gaat?]. Ja, wordt nog wel allemaal individueel gedaan. Ten minste, bij een paar hebben ze lijsten, en met het collectief schuldregelen willen we 1 maart starten met 30 tot 50 schuldeisers die dan allemaal van tevoren akkoord gaan. [Oh als dat lukt]. Ja dat is echt een doorbraak.

I: Wauw ja, als je dat ook maar een keer hebt rollen, dan kan je project weer aanhaken en dat scheelt ook weer heel veel tijd, oh wat gaaf.

R: En ook bij schuldeisers he. Die hebben ook allemaal mensen zitten die dus alleen maar brieven van gemeentes beantwoorden. [Volgens mij denken die ook; hup ik wel eruit het is goed]. Ik zie ook geen reden waarom je niet zou willen meedoen. [Echt he, het is voor iedereen goed dit]. Even gezien de tijd, ik moet zo naar een andere afspraak en ik moet jou nog wegbrengen. Je mag ook eventueel nog vragen op de mail stellen als je denkt van; ik heb nog een paar ragen nog niet kunnen stellen. Of dat we bellen ofzo?

(end of the conversation)

Transcript policy-maker, interview 10

10 January 2018 – Gemeentehuis Spui, Den Haag

(Interviewer explains thesis and asks for consent, which has been given on tape.)

(...)

R: Waar zit dan de coproductie in? Want z'n JPF bij het opzetten in mijn beleving zijn burgers amper betrokken. Zit co-creatie, of de coproductie hem dan in omdat de werkalliantie, of de samenwerking tussen de burger en de professional, dat die op een geven moment min of meer gelijkwaardig is ofzo?

I: Ja, nou niet per se zeg maar een klassiek coproductie, dat ze samen echt iets opzetten want dat is hier natuurlijk niet echt gebeurd. Maar het gaat er meer om dat in dit geval, de burger of de jongeren, ook een cliënt is. En dat zij zeg maar uhm, omdat zij ook een tegenprestatie ook moeten leveren [Ja], dat ze daarin hun eigen project ja, sturen haast en dat zonder dat stukje, dat zij niet puur cliënt, dat ze komen en je krijgt een regeling en je gaat weer naar huis. Ze zijn dus wel verantwoordelijk voor hun vooruitgang eigenlijk en als die tegenprestatie niet

geleverd wordt, dat ze dan bijvoorbeeld ook hun schulden weer terug moeten betalen. Dus dat zij eigenlijk een beetje, uhm, het is toch wel belangrijk dat zij er iets voor doen.

R: De doelen liggen zeg maar niet van tevoren vast, de burger of de hulpvrager zeg maar, die bepaald zeg maar wanneer is het als het ware een succes?

I: Ja eigenlijk ...

R: Want dat verschilt natuurlijk per persoon.

I: Ja, per persoon ook wat ze moeten doen. Maar het is wel heel belangrijk dus dat ze iets terug moeten doen en dat ze bepaalde dingen moeten voldoen om ja, zeg maar succesvol door het hele project heen te komen.

R: Maar dan is het dus wel in zekere zin een soort van afhankelijkheidsrelatie?

I: Ja dat is wel waar ja. Het is een beetje vaag misschien. Maar het wordt wel binnen de theorie wordt het wel gelabelled als het valt onder coproductie omdat ze dus eigenlijk wel samen iets, een schuldenvrije situatie creëren voor diegene. En de reden dat ik dan eigenlijk een beleidsmedewerker in het algemeen bij wou hebben is om te kijken hoe het JPF dan valt vinnen het algemene schuldbeleid en hoe er ruimte is gecreëerd. Ik heb ook gesproken met Peter van der Krogt [Ja], en die dus de deals sluit met de schuldeisers en die vertelde mij ook heel erg over dat het JPF, in ieder geval het Schuldenlab sowieso best wel, nou ja ik wil niet zeggen revolutionair is maar wel zeg maar over die ambtelijke kaders en dingen heen gaat en dat er ruimte wordt gecreëerd om iets nieuws te proberen en dan zou ik, ja, wou ik graag weten zeg maar van jou kant als beleidsmedewerker meer hoe jij daar tegenaan kijkt, hoe dat is gegaan, hoe het zit met het opzetten van het Schuldenlab misschien.

R: Ja, nou ja, over die kaders die is het makkelijkste om te beantwoorden he. Je ziet in allerlei onderzoeken uit het verleden als gevolg van transitiecommissie Sociaal Domein dat er wordt aangegeven dat de professionals in het sociaal domein vaak veel meer beslissingsbevoegdheid hebben dan ze zelfbewust van zijn. Dat heeft heel veel oorzaken, maar de continue strijd die je eigenlijk aan het voeren bent, is mensen bewust maken van; goh je kan veel meer dan jij misschien zelf denkt. Dan uit je procedures blijkt, dan uit je werkconstructies blijkt. In de uitvoering blijkt dan heel vaak van: dat mag niet want, dat mag niet van beleid. [Ja de regels]. En als je dan vraagt van; goh waar staat dat dan? Dan weten ze dat niet. Het is vaak meer iets van, ik zou haast zeggen, een vooringenomen stellingname. Uhm, het is wel zo dat als heel veel mensen zo denken of zo redeneren dan moet je daar wel iets aan doen. Dus we zijn continue bezig van mensen te doordringen van; ja je zit hier in principe om die burger te helpen. Dus op het moment, kwam ik laatst ook weer, heeft Inge een stuk geschreven van mensen van joh; als je nou ziet dat de NVVK-regels he, zeg maar dat is echt het kader waarbinnen we ons bewegen met schuldregelen. Dus dat als je nou vindt dat die NVVK-regels je belemmeren om je klant te helpen dan heb ik er geen enkele moeite mee als je afwijkt van die regels want je zit hier niet om volgens de NVVK-stappenprocedure te werken, maar je zit hier om je klant te helpen. [Ja]. Dus daar zit in mijn beleving, in zekere zin, weinig verschil tussen reguliere uhm, dienstverlening en uhm z'n pilot. Wat natuurlijk wel zo is bij z'n pilot is dat de mensen die

erin zitten die ervaren natuurlijk vaak veel meer rugdekking als het ware van de mensen die ertoe doen. Want als jij bij z'n pilot de wethouder hoort zeggen van; en ik ga tegen de wet in en je hoort een directeur zeggen van; en we moeten iedereen helpen. Ja, dan wil je wel gaan individualiseren. Uhm, iemand in de reguliere dienstverlening die hoort z'n wethouder en die hoort z'n directeur niet spreken. Die heeft bij wijze van spreken alleen maar met z'n eigen teammanager te maken. Die zegt van he; we hebben afgesproken in onze werkinstructie van 40 pagina's van je moet die en die stappen volgen en waarom heb je die stappen omgedraaid? Dus ja je moet ook zorgen dat mensen echt draagvlak voelen. Uhm, dus wat dat betreft kan ik me er wel iets bij voorstellen als Peter zeg van goh; we proberen buiten kaders te treden. In mijn perspectief kon dat al maar ik kan me heel goed voorstellen dat dat in z'n pilot veel makkelijker is. Speelt natuurlijk ook nog iets anders bij een pilot omdat het is vaak veel kleiner een het genereerd meer media-aandacht, [Ja, zeker], dus je ziet dat daardoor de schuldeiser ook wat eerder bereid zijn om mee te werken waar ze zegt maar in het reguliere proces nogal nou ja, moeilijk te beweging te zijn om voor kwijtschelding van 95% van de vordering over te gaan, doen ze dat bij het JPF wel. Uhm, het is natuurlijk spannend op het moment dat het JPF nou wordt opgeschaald en we bij wijze van spreken van; nou vanaf 2019 gaan we met iedereen zo werken. Dan wordt het natuurlijk spannend of die schuldeisers dan nou nog steeds van dan werken we op diezelfde manier. Nou dat is volgens mij koffiedikkijken. Uhm, maar goed een pilot is wel een mooi middel om in ieder geval tussen de oren te krijgen van; je kunt heel veel en je hoeft niet bang te zijn om fouten te maken. Afwijken kan altijd als je het maar onderbouwt. En dan betekend natuurlijk niet zelf uhm, maar iedere wet heeft een afwijk clausele, artikel 4.84 van de ANWB biedt die mogelijk in het afwijkingsbevoegdheid dus uhm, met de beleidsregels die hebben we afgelopen februari hebben we die aangepast. Hebben we ook heel expliciet in de toelichting gezet van joh, als je nou niet iemand in aanmerking kan laten komen voor een schuldregeling dus dat 3 jaar iemand geld sparen, uhm, en alle schulden oplost. Als iemand daar niet voor in aanmerking komt, bedenk dan vooral wat iemand nog wel aangeboden kan worden. Dus hou dan niet op maar zeg dan; goh we hebben voor u een groepstraining of we hebben voor u individuele budget coaching of we hebben budgetbeheer. Dus we proberen wel mensen breder te laten kijken van; joh het is niet alleen maar schuldregeling je kan ook heel veel andere dingen. Nou daar kunnen pilots ook wel aan bijdragen om het besef te krijgen van; he er is veel meer mogelijk. Ook die pilot die Ideale Klantreis, heeft Peter misschien ook iets over gezegd maar daar gaan we echt vanaf het eerste begin met z'n klant vragen van: wat wil jij nou eigenlijk bereiken? En wat is volgens jou nou de eerste stap die we moeten zetten en dan gaan we kijken of dat kan. En dan krijg je natuurlijk totaal andere doelen dan dat wij gewend zijn. Want ja, in de reguliere dienstverlening ben je natuurlijk gewend om z'n klant als het ware door je eigen proces te trekken richting schuldregelen. Maar niet altijd is dat hetgeen waar klanten het meest behoefte aan heeft en waar zeg maar voor die klant de prioriteit ligt. Nou ja vaak is bij wijze van spreken kinderopvang een veel belangrijker punt dan al die aanmaningen en herinneringen van die schuldeisers. [Ja]. Dus nou ja, we zijn op zoek naar allerlei manieren om in ieder geval uhm, nou ja, ons bewust te worden van he dat kaders vaak niet zo knellend zijn als dat we zelf denken.

I: Komt die, want je zei net dat de professional soms ook het idee heeft van dat ze meer kunnen, meer ruimte eigenlijk hebben dan ze misschien he, met die instelling die ze hebben. Is het ook zo dat dat een van de redenen

dat ze dacht; het hele Schuldenlab moet daarom ook komen dat die professionals wat meer, als zij met de klant omgaan dat ze zien van; he we kunnen meer of we moeten het anders kunnen? Is dat een van de beweegredenen geweest of niet echt?

R: Nou de beweegredenen van het Schuldenlab was eigenlijk dat we tot de conclusie kwamen van; eigenlijk is de reguliere schuldhulpverlening, het schuldregelen, daarvan kun je je afvragen of dat niet failliet is dat stramien van zoals de NVVK dat heeft uitgedacht. Als de NVVK gewoon in heel het land ziet dat alle mensen die zich melden met problematische schulden dan kunnen ze maar 1/3 helpen en daarvan valt dan vervolgens nog 80% gedurende die 3 jaar van uit. Die beëindigen het niet succesvol. Ja, dan kun je je afvragen of je product wel op een goede manier op de markt wordt gezet, want ieder commercieel bedrijf die zou dan failliet zijn. Dus we hebben gezegd van; nou het moet anders en we kunnen niet alleen. [Ja]. Staatssecretaris Klijnsma die verwees natuurlijk vaak naar de Gemeentes maar gaf daar geen geld voor, voor de schuldhulpverlening. En we hadden zoiets van nou we moeten ook de een of ander manier die maatschappelijk partners erbij betrekken. Voor een deel natuurlijk gedeeltelijk, met de gemeentes natuurlijk ook hoor, een deel van de oorzaak zijn van de problemen. Want ze vorderen allemaal dingen terug, en kijk naar de belastingdienst natuurlijk he. Ieder jaar opnieuw 50% van de totalen toeslagen wordt weer teruggevorderd. Belastingdienst geeft aan we hebben 7 miljoen klanten in Nederland, maar we hebben 4 miljoen schuldeisers. Dat is natuurlijk heel gek. Dan doe je iets volgens mij structureel fout. [Ja]. Dus we veroorzaken met z'n alleen die schulden maar we zijn ook een sta-in-de-weg om het op te lossen. En ook daar geld weer voor in zekere zin, de gemeente ook. Want he we hebben toch wel bepaalde drempels in het verleden opgeworpen. Mensen hebben zelf ook schaamte om naar de gemeente gaan, hebben het veel van; dan mag ik niks, word ik volledig onder budgetbeheer gezet krijg ik alleen maar leefgeld, heb ik niks meer te zeggen. [Ja]. Maar ook andere organisaties die een belemmering zijn, CCP, CAK, uhm dus nou ja als je dan kijkt naar die partners die meewerken in het Schuldenlab dan zie je dus een heel aantal ook bij zitten die bijvoorbeeld wel veel te maken hebben met sociale problematiek en die dus ook dat Schuldenlab gebruiken om nou ja, ook een voor hun innovatieve manier een steentje aan bij te dragen. Ander voorbeeld van die pilots is natuurlijk ook dat mensen, de medewerkers, de mensen die echt die klant spreken vaak natuurlijk ook wel wat meer ruimte krijgen om zich tegen z'n klant aan te bemoeien om het zo maar te zeggen. He, in tijdschrift voor wat is het Sociale Zekerheid, stond laatst een heel epistel om wat is nou eigenlijk, wat werkt evidence based om mensen te helpen; dat is ze aandacht te geven. Dus door dat ze ieder moment contact met je kunnen opnemen, zorgen dat je meteen terugbelt, dat ze vaste contactpersoon hebben. Heel basaal, dat zie je in de psychiatrie, dat zie je bij (...), dat zie je ook uiteraard in de schuldhulpverlening. Dus gewoon het feit dat we met dat JPF zeggen van; joh je hebt een vaste contactpersoon en heb je geregeld contact mee, uh he, dat zorgt natuurlijk al sowieso dat je betere resultaten boekt ware het de inzet van de klant zelf betreft zeg maar. Van, je kan iemand makkelijker motiveren als je die iedere week spreekt. Niet als ik iemand alleen maar spreekt tijdens het aanvraag moment en daarna pas, bij wijze van spreken, een jaar lang wacht met contact opnemen tot het eerstvolgende jaaronderzoek. Maar dat wordt natuurlijk ook wel spannend op een gegeven moment van; ja nou ja voor die hulper he, ik geloof dat we in dit jaar nog weer 100 jongeren extra willen helpen in dat Schuldenlab. Nou voor 100 jongeren kan je best wel zeggen van; he, daar bieden we die medewerkers de

ruimte om ze persoonlijk te benaderen. Maar het is een beetje de vraag of als je dat model gaat opschalen of je dan nog steeds mensen die aandacht kan blijven bieden. He wat op een gegeven moment, ja je wilt natuurlijk ook niet verzeilt raken in een situatie dat je met je huidige formatie nog maar de helft van het aantal mensen kan helpen. [Ja]. Misschien wel beter, maar toch he. [Ja]. Dus dat is nou ja, dat is dus ook nog wel spannend dus dat zal ook uit de evaluatie van het JPF moeten blijken. Van ja, tegen hoeveel inzet en kosten hebben we die mensen nou kunnen helpen. [Ja]. Dat het inhoudelijk tot een goede resultaten lijkt dat is wel duidelijk. Nou ja dat zie je ook continue in de media waarschijnlijk, dat zorgt ook dat heel veel andere gemeentes geïnteresseerd zijn. Nou dat is laten we zeggen, ook het verhaal van Peter, he van alles gaat he, het lukt. We kunnen heel vel bereiken. Op een iets groter niveau moet je op een geven moment wel gaan afvragen of in ieder geval wel gaan kijken van. Goh kan het met de huidige formatie of moeten we er extra geld ergens voor vragen. Het zou best kunnen dat het wel degelijk gewoon kan he, binnen je huidige formatie. Want bijvoorbeeld in die eerste evaluatie bleekt bijvoorbeeld dat we binnen anderhalf jaar die jongeren weer op de rit hadden. Nou je kunt je voorstellen dat dat uiteindelijk ook wel, nou je hebt weliswaar meer inspanning geleverd op korte termijn maar het 2^e en 3^e heronderzoek vervalt. Allerlei vragen die periode kunnen ontstaan en waar iemand medewerkers van de gemeente mee lastig valt, ja, die doen ze dan waarschijnlijk ook niet meer voor. Dus het zou best kunnen dat het ook nog wel gewoon, nou ja, kosten efficiënt is en dat het gewoon binnen de huidige formatie kan. Heb ik zelf nu nog geen zicht op.

I: Je zag in ieder geval wel, want de medewerkers die ik daar sprak, voor mij om een beeld te krijgen is dat ze ongeveer 1/3 van de mensen helpen in hun volledige tijd die ze normaal hebben voor ... [Oké], dus dat zeg maar 1/3 klant hebben. Ze zeiden ook al; nu gaat het heel goed maar het is inderdaad de vraag als het groter wordt gemaakt, of op een bepaalde manier verankerd gaat worden, hoe dan? Dan moet dus wel iets bij blijven komen.

R: Nou ja, kijk, want als je zeg maar kijkt naar het reguliere proces dan iets van laten we zeggen uhm, wat was het, ik geloof 1900 aanvragen ofzo en uiteindelijk 1200 mensen waarvoor we echt gaan schuldregelen daar zit nog wel een groot deel tussen zeg maar. Ja, als je 1/3 aan het begin al kwijt raakt kun je je ook afvragen van; als het nou op z'n JPF manier werken houden we die mensen dan binnen boort? En dat betekent wellicht dat we die mensen laten we zeggen, niet op een later moment terug zien komen. En als ze terugkomen dat het mindere problematiek heeft. Dus de winsten zouden op verschillende plekken in het proces kunnen zitten. Dus wat dat betreft dat ze 3x zoveel tijd kwijt zijn, dat hoeft op zich niet te betekenen dat er dus mensen moeten bijkomen en dat er dus geld moet bijkomen. Het zou best kunnen dat we eigenlijk op een gegeven moment tot de conclusie komen; van ja het is eigenlijk de enige goede manier van werken. Ja dat moet allemaal blijken. Maar ja op zich, ja als ze dat zo zeggen, het lijkt mij op zich wel redelijk. 1/3 van de caseload.

I: Het is ook een intensievere band ook met de klant.

R: Ja, want was is de caseload nu? Ik dacht ooit zo begrepen te hebben dat het lag rond de 52 lag voor intakers in ieder geval? Maar hebben die mensen daar dan z'n 15 klanten continue in hun beheer?

I: Nou, nu zijn er geloof van de eerste hadden ze iets van 60 jongeren, of iets minder. En de nieuwe lading zijn al 200 en er zijn dus eigenlijk 2 vaste caseworkers of mentors ofzo [Ja], maar als ze dan kijken in het normale schuldenbeleid dan he, dan krijgen we ongeveer 3x zoveel. Of in indirect 1/3 van de tijd. Uhm, die we dan nu aan de z'n jongeren kunnen besteden want je hebt gewoon veel meer afspraken, ook veel meer weet je gewoon jongeren WhatsAppen veel. Niet van ze hebben een baan maar, he, in de avonden ook. En dat soort dingen daar wordt wel heel erg rekening mee gehouden.

R: Ja, dat is ook een van de dingen waar me met dit project, maar ook andere projecten wel alert op proberen te zijn van: wat zijn wel de lessons learned? Want natuurlijk de neiging van de organisatie is om 2 jaar te wachten tot er een hele uitgebreide evaluatie ligt. We hebben onder andere met deze projecten hebben we ook zoiets van; joh als we nou tegen dingen aanloopt waarvan je zegt dat; werkt heel goed. Bijvoorbeeld, 06 nummer doorgeven van de contactpersoon en inderdaad gewoon appen. Nou dan moeten we dat eigenlijk zo snel mogelijk in onze reguliere dienstverlening neer poolen want die, daar ga je overigens wel weer mee je eigen kaders uhm, voorbij zeg maar he. Want ja, de dienst SZW heeft natuurlijk een dienstverleningsconcept, click of face, in principe moet alle contact via de website en als het echt niet anders kan dan via de telefoon en nou ja desnoods mogen mensen ergens langskomen maar liever niet. [Ja]. Dus dat zijn dan wel dat zijn geen beleidsmatige kaders overigens maar gewoon organisatiekaders. Ooit hebben we bedacht dat we dat een effectieve en efficiënte manier vinden om met onze klanten om te gaan. Maar goed dat is dan wel een heel mooi voorbeeldje dat we dan al bezig zijn om te kijken van; ja kunnen we dat niet gewoon voor iedereen laten gelden? Juist he, als mensen in schulden zitten, ze het overzicht kwijt zijn, heel veel stress ervaren, ja dan is natuurlijk heel handig als je zegt van; goh je hebt een vraag zet maar op de app want morgenochtend tussen 9 en 10 als het telefonisch spreekuur is dan ben je het al weer vergeten bij wijze van spreken. Of heb je weet ik veel, geen beltegoed maar je kan wel he, ergens via wifi gewoon contact opnemen. Dus nou ja, daar zijn die pilots zeker ook wel goed voor. En dat zijn allemaal payoffs, dat zijn allemaal winsten die je natuurlijk heel lastig kunt kwalificeren maar waar we wel degelijk naar op zoek zijn.

I: Maar is het ook echt zo dat het dan ook degelijk gebeurt? Ik kan me best wel voorstellen dat er best wel best-practices of nieuwe dingen eruit komen, bijvoorbeeld ze zeggen bijvoorbeeld dat appen is met jongeren heel goed maar als je met ouderen zit of met senioren dan gebeurt dat dus weer niet

R: Nou dat weet ik niet. Want de pilot ideale klantreis doet dan ook, end at werkt daar ook goed. Maar weet je als je iets anders probeert uhm moet dat natuurlijk niet vervolgens het knellend juk worden zeg maar. Als jij klant spreekt die zegt van; ik weet niet hoe ik moet appen. Nou dan moet je natuurlijk vooral laten bellen. Anders gaan we het problemen alleen maar vergroten, dat willen we ook niet. Maar het zijn wel allemaal manieren om nou ja, op zoek te gaan van; wat zou beter kunnen werken.

I: Is dat ook de insteek, als je kijkt naar het Schuldenlab, of een specifiek project. Van nou die treedt een beetje voor de kaders en daar is ruimte voor, is dat ook de reden om zoiets te laten doen en te kijken hoe kunnen we ja die practices daarvan straks toepassen in de reguliere?

R: Ja, dat [of kan dat niet echt?]. Maar dat laat zich niet goed leiden. De gedachte achter het JPF is eigenlijk van; het is eigenlijk onmogelijk om voor jongeren een reguliere schuldregeling te treffen om de simpele reden dat ze geen inkomen hebben. En als je geen inkomen hebt dan kan je dat ook niet reserveren voor een aflossing en dat betekent dat als je naar die schuldeisers gaat dat je ze alleen maar een nihil aanbod kan doen. En ja, dan zeggen ze altijd nee. [Haha, nee]. Ja dat is gek. Dus uhm, de gedachte waar daar eigenlijk heel sterk van: nou dan gaan we niet meer vragen aan jongeren wat ze niet hebben, namelijk geld, dan vragen we wat ze wel hebben, namelijk tijd en inzet en betrokkenheid. En dan gaan we dat waarderen als gemeente en dan 2^e stap was dat we zeiden van: goh er gaat heel veel tijd zitten in het berekenen van de VTOP van, wat kan iemand nou reserveren. Eigenlijk hadden we zoiets van; we moeten gewoon met standaardbedragen werken. Van hup, vast percentage krijg je 5% [Ja, klaar], en zoek het maar uit. En als we moeilijk doen dan kunnen we altijd nog bepalen. Nou weet je, dat scheelt heel veel tijd en inzet wat die mensen, de medewerkers vervolgens kunnen besteden aan de burger en niet meer aan dat, eigenlijk aan dat zinloze voorstel. Wat schuldeisers, ja weet je, of een schuldeiser nou 2% krijgt aangeboden of 5%, ja hij verliest er heel veel mee. [Ja]. Dus ja, zet dan je inzet vooral op dat punt waarmee je vooral bijvoorbeeld recidive kunt voorkomen, terugval kunt vermijden. Dus dat waren eigenlijk de 2 hoofdpunten achter het JPF. Ja en, nou ja, uhm, ik weet niet hoe dat bij het JPF zit, maar bij de Klantreis daar ben ik wel wat meer bij betrokken, en daar hebben we echt momenten dat we bijvoorbeeld een teammanager, ik sprak ook de medewerkers in hun eigen werkoverleg, de ruimte bieden om nou ja de ervaringen te delen. [Ja]. En ook toch met de hartelijke uitnodiging van; goh als je dit nou hoort waarvan je zegt van ja daar liep ik ook tegenaan en het is een goede oplossing. Ja, neem het vooral over. [Ja]. En ook vice versa natuurlijk, als mensen vanuit z'n pilot tegen problemen aanlopen en iemand uit hun eigen werkoverleg van de groep waar ze normaal onder vallen die heeft een hartstikke goed idee maar die durft dat niet want dat tegen de geijkte, buiten de gebaande paden, nou probeer het vooral uit. Dus nou ja dat uhm, nou ja moet natuurlijk wel elkaar wel in zekere zin bestuiven. Schuldenlab is natuurlijk wel oorspronkelijk heel erg buiten de reguliere dienstregeling gepositioneerd. [Ja]. Omdat je dan lekker nou ja, vormvrij en regelluw kunt werken en uitproberen. Uhm, maar goed het is handig dat reguliere processen als het ware en de mensen in de pilot met elkaar praten en gedachten uitwisselen. Je hebt er ook niks aan als er over een jaar z'n pilot wordt afgerond dat we zeggen van; nou we hebben nu een perfecte aanpak en vervolgens niemand het overneemt. Omdat mensen het, ja, er niet in geloven of zeggen van; we kunnen het zelf beter. Dus er is wel aandacht voor. Maar goed ik neem aan dat het ook een van de zaken is waar Inge Luttikhuisen dan bijvoorbeeld als ja, zij is dan meer implementatiemanager he, ook heel erg oog voor heeft. Van he, leuk dat we allerlei dingen bedenken en dat we ervaringen opdoen, maar hoe zorgen we nou dat dat vervolgens land in je reguliere dienstverlening? Nou ja, en beleidsmatig ja, ja, vind ik eigenlijk nou niet zo heel van, in de zin van uhm he, we roepen altijd al van, maatwerk, stel de klant centraal, begin bij de mensen of de klant en sluit daar zoveel mogelijk op aan. Wees vooral vraaggericht en niet aanbod gestuurd. Uhm, nou ja dit zijn natuurlijk wel allemaal ja, middeltjes om te bereiken dat dat ook wel land bij de mensen die het werk doen. Dus.

I: Is het ook zo, want wat mij in ieder geval opviel bij het Schuldenlab, is dat heel duidelijk is gekeken van nou we pakken een sociale target group en daar zoeken we een manier waarvan we denken wat werkt, want ook al die

manieren zijn best wel anders bij al die projecten. Is dat ook iets waarvan je denkt; uhm, nou in ieder geval, ik neem aan dat mensen van denken; oh dat is wel goed. Is dat ook iets waarvan je denkt dit willen we graag verankeren op een bepaalde manier toch binnen het beleid dat er ruimte is per doelgroep of dat er een andere niet-een-algemeen 'zo gaat het schuldentraject klaar'?

R: Ja dat is wel [of is dat helemaal niet ...], maar ik moet zeggen ik geloof zelf niet zo in doelgroepen. Want daar is het nadeel van dat je dan toch weer soort van hokjes gaat creëren. [Dat mensen weer erbinnen of erbuiten vallen?]. Voor die dit en voor die dat. Ik voel veel meer bij het gedachtegoed van Ideale Klantreis daar zit eigenlijk een soort mobilitymentoring als visie achter. Vraag aan die klant want die wilt, vraag aan die klant wat de 1^e stap is en als wij ook denken dat het gaat bijdragen aan het oplossen van dat probleem, nou dan zetten we die 1^e stap. Wij gaan niet aan klanten trekken en uhm, duwen als ze er nog niet aan toe zijn. Als die klant rustig aan moet doen, nou dan doen we rustig aan. Volgens mij is dat de beste manier om te werken. [Ja]. En we hadden altijd natuurlijk al met schuldregelen zoiets van; ja doelgroepen nou ja, iedereen komt in principe in aanmerking voor schuldhulpverlening. [Ja]. En doelgroepen zien tuurlijk, doelgroepen-denken komt natuurlijk wel heel erg terug bij bijvoorbeeld voorlichting en educatie. Ook bij vroeg-signalering he, want waar kun je mensen vinden? Nou ja de huurders kan je natuurlijk vinden door afspraken te maken bij corporaties. Als jij Mbo'ers wil zoeken dan ga je naar die scholen. Dus bij voorlichtende zaken kun je wel heel goed kijken naar doelgroepen maar als je het hebt over sec we willen de schulden oplossen, ja dan weet ik niet of je nou zo heel veel moet doen met doelgroepen. Het is natuurlijk wel zo van je zou op een gegeven moment eigenlijk zou je wel een onderscheid kunnen maken tussen bij wijze van spreken tussen mensen met inkomen, en dus met afloscapaciteiten, en mensen zonder afloscapaciteit. En dat laatste is nu de doelgroep dat bij het JPF zit en op een gegeven moment zou je dat wel kunnen oplazen. Want waarom zou je z'n JPF-aanpak niet voor mensen in de bijstand kunnen gebruiken of oor de ouderen bijvoorbeeld gebruiken waarvan je weet dat er bijna geen kans meer is om de inkomsten te vergroten. Maar dat is eigenlijk de enige tweedeling die ik nou zo stel want ik even kan bedenken en verder ja, het beleidsregels die ademen ook wel een sfeer van ja, individuele beoordeling en maatwerk. Dus vooral niet kijken naar tot welke groep behoort u. Het is wel goed natuurlijk om dat als je mensen in de uitvoering spreekt, iedereen heeft wel een beeld bij mensen die uitvallen bijvoorbeeld he. [Ja]. Of weten van, nou we zien bepaalde mensen zien we niet. Uhm, die komen nooit op onze trainingen. Nou dan is dat wel tuurlijk een aanleiding om na te denken van; hoe kunnen we die mensen wel gaan bereiken? [Ja]. Daarvan moet je natuurlijk wel een beetje kijken van; wie bereiken we nou? Welke dienstverlening sluit bij wie aan? Maar het schuldregelen an sich, volgens mij moeten we daar maar vooral zo veel mogelijk uit gaan van de individuele situatie.

I: Oké, en met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen, en natuurlijk Rabin is volgens mij ook ene beetje grote trekker en de held van het JPF lijkt het zo vaak in de media. Denk je dat daar echt iets in gaat veranderen? Stel dat hij weggaat en iemand komt die denkt; nou ja ik wil eigenlijk niet meer echt geld in stoppen ofzo?

R: Uhm, nou bij het JPF valt dat misschien nog mee. Omdat we daar natuurlijk ook wel met die maatschappelijke partners een soort van druk van buiten hebben he, [Ja], dan laat je ineens weet ik veel, Aegon en Nationale Nederlanden laat je bij wijze van spreken ineens zitten. Als je als nieuwe wethouden zou zeggen van, streep erin.

En sommige van die partners financieren ook projecten mee, ja dat maakt natuurlijk ook dat je als gemeente wat minder makkelijk kunt zeggen van; nou dan kappen wij ermee. Dus voor dat Schuldenlab ben ik denk ik niet zozeer bang. Maar bij de reguliere dienstverlening kan je het natuurlijk wel slechter gaan treffen met een andere wethouder. Ja er is natuurlijk best wel in de raad een redelijk ja, ik zou haast zeggen, een smal deel ter rechterzijde zeg maar, he, PVV, VVD, CDA die toch vooral zeggen van; ja schulden zijn je eigen schuld dat moet je zelf oplossen dus daar doen we niks voor. He, toen het Deltaplan Armoede en Schulden ook bespraken en eerder ook bij het beleid van de schuldhulpverlening. Dat ademt natuurlijk een sfeer van hoe gaan we mensen helpen die al in de problematische schulden zitten. Nou dan hoor je best wel partijen, CDA, die zei het ook wel heel erg letterlijk van die zeggen van: nou, meer doen aan preventie. Tuurlijk is niemand het daarmee oneens, iedereen vindt dat je meer moet doen aan preventie. Maar als je zegt van 60.000 Hagenaars hebben nu schulden en daar gaat preventie natuurlijk niks aan doen. [Nee]. Ik vind het wat zorgwekkend zeg maar, dat dan de partijen die ik net even noemde ter rechterzijde dat die wel mooi meer roepen van, meer doen aan preventie, maar de mensen die nu in de problemen zitten ja daar moet je toch echt iets voor doen. En niks doen is nou ja, in ieder geval de beleving van de huidige wethouder is geen optie want uhm, het lijkt alsof je als gemeente je daarvoor kunst afsluiten maar dat is helemaal niet zo want die mensen die uhm, ervaren stress en zijn vaker ziek, hebben hoge zorgverbruik, uhm, leid tot allerlei echtscheidingen, mensen kunnen niet meer werken of vallen uit de opleidingen, zijn afhankelijk van ene bijstandsuitkering. Er zitten zoveel maatschappelijke kosten aan. Je moet wel ingrijpen. En het enige vreemde is dat eigenlijk dat al die maatschappelijke kosten die hebben we eigenlijk niet in beeld, ja, en dus kan je als gemeenteraadsfractie; dus houden we er geen rekening mee. [Ja]. Dat is natuurlijk wel heel vreemd. [Ja, zo werkt het gewoon niet]. Dus nou ja, hou gaat dat na maart? Ja, geen flauw idee. Voor het Schuldenlab nogmaals, ben ik niet zo bang. Maar ja, de reguliere dienstverlening ja, het zal toch heel erg met de beeldvorming te maken hebben. Nou het is ook voor de reguliere dienstverlening dat je ook wel weer kan zeggen van; ja de gemeente heeft natuurlijk gewoon zorgplicht uit grond waaruit, uit grond van de gemeentewet, uhm, minnelijke schuldhulpverlening is verankerd in de wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Dus ja je kan ook weer niet alles schrappen. Het zijn geen armoederegelingen waarbij je kan zeggen van; nou ik doe eens 5 miljoen minder bijvoorbeeld. Bij schuldhulpverlening zou je moeten zeggen van; wij houden ons doof voor hulpvragen van de burger. Ja, en die kan in zekere zin formeel zijn recht wel halen. Ik bedoel als ik, als iemand een aanvraag indient en in wijs hem om de een of andere vreemde reden af, ja dan kan die bezwaar, kan die in beroep bij een onafhankelijke rechter. [Ja]. Dus nou ja, zo beredenerend of zo redenerend zou je kunnen zeggen van nou ja, misschien is er niet zo heel veel, lopen we niet zo heel veel risico. Maar goed, toekomst moet het uitwijzen.

I: Ja, want als je op die manier een beetje naar het JPF kijkt, dat vroeg ik ook aan Peter omdat ik best wel benieuwd was hoe hij dat, nou ja ik wil niet zeggen verkoopt naar de schuldeiser, maar toch presenteert in ieder geval, als je dingen leest word er heel erg gehamerd op maatschappelijk goed investeren [Ja], en sociaal dus in dat opzicht zei hij ook; het is wel een belangrijke boodschap vaak naar die schuldeiser dat je kan zeggen van; help z'n jongeren nu op de rit en bespaar heel vele maatschappelijke kosten later doordat die gewoon nu, vooral een

jongere als die nu leert om financieel stabiel te worden in de toekomst heb je gewoon veel meer kans dat iemand normaal kan blijven volhouden.

R: Ja, en het is ook zo dat heel veel van die schuldeisers hebben er ook in zekere zin belang bij om iemand als klant te houden he. Dat hoor je bijvoorbeeld bij die telefoonboeren van die mobiele telefonie, dat is toch een beetje een vechtmart. En ik heb wel van die telefoonboeren horen zeggen van; nou ja als wij de garantie hebben dat deze persoon he, niet meer in schulden komt dan kan wat ons betreft er in een keer een streep door die rekening als die maar klant bij ons blijft. [Ja]. Nou, dan zitten ze er in zekere zin vanuit wel begrepen eigenbelang maar ja, maar dat moet je vooral aangrijpen, moet je best wel als schuldhulpverlener gewoon ja, dat opportunisme dan maar ook gebruiken. En zeggen van; nou ja oké dan gaan wij zorgen dat deze persoon klant bij u kan blijven dan is die in een keer van z'n schuld af en dan gaan wij zorgen dat die vaardigheden krijgt dat die niet meer in de schulden terug te vallen. Ja, dan kan je elkaar in vinden op dat zo maar te zeggen. Dus, uhm, en ik denk inderdaad ik weet niet of ze daar onderzoek naar doen hoor, maar mijn beeld is wel dat je binnen dat JPF bijvoorbeeld veel uitgebreidere sociale rapportages ziet van wat was hier aan de hand? Welke belemmeringen hebben we weggenomen en wat zijn de kansen van deze persoon in de toekomst als ze meewerken? [Ja]. Dat is in mijn beleving binnen het JPF veel uitgebreider dan uhm, in de reguliere dienstverlening. Dat kwam ook wel terug he, de rechtbank en het bureau WZP die brengen ieder jaar een rapportage uit en daar hebben ze onder andere, paar jaar geleden, hebben ze ook onderzoek naar gedaan van wat maakt nou dat schuldeisers meewerken aan minnelijk regeling? En een heel belangrijk onderdeel was dat ze zeiden van; ja het gaat echt om het verhaal. En alleen maar een berekening van; nou dit is je aanbod en succes, ja dat brengt mensen niet in beweging, die schuldeiser. Maar op het moment dat jij bij wijze van spreken op een debiteuren afdeling van een groot bedrijf werkt en je krijgt nou ja een tergend verhaal van de moeder dat je met een brok in je keel dat leest, ja dat maakt natuurlijk wel effe verschil. En daar ligt natuurlijk wel een verantwoordelijkheid voor ons als gemeente dan ook, om dat zo goed mogelijk te beschrijven. Dan heb je ook wel weer privacy problemen he, je kan ook weer niet alles zeggen. Maar je kan natuurlijk weleens een schepje erboven op doen en vooral perspectief naar de toekomst bieden van: als u nu meewerkt dan zetten wij dit in en dat heeft dat dit als gevolg. En ik denk dat het JPF daar wel een sterke, ja voortrekkersrol in speelt. Ook omdat de mensen die bij het JPF zitten, zoals Peter, dat zijn natuurlijk ook wel mensen die veel makkelijker de telefoon nemen, of pakken als ze van z'n schuldeiser hebben gehoord van, we werken niet mee, en dan de discussie aangaat of gaat vragen: joh waar leidt dit dan toe op het moment dat je niet meewerkt? Het geld ga je toch niet binnenkrijgen, ben je heel veel geld krijgt, kan je je dossier niet afsluiten. Werk nou mee, dan ben je er ook van af en dan help je die jongeren nog verder. Ja, zulk soort discussies die, ja je hebt ook wel een bepaald type medewerker nodig die dat kan. [Ja]. En die dat durft. Ja, dat is natuurlijk ook nog wel iets waarvan je denkt, ja hoe laten we dat op een moment in onze eigen organisatie landen. Want we hebben natuurlijk wel, in zekere zin, met ons personeelsbeleid van de voorliggende jaren, hebben we heel erg mensen aangenomen die een soort van veredelde rekenmachines waren he. Die vooral heel goed waren met het berekenen van totale schuldenpakket, en VTOB-berekeningen en hoeveel kan je reserveren, wat kan je dan betalen. Terwijl je nu veel meer de kant ziet van ja; het gaat eigenlijk om, je moet om kunnen gaan met mensen. En je moet kunnen

achterhalen van; wat brengt jou als uhm, wat breng jou als jongeren nou in beweging, wat beweegt jou. Ja, dat vergt misschien wel een heel ander type medewerker. [Ja]. En we zitten nu natuurlijk als organisatie nog heel erg op het standpunt van; nou ja iedereen kan alles leren. We gooien er een cursus motiverende gespreksvoering tegen, en we laten mensen met intervisie op hun eigen houding reflecteren. Nou ja moet nog blijken of we daarmee iedereen richting dat nieuwe klantbeeld kunnen krijgen. Ben benieuwd.

I: Is dat wel de richting die het op zou gaan?

R: Uhm, ja, want ook bij dat mobilitymentoring dat wordt dat heel, word ook onder andere genoemd in het Deltaplan van, we willen echt aansluiten bij van uhm, ja wat leeft nou bij die klant en wat brengt die klant nou in beweging? Dat is uiteindelijk het meest duurzaam. En niet alleen maar door die schuldentrichter heen halen. Dat biedt ook helemaal geen perspectief he, sowieso omdat je ziet dat d'r steeds meer organisaties zijn die zeggen van: we willen wel meewerken aan een schuldregeling maar na 3 her herleeft onze schuld. He, JCP, belastingdienst etc. dus dan is die burger nog steeds niet schuldenvrij in zekere zin. Maar stel, die paar witte raven bij wijze van spreken, die wel schuldenvrij zijn die hebben daarmee nog eigenlijk alleen maar financiële vaardigheden geleerd. [Ja]. Terwijl daar heel vaak andere problematiek ook nog speelt. [Ja]. Daarom is het zo belangrijk, die onderste twee kwadranten van dat Deltaplan he, daar kijken we nog veel meer van ja: wat voor vaardigheden hebben mensen nog meer nodig om aan het werk te gaan, om vrijwilligerswerk te doen, om mee te doen in de samenleving. Ja dat is tuurlijk wel een belangrijk punt. Nou dat mobilitymentoring is dat een manier om te achterhalen van, nou ja wat wil iemand nou. He, een van de bekende uhm, problemen haast in de normale, integrale dienstverlening he, is dat je dan bijvoorbeeld als gemeente iemand vraagt van: goh wat zou je nou willen. En de meeste mensen die je dat vraagt als die bijvoorbeeld denken aan werk, dan denken ze aan werk wat ze in het verleden hebben gedaan. [Ja]. Of ze denken aan werk wat mensen in hun sociale omgeving allemaal doen. Dus dan krijg je dat, wij spreken iemand die zegt van: nou ja ik ben altijd kapper geweest en die en die zijn allemaal kapper dus ik wil kapper worden. Nou oké, maar wat wil je bereiken in je leven? Nou ik wil mooie auto rijden en ik wil een woonhuis. Oké. Nou, bij mobilitymentoring zeggen ze dan van ja, dan moet je mensen vervolgens ook nog laten uitrekenen, nou moet je ze natuurlijk mee helpen, nou als je dan kapper wordt wat ga je dan verdienen? Oh, 1100 euro per maand. Nou, wat kost een auto? Nou de auto die wilt hebben die kost 400 euro. Als je een woonhuis wilt hebben dan kost dat 1000 euro. He, jouw wensen corresponderen niet met jou, jouw eerste stap van in de zin van ja ik wil kapster worden. Nou, wat kan je daaraan doen? Nou je kan je wensen kan je natuurlijk naar beneden bij schroeven. Maar het zou ook een middel kunnen zijn, om mensen te stimuleren. He verrek, met mijn huidige opleiding kan ik alleen maar kapper worden, ik moet opzoek in zekere zin, aantrekkelijk maken voor een hoger segment in de arbeidsmarkt: ik moet een vervolgstudie gaan volgen. En dat is natuurlijk heel gaaf aan het hele gedachtegoed dat je eigenlijk uhm, echt kijkt van, nou wat wil je nou uiteindelijk bereiken en hoe kan je dat nou in welke stappen kan je dat het beste doen? Uhm, en dat klinkt nu in het ene voorbeeld klinkt dat heel simpel, want natuurlijk heeft het geen zin om mensen te helpen met een droom als kapper als ze daar zichzelf niet mee kunnen onderhouden. [Ja]. Maar toch vergt het denk ik best wel veel van ons als organisatie om op z'n manier daar ook, ja, in zekere zin, naar het toekomstbeeld van die klant te kijken. Nou ja dus dat is wel heel gaaf. Uhm, het zijn natuurlijk wel allemaal aanpakken die je in theorie zijn uitgedacht

en waar nu vooral in Alphen aan de Rijn, en ja wijzelf nu ook, die eerste voorzichtige stappen in de praktijk mee worden gedaan. Het is dus niet wetenschappelijk aangetoond nog. Maar goed, je kunt het theoretisch kader kun je wel volgen. Het ziet wat dat betreft wel redelijk solide in elkaar. We hebben goede hoop zeg maar dat dat uiteindelijk uhm, ja, de burger wel verder brengt.

I: Het is ook weel een sociale manier van werken, lijkt het. Dat je gewoon veel meer kijkt van; hoe kan ik mensen in de toekomst beter voor zichzelf laten zorgen haast.

R: Ja. Ja, zet de mens of de vraag van de burgers veel meer centraal. Dat roepen we natuurlijk al jaren he, want integralen hulpverlening. [Ja]. Maar toch is dat niet zo, want je ziet nog allerlei schotten. Zie je natuurlijk bij ons zelf ook. Bij ons eigen domein dat we aparte budgetbeheerders hebben en aparte mensen die de intake doen en aparte coaches. Eigenlijk is dat een hele vreemde manier van werken. En bij grote, massale processen lijkt dat heel efficiënt. Maar goed, als snel wordt jouw systeem wordt leidend. En het gaat natuurlijk eigenlijk om die leefwereld van die burger. Dus nou ja ik ben benieuwd hoe dat verder gaat.

I: Hoe moeilijk is dat, om daadwerkelijk dat te veranderen en zo echt te gaan werken? En het lijkt voor mij altijd zo dat in het algemeen in de gemeente de ambtenarij, om het maar heel generaliserend te zeggen, rij stug is. [Ja]. En vrij vasthoudt aan: wat is mijn taak en hoe doe ik het, en iedereen doet het zo dus? Is dit dan ook niet een bepaalde manier...

R: Het is misschien behoudend ja, dat zou kunnen. Kijk, bij schuldhulpverlening is het tuurlijk wel lastig want eigenlijk heeft de rijksoverheid wel een verplichting zeg maag bij de gemeente over de schutting gekieperd maar amper geld ter beschikking gesteld en eigenlijk ook niet de wettelijke instrumentarium. Het is natuurlijk heel gek als de gemeente wel door de rijksoverheid wel wordt aangewezen van; nou jullie zijn de expert om de schulden op te lossen. Dat wij vervolgens als gemeente niet kunnen zeggen van; nou we hebben alles wat ons betreft bekeken en dit wordt het aanbod en iedereen moet meewerken. Nee, zo werkt het niet. [Nee]. Wij moeten als een gek allerlei informatie bij elkaar gaan verzamelen, we moeten maar hopen dat we die klanten binnen boord houden, we moeten gaan smeken bij die schuldeisers of ze mee willen werken. Willen ze niet mee werken, moeten we naar een rechtbank die ook nog eens een keer zegt van; nou we vinden dat van die 15 schulden ontbreekt bij 1 van die schulden een ontstaansdatum dus kunnen we niks mee doen. Dat zijn eigenlijk hele vreemde, ja heel vreemde wereld waarin je je werk moet doen. Wat we al een heel aantal keren hebben aangegeven is van eigenlijk zou je de hele systematiek moeten omdraaien. Zou je eigenlijk moeten zeggen van, als de gemeente zegt: er kan een aanbod worden gedaan, dan zou dat in principe het aanbod moeten zijn en dan geld dat gewoon op dat moment. En iedereen die er niet mee eens is gaat die gaat dan achteraf maar naar de rechtbank voor een onafhankelijke toets. Nu heeft dus schuldeiser eigenlijk een soort van bonus om zo langmogelijk niet mee te werken. [Ja, en uitstellen], uit te stippelen, en verkeerde informatie te geven. Uiteindelijk kan, als het minnelijke traject niet lukt, kan je via een dwangakkoord naar de rechtbank. Nou de rechtbank Den Haag die heeft 5 maanden wachttijd. Ja, dat werkt allemaal niet mee. Maar wie wordt aangesproken op de doorlooptijden en de wachttijden? Ja dat is de gemeente. Die wordt er alleen maar op

aangekeken. Tja, wat dat betreft is ons pleidooi steeds weer ook aan de rijksoverheid van: 1 geef ons en fatsoenlijk budget, maar 2 zorg ook voor een wettelijk instrumentarium. Nou ja, dat hebben we dus heel weinig. Dus dat maakt dat de het massale proces, de reguliere schuldhulpverlening dat het best wel lastig is om dat te verbeteren. Ik denk dat dat er nog meer achter zit, dan behoudzucht of nou ja NVVK-regels die soms ook wel een beetje knellend zijn. Het is meer van; ja de schuldenaar is onmachtig, heel veel schuldeisers zijn soms onwillig. Ja, en dan ja, ben je zeg maar ook nog afhankelijk van een rechtbank of die uhm, nou ja, bij wijze van spreken, schuldeisers wilt dringen mee te laten werken of niet. Kijk, als je nou een rechtbank hebt die bijvoorbeeld keer op keer die schuldeisers terug in het hok schopt en zegt van: de gemeente heeft het goed berekend en ik dwing je om hiermee akkoord te gaan. [Ja]. Uhm, dan krijg je op een gegeven moment ook een soort, door middel van jurisprudentie, krijg je ook wel te zien dat schuldeisers steeds wel daaraan gaan meewerken. Maar ja, de rechtbank Den Haag is een rechtbank die heel veel zaken niet ontvankelijk verklaard, dus dat ze zich onthouden van een inhoudelijk oordeel. Nou, daar schiet de klant helemaal niks mee op. Of dat ze heel veel verzoeken om toelating WZP of dwangakkoord zelfs afwijzen. Ja, daar schiet eigenlijk niemand mee op. Want ja, die schulden blijven gewoon in stand. De gemeente heeft heel veel werk verricht. Dus ja dat is een lastig traject. Nou ja, en bij het JPF slagen we er dus wel in om he, die schuldeisers te overtuigen maar nogmaals, ja, moet nog blijken of dat op ook op grote schaal gaat lukken. [Ja]. Als we dadelijk he, als je dat bij 100 jongeren doet nou ja, kom je bij wijze van spreken 10x bij een Wehkamp of een mobiele telefoonboer terecht. Als je dat bij 4000 mensen doet, ja dan kom je ineens bij een veelvoud bij hun klanten verzoek op een kwijtschelding. Ja dan wordt het spannend wat ze gaan doen. [Ja].

I: Maar op zich dit soort manier van werken, of anders werken, zie je ook wel een beetje terug in het werken van het JPF dat ze bijvoorbeeld ook zeggen richting die schuldeisers van: we sturen een mail en dit gaan we doen en je hebt 2 weken om te reageren en als je niet reageert dan ben je dus gewoon akkoord. [Ja]. Dus om in die zin dus toch een beetje te pushen, [Ja, en terecht], ja.

R: En het is overigens intern ook nodig he, want ik heb in het begin heb ik zeg maar verbaasde mails gekregen van onze eigen afdeling invordering. Die zei van; en dit kan niet want dit en dit staat in de wet. Toen heb ik ook wel gezegd van: nou ja, moet nog geëvalueerd worden maar het zou toch wat onhandig zijn he, als dadelijk uit de evaluatie blijkt dat de afdeling invordering van de dienst SZW de grootste dwarsligger is. Dat vindt de wethouder niet leuk. Dus misschien moet je toch er maar akkoord gaan, en ze bij voorrang behandelen. Uhm, maar dat geeft wel iets aan waar je net aan refereert. Van ja he, ambtenaren en ingeslepen patronen. Ja daar gaan we natuurlijk zelf ook op allerlei manieren aan mank. Ja, dus wat dat betreft moeten we ook wel intern af en toen wat muurtjes worden doorbroken zeg maar. [Ja]. Uhm ja, we zijn nooit uitgeleerd.

I: Haha nee, [zullen we waar zeggen].

R: Even kijken, maar het ging over vrijwilligers vooral. Toch?

I: Ja, of ja vrijwilligers.

R: Daar hebben we nog weinig over gezegd.

I: Ja de vrijwilligers waren eigenlijk heel belangrijk eerst bij de Incassovrije Wijk omdat die natuurlijk draait op vrijwilligers. Maar bij het JPF is dat iets minder belangrijk geloof ik omdat daar gewoon, ja, er zijn niet echt vrijwilligers aanwezig.

R: Maar het ging om de vrijwilligers als begeleiding of? Want je kan natuurlijk ook kijken naar de vrijwilligers als een manier om die inactieve burger te activeren en hem mee te laten doen. [Ja]. Want een van de armoede is niet alleen een financieel probleem, maar het zorgt er ook voor dat mensen zich buiten gesloten voelen [Ja]. En dat is ook wel het aardige aan dat kwadrant zeg maar in het Deltaplan, dat men niet alleen maar de schulden aanpakken maar dat we zeggen van; ja je kan de financiën kan je regelen maar dan kan iemand zich nog steeds zich heel erg eenzaam voelen, kan iemand nog steeds alleen maar een bijstandsuitkering krijgen en zich nutteloos voelen. Hoe gaaf zou het nou zijn als we en die financiën aanpakken, daar een oplossing voor bedenken en het probleem van laten we zeggen, de sociale inclusie oppakken en ervoor zorgen dat mensen zich nuttig voelen. En dat is denk ik een van de manieren om uhm, nou ja ook uhm, bij het JPF misschien wel naar vrijwilligers te kijken. Van, uhm, vrijwilligers werken als een soort van, nou ja, tegenprestatie of uhm, misschien wel eerste stap richting ja, meer, richting werk. Hoewel daar de meningen ook wel over verdeeld zijn he. Dat tijdschrift wat ik net noemde, daar is dan ook wat, ja, men zijn er wat cynisch over. Men ziet niet zozeer een correlatie tussen vrijwilligerswerk en uitstroom naar arbeid. Uhm, Vrijwilligerswerk is eigenlijk lijkt in de praktijk vooral een soort van eindstation voor mensen die haast niks kunnen. Nou ja terwijl binnen het JPF, mijn beeld in ieder geval, is dat je daar met jongeren te maken hebt waar best wel nog wat groeipotentieel inzit zeg maar, als je voldoende begeleiding biedt. Uhm, maar goed.

I: Ze proberen in ieder geval wel, ik hoorde ook van de mensen en ook van de jongeren zelf, is dat ze echt kijken naar, wat vind je leuk en wat wil je gaan doen. En dat ze daar vrijwilligerswerk op aansluiten ook met oog op kan je dit later gaan als een baan. Ik vroeg ook wel aan de jongeren zelf van; wordt je hierdoor gestimuleerd is dit motivatie, of is het ik moet van alles. Zeiden ze allemaal: nee het is echt motivatie want vooral doordat ik dagelijks dit gaat doen en dingen die ik leuk doen word ik weer gemotiveerd van ik wil een opleiding gaan doen.

R: Want wat voor dingen doen ze dan, wat kom je dan tegen?

I: Nou, sommige zijn dan ambassadeur voor het JPF en een meisje vertelde ...

R: Dan geven ze voorlichtingen ofzo?

I: Ja die zei ook, ik geef voorlichtingen aan jongeren over schulden, nou ik vind het heel leuk en ik merk dat ik heel goed eigenlijk daarmee om kan gaan en ik wil toch wel een opleiding gaan volgen in de richting van sociaal werk en mensen motiveren, dus dan zie je zoiets.

R: Of voor de klas staan. Toch?

I: Of voor de klas staan ja.

R: Ja, mensen motiveren maar ja, er is natuurlijk een schreeuwend te kort aan onderwijs gevend personeel bijvoorbeeld. [Ik denk dat daar ...]. En wat verder nog dan? Afgezien van ambassadeurs? Zijn er ook mensen die naar een bejaardenhuis gaan ofzo om uhm, in de zorg is natuurlijk ook heel veel werkbehoefte wel de komende jaren.

I: Uhm, ja er is een iemand, ik heb diegene niet zelf gesproken maar wel over gelezen over die casus dat die ging schoonmaken in een bejaardentehuis geloof ik, en mensen een beetje, koffie mee drinken en dat ze zei van; nou dit is een omgeving waar ik me heel fijn in voel, misschien wil ik hier dan een baan in vinden, [Ja], da tik gewoon meedraai in een bejaardenhuis. Maar ook wel mensen die zeggen van; nou ik ging soort van stage lopen bij een radiostation en ik wil iets gaan doen met media, ik ga kijken of ik daar een Mbo-opleiding voor is. Of ook iemand die met sport wou doen, die dan jongeren die op van die lokale voetbalclubs en dat soort dingen, nou ik ga jongeren trainingen want ik zat zelf vroeger in de voetbal. Dus een beetje dat soort dingen, om toch, maar wat die jongeren vooral allemaal ook zelf aangeven is dat ze vooral heel erg vast zitten in het leven. Op een gegeven moment komen ze helemaal nergens meer vooruit, [Nee], en toch door dit soort dingen toch wel vooruit geduwd worden haast en toch die motivatie haast.

R: Nou ja oké, dat ze toch een aantal knelpunten hebben laten oplossen.

I: En vooral ademruimte ook hebben geven, dat ze die schulden van zich hebben laten afpakken haast en dat ze zelf weer kunnen gaan denken van; wat wil ik gaan doen in het leven.

R: Nou ja, mooi. Dus ook vrijwilligers, althans nou ja, inzet als vrijwilliger vanuit het JPF kan wel interessant zijn.

I: Want in verdere projecten worden burgers niet echt betrokken binnen de schuldhulpverlening? Laten we het maar op projecten houden. De burger is vooral de klant denk ik he, voornamelijk.

R: Nou bijvoorbeeld bij die Incassovrije Wijk daar werden ook buddies zeg maar gewerft. [Ja]. Dat waren volgens mij vooral mensen van Aegon omdat die al financiële achtergrond hebben bijvoorbeeld. Uhm, sowieso hebben we wel een aantal vrijwilligersprojecten. Maar inderdaad, de hebben projecten bij, hoe heet het, Schuldenlab, we hebben natuurlijk nog SOHOS he. Sociaal Hospitaal, nou daar worden eigenlijk echt professionals van het sociaal domein ingezet om te kijken van ja, wat is er aan de hand in dit gezin? Welke zorg en dienstverlening is er, en ook weer van nou ja, en wat wil dit gezin bereiken? En uhm, hoe kan dat het beste? Dus eigenlijk gewoon weer een nieuw plan van aanpak, uhm, opstellen. Maar daar heb je natuurlijk wel professionals voor nodig om dat te doen, dat kan je niet aan de buurvrouw vragen he, [Nee], om mensen daarmee te helpen. Ja, de pilot Ideale Klantenreis is natuurlijk ook, dus ja, nee klopt het is best wel lastig om ja, het is een uitdaging om burgers te betrekken bij mensen met problematische schulden. Is tuurlijk ook logisch, uhm, want mensen, het is natuurlijk heel gek. Op het moment dat jij aan je buurvrouw vraagt van; goh wat voor telefoonabonnement, dan heb je zo een gesprek en dan is het heel makkelijk om te zeggen van; ik zit bij die en kun je elkaar zo he, ervaringen

uitwisselen en adviezen geven. [Ja]. Op het moment dat iemand bij jou komt van; nou ik weet niet hoe ik mijn schulden moet betalen, dat is er een soort natuurlijk neiging van mensen om te zeggen van; oh daar wil ik me niet tegen aan bemoeien, dat is eng, misschien doe ik iets verkeerd. Terwijl het vaak heel basaal is, gewoon slimme dingen, eerst eens kijken van nou wat komt erin en wat komt eruit. Uhm, keuzes en mensen bevragen: waarom geef je daar je geld aan uit? Is het wel handig als je binnen een gezin 3 verschillende abonnement hebt met onbeperkt bellen? Zou 1 abonnement misschien ook wel toereikend kunnen zijn? [Ja]. En toch vinden mensen dat heel lastig, [Het is heel persoonlijk ook], ja dus volgens mij als je hulpvragers wilt koppelen aan burgers is het misschien nog wel het beste om dat te doen op dat moment dat de grootste spanning en de grootste problemen al enigszins zijn opgelost en in ieder geval al een soort van professional in beeld is. Uhm, voor je het weet overvraag je ook z'n burger.

I: In hoeverre is het ook zo, dat als je zegt, dat bepaalde partijen ook meer preventief inzetten. In hoeverre heb je dan ook te maken, denk ik, met vraagverlegenheid, vooral om dit soort dingen.

R: vragen van wat?

I: Vraagverlegenheid van de burger als je heel erg preventief wilt aanzetten. Want ja, is het niet vaak zo, tenminste weet ik niet hoor, maar is het zo dat de burger bij dit soort schuldhulp dingen komt als in; ik kan helemaal niks meer, ik moet wel. En dat je eigenlijk denkt; hm als je dit misschien een tijd eerder al he iets van hulp had gevraagd, [Ja], dan was het toch allemaal wat minder uit de hand gelopen? Of is dat iet ...

R: Tja, ja, men heeft het dan altijd over schaamte he, ik weet niet of dat het is. Ja, misschien is het een deel schaamte maar een deel is natuurlijk ook wantrouwen en drempels richting de gemeente. Mensen hebben in het verleden misschien wel slechte ervaringen opgedaan met onze dienstverlening. [Ja]. Of wat ik net al aangaf he, mensen hebben het beeld van he, als ik schulden heb dan krijg ik 2 tientjes per week leefgeld en ik heb niks meer in te brengen. [Ja]. In zekere zin klopt het ook, omdat we jarenlang hebben gezegd van; volledig in budgetbeheer als je in een regeling zit. Maar we hebben nu ook regelmatig gezegd van; joh als je budgetbeheer niet nodig is. Ik bedoel ja, als jij bij wijze van spreken eerder een administratiekantoortje had, en jij bent accountant of administratieconsulent en je gaat failliet. [Ja, dan heb je geen budgetbeheer nodig]. Dan weet jij meer dan die budgetbeheerder in schaal 6 bij wijze van spreken. [Ja]. Dus dan is het natuurlijk volslagen onzin om te zeggen van he. Dus we proberen steeds ook door middel van nieuwe manieren van aanpakken, nieuwe opbouw, mensen er bewust van te maken van goh, zet nou niet standaard allemaal dingen in. Maar vraag je af van: heeft dit toegevoegde waarde? Maar goed, dat is makkelijk gezegd dan in de praktijk uitgevoerd. Want ja, het is natuurlijk ook wel lekker veilig om te weten van he, als medewerker, van nou ik moet eerst dit doen en dan dat, en dan dat. Uhm, dus ja je moet ook je mensen voldoende comfort bieden dat ze leren van; goh nou ja denk zelf na. [Ja]. En probeer zelf dingen. Zet je niet verstand niet uit. Maar goed daar worden mensen dan ook voor opgeleid met mobilitymentoring en etc. Maar goed zoals het voor onze klanten geldt he, van een rapport van de WRR he, weten is nog geen doen, [Ja], dat geldt voor burgers. Je kan ze dingen leren maar dat betekend ngo niet dat ze het volgens in praktijk brengen. Want je hebt bijvoorbeeld ook iets nodig als zelfvertrouwen, [Ja].

Als ik wat kennis heb, maar ik denk van: nou maar het lukt me niet want ik heb nog nooit mijn eigen financiën kunnen bijhouden, het liep altijd mis. Ja, dan doe je het niet. Dan kan ik je cursussen geven wat ik wil, maar nee. Iemand moet samen met jou een tijdje die financiën doen en dan langzaam terugtrekken, maar wel voldoende open dat als je een vraag hebt dat je die makkelijk kunt stellen. Met een van die apps hadden ze het ook over van he, de paniekknop. Van goh ik sta in de supermarkt en ik zie een aanbieding en nou ja, ik wil hem komen. [Ja]. Want nou ja, voor de helft van de prijs. Dan is het wel heel handig als je op dat moment kan opnemen van, is het nou verstanding. [Ja, moet je dit wel doen]. Het is op zich heel goed dat jij ervan bewust bent dat iets een stuk goedkoper is, maar heb je dat product de komende tijd nodig. Nou ja, dat is helemaal niet gek dat je dan met iemand wilt overleggen. Maar goed die mogelijkheid bieden we nu nog niet zo heel erg. Ja, die Fikks-app bijvoorbeeld he, als onderdeel van het Schuldenlab, daar willen we het in verankeren dat je de mogelijkheid hebt om die vraag meteen te stellen. [Ja]. In zekere zin, de financieel trainers hebben ook allerlei app-groepen van die groepstrainingen en mensen die met elkaar in gesprek gaan en ook blijven en ook na afloop van die training van ik geloof 7 dagdelen. Dat zijn natuurlijk ook allemaal middelen om als een soort van veredelde budgetkring om met elkaar contact te houden van; goh hoe moet dat nou.

I: Dat gebeurt in de Incassovrije Wijk natuurlijk ook wel, met die bespaarkringen en allemaal.

R: Ja, dat zijn op zich gave initiatieven. Voordeel is natuurlijk ook van de dienstverlening die mensen onderling kunnen doen. Dat zorgt er en voor dat mensen iets van erkenning hebben; ik ben niet de enige. [Ja]. Maar hulp van het breide sociale netwerk als het ware uit. Maar het is natuurlijk ook altijd hulp die veel langer is vol te houden. Want z'n gemeente zich tot bij wijze van spreken op het klokje te kijken van; wanneer kunnen we het traject beëindigen. Want voor jou staan er nog 5 anderen aan de poort te trappelen. Terwijl als je die mensen helpt om nou ja, samen redzaam te zijn he. Om misschien hebben ze individueel niet zelfredzaam, maar als groepje kunnen ze wel alles bedenken. [Ja]. Of weten ze wel waar ze welke vragen moeten neerleggen. Ja, dan is dat veel duurzamere oplossing. Het is overigens de vraag of je dat heel erg kunt uhm, nou ja, uitdenken en uitkristalliseren. [Ja]. Want ja, dat hangt van de chemie af van z'n groep volgens mij. Maar je kunt het wel stimuleren met die pilots, met die projecten. [Ja]. Nou ja, daar zijn we dus ook in het Schuldenlab ook wel mee bezig.

I: Ik wil ook heel erg voor mensen vaardigheden aanleren om het zelf een toekomst, dat is denk ik bij het JPF ook heel belangrijk. [Ja]. Dat ze al die cursussen krijgen van he; weet ik het, hoe maak je post open en ook houd je financiën in de gaten. [Ja]. Om te zien dat, dan kan je het straks ook zelf want heel veel zeggen, ja sommige zeiden ook wel van; het is natuurlijk niet dat iedereen die daar inzit die allemaal multiproblematiek hebt. [Nee]. Sommige hebben ook alleen maar schulden en die gingen naar z'n cursus en die zeggen van; ja een kind van 5 weet het ook he. Ik weet het wel, maar weinig zelfvertrouwen, doe ik het wel goed, gaat nog snel fout. En dat ze nu zeggen: hm ik heb wel geleerd, ik heb vertrouwen in mezelf dat ik het toch wel kan inderdaad, wat jij ook aangaf. [Ja]. Misschien dat soort uhm, kleine dingen ook best wel veel verschil kunnen maken voor iemand op langer termijn.

R: Ja, en bij het JPF heb je dan denk ik een doelgroep die best wel zelfredzaam is te maken. [Ja]. Maar goed, je hebt natuurlijk ook hele groep die niet zelfredzaam is te maken. Als je alleen maar kijkt naar bijvoorbeeld, ja weet ik niet. Je hebt best wel veel laaggeletterdheid. Dat betekent niet dat die mensen niet allemaal zelfredzaam zijn, maar het geeft natuurlijk wel iets aan van problematiek. Als je dan weet bijvoorbeeld, in Nederland ligt het aandeel laaggeletterdheid ligt op z'n 11% van de bevolking, maar in Den Haag is dat 24%. Dat is gewoon een kwart. [Dat is best wel veel ja]. Dan moeten wij niet denken dat wij iedereen zelfredzaam kunnen maken. Of dat iedereen geholpen is met een app bijvoorbeeld. [Ja]. Want juist laaggeletterde mensen die kunnen het best wel lastig inden om daar goed mee aan de slag te kunnen. [Ja]. Dus goed dat we ook vooral in het JPF kijken van: hoe kunnen we die mensen weer terug naar een opleiding en hoe kunnen we ze vaardigheden aanleren. Omdat het eigenlijk ook wel op zoek zijn naar manieren van hoe helpen we dan die mensen die niet zelfredzaam zijn. En dat zou dan bijvoorbeeld ook wel weer via, uhm, inzet van vrijwilligers kunnen want nou ja, wat men dan vaak zegt he van, als ik zelf hulpvrager was en ik kan op een gegeven moment kan ik het geleerde in praktijk brengen en ik kan mijn buurvrouw of ik kan iemand op school daarmee helpen dan is het dat bewijs dat ik het ook echt heb geïnternaliseerd. De hulpvrager van vandaag is de vrijwilliger van morgen, zeggen we weleens. Dat is dan ook zeg maar het laatste kwadrant in het Deltaplan van he, giving back. Je hebt iets gekregen van de samenleving: hulp, ondersteuning, begeleiding. En ja, hoe gaaf zou het zijn als jij dan vervolgens ook nog iets terug kan geven. Is goed voor je zelfbeeld maar is ook goed voor de wijk en de buurt. [Ja]. Nou daarmee kijk ik natuurlijk al heel ver over het eigen domein van financiële hulpverlening heen he eigenlijk. Dat is ook het goede van het Deltaplan, omdat we echt veel breder kijken. Maar dat is uiteindelijk wel waar we op hopen dat nou ja, bijvoorbeeld ook die jongeren in het JPF, dat die dus niet alleen maar ambassadeurs worden, niet alleen maar voorlichting kunnen geven, maar dat ze ook in hun eigen netwerk mensen van advies kunnen dienen en hulp kunnen bieden. [Ja]. Dat zou heel mooi zijn. Dus, maar goed dat is niet iets wat we van vandaag op morgen [Nee], of zelfs in 2018 al. [Dan is het klaar]. Kunnen kwantificeren.

I: En je denkt dus wel dat het Schuldenlab als groter ding dus wel langere tijd zal blijven bestaan en dat dat niet zo ...

R: Uhm, tja, dat Schuldenlab of het JPF?

I: Het Schuldenlab als geheel, het is niet echt opgezet geloof ik met het idee om echt een permanent iets te zijn.

R: Tja, het hangt er natuurlijk van af of je met enige regelmaat heel erg vernieuwende ideeën binnenkrijgt denk ik. [Ja]. Want op een gegeven moment, ja, je moet natuurlijk het wel voldoende aantrekkelijk houden en je moet ook wel voldoende nieuwe partners daaraan kunnen binden. Maar ja op zich zie ik daar wel toekomst in. Kijk, het heeft natuurlijk alles in zich, kijk als ik bij wijze van spreken nu naar een maatschappelijke partner ga en ik zeg van: wil jij weet ik veel 50.000 euro aan mij als gemeente geven om mensen met schulden te helpen? Dan zeggen ze van; joh Bovenlander ben je gek? Je hebt zelf een begroting, ik ga jou niet betalen. Dus, niemand wil meebetalen aan iets van de gemeente, aan het apparaat van de gemeente. Dan ga je maar naar de gemeenteraad zullen ze terecht zeggen. [Ja]. Terwijl als je dat in de vorm van een Schuldenlab doet en een pilot hebt, ja dan zijn

mensen veel eerder bereid om te zeggen van; ja daar wil ik wel iets aan bijdragen. En dan hoeft niet alleen geld te zijn he. Want je hebt natuurlijk ook de flexibiliteit waarbij je zegt van joh, weet ik veel, tegen een corporatie van; we hebben nu een nieuw plan bedacht, we willen de woonlasten omlaag brengen, kunnen jullie 10 woningen voor studenten bijvoorbeeld inbrengen? [Ja]. In de vorm van deze pilot, dan hebben we geen geld nodig, dan willen we alleen die woningen van je hebben, bij wijze van spreken voor 2 jaar. [Ja]. Weet je, ja, doordat het innovatief is en het niet iets is van de gemeente, maar van de maatschappelijke partners samen, is er natuurlijk wel veel meer mogelijk. Dus nou ja, wat dat betreft zou ik zelf in ieder geval het Schuldenlab niet willen missen. Maar zoals gezegd er wordt natuurlijk wel met enige regelmatig, ook vanuit de samenleving, moeten er wel nieuwe ideeën naar boven komen. [Ja]. En niet alleen bekende, en ja, platgetreden paden zeg maar. [Ja]. Dus daar hangt veel van af. Maar goed er zijn natuurlijk genoeg mensen die bereid zijn om he, wilde ideeën te lanceren. Ik wil niet of je Sadik Harchaoui van Society Impact nog hebt ontmoet? Maar dat is dan bijvoorbeeld iemand die heel goed in staat is om allerlei dingen, nou ja, aan te jagen en heel innovatieve ideeën los te trekken bij allerlei mensen. Dus nou ja, dat is natuurlijk wel mooi. Dus nou ja, komend jaar in ieder geval wat mij betreft [Komt het goed] gaat het gewoon door.

I: En het JPF? Mensen daar zeiden dat ze hoopten dat de financiële partners, dat ze eigenlijk gewoon zeg maar haast privaat kunnen doorleven. Hoe kijk jij daar tegenaan?

R: Nou hoe bedoel je? Dat ze echt ingehuurd kunnen worden ofzo? Dat ze los ...

I: Nou dat ze eigenlijk los, los van de gemeente staan en dat bijvoorbeeld de partners en de schuldeisers het project op een bepaalde manier financieren. Dat het gewoon een soort van losstaand...

R: Ja, dat zou op zich kunnen. Kijk, heel veel van die partners in het Schuldenlab zelf zijn ook indirect in het JPF. Dat zijn natuurlijk partners die nationaal, landelijk opereren. [Ja]. Dus wat is nou logischer om nou, weet ik veel, met ja, een of andere, weet ik veel, uhm, Rabobank of uhm met een zorgverzekeraar te zeggen van: geef ons 100 van jullie klanten met schulden en die gaan wij hierin helpen. [Ja]. En het maakt ons niet uit of ze dan toevallig in Den Haag wonen of niet. [Ja]. Ja, dat is vrij logisch en daar kan je op zich ook wel makkelijk dan financiering van die derde partijen voor regelen. Dus op zich is dat een interessante gedachte. Het is natuurlijk wel zo dat uhm, ja, je krijgt ook wel weer wat, dan moet je het wel heel erg buiten de Gemeente Den Haag positioneren. Nu is de bemensing natuurlijk gewoon Haags. [Ja]. Dat zijn gewoon ambtenaars van ons in zekere zin. Daar moet je dan wel weer een oplossing voor bedenken, maar goed. [In theorie is het mogelijk]. Misschien kunnen we er een resolverend fonds van maken he, dat is een beetje de heilige graal waar iedereen het over heeft. Zorgen dat iets zichzelf bedruipt. Ik geloof daar niet zozeer in maar goed. Maar ja, wie weet. Misschien zou het kunnen. Maar ik denk dat we als gemeente zelf vooral geïnteresseerd zijn in van, wat zijn nou dat de lessons learned dadelijk van dat JPF en wat kunnen we daarvan nou ja, goed jatten en overnemen in ons eigen dienstverlening. Ja, misschien zou dat niet anders kunnen. Want je kan niet met je huidige middelen uhm, zeggen van uhm, we gaan ineens he, factor 3 van extra inzet plegen per klant. Daar komt dat dan zeg maar voor een deel op neer. Dat ziet ik niet heel snel gebeuren. [Ja]. Maar dat neemt niet weg dat er natuurlijk heel veel dingen zijn die je wel kan overnemen.

Nou bijvoorbeeld een van die kern dingen is bijvoorbeeld, we gaan niet meer die VTOB-berekeningen maken, maar we werken gewoon met vaste percentages. [Ja]. Nou dat scheelt al heel veel werk. Vooral als je zelf vooral saneringskrediet en niet meer schuldbemiddelen dus ook geen hercontroles meer, dat scheelt heel veel werk. Dus ja dat zijn allemaal dingen waar je eigenlijk zo overnemen zonder dat het je extra tijd, inspanning of geld hoeft te kosten als gemeente. [Ja]. Dus nou ja. Dus. [Ja oké]. Ben je nog knelpunten tegen gekomen of heb je nog dingen gehoord, dat mensen zeiden van: nou het beleid is een belemmering?

I: Nou niet zo zeer want ik heb eigenlijk de afgelopen dagen vooral jongeren geïnterviewd dus ja [Oké]. Dan heb je gewoon andere vragen.

Theo: Hoe kijken die tegen de gemeente aan?

I: Nou, ik was verbaasd, want ik had mijn vragen over hoe ze sowieso tegen instanties aan keken voor en na dit project. Of dat ook met de motivatie om mee te doen. Ze zeiden allemaal, ze zijn vrij negatief over overheid en instanties. In ieder geval he, zo voelt dat.

R: Waarom?

I: Nou, ik heb slechte ervaringen met de belastingdienst. [Oké]. Of ik heb schulden dus ik heb het idee dat ze me behandelen alsof ik een last ben, dat soort dingen een beetje. [Oké]. Maar dat dat verder helemaal geen invloed had op motivatie om aan z'n project mee te doen. En toen vroeg ik van; nou kijk je dan nu positiever naar de gemeente, [Ja], zie je dat er ook veel goed is? Nou ja de gemeente zien ze dan wel heel positief, maar verder naar instanties, ze zeggen: ik heb nog steeds net z'n negatief naar de belastingdienst hoe die administratief met me omgaat dus dat veranderd niet heel erg. Uhm, dus dat vond ik wel opvallend. Ik had toch verwacht dat ze er wel wat, vind at opzicht, positiever uit zouden komen.

R: Het is misschien ook wel verklaarbaar he. Want uhm, we hebben het heel vaak over de inzet van ervaringsdeskundige he bijvoorbeeld van nou dat proberen we als gemeente ook geregeld. He, nou, die voorlichting van die ambassadeurs is daar dan een voorbeeld van. En een van de voordelen van het inzetten van ervaringsdeskundige is dat mensen zeggen van, diegene die daar mee te maken heeft die heeft het gevoel dat die ander hem begrijpt. En dat die als het ware, uhm, naast hem gaat staan. Terwijl als je als weet ik veel, zorgprofessional of als organisatie iemand benaderd dan heeft die hulpvrager toch vaak het gevoel dat er sprake is van een soort van betutteling. [Ja]. Uhm, nou dus eigenlijk z'n gevoel wat een belastingdienst oproept. [Ja]. Dat is natuurlijk heel gesloten bolwerk, en nou wij bepalen, en op zich is het natuurlijk wel mooi als jongeren na afloop zeg maar bij het JPF in ieder geval een beeld naar de gemeente gekanteld is. Want dat is denk ik in ieder geval in mijn beleving, dat nou ja, de dienstverlening die ze dan van ons hebben gekregen dat die in ieder geval wel naast ze gaat staan. En in ieder geval wel, nou ja, een deel van het geschonden vertrouwen weer heeft hersteld om het zo maar te zeggen. Uhm, dus dat is nou ja, dat is dan ook nog wel weer een opbrengst zeg maar, die laat zich natuurlijk ook niet echt in waarde uitdrukken. Maar, ik moet zeggen, dat vind ik dan zelf dan weer

veel waard. Dat jongeren dat ook een keer een ervaring op doen van, goh [Positief?], er zijn wel degelijk instanties die mij willen helpen. En nou ja, uhm, op ieder ook [ze zeiden wel vaker dankbaar], voor mij en samen met mij iets kunnen doen. [Ja dat zeggen ze wel echt]. Maar goed het heeft natuurlijk ook wel te maken met de medewerkers die daar zitten. Want z'n Peter is natuurlijk ook al een heel, toegankelijk en enthousiasmerende persoon. Maar ja, zo zijn ze niet alle 200 zeg maar. Die we hier hebben rondlopen, [nee], binnen het hele domein.

I: Ik denk wel dat heel goed is wat zij in ieder geval, die jongeren, mij vertelden dat ze zeiden van: ik weet hoe het gaat, of ik ken mensen die echt in de schuldsanering zitten. En ze zeggen; je maakt 1 fout en je wordt vaak het project weer uitgekierpd. [Ja]. Van je doet iets verkeerd en heir kan ik gewoon eerlijk toegeven van he, je hebt een fout gemaakt, wel he klojo, maar dan gaan we kijken hoe gaan we het oplossen. En dat is dan vooral natuurlijk die band die ze hebben met hun casuswerker of mentor of ik weet niet hoe ze het noemen, dat ze dat heel belangrijk vinden. [Ja]. En dat ze daarin heel veel vertrouwen van, ook al maak ik 1x, 2x een fout ik word er niet uitgekierpd en je mag weer 36 maanden opnieuw beginnen ofzo.

R: En ja wat vind je daarvan Judith? Dat ze 1 of 2 fouten maken?

I: Nou ja opzicht, [Moeten we dan het traject beëindigen?], nee zeker niet. Vooral bij jongeren als je kijkt van, er zit vaak z'n groot verhaal achter en je kan best goed begrijpen waarom sommige mensen fouten maken [Ja], en ook mensen die soms ook niet echt doorhebben van, ik maak nu deze keuze wat heeft dat voor consequenties. [Ja]. Dus dan denk ik van; misschien moet je juist mensen in je project houden en ik zie dat dit fout gaat, reflecteer erop, leer ervan op de lange termijn. Want dit kan gewoon echt, he, je bent cliënt en je maakt een fout, eigen schuld en je ga eruit. Ja, bij sommige mensen si dat misschien ook wel daadwerkelijk waar ook hoor. Want bijvoorbeeld Peter zei ook dat hij met z'n collega's over hadden van als er jongeren die er echt met de pet naar gooien, mag je dan niet zeggen aan het eind van z'n 3 jaar van he; jij bent eigenlijk gewoon iet succesvol geweest. Je krijgt gewoon je schulden weer terug, van alsjeblijft. Dan denk ik van; ja nou oké op bepaalde hoogte snap ik wel dat het zo werk. [Ja]. Maar ik denk niet dat kleine fouten die mensen maken, dat dat juist, als je die weer eruit kiepert los je het problemen niet op denk ik.

R: Nee, ben ik het mee eens. En uhm, het is natuurlijk ook heel gek he, van kijk, kinderen voed je als het goed is ook niet op door ze alleen maar te wijzen op hun fouten. [Ja]. Hoe kan je het beste kinderen opvoeden? Dat is vaal juist van het positieve te benoemen, wat er goed gebeurt, en complimentjes geven van dat heb je wel goed gedaan. En dat is het inderdaad heel gek als iemand 2.5 jaar lang op ene houtje kan bijten en dan 2.5 jaar ineens wel die nieuwe schoenen koopt terwijl er eigenlijk geen geld voor is maar omdat die dacht van; nou ik was er wel aan toe en ik heb het wel verdient. Om dan te zeggen ja, dan donder ik je uit het traject. Dat is natuurlijk heel goed. Je moet die mensen juist een half jaar bevestigen van hartstikke goed, en als je een keer een terugval hebt van; ja kan gebeuren. Wat kunnen we hiervan leren? De klant zelf maar zeker ook medewerker inderdaad. Dus die nou, die eenzijdig focus op wat doet u fout, ja die willen we ook wel met mobilitymentoring achter ons laten, vooral benadrukken wat doet u goed. [Ja]. Dat motiveert mensen, dat zorgt voor zelfvertrouwen, dat zorgt voor

een andere houding. [Ja]. Uhm, maar goed dat is dus heel duidelijk ook een opdracht in de eerste instantie naar ons zelf toe als gemeente. Kijk vooral en benoem vooral wat er wel goed gaat. Dat is wel een uitdaging denk ik.

I: Ja haha, dat lijkt me ook. [Ja]. Ja, uhm, ik heb denk ik mijn meeste dingen wel gevraagd. [Oké]. Heb jij dingen waarvan je denkt; ik wil je dit vragen of ik wil dit nog iets kwijt of?

R: Nee volgens mij niet, ik neem aan dat ik nog een soort verslagje krijg ofzo nou dat schrik ik natuurlijk weer van wat ik heb gezegd, maar het zou kunnen dat ik na aanleiding daarvan ...

(End of the recording)